



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

**PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA
LAHDEN KAUPUNGIN
PALVELUASUMISEN TYÖNTEKIJÖILLE**

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja
johtamisen ylempi ammattikorkeakoulu-
tutkinto
Tutkimuksellinen kehittämishanke
Kevät 2012
Kati Ruusuvirta

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveystalo

RUUSUVIRTA, KATI Pehdyttämssuunnitelma Lahden kaupungin palvelu-
asumisen työntekijöille

Pehdyttämssuunnitelma Lahden kaupungin palveluasumisen työntekijöille
61 sivua, 5 liitesivua

Kevät 2012

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö on työelämälähtöinen kehittämishanke Lahden kaupungin palveluasumisen työntekijöille. Kehittämishanke etenee toimintatutkimuksen mukaisessa viitekehysessä. Kehittämishankkeen tarkoituksena on yhtenäistää Lahden kaupungin palvelutalojen toimintaa pehdyttämisen osalta sekä ajantasaistaa ja parantaa uusien työntekijöiden pehdytystä palvelutalossa. Kehittämishankkeen tavoitteena on laatia palveluasumiseen ajantasainen pehdyttämssuunnitelma palvelutalon työntekijöille. Palvelutalojen suurin ammattiryhmä on lähihoitajat, joiden pehdyttämssuunnitelmasta kehittämishanke alkoi. Kehittämishanke toteutettiin palveluasumisen työyhteisöissä vuosien 2010–2011 välisenä aikana.

Kehittämishankkeessa luotiin työryhmätyöskentelyn avulla pehdyttämssuunnitelma lähihoitajille. Suunnitelmaan liittyi pehdytyslomake lähihoitajan työhön pehdyttämiseen. Lähihoitajan pehdytyslomakkeen toimivuutta testattiin kesätyöntekijöillä 2010. Palautetta lomakkeesta saatiin kyselytutkimuksen avulla kesällä 2010. Toinen kyselytutkimus tehtiin joulukuussa 2011. Toiseen kyselyn vastanneet lähihoitajat eivät olleet samoja työntekijöitä kuin edelliseen kyselyyn vastaajat.

Pehdyttäminen on prosessi, joka vaatii ennakkotoimenpiteitä. Pehdyttäminen on uuden työntekijän tukemista kunnes hän itse kokee olevansa riittävän varma ottamaan ohjaket omiin käsiinsä uudessa tehtävässä. Työorganisaatioiden toiminnan kannalta on tärkeää, että kaikki osaaminen ja tietämys hyödynnetään mahdollisimman hyvin. Mentorointi on yleinen keino saada merkitykseltään ja käytettävyydeltään tärkeää organisaation tietoa jaettavaksi uusille työntekijöille. Mentoroinnin avulla hiljainen tieto ja työkokemus saadaan talteen ja kaikkien käyttöön sekä samalla tehdään erilaiset työskentelytavat tutuiksi koko työyhteisölle. Hyvä pehdytys parantaa työyhteisön toimivuutta sekä työhyvinvointia. Hyvin toimiva työyhteisö tekee laadukasta työtä ja sitä kautta asiakkaiden saama palvelu paranee. Ajantasainen pehdytys lisää potilasturvallisuutta ja takaa palvelutalojen asukkaille hyvän ja laadukkaan hoidon sekä huolenpidon.

Avainsanat: pehdyttäminen, mentorointi pehdyttämisessä, vanhusten palveluasuminen

Lahti University of Applied Sciences
Faculty of Social and Health Care

RUUSUVIRTA, KATI: A familiarization plan for the employees of sheltered housing services in Lahti

Master Programme in Developing and Management of Social and Health Care
61 pages, 5 appendices

Spring 2012

ABSTRACT

This thesis is a working life based developing project for the employees of Lahti city sheltered housing services. The objective of this developing project is to both unify the activity of the housing services and familiarization and make it better and more up-to-date for the employees in housing services. The goal of this development project is to create a familiarization plan to those people working in sheltered housing services. The biggest professional group in housing services are practical nurses, and this project started from them. The project was carried out during the years 2010-2011.

A familiarization plan for practical nurses was created as a result of this project. The plan included a familiarization form for practical nurses. The functionality of this form was tested with the summer workers in 2010. Feedback from using this form was also collected in 2010. The second questionnaire was made in December 2011. The workers who answered the second questionnaire were not the same as the ones who answered it first.

Familiarization is a process that requires preventive measures. Familiarization is meant to support a new employee, until he or she feels ready to take the reins in his own hands in the new tasks. It is important for the organization that all the knowledge can be utilized as well as possible. Mentoring is a common way to get important information and at the same time it helps to open up the different ways of working to the whole work community. A good familiarization increases the patient's security and guarantees the people living in sheltered housing services a good and high quality care and nursing.

Key words: familiarization, mentoring in familiarization, sheltered housing service

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS	3
2.1	Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala	3
2.2	Vanhusten palvelut ja kuntoutus	4
3	KEHITTÄMISHANKKEEN TARKOITUS JA TAVOITE	7
4	PEREHDYTTÄMINEN VANHUSTEN PALVELUASUMISESSA	8
4.1	Perehdyttäminen käsitteenä	8
4.2	Perehdytystä ohjaavat lait ja asetukset	14
4.3	Mentorointi perehdyttämisessä	15
4.4	Perehdyttäminen Lahden kaupungin palveluasumisessa	18
4.5	Vanhusten palveluasuminen Lahdessa	19
5	KEHITTÄMISHANKKEEN MENETELMÄLLISET RATKAISUT	22
5.1	Toimintatutkimus kehittämishankkeen viitekehyksenä	22
5.2	Kyselytutkimus tässä kehittämishankkeessa	26
5.3	Kyselytutkimuksen analysointi	29
6	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	31
6.1	Kehittämishankkeen aloittaminen	31
6.2	Työryhmätyöskentelyä lähihoitajan perehdyttämissuunnitelmaa tehdessä	32
6.3	Perehdyttämissuunnitelman perehdytyslomake lähihoitajalle	34
6.4	Perehdytyskansion laatiminen lähihoitajalle	35
6.5	Ensimmäisen kyselytutkimuksen tulokset	36
6.6	Vastaavien hoitajien ja sairaanhoitajien perehdyttämissuunnitelman laatimisen aloittaminen kyselytutkimuksen pohjalta	38
6.7	Toisen kyselytutkimuksen tulokset	40
6.8	Kyselytulosten yhteenvetoa	42
7	KYSELYN TULOSTEN VERTAILUA AIEMPIIN TUTKIMUSTEN TULOKSIIN	44
8	POHDINTAA	47
8.1	Kehittämishankkeen eettisyyden ja luotettavuuden tarkastelua	47
8.2	Kehittämishankkeen prosessinarviointia	50
8.3	Jatkokehittämisasiheet	53

LÄHTEET

55

LIITTEET

62

1 JOHDANTO

Tässä kiireisessä ja suorittamisen yhteiskunnassa elämme jatkuvassa muutoksessa niin vapaa-ajalla kuin töissä. Työyhteisöt ja organisaatiot muuttuvat jatkuvasti. Niissä muutetaan ja kehitetään toimintamalleja ja rakenteita vastaamaan paremmin toimintaympäristön muutoksia ja sidosryhmien odotuksia. Tulevaisuuden osaamistarpeet kunnissa liittyvät esimiestyön kehittämiseen sekä toimintaympäristön ja toiminnan kehittämiseen. Kuntasektorin jatkuva muutos asettaa osaamisen kehittämislle haasteita. Työyhteisön ja organisaation oppiminen edellyttää jatkuvaa parantamista. (Suonsivu 2011, 9; Koivuniemi 2004, 168; Viitala 2002, 22, 205.)

Tänä päivänä työ ei ole pelkästään työn tekemistä, vaan myös oman työn kehittämistä. Kiihtyvä muutostahti ja sen myötä toiminnan jatkuva parantaminen tekee tarpeelliseksi muotoilla uudelleen työorganisaatioiden rakenteita ja niissä tehtäviä töitä. Hyvin johdettu ja henkilöstöstä huolta pitävä työpaikka vetää puoleensa parhaimmat osaajat, joka mahdollistaa sen menestymisen. (Manninen 2009, 7,13; Viitala 2004, 259.)

Kehittämistoiminta on työyhteisöissä jatkuvaa prosessia. Työyhteisön osaamista kehitetään, huomioiden samalla jo olevan hiljaisen tiedon säilyminen. Jotta työntekijän toiminta työpaikalla on laadukasta ja työyhteisöä tukevaa täytyy työntekijän saada perehdytys tekemäänsä työhön. Perehdyttämismuodosta riippumatta sen tavoitteena on luoda hyvä perehtyminen. Viitalan (2004, 260) mukaan organisaation on käytännöllistä ja työnlaatua parantavaa luoda perehdytysjärjestelmä, jota päivitetään säännöllisesti. (Suonsivu 2011, 8; Työterveyslaitos 2011; Kupias & Peltola 2009, 13–16, 166.)

Perehdyttämislle annetaan ensivaikutelma työyhteisöstä uudelle työntekijälle ensimmäisten työpäivien aikana. Tässä työssä työyhteisönä on vanhusten palveluasuminen eli palvelutalo. Lahden kaupungilla on viisi omaa vanhusten palvelutaloa, jotka toimivat omina yksikköinä eripuolella kaupunkia. Palveluasuminen kuuluu Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimialaan ja siellä vanhusten avopalveluiden alaisuuteen. Vuoden 2010 alussa palveluasumisessa tapahtui organi-

saation muutos. Tämän yhteydessä haluttiin parantaa ja yhtenäistää palveluasumisen työkäytäntöjä muun muassa kehittämishankkeilla.

Organisaation toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset muuttavat rakenteita ja hämmentävät työntekijöitä, tällöin esimiehet voivat reagoida muutokseen pyrkimällä muuttamaan organisaation toimintatapoja tarkoituksenmukaisemmiksi ja paremmin sopiviksi. Uudistusmielinen johto voi oman henkilöstönsä kanssa tarttua ajan haasteisiin ja etsiä uusia innovatiivisia toimintatapoja. Näin vastataan ajanhaasteisiin ja tarjotaan henkilöstölle mahdollisuus olla mukana kehittämässä toimintaa. (Wink 2011, 94.)

Tässä työssä kehittämishanke on perehdyttämissuunnitelman laatiminen Lahden kaupungin palveluasumiseen. Perehdyttämissuunnitelma sisältää perehdytysohjelman mikä laaditaan ensin lähihoitajille ja sen jälkeen tehtyä ohjelmaa hyödynnetään vastaavan hoitajan ja sairaanhoitajan perehdytysohjelman suunnittelussa. Lähihoitajan perehdytysohjelma laaditaan työryhmässä, jossa on jokaisesta talosta ammattiryhmän edustus. Ennen perehdytysohjelmien laatimista on ammattiryhmän työnkuva tarkistettu työntekijöiden kanssa.

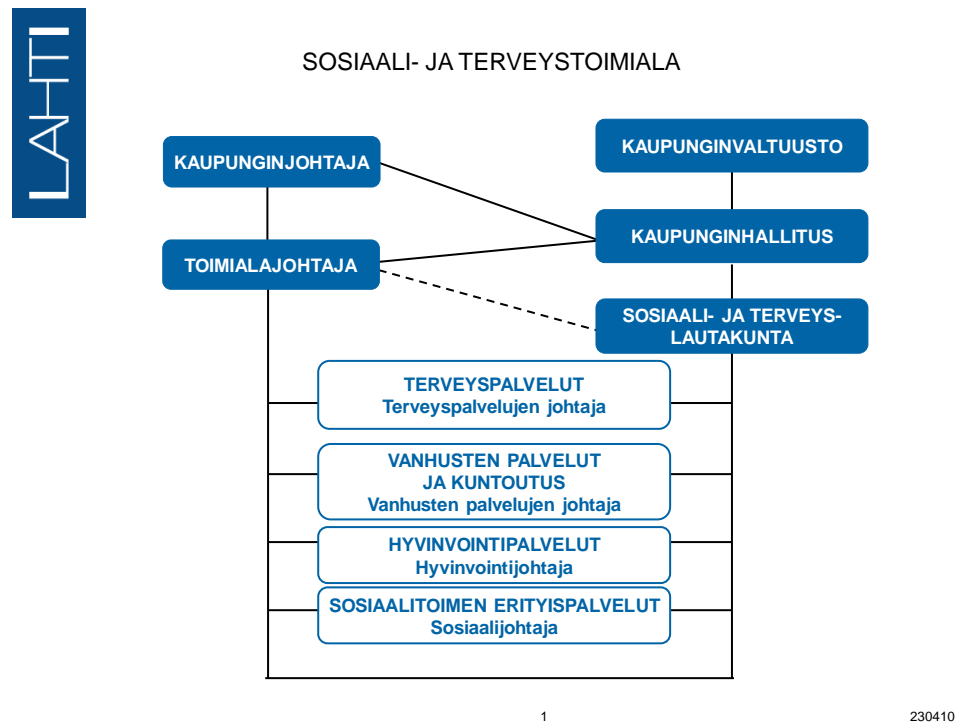
2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

2.1 Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala

Lahden kaupungilla työskentelee yli 6000 henkilöä, joista 42 % työskentelee sosiaali- ja terveystoimialalla. Lahden kaupungin tavoitteena on, että asukkaat voivat hyvin. Motivoituneiden ja osaavien työntekijöiden avulla Lahden kaupunki huolehtii asukkaidensa hyvinvoinnista. Kuntatyönantajan etuihin kuuluvat muun muassa hyvät mahdollisuudet omien taitojen kehittämiseen ja uralla etenemiseen. Osaava henkilöstö on yksi Lahden kaupungin kolmesta perusarvosta. (Lahden kaupunki 2011a; Lahden kaupunki 2011e.)

Sosiaali- ja terveystoimialan yhtenä strategisena päämääränä vuosille 2007–2012 on, että sosiaali- ja terveystoimi on haluttu työpaikka. Ratkaisevina menestystekijöinä tässä on strategian mukaan onnistunut ja motivoiva henkilöstöpolitiikka sekä osaava johtaminen ja esimiestyö. Siihen liittyen Lahden kaupungilla kehitetään suunnitelmallisesti työntekijöiden osaamista, työhyvinvointia ja työssäjaksamista. Ajantasainen perehdytysohjelma tukee työntekijöiden osaamista sekä työhyvinvointia. (Lahden kaupunki 2011b; Lahden kaupunki 2011e.)

Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala (Kuvio 1) toimii kaupunginjohtajan sekä kaupunginhallituksen alaisena ja sen toimintaa seuraa sosiaali- ja terveyslautakunta. Toimiala on jaettu neljään vastuualueeseen. Nämä ovat terveystoimiala, hyvinvointipalvelut, sosiaalitoimen erityispalvelut sekä vanhustenpalvelut ja kuntoutus.

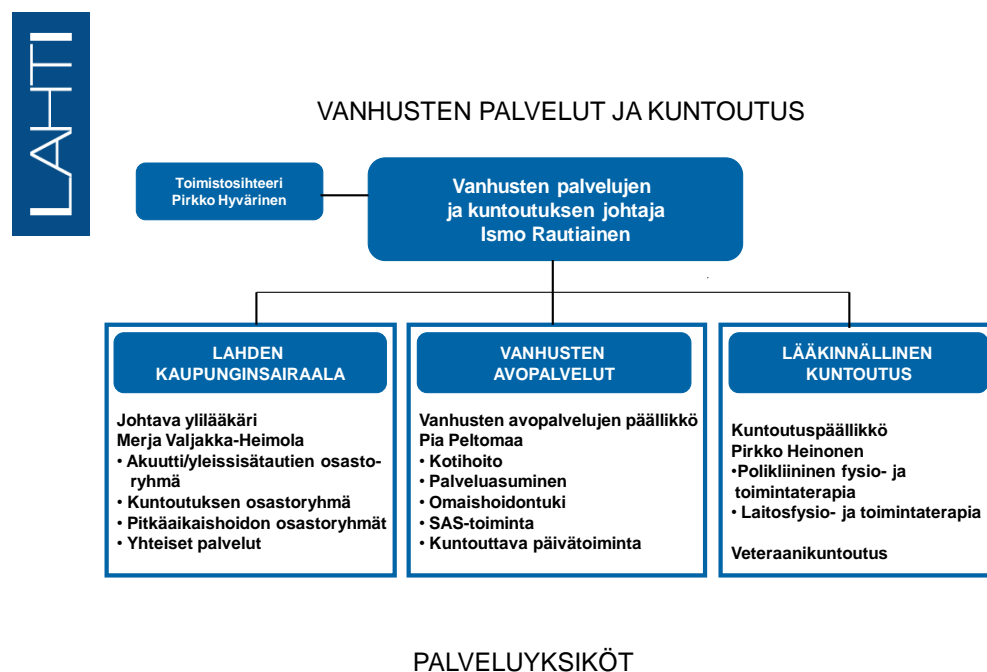


KUVIO 1. Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala (Lahden kaupunki 2011b)

2.2 Vanhusten palvelut ja kuntoutus

Vanhustenpalveluiden ja kuntoutuksen toiminta-ajatus on, että vanhusten palveluiden ja kuntoutuksen vastuualue tuottaa lahtelaisten tarvitsemia palveluja laadukkaasti ja kustannustehokkaasti yhteistyössä muiden tahojen kanssa asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Vanhusten palveluiden Lahden alueen eri toimijoiden yhteisenä visiona on, että ”Lahti tarjoaa ikäihmisille turvallisen elinympäristön sekä mahdollisuudet hyvään ja virikkeelliseen elämään”. (Lahden kaupunki 2011c.)

Vanhusten palvelut ja kuntoutus jakaantuu (Kuvio 2) Lahden Kaupunginsairaalaan, lääkinälliseen kuntoutukseen ja vanhusten avopalveluihin. Lahden Kaupunginsairaalaan kuuluvat akuutti/yleissisätautien osastoryhmä, kuntoutuksen osastoryhmä, pitkäaikaishoidon osastoryhmät sekä yhteiset palvelut. Lääkinälliseen kuntoutukseen kuuluvat polikliininen fysio- ja toimintaterapia, laitos fysio- ja toimintaterapia sekä veteraanikuntoutus. Avopalveluihin kuuluvat kotihoito, palveluasuminen, omaishoidontuki, selvitys, arvioi ja sijoita työryhmä eli SAS-toiminta sekä kuntouttava päivätoiminta.



KUVIO 2. Lahden kaupungin vanhusten palvelut ja kuntoutus (Lahden kaupunki 2011f)

Vanhusten avopalveluiden toiminta-ajatuksena on mahdollistaa vanhusten turvallinen asuminen kotona mahdollisimman pitkään ja ehkäistä pysyvää laitoshoidon tarvetta. Tässä tarkoituksessa vanhusten avopalvelut järjestää palvelutarpeen arviointia ja palveluneuvontaa, omaishoitoa, kotihoitoa, palveluasumista ja tukipalveluita niille vanhuksille, jotka eivät selviydy arkielämän toiminnoista itsenäisesti,

omaisten tai muiden palvelujärjestelmien avulla. Palvelut kohdennetaan eniten hoitoa ja huolenpitoa tarvitseviin asiakkaisiin, koska ikääntyneiden määrä lisääntyy vuosittain. Palvelujen sisällössä keskitytään tehtäviin, jotka edellyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista asiantuntemusta. Näin ollen vanhusten kotona asuminen mahdollistuu mahdollisimman pitkään. (Lahden kaupunki 2011c; Lahden kaupunki 2011d; Sosiaali- ja terveysministeriö 2011; Sosiaali- ja terveysministeriö 2008.)

