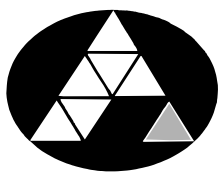


**POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU**  
Liiketalouden koulutusohjelma

Kati Toivanen

**PEREHDYTYSKANSIO POTILASTOIMISTON TOIMISTOSIHTTEERILLE**

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2011



POHJOIS-KARJALAN  
AMMATTIKORKEAKOULU

**OPINNÄYTETYÖ**  
**Toukokuu2011**  
**Liiketalouden koulutusohjelma**

Karjalankatu 3  
80200 JOENSUU  
p. (013) 260 6800

Tekijä  
Kati Toivanen

Nimeke  
Perehdytyskansio potilastoimiston toimistosiheteereille

Toimeksiantaja  
Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä, potilastoimisto

**Tiivistelmä**

Opinnäytetyön tarkoituksena oli koota perehdytyskansio Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän potilastoimiston toimistosiheteereille. Tavoitteena oli tehdä selkeä ja käyttökelpoinen kansio, johon kirjataan nykyiset perehdyttämiskäytännöt yhtenäiseksi aineistoksi ja laajennetaan aineistoa niin, että se sisältää kaikki tärkeät asiat uuden työntekijän kannalta. Perehdytyskansioista on hyötyä sekä työnantajalle että uudelle työntekijälle, ja se helpottaa esimiehen ja perehdyttäjän työtä sekä uutta työntekijää sopeutumaan uuteen työympäristöön ja työtehtäviin.

Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö. Työn tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistaminen. Perehdytyskansion sisältämät tiedot on kerätty Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen intranetistä, yleisistä työsuhteesta koskevista ohjeista sekä alan kirjallisuudesta.

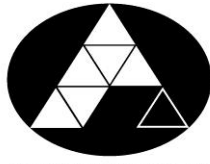
Opinnäytetyön lopputuote eli perehdytyskansio vastasi toimeksiantajan odotuksia ja on hyödyksi tulevaisuudessa uusia toimistosiheteereitä perehdytettäessä. Perehdyttämiskansio on tarkoitus jättää toimeksiantajalle myös sähköisessä muodossa, jolloin sitä pystytään tarvittaessa päivittämään ja tulostamaan uusille toimistosiheteereille.

Kieli  
suomi

Sivuja 46  
Liitteet 1 (salainen)  
Liitesivumäärä 22

**Asiasanat**

perehdyttäminen, perehdyttämisprosessi, työnopastus



NORTH KARELIA  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

**THESIS**  
**May 2011**  
**Degree Programme in**  
**Business Economics**  
Karjalankatu 3  
FIN-80200 JOENSUU  
FINLAND  
Tel. 358-13-260 6800

Author  
Kati Toivanen

Title  
Preparing a Familiarization Guide to the Secretaries in a Patient Office

Commissioned by  
North- Karelia Hospital District, patient office

Abstract

The purpose of this thesis was to produce a familiarization guide to the new secretaries working in the patient office at North-Karelia Hospital District. The aim was to make an explicit and usable familiarization guide, collect current policies of employee orientation together and elaborate them, so that the guide will contain all the information the new employee will need. The familiarization guide will be helpful to the employer and for the new employee. It will ease the work of the employer and the person who is responsible for the familiarization. Furthermore it is made to help the new employee to adapt to the new working environment and work assignments.

The objective of this thesis was to plan a familiarization guide, and thus the thesis is practice-based. Practice-based theses aim at guiding operations, organizing some activities or rationalizing operations. The information on the familiarization guide is collected from the intranet of North-Karelia Hospital District, from common rules and regulation pertaining to employment and from other relevant literature.

The result of the thesis, i.e. the familiarization guide, met the expectations of the employer and will be used in the future when new secretaries are recruited and given orientation. The familiarization guide is made available for the employer also in an electronic form so it can be updated and printed to the new secretaries.

Language  
Finnish

Pages 46  
Appendices 1 (secret)  
Pages of Appendices 22

Keywords

employee orientation, familiarization, familiarization process, work orientation

## Sisältö

1	Johdanto .....	5
1.1	Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet .....	5
1.2	Opinnäytetyön rakenne ja sisältö .....	6
2	Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä .....	7
2.1	Toiminta-ajatus.....	7
2.2	Arvot.....	8
2.3	Potilastoimisto.....	8
3	Perehdyttäminen .....	9
3.1	Perehdyttämisen merkitys .....	9
3.2	Perehdyttämisen tavoitteet .....	10
3.3	Perehdytyksen suunnittelu.....	11
3.4	Perehdyttämisen prosessi .....	12
3.5	Esimiehen tehtävät perehdytyksessä .....	13
3.6	Perehdyttäjä .....	14
3.7	Perehdyttämisen menetelmät.....	15
3.8	Työnopastus .....	16
3.9	Perehdytyksen ongelmat .....	17
3.10	Perehdyttämisen seuranta ja arviointi .....	18
4	Perehdytyskansion laatiminen .....	19
4.1	Toiminnallinen opinnäytetyö .....	19
4.2	Perehdytyskansion esittely .....	20
5	Pohdinta .....	21
5.1	Yhteenveto .....	21
5.2	Oman työn tarkastelu .....	21
5.3	Ammatillinen edistyminen .....	22
5.4	Jatkosuunnitelmat.....	23
	Lähteet.....	24

Liite           Perehdytyskansio (salainen)

# 1 Johdanto

Sekä työntekijälle että organisaatiolle on tärkeää, että työntekijä sopeutuu mahdollisimman pian työyhteisöön ja oppii uudet työtehtävät sekä niiden vaatimat tiedot ja taidot. Työntekijä tarvitsee tietoa uudesta työympäristöstään, organisaation toimintaperiaatteista ja säännöistä. Ensimmäisten työpäivien vaikutus työssä viihtymiseen ja työmotivaatioon on suuri. (Aalto, Peltomäki & Westermarck 2007, 163.)

