

SAVONIA



OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU- JA RAVITSEMISALA

PEREHDYTYSOPAS KOIRAVALJAKKOYRITYKSEN KAUSITYÖNTEKIJÖILLE JA TYÖHARJOITTELIJOILLE

Hillside Huskies Finland Oy, Suomutunturi

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Emma Kousa	
Työn nimi Perehdytysopas koiravaljakkoyrityksen kausityöntekijöille ja työharjoittelijoille	
Päiväys	5.5.2025
	43/2
Yhteistyötaho Hillside Huskies Finland Oy	
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää toimeksiantajayrityksen perehdytysprosessia ja tämän myötä myös parantaa toiminnan turvallisuuden osa-alueita, jotka toimivat perusteina toimeksiantajayrityksen kaikessa toiminnassa. Tämän opinnäytetyön avulla laadittiin selkeä pohja yrityksen perehdytykselle ja perehdytyksessä käsiteltäville aiheille, jolla parannetaan perehdytysprosessin tehokkuutta ja helpotetaan perehdytysprosessia niin perehdyttäjien, kuin perehdytettävienkin näkökulmista. Toimeksiantajana tälle työlle toimi Hillside Huskies Finland Oy. Yritys tarjoaa koiravaljakko -ohjelmopalveluita kuluttajille Lapissa. Toimeksiantajayritys työllistää vakituisen henkilöstön lisäksi suomalaisia ja kansainvälisiä kausityöntekijöitä ja työharjoittelijoita.</p> <p>Opinnäytetyö tehtiin toiminnallisena opinnäytetyönä ja työmenetelmä oli kehittämistyö, johon ei sisällytetty tutkimusta. Työn tuotoksena syntynyt perehdytysopas tehtiin työn toiminnallisen osuuden aikana toimeksiantajayrityksen toimipaikassa. Toiminnallinen osuus oli noin kolmen kuukauden mittainen. Tuotoksen sisällön laatimiseen hyötyä oli toimeksiantajayrityksessä tehdyn työharjoittelun myötä saadusta työkokemuksesta ja toimeksiantajalta saadusta informaatiosta, lisäksi sisällön laatimisen tukena hyödynnettiin tämän raportin teoriaviitekehysten lähteitä. Sisältö laadittiin toimeksiantajien toiveiden ja tarpeiden pohjalta.</p> <p>Työn tuotoksena syntyneen 43-sivuisen perehdytysoppaan sisältö koostuu uudelle kausityöntekijälle tai työharjoittelijalle tarpeellisesta informaatiosta. Oppaan sisältämä informaatio on laadittu kausikohtaisesti vuodenaikoihin liittyvät erot huomioiden. Informaatio on tarpeellista perehdytyksen kaikille osapuolille oppaan toimiessa muistilistana niin perehdyttäjälle, kuin perehdytettävällekin. Tämän opinnäytetyöprosessin aikana aikaan saatu tuotos laadittiin vain suomenkielisenä. Tuotosta tullaan vielä kehittämään jatkossa. Perehdytysopasta kehitetään kääntämällä opas englannin kielelle suomenkielisen oppaan pohjalta, jolloin siitä saadaan täysi hyöty irti myös kansainvälisille kausityöntekijöille ja työharjoittelijoille. Käännöksen jälkeen kummatkin versiot tullaan jakamaan ennakkoperehdytysmateriaaleihin, sekä paikan päällä annettaviin perehdytysmateriaaleihin. Opas on laadittu siten, että sitä on vaivatonta lähteä kehittämään ja erotella ennakkoperehdytykseen kuuluvat materiaalit erilleen paikan päällä annettavista materiaaleista.</p>	
Avainsanat perehdyttäminen, opastus, turvallisuus, ohjelmopalvelu, safarit	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	4
2	PEREHDYTTÄMINEN.....	5
2.1	Millaista on hyvä perehdyttäminen?.....	6
2.2	Hyvän ja suunnitelmallisen perehdyttämisen merkitys	8
2.3	Perehdytysprosessin vaiheet	9
2.4	Perehdyttäjän vastuut.....	12
2.5	Kausityöntekijöiden ja työharjoittelijoiden perehdyttämisen erityispiirteitä.....	13
2.6	Perehdytysprosessin lähtökohdat toimeksiantajayrityksessä	14
3	PEREHDYTYKSEN MERKITYS TOIMINNAN TURVALLISUUDEN NÄKÖKULMISTA.....	16
3.1	Työturvallisuus	18
3.2	Asiakas- ja kuluttajaturvallisuus	19
3.3	Ohjelmapalvelualan turvallisuus.....	20
3.4	Koiravaljakko -ohjelmapalveluihin liittyvät turvallisuuden erityispiirteet	22
3.5	Toiminnan turvallisuus toimeksiantajayrityksessä	23
4	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ.....	28
4.1	Toiminnallisen opinnäytetyön toteutuksen työvaiheet.....	29
4.2	Tämän opinnäytetyön työvaiheet ja suunniteltu aikataulu	30
4.3	Toiminnallisen opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	30
5	YHTEENVETO TYÖN TUOTOKSESTA.....	32
5.1	Perehdytysoppaan sisällön rakentuminen	33
5.2	Perehdytysoppaan kehittäminen jatkossa.....	35
6	POHDINTA.....	37
	LÄHTEET	40
	LIITE 1: TYÖN TUOTOKSENA SYNTYNEEN PEREHDYTYSOPPAAN KANSISIVU	44
	LIITE 2: TYÖN TUOTOKSENA SYNTYNEEN PEREHDYTYSOPPAAN SISÄLLYSLUETTELO ...	45

1 JOHDANTO

Perehdyttäminen on prosessi, jolla on merkittäviä vaikutuksia jokaisen työntekijöitä työllistävän yrityksen toiminnassa hyvinkin moniulotteisesti. Onnistuessaan perehdytysprosessi vaikuttaa työntekijöiden sopeutumiseen ja viihtyvyyteen uudessa työympäristössä, lisää toiminnan turvallisuutta kokonaisvaltaisesti, sekä parantaa työn tuottavuutta ja tehokkuutta.

Tämä työ on toiminnallinen opinnäytetyö ja saatu toimeksiantona Hillside Huskies Finland Oy:ltä. Toimeksianto on saatu yrityksessä suoritetun työharjoittelun myötä ja aihe on suunniteltu yhdessä toimeksiantajan kanssa. Työn tuotoksena syntyneestä perehdytysoppaasta räätälöitiin toimeksiantajan tarpeisiin sopiva.

Työn toimeksiantaja, Hillside Huskies Finland Oy, on rekikoirasafari -ohjelmanpalveluita kuluttajille tarjoava osakeyhtiö. Yritys harjoittaa toimintaansa Lapissa, Kemijärven kunnassa sijaitsevan Suomutunturin kupeessa. Yrityksen toimiala on Varauspalvelut, matkaoppaiden palvelut ym. (79900) ja sen liikevaihto oli viime tilikautena 04/2024, 324 000 euroa (Kauppalehti n.d.). Yritys on aloittanut toimintansa vuonna 2004 Vuokatissa ja toimi siellä vuoden 2023 syksyyn saakka nimellä Vuokatti Husky. Syksyllä 2023 yrittäjät muuttivat toimintansa Lappiin, missä on suotuisimmat olosuhteet rekikoirasafareita järjestävän yrityksen toiminnalle. Lappiin muutettuaan yrityksen toiminta jatkui uudella nimellä Hillside Huskies Finland Oy.

Hillside Huskies Finland Oy:n toimintaa ohjaa vahvat eettiset arvot, rekikoirien hyvinvointi, kokonaisvaltainen toiminnan turvallisuus ja laadukkaiden luontoelämysten tarjoaminen. Yrityksen asiakas-kunta koostuu pääasiassa talvikautena ulkomailta Lappiin saapuvista kansainvälisistä matkailijoista ja ohjelmanpalvelutoiminta painottuu talvikausille, jonka vuoksi työnkuva vaihtelee vuodenajan mukaan. Perehdyttämistä yrityksessä tehdään paljon työn kausiluonteisuuden vuoksi. Yritys tarjoaa myös hyvin paljon työharjoittelupaikkoja eri alojen opiskelijoille Suomesta ja ulkomailta, sekä työllistää kausityöntekijöitä niin Suomesta, kuin ulkomailtakin. Viimevuosina tehtyjen toiminnan muutosten myötä yritykseen on palkattu uutta vakituista henkilöstöä, jotka toimivat perehdyttäjinä uusille kausityöntekijöille sekä työharjoittelijoille yhdessä yrittäjien rinnalla. Tämän vuoksi toiminnallisen opinnäytetyön aiheeksi valikoitui perehdytysoppas.

Työn tuotoksena syntyneen perehdytysoppaan tavoitteena on helpottaa ja tehostaa Hillside Huskies Finland Oy:n perehdytysprosessia myös kiireisinä sesonkiaikoina niin perehdyttäjän, kuin perehdytettävänkin näkökulmista. Kokonaisvaltaisen toiminnan turvallisuuden ollessa hyvin keskeisessä asemassa yrityksen toiminnassa, tavoitteena on myös parantaa yrityksen toiminnan turvallisuutta kokonaisvaltaisesti työ- ja asiakasturvallisuuden, sekä myös rekikoirien turvallisuuden näkökulmista perehdytysoppaan avulla. Usein työharjoittelijoiden ja kausityöntekijöiden kohdalla työsuhteen kesto on lyhyempi, mikä voi luoda haasteita kotiutumisen, työyhteisöön sopeutumisen ja työtehtävien oppimisen osalta. Perehdytysoppaan avulla tavoitellaan myös työharjoittelijoiden ja kausityöntekijöiden kotiutumisen ja työyhteisöön sopeutumisen nopeuttamista toimeksiantajayrityksessä.

2 PEREHDYTTÄMINEN

Tässä luvussa ja sen alaluvuissa käsitellään perehdyttämistä. Mitä perehdyttäminen on, millaisia piirteitä on hyvällä ja onnistuneella perehdyttämisellä ja millainen merkitys hyvällä perehdyttämisellä on. Lisäksi alaluvuissa käsitellään myös mitä perehdytysprosessin vaiheet pitävät sisällään, millaisia vastuita perehdyttäjällä on, sekä millaisia erityispiirteitä kausityöntekijän ja työharjoittelijan perehdyttämisen liittyy. Lopuksi kerrotaan myös perehdytysprosessin lähtökohdista tämän opinnäytetyön toimeksiantajayrityksessä.

Perehdyttäminen käsitteenä tarkoittaa niitä toimenpiteitä, joita toteuttamalla uusi työntekijä saadaan mahdollisimman nopeasti liitettyä työyhteisöön, organisaatioon, sidosryhmiin ja hallitsemaan työnkuvaansa kuuluvat työtehtävät. Perehdyttämiselle on tarvetta, jos henkilö on uusi yrityksessä, mikäli hän vaihtaa työtehtäviään yrityksen sisäisesti, palaa pidempikestoilta perhevapailta, ulkomailla suoritetulta työjaksolta tai pitkältä opiskelujaksolta. (Joki 2024, 87–88.)

Perehdyttämistä tulee antaa myös työturvallisuuslain mukaan. Työturvallisuuslaki (738/2002, 14 §) määrittää, että perehdytystä tulee antaa seuraavasti:

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus sekä muut hänen henkilökohtaiset edellytyksensä huomioon ottaen: 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, - - ; 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi; 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

Perehdytysprosessi on myös johtamisen väline, jolla yritystä voidaan johtaa asetettuja tavoitteita kohti, sekä toteuttaa organisaation strategiaa. Uusi työntekijä voi kokea perehdytysprosessin jännittävänä ja paineistavana, mutta niin voi perehdyttäjänkin. Paineet kasvavat, jos perehdyttäminen joudutaan toteuttamaan esimerkiksi kiireen keskellä sesonkiaikana. Puutteellisen perehdytysprosessin taustalla yleisimpänä tekijänä on usein kiire. Kiireen myötä perehdyttäjä ja perehdytettävä kummatkin voivat tuntea paineen ja riittämättömyyden tunnetta. (Eklund 2023, 25; Onnismaa 2021, luku 1.)

Perehdytysprosessin laatuun olisikin syytä panostaa, sillä järjestelmällisellä ja hyvin suunnitellulla perehdytyksellä on paljon positiivisia vaikutuksia monilla eri osa-alueilla niin yrityksen toiminnan, kuin henkilöstönkin näkökulmista. Niin organisaatiot, kuin työntekijätkin ovat ymmärtäneet hyvän perehdytyksen tärkeyden ja hyödyt, jonka vuoksi perehdytysprosesseihin ja käytäntöihin on alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota. Yrityksissä perehdytysprosesseja kehitetään ja päivitetään, sillä sen on ymmärretty olevan merkittävä kilpailuetu. Perehdytettävien mielenkiinto työnantajayrityksen perehdytysprosessiin on myös kasvanut. Perehdytettävät ovat entistä aktiivisempia, he esittävät toiveita omaan perehdytysohjelmaansa liittyen ja heitä kiinnostaa muun muassa perehdyttäjien motivaatio sekä perehdytykseen varattu aika. Hyvän perehdytysprosessin aikaansaamiseen liittyy usein myös haasteita riittävän ajan ja tarvittavien resurssien varaamiseen. Hyviä tuloksia voidaan kuitenkin saada aikaan hyvän suunnitelman laatimisella. (Lukka 2023.)

2.1 Millaista on hyvä perehdyttäminen?

Sanonta ”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”, koskee myös perehdytysprosessia. Onnistuneesti toteutetun perehdytysprosessin tärkein työväline on perehdytysuunnitelma, joka luo pohjan yrityksen koko perehdytysprosessille. Perehdytysuunnitelman tulisi olla helposti muokattavissa tehtäväkohtaiseksi sekä perehdytettävän omiin henkilökohtaisiin valmiuksiin sopivaksi. Myös perehdytystiimin panostus on perehdytysprosessin onnistumisen kannalta keskeinen seikka. Perehdyttämisprosessiin tulisi sisällyttää useampi perehdytykseen osallistuva henkilö, joiden välille on tehty selkeä vastuunjako jokaisen perehdyttäjän omien vahvuuksien ja roolien mukaan. Tällä toimintamallilla voidaan varmistaa monipuolisempi ja laadukkaampi perehdytysprosessi. (Grade Solutions 2020.)

Työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ja valmiudet tulee ottaa huomioon perehdytyksessä. Jokaiselta uudelta työntekijältä ei voi odottaa samaa oppimismopeutta tai kuvitella, että kaikki oppivat samoilla menetelmillä. Kaikki tulevat eri taustoista ja esimerkiksi työntekijän ikä, ammatillinen työkokemus ja koulutus vaikuttavat suurilta osin oppimismopeuteen ja siihen, miten nopeasti uusi työntekijä kykenee toimimaan itsenäisesti työtehtävissään. (Joki 2024, 88–89.)

Great Place To Work -sivustolla julkaistun Laaksomiehen (2024) kirjoittaman artikkelin mukaan hyvän perehdytyksen runko voi olla esimerkiksi seuraavanlainen:

- Kuusi kuukautta kestävä perehdytysjakso, johon sisältyy aloitus- ja lopetuspisteet, sekä ennalta suunnitellut välikeskustelut yhdessä esihenkilön, perehdyttäjän tai yrityksen HR-osaston vastavan kanssa.
- Perehdytyksen tueksi luotu materiaali opiskeltavista asioista. Materiaalin voi jakaa työntekijälle, johon hän voi itsenäisesti tutustua.
- Visualisoitu perehdytysprosessi esimerkiksi aikajanalle, jossa prosessin kaikki vaiheet on merkattu selkeästi ja jonka myötä omaa edistymistä voi seurata.
- Prosessiin sisällytetään työn aloituksen lisäksi opiskelua, tutustumista ja tehtävien sivusta seuraamista kuunnellen ja katsellen.
- Perehdytettävälle tulee nimetä mentori.
- Selkeät tavoitteet ja odotukset sekä näiden seuranta.
- Sopiva jaksotus työtehtävien haltuunottoon yksilön valmiudet huomioiden.
- Säännöllinen vahvistava ja rakentava palaute tukemaan omien kykyjen tunnistamista.
- Perehdytysjakson jälkeisten tavoitteiden asettaminen, arjen rakenteiden ja tukitoimien kertaaminen.

Perehdytysjakson aikana perehdytettävän ja työnantajan välistä palautetta annetaan molemmin puolisesti. Välikeskusteluissa voidaan keskustella esimerkiksi perehdytyksen etenemisestä, sekä perehdytettävän tarpeista ja toiveista. Muutoksia voidaan tehdä perehdytysjakson aikana, mikäli tarve vaatii. Olennainen osa perehdytystä ja työntekijän oman roolin tärkeyden hahmottamista on organisaation strategian, mission, arvojen sekä muiden liiketoiminnan kannalta oleellisten asioiden avaus. (Laaksomies 2024.)

Työterveyslaitos on myös listannut hyvän perehdytysprosessin toteuttamisen keinoja vaiheittain seuraavasti (Työterveyslaitos n.d.b.):

- Ensimmäisenä, ennen työn alkua laaditaan perehdytysuunnitelma, jossa käsitellään perehdytyksessä huomioitavat seikat, joita ovat riittävän ajan ja resurssien varaaminen, perehdyttämisen

tarkistuslistojen laatiminen ja käyttöönotto, perehdyttäjien valinta, perehdytysmateriaalien ajantasaisuuden tarkistus ja työyhteisön tiedostus uudesta työntekijästä. Ennen töiden aloittamista uutta työntekijää opastetaan työpaikan toimintaan ja tavoitteisiin, kerrotaan työtehtävistä ja työtavoitteista, esitellään yhteyshenkilöt, joilta saa lisätietoja työhön liittyvistä asioista ja kysymyksistä.

- Kun työt aloitetaan, työntekijälle esitellään perehdyttäjät, sekä perehdytysprosessi. Lisäksi aloitusvaiheen aikana käydään läpi työsuhteeseen, työpaikkaan, työyhteisöön, toimintatapoihin ja sääntöihin sekä oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyviä asioita ja opastetaan työntekijää terveellisen sekä turvallisen työn toteuttamiseen.
- Tehtäväkohtaisen työopastuksen vaiheessa työntekijä perehdytetään hänen varsinaisiin työtehtäviinsä.
- Kun työntekijä alkaa olla perehtynyt työtehtäviinsä, jatketaan perehdytystä työnteon ohella ja varmistetaan perehdytyksen jatkuvuus, annetaan palautetta ja rohkaistaan perehdytettävää.
- Viimeiseen vaiheeseen kuuluu arviointia ja kehittämistä, jonka aikana yhdessä perehdytettävän kanssa arvioidaan, miten perehdytys onnistui sekä annetaan palautetta puolin ja toisin. Palautteen myötä perehdytysprosessia voi kehittää. Perehdytystä tulee myös jatkaa aina tarvittaessa, hyvin hoidettu perehdytysprosessi on jatkuva. Jatkuvuudella tarkoitetaan hyvää vuorovaikutusta, mihin uuden työntekijän lisäksi organisaation johto, HR-hallinto, esihenkilöt ja muut työyhteisön jäsenet osallistuvat.

Perehdyttämislle tulee olla myös asetettu selkeä tavoite. Tavoitteet voidaan asettaa esimerkiksi vastaamalla kysymyksiin; mihin perehdyttämislle halutaan yrityksessä pyrkiä ja mitä tahdotaan saavuttaa? Miten perehdytysprosessi tukee yrityksen strategiaa? Miksi perehdytysprosessiin olisi kannattavaa käyttää resursseja? Perehdytykselle asetettujen tavoitteiden mukaan voidaan korostaa yritykselle tärkeitä seikkoja. Tällaisia seikkoja voi olla esimerkiksi työturvallisuus, työtehtävien nopea oppiminen, yhteishengen vahvistaminen, tiimityön ja itsenäisen työskentelyn tehokkuus tai kyky ottaa vastuuta. (Eklund 2023, 26–27.)

Perehdytysprosessin tavoitteet voi olla organisaation mukaan hyvin erilaisia. Yleisen tason tavoitteita voi olla esimerkiksi työntekijän osaamisen nostaminen tarvittavalle tasolle, uuden työntekijän vahvuusalueiden tunnistaminen, perehdytettävän ammatillisen ja henkilökohtaisen kehityksen tukeminen, muihin työyhteisön jäseniin tutustumisen edesauttaminen tai vuorovaikutuksen parantaminen. Perehdyttämislle asetettuihin tavoitteisiin vaikuttaa myös suurelta osin se, millaista työsuhdetta organisaatio tarjoaa; toivotaanko työntekijöiltä lyhyttä määräaikaaisuutta tai osa-aikaaisuutta, vai sitoutumista pidemmäksi ajaksi. Lyhytaikaisiin työsuhteisiin perehdytyksen tavoitteiksi voidaan asettaa esimerkiksi työtehtävien nopea oppiminen ja hyvä päivittäisten rutiinitehtävien hallitseminen. Tällaisissa organisaatioissa työntekijöiltä toivotaan nopeaa kehittymistä ja aiempaa kokemusta toimialalta. Työntekijöiltään pidempiaikaista sitoutumista toivova yritys voi puolestaan asettaa perehdytyksen tavoitteiksi esimerkiksi sopeutuminen työyhteisöön ja -kulttuuriin tai työntekijän viihtyminen työympäristössä ja -yhteisössä. Tällaisessa organisaatioissa työntekijöiden toivotaan kehittyvän ja nousevan organisaation sisällä omalla urapolullaan pidemmällä tähtäimellä. (Eklund 2023, 26–28.)

Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen edellyttää hyvää, avointa kommunikointia ja yhteistyötä organisaation johtoryhmien kesken, jotta kaikki ovat tietoisia eri osastojen ja tiimien toimintatavoista sekä niiden vaikutuksista organisaation toimintaan isoa kuvaa katsottaessa. Hyvän perehdytysprosessin

ominaisuuksiin kuuluu oikeudenmukaisuus, tasalaatuisuus ja läpinäkyvyys. Perehdytysprosessin sisältö täytyy olla perusteltu, perehdytettävälle täytyy antaa mahdollisuus antaa palautetta ja vaikuttaa perehdytysprosessinsa rakentumiseen. (Eklund 2023, 26–28.)

Perehdyttämisen tukena voidaan käyttää myös erilaisia tukimateriaaleja, perehdyttämisen työkaluja ja eri menetelmiä, joilla pystytään edistämään uuden työntekijän oppimista. Perehdytyksessä käytettävä tukimateriaali voi olla esimerkiksi käsikirjojen, kaavioiden, taulukoiden, kirjallisten turvallisuusohjeiden, riskiarvioiden, opastusmateriaalien, käyttöohjeiden, esitteiden, raporttien, visuaalisten prosessikuvausten sekä valokuvien ja videoiden muodossa (Työturvallisuuskeskus 2013).

Hyvän perehdytyksen toteutusmenetelmiä on myös lukuisia. Käytännön tekemisen kautta sekä esihenkilöiden, perehdyttäjien, tiimien ja kollegojen kanssa käytyjen keskustelujen lisäksi, perehdytystä voi toteuttaa yhteisillä koulutustilaisuuksilla ja ryhmätyöskentelyllä. Perehdyttäminen onnistuu myös itsenäisesti opiskeltavan perehdytysmateriaalin, verkkokurssien, webinaarien, videoiden ja erilaisten pelien avulla. Yhteisten koulutustilaisuuksien ja ryhmätyöskentelyn keinoja voidaan hyödyntää esimerkiksi, jos yritykseen on rekrytoitu monta uutta työntekijää yhtä aikaa. Tämän keinon avulla voidaan myös rakentaa ryhmähenkeä ja uudet työntekijät saavat vertaistukea toisiltaan. Perehdytettäviä voidaan myös ohjeistaa pitämään oppimispäiväkirjaa perehdytyksen ajalta, joka on tehokas keino tukemaan oppimista. (Silvonen 2020a.)

Silvosen (2020a) mukaan hyvä perehdytysprosessi koostuu suunnitelmallisuudesta, tavoitteiden asettamisesta, sekä perehdytys suunnitelman muokattavuudesta tilanteeseen, työtehtävään ja perehdytettävän tarpeisiin sopivaksi. Joki (2024, 96–97) pitää seurantaa sekä esihenkilön ja perehdytettävän kesken pidettäviä välikeskusteluita tärkeänä.

Hyvälle perehdytysprosessille varataan tarpeeksi aikaa ja resursseja, eikä kiirehditä. Riittävällä ajan varaamisella varmistetaan, että perehdytyksen eteneminen on loogista, perehdytettävien asioiden haastavuustasoa nostetaan perehdytyksen edetessä ja uuden työntekijän ollessa valmis ottamaan vastaan uutta tietoa. Hyvän perehdytysprosessin omaava organisaatio kuuntelee perehdytettävän palautteet ja toiveet avoimin mielin, ja kehittää prosessia jatkuvasti palautteiden pohjalta. Hyvä perehdytysprosessi on jatkuva ja työntekijä saa tukea vaikeisiin asioihin, vaikka varsinainen perehdytysjakso olisikin jo ohi. (Grade Solutions 2020; Työterveyslaitos n.d.b.)

Hyvä perehdytysprosessi ja sen laajuus myötäilee myös aina perehdytettävän henkilökohtaisten ominaisuuksien ja valmiuksien lisäksi perehdytettävän tulevia työtehtäviä ja työsuhteen pituutta. Esimerkiksi lyhyempiaikaiseen sijaisajan rooliin, työharjoitteluun, sekä kesä- tai kausitöihin tulevilla työntekijöillä työskentelyjakso on lyhyt, jolloin heidän perehdyttämiseensä ei ole niin paljon aikaa käytössä. Tällöin perehdytysjakso sisältää vain perehdytettävän työnkuvan kannalta kaikista tärkeimmät tiedot. (Joki 2024, 88.)

2.2 Hyvän ja suunnitelmallisen perehdyttämisen merkitys

Huolellisella uusien työntekijöiden perehdyttämällä on paljon positiivisia vaikutuksia organisaation toiminnalle monesta eri näkökulmasta. Yksinkertaisuudessaan onnistuneella, huolellisesti toteutetulla perehdytysprosessilla voidaan varmistaa, että henkilöstön uusi jäsen pääsee alkuun uudessa työssään tehokkaasti, sekä nopeasti osaksi uutta työyhteisöä ja organisaatiokulttuuria. Perehdytysprosessin onnistuessa asetettujen tavoitteiden mukaisesti, uusi henkilöstön jäsen helpottaa muiden

yrittäjien työntekijöiden työtä sekä lisää työn tehokkuutta ja tuottavuutta. Huonosti hoidetulla perehdytysprosessilla tilanne kääntyy päinvastaiseksi, ja voi tulla kalliiksi menetettyjen tehokkaiden työntekijöiden, sekä henkilöstön jäsenille ja esihenkilöille ylimääräisen paineen lisääntymisen seurauksena. Huonosti hoidetun perehdytysprosessin myötä uusi työntekijä voi myös lähteä organisaatiosta hyvin nopeasti, jolloin rekrytointi- ja perehdytysprosesseihin organisaation käyttämä sijoitus ja resurssit menetetään ja sama investointi joudutaan tekemään uudestaan. (Silvonen, 2020b.)

Silvonen (2020b) on listannut seikkoja, joiden vuoksi perehdytysprosessiin on kannattavaa varata riittävästi resursseja ja miksi perehdytysprosessin suunnitelmallisuus on tärkeää:

- Tuottavuuden ja tehokkuuden näkökulmasta suunnitelmallisella perehdyttämällä voidaan varmistaa, että vaikka uuden työntekijän palkkaamiseen vaadittu investointi ja tarvittavien resurssien käyttö aiheuttaakin hetkellisesti tehokkuuden laskua, pystytään uuden työntekijän tulon myötä aiheutuneista muutoksista johtuva tehokkuuden lasku minimoimaan ja pidemmällä tähtäimellä tehokkuus sekä kannattavuus organisaatiossa kuitenkin nousee rekrytointiin ja perehdytykseen tehdyn investoinnin myötä.
- Työtyytyväisyyden ja sitoutumisen näkökulmasta on perehdytettävä tärkeää perehdyttää myös työyhteisöön, jotta uusi työntekijä tuntee olonsa tervetulleeksi ja kokee yhteenkuuluvuuden tunteita. Myös muilta kollegoilta saatu positiivinen palaute lisää merkityksellisyyden tunnetta, joka puolestaan lisää työtyytyväisyyttä. Työtyytyväisyys ei ole yksin esihenkilöstä tai perehdyttäjistä kiinni, vaan tähän vaikuttaa työyhteisö kokonaisuutena.
- Tasalaatuisuuden ja prosessin kehittämisen näkökulmasta suunnitelmallisella perehdytysprosessilla voidaan varmistaa perehdytyksen tasalaatuisuus tehtävästä riippumatta. Suunnitelmallisuuden avulla virheistä opitaan eikä virheitä toisteta jatkuvasti, sillä perehdytysprosessia osataan muokata virheiden ja saadun palautteen pohjalta.

Perehdyttämistä tukemaan laaditun suunnitelman avulla voidaan seurata perehdytysprosessin etenemistä. Valmiiksi laadittu suunnitelma antaa enemmän aikaa varsinaisille käytännön perehdytystilanteille, sekä toimii muistilistana perehdyttäjälle ja myös perehdytettävälle. (Työturvallisuuskeskus, 2013.)

Huolellisella perehdytyksellä pystytään vaikuttamaan työn tehokkuuden ja työntekijän tyytyväisyyden ja sitoutumisen lisäksi työn laatuun, työturvallisuusseikkojen hallintaan ja työntekijän motivaatioon. Hyvä perehdytysprosessi luo organisaatiolle myös parempaa mainetta ja positiivisempaa kuvaa työnantajana, joka puolestaan on etu tulevaisuuden rekrytointiprosesseissa. (Grade Solutions 2020.)

2.3 Perehdytysprosessin vaiheet

Perehdytysprosessin vaiheet, niiden rakentuminen ja mitä perehdytysprosessi sisältää, riippuvat muun muassa organisaation toiminnasta, perehdytettävän yksilöllisistä tarpeista, työnkuvasta ja perehdytykselle asetetuista tavoitteista. Samoja piirteitä voi kuitenkin havaita eri yritysten perehdytysprosessien välillä. (Silvonen, 2020b.) Erilaisia valmiita pohjia perehdytysprosessin laatimisen helpottamiseksi on tarjolla paljon useilta eri palveluntarjoajilta. Valmiin pohjan avulla yrityksen on helpompi laatia omiin tarpeisiinsa sopiva perehdytysuunnitelma.

Joen (2024, 90–91) mukaan perehdytysprosessin vaiheita voi lähteä kaavailemaan esimerkiksi laatimalla perehdyttämisen tarkistuslistan, jonka pohjalta luodaan yrityksen perehdytysohjelma. Tarkistuslista voi olla hyvin yksityiskohtainen, johon listataan perehdytettäviä seikkoja eri aihealueista ja mitä tehdään missäkin prosessin vaiheessa. Vaiheita voi kaavalla myös suunnitteleamalla perehdytysprosessiin kuuluvia toimenpiteitä päiväkohtaisesti.

Päiväkohtaisen suunnitelman perehdytysprosessin vaiheista voi laatia esimerkiksi seuraavanlaisesti (Joki 2024, 91–97):

- Ennakkoon tehtävät toimenpiteet: Mitä tulee huomioida, hoitaa, hankkia ja mitä päätöksiä tulee tehdä ennen uuden työntekijän saapumista?
- Ensimmäisenä päivänä, uusi työntekijä otetaan vastaan: Tutustumista uuteen henkilöstön jäsenen ja hänen lähtökohtiinsa, perehdytysprosessin esittely ja mahdollisten perehdytysmateriaalien jakaminen, yrityksen yleisesittelyä, esitellään missio, visio, arvot, strategia ja millaisessa roolissa työntekijät ovat näiden seikkojen mukaisen toiminnan toteuttamisessa. Tutustutaan toimipaikkaan, tiloihin ja muihin henkilöstön jäseniin. Kerrotaan tärkeimmät yleiset työhön liittyvät asiat työajasta, tauoista ja ruokailusta, palkanmaksusta ja miten toimia sairastumistilanteissa. Mahdolliset yrityksen työntekijöilleen tarjoamat henkilökohtaiset työvarusteet ja välineet voidaan antaa uudelle työntekijälle ensimmäisen päivän aikana.
- Toisena päivänä, työhön opastaminen: Perehdyttävä tutustuu tarkemmin omaan työnkuvaansa kuuluviin tehtäviin, laitteisiin ja järjestelmiin, esitellään sisäiset sidosryhmät, tuotteet ja palvelut ja perehdytään niihin.
- Kolmantena päivänä, työhön opastaminen jatkuu: Omaan työnkuvaan tutustumisen lisäksi ulkoisten sidosryhmien esittely, esitellään käytäntöjä esimerkiksi työsuhteeseen kuuluvista eduista, kuten harrastusmahdollisuuksista ja kerhotoiminnasta.
- Neljäntenä päivänä, työhön opastaminen jatkuu: Omaan työnkuvaan tutustumisen lisäksi esitellään tärkeimpiä yhteistyökumppaneita.
- Seurannan vaihe: Tässä vaiheessa, kun uusi työntekijä alkaa olla perehtynyt tärkeimpiin ja rutiininomaisimpiin asioihin ja tehtäviin yrityksessä, esihenkilö ja perehdyttävä käyvät yhdessä keskustelun, jossa voi antaa palautetta perehdyttämisestä ja sen onnistumisesta puolin ja toisin. Keskustelun aikana keskustellaan myös kuulumisista, kuten mitkä asiat uudella työntekijällä alkaa olla jo hallussa ja mitkä tuntuvat vielä haastavilta, sekä kokeeko uusi työntekijä sopeutuneensa työyhteisöön hyvin. Keskustelun aikana kuullaan toiveita ja vastataan kysymyksiin. Korjausehdotukset kannattaa kirjata ylös, jotta perehdytysohjelmaa voidaan muokata näiden ehdotusten perusteella.

Perehdytysprosessia rakentaessa, prosessin vaiheiden jaksottaminen pienempiin palasiin kannattaa. Jaksottamisella voidaan helpottaa prosessin hahmottamista uuden työntekijän osalta ja selkeyttää prosessin kulkua myös esihenkilöille ja perehdyttäjille. Jaksottamisen myötä eri aihealueiden perehdytys on helpompi jakaa perehdyttäjien kesken oikeille vastuhenkilöille. (Eklund 2023, 89.)

Prosessianalyysillä mahdollistetaan prosessien tutkiminen ja kehittäminen. Niiden avulla voidaan myös kartoittaa prosessiin kuuluvat osapuolet ja heidän roolinsa prosessin onnistumiseksi, sekä prosessin kriittiset vaiheet ja millaiset tekijät voisivat aiheuttaa ongelmatilanteita prosessin edetessä. Yrityksen eri prosesseja ja niiden vaiheita voidaan visualisoida erilaisten kaavioiden avulla. Esimer-

kiksi palveluprosesseille on luotu blueprinting -työkalu, jolla palveluprosesseja visualisoidaan ja voidaan analysoida. Palveluprosessien blueprintingissä palvelun vaiheet on jaoteltu kaavioon, jonka tarkoitus on palveluprosessin yksityiskohtainen etenemisen, osallistujien ja roolien kuvaaminen. Kuvaamisella pyritään siihen, että prosessin kokonaisuus on henkilöstön, asiakkaiden ja johtoportaan ymmärrettävissä. Blueprinttauksella voidaan havainnollistaa palvelun tuotantoon liittyvä prosessi kokonaisuudessaan, asiakkaat, millaisia rooleja henkilöstöllä ja asiakkailla on, sekä mitkä palveluun liittyvät tekijät ovat asiakkaalle näkyviä ja mitkä puolestaan ovat näkymättömiä. Blueprinttaus on yksi tapa visualisoida yrityksen prosesseja. Prosessien visualisointi kaavioiden avulla auttaa prosessien vaiheiden ja niiden kulun hahmottamista. Prosessikaavioiden käyttöönoton myötä prosessin kulku ja vaiheiden järjestys konkretisoituu. Kaaviot voivat toimia erilaisten riskien hallintakeinoina, ne edistävät yrityksen sisäisten tiimien ja eri sidosryhmien välistä kommunikaatiota. Ne toimivat myös erinomaisena työkaluna tai oppimisvälineenä perehdytyksessä ja koulutuksessa. Myös perehdytysprosessin esittäminen visuaalisesti auttaa ymmärtämään monimutkaista perehdytysprosessia, sen osa-alueita ja tarjoaa käytännönläheisen tavan lähestyä perehdytystä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 178; Flovio n.d.)

Palveluprosessin lisäksi myös perehdytysprosessia voitaisiin kuvata Ojasalo ym. (2015, 178) kirjassa esitetyn blueprinting -työkalun kaltaisella periaatteella rakennetun visuaalisen prosessikaavion avulla. Kaavion tarkoituksena olisi kuvata palveluprosessin sijaan perehdytysprosessin yksityiskohtainen eteneminen, osallistujat ja roolit. Sen kuvaamisella pyrittäisiin siihen, että perehdytysprosessi olisi kokonaisuutena henkilöstön, perehdytettävien ja johtoportaan ymmärrettävissä. Siinä havainnollistettaisiin palvelun tuotannon prosessin sijasta perehdytysprosessin kokonaisuus, kriittiset vaiheet, henkilöstön eli perehdyttäjien roolit ja perehdytettävien roolit, missä vaiheissa perehdytysprosessia voi esiintyä ongelmia ja miksi.

Kaavioita perehdytysprosessin eri vaiheille voidaan laatia myös useampia, esimerkiksi esihenkilölle, perehdyttäjille ja perehdytettäville tarkoitettuja. Kaaviot voivat olla suurpiirteisempiä, jotka auttavat hahmottamaan kokonaiskuvaa prosessin vaiheista (kuva 1), tai yksityiskohtaisempia, jotka auttavat hahmottamaan prosessin vaiheiden sisältämät pienemmätkin osa-alueet. Perehdytysprosessin vaiheet -esimerkki prosessikaavion vaiheista voitaisiin tehdä vielä omat kaaviot. Esimerkiksi vaiheesta 3 voitaisiin tehdä kaavio, jossa eri työtehtävien ja muiden perehdytettävien asioiden osa-alueet jaksettaisiin tarkemmin ja visualisoitaisiin kaavioksi. Vaiheesta 3 tehtävän oman yksityiskohtaisemman kaavion avulla voitaisiin esimerkiksi hahmottaa paremmin, kuka yrityksessä olisi paras henkilö perehdyttämään mitäkin työn osa-aluetta.



Kuva 1. Esimerkki perehdytysprosessin vaiheiden visualisoimisesta (tietosisältö Joki 2024, 93–94)

Prosessin visualisointi voi toimia myös niin, ettei perehdyttäjät suoraan avaa prosessin kulkua, vaan perehdytettäviä pyydetään piirtämään jonkin prosessin kulku siten, miten he sen itse näkisivät. Näin perehdytettäviä voidaan osallistuttaa perehdytykseen ja heidän näkemyksistään yritys voi saada itsekin uusia näkökulmia prosessin kehittämiseksi. (Silvonen 2020a.)

Perehdytys ei kuitenkaan täysin lopu, vaikka varsinaiset prosessin vaiheet olisivat jo käyty läpi. Perehtyminen, uuden oppiminen ja kehitys jatkuu vielä pitkään, mutta tietyn ajan jälkeen perehdytykselle ei kannata varata enää niin paljon resursseja. Perehdytykselle asetettujen tavoitteiden ja perehdytysjaksolle riittävän ajan varaamisen tärkeys korostuu myös, kun määritellään perehdytysprosessin loppumisvaihetta. Vaikka perehtyminen ja kehitys jatkuukin vielä itse prosessin jälkeen, voidaan miettiä selkeät tavoitteet, jotka perehdytettävän on hallittava esimerkiksi, kun perehdytys on kestänyt kolme kuukautta. Näiden kolmen kuukauden jälkeen perehdytykseen käytettäviä resursseja voidaan vähentää ja perehdytystä jatketaan seurantalinjalla tarpeen mukaan. Perehdytysprosessin seurantajaksollekin voidaan laatia omat tavoitteet esimerkiksi taas seuraavan kolmen kuukauden ajalle. (Eklund 2023, 88–89.)

2.4 Perehdyttäjän vastuut

Perehdyttäjät ovat henkilöitä, joiden vastuulla on tietyn työtehtävän tai osa-alueen ohjeistaminen perehdytettävälle. Vastuu perehdytyksen suunnittelemisesta, toteutumisesta sekä valvomisesta on lähimmällä esihenkilöllä, mutta käytännön perehdytystä voi tehdä muutkin henkilöstön jäsenet, joilla on riittävä pätevyys perehdytystyön toteuttamiseen. Päävastuu on kuitenkin silti yrityksen johdolla. (Työturvallisuuskeskus 2013; Eklund 2023, 138.)

Työnantajan ja perehdyttäjän vastuut perustuvat lähinnä työturvallisuuslakiin, eli työntekijän tulee hallita työtehtäviensä tekeminen turvallisesti (Minilex n.d.a.). Perehdyttäjän on siis opastettava perehdytettävää noudattamalla itsekin työpaikan turvaohjeita, jotta myös uusi työntekijä oppii turvalliset työtavat.

Perehdyttäjän tulee olla sitoutunut niin hänelle annettuun tehtävään perehdyttäjänä, kuin myös kyseiseen työtehtävään, johon hän perehdyttää, jotta hän pystyy ohjeistamaan uutta työntekijää ammattitaitoisesti ja työturvallisuus kyseisessä tehtävässä huomioiden. Sitoutuneisuus näkyy myös aitona haluna perehdyttää ja auttaa uutta työntekijää kehittymään ja kokemaan onnistumisen tunnetta työuransa alkutaipaleella. Perehdyttäjän tulee kannustaa, antaa tarvittava tuki ja saada perehdytettävä tuntemaan olonsa tervetulleeksi, tärkeäksi ja turvalliseksi uusien asioiden äärellä. Perehdyttäjän tulee osata huomioida perehdytettävän stressinsietotaso, lähtökohdat ja valmiudet kyseiseen tehtävään. Uutta työntekijää ei tulisi hukuttaa informaatiotulvaan, vaan jakaa opeteltavat asiat sopivan kokoisiksi paloiksi. Perehdyttäjältä vaaditaan kärsivällisyyttä kerrata asioita aina uudelleen ja uudelleen. Hyvä perehdyttäjä on hyvä ihmisten kanssa ja omaa hyvät vuorovaikutustaidot. Rauhallisen, läsnä olevan ja kuuntelutaitoisen perehdyttäjän kanssa perehdytettävällä on hyvät lähtökohdat opetella uutta. Perehdyttäjän vastuihin kuuluu myös rakentaa luottamusta perehdyttäjän ja perehdytettävän välille, jotta perehdytys on sujuvaa käytännössä ja kommunikointi on avointa. Perehdyttäjän kannattaa jakaa perehdytettävälle omaa osaamistaan eteenpäin, eli niin sanottua hiljaista tietoa, joka tarkoittaa työkokemuksen myötä karttunutta tietotaitoa ja osaamista, jotka helpottavat tai nopeuttavat työntekoa huomattavasti. (Eklund 2023, 138–156.)