Tulevaisuudessa väestörakenteen muutos, muun muassa suurten ikäluokkien tuleminen eläkeikään sekä syntyvyyden vähentyminen, vain korostaa kodinomaisten ratkaisujen tärkeyttä. Palveluasumisen osuus nousee tärkeäksi kehittämisalueeksi. Tulevaisuuden palvelurakenteen muutos, laitoshoidon vähentäminen ja kotiin annettavien palveluiden lisääminen, lisäävät palveluasumispaikkojen tarvetta. Näin ollen ajatus vanhusten asumisesta kotona mahdollisimman pitkään nousee koko yhteiskunnan ajattelutavaksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011.)

Palveluasumista on Lahden kaupungilla sekä omana toimintana että ostopalvelutoimintana (Lahden kaupunki 2011c). Tässä työssä keskitytään Lahden kaupungin omien palvelutalojen työn kehittämiseen.

3 KEHITTÄMISHANKKEEN TARKOITUS JA TAVOITE

Kehittämishankkeen tarkoituksena on yhtenäistää Lahden kaupungin palvelutalojen toimintaa perehdyttämisen osalta sekä ajantasaistaa ja parantaa uusien työntekijöiden perehdytystä palvelutaloissa. Tarkoituksena on hyvän perehdytyksen kautta parantaa työnlaatua sekä työhyvinvointia palveluasumisessa. Työturvallisuuskeskuksen (2003, 5) mukaan hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta siihen käytetty aika tulee hyötyjen kautta monin verroin takaisin. Perehdyttämisen avulla pyritään luomaan myönteistä asennoitumista ja sitoutumista työyhteisöön. Perehdytyksen kautta saatu hyvä työnlaatu takaa palvelutalojen asukkaille hyvän ja laadukkaan hoidon sekä huolenpidon.

Kehittämishankkeen tavoitteena on laatia Lahden kaupungin palveluasumiseen ajantasainen perehdyttämissuunnitelma palvelutalon työntekijöille. Uusi perehdyttämissuunnitelma mahdollistaa uuden työntekijän työskentelyn myös toisessa palvelutalossa perehdytyksessä saamallaan tiedolla.

4 PEREHDYTTÄMINEN VANHUSTEN PALVELUASUMISESSA

4.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Perehdyttäminen käsitteenä ei ole yksiselitteinen. Perehdyttämisen sisältö muuttuu ajan ja paikan muuttuessa. Eri organisaatioissa se voi merkitä eri asioita ja yleensä siihen vaikuttaa se, miten organisaatio liittyy perehdyttämisen strategiaan ja muuhun toimintaan. Myös kirjallisuudessa käsitettä eritellään useammalla tavalla. Kirjallisuudessa käytetään käsitteitä perehdyttäminen, perehdytys sekä perehdytysprosessi. Käsitteinä näiden sisältö on samanlainen. Yleisesti voidaan ajatella, että perehdyttäminen sisältää alku- ja yleisperehdyttämisen sekä työnopastuksen. (Kupias & Peltola 2009, 17–20.) Yksiselitteisesti voidaan ajatella, että perehdyttämisen tarkoitus on lyhentää sitä aikaa, jossa uuden työntekijän panos muuttuu tuottavaksi (Ketola 2010, 70).

Kangas (2003, 4) määrittää perehdyttämisen työturvallisuuskeskuksen oppaassa tarkoittamaan kaikkia toimenpiteitä joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa ja työnsä. Perehdytettävä perehdytetään työyhteisöön niin, että hän tuntee sen toiminta-ajatuksen ja palveluidean sekä työpaikan tavat. Hänet perehdytetään työyhteisöön, oppiakseen tuntemaan työpaikkansa työkaverit ja asiakkaat. Opastetaan eli perehdytetään työhön, jotta perehdytettävä oppii työtehtävänsä ja tietää työhön kohdistetut odotukset sekä oman vastuunsa koko työyhteisön toiminnasta. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2-4; Kangas 2003, 4.)

Kupias ja Peltola (2009, 19) kiteyttävät perehdyttämisen tarkoittamaan toimenpiteitä ja tukea, joiden avulla uutta työtä omaksuvan työntekijän osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään, jotta hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan. Tarkoituksena on, että uusi työntekijä selviytyy mahdollisimman nopeasti itsenäisestä työskentelystä. Perehdyttäminen laajimmillaan kehittää koko työyhteisöä ja organisaatiota. Perehdyttäminen on osa henkilöstön kehittämistä, investoimista tulevaisuuteen ja osaamiseen. Perehdytys on jatkuva prosessi, jota kehitetään työyhteisön ja työpaikan tarpeiden

mukaan. Tästä prosessista vastaa esimies, mutta hän voi siirtää itse perehdyttämisen työntekijöille. (Kupias & Peltola 2009, 19; Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Perehdyttäminen on prosessi, joka vaatii ennakkotoimenpiteitä. Perehdytys alkaa jo rekrytointivaiheessa kertomalla työpaikasta ja työstä. Uuden työntekijän vastaanotto on erityisen tärkeää, siinä luodaan mielikuva työpaikasta sekä työyhteisöstä. Viitala (2004, 260) puhuu ensivaikutelman merkityksestä uuden työntekijän omaan merkityksen kokemiseen uudessa työyhteisössä. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 9; Viitala 2004, 260.)

Viitalan (2004, 259) mukaan perehdyttäminen on uuden työntekijän tukemista siihen saakka kun hän itse kokee olevansa riittävän varma ottamaan ohjokset omiin käsiinsä uudessa tehtävässään. Perehdyttämisessä on keskeistä selvittää mitä työn aloitus heti edellyttää ja mitä osaamista työntekijällä jo on. Se ei ole pelkästään koulutuksen ja työkokemuksen tarkistamista, vaan esimiehen on analysoitava ja eriteltävä asiat, joita työn suorittaminen vaatii. Työntekijän osaaminen voidaan tarvittaessa varmistaa käytännössä, esimerkiksi perehdytettävä suorittaa käytännössä tulevan toimenkuvaansa kuuluvan työtehtävän. (Manninen 2009, 92.)

Uudelle työntekijälle perehdytys on erittäin tärkeää, koska kaikki on uutta työyhteisössä ja opittavaa on paljon. Toisaalta pitkään töistä pois ollut työntekijä tarvitsee myös perehdytystä nykytilanteesta. Perehdytyksen alussa on hyvä selvittää mitä osaamista työntekijällä jo on. Työhön liittyvät perusasiat uusi työntekijä voi oppia muutamassa päivässä, mutta itsenäisen työskentelyn oppimiseen menee enemmän aikaa. (Ketola 2010, 73; Manninen 2009, 90–93; Kangas 2003, 4-5.)

Viitala (2004, 259–260) korostaa perehdytyksen hoitamista niin, että se turvaa organisaation ja työyhteisön toiminnan laadun. Perehdytys luo myönteisen asenteen sekä uudessa työntekijässä että koko työyhteisössä. Se auttaa pääsemään työtehtäviin kiinni mahdollisimman tehokkaasti ja mahdollistaa tätä kautta onnistumisen. Hyvä perehdytys muokkaa yhteistyötä ja vuorovaikutusta sekä lisää työmotivaatiota ja kiinnostusta alaa kohtaan. Näin ollen se antaa kokonaiskuvan organisaatiosta sekä työn liittymisestä siihen. Uusi tulija oppii toiminnan, organisaation

tion kulttuurin ja arvot, mikä mahdollistaa työyhteisön jatkuvan kehittymisen. (Ketola 2010: 71; Viitala 2002, 22.)

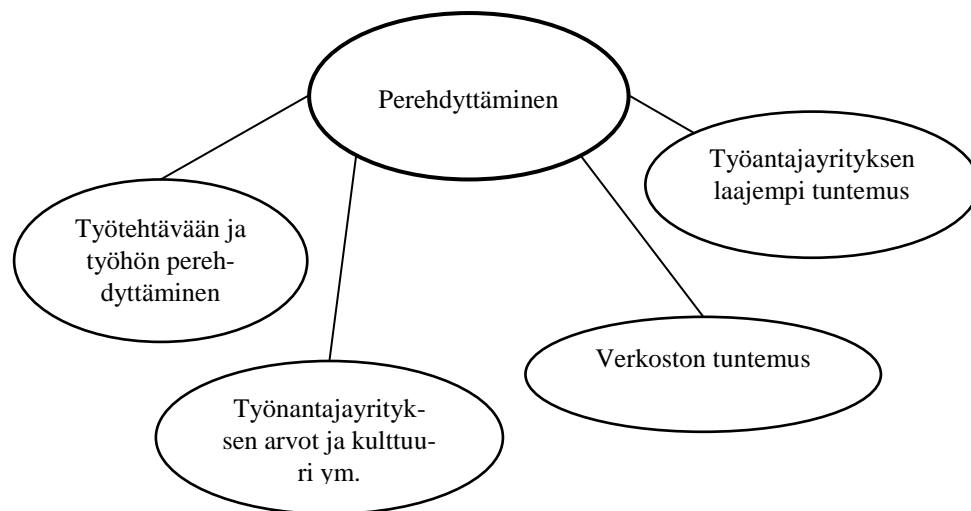
Perehdyttäminen voidaan jakaa eri sisältöihin, riippuen millaisessa työyhteisössä perehdytetään. Asiantuntijayhteisössä perehdytys voidaan jakaa yleisperehdytysosioon ja työtehtäviin perehdyttämiseen. Perehdytyksessä tarvittava materiaali voidaan jakaa sisällön mukaan ja ne korostuvat erilailla eri perehdytysosioissa. Esimerkiksi yleisperehdytysosiossa korostuvat yleiset esitteet ja toimintatapoihin liittyvät ohjeet. Työtehtäviin perehdyttämisessä korostuu työtehtäviin tutustuminen sekä varsinaisten työtehtävien yksityiskohtainen perehdyttäminen. (Ketola 2010, 115.)

Laaksonen (2008, 168–169) korostaa perehdytysmateriaalin ajantasaisuutta sekä mahdollisuutta saada materiaali kirjallisena. Perehdytystä pitäisi arvioida perehdyttämisen aikana ja perehdytyksen ajanjakson pitäisi olla riittävän pitkä. Ketola (2010, 166–167) korostaa perehdyttämisen seuranta ja sen avulla saatua palautetta perehdyttämisen kehittämistä varten. Perehdyttämistä pitäisi työyhteisössä kehittää koko ajan, koska hyvin toimiva perehdytys tukee ja motivoi osaavaa henkilöstöä toteuttamaan perustyötään (Laaksonen 2008, 224).

Perehdyttäminen voidaan jakaa, kirjallisuudesta riippuen, useaan osa-alueeseen. Se voidaan jakaa työpaikkaan perehdyttämiseen, työhön perehdyttämiseen sekä työyhteisöön perehdyttämiseen. Työpaikkaan perehdyttämisen tavoitteena on perehdyttää työpaikan käytäntöihin ja toimintatapoihin. Työhön perehdyttämisen tarkoituksena on luoda työntekijälle edellytykset suoriutua oikein ja turvallisesti työnkuvaansa kuuluvista tehtävistä. Työyhteisöön perehdyttämisessä työntekijä oppii työyhteisön toiminnan, miten hänen työnsä liittyy organisaation toiminnalliseen kokonaisuuteen. Lisäksi työyhteisöön perehdyttämiseen kuuluu oma työssä kehittymisen oppiminen ja sen tunnistaminen. (Manninen 2009, 92–93.)

Toisaalta Ketola (2010, 71) jakaa perehdyttämisen (Kuvio 3) työtehtävään ja työhön perehdyttämiseen, työnantajayrityksen arvojen ja kulttuurin tuntemiseen sekä yrityksen laajempaan tuntemukseen. Lisäksi Ketola korostaa verkostojen tuntemista, joka näkyy asiantuntijoiden perehdytyksessä. Palveluasumisessa verkosto-

jen tuntemus korostuu päivittäisessä työskentelyssä, koska työntekijät tekevät yhteistyötä eri toimijoiden kanssa asukkaiden hyvinvoinnin hyväksi. Ilman palveluasumisen toiminta-ajatusta sekä arvojen tuntemusta, ei työntekijä voi toimia työssään johdonmukaisesti asukkaiden parhaaksi. Isossa kaupungin organisaatiossa toimiessa on myös hyvä tuntea koko kaupungin organisaatiota ja miten palveluasuminen siellä sijoittuu. Näin ollen pelkkä työtehtävään perehdyttäminen ei riitä tämän päivän perehdyttämiseen.



KUVIO 3. Perehdyttämisen osa-alueita (mukaillen Ketola 2010, 71)

Työpaikkaan perehdyttämisen laajuus riippuu siitä, tuleeko uusi työntekijä vakituiseksi työntekijäksi vai lyhytaikaiseksi sijaiseksi. Uuden työntekijän ensimmäisenä työpäivänä perehdytetään työpaikkaan, tutustutaan arjen käytänteisiin ja luodaan kokonaiskuva työpaikasta (Manninen 2009, 93). Tärkeä osa on toiminta-ajatukseen perehdyttäminen (Kangas 2003, 4).

Perehdyttämiseen on sisällytetty eri työyhteisöissä erilaisia asioita. Myös perehdytysohjelmat ovat erilaisia riippuen siitä onko kyse esimerkiksi työntekijästä vai johdon edustajasta. Työyhteisöissä voidaan käyttää erillistä nimettyä työhön opastajaa, joka opastaa varsinaiseen työhön perehdyttämistä. Tai perehdytys voi olla laaja-alaista perehdytystä asiantuntijatehtäviin. Usein perehdytys tapahtuu työn-

lomassa ja perehdytysohjelmat ovat sekoitus erilaisista perehdyttämistavoista. (Ketola 2010, 70–71; Viitala 2004, 262; Kangas 2003, 4-9, 13–15.)

Perehdyttäminen ja perehdytys ovat tutustumista uuteen organisaatioon ja uusiin tehtäviin. Ne ovat palvelus uudelle työntekijälle, organisaation toiminnan laadukkuudelle ja yrityskuvalle. Perehdytyksen pitäisi koskea kaikkia rekrytoituja työntekijöitä, myös harjoittelijoita, lomittajia ja uusiin tehtäviin siirrettyjä henkilöitä. Perehdytys pitäisi suunnitella ja toteuttaa tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. (Ketola 2010, 71; Viitala 2004, 259–260; Kangas 2003, 4-5.)

Aarvan (2009, 126) väitöskirjassa vanhustyössä olevat työntekijät ovat kuvanneet hoitotyön johtamisen olevan työntekijöiden ohjaamista, perehdyttämistä, vastaanottamista sekä huomioivaa ja kannustavaa johtamista. Hoitotyön johtajuudessa korostuu kokonaisuuden hallinta ja työntekijöiden ohjaus sekä ihmisten johtaminen innostavalla otteella. Lisäksi johtajan täytyy tunnistaa eettiset arvot ja antaa aikaa työntekijöille. (Aarva 2009, 126–128.) Esimiehen antamat rooli- ja toimintamallit korostuvat perehdytysprosessissa ja perehdytyksen onnistumisessa. Ne vahvistavat työntekijöiden sosiaalista identifikaatiota ja toimintaa. (Ketola 2010, 166–169.)

Perehdytyksestä kantaa päävastuun lähiesimies. Hänen tehtävänä on määrittää työyhteisön osaamisen suuntaa ja sisältöä. Hänellä on kuitenkin apuna varsinainen perehdyttäjä, jolla on käytännön tietoa ja kokemusta. Esimiestyön yksi tärkeä osa on olla tukena työntekijöille. Uusien työntekijöiden kohdalla esimiehen tuki korostuu perehdytyksessä. Esimiehen täytyy olla tavoitettavissa, vaikka varsinainen perehdyttäjä olisikin nimetty. Perehdytyksen aikana kuuluu käydä keskustelua, joissa käsitellään esimiehen roolia sekä esimiehen että perehdytettävän odotuksia tulevan työn ja toiveiden sekä esimiehen tuen suhteen. (Manninen 2009, 90–94; Viitala 2004, 259; Viitala 2002, 186.)

Perehdyttäminen on osa henkilöstöjohtamista ja liittyy tärkeänä osana potilasturvallisuuteen. Johto kantaa kokonaisvastuun potilasturvallisuuden liittyvistä asioista. Potilasturvallisuutta lisää työyhteisön avoin vuorovaikutus ja riittävä perehdytys työtehtäviin sekä työntekijöiden osaamisen seuraaminen. Hyvään perehdyttämiseen tarvitaan avointa vuorovaikutusta sekä työntekijöiden osaamisen kehittämistä. Henkilöstöjohtamisella voidaan vaikuttaa kaikkiin edellä mainittuihin asioihin, kun se on suunnitelmallista ja organisaatiossa yhdenmukaista toimintaa. (Potilasturvallisuusopas 2011, 12–15; Ketola 2010, 50–51.)

Laaksosen (2008, 83) mukaan esimiehillä on tärkeä rooli sekä vaikuttamismahdollisuus perehdytykseen liittyvässä henkilöstötoiminnassa. Johdon ja johtajien tehtäviin kuuluu suunnitella ja kehittää työyhteisön toimintaa. He eivät saa olla liian kaukana perustehtävissä tai liian syvällä siinä, jotta pystyvät erottamaan kehittämistä tarvitsevat osa-alueet. Esimiehen tärkeänä tehtävänä on huomata työntekijöiden eri osaamisalueet ja hyödyntää niitä toiminnan kehittämisessä. (Henderson 2008, 2-21; Boxall 2003, 1-24)

Toimiva perehdytys sisältää etukäteen suunnitellun perehdytysuunnitelman, asiantietoa eli perehdyttämismateriaalia, aikataulun, työympäristön tuen, perehdyttämisen seurannan ja palautekeskustelun perehdytyksestä. Perehdyttämiseen panostaminen vaikuttaa sen onnistumiseen. (Ketola 2010, 116–119.) Toimiva perehdytys tapahtuu työnteon lomassa ja sisältää palautteen antamista. Palautekeskustelu voi olla arviota perehdytyksen onnistumisesta, mutta myös osaamisen tarkistamista ja puuttuvan tiedon antamista. (Manninen 2009, 93–94; Ala-Fossi & Heininen 2003, 61.)

Huolella suunniteltu perehdytys on huomionosoitus uudelle työntekijälle ja saa työntekijän tuntemaan itsensä tervetulleeksi työyhteisöön (Ala-Fossi & Heininen 2003, 58). Ensivaikutelmalla on suuri merkitys siihen, miten uusi työntekijä kokee uuden työpaikkansa ja oman merkityksensä uudessa työyhteisössä (Viitala 2004, 260). Ketolan (2010, 116) mukaan perehdytys on onnistunut, kun roolit ja vastuut ovat osuneet kohdilleen ja uusi työntekijä kokee perehdytyksen miellyttävänä. Perehdytyksessä oppiminen ja uuden tiedon omaksuminen tapahtuu osin arkipäi-

vän työskentelyn ohessa, eikä erillisessä perehdyttämissuunnitelman kautta sisäänajossa.

Tässä työssä perehdyttämällä tarkoitetaan sekä työyhteisöön perehdyttämistä että työhön perehdyttämistä. Perehdyttämissuunnitelma laaditaan ajatellen työyhteisöön tulevan uusi työntekijä. Tämä työntekijä voi olla vakituisen toimeen tai sijaisuuteen tuleva valmis hoitaja tai sijaiseksi tuleva alan opiskelija.

