

Susanne Viitala

PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA
- CASE PORIN YH-ASUNNOT OY

Liiketalouden koulutusohjelma
2018

PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA – CASE PORIN YH-ASUNNOT OY

Viitala, Susanne
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Toukokuu 2018
Ohjaaja: Kuohukoski, Minna
Sivumäärä: 38
Liitteitä: 2

Asiasanat: perehdyttämissuunnitelma, perehdyttäminen, työoikeus, lainsäädäntö

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä tapahtumia ja toimenpiteitä, joilla uutta tai uudessa työssä aloittavaa työntekijää tuetaan. Perehdyttämisen avulla pyritään auttamaan uutta työntekijää mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisönsään ja organisaatiossaan, jotta hän pystyy nopeasti selviytymään työssään itsenäisesti. Näin myös organisaation toiminta jatkuu tuottavana ja tasalaatuisena. Edellä mainitussa seikoissa onnistuminen vaatii hyvin toteutetun perehdyttämisen.

Perehdyttämisestä säädellään laajasti myös lainsäädännössä ja työnantajan tulee lain mukaan perehdyttää työntekijänsä. Opinnäytetyössä käytiin perehdyttämisen teorian lisäksi läpi lakeja, joissa säädellään perehdyttämisestä. Kyseiset lait ovat opinnäytetyötä ajatellen oleellisia. Opinnäytetyössä käytiin näin ollen läpi työsopimuslakia, työehtosopimuslakia, työturvallisuuslakia, lakia yhteistoiminnasta yrityksissä, tasa-arvolakia ja yhdenvertaisuuslakia.

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Porin YH-Asunnot Oy:lle. Opinnäytetyön tarkoituksena oli perehdyttämiseen liittyvän kirjallisuuden sekä perehdyttämiseen liittyvien lakien säädösten perusteella laatia case-organisaatiolle toimiva perehdyttämissuunnitelma. Suunnitelma on valmis perehdytyksen eri vaiheisiin pohjautuva pohja perehdytysprosessille, jonka voi antaa niin perehdyttäjälle kuin perehdytettävälle työntekijälle. Perehdyttämissuunnitelmaa täydentämään tehtiin omakohtaiseen kokemukseen perustuva perehdyttämissuunnitelman tarkistuslista.

ORIENTATION PLAN – CASE PORIN YH-ASUNNOT OY

Viitala, Susanne

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

May 2018

Supervisor: Kuohukoski, Minna

Number of pages: 38

Appendices: 2

Keywords: orientation plan, orientation, labour law, legislation

Orientation means all the actions and operations, that new employee or employee who starts a new job, are being supported with. The orientation aims to help the new employee as well as possible in his new work, in his work community and in his organization, so that he can quickly cope with his work independently. That is how the organization's performance continues to be productive and steady. Success in the above-mentioned requires a well-implemented orientation.

Orientation is also largely governed by legislation and the employer is obliged by law to orientate his employees. In addition to the theory of orientation, the thesis also went through the laws governing the orientation. Thus, the thesis deals with the Employment Contracts Act, the Collective Agreement Act, the Occupational Safety and Health Act, the Act on Co-operation within Undertakings, the Equality Act and Non-discrimination Act.

This thesis was carried out as an assignment to Porin YH-Asunnot Oy- organization. The purpose of the thesis was to prepare an orientation plan for a case company, based on literature related to orientation and legislation that concerns orientation. The plan is a finished layout for the orientation process, based on the different phases of orientation, which can be given to a facilitator and a trainee. To complement the orientation plan, an orientation plan checklist was made based on a personal experience.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖN AIHE	6
2.1	Opinnäytetyön tavoitteet.....	6
2.2	Teoreettinen viitekehys.....	6
2.3	Tutkimusmenetelmä.....	7
2.4	Toimeksiantaja.....	9
3	PEREHDYTTÄMINEN.....	10
3.1	Perehdyttämisen määritelmä.....	10
3.2	Perehdyttämisen hyödyt.....	11
3.3	Perehdyttämisen roolit	13
3.4	Perehdyttämisen suunnittelu ja toteuttaminen	17
3.5	Perehdyttämisen sisältö.....	19
4	LAINSÄÄDÄNTÖ PEREHDYTTÄMISESSÄ	21
4.1	Työoikeus.....	22
4.2	Työoikeuden etusijajärjestys.....	23
4.3	Työsopimuslaki.....	25
4.4	Työehtosopimuslaki ja AVAINTES	26
4.5	Laki yhteistoiminnasta yrityksissä.....	27
4.6	Työturvallisuuslaki	29
4.7	Tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki.....	30
5	PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA PORIN YH-ASUNNOT OY: LLE ASIAKASPALVELUYKSIKKÖÖN.....	31
5.1	Asiakaspalveluyksikkö	31
5.2	Teorian ja empirian yhdistäminen perehdyttämissuunnitelmassa	31
5.3	Perehdyttämissuunnitelman malli kohdeorganisaatiolle.....	32
5.3.1	Ennen työn alkua tapahtuvat toimet	33
5.3.2	Työn alkaessa tapahtuvat toimet	34
5.3.3	Työn edetessä tapahtuvat toimet	34
5.4	Perehdyttämissuunnitelma	35
6	POHDINTA.....	35
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, mitä perehdyttäminen on ja mitä työnantajan tulee työoikeuden kannalta ottaa huomioon työntekijän perehdyttämisessä. Opinnäytetyön toimeksiantajalla ei ole tällä hetkellä käytössä perehdyttämissuunnitelmaa ja perehdytys jää vanhojen työntekijöiden tehtäväksi, ilman käytettävissä olevaa selkeää perehdyttämisen suunnitelmaa. Toimeksiantajayrityksessä on koettu, että ilman perehdyttämissuunnitelmaa perehdyttäminen ei ole riittävän kattavaa eikä tuottoisaa. Työni tuloksen tarkoituksena on helpottaa uusien työntekijöiden työn aloitusta ja auttaa työnantajaa sekä perehdyttävää työntekijää uuden työntekijän opastuksessa.

Opinnäytetyössäni tutkin perehdyttämistä myös oikeudelliselta kannalta. Työn tekeminen on suojattu lailla ja laeissa on monia määräyksiä ja viittauksia perehdyttämiseen. Perehdyttäminen aiheena on mielenkiintoinen ja tärkeä, jopa lain kannalta katsottuna. Oikeanlainen perehdyttäminen nopeuttaa tuottavuutta, sitouttaa ja kannustaa uutta työntekijää työssään. Työntekijä tuntee kuuluvansa yhteisöön ja tuntee itsensä tervetulleeksi, jos työsuhde aloitetaan hyvällä perehdytyksellä. Organisaation, joka arvostaa työntekijöitensä ja tulosta, tulisi panostaa perehdyttämiseen. Tämä on niin työnantajan kuin työntekijänkin etu. Aiheesta löytyy paljon materiaalia ja koska teen työn pitkäaikaiselle työnantajalleni, on minulla hyvä käsitys yrityksen perehdyttämisen nykyisestä tilasta ja mahdollisista puutteista. Tästä on helppo lähteä rakentamaan yritykselle parempaa käytäntöä ja käytännöllistä perehdyttämissuunnitelmaa. Perehdyttämissuunnitelma on kohdennettu asiakaspalveluyksikköön, mutta on muokattavissa myös muihin organisaation työnkuviin.

2 OPINNÄYTETYÖN AIHE

2.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Opiskelen yritys juridiikkaa, joten teen opinnäytetyöni oikeudelliselta kannalta. Aiheen valinta oli helppo, koska työnantajallani oli selvä tarve, johon työlläni nyt vastaan. Opinnäytetyöni aiheeksi valikoitui perehdyttämissuunnitelma toimeksiantajaorganisaatiolle. Opinnäytetyöni toimeksiantajalla on tilanne, että heiltä puuttuu varsinainen perehdyttämissuunnitelma kokonaan. Näin ollen uusi työntekijä ei saa kokonaisvaltaista perehdytystä organisaatiosta eikä työtehtävästään. Usein saattaa käydä niin, että uusi työntekijä saa tietojen osasia moneltakin eri taholta, kokonaiskuvan jäädessä epäselväksi. Tällaisessa tapauksessa työtehtävän oppimiseen menee kauemmin ja työpanos jää heikommaksi kuin hyvän perehdytyksen saaneilla.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää mitä perehdyttäminen on, mitä perehdyttämisessä tulee työoikeuden kannalta ottaa huomioon ja tämän perusteella laatia toimiva perehdyttämissuunnitelma Porin YH-Asunnot Oy:lle. Voimassa olevien lakien ja kirjallisuuden sekä muun teorian avulla selvitin, mitä on perehdyttäminen ja mitä työoikeudellisia vaatimuksia perehdyttämisestä on.

2.2 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön teoreettisena viitekehysenä käytettiin perehdyttämiseen keskittyvää teoriaa ja kirjallisuutta sekä johtamisteorian kirjallisuutta, joissa käsiteltiin perehdyttämistä. Tämän lisäksi opinnäytetyössä käsitellään perehdyttämistä koskevia lakeja. Työoikeudesta käsittelen sellaisia oikeudellisia lähteitä, joissa säännellään perehdyttämisestä. Kyseisiä lakeja ovat työsopimuslaki, työehtosopimuslaki, laki yhteistoiminnasta yrityksissä, työturvallisuuslaki, tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki. Myös muista laeista löytyy viittauksia perehdyttämiseen, mutta edellä mainitut lait soveltuvat sisällöltään parhaiten kohdeorganisaation perehdyttämistarpeisiin. Rajaus tulee siis osittain myös toimeksiantajan tarpeista sekä toiveista eli millaisen perehdyttämissuunnitelman Porin YH-Asunnot Oy:n tarvitsee ja mitä sen tulisi heidän toiveidensa mukaan sisältää.

Lopulta rajasin aiheen niin, että saan työni tuloksena käytännöllisen, lain mukaisen ja ajan tasalla olevan perehdyttämissuunnitelman toimeksiantajaorganisaatiolle. Näin olen työni tuloksena syntyy perehdyttämissuunnitelma sekä perehdyttämissuunnitelman tarkistuslista. Opinnäytetyöraportti taas antaa vastauksen opinnäytetyöni keskeiseen kysymykseen: mitä on laadukas, hyvin hoidettu perehdyttäminen ja miten Porin YH-Asunnot Oy:n tulisi hoitaa perehdyttäminen, jotta työnantajan työoikeudelliset velvoitteet olisi huomioitu?

2.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössäni käytän oikeudellista empiiristä tutkimusta. Kaikki tarvittava tietomateriaali työni teoria- sekä empiriaosuutta varten on jo valmiina lakien ja muiden tietomateriaalien muodossa. Tutkin näitä, perehdyn aiheisiin ja kirjoitan kokonaisuuden, joka sopii työni teoriaan ja perehdyttämissuunnitelmaan.

Tieteellinen tutkimus on ongelmanratkaisua, jonka tavoitteena on selvittää tutkimuskohteensa lainalaisuuksia ja toimintaperiaatteita (Keinänen & Väättänen 2016, 246). Tieteellisessä tutkimuksessa uusi tieto saadaan aikaan teorian avulla. Teorioiden avulla voidaan tutkia ja selittää todellisuutta. Metodikirjallisuudessa voidaan puhua myös teoreettisesta lähestymistavasta tai viitekehystä. (Vilkkä 2015, 34.) Tieteellinen tutkimus voidaan jakaa teoreettiseen ja empiiriseen tutkimukseen. Empiirinen tutkimus keskittyy havaintoihin ja niistä tehtyihin päätelmiin, kun taas teoreettinen tutkimus keskittyy valmiina olevaan tietomateriaaliin ja tutkimuskohteeseen perehdytään ajatusrakennelmien tarkastelun avulla. (Keinänen & Väättänen 2016, 246.)

Empiirisen oikeustieteellisen tutkimuksen kohteena voi olla mikä tahansa yhteiskunnallinen ilmiö, joka on jollain tavalla yhdistettävissä oikeuden maailmaan. Oikeudellisella ilmiöllä voidaan tarkoittaa muun muassa lakien syntyä, toimijoiden päätöksentekoa, toimintatapoja tai arvoja. Tutkimuksen kohteena voi taas olla muun esimerkiksi viranomaiset, kansalaiset, media tai yritykset. Empiirisiä menetelmiä voidaan edellä mainitun perusteella käyttää oikeudellisessa tutkimuksessa hyvinkin eri tavoin. (Keinänen & Väättänen 2015, 3.)

