



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALOUDEN JA HALLINNON ALA

UUSI PEREHDYTTÄMIS- OPAS VASTAANOTTOON

Case: Mehiläinen Oy Kuopio

TEKIJÄ: Jaana Repo

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma			
Työn tekijä(t) Jaana Repo			
Työn nimi Uusi perehdyttämisopas vastaanottoon/ Case: Mehiläinen Oy Kuopio			
Päiväys	22.4.2018	Sivumäärä/Liitteet	32/1
Ohjaaja(t) Hanna Leskinen			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Mehiläinen Oy Kuopio			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää uusi perehdytysopas Kuopiossa toimivaan lääkärikeskus Mehiläisen vastaanotossa työskenteleville palveluneuvojille. Vanha perehdyttämisopas oli vanhentunut tiedoiltaan, joten oli käytännön tarve uudelle ja päivitetyle oppaalle. Opas pyrittiin tekemään siten, että se palvelisi mahdollisimman hyvin niin uutta työntekijää kuin kokeneempiakin työntekijöitä. Perehdytysopas on tehty yrityksen perehdytysohjelmaa mahdollisimman hyvin tukevaksi.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Perehdyttämisopas tehtiin Mehiläisen palveluneuvojen toiveiden mukaiseksi, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin työntekijöitä. Työn tekeminen alkoi siitä, että selvitetiin vanhentuneen perehdyttämisoppaan sisältö ja mietittiin yhdessä palveluneuvojen kanssa, mitä uuden perehdyttämisoppaan tulisi sisältää. Tämän jälkeen perehdyttiin teoriaan. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin perehdyttämistä yleensä, työnohjausta sekä henkilöstöjohtamista. Toiminnallisena osuutena laadittiin uusi perehdytysopas uudelle työntekijälle. Uusi perehdytysopas tuli käyttöön huhtikuussa 2018.</p> <p>Kehityksen tuloksena syntyi uusi perehdyttämisopas, joka tuli sekä paperisena että sähköisenä versiona vastaanoton palveluneuvojen käyttöön. Itse opinnäytetyö on raportti perehdyttämisoppaan tekemisestä. Uudesta perehdyttämisoppaasta tuli selkeä ja kattava niin uutta työntekijää ajatellen kuin vanhemmillekin työntekijöille. Siitä on ollut hyötyä heti käyttöönoton jälkeen.</p> <p>Perehdyttämisoppaan paperinen versio otettiin käyttöön huhtikuun alussa 2018. Sähköinen versio liitettiin Mehiläisen intraan Kuopion toimipisteen omille sivuille huhtikuun lopulla. Perehdyttämisopasta päivitetään tarpeen mukaan. Päivittämiseen voivat osallistua kaikki palveluneuvojat, mutta päävastuu on itse työn tekijällä. Toistaiseksi perehdyttämisopas ei vaadi jatkotoimenpiteitä vastaanoton osalta, mutta Mehiläisen hoitajille olisi tarvetta vastaavanlaiselle oppaalle.</p> <p>Perehdyttämisopas on laadittu Mehiläisen toiveesta salaiseksi. Tämän työn liitteenä on oppaan sisällysluettelo. Perehdyttämisoppaassa on 53 sivua.</p>			
Avainsanat Perehdyttäminen, perehdytys, perehdytysopas, työnohjaus			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business Administration			
Author(s) Jaana Repo			
Title of Thesis A new orientation guide for the reception services at a medical clinic / Case: Mehiläinen Oy Kuopio			
Date	22 April 2018	Pages/Appendices	32/1
Supervisor(s) Hanna Leskinen			
Client Organisation /Partners Mehiläinen Oy Kuopio			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis project was to develop a new orientation guide for the service advisors in Mehiläinen Oy Kuopio's medical clinic. The old orientation guide was out-of-date as regards its information, which rendered a practical need to update and make a new guide. The aim was to compile the guide to serve a new employee as well as the old ones. Furthermore, the orientation guide was designed to support the company's orientation program to the optimal level.</p> <p>This thesis was implemented as an action-based research. The orientation guide was made based on the service advisors' wishes to meet the needs faced by the employees in customer service at the highest possible level. Firstly, the research process begins with examining what the old guide includes and secondly, moving on to mapping out in collaboration with all the service advisors the elements the new guide should include. After that the theory of orientation is discussed. In the theoretical part this thesis deals with orientation in general, work induction and personnel management. As an action-based part of this thesis, a new orientation guide was developed for a new employee. The new guide was introduced in April 2018.</p> <p>As a result of development work was compiled a new orientation guide, which was published as a paper version as well as an electronic version to be used by service advisors. The thesis report, thus, presents the compilation process of the orientation guide. To conclude, the new orientation guide became a clear and comprehensive tool for a new employee as well as the old ones. It has been utilized and proven useful since it was introduced.</p> <p>The paper version of the orientation guide was introduced at the beginning of April 2018. The electronic version was uploaded in Mehiläinen Kuopio's own intranet at the end of April. The orientation guide will be updated whenever necessary. Every service advisor can do the updating, but the main responsibility lies with the author of this research. For the time being there is no need to take actions in the service desk, but for the nurses in Mehiläinen there is a need for a new orientation guide as well.</p> <p>The guide itself is not appended to this thesis report by the request of the Mehiläinen. The table of contents of the orientation guide is attached as an appendix. In total, the guide contains 53 pages.</p>			
Keywords orientation, orientation guide, work induction			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	HENKILÖSTÖJOHTAMINEN.....	6
2.1	Esimiehen rooli henkilöstöjohtamisessa.....	7
2.2	Johtamistyyliä	8
3	PEREHDYTYS	10
3.1	Perehdyttämisen historiaa, lainsäädäntöä ja sen tarkoitus	10
3.2	Perehdyttäminen prosessina.....	12
3.3	Perehdytyksen vastuu.....	12
3.4	Perehdytyksen suunnittelu	13
3.5	Perehdytyksen vaikutukset	13
4	TYÖNOHJAUS	15
4.1	Työnopastuksen taustaa	15
4.2	Työnohjauksen merkitys	16
4.3	Työnohjaus käytännössä.....	16
4.4	Työnohjaus työuran alussa.....	17
5	MEHILÄINEN OY.....	19
6	PEREHDYTTÄMISOPPAAN LAATIMINEN.....	22
6.1	Työn taustat ja tavoitteet sekä merkitys kohderyhmälle.....	22
6.2	Perehdyttämisoppaan luomisprosessi.....	24
6.3	Materiaalin ja tiedon hankinta opasta varten	25
7	YHTEENVETO JA POHDINTA.....	27
	LÄHTEET	29
	LIITE 1: PEREHDYTYSOPPAAN AINEISTON SISÄLLYSLUETTELO.....	31

1 JOHDANTO

Perehdyttäminen on tärkeää uuden työntekijän aloittaessa uudessa työssä. Se antaa valmiudet uudelle työntekijälle työskennellä työyhteisössä turvallisesti. Puutteet työnopastuksessa ovat yleisiä työtapaturman syitä työpaikoilla. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään uuden työntekijän kunnolla, jotta näiltä onnettomuuksilta ja virheiltä voitaisiin välttyä. Perehdytys vaikuttaa myös tulevaisuuteen. Huolellisella perehdytyksellä voidaankin varmistaa, että työntekijä pystyy hyödyntämään saamiaan oppeja ja tietoja myös myöhemmissä vaiheissa työuransa aikana. Perehdytystä tarvitaan myös, jos työpaikalle tulee esimerkiksi joku uusi laite tai ohjelma, jota työntekijöiden pitäisi osata käyttää. Perehdytyksen ja työnopastuksen tulisi olla jatkuvaa.

Varsinaisessa työhön opastuksessa voidaan hyödyntää erilaisia oppaita ja ohjeita. Usein uudelle työntekijälle annetaan perehdytysopas työn tueksi työuran alkuvaiheissa. Oppaan avulla uusi työntekijä pääsee helpommin itse työn sisältöön kiinni ja siitä on hyötyä myös jatkossa työuran ollessa jo pidemmällä. Oppaat ja ohjeet ovat hyvänä tukena niin perehdyttäjälle kuin perehdytettävälle.

Opinnäytetyön aiheena on tehdä uusi, ajantasalla oleva perehdytysopas Kuopion Mehiläisen vastaanottoon. Aiempi perehdytysopas sisälsi paljon vanhentunutta tietoa eikä sitä voitu enää hyödyntää uuden työntekijän perehdytyksessä. Lisäksi työntekijät kokivat, ettei heillä ole sopivaa työkalua, josta löytää nopeasti ja helposti tarvittavaa tietoa työnsä tueksi. Perehdytysopas tuleekin tukemaan sekä uuden työntekijän alkutaivalta että olemaan tukena vanhoille työntekijöille arjen käytännötilanteissa.

Opinnäytetyön teoreettisessa osassa käsitellään perehdyttämisen ja työnohjauksen teoriaa sekä henkilöstöjohtamista yleensä. Toiminnallisena osuutena tehtiin uusi perehdytysopas Kuopion Mehiläiseen. Perehdytysoppaassa on koottu tärkeimmät vastaanotossa tarvittavat tiedot yhteen kansioon. Siinä on käytännön ohjeita ohjelmien käytöstä sekä linkit, mistä tiedot löytyvät yrityksen intranetistä. Lisäksi sieltä löytyvät tärkeimmät yhteystiedot, joita työssä tarvitaan. Tutkimusmenetelminä työssä käytettiin keskusteluja, haastatteluja sekä havainnointia.

