

MAARIT RANTANEN

SARI TOIVONEN

PEREHDYTYSOPAS

SATAKUNNAN SAIRAANHOITOPUIRIN PSYKIATRISEN HOIDON  
TOIMIALUEEN OSASTON- JA TOIMISTOSIHTTEEREILLE

Liiketalouden koulutusohjelma

2014

Julkishallinnon suuntautumisvaihtoehto

## PEREHDYTY SOPAS SATAKUNNAN SAIRAANHOITOPPIIRIN PSYKIATRIS- SEN HOIDON TOIMIALUEEN OSASTON- JA TOIMISTOSIHTEEREILLE

Rantanen Maarit, Toivonen Sari  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Joulukuu 2014  
Ohjaaja: Kuisma, Pekka  
Sivumäärä: 64  
Liitteitä: 1

Asiasanat: Sihteerien perehdyttäminen, perehdyttämisprosessi, psykiatria

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää miten työhön perehdyttäminen ja työnopastus on hoidettu Satakunnan sairaanhoitopiirin psykiatrisen hoidon toimialueella osaston- ja toimistosiheteereille sekä miten sitä voitaisiin kehittää. Saatujen tulosten avulla laadimme perehdytysoppaan sihteerien käyttöön.

Teoriaosuudessa tarkastelemme perehdytysprosessia sekä kerromme toimeksiantajasta Satakunnan sairaanhoitopiirin psykiatrisen hoidon toimialueesta.

Tutkimusmenetelmänä oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, tarkemmin teema-  
haastattelu.

Empiriaosuus koostuu kahden esimiehen näkemyksistä perehdytyksen nykytilasta sekä sen kehittämisestä. Perehdytyksen nykytilaa tutkiessamme haastattelimme yhteensä kahtatoista Satakunnan sairaanhoitopiirin psykiatrisen hoidon toimialueella työskentelevää osaston- ja toimistosiheteeriä.

Opinnäytetyössä saatujen tulosten mukaan perehdytyksen tila on suhteellisen hyvä. Tutkimuksessa tuli esille eri työpisteiden välillä olevia eroavaisuuksia perehdytyksessä, koska perehdytystä koskien ei ole ollut yhtenäisiä tapoja eikä yhtenäistä perehdytysoppasta.

Opinnäytetyössä tuli ilmi perehdytysoppaan puute, minkä johdosta laadimme Satakunnan sairaanhoitopiirin psykiatrisen hoidon toimialueen sihteereille perehdytysoppaan.

# GUIDE OF ORIENTATION FOR DEPARTMENTAL AND OFFICE SECRETARIES OF THE DEPARTMENT OF PSYCHIATRIC CARE AT THE HEALTH CARE DISTRICT OF SATAKUNTA

Rantanen Maarit, Toivonen Sari  
Satakunta University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business and Administration  
December 2014  
Supervisor: Kuisma, Pekka  
Number of pages: 64  
Appendices: 1

Keywords: Secretaries, orientation, psychiatry

---

The purpose of this thesis is to find out, how the orientation of new secretaries has been handled in the department of psychiatric care at the health care district of Satakunta and how it can be improved. With the acquired results we devise a guide to be used by the secretaries.

In the chapter of theory we research the process of orientation and we describe our client, the department of psychiatric care at the health care district of Satakunta.

The method of research is qualitative research, more specifically theme interview.

The empirical chapter consists of the points of view of two superiors about the present state of orientation and how to improve it. During the research we interviewed twelve office or department secretaries in the department of psychiatric care at the health care district of Satakunta.

According to the results of the thesis the present state of orientation is relatively good. In the research differences in the orientation emerged between different points of work, because there were no uniform customs or an unified guide of orientation.

The thesis showed a lack of a guide of orientation, whereupon we devised a guide of orientation for the department of psychiatric care at the health care district of Satakunta.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Satakunnan sairaanhoitopiirin organisaatio .....	7
1.2	Psykiatrisen hoidon toimialue .....	8
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE.....	9
2.1	Kohteena olevan ongelman kuvaus.....	10
2.2	Opinnäytetyöongelma .....	11
2.3	Perehdyttäminen ja perehdyttämisopas .....	12
2.4	Tutkimusmenetelmä .....	13
2.5	Haastateltavien valinta .....	15
2.6	Haastatteluiden teemat .....	16
2.7	Haastatteluiden analysointi .....	17
2.8	Aineiston laajuus .....	17
2.9	Laadullisen tutkimuksen luotettavuus.....	18
3	PEREHDYTTÄMINEN.....	18
3.1	Perehdyttämisen käsite ja tavoitteet .....	19
3.2	Perehdyttämisen vaikutus yrityksen menestykseen .....	21
3.3	Perehdyttävänä toimiminen.....	21
3.4	Perehdyttämisen suorittaja .....	22
3.5	Esimies perehdyttäjänä.....	23
3.6	Perehdyttävän vastuu.....	24
3.7	Perehdytysprosessi ja sen kesto.....	24
3.8	Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus .....	25
3.9	Perehdytyksen seuranta ja arviointi.....	28
3.10	Perehdytysaineistot.....	29
3.11	Perehdytykseen liittyvät lainsäädäntö ja vastuut.....	29
3.12	Perehdyttämisen ongelmia .....	30
3.13	Perehdyttämisen hyödyt .....	31
3.14	Muutoksiin perehdyttäminen.....	34
3.15	Työturvallisuuteen perehdyttäminen.....	35
3.16	Perehdyttämissuunnitelman laatiminen.....	36
3.17	Perehdytyksen sisältö .....	36
3.18	Perehdyttämisen kehittäminen .....	37
4	HAASTATTELUIDEN TOTEUTTAMINEN.....	38
4.1	Haastatteluiden tulokset .....	38
4.2	Esimiesten näkemys perehdyttämisestä .....	39

4.3	Perehdyttävien näkemys.....	42
4.4	Perehdyttäjien näkemys.....	44
5	HAASTATTELUIDEN TULOKSET .....	46
5.1	Työnantajan vastuu perehdyttämisestä.....	47
5.2	Tietoteknisen osaamisen merkitys .....	47
5.3	Yleiset perehdytysasiat.....	47
5.4	Perehdytykseen käytettävä aika työnantajan näkökulmasta.....	47
5.5	Perehdyttäjän sekä perehdyttävän vastuut.....	48
5.6	Haastatteluiden tulokset perehdyttäjien näkökulmasta .....	48
5.7	Kirjalliset perehdytysohjeet .....	49
5.8	Työntekijöiden näkemyksiä perehdytyksestä.....	49
5.9	Haastatteluiden tulokset perehdyttävien näkökulmasta .....	50
5.10	Perehdytysmateriaali .....	50
5.11	Onnistuneen perehdytyksen tekijät .....	50
5.12	Haastatteluiden tulokset .....	51
5.13	Perehdyttämisprosessi .....	53
6	PEREHDYSTYSOPAS.....	54
7	YHTEEVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	55

## LIITTEET

Perehdytysopas

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää miten työhön perehdyttäminen ja työnopastus on hoidettu Satakunnan sairaanhoitopiirin psykiatrisen hoidon toimialueella osaston- ja toimistosihtereille ja miten sitä voitaisiin kehittää.

Opinnäytetyömme aihe, laatia perehdytysopas Satakunnan sairaanhoitopiirin psykiatrisen hoidon toimialueen osaston- ja toimistosihtereille, liittyy julkishallintoon. Opinnäytetyössämme selvitämme psykiatrian toimialueen sihteerien kokemuksia perehdyttämisestä sekä uusien sihteerien kokemuksista saamaansa perehdyttämiseen. Tarkoituksemme on lähestyä ongelmaa sihteerien näkökulmasta, mihin sihteerit haluavat perehdytyksessään parannusta ja miten parannus saavutettaisiin. Lisäksi haastattemme toimialueen kahta esimiestä, jotta esimiesten näkemys perehdytykseen tulee huomioitua.

Tarkoituksemme on haastatella kahdeksaa perehdytystä saanutta sihteeriä, neljää perehdytystä antanutta sihteeriä ja kahta esimiestä, joiden kautta saamme selville mahdollisia ongelmakohtia sekä mitä hyvää nykyisessä perehdyttämisessä on tällä hetkellä. Kartoitamme samalla tarpeita, millainen uuden perehdytysoppaan pitäisi olla, jotta siitä olisi mahdollisimman suuri hyöty perehdytyksessä.

Opinnäytetyöhömmme liittyvinä hyötyinä pidämme sitä, että saamme työpaikalle kirjallisen perehdytysoppaan, joka on laadittu perehdyttäjien sekä perehdytettävien näkökulmasta. Toisena hyötynä näemme sen, että näin saamme jokaiselle työpisteelle samanlaisen perehdyttämisoppaan. Tämä yhtenäistää myös käytäntöjämme.

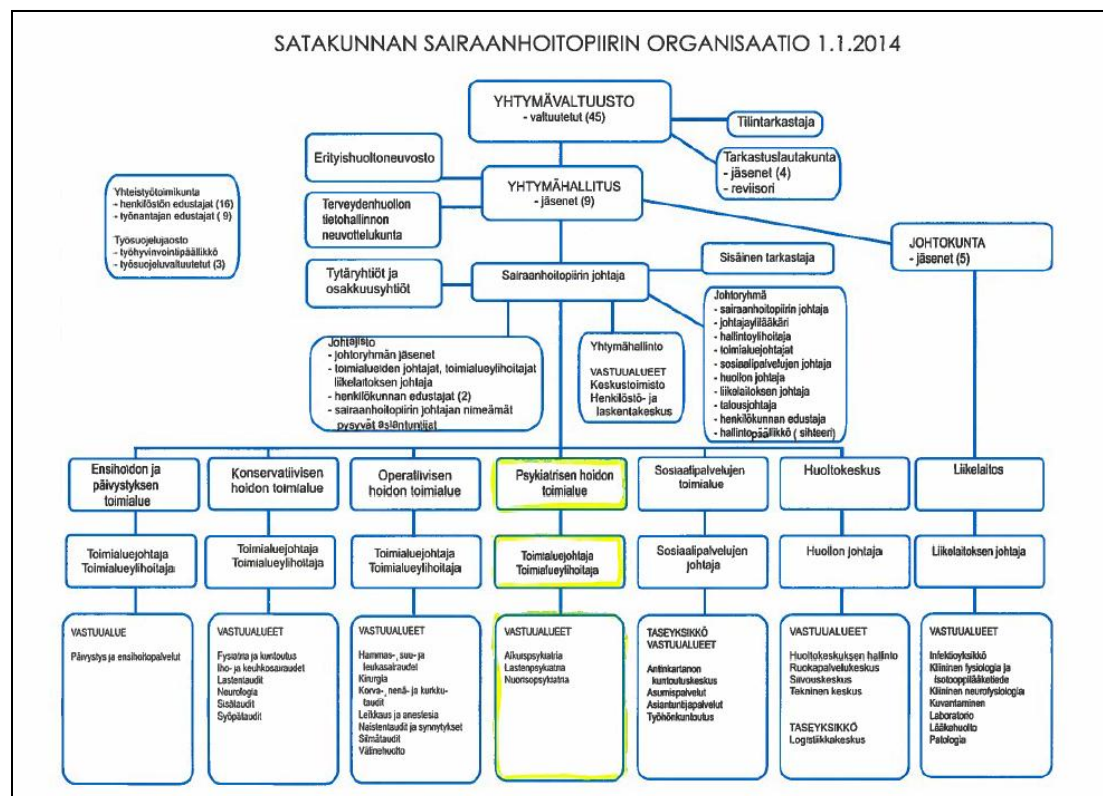
Esteitä perehdytysoppaan laatimiselle voi tulla vastausten vähyden takia, koska kaikki eivät ehkä pidä perehdytysoppaan laatimista kovinkaan tärkeänä. Tämän takia valitsemme menetelmäksi haastattelun. Uusien toimintamallien sisäistäminen saattaa olla myös muutosvastarinnan kannalta esteenä kyselyyn vastaamiselle. Rajoittavina tekijöinä saattaa tulla esiin salassapitovelvollisuus ja muut lakien tuomat esteet. Ra-

joittavia tekijöitä pyrimme vähentämään kertomalla vastaajille, että salassa pidettäviä tietoja ei tule perehdytysoppaaseen.

Työmme toimeksiantajat ovat Satakunnan sairaanhoitopiirin psykiatrisen hoidon toimialueen osaston- ja toimistosihteerien esimiehet.

## 1.1 Satakunnan sairaanhoitopiirin organisaatio

Koko sairaanhoitopiiriä johtaa sairaanhoitopiirinjohtaja Ahti Pisto. Sairaanhoitopiiri on jaettu viiteen toimialueeseen ja kahteen liikelaitokseen. Toimialueilla ja liikelaitoksilla on omat toimialuejohtajansa. Sairaanhoitopiirin jäsenkunnat ovat Karvia, Jämijärvi, Honkajoki, Kankaanpää, Lavia, Siikainen, Pomarkku, Merikarvia, Pori, Ulvila, Luvia, Eurajoki, Rauma, Nakkila, Harjavalta, Kokemäki, Eura, Köyliö, Säkyliä, Huittinen.



Kuva 1: Sairaanhoitopiirin organisaatiokaavio (Satakunnan sairaanhoitopiirin www-sivut 2014).

## 1.2 Psykiatrisen hoidon toimialue

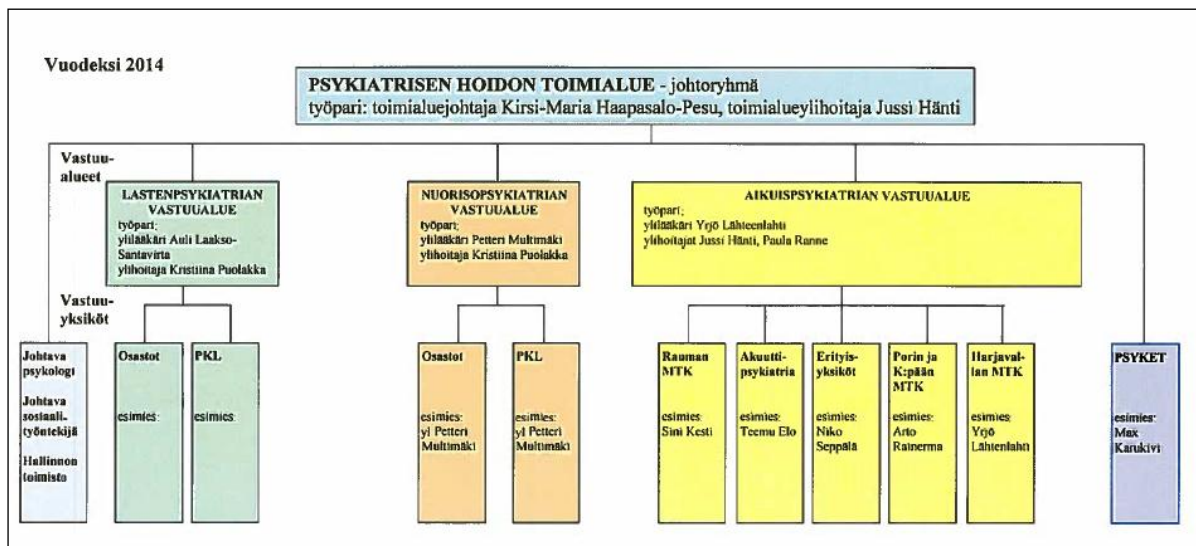
Satakunnan sairaanhoitopiirin psykiatrisen hoidon toimialueella vastataan psykiatrisesta erikoissairaanhoidosta yhteistyössä kuntien perusterveydenhuollon ja sosiaali-toimen kanssa. Psykiatrinen erikoissairaanhoido on vaativaa osaamista edellyttävää mielenterveyspalvelua. Harjavallan sairaala tarjoaa psykiatrista erikoissairaanhoidoa. (Satakunnan sairaanhoitopiirin www-sivut 2014.)

Mielenterveyspalvelut ovat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Mielenterveyspalveluja annetaan mielisairauksia ja mielenterveyden häiriöitä poteville henkilöille heidän lääketieteellisin perustein arvioitavan sairautensa tai häiriönsä vuoksi (Mielenterveyslaki 14.12.1990.)

Psykiatrisen hoidon toimialue jakaantuu lastenpsykiatrian, nuorisopsykiatrian ja aikuispsykiatrian vastuualueeseen. Psykiatrisen hoidon toimialueen johtajana on Kirsi-Maria Haapasalo-Pesu ja hänen työparinaan toimialueylihoitaja Jussi Hänti. Aikuis-, nuoriso- ja lastenpsykiatriassa on omat vastuualuejohtajansa ja heidän työparinaan vastuualueenylihoitajat.

Satakunnan sairaanhoitopiirin psykiatrisen hoidon toimialue käsittää avo- ja sairaalahoidon. Avohoitoa on Harjavallassa, Porissa, Kankaanpäässä, Raumalla ja Huittisissa, joissa on psykiatrian poliklinikka-, kuntoutumis- ja päivätoimintaa. Lasten ja nuorten psykiatrinen hoito on keskittynyt Poriin, Raumalle, Kankaanpäähän ja Harjavaltaan. Vanhuspsykiatrian poliklinikka sijaitsee Harjavallassa sekä sivutoimipaiikat Porissa ja Raumalla. Yleissairaalapsykiatrian poliklinikka ja -osasto sijaitsee Satakunnan keskussairaalassa Porissa. Sairaalahoido on keskittynyt Harjavallan sairaalaan.





Kuva 2: Psykiatrisen hoidon toimialueen organisaatiokaavio

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE

Työskentelemme Satakunnan sairaanhoitopiirin psykiatrisen hoidon toimialueella toinen osastonsihteerinä ja toinen toimistosihteerinä, joten suuntautumisemme on julkishallinto.