Husan mukaan empiiriset tutkimusmenetelmät voidaan jakaa laadullisiin ja määrällisiin. Nämä menetelmät eivät kuitenkaan ole vastakohtia vaan niitä voidaan pitää saman kokonaisuuden osina ja näin ollen täydentävän toisiaan. (Husa, Mutanen & Pohjalainen 2008, 25-26.) Myös Keinänen on artikkelissa *Empiirinen oikeustutkimus – mitä ja milloin?* jaotellut empiiriset oikeustutkimusmenetelmät määrällisiin eli kvantitatiivisiin ja laadullisiin eli kvalitatiivisiin menetelmiin, jotka nähdään toisiaan täydentävinä sekä yhteen nivoutuneina. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä selittää ilmiötä ja asioita numeraalisesti, teknisesti ja kausaalisesti. Tavoitteena on numeraalisesti kuvailla jotakin asiaa, asian muutosta tai vaikutusta johonkin toiseen asiaan. Kvalitatiivinen eli laadullisen menetelmän tavoitteena on ymmärtää yksilön tai ryhmän toimintaa ihmisten niille antamien merkitysten eli laatuisten esimerkiksi halujen, arvojen, ihanteiden tai uskomusten avulla. Molempien kirjoittajien mukaan kyseisten menetelmien ero on epätarkka, mutta koska eroja kuitenkin on, kannattaa tutkimusta tehdessä valita jompikumpi niin sanotuksi päämetodiksi. (Vilka 2015, 224-225; Keinänen & Vääänen 2015, 7 – 13.)

Kvalitatiivinen tutkimus antaa siis tutkijalle enemmän vapauksia käyttää luovaa mielikuvitusta (Keinänen & Vääänen 2015, 12). Tutkimuskohteen tulee kuitenkin olla hallitseva/ratkaiseva tekijä, kun valitsee tutkimusmenetelmää. Menetelmän suunnitteleminen yhdistyy lujasti työssä käsiteltävän ongelman ratkaisuun ja näin ollen tutkimusongelma sekä käytetty tutkimusmenetelmä sitoutuvat täysin yhteen. (Husa ym. 2008, 27.) Työssäni käytän siis edellisten perusteella empiiristä oikeudellista menetelmää ja päämetodinani on kvalitatiivinen menetelmä ja kvalitatiivisesta menetelmästä käytän case-tutkimusta.

Case-tutkimus antaa selityksen yhden tapauksen eli casen osalta. Case-tutkimus koostuu tutkittavan ilmiön selvittämiseksi tarvittavista tiedonkeruu- ja analyysimenetelmistä ja case-tutkimus on pääosin laadullista tutkimusta. Case-tutkimuksen kohteena on monesti kokonaisuuksia, joiden ymmärtäminen edellyttää monipuolisia tiedonkeruu- ja analyysimenetelmiä. (Kananen 2013, 9.) Tiedonkeruulähteet valitaan tutkimusongelman mukaan ja tiedonkeruulähteinä esimerkiksi kirjalliset lähteet ovat hyviä, koska niiden etuna on muuttumattomuus ja pysyvyys. Kirjallisissa lähteissä on usein yritykseen tai tutkittavaan ilmiöön liittyviä faktoja. (Kananen 2013, 80.) Tämän vuoksi

valitsin työhöni pääosin kirjallisia lähteitä perehdyttämisestä. Case-tutkimuksessa kehitetään siis ongelmaan ratkaisu, mutta työn tekijä ei konkreettisesti aloita käytännön työtä ongelman poistamiseksi. Case-tutkimuksen avulla esitetään vain ratkaisu ongelmaan. (Kananen 2013, 15.) Opinnäytetyössäni esitän ratkaisun case-organisaation ongelmaan eli perehdyttämissuunnitelman puutteeseen. Edellä mainittujen seikkojen vuoksi valitsin työni menetelmäksi case-tutkimuksen.

2.4 Toimeksiantaja

Työn toimeksiantajana toimii Porin YH-Asunnot Oy. Yhtiön toimialana on omistaa ja hallita sekä rakennuttaa Porin kaupungin alueella sijaitsevia ja rakennettavia kiinteistöjä sekä harjoittaa isännöintitoimintaa. Porin YH-Asuntojen omistuksessa on noin 2000 vuokra-asuntoa ja isännöinnissä noin 2500 asuntoa sekä useita muita kiinteistöjä. Porin YH-Asunnot Oy kuuluu osana Porin kaupunkikonserniin ja toimii kaupunginvaltuuston asettamien tavoitteiden toteuttajana ja noudattaa kaupunginvaltuuston määrittelemää omistajapolitiikkaa ja toimintalinjauksia. (Porin YH-Asunnot Oy:n nettisivut 2018.)

Yhtiön henkilökuntaan kuuluu toimitusjohtaja sekä 27 toimihenkilöä, joiden toimesta asukkaat saavat monipuolisen palvelun sekä asumiseen että kiinteistöjen hallinnoimiseen ja rakennuttamiseen. Toimiston palveluihin sisältyvät muun muassa hallinto, isännöinti, vuokrauspalvelu, vuokravalvonta, kirjanpito, asiakaspalvelu, asumisneuvonta ja rakennuttaminen. (Porin YH-Asunnot Oy:n nettisivut 2018.)

Yhtiön henkilökunnan työnkuvat ovat laajan palvelualan vuoksi hyvinkin erilaisia. Työtehtävät vaihtelevat asiakaspalvelusta rakennusinsinöörin tehtäviin. Perehdyttämissuunnitelman tulee näin ollen olla tarvittaessa helposti muokattavissa kaikkiin yhtiön työnkuviin. Tässä opinnäytetyössä teen perehdyttämissuunnitelman asiakaspalveluksikköön, mutta perehdyttämissuunnitelma on perustiedoiltaan sama koko organisaation työnkuville. Pienillä muutoksilla siitä saa siis muokattua perehdyttämissuunnitelman kaikkiin organisaation työnkuviin.

3 PEREHDYTTÄMINEN

3.1 Perehdyttämisen määritelmä

Uuden työn alkaminen tuo esiin kouluttamisen ja valmentamisen tarpeen. Tätä uuteen työtehtävään ja työympäristöön tutustuttamista kutsutaan perehdyttämiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 9.) Perehdyttäminen on työnantajan keino saada uusi työntekijä nopeammin tuottavaksi ja toimivaksi osaksi työyhteisöä. Perehdyttämisessä onkin loppujen lopuksi kyse organisaation kannalta kannattavuudesta ja organisaation toimintatapojen toteuttamisesta. Näin ollen perehdyttäminen tähtää siihen, että tulokas oppii organisaation toimintatavat ja käytännöt sekä takaa sen, että organisaation toiminta jatkuu tuottavana ja tasalaatuisena. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14-15.)

Kirjallisuudessa perehdyttäminen yhdistetään usein työsuhteen alkuun, mutta yhä useammin perehdyttäminen nähdään kokonaisuutena, joka sisältää myös työhönopastusta. Näin ollen perehdyttämistä käytetään myös työntekijää opastettaessa uuteen työhön samassa työpaikassa. Perehdyttämisestä on tullut käsite, joka pitää sisällään alku- ja yleisperehdyttämisen sekä työhönopastuksen. (Kupias & Peltola 2009, 17-18.) Organisaation kilpailukyky ja tuloksen teko riippuu hyvin paljon siitä, mitä organisaatiossa osataan, miten osaamista käytetään ja kuinka nopeasti pystytään oppimaan uusia asioita. Organisaation strategian määrittämisen osaamisen ja jokaisen työntekijän osaamisen välinen yhteys muodostuu prosesseista, joissa ihmiset jakavat tietoa ja osaamista (Viitala 2013, 171-176). Tällainen tiedon ja osaamisen jakaminen on juuri sellaista perehdyttämistä ja työnopastusta mitä hyvässä perehdytyksessä tarvitaan ja jollaisesta organisaatio kilpailukykyyn ja tuloksen teon muodossa hyötyy.

Kupias kiteyttää perehdyttämisen näin: ”Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla uuden tai uutta työtä omaksuvan työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttäminen kehittää perehtyjän lisäksi myös vastaanottavaa työyhteisöä ja koko organisaatiota.” (Kupias 2009, 19.) Perehdyttäminen sisältää kaikki

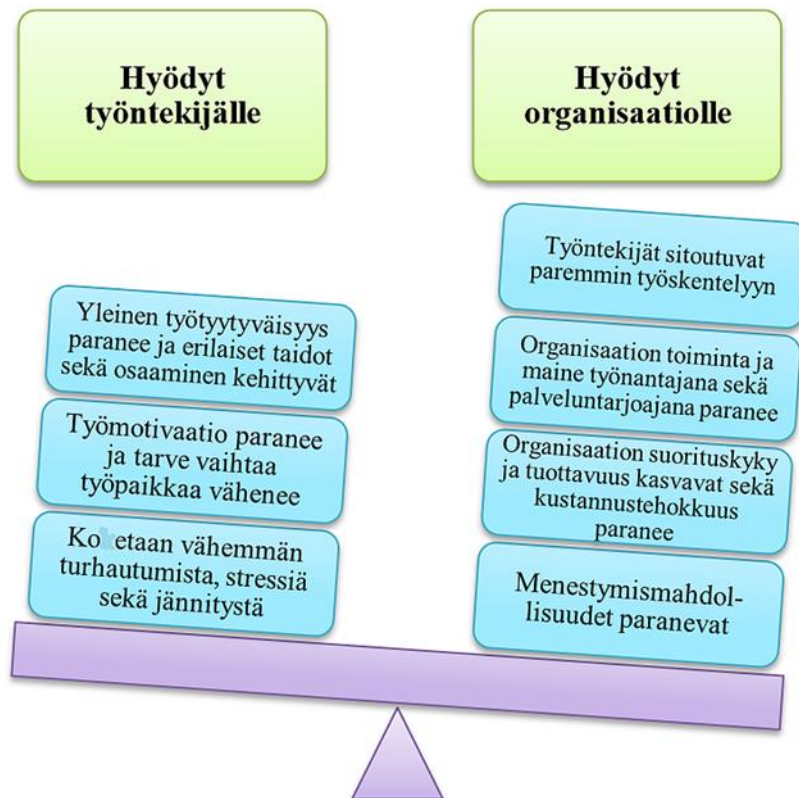
ne tapahtumat ja toimenpiteet, joilla uutta tai uudessa työssä aloittavaa henkilöä tuetaan työn alussa (Kjelin & Kuusisto 2003, 14). Perehdyttäminen sitoo henkilöresursseja sekä aikaa, mutta siihen kannattaa panostaa. Hyvä perehdyttäminen saattaa auttaa kaikkia organisaation työyhteisöön kuuluvia työntekijöitä onnistumaan tehtävissään. (Kupias 2009, 9; Kjelin & Kuusisto 2003, 243.)

Perehdyttämisestä on laajasti säädelty myös laissa. Työsopimuslain yleisvelvoitteen katsotaan sisältävän tarkoituksen turvata työntekijälle työhönopastuksen, perehdyttämisen ja tarvittaessa koulutuksen. Myös työturvallisuuslaki sisältää velvoitteen huolehtia työntekijöistään ja työnantajan velvollisuuden perehdyttää ja opastaa työntekijä tehtäväänsä. Molemmista laeista ja niiden kytkeytymisestä perehdyttämiseen kerrotaan lisää opinnäytetyön lainsäädäntö -osiossa. Edellä mainittujen lisäksi myös yhteistoimintalaki liittyy oleellisesti perehdyttämiseen. Työnantajan ja työntekijän välisen sekä työntekijöiden keskinäisten suhteiden kehittämisen onnistumiseksi, tulee työn tekemisen muutokset valmistella yhdessä. Työoikeudessa on valmiita työvälineitä töiden muuttumiseen ja valmisteluun yhteistyössä työnantajan ja työntekijän välillä. Yhteistoimintalaki, jota käydään työn lainsäädäntö -osiossa tarkemmin läpi, edellyttää yhteistyötä työnantajan ja työntekijän välillä, kun työntekijöiden töihin on tulossa olennaisia muutoksia. (Huusko 2005, 9.) Huuskon mainitsemat lakien kohdat velvoittavat työnantajaa perehdyttämään työntekijänsä uuden työntekijän aloittaessa tai vanhan työntekijän työnkuvan muuttuessa.

3.2 Perehdyttämisen hyödyt

On selvää, että hyvään perehdyttämiseen kuluu aikaa ja resursseja, mutta sen hyödyt ovat niin selkeät ja monipuoliset, että siihen kannattaa jokaisen organisaation panostaa. Perehdyttämisen avulla työtehtävät opitaan nopeammin ja mikä tärkeintä, oikein. Virheiden määrä vähenee ja niiden korjaamiseen käytetty aika voidaan käyttää muilla tavoin. Ajankäytön kannalta on siis tärkeää, ettei uuden työntekijän tarvitse keskeyttää vanhoja työntekijöitä moneen kertaan päivän aikana, vaan hän pystyy mukautumaan nopeasti itsenäiseen työskentelyyn. (Österberg 2015.)

Uuden työn alussa työntekijä tuntee olonsa turvalliseksi tietäessään, että hän saa hyvän ja perusteellisen perehdytyksen. Työ on tärkeä osa ihmisten elämää ja siinä halutaan onnistua mahdollisimman hyvin. Perusteellisella perehdyttämisellä vaikutetaan positiivisesti uuden työntekijän mielialaan ja sitoutetaan hänet organisaation ja työyhteisön tulosta tekeväksi jäseneksi. (Österberg 2015; Kupias 2009, 13.) Seuraavassa kuvassa (kuva 1) jaotellaan hyödyt työntekijälle ja organisaatiolle.



