

PEREHDYTYSKANSIO HOITAJILLE KITTILÄN TER-
VEYSKESKUKSEN LÄÄKÄRIN VASTAANOTOLLE

Sinettä Jenni

Opinnäytetyö
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
Hoitotyön koulutusohjelma
Sairaanhoitaja (AMK)

2018

Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
Hoitotyö
Sairaanhoitaja

Tekijä	Jenni Sinettä	Vuosi	2018
Ohjaaja(t)	Susanna Kantola		
Toimeksiantaja	Kittilän terveyskeskus, vastaanotto		
Työn nimi	Perehdytyskansio hoitajille Kittilän terveyskeskuk- sen lääkärin vastaanotolle		
Sivu- ja liitesivumäärä	30 + 3		

Toiminnallisen opinnäytetyöni tarkoituksena on tuottaa perehdytyskansio Kittilän terveyskeskuksen lääkärin vastaanotolla työskenteleville hoitajille. Tavoitteena on tukea uusia hoitajia työhön perehtymisessä vastaanotolla.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellen perehdytyksen merkitystä, perehdytysprosessia, perehdytykseen vaikuttavia tekijöitä sekä kirjallisen ohjausmateriaalin käyttöä perehdytyksessä. Tietoperustaan kokoamani teoriatieto on tukenut minua perehdytyskansion tuottamisessa.

Perehdytyskansio toteutettiin toimeksiantajan tarpeiden ja heidän kanssa sovitujen pohjalta. Kansion sisältö on tuotettu toimeksiantajalta suullisesti saatujen tietojen pohjalta. Toimeksiantaja sekä tietoperustaa varten hankkimani tieto, ovat ohjanneet tuotteen sisällön kokoamisessa.

Tuottamani perehdytyskansio (liite 2) sisältää yleistä tietoa työhöntuloon ja työnkuvaan liittyen sekä tarkistuslistan perehdytyksessä läpikäytävistä asioista. Listan avulla perehdyttäjät ja uusi työntekijä voivat seurata perehdytyksen etenemistä. Lisäksi kansiossa on tarkennettuja ohjeita työtehtäviin liittyen.

Avainsanat perehdytys, potilasturvallisuus, kirjallinen ohjausmateriaali

School of Social Services, Health
and Sports
Degree Programme in Nursing
Bachelor of Health Care

Author	Jenni Sinettä	Year	2018
Supervisor	Susanna Kantola		
Commissioned by	Kittilä Health Centre, Reception of Doctors		
Subject of thesis	Orientation Guide for Nurses		
Number of pages	30 + 3		

The objective of this functional thesis was to support new nurses in their orientation at the reception of doctors at the Kittilä health centre, by producing an orientation folder for nurses.

The theoretical part of the thesis focuses on the importance of orientation, factors influencing orientation and the use of written guidance materials as part of orientation. Theoretical knowledge gathered for the thesis has supported the author in the process of productization of the orientation folder.

The product development in this thesis is based on the needs of the commissioner and the agreed objectives. The contents of the folder were collected based on verbal information provided by the commissioner. The content produced has been influenced by the information received from the commissioner, and the theoretical information in the thesis.

The orientation folder (attachment 2) contains information related to the beginning of the employment relationship and information about work assignments. The folder also includes a checking list about subjects that need to be familiarised with during the orientation, and instructions for work assignments.

Key words orientation, patient safety, written guidance material.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	7
3 PEREHDYTYKSEN OSANA POTILASTURVALLISUUTTA	8
3.1 Perehdytyksen käsitteet.....	8
3.2 Perehdytystä ohjaava lainsäädäntö	8
3.3 Perehdytyksen tavoite ja merkitys	9
3.4 Perehdytys ja potilasturvallisuus	10
3.5 Perehdyttämisen prosessi ja vuorovaikutus perehdytyksessä	11
4 KIRJALLINEN OHJAUSMATERIAALI PEREHDYTYKSEN TUKENA	15
4.1 Ohjausmenetelmät ja ohjaustyylit	15
4.2 Kirjallinen ohjausmateriaali	17
5 PEREHDYTYKSOPPAAN TUOTTEISTAMINEN.....	19
5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	19
5.2 Perehdytyskansion tuotteistamisprosessi	20
5.2.1 Ideavaihe.....	20
5.2.2 Suunnitteluvaihe.....	21
5.2.3 Toteutusvaihe.....	21
5.2.4 Tuotteen tarkastelu.....	23
6 POHDINTA.....	25
6.1 Eettisyys ja luotettavuus	25
6.2 Oman ammatillisen kasvun ja opinnäytetyöprosessin pohdinta	25
6.3 Jatkokäytännön ja jatkokäytännön tutkimusaiheet	27
LÄHTEET.....	28
LIITTEET	30

1 JOHDANTO

Perehdytyksen merkitys on vahvistunut viime vuosina, se on pohja työmotivaatiolle, työhyvinvoinnille ja työturvallisuudelle. Perehdyttäminen on aiheena tärkeä, koska se koskettaa jokaista työelämässä olevaa ihmistä sekä myös työelämään opiskelevia ihmisiä. Perehdytys on yksi tärkeimpiä työpaikalla toteutettavista koulutuksista. Sitä tulisi ajatella investointina, jolla kehitetään henkilökunnan osaamista, työyhteisön hyvinvointia ja täten palveluiden laatua. (Lepistö 2004, 56; Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Perehdytys on työntekijän oikeus ja kaikkien etu, perehdyttävän lisäksi siitä hyötyy myös koko työyhteisö ja potilaat. Potilailla on oikeus saada turvallista hoitoa. Terveystieteiden ammattilaisten osaaminen ja pätevyys ovat keskeisessä asemassa potilasturvallisuuden säilymisen kannalta. (Potilasturvallisuus ensin 2009, 183.) Yksilön osaamisen lisäksi potilasturvallisuuteen vaikuttaa moni tekijä. Terveystieteiden toimintaympäristöineen, laitteineen ja tietojärjestelmineen on laaja palvelujärjestelmä, joka sisältää riskejä potilasturvallisuudelle. Potilaan turvallisen hoidon takaamiseksi, henkilökunnan tulee tiedostaa potilasturvallisuutta uhkaavat riskit, jotta niitä voidaan hallita ja minimoida. (Helovuori, Kinnunen, Peltonen & Pennanen 2012, 6-7, 36.)

Perehdytys kuuluu kaikille, niin uusille kuin vanhoillekin työntekijöille. Erityisesti uran alkuvaiheessa olevat työntekijät tarvitsevat perehdytystä ja koulutusta sekä kannustusta vahvan ammatti-identiteetin rakentamiseen. Se miten perehdytys toteutetaan, vaikuttaa perehdytyksen onnistumiseen. Perehdyttäminen on toisen henkilön ohjausta. Perehdyttäjän ja perehdyttävän välistä suhdetta voidaan ajatella ohjaussuhteena, johon vaikuttaa vahvasti heidän vuorovaikutussuhteen laatu sekä perehdyttäjän tyyli ohjata uutta työntekijää. Oikein toteutettu eri ohjaustyylien ja ohjausmenetelmien monipuolinen yhdistäminen vaikuttaa positiivisesti perehdytyksen onnistumiseen. (Lipponen 2014, 72).

Perehdytys toteutuu useimmiten suullisena yksilöohjauksena, jossa kokeneempi kollega perehdyttää uutta työntekijää. Perehdytyksessä voi hyödyntää suullisen ohjausmenetelmän lisäksi kirjallista ohjausmateriaalia, kuten erilaisia kirjallisia

ohjeita ja oppaita. Kirjallisen ohjausmateriaalin etu on se, että siihen voi palata myöhemmin kertaamaan käsiteltyjä asioita.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa hoitajien perehdytyskansio Kittilän terveyskeskuksen lääkärien vastaanotolle. Tällä hetkellä vastaanotolla ei ole sinne suunnattua ajantasaista perehdytyskansiota. Työskennellessäni itse vastaanotolla, kaipasin perehdytyskansiota, joka sisältäisi ohjeita työtehtäviin liittyen. Perehdytyskansion on tarkoitus toimia tukena uusille työntekijöille sekä se sisältää tarkistuslistan perehdytyksessä läpi käytävistä asioista, joka toimii perehdyttäjän tukena. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Kittilän Terveyskeskuksen vastaanotto (liite 1).

Tässä opinnäytetyöraportissa käsittelen perehdytystä ja sen merkitystä työntekijän, työyhteisön ja potilasturvallisuuden kannalta. Lisäksi käsittelen ohjausmenetelmiä ja ohjaussuhdetta sekä kirjallista ohjausmateriaalia. Opinnäytetyölläni haluan tuoda esille laadukkaan perehdytyksen merkityksen työntekijän, työyhteisön ja potilaiden kannalta.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyön toiminnallisena osuutena on tarkoitus tuottaa Kittilän terveyskeskuksen lääkäreiden vastaanotolla työskenteleville hoitajille perehdytyskansio. Terveyskeskuksen alaisuudessa toimii fysioterapia, kouluterveydenhuolto, mielenterveystoimisto, neuvola, päivystyspoliklinikka ja vuodeosasto sekä lääkäreiden kiireetön vastaanotto, jonne perehdytyskansio tuotetaan. Terveyskeskuksessa on 4-9 lääkäriä, jotka työskentelevät vuorotellen terveyskeskuksen eri yksiköissä. Vastaanotolla työskentelee sairaanhoitaja ja lähihoitaja. He vastaavat lääkäreiden päivien suunnittelusta ja ajanvaraustehtävistä sekä lääkäreiden avustamisesta vastaanotolla. Lisäksi työtehtäviin kuuluu potilaiden ohjausta ja neuvontaa.

