



Hoitotyön arvot perehdyttämisessä
Perehdytysmateriaali hammaslääkäriasema Densens
Oy:lle

Anne Hyvönen
Sirkka-Liisa Niinikoski
SUU6M1

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2009



JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaali- ja terveysala

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	5
2 UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN.....	6
2.1 Perehdytyksen määrittelyä.....	6
2.5 Perehdytys oppivassa organisaatiossa.....	8
2.2 Perehdyttämistä säätelevät lait ja asetukset	8
2.3 Perehdyttämisen tavoitteet	9
2.3.1 Työn oppiminen ja organisaatioon sulautuminen.....	9
2.3.2 Motivointi ja sitouttaminen	10
2.3.3 Turvallisuusriskien vähentäminen.....	11
2.3.4 Positiivisen yrityskuvan luominen ja kustannussäästöt.....	12
2.4 Perehdyttäminen käytännössä.....	13
2.4.1 Suunnittelu	14
2.4.2 Seuranta ja arviointi.....	14
2.4.3 Perehdytysmateriaali.....	15
2.6 Yrityksen arvot perehdyttämisen osana	16
3 PEREHDYTTÄMINEN HOITOTYÖN PERIAATTEIDEN NÄKÖKULMASTA	18
3.1 Hoitotyön määrittelyä	18
3.2 Hoitotyötä ohjaavat arvot ja periaatteet.....	18
3.3 Hoitotyön periaatteiden näkyminen perehdytyksessä	19
3.3.1 Yksilöllisyyden periaate	19
3.3.2 Turvallisuus periaate	22
3.3.3 Ammatillisuuden periaate	26
3.3.4 Taloudellisuuden periaate.....	29
4 TOIMEKSIANNON TOTEUTUS	32
4.1 Yrityksen esittely.....	32

	2
4.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tausta.....	33
4.3 Opinnäytetyön aikataulu	33
4.4 Yrityksen perehdytyskäytännön tarkastelun toteutus	35
5 TULOSTEN TARKASTELUA.....	36
5.2 Yrityksen arvot toiminnassa ja osana perehdytystä	38
6 POHDINTA	46
LÄHTEET	52
LIITTEET	55
Liite 1. Perehdytyskansio Hammaslääkäriasema Densensiin	55
Liite 2. Perehdyttäjän muistilista	71
Liite 3. Kyselylomake Densens Oy:n henkilökunnalle.....	73
KUVIOT	
Kuvio 1. Yrityksen arvojen rakentuminen.....	15

Tekijä(t) HYVÖNEN Anne NIINIKOSKI Sirkka-Liisa	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 80	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus Salainen <input type="checkbox"/> saakka <input type="checkbox"/>	
Työn nimi HOITOTYÖN ARVOT PEREHDYTTÄMISESSÄ. PEREHDYTYSMATERIAALI HAMMASLÄÄKÄRIASEMA DENSENS OY:LLE.		
Koulutusohjelma Suun terveydenhuollon koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) ILVONEN Raija ja KUHANEN Vesa		
Toimeksiantaja(t) Hammaslääkäriasema Densens Oy		
Tiivistelmä Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa perehdytysmateriaali yksityiselle hammaslääkäriasemalle. Perehdytysmateriaalin avulla halutaan helpottaa uusien työntekijöiden työsuhteen alkamista. Perehdyttämisen tehostamisen avulla yritys pyrkii vähentämään työntekijöiden vaihtuvuutta ja nostamaan imagoaan parantamalla hoitotyön laatua ja turvallisuutta. Hoitotyö perustuu ammattikunnan omiin arvoihin. Yhdessä yrityksen arvojen kanssa ne muodostavat toimintaa ohjaavat periaatteet. Densens Oy:n arvoja ovat asiakaslähtöisyys, aseptinen omatunto ja sisäinen yrittäjäisyys. Näistä johdettiin hoitotyötä ohjaavat periaatteet yksilöllisyys, turvallisuus, ammatillisuus ja taloudellisuus. Perehdytysvaiheessa työyhteisön arvoista keskusteleminen sitouttaa ja motivoi uutta työntekijää. Hyvin hoidettu perehdytys tuottaa pitkällä aikavälillä myös taloudellista hyötyä yritykselle. Perehdytysmateriaali on sekä uusien työntekijöiden että perehdyttäjien työskentelyn tukena. Työntekijöille tehdyn kyselyn perusteella materiaaliin oltiin tyytyväisiä. Perehdyttäminen koettiin kahdensuuntaisena tiedonsiirtona, mutta säännölliset työpaikkakokoukset edistäisivät avointa tiedon kulkua. Työyhteisön arvot tulivat esille perehdyttämisessä, vaikka niitä ei erityisesti korostettu. Ammattikunnan arvoja pidettiin itsestään selvinä ammatti-identiteettiin kuuluvina. Arvojen sisäistäminen lisää työn mielekkyyttä, tuo työhön inhimillistä näkökulmaa ja auttaa myös yrityksen arvojen toteutumisessa. Arvojen merkityksen tiedostaminen on yritykselle strateginen työkalu. Työntekijöiden mukaan Hammaslääkäriasema Densens Oy täyttää vetovoimaisen yrityksen tunnusmerkit. Työskentelyilmapiiri on kyselyn mukaan hyvä ja turvallinen. Myös asiakkaiden palaute yrityksen toiminnasta on positiivista.		
Avainsanat (asiasanat) Perehdyttäminen, hoitotyön arvot, hammashoito, hoiva-alan yrittäminen		
Muut tiedot Perehdyttämismateriaali		

Author(s) HYVÖNEN Anne NIINIKOSKI Sirkka-Liisa	Type of Publication Bachelor's Thesis	
	Pages 80	Language Finnish
	Confidential Until <input type="checkbox"/>	
Title Values of Nursing in Employee Orientation. Orientation Material for Private Dental Practice Densens Oy.		
Degree Programme Degree Programme of Dental Hygiene		
Tutor(s) ILVONEN Raija and KUHANEN Vesa		
Assigned by Densens Oy		
Abstract <p>The aim of this thesis was to produce orientation material for private dental practice. The material is supposed to help new employees to start working at a new place. The company also wants to intensify their way of familiarization in order to minimize the personnel turnover and to raise their public image by improving the quality and security in dental services.</p> <p>Nursing is based on the values of the profession. Together with the agreed company values they form guiding principles which have an impact on everyday actions. The values of Densens Oy are client-oriented, aseptic conscience and inner entrepreneurship. They were the basis from which the nursing principles were derived: individuality, security, professionalism and economic efficiency. Discussing the organization values during the familiarization helps the newcomer to commit stronger and improves the motivation. In the long term a proper familiarization provides the company economic benefit.</p> <p>Orientation material supports the new employees as well as the ones who have joined the company earlier. According to the inquiry the organization was satisfied with the material. Familiarization was seen as two-way communication in this company, but regular meetings were missing. They would improve open communication and information transmission. The company values were seen also in the orientation period, but they were not specially emphasized. The professional values were thought to be part of the profession identity. Adopting the values makes the work more meaningful, provides a human point of view and helps the company with putting the values into effect.</p> <p>If the importance of values has been correctly understood, the company can use them as a strategic tool. According to the employees Densens Oy has the characteristics of a magnetic employer. Working atmosphere is good and safe. Also the customer feedback concerning the service is positive.</p>		
Keywords Orientation, familiarization, values of nursing, dental care, entrepreneurship of nursing		
Miscellaneous Orientation material		

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli Jyväskylän ammattikorkeakoulussa toimivan Wentre-hankkeen yhteistyöyrityksen, hammaslääkäriasema Densens Oy:n toimeksianto. Yrityksellä oli tarve tehostaa perehdytystään kirjallisen perehdytysmateriaalin avulla. Tavoitteena oli tuottaa perehdytysopas helpottamaan uuden hammashoitajan tai suuhygienistin työsuhteen alkamista yrityksessä. Kansiosta hyötyvät myös aikaisemmin yritykseen tulleet työntekijät, koska kirjatut toimintaohjeet yhtenäistävät työkäytäntöjä. Yrityksessä haluttiin myös sitouttaa henkilöstöä ja kohottaa imagoa hoidon laadun ja turvallisuuden varmistamisen kautta. Johdonmukaisen perehdyttämisen toivottiin myös tuovan taloudellista etua. Opinnäytetyö koostuu teoriaosasta ja varsinaisesta perehdytyskansiosta, jonka käytännön toimivuutta tarkasteltiin kirjallisen kyselyn ja haastattelun avulla.

Motivaatiota opinnäytetyön näkökulman valinnalle lisäsi tekijöiden omat kokemukset uutena työntekijänä. Molempien kokemusten mukaan uudelle työntekijälle on merkityksellistä esitellä yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet ennen työn varsinaista aloittamista. Yrityksen toiminta perustuu tiettyihin arvoihin ja arvot todentuvat ensimmäisenä uuden työntekijän vastaanottotilanteessa. Tällöin muodostuu ensivaikutelma sekä perusta työhön ja työyhteisöön sitoutumiseen. Hoitoalalla työntekijöitä ohjaavat hoitotyön arvot. Hoitotyön periaatteiden sisäistäminen nostaa itsessään jo hoitotyön laatua. Laadukas työ on etu sekä yritykselle että asiakkaalle. Tällä on vaikutusta myös työssä viihtymiseen ja haluun kehittää työtä. (Hoitotyön vuosikirja 2008, 149–151.) Hyvä perehdytyskansio on yritykselle yksi työväline arvojen esille tuomiseen.

Koska kohdeyritys toimii hoitoalalla, sen valitsevat arvot ovat yhteneväiset hoitotyön periaatteiden kanssa. Laurila ja Vikström(2005) ovat tutkineet hyvää työhönottoprosessia terveydenhuollossa henkilökunnan näkökulmasta. He toteavat, että organisaatioon sitoutuminen on lujinta silloin, kun henkilökohtaiset arvot ja organisaation arvot ovat selkeitä ja yhteensopivia.(Laurila ym.2005,21.) Hoitotyön periaatteet pohjautuvat arvoihin ja ammatilliset arvot

ovat osa hoitotyöntekijän ammatti-identiteettiä.

Yritykselle on etua siitä, että tulokas nähdään uudistumisen välineenä ja uuden tiedon tuojana, jolloin myös työyhteisö oppii tulokkaalta. Yksisuuntaisen, työn opastuksen sijasta tavoitteena on kaksisuuntainen vuorovaikutus. Tällöin organisaation uudistumiskyky ja oppimistavoitteet muodostavat yhdessä tulokkaan oppimistavoitteiden kanssa molempia osapuolia tukevat työskentelytavat. (Kjelin & Kuusisto 2003, 36–37, 50–51, 169.) Hyvän perehdytyskansion avulla voidaan osaltaan vähentää hoitoalan kärsimästä työntekijöiden vaihtuvuudesta aiheutuvia haittoja ja kustannuksia.

Hyvä perehdytys on nykyisin osa rekrytointistrategiaa myös hoitoalalla. Perehdytyksen täytyy mukautua ajankohtaisiin hoitotyön muutoksiin. Hoitotyöntekijöiden runsaan vaihtuvuuden vuoksi hyvän perehdytyksen avulla säästetään resursseja varsinaiseen hoitotyöhön. (Vahla 2008, 38.)

2 UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN

2.1 Perehdytyksen määrittelyä

Aluksi perehdytys oli käytössä teollisuudessa, jossa sen tehtävänä oli luoda kaikille työntekijöille samanlainen toimintamalli virheiden välttämiseksi ja tuottavuuden lisäämiseksi. Tällöin sillä tarkoitettiin käytännössä työn suorittamisen opettamista. Suomeen perehdyttäminen rantautui yleisemmin 1950-luvulla, jolloin sen tehtävä oli yksinkertaisesti vastaanottaa uusi työntekijä työpaikkaansa. (Peltokoski 2004, 11.) Jokainen organisaatioon rekrytoitu henkilö tulisi perehdyttää työhönsä, myös sijaiset ja uusiin tehtäviin siirretyt henkilöt. (Viitala, 2002, 265)

Perinteisesti perehdyttäminen on nähty melko yksisuuntaisena ja kapea-alaisena toimintana. Se on käsitetty lähinnä työn suorittamisen opastuksena, josta selvittää käymällä läpi toimintamallit ja keskittymällä työn hallintaan. Ajatuksena on ollut istuttaa uusi työntekijä organisaation jo olemassa oleviin

sääntöihin ja vallitseviin toimintatapoihin niin, että organisaation toiminta jatkuisi muuttumattomana. Kjelin & Kuusisto (2003) kutsuvat tällaista toimintamallia *säilyttäväksi perehdyttämiseksi*. (Kjelin & Kuusisto 2003, 36–37.)

Dessler (2000) näkee perehdyttämisen prosessina, jossa työnantaja auttaa uutta työntekijää sisäistämään organisaation säännöt, asenteet ja odotukset. Se tarjoaa tietoa, jonka avulla työntekijä suoriutuu työtehtävistään, tutustuu työtovereihinsa ja työpaikkaansa niin, että pystyy mahdollisimman nopeasti toimimaan tuottavasti. (Dessler 2000, 249.)

Sittemmin perehdytys on laajentunut käsittämään myös muita työntekijää koskevia organisaation tapahtumia ja toimenpiteitä, jotka tukevat työn aloittamista.

”Perehdytysprosessi on muutos, jossa uusi työntekijä siirtyy irrallisuudesta ja ulkopuolisuudesta omaan rooliinsa organisaation jäsenenä.” (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

Perehdyttäminen voidaan siis yksinkertaisimmillaan nähdä uusien työntekijöiden sopeuttamisena uuteen työyhteisöön. Perehdyttäminen ei kuitenkaan ole vain tietyn ajanjakson kestävä perehdytysohjelma, vaan se on jatkuvaa kaksisuuntaista tiedonsiirtoa, jossa myös tulokas on aktiivinen osapuoli. Uusi työntekijä nähdään silloin organisaation kannalta mahdollisuutena saada uutta tietoa ja osaamista. Perehdyttäminen laajenee tällöin *uudistavaksi perehdyttämiseksi*, jolloin organisaation uudistumiskyky ja oppimistavoitteet muodostavat yhdessä tulokkaan oppimistavoitteiden kanssa molempia osapuolia tukevat työskentelytavat. On tärkeää, että organisaatiossa vallitsee oppimista kannustava ilmapiiri. (Kjelin & Kuusisto 2003, 50–51, 169.)

Valvisto (2005) kuvaa kirjassaan perehdytystä osaksi rekrytointia. Sillä varmistetaan tehtävään valitun työntekijän sitova jalkauttaminen yritykseen. Perehdytyksen aikana yritys lunastaa ne lupaukset, jotka rekrytointivaiheessa on annettu. (Valvisto 2005, 47–51.)

2.5 Perehdytys oppivassa organisaatiossa

Työhön perehtyminen perustuu oppimiseen. Usein perehdyttämisen toteutustapa nousee niistä oppimiskäsityksistä mitä organisaatiossa on. Siksi on hyvä tunnistaa vallitsevat ajatusmallit oppimisesta, jotta perehdyttäminen olisi onnistunutta ja toimintaa osattaisiin kehittää oikeaan suuntaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 38.)

Oppivassa organisaatiossa keskeistä on oppiminen ja uudistuminen. Tällaisessa työyhteisössä nähdään tärkeänä uudet kokeilut, toisten menetelmistä oppiminen ja yhteisten ja omien kokemusten reflektointi. Valmiiden mallien toistaminen tai niiden suoraan omaan toimintaan siirtäminen ei ole oppivassa organisaatiossa tavoiteltu vaihtoehto. Organisaatio pyrkii siihen, että kaikilla työntekijöillä olisi mahdollisuus olla mukana tekemässä itseään koskevia päätöksiä, ja että vuorovaikutus olisi avointa. Tällöin henkilöstö myös sitoutuu päätöksiin ja tavoitteisiin. (Mäkisalo 2003, 48 –49.)

Oppivassa organisaatiossa perehdytys nähdään kaksisuuntaisena oppimisena, enemmän rinnalla kulkemisena kuin perinteisenä opettamisena. Nopean organisaatioon sopeuttamisen sijaan tavoitteena on, että uuden työntekijän erilainen näkökulma toisi pitkään säilyessään mahdollisuuden oppimiseen ja uudistumiseen työyhteisössä. (Mäkisalo 2003, 132.)

2.2 Perehdyttämistä säätelevät lait ja asetukset

Laki säätelee myös perehdyttämistä siten, että se on jokaisen työntekijän oikeus uuden työn tai tehtävän alkaessa. Työturvallisuuslaki (23.8.2002/738) edellyttää, että työnantaja huolehtii uuden työntekijän tiedonsaannista työtehtävien hoitamisen ja työturvallisuuden takaamiseksi ennen uuden työn aloittamista tai uuden menetelmän tai laitteen käyttöön ottoa. Lain mukaan opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. Laki nuorista työntekijöistä (L19.11.1993/998 10. §) puolestaan toteaa seuraavasti: *Työnantajan on huolehdittava, että nuori työntekijä, jolla ei ole työhön tarvittavaa am-*

mattitaitoa ja kokemusta, saa opetusta ja ohjausta työhönsä sekä työolojen, ikänsä ja muiden ominaisuuksiensa edellyttämää henkilökohtaista opastusta työssä niin, että hän välttyy aiheuttamasta vaaraa itselleen tai muille. Asetus nuorten työntekijöiden suojelusta (L27.6.1986/508) soveltaa työturvallisuuslakia alle 18-vuotiaisiin työntekijöihin siten, että se sisältää lain 19.11.1993/998 10. §:n.

Pelastustoimiasetuksessa (27.8.1999/857 10.§) edellytetään, että työpaikoilla on turvallisuussuunnitelma, jossa kartoitetaan vaaratekijät ja niiden vaikutukset sekä selvitetään toimenpiteet onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteiden ehkäisemiseksi ja niiltä suojautumiseksi. Henkilöstöä tulee kouluttaa ja perehdyttää suunnitelmaan ja sen mukaiseen toimintaan. Asetuksessa työsuojelun valvonnasta (21.12.1973/954, 17. ja 29. §) määrätään, että työsuojelun valvomiseksi työpaikoilla tulee olla työsuojelupäällikkö ja työsuojelutoimikunta tai muu vastaava organisoitu toiminto, joiden tehtävä on vastata työsuojelua koskevasta yhteistoiminnasta ja edistää työn turvallisuutta ja terveellisyyttä koulutukseen, työnopastukseen ja perehdyttämiseen liittyen.