Olemme työssämme havainneet miten tärkeää on hyvä työhön perehdyttäminen. Olemme havainneet, että työssämme perehdytys tapahtuu lähinnä tekemällä kyseistä työtä. Työhön oppii parhaiten kyseistä työtä tekemällä, mutta koska uudet sihteerit joutuvat kuitenkin melko nopeasti jäämään tekemään työtä yksin, olisi perehdytysopas hyvä olla olemassa. Perehdytysoppaaseen kootaan tärkeimmät asiat, joita pitäisi huomata uutta sihteerää perehdyttäessä. Sihteerit toimivat yleensä melko lailla yksin, joten esim. osastolla ei ole ketään keneltä kysyä sihteerin työstä jos tulee ongelmia.

Olemme keskustelleet toimialueylihoitaja Jussi Häntin kanssa ja hänen mielestään aihe on tarpeellinen ja ajankohtainen, koska sihteerien perehdytyksestä ei tällä hetkellä ole ohjeistusta. Perehdytys on johdon mielestä erittäin tarpeellinen asia.

## 2.1 Kohteena olevan ongelman kuvaus

Saamme tietoa perehdytykseen liittyvistä ongelmista haastatteleamalla osaston- ja toimistosihteereitä sekä heidän esimiehiään. Esitämme osaston- ja toimistosihteereille kysymyksiä nykyiseen perehdytykseen liittyen sekä kysymme kehittämisehdotuksia. Esimiehiltä saamme tietoa nykyisestä sihteerien perehdyttämisestä esimiehen näkökulmasta sekä perehdytyksen kehittämisestä.

Psykiatrian toimipaikoilla on paljon ns. hiljaista tietoa työpaikan toimintatavoissa. Tieto on vain muutamalla sihteerillä, jotka ovat asiantuntijoita. Vakituksella henkilökunnalla on tieto, mutta he eivät välttämättä huomaa kertoa kaikkea uuden henkilön tullessa töihin, eikä uusi työntekijä huomaa kysyä oikeita asioita. Perehdytysoppaaseen jokainen sihteeri voi kerätä juuri omalle työpaikalleen ominaista tietoa ja näin sijaiset saavat oikeanlaista perehdytystä.

Käytämme tässä opinnäytetyössä laadullista tutkimusmenetelmää eli teemme haastattelut psykiatrian alueen sihteereille, joita on lähiaikoina perehdytetty. Lisäksi haastatteleamme perehdytystä antaneita sihteereitä. Työhömmme tarvittava tieto on psykiatrian sihteereillä. Esimiehiltä saamme tietoa esimiehen ajatuksista sihteerien perehdyttämiseen liittyen.

Ongelman näkökulma on lähinnä osaston- ja toimistosihteerien, mutta koskettaa myös välillisesti muuta henkilöstöä. Oikeanlaisen tiedon saaminen sijaisille on ensiarvoisen tärkeää, koska muu henkilöstö ei yleensä osaa/tiedä sihteerien työtehtäviä.

Tavoitteena on laatia käyttökelpoinen perehdytysopas osaston- ja toimistosihteereille, joka palvelee jokaisessa toimipisteessä uusia sekä myös vanhoja työntekijöitä. Oikeanlainen perehdytys helpottaa uusien työntekijöiden työskentelyä koska monesti uusi työntekijä joutuu melko pian toimimaan yksin.

## 2.2 Opinnäytetyöongelma

Opinnäytetyön ongelmana on selvittää sihteerien perehdytyksen tarpeet ja laatia perehdytysopas Satakunnan sairaanhoitopiirin psykiatrisen hoidon toimialueen osaston- ja toimistosihtereille. Työmme tarkoituksena on helpottaa sellaisten sihteerin perehdyttämistä, jotka palaavat takaisin työelämään pitkän poissaolon jälkeen sekä uusien sihteerien perehtymistä. Keskustelussa esimiehen kanssa nousi esille se, että perehdyttäminen on erityisen tärkeää nykypäivänä. Oikeanlainen ja ajantasainen perehdytys luo turvaa uusille sihteereille sekä myös vanhoille sihteereille mikäli vastaan tulee työtehtäviä joita ei ole tehnyt.

Ensisijainen tarkoituksemme on saada selville millaista perehdytystä sihteereille psykiatriassa on tällä hetkellä ja mitä uudistusta siihen halutaan vain onko se tällaisenaan hyvä.

Opinnäytetyöllämme pyrimme vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Minkälaisia vaatimuksia perehdytysuunnitelmalle organisaatiossa on?
- Miten perehdytysuunnitelma toteutetaan organisaatiolle?
- Miten perehdyttämissuunnitelmaa ylläpidetään ja kehitetään?

Työmme tuloksena syntyy tietoa siitä, millainen perehdyttämisopas organisaatiolle pitäisi laatia ja mitä kaikkea sen pitäisi sisältää. Tätä tietoa hyödynnämme psykiatrisen hoidon toimialueen sihteerien perehdyttämisoppaan laadinnassa. Itse perehdyttämisopasta emme julkaise opinnäytetyö liitteenä vaan perehdytysopas jää työnantajan käyttöön.

Koska perehdyttämisoppaan suunnittelu on laaja ja prosessi on monimutkainen, sekä toimistosihteerien ja osastonsihteerien tehtävät ovat hyvin monipuolisia, tässä opinnäytetyössä on kaksi tekijää. Teemme työn yhdessä, Sari Toivonen on toimistosihteerin ja Maarit Rantanen on osastonsihteerin.

Monet sijaiset toimivat sekä osastonsihteerien että toimistosihteerien sijaisuuksissa. Tämän takia koimme tärkeänä tehdä perehdytysoppaan, jota voi käyttää molemmissa

tehtävissä, sillä psykiatrian toimialue on laaja ja toimintaa on vuodeosastoilla sairaalassa, poliklinikoilla avohoidossa sekä hallinnollisissa toimistotehtävissä. Tämä luo myös erityisiä vaatimuksia perehdytysoppaalle. Oppaan on tarkoitus olla yleisluonteinen, työpaikan erityiset asiat täytyy joko lisätä listaan jokaisessa toimipisteessä erikseen tai muistaa muuten perehdyttäessä ottaa esille.

Ajattelimme myös, että perehdytysopas toimisi jonkinlaisena johtolankana perehdytettäessä. Uudelle työntekijälle opetettaessa työtehtäviä on paljon asioita jotka pitää huomata ja muistaa. Teemme opinnäytetyömme niin, että yleiset yhteiset asiat teemme yhdessä ja kumpikin tekee omiin työtehtäviinsä liittyvät asiat ja lopuksi yhdistämme tietomme perehdytysoppaaksi.

### 2.3 Perehdyttäminen ja perehdyttämisopas

Perehdytysoppaan tarkoituksena on toimia apuvälineenä ja muistilistana kaikille organisaation osaston- ja toimistosihiteereille, perehdyttäjille sekä perehdyttävälle. Lähtökohtanamme on tehdä mahdollisimman monelle psykiatrian vastuualueelle soveltuva opas.

Perehdyttämisen lisäksi on huomioitava joitakin säädöksiä kuten työsopimuslaki, työturvallisuuslaki, pelastustoimiasetus, laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta, laki nuorista työntekijöistä, asetus nuorten työntekijöiden suojelusta, valtioneuvoston asetukset työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta. Perehdyttämiseen kuuluu myös tutustuttaminen työpaikkaan, työyhteisöön, työympäristöön ja työtehtävään.

Perehdytyksen esteeksi voi tulla esimerkiksi työpaikalla oleva kiire, vuorovaikutusongelmat, työntekijän henkilökohtaiset ongelmat. Esteenä voi olla myös se, että työpaikalla ei perehdytystä pidetä tärkeänä. Perehdytyksen esteeksi voi tulla myös se, ettei perehdytykseen ole panostettu, eikä suunniteltu tarpeeksi. Yrityskulttuuriin ja organisaatioon tutustuttaminen on olennainen osa perehdytystä.

Perehdytykseen liittyy laaja lainsäädäntö sekä terveydenhuollon oma lainsäädäntö. Erittäin tärkeänä pidämme salassapitovelvollisuutta, joka koskee työntekijää myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Perehdytyksen tavoitteena on luoda yksiselitteinen ohjeistus, jonka avulla perehdytys sujuu nopeasti ja tehokkaasti. Perehdytysoppaan avulla perehdytettävät pyritään perehdyttämään samalla tavalla ja kaikki tärkeät tiedot tulisi varmasti uuden työntekijän tietoon.

Mikäli perehdytystä ei ole suunniteltu lainkaan tai kovin hyvin, saattaa siitä tulla työnantajalle kustannuksia, koska uudella työntekijällä menee silloin enemmän aikaa oppimiseen ja siihen, että hän suoriutuu työtehtävistä itsenäisesti.

## 2.4 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyömme tutkimusmenetelmänä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus – tarkemmin teemahaastattelu. Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä käytetään yleensä haastatteluita. Haastatteluiden avulla pyritään tuomaan esille erilaisia näkemyksiä ja ajatuksia tutkittavasta aiheesta. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2013.)

Haastattelemme esimiehiä, osaston- ja toimistosihtereitä. Haastattelemme sihteeristä sekä perehdyttäjiä että perehdytettäviä. Haastatteluiden perusteella on tarkoitus laatia perehdytyksen perehdytysopas, jonka avulla uuden työntekijän perehdyttäminen osastonsihteerin ja toimistosihteerin tehtäviin olisi mahdollisimman helppoa, hyödyllistä ja tehokasta sekä perehdyttäjän että perehdytettävän kannalta. Hyvä ja tehokas perehdytysopas lyhentää uuden työntekijän aikaa tutustumisessa työpaikan tapoihin ja menetelmiin sekä työhön sisään pääsemisessä. Kun perehdyttämisoppaan ensimmäinen versio on valmiina, sen ylläpito ja päivittäminen on helppoa.

Perehdytys on merkittävä satsaus työn sujuvuuden ja työssä jaksamisen kannalta. Teemme perehdytysoppaan uudelle työntekijälle helpottamaan hänen työhön asettumista, mutta mikäli kokeneen sihteerin työnkuva muuttuu tai sihteerin on ollut pitkään poissa, voidaan listaa käyttää myös hänen perehdytyksessään. Laadimme perehdy-

tysoppaan, jossa on mainittu perehdytyksen kannalta oleelliset asiat ja perehdyttäjä sekä perehdytettävä kuittaavat asiat tiedoksi annetuksi ja tiedoksi saadun.

Laadullisessa tutkimuksessa yleisimmät aineiston keruun menetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi, dokumentteihin perustuva aineisto. Erilaisia menetelmiä voidaan käyttää vaihtoehtoisesti, rinnakkain tai yhdisteltynä sen mukana mikä on ongelma ja resurssit. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71).

Käytettävä tiedonkeruumenetelmä riippuu tutkittavasta aiheesta (Kananen 2010, 48). Haastattelu ja kysely ovat yksinkertaisia tutkimusmenetelmiä. Näitä menetelmiä on helppo käyttää, kun halutaan tietää mitä ihmiset ajattelevat tai miten he käyttäytyvät tietyissä tilanteissa. Haastattelu ja kysely eivät ole synonyymeja vaikka usein näin ajatellaan. Haastattelulla tarkoitetaan henkilökohtaista tapaamista, jolloin haastattelijalla asetetaan kysymykset suullisesti ja merkitsee vastaukset muistiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71 - 72). Havainnointia voidaan käyttää silloin, kun ei ole yhteistä kieltä tai tilanteissa, joissa havainnoijan ei haluta vaikuttavan havainnoitavaan (piilohavainnointi) (Kananen 2010, 48). Kysely taas tarkoittaa, että se voidaan tehdä ryhmätilanteissa tai vaikka kotona, jolloin kyselyyn osallistuja itse merkitsee vastaukset muistiin ja toimittaa vastaukset kyselyn toimittajalle. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71 - 72).

Haastattelun etuna on joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa tarvittaessa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä ja selventää kysymyksiä. Tämä ei ole mahdollista kyselyssä, jossa kaikki vastaajat saavat samat kysymyslomakkeet ja kyselyn tekijä olettaa, että kaikki ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73).

Haastattelun tarkoituksena on saada mahdollisimman paljon tietoa kyseessä olevasta asiasta. Haastattelussa on mahdollisuus sekä toivottavaakin, että kysymykset voitaisiin toimittaa haastateltaville hyvissä ajoin ennen haastattelua. Näin haastateltavat voivat tutustua kysymyksiin etukäteen. Haastattelun etuna voidaan pitää myös sitä, että haastattelutilanteessa voidaan kerätä havaintotietoja, eli ei kirjata muistiin pel-

kästään sitä mitä sanotaan, vaan myös se miten sanotaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.)

Haastattelussakaan ei voi kysellä mitä tahansa, vaan se pyritään pitämään rajattuna ongelmanasettelun ja tutkimustehtävän mukaisesti. Tutkimuksen viitekehys ohjaa ja helpottaa tutkijaa rajaamaan haastattelua. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75 - 76).

Lomakekyselyn avulla kerätty tieto on helppo analysoida, koska kysymykset voidaan laatia niin, että vastausvaihtoehdot ovat annettujen vastausvaihtoehtojen sisällä ja haastattelijan haluamassa järjestyksessä. Lomakekyselyn huonona puolena pidetään sitä, että vastausprosentti saattaa jäädä alhaiseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75).

Opinnäytetyössä käytetään tutkimusmenetelminä sekä teemahaastattelua että lomakekyselyä. Suurimman osan tiedosta aiomme kerätä kyselyjen muodossa. Kyselyä käytämme siksi, että psykiatrian sihteerien toimipisteet sijaitsevat hajallaan (Harjavalta, Huittinen, Kankaanpää, Pori, Rauma). Tarkoituksena on tehdä lomakekysely, jossa on avoimia kysymyksiä. Lomakehaastattelu on yleisin haastattelumuoto. Lomakehaastattelu on helppo toteuttaa ja siinä on valmiiksi määritellyt vastausmuodot, joten vastausten tulkinta on helpompaa, kuin avointen kysymysten tulkinta.

## 2.5 Haastateltavien valinta

Haastattelimme kahdeksaa lähiaikoina perehdytystä saanutta osaston- ja toimistosihteerii sekä neljää perehdytystä antanutta sihteerii kevään 2014 aikana. Haastattelimme kahta esimiestä kevään 2014 aikana. Perehdyttäjät valitsimme sen perusteella, että he ovat perehdyttäneet useampia henkilöitä lähiaikoina. Haastattelemamme esimiehet toimivat sihteerin esimiehenä: toinen osastonsihteerien esimiehenä ja toinen hallinnon toimistosihteerien esimiehenä. Haastateltavia oli melko vaikea löytää, koska psykiatrialla sihteerien vaihtuvuus ei ole kovin suuri. Uusia työntekijöitä ei tule, koska uusia toimia saadaan asettaa avoimiksi / haettaviksi lähinnä vain, jos joku jää eläkkeelle. Kesäsjaisia toki on, mutta heidän perehdyttämisenä on erilaista, kuin vakituisen työntekijän perehdyttäminen.

## 2.6 Haastatteluiden teemat

Haastatteluiden teemoiksi valitsimme perehdyttäjille ja perehdytettäville omat teemat sekä esimiehille omansa. Osaston- ja toimistosihteerit ovat yleensä työhön perehdyttäjiä ja esimiehet ovat vastuussa perehdytyksestä.

Osaston- ja toimistosihteerien teemat:

### TEEMA 1. Perehdytyksen toteutus

- käytännöt
- kesto
- riittävyys
- palautteen saanti ja antaminen
- seuranta ja lisäperehdytys

### TEEMA 2. Perehdytyksen kehittäminen

- kehittämisideat
- perehdytettävien ajatuksia huomiota vaativista asioista perehdytyksessä

### TEEMA 3. Perehdyttämismateriaalit

- perehdytyskansio

### TEEMA 4 – Perehdytyksen seuranta

- lisäperehdytys
- perehdytettävien ajatuksia perehdytyksessä esille tulleista asioista

Esimiesten teemat:

### TEEMA 1 Sihteerityön muutos tulevaisuudessa ja sen vaikutus perehdyttämiseen

- Esimiehen ajatuksia sihteerien perehdytyksestä
- Esimiehen näkökulma tämänhetkisestä sihteerien perehdyttämisestä



## TEEMA 2 Perehdytyksen järjestäminen

- Esimiehen kanta perehdytyksen järjestämisestä
- Esimiehen kanta työnantajan vastuusta perehdyttämisessä
- Esimiehen kanta sihteerin vastuusta perehdyttämisessä (sekä perehdyttäjän että perehdytettävän vastuu)

## TEEMA 3 Esimiehen näkemys perehdytyksen kestosta ja sen sisällöstä

## TEEMA 4 Esimiehen ajatuksia sihteerien perehdyttämisen kehittämisestä

### 2.7 Haastatteluiden analysointi

Haastatteluista osa nauhoitetaan digitaaliseen muotoon käsisanelimella, josta puremme sanatarkasti kaiken tekstiksi ja osan haastatteluista teemme lomakehaastattelulla, koska aikataulullisesti ei ole mahdollista käydä haastattelemassa sihteereitä, joiden työpisteet ovat eri puolilla Satakuntaa. Jokaisesta haastattelusta tulee oman dokumentti, haastattelut käsittelemme nimettöminä paremman tutkimustuloksen saamiseksi. Tämän jälkeen keräämme teemoittain haastateltavien kommentit samaan dokumenttiin.

Haastatteluiden purkamisen jälkeen teemme aineiston analysointia teemoittain, jonka jälkeen yhdistämme kaikki kyseisen teeman tulokset samaan dokumenttiin. Käymme läpi näin jokaisen teeman, ja lopuksi yhdistämme kaikki tulokset teemoittain järjestyksessä samaan dokumenttiin.

