

Perehdytys kehitysvammaisten erityishuollossa

Perehdytyskansion kehittäminen

Hökkä Joonas
Koivukangas Maarit

Opinnäytetyö

Sosiaali-
sosionomi (AMK)

2025

Koulutus
Tutkintonimike

Tekijä	Joonas Hökkä, Maarit Koivukangas
Vuosi	2025
Ohjaaja(t)	Sari Halttunen
Toimeksiantaja	Lapin ammattikorkeakoulu sosiaali- Perehdytys kehitysvammaisten erityishuollossa-
Työn nimi	Perehdytyskansion kehittäminen
Sivumäärä	26+ 10

Työ haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden parissa on tärkeää ja asettaa henkilöstölle vaatimuksia sisäistää ja oppia tärkeät työhön liittyvät asiat ja toimintatavat niin, että asiakastyötä voidaan tehdä turvallisesti ja ammattitaitoisesti. Asiakastyössä hyvä perehdytys korostuu, jotta jokaisen asiakkaan yksilöllinen hoito ja palvelu voidaan laadukkaasti toteuttaa. Osana perehdytystä tulee ohjata työntekijöitä kohtaamaan ja käsittelemään aggressiivisia, turhautuneita tai vaativia asiakkaita. Työyhteisön jäsenille tulee opettaa, miten asiakkaiden kanssa viestitään selkeästi ja asiallisesti sekä asetetaan tarvittaessa rajat. Käytännön esimerkkien lisäksi on hyvä, että toimintatavat ja hyvät keinot asiakkaiden kanssa toimiseen löytyvät myös asiakaskansiosta.

Perehdytyksessä tulisi keskittyä haastavien tilanteiden ennakoimiseen ja niihin reagoimiseen sekä tiedon jakamiseen asiakkaiden yksilöllisistä toimintatavoista. Edellä mainitut seikat edistävät työyhteisön jäsenten kykyä työskennellä tehokkaasti, ammattimaisesti ja turvallisesti kaikissa asiakaspalvelutilanteissa. Perehdyttämisen tarkoitus on opettaa uutta työntekijää työpaikan käytäntöihin ja toimintatapoihin asiakkaiden kanssa. Lisäksi perehdytetään työntekijä työyhteisön tavoitteisiin ja organisaatioon. Perehdytyksen avulla voidaan kehittää asiakastyötä.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa valtakunnalliselle toimijalle tarvelähtöisesti asiakastyötä koskeva perehdytyskansio, jonka avulla henkilökuntaa voidaan perehdyttää työssään toimimaan haastavasti käyttäytyvien kehitysvammaisten kanssa.

Opinnäytetyössä käsitellään perehdyttämiskansion suunnittelua, toteutusta ja arviointia sekä perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntöä ja tietoa perehdytyskansion tekemisen vaiheista.

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi syyskuussa 2024 ja perehdytyskansio valmistui tammikuussa 2025. Perehdytyskansiota arvioivat 17 työyhteisön jäsentä ja kaikki olivat tyytyväisiä perehdytyskansioon ja kokivat sen palvelevan hyvin perehdyttämisprosessia.

Degree programme
Degree title

Author	Joonas Hökkä, Maarit Koivukangas
Year	2025
Supervisor(s)	Sari Halttunen
Commissioned by	Lapland University of Applied Sciences, Social Sciences
Title	Induction in special care for people with intellectual disabilities -Development of an induction folder.
Number of pages	26 + 10

Working with clients with challenging behaviour is important and places demands on staff to internalise and learn important work-related issues and practices so that client work can be carried out safely and professionally. In client work, good induction is essential to ensure that each client receives individualised care and quality service. This includes training workers to meet and deal with aggressive, frustrated or demanding clients. Workers should be taught how to communicate clearly and appropriately with clients and to set boundaries when necessary. In addition to practical examples, it is good to have policies and good practices for dealing with clients included in the client file. and

Induction should focus on anticipating challenges, responding to the challenging situations and sharing information on how to work with clients in their individual situations. This will all help to ensure that members of the work community are able to work effectively, professionally and safely in all customer service situations, including challenging ones. The purpose of induction is to teach the new employee about workplace practices and procedures with customers, as well as the objectives of the work community, the organisation. Induction can be used to improve client work.

The purpose of this thesis was to produce a needs-based client orientation manual for a national operator, which would help to train the staff to work with people with developmental disabilities who have challenging behaviours.

The theoretical part of the thesis discusses the design, implementation, and evaluation of the induction folder, the legislation governing induction, and the steps involved in creating the folder

The planning of the thesis started in September 2024 and the induction folder was completed in January 2025. 17 members of the work community evaluated the induction folder and all were satisfied with it and felt that it served the induction process well.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	7
2.1	Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymys.....	7
2.2	Opinnäytetyön prosessi	7
2.3	Opinnäytetyön eettiset lähtökohdat	8
3	ASIAKASTYÖN ERITYISPIIRTEET KEHITYSVAMMAISTEN ERITYSHUOLLOSSA	10
3.1	Kehitysvammaisuus käsitteenä	10
3.2	Autismikirjo käsitteenä	11
3.3	Haastavan käyttäytymisen vaikutus asiakastyöhön.....	11
3.4	Työturvallisuus ja työhön sitouttaminen käsitteinä	12
4	PEREHDYTTÄMINEN HAASTAVAAN TYÖHÖN.....	14
4.1	Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus haastavassa työssä.....	14
4.2	Perehdytys lainsäädännössä.....	16
4.3	Perehdytyskansio perehdytyksen työvälineenä	16
5	PEREHDYTYSKANSION TOTEUTUS	19
5.1	Kansion tuottamisen prosessi.....	19
5.2	Suunnitteluvaihe	20
5.3	Tiedonkeruu, kokoaminen ja käyttöönotto	21
5.4	Kansion arviointi ja kehittäminen	23
6	HENKILÖSTÖN NÄKEMYKSIÄ PEREHDYTYSKANSIOSTA	25
7	POHDINTA	30
	LÄHTEET	32
	LIITTEET	34

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöprojektimme lähtökohtana oli yhteistyötahon tarve kehittää perehdytystään. Perehdytyksessä oli tarve kehittää kansio, joka sisältää asiakkaista työntekijän toiminnan kannalta oleelliset asiat. Perehdytyskansio mahdollistaa sen, että jokainen yhteistyötahon työntekijä voisi jatkossa tarkistaa perehdytyskansioista asiakasta koskevia toimintatapoja. Yhteistyötahon asiakkaat ovat haastavasti käyttäytyviä kehitysvammaisia ja autismikirjon omaavia henkilöitä. Heidän yksilölliset erityispiirteensä lisäävät tarvetta laadukkaalle perehdytykselle. Perehdytyskansion suunnittelu alkoi lokakuussa 2024. Tällä opinnäytetyöllä haluamme tukea perehtymistä ja uusien työntekijöiden sitoutumista työhön ja näin edistää palvelun laatua. Yhteistyötaholla oli noussut esiin erityinen tarve tällaiselle kansiolle ja perehdyttämisen kehittämiseksi sekä työntekijöiden tukemiselle osana työhön sitouttamista.

Perehdyttämällä tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa toimintatavat ja asiakkaat. Valitsimme lähestymistavaksi toiminnallisen opinnäytetyön. Halusimme kehittää perehdytystä asiakastyön näkökulmasta. Perehdyttäminen luo vahvan perustan asiakastyön tekemiselle, laadukkaalla perehdytyksellä voidaan vahvistaa yhteistyötä sekä lisätä työturvallisuutta. Yhteistyötahon asiakastyössä työturvallisuuden rooli korostuu. Työturvallisuuden riskitekijänä on asiakkaiden haastava käytös, joka voi ilmetä aggressiivisuutena ja väkivaltana. Laadukas perehdytys asiakkaista voi auttaa näiden tilanteiden ennaltaehkäisyssä. Parhaassa tapauksessa hyvin tehty perehdytys sitouttaa työntekijöitä ja voi vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. Osana yhteistyötahon toimintaa perehdytys koettiin erityisen tärkeäksi työn haastavuuden ja moninaisuuden vuoksi (Kangas & Hämäläinen 2007, 2–5.)

Projektin aineistonkeruu toteutettiin konsultoimalla omaohjaajia ja teemahaastatteluilta työyhteisön asiakaspalavereissa. Aineistoa käytiin läpi työyhteisössä reflektoiden asiakkaiden erilaisia toimintatapoja asiakkaiden omaohjaajien johdolla. Tällä aineiston keruu tavalla saimme työyhteisön hiljaista tietoa näkyväksi.