2.3 Perehdyttämisen tavoitteet

2.3.1 Työn oppiminen ja organisaatioon sulautuminen

Yhtenä perehdytyksen päätavoitteena on ollut saada uuden työntekijän panos mahdollisimman nopeasti käyttöön. Honkaniemi, Junnila, Ollila etc (2007) mukaan perehdyttäminen tarkoittaa yrityksen tiedon ja toimintatapojen siirtämistä uudelle työntekijälle niin, että hän sisäistää tehtävänsä mahdollisimman hyvin ja nopeasti. Tavoiteltavaa on saada uuden työntekijän tuottamaton aika yrityksessä lyhennettyä minimiin. (Honkaniemi, Junnila, Ollila etc 2007, 154–155.) Inhimillisempää lähestymistapaa edustavat Juuti & Vuorela (2004), jotka määrittelevät perehdytyksen keskeisimmäksi tavoitteeksi

saada uusi työntekijä tuntemaan itsensä tärkeäksi osaksi uutta työyhteisöä. Tällöin perehdytyksestä on erotettu omaksi sektorikseen työnopastus, jolla tarkoitetaan tehtävien omaksumiseen ja hallintaan tähtääviä toimenpiteitä. (Juuti & Vuorela 2004, 48.) Tämä lähestymistapa sopii paremmin hoivayrityksen imagoon hoitotyön luonteen vuoksi.

Onnistuneen työn aloittamisen kannalta on siis tärkeää muistaa, että työsuhde on kahden tekijän välinen sopimus, jossa molemmat osapuolet haluavat varmistua siitä, että päätös on ollut oikea. Perehdytyksen tehtävänä on auttaa työntekijää erottamaan oleellinen tieto epäoleellisesta ja tuoda yrityksen arvot, strategia ja visio esille niin, että ne sisäistetään. (Valvisto 2005, 47–51.)

Perehdyttäminen on näin ollen oleellinen osa tavoitteellista johtamista, jolloin yksilön mukanaan tuoma panos vie osaltaan organisaatiota kohti määriteltyä visiota. Uudelle työntekijälle on oleellisen tärkeää sisäistää organisaation työkuulttuuri ja erilaiset käytännöt tehtävästä suoriutumisen lisäksi, mutta on viisasta ottaa huomioon myös työntekijän mukanaan tuoma osaaminen. Kehittyminen ja uudistuminen ovat osa tavoitteellista toimintaa, ja siksi perehdyttämisen tuoma mahdollisuus uuden tiedon ja osaamisen hyödyntämiseksi organisaatiossa on paitsi yksilöä motivoivaa, myös yrityksen keino saavuttaa asetetut tavoitteet. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14–16.)

2.3.2 Motivointi ja sitouttaminen

Myönteisen asenteen luominen työtä ja työyhteisöä kohtaan, motivaation luominen ja yksilön sitouttaminen organisaatioon ovat perehdytyksen tärkeitä tavoitteita (Työturvallisuuskeskus 2000, 5). Motivaation osuus työn menestyksellisen suorittamisen kannalta ei ole vähäinen. Sen merkitys on tunnustettu myös tunnusluvuin, sillä n. 60–70 % yritysten laaturvirheistä johtuu motivaation puutteesta joko esimiehillä tai työntekijöillä. (Liukkonen 2008, 149.) Onnistuneen perehdyttämisen avulla yritys sitouttaa valitsemansa henkilön organisaatioon. Työssä onnistuminen ja viihtyminen on pitkälti kiinni työntekijän saamasta vastaanotosta. (Honkaniemi, Junnila, Ollila etc 2007, 154–157.)

Erityisesti terveydenhuollossa, missä henkilökohtainen asiakassuhde on tärkeä, henkilöstön vaihtuvuus on riski hyvälle potilas- tai asiakassuhteelle. Korkea vaihtuvuus voi aiheuttaa asiakkaissa tyytymättömyyttä. (Liukkonen 2008, 162.) Perehdytysprosessi lujittaa työntekijän pitkäaikaista sitoutumista tehtäviinsä, ja vie siten yritystä lähemmäs asetettuja tavoitteita. Sitoutuminen myös vähentää yrityksen henkilöstön vaihtuvuutta. (Valvisto 2005, 47–51.) Sitoutuminen yritykseen vahvistuu, kun työntekijä kokee saavansa vasta-kaikua kehittämisideoilleen ja –pyrkimyksilleen. On myös tärkeää, että jo perehdytysvaiheessa yksilö kokee olevansa yritykselle arvokas, ja että hänet nähdään potentiaalisena voimavarana yrityksen kehittymiselle. (Ulrich 2007, 160.)

Perehdyttämisen avulla voidaan vähentää uuden työntekijän kokemaa stressiä ja epävarmuutta. Uuden työn aloittaminen herättää monenlaisia tunteita ja odotukset organisaation taholta voivat luoda paineita selviytymisestä. Hyvä perehdyttäminen tukee alun epävarmuudessa ja vähentää siten osaltaan virheitä. Perehdyttämisen aikana syntyvät positiiviset elämykset puolestaan vahvistavat työntekijän tunnepohjaista sitoutumista, mikä on alkuvaiheessa erityisen tärkeää. (Kjelin & Kuusisto 2003, 113–117.)

2.3.3 Turvallisuusriskien vähentäminen

Turvallisuusasioiden käsittely on tärkeä osa perehdyttämistä, sillä suurin osa tapaturmista ja onnettomuuksista sattuu uusille työntekijöille. (Työturvallisuuskeskus 2000, 6.) Tällä on suuri merkitys erityisesti hoitotyössä, missä potilasturvallisuus on keskeinen osa laadukasta hoitotyötä. Suuri osa potilashoitoon liittyvistä haittatapahtumista olisi estettävissä muun muassa korjaamalla hoitoprosesseja ja ottamalla oppia virheistä. Tammikuussa 2009 julkaistun suomalaisen potilasturvallisuusstrategian keskeisenä ajatuksena on, että turvallinen hoito on kiinteästi sidoksissa organisaation toiminnan rakenteisiin ja toimintatapoihin. (Hoitotyön vuosikirja 2009, 33–35.) Perusteellinen ja riittävä perehdyttäminen on yksi tapa varmistaa yhtenäiset ja turvalliset toimintatavat.

Työntekijöiden osaamisen täytyy vastata hoitotyön asettamia vaatimuksia myös henkilöstön vaihtuessa. Myös tilapäisten työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen on oltava riittävää. Vastuu potilaiden turvallisuudesta ja siten myös perehdyttämisestä on organisaation johdolla. Johdon tehtävänä on taata, että toiminta, työolosuhteet ja henkilöstön osaaminen mahdollistavat turvallisen hoidon. Johdonmukainen perehdyttäminen takaa yhtenäiset käytännöt, jolloin turvallisuusriskit pienenevät.(Emt., 182–184.)

2.3.4 Positiivisen yrityskuvan luominen ja kustannussäästöt

Hyvin hoidettu perehdyttäminen antaa yrityksestä positiivisen yrityskuvan, millä on tärkeä merkitys markkinointiviestinnässä. Tämä korostuu erityisesti lyhytaikaisissa työsuhteissa, jolloin esim. harjoittelijat kertovat muille opiskelijoille kokemuksistaan.(Työturvallisuuskeskus 2000, 6.). Negatiivisten mielikuvien muuttaminen on hankalaa, siksi myös lyhyissä työsuhteissa on syytä hoitaa perehdytys mallikkaasti. Hyvä perehdytys on nähtävä markkinointimahdollisuutena etenkin aloilla, joita uhkaa mahdollinen työvoimapula. (Österberg 2007, 92–93.) Tämä ei koske vähiten hoitoalaa, missä rekrytointiongelmat henkilöstöpulan vuoksi ovat jo arkipäivää.

Huonosti hoidettu perehdyttäminen voi tuoda odottamattomia kustannuksia esim. väärin toimintatapojen seurauksena syntyneiden virheiden tai hävikin muodossa. Tuloksena voi olla myös henkilöstön vaihtuvuutta ja poissaoloja, jotka rasittavat yritystä taloudellisesti. (Työturvallisuuskeskus 2000, 6.) Pahinta yritykselle on huonon perehdyttämisen vuoksi tehdyt virheet, joiden tuloksena on asiakkaan menetys. Tämä aiheuttaa suoraan välittömiä kustannuksia, ja samalla tahraa yrityksen imagoa, sillä huonosta palvelusta kerrotaan helposti muille. Näin myös uusien asiakkaiden hankkiminen voi hankaloitua. Hyvin hoidetun perehdyttämisen kustannukset ovat selvästi pienemmät kuin ne, jotka välillisesti aiheutuvat puutteellisesta perehdyttämisestä tai kokonaan perehdyttämättä jättämisestä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–22.)

2.4 Perehdyttäminen käytännössä

Perehdytys voidaan käytännössä jakaa työnopastukseen ja muihin perehdyttämisen toimenpiteisiin. Työnopastuksella tarkoitetaan varsinaiseen työhön tutustumista ja opettamista. Työnopastuksessa käydään läpi käytännön asioita, kuten työympäristö työtovereineen, työn sisältö ja sen suorittaminen, työhön liittyvien laitteiden, koneiden ym. käyttö, siisteys ja turvallisuus, työn arviointi ja jatkumahdollisuudet. (Viitala 2002, 262.)

Uudelle työntekijälle on hyvä nimetä organisaatiosta työtehtävät hyvin tunteva perehdyttäjä, joka on melko kokenut ja omasta työstään pitävä henkilö. Sen ei tarvitse olla välttämättä esimies, vaikka hän onkin viime kädessä vastuussa uuden työntekijän perehdyttämisestä ja perehdyttämisen suunnittelusta. (Honkaniemi, Junnila etc. 2006, 158.) Perehdyttämiseen voi osallistua useampi henkilö, ja onkin jopa suotavaa, että koko organisaatio osallistuu jotenkin uuden työntekijän opastamiseen. On myös tärkeää, että perehdyttäjä on kiinnostunut tehtävästään, ja että hänellä on jonkinlainen käsitys aikuisesta oppijana. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195-196.)

Mäkisalo (2003) listaa hoitotyön perehdyttäjän taitoja seuraavasti:

1. Hänellä täytyy olla ajankohtainen tieto hoitotyöstä ja johtamisesta.
2. Hän on taitava työntekijä, joka osaa opettaa potilaskeskeistä hoitotyötä.
3. Hän osaa toimia roolimallina auttaen soveltamaan teoreettista tietoa käytäntöön.
4. Hän osaa työskennellä moniammatillisissa työryhmissä.
5. Hän osaa soveltaa muutoksia käytännön työhön.
6. Hän osaa suunnitella ja hyödyntää kaikkia saatavilla olevia resursseja, jotka hyödyntävät potilaskeskeistä hoitoa.

2.4.1 Suunnittelu

Hyvä perehdyttäminen edellyttää huolellista suunnittelua, sillä perehdyttämisen laajuus vaihtelee yksilöllisesti. Siihen vaikuttavat aikaisempi osaaminen, työkokemus, koulutus, ikä sekä hänen tuleva roolinsa organisaatiossa.

Samantyyppisestä tehtävästä siirtyvä tarvitsee luonnollisesti kevyemmän työhön opastuksen kuin muusta työstä siirtyvä. Esimieheksi siirtyvä tarvitsee laajemman perehdytysohjelman kuin organisaation muille tasoille siirtyvät, varsinkin jos tulokas ei tule samasta yrityksestä. (Österberg 2007, 91 – 92.) Jokaisessa yrityksessä on omat johtamistapansa, joten erityisesti johtotasolla on tärkeää ottaa aktiivisesti itse selvää uudesta työpaikastaan ennen siihen siirtymistä, eikä nojata täysin yrityksestä perehdytysvaiheessa annettavaan tietoon. (Talouselämä 23/2008, 59.)

Perehdytyksen suunnittelussa asetetaan yhdessä tulokkaan kanssa tavoitteet, joiden mukaan suunnitellaan opetustilanteet. Ajankäytön suunnittelussa on muistettava, että työsuhteen alussa perehdyttäminen on osa uuden työntekijän työtä, ja siksi siihen on varattava riittävästi aikaa. Suunnittelun ja itse perehdyttämisen apuna kannattaa käyttää muistilistaa, johon on yksilöllisesti kirjattu opetettavat asiat ja asiakohdat vastuuhenkilöt. Listan avulla on helppo seurata perehdyttämisen edistymistä. (Honkaniemi, Junnila etc. 2006, 159.) Perehdyttämisen tavoitteet ja sisällön muodostavat uuden työntekijän yksilölliset ominaisuudet ja tausta, sekä organisaation arvot, strategia ja tavoitteet. On kuitenkin asioita, jotka kuuluvat hyvään perehdyttämiseen organisaatiosta riippumatta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 198 – 199.)

2.4.2 Seuranta ja arviointi

Perehdytyksen seuranta voidaan tehdä koko perehdytysprosessin ajan esim. keskustelujen ja kysymysten avulla. Varsinaisen perehdytysjakson jälkeen on kuitenkin syytä käydä kahdenkeskinen keskustelu perehdyttäjän ja tulokkaan välillä. Näitä voidaan kutsua seurantakeskusteluiksi tai kehityskeskusteluiksi. Seurantakeskustelun tarkoitus on saada tietoa siitä, kuinka hyvin perehdytet-

tävä on päässyt alkuun uudessa työsuhteessaan. (Työturvallisuuskeskus 2000, 18.)

2.4.3 Perehdytysmateriaali

Uuden työntekijän oppimista voidaan tukea erilaisin menetelmin. Valinnassa on huomioita, että ne sopivat yrityksen arvoihin ja toimintamalleihin. Perehdytysmateriaalin käyttö opetuksessa ja itseopiskelun pohjana on yleistä. Yrityksen perehdytysmateriaali voi sisältää mm. videoita, intranetin, artikkeleita tai usein käytetyn ”Tervetuloa taloon”-vihkosen eli kirjallisen tietopakettin yrityksestä ja sen toimintatavoista. Perussääntö on, että perehdyttämistä varten suunniteltua materiaalia olisi mahdollisimman vähän. Sen tulisi olla helposti päivitettävissä ja muunneltavissa. Uuden työntekijän kannalta on edullista, jos tieto on yksinkertaisesti esitetty ja materiaalia on helppo käyttää. Tiiviiseen ja vain olennaisen tiedon esittävään tekstiin on helpointa syventyä ja se sisäistetään nopeammin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206 - 212.)

Ns. perehdytyskansion suunnittelussa on muistettava, että se on usein ensimmäinen konkreettinen tietopaketti yrityksestä ja siksi voimakkaasti mielikuvaa muokkaava. Positiivisten merkitysten esille tuominen on tärkeää, kiellot ja säännöt sen sijaan luovat negatiivista vaikutelmaa. Myönteisiä mielikuvia puolestaan muodostavat yrityksen arvojen ja yhteistyön korostaminen perehdytysmateriaalissa. Tämä on huomioitava myös esim. perehdytyskansion ulkoasussa. On tiedostettava, millaista ilmapiiriä organisaatiossa tavoitellaan ja tuotava se esille myös materiaalissa, johon uusi työntekijä ensiksi tutustuu. (Kjelin & Kuusisto 2003,212.)

2.6 Yrityksen arvot perehdyttämisen osana

Perehdytyksen yhtenä tavoitteena on siis tuoda yrityksen arvot, strategia ja visio esille niin, että uusi työntekijä sisäistää ne. (Valvisto 2005, 47–51.) Useimmat yritykset korostavat toiminnassaan arvoja, joiden tehtävänä on edustaa toimintaa ohjaavia päämääriä. Ne ovat johtamisen työkaluja, jolloin työyhteisö parhaimmillaan toimii tavoitteellisesti arvonsa tunnistaen ja niiden mukaisesti toimien. (Virtanen 2005, 76 -78.) Yrityksen laatima strategia pohjautuu arvoihin. Arvojen tunnistaminen vähentää toiminnan epävarmuutta, olipa kysymys sitten yksilöstä tai organisaatiosta, koska silloin kaikkiin ärsykkeisiin ja vaihtoehtoihin ei tarvitse reagoida. (Kjelin & Kuusisto 2003, 248 -249.)

Perehdytysvaiheessa on tärkeää, että uusi työntekijä saa tietoa yrityksen arvoista ja muista sen identiteetin kannalta tärkeistä asioista organisaation johdolta tai omalta esimieheltä. Johdon sitoutuminen arvoihin ja tavoitteisiin tulee näin näkyväksi ja tulokkaan on helpompi sitoutua niihin itse. (Valvisto 2005, 49.) Jos työhöntulotilanteessa tulokkaalle puhutaan yrityksen arvoista ja periaatteista, tulisi myös itse perehdytyksen olla sopusoinnussa niiden kanssa (Kjelin & Kuusisto 2003, 45).

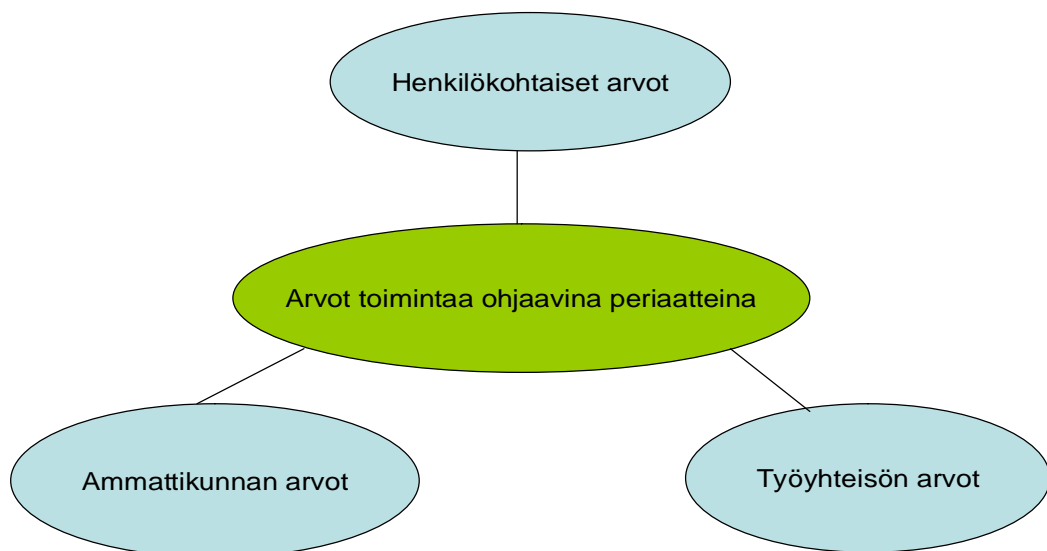
Jotta arvot todella ohjaisivat toimintaa ja auttaisivat työyhteisöä pääsemään tavoitteisiinsa, tulisi niiden olla ymmärrettäviä ja uskottavia, eli organisaation toimintaan sopivia ja tavoiteltavia asioita. Työyhteisön pitää voida samaistua arvoihin ja parhaassa tapauksessa kaikkien organisaatiossa toimivien tulisi pystyä vaikuttamaan arvojen valintaan. (Virtanen 2005, 84.)