Kuva 1. Perehdyttämisen hyödyt (Elämyshenkilöstö www-sivut 2018).

Elämyshenkilöstön nettisivujen sekä Kupiaksen ja Peltolan (2009, 17) mukaan (kuva 1) perehdyttämisen hyötyjä työntekijälle ovat työtyytyväisyys ja taitojen sekä osaamisen kehittyminen. Tämän vuoksi työmotivaatio paranee ja työntekijän tarve vaihtaa työpaikkaa pienenee. Hyvän perehdyttämisen saaneet työntekijät kokevat vähemmän stressiä, turhautumista ja jännitystä, joka taas parantaa kokonaisuudessaan työntekijän työpanosta ja työssä suoriutumista. (Elämyshenkilöstö nettisivut 2018; Kupias & Peltola, 17.)

Kuva 1 kertoo perehdyttämisen hyödyistä myös työnantajalle. Organisaation työntekijät varmistavat päivittäin, että organisaation toiminta on sellaista kuin sen toivotaan

olevan. Perehdyttämisen avulla organisaatio voi muokata työntekijöidensä toimintaa toivomaansa suuntaan. Perehdyttämisen hyötyjä organisaatiolle ovat näin ollen työntekijöiden sitoutuminen ja toimiminen organisaation toiveiden mukaan. Näin organisaation toiminta ja maine paranee, niin työnantajana kuin palveluntarjoajana. Edellä mainittujen perusteella myös organisaation suorituskyky, kustannustehokkuus ja tuotavuus kasvavat, joka taas johtaa siihen, että organisaation menestysmahdollisuudet paranevat. (Elämyshenkilöstö nettisivut 2018; Kupias & Peltola, 17-20.)

3.3 Perehdyttämisen roolit

Hyvään perehdyttämiseen kuuluu, että koko organisaation työntekijät tuntevat olevansa vastuussa uuden työntekijän perehdyttämisestä. Työntekijä ei yksin opi eikä perehdy ja työympäristö vaikuttaa hyvin paljon oppimiseen ja perehtymiseen. Organisaation koko työyhteisö kannattaa mahdollisuuksien mukaan jollain tavalla liittämään uuden työntekijän perehdyttämiseen. Jo ennen uuden työntekijän tuloa kannattaa työyhteisöä valmistaa ottamaan vastaan uusi työntekijä. Tässä auttaa avoin ja selkeä viestintä. Uudesta työntekijästä kannattaa kertoa mahdollisimman paljon, kuka on tulossa, mitä tekemään ja milloin. Kannattaa jo tässä vaiheessa puhua perehdyttämisestä ja yhdessä pohtia ketkä perehdyttävät uutta tulokasta. Näiden tietojen lisäksi työyhteisölle on hyvä ilmoittaa, miksi juuri kyseinen henkilö on valittu tehtävään, varsinkin jos samaa paikkaa on hakenut joku työyhteisön sisältä. Riittävä avoimuus ja luottamuksen tunne luovat edellytykset työyhteisön jäsenille jakaa tietojaan, ajatuksiaan ja taitojaan. Tämä auttaa koko yhteisöä perehdyttämisessä ja yhteistyön tekemisessä. Avoimella ennakkotietojen avulla luodaan siis hyvä pohja uuden työntekijän vastaanotolle ja tämä on hyvä lähtökohta onnistuneelle perehdyttämiselle. (Bruun & von Koskull 2012, 76-81; Österberg, 2015.)

Johtamisen taustatekijöinä vaikuttavat työoikeudelliset reunaehdot. Työnantajalla on velvoite huolehtia alaisistaan. Työsopimuslain ja työturvallisuuslain voidaan katsoa luovan vankan pohjan sille, että työnantajan tulee huolehtia työntekijöistään sekä heidän hyvinvoinnistaan. (Huusko 2005, 3.) Esimiehen rooli perehdyttämisessä ja organisaatioon liittymisessä on huomattavan suuri ja perehdyttämisen vastuu on ensisijai-

sesti esimiehellä. Useasti esimies on kuitenkin delegoinut ainakin osan perehdyttämisvastaustaan jollekin muulle työyhteisön jäsenelle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 187; Kupias 2009, 82.)

Monesti organisaatiossa nimetään uudelle tulokkaalle perehdyttäjä, jota voidaan kutsua Kjelinin & Kuusiston mukaan kummiksi tai tutoriksi. Useissa organisaatiossa on siis nimetty erikseen henkilöt, joiden työnkuvaan uuden työntekijän perehdyttäminen kuuluu. Nimetty perehdyttäjä tekee perehdytyksen oman työnsä lomassa, mutta perehdyttämisen osuus työnkuvasta saattaa olla hyvinkin suuri. Tämä on tavanomaista organisaatioissa, joissa vaihtuvuus on suurta. Vastuunjako perehdyttämisessä kannattaa sopia tarkkaan ja tapauskohtaisesti, koska kehittämisen ja työnjohdollisen vastuun ja vallan rajat ovat usein liukuvia. Tavallisesti perehdyttäjällä kun ei ole työnjohdollista valtaa ja näin ollen hänellä ei myöskään ole samanlaista vastaavaa vastuuta kuin esimiehellä. (Kupias 2009, 82.)

Esimiehen rooli on täysin kiistaton perehdyttämisessä ja onnistuneessa organisaation työyhteisöön liittymisessä, onhan hän viime kädessä vastuussa perehdyttämisen onnistumisesta. Esimiehen perustehtävä on johtaa. Hänen tulee huolehtia työyhteisön tehokkuudesta, kannattavuudesta, kehittämisestä ja osaamisesta. Hänen tulee myös edistää yhteistyötä työyhteisössä sekä sidosryhmissä. Johtaminen kohdistuu yhä enenevässä määrin ryhmän toimintaan ja parhaimman kehityksen saa aikaan yhteistyö. Tärkeimpiä johtamistehtäviä ovatkin rakenteiden kehittäminen, luottamuksen rakentaminen ja mahdollisuuksien tunnistaminen. Tästä huolimatta hyvä johtaja muistaa, että vaikka pääasiassa organisaation yhteisöä johdetaan ryhmänä, ovat he silti kaikki yksilöitä, joka kannattaa huomioida johtamisessa ja perehdyttämisessä. Esimiehen huolehtiessa perehdyttämisestä, hän luo parhaimmillaan hyvän ja avoimen suhteen uuden työntekijän kanssa. (Kupias & Peltola 2009, 47; Kjelin & Kuusisto 2003, 187-188.)

Yksi esimiehen tärkeimmistä tehtävistä organisaatiossa on yhteistyön parantaminen. Esimies voi tehdä tämän edistämällä luottamusta. Luottamus on myös yksi perehdyttämisen keskeisistä tavoitteista. Työntekijän luottamus itseensä, työnantajaansa ja työkavereihinsa mahdollistaa toimivan ja tehokkaan yhteistyön. Kjelinin & Kuusiston mukaan tiedon johtamisen keskiössä on luottamus; epäluottamus lisää tiedon salaa-

mista, kun taas luottamus lisää tiedon jakamista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 149.) Tiedon ja kokemusten jakaminen taas on keskeinen asia hyvässä perehdyttämisessä. Esimiehen kannattaa siis panostaa luottamuksen rakentamiseen organisaatiossa, jotta perehdyttäminen ja työn yleinen sujuvuus paranevat.

Porin YH-Asunnoilla ei ole nimettyä perehdyttäjää ja erilaisten työnkuvien vuoksi parasta onkin, että uuden työntekijän aloittaessa, häntä perehdyttää saman työnkuvan omaava työntekijä. Toisaalta kohdeorganisaatiossa perehdyttäminen kuuluu periaatteessa koko organisaatiolle, mutta tätä voisi vielä kehittää esimerkiksi niin, että jokaisella työnkuvalla olisi niin sanottu nimetty perehdyttäjä joka voisi kertoa uudelle tulokkaalle omasta työnkuvastaan ja miten heidän ”toimipisteissään” organisaatiossa toimitaan. Uusi tulokas voisi käydä jokaisen nimetyn perehdyttäjän kanssa vapaamuotoisen keskustelun, jolloin työntekijä saisi kokonaisvaltaisen kuvan yrityksen toiminnasta ja työnkuvista.

Perehdyttäjän rooli on keskeinen perehdyttämisessä. Perehdyttäjän perusedellytys on hyvä ammattitaito, mutta hyvältä perehdyttäjältä vaaditaan myös paljon muita ominaisuuksia (Hämäläinen & Kangas 2007, 6). Yksi tärkeimmistä hyvän perehdyttäjän ominaisuuksista on kiinnostus uuden tulokkaan opettamiseen ja auttamiseen. Perehdyttäjällä tulee olla hyvät ohjaajan taidot, joiden avulla hän opastaa ja tukee perehtyjän oppimista. Perehdyttäjän on tunnettava oppimisen tapoja sekä opastettava työ. Hyvä perehdyttäjä luo jo ennen uuden tulokkaan saapumista kokonaiskuvan ja kertoo heti perehdyttämisen alussa suunnitelmansa perehtyjälle. Perehdyttämistä on hyvä myös jaksottaa niin, että uusi tulokas saa opastusta ja tukea siinä tilanteessa, kun ne tulevat eteen. Työtä aloittaessa tulokkaan tietotulva saattaa olla niin suurta, että jaksotus helpottaa tiedon sisäistämistä ja oppimista. Hyvä perehdyttäjä myös huomioi sen, että perehtyjä ei voi oppia ja muistaa kaikkea kerralla. Perehdyttäjän tulee luoda perehtyjään suhde, joka on avoin vuorovaikutukselle. Perehdyttämisessä toimivan vuorovaikutuksen kannalta taas tärkeää on kyky kertoa asioista yksinkertaisesti, kyky kuunnella, pysähtyä ja keskustella. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196-197; Kupias & Peltola 2009, 111-112.) Hyvän perehdyttäjän ominaisuuksia perehdyttämisen kannalta edellä mainittujen ominaisuuksien lisäksi ovat myös työpaikan arkikäytännöistä perillä olo, työvälineiden monipuolinen tunteminen, ihmisten tunteminen ja asioiden ajattelemi-

nen muiden näkökulmasta. Kokenut työntekijä, joka ei kuitenkaan ole vielä jämähtänyt paikoilleen, on yleensä hyvä perehdyttäjä. Hyvän perehdyttämisen edellytyksenä on kuitenkin myös se, että perehdyttäjä pitää työstään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 193-195.)

Perehdyttämisessä tärkeä rooli on myös itse perehtyjällä (Kupias & Peltola 2009, 46). Perehtyjän oma asenne ja vastaanottavuus ovat avainasemassa. Perehtyjää on mahdollista opettaa, jos hän ei ole itse halukas oppimaan tai häntä on mahdoton kehittää, jos hän ei ole valmis kehittymään. Näin ollen lopullinen vastuu omasta oppimisesta ja työssä kehittämisestä on perehtyjällä. (Kupias & Peltola 2009, 59.) Uuteen työyhteisöön meneminen voi olla jännittävää ja haastavaa. Työyhteisö elää niin sanotusti oma elämäänsä ja uusi tulokas, perehtyjä, tulee hämmentämään kyseistä elämää. Työyhteisö voi ottaa tämän myönteisenä tai kielteisenä häiriönä ja perehtyjä aistii nopeasti, onko hän tervetullut työyhteisöön. Perehtyjä voi omalla käyttäytymisellään vaikuttaa työyhteisön sisälle pääsyyn. Positiivisuus, halu oppia, avoimuus ja pieni nöyryys ovat hyviä ominaisuuksia perehtyjällä perehdyttämävaiheessa. Lopulta kuitenkin on esimiehen tehtävä ohjata työyhteisö suuntaan, jossa jokaisella työntekijällä on oma äänensä ja paikkansa sekä se, että työyhteisössä kunnioitetaan myös ihmisten erilaisuutta. (Kupias & Peltola 2009, 68-69.) Koska hyvässä perehdyttämisessä perehtyjän halu oppia sekä hänen roolinsa kokonaisuudessaan on tärkeä tekijä, on tämä otettu huomioon myös perehdyttämissuunnitelmassa. Kun perehdyttämissuunnitelmaa on noudatettu ja perehtyjä on otettu jo etukäteen huomioon, tulee hänelle kuva siitä, että häntä on odotettu ja että hän on tärkeä lisä organisaatiolle. Tämä on huomioitu CASE-organisaatiolle tehdyssä perehdyttämissuunnitelmassa niin, että alustava perehdyttämissuunnitelma on tehty sellaiseksi, että se voidaan antaa uudelle työntekijälle sopimuksen allekirjoitusvaiheessa mukaan. Näin perehtyjä saa tutustua yritykseen jo ennen töiden alkua ja samalla hän saa kuvan tulevasta perehdyttämisestä.