Organisaation on puolestaan huolehdittava siitä, että resurssit perehdytykseen ovat riittävät, jotta perehdyttäjät pystyvät hoitamaan perehdyttämisvastuunsa mahdollisimman hyvin. Yksi tärkeimmistä perehdytyksen onnistumiseen tarvittavista resursseista on riittävä aika. Organisaatiossa tulisi sopia yhdessä perehdytysprosessiin käytettävästä ajasta. Tämä vaikuttaa esimerkiksi silloin, kun laaditaan aikatauluja muille työtehtäville. (Eklund 2023, 141.)

2.5 Kausityöntekijöiden ja työharjoittelijoiden perehdyttämisen erityispiirteitä

Kausityöntekijöiden ja työharjoittelijoiden perehdyttämiseen liittyy tiettyjä erityispiirteitä, jotka tulee ottaa huomioon perehdytystä suunniteltaessa ja toteutettaessa. Vaikka kausityöntekijöiden, kesätyöntekijöiden ja muiden lyhyemmän jakson ajan työskentelevien henkilöstöryhmien perehdytykseen on käytettävissä normaalia vähemmän aikaa, kuuluu silti perehdytys ja työnopastaminen heillekin siinä missä se kuuluu pidempiaikaisillekin työntekijöille (PAM 2023).

Aiemmissa luvuissa on painotettu riittävän ajan varaamisen tärkeyttä perehdytysprosessin onnistumiseksi. Kausityöntekijöiden ja työharjoittelijoiden kohdalla riittävän ajan varaaminen on edelleen tärkeää, mutta haastetta tämän mahdollistamiseen luo työ- tai harjoittelusuhteen keston pituus. Kuten Joki (2024, 88) on kirjassaan maininnut, perehdytysjakson laajuuteen vaikuttaa perehdytettävän työtehtävät ja työsuhteen pituus, jolloin lyhyempien työsuhteiden kohdalla perehdytykseen sisällytetään vain kyseisen työntekijän työnkuvaan kuuluvat oleelliset seikat.

Perehdytyksen tärkeyttä ei voida unohtaa, vaikka työntekijä viettäisikin yrityksessä vain lyhyen ajan. Lyhytaikaisten työsuhteiden kohdalla, perehdytyksen suunnitelmallisuuden painoarvo korostuu, jotta perehdytysprosessi saadaan pidettyä laadukkaana vähäisestä ajasta huolimatta. Hyvin hoidettu perehdytys lyhyissä työsuhteissa myös nostaa perehdytettävän motivaatiota ja innokkuutta. (Properehdytys n.d.)

Työharjoittelijoiden ja esimerkiksi kesätyöntekijöiden kanssa tulee muistaa, että usein he ovat nuoria henkilöitä, joilla ei ole välttämättä paljon kokemusta työelämästä ja joillekin työharjoittelujakso tai kesätyö voi olla ensikosketus työelämään. Tällöin on muistettava vastaanottotilanteen tärkeys ja että

hänelle annetaan varmasti oikeat toimintaohjeet ja tiedot työtehtävänsä suorittamiseen. Myös muun henkilöstön tulee olla tietoinen uudesta kausityöntekijästä ja hänen lähtökohdistaan. Lyhytaikaisiin työsuhteisiin rekrytoitujen perehdytettävien kanssa kannattaakin hyödyntää esimerkiksi ennakkoperehdytysmateriaaleja. Ennakkoperehdytysmateriaalit koostuvat asioista, mitä voi opiskella itsenäisesti jo ennen työn aloittamista. Esimerkiksi työnantajayrityksen toiminnan, tavoitteiden ja työtehtävien kuvaukset, työajat, toimintaohjeet sairastumistilanteissa, tauotus, palkkaan liittyvät asiat ja tiedot keneltä kysyä apua ja kysymyksiä ovat sellaisia tietoja, jotka voidaan lähettää ennakkoperehdytysmateriaalin muodossa ennen varsinaisen työn aloittamista. Näin perehdytettävällä on edes jonkinlainen käsitys olennaisista asioista töiden aloittamisvaiheessa ja aikaa jää enemmän käytännön perehdytykseen. (Properehdytys n.d.)

Nuorten ja kokemattomampien lyhytaikaiseen työhön tulevien kanssa on myös muistettava, että kokemuksen puutteen vuoksi uusi tilanne vieraassa työyhteisössä voi luoda paineita, epävarmuutta ja jopa pelkoa enemmän, kuin vastaava tilanne loisi työntekijälle, jolla on enemmän kokemusta työelämästä. Toki tilanne voi olla myös päinvastainen. Nuorten perehdytyksessä perehdyttäjän kokemuksella ja kyvyllä lukea ihmisiä on suuri merkitys, jotta perehdytystilanteet eivät lisää perehdytettävän epävarmuutta. Perehdyttäjän on osattava rohkaista ja kannustaa nuorta oikein sekä omata hyvät viestintä- ja kommunikaatiotaidot. (Properehdytys n.d.)

2.6 Perehdytysprosessin lähtökohdat toimeksiantajayrityksessä

Toimeksiantajayrityksen yrittäjät ovat aina osallistuneet itse hyvin paljon käytännön perehdytykseen, sillä yrittäjät ovat vahvasti läsnä päivittäisessä työnkuvassa. Silti perehdytysprosessi on ollut tiimityötä, johon kaikki yrityksen työntekijät ovat osallistuneet. Yrittäjillä on pitkä, yli kahden kymmenen vuoden kokemus alan yrittäjinä ja perehdytystä on tehty paljon koko yrityksen toiminnan ajan. Heiltä löytyy siis paljon annettavaa ja hiljaista tietoa jaettavaksi perehdytettäville.

Yritykseen tulee paljon työharjoittelijoita eri aloilta niin Suomesta, kuin kansainvälisesti ulkomailtakin ympäri vuoden, joiden perehdytys ja ohjaaminen kuuluvat olennaisena osana yrityksen työnkuvaan ja sitä voidaankin melkein kutsua jo rutiiniprosessiksi. Yritys työllistää myös kausityöntekijöitä Suomesta ja ulkomailta, mikä tietenkin edellyttää myös aina uuden perehdytyksen, vaikka kausityöntekijä olisi työskennellyt yrityksessä myös edeltävällä kaudella. Työnkuva on luonteeltaan elävää ja muutoksia esimerkiksi rekikoiren ruokintaan voidaan tehdä viikoittain tai useammin mikäli tarve niin vaatii. Näiden seikkojen vuoksi perehdytystä, ohjausta ja työhönopastusta tehdään yrityksessä enemmän tai vähemmän jatkuvasti.

Itse perehdytysprosessi yrityksessä on ollut melko vapaamuotoinen, mikä voi kyllä toimiakin tämän kokoluokan yrityksessä, vaikka jonkin tasoinen suunnitelma olisi tietysti aina hyvä olla. Nyt kuitenkin yrityksen toimipaikan muutoksen myötä tapahtuneet muut muutokset toiminnan toteuttamisessa ja vakituisessa henkilöstössä vaikuttavat tietenkin myös perehdytysprosessin kulkuun ja toteuttamiseen, jonka vuoksi prosessia haluttiin lähteä kehittämään.

Lähtökohdat toimeksiantajan perehdytysprosessissa ovat olleet seuraavanlaiset;

Perehdytysprosessi on alkanut keskustelemalla vapaamuotoisesti uuden työntekijän kanssa esimerkiksi sähköpostitse tai puhelimitse ennen työ- / harjoittelusuhteen alkua. Uuden työntekijän tai työharjoittelijan kysymyksiin on vastattu, annettu ennakkoon tietoa olennaisista asioista, esimerkiksi

mitä kannattaa pakata mukaan, mitä työvarusteita ja vaatteita yritys tarjoaa työntekijöilleen ja työharjoittelijoilleen, mitä työntekijällä tai harjoittelijalla on itsellään oltava mukana, sekä sovittu muista käytännön asioista. Tämä vaihe on ollut kovin aikaa vievä ja työläs, sillä jokaisen saapuvan uuden kausityöntekijän ja harjoittelijan sähköposteihin ja kysymyksiin vastaamiseen menee loppujen lopuksi paljon aikaa etenkin, kun esimerkiksi työharjoittelijoita saapuu paljon. Etenkin ulkomailta saapuvilla työharjoittelijoilla, ymmärrettävästikin, on paljon kysymyksiä ennen saapumistaan heille täysin vieraaseen maahan, kulttuuriin ja olosuhteisiin.

Kun uusi työntekijä tai työharjoittelija on saapunut ja hänet on vastaanotettu ja toivotettu tervetulleeksi, esihenkilö keskustelelee hänen kanssaan tarkemmin tavoitteista ja tutustuu uuteen työntekijään tai työharjoittelijaan yksilönä. Esihenkilö myös kertoo tarkemmin yrityksestä ja työnkuvasta vallitseva vuodenaika huomioiden, antaa työvaatteet ja muut työvarusteet, esittelee työympäristöä, kollegoja ja kertoo muut tähän vaiheeseen olennaiset asiat. Mahdolliset työharjoitteluun liittyvät koulutettävät ja tavoitteet käydään myös läpi tässä vaiheessa. Tässä vaiheessa heränneisiin kysymyksiin myös vastataan. Tämä vaihe on erittäin tyypillinen ja tarpeellinen osa jokaista perehdytysprosessia, mutta jos perehdytettäviä on paljon, on tämäkin aikaa vievä prosessin osa.

Seuraavaksi aloitetaan työtehtäviin perehdytys vallitsevan vuodenaikan mukaan. Tähän osallistuvat niin itse yrittäjät, kuin muutkin henkilöstön jäsenet yhdessä. Eri työtehtäville ei ole nimetty ketään yksittäistä perehdyttäjää, kuka on vastuussa minkäkin työtehtävän perehdytyksestä, vaan tämä vaihe on hyvin vapaamuotoinen käytännössä, johon kaikki osallistuvat. Tämän kokoisessa yrityksessä ei tämä sinänsä ole varsinainen ongelma, sillä muutenkin kaikki henkilöstön jäsenet tekevät kaikkia työtehtäviä, ja työtehtävät jaetaan yhdessä päivittäin keskustelemalla, kuka haluaa tehdä mitään. Vakituisten henkilöstön jäsenillä on kuitenkin eroja omissa vahvuuksissaan työn eri osa-alueilla, jolloin tietystä asiasta pyydetään kysymään tämän parhaiten hallitsevalta työntekijältä.

Työ- / harjoittelusuhteen lopussa, työntekijä tai työharjoittelija ja esihenkilö keskustelevat vielä yhdessä, antavat palautetta puolin ja toisin ja esihenkilö tekee mahdollisen arvioinnin työharjoittelijalle. Myös muut tarpeelliset paperityöt tehdään tässä vaiheessa ja työntekijä tai työharjoittelija palauttaa yritykseltä saamansa työvarusteet.

Sinällään lähtökohdat toimeksiantajayrityksen perehdytysprosessille ovat olleet suhteellisen hyvät, eikä prosessin vapaamuotoisuudesta ole ollut varsinaisesti paljon haittaa. Käytössä ei kuitenkaan ole ollut varsinaista perehdytykseen käytettävää materiaalia, vaan kaikki on tehty käytännön kautta hyvin vapaamuotoisesti. Tämä voi olla hämmentävää niin perehdyttäjälle, kuin perehdytettävällekin etenkin tällaisella alalla, jossa työnkuva elää paljon ja huomioitavia turvallisuusseikkoja on hyvin paljon useasta eri näkökulmasta.

3 PEREHDYTYKSEN MERKITYS TOIMINNAN TURVALLISUUDEN NÄKÖKULMISTA

Kuten aiemmissa luvuissa onkin jo todettu, perehdytyksellä voidaan vaikuttaa yrityksen toiminnan turvallisuustekijöihin. Tässä luvussa ja sen alaluvuissa syvennyttään tarkemmin turvallisuusasioihin. Luvussa käsitellään mitä toiminnan turvallisuus on, miten yrityksen perehdytysprosessi vaikuttaa sen toiminnan turvallisuuteen työturvallisuuden ja asiakasturvallisuuden osa-alueilla. Alaluvuissa käsitellään myös, millaisia turvallisuusseikkoja ohjelmopalvelualalla on otettava huomioon, sekä avataan koiravaljakko -ohjelmopalveluihin sidonnaisten turvallisuusseikkojen erityispiirteitä. Lopuksi avataan vielä toiminnan turvallisuutta tämän opinnäytetyön toimeksiantajayrityksessä.

Toiminnan turvallisuus on yritysturvallisuutta. Yritysturvallisuudella taas tarkoitetaan kaikkia yrityksen toiminnan turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Yritysturvallisuutta hallinnoidaan turvallisuusjohtamisella, joka ei ole yksittäinen turvallisuustoiminto, vaan osa riskienhallintaa. Yritysturvallisuus kattaa henkilöstöön, toimintaympäristöön, pelastukseen, hätätilanteisiin, varautumiseen, kriisinhallintaan, tuotantoon ja yrityksen toimintaan, ympäristöön, tietoturvaan, väärinkäytöksiin sekä työturvallisuuteen liittyvät turvallisuusnäkökulmat. Jotkin yrityksen turvallisuusnäkökulmista ovat enemmän oleellisia pääasiassa yrityksen johtoportaille, mutta näkökulmat, jotka vaikuttavat käytännön työn toteuttamiseen, ovat erittäin tärkeää tietoa myös yrityksen henkilöstölle. Turvallisuustoimintaa on tärkeää kehittää esimerkiksi laatimalla turvallisuusohjeistus. Turvallisuusohjeiden jalkautus käytäntöön tulee tehdä henkilöstöä kouluttamalla, varmistamalla henkilöstön tietoisuus turvallisuusseikoista ja rakentamalla yrityksen turvallisuuskulttuuria kannustamalla turvallisen työn toteuttamiseen. Toisinaan otettuna, turvallisuusohjeiden jalkautus tehdään perehdytyksen kautta. (Elinkeinoelämän keskusliitto n.d.)

Samoin kuin perehdytysprosessiakin, myös yrityksen turvallisuusasioita voidaan edistää suunnitelmallisuudella. Toiminnan turvallisuuden suunnittelussa on otettava huomioon useita seikkoja. Turvallisuusseikat tulee huomioida esimerkiksi työvälaineiden, -ympäristön, -menetelmien ja -tapojen näkökulmista. Myös organisaatiossa harjoitettavan toiminnan ominaiset turvallisuusseikat tulee huomioida. (Työturvallisuuskeskus n.d.b.) Tärkeää on muistaa myös miettiä, millaisia riskejä nämä luetellut seikat itsessään voivat pitää sisällään.

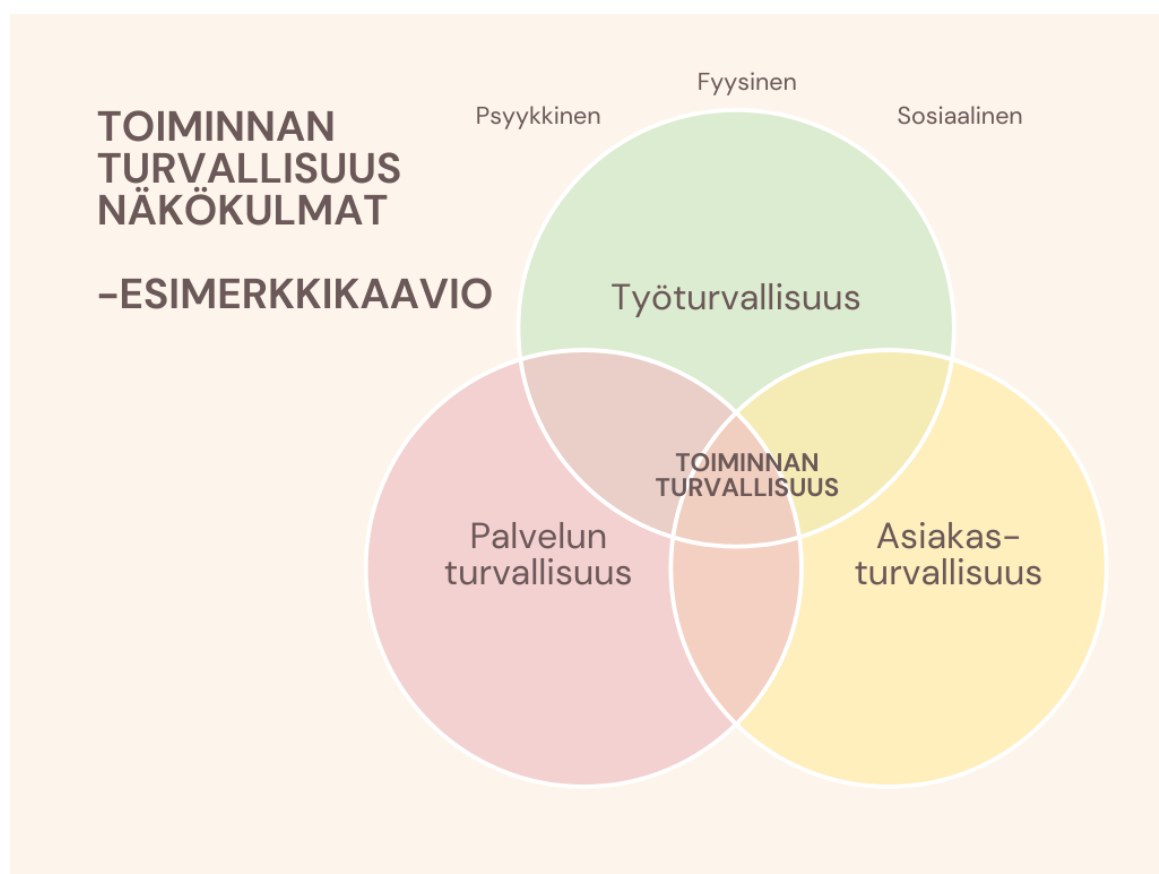
Toiminnan turvallisuuden suunnitelmat ovat yksi riskienhallintakeino. Riskienhallinnalliset vaatimukset jaetaan sisäisten- ja ulkoisten vaatimusten osa-alueisiin. Missio, visio, arvot, strategia ja yrityksen sisäiset toimintaohjeet toimivat perustana organisaation sisäisten turvallisuusvaatimusten riskienhallinnalle. Ulkoisten vaatimusten perusta rakentuu puolestaan yrityksen ulkoisten tahojen tekemistä määräyksistä, laeista, standardeista, suosituksista tai asiakasvaatimuksista. Turvallisuuden suunnittelu lähtee riskikartoituksesta. (Ilmonen, Kallio, Koskinen & Rajamäki 2013, luku 1.3.)

Riskien hallinnassa tulee muistaa kolme seikkaa; vaarojen tunnistaminen, niihin sisältyvien riskitekijöiden merkitys ja riskien estäminen, poistaminen tai pienentäminen. Kaikkia riskejä ei kuitenkaan pystytä täysin poistamaan, jolloin tällaisten seikkojen vaarallisuuden merkitys ja vaaratilanteen toteutumisen todennäköisyys tulee arvioida. (Työsuojelu.fi 2020.)

Tämän opinnäytetyöraportin luvussa 2.3 on avattu, kuinka eri prosessien vaiheiden hahmottamista voidaan helpottaa visualisoimalla prosessin kulkua ja vaiheita erilaisten prosessikaavioiden avulla. Visuaaliset prosessikaaviot toimivat yhtä lailla riskienhallintaan ja turvallisuusseikkoihin, sekä niihin kuuluviin prosesseihin. Turvallisuusseikoista laaditut kaaviot helpottavat turvallisuusseikkojen hahmottamista, auttavat ymmärtämään eri turvallisuusseikkojen yhteyttä toisiinsa ja sitä, kuinka jotkin

toimintatavat liittyvät turvallisuuteen. Myös turvallisuusseikoista laadittuja kaavioita voidaan hyödyntää perehdytyksessä ja koulutustilanteissa tukimateriaaleina, jotta voidaan syventää perehdytettävän ymmärrystä turvallisuuden eri osa-alueista ja niiden merkityksestä työnteossa.

Esimerkiksi toiminnan turvallisuuden näkökulmista voitaisiin tehdä visuaalinen yleiskartoitus -kaavio (kuva 2). Yleiskartoitus kaaviomuodossa helpottaa linkittämään eri turvallisuusseikkojen yhteyttä toisiinsa ja on helposti ymmärrettävissä myös perehdytettävän näkökulmasta. Kaavioon tulisi kirjata kunkin turvallisuusnäkökulman riskitekijät ja turvallisuusseikat organisaatiokohtaisesti. Perehdytettävälle tulisi selittää kaavioon kirjatut turvallisuusnäkökulmat, ja niihin kuuluvat riskitekijät auki jo perehdytysvaiheessa ja avata millainen yhteys niillä on toisiinsa, kertoa riskienhallintakeinot, joita tulee toteuttaa aktiivisesti päivittäisessä toiminnassa, jotta toiminnan turvallisuus saadaan säilytettyä kaikilla osa-alueilla. Yleiskartoituksen laatimisen jälkeen voidaan laatia kullekin toiminnan turvallisuuden näkökulmalle omat yksityiskohtaisemmat riskikartoitukset ja riskienhallintasuunnitelmat.