Opinnäytetyö laadittiin tutustumalla ensin perehdyttämisen ja työnohjauksen teoriaan sekä pintapuolisesti henkilöstöjohtamisen teoriaan. Teoriaosuuden jälkeen on tehty itse perehdyttämisopas, joka on annettu vastaanoton työntekijöille arvioitavaksi. Saadun palautteen perusteella on tehty tarpeelliset korjaukset ja muutokset, jonka jälkeen varsinainen opas on voitu ottaa käyttöön. Saadusta palautteesta raportoidaan varsinaisessa opinnäytetyön raportissa. Opinnäytetyö onkin raportti perehdytysoppaan tekemisestä teorian tietoihin ja työvälineisiin.

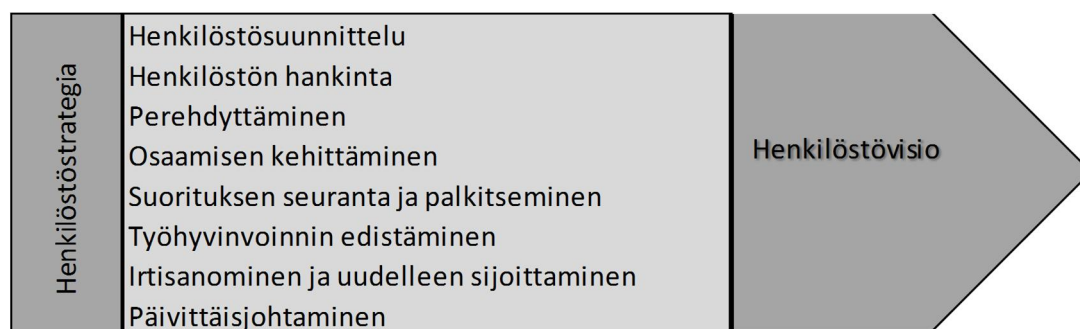
2 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN

Henkilöstöjohtaminen on osa yrityksen liiketoimintaa. Se on myös kilpailutekijä. Yritys, jonka henkilöstö on innostunut ja osaava, menestyy paremmin. Myös sitoutuneella työntekijällä on hyvää vaikutusta organisaation imagoon. Kun työntekijä ajaa samoja arvoja ja uskomuksia kuin organisaatio, on tällä positiivinen vaikutus organisaation julkisuuskuvaan. Kunnollisella perehdytyksellä on tässä varsin suuri rooli, että saadaan työntekijät sitoutettua. Myös asiakkaat huomioonottava organisaatio vaikuttaa sitoutumiseen. (Juuti 2015, 121 - 125.)

Henkilöstöjohtamisen keskeistä aluetta ovat johtajuus ja esimiestyö. Se pitää sisällään kaiken sellaisen toiminnan, jolla varmistetaan työvoima ja sen riittävä osaaminen, hyvinvointi ja motivaatio. Henkilöstöjohtamiseen vaikuttavat esim. yritys itsessään sekä yrityksen toimiala, koko ja organisaatiokulttuuri (Viitala 2013, 27). Henkilöstöjohtamisen haasteena on joustavuutta koskevien vaatimusten tasapainottaminen ja sopeuttaminen. Henkilöstöjohtamisessa on onnistuttu silloin, kun yrityksen strategian mukainen toiminta on mahdollistettu ja liiketoiminnan tavoitteet saavutettu sekä kun henkilöstö kokee työnsä mielekkääksi ja tavoitteet mahdollisiksi. Lisäksi kun osaaminen ja työolosuhteet ovat suoriutumista tukevia, palkkiot oikeudenmukaisia ja ilmapiiri työntekijöitä arvostava, on henkilöstöjohtamisessa onnistuttu. (Viitala 2013, 20 - 21.)

Henkilöstötoiminnoilla hoidetaan rekrytointia, perehdyttämistä, palkitsemista, henkilöstön kehittämistä, hyvinvointiasioita sekä muita henkilöstöön liittyviä asiakokonaisuuksia. Nykyisin henkilöstötoimintoja on ulkoistettu paljon. Esimerkiksi työterveyspalvelut, palkanlaskenta sekä rekrytointi- ja koulutuspalvelut on annettu ulkoisten tahojen hoidettavaksi. Kansainvälistymisen myötä henkilöstöjohtamiseen ja -toimintoihin on tullut kansainvälinen ulottuvuus. (Viitala 2013, 22 - 23.)

Viitalan (2013, 24) mukaan henkilöstöjohtamista ohjaavat parhaimmillaan liiketoimintastrategia sekä sen taustalla olevat päämäärät ja tavoitteet. Henkilöstöstrategia on yksi osa yrityksen liiketoimintastrategiaa. Itse henkilöstöjohtamista ohjaa henkilöstövisio. Ohessa on kaavio henkilöstöjohtamisen osa-alueista.



Kuvio 1. Henkilöstöjohtamisen osa-alueet. (Viitala 2013, 24.)

Työhyvinvoinnilla on oma roolinsa rekrytoinnissa. Sillä voidaan kartoittaa hakijan asennetta, motivaatiota, yhteistyökykyisyyttä jne. Työhyvinvoinnin avulla voidaan jo rekrytointivaiheessa selvittää

työntekijän motivaatio työtä kohtaan. Tällä on suuri merkitys tulevaisuuden kannalta, sillä jos hakijalla ei ole esimerkiksi riittävää motivaatiota haettavaa työtä kohtaan, hän tuskin viihtyy kyseisessä työssä pitkään. Rekrytoinnissa voidaan käyttää hyväksi rekrytointipsykologeja. Auran ja Ahosen (2016, 152 - 153) mukaan työhyvinvoinnin rooli rekrytoinnissa tulisi määritellä jokaisessa organisaatiossa asianmukaisen yhteistoimintamenettelyn kautta. Perehdytys tukee työhyvinvointia. Työhyvinvoinnin palveluihin tulee myös perehdyttää.

2.1 Esimiehen rooli henkilöstöjohtamisessa

Motivointi on yksi tärkeimmistä tekijöistä, jotka vaikuttavat työssä kehittymiseen ja oppimiseen. Kun ihminen on motivoitunut tekemään työtään, on hän myös valmiimpi oppimaan uutta ja kehittämään itseään. Niinpä esimiehen motivointitaidoilla on varsin suuri merkitys. Työn vaatimusten ja osaamisen tulee olla sopusoinnussa keskenään. Kun nämä ovat kunnossa, on motivaatiolle hyvät lähtökohdat. Motivaatioon vaikuttaa myös työpaikan ilmapiiri. Hyvä työilmapiiri auttaa jaksamaan ja huono puolestaan vaikuttaa negatiivisesti motivaatioon. (Viitala 2013, 16 - 17.)

Työmotivaatiossa on kolme osa-aluetta: työmotivaation käynnistäminen, työmotivaation ylläpito ja työmotivaation suuntaaminen. Työmotivaation käynnistäminen lähtee rekrytointitilanteesta tai toimenkuvan muuttumisesta. Rekrytointitilanteessa olisi hyvä olla useampi haastattelija, jotka pystyvät havainnoimaan yhdessä paremmin hakijan motivoituneisuutta. Lisäksi ulkoisten elementtien tulee olla kunnossa, jotta annetaan uudelle työntekijälle mahdollisuus viihtyä työssään. Työmotivaation ylläpito vaatii päivittäistä ohjausta sekä kehityskeskustelujen yhteydessä tapahtuvaa pohdintaa. Tämä siksi, että työtä motivoivat tekijät saattavat vaihtua nopeasti. Työmotivaation suuntaamisessa esimiehen tulisi varmistaa, että oikeita asioita tehdään oikealla tavalla. Tällä on motivoiva vaikutus työntekijöille, koska se kertoo, että heistä välitetään ja pidetään huolta. Esimiehelle ei siis tulisi olla yhdentekevää, miten ja mitä työntekijät työajallaan tekevät. (Moisalo 2011, 338 - 339.)

Tiedonkulku on varsin suuressa roolissa työssä viihtymisen kannalta. Tiedon tulisi kulkea sujuvasti eri portaiden välillä. Tärkeää tässä on se, ettei tieto vääristy ja näin ollen esimiehellä on suuri rooli tiedonkulun kannalta. Usein tiedonkulku koetaan puutteelliseksi ja tällä on suora vaikutus yrityksen ilmapiiriin. Kun tiedonkulku on puutteellista, vaikuttaa se työssä viihtymiseen negatiivisesti. Vastavasti kun tiedonkulku toimii, vaikuttaa se ilmapiiriin ja työssä viihtymiseen positiivisesti. (Laitinen, Vuorinen ja Simola 2013, 242.)

Esimiehen normaaliin johtamistyöhön kuuluu oleellisesti työturvallisuudesta ja -terveydestä huolehtiminen. Hänen tehtäviinsä kuuluu huolehtia, että päivittäiset työrutiinit sujuvat turvallisesti ja joustavasti. Esimiehen lakisääteisiin tehtäviin kuuluu selvittää työhön liittyvät vaara- ja kuormitustekijät sekä varmistaa, että ne ovat hallinnassa. Tähän liittyy velvollisuus seurata jatkuvasti työympäristöä, työtapoja ja työyhteisön tilaa. Lisäksi apuna käytetään esimerkiksi riskinarviointeja, erilaisia tarkastuksia sekä henkilöstön ilmapiiri- ja työolokyselyitä. (Laitinen ym. 2013, 239, 241.)