Hyvinvointipalveluja tuottavassa organisaatiossa arvot voidaan Virtasen (2005) mukaan jakaa kolmeen kategoriaan:

- yksittäisten henkilöiden arvoperustat eli asenteet, joihin vaikuttavat mm. kokemukset ja koulutus
- työyhteisön toimintaa ohjaavat arvot tai periaatteet, jotka toimivat eettisinä raameina toiminnalle
- ammattiin liittyvät eettiset periaatteet ja arvot, esim. hoitoalalla potilaan huomioiminen työssä (kts. **Kuvio 1.**)

Perehdyttämisessä on tärkeää ottaa huomioon yksilön omat tavoitteet ja arvot, ja pyrkiä yhdistämään ne organisaation tavoitteiden ja arvojen kanssa. Tällöin kunkin työntekijän ominaisuudet saadaan parhaiten hyödynnettyä ja organisaatio pystyy uudistumaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 250.) Joskus työntekijän arvot voivat olla täysin ristiriitaiset yrityksen arvojen kanssa, jolloin on syytä käydä yhteinen arvokeskustelu. Keskustelun tarkoituksena on tehdä arvot näkyväksi ja tuulettaa ilmapölyä. (Viitala 2002, 58.)

Hoitotyön organisaatiossa pelkkä hoitotyön periaatteiden ja arvojen kirjaaminen yhteisiksi arvoiksi ei riitä, vaan tarvitaan yhteistä pohdintaa, kuinka ne saadaan työstettyä oman ja koko ryhmän työskentelyn kulmakiviksi. Omia arvoja ja niiden käytännön toteutumista voi reflektoida yhteisön periaatteiden kanssa, ja yhdessä pohtia niiden sisältöä. Tällöin arvot avautuvat ja niiden mukainen toiminta voidaan yhtenäistää samansuuntaisiksi, konkreettisiksi toimintaohjeiksi. (Mäkisalo 2003, 23 – 25.)



Kuvio 1. Yrityksen arvojen rakentuminen (Virtanen 2005, 84)

3 PEREHDYTTÄMINEN HOITOTYÖN PERIAATTEIDEN NÄKÖKULMASTA

3.1 Hoitotyön määrittelyä

Hoitotyö on osa sosiaali- ja terveystieteiden toimintaa. Se perustuu hoitotieteeseen ja työntekijöinä ovat hoitotyön ammattilaiset. Hoitotyön perustehtävä on tukea ihmisiä heidän oman terveyshyvänsä ylläpitämisessä ja saavuttamisessa. Terveyshyvä määräytyy ihmisen omien arvojen, henkilökohtaisen tiedon ja kokemuksen mukaan.(Leino- Kilpi & Välimäki 2003,19- 20.)Hoitotyön tehtävä yhteiskunnassa on edistää yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen terveyttä ja hyvinvointia, ehkäistä sairauksia, hoitaa ja parantaa sairauksia, lievittää kärsimyksiä, edistää kuntoutusta ja auttaa kuolevia. Hoitaminen on ihmisten välistä vuorovaikutusta ja kaiken lähtökohtana on humanistinen ihmiskäsitys. Sen mukaan ihminen on ainutkertaisuudessaan jakamaton kokonaisuus ja hänellä on vastuu itsestään. Hoitotyötä tehdään yhteistyössä muiden terveydenhuollossa toimivien ammattiryhmien kanssa. Kokonaisvaltaiseen hoitotyöhön kuuluu myös suunterveyden ylläpitäminen ja suunsairauksien hoito.(Kassara, Paloposki, Holmia, Murtonen, Lipponen & Ketola 2004,10- 11, ; Jähren Kristoffersson, Nortvedt & Skaug, 2006,13)

3.2 Hoitotyötä ohjaavat arvot ja periaatteet

Tietyn ammattikunnan toiminnan perustana ovat ammatilliset arvot. Nämä ilmenevät yleensä ammattikunnan eettisissä ohjeissa, jotka ovat ammattikunnan yhteisesti toiminnalleen asettamia vaatimuksia (Leino-Kilpi & Välimäki 2003, 59- 61).Hoitotyö perustuu arvoihin, jotka edistävät yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta, tasa-arvoa ja inhimillisyyttä sekä itsemääräämisoikeutta elämän kaikissa vaiheissa. Arvot määrittävät, millaista on eettisesti hyvä terveydenhuolto.(Sarvimäki 2002, 25.) Eri yksiköt ja osastot suunnittelevat

toimintaansa siten, että se vastaa koko organisaatiolle asetettuja arvoja ja periaatteita. (Leino-Kilpi & Välimäki, 2003, 252- 253.) Hoitoyhteisössä arvot muodostavat tietynlaisen hoitokulttuurin. Hoitotyöntekijät valitsevat yhdessä työskentelynsä päämäärät ja näiden päämäärien toteutumista pidetään tavoiteltavina ja hyvinä potilaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. (Kassara ym. 2004, 12- 13; Anttila ym. 2007, 44.)

Hoitotyön periaatteet pohjautuvat arvoihin ja ne ovat arvoja konkreettisempia toimintaohjeita. Periaatteilla tarkoitetaan yleisesti hyväksytyjä perusteita, joihin päätöksenteko hoitotyössä perustuu. Niiden avulla hoitaminen on johdonmukaista ja jäsentynyttä. Periaatteet auttavat ymmärtämään toimintaa ja löytämään keinoja käytännön ongelmia ratkaistaessa. Ne toimivat myös hoitotyön laadun perusteina. (Anttila ym. 2007,45;Kassara ym. 2004,13.)

3.3 Hoitotyön periaatteiden näkyminen perehdytyksessä

3.3.1 Yksilöllisyyden periaate

Yksilöllisyyden periaate pohjautuu humanistiseen ihmiskäsitykseen, jonka mukaan ihmistä tulee kunnioittaa ainutkertaisena yksilönä omine tarpeineen ja toiveineen. Hoitotyön keskeisenä kohteena on ihminen-potilas ja hänen terveytensä, elämänlaatunsa ja selviytymisensä. Potilaan tunteminen on yksilöllisen hoitotyön edellytys. Se edesauttaa yhteistyötä ja kommunikaatiota potilaan kanssa. Yksilöllisyyden huomioonottamista helpottaa omahoitajuus. (Jahren- Kristoffersson ym. 2006,16–17.) Hoitotilanne lähtee potilaan tarpeista ja hän on oikeutettu saamaan juuri omia tarpeitaan vastaavaa hoitoa. Hänellä on myös oikeus tehdä omaan hoitoonsa liittyviä päätöksiä, vaikka ne olisivatkin ristiriidassa henkilökunnan näkemyksestä potilaan parhaasta. (Anttila ym. 2004,45.)

Yksilöllisyyden periaate toteutuu perehdytyksessä mahdollisimman hyvin, kun

lähtökohtana ovat hoitotyön ihmisyyttä kunnioittavat perusarvot, jotka vastaavat hoitajan omaa arvomaailmaa. Hoitotyön eettisten arvojen mukaan hoidossa tavoitellaan aina potilaan moraalista hyvää ja hoitajan arvoperustaan kuuluvat aitous, rehellisyys, kärsivällisyys ja empaattisuus. (Leino-Kilpi & Välimäki, 2003, 258- 265.)

Yksilöllisyyden toteutuminen perehdytyksessä asiakkaan näkökulmasta

Kun palvelun lähtökohtana on asiakaslähtöisyys, myös uuden työntekijän perehdytysohjelmassa painotetaan asiakaskeskeisyyttä. Samanlainen hoito ei sovi sellaisenaan kaikille, vaan jokaisen potilaan hoidontarve määräytyy hänen omista lähtökohdistaan. (Anttila ym. 2007, 44- 45.)

Nykyisin hoitotyö mielletään asiakaspalveluksi, jossa on kysymys potilaan yksilöllisten tarpeiden huomioonottamisesta sekä asiantuntijan ja asiakkaan välisestä tasaveroisesta vuorovaikutussuhteesta. Nykyaikaista asiakaspalvelutoimintaa kuvaa myös asiakkaan mahdollisuus kontrolloida palvelutarjontaa. (Eriksson-Piela 2003, 108; Anttila ym. 2007, 44–45.) Potilaat ovatkin arvojen toteutumisen parhaita viestijöitä. Toiminnan yksilökeskeisyyttä voidaan lisätä ja kehittää asiakastytyväisyyskyselyjen ja - tutkimusten avulla. (Simola ym. 1999, 128.)

Hyvä asiakaspalvelu on asiakaslähtöistä. Se on Lahtinen & Isoviidan (2001) mukaan kaikkien opittavissa oleva taito. Keskeisenä on ajatus siitä, miten haluaisi itse tulevan kohdelluksi. Palvelutilanteissa asiakkaat haluavat tulla kohdelluiksi yksilöinä eli siten, että heidän tarpeitaan, ideoitaan, tuntemuksiin ja persoonaansa kunnioitetaan. Yksilöllisyyden tarve tarkoittaa asiakkaan aitoa kuuntelemista. Se ei tarkoita nöyristelyä asiakkaan edessä (Lahtinen & Isoviita 2001, 42). Ystävällisen palvelun, esimerkiksi puhelinkäyttämisen ja mahdollisimman pitkälle asiakkaan tarpeen huomioivan toiminnan painottaminen uudelle työntekijälle edesauttavat yksilöllisyyden periaatteen toteutumista.

Perehdyttämiskansiossa on ohjeistus potilasasiakirjojen säilyttämisestä. Laki potilaan oikeuksista säätelee asiakirjakäytäntöä ja näin potilaan yksityisyys

säilyy. Tämän lain turvin potilas saa myös itse lukea hoitoaan koskevaa tietoa ja hänellä on oikeus saada siitä tietoa myös suullisesti. (L 17.8.1992/785)

Yksilöllisyyden toteutuminen perehdytyksessä työntekijän näkökulmas- ta

Yksilöllisyyden kunnioittaminen koskee asiakkaan lisäksi myös perehdytys-
suhteessa työntekijän huomioimista yksilöllisenä ihmisenä, hänen ihmisarvon-
sa kunnioittamista. Työntekijällä on työorganisaatiossa sekä välinearvo, että
ihmisarvo. Välinearvo määräytyy siten, että jokaisella työntekijällä on oma
tehtävänsä kokonaistoimintaan nähden. He ovat toiminnan välineitä, ts.
heidän kautta toteutuvat tavoitteet ja arvot. Ihmisarvon omaavina jokaiselle
työntekijälle kuuluu arvonomukainen kohtelu sekä ihmisarvoiset työolosuhteet.
Hyvä perehdyttäminen on työntekijän oikeuksien kunnioittamista ja samalla
lakisääteistä potilaan oikeuksien toteuttamista. (Simola ym. 1999, 71- 72.)

Perehdytysohjelmassa otetaan huomioon arvolähtökohdat ja ne selvitetään
uuden työntekijän kanssa. Työntekijän vastaanottaminen työyhteisöön ja
ensivaikutelman syntyminen työyhteisöstä on tärkeä vaihe tulokkaalle. Siinä
todentuvat ensimmäisenä arvot ja siinä luodaan perusta työhön, työssä
viihtymiseen, haluan kehittää työtä ja sitoutua työyhteisöön. (Hoitotyön
vuosikirja 2008,149.) Myös Kjelin & Kuusiston (2003) mukaan voimakkain
sitoutuminen syntyy, kun työntekijä sitoutuu työyhteisön arvoihin ja tavoitteisiin
(Kjelin & Kuusisto 2003,27).

Perehdytyksen sisällön painotus ja ajoitus suhteutetaan työtehtävien ja -
menetelmien vaativuuteen, sekä työntekijän kehittymiseen työssään.
Työnopastus, eli selkeät perustiedot yhteisesti sovituista toimintatavoista
edesauttaa työntekijän ammatillisen pätevyyden toteutumista ja sosiaalistu-
misvaiheen kautta työhön sitoutumista. (Ala-Fossi & Heininen 2003,18.)

Perehdytys ei ole vain tietyn ajanjakson kestävää työnopastusta, vaan sen
katsotaan olevan kaksisuuntaista tiedonsiirtoa. Tällöin myös työyhteisö hyötyy
uuden työntekijän yksilöllisestä osaamisesta. (Kjelin & Kuusisto, 50- 51.)

Perehdytystä kuvataan myös osana rekrytointia. Tiettyyn tehtävään haetaan tietynlaista osaamista omaavaa työntekijää. Perehdytyksen aikana yritys lunastaa rekrytointivaiheessa annetut lupaukset ja varmistaa valitun työntekijän sitoutumisen yritykseen. (Valvisto 2005, 47-51.)

Työntekijän perehdytyksen arviointikeinoja ovat kyselylomakkeet, keskustelu ja havainnointi. Perehdytyksen toteutumista seurataan koko perehdyttämisen ajan ja arvioidaan perehtyjän oppimista, perehdytyksen suunnitelmien mukaista toteutumista, aikataulun sopivuutta, menetelmien sopivuutta sekä kertaamisen tarvetta. Perehtyjä, perehdyttäjä sekä kaikki työyhteisön jäsenet voivat osallistua arviointiin. Palautekeskustelu perehdytyksen lopussa odotuksista, perehtyjän tehtäväkuvan täsmennyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeesta lisää työntekijän yksilöllistä huomioonottamista. (Ala- Fossi & Heininen 2003,18.)

3.3.2 Turvallisuuden periaate

Turvallisuuden periaatteen mukaan hoitotyön tavoitteena on luoda hoitotilanteesta sellainen, että potilas ja hoitotyöntekijä tuntevat olonsa mahdollisimman turvalliseksi. Perehdytystilanteessa läsnä on työntekijän, potilaan ja työnantajan tarve turvallisuuteen.

Hoitotyössä turvallisuuden tunnetta pidetään inhimillisenä tarpeena. Se on Maslowin (1954) tarvehierarkiassa yksi ihmisen perustarpeista. (Jahren Kristoffersson ym. 2006,223.) Niemelä & Lahikainen (2000) kirjassaan toteavat, että turvallisuuden tarve ilmenee kolmella tasolla. Ensiksi se on suojautumisen ja puolustautumisen tarvetta ulkoisia vaaroja kohtaan, toiseksi se ilmenee jatkuvuuden ja järjestyksen tarpeena ja kolmas ilmenemismuoto näkyy pyrkimyksenä sisäiseen, henkiseen tasapainoon. (Niemelä & Lahikainen 2000,22.) Pentin (2003) mukaan turvallisuus on mahdollisuutta henkilökohtaiseen tarpeiden tyydyttämiseen ja arvojen säilyttämisen tunnetta (Pentti 2003,13).

Turvallisuus koskettaa kaikkia ihmisiä heidän kaikissa toiminnoissaan ajasta ja

paikasta riippumatta. Inhimillinen turvallisuus syntyy siitä, että elämän perusasiat ovat kunnossa, eikä ihmisen tarvitse kokea uhkaa mielipiteensä, rotunsa, uskontonsa tai sukupuolen takia (Toivonen 2005,3).

Työturvallisuuslaki(L17.8.1992/785) säätelee työpaikalla turvallisuuden tarpeen toteutumista. Laki korostaa ennakoivan työsuojelun ensisijaista roolia työpaikan turvallisuuden kehittäjänä. Sen keinona ovat opastus ja ohjaus ja ne edesauttavat asioiden parempaa hallintaa ja osaamista. Näillä on suuri merkitys työn psyykkisen kuormittavuuden vähentäjänä, työmotivaation ja työssä viihtyvyyden lisääjänä (Ala- Fossi & Heininen 2003,19).

Sisäinen ja ulkoinen turvallisuus

Turvallisuus-käsite voidaan karkeasti jakaa sisäiseen ja ulkoiseen turvallisuuteen. Sisäinen turvallisuus on potilaan kokemaa turvallisuuden tunnetta ja se kytkeytyy aiempiin elämäkokemuksiin. Ihmisen perusluottamus kehittyy varhaisessa vuorovaikutuksessa vanhempiin. Myöhempi kasvu pohjautuu siihen luottamukseen, jossa lapsen perustarpeet ovat tulleet tyydytetyiksi. (Anttila ym. 2004, 46.) Turvallisuus on suhteisiin perustuvaa. Se kehittyy kahden ihmisen välisessä kohtaamisessa tai esineiden kohtaamisessa. (Jahren- Kristoffersson ym. 2006, 222.)

Potilaan turvallisuuden tunteeseen vaikuttaa hoitoympäristö, hoitohenkilöstö ja nämä aikaisemmat kokemukset. Kokemus siitä, että voi vaikuttaa omaan hoitoonsa, lisää turvallisuutta. Ulkoinen turvallisuus tarkoittaa sitä, että ympäristö, toiminta, menetelmät ja käytettävät välineet eivät aiheuta vaaraa. Esimerkiksi hoitoympäristön huono hygienia, lääkehoitovirheet tai potilaalle tehtävät hoitotoimet voivat aiheuttaa turvallisuusriskin. (Kassara ym. 2004,15.) Hoitaja voi myös persoonallaan vaikuttaa potilaan turvallisuuden tunteen luomiseen. Äänensävyillä ja eleillä, sekä toimenpiteiden suorittamistavoilla voidaan viestiä huolenpitoa ja turvallisuutta. (Jahren- Kristoffersson ym. 2006,222.)

Ihmisen toiminta ohjautuu sisäisten mallien kautta ja näihin vaikuttavat tunteet, arvot, tieto ja oppiminen. Perehdyttämällä saadaan muodostetuksi kattava

sisäinen malli tulevasta työstä. Tämä tarkoittaa sitä, että sisäiselle mallille luodaan vastine ulkoisesta ympäristöstä. Vastine sisältää käsityksen mm. eri asioista, niiden suhteesta toisiinsa ja toimintamalleista. Uuden työntekijän kannalta perehdyttämisellä pyritään fyysisen ja sosiaalisen toimintaympäristön hahmottamiseen. (Lepistö 2005, 57- 58.)

Turvallisuuden tunnetta voidaan tukea esimerkiksi laadunvarmistuksella. Hoitoloissa käytettäviltä lääketieteellisiltä laitteilta, paloturvallisilta tekstiileiltä ja mahdollisimman varmoilta menetelmiltä edellytetään tiettyä turvallisuustasoa. (Jahren- Kristoffersson ym. 2006,223.) On tärkeää, että hoitohenkilökunnalle mahdollistetaan työn tekeminen organisaatiossa, jossa potilaan turvallisuus otetaan huomioon jo työn suunnittelussa. Hoitohenkilökunnan työympäristöön kuuluu usein monimutkaista tekniikkaa ja itse työ on vaativaa, joten alttius erilaisille vaaratilanteille on suuri. (Kinnunen 2008,10)

Aseptinen turvallisuus

Aseptinen turvallisuus liittyy merkityksellisenä osana hoitotyössä sekä työntekijän, että potilaan turvallisuuden toteutumiseen. Potilaalla on oikeus turvalliseen ja oikein tehtyyn hoitoon ja hoitajan velvollisuutena on toimia oikein. Aseptiikalla tarkoitetaan sellaista työskentelytapaa, jolla voidaan ehkäistä infektioiden syntymistä. Tämä tapahtuu siten, että pieneliöiden eli mikrobin pääsy kudoksiin estetään tai mikrobit poistetaan ja tuhotaan. Terveystieteissä työskentelevien tulee aina noudattaa aseptiikan periaatteita potilaan hoidossa ja ympäristöhygieniassa. (Kassara ym. 2004, 65- 82.)