4.2 Perehdytystä ohjaavat lait ja asetukset

Lainsäädännön tarkoituksena on turvata työntekijöiden oikeudenmukainen, tasarvoinen ja inhimillinen kohtelu työpaikalla (Viitala 2004, 228). Perehdyttämistä ohjaa myös lainsäädäntö. Perehdyttämistä koskevat seuraavat lait: Perustuslaki (11.6.1999/731), Työturvallisuuslaki (23.8.2002/738) ja Laki nuorista työntekijöistä (9.11.1993/998). Lisäksi valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (4.9.2003/787) sisältää ohjeita pelastussuunnitelman perehdyttämiseen ja Pelastuslain (29.4.2011/379) velvoittamiin tehtäviin.

Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. Työturvallisuuslain 14 § käsittelee työntekijälle annettavaa opetusta ja ohjausta. Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä.

Lisäksi työntekijä on perehdytettävä työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista. Ja tässä perehdytyksessä työnantajan on huomioitava työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta, huomioidaan myös perehdytys. Asetuksessa sanotaan, että terveydenhuoltolain (1326/2010) 8 §:n 3 momentissa tarkoitettussa laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavassa suunnitelmassa on sovittava laadukkaan ja turvallisen toiminnan edellyttämästä henkilöstön perehdyttämisestä. Tämän suunnitelman täytyy sisältää henkilöstön osaamisen ja työnjaon kuin myös laitteet ja tarvikkeet sekä potilastietojärjestelmän käytön. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus 341/2011) laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta.)

Alle 18- vuotiaita työntekijöitä, joita palveluasumisessa on usein kesätöissä, koskee erikseen laki nuorista työntekijöistä (9.11.1993/998). Lain 10 § käsittelee opetusta ja ohjausta. Työnantajan on huolehdittava, että nuori työntekijä, jolla ei ole työhön tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta, saa opetusta ja ohjausta työhönsä. Lisäksi työnantajan on huolehdittava nuoren työntekijän henkilökohtaisesta opastuksesta työssä, jos työolot tai työntekijän ikä sen vaativat. (Laki nuorista työntekijöistä 9.11.1993/998.)

4.3 Mentorointi perehdyttämisessä

Mentorointi on ohjausta ja tukea, jota osaava ja kokenut työntekijä antaa kehityshaluiselle nuoremmalle kollegalleen. Mentorointi on tavoitteellista toimintaa, joka sisältää monivaiheisen ja syvällisen kaksisuuntaisen prosessin henkilöiden välillä. (Suonsivu 2011, 95–96.) Mentorointi sisältää erilaisia ulottuvuuksia, se voi olla vastavuoroista tai sisältää psykososiaalista tukea esimerkiksi hyväksyntää ja ystävällisyyttä sekä lisätä työhön liittyviä tehtävien kokonaisuuksia (Kram & Isabella 1985, 117).

Mentorointi voi olla henkilökohtaista tai ryhmässä tapahtuvaa vuorovaikutusta (Juusela 2010, 8). Mentorointi on kuitenkin laajempaa kuin työyhteisön antama vertaistuki (Kram & Isabella 1985, 129–130). Perehdytyksessä puhutaan mentoroinnista ja mentorointia saatetaan kuvata perehdyttämisenä, vaikka mentorointi ei ole pelkästään perehdyttämistä (Ketola 2010, 61).

Mentorointi on itsessään paljon moniulotteellisempaa kuin perehdyttäminen, sitä voidaan käyttää vuorovaikutustilanteissa työyhteisöissä esimerkiksi ammatillisen kehittymisen tukena. Mentorointi ei rajaudu pelkästään perehdytykseen, vaan sitä voidaan hyödyntää elinikäisessä oppimisessa, myös työyhteisöjen ulkopuolella. Mentorointi kehittää kaikkien työntekijöiden asiantuntemusta, vaikka perinteisesti sillä on parannettu aloittelijan ammattitaitoa. Mentorointi voidaan sisällyttää kaikenlaiseen ammatilliseen kehittymiseen ja sillä on tärkeä merkitys työntekijöiden psykososiaalisten tekijöiden tukijana. (Karjalainen 2010, 47–49; Byrne & Keefe 2002, 391, 395.)

Mentorointia voidaan hyödyntää moniin tarkoituksiin. Sillä voidaan säilyttää ja jakaa vanhaa tietoa ja osaamista sekä luoda uutta tietoa ja osaamista koko työyhteisölle. (Karjalainen 2010, 125–126.) Mentoroinnissa on monia eri ulottuvuuksia, tehtäviin ja työhön liittyviä esimerkiksi valmennus, harjoittaminen ja suojeleminen. Toisaalta myös on psykososiaalisia tehtäviä, kuten neuvonta, roolimallina olo ja hyväksyminen. (Byrne & Keefe 2002, 391.) Näitä kaikkia mentoroinnin ulottuvuuksia voidaan hyödyntää myös perehdyttämisessä ja sen suunnittelussa.

Perehdytyksen tulisi turvata organisaation ja työyhteisön toiminnan laatu sekä luoda myönteinen asenne uudelle työntekijälle ja koko työyhteisölle. Osaamisen siirtäminen työyhteisössä varttuneilta työntekijöiltä nuorille työntekijöille on yhtä tarpeellista kuin siirto nuorilta työntekijöiltä työyhteisölle ja varttuneille työntekijöille. Innovaatio syntyy työpaikalla yhdistämällä uutta ja vanhaa. Kaikkeen tähän voidaan perehdyttämisessä käyttää mentorointia. Mentorointi tukee työyhteisön ilmapiiriä oppimiselle. (Manninen 2009, 25–26; Viitala 2002, 186–190.)

Mentoroinnilla voidaan kehittää ketä tahansa työyhteisön työntekijää. Asiantuntevalla mentoroinnilla voidaan esimerkiksi muutostilanteissa työtehtäviä organisoi-

da uudelleen ja vanhoja rutiineja muuttaa sopivimmiksi. (Heikkilä & Heikkilä 2005, 274–275.) Mentorointia tarvitaan muuttuvassa toimintaympäristössä, jossa yksilöiden työn tukeminen sekä kokemuksen ja osaamisen välittäminen muille ovat keskeisiä toimintatapoja (Juusela 2010, 6-8).

Tyypillisimmällään mentorointi kehittyy kokeneen työyhteisön jäsenen ja nuoremman tai muuten erityistä osaamista tarvitsevan työntekijän välille (Heikkilä & Heikkilä 2005, 274). Viitala (2004, 202–203) korostaa mentor- toimintaa, jossa pitkän käytännön kokemuksen omaavia asiantuntijoita hyödynnetään perehdyttämisprosesseissa. Työorganisaatioiden toiminnan kannalta on tärkeää, että kaikki osaaminen ja tietämys hyödynnetään mahdollisimman hyvin. Mentorointi on yleinen keino saada merkitykseltään ja käytettävyydeltään tärkeää organisaation tietoa jaettavaksi muille työntekijöille. Tällaista tietoa on muun muassa työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen liittyvä hiljainen tieto. (Ketola 2010, 62; Manninen 2009, 7,13.)

Työyhteisön osaaminen on suurimmalta osaltaan hiljaista tietoa, joka syntyy ja näkyy sosiaalisissa tilanteissa. Työyhteisön arvot ja työntekijöiden omat kokemukset näkyvät hiljaisena tietona. (Nonaka & Nishiguchi 2001, 286.) Ketolan (2010, 99–100) mukaan hiljaisen tiedon siirtäminen onnistuu parhaiten mentori-järjestelmien kautta. Mentoroinnin avulla hiljainen tieto ja työkokemus saadaan talteen ja kaikkien käyttöön sekä samalla tehdään eri työkuultuurit tutuiksi koko työyhteisölle (Suonsivu 2011, 95).

Mentorointi luo edellytykset onnistuneelle tiedon siirtämiselle, perehdyttämisen kannalta ydin asiaan. Hiljaisen tiedon siirtäminen tapahtuu asteittain ja sitä tapahtuu jo osin sijoittamalla uusi työntekijä pitkäaikaisen työntekijän kanssa työskentelemään. Lisäksi hiljaisen tiedon siirtämiseen pitää sitoutua johdosta lähtien, jotta arkipäivän rutiinit ja kiire eivät uhkaa sitä. Hiljaisen tiedon siirtämistä perehdytyksen avulla lisäävät perehdytykseen kuuluvat tutor-keskustelut, jotka kuuluvat tärkeänä osana mentorointiin. (Karppinen 2011, 40–43; Ketola 2010 99–100.)

Mentorointi työyhteisössä vaatii sille hyväksyvän ilmapiirin. Lisäksi mentoroinnin täytyy tukea organisaation kulttuuria, jolloin hiljaisen tiedon siirtäminen uudelle

työntekijälle onnistuu paremmin. Organisaation toimintaa suunnitellessa, esimerkiksi perehdyttämistä, täytyy mentorointi ottaa jo suunnitelmissa huomioon. Jos työyhteisössä on mentoroinnille positiivinen ilmapiiri, se tukee myös työntekijöiden oppimista. (Zachary 2005, 29–33.)

Hyvän mentorin ominaisuuksiin kuuluu muun muassa joustavuus tilanteiden ja ohjattavan suhteen. Eri ihmiselle sopii erilainen toiminta, mentori voi olla asiantunteva opas, kuuntelija, kyselijä tai jopa kyseenalaistaja. (Helakorpi 2005 12.) Toisaalta mentori voi toimia roolimallina, osoittaen hyväksyntää ja antaen tukea sekä ohjausta. Ohjaajan ja ohjattavan suhde voi olla virallinen tai epävirallinen. Epävirallinen syntyy päinvastoin kuin virallinen, ilman työyhteisön ohjausta eli spontaanisti. (Ruohotie 2002, 222–223.)

4.4 Perehdyttäminen Lahden kaupungin palveluasumisessa

Työntekijöiden perehdyttämistä on ollut aina Lahden kaupungin palveluasumisessa, mutta se ei ole ollut suunnitelmallista. Palvelutaloilla ei ole ollut perehdyttämissuunnitelmaa, vaan jokainen talo on luonut omat käytäntönsä perehdytykseen. Lisäksi jokaisessa palvelutalossa on ollut talokohtaiset perehdytyskansiot, joiden päivittämisvastuu on ollut palvelutalojen työntekijöillä. Mentorointia on hyödynnetty tiedon siirtämisessä palveluasumisessa, mutta se ei ole ollut käsitteenä tuttu kaikille. Varsinkin työntekijöiden oman osaamisen kehittämisessä on käytetty mentoroinnille tyypillisiä toimintamalleja, tiedon jakamista ja neuvontaa esimerkiksi tapahtumien kautta.

Palvelutaloissa tehdään tiimityötä, joten vastuualueita on jaettu työntekijöiden kiinnostuksen sekä osaamisen mukaan. Tiimin jäsenyys on tehtäväsidonnaista ja tiimin työskentelyä ohjaa motivaatio. Tiimi itse arvioi omaa työtänsä ja sitä kautta mukautuvat muutokseen ja sen tuomiin vaatimuksiin. (Ruohotie 2002, 234–235.) Toimiva vuoropuhelu on työyhteisön kehittymisen perusedellytys. Työyhteisö kehittyy oikeaan suuntaan kun yhteisiä asioita koskevat päätökset perustuvat avoimeen keskusteluun ja yhteisen tahdon muodostukseen. (Suonsivu 2009, 53.)

Lahden kaupungin palveluasumisen organisaation muutoksen myötä tammikuussa 2010 palvelutalojen lähiesimieheksi tuli aikaisemmin tiiminvetäjänä toiminut sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Heidän ajatuksenaan nousi esille palveluasumisen työnyhtenäistäminen Lahden kaupungin omissa palvelutaloissa. (Lahden kaupunki 2011c.)

Työnyhtenäistämisen myötä nousi esille ajatus kehittää työtä perehdyttämisen kautta. Lisäksi hyvä ja ajantasainen perehdytys parantaa työn laatua ja henkilökunnan työhyvinvointia. Hyvällä perehdytyksellä työntekijät viihtyvät työssään ja tämä vaikuttaa siihen, että asukkaat saavat hyvää ja laadukasta hoitoa palveluasumisessa. (Suonsivu 2011, 66–67.)

4.5 Vanhusten palveluasuminen Lahdessa

Palveluasuminen on tarkoitettu paljon apua tarvitseville lahtelaisille yli 65-vuotiaille vanhuksille ja muille, jotka puutteellisen toimintakyvyn vuoksi tarvitsevat apua ja tukea, eivätkä selviydy omassa kodissaan kotiin järjestettävien palvelujen avulla. Palveluasuminen voidaan jakaa ei-ympärivuorokautiseen ja ympärivuorokautiseen palveluasumiseen (tehostettu) sekä dementiaipalveluasumiseen. Palveluasumisen kunta voi järjestää omana tuotantona tai ostopalveluna. Pitkäaikainen hoiva on järjestettävä ikäihmisten omien toiveiden mukaisesti esimerkiksi kodinomaisissa ympäristöissä, kuten tehostetun palveluasumisen yksiköissä. (Lahden kaupunki 2011c; Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710; Sosiaali- ja terveysministeriö 2008.)

Sosiaali- ja terveysministeriön (2008) mukaan palveluasumisesta ei ole olemassa virallista määritelmää. Sosiaali- ja terveydenhuollon tilastojen määritelmässä korostetaan, että palveluasuminen sisältää aina sekä asumisen että siihen kiinteästi liittyvät hoiva- ja hoitopalvelut. Osa yksiköistä on palvelutaloja, joissa asiakkailla on omat huoneistot ja osa esimerkiksi dementiaoireisten ryhmäkoteja. Palveluasuminen jaetaan ns. tavalliseen ja tehostettuun palveluasumiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008.)

Tavallisessa palveluasumisessa on henkilökunta paikalla vain päivällä. Tehostetun palveluasumisen yksikössä henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden. Palveluasuminen eroaa vanhainkodista muun muassa siinä, että Kela on hyväksynyt ne avohoidon yksiköiksi ja asukas maksaa erikseen asumisesta ja käyttämistään palveluista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008.)

Lahden kaupungin omana tuotantona toimii viisi palvelutaloa, joilla on yhteinen johtaja. Jalkarannan palvelutalo, Kärpäsen palvelutalo ja Mukkulan palvelutalo ovat tehostetun palveluasumisen yksiköitä. Lepolakoti on tehostetun palveluasumisen yksikkö, erityisesti muistihäiriöisille henkilöille. Ritatornin palvelutalo edustaa tavallista palveluasumista, siellä ei ole henkilökuntaa yöaikaan. (Lahden kaupunki 2011c.)

Lahden kaupungin palveluasumisen toiminta-ajatus on:

”Palveluasumisen tarkoituksena on turvata, käytettävissä olevin resurssein, paljon hoivaa ja hoitoa tarvitseville vanhuksille / pitkäaikaissairaille täysipainoinen elämä, antamalla palveluita yksilöllisesti kodinomaisissa olosuhteissa kuntouttava työote huomioiden”
(Tuomola 2005).

Palvelutaloilla on yhteiset arvot, jotka ohjaavat työntekijöitä päivittäisessä toiminnassa. Arvot on valittu yhdessä työntekijöiden kanssa. Palveluasumisen arvot ovat: turvallisuus, asukaslähtöisyys, tasapuolisuus, ihmisarvo, yksilöllisyys ja tuloksellisuus.

Palvelutaloissa työskentelee vastaavan hoitajan lisäksi sairaanhoitajia sekä lähiettä kodinhoitajia ja kotiavustajia. Palvelutaloissa työskentelee yli 90 vakituista työntekijää. Suurin työntekijäryhmä ovat lähihoitajat, joilla on pitkäaikainen kokemus palvelutalossa työskentelystä. Lahden kaupungin lähihoitajista yli 43 % on yli 55-vuotiaita (Lahden kaupunki 2011a). Tämä näkyy myös palveluasumisen henkilöstön ikärakenteessa. Lisäksi palvelutaloissa työskentelee oppisopimusopiskelijoita, työllistettyjä, vuosiloma- ja sairauslomasijaisia sekä opiskelijoita käytännön harjoittelujaksoilla.

Palvelutalojen henkilöstön ikärakenteen sekä heidän työssäoloajan palveluasumisessa huomioiden hiljaisen tiedon määrä on Lahden kaupungin palveluasumisessa suuri. Esimiestyön keskeisimpänä tehtävänä on saada kokemus ja hiljainen tieto siirrettyä kaikkien tiedoksi (Koivuniemi 2004, 167–168).

5 KEHITTÄMISHANKKEEN MENETELMÄLLISET RATKAISUT

5.1 Toimintatutkimus kehittämishankkeen viitekehyksenä

Tämä tutkimuksellinen kehittämishanke toteutettiin toimintatutkimuksen viitekehysessä. Toimintatutkimus on toiminnan kehittämistä ja samanaikaista kehittämisen seuraamista ja parantamista. Se on tutkimusta, jonka avulla pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia tai kehittämään nykyistä käytäntöä paremmaksi.

(Toikko & Rantanen 2009, 30, 66; Metsämuuronen 2008, 222 - 226)

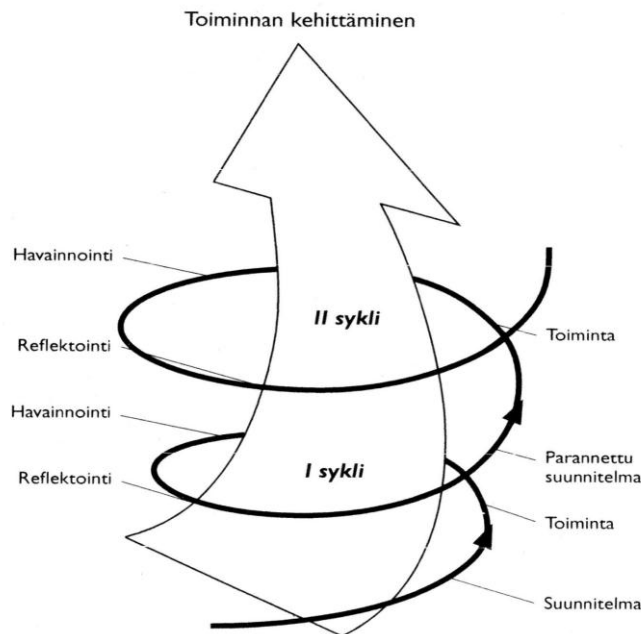
Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tavoitellaan todellista muutosta ja samalla pyritään perusteltuun tiedon tuottamiseen. Yleensä kehittäminen perustuu useiden eri toimijoiden sitoutumiseen ja aktiiviseen osallistumiseen. Tämä tarkoittaa myös sitä, että kehittäjä itse osallistuu konkreettisesti toimintaan esimerkiksi vuorovaikutuksessa toimijoiden kanssa. Tässä kehittämishankkeessa näitä toimijoita ovat palvelutalojen henkilöstö, vastaavat hoitajat, sairaanhoitajat sekä lähi- ja kodinhoitajat. Lisäksi kehittämistoiminta on tekemisessä hiljaisen tiedon siirtämisen kanssa, minkä vuoksi työyhteisön sitoutuminen kehittämiseen on tärkeää.

(Toikko & Rantanen 2009, 10–11, 23,40.)

Kehittämisprosessin voi hahmottaa jatkuvana etenemisenä sykleissä eli spiraaleissa, mikä korostuu toimintatutkimuksessa. Toimintatutkimuksessa on aina kyseessä koko työyhteisön muutosprosessi, jolloin kaikkien toimijoiden sitoutuminen prosessiin on ehdotonta. Toimintatutkimus on tilanteeseen sidottua, yhteistyötä vaativaa, osallistuvaa ja itseään tarkkailevaa. Tavoite on entistä parempi toiminta.