Työyhteisön toiminta vaatii pelisääntöjä. Pelisääntöjen tulisi sisältää henkilöiden vastuut ja valtuudet sekä organisaatorakenteen määrittelyn. Laitisen ym. (2013, 243) mukaan työ- ja turvallisuusohjeiden laadinta on parhaillaan niin sanotun hiljaisen tiedon näkyväksi tekemistä ja syntyneen tiedon jakamista muiden kanssa. Ohjeet tulisikin laatia yhdessä työntekijöiden kanssa, jotta voidaan varmistaa henkilöstön sitoutuminen niiden käyttämiseen.

Esimiehellä on suuri rooli esimerkin näyttäjänä. Avoimuus ja kehityskykyisyys ovat hyviä esimerkkejä hyvästä esimiehestä. Esimiehen esimerkillä on havaittu olevan positiivinen vaikutus organisaation oppimisen näkökulmasta. Esimiehen tehtävänä on myös olla tukemassa työssäoppimisen prosessia. Hyvä esimies saa aikaan muutoksia ja muuttumista. Luottamus ja avoimuus kulkevat käsi kädessä. Luottamus synnyttää avoimuutta. (Laitinen ym. 2013, 244 - 247.)

2.2 Johtamistyyliä

Johtamisessa on kaksi eri tyyliä: asioiden johtaminen sekä ihmisten johtaminen. Johtaminen pyrkii myös kehittämään organisaation toimintoja. Organisaation toiminta ja tulos riippuvat paljolti johtamisesta. Hyvä johtaminen on sekä tuloksellista että työhyvinvointia edistävää. Johtamista tulee kehittää jatkuvasti. Sen avulla organisaatio menestyy ja sekä työntekijät että asiakkaat voivat hyvin. Johtaminen voi olla myös jaettua johtamista. Tuolloin jokainen työyhteisön jäsen käyttää omaa asiantuntemustaan ja intoaan parhaalla mahdollisella tavalla, jotta saavutettaisiin yhteiset päämäärät ja aikaansaataisiin hyviä asiakaskokemuksia. (Juuti 2016, 9 - 17 ja 47; Hiltunen 2011, 20 - 24.)

Asiakkaat asettavat uusia haasteita organisaatioille ja työskentelylle. Heidän käyttäytymiseensä vaikuttaa nykyisin paljon internet ja sosiaalinen media. Huonot asiakaskokemukset kerrotaan helposti eteenpäin ja nykyisten tiedonvälitysmenetelmien avulla ne myös etenevät nopeasti. Sellaiset yritykset, jotka ovat pystyneet rakentamaan toimintaansa asiakaskokemusten ja käyttäjäystävällisyyden ympärille, ovat saavuttaneet kilpailuetua toisiin organisaatioihin nähden. Innovatiiviset ja asiakkaista välittävät organisaatiot menestyvät paremmin, sillä heihin luotetaan enemmän. (Juuti 2015, 13 - 16.)

Henkilöstöjohtaminen on muuttunut nykyään enemmän osaamisen johtamiseksi. Tämä on tapahtunut tällä vuosituhatvalla. Aiemmin se on ollut tuotantokeskeistä. Uutena on Juutin (2015) mukaan tullut asiakaskeksinen henkilöstöjohtaminen. Asiakaskeksisellä henkilöstöjohtamisella hän tarkoittaa sitä, että pyritään saamaan aikaan mahdollisimman hyviä asiakaskokemuksia. Asiakaspalvelun pitäisi olla laadukkaampaa sen sijaan, että palveltaisiin mahdollisimman montaa asiakasta. Jokaista asiakasta tulisi siis palvella mahdollisimman hyvin. Tähän pitäisi hänen mielestään pyrkiä nykyään enemmän, sillä ostamisesta on tullut nykyään enemmän tunnepitoista kuin järkipäistä. Tunteet vaikuttavat ostopäätökseen paljon. (Juuti 2015, 17, 45, 64.)

Osaamisen johtaminen sisältää Viitalan (2013) mukaan "kaiken sellaisen toiminnan, jonka avulla yrityksen strategian edellyttämää osaamista vaalitaan, kehitetään, uudistetaan ja hankitaan". Tulosten pitäisi hänen mukaan näkyä "kehittyneinä toimintatapoina, tuotteina ja palveluina, innovaatioina

sekä parantuneena taloudellisena tuloksena”. Tärkein osa on osaamisen tason nostaminen ja vaaliminen sekä näiden tehokas hyödyntäminen. Osaamiseen tulisi satsata ja sitä tulisi vaalia, jotta yritys menestyisi. Päävastuun osaamisen johtamisesta kantavat liiketoiminnasta vastaavat johtajat sekä yksikön vetäjät. Henkilöstön osaamisen kehittämisellä tulisi olla selkeät tavoitteet. Osaaminen yrityksessä on ”kahden kauppaa”. Jokaisen työntekijän tulisi pitää osaamisensa ajan tasalla ja yrityksen tulisi tukea heitä. (Viitala 2013, 170 - 189.)

Osaamisen johtamisenkin tulisi olla asiakaslähtöistä. Tällä pystyttäisiin vaikuttamaan organisaation kilpailukykyyn. Asiakkaita pitäisi osata kuunnella, jotta voisimme hyödyntää heiltä saamia tietoja mahdollisimman paljon työssämme. Asiat pitäisi pyrkiä näkemään asiakkaan silmin. Myös asiakastyötä pitäisi pystyä arvostamaan, jotta asiakaskokemuksia ja -odotuksia voitaisiin hyödyntää johtamisessa. Nykyään, vaikka sanotaan että kuunnellaan asiakkaita, ei heiltä saatuja tietoja osata hyödyntää johtamisessa. Tähän pitäisi pyrkiä puuttumaan, jotta organisaatio säilyttäisi kilpailukykinsä tässä muuttuvassa yhteiskunnassa. (Juuti 2015, 87 - 91.)

Ketterä ja joustava organisaatio pystyy hallitsemaan monikanavaisen vuorovaikutuksen. Sen pitäisi pystyä tuottamaan myönteisiä asiakaskokemuksia ja ylittämään asiakkaiden odotuksia. Usein toiminta on kuitenkin varsin hierarkista eikä asiakaskeskeistä, vaikka tähän tulisi nykyään enemmän pyrkiä. (Juuti 2015, 92, 105.)

3 PEREHDYTYS

Perehdyttäminen koskettaa kaikkia organisaatioita ja työntekijöitä, jotka vaihtavat työpaikkaa tai aloittavat kokonaan uudessa työssä. Perehdyttämisellä autetaan uutta työntekijää sopeutumaan uuteen työympäristöönsä ja tulemaan osaksi työyhteisöä. Perehdyttämistä tarvitaan aina, kun työntekijä aloittaa uusissa tehtävissä, kun työtehtävät tai -menetelmät muuttuvat tai kun otetaan käyttöön uusia laitteita tai aineita. Perehdyttäminen on osa henkilöstön kehittämistä ja se on tarpeen kaikilla työpaikoilla koosta tai tehtävistä riippumatta. Hyvä perehdyttäminen lisää henkilöstön osaamista, parantaa työn sujuvuutta sekä varmistaa palvelun laadun ja tuloksellisuuden. (Työturvallisuuskeskus 2014, 9 - 10.)

Ilman perehdytystä ei voida olettaa, että uusi työntekijä osaisi tehdä työnsä oikein ja turvallisesti. Niinpä kunnollisella perehdytyksellä on suuri rooli uuden työntekijän aloittaessa uudessa työssä. Perehdytystä tarvitaan myös, jos työpaikalle tulee esimerkiksi joku uusi laite tai ohjelma, jota työntekijöiden pitäisi osata käyttää. (Kangas 2003, 4 - 21.)

3.1 Perehdyttämisen historiaa, lainsäädäntöä ja sen tarkoitus

Perehdyttäminen on muuttunut paljon perehdyttämisen alkua ajoista. Perehdyttäminen on alkujaan ollut vain tietyille ammattiryhmille (mm. sosiaalialan työntekijöille), joissa sille on ollut suuri merkitys. Perehdytystä on ollut alkuun Suomessa teollisuudessa, jossa sille oli tarvetta opastaa nopeasti työntekijöitä massatuotantoon. Se on ollut pitkälti uuden työntekijän kannalta vastaanottavaa tiedonsaantia. Nykyään tilanne on toinen. Perehdytys on enemmän vuorovaikutusta opastajan ja uuden työntekijän välillä. (Kjelin 2003, 9, 36; Alhanen 2011, 15 - 16.)

Perehdyttäminen on tullut nykyään monimuotoisemmaksi ja laajemmaksi. Myös perehdyttäminen käsitteenä on muuttunut ajan kuluessa. Se merkitsee eri asioita eri organisaatioissa. Hyvän perehdyttämisen määrittelee viime kädessä asiakas. Perehdyttäminen käsittää nykyään hyvin yleisesti myös työnohjauksen. Aiemmin nämä kaksi ovat olleet erillisiä tapahtumia ja käsitteitä. (Kupias ja Peltola 2009, 13 - 16.)

Aiemmin yrityksillä on ollut omia ammattioppilaitoksia, joissa on hoidettu mm. täydennyskoulutusta ja uudelleen koulutusta. Tämä on ollut varsin yleistä etenkin teollisuuden aloilla. Näissä oppilaitoksissa on ollut helpompi luoda paremmat olosuhteet uuden oppimiselle. Nykyään näitä ei juuri ole, vaan koulutus tapahtuu yritysten sisällä tai erillisissä ammatillisissa oppilaitoksissa. (Moisalo 2011, 320.)

Perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä löytyy työsopimuslaista, työturvallisuuslaista sekä laista yhteistoiminnasta yrityksessä. Vaatimukset kuuluvat työnantajia velvoittaviin säädöksiin. (Kupias ym. 2009, 20.)