Uudelta työntekijältä odotetaan ammattietiikan mukaista toimintaa, mutta alkuvaiheessa aseptiikan toteutumista tukee juuri tähän toimipisteeseen laadittu hygieniasuunnitelma. Hygieniasuunnitelma on lakisääteinen ohjeistus, jossa on eritelty toimintaohjeet puhdistuksesta, desinfektiosta, steriloinnista vaiheittain jätteen käsittelyä ja työntekijän suojautumista myöten. Suunnitelman tulisi olla tarvittaessa päivitettävissä, jolloin se on aina ajan tasalla ja perehdytyksen aikana sen avulla voidaan tarkentaa omia toimintatapoja. Eettisenä ohjeena, työskentelyn perustana on jokaisen työntekijän aseptinen

omatunto. Se tarkoittaa aseptisiin työtappoihin sitoutumista. Kun aseptinen omatunto toimii, ei olla riippuvaisia toisten valvonnasta. Kypsä ja vastuullinen suhtautuminen työhön edellyttää kykyä tarkastella oman sekä toisen työskentelyä aseptiikan näkökulmasta mahdollisia virheitä tunnistaen. (Iivanainen ym. 2002,88.)

Aseptiseen työskentelyyn eli tartuntojen leviämisen ehkäisyyn sisältyy työntekijän henkilökohtainen hygienia, käsihygienia sekä ympäristön ja välineiden hygienia. (Kassara ym. 2004, 65- 82.) Sen onnistuminen edellyttää aseptisen työjärjestyksen noudattamista (edetään puhtaasta likaiseen), riittävän ajan varaamista, hyvää etukäteissuunnittelua, kiireetöntä ja rauhallista ympäristöä, hyvää valaistusta, välineiden valmiiksi ottamista, potilaan valmistamista hoitotilanteeseen opettamalla ja ohjaamalla. (Iivanainen ym. 2002,88.)

Eettinen turvallisuus

Nykyään kilpailu koulutetusta työvoimasta myös hoitoalalla on nostanut esille käsitteen hoito-organisaatioiden vetovoimaisuudesta. Vetovoimaisuudella tarkoitetaan potilaiden ja ammattihenkilöiden käsitystä siitä, mikä on hoitolaitoksen tuottama hoidon laatu ja turvallisuus potilaalle ja kuinka houkutteleva työympäristö on. Puhutaan hoitotyön eettisestä turvallisuudesta, joka muodostuu kahdesta ulottuvuudesta. Se on hoitajan mahdollisuutta toimia työssään omien arvojensa mukaisesti ja edistää itse hyvänä pitämäänsä toimintaa sekä hoitotyöntekijän kokemusta siitä, että häntä kunnioitetaan autonomisena, yksilöllisenä ja oman yksityisyytensä omaavana ihmisenä ja ammattilaisena. Vetovoimaisuuden avaimeksi on havaittu siis työtyytyväisyys ja hyväksi koetut työolot. Tämä edellyttää sivistynyttä työyhteisöä, joka organisaatiotasolla voidaan tunnistaa siitä, että työntekijöiden, omaisten ja potilaiden on hyvä olla. Työyhteisö vetää puoleensa paitsi työntekijöitä myös potilaita. Vetovoimaisten hoitoyksiköiden potilaiden hoitotulokset ovat erinomaisia (Leino- Kilpi & Peltomaa 2008,15;Hoitotyön vuosikirja 2008,9).

Turvallisuus arvona

Turvallisuutta voidaan pitää myös keskeisenä inhimillisenä ja sosiaalisena arvona. Se merkitsee luotettavuutta eli ennustettavuutta ja levollisuutta. (Niemelä & Lahikainen 2000,22.) Luottamus on kaiken tavoitteellisen inhimillisen vuorovaikutuksen peruskivi. Luottamuksen syntymisen edellytyksenä on vakuuttuminen toisen osapuolen yhteistyöhalusta ja rehellisyydestä. Luottamusta pidetään myös eettisenä ilmiönä. Luottamusta ylläpitäviä ja parantavia seikkoja ovat yksilön autonomian ja yksityisyyden kunnioittaminen, yksilön antamien tietojen salassa pitäminen, tarpeellisen ja riittävän tiedon- saannin takaaminen yksilöä koskevissa asioissa sekä oikeudenmukainen ja inhimillinen kohtelu. Hoitotyössä potilaan tietoisuus hoitajan vaitiolovelvollisuudesta lisää turvallisuuden tunnetta ja luottamusta hoitosuhteessa. (Sonninen, Grönlund, Haarala, Holopainen, Kiikkala & Wilskman 1998,81- 82.)

3.3.3 Ammatillisuuden periaate

Ammatillisesti hyvä hoitotyö edellyttää tietyn määrän hoitajan henkilökohtaista sitoutumista ja sitoutumiseen tulisi sisältyä aina ammatillisuutta ja asiantunte- musta. Ammatillisen toiminnan olennainen ominaisuus on vastuullisuus. Hyvää ammattitaitoa voidaan kuvata hoitajan tavalla kantaa vastuuta työstään. Vastuussa oleminen ja vastuuseen sitoutuminen vaativat selkeää käsitystä hoitotyön perustehtävästä. (Jahren- Kristoffersson ym. 2006,144- 146.)

Tunnistaessaan ammatillisen vastualueensa, hoitajalla on oikeus tehdä hoitoon liittyviä päätöksiä. Työssä jaksamiseen ja itsensä kehittämiseen vaikuttaa onnistumisen tunne, työyhteisön tuki sekä mahdollisuus antaa ja saada palautetta. Henkilökohtaisen sitoutumisen lisäksi hoitajaa velvoittaa myös juridinen vastuu. Hän on työpanoksestaan vastuussa työyhteisölle, esimiehelle ja koko yhteiskunnalle. Työntekijää velvoitetaan sitoutumaan niihin arvoihin, periaatteisiin ja työmenetelmiin, jotka kyseisessä työyhteisössä vallitsevat. (Anttila ym. 2007,49, Kassara ym. 2006,15.)

Perehdyttäminen auttaa uutta työntekijää pääsemään sisälle viralliseen organisaatiokulttuuriin. Koulutuksen avulla päästään asiantuntijakulttuurin ja ammattikunnan sisälle ja opitaan yhteisön tavat ja käytännöt. Pelkkä koulutus ei kuitenkaan takaa asiantuntijuutta, vaan oppiminen etenee rutiinitehtävien itsenäisestä suoriutumisesta yhä laajempien kokonaisuuksien hallintaan ja päätty kyseisen asiantuntijakulttuuriin integroitumiseen. Aloittelijan kasvu asiantuntijaksi etenee asteittain syvenevän osallistumisen myötä. Se on aluksi mallioppimista ja toimintakulttuurin sisäistämistä. (Laakkonen 2004,31.)

Ammatillisella pätevyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin yksilö osaa ja haluaa soveltaa monipuolisia tiedollisia, taidollisia ja asenteellisia valmiuksiaan sekä käyttää omaa persoonaansa siten, että työn lopputulos on mahdollisimman laadukasta.(Hilden 2001, 33- 34.) Ammattipätevyuden kehittyminen edellyttää motivaatiota, yhteisen eettisen perustan luomista ja jatkuvaa itsereflektiota, sekä jatkuvaa oppimista (Salonen 2004,27).

Ammatillista uusiutumista voidaan tukea erilaisilla toimenpiteillä ja tavoitteena on parantaa toimijan ammatillista suoritusta. Pätevyuden ylläpitämistä ja lisäämistä voidaan kuvata lausekkeella ”henkilökohtaiset ominaisuudet kertaa työympäristön piirteet”.(Laakkonen 2004,18; Hilden 2001, 33- 34.) Uudistuva perehdyttäminen on kahdensuuntaista tiedonsiirtoa. Se tukee ammatillista kasvua.

Bartz (1999) tutki sairaanhoitajien oppimistapoja, oppimisajankohtaa ja sitä keneltä he oppivat uudet työtehtävät. Tutkimuksen mukaan vastuu oppimisesta jakautui perehdytettävän että perehdyttävän organisaation kesken. Perehdytettävältä edellytettiin omien tiedollisten ja taidollisten vahvuuksien ja heikkouksien tunnistamista uutta työtä aloittaessaan. Uudet työntekijät odottivat organisaatiolta työympäristöä jossa he tuntisivat itsensä tervetulleiksi (Ala- Fossi & Heininen 2003, 24).

Oppimisen ja työssä kehittymisen lähtökohtana jokaisen työntekijän tulisi

nähdä oma toimintansa kytkettynä laajempaan kokonaisuuteen, eli siihen miten oman tehtävän tarkoitus liittyy koko organisaation tarkoitukseen, visioihin ja tavoitteisiin (Sydänmaalakka 2003, 31).

Perehdytyksellä pyritään työntekijän sitouttamiseen työyhteisöön. Ideaalina on luoda hoitokulttuuri, jonka arvot, normit ja toimintakäytänteet muodostuvat osaksi hoitajan yksilöllistä identiteettiä kasvatuksellisen intervention tuloksena. Tällöin työntekijä sitoutuu yhteisiin virallisiin ja epävirallisiin ”pelisääntöihin”.(Laakkonen 2004,19.)

Organisaatiot voivat varautua uusien työntekijöiden kohtaamiin ongelmiin rakentamalla heille tukiverkostoja. Onnistuneita tukimuotoja ovat tehokas alkuperehdytys sekä perehdytystä monipuolisempi ja pidempikestoisempi tukihenkilötoiminta, mentorointi. (Salonen 2004,7.)

Mentorointi

Mentorointi tarkoittaa kokeneemman henkilön antamaa ohjausta ja tukea kokemattomamman henkilön ammatillisessa ja henkisessä kehityksessä. Mentoroinnissa yhdistyy kokemuksesta oppiminen, osaamisen ja tiedon jakaminen, oppimisen tehostaminen yhdessä oppimalla ja vastuun ottaminen omasta oppimisesta. Myös perehdytyksestä voidaan puhua mentorointina. (Salonen 2004,18.) Northcottin(2000) mukaan mentorointi soveltuu opiskelijoiden ohjaamisen lisäksi uusien työntekijöiden, hoitotyöhön palaavien, muista maista tulleiden ja kokeneempien hoitajien ammatillisen kasvun ja asiantuntijuuden tukemiseen (Northcott 2000,7(3), 30–32).

Epävirallinen perehdyttäminen

Hoitotyössä on paljon osaamista, jota kutsutaan äänettömäksi osaamiseksi. Nämä tiedot ja taidot ovat tärkeä osa ammattipätevyyttä. Pitkäaikaisen työkokemuksen myötä tieto syvenee ja rakentuu arkitiedoksi eli hiljaiseksi tiedoksi. (Pentti 2002,8-9.) Käytännön hoitotyössä on myös aina tilanteita, joissa ei ole olemassa täsmällisyyttä ja varmuutta asioista. Äänettömät taidot syntyvät pitkäaikaisesta kokemuksesta virheellisten ja oikeiden päätelmien

antamista käsityksistä. Onnistunut toiminta on seurausta tästä prosessista. (Iivanainen ym. 2002,19.)

Ammatilliseen kehittymiseen liittyy oman sisäisen tunteen ja hiljaisuuden mahdollisuuksien, käyttämättömien voimavarojen löytäminen. Hiljainen tieto kuvataan olotilana ja tunnelmana, mutta se on myös yksi tiedon muoto. Sen saavuttamisessa merkitykselliset tekijät ovat tietoisuus olemassa olevista asioista ja omasta ajattelusta. Tietoisuus on keskeistä hoitajan kaikissa toiminnoissa. Yhteisöllinen hiljainen tieto siirtyy yksilölle jäljittelyn, samaistumisen ja tekemisen kautta. (Nurminen 2000, 28- 29.)

Elinikäinen oppiminen

Muuttuva työelämä tarvitsee ihmisiä, joilla on kyky, halu ja tahto oppia jatkuvasti. Elinikäisen oppimisen lähtökohtana on se, että ihmisellä on mahdollisuus oppia koko ajan iästä ja elämäntilanteesta riippumatta, esimerkiksi kehittää jatkuvasti omaa osaamistaan suhteessa työn edellyttämiin vaatimuksiin. Elinikäinen oppiminen on välttämätöntä, jotta hoitotyössä pystytään vastaamaan ympäristön tuomiin haasteisiin. Toisaalta se luo muutospainetta myös työorganisaatiossa. Se haastaa työympäristöt muuttumaan oppimisympäristöiksi, joissa yksilölle voidaan tarjota menetelmiä tunnistaa, arvioida ja kehittää osaamistaan työn ja omien yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti (Hoitotyön vuosikirja 2008,118).

3.3.4 Taloudellisuuden periaate

Hoitotyötä voidaan kuvata taloudelliseksi silloin, kun kyetään tarjoamaan laadullisesti mahdollisimman korkeatasoista hoitoa mahdollisimman pienin kustannuksin. Kun puhutaan hoitotyön tuloksellisuudesta, tarkoitetaan hyvää, potilaan tarpeista lähtevää hoitoa ottaen huomioon taloudelliset mahdollisuudet. (Simola ym.1999,125.) Potilaan tulee taloudellisuuden periaatteen mukaan saada tehokasta ja hyvää hoitoa. Tämä edellyttää hoitotyön menetelmien arviointia ja kehittämistä, yhdessä asetettuja laatuvaatimuksia.

Jatkuvalla arvioinnilla pyritään siihen, että mahdollisimman moni potilas saisi korkeatasoista hoitoa henkilöstöresurssien vähenemisestä huolimatta. (Anttila ym. 2007,50; Kassara ym. 2004,15.)

Kun hoitotyön sanotaan olevan laadukasta, se tarkoittaa tuloksellisuutta sekä asiakkaan, että palvelun tuottajan näkökulmasta. Laadunhallinnan lähtökohtana on asiakaslähtöisyys ja sen ehdoilla tarkastellaan toimintaprosesseja. Laki potilaan oikeuksista suojelee potilasta, tukee työntekijän eettistä ajattelua ja rajoittaa organisaatiota liialliselta taloudellisuuteen pohjautuvalta toiminnalta. (Simoila ym.1999,124–126.)

Hoitotyön lähtökohtana on aina potilaan tyytyväisyys ja hyvä hoito. Taloudelliset arvot ohjaavat valitsemaan taloudellisesti tarkoituksenmukaisia hoitomenetelmiä. Perehdyttämisen tarkoitus on opastaa uudelle työntekijälle työyhteisön käytänteitä ja toimintatapoja, jotka edesauttavat taloudellisuuden periaatteen toteutumista mm. vähentämällä virheitä ja lisäämällä huolellisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta hoitotarvikkeiden ja välineiden käytössä. Hoitajan oma taloudellinen toiminta näkyy suunnitelmallisuutena itse toiminnan suunnittelussa sekä työmenetelmien, että hoitotarvikkeiden valinnassa. Perehdyttäminen ei kuitenkaan ole pelkästään työnopastusta, vaan se on laajempi prosessi luoda sisäinen malli, jonka yhtenä tavoitteena on taloudellisuuden periaatteen mukaan tuottaa potilaalle mahdollisimman korkeatasoista hoitoa mahdollisimman pienillä kustannuksilla. (Anttila ym. 2007,50.)

Sisäinen yrittäjäyys

Organisaation kannalta sisäisen yrittäjäyden kehittyminen uudessa työntekijässä on merkittävä taloudellisuuden, mutta myös muiden tässä työssä tarkasteltavien hoitotyön periaatteiden kannalta. Sisäinen yrittäjäyys ihmisen mielessä merkitsee halua oma-aloitteiseen ja aktiiviseen toimintaan. Se on tavoitteellista työskentelyä, halua nähdä vaivaa asioiden vuoksi ja myös halua kehittää itseään ja osaamistaan. Sisäinen yrittäjäyys on vapaaehtoista vastuun ottamista omista tekemisistään ja oman työn arvostusta. Työntekijä tekee työtä omaksi ilokseen, kuten yrittäjäkin tekee voimiaan säästämättä. Sisäisen yrittäjäyden moderni, myönteiseen kehitykseen pyrkivä ajattelumalli on nykyään tiedostettu myös hoiva-alalla. Mallissa korostetaan työyhteisökulttuu-

rin joukkuehenkeä yksilötason huippusuoritusten kannustimena. Sisäisen yrittäjyyden tavoitteena on niin yrityksen kuin henkilöstönkin edut. Työyhteisössä työntekijä ymmärtää oman osuutensa koko työprosessista ja auttaa oma-aloitteisesti muita. (Kansikas 2005,8,11,71–74.)

Kestävä kehitys

Perehdytettäessä siirretään uudelle työntekijälle myös kestävän kehityksen mukaista toimintatapaa, joka on hoitotyön taloudellisuuteen liittyvä moderni ajattelumalli. Kestävä kehitys merkitsee myös hoitoalalla ympäristökysymysten huomioonottamista. Se tarkoittaa oman toiminnan tarkkailua siten, että pystytään turvaamaan tuleville sukupolville samat valintamahdollisuudet omien perustarpeiden tyydyttämiseksi kuin itsellämmekin. Kestävän kehityksen periaate kyseenalaistaa taloudellisen kasvun kykyä kasvattaa hyvinvointia. (Anttila ym. 2007,50.)

Terveellinen työympäristö ja ympäristöystävällinen toiminta perustuvat hammaslääkärin vastaanotolla samoihin lähtökohtiin kuin muussakin terveydenhuollossa. Hammaslääkärin vastaanotolla syntyvien ongelmajätteen käsittely ja suojaustoimet tulisi olla asianmukaisesti järjestetty. Jätteen keräyksen, kuljetuksen, varastoinnin ja uusio- tai uudelleenkäytön olisi toimittava varmasti ja lainmukaisesti. Kestävän kehityksen ajattelumallin mukaisten tavoitteiden saavuttamiskeinoja ovat ympäristötaloudellisesti järkevät hankinnat, harkitut jätehuoltokäytännöt sekä kierrätys ja ympäristöä säästävien työtapojen käyttöönotto. Ympäristöystävällisyys otetaan esimerkiksi hankinnoissa huomioon suosimalla kestäviä, mielellään ympäristömerkillä varustettuja tuotteita. Hygieniasyistä ei kaikista kertakäyttötuotteista ole kuitenkaan mahdollista luopua, vaan pyritään valitsemaan energiana hyödynnettäviä kertakäyttötuotteita sekä kierrättämään. (Terveydenhuollon ympäristökysymykset 2007)

4 TOIMEKSIANNON TOTEUTUS

4.1 Yrityksen esittely

Hammaslääkäriasema Densens on perustettu Jyväskylään Kansakoulukadulle vuonna 1996. Tätä ennen, vuonna 1994, oli perustettu Jämsän Hammaskulma Ky Jämsän keskustaan Talvialantielle. Kommandiittiyhtiöstä muodostettiin osakeyhtiö vuonna 1997.