Johtopäätökset teemme vertaamalla keräämiämme aineistoja teoriaan, aikaisempiin tutkimuksiin ja omiin kokemuksiimme. Johtopäätökset tullaan kertomaan opinnäytetyön johtopäätökset ja pohdinta kappaleessa.

### 2.8 Aineiston laajuus

Aineiston on oltava tarpeeksi suuri, sillä jos vastauksia saadaan vain vähän, yleistyksiä tai johtopäätöksiä ei voida tehdä. Haastateltavien joukon ollessa liian suuri aineis-

tosta on vaikea löytää oikeanlaiset tulkinnot. Sihteereitä psykiatriassa on n. 40. Heidän joukostaan valitsemme haastateltaviksi sellaiset, joille perehdytystä on viime aikoina annettu ja jotka ovat perehdyttäneet viime aikoina. Ongelmaksi saattaa tulla kieltäytymiset, niitä ei tässä joukossa saisi olla kovin montaa, muuten tuloksen oikeellisuus saattaa kärsiä.

## 2.9 Laadullisen tutkimuksen luotettavuus

Tieteellisen kirjoittamisen luotettavuus on aina varmistettava. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden varmistaminen on huomattavasti vaikeampaa, kuin kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Ihminen saattaa toimia eri tilanteissa eri tavalla, näin satuma voi vaikuttaa ilmiöön. Luotettavuusasiat on otettava huomioon heti tutkimuksen alussa. (Kananen 2010, 68 – 69.)

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa dokumentoinnilla. Kaikki tehtävät ratkaisut ja valinnat perustellaan ja kirjataan ylös. Jälkeenpäin muistaminen saattaa olla mahdotonta. Valittaessa tiedonkeruu-, tulkinta- ja analysointimenetelmiä, kirjataan valinnan syyt ja perustelut ylös. (Kananen 2010, 69 – 70.)

## 3 PEREHDYTTÄMINEN

Usein perehdyttämisestä puhutaan uuden tulokkaan yhteydessä. Nykyaikana työpaikoilla tapahtuu usein muitakin muutoksia, kuten työntekijät ovat olleet opintovapaalla, äitiyslomalla, hoitovapaalla tai pitkällä sairauslomalla ja tällöin palaavien perehdyttäminen on yhtä välttämätöntä, kuin yritykseen ensimmäistä kertaa tulevan perehdyttäminen. Myös yrityksessä jo kauan työskennelleitä pitää perehdyttää, jos heidän tehtävät ja työmenetelmät muuttuvat. Perehdyttämisohjelma pitää suhteuttaa ja soveltaa silloin aina tilanteen ja perehdytettävän mukaan. (Hakkarainen & Kangas 1999, 23.)

Työpaikalla on tarkoitus tuottaa niitä tuotteita tai palveluja, mitä varten se on olemassa. Kun henkilökunnalla on hyvä ammattitaito siitä hyötyvät asiakas, yritys ja työntekijät. Työntekijöiden hyvinvoinnille tärkeää on oppiminen, osaaminen ja omien taitojen osoittaminen työssä. Uuden työntekijän tai työtä vaihtavan sopeutumista ja oppimista helpotetaan hyvällä perehdyttämällä. Tällöin lisätään työn sujuvuutta ja palvelun laatua. Myös psyykinen kuormitus ja tapaturmariskit ja vähenevät, silloin kun työympäristö ja -tehtävät ovat tuttuja ja työntekijä tuntee hallitsevansa työssään odotettavat vaatimukset. (Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2009.)

Kun perehdyttäminen on hoidettu hyvin kattaa se työn taitovaatimusten ja tuotteen tai palvelun laatuvaatimusten lisäksi myös työntekijän turvallisuuteen ja hyvinvointiin liittyvät asiat sekä omatoimisuuteen kannustamisen. Omatoimisuus ja osaaminen merkitsevät sitä, että henkilö osaa tarvittaessa kehittää uusia toimintatapoja tai muuttaa vanhoja tapojaan. Työelämässä edellytetään yhä enemmän kykyä ja halua itsenäiseen vastuunottoon ja aktiivisuuteen sekä yhteistyöhön työyhteisön muiden jäsenten kanssa. Työhönsä sitoutunut ja ammattitaitoinen henkilö työskentelee tavoitteellisesti. Hän haluaa kehittää itseään ja kantaa vastuuta osaamisestaan ja oppimisestaan kysymällä, kertaamalla, tarkistamalla ja selvää ottamalla mikäli hän on epävarma jostakin asiasta. Tätä onkin tärkeä korostaa alusta saakka työhön perehdyttämisessä. (Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2009.)

### 3.1 Perehdyttämisen käsite ja tavoitteet

Perehdyttämisellä tarkoitetaan alkuohjausta ja vastaanottoa, joka tapahtuu työpaikalla. Perehdyttämisen keskeinen tavoite on saada työntekijä tuntemaan, että on tärkeä osa uutta työyhteisöä. Perehdyttämisen tarkoituksena on, että työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, työpaikan toiminta-ajatuksen, työpaikalla olevat työtoverit, asiakkaat sekä ne odotukset, joita häneltä työpaikalla odotetaan. (Kupias & Peltola 2009, 17 – 18.)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan myös toimenpiteitä ja tukea, joiden avulla uuden tai uutta työtä omaksuvan työntekijän osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehit-

tään niin, että työntekijä pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan sekä pystyy nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Parhaimmillaan perehdyttäminen kehittää perehdyttäjän lisäksi työyhteisöä ja koko organisaatiota (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Työtehtävään perehdyttäminen on työnopastusta ja sen tarkoituksena on, että työntekijä saa riittävän opastuksen uuteen tehtäväänsä, työpaikan toimintaan, työvälineisiin ja työturvallisuuteen (Työterveyslaitoksen [www-sivut](#) 2014). Perehdyttäminen on myös uuden työntekijän tukemista siihen asti, kunnes hän tuntee olevansa varma uudessa työssään. Perehdyttäminen on palvelus uudelle työntekijälle, organisaation laadun säilyttämiselle sekä yrityskuvalle. Perehdyttäminen koskee kaikkia uusia työntekijöitä tai uusiin työtehtäviin siirrettyjä työntekijöitä. (Viitala 2004, 259.)

Yksi perehdyttämisen tärkeimmistä tavoitteista on työstä aiheutuvan sairastumisen vaaran välttäminen sekä tapaturmien ennalta ehkäisy. Työnantajan on varmistettava, että kaikki työntekijät saavat tarpeeksi tietoa työhön liittyvistä työpaikan vaara- ja haittatekijöistä riippumatta käyttäkö työntekijä kaikkia työvälineitä. Tämä koskee myös muun työnantajan palveluksessa olevaa, työpaikalla työskentelevää työntekijää, kuten vuokratyövoimaa. (Lahden ammattikorkeakoulu 2014, 9.)

Työntekijän kannalta perehdyttäminen on erittäin tärkeää. Perehdytyksen avulla hän oppii toimimaan työyhteisössä ja työtehtävissään oikealla tavalla. Perehdyttämisen kautta tehdään uudelle työntekijälle tutuksi mm. työtoverit, käytöstavat mitä työpaikalla noudatetaan, pukeutumiseen liittyvät asiat, työajat ja tauot, työ- ja sosiaalililat sekä työterveyshuolto ja luottamusmiestoiminta. Työntekijän kannattaa omalta osaltaan huolehtia riittävän perehdytyksen saamisesta. (Työelämään [www-sivut](#) 2014.)

Perehdyttämisen ja työnopastuksen järjestäminen edellyttää vastuuhenkilön tai vastuuhenkilöiden nimeämistä sekä perehdyttäjien ja työnopastajien kouluttamista perehdyttäjäksi, aineiston kokoamista, suunnitelman laatimista, koulutusta työyhteisössä tai siihen valmennusta, niin että kaikki tietävät mitä heiltä odotetaan perehdyttä-

misprosessissa. Työyhteisässä pitäisi olla avointa keskustelua ja jatkuvaa suunnitelmien kehittämistä ja tarkistamista. (Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2009.)

### 3.2 Perehdyttämisen vaikutus yrityksen menestykseen

Perehdyttäminen vaikuttaa suurelta osin yrityskuvaan, siihen mielikuvaan, mikä ihmisillä on yrityksestä. Mielikuvaan yrityksestä vaikuttavat perehdytettävän omat kokemukset, sekä se, mitä hän kuulee muualta. Yrityksen kannattaa ottaa huomioon työssäoppijat sekä harjoittelijat, sillä heidän kokemuksensa vaikuttavat siihen mielikuvaan mitä muut, esimerkiksi opiskelijat tai heidän kotiväkensä, ajattelevat yrityksestä. Mielikuva vaikuttaa suurelta osin mm. siihen, miten paljon opiskelijat hakevat yrityksestä tulevaisuudessa töitä tai toimivat mahdollisesti yhteistyökumppaneina. Yrityksen kannattaa panostaa perehdyttämiseen ja sitä kautta ihmisten mielikuvien muodostamiseen, sillä se saattaa tulevaisuudessa vaikuttaa moniin asioihin yrityksessä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 5.)

Perehdyttämisellä on aikoinaan tarkoitettu vain työhön opastamista. Yritykseen tai työyhteisöön tutustumista ei pidetty niinkään tärkeänä. Nykyään työntekijän on ymmärrettävä organisaation toiminta ja miksi ko. organisaatio on olemassa. Täten perehdyttämisestäkin on tullut monimuotoisempaa sekä laajempaa. Yritykset ovat joutuneet ottamaan vastuuta perehdyttämisestä jo lainsäädännön vuoksi. (Kupias & Peltola 2009, 13 – 17.)

### 3.3 Perehdytettävänä toimiminen

Aikaisemmat kokemukset vaikuttavat uuden oppimiseen. Perehdyttämisessä onkin tärkeä muistaa, että perehtyjä voi tuoda esiin aikaisempaa osaamistaan ja kokemustaan. Parhaimmillaan aikaisemman osaamisen tunnistamisen voi toimia ponnahduslautana uuden oppimiselle. Uudet asiat saavat erilaisen merkityksen kun ne saa liitettyä tuttuun kokemusmaailmaan ja osaamiseen. Perehdyttäjä voi rohkaista linkittämään vanhaa oppimaansa uuden oppimiseen. Joskus aikaisemmin opitut asiat ja niihin liittyvät ennakkoluulot vaikeuttavat oppimista, näin voi käydä etenkin silloin,

kun aikaisemmat kokemukset ovat ristiriidassa uuden oppimisen kanssa. Tällöin tulee kyseeseen muutosvastarinta. Muutosvastarinta voi olla positiivista tai negatiivista. (Kupias & Peltola 2009, 127.)

### 3.4 Perehdyttämisen suorittaja

Perehdyttäjäksi kannattaa valita sellainen työntekijä, joka pitää omasta työstään. Hyvän perehdyttäjän keskeisin ominaisuus lienee kuitenkin kiinnostus toisen opastamiseen ja auttamiseen. Työnopastustilanteissa on tunnettava riittävän hyvin opastuksen kohteena oleva työtehtävä, mutta opastajan ei tarvitse kuitenkaan olla huippusuorituja tässä työssä, sillä se voi vaikeuttaa jopa itse työn opastamista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196.)

Perehdyttämisen onnistuminen punnitaan yksittäisessä perehdyttämistapahtumassa. Perehdyttämisen onnistumiseen vaikuttaa perehdyttäjän ja perehdytettävän henkilökohtaiset ominaisuudet. Perehdyttäjällä pitää olla hyvät ohjaajan taidot ja hänen pitää omilla tiedoillaan ja toimillaan tukea perehdytettävän osaamisen kehittymistä. Perehdyttäjällä olisi hyvä olla tietoa ja taitoa oppimisesta ja näin saada oppimistapahtuma onnistumaan. Usein hyvä perehdyttäminen keskittyy laadulliseen kuvailuun ja siihen mitä perehdytettävät ovat perehdyttämisestä pitäneet. (Kupias & Peltola 2009, 111 - 112.)

Perehdyttäjä joutuu perehdyttäessään monenlaisiin oppimistilanteisiin. Perehdytettävä voi olla henkilö, joka tulee täysin uuteen ympäristöön, jolloin perehdyttäjän pitää huomata, että perehdyttäjälle itsestään selvät asiat eivät ole itsestään selviä perehdytettävälle. Perehdytettävänä voi olla henkilö, joka tietää asioista jo ennestään. Näin saattaa olla, kun vanhoja työntekijöitä perehdytetään esimerkiksi uudenlaisiin työmenetelmiin. Perehdyttäjän on osattava toimia oikeanlaisesti eri perehdyttämistilanteissa. (Kupias & Peltola 2009, 119.)

Perehdyttäjä voi parhaiten auttaa perehdytettävää kysymällä, mitä hän jo tietää asiasta ennestään. Perehdyttäjä voi hahmottaa asioita kokonaisuuksiksi ja helpottaa hahmotettavia asioita esimerkiksi kaavioilla tai tarinoilla. Kaikkea ei kannata yrittää ker-

toa kerralla, vaan opettaa juuri sillä hetkellä tarpeelliset tiedot ja taidot, koska kukaan ei pysty omaksumaan suurta määrää tietoa yhdellä kerralla. (Kupias & Peltola 2009, 119-120.)

Perehdyttäjän ollessa taitava, myös perehdyttäminen saattaa olla erittäin laadukasta. Toisaalta tämä sama tosiasia on myös päinvastoin totta. Perehdyttämisen ollessa vain yhden työntekijän varassa, perehdyttämisen laadukkuus on riippuvainen tämän asenteista ja kyvyistä tätä tehtävää, sekä myös omaa yritystä kohtaan. Haasteen tuo se, miten paljon perehdyttäjällä on aikaa huolehtia perehdytettävästä. Pitäisi löytää tasapaino käytännön työtehtävistä huolehtimisen ja perehdyttämisen käytettävän ajan välillä (Kupias & Peltola 2009, 37.)

Mentorointia on alettu käyttämään myös perehdyttämisessä. On huomattu, että ikäänntyvien työntekijöiden jaksamista ja motivaatiota voidaan edistää mentorina työskentelyllä. Näin niin sanottu hiljainen tieto siirtyy ennen eläkkeelle siirtymistä mentori- tai perehdyttämisohjelmien kautta nuoremmille tekijöille. (Suomen kuntaliiton julkaisu 2010.)

### 3.5 Esimies perehdyttäjänä

Esimies on loppukädessä vastuussa perehdyttämisestä, hänen pitää huolehtia siitä, että perehdyttäminen on tarkoituksenmukaista juuri tässä työyhteisössä, olla läsnä ensimmäisenä työpäivänä tai muuten sovittuna ajankohtana. Työntekijän pitää myös varmistaa, että työntekijä on ymmärtänyt perustehtävänsä. Esimies antaa myös palautetta, seuraa perehdytyksen onnistumista ja huolehtii koeajan aikaisista keskusteluista. Esimiehen tulee myös huolehtia työntekijän turvallisuudesta sekä työhyvinvoinnista. Esimiehen tehtävänä on myös tukea kaikkia, jotka antavat perehdytystä. (Kupias & Peltola 2009, 62.)

Esimies on henkilö, joka jatkaa myös perehdyttämisjakson jälkeen työtään uuden työntekijän kanssa. Uuden työntekijän kehittymisen seuranta jatkuu kehityskeskusteluiden muodossa. Työnantajan taito antaa palautetta on tärkeä taito esimiehellä. (Kupias & Peltola 2009, 263.)

### 3.6 Perehdyttävän vastuu

Perehdyttävän vastuuna organisaatioon perehtymisen osalta on tehdä ajatustyötä ja sisäistää yrityksen tavoitteet, arvot ja kulttuuri. Tällöin työntekijä on hankkinut yleensä tietoja yrityksestä tai ainakin luonut mielikuvia siitä millainen yritys mahdollisesti on. Tämä on varsin merkityksellistä siten, että olisi raskasta työskennellä sellaisessa yrityksessä, jonka arvot ovat kovasti ristiriidassa omien arvojen kanssa. Työntekijän pitääkin olla kuitenkin tarkkana, sillä myös hänen aiemmat kokemukset vaikuttavat siihen, miten hän kokee asioita, ja todellisuudessa ristiriidat organisaation toimintatapojen ja omien mieltymyksien välillä voivat olla vain oman tulkinnan tulosta. (Kupias & Peltola 2009, 64 - 67.)

### 3.7 Perehdytysprosessi ja sen kesto

Ennen uuden työntekijän tuloa pitää suunnitella ja sopia mitä perehdytetään, vastuu perehdyttämisestä sekä aikataulu. Lisäksi on varattava perehdyttämiseen riittävästi aikaa ja mikäli mahdollista olisi hyvä käyttää kirjallista perehdyttämislistaa. Perehdyttäjän pitäisi huomioida, että tieto otetaan haltuun, eikä perehdytetä liikaa kerralla. Esimiehen on hyvä kierrättää toimipisteessä uusi työntekijä aluksi ja kertoa tärkeimmät käytännön asiat. Perehdytyksen olisi hyvä tapahtua siinä tiimissä, missä työ tulee tapahtumaan. (Työterveyslaitoksen www-sivut 2014.)