(Toikko & Rantanen 2009, 30, 66; Metsämuuronen 2008, 222 - 226)

Toimintatutkimuksellisessa spiraalissa korostuu konkreettisen toiminnan ja suunnittelun sekä arvioinnin välinen vuorovaikutus, joita nimitetään sykleiksi. Syklit toistuvat peräjälkeen muodostaen spiraalin (Kuvio 4). Sykliä määrällä ei ole merkitystä, vaan suunnittelun, toiminnan ja arvioinnin toteutumisella, jotka johtavat jatkuvaan kehittämiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 66–67; Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2006, 78–82.)



KUVIO 4. Toimintatutkimuksen spiraali (Heikkinen ym. 2006, 81)

Toimintatutkimus on prosessi, joka tähtää asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen entistä paremmiksi. Spiraalimallissa kehittämistoiminnan tulokset asetetaan yhä uudelleen tarkasteltaviksi ja arvioitaviksi, samalla uudet kehät täydentävät edellisiä. Toimintatutkimuksellinen kehittäminen edellyttää pitkäjänteistä prosessia. Toimintatutkimus on tällä tavoin ymmärrettynä lähestymistapa, joka ei ole kiinnostunut vain siitä miten asiat ovat, vaan siitä miten niiden tulisi olla. (Toikko & Rantanen 2009, 29–30, 66–67; Heikkinen ym. 2006, 78–82.)

Kehittämismenetelmänä tässä työssä on toimintatutkimus, koska sen avulla kehitetään työyhteisön toimintatapoja yhdessä koko henkilöstön kanssa. Toimintatutkimuksella pyritään ratkaisemaan ja selvittämään työyhteisössä olevaa puutteellista toimintatapaa tai ongelmaa (Metsämuuronen 2006, 222 – 226). Tämä työ etenee toimintatutkimuksen mukaan sykleissä, palaten aina lähelle lähtökohtaa pyrkien parantamaan sitä. Kuviossa viisi (5) on kuvattu kehittämishankkeen eteneminen. Perehdytysohjelman kehittäminen palveluasumisessa ei lopu valmiin työn esittämiseen vaan jatkuu vakiintuneena käytäntönä toimintatutkimuksen periaatteen mukaisesti.

Kehittämishankkeen aiheen valinta nousi palveluasumisen työyhteisöistä ja sen tarve oli noussut esille organisaation muutoksen myötä. Aiheesta keskusteltiin esimiesten palaverissa sekä palvelutalojen tiimipalaverissa, ja kaikki työntekijät kokivat aiheen tärkeäksi. Lähihoitajien perehdytysohjelman tekeminen valittiin ensimmäiseksi, koska lähihoitajat ovat suurin henkilöstöryhmä palveluasumisessa ja heidän perehdytysohjelmaansa tarvitaan kaikkien eniten. Näin työyhteisö sitoutuu toimintatutkimuksen mukaisesti kehittämiseen ja se etenee suunnitelmasyklissä.

Seuraavaksi kehittämishanke etenee syklissä toimintaan ja havainnointiin. Tässä kehittämishankkeessa se oli työryhmätyöskentelyä, jonka vetäjänä ja sihteerinä toimin. Palvelutalojen tiimit valitsivat työryhmätyöskentelyyn omat edustajansa. Edustajat olivat tiimin perustyöntekijöitä ja jokaisesta talosta osallistui yksi työntekijä työryhmään. Kutsuin työryhmän koolle kevään 2010 aikana.

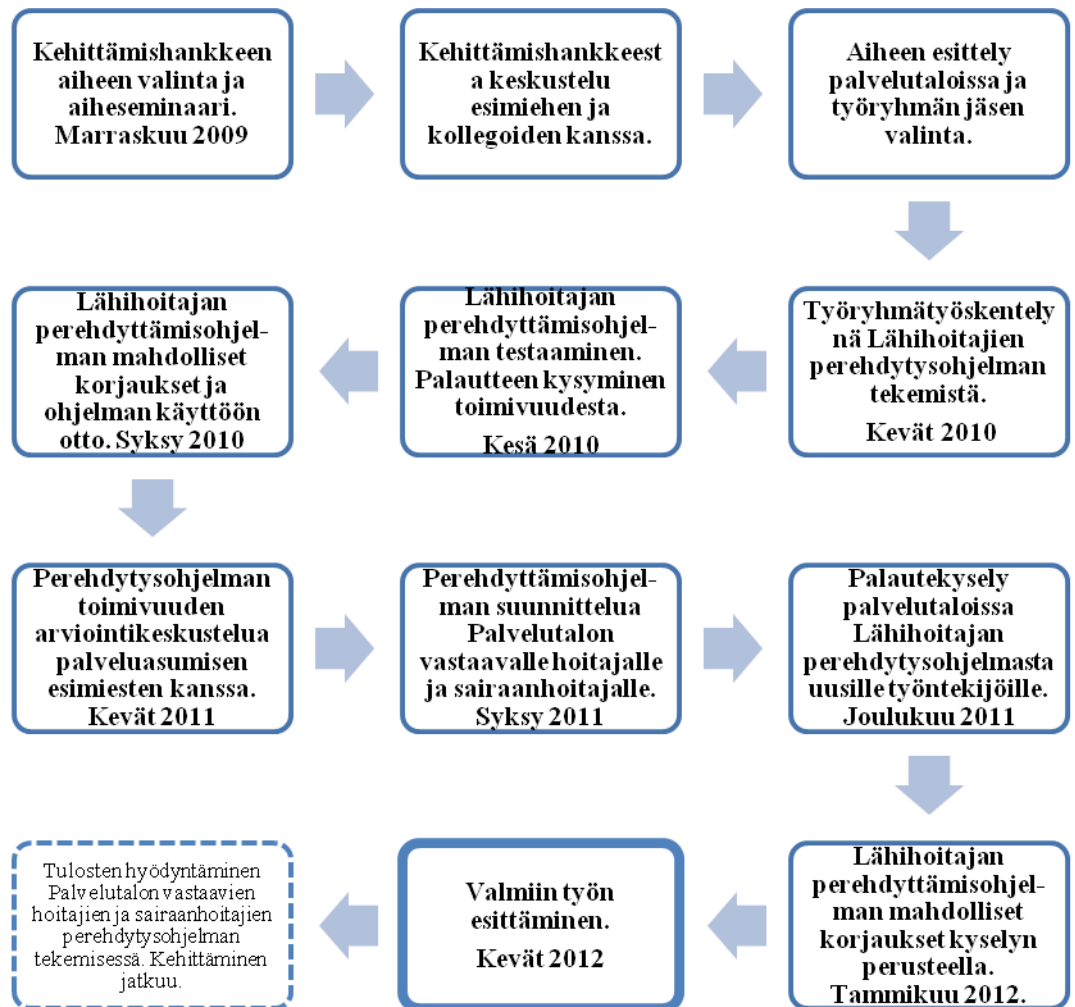
Tarkoituksena oli saada lähihoitajan perehdyttämissuunnitelma testattavaksi kesän 2010 kesätyöntekijöillä. Keräsin kyselylomakkeella (Liite 1) kesätyöntekijöiltä sekä heidän perehdyttäjiltään palautetta suunnitelmaan kuulualta perehdytyslomakkeen toimivuudesta. Palvelutalojen lähiesimiehet keräsivät myös suullista palautetta lomakkeen toimivuudesta. Palautteen perusteella minulla oli mahdollisuus tehdä syksyllä 2010 mahdollisia korjauksia perehdyttämissuunnitelmaan ennen sen virallista käyttöönottoa.

Kun jo tehtyä kehittämistoimintaa havainnoidaan sekä reflektoidaan, niin kehittämishanke etenee toimintatutkimuksen mukaisesti syklissä eteenpäin. Lähihoitajan perehdyttämissuunnitelman ja sen saaman palautteen sekä käytännön toimivuuden pohjalta suunnitellaan perehdyttämissuunnitelma palvelutalon vastaavalle hoitajalle sekä sairaanhoitajalle. Keskustelin palvelutalon esimiesten ja sairaanhoitajien kanssa saaduista palautteista. Sairaanhoitajat halusivat alustavasti miettiä keskenään sairaanhoitajan työnkuvaa ja perehdyttämissuunnitelman tekoa. Sovin, että he tiedottavat etenemisestään minulle sekä palauttavat saamansa materiaalin minulle. Me vastaavat hoitajat kokoonnuimme suunnittelemaan palvelutalon vastaavan hoitajan perehdyttämisohjelmaa muiden asioiden ohella ja työryhmän sihtee-

rinä kirjasin asioita ylös. Näiden ohjelmien suunnittelua ja toteutusta tehtiin vuoden 2011 aikana.

Jotta lähihoitajan perehdyttämissuunnitelman ja varsinkin perehdytyslomakkeen toimivuudesta saataisiin hyvä kokonaiskuva, päätin tehdä toisen palautekyselyn (Liite 2). Toinen palautekysely tehtiin joulukuussa 2011 palvelutalojen uusille työntekijöille, joiden perehdytyksessä on käytetty suunniteltua perehdytysohjelmaa. Kyselyn vastausten perusteella minulla oli mahdollisuus parantaa ja kehittää lähihoitajien perehdytysuunnitelmaa ja siihen kuuluvaa perehdytyslomaketta. Toimintatutkimuksen mukaisesti tällöin saadaan parannettu suunnitelma, ja kehittämistoiminta voi edelleen jatkua.

Samanaikaisesti syksyn 2011 ja kevään 2012 aikana olen kirjoittanut kehittämishankkeen kirjallista raporttia. Tarkoituksena on, että valmis työ esitetään kevään 2012 aikana. Kehittämishankkeen kirjallisen työn esittämisen jälkeen palveluasumisen perehdyttämisohjelman kehittäminen jatkuu edelleen. Lähihoitajan perehdytysohjelman palautekyselystä saatuja tietoja voidaan hyödyntää vastaavien hoitajien ja sairaanhoitajien perehdytysohjelman tekemisessä. Kehittämistoiminta jatkuu sykleissä eteenpäin. Kuviossa viisi kuvataan tämän kehittämishankkeen prosessin eteneminen (KUVIO 5).



KUVIO 5. Kehittämishankkeen prosessin kuvaus

5.2 Kyselytutkimus tässä kehittämishankkeessa

Kyselytutkimus on yksi tapa kerätä aineistoa. Se on Survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä. Survey-tutkimus tarkoittaa kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, jossa aineisto kerätään standardoidusti ja kohdehenkilöt muodostavat otoksen tietyistä perusjoukosta. Kysymykset voidaan esittää monella tavalla. Yleisimpiä muotoja on kolme, avoimet kysymykset, monivalintakysymykset ja asteikkoihin perustuvat kysymykset. Avoimissa kysymyksissä esitetään kysymys ja jätetään vastausta varten tilaa. Monivalintakysymyksissä on laadittu valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsee rastilla oman vastausvaihtohtonsa. Kyse-

lytutkimuksen etuna voi pitää sen vaivattomuutta ja haittana muun muassa vastaamattomuutta. Kyselyn vastaamattomuus prosenttien suuruus on riskitekijä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193–200.)

Tässä kehittämishankkeessa tehtiin kaksi kyselytutkimusta perehdyttämissuunnitelmaan kuuluvan perehdyttämislomaketta käyttäville lähihoitajille. Ensimmäiseen ja toiseen kyselyyn vastasivat eri lähihoitajat. Kyselyiden tarkoituksena oli saada tietoa perehdytyslomakkeen toimivuudesta sekä selkeydestä lomakkeen käyttäjiltä. Toiminnallisessa kehittämishankkeessa tutkimusta käytetään lähinnä selvitysten tekemisessä sekä tiedonhankinnan apuvälineenä. Kyselyä käytetään yleisesti silloin, kun halutaan toteuttaa materiaalia kohderyhmälähtöisesti ja halutaan tietoa toiminnallisen osuuden tueksi. (Vilka & Airaksinen 2003, 56–58.)

Tavoitteena oli testata lähihoitajalle tehtyä perehdyttämissuunnitelman perehdytyslomaketta käytännössä kaikissa viidessä palvelutalossa. Ensimmäinen palautekysely (Liite 1) oli lyhyt ja selkeä, koskien palveluasumisen lähihoitajan perehdyttämislomakkeen käyttöä. Samaa kyselyä käytettiin sekä perehdytettävälle että perehdyttäjälle, jotka saatiin erotettua monivalintakysymyksellä. Ennen varsinaista ensimmäistä palautekyselyä ei tehty esikyselyä, aikataulun tiukkuuden vuoksi. Toteutin ensimmäisen palautekyselyn kesällä 2010. Kuvion kuusi aikajana havainnollistaa kyselytutkimusten kulkua tässä kehittämishankkeessa.

Kesällä 2010 kysyin palautetta palvelutalojen kesätyöntekijöiltä, jotka olivat pääsääntöisesti lähihoitajaopiskelijoita (Kuvio 6). Lisäksi kysyin palautetta kesätyöntekijöiden perehdyttäjiltä eli palvelutalojen vakituisilta lähihoitajilta. Kesätyöntekijöiden määrä vaihteli palvelutaloittain, kesätyöntekijöitä oli yhteensä noin kaksikymmentä. Jaoin palautelomakkeet sähköisesti kaikkiin palvelutaloihin lähiesimiesten kautta. Samalla laitoin esimiehille sähköpostiviestiin muistutukseksi tietoa miksi kysely tehtiin, miten palaute kerätään ja milloin vastaukset palautetaan minulle. Ennen palautekyselyn jakoa palvelutaloihin olin käynyt asiasta keskustelua muiden esimiesten kanssa yhteisissä palaveriessamme. Palaverissa olimme sopineet yhteisesti myös suullisen palautteen keräämisestä.

Tutkimuskysymykset kesällä 2010 olivat:

Lomakkeen käyttö:

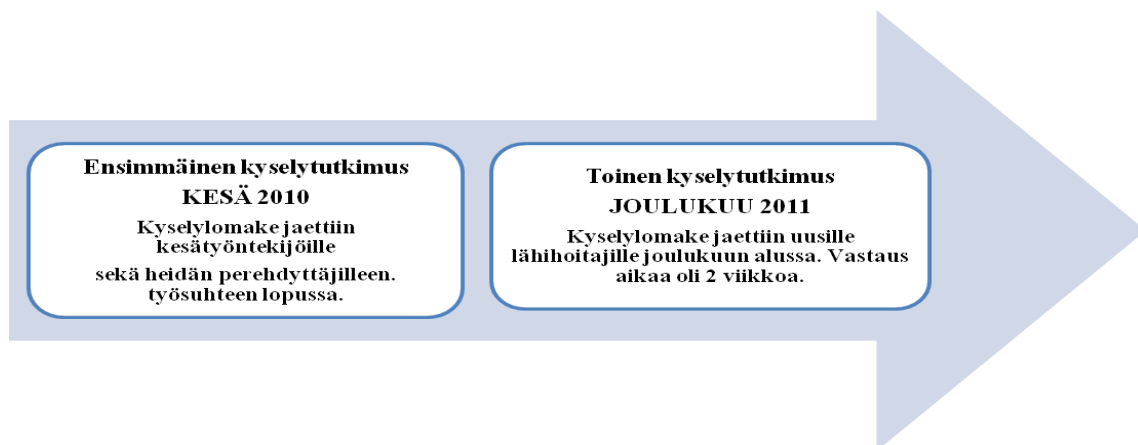
Oliko lomake tarpeeksi selkeä?

Muuta lomakkeesta?

Muuta palautetta (esimerkiksi perehdytyksestä, palvelutalon toiminnasta)

Palvelutalojen lähiesimiehet antoivat kirjalliset kyselylomakkeet kesätyön päättyessä perehdytettäville sekä heidän perehdyttäjilleen. Heillä molemmilla oli myös mahdollisuus antaa palautetta suullisesti palautekeskustelussa esimiehensä kanssa. Palautekeskustelussa kesätyöntekijöille kerrottiin kyselytutkimuksen tarkoituksesta. Perehdyttäjät eli palvelutalon vakituiset lähihoitajat olivat kuulleet kyselystä ennen kesää palvelutalojen omissa tiimipalavereissaan lähiesimiehiltään.

Joulukuussa 2011 tein toisen palautekyselyn (Liite 2) lähihoitajille, jotka olivat tulleet uusina työntekijöinä palveluasumiseen vuoden 2011 aikana (Kuvio 6). Palvelutaloissa oli vuoden 2011 aikana, henkilöstön ikärakenteen sekä henkilökuntamäärän lisäyksen johdosta, tapahtunut henkilöstössä vaihdoksia. Uusia työntekijöitä oli noin kymmenen. Perehdyttäjiltä ei kysytty palautetta enää tässä vaiheessa. Samalla kesän 2010 palautekysely toimi joulukuun 2011 kyselyn esikyselynä ja tämän vuoksi ensimmäisen kyselytutkimuksen kysymyksiä muutettiin. Kumpakaan palautelomakkeeseen ei tullut vastaajan nimeä tai muuta tietoa, mistä hänet olisi ollut helppo tunnistaa.



KUVIO 6. Kyselytutkimuksen aikajana

Tutkimuskysymykset joulukuussa 2011 olivat:

1. Onko lomaketta selkeä käyttää?
2. Onko lomakkeesta tai sen käytöstä palautetta?
3. Muuta palautetta / kehittämisehdotuksia

Jaoin toisen palautekyselyn lähiesimiehille sähköisesti ja he antoivat kyselyn paperiversiona palvelutalojen uusille työntekijöille joulukuun alussa 2011. Työntekijöiden lähiesimiehet jakoivat kirjallisen kyselyn työntekijöille ja pyysivät palauttamaan lomakkeen heille kahden viikon sisällä kyselyn jakamisesta. Samalla lähiesimiehet kertoivat kyselyyn osallistuville kyselyn tarkoituksen ja mihin kokonaisuuteen kyselyn vastauksia käytetään. Lähiesimiehet toimittivat palautetut kyselylomakkeet tutkijalle tammikuun 2012 alkuun mennessä.

5.3 Kyselytutkimuksen analysointi

Toiminnallisissa kehittämishankkeissa tutkimustulosten analysoinnissa ei lähtökohtana ole vertailukelpoisuus vaan se, miten vastaukset vaikuttavat kehitettävän tuotteen sisältöön (Vilkkä & Airaksinen 2003, 60). Tässä kyselyssä kyselyllä haettiin käytännön kokemusta lomakkeen käytöstä sekä selkeydestä. Lisäksi kyselyssä oli mahdollisuus antaa vapaata palautetta esimerkiksi perehdytyksestä.

Vastaukset analysoitiin soveltaen sisällön erittelyä. Sisällön erittely on dokumenttien analyysia, jossa kuvataan kvantitatiivisesti eli määrällisesti vastausten sisältöä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 106.) Sisällön erittelyssä tutkimusaineisto jaetaan havaintoyksiköihin ja yksilöidään numerojärjestykseen. Tutkimuskohteena ovat tutkimusaineiston sisällölliset ominaisuudet, tuloksina, tilastollisesti ilmaistavina. (Vilka 2005, 139.) Analysoinnin yhtenä tarkoituksena on muuttaa saadun tiedon tunnistettavuus. Tunnistamattomuus on myös otettava huomioon jos tutkimustuloksista käytetään suoria lainauksia. (Kuula 2006, 200, 205.)

Jaoin kyselyn vastaukset vastaajien mukaan perehdyttäviin ja perehdyttäjiin. Sen jälkeen käsittelin jokaisen kysymyksen omana kohtanaan. Vastauksissa yhdistin samansuuntaisia asioita alleviivaamalla ja yhdistämällä asiakokonaisuuksia. Lisäksi pystyin seuraamaan tukkimiehen kirjanpidolla samankaltaisten vastausten määriä. Esimerkiksi viimeisen kysymyksen kohdalta katsoin oliko muuta palautetta annettu. Annetuista palautteista katsoin ensin kokonaisuuden oliko positiivista vai kriittistä palautetta. Sen jälkeen yhdistin samansuuntaiset palautteet ja laskin samansuuntaisten vastaajien määrän, tukkimiehen kirjanpidon avulla.