Työsopimuslain mukaan ”työnantajan on huolehdittava, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä”. Se määrittelee myös, että ”työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi”. (Työsopimuslaki 2001, luku 2, 1 §.)

Työturvallisuuslain mukaan ”työnantajan on huolehdittava, että työnteko on turvallista eikä työntekijöiden terveys vaarannu”. Tämä edellyttää riittävää opastusta tehtävään työhön ja työmenetelmiin. Työpaikan riskitekijät ja käytännöt olisi hyvä kartoittaa vuosittain ja sisällyttää perehdyttämissuunnitelmaan. (Työturvallisuuslaki 2002, luku 2, 14 §.)

Yhteistoimintalain mukaan on ”neuvoteltava, kun yrityksessä on tapahtumassa henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä”. Tämä sisältää myös perehdyttämisen järjestelyt. Perehdyttäminen kuuluu myös työsuojeluyhteistoiminnan piiriin. (Kupias ja Peltola 2009, 20 - 26.)

Perehdyttämisen tarkoitus on opettaa uusi työntekijä tuntemaan työpaikka ja sen tavat, ihmiset, oma työ ja siihen liittyvät odotukset osana organisaation toimintaa. Työnopastusta on puolestaan itse työn tekemisen opettaminen. Kummatkin ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Niiden avulla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan työn sujuvuutta ja laatua, tuetaan työssäjaksamista sekä vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. (Laitinen ym. 2013, 307 – 308; Viitala 2013, 193 - 194.)

Perehdyttäminen on kaksisuuntainen prosessi. Siinä uusi työntekijä pääsee sisään työhön, työyhteisöön ja organisaatioon. Se antaa myös uutta tietoa uudesta työntekijästä. (Moisalo 2011, 336; Martin 2010, 66.) Laitisen (2013, 308) ym. mukaan hyvin hoidettu perehdyttäminen ja työnopastus tukevat omatoimista kehittämistä ja yhteistyötä organisaation sisäisten ja ulkoisten kumppanien kanssa antamalla henkilöstölle riittävän ja sopivan tieto- ja taitoperustan. Molemmat ovat lakisääteinen velvoite, joka on täytettävä riippumatta yrityksen koosta tai toimialasta. Velvoite kattaa koko henkilöstön. Perehdyttäminen voi olla sopeuttavaa tai vuorovaikutteista riippuen siitä, otetaanko oppia uudelta työntekijältä vai ei (Kupias ja Peltola 2009, 29 - 30).

Hyvä perehdyttäminen ottaa huomioon uuden työntekijän osaamisen ja pyrkii hyödyntämään sitä mahdollisimman paljon. Tästä hyötyvät sekä työnantaja, työyhteisö että tulokas itse. Se ei tarkoita pelkästään uusien tietojen ja taitojen kehittämistä, vaan se auttaa parhaimmillaan saamaan esille, parantamaan, tunnistamaan sekä hyödyntämään jo olemassa olevaa osaamista. (Kupias ja Peltola 2009, 17 - 20.)

Uudella työntekijällä saattaa olla korkeat odotukset uutta työtä kohtaan. Kunnollisella perehdytyksellä on tässä suuri merkitys, että saadaan kaikkia osapuolia tyydyttävä lopputulos. Perehdyttäjä pystyy korjaamaan liian ”ruusuiset” kuvitelmat työstä. Hänen tulee antaa työstä mahdollisimman totuuden mukainen kuva. Uudelle työntekijälle tulee käydä läpi, mitä häneltä odotetaan sekä mitkä ovat hänen omat toiveensa ja odotuksensa. (Sullivan 2017, 276.)

3.2 Perehdyttäminen prosessina

Perehdyttämisellä on kaksi pääsääntöä: se on suunnitelmallista toimintaa, jossa kaikki vaiheet, roolit ja resurssit tulee olla tarkkaan mietittyinä. (Moisalo 2011, 324.) Hyvä perehdyttäminen ja opastus edellyttävät lisäksi dokumentointia. Tätä varten on selvitettävä koulutuksen tarpeet, valmisteltava koulutusmateriaalit, koulutettava perehdyttäjät ja opastajat, aikataulutettava koulutusohjelmat sekä seurattava niiden vaikutuksia. Niinpä perehdytykseen ja opastukseen tarvitaan eri asiantuntijoiden yhteistyötä. Asiantuntijoita ovat esimiehet, henkilöstöryhmien ja henkilöstöhallinnon edustajat sekä työsuojelunasiantuntijat ja työterveyshuolto. (Laitinen ym. 2013, 308.) Perehdyttämistapa on kiinteässä yhteydessä organisaatiokulttuuriin. Siihen vaikuttaa myös oman työyhteisön kulttuuri. (Moisalo 2011, 329.)

Perehdytyksen tulisi alkaa jo rekrytointivaiheen loppumisesta. Tuolloin esimiehen, perehdyttäjän ja henkilöstön asiantuntijan tulisi käydä läpi perehdyttämisen alkuvaiheet. Uuden työntekijän taustatiedot tulisi olla kaikkien näiden henkilöiden tiedossa. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 71-73) mukaan perehdyttäminen alkaa jo rekrytoinnin alkaessa. Rekrytoinnin aikana saa heidän mukaansa paljon tietoa tulokkaasta. Perehdyttämiseen on myös järjestettävä riittävästi aikaa, etteivät muut työt kärsi siitä ja että perehdytettävä ennättää omaksua tarpeelliset asiat riittävällä tasolla. Asioita on myös syytä kerrata, koska ensimmäiset päivät ovat yleensä varsin kuormittavia eikä kaikki saatu tieto jää mieleen. Perehdyttäminen tulisi tehdä uuden työntekijän ehdoilla. Asiantuntijoiden tulee ottaa huomioon perehdytettävän taustat ja suunnitella perehdytys niiden mukaan. Perehdyttäminen ja työnohjaus voivat osittain mennä päällekkäin. Ihanteellista olisi, että työ ja teoria kohtaisivat mahdollisimman helposti ja nopeasti käytännössä. (Moisalo 2011, 324 – 325; Sullivan 2017, 276.) Onnistunut organisointi näkyy sujuvana perehdyttämiskäytäntönä (Kupias ja Peltola 2009, 45).

3.3 Perehdytyksen vastuu

Perehdytys ja opastus ovat yleensä lähimmän esimiehen vastuulla. Hän voi tarvittaessa delegoida tehtävän koulutetulle työnopastajalle, mutta vastuu säilyy koko ajan esimiehellä. Myös vanhemmat työntekijät tarvitsevat opetusta ja tukea työtehtävien ja toimintatapojen muuttuessa tai siirryttäessä uusiin työtehtäviin. Laitisen (2013, 308) ym. mukaan on tärkeää saada myös vanhemmat työntekijät käyttämään uudelle työntekijälle neuvottuja työtapoja. Yleisperehdytyksen voi hoitaa henkilöstöosasto (esimerkiksi silloin, jos organisaatioon tulee useampi uusi työntekijä yhtä aikaa), mutta vastuu voi olla myös kokonaan esimiehellä. Nämä käytänteet vaihtelevat eri organisaatioiden välillä. Organisaatiossa voi olla myös nimetyt perehdyttäjät, jotka hoitavat uuden työntekijän perehdytyksen. Useimmiten perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö. (Kupias ja Peltola 2009, 47.)

Perehdyttäjän valinta on tärkeää. Paras perehdyttäjä ei välttämättä ole vanhin tai paras ja tehokkain työntekijä. Perehdyttäjän tulee olla kiinnostunut tehtävästä, hänellä tulee olla kyky hoitaa sitä sekä mahdollisuus tehtävän hoitamiseen. Perehdyttäjälle tulee järjestää tarvittaessa riittävä valmennus tehtävään. Perehdyttäminen on kaksisuuntainen prosessi. Siinä uusi työntekijä pääsee sisään työhön, työyhteisöön ja organisaatioon. Se antaa myös uutta tietoa uudesta työntekijästä työnantajalle.

Perehdyttäjän tulisi ottaa huomioon perehdytettävä. Jokaisella on oma tyykinsä oppia. Nuoret esimerkiksi oppivat eri tavalla kuin kokeneemmat ja vanhemmat työntekijät. (Moisalo 2011, 330 - 331, 336.)

3.4 Perehdytyksen suunnittelu

Perehdyttämisen suunnittelussa tulisi olla kehittymisen tavoitteet selvillä. Suunnittelussa tulisi ottaa huomioon tavoitellut toimintakonseptit, nykytilanne sekä käytettävissä olevat resurssit. Nämä vaihtelevat eri organisaatioiden välillä. Suunnittelu voi olla systemaattista ja yksilöllistä. Apuna voidaan käyttää erilaista materiaalia, joista perehdytyskansio on yksi vaihtoehto. (Kupias ja Peltola 2009, 87; Työturvallisuuskeskus 2014, 12.)

Perehdyttämisen tehokkuuden ratkaisee se, miten hyvin tulokas toteuttaa perehdyttämisen oppeja (Kupias ja Peltola 2009, 166). Työturvallisuuskeskuksen (2014, 9) mukaan perehdyttämistä varten tulisi laatia perehdyttämishjelma ja -materiaali, joita täydennetään tarvittaessa. Perehdyttämiskansion tulisi olla ajan tasalla ja sen tulisi olla helposti työntekijöiden saatavilla.