Perehdytyksen kesto riippuu työsuhteen pituudesta. Lyhyissä työsuhteissa (alle viikon) perehdyttämisen tarkoituksena on perehdyttää vain välttämättömät työsuhteasiat, kuten työaika, tauot ja tilat sekä tiivistetty työnopastus, kuten menetelmät, koneet ja turvallisuus. Muistin tueksi työntekijälle voidaan antaa ”perehdyttämiskartta”, johon nämä asiat on koottu. Perehdyttävälle voidaan määritellä henkilö, joka on valmiina auttamaan ja neuvomaan tarvittaessa. Alle kuukauden työsuhteissa perehdytykseen voi lisätä yritystietoutta. Ensimmäisiksi päiviksi on hyvä määritellä työpari oman henkilöstön keskuudesta. Sesongin aikaisessa työsuhteessa perehdytykseen on syytä käyttää aikaa myös toimintatapojen, tuotteiden ja aikataulujen syvempää käsittelyä. Pitkäaikaisessa tai vakinaisessa työsuhteessa on syytä käsitellä laajemmin työtehtävän liittymistä muihin toimintoihin. Perehdytyksessä on kiinnitettävä huomiota



perehdytyksen jatkuvuuteen. Tehtävästä toiseen siirryessä voidaan jättää yritykseen liittyvä tieto pois ja keskittyä uuden tehtävän opastamiseen. Ulkomaalaista henkilöstöä palkattaessa on huomioitava kielimuuri ja kulttuurierot. Perehdytykseen on hyvä lisätä Suomi tietoutta, jossa käydään läpi perusasioita suomalaisesta työelämästä. (Hyvä perehdytys –opas. 14 – 18.)

### 3.8 Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus

Perehdyttämistä tarvitaan jatkuvasti, koska työyhteisössä ja työssä tapahtuu koko ajan muutoksia. Lisäksi määräaikaista ja tilapäisiä työntekijöitä on työpaikoilla yhä enemmän. Lisänsä perehdyttämisen suunnitteluun tuo eri kulttuuritaustaisten työntekijöiden lisääntymien työpaikoilla. (Kangas & Hämäläinen 2010, 1.)

Suunnittelu on asioiden tietoista ja tavoitteellista pohtimista etukäteen. Suunnittelun tavoitteena on pyrkiä vaikuttamaan tulevaisuuteen. Perehdyttämisen lähtökohtana ovat yrityksen henkilöstöpolitiikka sekä henkilöstöasioiden periaatteet. Näihin periaatteisiin liittyy myös se, minkälaisia henkilöitä palkataan sekä miten uudet työntekijät perehdytetään. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6.)

Perehdyttäjällä pitää olla hyvä ammattitaito, motivaatiota työhönsä, myönteinen asenne asioiden opettamiseen sekä opettaviin henkilöihin. Perehdyttäjällä pitää olla opettamistaitoa sekä taitoa saada perehdytettävät oppimaan uusia asioita. Tärkeää on myös, että työpaikalla on selkeät ohjeet ja riittävästi opastusta myös perehdyttäjälle. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6.)

Perehdyttämisen tavoitteet pitää olla selkeästi määriteltynä. Perehdyttämisen tavoitteena on työn tekemisen oppiminen. Oppimistavoitteet ovat kaikille samoja mutta perehdyttäjän on otettava huomioon erilaiset oppimistavat. Perehdyttämässä voidaan käyttää yksilöllisiä tai tietyille ryhmille tarkoitettuja ohjelmia. Tavoitteet antavat ohjelman sisällölle suunnan ja siksi ensin on määriteltävä oppimistavoitteet. Ta-

voitteiden jälkeen määritellään sisältö eli aiheet, aikataulu, aineistot ja vastuuhenkilöt. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6.)

Perehdyttäminen pitää sisällään ainakin tulokaan osaamisen kehittämisen sekä käytännön toimet, jolla työntekijä pääsee alkuun työssään. Perehdyttämisen pitäisi pitää sisällään kuitenkin myös uuden työntekijän osaamisen hyödyntämisen sekä työyhteisön toimintatapojen kehittämistä perehdyttämisen yhteydessä. Perehdyttäjän tulee perehdyttämistä suunnitellessaan ottaa huomioon esimerkiksi, mitkä ovat parhaat toimenpiteet sekä tuki, joiden avulla perehdytettävä omaksuu parhaiten uuden työn. Suunnittelussa on otettava huomioon esimerkiksi käytettävissä olevat resurssit. (Kupias & Peltola 2009, 86 – 87.)

Yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämisessä pitää ottaa huomioon monenlaisia asioita. Pääasiallisena tavoitteena perehdytyksessä kuitenkin on se, että uusi työntekijä saa yleiskuvan yrityksestä, yrityksen toiminnasta, sen arvoista ja toimintatavoista. Lisäksi uusi työntekijä tietää yrityksen omistussuhteet sekä yrityksen organisaation. Perehdytyksen tavoitteena on myös, että uusi työntekijä saa tietoa työsuhteeseen liittyvistä asioista, sekä tietää mistä saa tarvittaessa lisätietoa yritykseen liittyvistä asioista. (Kangas & Hämäläinen 2010, 2.)

Perehdyttämisen suunnittelussa voidaan erottaa ainakin systemaattinen sekä yksilöllinen suunnittelu. Systemaattista suunnittelua tehdään, kun suunnitellaan koko organisaation tai työyhteisön tasolla perehdyttämissuunnitelmaa tai vaikka materiaalia perehdyttämisen tueksi. Harvoissa organisaatioissa kuitenkin pystytään laatimaan kaikille omia perehdyttämissuunnitelmia tai materiaalia. Koko organisaatiolle tehtyjä suunnitelmia voidaan hyödyntää perehdytyksessä sinällään tai laatia niistä yksityiskohtaisempia suunnitelmia organisaation eri osa-alueille. (Kupias & Peltola 2009, 87 - 88.)

Perehdyttämisen pitäisi olla työpaikalla jatkuva prosessi. Perehdytys koskee sekä uusia ja vanhoja työntekijöitä sekä opiskelijoita. Perehdyttämistä pitää olla myös, kun

työntekijä siirtyy uusiin työtehtäviin tai kun työtehtävät muuttuvat. Pitkän poissaolon jälkeen on tärkeää perehdyttää työhön palaava työntekijä. (Työterveyslaitoksen www-sivut 2014.)

Perehdyttäminen pitäisi suunnitella ja toteuttaa tarpeen, tilanteen sekä perehdytettävän mukaan. Perehdytyksen runko voi olla kaikille suunnilleen sama mutta sitä pitäisi soveltaa jokaiseen perehdytystilanteeseen erikseen. (Kangas & Hämäläinen 2010, 2.)

Alkuperehdytyksen ollessa tehokasta uusi työntekijä saadaan nopeasti työtehtävien pariin sekä osaksi työyhteisöä. Ennen uuden työntekijän saapumista pitää sopia, kuka on perehdyttäjä. Esimies on vastuussa perehdytyksen toteutuksesta ja käytännön organisoinnista. Tulevalle työntekijälle pitäisi aina nimetä perehdyttäjä, joka toimii käytännön opastajana, tukihenkilönä ja kysymyksiin vastaajana. (Työterveyslaitoksen www-sivut 2014.)

Ennen perehdytettävän saapumista pitäisi suunnitella, mitä asioita pitää perehdyttää, perehdyttämisen vastuut sekä perehdyttämisen aikataulu. Perehdyttämiseen pitäisi varata tarpeeksi aikaa. Olisi hyvä varata kirjallista perehdyttämisaineistoa muistin tueksi. Asiat kannattaa myös jakaa pienempiin osiin, jotta oppiminen on mielekästä. Kannattaa muistaa myös myönteinen asenne sekä aito halu kertoa perehdyttämiseen liittyvistä asioista. Perehdyttäjän pitää muistaa kertoa ja selittää myös itsestään selvydet. Perehdytyksessä on tärkeää, että koko työryhmä tai työtiimi osallistuu perehdytykseen. (Työterveyslaitoksen www-sivut 2014.)

Perehdyttäjät pitäisi valita huolella, koska perehdyttäjät luovat uudelle työntekijälle ensivaikutelman työpaikasta. Ensivaikutelmalla on suuri merkitys siihen, miten uusi työntekijä kokee työpaikkansa sekä oman merkityksensä uudessa työyhteisössä. (Viitala 2004, 259 – 260.)

Perehdytyksen suunnitteluun pitää ottaa mukaan varasuunnitelma yllättävien tai poikkeustilanteiden varalta. Esimerkiksi, kuka ottaa uuden työntekijän vastaan, jos esimies ei pääsekään paikalle, kuka on perehdyttäjän sijainen, jos perehdyttäjä sairastuu tai on lomalla perehdytyksen aikana, onko työyhteisössä valmiuksia perehdyttää uusi työntekijä nopeammin, kuin alun perin oli suunniteltu tai miten asia etenee, jos perehdyttämiseen onkin aikaa vain muutamia tunteja. (Kangas & Hämäläinen 2010, 7.)

### 3.9 Perehdytyksen seuranta ja arviointi

Perehdytyksen seurantaan pitäisi toteuttaa heti perehdytyksen aikana, heti sen jälkeen ja noin vuoden päästä perehdytyksestä. Silloin pitäisi selvittää onko perehdyttämisohjelma toteutunut, oliko perehdyttämisen kesto oikea, olivatko aineisto ja menetelmät tarkoituksenmukaisia, onko tarpeellista kerrata perehdytettyjä asioita, onko painopiste ollut oikea, onko perehdytyksessä ollut jotain lisättävää, poistettavaa tai muutettavaa. (Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu 2007.)

Seurannan avulla voidaan varmistaa perehdyttämisen onnistuminen eli onko perehdytettävä oppinut asiat. Perehdyttäjien tulee arvioida ja seurata oppimisprosessia ja sen onnistumista myös myöhemmin. Seurannan ja arvioinnin apuna voidaan käyttää tarkistuslistoja ja muistilistoja sekä keskusteluja. (Kangas 2007, 17.)

Perehdytyksen tarkistuslista voi olla lyhyt muistilista, mihin perehdyttäjä tai perehdytettävä voi tehdä merkinnän käsiteltyään perehdytettävän asian. Tällainen lista sopii esimerkiksi lyhytaikaisen sijaisen perehdyttämiseen. (Kangas 2007, 17.)

Tulokkaalle pitäisi antaa aina kirjallinen, joko erikseen häntä varten tehty tai laajempaa käyttöä varten tehty perehdyttämisohjelma, jonka avulla hän itse voisi seurata kuinka perehdyttäminen toteutuu. Kun perehdytys on loppuvaiheessa, esimiehen pitäisi käydä tulokkaan kanssa keskustelu ja käydä läpi koulutus- ja kehittymismahdollisuuksia, työkuva sekä sen kehittämistä. Lisäksi pitäisi varmistaa että perehdyttämissuunnitelma on toteutunut, siten kun se oli suunniteltu. Seurannassa pitäisi kiinnittää huomiota siihen onko perehdyttäminen toteutunut ja onko se ollut ohjelman mukaan. Oliko perehdytyksen eri vaiheiden kesto ja ajoitus ollut oikea ja mihin asi-

oihin pitäisi kiinnittää enemmän huomiota. Mitä lisättävää perehdytysohjelmaan olisi ja mitä siitä voisi poistaa. (Vaasan henkilöstöpalveluiden julkaisu 2002.)

### 3.10 Perehdytysaineistot

Perehdytyksen tukena voi käyttää esimerkiksi tervetuloa taloon – oppaita, toimintakertomusta, henkilöstölehtiä, intranettiä, yritysvideoita. Erilaisten materiaalien tarkoituksena on tukea asioiden muistamista sekä mieleen painamista. Perehdytettävälle kerrotaan ensimmäisinä päivinä paljon uutta asiaa. Perehdytettävän on helpompi omaksua asioita, mikäli hän on jo etukäteen voinut tutustua asioihin. Aina tämä ei ole mahdollista, mutta mikäli mahdollista perehdytystilanteeseen kannattaa ottaa mukaan oheisaineistoa. (Kangas & Hämäläinen 2010, 2 - 10.)

### 3.11 Perehdytykseen liittyvät lainsäädäntö ja vastuut

Perehdytystä säätelevät monet lait ja säädökset kuten työturvallisuuslaki 738/2002, (työn laadun ja työolosuhteiden edellyttämä ohjaus), pelastustoimiasetus 857/1999 (turvallisuussuunnitelma), laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 701/2006, laki nuorista työntekijöistä 998/1993 ja 405/2004, asetus nuorten työntekijöiden suojelusta 128/2002, valtioneuvoston asetukset työntekijälle annettavasta opetuksesta, ohjauksesta ja kirjallisista työohjeista erityistä pätevyyttä vaativissa ammateissa ja tehtävissä 738/2002 14 §. (Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu 2007.)

Työnteko sekä siihen oppiminen on lainsäätäjän erityisessä suojeluksessa. Laeissa on paljon määräyksiä ja viittauksia perehdytykseen. Huomio on erityisesti työnantajan vastuussa perehdyttää työntekijä työhönsä. Lakeja, jotka erityisesti koskevat perehdyttämistä ovat mm. työsopimus- ja työturvallisuuslaki sekä laki yhteistoiminnasta yrityksessä. Työlainsäädäntö on pakottavaa oikeutta ja perehdyttäminen ja kouluttaminen kuuluvat työnantajaa velvoittaviin säädöksiin. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työnantaja on työturvallisuuslain mukaan velvollinen antamaan työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista. Työntekijä pitää perehdyttää työhön, työolosuhteisiin työpaikalla, työ- ja tuotantomenetelmiin sekä työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaoppiseen käyttöön ja turvallisiin työtapoihin. Työntekijälle pitää antaa myös opetusta ja ohjausta työn vaarojen ja haittojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan vaaran tai haitan välttämiseksi. (Työelämään www-sivut 2014.)

Työnopastuksessa vastuu on aina esimiehellä, silloinkin kun varsinaisena opastajana olisi työtoveri. Tehtävään perehdyttäminen ei koske ainoastaan uusia työntekijöitä vaan perehdyttämistä tarvitaan, kun työtehtävä muuttuu, työntekijä siirtyy uuteen työtehtävään tai palaa työhön pitkän poissaolon jälkeen. Tehtävään perehdyttäminen on silloin tehty, kun opastaja ja opastettava katsovat tehtävän osaamisen kriteerit täytetyiksi. (Työyhteisö www-sivut 2014.)

Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta on myös uuteen työtehtävään tulevalle työntekijällä itsellään. Uuden työntekijän aktiivisuus on erittäin tärkeää, mutta kannattaa myös muistaa, että jännitys ja pelko vaikeuttavat uuden oppimista. Lisäksi väärin opittu ajattelu tai työtapa voi jopa estää jopa uuden oppimista. Aina pelkkä kokemus ja tekeminenkään ei riitä, vaan käsitteitä ja uusia asioita ymmärrämme usein vasta sitten, kun keskustelemme muiden kanssa niistä. On erittäin tärkeää tietää, mitä työntekijältä odotetaan tässä työssä. (Lahden ammattikorkeakoulu 2014.)

### 3.12 Perehdyttämisen ongelmia

Perehdyttämisen suurin ongelma lienee se, että perehdyttämiselle ei riitä tarpeeksi aikaa. Nimenomaan pienissä yrityksissä aika ei riitä muuhun, kuin itse työn perehdyttämiseen. Näin saattaa kulua paljon aikaa siihen, että uusi työntekijä tuntee kuuluvansa joukkoon. (Viitala 2004, 259.) Aikaa perehdyttämiselle ei ole, koska käytännön työt vievät paljon työaikaa. Ongelmaksi saattaa tulla myös se, että uutta työntekijää pidetään kilpailijana, jolloin häntä saatetaan kohdella huonosti, eikä perehdytystä hoideta parhaalla mahdollisella tavalla. Perehdyttämättä jättämisen syynä saattaa olla myös esimiehen asenne perehdytystä kohtaa. Hän ei koe perehdyttämistä tär-

keänä, eikä kenties osaa asettua perehdytettävän asemaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Työntekijät eivät ehkä tiedä, kenen pitäisi uusi työntekijä perehdyttää, mitä asioita pitäisi kertoa ja he olettavat ehkä, että joku muun hoitaa perehdyttämisen. Uuden työntekijän perehdyttäminen koetaan kalliina prosessina, joten perehdytys halutaan hoitaa mahdollisimman nopeasti ajattelematta sen seurauksia. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241–244.)

Perehdytettäessä työntekijää, joka jo tietää asiasta etukäteen tai henkilökuntaa perehdytetään uusiin työmenetelmiin tai uusiin tehtäviin, saattaa tuulla esiin muutosvastarintaa, joka saattaa olla voimakastakin. Tällöin perehdyttäjän ei kannata lähteä suoraan asiaan, vaan suorittaa tunnusteluja, perusteluja ja vakuutteluja. Muutosvastarinta on luonnollista. Perehdyttäjä voi auttaa perehtyjää vakuuttamalla, että uuden asian pystyy oppimaan. Perehdyttäjä tukee oppimista auttamalla perehdytettävää näkemään, että uuden oppiminen vie alussa aikaa, mutta tulee hyötynä myöhemmin takaisin. Perehdyttäjä tarvitsee esimiehen vahvan tuen. (Kupias & Peltola 2009, 120.)

Perehdyttämisessä ongelmaksi saattavat tulla myös erilaiset oppimistyyli. Mikäli perehdyttäjä ja perehdytettävä ovat oppimistyyleiltään erilaisia saattaa tämä vaikuttaa oppimiseen. Perehdyttäjän pitää tiedostaa, että oppimistyyliä on erilaisia ja mahdollisesti muuttaa omaa tyyliään opettaa asioita. (Kupias & Peltola 2009, 120.)

### 3.13 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttämällä työntekijöiden osaaminen kasvaa. Hyvän perehdyttämisen hyötynä ovat innostuneisuus, kiinnostuneisuus työhön ja työpaikkaa kohtaan lisääntyä sekä sitoutuminen ja osaaminen lisääntyvät. (Työterveyslaitoksen www-sivut 2014.)

Hyvällä perehdytyksellä luodaan vahva perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle. Perehdyttämisen myötä uusi työntekijä saa monenlaista tietoa ja taitoa, jota hän tarvitsee aloittaessaan työt. Mitä nopeammin perehdytettävä oppii uudet asiat, sitä nopeammin hän pystyy työskentelemään yksin ilman muiden apua. Hyvällä perehdyttä-

misellä pyritään luomaan myönteinen asenne työyhteisöä ja uutta työtä kohtaan sekä sitouttamaan perehdytettävä työhön ja työyhteisöön. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta perehdyttämiseen käytetty aika tulee ennen pitkää takaisin. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4.)