Toisen kyselytutkimuksen vastaukset tammikuussa 2012 analysoitiin samalla metodilla eli sisällönerittelyä soveltaen kuin ensimmäisen kyselytutkimuksen vastaukset. Edelleen tarkoituksena oli saada perehdytyslomakkeen käytön toimivuudesta palautetta. Analysoinnin jälkeen tuloksia on tulkittava, jotta vastausten merkitys selkiytyisi ja tutkija pohtisi vastauksia tutkimuksen tarkoituksen kannalta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 221–224, 229).

Vastaukset jaettiin kysymysten perusteella omiin ryhmiin ja jokaisen kysymyksen vastauksia peilattiin toisiin saman kysymyksen vastauksiin. Esimerkiksi toisen kysymyksen vastaukset jaettiin lomakkeesta saatujen palautteiden välillä niihin joissa oli kehittämisehdotuksia sekä positiiviseen että kriittiseen palautteeseen. Lisäksi jokaiseen kysymykseen vastanneiden lukumäärää seurattiin kirjanpidolla.

6 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

6.1 Kehittämishankkeen aloittaminen

Kehittämistoiminnan johtamisessa korostuu matala hierarkia, tietojen välittyminen sekä työryhmän ja esimiehen välinen vuorovaikutus. Hyvään kehittämistoimintaan kuuluu, että kehittäjät sekä kehittämiskohteen työryhmät voivat osallistua henkilökohtaisin ajatuksin, kokemuksin tai näkemyksin kehittämiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 94, 99.) Koska toimin yhden palvelutalon esimiehenä pääsin keskustelemaan kehittämishankkeesta sekä muiden esimiesten kanssa että oman palvelutalon työntekijöiden kanssa palvelutalon tiimipalaverissa. Näin pystyin havainnoimaan läheltä sekä esimiesten että työntekijöiden näkemyksiä ja toiveita perehdytykseen liittyvistä asioista.

Lahden kaupungin palveluasumisessa työyhteisöt toimivat tiimeinä ja palvelutalon vastaava hoitaja toimii tiimin vetäjänä. Työntekijöillä on erilaisia vastuualueita työyhteisössä ja tiedon jakaminen tapahtuu yhteisissä tiimipalaverissa. Janhonen (2010, 52) on tutkinut väitöskirjassaan tiedon jakamista tiimityössä ja todennut, että tasapainoinen vuorovaikutus parantaa tiimityön laatua. Tällöin avoimella vuorovaikutuksella pystymme parantamaan omaa työtämme palveluasumisessa.

Aihe kehittämishankkeeseen sekä sen toteuttamiseen nousi ajankohtaiseksi aloittaessani opinnot Lahden ammattikorkeakoulussa syksyllä 2009. Toimin Lahden kaupungissa palvelutalon vastaavana hoitajana ja aihe liittyy omaan työhöni. Ennen perehdyttämissuunnitelman tekemistä, alkuvuodesta 2010, me palveluasumisen vastaavat hoitajat kävimme keskustelua ajatuksistamme ja toiveistamme perehdyttämissuunnitelman suhteen. Lisäksi keskustelin palvelutalon johtajan kanssa opintoihin liittyvästä kehittämishankkeesta sekä meidän vastaavien hoitajien toiveesta hankkeen aiheen suhteen. Palvelutalon johtajalta sain luvan kehittämishankkeelle, joka käsittelee perehdyttämissuunnitelman laatimista Lahden kaupungin palveluasumiseen. Palvelutalon johtaja oli keskustellut asiasta vanhusten avopalveluiden päällikön kanssa. Heidän molempien toiveenaan oli, että palveluasumi-

misen perehdyttämissuunnitelma olisi samansuuntainen kotihoidon perehdytysohjelman kanssa.

Keskustelujen yhteydessä kävi ilmi, että kaikissa Lahden kaupungin viidessä palvelutalossa perehdytys on kuulunut talojen toimintatapoihin. Nyt vastaavat hoitajat halusivat yhdistää sekä yhtenäistää toimintatapojaan, joka mahdollistuu perehdyttämisen kautta. Jokainen vastaava hoitaja keskusteli perehdyttämissuunnitelmasta myös omien talojensa työyhteisön tiimipalaverissa, missä työntekijöillä oli mahdollisuus kertoa omia ajatuksiaan. Yhteisellä päätöksellä perehdyttämissuunnitelman laatiminen aloitettiin lähihoitajista, koska he ovat suurin työntekijäryhmä palveluasumisessa. Jokaisen palvelutalon työyhteisön tiimi valitsi keskuudestaan edustajan työryhmään, joka suunnitteli lähihoitajien perehdyttämissuunnitelmaa. Tarkoituksena oli, että perehdyttämissuunnitelma sisältää perehdytyslomakkeen sekä materiaalia perehdyttämisen suorittamiseen.

6.2 Työryhmätyöskentelyä lähihoitajan perehdyttämissuunnitelmaa tehdessä

Tänä päivänä työ ei ole pelkästään työn tekemistä, vaan myös oman työn kehittämistä. Työyhteisöissä on tärkeää huolehtia osaamisen siirtämisestä työntekijöiltä toiselle. (Manninen 2009, 13, 25.) Koivuniemen (2004, 169) mukaan kehittäminen on parhaimmillaan normaalia toimintaa ja esimiestyötä. Se vastuuttaa koko työyhteisön ja on osaltaan toimenkuvuihin kuuluvaa. Kehittämisessä kyseenalaistetaan rutiineja ja esimiehen on annettava tähän työntekijöille mahdollisuus. Kehittämistyön onnistumisen edellytyksenä on se, että kehittäminen on organisaation visiosta ja strategiasta lähtevää, avointa ja palkitsevaa.

Palveluasumisen perehdyttämissuunnitelman laatiminen aloitettiin keväällä 2010 työryhmätyöskentelynä. Työryhmään osallistui jokaisesta palvelutalosta työntekijä edustaja. Ryhmä koostui lisäksi neljästä lähihoitajasta ja yhdestä kodinhoitajasta. Työskentelyn yhdessä palvelutalossa vastaavana hoitajana ja työryhmässä toimin työryhmän vetäjänä sekä sihteerinä.

Työryhmä kokoontui yhteensä neljä kertaa. Kokoontumisten välillä kirjoitin edellisessä tapaamisessa keskustelujen asioiden pohjalta muistion, jonka ryhmän jäsenet saivat luettavaksi. Samalla ryhmän jäsenet pystyivät esittelemään työryhmässä käsiteltyjä asioita oman talon työyhteisön tiimipalaverissa. Tiimipalaverissa nousseet asiat työryhmän jäsenet toivat seuraavaan kokoontumiseen yhteisesti keskusteltaviksi. Joka palvelutalossa on omat tiimipalaverit, joihin osallistuvat kyseisen palvelutalon työntekijät.

Työryhmä mietti aluksi lähihoitajan työnkuvaa palveluasumisessa ja siihen liittyvät asiat kirjattiin ylös. Palveluasumisessa lähihoitajan työnkuva on pääsääntöisesti myös kodinhoitajan työnkuva. Kodinhoitajalla on työskentelyssä pieniä rajoitteita, liittyen sairaanhoidolliseen toimintaan sekä tiettyihin lääkkeisiin. Nämä on eritelty palvelutalojen turvallisessa lääkehoito-suunnitelmassa. Tämän vuoksi kodinhoitajilla ei ole omaa työnkuvaa tai perehdyttämissuunnitelmaa.

Työryhmän ensimmäisen kokoontumisen jälkeen puhtaaksi kirjoitin työnkuvaan liittyvät asiat ja jaoin ne jokaiseen palvelutaloon. Palvelutalojen tiimipalaverissa tiimit käsitelivät työnkuvaan liittyviä asioita ja työryhmien edustajat toivat tiimin ehdottamat muutokset ja lisäykset seuraavaan kokoontumiseen. Työryhmässä keskusteltiin eri talojen tiimien ehdotuksista ja siitä, mitä kaikkea tietoa tarvitaan perehdyttämissuunnitelman tekemistä varten. Tällä tavoin pystyimme varmistamaan, että jo olemassa oleva tieto, myös hiljainen tieto, saadaan siirrettyä uusille työntekijöille.

Lopullisen työnkuvan muodostumisen jälkeen työryhmä mietti perehdyttämisen kannalta tärkeimmät asiat sekä aikajärjestyksen niille. Kirjasin asiat ylös ja näistä asioista luotiin lomake ”Palveluasumisen perehdyttämissuunnitelma lähihoitajalle” (Liite 3).

6.3 Perehdyttämissuunnitelman perehdytyslomake lähihoitajalle

Koivuniemen (2004, 162) tutkimuksen mukaan työntekijät kokivat lyhyiden määräaikaisten työntekijöiden työhön opastamisen ja valvonnan työntekoa sekä toimintaa hankaloittavina ja väsymystä lisäävänä tekijänä. Tämän vuoksi perehdytysohjelman täytyisi olla yksinkertainen ja muutettavissa oleva, työntekijän työsuhteen pituuden mukaan. Perehdyttäjän apuna kannattaa olla yksinkertainen muistilista tai vastaava, johon perehdytettävä voi kuitata läpikäytyt asiat. On tärkeää, että perehdytettävä kantaa vastuunsa omasta perehdytyksestään (Lahden ammattikorkeakoulu 2007,11, 17).

Lahden kaupungin kotihoidolla on ollut käytössä jo useamman vuoden ajan perehdytyslomake ja siihen pohjautuva perehdytyskansio. Perehdytyslomakkeessa perehdytettävä itse voi seurata perehdytettäviä asioita ja kuitata saamansa tiedot. Palveluasuminen kuuluu samaan organisaatioon kotihoidon kanssa ja esimiehemme oli toivonut, että perehdyttämissuunnitelma noudattaisi kotihoidon kanssa yhtenäistä linjaa. Näiden asioiden johdosta työryhmän kanssa päädyimme perehdytyslomakkeen käyttöön palveluasumisessa.

Työryhmä kokosi perehdytyslomakkeen kannalta tärkeimmät asiat yhteen sekä esittivät toiveitaan asiakokonaisuuksista sekä perehdyttämiseen liittyvästä aikajärjestyksestä. Näiden esitysten pohjalta laadin perehdytyslomakkeen ja esittelin sen työryhmälle viimeisessä tapaamisessamme. Työryhmä antoi kommenttinsa lomakkeesta ja viimeisten muutosten jälkeen päätin esittää lomakkeen kaikkien palvelutalojen tiimeissä.

Kerroin lomakkeen valmistumisesta sekä perehdyttämissuunnitelman toteutuksesta palvelutalojen esimiehille yhteisissä palaverissa. Sen jälkeen jaoin valmiin lomakkeen palvelutalojen esimiehille sähköpostin välityksellä. Jokaisen palvelutalon esimies, palvelutalon vastaava hoitaja esitteli lomakkeen (Liite 3) palvelutalonsa tiimipalaverissa toukokuussa 2010 työntekijöille. Työntekijöillä oli mahdollisuus ottaa kantaa lomakkeessa oleviin asioihin sekä tehdä tarvittaessa muutosehdotuksia. Muutoksia lomakkeeseen ei tullut ja se otettiin käyttöön palvelutaloissa toukokuussa 2010.

6.4 Perehdytyskansion laatiminen lähihoitajalle

Ketola (2010, 83, 146–153) on tutkinut perehdytysprosessien – ja mallien toteutumista käytännössä. Tutkimustuloksissa perehdyttämisen epäonnistumiseen vaikutti muun muassa kiire, väsymys ja välinpitämättömyys. Perehdytettävä ei saanut oikeaa tietoa tai sai tietoa liian paljon kerralla sisäistettäväksi. Viitalan (2004, 261) mukaan perehdyttämiseen tarvitaan opastuksen ja keskustelun tueksi myös itseopiskelumateriaalia, jotta jo suullisesti annettuun tietoon voi aina palata uudestaan.

Perehdyttämissuunnitelman työryhmällä oli koko ajan ajatuksena, että perehdytyslomakkeen rinnalle tarvitaan lomaketta tukeva perehdytyskansio. Kansio sisältäisi materiaalia, joka tukee ja auttaa työntekijän perehdyttämistä. Samantapainen kansio on myös käytössä Lahden kaupungin kotihoidossa.

Työryhmän suunnitellessa perehdytyslomakkeeseen tulevia asioita, he samalla keräsivät asioihin liittyvää kirjallista materiaalia. Perehdyttämissuunnitelman aikajärjestys auttoi materiaalin sijoittamiseen oikeassa järjestyksessä, sekä antoi suuntaa materiaalin laajuuteen ja määrään. Työryhmän vetäjänä sain työryhmältä perehdytyskansiota varten materiaalia sähköisesti sekä suullisesti. Tarvittaessa lisäsin sähköiseen materiaaliin tietoa tai muutin ei-sähköistä materiaalia sähköiseksi. Saaduista materiaaleista kokosin tietopakettin, jonka jaoin sähköisessä muodossa kaikkiin palvelutaloihin toukokuussa 2010 samaan aikaan perehdytyslomakkeen kanssa.

Jokaisen palvelutalon tiimissä on työntekijä, jonka vastuulla on perehdytyskansion ylläpitäminen. Tämä työntekijä kokosi lähettämistäni materiaaleista omaan taloonsa perehdytyskansion. Lisäksi työntekijä kokosi kansioon tietoja, jotka koskevat vain kyseistä palvelutaltoa. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi talon yhteystiedot ja päiväohjelmat. Jatkossa tiimien vastuuhenkilöt huolehtivat, että perehdytyskansioissa on ajantasaista tietoa.

Tarkoituksena on, että jatkossa tulevaisuuden perehdytettävä pystyy palaamaan saamaansa suulliseen tietoon perehdytyskansion avulla. Lisäksi tulevaisuuden perehdytettävällä on mahdollisuus täydentämään perehdytyksessä saatua tietoaan omaehtoisesti. Lähihoitajan perehdytyskansio palvelee myös palveluasumiseen tulevia opiskelijoita sekä lyhyiden työjaksojen sijaisia.

6.5 Ensimmäisen kyselytutkimuksen tulokset

Jotta perehdyttämisohjelma on ajan tasalla ja toimiva sitä täytyy kehittää jatkuvasti. Jatkuvaan kehittämiseen voi panostaa keräämällä palaute perehdytyksestä viimeistään kehityskeskustelussa tai lyhytaikaisen työsuhteen lähtöhaastattelussa (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 9).

Kesällä 2010 lähihoitajan perehdytyslomake testattiin kesätyöntekijöiksi tulevien lähihoitajaopiskelijoiden perehdytyksessä. Kesäsijaiset olivat palvelutaloissa toisena kuukauden, Lahden kaupungin työllistämisvaroilla. Kesäsijaisten määrä vaihteli palvelutaloittain, yhteensä kesäsijaisia oli 21. Tavoitteena oli saada tietoa lomakkeen toimivuudesta palautekyselynä, palautetta perehdyttämissuunnitelman toimivuudesta.

Palautekysely (Liite 1) oli sama sekä perehdytettävälle että perehdyttäjälle. Siinä oli kolme avointa kysymystä, monivalintakysymyksellä saatiin erotettua perehdytettävän ja perehdyttäjän vastaukset toisistaan. Suullisesti työntekijät antoivat palautetta palautekeskustelussa esimiehen kanssa ennen työsuhteen loppumista. Kuukauden työsuhteen lopussa palvelutalon vastaava hoitaja antoi palautelomakkeen kaikille kesätyöntekijöille sekä heidän perehdyttäjilleen sekä samalla kysyi suullisesti palautetta perehdyttämislomakkeesta. Tarkoituksena oli vastaavien hoitajien palauttaa elokuun lopussa 2010 saamansa suulliset ja kirjalliset palautteet minulle.

Vastattuja palautelomakkeita palautettiin kahdesta palvelutalosta, lisäksi näistä taloista tuli suullista palautetta. Kolmesta palvelutalosta tuli vain suullista palautetta. Palautelomakkeen palautti yhteensä kuusi perehdytettävänä ollutta kesäyöntekijää sekä kolme perehdyttäjää.

Ensimmäisenä palautelomakkeessa kysyttiin perehdytys suunnitelman lomakkeen käytön selkeydestä. Kaikissa yhdeksässä vastauksessa lomake koettiin selkeäksi ja helppokäyttöiseksi. Kaikkien kuuden perehdytettävän että kaikkien kolmen perehdyttäjän palaute oli positiivista eikä yhdessäkään palautelomakkeessa ollut parannusehdotuksia tai kerrottu puutteista.

Perehdytettävät kokivat, että lomakkeesta oli apua perehtymisessä ja sen kautta sai tietoon kaikki asiat, joita tarvitsee sijaisuuden aikana.

”Erittäin selkeä ja asiat hyvin kattavasti otettu huomioon, nopeuttaa taloon tutustumisessa ja kokonaiskuvan luomisessa.”

”Lomake oli selkeä ja siitä oli apua myös että tiesi mistä asioista tulisi ottaa selvää. Lomakkeen käyttö on myös yleensä hyvä sillä sen avulla tulee kaikki tärkeät tietoon ja kaikista asioista tulee kerrottua.”

Palautekyselyn toisessa kohdassa oli vastaajien mahdollisuus selkeyden lisäksi muuta palautetta lomakkeesta. Tähän kohtaan oli perehdytettävistä vastannut vain yksi. Hänen vastauksensa liittyi perehdytyksen ajankohtaan, jotta lomakkeessa olevat asiat käytäisiin mahdollisimman oikea-aikaisesti läpi.

Palautekyselyn lopussa vastaajilla oli mahdollisuus antaa haluamaansa palautetta palvelutalolle. Vastauksissa kaikissa kuudessa perehdytettävät kokivat perehdytyksen hyväksi. Perehdytys antoi hyvän kuvan palvelutalon toiminnasta ja antoi kesäyöntekijälle kuvan, että hän on tervetullut työyhteisöön.

”Erittäin hyvä perehdytys jonka ansiosta talon tapoihin ja toimintaan oli helppo astua/omaksua ja päästä kiinni työrytmiin. Antaa hyvän kuvan talon toiminnasta, tunsin itsensä tervetulleeksi työtömiin.”

Perehdyttäjät kokivat lomakkeen helpottaneen perehdyttämistä ja auttaneen muistamaan perehdytettävät asiat. Kaikissa kolmessa perehdyttäjän vastauksessa lomake koettiin selkeäksi, lisäksi kahdessa vastauksessa annettiin lomakkeen käytöstä muuta palautetta. Palaute koski perehdyttämisen onnistumista, kun perehdyttäjänä toimii sama henkilö koko perehdytyksen ajan. Lisäksi vastauksissa pohdittiin perehdyttämisen vaatimaa aikaa, rauhallista hetkeä asioiden läpikäymiseksi.

”Helpotti perehdyttämistä, varmaan olisi ilman lomaketta moni asia jäänyt huomioimatta.”

”Hyvä runko, että muistaa paremmin käydä asioita läpi.”

Suullista palautetta tuli kaikista viidestä palvelutalosta sekä perehdytettäviltä että heidän perehdyttäjiltään. Jokaisen palvelutalon vastaava hoitaja kokosi suullisen palautteen yhteen ja kertoi sen eteenpäin minulle. Suullisessa palautteessa koettiin perehdytyslomake hyväksi sekä perehdyttäjän että perehdytettävän kannalta eikä sen muuttamiseen tai korjaamiseen tullut ehdotuksia.