Perehdytyskansion avulla henkilökuntaa voidaan tukea käytännön työssä ja kansio on muokattavissa yhteistyötahon toimintatapojen tai tilanteiden muuttuessa. Perehdyttäminen prosessina on aina vuorovaikutteinen ja perehdytettävän työntekijän rooli prosessissa on aktiivinen. Perehdyttämisessä näkökulma laajenee aina koko työyhteisöön, se ei ole vain perehdyttäjän ja perehdytettävän välinen prosessi. Perehdyttämisen tavoitteena tulisi perehdytettävän oppimisen lisäksi olla myös organisaation osaamisen jakaminen ja työyhteisön kehittyminen. Esimerkiksi työntekijöiden vaihtuminen työyhteisössä tuo jo itsessään aina muutostilanteen työyhteisöön ja pakottaa työyhteisön tarkastelemaan toimintaansa. Lisäksi työyhteisön muutokset henkilökunnassa vaikuttavat erityisesti aina asiakkaisiin, joilla muutokset arjessa lisäävät haastavan käyttäytymisen riskiä. Uutta työntekijää perehdytettäessä työyhteisölle tulee mahdollisuus pysähtyä ja miettiä omia käytäntöjä sekä toimintatapoja, niiden tullessa näkyviksi perehdytyksen yhteydessä. (Frisk 2003, 42.) Olemme tehneet tätä opinnäytetyötä yhdessä tasa-vertaisesti. Kokoonnuimme tekemään tätä samaan aikaan ja paikkaan. Tällöin reflektioimme opinnäytetyössämme käyttämäämme kirjallisuutta sekä opinnäytetyötämme varten keräämäämme kehittämisaineistoa. Tutkimme käyttämäämme aineistoa perehdytyksen ja asiakastyön laadun kehittämisen näkökulmasta, eettisyyttä unohtamatta.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymys

Tämä työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka lähtökohtana oli työelämässä tunnistettu tarve. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tuottaa laadukkaan perehdytyskansion yhteistyötahon asiakaskunnan toimintatavoista ja erityispiirteistä. Opinnäytetyön tavoitteena on, että yhteistyötahon perehdytysprosessi paranee sekä työhön sitoutuminen ja työturvallisuus paranevat. Opinnäytetyömme teoriaosuus etenee perehdytyskansion kehittämisprosessia tukevista lähtökohdista kohti etsimiämme vastauksia. Tällä tavalla muodostamme johdonmukaisen kokonaisuuden. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 7–11.)

Toiminnallisen opinnäytetyön lähtökohdaksi valitsimme laadullisen lähestymistavan, sillä tuotoksen tavoitteena on toteuttaa yhteistyötahon henkilökunnan näkemyksiin ja tietoon nojautuva tuotos. Tuotokseen on lähtökohtaisesti tarkoitus tuoda esiin kirjoittamatonta faktatietoa yksikön sisältä. Laadullisin menetelmin kerättävässä tiedossa ratkaisevaa on sen laatu ei sen määrä. Laadulliselle tutkimukselle tyypillisiä tiedonkeruumenetelmiä ovat kohderyhmälle toteutettavat haastattelut, konsultoinnit ja kyselyt. Edellä mainituilla menetelmillä kerättiin tietoa tässä opinnäytetyössä perehdytyskansion tuottamiseen. Näiden tiedonkeruumenetelmien lisäksi tutustuimme kirjallisuuteen aiheesta, jonka tuella pystyimme analysoimaan ja argumentoimaan laadullisin menetelmin keräämäämme tietoa. Näillä keinoilla saatujen tietojen ja aiempiin aihetta koskeviin tutkimuksiin tutustumisen pohjalta kykenimme asettamaan vaatimukset tuotoksemme laadulle. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 63–67.)

Tutkimuskysymyksemme tässä opinnäytetyössä on: Kuinka kehittää asiakastyön ja perehdytyksen laatua vastaamaan työn haastavuutta?

2.2 Opinnäytetyön prosessi

Prosessi aloitettiin tiedonkeruulla omaohjaajilta. Omaohjaajat tekivät asiakkaista kanssamme yhteenvedon, jossa on asiakkaiden toimintatavat, diagnoosit ja muu työssä oleellinen tieto, kuten esimerkiksi tukiviittomien tai kuvien käyttö. Aloimme

etsimään tämän tiedon tueksi teoriatietoa ja koostamaan asiakkaista perehdytyskansiota, johon kirjasimme tiedot eettisesti ja sensitiivisesti. Jatkoimme samalla teoriapohjaisten osioiden ja raportin tekemistä. Perehdytyskansioon sisällytettiin teorian pohjalta yleisiä hyviä toimintamalleja asiakastyöhön. Kansion keskeisin sisältö oli yksilölliset asiakasesittelyt kuvineen. Asiakasesittelyiden lisäksi kansio sisältää asiakaskohtaiset yksilölliset toimintatavat.

2.3 Opinnäytetyön eettiset lähtökohdat

Yksi tämän opinnäytetyön eettisistä haasteita on asiakkaiden esittely tavalla, joka ei aiheuta ennakkoluuloja ja ennakkokäsityksiä. Lisäksi tulee huomioida eettisen perehdytyksen periaatteet. Opinnäytetyön tekemiseen vaikuttavat myös sosiaalialan ammattieettiset periaatteet. Tämän opinnäytteen tekemistä ohjaavat myös hyvän tieteellisen käytännön sekä tutkimuseettiset periaatteet.

Yhtenä opinnäytetyömme eettisenä lähtökohtana on rehellisyys ja läpinäkyvyys. Työntekijöille tulee antaa totuudenmukaisia tietoja organisaatiosta, sen arvoista, käytännöistä ja odotuksista. Tämä auttaa heitä ymmärtämään, mihin he sitoutuvat ja mikä on organisaation kulttuuri. Asiakkaista annettava tieto annetaan rehellisesti ja sensitiivisesti, mutta ei ole tarkoitus, eikä mahdollistakaan antaa asiakkaista kaikkea tietoa valmiina. Työntekijän vastuulla on aina itse oppia tuntemaan asiakas ja annetun tiedon tarkoitus on herättää kysymyksiä ja tarjota tukea perehtymiseen asiakkaan edun ja hoidontarpeen mukaisesti. (Lammintakanen (toim.) & Rissanen 2018 s.168–253.)

Rehellisyyden ja läpinäkyvyyden periaatteet koskevat myös kokonaisuudessaan opinnäytetutkimuksen prosessia. Esimerkiksi haastatteluja omaohjaajille tehtäessä täytyy haastateltavalle tulla selväksi miksi ja mihin häntä haastatellaan sekä haastatteluun osallistumisen tulee olla vapaaehtoista. Lisäksi aineistoja analysoitaessa noudatimme rehellisyyttä siten että tulokset pohjautuivat kerättyyn aineistoon. Raportissa tulee kuvata prosessia ja tuloksia niin, että läpinäkyvyyttä voidaan arvioida. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7–13.)

Perehdytyksessä on tärkeää huolehtia siitä, että kaikki työntekijät saavat samantasaista tietoa ja tukea riippumatta heidän taustastaan tai asemastaan. Asiakas esittelyiden teksteissä kiinnitetään huomiota siihen, että tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden periaatteet toteutuvat eikä ketään teksteissä leimata millään tavalla. (Frisk 2003, 41–43.)

Opinnäytetyössä tietosuojalainsäädännön noudattaminen on tärkeää, erityisesti koska opinnäytetyön tuotoksessa käsitellään henkilötietoja. Opinnäytetyössä, jossa käsitellään henkilötietoja, tulee huomioida henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja peruste. Opinnäytetyössä on tärkeää minimoida kerättävien henkilötietojen määrä keräämällä vain tutkimuksen kannalta olennaisia tietoja. Opinnäytetyön tekijöinä perehdyimme ajantasaisiin tietosuojasäädöksiin sekä varmistimme tietojen turvallisen käsittelyn prosessin kaikissa vaiheissa niiden keräämisestä aina niiden oikeaoppiseen hävittämiseen saakka. Tätä työtä tehdessämme olemme toimineet tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Asiakastietoja sisältäviä dokumentteja säilytettiin yhteistyötahon suojaamissa sähköisissä järjestelmissä. Pääsy sähköisiin dokumentteihin on vain yhteistyötahon henkilökunnalla. Asiakaskansiota ja muita fyysisiä dokumentteja säilytetään vain yhteistyötahon luki-tuissa tiloissa tavalla, jolloin pääsy tietoihin on vain henkilöstöllä. Prosessin päättyessä henkilötietoja sisältäneet dokumentit on hävitetty yhteistyötahon tietosuojajätteessä. Yhteistyötahon käyttöön jäävät dokumentit suojaa yhteistyötaho edellä mainituilla tavoilla. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2024).