Perehdyttämisestä on monenmoista hyötyä. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii nopeasti, oppiaika lyhenee ja ennen kaikkea oppii tekemään työnsä oikein. Näin virheiden määrä vähenee ja samalla vähenee aika, joka tarvitaan virheiden korjaamiseen. Uuden työntekijän motivaatio kohenee, mieliala paranee sekä työssä jaksaminen paranee hyvin annetun perehdytyksen myötä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4.)

Erityisen suuri merkitys oikeanlaisella perehdyttämisellä on tapaturmien ja onnettomuuksien estämiseen. Uudella työntekijällä on yleistietoa ja taitoa, mutta häneltä puuttuu turvalliseen työskentelyyn tarvittavia tietoja ja taitoja. Perehdytettävä ei tunne työpaikan riskejä riittävän hyvin tai ne saattavat unohtua. Työturvallisuusasiat kuuluvat juuri siksi hyvin keskeisenä asiana perehdytykseen. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4.)

Perehdytyksen avulla voidaan luoda uudelle työntekijälle myönteinen ensivaikutelma työstä ja työpaikasta. Kun perehdytettävä toivotetaan tervetulleeksi työpaikkaan ja hänelle annetaan tarvittava opastus, hänen työmotivaationsa varmasti kasvaa. Työpoissaolojen määrään ja henkilöstön vaihtuvuuteen vaikuttavat monet asiat. Yksi merkittävä asia poissaoloihin sekä henkilöstön vaihtuvuuteen on juuri työmotivaatio. (Kangas & Hämäläinen 2010, 5.)

Hyvin hoidettu perehdyttäminen säästää kustannuksia. Asiat tulee tehdä niin kuin ne on sovittu, näin säästytään ylimääräisiltä kustannuksilta. Huonosti hoidetun perehdytyksen vuoksi syntyy kustannuksia, kuten sekaannuksia ja niiden selvittämistä, virheitä, tapaturmia, hävikkiä ja poissaoloja. Pitkälle johtavia kustannuksia saattaa tulla



uuden työntekijän tietämättömyydestä, tämä saattaa johtaa jopa asiakassuhteiden katkeamiseen. (Kangas & Hämäläinen 2010, 5.)

Hyvin hoidetun perehdyttämisen hyötyinä voidaan pitää seuraavia asioita:

Oppiaika lyhenee ja oppiminen tehostuu. Kun työntekijä suhtautuu myönteisesti työhön ja työyhteisöön se lisää työhön sitoutumista. Perehdyttävälle syntyy myönteinen kuva työpaikasta. Virheet vähenevät ja aika virheiden korjaamiseen vähenee. Työntekijöiden vaihtuvuus ja poissaolot vähenevät. Hyvin hoidettu perehdyttäminen säästää kustannuksia, kun häiriötekijät vähenevät. Työnopastusta tarvitaan silloin, kun työ on tekijälleen uusi, työtehtävät vaihtuvat ja työmenetelmät muuttuvat. Opastusta tarvitaan, kun työpaikalle otetaan käyttöön uusia laitteita, silloin kun työ on harvoin toistuvaa, tai kun turvallisuusohjeita laiminlyödään. Työhön opastus on tärkeää, mikäli työpaikalla sattuu työtapaturma tai mikäli havaitaan ammattitauti. Lisäksi silloin, kun annetussa työnopastuksessa on havaittavissa puutteita tai työtilanne poikkeaa tavanomaisesta, sekä silloin, kun toiminnassa havaitaan virheitä ja puutteita tuotteiden ja palvelujen laadussa. (Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2009.)

Perehdyttäminen on työpaikoilla jatkuvaa toimintaa, mikä koskee niin uusia työntekijöitä, että opiskelijoita. Se on myös vanhojen työntekijöiden perehdyttämistä muuttuviin tehtäviin ja uuden osaamisen kehittämistä. Työntekijän tullessa töihin pitkän poissaolon jälkeen on tärkeää, että hänet perehdytetään työssä tapahtuneisiin muutoksiin. (Työterveyslaitoksen www-sivut 2014.)

Parhaimmillaan toinen toisiaan perehdyttämällä kaikkien osaaminen kasvaa. Silloin kun perehdytys on ollut hyvää sen hyödyt näkyvät innostumisena, sitoutumisena, kiinnostuneisuutena työtä ja ko. työpaikkaa kohtaan, osaamisen lisääntymisenä, kiinnostuksena kyseistä työtä kohtaan sekä haluna oppia enemmän. (Työterveyslaitoksen www-sivut 2014.)

Uusi työntekijä saadaan tehokkaalla alkuperehdytyksellä nopeasti työtehtävien pariin ja osaksi työyhteisöä. Ennen uuden työntekijän saapumista pitää sopia, kuka huoleh-

tii perehdytyksestä. Uudelle työntekijälle nimettävä perehdyttäjä voi toimia käytännön opastajana, tukihenkilönä ja kysymyksiin vastaajana. (Työterveyslaitoksen www-sivut 2014.)

### 3.14 Muutoksiin perehdyttäminen

Työelämässä on muutosta ollut aina. Nykypäivänä muutokset ovat kuitenkin nopeampia ja myös monimutkaisempia. Eniten itse muutokseen sekä muutoksen nopeuteen vaikuttaa teknologian jatkuva kehittyminen. Työyhteisössä jo esimiehen tai työntekijän vaihtuminen on muutos, joka vaikuttaa työyhteisöön. Uusien työmenetelmien, koneiden ja laitteiden käyttöönottoon liittyy muutosta. Nykypäivänä ns. vuokratyöläiset ovat jatkuvan muutoksen alla vaihtaessaan työkohdettaan. (Kangas & Hämäläinen 2010, 20.) Muutoksessa työntekijä joutuu sopeutumaan uuteen tilanteeseen. Vaikka muutokset koettaisiin myönteisenä saattavat muutokset silti aiheuttaa henkistä kuormittumista. Siksi myös vanhoille työntekijöille tarvitaan perehdytystä. (Penttinen & Mäkinen, 2009, 4.)

Muutos tuo aina mukanaan epävarmuutta sekä turvattomuutta. Muutoksen tuoma epävarmuus tuntuu sitä isommalta, mitä lähempänä muutosta työntekijä on. Muutosten mukana tulee pelko virheistä ja epävarmuus saattaa näyttäytyä varovaisena ehkä jopa passiivisena suhtautumisena. Muutokseen reagoidaan usein muutosvastarinnalla, mikä on luonnollinen tapa reagoida muuttuviin tilanteisiin. Muutosvastarintaan vaikuttaa työntekijän itseluottamus, aiemmat kokemukset ja omat asenteet. (Kangas & Hämäläinen 2010, 10.)

Muutoksen toteuttamista työyhteisössä helpotetaan kun työyhteisölle kerrotaan muutoksesta, annetaan tietoa muutoksesta ja sen vaikutuksesta. Mikäli tietoa ei jaeta henkilöstölle, alkavat huhut liikkua ja niistä seuraa usein vain väärinkäsityksiä ja harmia. Mikäli tiedotettavaa on paljon, kannattaa tieto jakaa osiin, jolloin kuuntelijalle jää aikaa asioiden pohtimiseen. Uudet asiat pitää muutoksen tapahtuessa perustella ja opastaa hyvin, vaikka kyseessä olisikin jo vanha työntekijä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 10.)

### 3.15 Työturvallisuuden perehdyttäminen

Työhön perehdyttämiseen kuuluu olennaisena osana myös työntekijöiden perehdyttäminen työturvallisuuteen. Perehdyttämisen suunnittelussa pitää ottaa huomioon se, että työnantajalla on lain mukaan velvollisuus perehdyttää työntekijänsä turvalliseen työskentelyyn. Työntekijöille on järjestettävä riittävä ohjaus ja neuvonta silloin kun otetaan uusia työmenetelmiä ja työvälineitä. Vastuu työturvallisuudesta on työnantajalla ja työnantajan edustajalla. Työntekijällä on myös velvollisuuksia työturvallisuuden suhteen. Työntekijän pitää noudattaa työnantajan työturvallisuusohjeita ja määräyksiä. Lisäksi työntekijän on otettava huomioon muiden työntekijöiden turvallisuus sekä noudatettava huolellisuutta, varovaisuutta ja siisteyttä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 22.)

Työpaikat ovat kovin erilaisia ja työtehtävät ovat erilaisia, siksi riittävästä opastuksesta päätetään jokaisella työpaikalla. Turvallisen työskentelyn hallinnan opastus sisältyy perehdytykseen ja sitä pitää täydentää tarvittaessa. Työturvallisuuden yleisiin toimintaohjeisiin ohjeistuksen antaa usein esimies. Lisätietoa työsuojelusta on mahdollista saada esimerkiksi työterveyshuollosta tai yhteistoimintahenkilöiltä. Jokainen tarvitsee joskus opastusta työturvallisuusasioissa, uudet työntekijät tarvitsevat opastusta lähes kaikissa asioissa kun taas vanhat työntekijät tarvitsevat opastusta silloin kun tulee uusia työmenetelmiä tai koneita. (Kangas & Hämäläinen 2010, 22.)

Jokainen työntekijä on perehdytettävä pelastussuunnitelmaan. Pelastussuunnitelman tarkoitus on estää ennalta vaaratilanteita ja varautua pelastustoimenpiteisiin sekä henkilöiden, omaisuuden että ympäristön suojelemiseen vaaratilanteen uhatessa. (Kangas & Hämäläinen 2010, 23.) Työturvallisuuslaissa määritellään perehdyttämisessä työnantajan velvollisuudet vuokratyövoimaa käytettäessä. Työnantajan on varmistettava, että vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja ennen kaikkea sopivuus työhön. Työnantajan on huolehdittava vuokratyöntekijän perehdytyksestä työssä oleviin olosuhteisiin. Vuokratyöläinen perehdytetään samalla tavalla kuin muutkin työntekijät. (Kangas & Hämäläinen 2010, 23.)

### 3.16 Perehdyttämissuunnitelman laatiminen

Henkilökohtaisen perehdytysuunnitelman tekeminen pitäisi aloittaa heti, kun uuden työntekijän työsuhteen alkamisesta on päätetty. Silloinkin kun perehdyttäminen toteutetaan ryhminä, on jokaisella yksilöllä erilainen lähtökohta. Perehdyttämisessä onkin otettava huomioon ne tiedot, joita perehdytettävä itse toivoo saavansa. Tehtäväkohtainen työnopastus on perehdyttämisessä kaikkein keskeisin osa. Varsinainen työ ja siihen liittyvät laitteet ja koneet sekä erilaiset apuvälineet turvallisuusmääräyksiin pitää käydä läpi. Tärkeää on myös opastaa turvalliset ja terveelliset työtavat sekä ergonomia. (Suomen kuntaliiton julkaisu 2010.)

Perehdyttämissuunnitelman lisäksi perehdyttäjän olisi hyvä tehdä oma suunnitelmansa, miten hän perehdytyksen aikoo toteuttaa. Suunnitelma pitäisi aloittaa selvittämällä itselleen ketä, miten, miksi ja mitä hän perehdyttää ja opastaa. (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 2009.)

### 3.17 Perehdytyksen sisältö

Parhaimmillaan perehdyttämisessä on kyse uuden työntekijän osaamisen kehittämisestä sekä aikaisemman osaamisen hyödyntämisestä yrityksessä. Se kumpaan organisaation painotus keskittyy, riippuu organisaation toiminnasta sekä uuden työntekijän tehtävästä organisaatiossa. Työntekijän osaaminen voidaan jaotella tehtäväkohtaiseen osaamiseen, tiimi- tai työyhteisökohtaiseen osaamiseen, organisaatiotason osaamiseen, toimialakohtaiseen osaamiseen, työsuhdeosaamiseen tai yleisosaamiseen. Jaotteleamalla osaamisen tavoitteita on helpompi hahmottaa perehdyttämisalueita. (Kupias & Peltola 2009, 88 - 89.)

Perehdyttämisvaiheessa on myös monenlaisia asioita, joita pitää ottaa huomioon vaikka ne eivät varsinaisesti liity uuden työntekijän kehittymiseen. Näitä järjestelyitä ovat esimerkiksi työsopimus, työntekijän työpaikan sijoittaminen, työvälineiden on oltava kunnossa, avaimet, salasanat ym. on oltava hankittuna. (Kupias & Peltola 2009, 93 – 94.)

### 3.18 Perehdyttämisen kehittäminen

Perehdyttämisen kehittäminen edellyttää tietoa siitä, mikä on perehdytyksen tilanne tällä hetkellä eli lähtötilanteen selvittäminen. Lähtötilannetta voidaan arvioida esimerkiksi haastatteluilla, kirjallisina kyselyinä tai keskusteluina. Kun perehdyttämisen kehittämistarpeet on selvitetty, suunnitellaan kehittämisohjelma tavoitteineen sekä vastuuhenkilöt ja aikataulut. Suunnitelmaan pitää sisällyttää myös se, miten seuranta tapahtuu. Uusilta työntekijöiltä saadaan perehdyttämisen onnistumisesta arvokasta tietoa haastatteleamalla heitä. Esimiehen näkemys perehdyttämisen laadusta saattaa olla erilainen kuin perehdytettävän tai perehdyttäjän ajatukset. Jokainen katsoo asiaa omalta kannaltaan ja jokaisen mielipiteet ovat yhtä oikeita tai väriä. Perehdyttämisen tavoitteet tarkoittavat sitä tasoa, joka tulee saavuttaa perehdyttämiseen liittyvissä asioissa. (Kangas & Hämäläinen 2010, 25.)

Perehdyttämisen kehittämistarpeita löytyy tavallisesti useita. Näistä kannattaa valita enintään kaksi osa-aluetta. Kehittämisohjelmaa varten kannattaa koota ryhmä, joka vastaa ohjelmasta sekä sen toteuttamisesta. Mikäli perehdyttämissuunnitelmaa aiotaan pitää ajan tasalla on sitä seurattava koko ajan. Perehdyttämissuunnitelman kehittämisessä kannattaa ottaa huomioon kaikkien mielipiteet, esimerkiksi työssä oppijat antavat mielellään tietoa siitä mikä heitä on auttanut perehtymisessä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 25 - 26.) Perehdyttämisen seurantaan liittyy myös arviointi siitä, saavutettiinkö tavoitteet, miten suunnitelma onnistui, mikä onnistui, missä on korjattavaa. (Penttinen & Mäkinen, 2009, 7.)

Perehdyttämisen kehittäminen edellyttää, että perehdyttämisen merkitys ymmärretään. Perehdytystä pitää ylläpitää vaikka henkilöstön vaihtuvuus olisi vähäistä. Perehdyttämisvastuussa oleville henkilöille pitää olla koulutusta ja valmennusta tehtävään. Tärkeimpiä asioita ovat opettamis- ja oppimisprosessin ymmärtäminen, kyky innostaa ja ohjata perehdytettävää omatoimisuuteen ja vastuunottoon. (Penttinen & Mäkinen, 2009, 7.)

## 4 HAASTATTELUIDEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön empiiriseksi menetelmäksi valitsimme kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyrkimyksenä on ymmärtää tutkimuskohdetta, sen käyttäytymisen ja päätöksen syitä. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on asioiden ymmärtäminen ja tulkinnan muodostaminen. Tutkittava ryhmä on yleensä verrattain pieni. (Rope & Vahvaselkä 1994, 47.)

Haastattelumenetelmänä oli teemahaastattelu, mikä on yleisimmin käytetty tutkimushaastattelun muoto. Keräsimme aineiston lomakehaastattelulla, jossa kysymysten muotoilu ja järjestys oli kaikille sama. Haastateltava vastasi kysymyksiin omin sanoin eikä vastausvaihtoehtoja ei ollut. Tutkimuksessa perehdyttäjille ja perehdytettäville oli omat kysymyslomakkeensa. Tutkimus suoritettiin elo-syyskuussa 2014. Esimiesten haastattelut nauhoitimme käsisanelimella ja kirjoitimme aineiston sanalliseen muotoon.

Lomakehaastattelun kysymykset jaettiin toimisto- ja osastonsihteereille, ja heillä oli kolme viikkoa aikaa vastata avoimiin kysymyksiin. Lähetimme kyselylomakkeita sekä perehdyttäjille että perehdytettäville. Emme saaneet epäselviä vastauksia ja kaikki kyselyt palautuivat nimettöminä, mikä oli luotettavuuden takia tärkeää.

### 4.1 Haastatteluiden tulokset

Tätä opinnäytetyötämme varten haastattelimme kahta esimiestä Satakunnan sairaanhoitopiirin psykiatrisen hoidon toimialueelta ja kysyimme heiltä esimiehen näkemyksiä sihteerien perehdytyksestä. Lisäksi haastattelimme lomakehaastattelulla kahdeksaa perehdytystä saanutta sihteeriä. Käytimme lomakehaastattelua, koska psykiatrian toimipisteet sijaitsevat ympäri Satakuntaa, joten aikataulujen yhtensovittaminen oli ongelmallista. Näin saimme työhömmme sekä esimiesten että sihteerien näkemykset huomioon otetuiksi.

## 4.2 Esimiesten näkemys perehdyttämisestä

Toinen esimiehistä (haastateltava A) on aloittanut osastonhoitajana 1997 tehden niitä vuoteen 2001 saakka, sen jälkeen ylihoitajansijaisuuksia, sekä 2008 alkaen vakituisesti ylihoitajan töitä. Toinen haastatelluista esimiehistä (haastateltava B) on toiminut osastonhoitajana ensin vuodeosastolla vuodesta 1988 ja hallinnon toimiston esimiehenä vuodesta 2004.