Perehdyttäminen käsittää sekä erilaiset käytännön toimet, jotka helpottavat uudessa työssä aloittamista, että uuden työntekijän osaamisen kehittämisen ja opastuksen työtehtävään, työympäristöön ja koko organisaatioon. Perehdyttäminen ottaa huomioon uuden työntekijän osaamisen ja pyrkii hyödyntämään sitä mahdollisimman paljon jo perehdytysprosessin aikana. Tästä hyötyvät esimies, perehtyjä ja koko työyhteisö. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Perehdyttämisessä on ollut aiemmin kyse lähinnä työhön opastamisesta. Laajempaa perehdyttämistä ei ole pidetty niin tärkeänä. Organisaatioiden ja työtehtävien monimutkaistessa laajempi perehdyttäminen on tullut yhä tärkeämmäksi. Pelkkä työhön opastaminen ei enää riitä. Työntekijöiden on yhä paremmin ymmärrettävä, miten organisaatio toimii ja miksi se on olemassa. Perehdyttäminen on tullut monipuolisemmaksi ja laajemmaksi. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

## 1.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet

Opinnäytetyön idea syntyi työskenneltyäni Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymässä potilastoimiston toimistosihteerinä. Suoritin myös liiketalouden opintoihin liittyvän työharjoittelujakson kyseessä olevassa paikassa. Harjoittelun jälkeen sain toimeksiannon koota ajantasainen perehdytyskansio potilastoimiston toimistosihteeille. Perehdytysjaksollani keskityttiin pääasiallisesti työnopastukseen, ja pidän tarpeellisena laajentaa perehdytystä myös muille osa-alueille liittyen organisaati-

oon ja sen toimintaan. Omat kokemukseni organisaatioon perehdyttämisestä toimivat lähtökohtana opinnäytetyölle.

Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän henkilöstö vaihtuu jatkuvasti. Keskussairaalan potilastoimistossa suurin vaihtuvuus on sijaisilla, joita varten järjestetään perehdytysjakso. Perehdytysaikana työntekijälle esitellään työympäristöä ja työtehtäviä sekä opetetaan eri ohjelmistojen käyttöä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli koota perehdytyskansio Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän potilastoimiston toimistosiheteereille. Tavoitteena oli tehdä selkeä ja käyttökelpoinen kansio, josta on hyötyä sekä työnantajalle että uudelle työntekijälle. Työn tarkoitus on helpottaa esimiehen ja perehdyttäjän työtä sekä uutta työntekijää sopeutumaan uuteen työympäristöön ja työtehtäviin. Tavoitteena oli koota nykyiset perehdyttämiskäytännöt yksiin kansiin ja laajentaa perehdyttämisaineistoa niin, että se sisältää kaikki oleelliset asiat uuden työntekijän kannalta.

Potilastoimistolla ei ole aiemmin ollut kirjallisia ohjeita tai perehdytyskansiota uusien toimistosiheteereiden perehdytystä varten.

## **1.2 Opinnäytetyön rakenne ja sisältö**

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta eli opinnäytetyön raportista ja produktista eli perehdytyskansioista. Teoriaosuus käsittelee perehdytystä yleisellä tasolla ja selittää perehdytykseen liittyviä käsitteitä.

Perehdytyskansio eli opinnäytetyön lopputuote sisältää organisaation yleisesittelyn, työsuhteeseen liittyvien asioiden esittelyn, perehdyttämiseen ja sen seurantaan liittyvät asiat sekä muita käytännön ohjeita perehdyttäjälle. Perehdytyskansiossa on keskitytty niihin asioihin, joita toimistosiheteerin tulee tietää työssään.

Opinnäytetyön raporttiosuus koostuu viidestä eri osiosta. Ensimmäinen osio kertoo opinnäytetyön lähtökohdat ja taustan opinnäytetyölle. Toisessa osiossa esitellään yleisesti Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymää ja toimeksianta-

jaa eli potilastoimistoa. Kolmannessa osiossa on käsitelty perehdyttämistä, sen merkitystä ja tavoitteita sekä perehdyttämisen sisältöä teoriatasolla. Neljännessä osiossa kerrotaan toiminnallisesta opinnäytetyöstä ja siitä, kuinka olen laatinut perehdytyskansion potilastoimiston toimistosiheteereille. Viimeinen osio on pohdinta, jossa on yhteenveto opinnäytetyöstä, oman työn tarkastelua ja kansiota koskevat jatkosuunnitelmat.

## **2 Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä**

Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymään kuuluu 15 jäsenkuntaa ja alueella elää noin 170 000 asukasta. Kuntayhtymä tarjoaa erikoissairaanhoidon ja sosiaalialan palveluja Pohjois-Karjalan keskussairaalassa, Psykiatrian yksikössä Paiholassa sekä Honkalampi-keskuksessa. Keskussairaalan palveluita käyttää vuosittain noin 60 000 ihmistä, joista valtaosa tulee tutkimuksiin alueen 15 terveyskeskuksesta. Kuntayhtymä tuottaa vammaisalan asiakkaille ja heidän perheilleen palveluja Liperissä sijaitsevassa Honkalampi-keskuksessa. (Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2011.)

### **2.1 Toiminta-ajatus**

Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä on yhdessä alueen kuntien ja terveyskeskusten kanssa osa kehittyvää suomalaista sosiaali- ja terveydenhuollon verkostoa. Kuntayhtymä järjestää väestön tarpeisiin perustuvia, korkeatasoisia terveydenhuollon ja kehitysvammahuollon palveluja. Sairaanhoidossa korostuu myös ennaltaehkäisevän toiminnan merkitys.

Toiminnan perusta on monipuolisesti osaava ja hyvinvoiva henkilöstö, kehittyvät toimintamallit sekä teknologian tehokas hyödyntäminen. Pohjoiskarjalaisia hoidetaan valtakunnallisten käytäntöjen sekä kuntien kanssa sovittavan työnjaon mukaisesti. Maakunnalliset palvelut järjestetään hyödyntämällä monipuolisia yhteistyömalleja. Väestön

palvelutarpeeseen suhteutetut kustannukset ovat valtakunnallisessa vertailussa kohtuullisella tasolla. (Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2011.)

## 2.2 Arvot

Toimintaa ohjaavat keskeiset arvot ovat seuraavat:

- Ihmisarvo: Jokainen ihminen on yhtä arvokas. Ihmisarvo ei riipu iästä, sukupuolesta, etnisestä taustasta, sosioekonomisesta taustasta tai sairauden laadusta.
- Tasa-arvo: Palvelujen saatavuus ja katkeamaton hoitoketju toteutuvat tasavertaisesti kaikille.
- Oikeudenmukaisuus: oikeudenmukaisuus on ihmisarvon ja tasa-arvon toteuttamista käytännössä kaikilla tasoilla. (Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2011.)