Jyväskylän toimipisteen yhteyteen perustettiin hammaslaboratorio vuonna 1998. Ensimmäinen suuhygienisti aloitti työskentelyn vastaanotolla vuonna 2002. Kun yhtiössä tapahtui omistajuusmuutoksia vuonna 2004, eriytyi hammaslaboratoriokin omaksi yhtiökseen Denlab Oy:ksi. Toimitiloissa on tehty viimeisin laaja remontti ja kaluston uudistaminen vuonna 2005. Tällä hetkellä henkilöstömäärä on 6, joista 2 hammaslääkärinä, 1 suuhygienisti ja 3 hoitajaa, joista 1 työskentelee päätoimisesti Jämsän vastaanotolla. Tulevaisuuden näkymät ovat työntäyteiset. Yrityksen asiakaskunnan muodostavat aikuispotilaat. Perushammashoidon lisäksi Densens tarjoaa kirurgista hoitoa myös anestesiassa, proteettista hoitoa ja apua parentafysiologisiin ongelmiin. Yritys panostaa erityisesti pelkäävien asiakkaiden palveluun.

Toimintaperiaatteiden lähtökohtana ovat työyhteisön työskentelyä ohjaavat arvot: asiakaslähtöisyys, sisäinen yrittäjäisyys ja aseptinen omatunto. Arvojen toteutumisen kautta yrityksen tavoitteena on parantaa asiakaspalvelua, tuottaa laadukasta hoitoa ja sitouttaa työntekijät toimimaan yhteisen päämäärän hyväksi.

4.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tausta

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa perehdytysopas helpottamaan uuden työntekijän työsuhteen alkamista yrityksessä. Perehdytys oli tapahtunut aikaisemmin suullisesti eikä käytössä ollut aikaisempaa kirjallista perehdytysmateriaalia. Kansion avulla yritys halusi vähentää henkilöstön vaihtuvuutta eli sitouttaa työntekijöitä, ja sen tavoitteena oli nostaa yrityksen imagoa hoidon laadun ja turvallisuuden varmistamisen kautta. Työntekijöiden toivottiin myös sisäistävän yrityksen arvot, jotka ovat toimintaa ohjaavia ja työyhteisön ilmapiiriin vaikuttavia tekijöitä. Tämän perehdytyskansion avulla oli myös tarkoitus purkaa auki yrityksen arvoja, jotta niiden sisäistäminen olisi helpompaa. Tarkoituksena oli myös saada taloudellista etua mm. ajan säästön muodossa. Johdonmukainen perehdytys nähtiin myös tehokkuutta lisäävänä tekijänä.

Pyrkimyksenämme oli myös tarkastella hoitotyön ammatillisten arvojen näkymistä tämän yrityksen perehdytyksessä. Yrityksen arvot ovat asiakaslähtöisyys, sisäinen yrittäjäisyys ja aseptinen omatunto. Näistä arvoista johdettiin neljä hoitotyön periaatetta: yksilöllisyys, ammatillisuus, taloudellisuus ja turvallisuus. Periaatteiden näkymistä perehdytyksessä tarkasteltiin kirjallisuuden pohjalta ja laatimalla vapaamuotoinen kysely perehdytetyille henkilöille ja muille yrityksessä työskenteleville hoitajille. Laurila & Vikström (2005) ovat tutkineet työhönottoprosessia terveydenhuollossa henkilökunnan kuvauksien perusteella. Tässä tutkimuksessa on sivuttu arvojen merkitystä henkilöstön sitoutumiseen. Ala-Fossi ja Heininen (2003) ovat tutkineet sairaanhoitajien ja sijaisten perehdyttämistä. Tutkimuksen mukaan arvot ohjaavat perehdyttämistä myös hoitotyössä.

4.3 Opinnäytetyön aikataulu

Toimeksianto saatiin yritykseltä syksyllä 2007. Tämän jälkeen aloimme tutustua perehdyttämisen teoriaan ja erilaisiin perehdyttämismalleihin.

Yrityksen toivomuksena oli saada valmis perehdyttämiskansio mahdollisimman pian. Syksyn aikana tapasimme yrityksen henkilöstöä ja tutustuimme yrityksen toimintaan. Tapaamiskertoja oli kolme, lisäksi tarkensimme tietoja sähköpostitse. Ajatuksenamme oli laatia perehdyttämishjelma, mutta yritykselle riitti perehdytystä tukevan materiaalin laadinta. Kansio laadittiin yrityksen tarpeista ja lähtökohdista. Valmis kansio ja sähköinen versio luovutettiin maaliskuussa 2008 ja se otettiin yrityksessä käyttöön heti. Alustava palaute oli positiivista, lisäksi saimme tietoa kansion toimivuudesta edellä mainitun kyselyn avulla.

Osallistuimme aihe-seminaariin maaliskuussa 2008. Teoriaosan työstämisen aloitimme toukokuussa 2008 hahmottelemalla rakennetta kirjallisuuden perusteella. Tutkimussuunnitelma oli valmis syyskuussa 2008 ja teoreettisen viitekehyksen saimme valmiiksi vuoden lopussa. Alkuvuonna 2009 tarkastelimme teorian valossa kansion toimivuutta ja hoitotyön periaatteiden näkymistä kohdeyrityksen perehdyttämisessä. Lisäksi pohdimme kehittämismahdollisuuksia henkilöstöltä saadun palautteen perusteella. Valmis työ luovutettiin keväällä 2009.

4.4 Perehdytyskansion rakentuminen

Yritykseltä saatiin selkeä ohjeistus perehdytyskansion rakenteesta ja sen sisällöstä. Kansioon haluttiin alun perin nimenomaan työtehtävien kuvaukset, hygieniasuunnitelma ja yleistietoutta eri käytänteistä. Alkusuunnitelmaa täydentämään kansioon sisällytettiin myös työsuhteeseen ja työturvallisuuteen liittyviä ohjeita. Sisältö koostuu seuraavista kokonaisuuksista:

- Yrityksen esittely
- Yrityksen arvot
- Työsuhdeasiat
- Ensiapu ja paloturvallisuus
- Työtehtävät
- Puhelimen käyttö

- Muut tehtävät
- Röntgen
- Työturvallisuus ja ergonomia
- Hygieniasuunnitelma
- Perehdyttäjän muistilista

Perehdytyskansio annetaan luettavaksi uudelle hoitajalle hänen tullessaan yritykseen tutustumista ja alustavaa perehdytystä varten. Perehdyttämiseen on nimetty yrityksessä vastuhenkilö. Opas toimii tukimateriaalina suullisen perehdyttämisen rinnalla ja myös jatkossa työsuhteen aikana. Materiaali on yrityksen käytössä sekä kirjallisena että sähköisenä dokumenttina, jolloin kansiota voidaan tarvittaessa päivittää. Vastuhenkilö huolehtii myös dokumentin päivittämisestä. Selkeyden vuoksi kansiossa esitetään yksi asiakokonaisuus yhdellä sivulla. Perehdyttäjän muistilista koottiin niin, että asiat ryhmiteltiin perehdytettävien osa-alueiden perusteella. Opastetut asiat vahvistetaan perehdytettävän ja perehdyttäjän allekirjoituksella ja päiväyksellä. Kun asiat on käyty läpi, muistilistaan kirjataan yhdessä sovittu seuranta-keskustelun ajankohta.

4.5 Yrityksen perehdytyskäytännön tarkastelun toteutus

Käytännön toiminnan pohjalla ovat yrityksen arvot, joiden haluttiin näkyvän myös perehdytyskansiossa. Laatimamme kyselylomakkeen ja haastattelun avulla pyrimme saamaan tietoa, näkyvätkö arvot ja niistä johdetut hoitotyön periaatteet perehdytyksessä ja yrityksen toiminnassa. Lisäksi toivoimme saavamme käsitystä vastasiko kansio yrityksen tarpeisiin.

Käytännön syistä ja henkilökunnan toivomuksesta lähetimme kirjallisen kyselyn sähköpostitse kahdelle suuhygienistille ja kolmelle hammashoitajalle. Kyselystä yksi palautui sähköpostitse ja loput kirjeitse. Kyselyjen analysoinnin jälkeen haastattelimme vielä yrityksen perehdytyksestä vastaavaa henkilöä,

jotta saimme täsmennystä kyselyiden palauttamisen jälkeen ilmenneisiin seikkoihin.

5 TULOSTEN TARKASTELUA

5.1. Perehdytyskansion ja sen käytön arviointi

Kirjallisuuden mukaan perehdytysmateriaalin tulee olla tarpeeksi selkeää ja yksinkertaista, jotta se olisi helppo omaksua. Lisäksi se voi olla ensivaikutelman antaja yrityksestä, johon uusi työntekijä on tulossa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206–212.) Tämä toteutui kohdeyrityksessä, jonka toivomuksena oli saada mahdollisimman yksinkertainen, helposti luettava ja tiivis tietopaketti yrityksestä ja sen toimintatavoista. Myös muunneltavuus toteutuu päivitettyssä versiossa (Mts. 206–212).

Kjelin & Kuusiston (2003) mukaan yrityksen perehdytysprosessi alkaa rekrytoinnista, jolloin työnhakija saa ensimmäisen kerran tietoa organisaation toiminnasta, ja jatkuu koko työsuhteen ajan jatkuvana molemminpuolisena oppimisena (Kjelin & Kuusisto 2003, 50 - 51). Organisaation arvot ovat parhaimmillaan jatkuvasti toimintaa ohjaavia periaatteita, jotka ovat ymmärrettäviä ja uskottavia, ja siten helposti omaan toimintaan omaksuttavissa (Virtanen 2005, 76 - 78, 84). Tämän vuoksi olemme tarkastelleet yrityksen toimintaa kokonaisuutena kyselyjen ja haastattelujen antaman tiedon perusteella sen sijaan, että olisimme keskittyneet ainoastaan alkuperehdytyksen käytänteisiin ja siinä vaiheessa esille tuotuihin asioihin.

Kyselyjen perusteella kansion käyttöönoton jälkeen viidestä työntekijästä neljä oli osallistunut perehdyttämiseen joko uutena työntekijänä tai perehdytettävänä. Kyselyyn vastanneet kertoivat, että ennen perehdytyskansion käyttöönottoa perehdyttäminen oli ollut suppeampaa ja tapahtunut lähinnä suullisesti sekä ”kädestä pitäen” neuvomalla. Asiat oli pyritty tekemään niin kuin aikaisemmin oli tehty ja toimimaan saatujen ohjeiden mukaan. Tällaista

yhdensuuntaista toimintatapaa kirjallisuudessa kutsutaan säilyttäväksi perehdyttämiseksi (Kjelin & Kuusisto 2003, 36–37).

Ilahduttavaa oli, että kyselyn vastauksissa kerrottiin kansiota olleen hyötyä melkein kaikille hoitotyöntekijöille. Ainoastaan yksi henkilö oli sitä mieltä, että siitä ei ollut hänelle hyötyä. Perehdytyskansiota olivat käyttäneet sekä perehdyttäjät että perehdytettävät. Uudet henkilöt kokivat sen tukena ja ”muistinvirkistykseen”, johon pystyi myöhemminkin palaamaan, jos jokin asia vaati tarkistusta. Eräs jo ennen kansion tekemistä yritykseen tulleen henkilön mielestä se toimi perehdyttäjälle muistin tukena, josta oli helppo kerrata perehdytettäviä asioita, ja jonka avulla pystyi seuraamaan perehdyttämisen etenemistä. Kansion nähtiin myös säästävän työntekijöiden aikaa, mikä on yksi tärkeä tavoite perehdyttämisessä (Dessler 2000, 249).

Haastattelimme yrityksen omistajaa perehdytyskansion käytöstä ja yrityksen toiminnasta kansion käyttöönoton jälkeen. Yrityksessä oltiin tyytyväisiä kansioon, ja omistajan mielestä se oli selkeyttänyt perehdytysprosessia merkittävästi. Yhteiset kirjalliset toimintaperiaatteet olivat tuoneet tasavertaisuutta työyhteisöön, jolloin sama ohjeistus koskee kaikkia. Tämä on helpottanut myös ongelmallisten asioiden käsittelyä. Perehdytys on sujunut tehokkaammin, jolloin aikaa on säästynyt muihin työtehtäviin. Haastattelussa kävi ilmi, että perehdytyskansion sisältöön oli tullut työntekijöiden taholta tarvetta lisäyksiin ja tarkennuksiin. Sähköisen version avulla nämä tarpeet on helppo päivittää, jolloin yrityksen henkilöstöllä on mahdollisuus muokata kansiota. Tällöin organisaatiolla on käytössä ajan tasalla oleva työkalu.

Aikaisemmin yrityksen omistaja ei nähnyt tarpeelliseksi liittää kansioon ns. perehdyttäjän muistilistaa, jonka avulla perehdyttämisen etenemistä on helpompaa seurata. Haastattelun aikana oli kuitenkin kiinnostunut liittämään sen osaksi perehdytyskansiota. Samalla lista toimisi pohjana seuranta- ja kehityskeskusteluille, joita yrityksessä ei ollut aiemmin käyty. Muistilistaan merkitään opastetut asiat, ja sekä perehdyttäjä että uusi työntekijä vahvistavat ne allekirjoituksellaan. Lopuksi sovitaan seurantakeskustelun ajankohta, johon molemmat osapuolet sitoutuvat. Seurantakeskustelun tarkoituksena on arvioida perehdytyksen onnistumista ja antaa molemminpuolista palautetta,

mikä on edellytys toiminnan kasvulle ja kehitykselle (Sydänmaanlakka 2003, 56).

Yrityksen omistajan mielestä työyhteisö edustaa oppivaa organisaatiota, eli he ovat hyödyntäneet uusien työntekijöiden tuomaa tietoa ja esim. antaneet vastuuta oman työalueen kehittämisessä. Omistaja myöntää yhteisten säännöllisten palaverien puuttumisen yhdeksi kehityskohteeksi. Työyhteisön kokoontumiset helpottavat informaation avointa kulkua ja antavat kaikille mahdollisuuden tulla kuulluksi. Organisaation sisäisten ongelmien kasautumisen syynä on usein juuri yhteisten palaverien puuttuminen (Sundvik 2006, 44).

5.2 Yrityksen arvot toiminnassa ja osana perehdytystä

Perehdytyksen alkuvaiheessa on tärkeää, että uusi työntekijä saa tarpeeksi tietoa yrityksen toimintaa ohjaavista arvoista. Lisäksi työntekijän omien arvojen tulisi olla sopusoinnussa organisaation arvojen kanssa, jotta ristiriidoilta toiminnassa vältyttäisiin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 45, 250.) Ihanteellista olisi käydä yhteistä arvokeskustelua, jolloin työyhteisö pohtisi arvojen merkitystä ja niiden ilmentymistä käytännön työssä. (Mäkisalo 2003, 23 - 25.)

Perehdytyskansiossa korostettiin yrityksen arvoja, jotka ovat asiakaslähtöisyys, sisäinen yrittäjäyys ja aseptinen omatunto. Haastattelussa omistaja kertoi kuitenkin, ettei arvoja painoteta perehdytyksessä erityisesti, eikä niistä kerrota syvällisemmin rekrytointitilanteissa. Yrityksessä halutaan silti työntekijöiden sitoutuvan sisäiseen yrittäjäyteen. Omistajan mukaan asiakaspalvelua korostetaan työhönottotilanteessa, mutta aseptiikan oletetaan olevan osa ammattitaitoa. Rekrytointitilanteessa organisaation arvojen esiintuominen olisi tärkeää, jotta työntekijä pystyisi samaistumaan niihin ja sitä kautta sitoutumaan työyhteisöön (Kjelin & Kuusisto 2003, 27).

Uudet tulokkaat olivat kyselyjen mukaan saaneet riittävästi tietoa arvoista, mutta mitään tiettyjä asioita ei perehdyttämisen aikana oltu korostettu muita

enemmän. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että yrityksen arvot ja omat arvot olivat yhteneväisiä, vaikka niiden yhteensopivuudesta ei oltu erikseen keskusteltu esim. työhönottohaastattelussa. Yhdessä vastauksessa todettiin, että ”arvot yleensä toteutuvat kaikkien työntekijöiden kohdalla myös käytännön toiminnassa”. Tämä jättää olettamuksen, että aina arvojen toteutuminen ei ehkä ole onnistunut.

Asiakslähtöisyys

Hoitotyössä yksilöllisyyden periaate korostaa, että jokainen potilas on oma yksilönsä omine tarpeineen, jolloin hänellä on oikeus saada yksilöllistä, hänelle sopivaa ja tarpeellista hoitoa (Anttila ym. 2004, 45). Yksilöllisyys tarkoittaa myös yksityisyyden suojelua, jota tukee laki potilaan oikeuksista. Hoito- ja palvelutilanteissa asiakasta tulee kohdella kunnioituksella hänen tunteuksiaan, tunteitaan ja persoonaansa kuunnellen. Hyvä asiakaspalvelu on asiakslähtöistä (Lahtinen & Isoviita 2001, 42).

Asiakslähtöinen palvelu on myös asiakkaalle turvallista hoitoa. Potilaan turvallisuuden tunteeseen vaikuttavat hoitoympäristö, henkilöstö ja aiemmat kokemukset. Myöskään toimenpiteet, välineet tai menetelmät on koettava turvallisiksi. (Kassara ym. 2004, 15). Hoitotyöntekijä voi omalla persoonallaan vaikuttaa potilaan turvallisuuden tunteeseen. Myös vaitiolovelvollisuus liittyy turvallisuuteen. (Jahren- Kristofferson ym. 2006, 222.)

Asiakslähtöisyyden halutaan näkyvän kaikessa vastaanoton toiminnassa. Käytännössä tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että palvelu on ystävällistä ja asiakkaan tarpeet huomioivaa. Tämä ilmenee esimerkiksi ohjeissa puhelin-käyttäytymisestä. Asiakkaan tulee saada mahdollisimman paljon tietoa saamastaan hoidosta, ja erityisesti pelkäävät potilaat tulee huomioida niin, että hoitosuhteesta muodostuisi turvallinen ja luotettava. Tähän kuuluu olennaisena osana ehdoton vaitiolovelvollisuus. Pyrkimyksenä on myös, että sama hammaslääkäri säilyisi koko hoitosuhteen ajan.

Kyselyihin vastanneiden henkilöiden mukaan asiakslähtöisyys näkyy yrityksen päivittäisissä toiminnoissa. Eräs vastaaja kertoi, että perehdytykses-

sä ”käytiin läpi, miten asiakas kohdataan tulohetkestä lähtöön”. Lisäksi asiakkaiden aikatoiveet otetaan huomioon ajanvarauksessa. Vaikka Densensin toiminnan yhtenä tärkeänä osana korostettiin pelkopotilaiden erityistä huomioimista, vain yksi vastaaja mainitsi sen kysyttäessä, miten yksilöllisyyden huomioon ottaminen (nimenomaan asiakkaan kannalta) tuotiin esiin perehdyttämisessä.