Valmistimme opinnäytetyömme valtakunnalliselle toimijalle ja siihen liittyvä, asiakasuus ei tule julkiseksi. Emme tuo ilmi opinnäytetyömme missään vaiheessa yhteistyötahoa, emmekä julkaise mitään yhteistyötahoon liittyviä tunnistettavia tietoja.

3 ASIAKASTYÖN ERITYISPIIRTEET KEHITYSVAMMAISTEN ERITYSHUOLLOSSA

3.1 Kehitysvammaisuus käsitteenä

Kehitysvammaisuudella tarkoitetaan tilaa, jossa yksilön älyllinen ja fyysinen toimintakyky on rajoittunut, mikä vaikuttaa yksilön kykyynsä oppia ja sopeutua ympäristöönsä. Kehitysvammaisuus voi ilmetä eri tavoin ja se voi vaihdella lievästä vaikeaan. Kehitysvammaisuuden syyt voivat olla moninaiset, mukaan lukien geneettiset tekijät, synnyttäiset poikkeavuudet, ympäristötekijät tai trauma synnytyksen aikana. (Kaski, Manninen & Pihko 2013, 14–25.)

Kehitysvammaiset henkilöt saattavat tarvita erityistä tukea päivittäisissä toiminoissaan, oppimisessaan ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessaan. Tuki voi sisältää esimerkiksi erityisopetusta, kuntoutusta ja muita palveluja, jotka auttavat heitä saavuttamaan mahdollisimman hyvän elämänlaadun ja itsenäisyyden. Tavoitteena on usein mahdollistaa kehitysvammaisten henkilöiden osallistuminen yhteiskuntaan ja heidän oikeuksiensa toteutuminen. (Kaski ym. 2013, 14–25.)

Kehitysvammaisuus alkaa yleensä lapsuudessa tai nuoruudessa ennen aikuisikään tuloa. Kehitysvammaisuudessa älyllinen suoriutuminen on keskitasoa merkittävästi heikompaa, tämän ohella lapsi tai aikuinen kärsii erilaisista sosiaalisista haasteista, jotka liittyvät omien asioiden hoitamiseen ja sosiaaliseen viestintään. Kehitysvammaisuus on monisyinen keskushermoston kehityshäiriö. Syitä kehitysvammalle ovat perinnölliset tekijät, sikiökautiset kehityshäiriöt, raskauden ja synnytyksen aikaiset haitat, lapsuuden aikaiset sairaudet ja vammat. Syitä voivat olla myös psykiatriset sairaudet ja ympäristötekijät esimerkiksi vaikeat lapsuuden olosuhteet. 30–40 prosentissa tapauksista kehitysvamman syyt jäävät tuntemattomiksi. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 125.)

3.2 Autismikirjo käsitteenä

Autismikirjo viittaa laajaan ja monimuotoiseen autismikirjon häiriöiden ryhmään, joka vaikuttaa yksilön sosiaaliseen vuorovaikutukseen, kommunikointiin ja käyttäytymiseen. Autismispektri tai autististenhäiriöiden kirjo- nimike kattaa varhaislapsuuden autismin, epätyypillisen autismin, Aspergerin, Rettin oireyhtymät ja disintegratiivisen kehityshäiriön. Autismiin kehittymiseen voivat johtaa useat syyt. Autismikirjon keskeisiä piirteitä ovat sosiaaliset haasteet, toistuvat käyttäytymiset ja mielenkiinnon kohteet, aistiyliherkkyys tai -aliherkkyys sekä kommunikointiongelmat. Autismille tyypilliset käyttäytymishäiriöt varhaislapsuuden autismissa tulevat esiin ennen kahden ja puolenvuoden ikää. Mikäli alkamisikä on myöhempi, kyseessä on silloin epätyypillinen autismi. (Kaski ym. 2013, 99.)

3.3 Haastavan käyttäytymisen vaikutus asiakastyöhön

Haastavatyö voi tarkoittaa monenlaisia asioita ja sen määritelmä vaihtelee yksilön ja kontekstin mukaan. Yleisesti ottaen haastavassa työssä työntekijältä vaaditaan enemmän kykyjä, ponnisteluja ja resursseja verrattuna tavanomaiseen työhön. Tämä voi liittyä tehtävien vaikeuteen, aikarajoituksiin, suuriin vastuisiin tai monimutkaisiin ongelmiin, jotka vaativat innovatiivisuutta ja ongelmanratkaisukykyä. Yksikön ja organisaation yhdessä laatimat toimintamallit lisäävät työturvallisuutta. (Rantaeskola ym. 2015, 8–9.)

Kehitysvammaisuuteen liittyy vuorovaikutuksen haasteita. Kehitysvammaisilla henkilöillä on useasti puutteita kommunikaatiotaidoissa, eikä heillä sen takia ole riittävästi keinoja omien tarpeiden ja tunteiden ilmaisemiseen. Haastava käytös voi kehitysvammaisella henkilöllä liittyä huomion hakemiseen. Tällöin haastavasta käytöksestä voi tulla tahdon ja tarpeiden täyttämisen väline. Haastavan käytöksen taustalla voi olla myös henkilön kyvyttömyys hillitä itseään ja käyttötään sekä ristiriitatilanteiden heikko hallitseminen. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 125.). Tässä opinnäytetyössä haastavalla työllä tarkoitamme työtä haastavasti käyttäytyvien kehitysvammaisten ja autismikirjon piirteitä omaavien henkilöiden parissa.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeus tulee huomioida päivittäisessä työssä. Asiakkailla on kehitysvammaisten erityishuoltolain mukaiset rajoitustoimenpiteet ja rajoitukset tulee tehdä aina lievimmän mahdollisen rajoituksen mukaan. Haastavan käytöksen edellyttäessä rajoittamista voidaan rajoituksena käyttää esimerkiksi valvottua liikkumista, lyhytaikaista erillään pitoa, kiinnipitämistä ja siirtämistä (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519). Yhteistyötahon kontekstissa haastava käytös on pitkäkestoista tai toistuvaa. Asiakkaiden haastavan käytöksen käsittely edellyttää kärsivällisyyttä ja ymmärrystä. Käytöksen taustalla olevien syiden selvittäminen ja oikeanlaisten tukitoimien tarjoaminen auttavat usein vähentämään vaikeuksia.

Yksikössä haastava käytös ilmenee päivittäin monin eri tavoin. Haastavan käytöksen ilmenemisen muotoja yksikössä ovat aggressiivisuus, huutaminen, kiroilu, epäasiallinen puhe, jumiutuminen, väkivaltainen käyttäytyminen, asiakkaiden itsensä vahingoittaminen, uhkailu sekä muuna häiriökäyttäytyminen. Asiakkaiden haastavaa käytöstä täytyy ennakoida koko ajan. Useiden haastavien asiakkaiden huomioiminen yksilöllisesti vaatii jatkuvaa tarkkuutta ja havainnointia työssä. Päivittäin tilanteisiin joudutaan puuttumaan suusanallisesti ohjaten ja tarvittaessa rajoittaen.

Hyvä vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaiden välillä on keskeinen tekijä haastavassa asiakastyössä, koska se mahdollistaa tehokkaan ongelmanratkaisun, luottamuksen rakentamisen ja asiakastyytyväisyyden parantamisen. Kyvyt kommunikoida empaattisesti, rehellisesti ja selkeästi sekä hallita haastavat tilanteet ammatillisesti ovat ratkaisevia, jotta asiakas saa tarvitsemansa tuen ja kokee, että hänen tarpeensa otetaan vakavasti. Nämä edellä mainitut tekijät voivat ennaltaehkäistä haastavien tilanteiden syntymistä. (Kivinummi & Alatupa 2016, 42–43.)