Perehdytyslomakkeen testauksen sekä saadun palautteen perusteella käytössä olleeseen lomakkeeseen ei tehty muutoksi. Kesän perehdytyskokemuksista sekä saaduista palautteista jokainen palvelutalo keskusteli myös omissa henkilökunnan tiimipalavereissaan.

6.6 Vastaavien hoitajien ja sairaanhoitajien perehdyttämissuunnitelman laatimisen aloittaminen kyselytutkimuksen pohjalta

Keväällä 2011 me palvelutalojen esimiehet eli vastaavat hoitajat kävimme arvioivaa keskustelua lähihoitajan perehdyttämissuunnitelman käytöstä sekä sen toimivuudesta. Keskusteluissamme nousi esille talojen sitoutuminen perehdytyksen suunnitteluun sekä kehittämiseen. Vaikka kesällä 2010 kirjallista palautetta ei saatu kuin kahdesta talosta, niin kaikkien talojen esimiehet kokivat henkilökuntansa toimivan aktiivisesti perehdytyksen kehittämiseksi.

Esimiehenäni toimii palvelutalon johtaja, joka vastaa kaikkien kaupungin palvelutalojen toiminnasta. Kävin keskustelua myös hänen kanssaan ja kerroin hänelle kehittämishankkeen etenemisestä palvelutaloissa. Sen hetkinen perehdytysuunnitelman käyttö oli muuttumassa normaaliksi käytännöksi palvelusasumisessa. Joten seuraavaksi täytyi aloittaa perehdytysuunnitelman laatiminen muille ammattiryhmille eli palvelutalon vastaaville hoitajille ja sairaanhoitajille.

Palvelutalon vastaavat hoitajat ja sairaanhoitajat pitivät yhteisen palaverin keväällä 2011, jossa he keskustelivat perehdyttämisestä. Sairaanhoitajat toivoivat saavansa miettiä omaa työnkuvaansa sekä perehdytysuunnitelmaansa aluksi omassa ryhmässään. Kevään ja syksyn 2011 aikana sekä sairaanhoitajat että vastaavat hoitajat kokoontuivat muutaman kerran miettimään työnkuvaansa ja siihen liittyvää perehdytystä. Perehdytysuunnitelman tekeminen on edelleen molemmilla ammattiryhmillä kesken. Vastaavien hoitajien perehdyttämissuunnitelmaan kuuluva perehdytyslomake on valmis, mutta sisältöön liittyvät asiat sekä mahdollinen perehdytyskansion teko ovat edelleen kesken. Sairaanhoitajien perehdytyslomaketta on aloitettu tekemään, mutta lomake vaatii vielä hieman tarkennusta. Sen jälkeen pääsen sairaanhoitajien kanssa miettimään sisältöön liittyviä asioita sekä mahdollista materiaalin keräämistä. Vastaavien hoitajien ja sairaanhoitajien töissä on paljon yhteistä, joten tulevaisuudessa heidän kohdallaan voi miettiä osin yhteistä materiaalia.

Sairaanhoitajan ja vastaavan hoitajan perehdyttämissuunnitelman laatimisessa on tarkoituksena hyödyntää lähihoitajan perehdyttämissuunnitelman käytöstä saatua kokemusta. Joulukuussa 2011 tehdyn kyselytutkimuksen vastauksia voidaan hyödyntää tässä suunnittelussa. Joulukuun 2011 kyselytutkimuksen vastaukset on esitetty vastaaville hoitajille ja sairaanhoitajille yhteisessä kehittämisspäivässä huhtikuussa 2012. Toimintatutkimuksen prosessin mukaisesti kehittäminen jatkuu sykleissä palaten aina edellisen toiminnan arviointiin.

6.7 Toisen kyselytutkimuksen tulokset

Joulukuussa 2011 tehtiin kyselytutkimus niille uusille lähihoitajille, jotka olivat tulleet vuoden 2011 aikana palveluasumiseen töihin. Kysely rajattiin koskemaan työntekijöitä, joilla ei ennen palveluasumiseen tuloa ollut työkokemusta Lahden kaupungin palveluasumisesta. Palvelutalon vastaavat hoitajat jakoivat kyselyn neljässä palvelutalossa yhteensä yhdeksälle työntekijälle. Yksi palvelutalo jäi tutkimuksen ulkopuolelle, koska siellä vakituisena aloittaneella työntekijällä oli useamman vuoden työkokemus Lahden kaupungin palveluasumisessa. Kysely tehtiin perehdytettäville, perehdyttäjiltä ei enää kysytty palautetta.

Kyselylomakkeessa (Liite 2) oli kaksi avointa kysymystä ja lisäksi oli kolmas kohta, johon vastaajalla oli mahdollisuus antaa muuta palautetta perehdyttämisestä sekä kehittämisehdotuksia. Ensimmäinen kysymys koski lähihoitajan perehdyttämissuunnitelmaan kuuluvan perehdytyslomakkeen käyttämistä, onko lomaketta selkeä käyttää? Toisessa kysymyksessä pyydettiin perehdytyslomakkeesta tai sen käytöstä palautetta.

Kyselyyn vastasi kaikista neljästä palvelutalosta yhteensä kahdeksan lähihoitajaa. Kaikki kahdeksan perehdytettävää kokivat perehdyttämissuunnitelman lomakkeen selkeäksi käyttää. Lisäksi vastauksissa nousi esille, että pieneen tilaan on saatu loogisessa järjestyksessä paljon asiaa. Samoin lomake koettiin hyväksi muistilistaksi, toisaalta yhdessä vastauksessa todettiin lomakkeen käytön vaativan myös omaa aktiivisuutta.

”Oikein selkeä ja etenee mukavassa järjestyksessä.”

”Asiat on hyvin lomakkeessa, joten on helppo käyttää ja tarkistaa että kaikki tulee käytyä läpi.”

”Mielestäni lomake on jokseenkin perusteellinen. Työntekijä oppii ajan myötä käytännössä lisää talon toiminnasta ja toimintaperiaatteista. Vaatii omaa aktiivisuutta.”

Toisessa kysymyksessä kysyttiin lomakkeesta tai sen käytöstä palautetta. Seitsemässä vastauksessa annettiin palautetta lomakkeesta tai sen käytöstä. Yleisesti palautteessa painottui edelleen lomakkeen selkeys ja helppokäyttöisyys sekä annettiin kiitosta palautekeskustelusta sekä perehdytyksestä.

”Tuntuu että kaikki asiat on huomioitu ja palauteskustelu vielä kaiken lopuksi on hyvä!”

”Sain työyhteisöltä hyvää perehdytystä ja lomakkeeseen oli helppo ruksata kuka milloinkin mistäkin asiasta kertoi.”

Toisaalta yksi perehdytettävä toivoi, että esimiehen antamalle perehdytykselle olisi eri lomake. Ja toinen perehdytettävä toivoi lomakkeen käyttämiseen enemmän aktiivisuutta. Kolmannessa vastauksessa koettiin, että esimies oli aktiivisesti käyttänyt lomaketta perehdytyksessä, mutta varsinainen perehdyttäjä ei ollut hyödyntänyt lomaketta perehdytyksessä.

”Lomake on hyvä, mutta sen käytössä on jonkin verran toivomisen varaa. Esimiehen osalta lomake on käyty hyvin läpi, mutta työkavereiden osalta asiat tulleet esille tipoittain. Listaa ei hyödynnetä niin hyvin kun sitä voisi.”

Kolmessa perehdytettävän vastauksessa näkyi hänen käyttäneen lomaketta opiskelijoiden ja lyhytaikaisten sijaisten perehdytyksessä. Perehdytettävän ollessa perehdyttäjän roolissa hän koki olonsa turvalliseksi jättäessään työntekijän työtehtäviin perehdyttämisen jälkeen.

”Tulee itsellekin turvallisempi olo, kun tämän perehdytyksen jälkeen voi jättää sijaisen rauhallisemmin mielin tekemään työtään, ja hänellä on tämän jälkeen enemmän työkaluja tehdä sitä.”

Kahdessa vastauksessa perehdytettävät olivat kirjoittaneet saamansa palautteen opiskelijoilta ja sijaisilta lomakkeen käytöstä.

”Opiskelijat ja sijaiset pitäneet sitä selkeänä ja antaneet pelkästään positiivista palautetta.”

Kolmannessa kysymyskohdassa pyydettiin muuta palautetta tai kehittämissuhteita. Kehittämissuhteita nousi esille neljässä perehdytettävän vastauksessa. Jokaisessa vastauksessa keskeisenä asiana nousi esille lomakkeen ja perehdytyksen käyttö, muistetaan käyttää ja annetaan perehdytykselle aikaa.

”Muistaisi aina käyttää kaavaketta kun on ajankohtaista.”

”Antaa sijaiselle ja työntekijälle tuntee, että häntä ei jätetä yksin, kun annetaan aikaa perehdytykseen.”

Yhdessä vastauksessa toivottiin tyhjiä kohtia lomakkeeseen, jotta tarvittaessa sine voisi lisätä uusia asioita. Lisäksi yhdessä vastauksessa toivottiin, että jokaiselle uudelle työntekijälle määrätään oma perehdyttäjä ja tämä asia tehtäisiin selväksi kummallekin osapuolelle. Vastauksessa todettiin, että silloin perehdytys toimisi paremmin.

6.8 Kyselytulosten yhteenvetoa

Tässä luvussa vedän yhteen sekä kesällä 2010 tehdyn ensimmäisen kyselytutkimuksen tulokset että joulukuussa 2011 tehdyn toisen kyselytutkimuksen tulokset. Yleisesti voi tulkita, että perehdytettävät ja perehdyttäjät ovat tyytyväisiä perehdyttämissuunnitelmaan ja siihen kuuluvan lomakkeen käyttöön. Yhteenvetona perehdytettävien ja perehdyttäjien vastauksista voi vetää tyytyväisyyden lisäksi sen, että perehdytyslomaketta on selkeä ja helppo käyttää. Perehdytyslomake on hyvä ja toimiva kummankin osapuolen kannalta. Lisäksi lomake sitouttaa perehdytettävän pitämään itse huolta riittävän tiedon saamisesta. Toisaalta hän pystyy säännöstelemään kerralla saamaansa tietoa ja jakamaan tiedon vastaanottamista osiin.

Perehdytys vaatii aina aikaa ja se sitouttaa sekä perehdyttäjän että perehdytettävän. Esimiehen roolilla on tärkeä merkitys perehdytyksen aloittamisessa sekä perehdytyksen toimivuudessa työyhteisössä. Vaikka perehdytysohjelma olisi kuinka selkeä ja hyvä tahansa, niin työyhteisön jokaisen työntekijän täytyy sitoutua sen noudattamiseen ja siinä esimiehen toiminnalla on kaikkein tärkein merkitys. Työyhteisön suhtautumisella perehdyttämiseen se antaa sanattoman viestin uuden työntekijän vastaanottamisesta työyhteisön jäseneksi.

Kyselyiden aineistot on tarkoitettu vain tutkimuskäyttöön, eikä niiden aineistoa tai osia saa luovuttaa ulkopuolisille. Aineisto, josta vastaajat pystyy tunnistamaan, täytyy hävittää heti kun alkuperäinen tutkimus on päättynyt. (Kuula 2006, 115–116.) Molempien kyselyiden vastaukset säilytettiin luottamuksellisesti ja hävitettiin kyselyn vastausten analysoinnin jälkeen. Vastauslomakkeita ei näytetty kuin tutkijalle, eikä lomakkeissa ollut vastaajien nimiä.

Toimintatutkimuksen viitekehyksen mukaisesti edelleen näitä kyselytutkimuksen vastauksia voidaan hyödyntää vastaavien hoitajien ja sairaanhoitajien perehdytysohjelman suunnittelussa. Lisäksi joulukuun 2011 kyselyn pohjalta toivottuja muutoksia esimerkiksi tyhjiä kohtia lomakkeeseen on helppo toteuttaa.

7 KYSELYN TULOSTEN VERTAILUA AIEMPIIN TUTKIMUSTEN TULOKSIIN

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena oli yhtenäistää Lahden kaupungin palvelutalojen toimintaa perehdyttämisen osalta. Samalla tarkoituksena oli ajantasais-
taa ja parantaa uusien työntekijöiden perehdytystä palvelutaloista. Kehittämis-
hankkeen tavoitteena oli laatia ajantasainen perehdyttämisohjelma palvelutalon
uusille työntekijöille. Kehittämishankkeessa laadittiin perehdyttämissuunnitelma
lähihoitajille sekä tutkittiin lähihoitajan perehdytysuunnitelman toimivuutta.

Perehdyttämistä on Suomessa tutkittu yleisesti paljon, monella eri tasolla. Jyväskylän yliopistossa Ketola (2010) on tehnyt väitöskirjan, Tulokkaasta tuottavaksi
asiantuntijaksi, Perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä suomalaisissa
tietoalan yrityksissä. Tätä väitöskirjaa olen hyödyntänyt tässä omassa kehittämis-
hankkeessani tietoperustan osalta.

Ketolan (2010) väitöskirjassa on pyritty kuvaamaan yksilön ammatillista kasvua,
jossa ei toimivaa kaikille yhteistä perehdytysmallia löytynyt. Ketolan tutkimuksen
mukaan hyvä perehdytys ei ole kiinni oikeanlaisesta mallista. Hyvä perehdytys
riippuu toimijoista, perehdyttämisen sisällöstä, perehdyttämisen aikataulusta sekä
perehdytettävän henkilökohtaisesta aktiivisuudesta ja vastuusta. Esimerkiksi toi-
mijoiden merkitys näkyy heidän sitoutumisesta perehdytykseen ja sitä kautta tie-
don jakamisessa perehdytettävien kanssa. Ketolan mukaan toimijoita voivat olla
esimiehet, perehdyttäjät, mentorit tai kollegat. (Ketola 2010, 154–169.)

Tämä vahvistaa kehittämishankkeessani esiin nousseita asioita. Työyhteisön pe-
rehdytykseen sitoutuminen nousi esille tärkeänä asiana perehdyttämissuunnitel-
man laatimisessa, työryhmätyöskentelyssä ja molempien kyselytutkimusten vas-
tauksista perehdytyslomakkeen käytöstä.

Ylempiä ammattikorkeakoulutöitä on tehty aiheista, jotka liittyvät perehdytykseen. Oulun seudun ammattikorkeakoulussa on tehty keväällä 2012 opinnäytetyö, joka käsittelee Perehdyttämistä osaamisen johtamisessa. Siinä on myös tehty perehdyttämissuunnitelma, joka kohdentuu terveyskeskuksen vuodeosastolle. Tässä työssä ensin kartoitettiin vaadittava osaaminen työskentelyssä ja sen perusteella luotiin perehdyttämishjelma. (Krats 2012.)

Omassa työssä ei tehty samantapaista perehdytyslomaketta uusille työntekijöille kuin omassa kehittämishankkeessani. Krats (2012) oli suunnitellut eri työtehtäviin kuuluvien asioiden ”muistilistaa” perehdyttämistä varten. Perehdytettävien kohde-työryhmä oli Kratsilla erilainen kuin kehittämishankkeessani. Lisäksi kehittämishankkeeni perehdyttämissuunnitelma on hiukan laajempi. Perehdyttämissuunnitelmani kattaa perehdytyslomakkeen lisäksi materiaalin, jota tarvitaan perehdytykseen (perehdytyskansio). Lisäksi aikaansaatu lomake kehittämishankkeessani on tarkoituksella luotu yksisivuiseksi ja sitä kautta mahdollisimman selkeäksi ja yksinkertaiseksi.

Karppinen (2011) tutki hiljaisen tiedon siirtämistä perehdytyksessä ja teki siihen oman toimintamallin tutoreiden haastattelun perusteella. Tuovinen (2011) on tehnyt opinnäytetyön mentorointimallista ulkomaalaisten opiskelijoiden työssäoppimisjakson ohjaajien tueksi. Molemmissa ylemmän ammattikorkeakoulun töissä malli on kuvio, eikä ole varsinainen perehdyttämissuunnitelma kuten omassa työssäni.

Pro gradu töitä on tehty niin sijaisten perehdyttämisestä kuin ammattiupseereiden mentoroinnista, käsitellen myös perehdytystä. Tampereen yliopistossa Ala-Fossi ja Heinonen (2003) tutkivat sairaanhoitajien kokemuksia perehdyttämisestä, heidän toimiessa sijaisena. Osalla haastatelluista oli positiivisia kokemuksia perehdytyksestä, kokiessaan saavansa tarpeelliset tiedot ja ohjauksen. Osalla oli huonoja kokemuksia perehdytyksestä, koska kukaan ei ottanut vastuuta perehdytyksestä. Haastateltavat olivat kokeneet ongelmaksi, ettei heille ollut nimetty henkilökohtaista perehdyttäjää. (Ala-Fossi & Heinonen 2003, 47–49.)

Ala-Fossi ja Heinosen (2003) haastatteluista nousseita asioita nousi esille myös omassa kehittämishankkeessani. Jokaisen perehdytettävän täytyy saada kokemus, että hänen perehdytyksestään kannetaan vastuu ja jokainen saa oman henkilökohtaisen perehdyttäjän. Perehdytys on onnistunut, jos perehdytettävä kokee saaneensa itselleen tarpeellisen tiedon ja ohjauksen. Tämä on huomioitu jo kehittämishankkeeni perehdyttämislomakkeessa, jossa on kohta perehdyttäjän nimelle (Liite 3).

Pereläisen (2011) pro gradu työssä tutkitaan enemmän työntekijöiden näkemyksiä mentoroinnista kuin sen liittymisestä perehdytykseen. Pro gradussa viitataan mentorointikeskustelujen liittyvän uuden työntekijän perehdyttämiseen (Pereläinen 2011, 5). Kehittämishankkeessani keskitytään perehdytykseen ja sivutaan mentorointia perehdytyksessä. Hiljaisen tiedon siirtämisen kannalta mentorointi työyhteisössä on erittäin tärkeää ja toisaalta tässä kehittämishankkeessani sen osuutta olisi voinut enemmän korostaa.

Tämän kehittämishankkeen sekä muiden tutkimusten perusteella voi ajatella, että työyksikön hyvä perehdyttämissuunnitelman sisältö lähtee yksiköstä itsestään. Yleisiä perehdyttämiseen kuuluvia ohjeita on hyvä olla olemassa, mutta jokainen työyksikkö tarvitse sinne räätälöidyn oman perehdyttämissuunnitelmansa. Työyhteisössä on paljon hyvää tietoa ja osaamista ja sen siirtäminen tuleville työsuukupolville on erityisen tärkeää. Hyvin tehtyyn ja osaavaan perehdyttämissuunnitelmaan on työyhteisön helppo sitoutua, joka taasen mahdollistaa onnistuvan perehdyttämisen.

8 POHDINTAA

8.1 Kehittämishankkeen eettisyyden ja luotettavuuden tarkastelua

Työyhteisön eettisyyden voi yleisellä tasolla ajatella käsittävän yhteisön toimintakäytäntöjen ja ilmapiirin hyvyyttä sekä oikeudenmukaisuutta. Se koskee työyhteisön sisäistä vuorovaikutusta, suhdetta asiakkaisiin ja kanssakäymistä muiden työyhteisöjen kanssa. (Lindström 1996, 215.)