Tulokkaan osaamisalueet voidaan jakaa Kupiaksen ja Peltolan (2009, 89 - 93) mukaan kuuteen osaan. Rajat näiden osien välillä voivat olla epätarkat ja ne voivat mennä myös päällekkäin. Nämä kuusi osaa ovat: tehtäväosaaminen, tiimi-/työteisöosaaminen, organisaatio-osaaminen, toimiala-osaaminen, työsuhteosaaminen sekä yleis-/perusosaaminen. Näitä voidaan käyttää hyväksi perehdyttämistä suunniteltaessa. Perehdyttäminen voidaan myös heidän mukaansa kuvata prosessina, joka voidaan jakaa Kupiaksen ja Peltolan (2009, 102) mukaan seuraaviin vaiheisiin:

Ennen rekrytointia

Rekrytointivaihe

Ennen töihin tuloa

Vastaanotto

Ensimmäinen päivä

Ensimmäinen viikko

Ensimmäinen kuukausi

Koeajan päätyttyä

Työsuhteen aikana

Työsuhteen päätyminen

3.5 Perehdytyksen vaikutukset

Työntekijöiden vaihtuvuudella on suuret kustannusvaikutukset yrityksessä. Näissä kustannuksissa perehdytyksellä on iso rooli. Perehdytyksestä tulee kustannuksia yritykselle mm. menetetyn työajan osalta. Perehdytys tulisi kuitenkin nähdä sijoituksena tulevaisuuteen. Hyvin perehdytetty henkilöstö auttaa saavuttamaan parempaa tulosta. Ammattitaitoinen ja työhön sitoutunut henkilöstö kehittää omaa työtään, osaamistaan ja palveluja (Työturvallisuuskeskus 2014, 10). Perehdyttäminen onkin

ammattitaitoa vaativaa toimintaa. Se edellyttää perehdyttäjältä osaamista ja motivaatiota. Ammattitaitoinen perehdyttäjä opettaa ja seuraa työvaiheiden toteutumista loppuun asti. (Moisalo 2011, 320, 322.)

Perehdyttämisessä on kyse viime kädessä kannattavuudesta ja organisaation strategian toteuttamisesta. Kjelinin ja Kuusiston (2003, 13) mukaan *"perehdyttäminen luo koko sen pohjan, jonka avulla tulokas suuntaa organisaatiossa, ja antaa myös sen tavoitteen ja vision, jota kohden hän pyrkii pääsemään"*. Perehdyttäminen on kehityskeskustelun ohella yksi johtamisen välineistä, jossa parhaimmillaan kohtaavat mennyt, nykyhetki ja tuleva sekä tulokset ja kehittäminen. Tavoitteena on säilyttää organisaation yhteiset käytännöt ja toiminnan selkeys. Perehdyttämisessä tulisi muistaa uuden työntekijän mukanaan tuoma hyöty. Se antaa organisaatiosta uudistumiskykyisen kuvan. (Kjelin ja Kuusisto 2003, 13 - 17.)

Huolellisella perehdytyksellä yritys voi saavuttaa kilpailuedun. Perehdyttäminen tarjoaa mahdollisuuden uudistaa toimintaa ja tuotteita tai palveluita. Tällöin kilpailukyky kasvaa. Puutteellisella perehdytyksellä on kilpailukyvyn menettämisen lisäksi taloudellisia vaikutuksia. Asiakkaita voidaan menettää puutteellisen perehdytyksen ansiosta, sillä se kasvattaa virheiden määrää ja aiheuttaa toistuvia puutteita palveluissa tai tuotteissa. (Kjelin ym. 2003, 20, 22.) Hyvällä perehdyttämisellä vähennetään työn kuormittavuutta, ehkäistään työtapaturmia ja tuetaan työssä jaksamista. Nämä vähentävät työstä poissaoloja ja sitä kautta myös tuottavuus paranee. (Työturvallisuuskeskus 2014, 10.)

Perehdytyksen yksi tavoite on sitouttaminen. Organisaatiot, joiden henkilöstöajattelu ottaa ihmiset huomioon sekä on uskottavaa, menestyvät työnantajina. Mitä paremmin perehdyttäminen on tehty, sitä paremmin luodaan kestäviä työsuhteita ja vaihtuvuus vähenee. Huolehtiva työnantaja koetaan hyvänä ja motivoivana. Työnantajan tulisi kuitenkin huolehtia monipuolisista ja joustavista sitouttamiskeinoista. Näillä luodaan pitkiä työsuhteita. (Kjelin ja Kuusisto 2003, 23 - 26.)

Oppimisprosessissa on yksinkertaisimmillaan kolme vaihetta: työn opettaminen, työn harjoittelu ja opitun vakiintuminen. Tietyillä aloilla (esim. sairaanhoitajat) voidaan käyttää ohjaajaa tai mentoria, joka on vastuussa uudesta työntekijästä tietyn ajan. Yleensä muutama viikko riittää, mutta tähän vaikuttaa perehdytettävän tausta. Ohjaaja neuvoa, opastaa ja on tukena sekä vastaa kysymyksiin. Hän on yleensä kokeneempi työntekijä, jolla on kiinnostusta jakaa osaamistaan toisille. (Sullivan 2017, 277 - 278.)

4 TYÖNOHJAUS

Työnteko on monelta osin asiantuntijatyötä, olipa kyseessä minkälainen työ tahansa. Työltä edellytetään mm. itseohjautuvuutta sekä oman ammattitaidon jatkuvaa kehittämistä. Asiantuntijoiden oletetaan hallitsevan paljon tietoa ja taitoa sekä omaksumaan uutta tietoa. Työnohjaus voi toimia yhtenä välineenä työelämän laadun ja työn mielekkyyden parantamisessa. (Alhanen, Kansanaho, Ahtiainen, Kangas, Soini ja Soininen 2011, 14 - 15.)

4.1 Työnopastuksen taustaa

Työnohjaus on ollut alun perin sosiaalityön, kirkon ja terapeutin hoitotyön puitteissa tapahtuvaa toimintaa. Varhainen työnohjaus on ollut alun perin kokeneemman työntekijän nuoremmalle työntekijälle antamaa opastusta ja koulutusta. Nykyisin työnohjaus on enemmän pohdiskelevaa ja suunnitelmallista vuoropuhelua. Sitä käytetään myös ammatillisen koulutuksen tukena. Työnopastuksesta on tullut myöhemmin jatkuvan ammatillisen kasvun ja työn laadullisen kehittämisen väline. Se on sittemmin yleistynyt muillakin aloilla. Nykyään työnohjauksesta saadaan apua mm. siihen, että ymmärretään työtä paremmin sekä saadaan kehitettyä omaa ammattitaitoa. Sen avulla pystytään kohtaamaan myös haasteet työyhteisössä. (Alhanen ym. 2011, 15 - 16.)

Työnopastus on tärkeä osa työturvallisuutta. Sen on oltava sitä perusteellisempaa, mitä vaarallisempaa työ on ja mitä vähemmän työntekijä sitä tuntee. Työturvallisuuslain (2002, 2. luku, 14 §) mukaan ”työntekijät on perehdytettävä riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottoa”. Sen mukaan työntekijät on myös perehdytettävä työpaikan työsuojeluasioihin kuten esimerkiksi yleisiin vaaratekijöihin, toimintaan hätätilanteissa, työntekijän vastuisiin ja velvollisuuksiin sekä työterveyshuoltoon. Ohjausta ja opetusta on täydennettävä tarvittaessa. Työnantajan on myös lain mukaan ”tiedotettava ajoissa työturvallisuuteen vaikuttavista asioista, selvityksistä ja suunnitelmista”. Tiedottamiseen on monia keinoja kuten esimerkiksi ilmoitustaulut, intranet sekä sähköposti.

Tapaturman tai terveyden menettämisen vaaraa sisältävät työt tai työvaiheet ovat tarpeen ohjeistaa tarkasti ja ohjeiden noudattamista on valvottava. Opastuksen tulee perustua lain mukaan kirjallisiin työohjeisiin tai tarkistuslistoihin. Tällaisia töitä ovat esimerkiksi ”asiakaspalvelutyö, jossa on väkivallan uhka, vaaraa aiheuttavat huolto-, puhdistus- ja korjaustyöt, korkealla työskentely sekä trukin kuljettaminen”. Erityistä vaaraa aiheuttavia töitä saa lain mukaan tehdä vain riittävän koulutuksen saanut pätevä työntekijä (Työturvallisuuslaki 2002, 2. luku, 11§).

Työnohjaus eroaa koulutuksesta siinä, että sillä ei ole ennalta määrättyä täsmällistä asiasisältöä. Sisältönä on ohjattavien oma arkityö kokonaisuudessaan. Mentorointi ja työhön perehdyttäminen on ollut työnohjauksen varhaisvaiheissa keskeinen osa ohjauksen tavoitteita. Edelleenkin ohjausta saatetaan tilata kokeneemmalta ammattilaiselta. Tavoitteena on opettaa samalla työnteon käytäntöjä

sekä jakaa kokemuksia. Parhaimmillaan mentori antaa oman osaamisen ja kokemuksen siten, että ohjattavan on mahdollista kehittää omaa oppimistaan sekä jäljitellä työn ohjaajaa. Pahimmillaan taas ohjattava tulee riippuvaiseksi työnohjaajansa auktoriteetista ja hänen antamistaan toimintaohjeista. (Alhanen ym. 2011, 22.)

4.2 Työnohjauksen merkitys

Työnohjaus vastaa omalta osaltaan nykyisen työelämän ja työntekijöiden muuttuviin tarpeisiin. Se tapahtuu vuorovaikutuksessa ohjaajan ja ohjattavan välillä. Siinä tarkastellaan työtä, työn tekemiseen liittyviä ajatuksia sekä työntekemisessä syntyviä kokemuksia. Se on ammatillista toimintaa, jota toteutetaan työelämässä. Työnohjauksen tyypillisiä tavoitteita ovat työyhteisön toimivuuden kehittäminen sekä työyhteisön jäsenten jaksamisen tukeminen. (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä ja Kärkkäinen 2012, 29 – 34; Paunonen-Ilmonen 2001, 28 - 36.)