Heidän mielestään sihteerityö tulee muuttumaan tulevaisuudessa, mikä vaikuttaa perehdytykseen. Haastateltava A kertoo sihteerien työn muutoksesta seuraavasti: *”Muuttuu varmasti koko ajan, koska tietotekniikka lisääntyy. Tänä aikana kun itse olen ollut niin on siirrytty papereista koneelle ja varmaan edelleenkin se tulee jatkumaan ja tehostumaan ja entistä vähemmän tulee enää paperia vaan kaikki työ tehdään koneella. Sähköisesti ja menee paikasta toiseen, tämä on varmasti suurin muutos.”* Esimiesten mukaan perehdytykseen vaikuttaa myös se, kuka perehdyttää ja mikä on toimipaikka, koska sihteerien toimenkuvat kuitenkin vaihtelevat jonkin verran toimipaikasta riippuen.

Haastateltava A:n ajatus sihteerien perehdytyksestä on että: *”Pitäisi pystyä meidänkin tekemään niin, että kun ihminen tulee uuteen työpaikkaan eikä ole ollut koskaan meillä, niin pitäisi olla ihan ensin sellaista perehtymisaikaa, koska tällä hetkellä meillä on muutaman päivä korkeintaan ja sitten pitää jo ruveta tekemään sijaisuuksia ja se ei oikea ratkaisu.”* Tämä ei ole esimiesten mielestä kovinkaan toimiva ratkaisu työyhteisön kannalta. Heistä olisi tarpeellista, että kerrottaisiin ensin yleiset perehdytysasiat ja tutustuttaisiin organisaatioon. Vasta tämän jälkeen tulisi perehdyttää vähitellen osastonsihteerin tai toimistosihteerin työtehtäviin.

*Haastateltava B:n mukaan perehdyttäminen on tärkeää koska: ”kukaan ei osaa tehdä sitä työtä ellei ole perehdytetty. Sairaalamailma on aivan eri maailma kun esim. kaupallinen ala ja taas päinvastoin. Jos menee kaupalliselle alalle töihin ja oot ollu sairaalassa töissä niin esim. koneitten käyttö on tuttua kaikille mutta sen firmaperehdyttäminen on tärkeää.”*

Kysyimme esimiesten ajatuksia siitä, mitä he ajattelevat sihteeriperhdytyksestä nykyisin. Heidän mielestään perhdytys vaihtelee paljon riippuen juuri perhdyttäjistä ja siitä ettei käytössä ole minkäänlaista perhdyttämisojetta. Haastateltava A antoi seuraavanlaisen esimerkin: *”Eli nyt kun meille tulee esimerkiksi tiistaina aloittaa uusi sihteeri niin otin häntä varten tällöisen perhdytyslapun ja nyt huomasi että kun hän tulee ja on neljä päivää aikaa niin aika tiukasti täytyy katsoa tosta että mitkä asiat on semmoisia mitkä on ihan välttämättömiä joku turvallisuus ja hälytykset, avaimet, vaihtolovelvollisuus ja sitten vasta voidaan lähteä niin kuin kun on enemmän aikaa niin muita koska sitten täytyy jo opettaa ihan työt. Mutta vaihtelee koska meillä ei oo aikaa.”* Lisäksi heidän mielestään sihteerien perhdyttämiseen ei ole työpaikalla tarpeeksi aikaa. Heidän mielestään huomiota pitäisi perhdytyksessä kiinnittää myös siihen, että uusi työntekijä tuntisi olevansa tervetullut yksikköön. Haastateltava B:n mukaan myös uuden työntekijän lämmin vastaanotto kuuluu olennaisesti hyvään perhdytykseen.

Esimiesten ajatuksia perhdytyksen järjestämisessä oli että, perhdyttämiseen pitäisi varata tarpeeksi aikaa. Lisäksi pitäisi olla omat oppaat jokaiselle ammattiryhmälle ja joka yksikössä omat oppaat, koska työt ovat niin erilaisia eri ammattiryhmillä sekä toimipaikoilla. Yleisperhdytyksen pitäisi heidän mielestään hoitaa useamman työntekijäryhmän, johon kuuluu esimerkiksi osastonhoitajat, ylihoitajat sekä työpisteen muuta henkilökunta.

Esimerkiksi haastateltava A kertoi perhdyttämisen järjestämisestä että *”Tää on sellanen teoreettinen kysymys josta ollaan montaa eri mieltä. Jos työntekijä tulee pidemmäksi aikaa töihin ajatellaan että hänet on valittu uuteen toimeen meille ni vähin minimi on semmonen puoli vuotta. Se pitäis mennä semmosen tietyn systeemin mukaan...puoli vuotta on se aika. Sit jos tulee esim. tekemään lyhkäempää aikaa niin niin käytävä aika tiiviisti ja se joka perhdyttää on oikeestaan vaativammassa tehtävässä kun perhdyttää työntekijän viikossa tai kahdessa tai päivässä. Onneksi tällöisiä ei nyt enää olekaan, mutta joskus voi olla. Mut että perhdytyksen anti ja sisältö on sillon erilainen kun tullaan pitkään sijaisuuteen tai lyhyeen. Mutta puoli vuotta on mun mielestäni minimi ”*



Perehdytyksen päävastuun he katsovat olevan työnantajalla. Kirjallista materiaalia he pitivät ensiarvoisen tärkeänä, koska silloin perehdyttäjänkin muistaa paremmin mitä on jo kertonut ja uusi työntekijä voi palata epäselviin asioihin uudelleen. Sihteerin vastuun perehdyttämisessä he katsoivat olevan paljolti juuri sihteerintyön perehdyttämisessä sekä jonkin verran yleisperehdytyksessä. Heidän mielestään myös perehdytettävän pitää ottaa oma vastuunsa perehdyttämisessä. Perehdytettävän pitäisi olla aktiivinen ja kysyä ja kertoa jos ei ymmärrä jotakin sekä vaatia asioiden kertaamista.

Esimiehet kertoivat myös näkemyksiään perehdytyksen kestosta ja perehdytyksen sisällöstä. He ovat sitä mieltä, että vähin perehdytysaika olisi noin kaksi viikkoa mutta työn perusteelliseen oppimiseen saattaa mennä puolikin vuotta. Perehdytyksen keston ja sisältöön vaikuttaa tietysti myös se miten pitkään uusi työntekijä tulee työssä toimimaan. Lyhytaikaisessa muutaman päivän sijaisuudessa perehdys saattaa jäädä hyvinkin lyhyeksi.

Kehittämisajutuksina heillä oli mm. se, miten työnantaja pystyisi ajoissa rekrytoimaan uusia työntekijöitä eikä vasta silloin, kun sijaisen tarve tulee ajankohtaiseksi. Näin perehdyttäminenkin onnistuisi paremmin ja sille olisi enemmän aikaa. Lisäksi heidän mielestään perehdyttämisessä pitäisi olla aina valmiina nimetty vastuuhenkilö sekä kirjallinen materiaali, johon perehdytettävä voisi myöhemminkin palata.

Haastateltava B kertoi kehittämisajutuksenaan seuraavaa:

*”Varmaankin se ottaa paperilta semmoset yleisperiaatteet jo perehdytykseen ja sit vielä enemmän lähelle sitä työtä mitä sihteerit tekee. Jotain yläotsikoita sinne ja sit ne työt mitä kuuluu missäkin vaiheessa. Sit on eri yksiköitä mis on tahdonvastastasta hoitoo antaa ja paljon päätöksiä se on ihan uus maailma. Ja se ymmätäminen et mitäs toi onkaan. Ettei tule vaan tehtyä niinkun numereita vaan että mitä se todellisuudessa tarkoittaa. Sairauskertomusta osastohoidossa on aika haastava pystyttäs perehdyttämään niin että se uus tulokas on vahvoilla siinä en oo ikinä nähny sitä Efficaa mutta siinähan on monenlaista juttua jotka täytyy muistaa tehdä ja täpittää ja tehdä jos jotakin muutakin kun se tietty kirjottaminen...tietty lääkärien sanelujen purku ja ammattisanaston hallinta on aika pitkälti sihteerin, uuden työntekijän har-teilla hankkia se sanasto, ethän sä pysty perehdyttämään uusia sanoja sille. Näin mä aattelin.”*

### 4.3 Perehdyttävien näkemys

Kysyimme perehdytystä saaneilta sihteereiltä kuka heitä perehdytti ja tuloksena oli, että kaikkia on perehdyttänyt oman alansa ammattilainen. Vain yksi sihteeri oli saanut perehdytystä myös esimieheltään. Esimiesten vähäinen osallistuminen perehdytykseen oli yllätys, koska kuitenkin työnantaja on pääasiallisesti vastuussa perehdytyksestä ja se onnistumisesta. Perehdytyksessä käsitellään asioita, jotka esimiehen pitää kertoa uudelle työntekijälle (esimerkiksi työsuhteasiat, työaika ja palkkaukseen liittyvät asiat).

Toisena kysymyksenä oli itse perehdytyksen hoitaminen eli miten perehdytys hoidettiin ja kuinka kauan perehdytys kesti. Tässä kohdassa tuli hyvin erilaisia vastauksia. Jotkut sihteereistä olivat saaneet jopa viikkoja kestäneen perehdytyksen ja jotkut olivat joutuneet lähes kylmiltään uuteen työhön. Perehdytys tapahtui sihteerin työtä tekemällä ja päivärutiineista kertomalla. Työtä tekemällä päivärutiinit ja työt tulivat tutuiksi. Perehdyttävät laativat myös omia muistiinpanoja muistin tueksi.

Perehdyttämislistaa tai opasta kaivattiin perehdytyksen ja muistin tueksi sekä perehdyttäjälle että perehtyjälle. Perehdyttävät kaipasivat toimintaohjeita. Perehtyjä 1 kertoi, että olisi kaivannut perehtymisohjetta, jossa olisi *”näkynyt kaikki oleellinen, miten tehdään tämä ja missä vaiheessa tämä”*. Osa perehdyttävistä kaipasi listaa päivittäisistä, viikoittaisista ja kuukausittaisista töistä. Vastaajat kaipasivat myös ohjeita ihan yksinkertaisistakin asioista, vaikka ohjeet olisivat vaikka ranskalaisilla viivoilla olevaa tietoa. Perehdytyskansioon kaivattiin yleisiä ohjeita, kansiossa olisi kaikki tärkeät tiedot samoissa kansissa (esimerkiksi KVTES, organisaatiokaavio, sairaala-alueen kartta). Perehdytyskansiota kaivattiin tueksi päivittäisiin työtehtäviin liittyen.

Perehdyttävien mielestä perehdytyksessä pitäisi ottaa huomioon seuraavia seikkoja: osastolle tai poliklinikalle tarvitaan selkeät ohjeet kyseessä olevan paikan toiminasta, jotta osaisi toimia joka tilanteessa oikein. Tämä lienee käytännössä mahdotonta, uusia asioita tulee aina eteen myös kokeneelle, pitkään sihteerinä toimineelle. Kaikkea ei voi millään opettaa ja miettiä etukäteen. Yleistietoa kaivattiin myös, kuten palkka-asioihin liittyviä asioita kuten verokorttien toimittaminen. Perehdytyksessä pitäisi

perehdytettävien mielestä varmistaa, että perehdytettävä on ymmärtänyt asian sekä perehdyttäjän on oltava kärsivällinen. Lisäksi pidettiin tärkeänä kertoa tehtävien tärkeysjärjestys sekä käytännön toimintatavat. Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta ei ole ainoastaan perehdyttäjän vaan perehdytettävän on otettava vastuu oppimisesta ja kysyttävä mikäli joku jää epäselväksi.

Perehdytettävien mielestä perehdytys psykiatrialla on pääsääntöisesti hyvä. Perehtyjä 1 mukaan: *”Perehdytys on ollut pääpiirteittäin hyvää, jollei jopa erinomaista (pitkä perehdytys). Olisin todella kaivannut aiemmin mainitsemaani osasto/pkl kohtaista osastonsihteerin hommat täällä” pakettia. Vaikka vain ranskalaiset viivat. Olisi myös helppo tarkastaa, että kaikki tehty ajallaan.*” Osaa oli perehdytetty vain muutama päivä, mutta silloin oli kyseessä perehdytettävä, joka on aikaisemmin ollut ko. työpaikassa töissä ja *”vanhaa pohjaa oli vielä hyvin muistissa.*” Perehdytettävät olisivat kaivanneet myös sairaala-alueeseen, muihin osastoihin, yksiköihin ja ihmisiin tutustumista. Esille tuli myös se, että perehdytys on jaettu liian monen ihmisen vastuulle. Perehtyjä 4 kertoi, että: *”Olisi helpompaa, jos perehdyttäjänä olisi selkeästi vain yksi ihminen.*” Haastateltavat toivat myös paikasta siirtymisen olevan haastavaa perehdytyksen kannalta. Haasteltavien mukaan aina tulee tilanteita, joita ei pysty etukäteen ennakoimaan tai kaikkea ei voi millään muistaa. Monet perehdytettävät korostavat kirjallisten ohjeiden olevan tärkeässä asemassa. Lisäksi tuki ja apu muilta sihteereiltä koettiin ensiarvoisen tärkeäksi.

Palautteen saaminen ja antaminen on erityisen tärkeää perehdyttämisessä. Haasteltavista suurin osa oli saanut palautetta ja jossain paikassa oli palautetta annettu perehdytysjakson puolivälissä sekä lopussa. Kuitenkin kolme perehdytettävää ei antanut eikä saanut palautetta. Keskustelu ja kysymykset perehdytyksen aikana koettiin tärkeänä. Lisäksi koettiin, että avoin keskustelu loi hyvän pohjan perehdytykselle.

Kysyimme myös kokivatko uudet työntekijät itsensä tervetulleiksi töihin Satakunnan sairaanhoitopiiriin. Suurin osa koki olleensa tervetullut sairaanhoitopiiriin palvelukseen. Täällä koettiin olevan mukavia kollegoita ja tärkeäni koettiin myös se, että työlle koettiin olevan tarve. Vain yhden haastateltavan esimies oli kysynyt miten hän on viihtynyt ja miten hänet on otettu vastaan uudella työpaikalla. Psykiatrialle työhön tuloa perehtyjä 8 kuvaa seuraavasti: *”Psykiatrialle siirtyessä vast. otto on joka toimi-*

*pisteessä ollut erittäin hyvä. Työyhteisöön on helppo päästä mukaan, apua saa pyydettyessä helposti.*” Työilmapiiri psykiatrialla koettiin olevan hyvä ja työtoverit koettiin kautta linjan ystävällisiksi.

Kysymyksessä 8 kysyimme miten kauan perehdytettävät ovat toimineet sihteerinä psykiatrialla sekä kokevatko he tarvitsevansa vielä perehdytystä. Haastateltavat olivat toimineet psykiatrialla alle vuodesta alle neljään vuoteen. Yleisesti koettiin, että perehdytystä tarvitaan aina ja jatkuvasti. Uusia asioita tulee koko ajan ja ohjelmat muuttuvat. Muutoksista tiedottaminen koettiin tärkeäksi. Lisäksi toivottiin, että joka paikassa olisi yhtenäinen linja eikä joka paikassa olisi erilaiset tavat. Vain kaksi perehdytettävistä ei kaivannut enää lisää perehdytystä.

Viimeisessä kysymyksessä kysyimme, mitä asioita pitäisi perehdyttämisessä parantaa. Yleisesti kaivattiin yksikkökohtaista perehdytysohjetta. Näin ei perehdyttäjän eikä perehtyjän tarvitse muistaa kaikkea. Perehtyjä 1 kertoi: *”Ranskalaiset viivat toimivat niillä työtehtävät luokittaisiin: päivittäiset, viikottaiset, kuukausittaiset työt auttaisivat hahmottamaan kokonaisuutta.*” Perehdyttämisen jakamista usealle päivälle koettiin myös tärkeänä, ei liikaa tietoa kerralla. Perehdyttämisessä pidettiin tärkeänä juuri sitä, että työtä saa heti tehdä ja tekemällä oppii paremmin. Lisäksi koettiin positiivisena se, että oli mahdollisuus kysyä muilta sihteereiltä apua.

#### 4.4 Perehdyttäjien näkemys

Haastattelimme neljää perehdytystä antanutta osaston- ja toimistosihteerä. Perehdyttäjinä toimineet sihteerit ovat kokeneita alansa ammattilaisia.

Ensimmäisenä kysyimme milloin perehdyttäjä on viimeksi toiminut perehdyttäjänä. Kaikki perehdyttäjät olivat lähiaikoina (2013 – 2014) perehdyttäneet sekä osastonettä toimistosihteerä.

Toisena kysymyksenä kysyimme oliko perehdyttäjällä kirjallista materiaalia perehdytyksen tukena. Perehdyttäjä 1 kertoi: *”Keväällä, kun perehdytin opiskelijaa, hänellä oli koulusta lista, jossa oli listattu, mitkä asiat pitää opiskelijalle selvittää, listaan sai laitettua aina päivämäärän perään, kun ko. asia oli perehdytetty. Siinä oli melko*

laajalti asioita, myös esim. palo- ja turvallisuusasiat, salassapitovelvollisuus sekä tietysti sitten ihan sihteerin työhön liittyviä asioita. Nyt sijaista perehdyttäessä kirjallista materiaalia ei juurikaan ole, toki esim. Effican käyttöön löytyy oppaita. Mutta mielestäni olisi hyvä, jos olisi yhteinen perehdytyslista, josta löytyisi kaikki perusasiat, mitkä pitää muistaa kertoa.” Lisäksi perehdyttäjät kaipasivat erilaisia ohjeita perehdytyksen tueksi esimerkiksi M-käsittelyistä, alistamisesta ja ohjelmien oppaita.