Kuva 2. Toiminnan turvallisuus näkökulmat -esimerkkikaavio

Osaava perehdyttäjä varmistaa, että perehdytettävä on tietoinen myös työhön kuuluvista arvaamattomista riskeistä, sekä hallitsee turvallisen työn toteuttamisen. Siksi turvallisuusseikkoja olisi käsiteltävä perehdytyksen aikana laajasti muiltakin osa-alueilta, kuin vain työturvallisuuden näkökulmasta. (Työhön perehdyttäminen n.d.)

3.1 Työturvallisuus

Yritysten on toimittava työturvallisuuslain säädösten mukaisesti säilyttääkseen riittävän työturvallisuuden tason yrityksessä. Laki pyrkii parantamaan työympäristön ja työolosuhteiden turvallisuustekijöitä, jotta henkilöstön työkyky on turvattuna ja jotta työkykyä voidaan ylläpitää. Laki pyrkii myös tapaturmien, ammattitautien sekä muiden työn ja työympäristön aiheuttamien fyysisten ja psyykkisten terveyshaittojen ehkäisemiseen ja torjumiseen. (Työturvallisuuslaki 1 §.)

Niin työnantajalla, kuin työntekijälläkin on työturvallisuuslain mukaan omat velvollisuutensa, joita kummankin tulee noudattaa, jotta voidaan varmistaa turvallisen ja terveellisen työn toteutuminen. Työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite, jonka mukaan työnantajan tulee huomioida työturvallisuusseikat työnkuvan, työympäristön ja työolosuhteiden osalta. Lisäksi työnantajan on huomioitava työntekijöiden henkilökohtaiset edellytykset. Työnantajan tulee valvoa työympäristön ja -yhteisön turvallisuuden tasoa, sekä työntekomenetelmien turvallisuutta käytännössä. Työnantajan kuuluu myös valvoa, millaisia vaikutuksia työturvallisuutta edistävillä toimenpiteillä on työturvallisuus ja -terveys seikkoihin. (Työturvallisuuslaki 8 §.)

Työturvallisuuslain (9–10 §) mukaan työnantajan on laadittava työsuojelutoiminnan suunnitelma ja riskikartoitukset. Työnantaja on myös velvollinen varmistamaan, että työympäristöä suunnitellussaan sen turvallisuusolosuhteet ovat työturvallisuuslain asettamien vaatimusten mukaiset (Työturvallisuuslaki 12 §).

Työturvallisuuslaki (14–15 §) velvoittaa työnantajan vastaamaan myös työntekijöiden perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta, sekä tarvittavien suojainten, apuvälineiden ja laitteiden hankinnasta.

Työnantaja voi hoitaa hänelle kuuluvia vastuitaan parhaalla tavalla, kun työtä koskevat asiat suunnitellaan alusta asti turvallisuusseikat huomioiden ja perusteellisesti arvioiden työtehtävien vaara- ja riskitekijät, sekä henkilökunnan perehdytyksen, opastuksen ja työn sujumuuden seurannan avulla (Mannermaa 2022, 38).

Työntekijän velvollisuuksiin työturvallisuuslain (18–20 §) mukaan kuuluu muun muassa noudattaa annettuja ohjeita, asianmukaisesti käyttää hänelle annettuja suojaimia, sekä ilmoittaa vioista ja puutteista. Työntekijän tulee korjata viat ja puutteet, mikäli hänen osaamisensa riittää niiden korjaamiseen.

Työturvallisuuden tarkoituksena on varmistaa yrityksen työntekijöiden turvallisuus ja terveys. Tämä on tärkeää, sillä työntekijät ovat yrityksen tärkeimpiä tuotannon tekijöitä ja ovat hyvin tärkeässä asemassa yrityksen jokapäiväisessä toiminnassa. Periaatteena työturvallisuudella on suojella työntekijöitä työnkuvaan kuuluvilta riskeiltä, vaaroilta ja uhkilta, niin fyysiset-, psyykkiset-, kuin sosiaalisetkin näkökulmat huomioiden. Työturvallisuuden ja työsuojeluun panostamalla pystytään turvaamaan tehokas työn toteutus, sekä välttymään vahingoilta. Työturvallisuuden ja työsuojelun toteutuksella tavoitellaan työntekijöiden täyden työkyvyn hyödyntämistä koko työsuhteen keston ajan, sekä pyritään takaamaan työntekijän hyvä fyysinen ja psyykinen kunto työsuhteen lopussa tai työntekijän eläköityessä. (Leppänen 2006, 218.)

Työpaikan työolosuhteisiin ja työntekijöiden viihtyvyyteen panostavilla yrityksillä on suuri kilpailuetu, kun tavoitellaan osaavaa ja ammattitaitoista henkilöstöä, sillä puutteellisilla työoloilla on huomattu

olevan negatiivinen vaikutus tuottavuuteen. Lain määrittämän työturvallisuuden vähittäistason saavuttamiseksi yrityksen tarvitsee tehdä investointeja. Turvallisuuteen investoiminen on kuitenkin kannattavaa, sillä turvallisuuteen tehtyjen investointien vaikutukset voidaan nähdä henkilöstön osaamisen ja työn laadun kasvuna, pienempinä henkilöstöön käytettävänä kustannuksina, sekä kasvaneena tehokkuutena. Näin investoinnit maksavat itsensä takaisin ajan kuluessa. (Leppänen 2006, 218.)

Työturvallisuuden ylläpitäminen ja parantaminen on yhteistyötä työnantajan ja henkilöstön välillä. Työnantajan on varmistettava, että työhön kuuluvat tehtävät tehdään turvallisesti, tämä voidaan varmistaa riittävällä perehdytyksellä, koulutuksella ja seurannalla. (Leppänen 2006, 225.)

Perehdytys on myös työturvallisuuden näkökulmasta tärkein työpaikoissa järjestettävä koulutus. Huolellisella perehdytyksellä on valtava vaikutus työntekijöiden motivaatioon, työtuloksiin, työn turvallisuuteen ja yleisen hyvinvoinnin ylläpitämiseen työyhteisössä. Hyvällä perehdytyksellä pystytään tehokkaasti vähentämään työtapaturmia. (Lepistö 2004, 56–57.)

3.2 Asiakas- ja kuluttajaturvallisuus

Asiakkaiden ja kuluttajien turvallisuutta säätelee kuluttajaturvallisuuslaki. Kuluttajaturvallisuuslailla pyritään takaamaan, että kuluttajille myytävät kulutustavarat ja kuluttajapalvelut ovat turvallisia, ennaltaehkäisemään näihin tavaroihin ja palveluihin mahdollisesti liittyviä riskejä kuluttajan terveydelle ja omaisuudelle, sekä mahdollisten riskien ilmaantuessa takaamaan, että riski pystytään poistamaan. Lailla pyritään myös turvaamaan laadukas kuluttajaturvallisuuden valvonta ja parantamaan edellytyksiä palveluntarjoajien toiminnalle. Kuluttajaturvallisuuslakia tulee soveltaa valmistettaviin, kaupattaviin, myytäviin, maahantuotaviin, maasta vietäviin, Suomen läpi kuljetettaviin tai välitettäviin kuluttajille myytäviin tavaroihin, sekä kuluttajille tarjottaviin, suoritettaviin, kaupattaviin, myytäviin tai luovutettaviin palveluihin. Kulutustavara tarkoittaa käytettäväksi ja pääosin yksityishenkilöiden kulutettavaksi tarkoitettua tavaraa. Kuluttajapalvelu on palvelu, joka on suunnattu pääosin yksityishenkilöiden käyttöön tai kulutettavaksi. Palveluntarjoaja on kuluttajapalveluita suorittava, kauppaava, tarjoava, myyvä, luovuttava tai välittävä henkilö. Tavaroiden luovuttaja ja palveluiden tarjoaja on toiminnanharjoittaja. Riskinarviointi on tuotteisiin ja palveluihin liittyvien riskien ja vaaratilanteiden nimeämisestä, niiden laajuuden kartoitusta ja niistä aiheutuvien seurausten arviointia turvallisuuden näkökulmista. (Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011, 1–3 §.)

Laki säätelee myös toiminnanharjoittajalle kuuluvista velvollisuuksista. Näitä velvollisuuksia kuluttajaturvallisuuslain mukaan on huolellisuusvelvollisuus ja turvallisuusasiakirjojen laatiminen. Toiminnanharjoittaja on myös velvollinen ilmoittamaan kuluttajan terveyttä tai omaisuutta vaarantaneesta tavarasta tai palvelusta viipymättä Turvallisuus- ja kemikaalivirastoon. (Kuluttajaturvallisuuslaki 8 §.)

Huolellisuusvelvollisuus velvoittaa palveluntarjoajaa ottamaan täyden vastuun tarjoamansa palvelun turvallisuuteen liittyvistä seikoista. Hänen tulee tuntea tarjoamansa palvelu, sekä olla koulutautunut omatakseen tarvittavan kokemuksen ja osaamisen pystyäkseen järjestämään tarjoamiaan palveluita turvallisesti. Asiakasturvallisuuden takaamiseksi myös palvelun tarjoamiseen osallistuvien työntekijöiden on tunnettava palvelun turvallisuusedellytykset, osattava asianmukainen toiminta kaikissa tilanteissa, eritoten mahdollisten hätä- ja vaaratilanteiden sattuessa. Henkilöstön osaaminen voidaan varmistaa perehdyttämisellä ja kouluttamisella. Palveluntarjoajan tulee kartoittaa tarjoamansa palvelun vaarat ja riskitekijät sekä toteuttaa tarvittavia toimia estääkseen vaarojen syntyminen ja tapahtu-

minen. Hänen tulee myös huolehtia palvelun toteutuksessa käytössä olevan välineistön sekä laitteiston kunnosta ja turvallisuudesta. Palveluntarjoajan tulee myös huolehtia, että asiakkaille annetaan heidän turvallisuudellensa olennaiset turvallisuusohjeet etukäteen, sekä tarvittaessa lisäohjeistusta palvelun aikana. Huolellisuusvelvollisuus velvoittaa palveluntarjoajan lisäksi myös palveluita myyviä tahoja varmistamaan välittämiensä kuluttajapalveluiden turvallisuus, sekä vahvistamaan myös näiden palveluntarjoajien huolellisuusvelvollisuuden noudattaminen. Huolellisuusvelvollisuuden noudattamista voidaan todistaa laadituilla turvallisuusasiakirjoilla. (Tukes n.d.c.)

Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (n.d.c) mukaan palveluun liittyvien vaarojen ja riskien kartoituksen tavoitteena on tunnistaa sellaiset tekijät ja olosuhteet, jotka voivat vaarantaa asiakkaan, osallistujan tai muun henkilön terveyttä tai omaisuutta. Palveluntarjoajaa veloitetaan seuraamaan turvallisuuden tasoa, sen riittävyttä ja pohtimaan toimenpiteitä, joilla palvelun turvallisuutta voidaan parantaa. Riskit tulee tunnistaa ja arvioida koko palveluprosessin osa-alueista nimenomaisen palvelukokonaisuuden toteutus, osallistujat ja olosuhteet huomioiden. Havaitut riskit, mahdollisesti asiakkaita vaarantavat tilanteet ja tekijät, sekä niitä ehkäisemään laaditut nykytoimenpiteet ja parannustoimenpiteiden ehdotukset palvelun turvallisuusseikoille kirjataan ylös.

Riskien tunnistamisen ja kartoituksen avuksi voidaan hyödyntää kysymyksiä, jotka auttavat pohtimaan ja jäsentelemään palveluun liittyviä turvallisuusseikkoja. Seuraavanlaiset kysymykset voisivat olla esimerkiksi apuna riskien tunnistamisessa (Tukes n.d.c.):

- Mikä palvelun toteutuksessa tai sisällössä oleva tekijä voi vaarantaa palveluun osallistuvan terveyttä tai omaisuutta, ja miten?
- Keitä vahingoittumisen vaara koskee; osallistujia, sivullisia, henkilöstöä?
- Milloin, missä ja millaisessa paikassa mahdolliset vaaratilanteet voivat tapahtua; ennen palvelun alkua, valmistautuessa, palvelua toteutettaessa, sen jälkeen, poistuessa vai vasta myöhemmässä vaiheessa, toimipaikassa, jossa palvelu toteutetaan, sen lähialueella vai kaukana toimipaikasta?
- Millaisia toimenpiteitä vaaran aiheuttajalle on jo laadittu; saatiinko se poistettua, toimivatko nämä keinot halutulla tavalla? Voisiko turvallisuusseikkojen kehittämiseksi ottaa käyttöön muita keinoja?

3.3 Ohjelmapalvelualan turvallisuus

Ohjelmapalveluilla tarkoitetaan palveluita, joissa asiakkaat ovat aktiivisesti mukana palvelun toiminnassa tai aktiviteetissa. Niiden tavoitteena on tarjota elämyksiä ja kokemuksia asiakkaille. Palvelu voidaan sen luonteen ja sisällön mukaan toteuttaa opastetusti tai siten, että asiakkaat osallistuvat aktiviteettiin omatoimisesti. Tällaisia palveluita voivat olla muun muassa erilaiset safaripalvelut, luontoelämykset tai esimerkiksi benji-hyppy. (Tukes n.d.b.)

Yllätysten ja äärikokemusten tarjoamisen ollessa hyvin keskeisessä roolissa ohjelmapalveluissa, sisältävät ne tällöin myös paljon riskejä ja mahdollisia vaaratilanteita. Tämä johtuu siitä, että suurella osalla asiakkaista ei ole minkään laista aiempaa kokemusta aktiviteetista, johon he ovat osallistumassa. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että palveluntarjoaja on varmistanut kaikkien palveluun sisältyvien vaiheiden turvallisuuden. Ohjelmapalvelun turvallisuusvastuu on aina kyseisen palvelun tarjoavalla yrityksellä. Ohjelmapalveluun liittyvät vaarat ja riskit tulee tunnistaa niin osallistujien näkö-

kulmasta, kuin myös sivullisiin liittyvien riskien osalta jo ennen kuin palvelua voidaan tarjota asiakkaille. Ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi palveluntarjoajan tulee laatia palveluilleen turvallisuusasiakirjat, joissa tunnistetaan vaarat, arvioidaan kunkin mahdollisen vaaratilanteen tapahtumisen todennäköisyyttä, vaaran vakavuusastetta sekä kirjataan keinot, joilla riskejä voidaan hallita estämällä tai poistamalla vaaroja aiheuttavat tekijät, tai pienentämällä niiden tapahtumisen todennäköisyyttä erilaisin toimenpitein. (Tukes n.d.b.)

Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (2015, 15) laatimassa ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistäminen -ohjeessa painotetaan, että ohjelmapalveluille laaditut turvallisuusasiakirjat on läpikäytävä kaikkien henkilöstön jäsenten kanssa. Tämä koskee myös sijaisia, kausi- ja vapaaehtoistyöntekijöitä sekä harjoittelijoita. Asiakirjat on säilytettävä paikassa, jossa ne ovat helposti löydettävissä sekä myös henkilöstön tulee olla tietoisia niiden sijainnista. Turvallisuusasiakirjat tulee pitää ajan tasalla ja niiden sisältö on kerrattava henkilöstön kanssa tasaisin väliajoin etenkin, jos asiakirjoihin on tehty päivityksiä, jotta henkilöstö osaa toimia turvallisuusasiakirjoissa määritettyjen ohjeiden mukaisesti. Myös kuluttajaturvallisuuslaki (7 §) määrittää, että ohjelmapalvelun tarjoajan tulee pitää huoli, että jokainen ohjelmapalvelun tarjoamiseen ja toteutukseen osallistuva on perehtynyt turvallisuusasiakirjojen sisältöön.

Palvelun on oltava turvallinen jokaiselle osallistujaryhmälle, jonka vuoksi ohjelmapalveluihin osallistujille asetetaan usein tiettyjä vaatimuksia tai rajoituksia asiakkaiden turvallisuuden turvaamiseksi. Asetetut vaatimukset ovat usein ikään, fyysiseen kuntoon tai kokemukseen liittyviä. Palveluntarjoajan tulee turvallisuusasiakirjoja laatiessaan kirjata nämä palveluun liittyvät vaatimukset ja rajoitteet ylös turvallisuusasiakirjoihin. (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto 2015, 9.)

Palveluntarjoajan tulee myös pitää huoli, että kuluttajat saavat selkeät ja ymmärrettävät tiedot ja ohjeet palveluun liittyvistä vaaroista, sekä annettava heille turvallisuus- ja toimintaohjeistukset vaaratilanteiden välttämiseksi (Kuluttajaturvallisuuslaki 9 §). Välillä ulkomailta saapuville kansainvälisille matkailijoille suunnatuissa palveluissa saattaa ilmetä ongelmatilanteita, jos kielimuuri on liian suuri, eikä kuluttaja ymmärrä hänelle annettua turvallisuusohjeistusta. Turvallisuusohjeistukseen liittyvät asiat tulee osata käydä läpi niin, että palveluntarjoaja voi olla varma siitä, että kuluttaja on varmasti ymmärtänyt tarvittavat turvallisuusseikat ja toimintaohjeet. Mikäli palveluntarjoaja kokee, ettei kuluttaja ole ymmärtänyt turvallisuusohjeistusta riittävän hyvin, tulee palveluntarjoajan tällöin pidättäytyä kyseisen palvelun tarjoamisesta, tai mahdollisuuksien mukaan tehdä muutoksia ohjelmapalvelun sisältöön tai toteutukseen siten, että palvelun turvallisuus pystytään säilyttämään. (Korkkolainen 2013.)

Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (2015, 2) ohjeen mukaan turvallisuudesta huolehtiminen ohjelmapalveluissa nostaa asiakkaiden tyytyväisyyttä, sillä turvallisuus on myös merkki laadukkaasta ohjelmapalvelusta.

Edeltävässä aluvuossa on käsitelty asiakasturvallisuutta, jonka mukaan palveluntarjoajan tulee huolehtia palvelussa käytettävän laitteiston ja välineiden turvallisuudesta (Tukes n.d.c). Tämä pätee palveluun kuin palveluun, myös ohjelmapalveluun. Verhelä (2007, 141) on esittänyt kirjassaan, ettei ohjelmapalveluiden turvallisuutta tulisi kuitenkaan käsitellä yksin vain teknisten ja palvelun tuotantoprosessin osa-alueiden näkökulmista, vaan myös asiakkaan saaman yksilöllisen kokemuksen näkökulma tulee ymmärtää, kun tuotetaan ohjelmapalveluita. Asiakkaalle on tärkeää, että palvelu, johon

hän osallistuu, myös tuntuu turvalliselta. Palvelun tavoitteena on mieleenpainuvan ja positiivisen asiakaskokemuksen antaminen, jotta ”elämyksen” -määritelmä täyttyy.

Ohjelmapalveluihin osallistuva asiakas usein hakee jännitystä, ilman että kuitenkaan asettaa itseään ja terveyttään vaaraan. Siksi asiakkaan tulee myös kokea turvallisuuden tunnetta palveluun osallistuessaan ja tämä tunne onkin keskeisessä roolissa elämyksen tarjoamisessa. Ohjelmapalvelun tarjoamisella tavoitellaan asiakaslähtöistä ja laadukasta palvelua. Palveluntarjoajan tulee rakentaa luottamusta ja turvallisuuden tunnetta asiakkaalle. Palvelussa asiakkaalle on tärkeää osoittaa näkyvästi jokin yrityksen turvallisuuskulttuurin osa, jolla asiakkaalle voidaan luoda turvallinen olo. Yritys voi rakentaa luottamusta ja näin turvallisuuden tunnetta asiakkaalle eri keinoin. Luottamusta ja turvallisuuden tunnetta voidaan rakentaa esimerkiksi (Verhelä 2007, 146–151):

- markkinoinnin- ja ennakotietomateriaalien avulla
- toimintaympäristön ulkoiseen olemukseen panostamalla
- palvelun turvallisuusohjeiden ohjeistamisella asiakkaille sisällyttäen se osaksi palvelua
- palvelun ohjaajien toiminnalla, olemuksella, käyttäytymisellä ja pukeutumisella
- palvelun jälkeen käydyllä purkukeskustelulla asiakkaiden kanssa
- ohjaajien toiminnalla vahinkotilanteissa

Turvallisuus ohjelmapalveluissa on useampien tekijöiden muodostama kokonaisuus. Kokonaisuuden muodostumiseen voidaan vaikuttaa palveluntarjoajan ja työntekijöiden asenteilla, osaamisella ja toiminnalla. Myös palveluun osallistuvien asiakkaiden asenteilla ja heidän halukkuudellaan noudattaa heille annettuja turvallisuusohjeita on suuri vaikutus palvelun turvallisuudelle. Lisäksi huolellisesti laaditut turvallisuusasiakirjat, sekä palvelussa käytettävien välineiden, varusteiden ja laitteiden asianmukaisuus sekä toimintaympäristöön ja olosuhteisiin sidonnaiset tekijät ovat myös osa palvelun turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä. (Verhelä 2022, 54.)