3.4 Työturvallisuus ja työhön sitouttaminen käsitteinä

Yksi työn perusarvoista on työturvallisuus. Jokainen haluaa lähteä työvuoron jälkeen mahdollisimman terveenä kotiin. Työturvallisuus muodostuu kokonaisuudesta, jossa huomioidaan työpaikalla tapahtuvan toiminnan kaikki osa-alueet,

jotka voivat vaikuttaa työntekijöiden terveyteen ja hyvinvointiin. Työturvallisuus ei ole vain riskien ja vaarojen poistamista, vaan myös ennaltaehkäisyä, työntekijöiden hyvinvointia ja työolosuhteiden jatkuvaa kehittämistä (Mannermaa 2022, 96.)

Työhön sitouttaminen tarkoittaa prosessia, jossa työntekijät sitoutuvat organisaation tavoitteisiin, arvoihin ja kulttuuriin sekä kokevat työnsä merkitykselliseksi ja motivoivaksi. Sitoutuneet työntekijät ovat aktiivisesti mukana työssään, antavat parhaansa ja ovat valmiita panostamaan organisaation menestykseen. Työhön sitouttaminen on tärkeä osa organisaation menestystä, sillä sitoutuneet työntekijät parantavat tuottavuutta, vähentävät vaihtuvuutta ja edistävät työilmapiiriä.

Työhön sitouttaminen koostuu useista osa-alueista ja siihen vaikuttavat niin työntekijöiden henkilökohtaiset tekijät kuin organisaation tarjoamat työolosuhteet ja käytännöt. Olennaisia sitoutumiseen positiivisesti vaikuttavia tekijöitä ovat toimiva vuorovaikutus, riittävä läsnäolo, laadukas palaute, kasvun mahdollisuus ja luottamus. Nämä tekijät ovat käsitteinä hyvin laajoja ja kätkevät alleen pienempiä kokonaisuuksia. Sitouttaminen on monivaiheinen ja pitkäkestoinen prosessi, johon tulee panostaa jatkuvasti. Sitouttamista tulee säännöllisesti myös arvioida prosessina mitkä osa-alueet toimivat hyvin ja mitkä puolestaan eivät toimi. (Eklund 2018, 68.)

4 PEREHDYTTÄMINEN HAASTAVAAN TYÖHÖN

4.1 Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus haastavassa työssä

Perehdytys tarkoittaa prosessia, jossa työntekijä tai opiskelija tutustuu organisaation toimintatapoihin, asiakastyön käytäntöihin, tehtäviin ja työympäristöön. Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa toimintatavat ja asiakkaat. Perehdyttäminen prosessina on aina vuorovaikutteinen ja perehdytettävän työntekijän rooli prosessissa on aktiivinen. Perehdyttäminen luo vahvan perustan asiakastyön tekemiselle. Laadukkaalla perehdytyksellä voidaan vahvistaa yhteistyötä sekä lisätä turvallisuutta. (Eklund 2018, 25–44.)

Jokaisella työntekijällä on oikeus saada laadukasta perehdytystä uuden työsäännön. Perehdytys on lakiin perustuva oikeus ja kuuluu kaikille työsuhteen pituudesta riippumatta. Työturvallisuuslaki edellyttää, että työntekijä perehdytetään työhön, työtehtäviin ja työtapoihin. Perehdytyksessä tutustutaan uuden työpaikan kulttuuriin, asukkaisiin ja työyhteisön jäseniin, käytäntöihin ja työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin. Vastuu perehdytyksestä on aina johdolla ja esihenkilöllä, vaikka usein perehdytys on koko työyhteisön vastuulla. Perehdytys koskee myös vanhoja työntekijöitä tehtävien tai työolosuhteiden muuttuessa tai jos esimerkiksi toimintatapoja laiminlyödään ja työssä omalla toiminnalla aiheutetaan turvallisuusriskejä. Onnistunut perehdytys on monien tekijöiden tulos. Tunnollisella perehdytyksellä voidaan vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. Perehdytys ja siihen vaikuttaminen sitouttaa uuden työntekijän työyhteisöön. (Seppänen 2022, 64–66.)

Haastavaan työhön perehdyttäminen vaatii hyvin suunniteltua ja toteutettua perehdytystä. Haastavaan työhön perehdytystä suunniteltaessa tulee huomioida työn erityispiirteet. Yhteistyötahollamme työn selkeänä erityispiirteenä korostuu asiakkaiden haastava käyttäytyminen. Haastava käytös on käyttäytymistä, joka on todellinen haaste yksilölle ja yksilön lähipiirille. Haastavan käytöksen ja satunnaisen huonon käytöksen ero voi olla haastavaa erottaa, mutta satunnainen huono käytös ei yleensä jätä jälkiä henkilöön itseensä tai ympäristöön. Haastava

käytös puolestaan on vaikeasti hallittavaa ja aiheuttaa haittoja ympäristölle ja yksilölle. Toisen ihmisen käyttäytymistä havainnoitaessa on keskeistä huomata, onko käyttäytymien haitallista vai vain vaikeaa. Käyttäytymisen ollessa haitallista henkilölle itselleen ja muille ihmisille ympärillä, ainoa vaihtoehto on käyttäytymiseen puuttuminen (Elvén 2010, 13–18.)

Yhteistyötahossa työskenneltäessä haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden parissa, vaikeat asiakastilanteet sekä henkisen ja fyysisen väkivallan uhka on huomioitava työssä koko ajan. Väkivalta ja sen uhka vaikuttavat työntekijän hyvinvointiin, jolloin työturvallisuuden merkitys korostuu. Asiakkaiden henkilökohtaiset haasteet altistavat väkivaltaiselle käyttäytymiselle. Väkivaltaisen tilanteen saattaa laukaista esimerkiksi tilanne, jossa asiakas ei tule ymmärretyksi, tähän vaikuttaa asiakkaan kommunikaatio ja toimintatavat, ohjaajan ja asiakkaan vuorovaikutus. Haastavien tilanteiden syntymiseen voivat vaikuttaa myös henkilökemmiat. (Elvén 2010, 116–199.)

Työntekijöiden perehdyttäminen on tärkeää työ- ja asiakasturvallisuuden kannalta. On varmistettava, että he ymmärtävät työpaikan käytännöt ja menettelytavat, jotka liittyvät turvallisuuteen ja hyvinvointiin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 22–23.)

Laadukas perehdytys asiakkaista voi auttaa haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä. Perehdytyksen tavoitteena on varmistaa, että uusi henkilö ymmärtää roolinsa ja vastuunsa, saa tarvittavat tiedot ja taidot tehtäviensä hoitamiseen sekä tuntee organisaation kulttuurin ja arvot. Perehdyttämisen tavoitteena tulisi perehdytettävän oppimisen lisäksi olla myös organisaation osaamisen jakaminen ja työyhteisön kehittyminen. Perehdytysprosessi on johtamisen työväline, eli sen avulla voidaan johtaa yksikköä kohti sen tavoitteita. Hyvin toteutettu perehdytys voi parantaa työntekijöiden sitoutumista, vähentää vaihtuvuutta ja lisätä työhyvinvointia ja tyytyväisyyttä työtä kohtaan. Haastavassa työssä perehdytyksen tärkeys korostuu. Perehdytyksessä tulee kunnioittaa työntekijöiden yksilöllisiä tarpeita ja oppimistyyliä. Tämä voi sisältää muun muassa joustavia oppimiskäsitteitä ja mahdollisuuden esittää kysymyksiä. (Eklund 2018, 25–44.)

4.2 Perehdytys lainsäädännössä

Työturvallisuuslain mukaan työnantajalla on velvollisuus perehdyttää työntekijänsä työhön ja opastettava heidät häiriö- ja poikkeustilanteisiin sekä turvalliseen työskentelyyn. Riittävä ohjaus ja opastus on järjestettävä myös silloin, kun työssä otetaan käyttöön uusia työvälineitä tai työmenetelmiä. Edellä mainitut asiat korostuvat yhteistyötahomme arjessa ja työhön perehdytyksessä. Työturvallisuuslain mukaan työntekijän on noudatettava työnantajan antamia työturvallisuusohjeita- ja määräyksiä. Työntekijän on työssään huomioitava myös muiden työyhteisön jäsenten turvallisuus sekä noudatettava huolellisuutta, varovaisuutta, siisteyttä ja järjestystä. Jokaisen työyhteisön jäsenen on ilmoitettava kaikista havaitsemistaan puutteista ja vioista siten kuin työpaikalla on sovittu. Perehdytystä toteutettaessa työnantajan tulee aina huomioida työntekijän yksilölliset valmiudet kyseiseen työhön kuten työkokemus, ammattitaito sekä hänen koulutustausansa. Nämä asiat huomioiden tulee varmistaa, että jokainen työntekijä valmiuksistaan riippumatta saa laadukkaan perehdytyksen ja tasavertaisen lähtökohdan työhön. (Työturvallisuuslaki 2002/738 14§.)