Tavoitteena on perehdytyskansion avulla tukea uusia hoitajia työhön perehtymisessä Kittilän terveyskeskuksen vastaanotolla, tuottamalla informatiivinen ja käytännönläheinen perehdytyskansio, joka sisältää tarkistuslistan perehdytyksessä läpikäytävistä asioista. Tarkistuslistaa seuraamalla varmistetaan, että jokaisen uuden työntekijän kanssa käydään läpi olennaiset asiat sekä listan avulla voidaan seurata perehdytyksen etenemistä. Ohjaustaidot ovat keskeinen osa sairaanhoitajan ammattitaitoa, joten oppimistavoitteenani on kehittää ohjaustaitojani. Täten saan valmiuksia potilasohjaukseen, sekä perehdyttäjänä ja opiskelijaohjaajana toimimiseen. Lisäksi oppimistavoitteenani on kehittyä kirjoittajana ja tiedonhakijana.

3 PEREHDYTYKSEN OSANA POTILASTURVALLISUUTTA

3.1 Perehdytyksen käsitteet

Yleisesti perehdytyksellä tarkoitetaan kaikkia toimia, joilla tuetaan työntekijän sopeutumista uuteen työpaikkaan, työyhteisöön ja sen käytäntöihin sekä autetaan työntekijää omaksumaan työtehtävänsä. Kirjallisuudessa perehdytystä on jaoteltu seuraavasti: perehdytys on uuden työntekijän vastaanottamista, organisaatioon ja työyhteisöön sekä asiakaskuntaan perehdyttämistä. Työhön opastus on puolestaan perehdyttämistä, joka kohdistuu työtehtäviin ja niiden omaksumisen tukemiseen. (Kangas & Hämäläinen 2010,2,13.)

Työhönopastus kattaa kaiken tarvittavan tiedon työtehtäviin liittyen, kuten työtehtävien vaiheet sekä mitä tietotaitoa työtehtävien suorittaminen vaatii. Työhönopastukseen kuuluu myös työssä tarvittavien järjestelmien, laitteiden sekä välineiden käytön opastuksen. Lisäksi työhönopastuksessa kuuluu kertoa, työhön liittyvistä terveys- ja työturvallisuusriskeistä sekä miten toimia haitta- ja vaaratilanteissa. Työntekijän tulee osata työskennellä siten, että työntekijän, työkaareiden ja potilaiden turvallisuus säilyy. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Työhönopastus koskee tarvittaessa kaikkia, myös vanhoja työntekijöitä. Työtehtävien muuttuessa ja käytäntöjen kehittyessä sekä uusien laitteiden kohdalla, tulee kaikki työntekijät perehdyttää muuttuneisiin käytäntöihin sekä opastaa uusien laitteiden tai välineiden käytössä. Lisäksi työhönopastusta tarvitaan työtehtävissä, jotka toistuvat harvoin. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2,4.)

3.2 Perehdytystä ohjaava lainsäädäntö

Työlainsäädännössä kuten työsopimuslaissa ja työturvallisuuslaissa sekä laissa yhteistoiminnasta yrityksissä on määräyksiä ja viittauksia perehdytykseen liittyen (Kupias & Peltola 2009, 20). Työhöntulijalle tulee antaa tarpeelliset tiedot työpaikkaan ja yritykseen perehdytymiseksi (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007). Työsopimuslaissa (Työsopimuslaki 55/2012) työnantaja on velvoitettu huolehtimaan, että työntekijällä on mahdollisuus suoriutua työstään, myös työtehtävien

muuttuessa tai kehittyessä sekä pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittymään ja etenemään urallaan.

Työturvallisuuslain (Työturvallisuuslaki 738/2002 1:1§, 2:14§) tarkoituksena on luoda työntekijälle turvallinen työympäristö ja työskentelyolosuhteet, ja täten ennalta ehkäistä työtapaturmia ja työstä johtuvia haittoja työntekijälle. Työnantajan tulee perehdyttää työntekijä työpaikan haitta- ja vaaratekijöihin, jotta tällä on riittävät tiedot toimia työssään turvallisesti.

3.3 Perehdytyksen tavoite ja merkitys

Perehdyttämisen tavoitteena on saada uusi työntekijä oppimaan työpaikkansa ja työtehtävänsä siten, että hän on motivoitunut työhönsä sekä valmis sitoutumaan organisaatioon, jossa hän työskentelee. Organisaatioon sitouttamisella tarkoitetaan, että työntekijä motivoidaan työyhteisön jäseneksi ja hänestä tulee organisaation tuottava jäsen. Työntekijä kokee olevansa osa työyhteisöä, hänen ammatillista osaamista arvostetaan sekä hänellä on mahdollisuus kehittää ja kehittyä työssään. Työn ollessa mielekästä, hän motivoituu sitoutumaan uuteen työhönsä nopeammin. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 62-63.)

Hyvässä perehdytyksessä määritetään työnkuva ja tavoitteet, huomioiden uuden työntekijän aikaisempi kokemus ja otetaan hänet osaksi työyhteisöä (Tossavainen 2006). Hyvällä perehdytyksellä työntekijästä tulee organisaation tuottava jäsen nopeammin. Mitä nopeammin ja yksityiskohtaisemmin uusi työntekijä oppii tuntemaan työkaverinsa, organisaation, talokohtaiset käytännöt sekä työtehtävänsä ja niiden vaatimukset, sitä nopeammin hän pystyy keskittymään nimenomaan omaan työhönsä. Uuden työntekijän ideoita ja tietotaitoa pyritään hyödyntämään työyhteisössä ja toimintatapojen kehittämisessä. (Hokkanen ym. 2008, 62-63.)

Perehdytyksessä työntekijä oppii tekemään työnsä alusta asti oikein, jolloin työn sujuvuus lisääntyy, hänen ammattitaitonsa kehittyy ja epävarmuus työtehtävien hallitsemista vähenee (Lepistö 2004, 56). Työntekijän hallitessa työnsä ja sen vaatimukset, myös tapaturmariskit pienenevät. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3). Huonosti perehdytetty työntekijä voi kokea kuukausienkin työskentelyn jälkeen

epävarmuutta työtavoista ja tämä vie työntekijän aikaa ja voimavaroja. Mikäli työntekijää ei ole perehdytetty työtehtäviinsä ja talon käytäntöihin hän voi aiheuttaa tahattomasti suuriakin turvallisuusriskejä. (Hokkanen ym. 2008, 62.) Huonosta perehdytyksestä kärsii palvelun laatu ja se altistaa virheille, tapaturmille ja nämä vaaratavat työntekijän ja potilaiden turvallisuutta (Laaksonen, Niskanen & Ollila 2012, 191). Puutteellinen perehdytys lisää työntekijöiden poissaoloja ja vaihtuvuutta, nämä yhdessä käyvät organisaatiolle kalliiksi (Lepistö 2004, 57).

Hyvästä perehdytyksestä hyötyy siis työntekijä, työyhteisö ja organisaatio. Oman ammattitaidon kehitys ja sen osoittaminen on tärkeää työntekijän työhyvinvoinnille. Motivoitunut työntekijä toimii työssään tunnollisesti. Onnistunut perehdytys muuttaa työntekijän kokemusta työpaikasta myönteisimmäksi ja tämä parantaa organisaation yrityskuvaa. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3; Lepistö 2004,57.)

3.4 Perehdytys ja potilasturvallisuus

Potilasturvallisuudella tarkoitetaan, että potilas saa tarvitsemansa hoidon turvallisesti, ajallaan ja hänelle mahdollisimman vähän haittaa aiheuttaen. Potilasturvallisuus käsittää myös terveydenhuollon ammattihenkilöiden ja organisaatioiden periaatteet ja toimintatavat potilasturvallisuuden edistämiseksi. Terveydenhuollon ammattilaiset ovat keskeinen tekijä potilasturvallisuuden takaamisessa ja edistämässä. (Potilasturvallisuusopas 2011, 7.)

Terveydenhuoltolain (Terveydenhuoltolaki 1326/2010) mukaan terveydenhuollon toiminnan tulee perustua näyttöön ja hyviin hoitokäytäntöihin sekä sen tulee olla laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Toimintayksiköissä tulisi olla suunnitelma laadunhallinnasta sekä potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Suunnitelmaa tähdentävässä asetuksessa on tarkennettu, että laadukkaan ja turvallisen toiminnan edellytyksenä, on henkilökunnan, ja opiskelijoiden perehdyttäminen, kouluttaminen ja ohjaaminen (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta 341/2011).