3.4 Koiravaljakko -ohjelmapalveluihin liittyvät turvallisuuden erityispiirteet

Koiravaljakko -ohjelmapalvelut kuuluvat eläinpalveluihin. Koiravaljakko -ohjelmapalveluita järjestävä palveluntarjoaja on vastuussa turvallisuudesta tarjoamassaan palvelussa, aivan kuten kaikissa muissakin kuluttajapalveluissa palveluntarjoaja toimii vastuun kantajana. Koiravaljakko -ohjelmapalvelut tunnetaan myös koiravaljakkosafareina. Safaripalveluissa työskentelevien oppaiden ammattitaitoisuus on avainasemassa palvelun turvallisuudelle. Oppaiden täytyy tuntea eläimet, reitit, eräolosuhteissa huomioon otavat seikat ja esimerkiksi sään vaikutukset turvallisuuteen sekä osata opastaa asiakkaita turvallisesti läpi palvelun ja tarvittavat seikat huomioiden. Safareita järjestävien palveluntarjoajien turvallisuusasiakirjoissa huomio tulee keskittää reittisuunnitelmiin, asiakkaille annettavaan ohjeistukseen sekä safarioppaiden ammattitaitoisuuteen ja osaamiseen. (Tukes n.d.a.)

Riskien tunnistamiseksi ja niistä aiheutuvien vaarojen minimoimiseksi safaripalveluissa tulee huomioida eri asiakasryhmiin, kansainvälisiin asiakkaisiin, lapsiin ja erityisryhmiin liittyvät seikat, sekä kuinka varmistaa asiakkaiden ymmärtäminen turvallisuusohjeita annettaessa, pohtia reittien ominaisuudet ja käyttävätkö muut sivulliset yhtä aikaisesti aluetta, jossa reitit sijaitsevat, reitillä olevien mahdollisten haastavien paikkojen tai tienylitysten tutkiminen ja oppaiden osaaminen hätä- ja vaaratilanteissa. Kaikista pidemmistä safareista tulisi laatia omat turvallisuussuunnitelmat, safarien järjestäjien tulisi varmistaa asiakkaiden ymmärrys ohjeistuksia antaessa, pitää onnettomuuskirjanpitoa,

informoida Turvallisuus- ja kemikaalivirastoon vakavien onnettomuuksien sattuessa ja laatia turvallisuusohjeistukset useammalla kielellä, käyttää kuvia ja videoita ohjeistusten tukena sekä tarvittaessa käyttää pätevää tulkkia. (Tukes n.d.a.)

Reittisuunnitelmia tehtäessä tulee huomioida avun hälytykseen liittyvät seikat hätätilanteissa, mahdollisten muiden sivullisten reittejä käyttävien kohtaamistilanteet, sekä autoteiden tai esimerkiksi moottorikelkkareittien ylitystilanteet. Koiravaljakko -ohjelmalveluissa käytettävien välineiden turvallisuudelle on myös asetettu vaatimuksia. Reet ja valjaat tulee tarkastaa ja huoltaa säännöllisesti, sekä niiden kunnosta tulee huolehtia. Huoltokirjanpidon tekeminen on hyvä keino pysyä ajan tasalla välineiden huoltovälillä ja huoltotarpeista. Reittien, rekien ja valjaiden kunto tulisi tarkastaa päivittäin ennen safareita. Kansainvälisten turistien kohdalla lämpimien ulkovarusteiden varaaminen on suotavaa, sillä ulkomailta saapuvat matkailijat eivät välttämättä ole varautuneet Suomen sääoloihin riittävän hyvällä vaatetuksella. (Tukes n.d.a.)

Koska koiravaljakko -ohjelmalvelut kuuluvat eläinpalveluihin, on tällöin turvallisuusasiakirjoihin määriteltävä eläimet, joita käytetään palvelun toteutuksessa, sekä eläinten turvallisuusasioiden ja valvonnan vastuhenkilö. Myös eläinten hoitoon ja pitopaikkaan liittyvät tiedot ja seikat kirjataan turvallisuusasiakirjoihin. Eläinpalveluissa palveluntarjoajan huolellisuusvelvollisuuteen kuuluu varmistaa eläinten soveltuvuus harjoitettavaan toimintaan, sekä huolehtia asianmukaisesta koulutuksesta. Eläinten kuuluisi olla ystävällisiä ja luotettavia niin lasten, kuin aikuistenkin kanssa. Palveluntarjoajalla sekä henkilöstöllä on oltava riittävästi kokemusta ja osaamista eläimistä sekä niiden kanssa toimimisesta. Eläinten kanssa toimiessa yllättäviin tilanteisiin tulee aina varautua, jonka vuoksi asiakkaita ei koskaan tule jättää yksin eläinten kanssa, vaan palveluntarjoajan tai henkilöstön jäsenen tulee seurata asiakkaiden toimintaa eläinten kanssa. (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto 2015, 31.)

Eläinten ollessa osa ohjelmalvelun toteutusta, toiminta täytyy toteuttaa tällöin myös eläinten hyvinvointilakia (693/2023) noudattaen. Eläinten hyvinvointilaissa säädetään muun muassa eläinten kohtelusta, hoidosta, pitopaikasta ja valvonnasta.

3.5 Toiminnan turvallisuus toimeksiantajayrityksessä

Toimeksiantajayrityksen toiminnan periaatteissa turvallisuus ja sen eri näkökulmat ovat vahvasti läsnä, ja niillä on valtava painoarvo yrityksen päivittäisessä toiminnassa, perehdytyksessä ja toiminnan kehittämisessä. Yrittäjien pitkän kokemuksen myötä heillä on paljon käytännön kokemusta alaan liittyvistä turvallisuusseikoista ja turvallisuuden kehittämisen keinoista. He pyrkivät myös kehittämään koiravaljakko -ohjelmalveluiden toimintaa yleisellä tasolla ja jakamaan tietouttaan eteenpäin kollegoilleen, jotta toiminnan turvallisuutta saataisiin kehitettyä laajemmin alalla. Toimeksiantajayrityksen tärkeimmät turvallisuuden näkökulmat ovat työturvallisuus, asiakasturvallisuus sekä reiki-koirien turvallisuus. Nämä näkökulmat kulkevat käsi kädessä toistensa kanssa, periaatteella kaikki vaikuttaa kaikkeen. Turvallisuuden näkökulmia painotetaan hyvin paljon yrityksen perehdytysprosessissa. Työnkuvaan sisältyy paljon riskejä. Riskien käsittelyn merkitys perehdytyksessä korostuu työharjoittelijoiden ja kausityöntekijöiden kanssa.

Työturvallisuus toimeksiantajayrityksessä:

Työ on hyvin fyysistä, ulkotiloissa eläinten kanssa tehtävää työtä, eikä töitä voida jättää tekemättä olisää mikä tahansa. Suomen vaihtelevissa sääolosuhteissa, ohjeistukseen suositeltavista työvaatteista panostetaan etenkin ulkomailta saapuvien kansainvälisten kausityöntekijöiden ja työharjoittelijoiden kohdalla. Yritys tarjoaa myös työhön soveltuvia ulkovaatteita henkilöstölleen ja työharjoittelijoilleen. Yrittäjille on tärkeää huolehtia työympäristön turvallisuudesta ja ergonomiasta, sekä työssä käytettävistä koneista, laitteista, välineistä ja varusteista, jotta työn tekeminen olisi mahdollisimman sujuvaa, ergonomista ja turvallista. Kun yrittäjät muuttivat toimintansa uuteen toimipaikkaan, he panostivat paljon uuden toimipaikan työympäristön suunnitteluun, jotta pystyttiin saamaan aikaan mahdollisimman toimiva kokonaisuus. Heillä oli kokemus edellisen toimipaikan työympäristöstä, jonka he olivat myös itse suunnitelleet uransa alkuaikoina. Vaikka yrittäjät olivat edeltävän toimipaikkansa työympäristöön myös tyytyväisiä, haluttiin uudelle toimipaikalle tehdä muutoksia, joiden koettiin parantavan työergonomiiaa, työturvallisuutta ja työn sujuvuutta entisestään.

Yrittäjille tärkeää on myös huolehtia hyvän työilmapiirin ylläpitämisestä. Kaikki henkilöstön jäsenet osallistuvat tasapuolisesti eri työtehtäviin, työnjako tehdään päivittäin ja jokainen voi vaikuttaa omiin päivän tehtäviinsä esittämällä toiveita. Työtä tehdään kuitenkin yhdessä ja jos yksi henkilöstön jäsen on nopeammin valmis omien tehtäviensä osalta, hän siirtyy auttamaan muita. Työt aloitetaan ja lopetetaan aina yhdessä. Ilmapiiri töissä halutaan pitää avoimena, turvallisena ja kannustavana. Päivittäin pyritään istumaan yhdessä alas kahvitauolle, jossa keskustellaan päivän tehtävistä. Kahvitauolla käydään myös avointa keskustelua ilmoitusluontoisista asioista, toiveista, mahdollisista kysymyksistä ja mieltä painavista asioista. Yrittäjät ovat hyvin työntekijöiden saavutettavissa ja mahdollisiin ongelmiin reagoimaan nopeasti. He ottavat myös aina henkilöstön jäsenten yksilölliset ominaisuudet ja voimavarat huomioon töitä ja työvuoroja suunnitellessa, sekä työntekijöitä ohjatessa. Henkilöstön jäsenistä ja heidän jaksamisestaan pidetään huolta. Turvallinen ja lämmin työilmapiiri on myös tärkeä seikka työharjoittelijoiden näkökulmasta, joille on tärkeää pystyä luomaan lämmin, kannustava, kärsivällinen ja kehittävä ilmapiiri, jotta työharjoittelijat, jotka ovat useimmiten nuoria, kokevat olonsa tervetulleeksi ja turvallisiksi.

Asiakasturvallisuus toimeksiantajayrityksessä:

Toimeksiantajayrityksen tarjoamille ohjelmalveluille on laadittu asianmukaiset turvallisuusasiakirjat, joissa on käsitelty palvelun turvallisuusriskit ja niiden hallintakeinot. Yrittäjien pitkällä alan kokemuksella on suuri merkitys tässäkin asiassa. Palveluissa käytettävät välineet ja varusteet, kuten reet ja valjaat tarkastetaan aina ennen retkelle lähtöä. Myös reitit tarkastetaan aamulla ennen retkiä. Ennen retkiä arvioidaan myös sääolosuhteiden vaikutukset. Sääolosuhteita arvioidaan esimerkiksi pohdintamalla, onko sää liukas vai raskaampi. Tämä vaikuttaa muun muassa siihen, kuinka monta koiraa tarvitaan vetämään yhtä rekeä ja kuinka asiakkaat jaetaan rekiin, jotta reki ei ole liian kevyt tai liian raskas. Nämä seikat vaikuttavat reen hallittavuuteen.

Yrityksen asiakasryhmät ovat pääasiassa kansainvälisiä turisteja, jolloin kielimuuri voi aiheuttaa haasteita. Ajo- ja turvallisuusohjeet annetaan pääasiassa aina englanniksi, tai oppaan osatessa asiakkaiden äidinkieltä, voidaan ohjeistus antaa tällöin asiakkaiden äidinkielellä. Ajo- ja turvallisuusohjeita antavan oppaan on seurattava asiakkaiden keskittymistä ja ymmärryksen tasoa ohjeidenannon aikana. Tärkeimpiä turvallisuusseikkoja painotetaan ohjeiden annossa, ja ne kerrataan vielä ohjeidenannon lopussa, sekä ennen liikkeelle lähtöä. Tärkeimmistä turvallisuusseikoista annetaan usein

myös käytännön esimerkkejä, miksi on erityisen tärkeää toimia niin kuin ohjeistetaan. Ohjeiden an-
nossa opas voi myös osallistaa asiakkaita havainnollistaakseen jonkin toimintamallin ryhmälle. Op-
paan tulee myös arvioida asiakkaiden fyysisiä ominaisuuksia varatun ohjelman vaatavuustasoon
nähdén. Puutteelliset fyysiset ominaisuudet ohjelman vaatavuustasoon nähden ovat aina turvalli-
suusriski. Mikäli opas kokee, ettei ajo- ja turvallisuusohjeita ole ymmärretty riittävän hyvin tai jos yk-
sittäisten tai useampien asiakkaiden fyysiset ominaisuudet eivät vastaa ohjelman vaatavuustasoon
tarvittavia ominaisuuksia, keskustellaan asiasta esihenkilön kanssa ja tehdään muutoksia ohjelmaan
tilanteen vaatimalla tavalla, jotta ohjelma saataisiin järjestettyä kaikkien turvallisuus säilyttäen. Ohjel-
maa voitaisiin muuttaa esimerkiksi siten, että oppaat ajavat rekeä ja asiakkaat istuvat kyydissä. Jos
tämä ei ole vaihtoehto, eikä muuta ratkaisua turvalliselle ohjelman toteutukselle löydy, joudutaan
turvallisuuden nimissä kieltäytymään ohjelman toteutuksesta.

Ajo- ja turvallisuusohjeissa annetaan myös ohjeet, kuinka toimia rekikoirien kanssa ennen ja jälkeen
retken. Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi, asiakkaat ohjataan suoraan rekiin ennen retkeä. Koi-
ria saa tervehtiä retken jälkeen, sillä silloin se on turvallisinta. Toimeksiantajarytityksen rekikoirat ovat
ihmisystävällisiä, mutta hyvin innokkaita ennen safariretkiä. Asiakas ei välttämättä ymmärrä niiden
innokkuuden tasoa, jolloin turvallisinta on antaa asiakkaiden tervehtiä koiria retken jälkeen, kun ne
ovat päässeet juoksemaan ja ovat rauhallisia. Asiakkaita ei koskaan jätetä yksin eläinten kanssa,
vaan heillä on aina opas mukanaan valvomassa, että asiakkaat toimivat ohjeiden mukaisesti, ja että
kaikki menee turvallisesti.

Asiakkaille on myös mahdollista tarjota lämpimämpiä ulkovaatteita safareiden ajaksi, mikäli asiak-
kaat eivät ole pukeutuneet riittävän lämpimästi. Ketään ei päästetä safarille alipukeutuneena, jotta
vältytään paleltumisriskeiltä.

Retkillä on aina mukana riittävä määrä oppaita asiakasryhmän kokoon nähden. Ensimmäinen reki
on aina opasreki, jota ajaa reitit tunteva opas. Opas ajaa usein yksin kilpareella, jota vetää neljä koi-
raa. Kilpareki on helppo ja nopea ankkuroida, mikäli asiakasvaljakoilla on hätä oppaan takana ja op-
paan on pysäytettävä reki ja lähdeävä avuksi. Opasreessä on aina mukana ensiapupakkaus ja va-
ravaljaita koirille. Joissain tilanteissa, kuten uusia oppaita perehdytettäessä tai kun halutaan näyttää
työharjoittelijoille oppaana toimimista voi ensimmäinen opas tällöin ajaa isommalla reellä, jossa pe-
rehdytettävä tai työharjoittelija on mukana apuoppaana.

Opasreen jälkeen tulevat asiakkaat omilla valjakoillaan. Oppaan tehtävänä on antaa perässä tule-
ville asiakkaille ajo-ohjeita yksinkertaisin käsimerkein ajon aikana, sekä huolehtia turvallisesta vauh-
dista. Opasreen opas pyrkii pitämään näköyhteyden jokaiseen asiakasrekeen. Asiakkaiden perässä
tulee vielä yhdestä kahteen opasta moottorikelkalla, joiden tehtävänä on varmistaa, ettei kukaan asi-
akkaista jää jälkeen ja yleisesti valvoa turvallisuutta. Ensimmäisen opasreen takana ajaa neljä, mak-
simissaan viisi asiakasvaljakkoa. Isompien ryhmien kohdalla neljännen tai viidennen asiakasreen
jälkeen ajaa yksi opas omalla reellään, jonka perässä ajaa taas maksimissaan viisi asiakasvaljak-
koa, joiden perässä tulee yksi opas moottorikelkalla. Tällä pyritään varmistamaan, että oppaita on
mukana retkellä riittävä määrä asiakkaisiin nähden.

Tilanteen mukaan, moottorikelkkaa ajava opas valvoo reiteillä olevat moottorikelkkareittien ja auto-
teiden ylitystilanteet. Myös apuoppaana toimiva opas voi olla valvomassa ylityksiä. Moottorikelkan
on hyvä olla mukana safareilla siitän syystä, jos onnettomuuden sattuessa loukkaantunut asiakas

jouduttaisiin nopeasti siirtämään pelastuslaitoksen ohjeistamaan paikkaan. Oppailla on aina mukanaan radiopuhelimet, joiden välityksillä heidän on helppo kommunikoida toistensa kanssa reiteillä ja informoida toisiaan ilmoitusluontoisista asioista, ongelmatilanteista tai vain kertoakseen, että kaikki asiakkaat ovat turvallisesti ylittäneet tien.

Reittisuunnittelussa on otettu huomioon mahdolliset vaarakohdat ja vaarojen minimoiminen. Toimeksiantajayritys tekee yhteistyötä viranomaisten kanssa ja reiteille on määritelty tietyt pelastuspisteet, mihin on helppo saapua tarvittaessa esimerkiksi ambulanssilla. Safarille lähtö ja safarilta paluu ovat aina tilanteita, joihin tulee kiinnittää huomiota, jotta vaaratilanteilta voidaan välttyä. Oppaille on järjestetty ensiapukoulutus yrityksen puolesta. Oppaiden ammattitaito korostuu asiakasturvallisuudessa. Oppaat täytyy olla hyvin perehdytettyjä ja koulutettuja työnkuvaan liittyviin riskeihin, sekä osata toimia työssään turvallisesti, jotta myös asiakasturvallisuus saadaan säilytettyä.

Rekikoirien turvallisuus toimeksiantajayrityksessä:

Rekikoirat ovat tärkeä osa toimeksiantajayrityksen toimintaa. Niiden turvallisuus ja hyvinvointi tulee ottaa huomioon, jotta palveluita voidaan järjestää. Yrittäjien lisäksi henkilöstön tulee tuntea koirat ja niiden yksilölliset tarpeet sekä ominaisuudet, osata lukea niiden elekieltä ja ymmärtää koirien käytöstä.

Henkilöstön täytyy tietää, millaisissa ryhmissä koirat voivat ulkoilla vapaana turvallisesti. Koirat, jotka eivät tule toimeen toistensa kanssa, tulee pitää erillään, jotta niin koirien, kuin henkilöstönkin turvallisuus säilyy. Henkilöstön täytyy tuntea kuinka toimia vahingon tai onnettomuuden sattuessa koiralle, sillä eläin toimii aina vaistonvaraisesti yllättävissä tilanteissa. Tämä vaistonvarainen toiminta voi olla esimerkiksi aggressiivinen ensireaktio, vaikka koira ei normaalisti käyttäytyisikään vihaisesti ihmistä kohtaan. Työturvallisuus näissä tilanteissa voidaan kuitenkin säilyttää ennakoimalla sekä oppaan ammattitaidolla ja tilanteenlukutaidolla. Tämän vuoksi henkilöstön on erityisen tärkeää osata lukea koirien elekieltä.

Koirien yksilöllinen tunteminen on tärkeää, sillä näin henkilöstö osaa tunnistaa yksilökohtaisesti koiralle epänormaalin käytöksen. Kun normaalista poikkeava käytös tunnistetaan nopeasti, voidaan siihen silloin myös reagoida riittävän nopeasti. Normaalia poikkeava käytös voi olla esimerkiksi hermostuneisuutta, väsymystä, apaattisuutta, ruokahaluttomuutta, liikkumishaluttomuutta tai jopa aggressiivisuutta. Tällaiset oireet voivat enteillä kivusta, tai muusta terveysongelmasta. Kun normaalia poikkeava käytös tunnistetaan nopeasti, pystytään myös syy tälle löytämään nopeasti ja tekemään hoidon tarpeen arviointi, viemään koira tarpeen mukaan eläinlääkäriin ja tehdä tarvittavat toimenpiteet koiran hoitamiseksi.

Työympäristön kunto vaikuttaa myös koirien turvallisuuteen. Koirien pitopaikka ja elintilat ovat olennainen osa työympäristöä. Jos näissä on puutteita tai riskejä aiheuttavia tekijöitä, ovat ne tällöin vaaraksi usein myös koirille.

Koirien ruokintaan liittyy tiettyjä seikkoja, joilla voidaan vaikuttaa koirien turvallisuuteen. Esimerkiksi aamuruokinnan jälkeen koirilla täytyy olla riittävän pitkä tauko ennen liikuntaa. Liikunnalla liian aikaisin ruokinnan jälkeen on suuri riski aiheuttaa koiralle vatsalaukunkiertymä, joka on vakava terveysuhka. Myös kuivaruoan ja lihan määrän suhdetta tulee osata arvioida koirakohtaisesti jopa päivittäin,

jotta koirat eivät liho tai laihtu merkittävästi. Myös vuodenaika vaikuttaa ruokintaan liittyviin seikkoihin. Mahdolliset lääkitykset tulee muistaa antaa ohjeiden mukaisesti ja niistä pidetään kirjaa, josta kaikki henkilöstön jäsenet voivat nähdä onhan tarvittavat lääkitykset annettu. Koirille tulee myös jakaa raikasta vettä päivittäin. Vesikupit pestään tasaisin väliajoin, noin joka kolmas päivä. Myös vesikuppien pesusta pidetään kirjaa, jotta pesuväliä voidaan seurata. Koirille syötettävän lihan sulatuksessa on noudatettava huolellisuutta, jotta liha ei pilaannu sulatusprosessin aikana ja pääse aiheuttamaan terveysongelmia.

Toimeksiantajayrityksellä on käytössään kaikille koirille lattialämmitetyt kopit, joiden avulla koirien palautuminen on tehokkaampaa, eikä koirilla tule talvellakaan kylmä levätessä. Kaikissa tarhoissa on myös sulavesikupit, joten kaikilla koirilla on sulaa vettä tarjolla ympäri vuorokauden jokaisena vuodenaikana, pakkasestakin huolimatta. Koirien riittävä nesteytys varmistetaan erillisellä juotolla talvikautena, kun koirat ovat aktiivisimmillaan. Koirien liikuntaa seurataan myös päivittäin päivitettävällä liikuntakalenterilla. Näin pystytään varmistamaan optimaalinen liikunnan ja levon suhde.