Asiakaslähtöisyys on myös osa ammatillisuutta. Siihen kuuluu vastuu omasta työstä ja myös sitoutuminen työyhteisön arvoihin ja vallitseviin toimintaperiaatteisiin. (Anttila ym. 2007, 49.) Bartzin (1999) tutkimuksen mukaan uuden työntekijän oletetaan tunnistavan itsessään omat tiedolliset ja taidolliset vahvuudet ja heikkoudet, jolloin oppimisen vastuu on myös tulokkaalla. Kyselyjen mukaan osa vastaajista oli sitä mieltä, että asiakaslähtöisyys on itsestään selvä asia ammattihenkilölle, eikä sitä sen vuoksi tarvitse erikseen korostaa. Eräs mielipide oli, että yksilöllinen asiakaspalvelu käy ilmi seuraamalla vanhojen työntekijöiden toimintaa, mikä taas Mäkisalonen (2003) mukaan ei ole paras mahdollinen lähtökohta arvon sisäistämiseksi.

Hoitotyön taloudellisuuden periaate sisältää myös asiakaslähtöisyyden. Kun hoitotyö on laadukasta asiakkaan ja yrityksen näkökulmasta, se on myös tuloksellista taloudellisesti (Simola ym. 1999, 25). Hyvä asiakaspalvelu on tärkeä osa yrityksen markkinointiviestintää ja siten taloudenhoitoa. Huonosta palvelusta kerrotaan helposti muille, eikä se ole yrityksen edun mukaista. Hyvän perehdyttämisen avulla on siis mahdollisuus myös kohottaa yrityksen imagoa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 21- 22.)

Kyselyn perusteella Densensin hoitotyöntekijöiden mielikuvan mukaan asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Hyvää palautetta ovat saaneet työntekijöiden ammattitaito, siistit ja helppokulkuiset tilat, pelkojen huomioiminen ja hyvä hinta-laatusuhde. Kiitosta on myös saanut hoidosta saatu ”kansantajuinen ” tieto ja vastaanoton ilmapiiri. Monet asiakkaat ovat myös suositelleet paikkaa ystävilleen ja sukulaisilleen. Näiden palautteiden valossa yritys koetaan siis vetovoimaiseksi asiakkaiden kesken, ja asiakaslähtöisyyden arvo toimii käytännössä.

Sisäinen yrittäjyys

Sisäinen yrittäjyys-käsite tämän yrityksen arvona edellyttää työntekijältä vastuullisuutta, luotettavuutta, halua tiimityöskentelyyn, toisten ja oman työn arvostamista, sitoutumista, joustavuutta ja ylipäättään toimimista yrityksen parhaaksi. Kaikki tässä työssä esiintyvät hoitotyön periaatteet ja niiden toteutuminen koskettavat ja tukevat jollakin tavoin sisäiseen yrittäjyyteen kasvamista.

Sisäiseen yrittäjyyteen kasvetaan pikkuhiljaa ja siihen voidaan vaikuttaa jo rekrytointi - sekä perehdytysvaiheessa esimerkiksi keskustelemalla yrityksen strategiasta, visioista ja arvoista sekä niiden samansuuntaisuudesta (Valvisto 2005, 47- 51). Jo alkutilanteissa syntyvät positiiviset elämykset vahvistavat työntekijän tunnepohjaista sitoutumista ja ovat merkityksellisiä (Kjelin & Kuusisto 2003, 113- 117). Kaikki kyselyyn vastanneet olivat sitä mieltä, että yrityksen arvot vastasivat heidän omaa arvomaailmaansa, vaikkakaan niistä ei varsinaisesti oltu käyty keskustelua työhönottotilanteessa. Vastauksista kävi ilmi, että ammatillisuutta pidetään itsestään selvänä asiana. Ehkä hoitotyön ammattilaiselle hoitotyön ammatilliset arvot ovat jo yksi tärkeä lähtökohta eettisesti hyvälle hoitotyölle, mutta sitoutumisen ja tavoitteiden kannalta on tärkeää korostaa juuri tämän työyhteisön arvojen ja niihin pohjautuvien hoitamisen toimintamallien sisäistämistä.

Sisäiseen yrittäjyyteen kasvuun olennaisesti vaikuttava tekijä on työntekijän oma halu ja aktiivisuus (Kansikas 2005,70–74). Jo perehdytystilanteessa sisäistä yrittäjyyttä omaava työntekijä ottaa käyttöönsä oman ajattelun ja oppimisen työkaluja aikaisempia kokemuksia reflektoiden eli asioita yhdistellen ja mahdollisesti myös tietoa siirtäen. Tätä edesauttaa työyhteisössä vallitseva oppimista ja kehittymistä tukeva ilmapiiri, jonka uusi työntekijä vaistoa jo perehdytysvaiheessa. Se ilmeni kyselyyn vastanneiden mukaan ”matalana kynnyksenä kysyä aina uudelleen ja, että apua on aina saatavilla”. Kaikki vastanneet olivat sitä mieltä, että myös työyhteisön ilmapiiri on kannustava, avoin ja rohkaiseva uuden tulokkaan näkökulmasta. Työntekijän sitoutumista ja motivaatiota lisää myös asiakkailta saatu positiivinen palaute. Erityisesti siinä oli painotettu ammattitaidon luotettavuutta, tilojen toimivuutta,

asiakaspalvelua, ”kansantajuisesti” hoidosta kertomista sekä erityispotilaiden tarpeiden huomiointia.

Työyhteisöstä on vastanneiden mukaan hyvä kuva yleensä hoitotyöntekijöiden keskuudessa ja tätä kuvasi hyvin vastaus ”varmasti haluttu työpaikka”. Leppoisa työilmapiiri vetää puoleensa hyviä työntekijöitä, lisää joukkuehenkeä ja tiimityöskentelyä. Myös halukkuus joustamiseen tuli esille palautekyselyssä. Tämä liittyy myös sisäisen yrittäjyyden ajattelumallin tunnuspiirteisiin.

Kun työyhteisö tukee työntekijän ammatillisuutta, se lisää sitoutumista, vastuullisuutta, luotettavuutta ja samalla edesauttaa laadullisesti hyvän hoitotyön toteutumista (Laakkonen 2004,18; Hilden 2001,33–34). Ammatillisuuteen liittyy myös omien oppimistapojen tunnistaminen ja itsensä kehittäminen. Oppimisen ja työssä kehittymisen lähtökohtana on työntekijän näkemys omasta tehtävästä osana koko organisaation tarkoitusta, visioita ja tavoitteita. (Sydänmaalakka 2003,31.) Perehdytyksellä on tavoite saada uusi työntekijä tuntemaan itsensä tärkeäksi osaksi uutta työyhteisöä (Vuorela 2004). Bartzin (1999) tutkimuksen mukaan työympäristö, jossa työntekijä tunsi itsensä tervetulleeksi, nopeutti jo perehdytysvaiheessa uusien asioiden ja toimintakäytäntöjen oppimista.

Tässä työyhteisössä työntekijän ammatillisuutta tuettiin mm. koulutusmyönteisyydellä työntekijän omasta aktiivisuudesta riippuen. Palautekyselystä ilmeni myös, että työyhteisössä on arvostettu ja hyödynnetty työntekijän aikaisempaa osaamista. Oppivan organisaation tunnusmerkkeinä ovatkin uuden kokeilut, toisten menetelmistä oppiminen ja yhteisten sekä omien kokemusten reflektointi (Mäkisalo 2003,48–49). Sisäinen yrittäjyys on oppivan organisaation perusta.

Aseptinen omatunto

Aseptiikka voidaan määritellä toimintatavoiksi, joiden avulla pyritään työskentelemään mahdollisimman puhtaasti, ilman mikrobeja. Aseptiset työtavat perustuvat oikeaan henkilökohtaiseen hygieniaan sekä ympäristön ja välineiden hygieniaan. Erityisesti käsihygienia ja asianmukainen suojautumi-

nen on tärkeää. Aseptiseen työskentelyyn pystyy jokainen vaikuttamaan sitoutumalla aseptisiin työtapoihin. Aseptinen omatunto tarkoittaa sisäistettyä kykyä toimia aseptisesti oikein ilman muiden valvontaa. Tällöin kyetään myös korjaamaan omat ja toisten virheet niin, että pyrkimys mahdollisimman aseptiseen lopputulokseen toteutuu. Yhteiset säännöt aseptiikan noudattamisesta ovat tärkeitä johdonmukaiselle toiminnalle. (Hirvonen ym. 2008, 114 – 115.)

Yksi Densensin kolmesta arvosta on aseptinen omatunto. Yritys määrittelee sen edellytykseksi potilaan ja hoitohenkilökunnan turvallisuudelle. Se on yhteneväinen Kassara ym. (2004) näkemyksen kanssa, jonka mukaan potilaalla on oikeus turvalliseen hoitoon. Lisäksi henkilöstöllä on aina velvollisuus noudattaa aseptiikan periaatteita potilaan hoidossa ja ympäristön hygieniassa. (Kassara ym. 2004, 65–82.)

Yritys edellyttää myös, että työntekijä kykenee seuraamaan ja arvioimaan objektiivisesti omia työskentelytapojaan. Hirvonen ym. (2008) näkevät, että työntekijät pyrkivät aseptisesti parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen omien taitojensa puitteissa, mutta että aseptiikan periaatteiden noudattamiseen kuuluu myös tietojen päivitys silloin, kun siihen on tarvetta (Hirvonen ym. 2008, 115). Koulutus on Densensissä yrityksen omistajan mukaan suositeltavaa, ja se perustuu työntekijän halukkuuteen hankkia uutta tietoa toimintansa tueksi.

Perehdytyskansioon sisällytettiin tietoa yrityksen päivittäisistä toimintatavoista, jotka käsittelevät pintapuolisesti myös aseptiikkaa. Yritys toivoi myös päivitettyä hygieniasuunnitelmaa, joka toteutettiin osaksi perehdytyskansiota. Hygieniasuunnitelmasta käy ilmi yksityiskohtaisesti aseptiseen työskentelyyn tarvittavat toimet. Se on ohjeistus, jossa on eritelty toimintaohjeet myös jätteiden käsittelystä ja henkilökohtaisesta suojautumisesta. Perehdyttämisen yksi tavoite on vähentää tiedon ja taidon puutteesta aiheutuvia virheitä ja tapaturmia (Hirvonen ym. 2008, 119). Aseptiikan ja välinehuollon kyseessä ollessa sen korostaminen on erityisen tärkeää potilaan ja työntekijän turvallisuuden vuoksi. Virheet voivat myös tuottaa taloudellista vahinkoa yritykselle paitsi suoraan materiaalikustannuksissa, mutta myös imagoa

vahingoittamalla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 21- 22.)

Kyselyiden mukaan perehdytyskansiossa oli riittävästi tietoa vastaanoton hygieniasta. Kiitosta sai hygieniasuunnitelma, jota oli käytetty työn tukena. Myös aseptinen omatunto toteutuu vastaajien mielestä yrityksen ja työntekijöiden toiminnassa pääosin. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että aseptiikassa olisi parantamisen varaa. Henkilöstö oli keskustellut mm. kaappien kiinnipitämisestä hoituhuoneessa. Perehdytyskansiossa opastettiin myös omaan suojautumiseen, mikä on yksi tärkeä osa infektioiden torjuntaa sekä potilaan että työntekijän kannalta (Hirvonen ym. 2008, 111). Vastausten mukaan työpaikalla oli keskusteltu mm. suojalasiä käytöstä. Keskustelu on positiivista arvojen sisäistämisen kannalta, sillä yhteinen pohdinta käytännön toimista vahvistaa osaltaan yhdenmukaista toimintaa (Mäkisalo 2003, 23- 25).

Eräs vastaajista toivoi perehdytyskansioon ohjeistusta infektiopotilaan hoidosta. Nykykäsityksen mukaan hammaslääkärin vastaanoton hygieniatason on oltava niin korkea, että turvallinen hoito voidaan suorittaa ilman potilaan tai työntekijän tartuntojen tuntemistakin. Normaalien varotoimien pitäisi riittää tartuntariskien välttämiseen, vaikka potilas ei olisi itse tietoinen omasta infektiostaan. (Hammashuollon laitteet ja tarvikkeet 2003, 20.)

Hoitotyön ammatillisuuden periaate näkyy aseptiikan suhteen vastauksissa vahvasti. Potilasturvallisuuden ja aseptiikan katsotaan olevan ”itsestään selvä asia, joka sisäistetään jo koulutuksen aikana”. Työturvallisuusasioita, joihin myös oma suojautuminen kuuluu, on ”käyty läpi käytännön tasolla”. Toisaalta yksi vastaajista olisi toivonut perehdytyskansioon lisää tietoa työturvallisuuden toteuttamisesta. Tämä saattaa liittyä em. infektiopotilaan kohtaamiseen, koska vastaaja oli sama, joka toivoi lisää tietoa infektiopotilaan hoidosta.

Kyselyiden perusteella aseptiikka koetaan tärkeäksi toiminnan kulmakiveksi. Vaikka se on yksi ammatillisen hoitotoiminnan perusasioita, se herättää silti keskustelua ja tiettyjä toimintatapoja on jopa kyseenalaistettu. Kriittisyys on tärkeää toiminnan kehittymisen kannalta. Yritys on toteuttanut perehdytyksessä kaksisuuntaista oppimista myös aseptiikan ja hygienian suhteen, mikä auttaa paitsi organisaation toimintamallien kehittämisessä, mutta myös luo

vaikuttamisen mahdollisuuksia tulokkaalle. Tällä on suuri merkitys motivaation muodostumiselle heti työsuhteen alussa (Kjelin & Kuusisto 2003, 14).

Aseptiikka ja turvallisuus

Aseptiikka on yksi merkittävä osa, ulkoinen tekijä, hoitotyötä ohjaavan turvallisuuden periaatteen toteutumisessa. Tämän periaatteen mukaan hoitotyön tavoitteena on luoda hoitotilanteesta sellainen, että potilaan lisäksi hoitaja tuntee olonsa mahdollisimman turvalliseksi. Ulkoinen turvallisuus tarkoittaa sitä, että ympäristö, toiminta, menetelmät ja käytettävät välineet eivät aiheuta vaaraa. (Kassara ym. 2004, 15.) Työturvallisuuslaki suojelee työntekijää ja myös perehdyttämistä voidaan pitää ennakoivana työsuojeluna. Se vähentää virheitä ja työtapaturmia sen lisäksi, että se antaa perusvalmiuksia työn suorittamiseen (Kjelin & Kuusisto 2003, 15–20). Perehdytyskansiossa on päivittäisten toimintaohjeiden lisäksi ohjeistus mm. suojalasien, maskien, hanskojen ja korvasuojaimien käytöstä. Myös työntekijöiden pukeutumiseen on erilliset ohjeet. Tässä työyhteisössä työntekijän työturvallisuudesta oli huolehdittu myös siten, että työterveyshuollon edustajat olivat käyneet tarkastamassa työergonomian.

Tietoisuus hoitajan salassapitovelvollisuudesta lisää potilaan turvallisuuden tunnetta. Vaitioloovelvollisuus ja aseptiikan noudattaminen ovat osa ammatillisesta pätevyyttä. Uutta työntekijää perehdytettäessä nämä asiat otettiin esille ja ”keskusteltiin lävitse yhtenä tärkeänä osana vastaanoton toimintaa”.

Perehdytyskansiota oli käytetty ”muistin virkistäjänä” päivittäisten toimintojen ja aseptiikankin osalta. Työturvallisuusasioita oli kyselyn mukaan käyty läpi käytännön osalta; miten tässä yrityksessä toimitaan eri tilanteissa. Pääsääntöisesti oltiin sitä mieltä, että perehdytyskansio sisälsi työturvallisuuteen liittyviä asioita riittävästi. Yhden vastauksen perusteella siihen olisi kuitenkin kaivattu tarkennuksia, mutta selville ei käynyt se, mihin asiaan olisi haluttu lisätietoa. Toimintaohje mahdollisia uhkaavia tilanteita varten olisi voinut sisältyä perehdytyskansioon.

Turvallisuuden tunteen taustalla on elämänkokemuksena syntynyt luottamus. Aikaisempien kokemusten lisäksi potilaan turvallisuuden tunteeseen vaikuttaa

hoitoympäristö, hoitohenkilöstö, kokemus siitä, että voi vaikuttaa omaan hoitoonsa (Anttila ym. 2004,46). Kyselyn mukaan asiakkaat olivat olleet tyytyväisiä siihen, että hoitoon liittyvistä asioista oli kerrottu heille ymmärrettävällä tavalla. He olivat myös usein tuoneet esille luottavansa yrityksen työntekijöiden ammattitaitoon. Hoitosuhteessa työntekijä voi persoonallaan, äänensävyillä, eleillä ja toimintatavoilla vaikuttaa potilaan kokemaan turvallisuuden tunteen syntymiseen (Jahren-Kristoffersson ym. 2006, 222). Hyvän hoitotyön lähtökohta on tarjota potilaalle mahdollisimman laadukasta hoitoa turvallisuuden ja taloudellisuuden näkökulmat huomioon ottaen (Anttila ym. 2007,50). Eräs vastanneista kuvasi tämän työyhteisön ilmapiirin olevan avoin ja vastaanottavainen, minkä hän arveli helpottavan luottamuksen muodostumista työntekijöiden välillä. Kirjallisuuden mukaan luottamuksen syntymisen edellytyksenä onkin vakuuttuminen toisen osapuolen yhteistyöhälystä ja rehellisyydestä (Sonninen ym. 1998, 81–82).

Vetovoimaisuudella tarkoitetaan potilaiden ja ammattihenkilöiden käsitystä siitä, mikä on hoitolaitoksen tuottama hoidon laatu ja turvallisuus potilaalle ja kuinka houkutteleva työyhteisö on. Puhutaan eettisestä turvallisuudesta. Vetovoimaista yritystä voidaan kuvata sivistyneenä työyhteisönä, joka voidaan tunnistaa siitä, että potilailla ja työntekijöillä on hyvä olla. (Leino- Kilpi & Peltomaa 2008,15.) Tähän kyselyyn vastanneet kuvasivat yritystä ”haluttuna työpaikkana, johon on helppo tulla uutena työntekijänä ja yleinen ilmapiiri on avoin sekä rohkaiseva”. Asioista oli vastanneiden mukaan helppo puhua ja myös asiakkaat olivat pitäneet ja antaneet myönteistä palautetta hoidosta jopa suositelleet ystävilleen ja sukulaisilleen. Tämän mukaan yrityksellä näyttäisi olevan hyvät edellytykset vetovoimaiseen imagoon.

6 POHDINTA

Tämän työn lähtökohtana oli yritykseltä saatu toimeksianto. Perekdyttäminen oli tapahtunut aikaisemmin ainoastaan suullisesti ja kirjallisen materiaalin odotettiin helpottavan uuden työntekijän työsuhteen alkamista. Motivaatiota opinnäytetyön näkökulman valinnalle lisäsi tekijöiden omat kokemukset

uutena työntekijänä. Molempien kokemusten mukaan uudelle työntekijälle on merkityksellistä tuoda esille yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet jo ennen työn varsinaista aloittamista. Tämä helpottaa työhön ja työkuultuuriin orientoitumista ja lisää luottamusta yrityksen toimintaa kohtaan. Myös toimeksiantajan todellinen tarve perehdytysmateriaalille toi lisämotivaatiota opinnäytetyön tekemiseen. Oma tavoitteenamme oli paitsi tuottaa selkeä perehdytysmateriaali yrityksen tarpeisiin, myös auttaa yritystä ymmärtämään arvojen merkitys kiinteänä osana toimintaa jo perehdytysvaiheessa.