Tämän kehittämishankkeen tarkoitus oli yhtenäistää Lahden kaupungin palveluasumisen toimintaa perehdyttämisen osalta sekä parantaa työnlaatua ja työhyvinvointia palveluasumisessa. Ajatuksena oli, että perehdytyksen kautta saatu hyvä työnlaatu takaa myös palvelutalon asukkaille hyvän ja laadukkaan hoidon sekä huolenpidon. Kehittämishanke toi yhteneväisiä toimintatapoja perehdytykseen, jotka koettiin hyväksi ja lähihoitajan työtä tukeviksi. Koska Lahden kaupungin palveluasumisessa lähihoitajat muodostavat edelleen suurimman työntekijämäärän, voi katsoa hankkeen onnistuneen saamaan perehdytysuunnitelman toimimaan. Tämä taasen takaa omalta osaltaan hyvän työilmapiirin ja työnlaadun sekä sitä kautta takaa asukkaiden hyvän ja laadukkaan hoidon.

Eettisesti hyvä kehittämishanke edellyttää tieteellisiä tietoja, taitoja ja hyviä toimintatapoja. Tutkimusetiikan täytyy läpäistä koko kehittämishankkeen teon prosessin. Tieteen sisäinen etiikka liittyy kaikkeen tieteenalan luotettavuuteen. Perusajatuksena on, ettei tutkimusaineistoa väärennetä tai luoda tyhjästä. Toisaalta tämä koskee myös tutkimukselliseen työhön liittyviä ihmissuhteita ja niiden toimimista kriittisesti, mutta myös eettisesti oikein. (Kuula 2006, 34–36; Mäkinen 2006, 34–38.) Tällainen kriittinen ihmissuhde voi olla kehittämishankkeen ohjaajan ja opiskelijan välinen ohjaussuhde, joka tässä kehittämishankkeessa on toiminut eteenpäin vievänä voimavarana.

Toimiessani sekä lähiesimiesasemassa että tutkijana ja kehittäjänä Lahden kaupungin palveluasumisessa on luonut haasteita itselleni. Tätä työtä tehdessäni olen joutunut miettimään rooliani esimiehenä ja kehittämishankkeen vetäjänä. Toisaal-

ta palveluasumisen sisällön tuntemus on tuonut tiettyä varmuutta ja osaamista kehittämishankkeen toteuttamiseen. Oman ammattietiikan tuntemus ja huomaaminen ovat olleet tärkeässä roolissa tässä tutkimuksellisessa kehittämishankkeessa. Tutkijan tulee edistää oman ammattinsa harjoittamista, koko ammattikunnan yhteisten intressien ajamiseksi (Mäkinen 2006, 35).

Toimintatutkimus mahdollistaa työyhteisölle keinon prosessiin, joka tähtää asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen. Asioiden muuttaminen ja kehittäminen tapahtuu käytännön työntekijöiden aktiivisen osallistumisen tuloksena. (Wink 2011, 94.) Toisaalta toimintatutkimukseen perustuvan kehittämishankkeen vetäjän roolia pitäisi miettiä ennen kehittämishankkeen aloittamista ja sen aikana. Williamson ja Prosser (2002, 587–593) kritisoivat toimintatutkimuksen mukaisen kehittämishankkeen vetäjän toimimista omassa työyhteisössään. Omassa työyhteisössään toimiessa voi vetäjän rooli hämärtyä ja avoimuus sekä luottamus kehittämishankkeessa voi vääristyä. Kehittämishankkeen vetäjän toimiessa omassa työyhteisössään hänen pitäisi huomioida tiettyjä eettisiä asioita toiminnassaan sekä kehittämishankkeessaan.

Toimintatutkimuksen toimiessa viitekehyksenä luo hankkeen vetäjän oman eettisyyden pohdinnan tärkeäksi asiaksi. Vetäjän pitäisi miettiä rooliasetelmaansa ja sen vaikutuksia omaan työhönsä, mutta ennen kaikkea roolinsa vaikutusta kehittämishankkeeseen osallistuviin työntekijöiden toimintaan ja ajatteluun. Suurimpana kysymyksenä nousee esille, voiko hankkeen vetäjän esimiesasema vaikuttaa hankkeeseen osallistuvien toimintaan. Toimintatutkimus perustuu tiiviiseen yhteistyöhön työyhteisön ja hankkeen vetäjän kesken. Omassa työyhteisössä toimiessa täytyy vetäjän huomioida ja taata luottamuksellisuus ja nimettömyys työyhteisön toimijoille. Vetäjän käytös tai mielipide ei saa ohjata toimijoiden toimintaa ja päätöksiä. (Williamson & Prosser 2002, 587–593.)

Tässä kehittämishankkeessa ei ole esiintynyt ongelmaa hankkeen vetäjän objektiivisuudessa, vaikka olen noussut omasta työyhteisöstäni kehittämishankkeen vetäjäksi. Oman roolin löytäminen hankkeen vetäjän ja lähiesimies tehtäväni välillä oli helpohkoa, koska kummankin rooliin kuuluu puolueettomuus, luottamuksellinen käytös ja muiden kuunteleminen. Toisaalta koen tärkeäksi tiedostaa eettisen

pohdinnan merkityksen, toimintatutkimukseenkin liittyen. Tämä auttaa ymmärtämään, ettei kehittämistä voi aloittaa pikaisesti, vaan se vaatii suunnitelmallisuutta ja avointa keskustelua.

Johtamiseen liittyy valtaa, jota on osattava käyttää henkilökunnan hyväksi, eikä henkilökohtaisen edun tavoitteluun (Lindström 1996, 219). Työryhmätyöskentely tässä kehittämishankkeessa oli toimivaa ja avointa. Työryhmän kesken syntyi avoin luottamuksellinen suhde. Työryhmä toimi ammattietiikan mukaisesti, kunnioittaen toistensa mielipiteitä. Työryhmän jäsenet kokivat, että heitä kuunnellaan sekä heidän omien työyhteisöjen lähettämiä ajatuksia ja asioita kunnioitetaan työryhmässä. Työryhmän vetäjänä minulla oli selkeä tutkijan ja kehittäjän rooli, eikä sen löytäminen ollut vaikeaa.

Luotettavuuden arviointia tutkija tekee koko ajan suhteessa teoriaan, analyysiin, tulkintaan ja johtopäätöksiin. Tekstissä on pystyttävä kuvaamaan ja perustelemaan valinnat ja ratkaisut. Ratkaisujen toimivuutta täytyy arvioida tavoitteiden kannalta. (Vilkkä 2005, 158–159.)

Ensimmäisen kysely tutkimuksen luotettavuutta voin miettiä, koska kirjallista palautetta tuli vain kahdesta talosta. Herää kysymys, miten olisin voinut toimia, jotta vastauksia olisi tullut enemmän. Tutkimuskohteella on oikeus saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta asiasta (Vilkkä 2005, 154–55). Tätä tietoa olisin voinut käydä jakamassa henkilökohtaisesti kaikkien palvelutalojen työntekijöille. Tässä hankkeessa keskustelin perehdyttämissuunnitelmaan kuuluvasta perehdytyslomakkeen testaamisesta ja siihen liittyvästä kyselystä palvelutalojen lähiesimiesten kanssa. He veivät saamaansa tiedon eteenpäin, oman työyhteisönsä tiimipalavereissa sekä keskusteluissa. Toisaalta tutkimukseen osallistuminen ja kysymyksiin vastaaminen on aina vapaaehtoista (Kuula 2006, 106).

Ensimmäisen kyselytutkimuksen vastausmäärään liittyen pystyin tutkijana miettimään toisen kyselytutkimuksen informoimista palvelutaloihin. Mietin pystyisinkö parantamaan tiedottamista toista kyselytutkimusta ajatellen. Lisäsin kyselystä ja sen tarkoituksesta kertomista palvelutalojen lähiesimiehille, mutta en käynyt henkilökohtaisesti puhumassa muissa palvelutaloissa. Näin jällenpäin ajatellen, olisi ollut hyvä jos olisin itse tutkijan roolissa käynyt kertomassa kyselytutkimuksen tarkoituksesta jokaisen palvelutalon tiimipalaverissa.

Tutkimusryhmän on aina selvitettävä, miten anonyymiteetti turvataan (Mäkinen 2006, 93). Lisäksi tutkittavien informointi täytyy olla riittävää, mutta ei liiallista (Kuula 2006, 120–122). Näitä asioita kehitin toista kyselytutkimusta varten ja kyselyyn vastasi kaikkien palvelutalojen lähihoitajia. Tämän pohjalta voin ajatella, että kehittämishankkeen tulokset ovat luotettavia ja kertovat Lahden kaupungin palveluasumisen tämän hetkisen tilanteen perehdyttämissuunnitelman käytöstä ja toimivuudesta.

8.2 Kehittämishankkeen prosessinarviointia

Työelämälähtöisen kehittämisen tai tutkimuksen täytyy myös olla vakuuttavaa ja uskottavaa. Vakuuttavuus ja uskottavuus ovat riippuvaisia tutkimustekstistä. Tutkimustekstiä arvioidaan perustelujen ja jatkuvuuden perusteella. Kuinka tutkijan ajattelu ja päättely näkyy eli argumentaatio näkyy tekstissä. Tutkimusprosessin edetessä, kirjoittaminen etenee prosessissa. Tällöin tutkijan oppinen ja ajattelun kehittyminen sekä laajuus näkyvät parhaiten. Prosessin arvioiminen helpottuu ja kehittämishankkeen työn laatu tulee näkyväksi. (Vilka 2005, 171–174.)

Tieteelliseen tutkimukseen kuuluu sen tulosten arvioiminen. Tutkimuksen ja tieteen tulosten sekä seurausten arvioiminen on vaikeampaa kuin tutkimusmenetelmien eettinen arviointi. (Mäkinen 2006, 133–134.) Onnistunut kehittäminen saa osallistujat uskomaan omiin kykyihinsä. Parhaimmillaan se saa osallistujat luotamaan itseensä sekä parantamaan taitojaan. Toimintatutkimuksen tulosten onnistumisen periaatteena on se, että kehittämishankkeessa on kuvattu sen vahvuudet ja heikkoudet. (Heikkinen ym. 2006, 156–157.)

Tämä kehittämishanke on työelämälähtöinen ja on lähtenyt työyhteisöjen perustyön kehittämisestä. Työelämälähtöisiä kehittämishankkeita arvioidaan erilaisista näkökulmista ja yleensä prosessia arvioidaan koko etenemisen ajan. Arvioijina voi toimia hankkeen vetäjä, työelämän toimijat, tiedeyhteisön toimijat ja hankkeeseen osallistuvat henkilöt. Heillä kaikilla on erilainen näkökulma arviointiin. (Vilka 2005, 152.)

Perehdyttämissuunnitelma on nostattanut laajaa keskustelua työyhteisöissä. Kehittämishankkeen aikana ja sen jälkeen perehdyttämissuunnitelmasta on henkilökuntaa keskustellut jokaisessa palvelutalossa. Henkilökunta on kokenut suunnitelman hyväksi ja toimivaksi. He ovat olleet tyytyväisiä kun ovat saaneet selkeät ohjeet sekä tukea perehdyttämiseen. Perehdyttämissuunnitelma helpottaa lähihoitajan työtä perehdyttämisen aloittamisessa. Lisäksi kehittämishanke on tuonut lähihoitajan työn näkyväksi. Henkilökunta kokee, että heidän työtänsä arvostetaan.

Palvelutaloissa työskentelevät lähiesimiehet eli vastaavat hoitajat ovat kokeneet perehdyttämissuunnitelman muotoutuneen jo osaksi heidän perustyötään. Siitä on muodostunut perustyökalu heidän työhönsä. Sairaanhoidajat ovat kokeneet suunnitelman selkiyttäneen heidän osuuttaan perehdyttämisestä. Suunnitelman avulla perehdytettävä osaa itse huolehtia, että saa tarvitsemansa tiedon sairaanhoitajalta. Tällöin sairaanhoitajan ei tarvitse muistaa kenelle on kertonut mitään tai kuka täytyisi ottaa mukaan perehtymään johonkin tiettyyn sairaanhoidolliseen toimenpiteeseen.

Palveluasumisessa on edelleen paljon hiljaista tietoa, joka täytyisi saada siirrettyä uusille työntekijöille ennen vanhojen työntekijöiden eläkkeelle jäämistä tai toisiin työtehtäviin siirtymistä. Tiedon hyvään siirtämiseen kannattaisi hyödyntää mentoointia perehdyttämisen osana. Palveluasuminen on tällä hetkellä pieni osa Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla, jonka vuoksi nykyisen tiedon ja osaamisen siirtäminen on erityisen tärkeää. Työkokemusta ja osaamista palveluasumisesta tarvitaan tulevaisuudessa ja tätä osaamista ei ole riittävästi palvelutalojen ulkopuolella. Tulevaisuuden rakennemuutokset vanhusten hoivapalveluissa lisää palveluasumisen määrää valtakunnallisestikin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012).

Myös Lahdessa vanhusten palvelutalopaikkoja tullaan lisäämään ja uusia palvelutaloja rakennetaan. Sosiaali- ja terveystoimialan Sote 2015 toimenpidesuunnitelma vastaa kaupungin strategiaan tavoitteisiin. Ympäri vuorokautisen hoidon palvelurakennetta tullaan muuttamaan, muun muassa laitoshoidon tullaan korvaamaan kodinomaisilla palveluasumisen ratkaisulla. (Lahden kaupunki, 2012b.) Sen vuoksi nykyisen tiedon ja osaamisen siirtäminen uusille työntekijöille koko organisaatiossa nousee erittäin tärkeäksi asiaksi.

Tätä kehittämishankkeeni kirjallista työtä aloittaessani Lahden kaupungin henkilöstöstrategiassa oli, että osaava henkilöstö näkyy muun muassa henkilöstösuunnittelussa ja kehittämisessä. Strategiassa mainitaan, että henkilöstön kehittäminen on suunnitelmallista, jatkuvaa ja määrätietoista. Lahden kaupunki kannustaa ja tukee henkilöstöä edistämällä työyhteisöjen hyvinvointia, henkilöstön ammatillista osaamista, työkyvyn ylläpitämistä ja ikääntyneiden työntekijöiden jaksamista. Henkilöstöstrategian tavoitteena ovat toimintojen tehokkuus ja hyvinvoivat työyhteisöt. Strategiassa on nostettu esille myös henkilöstön hyvinvointi ja työtyytyväisyys. Henkilöstön hyvinvointia edistetään turvallisella fyysisellä ja psyykkisellä työympäristöllä sekä työkykyä ylläpitävällä toiminnalla. (Lahden kaupunki 2011e.)

Nykyisessä Lahden kaupungin strategiassa 2025 yhtenä strategisena päämääränä on, että Lahden kaupunki on haluttu työnantaja jolla on osaava ja kehityshaluinen henkilöstö. Haasteena tähän on nopeasti elävöityvä henkilöstö sekä kiristynyt kilpailu työvoimasta. Näihin asioihin kaupunki vastaa muun muassa kehittämällä suunnitelmallisesti työntekijöiden osaamista ja ammattitaitoa, kehittämällä toimintaprosesseja sekä edistämällä henkilöstön työssä jaksamista. (Lahden kaupunki 2012a.)

Tämä työelämälähtöinen kehittämishankkeeni vastaa kummankin strategian tavoitteisiin. Kehittämishanke on ollut suunnitelmallista ja tukenut työntekijöiden osaamista sekä samalla tuonut hiljaista tietoa näkyväksi. Lisäksi hyvä ja ajantasainen perehdytys lisää työnlaatua ja henkilökunnan työhyvinvointia. Hyvällä perehdytyksellä työntekijät viihtyvät työssään ja tämä vaikuttaa siihen, että asukkaat saavat hyvää ja laadukasta hoitoa palveluasumisessa. Tämän kehittämishankkeen

yhtenä tarkoituksena oli taata perehdytyksen kautta saadulla laadukkaalla työllä asukkaille hyvä hoito ja huolenpito. Hyvin toimiva työyhteisö tekee laadukasta työtä ja sitä kautta asiakkaiden saama palvelu paranee.

Lahden kaupungilla on aloitettu suunnittelemaan potilasturvallisuus suunnitelmaa, terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeiden mukaisesti. Potilasturvallisuussuunnitelma on uuden terveydenhuoltolain 8 §:n mukaan tehtävä vuoteen 2013 mennessä. Potilasturvallisuusoppaan mukaan hyvä työhön perehdyttäminen lisää potilasturvallisuutta. Potilasturvallisuuden lisäämisessä kiinnitetään huomiota ennaltaehkäisyyn. Toimiva perehdyttämissuunnitelma on potilasturvallisuuden kannalta ennaltaehkäisyä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2012.)

Tässä kehittämishankkeessa tehtiin perehdyttämissuunnitelma palveluasumisen lähihoitajille. Sitä samaa suunnitelmaa voidaan käyttää myös kodinhoitajien perehdyttämisessä. Tavoitteena oli saada ajantasainen perehdyttämissuunnitelma sekä testata suunnitelmaan kuuluvaa perehdytyslomaketta käytännössä. Lähihoitajien kohdalla kehittämishankkeen tavoite saavutettiin. Vastaavien ja sairaanhoitajien perehdyttämissuunnitelmat ovat vielä kesken. Niitä on viety kevään 2012 aikana eteenpäin.

8.3 Jatkokehittämisaiheet

Palveluasumisen tulevaisuuden haasteet ovat suuret. Lahdessa ikääntyneiden määrä on suurella kasvulla ja se luo talouteen haasteita. Kaupungin tulot eivät kasva menojen tahdissa. Sosiaali- ja terveystoimialalla on aloitettu Sote 2015 toimintaohjelma, jonka tarkoituksena on taata toimiva talouden tila. Tavoitteena on pitkällä aikavälillä muuttaa palvelurakenteen kiinteitä kustannuksia muuttuviksi kustannuksiksi. Vanhusten palveluasumisessa se tarkoittaa tehostetun palveluasumisen paikkojen lisäämistä. Vuonna 2011 4.4 % Lahtelaisista ikääntyneistä asui tehostetun palveluasumisen yksikössä. Tavoitteena olisi, että vuonna 2015 palveluasumisessa asuisi 6 % ja vuonna 2020 7 % lahtelaisista ikäihmisistä. (Lahden kaupunki 2012b.)

Tällainen palveluasumisen paikkojen lisääminen merkitsee myös työvoiman siirtymistä laitoshoidosta palveluasumiseen töihin. Työskentely palveluasumisen yksikössä on erilaista kuin laitoshoidon osastolla, vaikka perustyö on samaa. Hyvää ja ajantasaista perehdytystä tullaan tarvitsemaan tulevaisuudessakin. Tässä kehittämishankkeessa luotiin perehdyttämissuunnitelma palveluasumiseen lähihoitajille sekä aloitettiin vastaavan laatimista sairaanhoitajille ja vastaaville hoitajille. Tulevaisuudessa palveluasumisessa voi työskennellä myös muitakin ammattiryhmiä, joilla ei välttämättä ole hoitotyön koulutusta. Myös heille tarvitaan perehdyttämistä, johon täytyy kiinnittää enemmän huomiota.

Toivottavasti perehdytysohjelman tekeminen on antanut kipinän myös palvelutalojen työntekijöille oman toiminnan kehittämiseksi. Sillä ilman kaikkien palvelutalojen työntekijätiimien panostamista ja sitoutumista kehittämiseen ei kehittämistä voida tehdä työyhteisössä. Tässä kehittämishankkeessa sekä palvelutalojen työyhteisöt että esimiehet olivat sitoutuneet hyvin kehittämistyöhön.

Tulevaisuuden jatkokehittämishankkeena näen perehdytysuunnitelman laatimisen erikseen opiskelijoille, jotka ovat työssäoppimisjaksolla palveluasumisessa. Tällä hetkellä heidän perehdyttämisessä käytetään tämän kehittämishankkeen suunnitelmaa. Lisäksi lyhytaikaisten sijaisten määrä tulee lisääntymään. Lyhytaikaiset sijaiset eivät tarvitse muutaman päivän tai viikon sijaisuuteen näin laajaa perehdyttämistä, vaan heille voisi suunnitella heidän tarpeitaan vastaavan lomakkeen.