Koirien turvallisuusseikat tulee huomioida myös ohjelmanpalvelun toteutuksessa. Asiakkaiden ajo- ja turvallisuusohjeiden ymmärryksen taso vaikuttaa suoraan myös koirien turvallisuuteen. Asiakkaan pitää ymmärtää ajo- ja turvallisuusohjeista, miten seurata ajon aikana, ettei reki kulje nopeampaa vauhtia koiriin nähden. Vetoliinan, joka kiinnittää koirat ja reen toisiinsa, tulee pysyä tiukkana ajon aikana. Jos vetoliina löystyy, se tarkoittaa, että reki kulkee nopeampaa kuin koirat ja asiakkaan tulee ymmärtää jarruttaa, jotta reen vauhti hidastuu. Jos asiakas ei ymmärrä jarruttaa vetoliinan löystyessä, tällöin riskinä on, että reki liukuu koirien päälle, joka voi aiheuttaa merkittävää vahinkoa niin koirille kuin asiakkaillekin. Liian hidas vauhti aiheuttaa myös vaaratilanteita, sillä tällöin koirat alkavat helposti keskittymään muihin epäoleellisiin asioihin, joka voi aiheuttaa koirien sotkeutumisen. Asiakkaan tulee myös muistaa myös pitää ohjeiden mukainen turvaväli edellä kulkevaan rekeen, jotta koirat eivät mene liian lähelle edellä kulkevaa valjakkoa. Liian lähelle edeltävää valjakkoa ajaminen voi aiheuttaa edeltävää valjakkoa ajavan kuskin reen hallinnan menetyksen, josta voi syntyä monenlaisia vaaratilanteita niin koirille, kuin asiakkaille. Asiakkaiden tulee muistaa, ettei edellä olevaa valjakkoa saa lähteä ohittamaan. Tällaiseen ei reiteillä ole tilaakaan, mutta mikäli näin pääsisi käymään voisi se aiheuttaa vaaraa koirille ja asiakkaille.

Toimeksiantajayrityksessä tärkeimmät turvallisuusnäkökulmat ovat siis kaikki tavalla tai toisella kytköksissä toisiinsa. Henkilöstön osaaminen turvallisuusseikkojen näkökulmista vaikuttaa suoraan asiakasturvallisuuteen ja koirien turvallisuuteen. Kun henkilöstö tuntee rekikoirat yksilöittäin, on myös työnteko koirien kanssa tällöin turvallisempaa työntekijöille itselleen työturvallisuuden näkökulmasta ja koirien turvallisuuden taso saadaan ylläpidettyä. Henkilöstön osaaminen voidaan varmistaa huolellisella perehdyttämisellä ja turvallisuusseikkojen painottamisella. Asiakkaiden toimintaa koirien kanssa tulee valvoa jatkuvasti, jotta turvallisuus saadaan säilytettyä niin koirien, kuin asiakkaidenkin näkökulmista. Ammattitaitoinen henkilöstö yhdessä ammattitaitoisten esihenkilöiden kanssa luovat turvallisen ohjelmanpalvelun asiakkaille ja turvalliset puitteet rekikoirille.

4 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Tämä opinnäytetyö on tyypiltään toiminnallinen opinnäytetyö, jonka aikana on tehty käytännön kehittämistyö. Kehittämistyön aihe on saatu toimeksiantona. Tässä luvussa ja sen alaluvuissa kerrotaan mitä toiminnallisella opinnäytetyöllä ja kehittämistyöllä tarkoitetaan, mitä sillä tavoitellaan sekä kuinka toiminnallinen opinnäytetyö eroaa tutkimuksellisesta opinnäytetyömenetelmästä. Lisäksi luvun alaluvuissa kerrotaan mitä työvaiheita toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu, sekä avataan tämän opinnäytetyön toteutuksen työvaiheita ja aikataulua sekä työssä huomioituja luotettavuus- ja eettisyys seikkoja.

Toiminnallisella opinnäytetyöllä pyritään kehittämään toimintaa, toimintatapaa tai prosessia yritykselle tai työyhteisölle. Tällainen kehitystyö voi olla esimerkiksi markkinointisuunnitelma, liiketoimintasuunnitelma, strategiasuunnitelma, perehdytysopas, prosessikuvausten tai laskelmien laatiminen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä voidaan myös kehittää olemassa olevaa palvelua tai luoda kokonaan uusi palvelu. Toiminnallisen opinnäytetyön toteutukseen sisältyy kaksi osaa, jotka täydentävät toisiaan; opinnäytetyöraportti ja työn lopullinen tuotos. Raportissa käsitellään valitun aiheen teoriaa ja tietoperustaa lähteitä käyttäen. Raportissa kuvataan myös työn toiminnallista osuutta, kerrotaan mitä tehtiin ja miten, eli avataan työn tuotosta. Toiminnallista opinnäytetyötä voidaan pitää myös vaihtoehtoisena työmuotona opinnäytetyölle, jossa tehdään tutkimusta. Vaikka toiminnalliseen opinnäytetyöhön ei sisällyttäisikään tutkimusta, tulee kuitenkin muistaa, että tietoperusta toiminnallisen opinnäytetyön teoriaan perustuu tutkimuksellisuuteen. Toiminnallisen opinnäytetyömenetelmän valinnut opiskelija osoittaa asiantuntijaosaamisensa itse tuotettuna ammatillisena käytännön työnä, josta opiskelija laatii opinnäytetyötekstin, ammatillisen artikkelin tai portfolion. Opinnäytetyötekstissä opiskelijan tuottaman ammatillisen työn toteutuksessa käytetyt menetelmät ja siihen liittyvät päätökset tulee perustella ja argumentoida aihealueeseen liittyviä lähteitä ja aiempia tutkimuksia käyttäen. (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2022; Vilka 2021, osa 1.)

Toiminnallinen opinnäytetyö saadaan tyypillisesti toimeksiantona ulkopuoliselta toiminnanharjoittajalta. Se voidaan kuitenkin tehdä myös opiskelijan omaan yritykseen tai yritysideaan perustuen, mikäli opiskelijalla olisi tähän mahdollisuus. Toiminnallisessa opinnäytetyössä taustalla on konkreettisesti todellinen työelämälähtöinen kehitystyö, jonka aikana tehdään tarpeeseen perustuva ammatillinen tuotos. Tuotos on konkreettinen ja sitä pystytään hyödyntämään käytännössä. Tuotos tehdään aitoon tarpeeseen pohjautuen ja siitä on hyötyä kohderyhmälle tai arjen käytännölle toimintaympäristössä, joita varten tuotos on laadittu. Tuotoksesta hyötyvä kohderyhmä voi olla esimerkiksi asiakkaat tai työntekijät. Tuotoksesta hyötyvän toimintaympäristön arjen käytännöt voi olla esimerkiksi organisaatiossa, yrityksessä, palvelussa tai tiimissä toteutettavia käytänteitä. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2025; Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022, luku 1.1.)

Salosen (2013, 5) mukaan toiminnallisten ja tutkimuksellisten opinnäytetöiden välillä on myös samankaltaisuutta. Kumpaankin kuuluu yhdistävinä tekijöinä hänen mukaansa ”tietoperusta, toimijat, menetelmät, materiaalit ja aineistot sekä tuotos tai tulos”. Lisäksi niiden eteneminen on loogista ja samankaltaista; ensimmäisenä valitaan ja rajataan aihe, työvaiheissa etenemistä suunnitellaan ja organisoidaan, jonka jälkeen käsillä on tuotos, joka lopuksi arvioidaan. Toiminnallisten ja tutkimuksellisten opinnäytetöiden yleisen tason erot nähdään työn tutkimis- ja kehittämismenetelmissä, tiedonhankinnan tavoissa, materiaalien ja aineistojen analysoinnissa, sekä kuinka niitä on hyödynnetty

työssä. Työn tuotos ja tulos sekä opinnäytetyöraportin rakenne ja ulkoasu eroavat myös usein toisistaan.

Toiminnallisen opinnäytetyön ominaispiirteinä pidetään sitä, että sen myötä syntyy fyysinen, opiskelijan itse laatima tuotos. Tuotoksella tavoitellaan usein jonkin prosessin tai toiminnan kehittämistä toimeksiantajayrityksessä ja tuotos on laadittu tarpeen pohjalta. Tutkimuksellista opinnäytetyötä tehdessä tehdään tutkimus valitusta aiheesta, josta laaditaan tutkimusraportti, jonka tuloksena saadaan uutta tietoa valitusta tutkittavasta aiheesta. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksen laatimisessa, sen eri vaiheisiin tarvitaan muitakin toimijoita opiskelijan lisäksi, kun taas tutkimuksellisen opinnäytetyön keskeisenä toimijana on opiskelija itse ja muut henkilöt ovat oleellisia pääasiassa tiedonhankintaan tutkimusaineiston keräämiseksi. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksen laatiminen vaatii sosiaalista vuorovaikutusta opiskelijan ja toimijoiden välillä toiminnan edetessä. Tällä tarkoitetaan säännöllistä ajatusten vaihtoa, arvioimista, tarvittaessa toimintatavan muutosta, tukea sekä palautetta puolin ja toisin. Tutkimuksellisen opinnäytetyön työtapo puolestaan sisältää vähemmän vuorovaikutusta. Tietoja yleensä kerätään yksisuuntaisesti, ellei tutkimusmenetelmänä käytetä toimintatutkimusta. (Salonen 2013, 5–6.)

4.1 Toiminnallisen opinnäytetyön toteutuksen työvaiheet

Kostamo ym. (2022, luku 1.1) ovat kuvanneet kirjassaan toiminnallisen opinnäytetyön työvaiheita. Työ alkaa työn tavoitteiden, kohderyhmän, tietoperustan ja työssä käytettävien menetelmien ideoinnilla ja suunnittelulla. Ideointia ja suunnittelua seuraava vaihe on sitoutumisvaihe, jossa laaditaan työn toimintasuunnitelma. Tämän jälkeen päästään etenemään laajuudeltaan suurimpaan työvaiheeseen, joka on kehittämisvaihe, eli käytännön osuus. Käytännön osuus itsessään sisältää useampia työvaiheita, jotka osittain myös toistuvat. Tähän vaiheeseen kuuluu tuotoksen aikaansaamiseksi tarvittavan aineiston hankkiminen ja teoriaan peilaamista, jonka pohjalta voidaan aloittaa tuotoksen valmisteleminen. Tuotoksen valmisteluvaiheessa käydään paljon vuorovaikutusta ja vastaanotetaan välipalautetta, jonka pohjalta palataan takaisin tuotoksen valmisteluun. Tuotoksen valmistelu ja välipalautte vaiheita voidaan toistaa tarvittava määrä, kunnes voidaan edetä tuotoksen kehittelyvaiheeseen ja raportin kirjoittamiseen. Tämä kaikki sisältyy kehittämisvaiheeseen, jonka jälkeen toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena saatu tuotos ja raportti viimeistellään valmiiksi.

Salonen (2013, 16–20) on kehittänyt konstruktivistisen mallin kehittämishankkeiden vaiheista ja sisällöistä. Mallin mukaan kehittämistyö alkaa aloitusvaiheesta, joka perustuu aiheideaan. Siinä määritellään kehittämistarve, alustava kehittämistehtävä, toimintaympäristö, mukana olevat toimijat ja toimijoiden osallistuminen työn toteutukseen. Tässä vaiheessa on järkevää puhua myös aiherajauksen teosta, jotta aihe on realistisesti toteutettavissa esimerkiksi käytettävissä olevaan aikaan nähden. Tämän jälkeen voidaan edetä työn suunnittelun vaiheeseen, jossa laaditaan kirjallinen opinnäytetyösuunnitelma. Suunnitelmaan kirjataan työn tavoite, työvaiheet, työympäristö, työlle oleelliset toimijat, työssä käytettävät menetelmät, annetaan esimerkkejä työssä käytettävästä aineistosta ja tiedonhankintamenetelmistä, millaista dokumentointia työn aikana tehdään ja kuinka dokumentteja käsitellään. Seuraavaksi siirrytään esivaiheeseen, jonka aikana opiskelija siirtyy siihen työympäristöön, missä käytännön osuus tehdään. Esivaiheeseen ei käytetä paljon aikaa, ja sen tarkoituksena on lähinnä kerrata työsuunnitelmaa ja organisoida työn kulkua yhdessä työn toimeksiantajien kanssa. Esivaiheen jälkeen alkaa työstämisen vaihe, joka on aikaa vievin mutta tärkeä osuus. Työstämisen vaiheessa opiskelija työskentelee toimijoiden kanssa tiiviisti päivittäisessä yhteistyössä ja työ etenee tavoitteita

ja tuotosta kohti. Vaihe sisältää paljon molemminpuolista vuorovaikutusta. Tämän vaiheen jälkeen tulee tuotoksen tarkistusvaihe, jossa arvioidaan tuotosta yhdessä toimijoiden kanssa, ja tehdään tarvittavat korjaukset viimeistelyvaiheessa arvioinnin pohjalta. Kun tuotos on viimeistely, päästään viimeiseen vaiheeseen, jossa kehittämistyö on tullut päätökseen ja se voidaan esittää. Kehittämistyöstä tehtävää raporttia voidaan alkaa työstämään itsenäisesti tuotoksen työvaiheiden edetessä, ja raporttia voidaan viimeistellä vielä sen jälkeen, kun kehittämistyö on saatu päätökseen. Raportista ja sen valmistumisesta vastuun kantaa opiskelija.

4.2 Tämän opinnäytetyön työvaiheet ja suunniteltu aikataulu

Tämä opinnäytetyöprosessi aloitettiin virallisesti syyskuussa 2024, jolloin työn aihe-ehdotus lähetettiin hyväksyttäväksi. Työn ideointi aloitettiin kuitenkin jo maaliskuussa 2024 toimeksiantajayrityksessä suoritettuna työharjoittelun innoittamana. Aihevaihtoehtoja ja ideoita hauduteltiin kesän yli, jonka jälkeen valinta lopullisesta aiheesta tehtiin yhdessä toimeksiantajan kanssa yrityksen tarpeisiin pohjautuen. Työn aihevalintaa on perusteltu tarkemmin luvussa 5.

Aihe-ehdotuksen hyväksymisen jälkeen laadittiin työ- ja tiedonhankinnan suunnitelmat opinnäytetyölle, sekä laadittiin ja solmittiin opinnäytetyösopimus toimeksiantajan, opiskelijan ja opinnäytetyön ohjaajan kanssa.

Käytännön toteutuksen vaihe aloitettiin tammikuussa 2025, joka suoritettiin toimeksiantajan toimipaikassa Lapissa Suometunturilla. Käytännön työvaihe toimeksiantajan toimipaikassa kesti maaliskuun 2025 puoliväliin saakka. Käytännön työvaiheen aikana tuotosta työstettiin tiiviissä yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa toimeksiantajan kanssa, jotta tuotoksesta saatiin räätälöityä toimeksiantajan tarpeisiin sopiva. Käytännön työvaiheen aikana pystyttiin aloittamaan myös tämän opinnäytetyöraportin teorianäkökulman suunnittelua ja sisällysluettelon rakentamista. Työn raportointiin varattiin kokonaisuudessaan aikaa noin kolme kuukautta.

Maaliskuussa 2025 työn tuotos valmistui ja käytännön työvaihe tuli päätökseen. Käytännön työvaiheen päättyessä tämän opinnäytetyöraportin työstäminen jatkui ja keskittyminen painottui opinnäytetyön raportointiin. Raportointi on aikataulutettu valmistumaan huhtikuun 2025 loppuun mennessä, jolloin raportin viimeinen versio lähetetään arvioitavaksi huhti- ja toukokuun vaihteessa.

Raportin palautuksen jälkeen opinnäytetyöprosessin loppuvaiheisiin kuuluu vielä työstä tehtävät kypsyysnäyte, sekä videoesitys. Nämä tehdään heti toukokuun 2025 alussa. Raportin arvioinnin jälkeen hyväksytty työ julkaistaan vielä Theseuksessa, jolloin opinnäytetyöprosessi saadaan päätökseen toukokuun 2025 loppuun mennessä.

4.3 Toiminnallisen opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetöitä tehdessä tulee noudattaa tutkimuseettikkään ja hyvään tieteelliseen käytäntöön laadittuja ohjeistuksia. Opinnäytetyössään tutkimuseettisiä ja hyvän tieteellisen käytännön ohjeita noudattanut opiskelija osoittaa itsensä ja tekemänsä työn vastuullisuuden, rehellisyyden ja avoimuuden. (Kivelä 2024b.)

Tutkimuseettiset ja luotettavuusasiat ovat suuremmassa painoarvossa tutkimuksellisten opinnäytetöiden kohdalla, mutta Kivelän (2024b) mukaan jokaisen opinnäytetyön kohdalla on huomioitava vähintään seuraavat vaatimukset:

- (Tutkimus)prosessin selkeä ja avoin kuvaaminen.
- Tunnollinen lähdeviittaus ja lähteiden merkintä koko raportissa.
- Työhön tarvittavien opinnäytetyösopimusten laatiminen ja allekirjoitus, sekä tarvittaessa tutkimuslupien hankkiminen.
- Aineistoista huolehtiminen huolellisesti koko työn ajan aina työn päätökseen saakka.
- Työn viimeisen version tarkistus plagiointin tunnistusohjelmaa käyttäen ennen työn julkaisemista.

Nämä vaatimukset on siis huomioitava, olipa kyseessä sitten tutkimuksellinen- tai toiminnallinen opinnäytetyö.

Savonia ammattikorkeakoulun verkkosivuilla esitettyihin eettisiin ohjeistuksiin, sekä Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n laatimiin, yleisiin ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiin suosituksiin on perehdytty huolellisesti ennen tämän opinnäytetyön aloittamista. Työn eettisyys ja luotettavuus on varmistettu noudattamalla kyseisiä ohjeistuksia ja suosituksia tähän opinnäytetyöhön asianmukaisesti soveltaen koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Tässä opinnäytetyössä eettisyys- ja luotettavuusnäkökulmia on huomioitu aineiston käytössä, aineistoon viittaamisessa, lähdemerkintöjen tekemisessä, suorien lainausten tekemisessä ja toimeksiantajan kanssa tehdyn opinnäytetyösopimuksen ehtojen noudattamisessa. Työssä on tullut huolehtia myös siitä, ettei teoriaa käsitellessä syyllistytä plagiointiin edes tahattomasti.

Teoriaviitekehyksessä käytettyjen lähteiden valitsemisessa on arvioitu lähteen luotettavuutta, ajantasaisuutta ja validiutta. Lähteitä on pyritty käyttämään monipuolisesti työn luotettavuuden lisäämiseksi. Lähteiden käyttö on tehty kuitenkin edellä mainitut luotettavuus, ajantasaisuus ja validius -seikat huomioiden, jotta lähteiden laatutaso on saatu säilytettyä riittävän hyvänä. Lähdeaineistoa on kerätty internetistä hakemalla, Savonian kampuskirjastosta, sekä Savonia Finnasta löydettävistä E-kirjoista. Työtä varten lähdeaineistoksi on myös ostettu yksi E-kirja, sekä yksi painettu kirja. Työssä käytetyt internetilähteet koostuvat pääasiassa asiantuntijateksteistä, viranomaistahojen sivustoilta löydettävistä julkaisuista, oppaista ja lainsäädännöstä. Työssä käytettyihin lähteisiin on asianmukaisesti viitattu ja ne on merkitty lähdeluetteloon Savonian raportointiohjeessa annettujen lähdeviittaus ja lähdemerkintä ohjeiden mukaisesti. Suoria lainauksia on tehty harkinnanvaraisesti, ja myös niiden kohdalla on toimittu Savonian raportointiohjeen osoittamalla tavalla. Opinnäytetyöraportti on tarkastettu plagiointin tarkastusohjelmalla ennen julkaisua. Raportille on myös tehty välipalautuksia plagiointin tarkastusohjelmaan työn edetessä, jotta jo kirjoitusvaiheessa on voitu varmistua siitä, ettei työssä syyllistytä plagiointiin. Raportissa ei myöskään ole kerrottu mitään salassa pidettävää tietoa, ja työ on hyväksytty myös toimeksiantajan puolesta ennen työn julkaisua.

5 YHTEENVETO TYÖN TUOTOKSESTA

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena syntyi 43 sivuinen perehdytysopas toimeksiantajayritykselle, jonka kansisivu (liite 1) ja sisällysluettelo (liite 2) on liitetty tähän opinnäytetyöraporttiin. Tässä luvussa ja sen alaluvuissa käsitellään tämän opinnäytetyön ja sen tuotoksen aihevalintaa, perusteluja aihevalinnalle, menetelmävalintaa ja perusteita menetelmävalinnoille, sekä mitä valmiilla tuotoksella tavoitellaan ja millainen tarkoitus syntyneellä tuotoksella on. Lisäksi luvun alaluvuissa avataan työn tuotoksena syntyneen oppaan sisältöä (liite 2) laajemmin, eli millaisia aiheita missäkin luvussa on kokonaisuudessaan käsitelty, sekä perusteita käsitellyille aiheille. Viimeisessä alaluvussa on myös kerrottu, kuinka tuotosta tullaan vielä jatkossa kehittämään niin, että toimeksiantajayritys, sen työntekijät ja työharjoittelijat saavat siitä kaiken hyödyn irti.