Pelastussuunnitelman sisällössä on selvittävä työpaikan turvallisuushenkilöstö sekä muun henkilöstön tai asukkaiden pelastussuunnitelmaan perehdyttäminen. (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 2003/787 10§).

Työnantajan ja työntekijöiden välisessä yhteistoiminnassa käsitellään lisäksi, työpaikan olosuhteet huomioiden työntekijöille annettavan opetuksen, ohjauksen ja perehdyttämisen tarve ja järjestelyt. (Laki työsuojelunvalvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 2006/44 26§).

4.3 Perehdytyskansio perehdytyksen työvälineenä

Perehdytyskansio osana perehdytysprosessia toimii apuvälineenä. Kansio on apuväline sekä perehdyttäjälle että perehdytettävälle. Perehdyttäjä käyttää kansiota apunaan perehdyttäessään uutta työntekijää, kun taas perehdytettävälle kansio tarjoaa mahdollisuuden tutustua uuteen työpaikkaansa ja työnkuvaansa

oma-aloitteisesti kansion avulla. Tuottamamme kansio toimii tukena vuorovaikutteisessa työhön opastuksessa ja se tukee perehdytystä tarjoamalla rungon asiakaskohtaiselle perehdytykselle. (Kangas 2003, 10–31.) Asiakaskohtaisten, yksilöllisten toimintatapojen ja työn arjen ymmärtämistä perehdytyksessä tukee, kun toimintaa havainnollistetaan ja kerrotaan mihin toiminta ja toimintatavat perustuvat. Työntekijän tulee olla tietoinen työtä ohjaavasta lainsäädännöstä, asiakasprosesseista ja asiakkaiden tavoitteista, jotka määrittelevät ja ohjaavat palvelujen sisältöä (Kjelin & Kuusisto 2003, 163). Edellä mainittujen, palveluja ohjaavien suunnitelmien ja lakien sisältyminen perehdytykseen on ensiarvoisen tärkeää laadukkaan ja turvallisen asiakastyön mahdollistamiseksi. Perehdytyksen yhteydessä uusi työntekijä tutustutetaan työyhteisöön ja asiakaskuntaan. (Kangas 2003, 4.)

Perehdytyskansion tarkoitus on työn kannalta olennaisten asioiden muistamisen tukeminen. Perehdytyskansio on hyödyllinen tuki perehdytykselle, koska se pysyy työntekijän tukena työssäoloajan, jolloin perehdytyskansioista on mahdollista tarkistaa työnteon kannalta hyödyllisiä asioita. Perehdytyskansio voidaan tuottaa joko fyysisenä kansiona tai sähköisenä tiedostona. Fyysistä kansiota on usein pidetty työhön perehtymisen ja asioiden tarkistamisen kannalta parempana vaihtoehtona koska kansio on mahdollista ottaa konkreettisesti ja etsiä siitä löytyvää tietoa sujuvammin, kuin sähköisestä tiedostosta. Sähköisen tiedoston etuna on sen päivittämisen helppous. Sähköistä tiedostoa voidaan käyttää fyysisen kansion pohjana, jota voidaan helposti päivittää ja tulostaa päivitettyt tiedot kansioon. (Kangas 2003, 4–31.)

Tietosuojan varmistamiseksi tämän perehdytyskansion sähköiset tiedostot ovat tallennettuna yksilökohtaisesti yhteistyötahon suojaamaan sähköiseen järjestelmään. Järjestelmään pääsy vaatii yhteistyötahon myöntämän käyttöoikeuden ja käyttäjätunnuksen. Tietosuojasyistä myös fyysinen kansio on jaoteltu työvuoro-kohtaisesti ja säilytetään lukitussa arkistokaapissa. Kansiota käyttävän työntekijän vastuulla on varmistaa tietosuojan toteutuminen palauttamalla käytön jälkeen kansio takaisin arkistokaappiin. Kansiota käytettäessä työntekijän tulee varmistaa, etteivät tiedot vahingossakaan voi päätyä henkilöille, joilla ei ole oikeutta tietoihin.

Perehdytyskansiollamme olemme pyrkineet vaikuttamaan perehdytykseen siten, että tieto on tarvittaessa tavoitettavissa myös jälkikäteen asiakkaiden kanssa toimittaessa. Perehdytyksen alkaessa perehdytettävä saa käyttöönsä perehdytyskansion lukitusta kaapista. Kansioista perehdytettävä tutustuu työvuorokohtaisesti osaan asiakkaista. Tätä prosessia jatketaan, kunnes työvuorokohtaisesti kaikki asiakkaita koskeva perehdytysmateriaali on käyty läpi. Tällä pyrimme osaltamme varmistamaan, että työntekijä perehdytyskansiomme avulla voi aloittaa työnsä tehokkaasti ja sitoutua työyhteisöön nopeammin. Perehdytettävät ovat erilaisia, toiset omaksuvat asioita nopeasti ja toiset tarvitsevat enemmän aikaa. Tämän tueksi on tärkeää että, työntekijöillä on aina työn ohessa mahdollisuus tarkistaa asiakaskohtaisia toimintatapoja. Perehdytys voi tuntua alkuun haasteelliselta, koska asiakkailla on paljon yksilöllisiä toimintatapoja ja haasteita. Perehdytyksessä on tärkeää, että uusi työntekijä otetaan hyvin vastaan ja hänelle halutaan luoda turvallinen olo perehdytyksessä sekä välittää tunne, että hänen työpanostaan arvostetaan. Turvallisuus on yksi ihmisen perustarpeista, eikä sitä voi työelämässäkään unohtaa. Ihminen on fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen kokonaisuus ja perehdytyksellä on suuri merkitys kokonaisvaltaisen turvallisuuden tunteen luomisessa. (Seppänen 2022, 72.)

5 PEREHDYTYSKANSION TOTEUTUS

5.1 Kansion tuottamisen prosessi

Projektit mahdollistavat luovan ajattelun ja onnistuessaan lisäävät toteuttajiensa onnistumista työssä ja muokkaavat projektiin osallistuvien totuttuja tapoja sekä asenteita työtä kohtaan. Tässä tapauksessa projektiin osallistuivat opinnäytetyön tekijöiden lisäksi yhteistyötahon henkilöstö. Parhaimmillaan projektit myös edistävät uusia toimintamalleja ja hyväksi havaittujen käytäntöjen käyttöönottoa. Onnistuneet projektit myös lisäävät myönteistä yhteisöllisyyttä. (Paasivaara ym. 2013, 27–28.) Toiminnallisen opinnäytetyömme projektina oli valmistaa konkreettinen perehdytyskansio asiakkaista, jolla etsitään ratkaisuja ja työkaluja haastavan käyttäytymisen vähentämiseen, perehdyttämisen laadukkaaseen toteutumiseen, työhön sitouttamisen tukena haastavassa työssä. Perehdytyskansion avulla pyritään myös tuomaan esiin ja laajempaan tietoon työyhteisön sisällä, erilaisia hyväksi havaittuja toimintamalleja.

Perehdytyskansioprojekti tuotettiin neljässä eri vaiheessa. Ensimmäinen vaihe oli suunnittelu, toinen vaihe aineistonkeruu, kolmas vaihe perehdytyskansion kokoaminen ja käyttöönotto. Neljäs vaihe oli arviointi ja kehittäminen. Näiden vaiheiden kautta prosessia oli mahdollista viedä johdonmukaisesti ja suunnitelmallisesti eteenpäin. Tavoitteiden saavuttamiseksi projekti jaettiin edellä mainittuihin vaiheisiin. Jokaisella projektilla on aina kehittämistavoite, jonka vuoksi projekti on aloitettu. Projektin jakaminen eri vaiheisiin tuki kehittämistavoitteen toteutumista. (Paasivaara ym. 2013,41.) Vaiheiden toteutukset suunniteltiin ja niiden toteuttaminen aikataulutettiin. Aikataulutuksessa asetimme itsellemme määräajat, johon mennessä tietty osio oli valmis, jolloin siirryimme prosessin seuraavaan vaiheeseen. Tällä tavalla toimiessamme saimme asetettua myös yhteistyötahon henkilöstölle konkreettisia aikoja, milloin toteutamme tiedonkeruuta. Selkeä aikataulu tarjosi yhteistyötahon henkilökunnalle myös tiedon siitä, milloin kansio tulisi luettavaksi ja käyttöön sekä mahdollisuuden tietää milloin kansion sisältöön voi esittää toiveita ja kehitysideoita. Perehdytyskansioprojektissamme osallistimme vahvasti yhteistyötahon henkilöstöä, joilta saatiin paljon monipuolista tietoa yksikön asukkaista. Henkilöstön osallistaminen mahdollisti myös perehdytyskansion

osalta työyhteisön toiveiden ja tarpeiden tarkan kartoittamisen mikä mahdollisti kansion työstämisen vastaamaan näihin tarpeisiin.