Uutena työelämään on tullut valmennuspalvelut. Näiden palveluiden sisältö eroaa siten, että valmennuksessa asetetaan heti selkeä ja konkreettinen tavoite, jonka saavuttamiseen valmennus tähtää. Ne ovat myös aihealueeltaan rajatumpia ja kestoaltaan lyhyempiä kuin työnohjaus. Valmennuspalvelut hoidetaan yleensä ulkopuolisen valmentajan avulla. (Alhanen ym. 2011, 22.)

Alhasen (2011, 29) ym. mukaan työnohjaus on parhaimmillaan syvälinen oppimisprosessi ja sillä on aina oppimiseen liittyviä tavoitteita. Heidän mukaan työnohjauksessa tulee rakentaa sellaista oppimisympäristöä, joka tulee monipuolisesti työssä tapahtuvaa oppimista. Parhaimmillaan ohjaus siis tukee sekä ohjattavien ammatillista kasvua, että työpaikalla tehtävän työn kehittymistä. Työnohjauksen tehtävä on suunnata ohjattavat kohti tavoitteellista ja jäsentynyttä oppimista. Työnohjaustukseen on käytettävissä useita eri menetelmiä, joista viisiportainen menetelmä on käytetyin.

Työnohjaajalta vaaditaan samaa perusosaamista ja motivaatiota kuin perehdyttäjältä. Ohjaaja voi olla perehdyttävä, mutta käytännössä he ovat usein eri henkilöitä. Tämä on usein jo käytännössä helpompaa, koska esimerkiksi esimies voi toimia perehdyttäjänä, mutta välttämättä hän ei ole oikea henkilö itse työn opastamiseen. (Moisalo 2011, 334.)

4.3 Työnohjaus käytännössä

Työntekijöiden on kehitettävä omaa asiantuntijuuttaan koko ajan. Nykyisin ei välttämättä ole selkeitä työaikoja, vaan työntekijät voivat suhteuttaa omat työtehtävänsä käytettävissä olevaan työaikaan. Tämä on kuitenkin suuri haaste. Nykyinen työelämä on kiireistä ja kiivastahtista. Työntekijät kokevat monesti ajan puutetta työtehtäviensä tekemiseen. Tämä johtaa helposti kierteeseen, jossa työntekeminen ei ole enää mielekästä ja se kuormittaa liikaa. Tällöin tarvitaan työnohjausta kierteen katkaisemiseksi. (Alhanen ym. 2011, 30 - 31.)

Parhaimmillaan työnohjaus tukee koko työyhteisön ja organisaation oppimista. Hyvä työnohjaus pyrkii vuorovaikutuksen ohjaamiseen. Työnohjaajan tulisi haastaa ohjattava muodostamaan omia työhön liittyviä kriittisiä kysymyksiä. Työnohjauksessa käsitellään ohjattavien työssä kokemia haasteita sekä opitaan työn kannalta hyödyllisiä tietoja ja taitoja. (Alhanen ym. 2011, 33 - 43.)

Reflektiolla (syvällistä pohdintaa omasta oppimisesta ja sen ymmärtämisestä) on suurehko merkitys työnohjauksessa. Sen tarkoituksena on kehittää työssäoppimista mielekkääseen suuntaan ja laajentaa opitun siirtovaikutuksia. (Alhanen ym. 2011, 46.)

Kaikille työntekijöille tulisi olla mahdollisuus uuden oppimiseen. Ne, joilla on kiinnostusta kehittää itseään työssään, tulisi tarjota siihen mahdollisuus. Kaikki toki eivät tätä tuo välttämättä aktiivisesti esille, mutta esimerkiksi kehityskeskusteluissa tähän on oiva tilaisuus. Niinpä esimiehen tulisi tukea ja kannustaa työntekijöitä tuomaan omat toiveensa rohkeasti esille. Myös ne, joille uuden opettelu on vastenmielistä, tulisi tarjota uusia tapoja ja menetelmiä oppia uutta ja laajentaa osaamistaan. Tarve osaamisen muutokseen tapahtuu usein hitaasti, joten tähän tarvitaan aikaa. (Moisalo 2011, 366 - 368.)

Työnohjauksen toteutusmuotoja ovat Kallasvuon ym. (2012, 14 - 18) sekä Paunonen-Ilmosen (2001, 52 - 59) mukaan esimerkiksi:

- yksilötyönohjaus
- ryhmätyönohjaus
- työyhteisön työnohjaus
- vertaistyönohjaus.

Yksilötyönohjaus toteutetaan työnohjattavan ja työnohjaajan kahdenkeskisenä työnohjausistuntona. Prosessi kestää yleensä 1-3 vuotta. Yksilötyönohjausta tarvitaan, jos ohjattava haluaa keskittyä juuri hänelle tärkeisiin omasta työstä nouseviin kysymyksiin. *Ryhmätyönohjaus* on tietyn työyhteisön sisällä koottu tai koko pienestä työyhteisöstä muodostuva ryhmä tai eri työyhteisöiden jäsenistä koostuva ryhmä. Tämänkin prosessin kesto on 1-3 vuotta. Ryhmän koko on 3-8 henkilöä. Näissä osallistujat kuulevat toistensa kokemuksia ja oppivat niistä. Samalla he prosessoivat omaa kokemustaan. *Työyhteisön työnohjaus* on tietyn työyhteisön jäsenistä koostuva ryhmä. Sen kesto on 2-3 vuotta. Tässä tehdään yhteistyön tarkastelua suhteessa perustyöhön ja se on usein ulkopuolisen ohjaamaa. Vertaistyönohjaus on ryhmämuotoista työnohjausta, jossa ei ole ulkopuolista työnohjaajaa. Se edellyttää osallistujilta vankkaa oman alan osaamista, ammattitaitoa, luottamusta ja avoimuutta sekä on oltava selkeä sopimus siitä, miksi se olemassa ja mitä varten.

4.4 Työnohjaus työuran alussa

Työnohjauksen rooli on tärkeä oman ammatti-identiteetin ja itselle sopivien työkäytäntöjen muotoutumiselle. Sosiaali- ja terveysalalla on vahvat perinteet työnohjauksessa. Nykyisin nuorten osalta on tapahtunut muutosta työhön suhtautumisessa. He eivät mittaa menestystä työn kautta. Heille työn sisältö on tärkeämpää kuin rahan ansaaminen. Työelämän ja johtamisen pitää muuttua, jotta nuoret saadaan sitoutumaan työhönsä. (Ranne, Markkanen ja Malo 2011, 182 - 183.)

Työnohjaus mahdollistaa työuran alkuvaiheessa oman ammatin tarkastelun ja seuraamaan omaa ammatillista kehitystään. Se tukee persoonallista tapaa tehdä töitä ja rikastuttaa sitä. Työnohjauksen yksi tavoite on ammatillisen kasvun tukeminen. Työuran alun valinnat ja omaksutut toimintamallit ovat keskeisessä roolissa koko työuran ajan. (Ranne ym. 2011, 184 - 191.)

5 MEHILÄINEN OY

Mehiläinen konserni on yksi suurimmista yksityisistä terveys- ja sosiaalipalveluiden tuottajista Suomessa. Sillä on yli sadan vuoden historia terveysalalla. Mehiläinen palvelee vuosittain yli miljoonaa asiakasta ympäri Suomea. Sillä on toimipisteitä yli 290. Asiakkaina ovat yksityiset henkilöt, yritykset, vakuutusyhtiöt ja julkinen sektori. (Mehiläinen Oy s.a.)

Yksityiset terveyspalvelut	Julkiset terveyspalvelut	Julkiset sosiaalipalvelut
lääkäripalvelut	vapaan asiakasvalinnan terveysasemat	ikäntyneiden asumispalvelut
diagnostiikka	ulkoistukset ja ostopalvelut	vammaisten asumispalvelut
leikkaukset	julkinen suun terveydenhoito	mielenterveyskuntoutus
suun terveydenhoito	päivystyspalvelut ja henkilöstöpalvelut	lastensuojelun laitospalvelut
työelämäpalvelut	kotipalvelut	lastensuojelun avopalvelut

Kuvio 2. Mehiläisen palvelut sektoreittain (Mehiläinen Oy s.a.)

Mehiläisen historia alkaa vuodesta 1909, jolloin perustettiin Sairaala O.Y. Mehiläinen Helsingin Huvilakadulle. 1930-luvulla se muutti nykyiseen Töölön toimipisteeseen. Sodan aikaan 1940-luvun loppupuolella se toimi SPR:n sotasairaalana. Toimintaan vaikuttavia muutoksia ovat olleet mm. ryhmävaastanottojen aloittaminen sekä sairausvakuutuslain voimaantulo. Työterveyshuollon palvelut käynnistyivät 1974. Valtakunnallinen laajentuminen alkoi 2000-luvun alussa. Mehiläinen onkin laajentunut pääosin yritysostojen kautta. (Mehiläinen Oy s.a.)



Kuva 1. Mehiläisen logo. (Mehiläinen Oy s.a.)

Mehiläisen toimintaa ohjaa mm. asiakaslähtöisyys. Se työllistää yli 11 500 terveydenhuoltoalan ammattilaista. Mehiläisen liikevaihto vuonna 2017 oli 755,5 miljoonaa euroa ja se on kasvanut jo kolme vuotta peräkkäin. Kasvua edelliseen vuoteen verrattuna oli 28 %.