Aihevalintaan vaikutti paitsi työn tarpeellisuus toimeksiantajayritykselle, mutta myös kiinnostus aiheeseen. Aito kiinnostus ja innostus on tärkeää ottaa huomioon opinnäytetyön aihevalintaa tehdessä, jotta työn tekeminen säilyy mielekkäänä, eikä työn tekeminen pitkity tai pahimmassa tapauksessa lopu mielenkiinnon puutteen vuoksi (Kivelä 2024a). Aiheen valinnassa tuli tietenkin myös huomioida omien opintojen vaatimukset opinnäytetyölle. Restonomikoulutuksesta valmistuneella on valmiudet toimia palvelu- ja kokemusalalla esihenkilönä, asiantuntijatehtävissä tai yrittäjänä (Sure n.d.). Näissä työnkuvissa tarvitaan muun muassa perehdyttämistaitoja sekä ymmärrystä turvallisuusseikoista, jonka vuoksi valittu aihe on myös alan opintojen sisältöä tukeva ja vaatimukset täyttävä.

Opinnäytetyön menetelmäksi valikoitui toiminnallinen opinnäytetyö sen työelämälähtöisyyden ja käytännöllisyyden vuoksi. Opinnäytetyön toteutusvaiheen haluttiin olevan käytännössä tehtävää, ja tuotoksen haluttiin olevan konkreettinen tuotos, josta on aidosti hyötyä toimeksiantajalle. Kaikki osapuolet kokivat yksimielisesti, että toiminnallisen opinnäytetyön työmenetelmän tavoin tehdystä työstä ja tuotoksesta on eniten hyötyä jatkoa varten niin toimeksiantajalle, kuin opinnäytetyön tekijällekkin. Toiminnallisen opinnäytetyön toteuttaminen oli myös kaikista innostavin ja mielekkäin verrattuna tutkimukselliseen opinnäytetyöhön.

Perehdytysprosessin hyvä ja suunnitelmallinen pohja edistää työturvallisuutta, työkykyä sekä työn sujuvuutta. Perehdytykselle on tarvetta myös silloin, kun työtehtävissä tai -menetelmissä tapahtuu muutoksia. Hyvin hoidettu perehdyttämisprosessi nopeuttaa uuden työntekijän sopeutumista työyhteisöön. (Työterveyslaitos n.d.a.)

Perehdytysoppaan koettiin olevan tärkeä ja tarpeellinen apuväline yritykselle perehdytyksen ja työnopastuksen ollessa niin iso osa yrityksen rutiineja kausityöntekijöiden, työharjoittelijoiden, työnkuvan laajuuden ja kausittaisen vaihtelun, sekä yrityksessä suuressa painoarvossa pidettävien toiminnan turvallisuusseikkojen vuoksi. Myös työturvallisuuskeskuksen mukaan perehdytystä tulee antaa aina uuden työntekijän aloittaessa, työnkuvan muutostilanteissa, sekä aiemmin yrityksessä työskennelleen työntekijän palatessa pidemmältä poissaolojaksolta. Perehdytys on perusedellytys turvalliselle työlle. (Työturvallisuuskeskus n.d.a.)

Tämän opinnäytetyöraportin luvussa 2.6 on käsitelty toimeksiantajayrityksen perehdytysprosessin lähtökohtia. Lähtökohtien pohjalta yrityksen perehdytysprosessista haluttiin tehdä suunnitelmallisempi, jonka myötä prosessia saataisiin selkeytettyä kaikkien perehdytykseen osallistuvien osapuolten näkökulmista. Tuotoksena syntynyt opas toimii perehdytyksen tukena niin perehdyttäjälle, kuin perehdytettävällekin. Hyvin suunnitellun perehdytysoppaan tarkoituksena on myös lisätä toiminnan

turvallisuutta entisestään toimeksiantajayrityksessä. Oppaan avulla tavoitellaan myös tehokkaampaa, aikaa säästävää perehdytysprosessia. Tämä on tärkeää erityisesti kausityöntekijöiden ja työharjoittelijoiden kohdalla, joiden perehdytykseen ei ole niin paljon aikaa käytettävissä, kuin koko-aikaisten työntekijöiden kohdalla heidän työsuhteensa lyhytkestoisuuden vuoksi. Oppaan avulla perehdytysprosessia saadaan tehostettua perehdytyksen laadusta tinkimättä.

5.1 Perehdytysoppaan sisällön rakentuminen

Työn toiminnallinen osuus alkoi perehdytysoppaan sisällysluettelon (liite 2) suunnittelulla. Osittain inspiraatiota perehdytysoppaan sisällysluettelo on saatu Lumijärven & Mansillan (2024, 42–56) opinnäytetyöstä, jonka tuotoksena he ovat laatineet perehdytysoppaan Ranua Resortille. Sisällysluettelon runko rakentui myös oman, toimeksiantajayrityksessä tehdyn työharjoittelun myötä saatuaan kokemukseen, sekä toimeksiantajan toiveisiin perustuen. Kun sisällysluettelon runko oli ideoitu ja toimeksiantajan hyväksymä, alkoi asiasisällön laatiminen.

Työterveyslaitoksen mukaan uuden työntekijän perehdytyksessä tulee huomioida vähintään seuraavat seikat (Työterveyslaitos n.d.a.):

- Työtehtävät, tavoitteet ja työntekijän vastuut
- Työtilat ja -välineet
- Työvuorot ja muut aikataulut
- Työmenetelmät
- Toiminta asiakaskohtaamisissa
- Tiedotuskanavat, tietolähteet ja tukilähteet
- Turvalliset ja terveelliset työtavat
- Työn turvallisuusseikat, riskinhallinta ja torjuntatavat
- Toiminta poikkeustilanteiden aikana
- Työyhteisössä noudatettavat toimintatavat ja pelisäännöt
- Työyhteisö ja kollegat

Työn tuotoksena laaditussa perehdytysoppaassa on käsitelty työterveyslaitoksen (n.d.a.) listaamia perehdytyksessä huomioitavia seikkoja, sekä muita yrityksen kohdalla tärkeäksi koettuja seikkoja.

Oppaan ensimmäisen luvun tarkoituksena on toivottaa uusi työntekijä tervetulleeksi, johdatella oppaan sisältöön lukijan mielenkiintoa herätellen, sekä kertoa mitä varten opas on laadittu. Toisen luvun tarkoituksena on kertoa yleishyödyllistä informaatiota alueesta, jossa yrityksen toimipaikka sijaitsee: palvelut, lähimmät lentokentät, rautatieasemat ja kaupungit, sekä kertoa kulkuyhteyksistä ja kuljetusjärjestelyistä. Nämä seikat koettiin tärkeäksi sisällyttää perehdytyskansioon toimipaikan syrjäisen sijainnin vuoksi. Tarkoituksena on helpottaa saapumisen suunnittelua. Alueesta kertominen myös mahdollistaa kausityöntekijän tai työharjoittelijan nopeamman kotiutumisen antamalla tietoa uudesta asuinalueesta.

Kolmannessa luvussa on yleistietoa yrityksestä, yrittäjien esittely ja heidän yhteystietonsa, avataan yrityksen arvot, missio ja visio, sekä kerrotaan, yrityksen työyhteisössä vallitsevasta ilmapiiristä sekä siitä, millainen yritys on työnantajana ja harjoittelupaikan tarjoajana. Neljännessä luvussa on työympäristön, sekä rekikoirien yleisesittelyä. Toimeksiantajayritys pystyy järjestämään työntekijöilleen ja

työharjoittelijoilleen majoituksen, josta kerrotaan oppaan viidennessä luvussa. Luvussa viisi käsitellään myös asumiseen liittyviä yhteisiä pelisääntöjä.

Luvussa kuusi kerrotaan mitä uuden työntekijän tulisi pakata mukaansa ja mitä kaikkea yritys tarjoaa työntekijöilleen ja työharjoittelijoilleen. Luvussa käsitellään muun muassa mukaan pakattavia vaatesuosituksia kausikohtaisesti talvi- ja kevätkausien, sekä kesä- ja syyskausien näkökulmista, sekä mitä muuta tulee ottaa huomioon pakkaamisessa. Tämän luvun avulla etenkin ulkomailta saapuvat kansainväliset kausityöntekijät ja työharjoittelijat, joilla ei välttämättä ole kokemusta Suomen sääolosuhteista, saavat hyvät ohjeet pukeutumiseen Suomen vaihtelevissa sääolosuhteissa.

Seuraavissa luvuissa käsitellään yleiskatsausta työtehtäviin ja työpäivien kulkuun, sekä avataan niiden kausikohtaisia eroja. Lisäksi käsitellään yhteisiä pelisääntöjä työpaikalla; kuinka käyttäytyä kollegojen ja asiakkaiden kanssa, työntekijän vastuita, tietoa työvuoroista, tauoista ja vapaa-ajasta, tupakoinnista ja puhelimen käytöstä, sekä miten toimitaan ilmoitusluontoisten asioiden tai kysymysten ilmaantuessa, ja missä tiedotuskanavassa keskustelua käydään.

Näissä oppaan kymmenen ensimmäisen luvun aikana käsitellään lähinnä yleishyödyllistä tietoa, joka valmistele uutta työntekijää tai harjoittelijaa tulevaan uuteen työnkuvaansa, työolosuhteisiin, -yhteisöön, -ympäristöön ja toimintatapoihin.

Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (2015, 23) laatimassa ohjeessa ohjeistetaan, että palveluntarjoajan on varmistettava henkilöstön pätevyydestä ja osaamisesta perehdyttämällä ja kouluttamalla heidät tehtäviinsä ja toimintaan kuuluviin turvallisuusseikkoihin. Siispä tuotoksena syntyneen perehdytysoppaan seitsemäs luku on laajasti turvallisuusasioita käsittelevä osuus, sillä toimintaan sisältyy paljon riskejä ja turvallisuusasioilla on hyvin suuri painoarvo toimeksiantajayrityksen toiminnassa.

Oppaan turvallisuusasioita käsittelevässä luvussa huomioitavat turvallisuusasiat on käsitelty vuodenaikasta riippumattomien riskitekijöiden, sekä kausikohtaisesti vuodenaikasadonnaisten riskitekijöiden näkökulmista työturvallisuuden, asiakasturvallisuuden sekä rekikoirien turvallisuuden osa-alueilta. Luvussa on käsitelty myös työturvallisuuden, asiakasturvallisuuden ja rekikoirien turvallisuuden riskienhallintakeinoja, sekä kerrottu turvallisuusasiakirjoista, pelastussuunnitelmasta ja ensiapuohjeista.

Vaitiolovelvollisuutta on käsitelty henkilöstön jäsenten, sekä esihenkilöiden näkökulmista. Luvussa on kerrottu myös millaista sisältöä henkilöstö saa jakaa omiin sosiaalisen median kanaviinsa työpaikalta. Henkilöstön jäsenten vaitiolo- tai salassapitovelvollisuudella tarkoitetaan, ettei työntekijä saa jakaa yrityksen ulkopuolisille henkilöille hänelle työsuhteen aikana kerrottuja, salassa pidettäviä yrityksen liiketoimintaan liittyviä salaisuuksia, jotka ovat merkittäviä yrityksen elinkeinotoiminnan näkökulmasta (Minilex n.d.b.).

Työsuhdeasioiden osuudessa on kerrottu sovellettavasta työehtosopimuksesta, vakuutus- ja työterveysasioista, ulkomailta saapuvien kansainvälisten työntekijöiden kohdalla huomioitavista järjestelyistä, sekä nimetty palkka-asioiden vastuuhenkilö. Harjoittelusuhteeseen liittyvien asioiden osuudessa on puolestaan kerrottu lomakkeisiin, vakuutuksiin, oppimistehtäviin, arviointiin ja ohjaukseen liittyviä huomioitavia ja muistettavia seikkoja. Työ- ja harjoittelusuhdetta käsittelevässä luvussa on käsitelty myös työtyytyväisyyttä.

Työ- tai harjoittelusuhteen päättymistä käsittelevässä luvussa on kerrottu työtodistuksesta, harjoittelijalle annettavasta harjoittelutodistuksesta ja muista tarvittavista lomakkeista ja asiakirjoista, työpaikalle palautettavista työvaatteista työvarusteista ja muista mahdollisista työpaikan tarjoamista tavaroista. Kappaleessa on kerrottu lopussa käytävästä palautekeskustelusta, joka käydään niin työntekijän, kuin työharjoittelijankin kanssa aina työ- tai harjoittelusuhteen loppuessa. Lisäksi kappaleessa muistutetaan vielä yrityksen tarjoaman majoituksen loppusiivousohjeista.

Sisältö on rakennettu siten, että siitä on mahdollisimman paljon hyötyä perehdyttäjille ja perehdytettäville. Oppaan sisällöstä uusi työntekijä tai työharjoittelija saa myös vastauksia yleisimpiin, usein ennen työn alkua kysytyihin kysymyksiin, jolloin säästytään jokaiseen kysymykseen erikseen vastaamiselta kerta toisensa jälkeen ja näin säästetään aikaa.

Oppaan asiasisältöä käsiteltiin tekstimuodossa ja tekstin tueksi oppaassa on käytetty myös kuvia. Oppaaseen liitetyt kuvat ovat työympäristöstä, majoituksesta, pukeutumisesta, rekikoirista, työyhteisöstä ja työtehtävistä itse otettuja valokuvia ja niiden tarkoituksena on toimia tekstin hahmottamisen tukena. Kuvilla myös ylläpidetään lukijan mielenkiintoa.

Perehdytysmateriaalin lukeminen tekstimuodossa ilman visuaalista tukea voi tappaa lukijan mielenkiinnon nopeasti. Visuaalisten elementtien lisääminen perehdytysmateriaaliin tukee visuaalisten oppijoiden ymmärrystä. Visuaalisilla elementeillä voidaan korostaa muun muassa yrityksessä vallitsevaa organisaatiokulttuuria ja luoda tunneyhteyttä uuteen työntekijään sekä luoda hänelle tervetullut olo ja positiivinen mielikuva yrityksestä jo ennen työn aloittamista, joka parhaassa tapauksessa nopeuttaa uusien työntekijöiden sopeutumista ja tavoitteisiin sitoutumista. Visuaaliset elementit perehdytysmateriaaleissa innostavat lukijaa jatkamaan lukemista. (Paasikallio 2023.)

5.2 Perehdytysoppaan kehittäminen jatkossa

Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntynyt perehdytysopas on tehty suomenkielisenä. Opas tullaan kuitenkin vielä kääntämään englannin kielelle, jotta siitä hyötyvät myös toimeksiantajayritykseen ulkomailta saapuvat kansainväliset kausityöntekijät ja työharjoittelijat. Englanninkielisen käännöksen myötä myös toimeksiantajayritys saa täyden hyödyn irti oppaasta.

Työnantajalla on velvollisuus kohdella kaikkia työntekijöitään tasapuolisesti. Häntä myös veloitetaan yhdenvertaisuuden edistämiseen työpaikalla. Hänen tulee kehittää työoloja ja toimintamenetelmiä, joiden mukaan henkilöstö valitaan ja joiden pohjalta tehdään henkilöstöön liittyvät ratkaisut. (Työsopimuslaki 55/2001, 2 luku 2 §; Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 7 §.)

Siispä työnantajalla on velvollisuus perehdyttää myös kansainväliset työntekijät ja työharjoittelijat siinä, missä muutkin työntekijät. Eri äidinkieli ei ole syy laiminlyödä myöskään työturvallisuuslakia (14 §), jossa työnantajalle on asetettu perehdytyksen vaatimukset.

Kääntämällä tuotos englannin kielelle varmistetaan myös tasapuolinen perehdytys kaikille yrityksen työntekijöille ja työharjoittelijoille heidän kotimaastaan riippumatta. Laadukkaan perehdytyksen takaaminen myös kansainväliselle työntekijälle edistää koko työyhteisön tyytyväisyyttä, sillä kansainvälinen uusi työntekijä on saanut samat lähtökohdat perehdytyksessään, kuin muutkin henkilöstön jäsenet ja näin auttaa uutta työntekijää ja muita työyhteisön jäseniä ymmärtämään toisiaan. Samojen lähtökohtien tarjoamisella myös kansainvälisille uusille henkilöstön jäsenille vähennetään myös

heidän helposti kokemaa ulkopuolisuuden tunnetta ja toivotetaan heidät tervetulleeksi osaksi työyhteisöä. (Vartiainen-Ora 2007, 60.)

Tuotoksen suomen- ja englanninkieliset versiot tullaan myös jakamaan sähköisesti lähetettäviin ennakoperehdytysmateriaaleihin ja paikan päällä annettaviin materiaaleihin. Oppaasta tullaan erottelemaan sellaiset aiheet, jotka uusi työntekijä tai työharjoittelija pystyy opiskelemaan itsenäisesti jo ennen varsinaisen työn ja käytännön perehdytyksen aloitusta. Tämän vuoksi oppaan ensimmäisissä luvuissa on käsitelty sellaisia asioita, joilla valmistellaan uutta työntekijää tai työharjoittelijaa tulevaan.

Uudelle työntekijälle tai työharjoittelijalle aloittaminen uudessa työpaikassa on aina stressaava tilanne. Ensimmäisten päivien aikana uusi henkilöstön jäsen saa valtavasti uutta informaatiota työstä ja käytännön seikoista, on itselleen vieraassa ympäristössä vieraiden ihmisten ympäröimänä. Saatua informaatiota voi olla hankala painaa mieleen lyhyessä ajassa saadun informaation paljouden vuoksi, jännitys taustalla hankaloittaa tilannetta entisestään. Kuten raportissa on jo aiemmin mainittu, etenkin lyhytkestoisissa työsuhteissa nopean oppimisen ja työyhteisöön juurruttamisen mahdollistaminen on eduksi kaikille. Ennakoperehdytysmateriaalien myötä alun informaatiotulva ei ole niin suuri, ja ensimmäiset päivät paikan päällä kulkevat sujuvammin. Ennakoperehdytyksen materiaaleihin voidaan sisällyttää yleisiä työnantajaan ja työsuhteeseen liittyviä asioita, sekä käytännön ohjeistuksia esimerkiksi työpaikalle saapumisesta, tiloista, lounaista, tauoista, töihin pukeutumisesta, puhelimen käytöstä, turvallisuudesta, yhteisistä arvoista ja toimintamalleista sekä työpaikkakäyttämismisestä. Ennakoperehdytysmateriaalit voi sisältää myös yhteystietoja, avainhenkilöiden esittelyjä ja uuden työntekijän muistilistan. Ennakoperehdytyksen avulla säästetään aikaa työsuhteen alussa myös esihenkilöiltä, kun vastaukset yleisimpiin kysymyksiin löytyvät ennakoperehdytysmateriaaleista, uudella työntekijällä on jo perustason kuva yrityksestä, työnkuvasta ja siitä, mitä häneltä odotetaan eikä tällöin perusasioita läpikäydessä menetetä aikaa. Tämä säästetty aika voidaan käyttää tehokkaammin uuteen henkilöstön jäsenen tutustumiseen ja käytännön tekemiseen yhdessä. (Pellinen 2020.)

Perehdytysmateriaalien jakaminen ennakoperehdytysmateriaaleihin ja paikan päällä annettaviin perehdytysmateriaaleihin kuuluu myös perehdytysprosessin vaiheiden jakamiseen, jota tässä raportissa on käsitelty luvussa 2.3. Ennakoperehdytysmateriaalien avulla perehdytettävät asiat saadaan jaettua sopivan kokoisiksi annoksiksi, jonka avulla vältetään tietoähkyä. Saarisen (2022) mukaan yksi perehdytyksen kulmakivistä onkin perehdytysprosessin jakaminen sopivan kokoisiksi annoksiksi, sillä näin voidaan vähentää virheiden määrää ja tehostaa oppimista.

6 POHDINTA

Tämä luku koostuu täysin omasta pohdinnasta. Luvussa on pohdittu opinnäytetyöprosessin kulkua kokonaisuudessaan, omaa suoriutumista, omia lähtökohtia ja resursseja, sekä prosessin aikana ilmenneitä haasteita ja niistä selviämistä. Lisäksi luvussa pohditaan työlle asetettuja tavoitteita ja niiden saavuttamista, tyytyväisyyden tasoa valmiiseen tuotokseen ja raporttiin, sekä omaa, opinnäytetyöprosessin myötä tapahtunutta ammatillista kehittymistä.

Opinnäytetyöprosessin aloittaminen oli haasteellista, sillä siinä vaiheessa opintoja, kun opinnäytetyöstä alettiin puhua, tuntui opinnäytetyön tekeminen ajatuksena kovin kaukaiselta. Ajatukselle kypsyminen oli haastavaa enkä kokenut löytäväni tarpeeksi kiinnostavaa ja mieluista aihetta. Alusta asti tiedossa kuitenkin oli, että toiminnallinen opinnäytetyö menetelmänä on se, miten haluan opinnäytetyöni tehdä. Olen käytännönläheinen ja luova, opin parhaiten tekemällä ja saan motivaatiota, kun saan tehdä asioita käytännössä. Voi olla, että tutkimuksellisuuden painottaminen yleisesti opinnäytetyöstä puhuttaessa hidasti myös ajatuksen kypsyttelyä, sillä tutkimuksen tekeminen ei juuri innostanut itseäni.