Opinnäytetyön tavoitteiden toteutuminen

Yrityksen tavoitteena oli tehostaa perehdytystä kirjallisen materiaalin avulla, ja hankkia siten myös taloudellista säästöä. Myös työtapojen yhtenäistämiseksi nähtiin tarvetta, sillä aiemmin niissä oli ollut vaihtelevuutta. Lievänä hankaluutena koimme kiireisen aikataulun varsinaisen materiaalin toteuttamisessa. Perehdytyskansion tekemiseen oli varattu vähän aikaa, ja yrityksellä oli kiire saada se käyttöön. Alkuvaiheessa tunsimme, että kansion tekemiseen suhtauduttiin pintapuolisesti. Keskeisenä tavoitteena tuntui olevan työprosessien kirjallinen kuvaaminen. Saimme selkeät raamit perehdytyskansion toteutukselle, mikä loi tiettyjä rajoituksia työllemme ja supisti sisällön laajuutta. Toisaalta hyvän perehdytysmateriaalin tulee olla sisällöltään yksinkertainen ja helposti luettava, joten siltä osin se ei ole ristiriidassa teoriaosassa esille tulevan tiedon kanssa.

Yrityksestä saadun palautteen perusteella perehdytyskansioon oltiin tyytyväisiä. Pää tavoitteet, eli perehdytyksen tehostaminen ja työsuhteen alun helpottaminen, olivat täyttyneet. Kansiota oli käytetty sekä suullisen perehdyttämisen tukena että itseopiskelun materiaalina, kuten oli tarkoituskin. Yllättävää oli kuitenkin se, ettei perehdyttämisen yhteydessä erityisemmin keskusteltu yrityksen arvoista, vaikka työntekijöiden haluttiin sisäistävän ne. Tämä herättää kysymyksen, onko yrityksen johto ymmärtänyt arvojen merkityksen toiminnan ohjaamisen työkaluna. Yrityksen arvoja pidetään ilmeisesti itsestään selvyytenä ja ammatti-identiteettiin liittyvinä seikkoina. Koska työntekijät ovat hoitoalan koulutuksen saaneita, heillä ei ehkä ole

yrittäjyyšnäkökulmaa työssään. Esimerkiksi asiakaspalvelun ohjeistamisella ei päästä välttämättä tavoitteisiin, vaan tunnepohjainen sitoutuminen hoitoalan palveluerytykseen vaatii toisenlaisen lähestymisen.

Aito sitoutuminen edellyttää tunnesidettä ja arvojen kohtaamista. Tällöin sitoutuminen on voimakkainta (Kjelin & Kuusisto 2003, 27). Kun arvojen merkitystä ei yrityksessä ymmärretä, menetetään strateginen työkalu. Arvojen perusteella luodaan yhteiset toimintaperiaatteet, joiden päämääränä on yhteinen tavoite. Edellä mainittujen asioiden perusteella olisi suositeltavaa, että rekrytointi- ja perehdytystilanteessa yrityksen arvoista keskusteltaisiin uuden työntekijän kanssa niin, että hän sisäistää ne osaksi omia arvojaan. Jäimme myös pohtimaan, helpottaisiko arvoista keskustelu oikean henkilön löytämistä rekrytointitilanteessa.

Perehdyttämiskansion ja sitä kautta tehokkaamman perehdyttämisen toivottiin myös sitouttavan henkilöstöä paremmin yritykseen. Lisäksi sen tarkoitus on yhdenmukaistaa toimintaohjeet ja vahvistavaa siten laadukasta toimintaa ja asiakastytyväisyyttä. Vaihtuvuuden vähentymistä ja yrityksen imagon kehittymistä on vaikea arvioida näin lyhyellä aikavälillä, mutta se voisi olla mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe, joka palvelisi yritystä asiakaspalvelun ja henkilöstöhallinnon kehittämässä.

Pienessä yrityksessä keskitytään tiiviisti omaan käytännön toimintaan, tässä tapauksessa potilaiden hoitamiseen. Henkilöstöasioiden hoitamisesta tingitään usein ajan ja resurssien säästämiseksi. Hyvin hoidettu perehdytys tuottaa kuitenkin osaavia, sitoutuneita ja motivoituneita työntekijöitä, mistä on pitkällä aikavälillä taloudellista hyötyä yritykselle. Erään työntekijän kommentti kyselyn lopussa tiivistää oleellisen: ”*Perehdyttäminen on todella tärkeää sekä työyhteisön että uuden työntekijän kannalta. Kun alkuun jaksaa panostaa, niin loppu sujuu leikiten.*” Oli positiivista huomata, kuinka yrityksen omistajan asenne oli tämän työn prosessoinnin aikana muuttunut huomattavasti myönteisemmäksi perehdyttämistä kohtaan. Alun kiireen tunnun jälkeen saimme loppuhaastattelussa runsaasti positiivista palautetta tuottamastamme materiaalista. Perehdyttäjän muistilistan ja seurantakeskustelun hyväksyminen tässä vaiheessa osaksi perehdytyskansiota ja – prosessia oli mielestämme

osoitus siitä, että yrittäjän suhtautuminen perehdyttämistä ja henkilöstöasioita kohtaan oli muuttunut suopeammaksi perehdytyskansion käyttöönoton jälkeen. Odotukset perehdytyskansion suhteen olivat täyttyneet.

Opinnäytetyön merkitys meille

Opinnäytetyön tekemisen aikana olemme oppineet suunnitelmallisuuden merkityksen niin oman työn kuin perehdyttämisenkin kannalta. Hyvä suunnittelu valmistaa tulevaan, ja säästää voimavaroja itse työn tekemistä varten. Tämä pätee myös perehdyttämiseen, jonka huolellinen suunnittelu antaa tulokkaalle luotettavan kuvan yrityksestä ja luo turvallisen olon jo vastaanottotilanteessa. Aloitimme opinnäytetyön toiminnallisen osan tekemisen jo hyvin varhaisessa vaiheessa, yhdessä teoriaan tutustumisen rinnalla. Tämä toi mukanaan epävarmuutta siitä, olemmeko tuottaneet sellaista materiaalia, johon sekä yrityksen henkilökunta että itse voimme olla jälkepäin tyytyväisiä. Parityöskentely on opettanut joustavuutta ja yhteistyötaitoja, mitkä ovat tärkeitä taitoja myös työelämässä. Koemme, että tiimityö on molemmille sopiva työtapana, koska mielestämme erilaisten vahvuuksien yhdistelmästä syntyy paras tulos.

Teoriaosaa koostaessamme tutkimme runsaasti erilaisia lähteitä. Huomasimme, että perehdyttämisestä löytyy paljon lähdekirjallisuutta nimenomaan teollisuuden ja kaupan näkökulmasta. Varsinkin suuremmissa liiketalouden yrityksissä perehdyttäminen ja seurantakeskustelut ovat osa tavoitteellista tuloksentekoa, mikä taas hoitoalalla voi tuntua vieraalta. Yksi syy puutteelliseen perehdytykseen on usein sen vaatima aika ja henkilöresurssit. Teoriaosan rajaaminen runsaan lähdekirjallisuuden vuoksi oli välillä haastavaa. Hoitotyön arvojen mukaan ottaminen lisäsi inhimillistä näkökulmaa ja toi sillan kovan liikemaailman ja herkän hoitoalan välille. Näiden yhdistäminen niin, ettei yrityksen tuottavuus eikä laadukas, asiakasta kunnioittavan hoitotyö kärsi, voi olla välillä vaikeaa. Lähdekirjallisuutta tutkittuamme uskomme, että se on kuitenkin mahdollista, mutta vaatii yritykseltä panostusta henkilökuntaansa, koska tyytyväiset ja olonsa turvalliseksi kokevat työntekijät ovat hyvinvointialan yrittäjän tärkein resurssi. Yhteiset arvot ovat yksi tekijä, joka

auttaa ohjaamaan toimintaa haluttuun suuntaan ja sitouttaa työntekijät vahvemmin työskentelemään yhteisen päämäärän hyväksi.

Yhteistyömme yrityksen kanssa sujui suhteellisen mutkattomasti. Kokemuksesta tiedämme, että pienet yksityiset hammaslääkäriasemat ovat kovin kiireisiä työpaikkoja. Tämä heijastui myös tapaamisissamme, joihin olisimme toivoneet yrityksen taholta syvällisempää paneutumista varsinkin suunnittelu- vaiheessa. Yhteistyötaitojen merkitys erilaisten sidosryhmien ja moniammatillisten tiimien kohtaamisessa korostui entisestään. Toisten työn arvostus johtaa yleensä positiiviseen yhteistyöhön.

Opinnäytetyön sovellettavuus ja jatkotyöskentelyn haasteet

Tämän työn yhtenä tarkoituksena oli auttaa hyvinvointialan yritystä helpottamaan ja tehostamaan uuden työntekijän perehdyttämistä. Paneuduimme syvällisemmin arvojen merkitykseen yrityksen toiminnassa ja perehdyttämisen osana. Yhteisten arvojen merkitys on tiedostettu liike-elämässä jo pitkään, mutta hoitoalalla työhön liitettäviä henkilökohtaisia arvoja pidetään usein itsestään selvinä ja riittävinä. Tämä opinnäytetyö voi osaltaan auttaa hyvinvointialan yrityksiä huomaamaan yhteisten, nimettyjen arvojen merkityksen ja vaikutuksen työyhteisön toimintaan ja hyvinvointiin. Hoitoala kärsii runsaasta työntekijöiden vaihtuvuudesta. Yhteisesti sovitut arvot vahvistavat sitoutumista ja vähentävät vaihtuvuutta. Kun arvot tuodaan esille jo rekrytointi- ja perehdytysvaiheessa keskustelemalla niiden sopivuudesta työntekijän arvomaailmaan, luodaan aitoa sitoutumista. Rekrytointivaiheessa se saattaa helpottaa myös oikean henkilön valintaa.

Perehdytyksen ajanmukaisuuden edellytys on perehdytysmateriaalin päivitys. Kirjallisen tuotoksen lisäksi kohdeyrityksellä on materiaali myös sähköisessä muodossa. Loppuhaastattelun aikana huomasimme, että työtavoissa tehdyt muutokset eivät olleet siirtyneet sähköiseen versioon. Perehdyttäjän vastuu ulottuu myös materiaalin päivitykseen ja tuoreen kirjallisen materiaalin saatavuuden varmistamiseen. Tämä edellyttää myös turvallisuus- ja työkäytänteiden muutosten seuraamista, jotta henkilökunnalla olisi uusien tietojen käytettävissä. Materiaalin ylläpitoon tarvittavan osaamisen on oltava

kunnossa. Myös muilla kuin vastuhenkilöillä on oltava mahdollisuus vaikuttaa materiaalin sisältöön siltä osin, kuin se on tarpeellista turvallisen ja laadukkaan työskentelyn takaamiseksi.

7 LÄHTEET

Ala- Fossi, M., Heininen, E. 2003. Sijaisuus ja sijaisen työhön perehdyttäminen sairaanhoitajien näkökulmasta. Pro gradu. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos.

A4.9.2003/787. Pelastustoimiasetus. Viitattu 11.6.2008. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)

Anttila, K., Kaila-Mattila, T., Kan, S., Puska, E-L., Vihunen, R. 2007. Hoitamalla hyvää oloa. Helsinki: Wsoy.

Dessler, G. 2000. Human Resource Management. 8. painos.

Hammashuollon laitteet ja tarvikkeet. Lääkelaitoksen julkaisusarja 1/2003. Viitattu 22.11.2008. [Http://www.laakelaitos.fi](http://www.laakelaitos.fi).

.

Hilden, R. 2001. Ammatillinen osaaminen hoitotyössä. Tampere.

Hirvonen, K., Karhumäki, T., Tuominen, E. 2008. Välinehuolto. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Hoitotyön vuosikirja 2008. Vetovoimainen terveydenhuolto. Suomen sairaanhoitajaliitto ry.

Honkaniemi, L., Junnila, K., Ollila, J., Poskiparta, H., Rintala-Rasmus, A. & Sandberg, J. 2006. Viisaat valinnat. Työterveyslaitos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Jahren Kristoffersson, N., Nortvedt, F., Skaug, E-A. 2006. Hoitotyön perusteet. Narayana Press. Tanska

Juuti, P. & Vuorela, A. 2004. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Juva: PS-kustannus.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Edita Prima Oy. 3. uudistettu

painos. Työturvallisuuskeskus.

Kansikas, J. 2005. Kannusta sisäiseen yrittäjyyteen. Savonia-ammattikorkeakoulun julkaisusarja D2/2005. Kuopio: Kopijyvä.

Kassara, H. Paloposki, S., Holmia, S., Murtonen, S., Lipponen, V., Ketola, M-L. 2004. Hoitotyön osaaminen. Helsinki: WSOY.

Kinnunen, M. 2008. Potilasturvallisuus alkaa asenteista ja haluista. Sairaanhoidaja 8,10.

Kjelin, E., Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Talentum Media Oy. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laakkonen, A. Hoitohenkilöstön ammatillinen kasvu hoitokulttuurissa. 2004. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Lahtinen, J., Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Gummerus Oy.

L 19.11.1993/998. Laki nuorista työntekijöistä. Viitattu 11.6.2008.

[Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi).

L 17.8.1992/785. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Viitattu 25.5.2008.

[Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)

L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki. Viitattu 11.6.2008. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)

Laurila, P, Vikström, E.-L. 2005. Hyvä työhönottoprosessi terveydenhuollossa. Henkilökunnan kuvauksia Uudenmaan ja Varsinais-Suomen alueelta. Pro gradu-tutkielma. Lääketieteellinen tiedekunta. Hoitotieteen laitos. Tampereen yliopisto.

Leino- Kilpi, H., Peltomaa, K. 2008. Eettinen turvallisuus-vetovoimaisten sairaaloiden erityispiirre. Sairaanhoidaja 8,15.

- Leino-Kilpi,H.,Välimäki, M. 2003. Etiikka hoitotyössä. WSOY. Juva.
- Liukkonen, P. 2008. Henkilöstön arvon mittaaminen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Mäkisalo, M. 2003. Yhdessä onnistumme. Opas työyhteisön kehittämiseen ja hyvinvointiin. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Niemelä, P., Lahikainen, A. 2000.Inhimillinen turvallisuus. Tallinna: Kirjakas.
- Northcott,N. 2000. Mentorship in Nursing. Nursing management 7(3),30-32.
- Nurminen,R. 2000. Hiljainen tieto hoitotyössä. Helsinki: Tammi.
- Pentti, V. 2003. Turvallinen yhteisö-turvattu yksilö. Turvallisuutta kasvatuksen ja yhteiskuntapoliittisin keinoin. Helsinki: Yliopistopaino.
- Pentti,E. 2002. Hiljainen tieto vanhusten kotihoidossa. Pro gradu-tutkielma. Lääketieteellinen tiedekunta. Hoitotieteen laitos. Tampereen yliopisto
- Rainio, P. 2005. Kiinnitä työhön ja tulokseen. Opas kuntatyön perehdyttäjälle. Viitattu 25.8.08. [Http://hosted.kuntaliitto.fi](http://hosted.kuntaliitto.fi)
- Salo, I. 2008 Mitä, johtajako vain ihminen? Talouselämä 23, 58-59.
- Salonen, A. 2004. Mentorointi ja sairaanhoitajien ammatillinen pätevyys. Pro gradu-tutkielma. Lääketieteellinen tiedekunta. Hoitotieteen laitos. Tampereen yliopisto.
- Sarvimäki, A. 2002.Terveystieteen arvot- ristiriitojen vai voimavarojen lähde. Teoksessa eettisyyttä terveydenhuoltoon. Valtakunnallinen terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta 1998–2002.Etene-julkaisuja 5. Hki.
- Simoila,R., Kangas,R., Ranta,J. 1999. Hoitotyötä johtamaan. Tampere:

Kirjayhtymä.

Sonninen, A., Grönlund, E., Haarala, R., Holopainen, A., Kiikkala, I., Wilskman, K. 1998. Hoitotyön ulottuvuuksia. Suomen sairaanhoitajaliitto ry. Helsinki.

Sydänmaalakka, P. 2003. Älykäs organisaatio - tiedon, osaamisen ja suorituksen johtaminen. Talentum. Helsinki.

Terveystieteiden tutkimuskeskus. 2007. Suomen Lääkäriliiton julkaisu. Viitattu 25.8.2008.

<http://www.laakariliitto.fi/uutiset/julkaisut/ymparisto/s67.html.old-200604120942>

Toivonen, L. Turvallisuuskulttuuria kehittämässä. Kunnan työntekijöiden kokemus turvallisuudesta työssä. 2005. Pro gradu-tutkielma. Hoitotieteen ja terveyshallinnon laitos. Oulun yliopisto.

Työturvallisuuskeskus 2000. Perehdyttäminen palvelualueilla. 2. painos. Oy Edita Ab.

Ulrich, D. 2007. Henkilöstöjohtamisella huipulle. Talentum Media Oy. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vahla, L. 2008. Perehdytyshoitajan työtä osataan arvostaa. Sairaanhoitaja 3, 38.

Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Talentum Media Oy. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Virtanen, P. 2005. Houkutteleva työyhteisö. Edita Prima Oy. Helsinki.

Österberg, M. 2007. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Kauppakammarisarja. Edita Prima Oy. Helsinki

Liite 1. Perehdytyskansio

Hammaslääkäriasema Densens Oy

Perehdytyskansio

Densens Oy

Opas uudelle työntekijälle

Sisällysluettelo

1.....	Yrityksen esittely	59
2.....	Yrityksen arvot	60
3.....	Työsuhteeseen liittyviä asioita	62
4.....	EA ja paloturvallisuusasiat	63
5.....	Työtehtävät	64
5.2 Päivä		65
5.3 Ilta		66
6.....	Puhelimen käyttö	67
7.....	Muut tehtävät	67
8.....	Röntgen	68
9.....	Työturvallisuus ja ergonomia	69
10.....	Hygieniasuunnitelma	70
10.1 Aamu		70
10.2 Potilasvaihto		70
10.3 Päivän päätteeksi.....		71
10.4 Välinehuolto päivällä ja illalla		72
10.5 Päiväkohtaiset toimenpiteet		73
10.6 Jäljennösten käsittely		74

10.7 Jätehuolto.....74

Yrityksen esittely

Hammaslääkäriasema Densens on perustettu Jyväskylään Kansakoulukadulle vuonna 1996. Tätä ennen, vuonna 1994, oli perustettu Jämsän Hammaskulma Ky Jämsän keskustaan Talvialantielle. Kommandiittiyhtiöstä muodostettiin osakeyhtiö vuonna 1997.

Jyväskylän toimipisteen yhteyteen perustettiin hammaslaboratorio vuonna 1998. Ensimmäinen suuhygienisti aloitti työskentelyn vastaanotollamme vuonna 2002. Kun yhtiössämme tapahtui omistajuusmuutoksia vuonna 2004, eriytyi hammaslaboratoriokin omaksi yhtiökseen Denlab Oy:ksi. Toimitiloissa on tehty viimeisin laaja remontti ja kaluston uudistaminen vuonna 2005.