Mehiläisen missiona on luoda yhdessä parempaa terveyttä ja hyvinvointia asiakkailleen. Sen toimintaa ohjaa vahva arvopohja, korkea ammattitaito ja asiakaslähtöisyys. Mehiläisen visiona on hakea jatkuvasti yhteistyössä asiakkaiden kanssa uusia kokonaisvaltaisia ja ketteriä ratkaisuja vastatakseen terveydenhuollon tulevaisuuden haasteisiin. Mehiläisen arvot ovat:

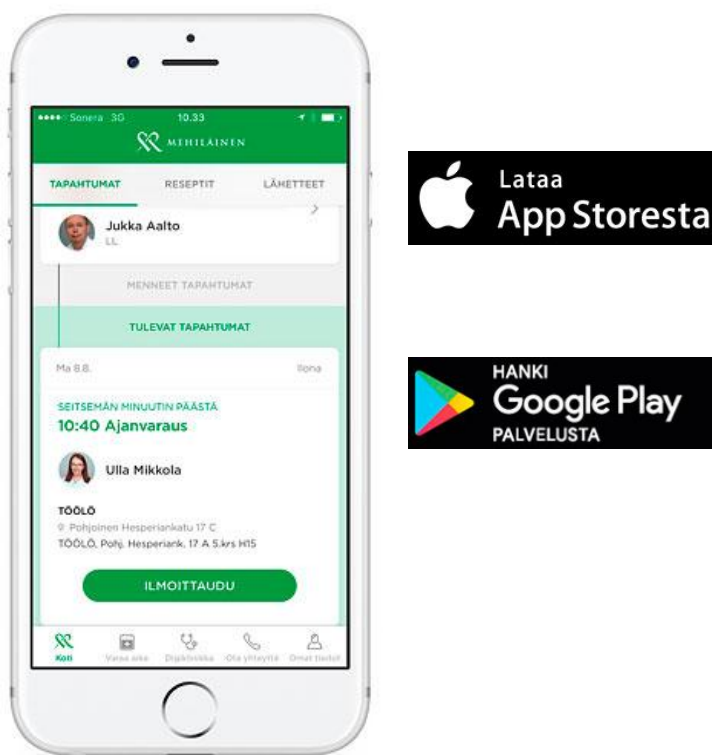
- tieto ja taito
- välittäminen ja vastuunotto
- kumppanuus ja yrittäjyys
- kasvu ja kehitys.

Mehiläisen strategiana ja tavoitteena on olla alan arvostetuin toimija myös tulevaisuudessa. Mehiläinen tukee ja kannustaa ammattilaisten (=ammattinharjoittajien, lääkäreiden, hoitajien, terapeuttien, yms.) ja tiimien henkilökunnan kasvua ja kehitystä. Mehiläinen panostaa osaamisen kehittämiseen

erilaisilla koulutuksilla sekä työssäoppimisen menetelmin. Lisäksi tuetaan ja kannustetaan opiskelemaan myös vapaa-ajalla. (Mehiläinen Oy s.a.)

Mehiläisessä innovaatiostrategia on yksi arvo, johon panostetaan liiketoiminnassa. Se haluaa kasvattaa yrityksenä kannattavuuttaan, liikevaihtoaan sekä saavuttaa liiketaloudelliset tavoitteet. Taloudellisten tavoitteiden lisäksi se tarkoittaa myös muita tavoitteita. Se tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voidaan vastata paremmin asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. Tämä tarkoittaa sitä, että on jatkuvasti etsittävä uusia palveluinnovaatioita, jotta pystyy paremmin vastaamaan kilpailijoiden toimintaan ja olemaan ns. "ajan hermolla". (Mehiläinen Oy s.a.)

Mehiläisen uusimpia innovaatioita ovat mobiilipalvelut, joita kehitetään koko ajan lisää. OmaMehiläinen mobiilisovellus on tehty helpottamaan asiakkaan asiointia. Palveluina löytyy mm. Digiapteekki ja Digiklinikka, jotka palvelevat 24/7. Mobiilisovellus tuli asiakkaiden käyttöön syksyllä 2016. Uusimpana mobiilipalveluna on mobiiliasiakkaiden oma asiakasetuohjelma. (Mehiläinen Oy 2018.)



Kuva 2. Mehiläisen OmaMehiläinen -mobiilisovellus. (Mehiläinen Oy s.a.)

Mehiläisen palveluiden, tuotteiden ja prosessien laatua kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteella. Laatuvastuut on määritelty selkeästi yhtiön eri tasoilla. Toiminnan laatua ja ympäristötavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti johdon katselmuksissa sekä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla.

Mehiläisen työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus saamiaan tietoja kohtaan. Vaitiolovelvollisuus on lain säätämä velvollisuus, joka pätee kaikkialla terveydenhuoltoalalla. Laissa yksityisestä terveydenhuollosta sanotaan, että palvelujen tuottajan palveluksessa olevat ovat vaitiolovelvollisia saamiensa tietojen suhteen. He eivät saa lain mukaan luvatta tuoda ilmi tietoja, jotka liittyvät toisen terveydentilaan, sairauteen, vammaisuuteen, toimenpiteisiin tai muihin vastaaviin seikkoihin. Vaitiolovelvollisuus säilyy myös työsuhteen jälkeen. (Laki yksityisestä terveydenhuollosta 1990, luku 2, 12 §.) Vaitiolovelvollisuuteen liittyvät asiat tulee käsitellä huolellisesti uusien työntekijöiden kohdalla. Jokainen Mehiläisen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen.

6 PEREHDYTTÄMISOPPAAN LAATIMINEN

Perehdytysoppaan laatiminen alkoi puhtaasta käytännön tarpeesta, koska käytössä ei ollut ajantasaista perehdytysmateriaalia. Aikaisempi perehdytysopas oli tehty vuosia sitten ja siinä olleet tiedot olivat suurimmaksi osaksi vanhentuneet ja muuttuneet. Lisäksi siitä puuttui mielestämme paljon hyödyllistä ja tarpeellista tietoa, jotka ovat tulleet kokonaan uusina sitten vanhan oppaan tekemisen.

Vanhassa oppaassa oli käytännön ohjeita kassalla toimiville henkilöille ja sivumäärältään se oli 38 sivua. Ohjeet olivat sanallisia ja tukena oli kuvia selkeyttämässä sanallisia ohjeita. Perustiedot olivat vielä jollain tavalla käyttökelpoisia, mutta useiden kuvien osalta tiedot olivat vanhojen ohjelmien mukaan tehtyjä ja siksi myös käyttökelvottomia. Näin ollen niistä ei juurikaan ollut apua uudelle työntekijälle eikä niistä ollut apua jo pidempään työskennelleillekään. Koimme, että uudessa oppaassa tulisi olla myös sellaista tietoa, joista on apua joka päiväisessä arjessa. Työturvallisuuskeskuksen (2014, 9) mukaan perehdyttämisoppaan tulee olla ajan tasalla ja sen tulee olla helposti saatavilla. Uuden oppaan avulla pystymme hyvin täyttämään tämän vaatimuksen.

6.1 Työn taustat ja tavoitteet sekä merkitys kohderyhmälle

Mehiläinen yrityksenä on itselleni tuttu, koska olen työskennellyt siellä syksystä 2016 lähtien. Työsuhteeni Mehiläisessä jatkuu edelleen, joten kansioista tulee olemaan hyötyä myös itselleni.

Tämä toiminnallinen työ on tullut toimeksiantona Mehiläinen Oy Kuopion toimipisteeltä, jossa huomattiin, ettei käytössä ollut perehdytysopas palveluneuvojille ollut ajantasainen. Itselleni aihe oli läheinen, koska työsuhteen aloittamisesta Mehiläisessä oli niin vähän aikaa ja koin, että haluan tehdä mahdollisimman käytännönläheisen työn työpaikalleni, josta on oikeasti hyötyä. Aihe tuli esille työkalvereiden toiveesta ja omasta tarpeesta. Aiheesta aloimme keskustella kesällä 2017, jolloin rinnalla oli vielä toinenkin aihe. Tämä perehdytysopas katsottiin kuitenkin tarpeellisemmaksi, joten sovimme, että teen opinnäytetyöni perehdyttämisestä. Asiasta sovimme esimieheni ja yksikönjohtajan kanssa.

Kupiaksen ym. (2009, 87) sekä Työturvallisuuskeskuksen (2014, 12) mukaan perehdyttämisen apuna voidaan käyttää erilaista materiaalia, joista perehdyttämisopas on yksi vaihtoehto. Yritykseen koettiin parhaaksi soveltuvan juuri perehdyttämisoppaan, josta on siis hyötyä myös vanhemmille työntekijöille. Työturvallisuuskeskuksen (2014, 10) mukaan perehdyttäminen onkin osa henkilöstön kehittämistä, sillä se lisää henkilöstön osaamista, parantaa työn sujuvuutta sekä varmistaa palvelun laadun ja tuloksellisuuden. Olenkin huomannut, että kunnollisella ohjeistuksella pystymme selkeästi parantamaan oman työmme laatua ja samalla kehittyä itsekin koko ajan paremmiksi palveluneuvojiksi.

Kohderyhmänä perehdyttämisoppaan tekemisessä ovat Mehiläisen Kuopion toimipisteessä vastaanotossa työskentelevät palveluneuvojat. Palveluneuvojia Kuopion Mehiläisessä on tällä hetkellä kuusi.