5.2 Suunnitteluvaihe

Projektin ensimmäinen vaihe eli suunnittelu aloitettiin yhteistyötahon henkilöstön kautta esiin nousseen tarpeen myötä. Tarve nousi esiin syksyllä 2024 ja kansion suunnittelu alkoi heti tarpeen noustua esiin ja opinnäytetyönä kunnollista suunnittelua alettiin työstää syksyllä 2024. Projektin suunnittelu on aina keskeistä. Projektin suunnittelulla on mahdollista tarkoittaa kolmea eri asiaa, sillä voidaan tarkoittaa projektin ideointia eli suunnittelua projektin aloittamiseksi, projektilla ratkaistavia ongelmia ja niiden analysointia sekä eri sisältöjen määrittelyä tai projektin toteuttamista edeltäviä eri vaiheita. Uusien projektien ideointi vaatii luovuutta. Usein projektit alkavat yhden ihmisen ideasta, jota ryhdytään kehittämään tavoiteltavan lopputuloksen saamiseksi. Perinteisesti suunniteltaessa projektia keskitytään usein vaadittavien resurssien ja aikataulutuksien suunnitteluun. (Paasivaara ym. 2013, 82.)

Projektimme suunnitteluvaihe lähti liikkeelle yhteistyötahomme työyhteisössä havaitusta tarpeesta. Suunnitteluvaiheessa käytettiinkin paljon aikaa sen pohtimiseen, kuinka tarpeeseen voitaisiin vastata. Suunnittelun lopputuloksena lähdimme projektina laatimaan perehdytyskansiota asiakkaista. Tässä vaiheessa laadimme myös alustavat suuntaviivat tuotokselle. Tuotoksen kehityksen tarve ja toteuttamisen mahdollisuudet ovat tunnistettu ja arvioitu jo projektin alkuvaiheessa. Kansion suunnittelu ja tiedonkeruu oli ajallisesti eniten aikaa vievä vaihe kansion tuottamisprosessissamme. Usean viikon ajan kävimme läpi viikoittaisissa palavereissa asiakasesittelyjä, joiden pohjalta kansio lopulta koottiin. Suunnitteluvaiheessa projektin haasteina esiin nousivat eettisyys, tietosuoja ja asukkaiden yksityisyys ja henkilöstön suostumus opinnäytetyöhön osallistumiseen sekä tiedonantoon. Henkilötietoja on käsitelty vain yhteistyötahon tiloissa. Yhteistyötahon tiloissa on tapahtunut myös tietojen ja tutkimuslupien säilyttäminen. Eettisyys ja sensitiivisyys oli meillä päällimmäisenä ajatuksena kirjoittaessamme puhtaaksi asiakasesittelyjä. Halusimme, että kaikki tieto on kauniisti kirjoitettua,

ettei se luettaessa aiheuta kenellekään turhia ennakkoluuloja ja pelkoja asiakkaista, heidän haasteista kerrottaessa.

5.3 Aineistonkeruu, kokoaminen ja käyttöönotto

Kansiota lähdettiin kokoamaan asiakasesittelyinä, joissa kerrottiin asiakkaan erityisen tuen tarpeesta, haastavasta käyttäytymisestä ja toimintatavoista asiakkaan kanssa. Näihin esittelyihin pyrittiin saamaan mahdollisimman laajasti olennaista ja yksilöllistä tietoa jokaisen asiakkaan kohdalle, jotta uuden työntekijän on helppo saada tietoa ja keinoja erilaisiin tilanteisiin, joita voi työssä kohdata. Näitä asiakasesittelyjä varten konsultoimme jokaisen asiakkaan omaohjaajia, jotka laativat asiakasesittelyjen pohjat, Konsultointi tarkoittaa aiheen asiantuntijalta neuvon ja tiedon kysymistä. Tähän opinnäytetyöhön valitsimme tiedonhankintaan konsultoinnin sillä, kansion sisältö koostuu yhteistyötahon asiakkaita koskevista tiedoista. Näitä tietoja ei ollut mahdollista kartoittaa muilla tavoilla. Paras asiantuntija yksilöiden kohdalle oli jokaisen asiakkaan omaohjaajat, sillä heillä on paras tieto ja osaaminen omaohjattavista asiakkaistaan. (Viikka & Airaksinen. 2003, 63–67.)

Konsultoinnin avulla kerätyn tiedon täydentämiseksi toteutimme viisi ryhmäteemahaastattelua työyhteisölle. Nämä haastattelut aikataulutettiin kerran viikossa pidettäviksi palaverieiksi. Toteuttamamme haastattelut olivat rakenteeltaan puolistrukturoituja teemahaastatteluja. Tällaisessa haastattelussa aihepiiri on kaikille sama, mutta vastauksia ei ole sidottu minkäänlaisiin vastausvaihtoehtoihin. Teemahaastattelu suunnataan haastateltavien subjektiivisiin kokemuksiin ja näkemyksiin. Perehdytyskansion tiedonkeruuseen koimme teemahaastattelun sopivaksi koska, nimensä mukaisesti teemahaastattelu etenee yksityiskohtaisien kysymyksien sijaan ennalta määriteltyjen teemojen varassa. Toteuttamissamme teemahaastatteluissa oli kaikissa teemana kyseisellä kerralla käsiteltävän asiakkaan toimintatavat ja erityispiirteet. Tähän tiedonkeruuseen teemahaastattelu sopii myös koska se ei edellytä kokeellisesti aikaansaattua yhteistä kokemusta. Teemahaastattelu lähtee liikkeelle yksilöiden kokemusten ja uskomusten tutkimisesta ja haastateltavien tiedon kuulluksi tekemisestä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–49.)

Toteuttamamme teemahaastattelut toteutettiin ryhmähaastattelu muotoisina. Ryhmähaastattelu on tiedonkeruumuotona tehokas sillä tietoa ja näkemyksiä saadaan yhtä aikaa usealta henkilöltä. Ryhmässä toteutettavilla haastatteluilla on positiivisia ja kielteisiä puolia. Toteuttamamme tiedonkeruun viitekehysessä ryhmän hyvänä puolena oli väärinymmärrysten korjaaminen ryhmässä sekä kokemusten ja tiedon reflektointi, joka auttoi olennaisien asioiden tunnistamisessa. Haasteena ryhmähaastatteluissa voi olla jokaisen haastateltavan äänen esiintuleminen. Ryhmissä voi olla dominoivia jäseniä, jotka pyrkivät määrittämään keskustelun suuntaa. Opinnäytetyötutkimuksemme viitekehysessä ryhmäteema-haastattelu mahdollisti konsultointien avulla saadun tiedon syventämisen ja tarkastamisen työyhteisön kokonaisvaltaista osaamista hyödyntäen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 210–212.)

Nämä laadullisen tutkimuksen menetelmät sopivat mielestämme kansion aineistonkeruuseen sillä kansion sisältö koostuu kohdeyksikön henkilöstön tiedoista ja näkemyksistä. Haastattelemalla henkilöstöä ryhmässä saimme tuotua kansiossa esiin työyhteisön käyttämiä erilaisia toimintatapoja, kokemuksia sekä muuta niin sanottua hiljaista tietoa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 63–64.)