Kuten mainittua, perehdytys on tärkeää työntekijän ja työnantajan kannalta, se on myös tärkeää potilaiden kannalta. Virheiden riskit kasvavat työntekijöiden

vaihtuessa ja käytäntöjen muuttuessa, joten uusista käytännöistä tiedottaminen ja työntekijöiden huolellinen perehdytys lisäävät potilasturvallisuutta (Potilasturvallisuus ensin 2009, 183). Sitä voidaan parantaa tarkistamalla ammattihenkilön pätevyys ja arvioimalla soveltuvuutta, perehdyttämällä työntekijä riittävästi tehtäviinsä sekä tämän osaamisen seurannalla. Uudet työntekijät tulee perehdyttää potilasturvallisuus käytäntöihin sekä toimintatapoihin. (Potilasturvallisuusopas 2011, 16.)

Lahden (2007) tutkimuksen mukaan nykyisin sairaalamaailmassa eri yksiköissä vaaditaan entistä enemmän erityisosaamista ja näistä tehtävistä ei selviä ilman perehdytystä. Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito ovat keskeinen edellytys potilasturvallisuudelle. Työntekijän osaamisen ja tehtävien tulee vastata toisiaan. Toiminta työpaikoilla tulee organisoida siten, että vain riittävästi koulutusta saanut henkilö vastaa kriittisesti sairaan potilaan hoidosta. (Potilasturvallisuus ensin 2009,183). Ennalta suunniteltu perehdytys ja perehdytys suunnitelman käyttö takaa, että uusi työntekijä saa riittävän perehdytyksen työtehtävistä suoriutumiseen.

Taatakseen potilasturvallisuutta terveydenhuollon ammattilaisen tulee olla pätevä ja hänen tulee tiedostaa potilasturvallisuuteen liittyvät riskit, voidakseen hallita ja välttää niitä. Hänen tulee osata toimia tarkoituksen mukaisesti vaaratapah-tuman sattuessa. Hänen tulee ymmärtää valmistautumisen ja varmistamisen merkitys hoitotyössä sekä kommunikaation tärkeys niin kollegoiden, potilaiden kuin esimiestenkin kanssa. (Helovuori ym. 2012, 36.)

3.5 Perehdyttämisprosessi ja vuorovaikutus perehdytyksessä

Lahden (2007) tutkimuksen mukaan hyvä perehdytys on ennalta suunniteltua ja perehdyttäjänä tulisi toimia nimetty perehdyttäjä, jolla on kokemusta ja koulutusta perehdyttämisestä. Hyvässä perehdytyksessä esimies ja nimetty perehdyttäjä suunnittelevat yhdessä perehdyttävän kanssa perehdytystä, huomioiden uuden työntekijän tarpeet ja odotukset. Perehdytyksen tulisi olla riittävän pitkä ja sitä tulisi seurata ja arvioida. (Lahti 2007, 57-59.)

Lähiesimies vastaa perehdytyksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta, vaikka perehdytys ja työhönopastus tehtäviä delegoitaisiin alaisille (Penttinen & Mäntynen 2009, 2). Usein perehdytyksessä lähiesimiehen lisäksi uuden työntekijän perehdytykseen osallistuu kokeneempi kollega, joka toimii työhönopastajana. Perehdyttäjäksi kannattaa valita työntekijä, joka tietää hyvin organisaation toimintatavat, mutta ei ole liian rutinoitunut niihin. (Hokkanen ym. 2008, 63.)

Perehdyttämisprosessi voidaan jakaa osiin: vaihe ennen työn alkamista, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko ja ensimmäiset kuukaudet. Perehdyttäminen alkaa jo työhaastattelu vaiheessa, jolloin työntekijän kanssa on keskusteltu työhön ja organisaatioon liittyvistä asioista. Ennen työntekijän saapumista työhön, lähiesimies suunnittelee uuden työntekijän perehdytystä. Hän valmistelee työsuhteeseen liittyvät hallinnolliset asiat, informoi työyhteisöä uudesta työntekijästä ja suunnittelee ketkä osallistuvat uuden työntekijän perehdyttämiseen. (Hokkanen ym. 2008, 63-64.)

Suunnitelmallisuus tuo johdonmukaisuutta ja tehokkuutta perehdyttämiseen. Suunnitellessa perehdytystä tulisi miettiä perehdytyksen tavoitteita, millaista tietoa ja taitoa työntekijän tulisi oppia ja missä ajassa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.) Nimetty perehdyttäjä tulee ottaa mukaan perehdytyksen suunniteluun ja esimiehen tulee tukea perehdyttäjää tehtävässään sekä annettava hänelle riittävästi aikaa tehtäväänsä. Uudelle työntekijälle on myös varattava perehtymiseen riittävästi aikaa. Mikäli uusi työntekijä kokee, että perehdytykseen on varattu liian vähän aikaa, hänen työmotivaationsa voi laskea jo työsuhteen alussa. Jos perehdytettävää käytetään työvoimana esimerkiksi sairastapauksissa, esimiehen tulisi varmistaa, että perehtyjä saa riittävästi tukea työskentelyyn ja tehtävät vastaavat osaamista. Perehdyttäjälle tulee myös varata riittävästi aikaa tehtävästä suoriutumiseen. (Kupias & Peltola 2009, 57, 130.)

Työsuhteen ensimmäisenä päivänä perehdytyksessä keskitytään työyksikköön ja työyhteisöön tutustumiseen. Vastaanoton tulisi olla ystävällinen, jotta uusi työntekijä kokee olevansa tervetullut. Ensimmäisenä päivänä tiedon määrää on hyvä rajoittaa ja käydä läpi kiireisimmät asiat kuten tilat, jotta työntekijä oppii liikku-

maan yksikössä sekä yleiset asiat kuten avaimet, parkkipaikat ja työvuorot. (Kupias & Peltola 2009,174.) Perehdytyksen alussa on hyvä käydä läpi perehdytysuunnitelma, jotta uusi työntekijä tietää mitä odottaa perehdytykseltä sekä suunnitelmaa voidaan tarvittaessa muokata yksilöllisemmäksi (Hokkanen ym. 2008, 66-67).

Ensimmäisellä viikolla alkaa varsinainen työhönopastus. Uuden työntekijän olisi saatava kokonaiskuva työstään sekä käsitys asioista, mitä hänen tulee oppia, jotta selviää tästä itsenäisesti. Lisäksi hän tutustuu työyksikön toimintatapoihin (Kupias & Peltola 2009, 2009,174.) Ensimmäisten viikkojen aikana perehdyttäjä pyrkii integroimaan uuden työntekijä työyhteisön jäseneksi. Perehdytyksen edetessä vastuu perehdyttämisestä siirtyy enemmän uudelle työntekijälle. Perehdyttäjän rooli on muuttuvainen, hänen tulee osata seurata perehdytettävän kehittymistä ja sen mukaan muuttamaan omaa rooliaan. Perehdyttäjän tarkoitus on kannustaa uutta työntekijää ja tukea hänen itseohjautuvuutta siirtymällä ohjaajasta tarkkailijaksi, jotta uusi työntekijä saa kehittää itseään. Pikkuhiljaa uusi työntekijä pääsee kiinni työtehtäviinsä ja alkaa suoristumaan niistä itsenäisesti (Hokkanen ym. 2008, 66-67.)

Ensimmäisien kuukausien jälkeen työntekijä on oppinut tekemään työnsä itsenäisesti, hän kokee olevansa osa työyhteisöä sekä on organisaation tuottava jäsen (Kupias & Peltola 2009, 175). Perehdytyksen päättyessä perehdyttäjän pitäisi olla niin sanotusti tarpeeton, kun uusi työntekijä on oppinut työyhteisön itsenäiseksi jäseneksi, eikä ole riippuvainen perehdyttäjistä. (Kupias & Peltola 2009, 139,142.)

Perehtymisen etenemistä tulisi seurata ja arvioida sen aikana sekä perehdytyksen lopussa. Lähiesimies, perehdyttäjä ja uusi työntekijä voivat ennalta sopia väliarviokeskustelun, jossa voidaan arvioida jo tapahtunutta perehdytystä sekä miettiä tuleeko perehdytystä muuttaa tai ohjata johonkin tiettyyn suuntaan. Perehdytyksen lopussa tulisi käydä läpi loppuarviointi tai kehityskeskustelu perehdyttäjien ja perehdytettävän kesken, jotta voidaan arvioida tarvitseeko toiminta kehittämistä sekä onko perehdytyksellä jatkotarvetta. (Penttinen & Mäntynen 2009, 7,17.)