Perehdyttämisen roolit on myöskin huomioitu perehdyttämissuunnitelmassa ja perehdyttämissuunnitelman tarkastuslistassa. Perehdyttämissuunnitelman on tarkoitus auttaa ensisijaisesti perehdyttäjää ja perehtyjää, joten suunnitelma on tehty heidän kansaltaan ajatellen. Perehdyttämissuunnitelman mukaan perehdyttäjä valitaan jo ennen uuden työntekijän työn alkua. Näin perehdyttäjälle jää aikaa valmistautua perehdyttämisprosessiin.

3.4 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteuttaminen

Perehdyttäminen kannattaa aina suunnitella ja toteuttaa tilanteiden, tarpeiden ja perehdytettävän mukaan, koska tilanteet vaihtelevat ja perehtyjiä on monenlaisia. Perehdyttämisen suunnitelma voi olla pohjaltaan sama, mutta sitä kannattaa soveltaa jokaisen perehdyttämisen ja perehtyjän kohdalla tarpeen mukaan. Liikkeelle kannattaa lähteä siitä, että perehdytysvelvollisuus koskee kaikkia työnantajia. Pääasia on, että perehdyttäminen hoidetaan jokaisen työntekijän kohdalla, vaikka se tehtäisiin erilaisin keinoin. (Hämäläinen & Kangas 2007, 2; Liski, Horn & Villanen 2007, 8.)

Perehdytettävän taustaa kannattaa pohtia ennen perehdytystä. Jos uusi työntekijä on ennen ollut samanlaisissa töissä, hänellä saattaa jo olla hyvä yleiskäsitys tulevista tehtävistä. Kokeneemman uuden työntekijän taitoja ja tietoja kannattaakin hyödyntää myös uudessa työpaikassa. Uusi työntekijä havaitsee aiempien vertailukohtien pohjalta asioita toimintatavoista, joille vanha henkilöstö on jo sokeutunut. Häneltä voidaan saada toimivia uusia ideoita organisaation tehtävien hoitoon. Pitää kuitenkin muistaa, että vaikka kokeneemmalta työntekijältä löytyisikin hyvä yleiskäsitys työstä, on perehdytys silti tarpeen. Uusi organisaatio on hänelle tavoitteineen, työntekijöineen ja työskentelytapoineen täysin uusi. Vaikka perehdyttämissuunnitelmassa olisi otettu huomioon perehdytettävän tausta, on perehdytettävän itsekkin huolehdittava siitä, että omien tietojen puutteet tulee paikattua. (Österberg 2015; Kupias & Peltola 2009, 70.) Hyvässä perehdyttämisessä otetaan edellä olevan mukaan huomioon uuden työntekijän osaaminen ja pyritään huomioimaan se jo perehdyttämisen suunnittelussa. Työntekijän aiempaa osaamista pyritään myös hyödyntämään mahdollisimman paljon jo perehdyttämisen aikana.

Perehdyttämisessä voidaan käyttää loputtomasti erilaisia johtamistapoja tai menetelmiä jotka auttavat uutta työntekijää perehtymisessä. Menetelmää valittaessa on tärkeää huomioida organisaation arvot ja tavoitteet. Tämän lisäksi on tärkeää tarjota uudelle työntekijälle mahdollisimman monipuolisesti eri näkökulmia ja virikkeitä. Jokainen on yksilö ja on tärkeää huomioida erilaiset oppijat myös perehdytyksessä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.) Uuden työn oppiminen on pääasiallinen tavoite perehdyttämisessä ja seuraavat kysymykset auttavat perehdytyksen toteuttamista mietittäessä: Mil-

laisia taitoja, tietoja, valmiuksia ja asenteita perehdytettävän on tarkoitus oppia. Samalla mietitään, että missä ajassa ja miten hyvin asiat tulee perehdytettävälle opittavaksi. Myös tässä tulee huomioida yksilölliset erot, vaikka oppimistavoitteet olisivatkin kaikille samat. (Hämäläinen & Kangas 2007, 6.)

Perehdyttämisessä annettava tieto on tavallisesti koko organisaation henkilöstölle tärkeää tietoa. Perehdyttämismateriaalin suunnittelussa kannattaa lähteä liikkeelle käytännölliseltä pohjalta, materiaalin on tarkoitus avustaa muistamisessa ja näin ollen auttaa oppimisessa. Materiaalien ja välineiden on oltava helppokäyttöisiä ja helposti lähestyttäviä koko organisaation henkilöstölle. Jo suunnitteluvaiheessa tulisi nimetä henkilöt joiden vastuulla perehdyttämismateriaalin ajan tasalla pito on. Hyviä perehdyttämisen välineitä ovat kaikki jo olemassa olevat materiaalit, kuten henkilöstö, asiakas- ja sidosryhmämateriaalit, organisaation internetsivut sekä esimerkiksi vuosi- ja toimintakertomus. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205; Hämäläinen & Kangas 2007, 10-11.) Monissa lähteissä on mainittu intranet ja Tervetuloa taloon- vihkonen. Porin YH-asunnoilla ei ole näitä käytössä, mutta vuosikertomus ja vuosikymmenkertomus organisaatiosta löytyvät. Näitä organisaatio voisi tulevaisuudessa käyttää perehdyttämisoppaan apuna, osana perehdyttämistä. Porin YH-Asunnoille tehdyssä perehdyttämissuunnitelmassa tämä on otettu huomioon niin, että perehdyttämissuunnitelma on mahdollisimman yksinkertainen ja käytännöllinen paketti organisaatiosta. Perehdyttämissuunnitelman avulla perehtyjä saa alustavasti tietoja organisaation toimintatavoista ja työnkuvastaan. Syventävät tiedot hän saa työn ohessa. Tarkastuslistassa tämä taas otettiin huomioon niin, että ennen töiden alkua kohdassa on osio, jonka mukaan organisaatiossa tulee suunnitella alustavasti uuden tulokkaan perehdytystä ja päättää ketä häntä pääasiassa perehdyttää.

Perehdyttämistapojen monimuotoisuus antaa erilaisille oppijoille sopivia vaihtoehtoja, mutta olipa valinta mikä tahansa, joudutaan organisaatiossa yleensä ottamaan kantaa perehdyttämisessä käytettävään materiaaliin sekä tulokkaan ohjaamiseen ja opastukseen (Kjelin & Kuusisto 2003, 205). Perehdyttämisen suunnittelu edellyttääkin, että organisaatiossa on pohdittu kehittymisen tavoitteet. Suunnittelussa tulee huomioida organisaation resurssit, nykytilanne ja tavoiteltu toimintakonsepti. Nämä vaihtelevat organisaatiokohtaisesti eli jossain perehdyttämisen kehittämisen painopisteenä voi olla

perehdyttäjän kouluttaminen, jossain perehdyttämisen järjestelmällisyyden parantaminen, jossain tiimikohtainen perehdyttämisprosessin jatkuva kehittäminen ja jossain taas perehdyttämisen kehittäminen uuden tulokkaan tarpeiden mukaan. Organisaatiossa tulee miettiä, että millä tavalla ja millä toimenpiteillä tuetaan uuden työntekijän oppimista sekä miten työympäristöä ja työtä organisaatiossa kehitetään. (Kupias & Peltola 2009, 86-87.)

Porin YH-Asunnoilla perehdyttämiseen ei ole ollut erillisiä ohjeita, joten perehdytystä ei ole varsinaisesti kehitetty tai pohdittu tarkemmin ennen tämän opinnäytetyön aloitusta. Tärkeintä tällä hetkellä case-organisaation perehdyttämistä miettiessä on hyvän perehdyttämissuunnitelman saaminen ja käyttöönotto. Työntuloksen eli perehdytys-suunnitelman jälkeen on helpompi kehittää perehdyttämistä edellä mainittujen kysymysten pohjalta organisaation tavoitteiden mukaisiksi. Hyvän perehdyttämissuunnitelman jälkeen perehdyttämistä voidaan kohdeorganisaatiossa kehittää rajattomasti.

3.5 Perehdyttämisen sisältö

Perehdyttämisen sisältö on hyvin tärkeää niin uudelle tulokkaalle kuin koko organisaatiolle. Uudelle tulokkaalle kannattaa viestiä, että organisaatio on menestynyt, tuloksia saava, kiinnostunut työntekijöistään ja osoittaa, että organisaatio toivoo tulokkaan olevan mukana menestyksessä. Etukäteen tehty perehdyttämisen suunnitelma luo perehdyttämiselle tietynlaisen pohjan, aikataulun ja työnjaon. On ehdottoman tärkeää käydä perehdytettävän kanssa yhdessä suunnitelma läpi ja mahdollisesti muuttaa sitä hänen tarpeitaan mukailevaksi. Henkilökohtaisen perehdyttämissuunnitelman läpi käyminen on viisainta tehdä heti uuden työntekijän aloitettua organisaatiossa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 198.)

Perehdyttämisen sisältöä muodostaessa kannattaa huomioida muun muassa seuraavat perehdyttämisen sisällön rakentamisen perusohjeet (Kjelin & Kuusisto 2003):

- kokonaiskuvan antaminen
- oikea-aikaisuus
- konkreettisuus
- organisaation arvot, strategia, tavoitteet

- tulokkaan tehtävä/aikaisempi osaaminen

Näitä kaikkia perusohjeita kannattaa miettiä ennen varsinaista perehdyttämistä ja osittain ne kannattaa sisällyttää myös perehdyttämissuunnitelmaan. Suunnittelua helpottaa seuraavan kysymyksen pohtiminen: Mikä auttaa työntekijää menestymään tehtävässään ja organisaatiossa? (Kjelin & Kuusisto 2003, 199.)

Liskin ym. Hyvä perehdytys -opas teoksen mukaan perehdyttämisen sisältöön kuuluu tutustuttaminen:

- työpaikkaan: organisaatio, sen tavat ja toiminta-ajatus
- työyhteisöön: työtoverit ja sidosryhmät
- työympäristöön: koneet, laitteet ja tilat
- työtehtävään: varsinainen työtehtävä, välineet, säännöt

(Liski ym. 2007, 10.)

Uuden tulokkaan ei kuitenkaan tarvitse tietää ja oppia heti kaikkea. Kuten aiemmin jo mainittiin, on todennäköistä, että asioiden oppiminen huonontuu, jos tietoa tulee kerralla liikaa. Toisaalta taas perehtyjä tarvitsee joitain tietoja heti alussa, jotta hän selviää jokapäiväisistä asioista eikä joudu yrityksen ja erehdyksen kautta käymään läpi perusasioita. Tämä kannattaa huomioida perehdyttämissuunnitelman sisällössä. Perehtymisen kannalta oleellista on, että tulokas tietää, kenen puoleen kääntyä, jos hän tarvitsee apua. (Kjelin & Kuusisto 2003, 201.) Tämä on huomioitu perehdyttämissuunnitelmassa niin, että siitä on tehty sellainen minkä voi antaa uudelle tulokkaalle jo ennen töiden alkua ja perehdyttämissuunnitelman käytännöllisyys sekä helppolukuisuus auttavat perehtyjää organisaatioon sekä työtehtävään tutustumisessa. Näin hänellä on aikaa tutustua perehdyttämissuunnitelmaan jo ennen työn alkua eikä kaikki tieto tule hänelle vasta ensimmäisenä työpäivänä. Tämä helpottaa perehtyjän asioiden sisäistämistä. Perehdyttämissuunnitelman tarkastuslistaan taas voidaan laittaa henkilöiden nimet, jotka ovat kyseisestä perehdyttämisen osasta vastuussa ja keneltä voi saada aiheesta lisätietoa. Perehtyjä voi näin ollen tarkastuslistasta tarkastaa kenen puoleen kääntyä tarvittaessa.

Kjelinin & Kuusiston mukaan organisaation intressitahot voidaan jakaa kolmeen osaan: asiakkaat, omistajat ja henkilöstö. Kyseistä jakoa voidaan käyttää myös perehdyttämisen sisällön suunnittelussa. Perehtyjä tarvitsee tietoa kaikista edellä mainituista osioista, jotta hän voi suoriutua työstään. Oleellisin perehdyttämisen sisällössä on siis kokonaiskuva, joka organisaatiosta ja organisaation toiminnasta, henkilöstöstä sekä asiakkaista annetaan perehtyjälle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 202-203.) Perehdyttämissuunnitelmassa on otettu huomioon kaikki edellä mainitut seikat ja suunnitelmasta perehtyjä saa kokonaiskuvan organisaatiosta, sen toiminnasta ja henkilöstöstä.

Hyvä perehdyttäminen ja työnopastus vaativat suunnitelmallisuutta, jatkuvuutta, dokumentointi ja perusteellista valmistautumista. Seuranta ja arviointi kuuluvat huolelliseen perehdyttämiseen. (JYTY-liitto nettisivut 2018, 2.) Perehdyttämissuunnitelman lisäksi koin, että organisaatio kaipaa myös niin kutsuttua tarkastuslistaa, josta perehdyttäjä ja perehtyjä voivat tarkastaa mitkä perehdyttämisen osa-alueet on jo käyty läpi ja mitä vielä on käymättä. Tarkastuslista on jaoteltu Juholinin (2008) Viestinnän valankumous teoksen mukaisesti ennen töiden alkua tehtäviin, töiden alettua tehtäviin ja työn edetessä tehtäviin perehdyttämisen osioihin. Tarkastuslista löytyy työn liitteistä.