Tällä hetkellä henkilöstömäärä on 6, joista 2 hammaslääkärinä, 1 suuhygienisti ja 3 hoitajaa, joista 1 työskentelee päätoimisesti Jämsän vastaanotolla. Tulevaisuuden näkymät ovat työntäyteiset.

Yhteystiedot:

Jyväskylän toimipiste 014-214219

Jämsän hammaskulma 014-716641

Sähköpostiosoitteet: etunimi.sukunimi@densens.fi

Yrityksen arvot

Asiakaslähtöisyys

Hammaslääkäriasema Densens Oy:n tavoitteena on, että toiminnassa korostuu erityisesti asiakaslähtöisyys. Tämä näkyy seuraavissa tilanteissa:

- Asiakas huomioidaan henkilökohtaisesti hänen saapuessaan vastaanotolle.
- Palvelu on ystävällistä ja mahdollisimman pitkälle asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioivaa, erityisesti pelkäävien potilaiden kohdalla!
- Asiakkaalle annetaan hoitoa koskevista asioista mahdollisimman paljon tietoa.
- Puhelimeen pyritään vastaamaan mahdollisimman pian.
- Vastaanoton tilat pidetään siistinä ja viihtyisinä.
- Pyritään luomaan turvallinen ja luotettava hoitosuhde, johon kuuluu mm. vaitiolovelvollisuuden ehdoton noudattaminen ja se, että potilasta hoitaa sama tuttu hammaslääkäri.

Sisäinen yrittäjäyys

Työntekijältä odotetaan vastuullisuutta ja luotettavuutta työtehtäviensä hoidossa. Pienessä yrityksessä tiimityön merkityksen ymmärtäminen korostuu. Toisten ja oman työn arvostaminen on perusta sujuvalle tiimityöskentelylle. Sitoutuminen yrityksen toimintaan näkyy joustavana suhtautumisena erilaisten työtehtävien hoitamiseen. Myös oma-aloitteisuutta odotetaan työtehtävien hoidossa.

Aseptinen omatunto

Vastaanottotyössä aseptinen omatunto on edellytys potilaan ja hoitohenkilökunnan turvallisuudelle. Työntekijä toimii annettujen hygieniaohjeiden mukaisesti ja kykenee seuraamaan sekä arvioimaan objektiivisesti omia työskentelytapojaan.

Työsuhteeseen liittyviä asioita

- Työsopimus tehdään aina henkilökohtaisesti kirjallisena.
- Työterveyshuolto: Mehiläinen Oy
 - sairaustapauksessa sairauslomatodistus tulee toimittaa työnantajalle
 - lapsen sairastuessa tarvitaan myös todistus, ellei toisin sovita
- Työasuista on sovittu työsopimuksessa.
- Jokaiselle työntekijälle on varattu lukollinen kaappi.
- Omia papereita voi säilyttää jokaiselle varatussa henkilökohtaisessa lokerikossa.
- Internetin käytöstä työaikana sovitaan tapauskohtaisesti.
- Oman matkapuhelimen käyttö tulee ajoittaa tauoille.
- Työajat kirjataan päivittäin työvuorolistaan.
- Koulutusta tuetaan oman aktiivisuuden mukaan, ja se on suositeltavaa.

EA ja paloturvallisuusasiat

Hätänumero on 112

Hätätilanteessa toimitaan ensiapuohjeiden mukaan. Tilanteen vakavuudesta riippuen asiasta ilmoitetaan omistajille mahdollisimman pian.

Tulipalo:

Vastaanotolla on palohälytin sekä jauhesammutin ja sammutuspeitto ensisammutukseen.

Sairaskohtaus:

Ensiapuvälineet sijaitsevat anestesiahylllyssä ja lääkekaapissa on ensiapuun tarvittavia lääkkeitä. Lisäksi jokaisessa hoituhuoneessa on Epipen-kynä.

Jokaisen työntekijän tulee tietää ensisammutusvälineiden ja tarvittavien ensiaputarvikkeiden sijainti ja käyttö!

Ensiapukoulutus järjestetään työterveyshuollon kautta lakisääteisesti määräajoin (3 vuoden välein).

Työtehtävät

Aamu

Työpäivä alkaa aikaisintaan 7.30, mutta paikalla tulee olla vähintään puoli tuntia ennen ensimmäistä potilasta. Aamutehtävät ovat seuraavat:

- Tietojärjestelmä avataan.
- Puhelinvastaaja (Jyväskylän toimipisteessä) laitetaan pois päältä klo 8.00 seuraavasti: Paina # 14 #, jolloin vastauspalvelu on poistettu. Laita luuri kiinni. Jämsässä vastaaja suljetaan pois päältä on/off -näppäimestä.
- Ulko-ovi avataan klo 8.
- Kompressori käynnistetään ja röntgenlaitteisiin kytketään virta.
- Päivän potilaskortit otetaan esille ja potilaslista tulostetaan.

Potilashuoneen valmistelu:

- Unitiin virta (Jämsässä hanat auki), veden juoksutus.
- Tasojen pyyhintä, porien käyttö, yleinen siisteys (kts. hygieniasuunnitelma).
- Perustarjottimien kokoaminen valmiiksi.
- Autoklaavi päälle -> edellisillan instrumenttien sterilointi tarvittaessa.

Päivä

Potilastyön ohessa tehtäviin kuuluu puhelimeen vastaaminen ja ajanvaraus. Soittoihin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian, vastaanotolla on kaksi puhelinlinjaa käytössä.

Hoitajan tehtäviin kuuluu myös kirurgisten ja pelkäävien potilaiden esilääkityksen hoitaminen hammaslääkärin ohjeiden mukaisesti ja potilaan tarkkailu.

Uutta potilasta pyritään olemaan aina henkilökohtaisesti vastaanottamassa. Hänelle tarjotaan anamneesikaavake täytettäväksi.

Ilta

Ilta vuoroon tullaan puoli tuntia ennen ensimmäistä potilasta.

Ilta tehtäviin kuuluvat:

- Hoitotyössä avustaminen.
- Ovi suljetaan viimeisen potilaan jälkeen.
- Puhelinvastaaja laitetaan päälle seuraavasti: Paina * 14 # -> palvelu kytkeytyy päälle (Jyväskylän vastaanotolla). Jämsän vastaanotolla nauhoitetaan viesti vastaajaan päiväkohtaisesti.
- Huoneen loppusiivous: tyhjennetään roskakorit, viedään likaiset instrumentit välinehuoltoon, siistitään potilashuone (kts. hygieniasuunnitelma).
- Tietojärjestelmä suljetaan.
- Kompressori suljetaan (Jämsässä hanat kiinni).
- Röntgen- ym. laitteet sammutetaan.
- Potilaskorttien arkistointi (arkistokaappi lukitaan).
- Tarkistetaan yleinen siisteys, myös WC!
- Ilta vuoron hoitaja huolehtii lähtevästä postista.
- Valot sammutetaan.
- Työpäivä päättyy keskim. puoli tuntia viimeisen potilaan lähdön jälkeen.

Puhelimen käyttö

Puhelimeen vastataan mahdollisimman pian. Vastatessa sanotaan yrityksen nimi ja oma nimi. Asiakkaita palvellaan ystävällisesti. Särkypotilaat ja muut nopeaa hoitoa tarvitsevat asiakkaat pyritään hoitamaan mahdollisimman pikaisesti.

Muut tehtävät

Tarviketilaukset ja potilaiden recall-kutsut hoitaa nimetty vastuhenkilö. Apteekki- ja kauppa-asiat hoitaa se, jolla on siihen aikaa. Lääkekaapista huolehtii nimetty vastuhenkilö.

Röntgen

Jyväskylän vastaanotolla on käytössä digitaalinen röntgen. Työntekijän tulee noudattaa säädettyjä suojaetäisyyksiä ja vältettävä tarpeetonta oleskelua hoituhuoneessa kuvauksen aikana. Potilas suojataan suojakaulurilla tai essulla. Jämsän vastaanotolla kuvat kehitetään käsin. Hoitaja ottaa OPTG:t hammaslääkärin ohjeiden mukaan.

Työturvallisuus ja ergonomia

Jokaisen työntekijän on suojauduttava asianmukaisesti hoitotilanteessa. Vähimmäissuojautumiseen kuuluvat maski, hanskat ja suojalasit. Erityistilanteessa toimitaan annettujen ohjeiden mukaan. Vastaanotolla käytettävien aineiden ja laitteiden turvallinen käyttö ja mahdolliset riskit on tunnettava. On suositeltavaa, että työntekijä tutustuu seuraaviin Lääkelaitoksen julkaisusarjan oppaisiin:

- ”Hygienia suun terveydenhuollossa”
(http://www.nam.fi/uploads/julkaisut/laitteet_ja_tarvikkeet/julkaisusarja_1.2003.pdf)
- ”Hammashoidon muovimateriaalit aiheuttavat allergiaa”
(http://www.nam.fi/uploads/julkaisut/opas_hammashoitohenkilöstölle.pdf).

Omaan työergonomiaan on myös hyvä kiinnittää huomiota. Taukojumppa on suositeltavaa työpäivän aikana. Jumppaohjeita löytyy mm. seuraavista osoitteista:

<http://www.medivire.fi/@Bin/1592168/Taukojumppa.pdf>

<http://www.tuuli.net/kunto-ohjelmat/taukoliikunta2.htm>

Hygieniasuunnitelma

Aamu

- Kädet pestään vedellä ja saippualla käsienpesuohjeen mukaan (kts. liitteenä oleva ohje) ja desinfioidaan lopuksi käsihuuhteella
- Pinnat pyyhitään Metasys Green & Clean SD 100 %:lla liuoksella.
- Molempiin imuihin vedetään kylmää vettä n. 2 dl kumpaankin (yht. 4 dl).
- Vettä juoksetetaan n. 1 minuutin ajan turbiinista, mikromootorista ja puustista, viikonlopun jälkeen pidempään.

Potilasvaihto

- Likaiset instrumentit laitetaan potilashuoneessa olevaan keräysastiaan.
- Likaiset hanskat riisutaan, kädet pestään ja desinfioidaan käsihuuhteella huolellisesti.
- Metasys Green & Clean SD- liuoksella pyyhitään kontaminoituneet pinnat.
- Porat tyhjäkäytetään ja pyyhitään.
- Suojalasit pestään vedellä ja saippualla.
- Kädet desinfioidaan huuhteella, ja otetaan puhtaat instrumentit seuraavaa potilasta varten.
- Sopivan tauon aikana, esim. lounastauon alkaessa, likaiset instrumentit viedään ultraäänipesuriin välinehuoltoon.

Päivän päätteeksi

- Imureihin vedetään Metasys Green & Clean M2-liuosta laimennettuna 600 ml (2 painallusta + astian merkkiin asti vettä).
- Myös sylkykuppi puhdistetaan samalla liuoksella.
- Pinnat pyyhitään Metasys Green & Clean RDN -liuoksella, 5 ml / 2 l vettä, ja jätetään pinnoille vaikuttamaan.
- Instrumentit käsitellään välinehuollossa ohjeen mukaisesti (kts. Välinehuolto päivällä ja illalla).
- Välinehuollon pinnat pyyhitään Metasys Green & Clean RDN-liuoksella.
- Vastaanoton yleinen siisteys tarkistetaan em. työtehtävien lisäksi.

Huom! Suojakäsineiden käyttö on suositeltavaa Metasys-pyyhintäaineita käytettäessä !

Välinehuolto päivällä ja illalla

- Kulmakappaleet, turbiini ja ultraäänilaitte pyyhitään ja öljytään Kavon spray-öljyllä, sen jälkeen ne pestään käsin astianpesuaineella juoksevan veden alla ja viedään steriloitavaksi autoklaaviin.
- Ultraäänipesurissa käytetään Biosonic Germisidal Ultrasonic-liuosta 24 ml/3 l vettä. Liuoksen vaihtoväli on 1 x viikossa, tarvittaessa useammin.
- Pesurin jälkeen instrumentit huuhdellaan vedellä ja kuivataan puustilla ja liinalla.
- Autoklaaviin kelpaamattomat välineet kylmästreriloidaan A12T-liuoksessa.
- Kuumailmakaappiin laitetaan esim. atulat ja tarjottimet, mikäli autoklaaviin ei mahdu.
- Pussitettavat instrumentit suljetaan kuumasaumaajalla tai autoklaaviteipillä, pussiin merkitään sterilointipäivämäärä.
- Tarjottimelle laitetaan autoklaavin toimivuutta testaava indikaattori.
- Autoklaavin ohjelmaksi valitaan joko kumiohjelma (121°C) tai muille instrumenteille tarkoitettu ohjelma (134°C) steriloitavien välineiden mukaan.

Päiväkohtaiset toimenpiteet

Maanantai:

- unitin suodattimen puhdistus
- välinehuollon tarkempi siivous

Tiistai:

- aamulla imurointi, pölyjen ja lattioiden pyyhkiminen
- WC:n siivous (lattia, pönttö, allas)
- keittiön siivous (lattia, pinnat, altaat)

Torstai:

- autoklaavin säiliön ja tarjottimien puhdistus
- tarkempi yleissiivous, paperisäiliöiden täyttö, paperisilppurin tyhjennys

Tarvittaessa:

- Pyykin pesu (työvaatteet, kuivauspyyhkeet)
- Pölyjen pyyhintä (noin 1x viikossa)
- Paperisilppurin tyhjennys
- Odotushuoneen ylimääräiset lehdet roskeen

Jyväskylässä Sarin unitin viikottaisesta huollosta on erillinen ohje.

Jäljennösten käsittely

Jäljennösten pinnalle suihkutetaan Dürr MD 520- liuosta ja annetaan vaikuttaa 5 minuuttia, lopuksi huuhdellaan vedellä ja pakataan.

Jätehuolto

Pistävä ja terävä jäte laitetaan niille varattuun astiaan, muut jätteet kuivajätteisiin. Kone ilmoittaa unitin amalgaamisäiliön täyttymisestä. Ongelmajätehuolto (Oy Lindström Consulting Ab) huolehtii amalgaamin ja röntgenjätteiden jatkokäsittelystä.

Liite 2. Perehdyttäjän muistilista

Perehdyttäjän muistilista

Densens Oy

Tämän listan tarkoitus on seurata perehdytettävien asioiden etenemistä. ”Opastettu” sarakkeeseen laittavat perehdyttäjä ja uusi työntekijä allekirjoituksensa ja päivämäärän, jolloin asia on käsitelty. Perehdytyksen lopuksi sovitaan seurantakeskustelu-aika.

Yrityksen esittely	
	Opastettu
Yrityksen toiminta ja asiakkaat	
Yrityksen arvot -asiakaslähtöisyys -sisäinen yrittäjyys -aseptinen omatunto	
Toimisto ja tietotekniikka	
Muu henkilöstö ja työnjako	

Työsuhteasiat	
	Opastettu
Työaika	
Palkka-asiat	
Työterveys	
Työturvallisuus -ensiaputilanteet -paloturvallisuus -häiriö- ja uhkatilanteet -suojainten käyttö	
Koulutusasiat	

Oma työ	
	Opastettu
Työtehtävät ja vastualueet -aamu -ilta -siivous	
Asiakaspalvelu	
Koneet ja laitteet	
Välinehuolto ja aseptiikka	
Hygieniasuunnitelma	
Ergonomia	
Muut asiat	

Seurantakeskusteluajaksi olemme sopineet ____ / ____ 200_

Perehdyttäjä

Työntekijä

Liite 3. Kyselylomake Densens Oy:n henkilökunnalle

Kysymyksiä perehdytyksestä hammaslääkäriasema Densensissä

Milloin aloitit työskentelyn Densensissä, ja kauanko työsuhteesi on kestänyt?

Mikä on roolisi ja tehtäväsi yrityksessä?

Oletko osallistunut uuden työntekijän perehdyttämiseen ja millä tavalla?

Koetko työyhteisön kannustavana uuden tulokkaan näkökulmasta?

Millä tavalla perehdytys tapahtui Densensissä ennen perehdytyskansion käyttöönottoa?

Missä vaiheessa perehdytysmateriaalia käytettiin ja millä tavalla?

Oliko perehdytyksessä kansiosta selvää hyötyä?
Perustele.

Kuinka paljon käytit kansiota perehdyttämisen aikana?
Mihin asioihin hait tukea siitä?

Korostettiinko joitakin asioita perehdytyksessä muita enemmän?

Oliko kansiossa riittävästi tietoa	Kyllä	Ei
- yrityksen arvoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- työturvallisuuden liittyvistä asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- työtehtävistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- vastaanoton hygieniasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koetko, että yrityksen arvot (asiakaslähtöisyys, sisäinen yrittäjäyys, aseptinen omatunto) ovat samansuuntaiset kuin omat henkilökohtaiset arvosi hoitotyössä?

Toteutuvatko arvot mielestäsi yrityksessä myös käytännössä?

Mietittiinkö uuden työntekijän omien arvojen ja yrityksen arvojen yhteensopivuutta (esim. työhaastattelussa)?

Kysymyksiä hoitotyön periaatteista perehdytyksessä:

Miten perehdytyksessä tuotiin esille

a) turvallisuuden periaate?

- asiakkaan kannalta (esim. potilasturvallisuus eli vaihtolovelvollisuus, aseptiikka, emotionaalinen turvallisuus)

- hoitajan kannalta (esim. työturvallisuus, luottamuksen luominen työyhteisöön)

b) yksilöllisyyden periaate?

- asiakkaan kannalta

- hoitajan kannalta (esim. aikaisempi työkokemus, työntekijän tietämyksen hyödyntäminen -> kahdensuuntainen tiedonsiirto)

c) ammatillisuuden periaate? (esim. uuden työntekijän sopeuttaminen tiimiin ammattilaisena yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi)

d) taloudellisuuden periaate? (esim. hoitotarvikkeiden ja välineiden käyttö, sisäisen yrittäjyyden tukeminen -> työntekijä ymmärtää oman osuutensa työprosessissa)

Huomasitko kansiossa jotain puutteita, tai olisitko lisännyt siihen jotain?

Oletko työskennellyt muilla vastaanotoilla? Jos olet, niin vertaa perehdytystä Densensiin ja kerro millaisia eroja huomasit.

Huomioidaanko yrityksessä kestävän kehityksen periaatetta millään tavalla? Kerro esimerkkejä. (kestävä kehitys = esim. ympäristöasioiden huomioiminen esim. tarvikehankinnoissa, kierrätysasiat jne.)

Näetkö yrityksen uudistuvana organisaationa ja/tai vetovoimaisena yrityksenä? (hyvä työilmapiiri, uudistumismyönteisyys). Onko rekrytointi helppoa?

Millaisena asiakkaat mielestäsi näkevät yrityksen?

Muuta kommentoitavaa perehdyttämistä tai yrityskulttuuria koskien (voit kirjoittaa vapaasti mielipiteitäsi myös yleisellä tasolla). Kiitos vastauksistasi!