Perehdytys on uuden työntekijän ohjaamista ja opastamista, koska vuorovaikutus on ohjauksen kulmakivi, se on myös keskeinen osa perehdyttämisprosessia. Onnistuneen perehdytyksen edellytyksenä on, että perehdyttäjien ja perehdytettävän välillä on oltava hyvä vuorovaikutussuhde, jonka ympärille ohjaussuhde rakentuu. Kaksisuuntainen vuorovaikutussuhde vaatii molempien aktiivisuutta, heidän tulee keskustella tavoitteista, odotuksistaan ja pyrkimyksistään. (Kyngäs, Kääriäinen, Poskiparta, Johansson & Hirvonen 2007, 39-41.) Avoin ilmapiiri ja kaksisuuntainen viestintä vuorovaikutussuhteessa antaa paremmat lähtökohdat perehdytykselle, kuin yksisuuntainen tiedottava perehdyttäminen (Kupias & Peltola 2009, 136, 139). Avoin kommunikaatioilmapiiri on tärkeää myös potilasturvallisuuden säilymisen kannalta, etenkin kun potilasta hoidetaan yhteistyössä toisten ammattilaisten kanssa. Kommunikoimalla varmistetaan, että jokaisella hoitotilanteessa olevalla on samalainen käsitys tilanteesta sekä sen etenemisestä. (Helovuori ym. 2012, 189-190.) Vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot ovat keskeinen osa sairaanhoitajan ammatillista osaamista (Eriksson, Korhonen, Merasto & Moisio, 2015, 22, 24).

Perehdyttäjän ja uuden työntekijän roolien tulisi olla mahdollisimman tasavertaisia. Perehdyttäjän ei tule toimia komentavana osapuolena joka ainoastaan kertoo, miten työyksikössä on aina toimittu. Heidän välinen suhde tulisi toimia oppipoika - mestari periaatteella, jolloin perehdyttäjä opastaa uutta työntekijää toimimaan työssä sekä ymmärtämään miten ja miksi työyksikössä toimintaan tietyillä tavoilla. (Onnismaa, Pasanen, Spangar 2004.) Perehdytys usein tapahtuu tämän oppipoika - mestari asemaan perustuvan mentoroinnin kautta, jossa kokenut kollega perehdyttää uutta työntekijää (Kupias & Peltola 2009, 149).

4 KIRJALLINEN OHJAUSMATERIAALI PEREHDYTYKSEN TUKENA

4.1 Ohjausmenetelmät ja ohjaustyylit

Ohjausosaaminen kuuluu sairaanhoitajan ammatilliseen osaamiseen. Potilaiden ja omaisten ohjaus on keskeinen osa sairaanhoitajan työtä, joten sairaanhoitajan tulee hallita ohjausprosessi sekä ohjausmenetelmien tarkoituksenmukainen käyttäminen. Ohjausprosessi tulee suunnitella ja toteuttaa potilaslähtöisesti sekä ohjausprosessia tulee arvioida. Ohjausosaamistaitoihin kuuluu myös uusien työntekijöiden sekä opiskelijoiden perehdyttäminen ja mentorointi hoitotyön osaajana. (Eriksson ym. 2015, 24,31-32).

Ohjaus on aktiivista ja tavoitteellista toimintaa, joka tapahtuu vuorovaikutuksessa. Ohjaustoimintaa määrittelee ohjaukselle määrätty tavoitteet ja aktiivisuus (Kääriäinen 2007. 114). Perehdyttäminen on toisen henkilön ohjausta. Se on tavoitteellista toimintaa ja sen onnistumiseen vaikuttaa perehdyttämistapa, eli käytetyt ohjausmenetelmät ja -tyylit. Onnistunut ohjaus vaatii hyvän ja aktiivisen vuorovaikutussuhteen lisäksi, myös ohjaajalta pätevyyttä toteuttaa ohjaus. Toisen henkilön ohjauksessa ohjaavalla henkilöllä tulee olla riittävä tieto ohjattavista asioista ja käsitys omasta ohjaustyylistä sekä roolistaan ohjaajana. Ohjaajan tulisi saada koulutusta ohjausmenetelmistä ja siitä mitä ohjaus on. (Lipponen 2014, 19,49; Kääriäinen, Lahdenperä & Kyngäs 2005,27.)

Ohjauksessa käytetään eri ohjausmenetelmiä ja -tyylejä. Ohjausmenetelmiä ovat kirjallinen, suullinen ja yksilöohjaus, ryhmäohjaus, audiovisuaalinen ohjaus sekä demonstraatio (Lipponen 2014, 19-20.) Yleisin ohjausmenetelmä on suullinen ohjausmenetelmä (Kyngäs ym. 2007, 74). Perehdytyksessä käytetään paljon suullista yksilöohjausta, käden taitojen opettamisessa demonstraatiota eli havainnollistamista sekä kirjallista materiaalia perehdytyksen tukena.

Ohjausmenetelmän valinnassa tulisi huomioida, mitä tavoitteita ohjauksella on sekä ohjattavan tapa omaksua asioita. Ihminen muistaa näkemästään 75 prosenttia ja 10 prosenttia kuulemastaan, mikäli asiaa on käsitelty kuulo- että näköaistin kautta, he muistavat siitä 90 prosenttia. (Kyngäs ym. 2007, 73.) Eri ohjaus-

menetelmien hyvä hallinta vaikuttaa positiivisesti ohjauksen onnistumiseen, menetelmiä tulisikin hyödyntää monipuolisesti sekä se tulisi valita ohjattavalähtöisesti (Lipponen 2014, 72).

Ohjausmenetelmien rinnalla ohjaajat käyttävät erilaisia ohjaustyylejä, niitä on useita. Ohjaajan tulisi tiedostaa ja hallita eri ohjaustyyliä sekä käyttää niitä ohjaustilanteen ja -suhteen edetessä eritavoin (Kyngäs ym. 2007, 43-44). Ohjaustyyliin vaikuttaa ohjaus- ja vuorovaikutussuhteen laatu. Seuraavaksi kerron lyhyesti viidestä eri ohjaustyylistä, ja niiden käyttämisestä ohjaamisessa.

Hyväksyvässä ohjaustyyliä ohjattavalle annetaan tilaa, kuuntelemalla ja rohkaistamalla kertomaan lisää ajatuksistaan. Tässä ohjaustyyliä itse ohjaaminen voi jäädä vähemmälle. Tähän ohjaustyyliin liittyy vahvasti ohjattavan omat tunteet. Kartoittavassa ohjaustyyliä haastetaan ohjattava pohtimaan ratkaisuja ja kehittämään omaa ajattelukykyä avoimilla kysymyksillä ja täten kehitetään ohjattavan ongelmanratkaisutaitoja. Haastavassa ohjaustyyliä osoitetaan ristiriitoja ohjattavan puheissa ja toiminnassa. Tämä ohjaustyyli voi herättää ohjattavassa puolustautumisreaktion, mikäli vuorovaikutus suhde ei ole riittävän hyvä, eikä ohjaussuhde ei ole edennyt niin pitkälle, että luottamus olisi kerennyt kehittyä. Neuvovassa ohjaustyyliä ohjaaja antaa suoria neuvoja ohjattavalle, jolloin ohjattava saa äkkiä vastauksia, mutta hänen ongelmanratkaisutaitonsa ei välttämättä kehity ja hän on riippuvainen ohjaajastaan. Tarinoiden avulla ohjaava kertoo esimerkkien ja omien kokemusten kautta omista ratkaisuista erilaisissa tilanteissa. Kannustavassa ohjaustyyliä rohkaistaan ohjattavaa itsenäisyyteen, nostamalla esille tämän onnistumisia ja luomalla uskoa omaan ammattitaitoon. (Kupias & Peltola 2009, 143-148.)

Ohjaustyyliä voi yhdistellä, kuten ohjausmenetelmiäkin. Ohjaustyyliä tulisikin vaihdella perehdytyksen aikana, maksimoimaan ohjattavan oppimisen (Kyngäs ym. 2007,43). Esimerkiksi perehdytyksen alussa tulisikin käyttää hyväksyvä ohjaustyyliä, mutta perehdytyksen edetessä tämä ei aja perehdyttävän etua, koska ohjaaja voi samaistua liikaa tämän tunteisiin ja ohjaaminen jää vähälle. Haastava ohjaustyyliä voi puolestaan hyödyntää, kun ohjaussuhde on hyvä ja avoin. Tässä ohjaustyyliä perehdyttäjän tulisi olla varma, että tämä ei loukkaa tai heikennä ohjattavan ammatillista itsetuntoa. (Kupias & Peltola 2009, 142,146.)

4.2 Kirjallinen ohjausmateriaali

Perehdytyksen tueksi voidaan antaa uudelle työntekijälle kirjallista ohjausmateriaalia, kuten esimerkiksi perehdytysopas. Kirjallisen ohjausmateriaalin tarve korostuu, kun suullinen ohjausaika on rajallinen. (Kyngäs ym. 2007,124-125.) Hyvä opas antaa kuvaa perehdytyksen keskeistä sisältöä ja auttaa omassa työssä tunnistamaan siinä käsitellyjä asioita sekä sitä voidaan käyttää itseopiskeluun. (Kupias & Peltola 2009,162.)