## 2.3 Potilastoimisto

Potilastoimisto kuuluu Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän tukipalvelujen toiminta-alueeseen. Tukipalveluihin kuuluvat muun muassa hallinto-, henkilöstö-, talous- ja toimistopalvelut. Potilastoimistossa työskentelee kymmenen toimistosihiteeriä ja esimies/toimistonhoitaja. Vakituisten työntekijöiden lisäksi potilastoimistossa työskentelee vaihtelevasti sijaisia.

Potilastoimiston työtehtäviin kuuluu asiakaspalvelutehtävät sekä ilmoittautumispisteillä että puhelimitse. Ilmoittautumispisteillä potilaan tiedot kirjataan sairaalan potilastietojärjestelmään, Mediatri-ohjelmaan, ja potilas ohjataan oikealle poliklinikalle ja laskutetaan käynnistä. Lisäksi toimistosihiteerien tehtäviin kuuluu asiakaslaskutus. Sitä varten tarkistetaan maksukirjaukset ja maksukattoon kuuluvat maksut, muun muassa terveyskeskusmaksut.

Osalle toimistosihiteereistä on määritelty omat osa-alueensa laskutuksessa. Päätalon potilastoimistossa toimii henkilökunnan palvelupiste. Talo 13:n potilastoimistossa hoide-



taan vakuutusyhtiöiden, kunnan, ulkomaalaisten potilaiden, täyden korvauksen sekä Honkalammen laskutus.

### **3 Perehdyttäminen**

Organisaatiolle ja uudelle työntekijälle on tärkeää, että työntekijä sopeutuu mahdollisimman pian uuteen työyhteisöön ja oppii uuden työtehtävän vaatimat tiedot ja taidot. Uusi työntekijä tarvitsee tietoa myös uudesta työympäristöstään, organisaation toiminnasta ja sen säännöistä. Ensimmäisten työpäivien vaikutus organisaatiossa viihtymiseen ja työmotivaatioon on suuri. (Aalto, Peltomäki & Westermarck 2007, 163.)

Hyvä perehdyttäminen käsittää sekä erilaiset käytännön toimet, jotka helpottavat työssä aloittamista että perehtyjän osaamisen kehittämisen ja varsinaisen opastamisen työtehtävään, työympäristöön ja koko organisaatioon. Perehdyttäjä ottaa huomioon uuden työntekijän osaamisen ja pyrkii hyödyntämään sitä mahdollisimman paljon jo perehdyttämisprosessin aikana. Tästä hyötyvät sekä työnantaja että koko työyhteisö. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

#### **3.1 Perehdyttämisen merkitys**

Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset. Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys lyhentää työn oppimiseen käytettävää aikaa. Onnistunut perehdytys lisää myös työntekijän sitoutumista työpaikkaansa ja vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. (Kupias & Peltola 2009, 86.) Lisäksi perehdytysprosessi luo yrityskuvaa, joka välittyy eteenpäin nopeasti vaihtuvien työntekijäryhmien kuten opiskelijoiden ja vuokratyövoiman ollessa kyseessä.

Perehdyttämisessä on kysymys siitä, että pyritään vähentämään uuden työntekijän tekemiä virheitä. Puutteellisesta perehdyttämisestä johtuvat virheet johtavat reklamaatioi-

hin ja aiheuttavat kustannuksia. Toistuvat virheet ja puutteellisuudet asiakaspalvelussa vaikuttavat organisaation uskottavuuteen. Uskottavuuden heikkeneminen vaikuttaa henkilöstön mielialaan ja sitoutumiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 21.)

Perehdyttämisen avulla pyritään - asioihin ja ihmisiin tutustumisen lisäksi - luomaan myönteinen kuva työyhteisöstä ja työstä sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön. Perehdyttäminen luo perustan työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä. (Kangas 2003, 5.)

Ammattitaitoinen ja työhön sitoutunut henkilö työskentelee tavoitteellisesti. Hän haluaa kehittää itseään ja taitojaan sekä kantaa vastuuta työstään ja osaamisestaan. Tätä ajattelutapaa on tärkeä korostaa työhön perehdyttämisessä. Omatomisuuden ja osaamisen ansiosta perehtyjä osaa tarvittaessa muuttaa toimintatapoja ja kehittää uusia. Työelämän muutokset edellyttävät entistä enemmän kykyä ja halua itsenäiseen vastuunottoon ja aktiivisuuteen sekä yhteistyöhön työyhteisön eri jäsenten kanssa. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.)

### **3.2 Perehdyttämisen tavoitteet**

Perehdyttämisen tavoitteena on työntekijän sitouttaminen organisaatioon. Mitä paremmin perehdyttäminen tehdään, sitä parempi pohja luodaan kestäväälle työsuhteelle ja vähennetään vaihtuvuutta. Työntekijän sitoutuminen organisaatioon, työn tavoitteisiin ja työyhteisöön tekee mahdolliseksi hyvän työtuloksen. Voimakkainta sitoutuminen on silloin kun työntekijä kokee organisaation tarkoituksen, arvot ja tavoitteet itselleen läheisiksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 26.)

Perehdyttämisen avulla pyritään antamaan uudelle työntekijälle oikea kuva organisaatiosta ja luomaan positiivisia kokemuksia organisaatiosta ja työtehtävästä. Sen tavoitteena on työn oppiminen ja laadukas palvelu. Tavoite saavutetaan, kun työhön perehdyttäminen nähdään monivaiheisena oppimistapahtumana eikä sitä rajoiteta pelkästään työtehtävien opettamiseen vaan jossa otetaan huomioon myös oma-aloitteisuuteen kannustaminen. (Kauhanen 2004, 146.)