Seuraavaksi kysyimme mihin perehdyttäjien mielestä perehdytyksessä pitäisi kiinnittää huomiota sekä mitkä ovat toimipaikan kannalta tärkeää perehdytyksessä. Perehdyttäjä 1 kertoi: ”Sairauskertomuksen ylläpitoon, se on kuitenkin suurin osa työtämme. Lisäksi uudelle työntekijälle kannattaa mielestäni korostaa sitä, että aina saa ja pitää kysyä, jos on epävarma jostain.” Aikaa perehdytykseen saatavan riittävästi, mutta käytännössä tämä ei onnistu. Perehdyttäjä 4 mielestä osastojen erilaisiin käytäntöihin pitäisi kiinnittää huomiota: ”Ehkä eri osastojen erilaisiin käytäntöihin, sihteerityöt vaihtelevat osastoittain. Pitäkö hallita sekä poliklinikan- että osastotyöt. Tärkeää myös painottaa, että jatkossakin voi kysyä ohjeita muilta sihteeereiltä! Perehdytyksessä olisi ehkä hyvä olla useammilla eri osastoilla/poliklinikalla ja perehdytysaika riittävän pitkä!”

Kysyimme lisäksi mitä perehdyttämisen pitäisi perehdyttäjien mielestä sisältää ja oliko perehdytykselle riittävästi aikaa. Kaiken kaikkiaan perehdyttäjät olivat sitä mieltä, että aikaa perehdytykseen ei ollut riittävästi. Perehdyttäjä 1 toteaa: ”Itse ainakin olen keskittynyt sairauskertomusasioihin ja siihen, miten tässä yksikössä asioita tehdään. Jokainen yksikkö kuitenkin toimii vähän omalla tavallaan, joten olisi tärkeää, että perusasiat olisivat perehdytettävällä hallinnassa, jolloin olisi helpompi siirtyä seuraavaan yksikköön ja omaksua sen käytännöt. Perehdytysaikaa on ollut hyvin, mutta koska samanaikaisesti täytyy hoitaa yksikön työt, tuntuu, että läheskään kaikkea ei ehdi kertoa, mitä pitäisi.” Perehdyttäjää 2 mielestä ei myöskään aikaa ollut tarpeeksi, lisäksi hänen mielestään perehdytyksen sisältö myös paljolti perehdytettävästä itsestään kuten esimerkiksi perehdytettävän omaksumiskyvystä. Perehdyttäjä 4 mielestä tarvittaisiin kirjallinen ohjekansio: ”Kirjallinen, valmis ”ohjekansio” johon kerätty tärkeimmät ohjeet. Eri osastoilla/poliklinikalla olemista, kierrättää sairaalan alueella, että kaikki tilat/osastot (tietää missä ovat). Esim. puhelinnumerot, kenen puoleen voi kääntyä missäkin asiassa.”

Palautteen antaminen sekä saaminen ovat perehdytyksessä ensiarvoisen tärkeää. Kysyimme palautteen saamisesta sekä antamisesta. Kaikki perehdyttäjät olivat saaneet hyvää palautetta. Perehdyttäjä 4 kertoi seuraavaa: *”Perehdytettäväni on saanut kiitosta myös muilta osastoilta jälkeinpäin.”*

Kysyimme perehdyttäjien mielipidettä siitä, miten hyvin he omasta mielestään pystyvät antamaan perehdytystä. Pitkä kokemus sihteerinä luo hyvän pohjan perehdyttämiseksi. Perehdyttäjä 1 kuvaa kykyään perehdyttäjänä seuraavasti: *”Olen ollut sihteerinä sairaanhoitopiirissä lähes 30 vuotta. Uskon, että pystyn antamaan alkupehdytyksen, mutta perehdytettävää on niin paljon, ettei kaikkea voi perehdytysjaksoilla kertoa eikä uusi työntekijä omaksuakaan.”*

Perehdyttäjä 1 kertoi perehdyttämisen parantamisesta kysyttäessä seuraavaa: *”Mielestäni perehdytysjakson pitäisi olla pitkä, ensin alkuperehdytys, sitten työskentelyä, jolloin olisi nimetty henkilö, jolta voi kysyä asioita, sitten jatketaan perehdytystä jne. Mutta tämä on vaikea toteuttaa sekä kiireen vuoksi että siksi, että sijaiset vaihtuvat niin tiuhaan. Myös tuo em. perusperehdytyslista olisi hyvä apu perehdytyksessä.”* Jälleen kerran tuli vastaan perehdytykseen tarvittava aika sekä yhteinen kirjallinen ohjeistus työhön liittyvissä asioissa.

## 5 HAASTATTELUIDEN TULOKSET

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää sihteerien perehdyttämisen tarpeet ja laatia perehdytysopas Satakunnan sairaanhoitopiirin psykiatrisen hoidon toimialueen toimisto- ja osastosihteereille. Tarkoituksenamme on tällä työllä helpottaa sihteerin perehdyttämistä.

### 5.1 Työnantajan vastuu perehdyttämisestä

Keskusteluissa esimiesten kanssa esille nousi perehdyttämisen tärkeys tänä päivänä. Perehdyttämisen tärkeys korostuu myös siinä, että työnantajalla on jo lakisäänteinen vastuu järjestää perehdytys. Oikeanlainen ja ajantasainen perehdytys luo turvaa työntekijöille. Tarkoituksenamme oli saada selville millaista perehdytys on tällä hetkellä ja mitä uudistusta perehdytykseen toivotaan.

### 5.2 Tietoteknisen osaamisen merkitys

Esimiesten mukaan perehdytyksessä tulee ottaa huomioon yhä lisääntyvä tietotekniikan hallinta. Tieto on siirtymässä digitaaliseen muotoon, esimerkiksi paperien tulosuksesta pyritään pääsemään eroon. Asiat (esimerkiksi lähetteet) siirtyvät sähköisesti paikasta toiseen (myös sairaalasta toiseen). Sihteerin on hallittava tietokoneen ja erilaisten ohjelmien käyttö hyvin, koska työ tehdään pääsääntöisesti koneella. Perehdytyksessä on kiinnitettävä huomiota juuri tietotekniseen osaamiseen.

### 5.3 Yleiset perehdytysasiat

Esimiesten mukaan perehdytyksessä pitäisi kiinnittää huomiota yleisiin perehdytysasioihin (avaimet, hälytykset, vaitiolovelvollisuus, turvallisuus) ja perehdyttää myös organisaatioon. Yleisperehdytystä voi antaa jokainen ammattiryhmä omalta osaltaan. Esimiesten mukaan perehdytys onnistuisi parhaiten, mikäli perehdytykseen osallistuisi useampi sihteeri ja näin perehdytyksestä tulisi kattavampi. Lisäksi perehdytettävä saisi näin laajemman kuvan sihteerin työstä.

### 5.4 Perehdytykseen käytettävä aika työnantajan näkökulmasta

Esimiesten mielestä perehdytykseen pitäisi varata riittävästi aikaa sekä varata perehdyttäjäksi työntekijä, jolla on tarvittava ja pitkäaikainen tietämys omasta työstään. Heidän mukaansa ongelmaksi tulee perehdytykseen varattu aika, eli tällä hetkellä perehdytystä pystytään antamaan vain muutama päivä ja sen jälkeen pitää työtä alkaa

tehdä itsenäisesti. Esimiesten mukaan tämä ei ole hyvä tapa aloittaa työt työntekijän kannalta.

Työantajan mukaan oikeanlaiseen perehdytykseen menisi aikaa viikosta jopa puoleen vuoteen riippuen työpaikasta ja työsuhteen kestosta. Ihanteellisinta olisi, että perehdytystä annettaisiin ensin tiiviisti pari viikkoa ja sen jälkeen työn ohessa. Mutta ongelmaksi tulee se, että yleensä aikaa ei perehdytykseen ole näin pitkää aikaa vaan työtä pitää alkaa tehdä itsenäisesti jopa päivän perehdytyksen jälkeen.

### 5.5 Perehdyttäjän sekä perehdytettävän vastuut

Haastatteluissa tuli ilmi, että perehdytyksessä vastuu on sekä perehdyttäjällä että perehdytettävällä. Esimiesten mukaan perehdyttäjän vastuulla on opastaa ja neuvoa käytännön työ. Perehdytettävän vastuulla on, että hän aktiivisesti kysyy epäselviä asioista ja vaatii kertaamista mikäli ei ole asiaa ymmärtänyt. Sihteerin käytännön työt oppii kuitenkin parhaiten sihteerin työtä tekemällä. Uudella sihteerillä pitäisi olla mahdollisuus kysyä ja saada käytännön neuvoja aina kun on tarve. Olisi hyvä, että olisi nimetty perehdyttäjä, jolloin perehdytettävän olisi helppo kysyä neuvoa tai olla riittävästi kirjallisia ohjeita joista katsoa.

Työnantajan mukaan sihteerien perehdytystä pitäisi pystyä ennakoimaan eli palkkaamaan sijainen riittävän ajoissa, jotta hänet pystyttäisiin perehdyttämään hyvin ennen työn alkamista. Käytännössä näin ei kuitenkaan pystytä toimimaan. Yleensä sijaisen tarve tulee yllättäen ja sijainen tarvitaan heti tekemään käytännön työtä.

### 5.6 Haastatteluiden tulokset perehdyttäjien näkökulmasta

Haastattelimme lomakehaastattelulla neljää perehdytystä antanutta sihteerää. Perehdyttäjät ovat alansa ammattilaisia ja heillä on monen vuoden kokemus ja tieto työssään. Perehdyttäjät ovat perehdyttäneet usean vuoden aikana monia eri sihteereitä. Perehdyttäjät kaipasivat kirjallista materiaalia perehdytyksen tueksi. Perehdyttäjien näkökulmasta aikaa ei ole perehdytykseen riittävästi. Perehdyttäjät kokivat palautteen antamisen ja saamisen hyvänä asiana. Perehdyttäjien mukaan perehdytysjakson



pitäisi olla riittävän pitkä sisältäen alkuperehdytyksen ja sen jälkeen perehdytettävä työskentelee nimetyn perehdyttäjän kanssa.

### 5.7 Kirjalliset perehdytysohjeet

Perehdyttäjät toivoivat jonkinlaista listaa, johon olisi kerätty tärkeimmät perehdytyksessä huomioon otettavat asiat kuten palo- ja turvallisuusasiat, salassapitovelvollisuus sekä sihteerin käytännön työhön liittyviä asioita. Tällä hetkellä sihteerien perehdytykseen ei ole kirjallista materiaalia. Jotkut sihteerit ovat laatineet omia perehdytyksen apuna käytettäviä ohjeita. Tutkimuksessa tuli kuitenkin ilmi, että perehdyttäjät toivoivat yhdenmukaisia perehdytysohjeita. Perehdyttäjät toivoivat yhteistä perehdytyslistaa, johon josta löytyisi perehdytyksen perusasiat. Lisäksi toivottiin yksittäisiä ohjeita mm. ohjelmien käytöstä, M-käsittelystä, alistamisesta.

### 5.8 Työntekijöiden näkemyksiä perehdytyksestä

Tutkimuksen mukaan perehdytyksessä pitäisi kiinnittää huomiota siihen, että perehdytykseen on riittävästi aikaa. Perehdyttäjät olivat sitä mieltä, että perehdytettävälle pitäisi muistaa korostaa perehdytettävän omaa vastuuta eli kehottaa perehdytettäviä kysymään aina kun on epävarma jostakin. Perehdytettävälle pitää muistaa kertoa, että aina voi soittaa ja kysyä muilta sihteereiltä sitten kun on jäänyt yksin tekemään työtä. Lisäksi tuli esille perehdytyksen monimuotoisuuden lisääminen eli pitäisi kierrättää perehdytettävää eri toimipaikoissa jotta perehdytettävä saa kattavan kuvan sihteerin työstä. Vaikka työt ovatkin pääpiirteittäin samanlaisia joka paikassa silti on paljon ns. hiljaista toimipistekohtaista tietoa Juuri tämä hiljainen tieto pitäisi pystyä perehdytyksen aikana tuomaan ilmi. Perehdyttäjät kokivat, että perehdytykseen ei varata riittävästi aikaa.

Tehdyssä tutkimuksessa tuli esille se, että perehdytysjakson pitäisi olla riittävän pitkä. Lisäksi perehdytettävällä pitäisi olla nimettynä perehdyttäjä, jolta voi kysyä kun jää yksin tekemään työtä perehdytyksen jälkeen.

## 5.9 Haastatteluiden tulokset perehdytettävien näkökulmasta

Haastattelimme lomakehaastattelulla kahdeksaa perehdytystä saanutta sihteeriä. Osa perehdytystä saaneista sihteereistä on toiminut useammassa toimipisteessä sijaisena, osa taas on ollut vain osastonsihteerin tai toimistosihteerin tehtävissä.

Saatujen vastausten perusteella kaikkia perehdytettäviä perehdytti oman alansa ammattilainen eli toinen sihteeri. Perehdytys hoidettiin monella tavalla. Osa sai perehdytystä useita päiviä, toiset taasen aloittivat työt lähes saman tien. Lisäksi työharjoittelun kautta oli perehdytty, tällöin perehdytysaikakin oli huomattavasti pidempi.

## 5.10 Perehdytysmateriaali

Perehdytettävät kokivat tarvitsevansa perehdytysopasta, johon olisi koottu esimerkiksi jokaisessa työpisteessä tehtävät työt (M-käsittely, hallinto-oikeus) sekä esimerkiksi sairaala-alueen karta ja organisaatiokaavio. Osa perehdytettävistä oli koonnut itselleen oman oppaan jokaisesta työpisteestään.

Perehdytyksessä tulisi kiinnittää huomiota selkeisiin ohjeisiin sekä keneen ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa. Perehdytettävien mielestä olisi tärkeää, että perehdyttäjä olisi kärsivällinen ja varmistaa, että perehdytettävä on ymmärtänyt asiat. Perehdytettävät toivoivat myös toimipisteisiin listaa, jossa on lueteltuina ko. työpaikan rutiinityötehtävät.

## 5.11 Onnistuneen perehdytyksen tekijät

Perehdytys on psykiatrisen hoidon toimialueella ollut perehdytettävien mielestä hyvää ellei jopa erinomaista. Perehdytettävien mielestä olisi myös hyvä, että olisi nimetty henkilö, joka on ainoastaan uuden työntekijän perehdytystä varten. Toivottiin myös sairaala-alueeseen tutustumista. Uusiin toimintapisteisiin siirtyessä toivottiin myös että jokaisessa olisi edes yhden päivän perehdytys ennen työn aloitusta tai ainakin seikkaperäiset kirjalliset toimintaohjeet.

Perehdytettäviltä tuli seuraavia parannusehdotuksia perehdytykseen:

- yksikkökohtainen perehdytysohje
- päivittäiset, viikoittaiset, kuukausittaiset työt lueteltuna
- yksi vastuuhenkilö perehdytykseen
- jaa perehdytys usealle päivälle
- syvällisempää ja perusteellisempaa perehdytystä
- toivottiin vakituisen sihteerin ohjeistavan toimipisteensä toimintatavat

## 5.12 Haastatteluiden tulokset

### Haastatteluiden tulokset

<b>Esimiehet</b>	<b>perehdyttäjät</b>	<b>perehdytettävät</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vastuu perehdytyksestä</li> <li>▪ perehdyttäminen koetaan tärkeäksi</li> <li>▪ oikeanlainen perehdytys luo turvaa työntekijöille</li> <li>▪ tietotekniikan käyttö lisääntyy               <ul style="list-style-type: none"> <li>• hallittava tietokoneen käyttö ja erilaiset ohjelmat</li> </ul> </li> <li>▪ aikaa perehtymiseen tarvitaan lisää               <ul style="list-style-type: none"> <li>• otetaan huomioon työsuhteen kesto</li> <li>• valittava huolella perehdytystä antava työntekijä</li> <li>• viikosta jopa puoleen vuoteen</li> <li>• ihanteellisinta ensin tiiviisti pari viikkoa</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vastuu perehdyttämisestä oman työpisteen työnteon kannalta katsottuna</li> <li>▪ tarvitaan lisää aikaa perehdyttämiseen, mutta käytännössä ei mahdollista</li> <li>▪ ajankäyttö perehdyttämiseen vaikeaa koska käytännön työt täytyy hoitaa myös perehdyttämisen aikana</li> <li>▪ käytännön työn perehdyttäminen</li> <li>▪ varmistaa, että perehdytettävä on ymmärtänyt asian</li> <li>▪ sairauskertomuksen ylläpito</li> <li>▪ korostaa, että aina voi ja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vastuu omalta osaltaan että oppi menee perille</li> <li>▪ esimiesten osallistuminen perehdyttämiseen vähäistä</li> <li>▪ perehdytys tapahtui itse työtä tekemällä</li> <li>▪ kesto lähes kylmiltään viikkoja kestäneeseen perehdyttämiseen</li> <li>▪ kirjallinen selkeä materiaali rutiinitehtävien hoitamiseksi               <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimintaohjeita, listaa päivittäistä, viikoittaisista ja kuukausittaisista töistä</li> </ul> </li> <li>▪ tietoa tehtävien tärkeysjärjestyksestä ja</li> </ul>