Tammikuussa 2024 lähdin kuitenkin suorittamaan työharjoittelua tämän opinnäytetyön toimeksiantajayritykseen. Opettajieni innoittamana lähdin pohtimaan, voisiko aihe löytyä työharjoittelun myötä, mikä tuntui itsellekin luonnolliselta. Keskustelin yrittäjien kanssa ja kysyin, löytyisikö heiltä aihetta opinnäytetyölleni. Aihevaihtoehtoja oli useampia, joista yhdessä tuumailun päätteeksi päädyttiin perehdytysoppaaseen, sillä sen tekeminen koettiin tarpeelliseksi ja aidosti yritykselle hyödylliseksi. Aihe oli myös itseäni kiinnostava. Koen olevani hyvä opastamaan muita ja kiinnostavimpina työtehtävinä koen esihenkilön ja HR-osaston tehtävät. Myös yrittäjyys kiinnostaa. Aihevalinta siis tukee omia intressejäni.

Aihe-ehdotuksen hyväksymisen jälkeen syksyllä 2024 alkuun pääsy oli jälleen hieman hitaanpuoleinen, sillä olin yhtäaikaisesti Saksassa suorittamassa toista työharjoittelua joulukuun 2024 loppuun saakka. Opinnäytetyösopimukset sekä tiedonhaku- ja työsuunnitelmat saatiin kuitenkin laadittua niin, että pääsin aloittamaan käytännön osuuden toimeksiantajayrityksessä tammikuun 2025 puolella välissä.

Alun perin tarkoituksena oli tehdä perehdytysopas kahdella kielellä, suomeksi ja englanniksi, sekä käsitellä kumpaakin tässä raportissa. Työn edetessä aihetta päädyttiin kuitenkin rajaamaan pelkän suomenkielisen oppaan laatimiseen. Rajaus päädyttiin tekemään, koska työni on yksilötyö, eikä omat resurssit ja aika olisi riittäneet kummankin version tekemiseen, sekä kummankin käsittelyyn työn raportoinnissa. Rajaus tehtiin kaikkien osapuolten kanssa yksimielisesti. Silti, kuten luvussa 5.2 onkin kerrottu, tullaan tuotosta vielä kehittämään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Rajauksen myötä pystyin myös keskittymään paremmin niin valmiin tuotoksen, kuin tämän opinnäytetyöraportinkin laatuun. Kuten tämän raportin luvussa 4.2 on kerrottu, opinnäytetyön raportointiin varattiin aikaa noin kolme kuukautta. Todellisuudessa aika raportin työstämiseen oli kuitenkin suunniteltua lyhyempi. Työn käytännön osuuden aikana raportin teorian sisältörunnon ja sisällysluettelon suunnittelu tapahtui lähinnä ajatuksen tasolla, enkä päässytkään aloittamaan sitä niin yksityiskohtaisesti, kuin aluksi suunniteltiin, sillä käytännön osuuden aikana ei ollut juuri aikaa muulle. Tämä johtui siitä, että kevään aikana olen suorittanut opinnäytetyön ohella viimeisiä opintojani, sekä tein myös osa-aikaisesti työtunteja toimeksiantajayrityksessä. Lopullisen aikataulun raportin kirjoittamiselle

koin melko tiukaksi, sillä kokonaisuudessaan raportin aktiiviseen työstämiseen käytetty aika oli lähempänä kahta, kuin alun perin suunniteltua kolmea kuukautta.

Viimeisen reilun vuoden ajan kestänyt, melko hektinen elämänvaihe niin opintojen, kuin oman henkilökohtaisen elämänkin osa-alueilla loi myös omat haasteensa opinnäytetyöprosessista suoriutumiseen. Paljon muutoksia elämän eri osa-alueilla, viimeisen raportin työstökuukauden aikana yhtäaikaisesti tehty muutto toiselle paikkakunnalle, sekä loppujen opintojen suorittaminen tällä kevätlukukaudella opinnäytetyön ohella, ovat ottaneet oman osansa käytännön osuudesta sekä raportin työstämisestä. Myös näiden seikkojen vuoksi aiherajaus oli oikea päätös kohdallani, ettei opinnäytetyöprosessi kärsisi liikaa. Opinnäytetyöni ohjaajan mukaan aihe on rajauksesta huolimatta edelleen riittävän laaja yksilötyöksi.

Haasteeksi koin myös oman perfektionismin taipuvaisuuteni. Raporttia kirjoittaessani koin jatkuvasti, ettei teksti ole riittävän hyvää ja meinasin jäädä jumiin kohtiin, joihin en ollut tyytyväinen. Oivalsin kuitenkin, että loputon hiominen kirjoitusvaiheessa, jo valmiiksi tiukan aikataulun puitteissa ei ole järkevää, vaan on parempi jättää kyseinen aihe hautumaan ja siirtyä seuraavaan aiheeseen. Tämän oivallettuaani työssä oli helpompi edetä, enkä kehittänyt itselleni enempää aikataulupaineita jo valmiiksi tiukan aikataulun päälle. Usein työn edetessä sain myös uusia oivalluksia ja löysin potentiaalisia uusia lähteitä aiheisiin, joihin en ollut täysin tyytyväinen ja näin pääsin täydentämään myös edellisiä lukuja työn edetessä.

Kuten luvussa viisi onkin kerrottu, työn tarkoituksena ja tavoitteena oli luoda selkeä pohja perehdytykselle, tehostaa ja kehittää toimeksiantajayrityksen perehdytysprosessia, sekä näiden tavoitteiden myötä myös vaikuttaa toiminnan turvallisuuden parantamiseen. Itselle asettamiani tavoitteita oli päästä syventymään perehdytysprosessiin ja sen toteuttamiseen, sekä saada prosessista ja sen vaiheista kokonaisuutena enemmän tietoa.

Tiukasta aikataulusta ja muista haasteista huolimatta koen suoriutuneeni työstä hyvin, niin hyvin kuin tässä hektisessä elämäntilanteessa pystyin. Annoinkin tälle opinnäytetyölle kaikkeni ja olen tehnyt parhaani koko työn ajan. Toki toisenlaisissa olosuhteissa tiedän, että olisin varmasti pystynyt parempaan. Kuitenkin koen toimivani hyvin paineen alla ja kaikki tämänhetkiseen tilanteeseen liittyvät tekijät huomioon ottaen, olen itse tyytyväinen niin työn tuotokseen, kuin raporttiinkin. Raportin kohdalla koen jopa ylittäneeni omat odotukseni. En kuvitellut pystyväni tekemään näin laajaa raporttia yksin näin tiukalla aikataululla. Tämä on myös ensimmäinen opinnäytetyöni, joten minulla ei ole myöskään aiempaa kokemusta näin laajasta ja virallisesta ammatillisen työn tekemisestä. Tilanne on siis ollut itselleni täysin uusi, jonka vuoksi olen myös tyytyväinen suoriutumiseeni.

Työn tuotoksena syntynyt perehdytysopas on selkeä ja johdonmukainen, siinä käsitellyt asiat ovat oleellisia toimeksiantajayrityksen perehdytyksessä. Toimeksiantaja oli tyytyväinen laatimaani perehdytysoppaaseen ja sain siitä paljon kiitosta. Toimeksiantajayritykselle laatimani perehdytysopas koettiin yrityksessä suureksi ja tärkeäksi työksi, joka olisi kannattanut laatia jo aikaisemmin yrityksen perehdytysprosessin tueksi. Koen tämän opinnäytetyöraportin teoriaviitekehysten myös tukevan hyvin työn tuotoksessa huomioon otettuja seikkoja. Myös tämä opinnäytetyöraportti on lähetetty työn toimeksiantajalle luettavaksi ennen työn julkaisua. Tällä pyrittiin varmistamaan, että kaikki työssä käsitellyt toimeksiantajayritystä koskevat tiedot ovat sellaisia, jotka saavat olla näkyvissä tässä julkisessa opinnäytetyöraportissa. Sain myös raportista positiivista palautetta toimeksiantajayrityksen

yrittäjiltä. Yrittäjät kokivat raportin todella hyväksi kokonaisuudeksi, joka inspiroi heitä kiinnittämään entistä enemmän huomioita toiminnan turvallisuuden seikkoihin, henkilöstön koulutukseen sekä näiden seikkojen suunnitelmallisuuteen.

Koen myös saavuttaneeni hyvin itselle asettamani tavoitteet tämän opinnäytetyöprosessin myötä päästessäni tarkastelemaan perehdytysprosessia, sen osia, toteutusta ja perehdytyksessä huomioitavia seikkoja sekä perehdytyksen tukena käytettäviä työkaluja.

Koen kehittyneeni ammatillisesti useasta eri näkökulmasta tämän opinnäytetyöprosessin myötä. Syvensin jo ennalta hallitsemiani tietoja perehdytykseen liittyen, sekä pääsin oppimaan täysin uusia asioita perehdytyksestä. Pääsin syventämään opintojen myötä opittua teoretietoa käytäntöön perehdytysmateriaaleja suunnitellessani. Perehdytykseen syventyessäni kehityin muiden johtamiseen kuuluvien osa-alueiden lisäksi myös itseni johtamisessa. Itsensä johtamisen taidot ovat tärkeitä työelämän lisäksi myös muilla elämän osa-alueilla. Itsensä johtamistaitojen osa-alueet, joissa koin kehittyneeni tämän opinnäytetyöprosessin aikana liittyvät muun muassa ajanhallintaan, aikataulutukseen ja järjestelmällisyyteen. Kehityin myös lähdemateriaalin hankinnassa, jonka koin ennen opinnäytetyön tekemistä haastavammaksi. Koen oppineeni kriittistä tarkastelua lähteitä etsiessäni ja niiden luotettavuutta arvioidessani. Opin myös lähdemateriaaleista saadun teoretiedon soveltamista käytäntöön. Lisäksi koen kehittyneeni ammatillisen tekstin kirjoittajana tätä opinnäytetyötä tehdessäni.

LÄHTEET

- Eklund, A. 2023. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. E-kirja. 3. painos. Espoo: Brik Impact Oy. Viitattu 25.4.2025.
- Elinkeinoelämän keskusliitto n.d. Yritysturvallisuus. Verkkajulkaisu. <https://ek.fi/hyotytyetia-yrityksille/yritysturvallisuus/>. Viitattu 29.3.2025.
- Flovio n.d. Prosessikaavio. Verkkajulkaisu. <https://flovio.fi/prosessikaavio/>. Viitattu 26.3.2025.
- Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2022. Ohje toiminnalliselle opinnäytetyölle. <https://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/file/2024-01/toiminnallinen-ont-ohje.pdf>. Viitattu 14.4.2025.
- Ilmonen, I., Kallio, J., Koskinen, J. & Rajamäki, M. 2013. Johda riskejä – Käytännön opas yrityksen riskienhallintaan. E-kirja. Helsinki: Finva Finanssi- ja vakuutuskustannus. Viitattu 29.3.2025.
- Joki, M. 2024. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 8. painos. Helsinki: Kauppakamari.
- Karelia-ammattikorkeakoulu 2025. Karelian opinnäytetyön ohje: Opinnäytetyön eri muodot. Verkkajulkaisu. Päivitetty 2.4.2025. <https://libguides.karelia.fi/c.php?g=679019&p=4901221>. Viitattu 14.4.2025.
- Kauppalehti n.d. Hillside Huskies Finland Oy. Verkkajulkaisu. <https://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/hillside+huskies+finland+oy/33131373>. Viitattu 18.3.2025.
- Kivelä, S. 2024a. Mistä löytää opinnäytetyön aihe? 6 keinoa. Oppariboost blogi. 13.6.2024. <https://oppariboost.fi/mista-loytaa-opinnaytetyon-aihe/>. Viitattu 19.4.2025.
- Kivelä, S. 2024b. Mitä on eettisyys opinnäytetyössä? – Sisältää lähdevinkkejä. Oppariboost blogi. 15.8.2024. <https://oppariboost.fi/mita-on-eettisyys-opinnaytetyossa/>. Viitattu 16.4.2025.
- Korkolainen, P. 2013. Palveluntarjoaja vastaa turvallisuudesta. Matkailututkimus 9 (1), 49–51. <https://journal.fi/matkailututkimus/article/view/90884>. Viitattu 9.4.2025.
- Kostamo, P., Airaksinen, T. & Vilkkä, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi: Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. E-kirja. Helsinki: Art House. Viitattu 15.4.2025.
- Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2011/920>. Viitattu 12.4.2025.
- Laaksomies, K. 2024. Hyvä perehdytys kilpailuetuna – esimerkkejä parhailta työpaikoilta. Great Place To Work.fi. Verkkajulkaisu. 5.12.2024. <https://greatplacetowork.fi/artikkelit/hyva-perehdytys/#milta>. Viitattu 21.3.2025.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä: Turvallisuusjohtamisen portfolio. Helsinki: Talentum.
- Lukka, L. 2023. Perehdytystyöhön tehoa ja laatua suunnitelmallisuuden avulla. Hr viesti henkilöstöosaamisen ammattilehti 01/2023. <https://www.hrviesti.fi/natiivi/3708/perehdytystyohon-tehoa-ja-laata-suunnitelmallisuuden-avulla?>. Viitattu 28.3.2025.

Lumijärvi, H. & Mansilla, K. 2024. Perehdytysopas Ranua Resortin talvisesongin kausityöntekijöille. Opinnäytetyö. Restonomikoulutus, Restonomi (AMK). Lapin ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2024112931231>. Viitattu 20.4.2025.

Mannermaa, K. 2022. Työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsikirja. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 10.4.2025.

Grade Solutions 2020. Millainen on hyvä perehdytys? Intro-perehdytysohjelmiston blogi. 3.11.2020. <https://introperehdytys.fi/blogit/millainen-on-hyva-perehdytys/>. Viitattu 24.4.2025.

Minilex n.d.a. Työnantajan velvollisuus perehdyttää. Verkkajulkaisu. <https://www.minilex.fi/a/ty%C3%B6nantajan-velvollisuus-perehdytt%C3%A4%C3%A4>. Viitattu 26.3.2025.

Minilex n.d.b. Työntekijän salassapitovelvollisuus. Verkkajulkaisu. <https://www.minilex.fi/a/ty%C3%B6ntekij%C3%A4n-salassapitovelvollisuus>. Viitattu 20.4.2025.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. E-kirja. 3.–4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy. Viitattu 16.4.2025.

Onnismaa, J. 2021. Ohjaus- ja neuvontatyö: Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. 3. painos. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 23.4.2025.

Paasikallio, L. 2023. 5 syytä – miksi hyödyntää animoituja videoita perehdytyksessä. eFace.fi blogi. 3.5.2023. <https://eface.fi/5-syyta-miksi-hyodyntaa-animoituja-videoita-perehdytyksessa/>. Viitattu 20.4.2025.

PAM 2023. Perehdytys on jokaisen työntekijän oikeus. Pam.fi palvelualojen ammattiliitto. Päivitetty 26.6.2023. <https://www.pam.fi/tyoelamaopas/tyoelamassa/tyoelamatietoa/perehdytys/>. Viitattu 27.3.2025.

Pellinen, J. 2020. Uuden työntekijän ennakkoperehdytys – sujuvampi alku työsuhteeseen. Vuolearning blogi. 9.1.2020. <https://www.vuolearning.com/fi/blog/ennakkoperehdytys-sujuvampi-alku-uuteen-tyosuhteeseen>. Viitattu 21.4.2025.

Properehdytys n.d. Organisaation sähköisestä perehdytysoppaasta apua kesätyöntekijöiden, sijais-ten ja harjoittelijoiden perehdyttämisessä. Perehdytysjärjestelmä.fi. Verkkajulkaisu. <https://www.perehdytysjarjestelma.fi/kesatyontekijan-sijaisen-ja-harjoittelijan-perehdyttaminen/>. Viitattu 28.3.2025.

Saarinen, H. 2022. Työmarkkinoiden kiristyessä perehdyttämiseen kannattaa satsata – parantaa työntekijöiden sitoutumista ja osaamista. Vaasan yliopisto. Uutishuone. 21.11.2022. <https://www.uwasa.fi/fi/uutishuone/uutiset/tyomarkkinoiden-kiristyessa-perehdyttamiseen-kannattaa-satsata-parantaa>. Viitattu 21.4.2025.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön: Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-216-373-8>. Viitattu 15.4.2025.

Silvonen, A. 2020a. Hyvä perehdytysuunnitelma on organisaation näköinen ja muokattavissa – lataa mallipohja. Brik.fi johtamisen ja esimiestyön erikoisammattilehti. 30.9.2020. <https://brik.fi/brik-lehti/hyva-perehdytysuunnitelma-on-organisaation-nakoinen/>. Viitattu 27.3.2025.

Silvonen, A. 2020b. Onnistunut perehdytys sitouttaa ja parantaa tuottavuutta – Huolehdi 5 avainkohdasta. Brik.fi johtamisen ja esimiestyön erikoisammattilehti. 6.2.2020. <https://brik.fi/brik-lehti/onnistunut-perehdytys-sitouttaa/>. Viitattu 25.3.2025.

Sure n.d. Restonomitutkinto: Restonomitutkinto tarjoaa monipuoliset valmiudet työelämään. Suomen restonomiliitto ry. Verkkojulkaisu. <https://www.sure.fi/restonomitutkinto>. Viitattu 19.4.2025.

Tukes n.d.a. Husky- ja porosafarit. Tukes.fi turvallisuus- ja kemikaalivirasto. Verkkojulkaisu. <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/elainpalvelut/husky-ja-porosafarit>. Viitattu 12.4.2025.

Tukes n.d.b. Ohjelma- ja elämyspalvelut. Tukes.fi turvallisuus- ja kemikaalivirasto. Verkkojulkaisu. <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/ohjelma-ja-elamyspalvelut>. Viitattu 9.4.2025.

Tukes n.d.c. Palveluntarjoajan velvollisuudet. Tukes.fi turvallisuus- ja kemikaalivirasto. Verkkojulkaisu. <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/palveluntarjoajan-velvollisuudet>. Viitattu 12.4.2025.

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto, 2015. Tukes-ohje 2/2015 Ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistäminen. Päivitetty 22.10.2018. <https://tukes.fi/documents/5470659/6410920/Tukes-ohje%202015%20Ohjelmapalveluiden%20turvallisuuden%20edist%C3%A4minen/6bfb2e72-1a3b-4c9a-8f54-1fa3b5dcb123/Tukes-ohje%202015%20Ohjelmapalveluiden%20turvallisuuden%20edist%C3%A4minen.pdf>. Viitattu 19.4.2025.

Työhön perehdyttäminen n.d. Hyvä perehdyttäjä kertoo myös työn arvaamattomat riskit. Tyohonperehdyttaminen.fi. Verkkojulkaisu. <https://www.tyohonperehdyttaminen.fi/perehdytys-ja-turvallisuus/>. Viitattu 9.4.2025.

Työsopimuslaki 55/2001. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2001/55>. Viitattu 20.4.2025.

Työsuojelu.fi, 2020. Riskien hallinta. Työsuojelu.fi työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Verkkojulkaisu. Päivitetty 16.12.2020. <https://tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/vaarojen-arviointi/riskien-hallinta>. Viitattu 8.4.2025.

Työterveyslaitos n.d.a. Kunnollinen perehdytys kannattaa aina. Verkkojulkaisu. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/kunnollinen-perehdytys-kannattaa-aina>. Viitattu 20.4.2025.

Työterveyslaitos n.d.b. Perehdyttäjän TOP 10 -muistilista. Verkkojulkaisu. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/tyouralle-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista>. Viitattu 21.3.2025.

Työturvallisuuskeskus, 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Verkkojulkaisu. <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/#Kirjallinen-suunnitelma-s%C3%A4%C3%A4st%C3%A4%C3%A4-aikaa>. Viitattu 27.3.2025.

Työturvallisuuskeskus n.d.a. Nuorten perehdyttäminen työpaikalla. Verkkojulkaisu. <https://ttk.fi/nuorten-perehdyttaminen-tyopaikalla/>. Viitattu 20.4.2025.

Työturvallisuuskeskus n.d.b. Turvallinen työskentely. Verkkojulkaisu. <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyoympariston-turvallisuus/turvallinen-tyoskentely/>. Viitattu 29.3.2025.

Työturvallisuuslaki 738/2002. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>. Viitattu 17.4.2025.

Vartiainen-Ora, P. 2007. Erilaisuus sallittu: Perehdymme monimuotoisuuteen: käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisölle. E-kirja. Helsinki: SAK. https://www.tyoelamanverkko-opisto.fi/materials/petmo/erilaisuus_sallittu.pdf. Viitattu 20.4.2025.

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita.

Verhelä, P. 2022. Matkailun opastus- ja ohjelmapalvelut: Opastuksen ja ohjaamisen perustietoa. 2. painos. Kuopio: Traveledu-kirjat.

Vilkka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Viitattu 14.4.2025.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. <https://finlex.fi/fi/lainsaadanto/2014/1325>. Viitattu 20.4.2025.

LIITE 1: TYÖN TUOTOKSENA SYNTYNEEN PEREHDYTYSSOPPAAN KANSISIVU

Perehdytys opas



Hillside Huskies
Finland Oy

LIITE 2: TYÖN TUOTOKSENA SYNTYNEEN PEREHDYTYSOPPAAN SISÄLLYSLUETTELO

Sisällysluettelo

Sivu

03	Tervetuloa!		
04	Suomun alue		
05	Yritys		
08	Työympäristö		
10	Yleistä koirista		
11	Asuminen		
16	Mitä tarvitset mukaasi?	31	Turvallisuusasiat
21	Yleiskatsaus työtehtävistä	39	Vaitiolo- velvollisuus
26	Yhteiset pelisäännöt	40	Työ-/harjoittelusuhde
30	Ilmoitus- luontoiset asiat	43	Työ-/harjoittelusuhteen päätyessä