Kirjallista materiaalia suunnitellessa, tulee miettiä miten ja kuka sitä päivittää ajantasaiseksi sekä siihen tulisi merkitä valmistuspäivämäärä ja päivityspäivämäärä, että se ei sekoitu vanhojen materiaalien kanssa (Kangas & Hämäläinen 2007,7). Kirjallisen ohjausmateriaalin kokoamisessa sisällön lisäksi tulee huomioida materiaalin määrä ja lukemiseen varattu aika. Usein materiaalia on liikaa ja se voi toimia päinvastoin kuin on tarkoitus. Se voi kasata työn alkuun heti paineita, jos lukumateriaalista selviäminen tuntuu työmaalta. (Kupias & Peltola 2009, 162.)

Kirjallisen materiaalin sisältö tulee tehdä ja valita huolella. ”Mukava tietää”- materiaalia voi tarjota perehtyjälle etukäteen luettavaksi ennen työsuhteen alkua tai ensimmäisenä päivänä, mutta työhön perehdyttämisvaiheessa lukumateriaali kannattaa keskittää olennaisiin asioihin, koska perehtyjälle tulvii koko ajan uutta opeteltavaa ja omaksuttavaa tietoa. Materiaalin avulla perehtyjä voi myöhemmin kerrata asioita omatoimisesti. (Kupias & Peltola 2009,162.)

Perehdytysoppaan ei ole tarkoitus hoitaa koko perehdytystä, vaan sen on tarkoitus toimia perehdytyksen tukena. Kirjallinen materiaali perehdytyksestä ei korvaa toisen henkilön antamaan perehdytystä. Perehdyttäjän toimiessa ohjaajana perehdytyksessä hän voi varmistaa, että uusi työntekijä ymmärtää ja oppii asiat oikein sekä sisäistää työyhteisön käytännöt. (Onnismaa ym. 2004, 160-161.)

Hyvä kirjallinen materiaali on sisällöltään informatiivinen ja tiivis. Parhaimmillaan se herättää innostusta ja mielenkiintoa aiheeseen. Sen tulisi myös herättää ajatuksia jotka innostavat opettelemaan ja kehittämään itseään. (Kupias & Peltola

2009,161-62.) Ulkomuodoltaan hyvä kirjallinen ohjausmateriaali on selkeä. Käytetty kirjainkoko, kirjasintyyppi ja tekstin asettelu ovat selkeitä sekä kieliasu on ymmärrettävä. Taulukoilla ja kuvioilla voidaan lisätä ymmärrettävyyttä sekä mielenkiintoa. Alleviivauksilla ja korostuksilla voidaan painottaa tärkeitä asioita. (Kyn-gäs ym. 2007, 124-126)

Kirjallista ohjausmateriaalia tarjotessa olisi hyvä keskustella perehdyttävän kanssa hänen lukutottumuksista, täten voi saada selville lukeeko hän materiaalin mieluummin tietokoneen näytöltä vai paperilta. Kirjallisen materiaalin kohdalla olisi hyvä keskustella, kuinka paljon materiaalin lukemiseen on varattava aikaa sekä onko hänellä esimerkiksi lukivaikeus, jolloin kirjalliset ohjeet voidaan lopuksi käydä yhdessä läpi. (Kupias & Peltola 2009, 162.)

5 PEREHDYTY SOPPAAN TUOTTEISTAMINEN

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on saavuttaa muutosta tai kehitystä ammatillisella kentällä, jossa käytännön toimintaa pyritään ohjeistamaan, järjeistämään tai järjestämään. Toiminnallisesta opinnäytetyöstä syntyy aina jokin tuotos, joka on suunnattu ammatilliseen käytäntöön. Toiminnalliselle opinnäytetyölle tulisi olla toimeksiantaja. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9, 16.) Opinnäytetyön menetelmä valitsin toiminnallisen menetelmän, koska halusin tuottaa jotain mistä olisi konkreettinen hyöty työelämässä. Aiheeksi valikoitui perehdytyskansion tuottaminen Kittilän terveystakeskuksen vastaanotolla työskenteleville hoitajille. Työn toimeksiantaja on Kittilän terveystakeskuksen vastaanotto. Perehdytyskansioni on suunniteltu ammatilliseen käyttöön uusille työntekijöille. Perehdytyskansioni tavoittelee toiminnan järjeistämistä ja järjestelmistä, koska sillä pyritään helpottamaan uuden työntekijän työhön sopeutumista sekä tarkistuslistan on tarkoitus toimia apuvälineenä perehdyttäjälle perehdytyksen etenemisen seuraamisessa.

Toimeksiantaja on mukana opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa. Toimeksiantaja on mukana tuotteen kehittämisprosessissa tavoitteiden asettelusta, valmiin tuotoksen arviointiin asti. Työskentely vaatii vuorovaikutusta ja kommunikointia opiskelijan ja toimeksiantajan välillä, jotta tuotos on toimeksiantajan asettamien tavoitteiden mukainen ja palvelee heidän tarvettaan. Toiminnallinen osuus sisältää tuotteen työstämisen lisäksi keskustelua, arviointia ja palautteen vastaanottoa työn eri vaiheissa. (Salonen 2013, 6.)

Työelämälähtöinen opinnäytetyöprosessi voi ohjata tekijän urasuunnittelua ja työllistymistä sekä tukee ammatillista kasvua. Toimeksiannettulla opinnäytetyöllä opiskelija voi näyttää ja arvioida omaa osaamistaan työelämässä sekä harjoittaa omia työelämän kehitystaitoja ja täten herättää toimeksiantajan kiinnostus itseensä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 16-17.)

Toiminnallisen opinnäytetyössä syntyvän tuotoksen sisältäessä tekstejä, sen suunnittelussa on huomioitava, että sisältö palvelee kohderyhmää. Sisältöä suunnitellessa kriteereinä ajatellaan olevan tuotteen informatiivisuus, selkeys,

johdonmukaisuus ja houkuttelevuus sekä sen asiasisällön tulee sopia kohderyhmälle ja käyttöympäristöön. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 51-52.) Perehdytyskansioni on suunnattu vastaanotolla työskenteleville hoitajille. Sisältö on suunniteltu toimeksiantajan kanssa siten, että se palvelisi vastaanotolle tulevia uusia työntekijöitä.

5.2 Perehdytyskansion tuotteistamisprosessi

5.2.1 Ideavaihe

Opinnäytetyöprosessi alkaa aiheen valinnasta. Aihetta ideoidessa tulisi pohtia, minkä aiheen kokee kiinnostavaksi ja millä osaamisen alueella haluaisi kehittää omaa ammatillista osaamistaan. Opinnäytetyö voi mahdollisesti tukea urakehitystä, jos idea on sellainen, että toimeksiantaja kiinnostuu siitä siinä määrin, että se haluaa toimia opinnäytetyön toimeksiantajana. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 23.) Aihetta ideoidessani koin tärkeänä, että opinnäytetyöstäni olisi konkreettista hyötyä jollekin. Työskenneltyäni sijaisen Kittilän terveyskeskuksen vastaanotolla, huomasin, että sieltä puuttuu kattava ja ajantasainen perehdytyskansion. Vastaanoton aikaisempi perehdytyskansion oli terveyskeskuksen poliklinikan ja vastaanoton yhteinen kansion, joka sisälsi pääsääntöisesti tietoa poliklinikan toiminnasta. Sijaisuuden aikana koin, että vastaanotolle suunnattu perehdytyskansion olisi ollut itselleni hyödyllinen apuväline työhön perehtyessäni. Keskusteltuani vastaanoton hoitajien ja sijaisten kanssa, käsitin, että työlle olisi tarvetta. Ehdotin osastonhoitajalle, että olisin kiinnostunut tekemään vastaanotolle uuden perehdytyskansion, joka olisi suunnattu hoitajille. Osastonhoitaja oli aiheen suhteen myönteinen ja halusi toimia työlleni toimeksiantajana.

Valitsema aiheeni on tärkeä, koska perehdytyksellä parannetaan työntekijän ja työyhteisön työhyvinvointia ja työturvallisuutta, sekä lisätään potilasturvallisuutta (Lepistö 2004, 56). Perehdytyskansion tukee tulevaisuudessa vastaanoton uusia työntekijöitä työhön perehtymisessä. Perehdytyskansion sisältämä perehdytyksen tarkistuslista toimii perehdyttäjän apuvälineenä perehdytykselle. Hyvin perehdytetty työntekijä on työyhteisön etu.

5.2.2 Suunnitteluvaihe

Opinnäytetyösuunnitelma tehdään jäsentämään itselle opinnäytetyöprosessia. Siitä ilmenee työn idea, tavoitteet ja aikataulu, jossa työ tehdään. Mikäli opinnäytetyön tuotoksena syntyy opas, suunnitelmassa huomioit, miten toteutat työn ja hankit tarvittavat tiedot tuotteen sisällön tuottamiseksi. Suunnitelma toimii lupauksena siitä, että miten ja missä aikataulussa aiot työn toteuttaa sekä suunnitelmassa kerrot mitä työsi tulee pitämään sisällään. Näin voit toimeksiantajalle osoittaa miten olet hahmottanut aiheeseen liittyvät asiat. (Vilka & Airaksinen 2003, 26,32.)