4 LAINSÄÄDÄNTÖ PEREHDYTTÄMISESSÄ

Suomessa työoikeudellisen sääntelyn tärkeimpiä oikeuslähteitä ovat lainsäädäntö ja työehtosopimukset. Lainsäädäntöosiossa käyn läpi yleisesti työoikeutta ja työtäni ajatellen tärkeimpiä lakeja. Näitä ovat työsopimuslaki (55/2001), työehtosopimuslaki (436/1946), laki yhteistoiminnasta yrityksissä (334/2007) ja työturvallisuuslaki (738/2002). Lyhyesti käydään läpi myös tasa-arvolakia (609/1986) ja yhdenvertaisuuslakia (1325/2014). Kaikissa edellä mainituissa laeissa säädellään perehdyttämisestä, joten ne ovat työtäni ajatellen oleellisia lakeja.

Työlainsäädännön olennaisin tarkoitus on turvata työntekijöille oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja inhimillinen kohtelu työpaikoilla. Tuoreimpien työelämää säätelevien

lakien ominainen piirre on, että ne luovat pohjan koko organisaatiota käsittävälle toimintamalleille ja käytännöille, sen sijaan, että ne koskisivat vain työntekijän ja työnantajan välisiä suhteita. (Viitala 2013, 347.) Työnteko ja työntekoon oppiminen ovat lainsäätäjän erityisessä suojeluksessa. Laeissa on kiinnitetty huomiota erityisesti työnantajan vastuuseen opastaa työntekijäänsä työhön ja laeissa on useita suoria määräyksiä sekä viittauksia perehdyttämiseen. Työlainsäädäntö on suurimmalta osaltaan niin sanotusti pakottavaa oikeutta. Työlainsäädännössä ne seikat, joiden osalta työntekijöiden oikeuksia voi sopimuksin heikentää, on erikseen mainittu laissa. Kouluttamiseen ja perehdyttämiseen liittyvät työnantajan vaatimukset kuuluvat työnantajia velvoittaviin säädöksiin. (Kupias & Peltola 2009, 20; Bruun & von Koskull 2012, 4.)

4.1 Työoikeus

Työoikeus on tärkeä oikeudenala, jossa määritellään miten ja millä ehdoilla pääomanomistaja saa hyödyntää muiden työpanosta. Eli työoikeudessa vahvistetaan säännöt, joita on noudatettava, kun yritys teettää työtä muilla. Työoikeudellisia säännöksiä ei sovelleta, kun työn tekee yrittäjä tai itsenäinen ammatinharjoittaja vaan sääntelyn kohteena on aina epäitsenäinen palkkatyö. Työoikeudellista sääntelyä on pyritty yhdenmukaistamaan eri maiden välillä siitä asti, kun moderni työoikeus 1900-luvun alussa alkoi kehittyä. Suomen EU-jäsenyyden jälkeen Suomen työoikeus on saanut vaikutteita EU:sta yhä enenevässä määrin. EU:n jäsenvaltioiden tavoitteena on yhdenmukaistaa lainsäädäntöä, joka muun muassa sääntelee työvoiman vapaata liikkuvuutta, työntekijöiden suojelua, työympäristöä, työaika, sukupuolten tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta ja kollektiivista irtisanomissuojaa. Suomen työoikeudellisen lainsäädäntötyön painopiste on näyttänyt olevan siinä lainsäädännössä, jonka päälinjaukset on vahvistettu EU:ssa. (Bruun & von Koskull 2012, 1-3; Viitala 2013, 345.)

Suomen työoikeudellinen sääntely on monitasoista ja tärkeimmät oikeuslähteet ovat lainsäädäntö, työehtosopimukset ja työ sopimukset. Jo perustuslaissa on määritelty työoikeuden kannalta tärkeät perusoikeudet. Säännökset peilaavat Suomen kansainvälis-oikeudellisia sitoumuksia ja Suomi on liittyyessään ILO:n konventioihin, YK:n KP- ja TSS-sopimukseen sekä Euroopan neuvostossa sovittuihin Euroopan ihmisoikeussopi-

mukseen ja Euroopan sosiaaliseen peruskirjaan sitoutunut takaamaan sopimusten mukaiset ihmisoikeudet. Tänä päivänä perusoikeudet kattavat myös yksityishenkilöiden välisiä suhteita ja tämä näkyy niin lainsäädännössä kuin tuomioistuinten käytännössä. Valtiovallan on näin ollen suojeltava yksilöä julkista valtaa ja toisia yksityisiä, kuten työnantajaansa vastaan. (Bruun & von Koskull 2012, 11; Perustuslaki 11.6.1999/731.)

Perustuslain säännöksiin mukaan myös työnantajan tulee tukea oikeutta työhön, järjestäytymisvapautta, yhdenvertaista kohtelua sekä yksityisyyden suojaa (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. 2 luku, 6 §, 10 §, 13 §, 18 §). Työoikeuden alalla perusoikeuksien kehitys on vaikuttanut vahvimmin työntekijöiden syrjintä- ja yksityisyydensuojan suojaan. Tämä sen vuoksi, että työntekijöiden asema työelämässä on pikku hiljaa muuttunut ja monissa ammateissa työ on huomattavasti itsenäisempään kuin aiemmin. Työnantajat arvostavat ammattitaitoa, työkokemusta ja aiempaa enemmän myös sosiaalisia taitoja ja työssäoppimista. Tämä taas johtaa siihen, että työnantajan valitessa ihmisiä töihin, koulutuksiin tai ylennyksiin, työnantajan harkintavalta korostuu ja tämä voi osaltaan korostaa työntekijän syrjintäsuojan ja yksityisyydensuojan merkitystä. (Bruun & von Koskull 2012, 11.) Edellä mainitun mukaisesti työnantajan tulee kohdella työntekijöitään yhdenvertaisesti. Porin YH-Asunnoille tehty perehdyttämissuunnitelma on pohjiltaan sama kaikille työnkuville. Tämä edistää työntekijöiden yhdenvertaista kohtelua ja kaikilla on samat lähtökohdat menestyä urallaan perehdyttämisestä alkaen.

4.2 Työoikeuden etusijajärjestys

Työsuhteen ehdoista sovitaan monissa eri säännöstysläheteissä. Ehdossa voi olla määräyksiä lainsäädännöstä, työehtosopimuksista ja työsopimuksista. Mikäli ne ovat ristiriidassa, noudatetaan työoikeudessa seuraavanlaista etusijajärjestystä.

Lainsäädännökset ovat etusijajärjestyksessä ensimmäisinä ja ne ovat suurimmaksi osaksi pakottavia eli niistä ei saa sopia toisin työsopimuksella eikä työehtosopimuksella (Bruun & von Koskull 2012, 222-223). Tämä koskee kuitenkin vain sopimuksia, jotka heikentäisivät työntekijän oikeuksia. Työsopimuksella ja työehtosopimuksella saa siis lisätä työntekijän oikeuksia. Tätä periaatetta kutsutaan edullisempuusperiaatteeksi.

Jos sopimuksella on sovittu jotain työntekijän kannalta epäedullista, noudatetaan pakottavaa lainsäädännöstä. Jos sopimuksella taas on lisätty työntekijän oikeuksia, noudatetaan työntekijän kannalta edullisinta sopimusehtoa. Lainsäädännöksistä osa on tahdonvaltaisia ja näissä tapauksissa on oikeus sopia toisin säännöksestä riippuen joko työ- sopimuksella tai työehtosopimuksella. Luonnollisesti näissä tapauksissa noudatetaan kyseistä sopimusta eikä lainsäädännöstä. (Äimälä, Åström & Nyysölä 2012, 29.; Äimälä, Åström & Nyysölä, 2000.)

Toisena etusijajärjestyksessä on työehtosopimus. Työehtosopimusmääräykset ovat yleensä pakottavia. Lähtökohtaisesti työehtosopimuksen pakottavat määräykset syrjäyttävät työ- sopimuksen ehdot. Edullisemmuusperiaatteen mukaan työ- sopimuksella voidaan tässäkin tapauksessa sopia työntekijän kannalta edullisemmista ehdoista ja silloin noudatetaan työntekijän kannalta edullisempaa sopimusta. Jos työ- sopimuksessa on työehtosopimusta huonommat edut, noudatetaan taas paremmat ehdot sisältävää työehtosopimusta. (Äimälä ym. 2012, 29.; Äimälä ym., 2000; Bruun & von Koskull 2012, 222-223.)

Kolmantena etusijajärjestyksessä on työ- sopimus. Työ- sopimus on pääsääntöisesti heikompi pakottavien lainsäädännösten ja työehtosopimusten määräyksien rinnalla (Bruun & von Koskull 2012, 223). Työnantaja on silti velvollinen noudattamaan edullisemmuusperiaatteen mukaan työ- sopimuksessa sovittuja ehtoja siltä osin, kun ne ovat työntekijälle edullisempia kuin työehtosopimus tai laki. Lainsäädännöksistä ja työehtosopimusmääräyksistä poikkeuksen tekevät sellaiset, joista on sallittua poiketa työ- sopimuksella. Tällaisessa tapauksessa työ- sopimusehtoa noudatetaan riippumatta siitä, onko so- pimus työntekijälle edullisempi vai epäedullisempi kuin työehtosopimus tai laki. (Äimälä ym. 2012, 29-30.)

Neljäntenä etusijajärjestyksessä ovat työnantajan käskyt. Työnantajalla on työnjohto- oikeus ja tästä seuraa, että työntekijän on noudatettava työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamia käskyjä. Työnjohto- oikeuden syrjäyttävät kuitenkin laki, työehtosopimus ja työ- sopimus. Työnjohto- oikeus on etusijajärjestyksessä viimeisenä ja sitä voi käyttää ainoastaan siltä osin kuin edellä mainitut eivät sitä rajoita. (Äimälä ym. 2012, 30.)

Työoikeuden etusijajärjestyksen mukaan lait ovat noudatettavuudessa ensimmäisiä ja ne ovat yleensä pakottavia. Koska perehdyttämistä koskevat säännökset ovat pakottavia, tulisi työnantajan hoitaa perehdyttäminen lakienkin mukaan työsuhteen alkaessa. Lainsäädännön noudattaminen onkin jokaiselle organisaatiolle vähimmäisvaatimus. Säännösten ja sopimusehtojen noudattaminen lisää luottamusta, jota jo aiemmin kerrotun mukaan tarvitaan hyvän perehdyttämisen onnistumisessa. (Kupias & Peltola 2009, 20-21.)

4.3 Työsopimuslaki

Työsopimuslaki on työsuhteita koskeva yleislaki. Lakia sovelletaan sopimukseen, jolla työntekijä tai työntekijät yhdessä työkuntana sitoutuvat tekemään työtä työnantajalle tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan. Työsopimuslain 2 luvun 1 §:n mukaan työnantajan yleisvelvoitteena on kaikin puolin edistää suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan tulee lisäksi huolehtia siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä sekä pyrkiä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. Kyseinen yleisvelvoite on tavoitteellinen yleislauseke eikä sitä tehosteta seuraamuksilla, vaikka lainsäädännön mukaisesti toimiminen on kaikkien organisaatioiden toiminnan edellytyksenä. Lainsäädännön ja sopimusten noudattaminen lisää luottamusta ja perusteellinen perehdyttäminen tukee organisaation hyvää ja reilua mainetta työnantajamarkkinoilla. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55, 2 luku 1 §; Bruun 2012, 50; Kupias 2009, 21; Sainio 2010, 5.)

Yleisvelvoitteessa mainittu työnantajan velvollisuus edistää suhteitaan työntekijöihin ja työntekijöiden välisiä suhteita voidaan ajatella olevan hyvän työilmapiirin luominen sekä työhyvinvoinnin ylläpitäminen. Toisena velvollisuutena työsopimuslain yleisvelvoitteessa mainittu velvollisuus on huolehtia siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään yrityksen toiminnan, tehtävän työn tai työmenetelmän muuttuessa tai kehittyessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan, jotta hän voisi edistyä urallaan. Tähän velvollisuuteen liittyy läheisesti työnantajan velvollisuus opettaa ja perehdyttää työntekijäänsä. (Bruun 2012, 50; Huusko,

3.) Työsopimuslain voi näin ollen katsoa luovan vahvan perustan sille, että työnantajan tulee huolehtia työntekijöistään ja heidän hyvinvoinnistaan sekä panostaa perusteelliseen perehdytykseen, joka edesauttaa edellä mainittuja seikkoja.