Omaohjaajien konsultoinnin ja teemahaastattelujen jälkeen kävimme läpi asukasesittelyt ja teemahaastatteluaineistot, muotoilimme ne tavoitteidemme ja kansion tarkoituksen mukaiseen muotoon valmiiksi tulostamista varten. Käytimme selkeää ja sensitiivistä kieltä kertoessamme asiakkaista. Liitimme tekstiin myös asiakkaan kuvan. Kuvan myötä uuden työntekijän on helppo yhdistää nimi, kuva ja tiedot oikeaan asiakkaaseen. Mielestämme kasvojen ja nimen yhdistämään oppiminen tekee työn aloittamisesta ja asiakkaisiin tutustumisesta luontevampaa. Kun kaikki asiakasesittelyt saatiin koottua kansioon ja tiedot tarkistettua, kansio luovutettiin yhteistyötahon käyttöön. Samalla luovutettiin käyttöön kaikki sähköinen asiakasmateriaali, jota tarvittaessa voidaan helposti muokata yksikön tarpeiden mukaan.

Tuottamamme perehdytyskansio asiakkaista on lisätty osaksi yksikön aiempaa perehdytyskansiota. Perehdytyskansion asiakas osuudessa asiakasesittelyt ovat

jaoteltu selkeästi yksilökohtaisesti. Yksilökohtaiset esittelyt on vielä lisäksi kansioon jaettu välilehtien avulla asiakasryhmiin. Edellä mainittujen jakojen avulla kansioon on saatu selkeä rakenne, josta työntekijän on helppoa päästä alkuun asiakkaisiin tutustumisessa. Kansiosta löytyy myös asiakastyöhön liittyviä keskeisiä yhteistyötahon yhteisiä käytänteitä ja yhteystietoja.

5.4 Kansion arviointi ja kehittäminen

Projektimme viimeinen vaihe arviointi ja kehittäminen toimii myös projektimme päätösvaiheena, jonka tavoitteena on projektin tuotoksen käyttöönotto, joka tässä tapauksessa on perehdytyskansio. Päätösvaiheessa myös pohdittiin ja suunniteltiin mitä tuotokselle jatkossa tapahtuu, miten tuotosta jatkossa hyödynnetään ja varmistetaan sen käytettävyys. Käyttöönotossa projektin avainhenkilöt ovat keskeisessä asemassa, jotta tuotosta tullaan ja osataan työyhteisössä käyttää. (Paasivaara 2013, 92.)

Päätösvaiheessa toteutimme projektin vaikuttavuuden arviointia. Projektillämme oli alusta alkaen selkeä tarve ja tavoitteet, jotka ovat olennaisessa osassa myös projektia arvioitaessa. Projektin arviointi tuottaa tietoa, miten projekti on onnistunut sille asetetuissa tavoitteissa. Projektin arvioinnilla voidaan tehdä päätelmiä, onko tuotettu ja hyödynnetty tieto laadukasta. Projektin arvioinnissa pohditaan myös, onko projekti ollut onnistunut ja tarpeellinen. (Paasivaara 2013, 150.)

Perehdytyskansion arviointia varten toteutimme lomakekyselyn yhteistyötahon henkilöstölle, jossa kartoitimme perehdytyksen laatua yhteistyötahossa ja tämän perehdytyskansion merkitystä perehdytyksen kehittymiselle yhteistyötahossa. Lomakekyselymme oli strukturoitu kyselylomake, jossa kysyimme kaikilta vastaajilta samassa muodossa ja järjestyksessä yksitoista avointa kysymystä. Vastauksen pohjalta pystyimme arvioimaan projektimme onnistuneisuutta. Lomakekyselyssä oletuksena on, että kaikki vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. Edellä mainittu yksiyymmärteisyys toteutuu parhaiten yhtenäisissä ryhmissä. Koska kysely toteutettiin yhden työyhteisön sisällä, on vastaajien ryhmä

todettavissa yhtenäiseksi ja näin ollen voimme luottaa yksiymmärteisyyden toteutumiseen. (Hirsjärvi & Hurme1993, 29.)

Asiakkaista kertova perehdytyskansio on dokumentti, joka vaatii muuttuvissa tilanteissa jatkuvaa päivittämistä säilyäkseen relevanttina perehdytyksen työkaluna. Perehdytyskansio on tärkeä työkalu, jonka avulla uusi työntekijä pääsee nopeasti sisään työympäristöön ja ymmärtämään asiakastyön toimintatavat. Tämän vuoksi olisikin ensisijaisen tärkeää, että yhteistyötahossa kansion ajantasaisuuden ylläpitäminen jatkuisi vielä opinnäytetyöprosessimme päätyttyäkin. (Kangas 2003, 4,10.)

6 HENKILÖSTÖN NÄKEMYKSIÄ PEREHDYTYSKANSIOSTA

Perehdytyskansioon pyydettiin näkemyksiä kohdeyksikön henkilöstöltä käyttäen kyselylomaketta (Liite 1). Vastauksia saimme seitsemäntoista kappaletta. Vastaa- jina vakituista henkilöstöä, tuntityöntekijöitä ja opiskelijoita. Vastaa- jista osa kauemmin yhteistyötahossa työskennelleitä ja osa juuri aloittaneita.



Kuvio 1. Perehdytyskansion palautekysely, kysymys 1.

Kyselyssämme kartoitimme kokemuksia yhteistyötahon perehdyttämisen laadusta. Perehdytys koettiin pääosin riittävän hyväksi, mutta myös vaihtelevaksi. Vastauksissa yhdessätoista vastauksessa perehdytyksen laatu koettiin riittävän hyvänä. Vastauksista selvisi, että perehdytyksen aikana asioista on saatu monta eri näkemystä perehdyttäjistä riippuen. Uutena työntekijänä on ollut vaikea tietää, kenen tietoa/ohjetta noudattaa. Vastauksista oli koettu myös, että perehdytyksestä puuttuu suunnitelmallisuus. Kyselyssä esiin nousut perehdytyksen vaihtelevuus näkyy vastauksissa. Osassa vastauksista perehdytys on koettu myös kattavana. Myös positiivisissa vastauksissa on tuotu esiin puuttuvaa yhdenmukaisuutta.

Kyselyssä kysyttiin millaista perehdytystä henkilöstö työssä aloittaessaan olisi kaivannut. Vastausten kantavana teemana ilmeni, että enemmän tietoa olisi kaivattu asukkaista, heidän haasteistaan, mielenkiinnon kohteistaan ja toimintata-voistaan.



Kuvio 2. Perehdytyskansion palautekysely, kysymys 3.

Kyselyssä kysyttiin saiko henkilöstö riittävästi tietoa työstä perehdytyksessä. Vastauksista ilmeni, että yli puolet vastaajista koki, että perehdytyksessä saatu tieto on ollut vähintään osin puutteellista. Kyselyssä kysyttiin henkilöstöltä mistä he etsivät tietoa työssään. Vastauksista selvisi, että valtaosa henkilöstöstä etsii tietoa kysymällä muilta, tietojärjestelmistä ja alaan liittyvistä dokumenteista ja kirjallisuudesta. Seuraavilla kysymyksillä kartoitettiin henkilöstön näkemyksiä teke-
mästämme perehdytyskansioista.



Kuvio 3. Perehdytyskansion palautekysely, kysymys 5.



Kuvio 4. Perehdytyskansion palautekysely, kysymys 6.



Kuvio 5. Perehdytyskansion palautekysely, kysymys 7.



Kuvio 6. Perehdytyskansion palautekysely, kysymys 9

Perehdytyskansion laatua arvioivista kysymyksistä (kuvio 3- kuvio 6) voi havaita kansion saaneen pääosin positiivisen vastaanoton yhteistyötaholla. Kehitettävääkin kansioista on löydetty ja kyselyn jälkeen kansioon onkin tehty pieniä muutoksia. Kyselyvastauksien perusteella kansiomme on hyvin vastannut yhteistyötahon tarpeisiin.



Kuvio 7. Perehdytyskansion palautekysely, kysymys 10.

Kysymykseen uskotko, että hyvä perehdytys vaikuttaa työntekijöiden sitoutuneisuuteen, (kuvio 7) kolmetoista vastasi kyllä, kaksi vastasi osittain kyllä ja kaksi uskoi enemmän työpaikan ilmapiiriin vaikuttavan sitoutuneisuuteen, kuin perehdytyksen. Kyselyn lopussa annettiin mahdollisuus vapaamuotoiselle palautteelle. Siinä tekemäämme perehdytyskansiota kiiteltiin ja annettiin muutama kehitys-idea. Saamamme palaute oli suurimmaksi osaksi positiivista. Palautteissa esiin tulleiden kehitysideoiden mukaisesti kansion lopullista versiota on vielä entisestään muotoiltu ja viimeistely vastaamaan yhteistyötahon henkilöstön toiveita ja tarpeita.