Yhteistyön ollessa keskeinen osa työtä on perehdyttämisen tavoitteeksi asetettava organisaation yhteistyön kehittäminen ja osaamisen jakaminen. Perehdyttämistä ei voi nähdä enää yksisuuntaisena prosessina, jossa organisaatio siirtää omat toimintatapansa perehdytyjälle. Perehdyttämisen tavoitteet määritellään silloin sekä perehdyttäjän että työyhteisön kannalta. Tavoite laajenee käytännön työstä kehittäväksi: työn hallinnan lisäksi perehdyttämällä pyritään parantamaan organisaation jäsenten kykyä oppia uutta ja uudistaa toimintaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 33.) Perehdyttäminen on keino saada uusi työntekijä aikaisemmin tuottavaksi, jotta hänen hankintaansa investoitu pääoma maksaisi itsensä nopeammin takaisin, ja rekrytoinnista odotettavat lisätuotot tulisivat mahdollisiksi (Kjelin & Kuusisto 2003, 14).

### **3.3 Perehdytyksen suunnittelu**

Hyvä perehdyttäminen ja opastus edellyttävät suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatkuvuutta ja huolellista valmentautumista. Seuranta ja arviointi kuuluvat suunnitelmaan. Suunnittelu sisältää myös perehdyttäjien ja opastajien koulutuksen ja tarvittavan aineiston. Apuna voidaan käyttää yrityksen toimintaan liittyvää aineistoa ja esitteitä, alan työsuojeluoppaita ja muuta aiheeseen liittyvää aineistoa. Hyvän perehdyttämisen ja opastussuunnitelman laatimiseen tarvitaan esimiesten, henkilöstöryhmien ja henkilöstöhallinnon edustajien sekä työterveyshuollon ja työsuojelun asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Perehdyttämisen suunnitteluun liittyy perehdyttämisen tavoitteiden määrittely, vastuiden ja tehtävien organisointi, perehdytysohjelman ja apuaineiston tekeminen sekä seurantajärjestelmän luominen tulosten arvioimiseksi. Tärkeää on myös perehdyttäjien kouluttaminen ja riittävän pitkän ajan varaaminen perehdyttämistä varten. (Kangas 2000, 47.)

Perehdyttämissuunnitelmasta tulee käydä ilmi, kuka ottaa henkilön vastaan ja kuka esittelee hänet työtovereille sekä tarvittaessa laajemmin työyhteisössä. Suunnitelmasta tulee käydä ilmi myös, miten uusi työntekijä saa tietoa organisaation toiminnasta ja yksidiöiden toiminnasta. Etukäteen tulee miettiä, miten henkilölle kerrotaan organisaation strategias-

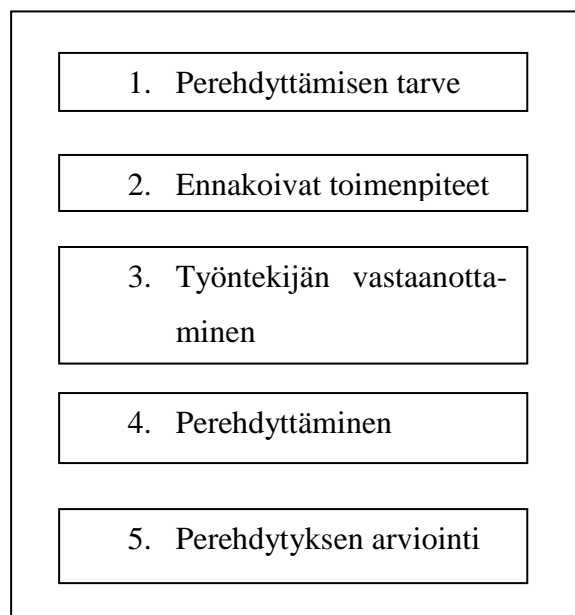
ta ja työskentelytavoista sekä sen yksikön toiminnasta ja päämääristä, jossa henkilö työskentelee. (Juuti & Vuorela 2002, 49.)

Uusi työntekijä tarvitsee työn opettelua, kokeilua ja toimintaa, jotta hän voi saada kokemuksia ja oppia niistä. Esimiehen ja perehdyttäjän kanssa on hyvä arvioida toimintaa, jotta saadaan tietoa, mitä osataan, mikä meni hyvin ja mitä pitäisi kehittää. Arvioinnin avulla työntekijä oppii ymmärtämään organisaation ja työn vaatimukset. Opastuksen tulee olla vaiheittaista ja saaduista kokemuksista on voitava keskustella perehdyttäjän/esimiehen kanssa. (Helsilä 2002, 53.)

### 3.4 Perehdyttämisen prosessi

Perehdyttäminen on prosessi, joka alkaa ensimmäisestä kontaktista tulokkaan ja organisaation välillä (kuvio 1). Perehdyttämisen loppumista on hankalampaa määritellä. Prosessin aikana uusi työntekijä siirtyy ulkopuolisuudesta omaan rooliinsa organisaation jäsenenä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

Prosessin eteneminen:



Kuvio 1. Perehdytysprosessi

Perehdytysprosessia voidaan soveltaa uudelle työntekijälle, pitkän poissaolon jälkeen työhön tulijalle, työtehtävien muuttumisen ja kertauksen yhteydessä sekä opiskelijalle.

1. Yksikön esimies arvioi työntekijän perehdyttämistarpeen. Tavoitteena on, että perehtyjä saa riittävät tiedot ja taidot työtehtävien hoitamiseen.
2. Työyhteisö valmistautuu perehdyttämiseen. Yksikössä suunnitellaan perehdyttämisen ajankohta ja varataan riittävät resurssit sen toteuttamiseksi.
3. Sovitaan ajankohta, paikka ja kuka ottaa vastaan. Esimies ja/tai hänen nimeämänsä perehdyttäjä ottavat työntekijän vastaan.
4. Perehdytys toteutetaan henkilökohtaisesti ohjaamalla ja antamalla työntekijälle mahdollisuus tutustua kirjallisiin materiaaleihin liittyen työyhteisöön.
5. Perehdytysprosessin lopuksi arvioidaan perehdytyksen onnistuminen ja tarvittaessa perehdytysuunnitelmaa korjataan vastaamaan uuden työntekijän tarvetta.

Henkilöstötoimi vastaa usein organisaation perehdyttämisprosessista ja sen kehittämisestä. Henkilöstötoimen tehtävä on huolehtia, että perehdyttämisen toimintamalli - ohjelmat, materiaalit ja työnjako – ovat ajan tasalla ja kaikkien asianomaisten hyväksymiä. Organisaation koulutusohjelmien suunnittelu ja organisointi kuuluvat henkilöstötoimen tehtäviin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 194.)