Perinteisesti työnantaja on huolehtinut uuden työntekijän perehdyttämisestä. Nykyään kiinnitetään myös huomiota vanhojen työntekijöiden perehdyttämiseen, joko tehtävien muuttuessa tai työntekijöiden pitkältä vapaalta palatessa töihin. (Manninen 2009, 90–92.) Palvelutaloissa työyhteisöt toteuttavat tiimityöskentelyä ja tiimien jäsenet ovat jakaneet työtehtäviä ja vastuualueitaan keskenään. Jotta kaikki hiljainen tieto saataisiin siirrettyä myös vastuualueiden sisältä, voisi jatkokehittämishankkeena toimia suunnitelmallinen perehdyttäminen ja tiedon jakaminen kaikille jo työssä oleville työntekijöille.

LÄHTEET

Aarva, K. 2009. Hoivan ja hoidon lähijohtaminen. Väitöskirja. Tampereen yliopisto: Terveystieteen laitos.

Ala-Fossi, M. & Heininen, E. 2003. Sijaisuus ja sijaisten työhön perehdyttäminen sairaanhoitajien näkökulmasta. Pro gradu. Tampereen Yliopisto: Hoitotieteen laitos.

Boxall, P. & Purcell, J. 2003. Strategy and Human Resource Management. New York Palgrave Mac Million.

Byrne, M.W. & Keefe, M. R. 2002. Building Research Competence in Nursing Throug Mentoring. Journal of Nursing Scholarship 34:4, 391-396.

Heikkilä, J. & Heikkilä, K. 2005. Voimaantuminen työyhteisön haasteena. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Kansanvalistusseura, 78-93.

Helakorpi, S. 2005. Mentorointi ja hiljainen tieto [Viitattu 6.5.2012]. Saatavissa: <http://openetti.aokk.hamk.fi/sisu/TEEMAT%20AIHEALUEITTAIN/Tyoelamaosaaminen/Mentorointi.pdf>.

Henderson, R. 2008. What do managers do (to build competitive advantage)? The development of relational contracts & the origins of organizational capability [Viitattu 17.5.2012]. Saatavissa: osoitteesta psu.edu.

Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu paino. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Janhonen, M. 2010. Tiedon jakaminen tiimityössä. Väitöskirja. Työ ja ihminen.

Tutkimusraportti 39. Helsinki: Työterveyslaitos.

Juusela, T. 2010. Mentorointi työyhteisössä. Ajetaanko tandemilla? 2.uudistettu painos. Työturvallisuuskeskus: Edita Prima Oy.

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

Karjalainen, M. 2010. Ammattilaisten käsityksiä mentoroinnista työpaikalla. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Karppinen, T. 2011. Hiljaisen tiedon siirtäminen perehdytyksessä. YAMK. Turun ammattikorkeakoulu [Viitattu 15.4.2012]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011082212640>.

Ketola, H. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi. Perehdyttäminen kehittämisen välineen eräissä suomalaisissa tietualan yrityksissä. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Koivuniemi, T. 2004. Henkilöstövoimavarojen moninaisuus, muutos ja johtaminen kuntasektorilla. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy Juvenes print.

Kram, K. & Isabella, A. 1985. Mentoring alternatives: the role of peer relationships in career development. *Academy of Management Journal* vol 28, No 1, 110-132 [Viitattu 18.5.2012]. Saatavissa: <http://www.jstor.org/stable/256064>.

Krats, T. 2012. Perehdyttäminen osaamisen johtamisessa: Perehdytysohjelma Kolarin terveyskeskuksen vuodeosastolle. YAMK. Oulun seudun ammattikorkeakoulu [Viitattu 15.4.2012]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201202152205>.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Tampere: Vastapaino.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia-sarja 61. Tampere: Juvenes Print.

Laaksonen, H. 2008. Luottamukseen perustuvan voimistavan johtamisen proses-
simalli ja työyhteisön hyvinvointi. Mallin testaus sosiaali- ja terveydenhuollon
dementiayksiköissä. Acta Wasaensia, 187. Väitöskirja. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Lahden ammattikorkeakoulu. 2007. Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä –
OR-BITS. Hyvä perehdytys-opas. Sarja B Oppimateriaali. osa 4. Lahti: Esa Print.
Oy.

Lahden kaupunki. 2012a. Kaupungin strategia 2025 [Viitattu 9.5.2012]. Saatavis-
sa:
<http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/pages/FCDA267837801751C2256F97002232D0>.

Lahden kaupunki. 2012b. Sote 2015 [Viitattu 9.5.2012]. Saatavissa: Lahden kau-
pungin Intranetissä:
<http://intra.lahti.fi/www/intra.nsf/pages/4446AE30B623EBA0C22573470031CE74>.

Lahden kaupunki. 2011a. Henkilöstökertomus 2010 [Viitattu 7.11.2011]. Saata-
vissa:
[http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/0C5E41F62FB13678C225786A001FC840/\\$file/Henkilöstökertomus%202010.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/0C5E41F62FB13678C225786A001FC840/$file/Henkilöstökertomus%202010.pdf).

Lahden kaupunki. 2011b. Sosiaali- ja terveystoimiala [Viitattu 10.10.2011]. Saa-
tavissa: [http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/subpages/sosiaali-
jaterveyspalvelutsosiaali-jaterveystoimiala](http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/subpages/sosiaali-jaterveyspalvelutsosiaali-jaterveystoimiala).

Lahden kaupunki. 2011c. Vanhustenpalvelut [Viitattu 7.11.2011]. Saatavissa:
<http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/pages/2A67B935D45CF7B4C2256E7E0031347D>.

Lahden kaupunki. 2011d. Talousarvio 2012. Taloussuunnitelma 2012–2014 [Viitattu 12.10.2011]. Saatavissa:

[http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/37E939D2CFC9573DC2257927001B8ADE/\\$file/talousarvioesitys_2012_pieni06.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/37E939D2CFC9573DC2257927001B8ADE/$file/talousarvioesitys_2012_pieni06.pdf).

Lahden kaupunki. 2011e. Henkilöstöstrategia [Viitattu 13.10.2011]. Saatavissa:

<http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/Pages/BC07D4B464DB63F0C2256F97002380B3>.

Lahden kaupunki. 2011f. Organisaatiokaavio [Viitattu 10.10.2011]. Saatavissa Lahden kaupungin Intranetissä:

<http://intra.jul.lahti.fi/www/intra.nsf/pages/015FE35E12735072C22572F10028D340?OpenDocument>.

Laki nuorista työntekijöistä 9.11.1993/998. www.finlex.fi.

Lindström, K. 1996. Työyhteisön johtajuus. Teoksessa Salo, S. & Tähtinen, H. (toim.) Etiikan puutarhassa. Eettisyys ja arki terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, 215–222.

Manninen, O. 2009. Työelämäosaamisen käsikirja. Tampere: Domus Print Oy.

Metsämuuronen, J. 2008. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Opiskelijalaitos. 4. painos. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Nonaka, I. & Nishiguchi, T. (toim.) 2001. Knowledge Emergence. Social, Technical, and Evolutionary Dimensions of Knowledge Creation. Oxford: University press, 286-289.

Pereläinen, E. 2011. Ammattialiupeerien mentorointi 7. Ohjuslaivueessa. Pro gradu. Maanpuolustuskorkeakoulu.

Perustuslaki 11.6.1999/731. www.finlex.fi.

Potilasturvallisuusopas. 2011. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

Ruohotie, P. 2002. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710. www.finlex.fi.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Palvelurakenne uudistus [Viitattu 16.5.2012].

Saatavissa:

http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/palvelurakenneuudistus.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus 341/2011 laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta. www.finlex.fi.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Selvityksiä 2010:28 Hoitoa ja huolenpitoa ympäri vuorokauden. Ikähoiva – työryhmän muistio [Viitattu 11.3.2012]. Saatavissa:

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2872962&name=DLFE-14929.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2008. Julkaisuja 2008:3 Ikäihmisten palvelujen laatusuositus [Viitattu 13.10.2011]. Saatavissa:

http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1063089#fi.

Suonsivu, K. 2011. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. Kuopio: Uni-press.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2012. Potilasturvallisuutta taidolla [Viitattu 17.5.2012]. Saatavissa: http://www.thl.fi/fi_FI/web/potilasturvallisuus-fi.

- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuomola, T. 2005. Toimintasuunnitelma.
- Tuovinen, S. 2011. Mentoroinnilla turvallisesti ammatilliseen kasvuun monikulttuurisessa työympäristössä. YAMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu [Viitattu 15.4.2012]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011061512102>.
- Työterveyslaitos. Internet sivut [Viitattu 7.11.2011]. Saatavissa: <http://www.ttl.fi/fi/sivut/default.aspx>.
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. www.finlex.fi.
- Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 4.9.2003/787. www.finlex.fi.
- Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Viitala, R. 2002 Osaamisen johtaminen esimiestyössä. Väitöskirja. Vaasa: Vaasan yliopisto. [Viitattu 24.11.2011]. Saatavissa: http://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_951-683-987-8.pdf.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Williamson G.R. & Prosser S. 2002. Action research: politics, ethics and participation. *Journal of Advanced Nursing* 40(5), 587–593 [Viitattu 6.5.2012]. Saatavissa:

<http://ovidsp.uk.ovid.com/sp->

[3.5.1a/ovidweb.cgi?WebLinkFrameset=1&S=GCOIPDFLNFHFJFDEFNALOEEGAENDAA00&returnUrl=ovidweb.cgi%3f%26Full%2bText%3dL%257cS.sh.15.16%257c0%257c00004471-200212050-00013%26S%3dGCOIPDFLNFHFJFDEFNALOEEGAENDAA00&directlink=http%3a%2f%2fgraphics.uk.ovid.com%2fovftpdfs%2fPDHFFNEGOEDEFN00%2ffs028%2fovft%2flive%2fgv009%2f00004471%2f00004471-200212050-00013.pdf&filename=Action+research%3a+politics%2c+ethics+and+participation.&pdf_key=PDHFFNEGOEDEFN00&pdf_index=/fs028/ovft/live/gv009/00004471/00004471-200212050-00013](http://ovidsp.uk.ovid.com/sp-3.5.1a/ovidweb.cgi?WebLinkFrameset=1&S=GCOIPDFLNFHFJFDEFNALOEEGAENDAA00&returnUrl=ovidweb.cgi%3f%26Full%2bText%3dL%257cS.sh.15.16%257c0%257c00004471-200212050-00013%26S%3dGCOIPDFLNFHFJFDEFNALOEEGAENDAA00&directlink=http%3a%2f%2fgraphics.uk.ovid.com%2fovftpdfs%2fPDHFFNEGOEDEFN00%2ffs028%2fovft%2flive%2fgv009%2f00004471%2f00004471-200212050-00013.pdf&filename=Action+research%3a+politics%2c+ethics+and+participation.&pdf_key=PDHFFNEGOEDEFN00&pdf_index=/fs028/ovft/live/gv009/00004471/00004471-200212050-00013)

Wink, H. 2011. Työyhteisöjen kehittäminen kehittämishakkeiden avulla. Teoksessa Juuti, P. (toim.) *Työyhteisön kehittäminen ja johtaminen*. Vantaa: Johtamistaidon opisto, 94–109.

Zachary, L. J. 2005. *Creating a Mentoring Culture*. San Francisco: Jossey-Bass.

LIITTEET

LIITE 1

PALAUTEKYSELY
PALVELUASUMISEN PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMAN KÄYTÖSTÄ
(Kehitämme palveluasumisen perehdytysuunnitelmaa)

Laita rasti

Olitko PEREHDYTETTÄVÄ _____ vai PEREHDYTTÄJÄ _____

Lomakkeen käyttö:

esim. Oliko tarpeeksi selkeä?

Muuta lomakkeesta:

Muuta palautetta (esim. perehdytyksestä, palvelutalon toiminnasta)

Kiitos palautteestasi!

LIITE 2

**PALAUTEKYSELY PALVELUASUMISEN LÄHIHOITAJAN
PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMASTA JA SEN KÄYTÖSTÄ**

Onko lomaketta selkeä käyttää?

Onko lomakkeesta tai sen käytöstä palautetta?

Onko muuta palautetta / kehittämissuunnitelmia?

Kiitos palautteestasi!

**PALVELUASUMISEN PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA
LÄHIHOITAJALLE**

Perehdytettävä: _____ Perehdytys alkaa: _____

Perehdyttäjä: _____ Esimies: _____

TYÖSUHTEEN ALKAESSA	1- 2 VIIKKOA
<p>ESIMIES</p> <p><input type="checkbox"/> Työsopimus</p> <p><input type="checkbox"/> Palveluasumisesta kertominen</p> <p><input type="checkbox"/> Työvuorosuunnitelma</p> <p><input type="checkbox"/> Salassapitositoumus</p> <p><input type="checkbox"/> Avaimet</p> <p><input type="checkbox"/> Paloturvallisuus</p> <p><input type="checkbox"/> Poissaoloista ilmoittaminen, yhteystiedot</p> <p><input type="checkbox"/> Sijaisen yhteystiedot Tiimille</p> <p><input type="checkbox"/> Käyttöoikeudet (tarv.)</p> <p><input type="checkbox"/> Palautekysely (intra)</p> <p><input type="checkbox"/> Sairaanhoidolliset erityisasiat esim. Kosketuseristys (mrsa)</p>	<p><input type="checkbox"/> Lääkehoito (jako)</p> <p><input type="checkbox"/> Lääkäripalvelut</p> <p><input type="checkbox"/> Sairaanhoidolliset toimenpiteet</p> <p><input type="checkbox"/> Saunotus</p> <p><input type="checkbox"/> Yövuoro</p> <p><input type="checkbox"/> Pyykkihoidon tarkemmin</p> <p><input type="checkbox"/> Keittiökoneet ym.</p> <p><input type="checkbox"/> Toimiston laitteet</p> <p><input type="checkbox"/> Intra</p> <p><input type="checkbox"/> Kirjaaminen (pegasos)</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>PEREHDYTTÄJÄ</p> <p><input type="checkbox"/> Työvaatteet, pukukaapit</p> <p><input type="checkbox"/> Palvelutalon esittely</p> <p><input type="checkbox"/> Tehtävät työvuorossa</p> <p><input type="checkbox"/> Tehtävät asukkaiden luona</p> <p><input type="checkbox"/> Lääkehoito</p> <p><input type="checkbox"/> Ruokailut</p> <p><input type="checkbox"/> Raportit ja työnjako</p> <p><input type="checkbox"/> Perehdytyskansio</p> <p><input type="checkbox"/> Kirjaaminen</p> <p><input type="checkbox"/> Apuvälineiden käytön ohjaus</p> <p><input type="checkbox"/> Turvapuhelin</p> <p><input type="checkbox"/> Pyykkihoidon</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>1-2 kk / pidempi sijaisuus</p> <p><input type="checkbox"/> Omahoitajan tehtävät (Hosu)</p> <p><input type="checkbox"/> Tiimipalaverit</p> <p><input type="checkbox"/> Yhteystyötahot (esittely, konsultoinnit)</p> <p><input type="checkbox"/> Tarviketilaukset (keskusvarasto, hoitotarvike)</p> <p><input type="checkbox"/> Testit (MMSE, Rava)</p> <p><input type="checkbox"/> Lähteväposti, asukkaiden posti</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>PALAUTEKESKUSTELU/ ESIMIES, PEREHDYTTÄJÄ</p> <p><input type="checkbox"/> perehdytettävän käsitykset/ ajatukset</p> <p><input type="checkbox"/> perehdyttäjän käsitykset/ajatukset</p> <p>Palautekeskustelu on pidetty: _____</p>	<p>Esimies / Sairaanhoitaja</p> <p><input type="checkbox"/> SAS / palveluasumiseen pääseminen (Pahosu)</p> <p><input type="checkbox"/> Etuisuudet / hakemukset</p> <p><input type="checkbox"/> Henkilöstön koulutus</p> <p><input type="checkbox"/> Oman auton käyttöoikeus</p> <p><input type="checkbox"/> Työsuojelu, työtapaturma ym.</p> <p><input type="checkbox"/> Sijaistenhankinnat (illat, viikonloput)</p> <p><input type="checkbox"/></p>

LIITE 3 (2/3)

Perehdyttäjä:

Palvelutalon esittely

Tehtävät työvuorossa

Tehtävät asukkaiden luona

- Kerrotaan palveluasumisesta ja täysihoidosta (tukipalvelupaketti)
- Sosiaalililat, ruokailu
- perehdytyskansio
- työ tapahtuu asukkaiden kotona, kotien arvostus
- kuntoutuksellinen työote huomioidaan yksilöllisesti
- kodinhoidolliset tehtävät
- siirrot, liikkuminen
- ihon kunnan seuranta ja hoito huomioiden myös jalkojen kunto
- suunhoito, parranajaminen, kuulolaite
- vatsantoiminnan seuraaminen, merkkäminen asukkaan tietoihin (pegasos)

Lääkehoito

- Turvallinen lääkehoito, lääkepoikkeamat (haipro)
- annospussijakelu (Mukkulan apteekki)
- lääkkeen antamiset, valvottava otot
- insuliinin pistäminen, vs. mittaukset (vs.mittarit)
- tipat/laastarit
- suihkeet/voiteet/puikot
- Jos lääke vähissä/loppuu/vanhentunut -> tiedottaminen/puutoslistat

Raportointi ja kirjaaminen

- Pegasos ("rapsavihkot")
- Tiimille tiedottaminen huomioitavista asioista

Ruokailut

- miten tapahtuvat
- erityisruokavaliot
-

Apuvälineiden käytön ohjaus

- nostolaitteen käytön opetus
- nosto/siirtovyöt

Turvapuhelimet

- käyttö
- vastaaminen

Pyykkiholto

- pyykkitupa
- keskuspesulan lakanat ja pyyhkeet
- Likapyykki

1-2 Viikkoa

Lääkehoito (jako)

- Vuorojen lääkejako
- Marvevan ym. dosettiin jaettavat lääkkeet
- Talokohtaiset asiat/toiminnat

LIITE 3 (3/3)

Lääkäripalvelut

- Lääkäripäivä
- Miten pääsee lääkärinvastaanotolle
-

Sairaanhoidolliset toimenpiteet

- RR / painon / vs. seurannat
- Haavanhoidot
- Cystofix / Avanne ym.

Saunotus

- saunapäivät
-

Yövuoro

- Turvallisuus, Securitas- hälyttimen käyttö
- Kierrot
- Keittiö
- Talokohtaiset asiat

Pyykkihuolto tarkemmin (tarvittaessa)

Keittiökoneet ym.

Toimiston laitteet

Intra

Kirjaaminen (pegasos)

1-2kk / pidempi sijaisuus

Omahoitajan tehtävät

- asiakasvastaavuudet
- Hosu / Pahosu

Tiimipalaverit

- tiimin vastualueet
- palaverikäytännöt

Yhteistyötahot (esittely, konsultoinnit)

- apteekkipalvelu
- apuvälinelainaamo
- EA
- Veteraanit (kuntoutus, jalkahoito)
- Kuulolaitteen huolto ja puhdistus. Letkuosat vaihdetaan kerran kuukaudessa.
- Parturin / jalkahoitoon pääsy
- Kauppatilaukset (kauppapalvelu)
- Hammashoittoon pääsy
- Tarviketilaukset (puutoslistat)
- Laskutus käytännöt (esim. kuunvaihteen laskutus)

Testit (MMSE, Rava)

Lähteväposti, asukkaiden posti