Työsopimuslain sekä muiden työssä käsiteltyjen lakien perehdyttämisvelvollisuudet on otettu huomioon case-organisaatiolle tehdyssä perehdyttämissuunnitelmassa. Perehdyttämissuunnitelman pohja ja perehdyttämissuunnitelman tarkastuslista on tehty niin, että kaikki lait ja perehdyttämisen vaatimukset otettu huomioon mahdollisimman hyvin sekä monipuolisesti.

4.4 Työehtosopimuslaki ja AVAINTES

“Työehtosopimus tämän lain tarkoittamassa mielessä on sopimus, jonka yksi tai useampi työnantaja taikka rekisteröity työnantajain yhdistys tekee yhden tahi useamman rekisteröidyn työntekijäin yhdistyksen kanssa ehdoista, joita työsopimuksissa tai työsuhteissa muuten on noudatettava. Työnantajain yhdistyksellä tässä laissa tarkoitetaan yhdistystä, jonka varsinaisiin tarkoituksiin kuuluu työnantajain etujen, ja työntekijäin yhdistyksellä yhdistystä, jonka varsinaisiin tarkoituksiin kuuluu työntekijäin etujen valvominen työsuhteissa” (Työehtosopimuslaki 7.6.1946/436, 1 §.)

Työehtosopimusjärjestelmän perusteet on vahvistettu laissa. Järjestelmään kuuluvat työehtosopimuksia sääntelevä lainsäädäntö ja työmarkkinaosapuolet sekä niiden sopimussuhteet. Työehtosopimuslain lisäksi keskeistä lainsäädäntöä on myös sovittelua koskeva lainsäädäntö, jolla tähdätään uusien sopimuksien tekemiseen. (Bruun 2012, 120.) Työehtosopimus on aina tehtävä kirjallisesti. Syy tähän on selvä: työehtosopimuksen suurimmat vaikutukset eivät suoranaisesti koske sopimuksen tekijöitä vaan työnantajaosapuolien jäsenyrityksiä sekä työntekijäosapuolen alayhdistysten jäseniä. Pääosin työehtosopimuksen oikeusvaikutukset koskevat yksittäisiä työnantajia ja työntekijöitä, vaikka kummallakaan osapuolella ei suoranaisesti ole osuutta työehtosopimuksen sisältöön. Tästä huolimatta työnantajan tulee soveltaa niitä työehtosopimuksen määräyksiä, mitkä koskevat työsuhteen ehtoja, kuten palkat, työaika ja vuosiloma. (Bruun 2012, 123; Sainio 2010, 75.)

Työehtosopimuksissa on usein mainittu perehdyttäminen, varsinkin palkkaan liittyvissä pykälissä. Työntekijän vastuun lisääntyminen, toimenkuvan vaativuus tai perehdyttäjänä toimiminen saattaa vaikuttaa palkkauksen määrään. Useassa tapauksessa uuteen tehtävään siirtyvä työntekijä saa uuden tehtävän mukaista palkkaa perehdyttämis-kaudesta huolimatta. Tällaisesta sopeuttavasta perehdytyksestä puhuttaessa työnantajan vastuu korostuu ja tämä heijastuu työlainsäädännössämme. Dialogisessa perehdyttämisessä korostuu taas enemmän työntekijän vastuu sekä osallistuminen ja tämä sen sijaan näkyy jo työehtosopimusmaailmassa. Usealla alalla palkkakeskusteluissa tai kehityskeskusteluissa selvitetään työntekijän osaamista, ammattitaidon ylläpitämistä ja kehittämistä. Tämän kaltainen palkitseminen on lisääntynyt enenevässä määrin sekä suurissa että pienissä organisaatioissa. (Kupias 2009, 26.)

Porin YH-Asunnoilla on käytössä AVAINTEs. Kyseistä työehtosopimusta sovelletaan Avaintyönantajat AVAINTA ry:n jäsenyhteisöjen palveluksessa oleviin työntekijöihin, jollei työehtosopimuksessa ole toisin määrätty. Työehtosopimuksessa on tarkoin määriteltä kaikki työsuhteeseen liittyvät seikat. Työehtosopimuksen lisäksi Porin YH-Asunnot Oy:llä on erillinen liite työehtosopimukseen, jolla lisätään työntekijöille muutamia lisäetuja. Lain mukaan työntekijän etuja voi erillissopimuksella lisätä, mutta ei heikentää.

4.5 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä

Lain tarkoituksena on edistää yrityksen ja sen henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikea-aikaisesti annettuihin riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja sen suunnitelmista. Tavoitteena on yhteisymmärryksessä kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan ja asemaansa yrityksessä. Tarkoituksena on myös tiivistää työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa työntekijöiden aseman parantamiseksi ja heidän työllistymisensä tukemiseksi yrityksen toimintamuutosten yhteydessä. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334, 1 luku 1 §.)

Yhteistoimintalakia sovelletaan pääsääntöisesti yrityksiin, joissa työskentelee säännöllisesti vähintään 20 henkilöä. Lakia sovelletaan yhtiökohtaisesti ja 20 henkilön soveltamisrajaankin on poikkeuksia. Esimerkiksi konserneissa yhteistoimintalain soveltaminen määräytyy erikseen kunkin yhtiön palveluksessa olevan henkilöstön määrän mukaan. (Yhteistoimintalaki 30.3.2007/334, 1 luku 2 §; Äimälä ym. 2012, 63.) Kohdeorganisaatiossa työskentelee tällä hetkellä 28 henkilöä, joten kyseistä lakia tulee soveltaa organisaation toiminnassa.

Lainsäädännössämme on määritelty laajasti työnantajan ja työntekijän yhteistoimintaa sekä sen muotoja ja työpaikan johdon tuleekin neuvotella useista asioista työntekijöiden kanssa. Yhteistoimintaneuvottelut on käytävä ennen tarkoin määrättyjen henkilöstön asemaan vaikuttavien päätösten tekemistä. YT-laki määrää neuvottelemaan muun muassa henkilöstön asemaan vaikuttavista muutoksista, hankinnoista tai järjestelyistä. Lain tavoitteena on parantaa viestintää työpaikalla, johon liittyy yleinen vuorovaikutus, tiedottaminen ja työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet. Etenkin työpaikkaan ja yritykseen liittyvät perehdyttämisen järjestelyt on mainittu. Kyseiset järjestelyt kuuluvat yhteistoimintamenettelyn piiriin myös valtion virastoissa ja laitoksissa. (Äimälä ym. 2012, 63; Kupias 2009, 25.)

Perehdyttäminen sisältyy myös työsuojeluyhteistoiminnan piiriin. Kun kyseessä on yli 20 henkilön työpaikka, tulee työntekijöille annettava opetus, ohjaus ja perehdyttäminen käydä läpi yhdessä ja käsitellä työsuojelutoimikunnassa. Tästä säädetään laissa työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 5 luku 26 pykälä 5 momentti; työnantajan ja työntekijöiden välisessä yhteistoiminnassa käsitellään työsuojeluviranomaisen valvontaan kuuluvassa laissa tarkoitetun työntekijöille annettavan opetuksen, ohjauksen ja perehdyttämisen tarve ja järjestelyt. (Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta, 5 luku 26 §.) Ratkaisevan tärkeää on työpaikoilla tehdä perehdyttämisen järjestelyt päivänselviksi. Työmenetelmien muuttuessa tai kehittyessä, uusien työntekijöiden aloittaessa tai vanhojen työntekijöiden työnkuvan muuttuessa, tulee heidän tietää miten he saavat koulutusta ja opastusta. Epävarmuus vähenee ja koko työyhteisön vastuu lujittuu avoimen keskustelun ja tiedottamisen voimasta. (Kupias 2009, 26.)

4.6 Työturvallisuuslaki

Työnantajan tulee tarpeellisilla toimenpiteillä huolehtia työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työturvallisuuslain 2 luvun 9 §:n mukaan työnantajalla tulee olla työntekijöiden turvallisuuden ja terveellisyyden edistämiseksi sekä työkyvyn ylläpitämiseksi tarpeellista toimintaa varten työsuojelun toimintaohjelma. Toimintaohjelman tulee kattaa työpaikan työolojen mahdolliset kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Kyseiset tarpeet ja vaikutukset tulee ottaa huomioon työpaikan kehittämistoiminnassa ja suunnittelussa ja niitä on käsiteltävä työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 2 luku 8-9 §; Sainio 2010, 320-321.)

Työturvallisuuslain 14 §:n mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Tämän lisäksi työnantajan tulee huolehtia siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen työntekijä perehdytetään työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin. Perehdytystä tulee antaa myös työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista. Myös työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työmenetelmien käyttöön ottamista, työntekijälle tulee antaa opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. Työnantajan tulee pykälän mukaan täydentää opetusta ja ohjausta tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 14 §.)

Työturvallisuus on hyvin tärkeä osa hyvässä perehdyttämisessä. Työnantajan on huomioitava niin työntekijään, työympäristöön, työolosuhteisiin kuin itse työhönkin liittyvät seikat. Työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä tulee jo perehdyttämisen alussa kertoa työntekijöille. Työn tuleekin olla mahdollisimman turvallista heti työn alkaessa ja varsinkin kokemattomamman työntekijän kohdalla perehdyttäminen on järjestettävä tehokkaammin. Kokenut työntekijä sen sijaan osaa itsekkin tunnistaa työpaikan mahdolliset vaara- ja haittatekijät, mutta tämä on silti varmistettava perehdyttämisen yhteydessä. (Äimälä 2012, 185; Kupias 2009, 23.) Työturvallisuuslain perehdyttämistä koskevat pykälät on huomioitu perehdyttämissuunnitelmassa sekä perehdyttämissuunnitelman tarkistuslistassa.

4.7 Tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki

Tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki täydentävät työturvallisuuslakia. Tasa-arvolaki velvoittaa nimensä mukaan työnantajaa edistämään tasa-arvoa naisten ja miesten välillä ja tässä tarkoituksessa parantaa erityisesti naisten asemaa työelämässä. Yhdenvertaisuuslaki taas kieltää syrjinnän työelämässä iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen ja muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Perehdyttämisessä tulee pohjata edellytykset siihen, että sukupuolesta sekä taustasta riippumatta työntekijän on mahdollista menestyä ja edetä urallaan. (Kupias 2009, 25; Tasa-arvolaki 8.8.1986/609, 1 §; Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 1 § & 8 §.) Myös tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki huomioitiin perehdyttämissuunnitelmassa.

Työnantajan on arvioitava yhdenvertaisuuden toteutumista työpaikalla. Työnantajan tulee työpaikan tarpeet huomioon ottaen kehittää työoloja sekä toimintatapoja, joita noudatetaan henkilöstöä valittaessa ja henkilöstöä koskevia ratkaisuja tehtäessä. (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 7 §.) Koska yhdenvertaisuuslaki kieltää syrjinnän työelämässä, kannattaa organisaatiossa miettiä onko kaikilla samat mahdollisuudet menestyä työssään. Organisaatiossa tulee myös pohtia, onko yrityksessä käytäntöjä, jotka hankaloittavat tai parantavat vain esimerkiksi toisen sukupuolen edustajan menestystä. Tai onko kaikilla työntekijöillä yhtäläiset edellytykset uusien työtehtävien opetteluun. (Kupias & Peltola 2009, 25.) Kyseisiä asioita esimiehen kannattaa pohtia uusien työntekijöiden sekä vanhojen työntekijöiden perehdyttämisen sekä työnopastuksen suunnittelussa, jotta lainsäädännön noudattaminen kuuluisi työntekijän valitsemisesta ja perehdyttämisestä alkaen yrityksen toimintatapoihin.

5 PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA PORIN YH-ASUNNOT OY: LLE ASIAKASPALVELUYKSIKKÖÖN

5.1 Asiakaspalveluyksikkö

Porin YH-Asunnot Oy:n asiakaspalveluyksikköön kuuluu seitsemän henkilöä, joista kahden henkilön kokoaikainen työnkuva on asiakaspalvelu. Muut viisi henkilöä tekevät muiden töidensä ohella päivittäin asiakaspalvelun töitä. Asiakaspalveluyksikön työnkuvaan kuuluvat kiinteistösihteerien kaikki tehtävät. Päätyönä kuitenkin ovat asiakaspalvelutehtävät sekä siihen liittyen hakemusten käsittely ja asuntojen vuokraus. Kiinteistösihteerit tekevät päivittäin yhteistyötä isännöitsijöiden ja asumisneuvojan kanssa. Kiinteistösihteerien työnkuvat ovat näin ollen melko laaja-alaisia ja työhön perehdyttäminen vaatii aikaa.

Asiakaspalveluyksikköön on muutaman vuoden aikana tullut monia uusia henkilöitä, joten tämän vuoksi perehdyttämissuunnitelma tehtiin ensisijaisesti kyseiseen yksikköön. Valintaan vaikutti myös henkilökohtainen kokemus työstä ja sen kautta tieto siitä, millainen perehdyttämissuunnitelma oman kokemuksen mukaan toimisi yksikössä.