### **3.5 Esimiehen tehtävät perehdytyksessä**

Uuden työntekijän perehdyttäminen alkaa jo siinä vaiheessa, kun työhönottaja keskustelee hänen kanssaan työpaikkaan, työhön ja työehtoihin liittyvistä asioista. Työnhakijaa kierrätetään talossa ja hänelle annetaan organisaatiota koskevia esitteitä kotiin luettavaksi. Esimies kertoo uudesta työntekijästä ja hänen saapumisestaan etukäteen työyhteisölle. (Kangas 2000, 48.)

Esimies vastaa koko työryhmän töiden sujumisesta ja tavoitteiden saavuttamisesta. Täten vastuu uuden työntekijän perehdyttämisestä on esimiehellä, mutta hän voi delegoida sen toteuttamisen jollekin alaiselle tai tiimille, johon uusi työntekijä sijoittuu. Esimies on vastuussa perehdyttämisen käytännön organisoinnista ja toteuttamisesta. Tärkeää on, että perehdytys suoritetaan mahdollisimman pian ja perusteellisesti. Näin välttyään vir-

heiltä, taloudellisilta vahingoilta ja työtapaturmilta. Useissa yrityksissä on laadittu perehdyttämisen muistilistoja, joita käytetään apuna varmistamaan, että kaikki keskeiset asiat käsitellään perehdyttämisyksikön aikana. (Kauhanen 2004, 87.)

Perehdyttäminen on johtamista: esimies voi hyödyntää tilaisuuden suunnata työntekijän työskentelyä kohti organisaation tavoitteita. Esimiehen tavoite perehdyttäjänä on varmistaa työntekijän sitoutuminen organisaation strategiaan, kartoittaa hänen osaamisensa ja luoda edellytykset yhteistyölle sekä ryhmässä että työntekijän ja esimiehen välillä. Perehdytyksen alkuvaiheen jälkeenkin esimiehen tulee muistaa, että työntekijä on edelleen perehtymässä organisaatioon. Säännölliset arviointi- ja palautekeskustelut tukevat työntekijää perehdyttämisyksikön jälkeen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 189.)

Esimies sopii uuden työntekijän kanssa työn sisällön ja tavoitteet. Tavoitteet määritellään siten, että ne päivittäisen työn ohella tukevat yksilön kehittymistä. Esimiehen tehtävä on siis onnistumisen organisointi. Esimieheltä toivotaan selkeitä, yhdessä asetettuja tavoitteita ja samanaikaisesti itsenäisyyttä ja vapautta valita omat toimintatavat. (Kjelin & Kuusisto 2003, 192.)

### **3.6 Perehdyttäjä**

Hyvä perehdyttäjä on kokenut työntekijä mutta ei kuitenkaan niin rutinoitunut työhönsä, että on jo unohtanut, miltä tuntuu aloittaa työ uudessa ympäristössä. Tärkein ominaisuus hyvälle perehdyttäjälle on kiinnostus toisen auttamiseen ja opastamiseen. Työopastustilanteissa on tunnettava opastuksen kohteena oleva työ. Perehdyttäjän tulee pystyä selostamaan työopastuksen kannalta työn tärkeimmät osa-alueet ja tekijät. Hyvä perehdyttäjä kertoo perehtyjälle, miten hän on suunnitellut työopastuksen, mitä asioita aikoo käydä läpi ja miten. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196.) Tämän lisäksi perehdyttäjältä vaaditaan opettamistaitoa, jonka avulla saadaan erilaiset oppijat oppimaan (Kangas 2007, 6).

Perehdyttäjän tehtävä on antaa ohjeita työtehtävien suorittamiseksi, ohjata tekemään laadukasta työtä, ohjata käyttämään oikeita työmenetelmiä, kannustaa itsenäiseen tiedonhankintaan ja ongelmanratkaisuun sekä antaa rakentavaa palautetta. Perehdyttäminen kannattaa jaksottaa siten, että perehtyjä saa opastusta ja tukea sitä mukaa, kun tilan-

teet niin vaativat. Perehdyttäjä luo ensin kokonaiskuvan ja kertoo ensin yleistiedot työstä sekä etenee perusasioista erikoistuneeseen tietoon. Ensimmäisinä päivinä on tavoitteena toivottaa perehtyjä tervetulleeksi ja motivoida häntä uuteen työtehtävään. Perehdyttäjän on myös ymmärrettävä, ettei perehtyjä aina ensimmäisellä kerralla ymmärrä sanottua asiaa. Uuden opettelu vaatii perehtyjältä keskittymistä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196.)

Hyvä perehdyttäjä omaa hyvät vuorovaikutustaidot ja on yhteistyökykyinen. Perehdyttäjän on osattava kertoa asioista yksinkertaisesti ja selkeästi. Perehtyjä ei välttämättä vielä ymmärrä alan ammattikieltä ja lyhenteitä. Perehdyttäjän tehtävä on kertoa uudelle työntekijälle, mitä ne tarkoittavat. (Kjelin & Kuusisto 2003, 197.)

### **3.7 Perehdyttämisen menetelmät**

Perehdyttämisen menetelmiä valitessa on huomioitava niiden sopivuus organisaation arvoihin ja tavoitteisiin sekä eri menetelmien monipuolisuus, jolloin perehtyjälle tarjotaan eri näkökulmia. Erilaiset menetelmät tarjoavat sopivia vaihtoehtoja erilaisille oppijoille. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

Perehdyttämismateriaalina voidaan käyttää intranetiä ja erilaisia tervetuloa taloon -vihkosia. Perehdyttämisessä kannattaa hyödyntää kaikkea henkilöstö-, asiakas- ja sidosryhmämateriaalia, jota on jo olemassa ja joka voi auttaa perehtyjää hahmottamaan organisaatiota. Oleellista on, että perehtyjä tutustuu siihen materiaaliin, joka auttaa häntä hänen omassa työssään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

Intranet on tehokas henkilöstöviestinnän väline, jonka hyödyntäminen perehdytyksessä on suositeltavaa. Sen hyödyntäminen ei kuitenkaan korvaa muuta perehdyttämistä. Tavallisin intranetin hyödyntämistapa on, että sitä käytetään tietoarkistona ja käsikirjastona. Uudelle työntekijälle ajan tasalla oleva aineisto tarjoaa mahdollisuuden perehtyä organisaatioon. Intranetistä löytyvät oleelliset tiedot organisaatiosta kuten visio, henkilöstöpolitiikka ja kuvaus henkilöstöpalveluista. Intranet on myös alusta erilaisille lomakkeille, prosessikuvauksille ja ohjelmistoille. (Kjelin & Kuusisto 2003, 207.)