Valittuani aiheen, aloin työstämään opinnäytetyösuunnitelmaa. Pehdyin aihepiiriin liittyvään kirjallisuuteen ja vastaanoton aikaisempaan perehdytyskansioon, jotta saisin käsityksen, mitä perehdytyskansion tulisi sisältää. Toimeksiantajan toiveena oli, että kansio tulisi olemaan lyhyt ja ytimekäs. Suunnitellessani kansion sisältöä, keskustelin vastaanoton vakituisten hoitajien sekä sijaisten kanssa, mitä heidän mielestään kansion tulee sisältää, lisäksi hyödynsin omaa työkokemukseni vastaanotolla. Keskustelujen pohjalta loin alustavan sisällysluettelon kansiolle. Tapasin suunnitteluvaiheessa toimeksiantajan, esittelin alustavan sisällysluettelon, jota yhdessä tarkensimme. Kansion toivottiin sisältävän tietoa työhön tuloon liittyen, vastaanoton toiminnasta ja työtehtävistä sekä ohjeita työtehtäviin liittyen. Toimeksiantajan kanssa sovimme, että perehdytyskansio tulee paperisena versiona. Työ kuitenkin tallennetaan Word-tiedostona työpaikan tietokoneille, jotta sitä on mahdollista päivittää. Kansion sisällön tuottamista varten toimeksiantaja antoi minulle aiheeseen liittyvää materiaalia, jotta pääsin työstämään tuotosta.

5.2.3 Toteutusvaihe

Kun opinnäytetyösuunnitelma hyväksyttiin ja toimeksiantaja oli hyväksynyt kansion sisällysluettelon, keskityin raportin työstämiseen. Etsin tietoa perehdytysmateriaalista ja siitä minkälainen kirjallisen ohjausmateriaalin tulisi olla, jotta osaisin tuottaa hyvän perehdytyskansion. Kun kirjallisen materiaalin halutaan tukevan

perehdytystä, sen tulisi sisältää perehdytyksessä läpikäytäviä asioita. Sisällön tulisi keskittyä niihin asioihin, joita itse perehtymisprosessissa käydään läpi. Orientoivan materiaalin tulisi antaa kuva työpaikan toiminnasta ja työntekijän roolista työyhteisössä. Materiaalin sisältäessä tietoa työstä ja työtehtävistä, perehtyjä tunnistaa materiaalia lukiessaan perehdytyksessä läpikäytyjä asioista. Tällaisen materiaalin avulla uusi työntekijä kykenee kertaamaan käsiteltyjä asioita myös itsenäisesti. (Kupias & Peltola 2009, 161-162). Kun olin kerännyt raportin tietopereustaan materiaalia, joka tuki toiminnallista osuutta, kirjoitin alustavan version perehdytyskansioista. Tämä sisälsi yleistä tietoa työhön tuloon liittyen, vastaanoton toiminnasta ja toiminta-ajatuksesta sekä vastaanottohoitajantyön kuvasta. Kansio sisältö siis vastasi perehdytyksen sisältöä. Esittelin version toimeksiantajalle, jonka kanssa kävimme läpi, mitä lisäyksiä ja korjauksia kansioon tulee tehdä sekä mistä työtehtävistä teen tarkemmat ohjeet.

Tehdessä toiminnallista opinnäytetyötä, toiminnallinen osuus tulee luoda kohde-ryhmälle sopivaksi (Vilkkä & Airaksinen 2003,65). Kun kansion asiasisältö alkoi olla valmis, keskityin viimeistelemään ulkoasua ja hiomaan tekstiä. Toiminnallisessa osuudessa, haasteena koin kansion asiasisällön tiivistämisen, jotta perehdytyskansioista tulisi tavoitteiden mukaisesti tiivis. Tekstin tulee olla helposti luettavaa sekä sisällön tulisi keskittyä olennaisiin asioihin. Lisäksi tekstin tulee olla riittävän mielenkiintoista luettavaksi. Tietoa oli paljon, sen yksinkertainen ja karSIMINEN vei aikaa. Kansion tarkoitus oli kuitenkin toimia perehdytyksen tukena, ei perehdyttäjänä. Materiaalin määrä haluttiin pitää maltillisena, joten sisältö koostuu työssä tärkeiksi kokemistamme asioista lyhyesti kirjoitettuna. Perehdyttäjä kertoo tarvittaessa lisätietoa ja vastaa tarkentaviin kysymyksiin.

Kirjallisen ohjausmateriaalin ulkoasultaan selkeä ja materiaalin ymmärrettävyyttä ja mielenkiintoisuutta voi lisätä taulukoin ja kuvioin. Asiat jotka halutaan nostaa tekstistä esille, voi korostaa lihavoimalla, alleviivaamalla, tai kursivoimalla. (Kyn-gäs ym. 2007, 127.) Opinnäytetyön esitarkistusvaiheessa ohjaava opettajan palaute auttoi selkeyttämään perehdytyskansion ulkoasua. Perehdytyskansion alussa on sisällysluettelo, jotta lukija saa välittömästi kuvan kansion sisällöstä. Sivuilla tekstiä on maltillisesti ja tekstikappaleet ovat lyhyitä ja ytimekkäitä, jotta

teksti ei olisi raskaslukuista. Tuotoksessa on käytetty selkeää fonttia ja fonttikoa. Tärkeitä asioita on lihavoitu ja työ sisältää taulukoita. Lisäksi kansion liitteenä on tarkistuslista perehdytyksessä läpikäytävistä asioista.

Perehdytyskansion toivottiin tukevan työtehtävien opettelussa, joten sisällytin perehdytyskansioon ohjeita. Osa käyttämistäni ohjeista on toimeksiantajan omia ohjeita, osa ohjeista on minun tuottamiani. Tekstin ulkoasun selkeyden kannalta, tekstissä on viitattu ohjeisiin, jotka ovat perehdytyskansion liitteenä. Näin ohjeet on myös helpompi hakea, kun ne ovat kansion lopussa numeroidussa järjestyksessä.

Saatuani perehdytyskansion viimeisteltyä, toimitin lopullisen version työstä tarkistettavaksi ja arvioitavaksi toimeksiantajalla. Tämän jälkeen työhön tehtiin, toimeksiantajan kehotuksen mukaisesti kieliopillisia korjauksia. Lopuksi Word-tiedosto tallennettiin työpaikan tietokoneelle ja paperinen versio asetettiin kansioon.

5.2.4 Tuotteen tarkastelu

Toiminnallinen opinnäytetyöprosessini on edennyt vaiheittain lineaarisen mallin mukaisesti. Linearisessa mallissa työskentely etenee vaiheesta toiseen, alkaen tavoitteiden asettamisesta, edeten suunnitteluun, sitten toteutukseen ja lopulta prosessin päättämiseen ja arviointiin. (Salonen 2013, 15.) Tavoitteena oli luoda tiivis perehdytyskansio, joka tukisi uusia työntekijöitä työhön perehtymisessä. Suunnitteluvaiheessa määriteltiin, että työn tulisi sisältää tietoa työhön tuloon liittyen, vastaanoton toiminnasta ja työtehtävistä sekä ohjeita työtehtäviin liittyen. Mielestäni tuottamani perehdytyskansio täyttää tavoitteet, se on yksinkertainen, tiivis ja käytännönläheinen. Perehdytyksessä käsiteltävä tieto ja ohjeet työtehtävien opetteluun ovat koottuna yhteen luomassa perehdytyskansiossa. Kansio sisältää 30 sivua, joista kuitenkin puolet on liitteitä, joten luettavaa ei ole liikaa. Kansion ulkoasu on selkeä ja hyvin pelkistetty sitä olisi kuitenkin voinut kehittää mielenkiintoisemmaksi.

Toimeksiantajan mielestä työ oli informatiivinen ja tiivis, ansiosta saa käsityksen vastaanoton toiminnasta ja hoitajan työnkuvasta vastaanotolla. Toimeksiantaja

koki tekemäni tarkistuslistan hyödyllisenä lisänä kansioon. Listan avulla perehdyttäjä ja uusi työntekijä voivat seurata perehdytyksen etenemistä sekä tarkistaa, että oleelliset asiat ovat käyty yhdessä läpi. Tarkistuslista etenee perehdytyksen mukaisesti, yleisistä asioista työtehtäviin, joten sitä voidaan hyödyntää perehdytys suunnitelman pohjana. Lisäksi toimeksiantaja oli tyytyväinen, että nyt vastaanotolle on juuri sinne suunnattu perehdytyskansio.

Perehdytyskansiota arvioi myös sairaanhoitaja, joka työskentelee terveystieteiden poliklinikalla. Hän kommentoi työn olevan todella selkeä, suoraviivainen ja kätevä. Kansio pysyy asiassa ja etenee johdonmukaisesti. Liitteenä olevien ohjeiden hän arvioi olevan hyödyllinen osa perehdytyskansiota. Samalla hän ideoi mitä uusia ohjeita kansioon voisi jatkossa liittää. Uusien ohjeiden tekemiseen, ei kuitenkaan ollut prosessissa enää riittävästi aikaa.