5.2 Teorian ja empirian yhdistäminen perehdyttämissuunnitelmassa

Perehdyttämissuunnitelmassa on otettu huomioon niin perehdyttämisen teoria kuin opinnäytetyössä käsitellyt lait. Tiedot perehdyttämissuunnitelmaan on kerätty perehdyttämisen teoriaa käsittelevistä teoksista, joita olen käynyt läpi opinnäytetyön teoriaosuudessa. Perehdyttämissuunnitelman tarkistuslista sen sijaan on tehty sen mukaan, mitä oman kokemuksen perusteella olen kokenut, että Porin YH-Asuntojen tarkistuslistassa tulisi olla. Tarkistuslistan pohjaan on otettu mallia Kankaan ja Hämäläisen (2007) perehdyttämisen tarkistuslistasta, joka löytyy teoksesta Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus sekä Kupiaksen ja Peltolan (2009) perehdyttämissuunnitelmasta, joka löytyy teoksesta Perehdyttämisen pelikentällä. Edellä mainituiden lisäksi pereh-

dytysuunnitelmaan sisältyy tietopaketti organisaatiosta, työstä ja työpaikasta yleisesti. Tiedot tähän osioon olen kerännyt omien organisaatiosta saatujen kokemusten perusteella.

Perehdyttämisen teorian lisäksi myös lait on otettu huomioon opinnäytetyön empiriaosiossa. Työsopimuslain yleisvelvoitteessa mainitut työnantajan velvollisuudet, kuten velvollisuus edistää suhteitaan työntekijöihin ja työntekijöiden välisiä suhteita sekä velvollisuus huolehtia siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään työn vaatimalla tavalla, on otettu perehdyttämissuunnitelmassa huomioon varsinkin kohdassa työn alettua tapahtuvat toimet. Kaikki lähtee hyvästä vastaanotosta esimiehen johdolla. Työsopimuslain velvoitteeseen kuuluvat monet työn alettua tapahtuvat toimet sekä myös työn jatkuessa tapahtuvat toimet. Nämä toimet, jotka perehdyttämissuunnitelmaan sekä tarkastuslistaan valitsin, pohjautuvat lakeihin joita perehdyttämisen lainsäädäntö osiossa on käyty läpi. Toisena esimerkkinä nostan esille työturvallisuuden. Tämä kyseinen kohta on organisaation eri yksiköille erilainen. Opinnäytetyössä keskitytään asiakaspalveluyksikköön, joten työturvallisuus osio on melko pieni. Asiakaspalveluyksikössä työpaikan haitta- ja vaaratekijöitä on melko vähän. Tämä on kuitenkin otettu tarkistuslistassa huomioon muun muassa niin, että siellä on kohta uhkatilanteet sekä hälytysnapit. Tämän perehdyttäjä ja perehtyjä käyvät tarkistuslistan avulla yhdessä läpi.

5.3 Perehdyttämissuunnitelman malli kohdeorganisaatiolle

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 102-109) mukaan perehdyttämisprosessi alkaa jo ennen rekrytointia ja päättyy vasta työsuhteen loputtua. Perehdyttäminen kannattaa jakaa vaiheisiin niin, että tutuimmat ja keskeisimmät asiat uudesta työnkuvasta ja organisaatiosta käydään läpi työsuhteen alussa. Työsuhteen jatkuessa edetään vähitellen vaativampiin kokonaisuuksiin. Tämä estää liiallisen tietotulvan heti työn alkaessa ja antaa työntekijälle aikaa sopeutua työhön ja organisaatioon.

Juholin jakaa perehdyttämisen vaiheittain eteneväksi. Vaiheita ovat ennen työn alkua tapahtuvat toimet, työn alkaessa tapahtuvat toimet ja työn edetessä tapahtuvat toimet.

Kupiaksen ja Peltolan perehdyttämisen prosessin jako on pohjiltaan hyvin samantapainen. Hyvinä perehdyttämisen lähtökohtina ovat muun muassa prosessinomaisuus, yksilöllisyys, vuorovaikutteisuus, johdon näkyminen, sitoutuminen ja erilaisten materiaalien käyttö. (Juholin 2008, 236-238.) Edellä mainittujen seikkojen perusteella tämä sopii hyvin myös kohdeorganisaation perehdyttämissuunnitelman malliksi. Seuraavissa kappaleissa käydään läpi mitä kyseiset vaiheittain jaot voivat pitää sisällään kohdeorganisaatiolle suunnitellussa perehdyttämissuunnitelmassa ja tarkastuslistassa. Suunnitelman mallin apuna on käytetty Juholinin (2008) sekä Kupiaksen ja Peltolan (2009) esittämiä perehdyttämisen vaiheita.

5.3.1 Ennen työn alkua tapahtuvat toimet

Perehdyttämisen valmistelu alkaa jo rekrytointivaiheessa. Tällöin tulee miettiä tehtävän vaatimuksia ja tarvittavaa osaamista. Tässä vaiheessa kannattaa huomioida myös tulevan uuden työntekijän aiempi osaaminen ja työkokemus. Perehdyttämisen painopiste määräytyy sen perusteella, minkälaista henkilöä haetaan ja mihin tehtävään ja mikä on hänen osaamisensa taso. (Juholin 2008, 236-239.)

Perehdyttäminen on tärkeää niin organisaatiolle, työyhteisölle kuin uudelle tulokkaalle. Kupiaksen (2009, 47-49) mukaan tässä vaiheessa tulee miettiä perehdyttämissuunnitelma ja kenellä on päävastuu (esimiehen ohella) perehdyttää uusi tulokas. Perehdyttäjälle tulee antaa riittävästi aikaa perehdyttämisen suunnitteluun ja valmistautumiseen. (Juholin 2008, 236-239.)

Mahdolliset perehdyttämiseen liittyvät materiaalit katsotaan valmiiksi uudelle tulokkaalle sekä perehdyttäjälle. Tällaisia materiaaleja ovat muun muassa varsinainen perehdyttämissuunnitelma, vuosikertomus, tervetuloa taloon – vihkonen sekä kaikki muut mahdolliset organisaatioon liittyvät materiaalit. Samalla valmistaudutaan myös muilla tavoilla ottamaan uusi työntekijä vastaan, esimerkiksi katsomalla työpiste, työvälineet, salasanat, sähköposti ja nimikyltti valmiiksi. (Juholin 2008, 236-239.)

5.3.2 Työn alkaessa tapahtuvat toimet

Hyvä vastaanotto on tärkeä. Se antaa ensivaikutelman koko työyhteisöstä ja hyvä ensivaikutelma kantaa pitkälle. Tärkeintä on, että tulokas tuntee itsensä tervetulleeksi ja saa olon, että häntä on odotettu. (Kupias 2009, 103-104.) Suositeltavaa olisi, että esimies ottaisi työntekijän vastaan ensimmäisenä päivänä, vaikka kahvikupin ääressä. Tällainen rauhallinen ja ystävällinen vastaanotto antaa hyvän alun työsuhteelle.

Uuden työntekijän aloittaessa kannattaa tietotulvan välttämiseksi ensimmäisinä päivinä keskittyä työn kannalta olennaisiin asioihin. Tässä vaiheessa tulee huolehtia, että uusi työntekijä saa tarvittavat salasanat (sähköposti, ohjelmistot), avaimet ja kulkuläpyskät käyttöönsä. Varsinainen perehdyttäminen on hyvä aloittaa työpaikkaan ja työyhteisöön tutustuttamisella. (Juholin 2008, 236-239; Kupias & Peltola 2009, 111-112.)

Edellä mainittujen toimintojen jälkeen tulee käydä uuden työntekijän kanssa keskustelu tulevista tapahtumista ja perehdyttämisestä. Tässä keskustelussa tärkeintä on avoin kommunikointi. Keskusteluun voi osallistua esimies, perehtyjä ja perehdyttäjät. Perehtyjä ja perehdyttäjät saavat yhdessä muokata perehdyttämissuunnitelmaa tarpeen mukaiseksi. Keskustelun jälkeen uudella tulokkaalla tulee olla tiedossa, kuka on vastuussa perehdyttämisestä ja kenen puoleen voi kääntyä avun tarpeessa. (Juholin 2008, 236-239; Kupias & Peltola 2009, 105-107.)

5.3.3 Työn edetessä tapahtuvat toimet

Ensimmäisen viikon aikana on tarkoitus, että tulokas pääsee kiinni tuottavaan työhön ja sisälle työyhteisöön. Ensimmäisen kuukauden aikana tarkoitus on jo tuoda mahdollisesti esille omia näkemyksiään toimintatavoista ja antaa palautetta. Tähän asti perehdyttäminen jatkuu suunnitelman mukaan, kunnes päävastuu perehtymisestä pikku hiljaa siirtyy perehtyjälle itselleen. (Juholin 236-239; Kupias & Peltola 2009, 105-107.)

Perehdyttämisen edetessä on tarpeen käydä lisää keskusteluja, joiden avulla selvitetään miten perehdyttäminen on sujunut, mitä on opittu ja mitä pitää vielä mahdollisesti

kerrata. Myös näihin keskusteluihin voivat osallistua esimies, perehtyjä ja perehdyttäjä. Keskusteluissa voidaan sopia tarpeen mukaan myös mahdollisesta koulutuksesta. Perehtyjälle annetaan mahdollisuus antaa palautetta perehdyttämisestä. Palautteella on tärkeä rooli organisaation perehdyttämisprosessin kehittämisessä. (Juholin 236-239; Kupias & Peltola 2009, 105-107.)

Koeaikakeskustelu tulee pitää ennen koeajan päättymistä. Keskustelu pidetään esimiehen johdolla ja samalla voidaan molemmin puolin arvioida perehdyttämistä ja perehdyttämisen onnistumista sekä jatkotarvetta. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

5.4 Perehdyttämissuunnitelma

Perehdyttämissuunnitelma opinnäytetyön liitteenä (LIITE 2).

6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa toimeksiantajalle, Porin YH-Asunnot Oy:lle, perehdyttämissuunnitelma, joka puuttui heiltä kokonaan. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia perehdyttämistä teorian ja lakien avulla sekä empiriaosuudessa tehdä toimeksiantajalle varsinainen perehdyttämissuunnitelma perehdyttämisprosessin tueksi. Tavoite saavutettiin, sillä lukemani perehdyttämisen teorian, perehdyttämiseen liittyvien lakien avulla sekä omien kokemuksieni perusteella, toteutin Porin YH-Asunnoille perehdyttämissuunnitelman ja perehdyttämissuunnitelman tarkistuslistan täydentämään kyseistä suunnitelmaa.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa keskityttiin tarkastelemaan perehdyttämisen teoriaa sekä kirjallisuuden että perehdyttämistä säätelevien lakien muodossa. Perehdyttäminen on laissa määrätty työnantajan velvoite, mutta ilman lain velvoitettakin, perehdyttäminen on tärkeässä osassa niin työnantajalle kuin työntekijälle. Perehdyttäminen on tärkeää työntekijän kehittämisessä, uuden työn oppimisessa ja uuteen työyhteisöön sopeutumisessa. Työnantajan näkökulmasta perehdyttäminen on tärkeä osa työntekijän

sitouttamisessa sekä suuntaamisessa työntekijä tuottavaksi ja organisaation tavoitteita kohti työskenteleväksi työntekijäksi. Perehdyttämisen tärkeimpänä tavoitteena voidaan pitää sitä, että perehtyjä oppii tuntemaan työpaikan tavat, työtehtävän ja työyhteisön.

Opinnäytetyön empiriaosuudessa tehtiin varsinainen perehdyttämissuunnitelma. Koin, että suunnitelman lisäksi tarvittiin tarkistuslista, jonka avulla nähdään mitä perehtyjälle on jo perehdytetty ja mitä on vielä perehdyttämättä. Näin toimeksiantajalle kehitettiin siis perehdyttämissuunnitelma ja perehdyttämissuunnitelman tarkistuslista. Molemmat on tehty sekä perehdyttämisen teorian että lakien pohjalta. Kirjallisuudesta käytin kyseisten pohjien apuna Juholinin (2008), Kupiaksen ja Peltolan (2009) sekä Kankaan ja Hämäläisen (2007) teoksissa olevia perehdyttämissuunnitelmien sekä tarkistuslistojen pohjia. Tämän lisäksi molemmista toimeksiantajalle kehitetyistä pohjista löytyy omien kokemusten perusteella valittuja osioita, joista koin, että ne sopivat suunnitelmiin ja niitä tarvitaan toimeksiantajaorganisaation perehdyttämisprosessissa.

Opinnäytetyön avulla kerätyn teorian pohjalta saatiin siis kehitettyä Porin YH-Asunnot Oy:lle perehdyttämissuunnitelma ja perehdyttämissuunnitelman tarkistuslista. Näiden avulla organisaation perehdyttämiseen saatiin kaava, jota noudattamalla työntekijät saavat hyvän ja lain mukaisen perehdytyksen. Perehdyttämissuunnitelmaa pystytään muokkaamaan työnkuvan mukaan. Tulevaisuudessa toimeksiantaja voi kehittää perehdyttämistään tekemällä perehdyttämissuunnitelman sekä tarkistuslistan lisäksi esimerkiksi Tervetuloa taloon-oppaan sekä muita materiaaleja perehdyttämisen tueksi. Tärkeintä oli tässä vaiheessa saada yhtenäistetty suunnitelma tai kaava, jonka mukaan perehdyttäminen voidaan suorittaa.