Organisaatiossa voidaan laatia perehtyjälle tervetuloa taloon -vihkonen, jonka uusi työntekijä saa käyttöönsä heti työsuhteen alussa tai jo ennen sen alkua. Vihkosen yleishengen tulee olla positiivinen. Sääntöjen sijasta vihkonen voi sisältää tietoja muun muassa organisaation arvoista, asiakkaista ja yhteistyökumppaneista. Lisäksi vihkosen tulee olla helppolukuinen ja keskittyä olennaisiin asioihin. Tiivis ja tarpeelliset tiedot sisältävä vihkonen on helppo sisäistää. Tervetuloa taloon -vihkosen sisältöä on myös päivitettävä ja huolehdittava, että se on tarvittaessa saatavilla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 212.)

Suurissa organisaatioissa, kuten Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymässä, järjestetään uusille työntekijöille perehdytystilaisuuksia, joissa käydään läpi organisaation missio, toiminta-ajatus, arvot, visio, strategia, asiakkaat, yhteistyökumppanit ja mahdollisesti historiaa.

### **3.8 Työnopastus**

Työnopastus on työpaikalla tehtävää työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. Siinä keskitytään työn tekemisen vaatimiin keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Opastuksen tarkoituksena on tukea perehtyjää itsenäiseen, omatoimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen. Työnopastus ei ole erillinen toiminto, vaan se kytkeytyy työyhteisön ja toimintojen jatkuvaan kehittämiseen. (Kangas 2003, 13.)

Perehdyttämisen lähtökohtana on aina työtehtävä. Olennaisena osana on tehtäväkohtainen työnopastus. Perehdyttäminen auttaa työntekijää myös ymmärtämään omaa osuuttaan yrityksen toiminnassa sekä työvaiheiden syy-seuraussuhdetta. Kokonaisuuden hahmottaminen lisää työntekijän motivaatiota. (Liski, Horn & Villanen 2007, 8.)

Perehdyttäminen nähdään usein toimenpidesarjana, jolla edistetään uuden työntekijän työn hallintaa sekä sopeutumista työhön ja työyhteisöön. Sitä painotetaan usein työnopastusnäkökulmasta. Työnopastus on kuitenkin vain osa perehdyttämisprosessia. Työnopastusta painottavassa perehdyttämisessä korostuvat työn laatu sekä työturvallisuus- ja työsuojelunäkökulmat. (Kjelin & Kuusisto 2003, 37.)



Työnopastus on osa perehdyttämistä, mutta sitä tarvitaan myös muissa tilanteissa. Se on ajankohtaista esimerkiksi kun työmenetelmät muuttuvat, työntekijä siirtyy tehtävästä toiseen tai kyseessä on harjoittelija. Työnopastuksen tarkoituksena on, että perehtyjä oppii työnsä nopeasti ja oikein. Muiden työntekijöiden työnteko helpottuu, kun perehtyjä oppii pian itsenäiseen työskentelyyn. Taitojen lisääntyessä virheet vähenevät ja sekä työn laatu että tuottavuus paranevat. (Kangas 2000, 52.)

Kaikissa tehtävissä työnopastusta tarvitaan vähintään työvälineiden käytön opastukseen: kopiokoneet, puhelinjärjestelmät, työajan seurantajärjestelmät ja yrityksen omat ohjelmat voivat olla perehtyjälle outoja, ja niiden käytön opastaminen kuuluu perehdyttämiseen. Työvälineiden oikea ja monipuolinen hyödyntäminen parantavat työtulosta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234.)

### **3.9 Perehdytyksen ongelmat**

Joskus perehdyttäminen jää tekemättä tai se hoidetaan huonosti. Tavallisin syy laiminlyöntiin on kiire ja resurssien puute. Usein työyhteisön jäsenet ovat niin sitoutuneita oman työn velvollisuuksiin, ettei aikaa toisen perehdyttämiselle löydy. Väärä ajoitus aiheuttaa sen, että perehdyttämistä ei voida toteuttaa kunnolla. Työsuhteen alkamisajan kohta kannattaa valita siten, että resurssit perehdyttämiseen ovat käytössä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Ihmisten tiedot ja taidot, asenteet ja motivaatio sekä fyysiset ja henkiset oppimisvalmiudet ovat erilaisia. Perehdyttäjän tulee joustaa perehtyjän edellytysten ja tilanteen mukaan, jotta perehtyminen olisi mahdollisimman tehokasta. Yleisimpiä virheitä on, että kerralla pyritään opastamaan liian paljon asioita. Lisäksi perehdyttäjä voi käyttää sellaista ammattikieltä, jota perehtyjä ei vielä ymmärrä. Hänen tulisi ottaa huomioon perehtyjän näkökulma, eikä lähteä liikkeelle omastaan. (Kangas 2000, 52.)

Aluksi esimiehen ja uuden työntekijän on selvitettävä, onko heillä yhtenäinen käsitys työn tavoitteista, tärkeimmistä työtehtävistä sekä oikeasta ja tarvittavasta työsuorituksesta. Tämän jälkeen voidaan selvittää ovatko molemmat täyttäneet oman osuutensa vaatimuksista. Selkeiden tavoitteiden ja odotusten ollessa puutteellisia on esimiehen

arvioitava perehtyjän toiminnan lisäksi omaa toimintaansa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243.)

Varsinainen oppiminen alkaa vasta sitten, kun perehtyjä alkaa itsenäisesti suorittaa työtään. Alkuvaiheessa on hyvä varmistaa, että perehtyjä saa nopeasti tukea muilta työntekijöiltä. (Juuti & Vuorela 2002, 52.)