<p>ja sen jälkeen työn ohessa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• käytännössä tähän ei mahdollisuutta</li> <li>▪ yleisperehdytykseen kiinnitettävä huomiota</li> <li>▪ firmaperehdytys tärkeää</li> <li>▪ kirjallinen materiaali tärkeää</li> <li>• voi tarvittaessa palata asioihin</li> <li>▪ perehdytyksessä määrätty vastuhenkilö</li> <li>▪ vastuu on sekä perehdytettävällä että perehdyttäjällä</li> <li>• perehdyttäjän on aktiivisesti kyseltävä ja vaadittava kertaamista mikäli ei ymmärtänyt</li> <li>• työt oppii parhaiten juuri työtä tekemällä</li> <li>• lupa ja mahdollisuus kysyä aina kun tarve</li> <li>• jos on etukäteen sovittu keneltä apua voi pyytää on usein helpompaa kysyä</li> <li>• ennakointi (käytännössä ei myöskään toimi)</li> </ul>	<p>täytyy kysyä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pitkä kokemus sihteerin työssä tuo hyvän pohjan perehdyttämiseen</li> <li>▪ alkuperehdytys, sitten työskentelyä</li> <li>▪ perehdytyslista</li> <li>▪ kirjallista materiaalia toivottiin</li> <li>• mm. palo- ja pelastussuunnitelma /ohje</li> <li>• salassapito</li> <li>• M-käsittelyt, alistaminen</li> <li>• ohjelmien käyttöohjeet</li> <li>▪ korostetaan perehdytettävän omaa vastuuta</li> <li>▪ perehdytyksen monimuotoisuuden lisääminen eli kierrätetään muillakin osastoilla</li> <li>▪ hiljaisen tiedon siirtäminen</li> <li>▪ perehdytettävällä nimetty ohjaaja</li> </ul>	<p>käytännön tavoista</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ perehdyttäminen pääsääntöisesti psykiatrialla on hyvää</li> <li>▪ selkeämpää jos vain yksi perehdyttävä</li> <li>▪ paikasta toiseen siirtyminen on haastavaa perehdytyksen kannalta</li> <li>▪ tuki tarpeen muilta sihteereiltä ja lupa kysymiseen</li> <li>▪ palautteen saaminen ja antaminen tärkeää</li> <li>▪ tervetulleeksi kokeminen, myös esimiehen osalta</li> <li>▪ perehdytystä tarvitaan aina ja jatkuvasti</li> <li>▪ toivottiin yhtenäistä linjaa perehdytykseen</li> <li>▪ toivottiin yksikkökohtaisia ohjeita</li> <li>▪ perehdyttämisen jakaminen useammalle päivälle</li> <li>▪ selkeät ohjeet</li> <li>▪ keneen ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa valmiiksi jo sovittuna</li> <li>▪ tärkeää, että työhön perehdyttämien tapahtuu työtä tekemällä</li> <li>▪ perehdyttäjän on oltava</li> </ul>
--	---	---

		<p>kärsivällinen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rutiinityölistaa toivottiin</li> <li>▪ perehdytys on ollut hyvää pääsääntöisesti</li> <li>▪ kehittämissuhteita <ul style="list-style-type: none"> <li>• yksikkökohtainen ohje</li> <li>• työt lueteltuina</li> <li>• vastuuhenkilön nimeäminen</li> <li>• perehdytyksen jakaminen usealle päivälle</li> <li>• syvällistä ja perusteellista perehdyttämistä</li> </ul> </li> </ul>
--	--	---

### 5.13 Perehdyttämisen prosessi

1 – 3 päivää	4 – 14 päivää	2 vko – 1 kk	1 kk – 6 kk
<p><b>Työsuhdeopastus alkaa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- yrityksen esittely</li> <li>- työtilat ja työtoverit</li> <li>- tulokkaaseen tutustuminen</li> <li>- työsuhdeasiat</li> <li>- työturvallisuus</li> <li>- vastuuhenkilö</li> </ul>	<p><b>Työhön opastus alkaa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tietojärjestelmät</li> <li>- sairauskerromus</li> <li>- käytännön työn tekeminen vastuuhenkilön opastuksella</li> </ul>	<p><b>Työhön opastus jatkuu:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- työtehtäviin syveneminen</li> <li>- työtehtävien lisäämisen oppimisen myötä</li> </ul>	<p><b>Itsenäinen työskentely:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mahdollisuus kysyä vastuuhenkilöltä</li> <li>- molemminpuolinen palaute</li> </ul>

## 6 PEREHDYSTYSOPAS

Laadimme perehdytysoppaan opinnäytetyön (LIITE 1) ohella. Liitämme opinnäytetyöhömmme vain osan perehdytysoppaasta, koska oppaassa oleva tieto on tarkoitettu vain Satakunnan sairaanhoitopiirin psykiatrisen hoidon toimialueen sisäiseen käyttöön. Keräsimme sisältöä perehdytysoppaaseen sihteereiltä sekä esimiehiltä ja sen perusteella laadimme perehdytysoppaan.

Perehdytysoppaassa kerrotaan seuraavat asiat:

- organisaatio
  - Satakunnan sairaanhoitopiiri
    - psykiatrisen hoidon toimialue
- työsuhde
  - koeaika
  - lomat ja sairauspoissaolot
  - palkka-asiat
- muut asiat
  - tullessasi töihin
  - työasu
  - työajat
  - vaitiolovelvollisuus
  - työterveyshuolto
  - yhteystiedot
  - luontaisedut

## 7 YHTEEVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön kohteena oli Satakunnan sairaanhoitopiirin psykiatrisen hoidon toimialueen osaston- ja toimistosihteerit sekä heidän esimiehensä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää sihteerien perehdytyksen nykytila ja sen kehittämistarpeet. Teoriaosan alussa kerrotaan perehdyttämisestä ja perehdyttämisen eri vaiheista. Opinnäytetyön empiriaosa koostuu psykiatrisen hoidon toimialueen sihteereille heinä-elokuussa 2014 suoritetuista lomakehaastatteluista. Haastattelimme kahta esimiestä, kahdeksaa lähiaikoina perehdytystä saanutta osaston- ja toimistosihteerää sekä neljää perehdytystä antanutta osaston- ja toimistosihteerää.

Tulosten perusteella pyrimme laatimaan hyvän ja toimivan perehdytysoppaan psykiatrialla toimiville sihteereille. Kokemustemme pohjalta sekä haastateltavien mielestä sihteerit tarvitsevat kirjallista perehdytysmateriaalia perehdyttämisen tueksi ja tehostamiseksi. Yleisesti perehdytys koettiin olleen hyvää ja riittävä mutta osapuulleen kaikki tutkimukseen osallistuneista pitivät kirjallista perehdyttämismateriaalia tarpeellisena. Suureksi ongelmaksi koettiin juuri kirjallisen perehdyttämismateriaalin puuttuminen sekä liian vähäinen aika perehdyttämiseen.

Kehittämiskohteena tuli esille, että perehdyttämiseen tarvitaan enemmän aikaa kuin nykyisellään on mahdollista. Lisäksi tuli esille, että perehdytettävät toivoivat tutustumista eri toimipisteisiin. Perehdyttäjät toivoivat opaskirjaa perehdytyksen tueksi.

Tavoitteenamme oli myös osoittaa, että hyvä perehdytys on tärkeä pohja työntekijöiden kehittymiselle työssään. Tällä tavoin voidaan myös vähentää työstä poissaoloja sekä vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta sekä lisätä motivaatiota ja työn mielekkyyttä.

Huomioon ottamalla tutkimustuloksissa tulleet ongelmat ja puutteet, saadaan perehdytystä ohjattua toimivampaan suuntaan. Lisäksi perehdytettävät toivat esille, että perehdytykseen pitäisi olla nimettynä henkilö, jonka vastuulla perehdytys olisi.

Tavoitteenamme oli laatia perehdytysopas, joka olisi ollut kaikille psykiatrian toimialueen sihteereille sopiva. Työmme edetessä havaitsimme tämän olevan käytännössä mahdoton tehtävä. Sihteerien työt ovat hyvin erilaisia toimipisteestä riippuen, joten jokaiseen toimipisteeseen sopivaa kaikenkattavaa perehdytysopasta emme pystyneet laatimaan. Laadimme yleisperehdytysoppaan jota voi käyttää kaikissa toimipisteissä.

Perehdyttämisoppaan laatimisen jälkeen voisi jatkossa haastatella uusia sihteereitä ja verrata nyt saatuja tuloksia heidän antamiin vastauksiin. Jatkossa voisi tutkia myös sitä, miten perehdyttäminen vaikuttaa esimerkiksi työssä viihtymiseen.

Saavutimme asettamamme tavoitteet. Tekemämme haastattelut ja niiden tulokset vahvistivat käsityksen sihteerien nykyisestä perehdytyksestä. Vastausten perusteella saimme selville oleelliset asiat ja näiden pohjalta loimme sihteerien perehdytysoppaan. Kiitämme vielä lopuksi haastatteluihin vastanneita sihteereitä sekä esimiehiä.



## LÄHTEET

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Tallinna: Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä.

Jyväskylän yliopiston www-sivut 2014. Viitattu 4.5.2014. <https://koppa.jyu.fi>

Kangas P. & Hämäläinen J. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Nykypaino Oy.

Luhtanen R. & Rusanen J. 2013. Työelämän lait 2013. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Kananen J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Juvenes Print.

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.

Lahden ammattikorkeakoulu. Sarja B oppimateriaalia, osa 4. 2007. Hyvä perehdytys – opas. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu.

Opas kuntatyön perehdyttäjille 2010. Kiinnitä työhön ja tulokseen. Opas kuntatyön perehdyttäjille. Viitattu 18.9.2014. [https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaaawwwstructure/33058\\_perehdytysopas.pdf](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaaawwwstructure/33058_perehdytysopas.pdf)

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus. Painojussit Oy. 2.painos

Rope, T. & Vahvaselkä, I. 1994. Suunnitelmallinen markkinointi. Porvoo: WSOY

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työelämään www-sivut. 2014. Viitattu 14.6.2014. <http://www.tyoelamaan.fi>

Työterveyslaitoksen www-sivut. 2014. Viitattu 14.5.2014. <http://www.ttl.fi>

Työturvallisuuskeskuksen julkaisu. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. 2. painos 2009. Viitattu 18.9.2014. [http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf)

Vaasan kaupungin henkilöstöpalveluiden julkaisuja 2/2012. Perehdyttämisopas. Viitattu 18.9.2014.

<http://www1.vaasa.fi/henkilostopalvelut/julkaisut/pdf/perhdyttamisopas.pdf>

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

## LIITTEET

## LIITE 1

## ESIMIEHILLE ESITETYT KYSYMYKSET

1. Kuinka kauan olet ollut esimiehenä / esimiestehtävissä?
2. Miten ajattelet sihteerityön muuttuvan tulevaisuudessa ja miten se vaikuttaa perehdytykseen?
3. Mitä ajattelet perehdytyksestä sihteerin työssä yleensäkin?
4. Mitä ajattelet sihteeriperehdytyksen olevan tällä hetkellä?
5. Miten perehdytys pitäisi mielestäsi järjestää?
6. Entä yleisperehdytys olisiko se jonkun muun tehtävä?
7. Mikä on työnantajan vastuu perehdytyksessä?
8. Entä sihteerin vastuu esimiehen näkökulmasta?
9. Vastuu on kuitenkin myös perehdytettävälläkin?
10. Miten pitkään ajattelet, että perehdytyksen pitäisi kestää ja mitä sen pitäisi sisältää?
11. Miten ajattelet voivasi kehittää sihteerien perehdyttämistä?

## LIITE 2

## PEREHDYTTÄJILLE ESITETYT KYSYMYKSET

1. Milloin olet viimeksi toiminut perehdyttäjänä? Perehdytitkö toimisto- vai osastonsihteerinä?
2. Kun toimit perehdyttäjänä oliko sinulla kirjallista materiaalia tukenasi, millaista? Jos kirjallista materiaalia ei ollut, olisitko kaivannut sitä, millaista?
3. Mihin perehdytyksessä pitäisi kiinnittää huomiota? Mikä on toimipaikan kannalta tärkeää perehdytyksessä sekä yleiset toimintatavat tulisi kaikille tiedoksi?
4. Mitä mielestäsi perehdyttämisen pitäisi sisältää ja oliko antamasi perehdytys mielestäsi riittävää (esim. oliko aikaa tarpeeksi)?
5. Minkälaista palautetta annoit/sait perehdyttämisjakson aikana? Palaute on tärkeää sekä perehdyttäjän että perehdytettävän kannalta.
6. Kuinka kauan olet toiminut sihteerinä sairaanhoitopiirissä koetko, että pystyt antamaan perehdytystä?
7. Missä asioissa mielestäsi perehdyttämisessä on parannettavaa? Mitä parannusehdotuksia antaisit perehdytykseen?

## LIITE 3

## PEREHDYTETTÄVILLE ESITETYT KYSYMYKSET

1. Kuka sinut perehdytti? (Perehdyttikö sinut oman alasi ammattilainen tai joku muu, ei nimeä)
2. Miten perehdytys hoidettiin?
3. Kun sinua perehdytettiin, millaista kirjallista perehdytysmateriaalia olisit kaivannut perehdytyksen tueksi?
4. Mihin perehdytyksessä pitäisi kiinnittää huomiota? Mikä on toimipaikan kannalta tärkeää perehdytyksessä sekä yleiset toimintatavat tulisi kaikille tiedoksi?
5. Mitä mielestäsi perehdyttämisen pitäisi sisältää ja oliko saamasi perehdytys riittävää? Mitä perehdyttämisessä olisi ollut hyvä olla mukana?
6. Minkälaista palautetta sait/annoit perehdyttämisjakson aikana? Palaute on tärkeää sekä perehdyttäjän että perehdytettävän kannalta.
7. Koitko uutena työntekijänä olevasi tervetullut töihin Satakunnan sairaanhoitopiiriin? Miksi? Miten?
8. Kuinka kauan olet toiminut sihteerinä sairaanhoitopiirissä ja koetko, että tarvitsisit vielä perehdytystä? Millaista?
9. Missä asioissa mielestäsi perehdyttämisessä on parannettavaa? Mitä parannusehdotuksia antaisit työntekijänä perehdyttäjälle?

**SIHTEERIEN YLEISPEREHDYTYKS****SISÄLLYS**

1	PEREHDYTYSKANSIO	3
1.1	Perehdytyksen tavoitteet	3
1.2	Perehdytyksen menetelmät	4
1.3	Perehdyttäjän vastuut	4
1.4	Perehdytyksen vastuut	4
2	ORGANISAATIO	4
2.1	Satakunnan sairaanhoitopiirin organisaatio	5
2.2	Psykiatrisen hoidon toimialue	5
2.3	Psykiatrisen hoidon toimialueen toimipistekartta	6
2.4	Harjavallan sairaala-alueen kartta	6
3	YLEISPEREHDYTYKS	7
3.1	Yleistä tietoa Satakunnan sairaanhoitopiiristä	7
3.2	Henkilöstö- ja työsuhdeasiat	7
3.3	Yksikön viestintä	12
3.4	Yleinen viestintä/tiedottaminen	12
3.5	Henkilöstöosaaminen	13
3.6	Asiakasosaaminen ja palveluiden laadun hallinta	14
3.7	Prosessien hallinta	15
3.8	Uudistamis- ja kehittämisosaaminen	16
3.9	Tärkeitä puhelinnumeroita	16
3.10	Vaitiolovelvollisuus	17

**OSASTONSIHTEERIN PEREHDYTYS**

1	OSASTONSIHTEERIN TYÖN PEREHDYTYS	3
1.1	Tietoja yksiköstä	3
1.1.1	Lähiesimies	3
1.1.2	Työaika	3
1.1.3	Käytettävien ohjelmien oppaat	4
1.1.4	Työyksikön tilat	4
1.1.5	Hätäpoistumistiet	4
1.2	Rutiinitehtävät osastolla 22 sekä osastolla 24	4
1.2.1	Laboratoriotulokset	4
1.2.2	Laboratoriopyyntöjen tallentaminen	5
1.2.3	Aamutulosteet	5
1.2.4	Potilas- ja kuntalaskutuksen tarkistaminen	5
1.2.5	Sanelut	5
1.2.6	Lääkärintodistusten maksujen tallentaminen	6
1.2.7	Määräyskirja	6
1.2.8	Potilaiden sisään- ja uloskirjoitukset	6
1.2.9	Ylilääkärinkierto	6
1.2.10	Sairauskertomukset	7
1.2.11	Atk-asioissa apua saat	7
1.2.12	Yleiset toimistotyöt	7
1.2.13	Osaston oma tiedottaminen	7
1.3	Psykiatrinen sairauskertomus	8
1.4	Sairauskertomuksen rakenne	8
1.4.1	Yhdistelmä	8
1.4.2	PS-lehti	8
1.4.3	Psyhoi-lehti	9
1.4.4	Erityistyöntekijöiden lehdet	9
1.4.5	Sairauskertomuksen järjestys arkistokansiossa	9
1.5	Tarkkailulausuntomenettely	9
1.6	Tärkeää	10

**TOIMISTOSIHTTEERIN PEREHDYTYS**

1	HALLINNON TOIMISTOSIHTTEERIN TYÖN PEREHDYTYS	2
1.1	Tietoja yksiköstä	2
1.2	Psykiatrisen hoidon toimialueen arkisto	2
1.3	Lähiesimies	3
1.4	Työaika ja työvaatetus	3
1.5	Hälytyslaite	3
1.6	Työtehtävät hallinnon toimistossa	3
1.6.1	Paikkatilanneraportit	4
1.6.2	Lähetteet	4
1.6.3	Sairauskertomus	4
1.6.4	Työ- ja virkamääräykset	4
1.6.5	Koulutus- ja virkamatkat, poissaolo- ja vuosilomatallennukset	5
1.6.6	Hotellivaraukset	5
1.6.7	Matkasihteerit	5
1.6.8	E-officelaskut	5
1.6.9	Lääkärien työvuorotaulukot	5
1.6.10	Päivystävä lääkäri	6
1.6.11	WEB-päivystysseuranta	6
1.6.12	Lääninhallitukselle lähetettävät raportit	6
1.6.13	Toimiston päivystys / ulko-ovet	6
1.6.14	Yleiset toimistotyöt	6
1.6.15	Muita töitä/ tehtäviä	7