LÄHTEET

Bruun, N. & Koskull, A. 2012. Työoikeuden perusteet, 2. uud. p. Helsinki: Talentum

Elämyshenkilöstön www-sivut 2018. Viitattu 16.4.2018. <http://www.elämyshenkilöstö.fi>

Husa, J., Mutanen, A. & Pohjolainen, T. 2008. Kirjoitetaan juridiikkaa: Ohjeita oikeustieteellisten kirjallisten töiden laatijoille, 2. uud.p. Helsinki: Talentum.

Huusko L. 2005. Työlainsäädäntö luo taustan hyvälle johtamiselle. Edilex, Edita Publishing Oy. Viitattu 14.3.2018. <https://www-edilex-fi.lillukka.samk.fi/artikkelit/2457.pdf>

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous: Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Keinänen, A. & Vääänen, U. 2015. Empiirinen oikeustutkimus – mitä ja milloin? Viitattu 28.1.2018 <https://www-edilex-fi.lillukka.samk.fi/artikkelit/14917.pdf>

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 8.8.1986/609 muutoksineen.

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 20.1.2006/44 muutoksineen.

Liski, M., Horn, S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys -opas. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu.

Miettinen, T. 2016. Oikeustieteellinen opinnäyte: Artikkeleita oikeustieteellisten opinnäytteiden vaatimuksista, metodista ja arvostelusta. Viitattu 28.1.2018. Espoo: Edita Publishing Oy. <https://www-edilex-fi.lillukka.samk.fi/kirjat/16170>

Porin YH-Asunnot Oy:n www-sivut. 2018. Viitattu 16.2.2018. <http://www.porinyhasunnot.fi>

Sainio, J. 2010. Esimiehen työoikeus. Helsinki: CC Lakimiesliiton kustannus.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 muutoksineen.

Työehtosopimuslaki 7.6.1946/436 muutoksineen.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55 muutoksineen.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 muutoksineen.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä, 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014 muutoksineen.

Äimälä, M., Åström, J. & Nyssölä, M. 2000. Työoikeus, yritys. Helsinki: WSOYpro.

Äimälä, M., Åström, J. & Nyssölä, M. 2012. Käytännön työoikeutta esimiehille, 5. uud. p. Helsinki: WSOYpro.

Österberg M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja, 5. uud.p. Helsinki: Kauppakamari. Viitattu 25.2.2018. <https://samk.finna.fi>

PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMAN TARKISTUSLISTA**Perehtyjän nimi:****Perehtyjän tehtävä:****Esimies:****Perehdyttäjä:**

TOIMENPITEET	MILLOIN	VASTUUHENKILÖ	OK	HUOMIOT
Ennen työnalkua				
Työsopimus				
Työsopimuksen allekirjoituksessa mukaan perehdyttämisuunnitelma/tarkistuslista				
Työhöntulotarkastus				
Työyhteisön informointi				
Työpiste, kalusteet				
Työvälineet - tietokone, puhelin ym.				
Nimi- / ovikyltin tilaaminen				
Sisäisiin listoihin lisääminen, sähköposti ym.				
Avaimet, kulkuläpyskät				
Käyntikortit				
Perehdyttämisen suunnittelu ja työnjako				

TOIMENPITEET	MILLOIN	VASTUUHENKILÖ	OPASTETTU	OK	HUOMIOT
Työn alettua ja työn edetessä					
Työsuhdeosaaminen					
Työajat ja tauot					
Työsuhde-edut					
Työehtosopimus					
Työterveydenhuolto					
Lomat, sairauspoissaolot, sopiminen, ilmoittaminen					
Kulunvalvonta / hälytysjärjestelmä					
Organisaatio-osaaaminen					
Organisaation arvot/strategia					
Organisaatiorenne					
Toimialaosaaaminen					
Toimialaan liittyvä lainsäädäntö					
Vaitiolovelvollisuus					
Tietoturvallisuus					
Tiimi- / työyhteisöosaaminen					
Työyhteisöön tutustuminen					
Työyhteisön pelisäännöt					
Työsuojeluorganisaatio sekä -henkilöt					
Tehtäväosaaminen					

Tehtävänkuva ja tavoitteet					
Asiakaspalveluun tutustuminen					
Uhkatilanteet, hälytysnapit					
Yleiset työpaikan asiat					
Työtilat					
Kahvivuorot					
Siisteys					
Jätehuolto					
Pelastussuunnitelma					
Harrastusmahdollisuudet, TYKY					
Koulutus ja sisäinen tiedottaminen					
Palautekeskustelut perehdyttäjän ja/tai esimiehen kanssa, perehdyttämisen arviointi					
Koulutusmahdollisuudet					
Palaverit					
Sähköposti					

PALAUTE:

Perehdyttämisen päätös ja allekirjoitukset:

Päivämäärä:

PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA ASIAKASPALVELUYKSIKKÖÖN

Perehtyjän nimi:

Perehtyjän tehtävä:

Perehdyttäjä:

Esimies:

Ennen työn alkua

Työyhteisölle informoidaan mahdollisimman tarkasti uudesta tulokkaasta. Työpiste kalusteineen laitetaan kuntoon hyvissä ajoissa ennen työn alkua, kuten myös työvälineet. Uudelle tulokkaalle katsotaan avaimet ja kulkuläpyskät sekä salasanat valmiiksi. Perehdyttäminen suunnitellaan esimiehen johdolla ja työnjako päätetään ennen työn alkua. Työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä annetaan perehtyjälle perehdyttämissuunnitelma ja tarkastuslista.

Työn alettua – ensimmäinen päivä

Ensimmäisenä päivänä pidetään esimiehen ja perehtyjän aloituskeskustelu. Aloituskeskusteluun voi osallistua myös perehdyttäjä. Keskustelussa käydään läpi perehdyttämissuunnitelma ja tarkastuslista. Perehtyjälle annetaan mahdollisuus osallistua perehdyttämisen suunnitteluun.

Ensimmäisen päivän aikana tutustutaan toimiston tiloihin, työyhteisöön sekä omaan työpisteeseen. Perehtyjälle kerrotaan työajoista ja tauoista. Tulokkaalle opastetaan myös kulunvalvonta ja hälytysjärjestelmän käyttö.

Ensimmäisenä päivänä perehtyjälle kerrotaan lisää omasta työnkuvasta ja työtehtävistä. Annetaan opastusta tarvittaessa myös sähköpostin käytössä sekä Tampuurin käytössä.

Työn edetessä – perehdyttäminen jatkuu

Seuraavina päivinä perehtyjä tutustutetaan organisaation arvoihin, strategiaan ja organisaatorakenteeseen. Käydään läpi myös toimialaan liittyvää lainsäädäntöä. Perehtyjälle opastetaan miten vaitiolovelvollisuus ja tietoturvallisuuden noudattaminen hoidetaan organisaatiossa. Työyhteisön pelisäännöistä tulee kertoa perehtyjälle.

Työn edetessä uusi tulokas tutustutetaan paremmin asiakaspalvelutiloihin ja varsinaiseen asiakaspalveluun. Asiakaspalvelun omat pelisäännöt kerrataan useaan otteeseen työn ohessa. Kerrotaan mahdollisista uhkatilanteista ja hälytysnapeista.

Muutaman kuukauden kuluttua työn aloituksesta järjestetään palautekeskustelu, jossa arvioidaan perehtymistä. Tarkastetaan perehdyttämissuunnitelman tarkastuslistan avulla mitä on jo perehdytetty ja mitä vielä on perehdytettävä. Avoimen keskustelun avulla esimies ja perehtyjä arvioivat tilanteen ja esimerkiksi mahdolliset koulutuksen tarpeet.

- Organisaatio:** Porin YH-Asunnot Oy:n toimialana on omistaa ja hallita sekä rakennuttaa Porin kaupungin alueella sijaitsevia ja rakennettavia kiinteistöjä sekä harjoittaa isännöintitoimintaa. Omistuksessa noin 2000 vuokra-asuntoa ja isännöinnissä noin 2500 asuntoa sekä useita muita kiinteistöjä. Kuuluu osana Porin kaupunkikonserniin.
- Työyhteisö:** Organisaation henkilökuntaan kuuluu toimitusjohtaja sekä 27 toimihenkilöä, joiden työkuviin kuuluvat muun muassa hallinto, isännöinti, vuokrauspalvelu, vuokraohjaus, kirjanpito, asiakaspalvelu, asumisneuvonta ja rakennuttaminen.
- Työtilat:** Toimiston tilat ovat kahdessa kerroksessa. Yläkerrassa toimivat toimitusjohtaja, kirjanpito, reskontra, palkanlaskenta ja rakennuttaminen. Alakerrassa ovat isännöinti ja asiakaspalvelu. Työtiloista löytyy kaksi keittiötä, kaksi neuvotteluhuonetta (2. kerroksessa) sekä pukuhuoneet miehille ja naisille (1. kerroksessa).
- Työajat:** Työaika on 7,21h/pv. Lounas 30min lisätään päivittäiseen työaikaan, joten lopullinen työaika on 7,51h päivässä. Työajassa on mahdollista käyttää liukumaa, jonka voi sijoittaa päivittäin aamuisin 7.30 - 9.00 ja iltapäivisin 15.15 - 17.30 välille. Toimisto on auki ma-ke 10.00 - 16.00, to 10.00 - 17.00 ja pe 10.00 - 15.00 Asiakaspalveluhenkilön tulee olla pääsääntöisesti paikalla toimiston aukioloaikoina.
- Työterveydenhuolto:** Terveystalo Pori kävelykatu, Yrjönkatu 20 A tai Terveystalo Pori Lääkäritalo, Itsenäisyydenkatu 33
Ajanvaraus p. 030 6000 tai www.terveystalo.com
- Sairaus / Poissaolot:** Poissaolosta ilmoitetaan toimitusjohtajalle tai palkanlaskijalle. Sairaudesta toimitetaan todistus työnantajalle.
- Kahvitauot:** Kahvitauko pidetään kaksi kertaa päivässä klo: 9.00 ja iltapäivällä klo: 14.00 ensimmäisen kerroksen keittiössä.

Kahvin keittäminen kuuluu hänelle, kenellä on keittiövuoro. Keittiövuorot jaetaan viikoittaisiin vuoroihin työntekijöiden kesken. Keittiövuorolaisen tulee hoitaa kahvi sekä keittiön yleinen siisteys.

Lounastauko: Lounas ajoitetaan välille 11-14. Lounas on omaa aikaa eli työntekijän on mahdollista lähteä lounaalle myös toimiston ulkopuolelle. Tällöin lounas merkitään Fleximiin. Lounastauko on 30 minuuttia.

Flexim: Työajanseurannassa käytetään Fleximiä. Työntekijä leimaa itsensä sisälle töihin tullessaan sekä ulos töistä lähtiesään. Fleximiin merkataan myös lomat, lääkärissä käynnit ja muut toimistolta poistumiset. Fleximistä lisätietoja antavat XXXXXX ja XXXXXX.

ICT-Palvelut: SataCom Oy, yhteyshenkilö XXXXXX
p. XXXXXX

Työehtosopimus: AVAINTES sekä erillinen liite työehtosopimukseen. Liitteestä saa lisätietoa palkanlaskija XXXXXX.

Työsuhde-edut: Työnantaja tukee työntekijöiden hyvinvointia muun muassa tukemalla liikuntaa, esimerkiksi salilla käyntiä ja uimahallissa käyntiä. Lisätietoja liikuntamahdollisuuksista saa XXXXXX tai XXXXXX. Muista työsuhde-eduista saa lisätietoa XXXXXX.

Koulutusmahdollisuudet: Koulutustoiveja voi antaa suoraan toimitusjohtajalle tai koulutustyöryhmälle. Koulutustyöryhmään kuuluvat XXXXXX, XXXXXX ja XXXXXX.

**Kiinteistösihteerin/
Asiakaspalvelun
työnkuva:**

Kiinteistösihteerin tehtävät, päätyönä asiakaspalvelutehtävät sekä siihen liittyen hakemusten käsittely ja asuntojen vuokraus. Edellä mainittujen tehtävien lisäksi kaikki työnantajan direktio-oikeuden piiriin kuuluvat työnantajan määräämät tehtävät.

**Asiakaspalvelu-
palaverit:**

Asiakaspalvelupalaveri pidetään kerran kuukaudessa. Palaveriin osallistuvat kaikki asiakaspalveluyksikön jäsenet: kiinteistösihteerit, isännöitsijät, asumisneuvoja ja toimitusjohtaja. Aiheita palaveriin voi halutessaan antaa XXXXXX tai XXXXXX. Palaveri pidetään neuvotteluhuone 1:ssä.