6 POHDINTA

6.1 Eettisyys ja luotettavuus

Eettinen toiminta opinnäytetyöprosessissa edellyttää, että siinä on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä sekä toiminnan lähtökohtana on ihmisarvon kunnioitus. Tekijän tulee valita aidosti kiinnostava aihe, jonka lähtökohtana olisi hyödyllisyys. Hänen tulee kunnioittaa toiminnassa mukana olevia, työssään käyttämien lähteiden tekijöitä. Hänen tulee toimia rehellisesti ja noudattaa yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta prosessissaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 23-25; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 211-212,218.)

Työn lähtökohtana olen halunnut helpottaa ja tukea uusien työntekijöiden perehdyttämistä sekä kehittää omaa ammattitaitoani. Perehdytyskansion tiedot oikeiksi, luotettaviksi ja ajantasaisiksi on tarkistettu toimeksiantajalle. Työskennellessäni toimeksiantajan kanssa, olen kunnioittanut hänen näkemyksiään. Lähdetietoja etsiessäni olen pyrkinyt etsimään mahdollisimman ajantasaista tietoa. Lähteitä käyttäessäni olen kunnioittanut lähteiden tekijää, merkitsemällä viitteet asianmukaisesti ja referoimalla tekstin omaan työhöni sopivaksi.

6.2 Oman ammatillisen kasvun ja opinnäytetyöprosessin pohdinta

Valitsemani aiheen koin tärkeäksi, koska omassa työssäni koin tarvetta perehdytyskansiolle ja halusin tarjota sellaisen tuleville uusille työntekijöille. Koin että työelämälähtöinen opinnäytetyöaihe on tärkeä oman ammatillisen osaamisen kehittämisen kannalta, samalla voin tuottaa jotain mistä on hyötyä käytännön työelämässä. Olen saanut työtä tehdessä kattavamman kuvan vastaanotolla työskentelevän hoitajan työstä. Olen tyytyväinen, että informaatio ja ohjeet ovat nyt yhdessä paikassa. Tiedän seuraavan kerran mistä ohjeita lähden etsimään, mikäli niitä tarvitsen.

Opinnäytetyöprosessin aloitin aineiston keruulla ja suunnitelman teolla. Opinnäytetyösuunnitelman ja perehdytyskansion alustavan version valmistuttua keskityin

kirjoittamaan teoriaa perehdytyksestä, potilasturvallisuudesta ja kirjallisesta ohjausmateriaalista. Kirjoitin opinnäytetyöraporttia ja perehdytyskansiota vuorotellen.

Opinnäytetyöraporttia kirjoittaessa punaisen langan säilyttäminen tuntui ajoittain hankalalta. Opinnäytetyöprosessin alussa rajasin aiheeni käsittelemään perehdytystä ja sen merkitystä potilasturvallisuudelle sekä kirjallisen ohjausmateriaalin tuottamista. Teoriatietoon enemmän paneutuessani koin, että nämä eivät riitä. Perehdytys on ohjaamista ja ohjaamiseen liittyy vahvasti vuorovaikutus, ohjausmenetelmät ja ohjaustyylit. Kirjallisesta ohjausmateriaalista ei ole hyötyä ilman toisen henkilön antamaan ohjausta, joten otin nämä näkökulmat mukaan opinnäytetyöhöni. Ohjaaminen on myös tärkeä osa sairaanhoitajan ammattitaitoa. Koen kuitenkin, että työssä on säilynyt punainen lanka ja se on rakenteeltaan johdonmukainen.

Opinnäytetyöprosessi on ollut tiivis ja mielenkiintoisempi kuin aluksi osasin odottaakaan. Opinnäyteprosessiin laadin itselleni tiukan aikataulun. Tiiviissä aikataulussa työn tekeminen luonnistui minulta paremmin koska tein työtä täyspäiväisesti. Pitemmällä aikavälillä olisi työn teossa tullut taukoja, jolloin työhön palaaminen olisi ollut haastavampaa. Perehdytyskansion tekeminen vei kuitenkin pitemmän aikaa kuin olin opinnäytetyösuunnitelman aikatauluun ajatellut. En ollut varannut perehdytyskansion työstö- ja viimeistelyvaiheelle riittävästi aikaa, joten se valmistui kolme viikkoa myöhemmin kuin alun perin olin suunnitellut. Tämä teki koko opinnäytetyöprosessin lopusta vaativamman, koska tuotetta täytyi viimeistellä, ja samalla kirjoittaa ja hienosäätää itse raporttia.

Opinnäytetyöprosessi on kokonaisuudessa hyvin opettavainen. Lähteiden referointi on ajoittain ollut haastavaa. Omien ajatusten ja lähteiden yhdistäminen plagioimatta toisten työtä on ajoittain tuottanut hankaluuksia kirjoittamani tekstin ymmärrettävyyden kannalta. Prosessin aikana olen paljon joutunut hiomaan kirjoittamaani tekstiä ymmärrettävämpään muotoon. Prosessin aikana olen kehittynyt kirjoittajana. Ammatillinen osaamiseni on lisääntynyt opinnäytetyön aihepiirin suunnassa. Käsitykseni potilasturvallisuudesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä on laajentunut merkittävästi. Olen oppinut paljon perehdytyksestä ja sen merkityk-

sestä työntekijän, työyhteisön ja potilasturvallisuuden kannalta. Nämä ovat lisänneet näkökulmani perehdytykseen. Olen ymmärtänyt vuorovaikutuksen ja viestinnän merkityksessä hoitotyössä niin ohjausosaamisen, kuin potilasturvallisuuden kannalta. Teoriatiedon pohjalta olen saanut lisää valmiuksia ja tietoa potilasohjaukseen sekä tulevaisuudessa valmiuksia uuden työntekijän perehdyttämiseen ja opiskelijaohjaukseen. Lisäksi olen saanut valmiuksia toimia työssä Kittilän terveyskeskuksen vastaanotolla ja prosessi on innostanut minua työelämän kehitykseen. Koen, että täytin opinnäytetyöprosessille asettamani tavoitteet. Johtopäätöksenä voin sanoa tuottaneeni tiiviin ja informatiivisen perehdytyskansion.

6.3 Jatkokyöskentely ja jatkotutkimusaiheet

Tuottamani perehdytyskansio on hyödyllinen jatkossa, mikäli sitä päivitetään ajantasaiseksi. Työstä on tehty fyysinen kansio. Työ on kuitenkin tallennettuna työpaikan koneille Word-tiedostona, jotta sitä voidaan päivittää. Työelämässä käytännöt kehittyvät nopeasti, jokaisen muutoksen yhteydessä ei välttämättä ole kuitenkaan järkeä aina päivittää ja tulostaa uutta kansiota. Toimeksiantajan kanssa on sovittu, että perehdyttäjä tarkistaa ja korjaa kansion ajantasaiseksi aina ennen uuden työntekijän perehdyttämistä. Työn kansilehteen kirjataan myös, koska työ on päivitetty. Näin kansiota lukiessaan, lukija näkee, että kansio on ajantasainen.

Kittilän terveyskeskukseen on myös poliklinikalle tehty vasta perehdytyskansio, joten yhtenä jatkotutkimus ideana voisi olla tutkimus siitä, minkälaisiksi uudet työntekijät kokevat perehdytyksen ja miten perehdytyskansioita hyödynnetään osana perehdytystä Kittilän terveyskeskuksen poliklinikalla ja vastaanotossa. Vastaanotolle voisi tehdä myös varsinaisen perehdytys suunnitelman, joka tukee perehdytystä yhdessä tuottamani perehdytyskansion kanssa. Opinnäytetyöni teoriassa tulee esille, että perehdyttäjien tulisi saada koulutusta ohjaamisesta. Jatkossa voisi tehdä myös aiheeseen liittyvän projektityön, jossa tuotettaisiin työntekijöille koulutus tai opas uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden ohjaamisesta sekä perehdyttämisestä.