### **3.10 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi**

Perehdyttämisen seurannalla ja arvioinnilla on kaksi merkitystä: perehtyjän tilanteen ja organisaation perehdytysohjelman toimivuuden arviointi. Perehdyttämisen toteutumista on seurattava samalla, kun sitä toteutetaan. Oppimista arvioidaan yhdessä, jotta saadaan pohja tuleville kehittymistarpeille. Perehdyttämisen arvioinnissa tarkastellaan sekä organisaation vastuuhenkilöiden että perehtyjän omaa toimintaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Perehdyttämisen seurannan avulla voidaan varmistaa suunnitelman onnistuminen. Tarkistuslistat ovat hyvä seurannan apuväline. Tarkistuslista voi olla lyhyehkö muistilista, johon perehdyttäjä voi tehdä merkinnän käytyään asian läpi. Lista voidaan antaa perehtyjälle omaksi, jolloin hän voi itse seurata perehdytyksen etenemistä. Monissa yrityksissä sekä perehdyttäjä että perehdytettävä varmistavat allekirjoituksellaan, että koko perehdyttämisaineisto on käyty läpi. (Kangas 2003, 16.)

Perehdyttäminen on vuorovaikutuksellista oppimista, kyselemistä, keskustelemista, kuuntelemista ja kannustamista. Perehdyttämisen ohessa käydyissä keskusteluissa voidaan antaa ja saada palautetta. Työn ohessa käytyjen keskustelujen lisäksi kannattaa käydä arviointi- ja kehityskeskusteluja, joihin osapuolet valmistautuvat etukäteen. (Kangas 2007, 17.)

Perehdytyksenjakson loppuessa esimiehen on hyvä keskustella uuden työntekijän kanssa siitä, miten perehdyttäminen on sujunut. Arvioinnissa voidaan hyödyntää perehdytysuunnitelmaa ja käydä se kohta kohdalta läpi. Osapuolet voivat valmistautua keskusteluun etukäteen apunaan esimerkiksi perehdyttämisen tarkistuslista. Arviointivaiheessa

tulee usein esille asioita, jotka on vielä syytä selvittää. Esimies voi myös kysyä, mitkä osa-alueet ovat olleet haasteellisimpia perehdytyksessä. Näin saadaan tietoa kehittämistarpeista. (Hyppänen 2007, 198.)

## **4 Perehdytyskansion laatiminen**

Potilastoimistolla ei ole aiemmin ollut kirjallisia ohjeita tai perehdytyskansiota uuden työntekijän perehdyttämistä varten. Organisaatiossa ja sen eri yksiköissä on hyvä olla kirjallista materiaalia apuna perehdyttämisessä. Kansion tarkoitus on helpottaa esimiehen ja perehdyttäjän työtä sekä uutta työntekijää sopeutumaan uuteen työympäristöön ja työtehtäviin.

### **4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö**

Opinnäytetyön aiheena on perehdytyskansion laatiminen, joten kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö. Opinnäytetyön tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistämisen (Vilkka & Airaksinen 2003, 9).

Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja käytännönläheinen. Sen tilaajana on työelämän edustaja. Toiminnallisen opinnäytetyön raportti on teksti, josta selviää, mitä, miksi ja miten on tehty, millainen työprosessi on ollut sekä millaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin on päädytty. Toiminnallisen opinnäytetyön lopullisena tuotoksena on aina jokin konkreettinen lopputuote kuten kirja, ohjeistus, tietopaketti, portfolio, messu- tai esittelyosasto tai tapahtuma. (Vilkka & Airaksinen 2003, 51.) Tuote on aina tarkoitettu jonkun käytettäväksi, ja siten tavoitteena on toiminnan selkeyttäminen oppaan tai ohjeistuksen avulla (Vilkka & Airaksinen 2003, 38).

Ammattikorkeakouluopintojen tavoitteena on oppia yhdistämään alan teoreettinen tieto ammatilliseen käytäntöön. Teoreettisten tietojen pohjalta opiskelija kykenee pohtimaan

käytännön ratkaisuja ja kehittämään toimintaa sen avulla. Toiminnallisissa opinnäytetoissa riittää usein teoreettiseksi näkökulmaksi jokin alan käsite ja sen määrittely. (Vilka & Airaksinen 2003, 43.)

Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu raportin lisäksi lopputuote, joka on usein kirjallinen. Lopputuotteelta vaaditaan toisenlaisia ominaisuuksia kuin opinnäytetyöraportilta. Raportissa selostetaan opinnäytetyön prosessia ja lopputuotteessa puolestaan puhutellaan sen käyttäjäryhmää. Lopputuotteen ollessa ohje- tai opaskirja organisaation henkilöstölle, on sen teksti erilaista kuin opinnäytetyöraportissa. (Vilka & Airaksinen 2003, 65.)

## **4.2 Perehdytyskansion esittely**

Opinnäytetyön tavoitteena oli koota perehdytyskansio Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän potilastoimiston toimistosihteereille. Tavoitteena oli tehdä selkeä ja käyttökelpoinen perehdytyskansio, josta on hyötyä sekä työnantajalle että uudelle työntekijälle. Työn tarkoitus on helpottaa esimiehen ja perehdyttäjän työtä sekä uutta työntekijää sopeutumaan uuteen työympäristöön ja työtehtäviin. Tavoitteena oli koota nykyiset perehdyttämiskäytännöt yksiin kansiin ja laajentaa perehdyttämisaineistoa niin, että se sisältää kaikki oleelliset asiat uuden työntekijän kannalta.

Perehdytyskansio on 22-sivuinen ja A4 -kokoinen. Perehdytyskansio koostuu 8 luvusta, jotka sisältävät muun muassa organisaation ja työyhteisön yleisesittelyn, työsuhteeseen liittyviä asioita ja muita organisaation toimintaan liittyviä asioita. Liitteenä perehdytyskansiossa on sekä organisaatiokaavio että perehdyttämisen muistilista, jota esimies, perehdyttäjä ja perehtyjä voi käyttää apunaan perehdytysjaksolla.

Perehdytyskansio koostuu lyhyistä, helppolukuisista kappaleista. Kansioon on koottu oleellisimmat tiedot organisaatiosta ja sen toiminnasta. Lisätietoja haluaville on lisätty ohjeet, kuinka löytää esimerkiksi organisaation strategia Intranetistä.