“Perehdytyskansio on kattava ja siitä saa hyvän pohjan työskentelylle.”

“Kiitos erinomaisesta kansiosta! Tämän avulla kaikki työntekijät ovat samalla perusviivalla asiakkaista ja uusien on helpompaa päästä sen avulla sisälle työhön.”

“Todella tärkeä kansio ja kehittää toimintaa.”

7 POHDINTA

Tämä opinnäytetyö oli työelämätarvelähtöinen ja tätä opinnäytetyötä oli mielenkiintoista tehdä juuri sen takia. Koimme työskentelymme tämän opinnäytetyömme äärellä tärkeäksi, kehittäväksi sekä palkitsevaksi. Aiheen ajankohtaisuus työelämän kehittämisen kannalta motivoi meitä. Emme kokeneet suurempia haasteita työskentelyvaiheissamme ja opinnäytetyön tekeminen eteni koko ajan sovitussa aikataulussa ja hyvässä yhteistyössä.

Yhteistyö yhteistyötahon henkilöstön kesken opinnäytetyötämme koskien sujui erinomaisesti ja yhteistyötahon henkilöstö oli tyytyväinen tekemäämme perehdytyskansioon. Yhteistyötahossa koettiin, että perehdytyskansioista on paljon apua yhteistyötahon perehdytysprosessissa. Lisäksi yhteistyötahosta koettiin, että asioista oli hyvin ja kauniisti kirjoitettu. Tämän opinnäytetyömme kautta osaamme itsekkin arvostaa perehdytystä enemmän ja työmme sekä saamamme palautteen kannalta koemme, että olemme onnistuneet opinnäytetyössämme kehittämään perehdytystä yhteistyötaholla. Tämä käy ilmi myös palautekysymysten vastauksista. Perehdytyskansio on luovutettu kohdeyksikköön sekä paperisena, että sähköisenä. Sähköinen perehdytyskansio mahdollistaa päivitykset tarvittaessa. Koemme onnistuneemme projektissamme. Pääsimme tekemään sitä konkreettisesti opiskelujemme päätteeksi silmällä pitäen käytyjä opintojamme ja työn kehittämistä alalla, jolle olemme valmistumassa.

Opinnäytetyöprojektin työstäminen oli antoisaa myös siksi että se tarjosi meille loistavan tilaisuuden syventää ymmärrystämme ja osaamistamme perehdytyksestä ja työyhteisöjen toiminnasta. Saimme projektin aikana myös uusia näkökulmia asiakastyön kehittämiseen. Uskomme että tekemämme tuotos on pohja perehdytyksen laadun kehittämiseen yhteistyötahossa. Perehdyttäminen prosessina on paljon muutakin kuin pelkkä perehdytyskansio. Kansio voi kuitenkin olla vahva tuki perehdytysprosessille. Prosessissa kuitenkin tärkeässä asemassa on vuorovaikutus perehtyjän ja perehdyttäjän sekä muun työyhteisön välillä. Perehdytyksen kehittäminen vaatiikin siis mielestämme työvälineiden kuten kansion lisäksi myös motivoituneita ja osaavia työntekijöitä, jotka aidosti haluavat tukea

uutta työntekijää tai opiskelijaa työn oppimisessa ja uuteen yhteisöön sopeutumisessa. Perehdytyksen kannalta merkityksellistä on myös työyhteisön toimintakulttuuri ja suhtautuminen uusiin henkilöihin. Opinnäyteprojektimme aikana opimme myös uutta yhteistyötahomme erityispiirteitä koskevasta teoriasta, kuten haastavasta käytöksestä sekä miten sitä voi havainnoida ja pyrkiä ennalta ehkäisemään. Koemme onnistuneemme tässä opinnäytetyössämme tietojen antamisen osalta tavoitteisiin nähden erinomaisesti, sillä perehtyjät ovat esittäneet saamastaan tiedosta paljon hyviä lisäkysymyksiä. Esimerkiksi perehdytettävät kesätyöntekijät kokivat annetun tiedon ja siitä heränneiden lisäkysymysten tukevan erinomaisesti heidän työhönsä perehtymistään. Lisäksi he kokivat tiedon myös tukevan työturvallisuutta omassa työssään.

LÄHTEET

- Eklund, A. 2018. Tervetuloa MEILLE!. Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy. s. 38–40, 25–44 ja 68.
- Elvén, B-H. 2010. No fighting, No biting, No screaming. How to make behaving positively possible for people with Autism and other Developmental Disabilities. Jessica kingsley Publishers. Lontoo. s. 13–18,116-199.
- Frisk, T. 2003. Ohjaaminen työssä. Educa-Instituutti Oy. s.41–43.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1993. Teemahaastattelu. 6 Painos. Helsinki. Yliopistopaino. s.29.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Yliopistopaino. s. 47–49.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15 Painos. Helsinki: Tammi. s. 210–212.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3 Painos. Helsinki: Edita Prima Oy. s.10–31.
- Kangas, P, Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttäminen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus, TTK palveluryhmä. s. 2–5, 22–23 ja 31–32,
- Kaski, M., Manninen, A., Pihko, H. 2013. Kehitysvammaisuus. Helsinki Sanoma Pro Oy. s. 14–25 ja 99
- Kivinummi, J., & Alatupa, S. 2016. Kun ei suju- selviytymisopas haastaviin asiakastilanteisiin Jyväskylä: PS-kustannus. s. 42–43.
- Kjelin, E & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy. s. 163.
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>. Viitattu 8.12.2024
- Mannermaa, K. 2022. Työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsikirja. Alma Talent Helsinki. S.96
- Paasivaara, L., Suhonen, M. & Virtanen, P. 2013 Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa. Tallinna. Tietosanoma Oy. s. 27–150.
- Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J., & Koskelainen, M., 2015. Haastavat asiakastilanteet: Väkivalta työssä. Helsinki: Talentum. S.8–9 ja 125.
- Seppänen, M. 2022. Näin selviät tiimin jäsenenä tunnetaidot työkaluna sosiaali- ja terveysalalla. PS- Kustannus. Jyväskylä. S. 64-66, 72
- Surakka, T. 2009. Hyvä työpaikka hoitoalalla- näin haetaan ja sitoutetaan osajia. Helsinki. Tammi. s.102

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2024. Tieteellinen tutkimus ja tietosuoja. <https://tietosuoja.fi/tieteellinen-tutkimus>. Viitattu 8.12.2024.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. s.7–13. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf. Viitattu 8.12.2024.

Työturvallisuuslaki 738/2002 §14. https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2002/738?language=fin&highlightId=259274&highlightParams=%7B%22type%22%3A%22BA-SIC%22%2C%22search%22%3A%22ty%C3%B6turvallisuuslaki%22%7D#chp_5__sec_38__heading. Viitattu 16.3.2025

Vilkkä, H., Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki. Tammi s.7–11 ja 63–67

LIITTEET

Liite 1. Perehdytyskansion palautekyselylomake

Liite 1. Perehdytyskansion palautekyselylomake.

ARVIOINTIKYSELY PEREHDYTYSKANSIOSTA

Kysymyksiä on 11 kappaletta, vastaathan kaikkiin. Kerrothan myös, mitä olisit halunnut tietää lisää tai mitä haluaisit, lisättävän kansioon sillä kansiota voidaan muokata ideoidesi avulla. Otamme mielellämme vastaan myös muuta palautetta perehdytyskansioistamme.

1. Millaisena koet perehdytyksen laadun nykyisessä työssäsi?

2. Millaista perehdytystä kaipasit aloittaessasi työssäsi?

3. Saitko riittävästi tietoa työstä, perehdytyksessä?

4. Mistä etsit tietoa työssäsi?

5. Sisältääkö perehdytyskansio mielestäsi riittävästi ja riittävällä tarkkuudella olennaista tietoa asiakkaista?

6. Onko tämä perehdytyskansio mielestäsi tarpeellinen?

7. Koetko että perehdytyskansio tukee uutta työntekijää perehdytyksessä?

8. Olisiko tällaisesta kansioista ollut hyötyä sinulle aloittaessasi työsi?

9. Uskotko että tämä perehdytyskansio kehittää asiakastyön laatua?

10. Uskotko että hyvä perehdytys vaikuttaa työntekijöiden sitoutuneisuuteen?

11. Vapaamuotoinen palaute.

Kiitos vastauksistasi ja osallistumisestasi opinnäytetyömme tekemiseen

Maarit Koivukangas ja Joonas Hökkä.