LÄHTEET

- Eriksson E., Korhonen T., Merasto M. & Moisio E. 2015. Sairaanhoidajan ammatillinen osaaminen – Sairaanhoidajakoulutuksen tulevaisuus -hanke. Ammattikorkeakoulujen terveystieteen verkosto & Suomen sairaanhoidajaliitto ry. Viitattu 2.12.2018 <https://sairaanhoitajat.fi/wp-content/uploads/2015/09/Sairaanhoidajan-ammattillinen-osaaminen.pdf>
- Helovuori A., Kinnunen M., Peltomaa K. & Pennanen P. 2012. Potilasturvallisuus – Potilasturvallisuuden keskeisiä kysymyksiä havainnollisesti ja käytännön läheisesti. Helsinki: Fioca Oy.
- Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja Kirjoita. 20. Painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hokkanen S., Mäkelä T. & Taatila V. 2008. Alan johtajaksi. 1. Painos. Helsinki: Wsoy Oppimateriaalit Oy.
- Kangas P. & Hämäläinen J. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. Nykypaino Oy.
- Kankkunen P. & Vehviläinen-Julkunen 2015. Tutkimus hoitotieteessä. 3-5. Painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kupias P. & Peltola R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print. Ikk.
- Kääriäinen M. 2007. Potilasohjauksen laatu: Hypoteettisen mallin kehittäminen. Oulun Yliopisto. Hoitotiede. Viitattu 25.10.2018 <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789514284984.pdf>
- Kääriäinen M., Lahdenperä T. & Kyngäs H. 2005. Kirjallisuuskatsaus asiakaslähtöinen ohjausprosessi. Tutkiva Hoitotyö Vol.3 (3)
- Kyngäs H., Kääriäinen M., Poskiparta M., Johansson K., Hirvonen E. & Reinfors T. 2007. Ohjaaminen Hoitotyössä. 1. Painos. WSOY Oppimateriaalit Oy
- Laaksonen H., Niskanen J. & Ollila S. 2012. Lähijohtamisen perusteet terveydenhuollossa. 2. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Lahti, T. 2007. Sairaanhoidajien työhön perehdyttäminen. Tampereen yliopisto. Hoitotiede. Progradu tutkielma. Viitattu 6.10.2018 <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/77984/gradu01898.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lepistö I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. Painos. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Alfabox Oy.
- Lipponen K. 2014. Potilasohjauksen toimintaedellytykset. Oulun yliopisto. Hoitotiede. Väitöskirja. Viitattu 25.10.2018

<http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526203720.pdf>

Ojanen, S. 2006. Ohjauksesta oivallukseen – Ohjausteorian kehittäminen. 4. Painos. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus

Onnismaa J., Pasanen H. & Spangar T. 2004. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3 – ohjaustyön välineet. Jyväskylä: PS-Kustannus

Penttinen A. & Mäntynen J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus -ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 25.9.2018

<http://www.jytyliitto.fi/fi/jyty/materiaalipankki/Documents/Ty%C3%B6suhde/Ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n%20kehitt%C3%A4minen/Ty%C3%B6h%C3%B6n%20perehdytt%C3%A4minen%202009%20TTK.pdf>

Potilasturvallisuusopas - potilasturvallisuuslainsäädännön ja –strategian toimeenpanon tueksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2011. Viitattu 30.9.2018. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80154/b6783c8b-f465-403b-85f7-90f92f4c971f.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Potilasturvallisuus ensin – Hoitotyön vuosikirja 2009, 2009. Sairaanhoidajaliitto. Helsinki: Suomen sairaanhoidajaliitto Ry.

Salonen K. 2003. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön – Opas, opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun Ammattikorkeakoulu. Viitattu 3.11.2018. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta 341/2011

Terveysturvallisuuslaki 30.12.2010/1326

Tossavainen J. 2006. Työhön perehdytys asiantuntijaorganisaatiossa. Tampereen yliopisto. Kasvatustiede. Pro Gradu Tutkielma. Viitattu 25.10.2018 <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/94007/gradu01421.pdf>

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Vilka H. & Airaksinen T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. 1.-2. Painos. Helsinki: Tammi.

LIITTEET

Liite 1. Toimeksiantosopimus

Liite 2. Perehdytyskansio

OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

Tämä sopimus soveltuu käytettäväksi ainoastaan sellaisten opinnäytetöiden yhteydessä, joita ei toteuteta ammattikorkeakoulun ulkopuolisen rahoituksen hankkeessa.

Toimeksiantaja	Nimi (osim. yritys) KIMILÄN TERVEYSKESKUS, VASTAANOTE	
	Yhteyshenkilö (yhteyshenkilö, puhelin, sähköposti) ARJA TOIMIO	
	Työn aihe PEREHOITYSKANSIO VASTAANOTILLE	
Tekijä	Nimi JENNI SINETTÄ	Opiskelijanumero
	Katso osoite	Postinumero
	Puhelin	Postitoimipakka
	Suoritettava tutkinto SARAANHOITAJA	Sähkönninosoitte
Lapin AMK	Yhteyshenkilön nimi (ohjaaja) SARINA KANTOLA	Ryhmätunnus
	Toimipaikka ja osoite LAPIN AMMATTIKORKEAKOULU	Tehtävänimike
	Puhelin	Sähkönninosoitte
Toimeksiantosopimuksen ehdot		
Ohjaus	Ohjaava opettaja valvoo työtä ammattikorkeakoulun puolesta ja antaa työn edellyttämiä ohjeita ja neuvoja. Ammattikorkeakoulu ja opettaja eivät ole konsulttivastuussa työssä.	
Dokumentointi	Ammattikorkeakoulun opinnäytetyöt ovat julkisia. Työstä laaditaan ammattikorkeakoulun opinnäyteohjeen mukainen kirjallinen esitys, josta toimitetaan yksi kansitettu kappale ammattikorkeakoulun kirjastoon tai julkaisutaan sähköisessä muodossa Thesous-verkkokirjastossa. Työ arkistoidaan oppilaitoksella sekä tulostettuna että sähköisessä muodossa.	
Oikeudet	Opinnäytetyön tekijänoikeudet kuuluvat tekijälle. Toimeksiantaja saa rinnakkaisen käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin opinnäytetyön valmistuttua. Ammattikorkeakoulu on jatkuvasti voimassa oleva oikeus käyttää tuloksia omassa opetus- ja TKI-toiminnassaan. Sopijapuolilla on mahdollisuus sopia muista opinnäytetyön tuloksista koskevista oikeuksista kuitenkin niin, että tämän sopimuksen nojalla ammattikorkeakoulun saamat oikeudet säilyvät voimassa.	
Keksinnöt	Jos tekijä on osallistunut keksintöön, joka patentoidaan, mainitaan hänet yhtenä keksijöistä. Mahdollisesta keksintökorvauksesta sovitaan erikseen noudattaen ammattikorkeakoulun tai toimeksiantajan keksintöohjeen linjauksia. Opinnäytetyön tai sen osan julkaiseminen tai hyödyntäminen ei saa vaarantaa sen tai sen osan suojaamista patentilla tai hyödyllisyyspatentilla.	
Vastuut	Opinnäytetyön tulos toimitetaan sellaisena kuin se on. Tekijä tai ammattikorkeakoulu eivät anna tulokselle takuuta eivätkä vastaa sen soveltuvuudesta toimeksiantajan tarpeisiin. Sopijapuolet ovat vastuussa toisilleen sopimusrikkomuksen aiheuttamista välittömistä vahingoista. Vastuun syntyminen edellyttää tahallaan tai törkeällä huolimattomuudella aiheutettua sopimusrikkomusta.	
Lisäksi sovitaan		
Salassapito	Ohjaavilla opettajilla ja opinnäytetyön tekijöillä on salassapitovelvollisuus työn aikana esille tuleisiin luottamuksellisiin asioihin. Toimeksiantajan tulee tarkistaa, että julkaisutava opinnäytetyö ei sisällä salassa pidettäviä aineistoja. Tarvittaessa käytetään toimeksiantajan erillistä salassapitosopimusta.	
	Tätä sopimusta on laadittu kolme (3) samansisältöistä kappaletta, yksi (1) kullekin sopimuksen osapuolelle. Sopimus perustuu ammattikorkeakoulun hyväksymään opinnäytetyösunnitelmaan ja se astuu voimaan allekirjoitushetkellä.	
	Paikka ja päivämäärä	Allekirjoitus
Toimeksiantaja	KIMILÄN TERVEYSKESKUS, VASTAANOTE	Arja Toimio ARJA TOIMIO
Tekijä	KIMILÄSSÄ 17.10.18	Jenni Sinettä JENNI SINETTÄ
Lapin AMK	SARINA KANTOLA 13.11.2018	SARINA KANTOLA SARINA KANTOLA



PEREHDYTYSKANSIO HOITAJILLE KITTELÄN TERVEYSKESKUKSEN LÄÄKÄRIN VASTAANOTOLLE

Sinettä Jenni
Opinnäytetyö
Sairaanhoitaja (AMK)
Syksy 2018
Päivitetty:

SISÄLLYS

ALKUSANAT.....	VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
1 YLEISTÄ	VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
1.1 Työvuoromuutokset, poissaolot & WebTallennus.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1.2 Työterveyshuolto	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2 VASTAANOTON TOIMINTA.....	VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
3 VASTAANOTON TYÖTILAT	VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
4 TURVALLISUUS	VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
5 TIETOJÄRJESTELMÄT.....	VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
6 VASTAANOTTOAVUSTAJAN TYÖNKUVA.....	VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
6.1 Lääkäreiden avustaminen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6.2 Lääkäreiden ajanvarauskirjat..	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6.3 Vastaanottoaikaa jonottavat potilaat..	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6.4 Vastaanottoajat	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7 HOITOTARVIKKEET	VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
8 KIRJAAMISESTA JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELYSTÄ.....	VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
9 POTILASVIRTOJEN ORGANISOINTI TERVEYSKESKUKSESSA	VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
LIITTEET	VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.