Perehdytyskansio ei käsittele esimerkiksi atk-ohjelmien käyttöä eikä niiden ohjeistusta, koska aineistosta tulisi muuten liian laaja ja työssä käytettävät ohjelmat sekä niiden

käyttö opastetaan perehdytysjakson aikana. ATK -ohjelmista perehdytyskansiossa on vain yleisesittelyt.

## **5 Pohdinta**

### **5.1 Yhteenveto**

Opinnäytetyöni perustuu Pohjois-Karjalan keskussairaalan potilastoimistolta saamaani toimeksiantoon. Toimeksiantona on koota ajantasainen perehdytyskansio uusille toimistosihiteereille. Tavoitteena on tehdä selkeä ja käyttökelpoinen perehdytyskansio, josta on hyötyä sekä työnantajalle että uudelle työntekijälle. Työn tarkoitus on helpottaa esimiehen ja perehdyttäjän työtä sekä auttaa uutta työntekijää sopeutumaan uuteen työympäristöön ja työtehtäviin. Tavoitteena on koota nykyiset perehdyttämiskäytännöt yksiin kansiin ja laajentaa perehdyttämisaineistoa niin, että se sisältää kaikki oleelliset asiat uuden työntekijän kannalta.

Aikaisempien kokemuksieni perusteella yrityksissä perehdytys on keskittynyt työnopastukseen ja päivittäisten asioiden läpikäymiseen. Perehdyttämiseen kuuluu lisäksi monia muita asioita muun muassa työntekijöiden työhyvinvointiin, työturvallisuuteen ja eri lakeihin sekä asetuksiin liittyviä aiheita, jotka koskevat työntekoa kyseisessä yrityksessä. Perehdytyksestä on saatavilla paljon teoriatietoa ja aihetta on tutkittu paljon.

### **5.2 Oman työn tarkastelu**

Opinnäytetyön toimeksiantosopimus tehtiin maaliskuussa 2011 ja työ oli tarkoitus saada valmiiksi toukokuussa 2011. Työharjoitteluni loppumisen jälkeen helmikuussa jatkoin vuosilomansijaisena potilastoimistossa toimistosihiteerinä. Helmi- ja maaliskuun aikana suunnittelin opinnäytetyön ja perehdytyskansion tekemistä. Työn tekeminen kokopäiväisesti alkoi huhtikuun puolessa välissä määräaikaisten työsuhteen loppuessa.

Aloitin opinnäytetyön tekemisen tutustumalla perehdyttämiseen kirjallisen ja sähköisen materiaalin avulla. Perehdytyskansiota suunnitellessani tutustuin löytämiini perehdytysoppaisiin ja mietin omia kokemuksiani uutena työntekijänä.

Perehdytyskansiota tehdessäni suunnittelin itse sen sisällön ja lisäksi kysyin toimeksiantajan mielipidettä suunnitelmastani. Sain toimeksiantajalta myös lisää informaatiota perehdytyskansiota varten ja korjausehdotuksia kirjoittamaani tekstiin.

Ongelmana opinnäytetyön tekemisessä oli aikataulu, joka ei ollut realistinen opinnäytetyön vaatimaan työmäärään nähden. Toinen ongelma oli lähdemateriaalien etsiminen. Perehdyttämiseen liittyvää materiaalia joutuu etsimään myös muun kirjallisuuden yhteydestä ja koska aihe on suosittu, olivat useat lähteet varattuina. Osa raportin ja perehdytyskansion materiaaleista on lähtöisin myös Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen Intranetistä ja eri Internetsivuilta.

Aihe on mielestäni mielenkiintoinen ja etenkin ajankohtainen kyseisessä organisaatiossa. Aloitin työskentelyn potilastoimistossa heinäkuussa 2010, ja silloin perehdytysjaksoillani keskityttiin perehdyttämiseen työnopastuksen näkökulmasta. Koin tarpeelliseksi liittää perehdytykseen myös muita osa-alueita työnopastuksen lisäksi, ja siksi opinnäytetyönäni tekemä perehdytyskansio on hyödyksi perehtyjälle. Opinnäytetyö toteutui suunnitelmien mukaisesti, vaikka aikataulu olikin tiukka.

### **5.3 Ammatillinen edistyminen**

Opinnäytetyön tekeminen on monella tavalla hyvin vaativaa ja aikaa vievää. Tiedonhankinta ja sen sisäistäminen kannattaa aloittaa hyvissä ajoin, ennen varsinaista kirjoitusprosessia. Lähdin tekemään opinnäytetyötä aiempien kokemusteni perusteella ja etsin tietoa perehdyttämisestä, toimeksiantajasta, organisaatiosta ja sen toiminnasta. Tästä on hyötyä myös tulevaisuudessa toimiessani potilastoimistossa toimistosihteerinä vuosilomansijaisena, koska tietoni organisaatioon liittyvistä asioista laajenivat huomattavasti.

Ammatillisen edistymisen kannalta opinnäytetyön tekeminen oli positiivinen ja opettava kokemus. Työtä tehdessäni opin paljon uutta tietoa perehdyttämisestä sekä työnantajan

että uuden työntekijän näkökulmasta, ja aiemmin saamani tiedot syventyivät huomattavasti prosessin aikana.

#### **5.4 Jatkosuunnitelmat**

Perehdytyskansio on tarkoitus jättää sekä kirjallisessa että sähköisessä muodossa potilastoimiston käyttöön. Potilastoimistossa voidaan siten tarvittaessa päivittää perehdytyskansion tietoja ajan tasalle ja tulostaa se uusien toimistosihteerien käyttöön. Perehdyttämisen arvioinnin yhteydessä voidaan kirjata ylös mieleen tulevat muutokset ja lisäykset perehdytyskansioon.

## Lähteet

- Aalto, L., Peltomäki, S. & Westermarck I. 2007. Tehokkaasti toimistossa. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Tampere: Tammer - Paino Oy.
- Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kangas, P. 2000. Työn ja työryhmän johtaminen. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus
- Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus.
- Kauhanen, J. 2004. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Vantaa: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.
- Liski, M., Horn, S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytysopas.  
<http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>. 18.4.2011.
- Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus- ennakoivaa työsuojelua. [http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf). 18.4.2011.
- Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. 2011.  
<http://www.pkssk.fi/index.asp>. 18.4.2011.
- Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.