Itse olen yksi näistä kuudesta palveluneuvojasta. Lisäksi kaksi hoitajista tekee silloin tällöin töitä vastaanotossa palveluneuvojan roolissa. Opas tulee sekä uuden palveluneuvojan avuksi, että vanhoille palveluneuvojille arjen tueksi. Opas tulee sisältämään käytännön ohjeita vastaanotossa tarvittaviin tilanteisiin. Oppaaseen tulee myös paljon enemmän tietoa kuin aiemmassa, vanhentuneessa opassa oli.

Työn toiminnallisena osuutena laadin keväällä 2018 kokonaan uuden perehdyttämisoppaan. Toiveena oli, että opas sisältäisi myös sellaista tietoa, jota tarvitsemme joka päiväisessä työssämme. Koska yrityksellä ei ole mitään yhtenäistä perehdytysopasta, on perehdyttämisoppaan olemassaolo jokaisen toimipisteen vastuulla. Tämä siksi, että jokaisella toimipisteellä on hiukan erilaiset käytännöt, kuinka asioita hoidetaan. Yhtenäiset ohjeet erilaisten ohjelmien käytöstä löytyvät kyllä intrasta, mutta siellä ne ovat varsin hankalasti löydettävissä. Niinpä opas on tehty ensisijaisesti ajatellen uutta työntekijää, mutta lisänä siinä on otettu huomioon jokapäiväisen työn tarpeet. Uuden oppaan tiedot ovat osittain sellaisia, jotka muuttuvat nopeasti, joten opas tulee myös sähköiseen muotoon Kuopion toimipisteen omille intran sivuille. Siellä opasta on helppo päivittää tarpeen mukaan. Koen tämän itse erittäin tärkeäksi siksi, että näin tietoja on helpompi päivittää ajantasaisiksi.

Mehiläisellä on käytössään perehdytyksen seurantalomake, jossa käydään läpi, mitä asioita uudelle tulokkaalle pitää kertoa. Perehdytyksestä vastaa esimies, joka yhdessä muiden työntekijöiden kanssa ohjaa ja opastaa uutta työntekijää työssään. Varsinaisesti nimettyä perehdyttäjää yrityksessä ei ole, vaan kaikki osallistuvat uuden työntekijän perehdyttämiseen oman työnsä ohessa.

Mehiläisessä perehdyttäminen alkaa esimiehen opastuksesta ensimmäisenä työpäivänä, jonka jälkeen työntekijät opastavat uutta työntekijää muutamien päivien ajan. Alkuun uusi työntekijä seuraa jonkin vanhemman työntekijän ”selän takana”, mitä kaikkea palveluneuvoja tekee. Parin päivän seuraamisen jälkeen uusi työntekijä aloittaa itse työnteon, jossa joku vanhemmista työntekijöistä seuraa vierestä koko ajan työn tekemistä. Tarvittaessa hän neuvoo ja opastaa uutta työntekijää.

Vähitellen uusi työntekijä alkaa työskentelemään itsenäisesti kuitenkin siten, että viereisellä työpisteellä on koko ajan vanhempi työntekijä, jolta voi tarvittaessa pyytää neuvoja ja apua. On yksilöllistä, kuinka nopeasti voidaan siirtyä itsenäisen työskentelyn vaiheeseen siten, ettei vierellä tarvitse olla koko ajan vanhempaa työntekijää. Apua ja tukea toki saa aina, silloin kuin sitä tarvitsee, olipa kyseessä uusi tai vanhempi työntekijä.

Vastaanotossa on ollut käytössä vanha perehdyttämisopas, mutta siinä olleet tiedot ja ohjeet olivat vanhentuneet kauan aikaa sitten. Uudelle työntekijälle ei siis ole ollut mitään kunnollista ja helposti käytettävää materiaalia, jota olisi voinut käyttää hyödyksi. Uuden perehdyttämisoppaan avulla uuden työntekijän on helpompi päästä sisälle talon tapoihin ja työn sisältöön. Oppaasta on myös apua vanhoille työntekijöille sen sisältämän tiedon vuoksi. Perehdytysoppaan tavoitteena on olla apuna ja tukena niin uudelle työntekijälle kuin jo pidempään työsuhteessa olleille.

6.2 Perehdyttämisoppaan luomisprosessi

Aloitin perehdyttämisoppaan työstämisen helmikuussa 2018, jolloin kävin läpi vanhan perehdyttämisoppaan sisältöä. Vanhassa oppaassa oli ohjeet normaaleihin kassatoimintoihin ja ajanvaraukseen liittyvät ohjeet, mutta ei lainkaan esimerkiksi vakuutusasiakkaiden käsittelyyn liittyviä ohjeita eikä yhteystietoja. Lisäksi sieltä puuttuivat ohjeet lahjakortin käsittelystä, rahoitusvaihtoehtoista sekä sairauskassojen käsittelystä. Laitoin myös kyselyn sähköpostilla kollegoilleni (viideelle palveluneuvojalle) helmikuun lopussa, mitä he toivoisivat oppaan sisältävän. Sähköposti sisälsi avoimen kysymyksen ”Mitä teidän mielestänne perehdyttämisoppaan tulisi sisältää?”. Omien havaintojeni sekä kollegoiden toiveiden perusteella laadin sisällön, mitä oppaan tulisi sisältää. Toiveena oli, että oppaan pitäisi olla helppolukuinen ja että sieltä löytäisi tarvittavat tiedot nopeasti ja helposti. Puutteena koettiin mm. lahjakorttiohjeistus, vakuutusasiakkaan ohjeistus sekä tärkeät yhteystiedot.

Itse oppaan tekemisen aloitin siitä, että keräsin kaiken tarvittavan materiaalin Mehiläisen uudesta intrasta sekä Moodlesta, jota nykyään käytetään uuden oppimisen apuvälineenä yrityksessä. Haasteena oli uuden intran käyttäminen ja sieltä tiedon löytymisen, mutta saamani avun perusteella löysin tiedot lopulta helposti. Keräämäni materiaalin perusteella laadin sisällysluettelon, jonka annoin kollegoilleni arvioitavaksi. Kirjoitin tarpeellisista aiheista luettelon, joita mielestäni oppaaseen tulisi sisällyttää. Saadun suullisen palautteen perusteella syntyi lopullinen versio sisällöstä. Sisältö tulikin varsin kattavaksi ja siihen tuli paljon sellaista tietoa, mitä ei vanhassa oppaassa ollut lainkaan. Tosin, kuten jo aiemmin mainitsin, oli vanhan oppaan sisältö suurimmaksi osaksi hyödytön vanhentuneiden ja puuttellisten tietojen johdosta. Saatuaani oppaan valmiiseen muotoon, annoin sen kollegoilleni vielä arvioitavaksi. Oppaan alkuun laitoin paperilapun, johon kollegat saivat kirjoittaa mielipiteensä oppaasta. Heidän palautteidensa avulla oppaasta muotoutui sen lopullinen versio.

Koska olin itsekin tullut taloon hieman reilu vuosi aiemmin, oli itselläni muistissa ensimmäiset työpäivät ja perehdyttäminen kokonaisuudessaan. Perehdyttämisopasta laatiessa käytin työn kautta saamaani ammattitaitoa sekä omakohtaisia kokemuksia. Kollegoideni kanssa käymieni keskustelujen avulla sain paljon arvokasta lisätietoa oppaan tekemiseen. Keskusteluja käytiin työpäivien lomassa ja toiveita oppaan sisällöstä tuli käytännön tilanteista saatujen tietojen avulla. Aiemmin erilaiset ohjeet uusista ohjelmista olivat kaikki erillisinä kopionippuinaan, joka koettiin hankalaksi ja sekavaksi. Työntekijät kokivat, että olisi hyvä, jos kaikki tarpeellinen löytyisi yhdestä paikasta. Lisäksi toiveena oli, että opas tulisi myös sähköiseen muotoon, jotta sitä olisi helpompi päivittää. Niinpä oppaan sisältö ja rakenne muotoutuivat varsin selkeäksi kokonaisuudeksi. Perehdyttämisopas tuli siis sekä paperisena että sähköisenä versiona.

Oppaaseen saadut tiedot sain siis Mehiläisen intrasta. Koska intramme muuttui uuteen käyttöympäristöön helmikuun alussa 2018, oli itsellenikin haasteellista löytää kaikki tarvittava ja ajantasainen tieto. Apua materiaalien etsimiseen pyysin meidän Helsingin kouluttajilta sähköpostitse, jotka mielellään auttoivatkin löytämään tarvittavat materiaalit. Kysyin heiltä suoraan, mistä löydän kassahenkilöstön perehdyttämismateriaalia. Heiltä sain hyvät linkit oikeisiin paikkoihin uudessa intrassa ja Moodlesta, joista kaikki tarvittava sitten löytyikin. Toinen heistä pahoitteli sitä, ettei ihan kaikesta

löydy viimeisimpiä kuvallisia ohjeita. Koska yrityksellä on ollut varsin paljon uusia asioita ohjelmistojen osalta lyhyen ajan sisällä, on osa tiedoista jäänyt päivittämättä. Niinpä jouduin tekemään itse joitakin korjauksia saatuihin materiaaleihin. Kuopion toimipistettä koskevan aineiston keräsin osittain vanhasta perehdyttämisoppaasta sekä toimipisteen omilta itran sivuilta. Opas sisältää sivustopolut, joita kautta tiedot löytyvät intrasta. Kouluttajamme olivat todella kannustavia aiheestani ja olivat innoissaan, kun joku pystyy tällaisen tekemään.

Oppaasta löytyvät seuraavat osiot:

- yleistä tietoa Kuopion Mehiläisestä
- käytännön ohjeet mm. ajanvaraukseen ja tekniseen kassaosaamiseen sekä erilaisista asiakkaista kassalla (itsemaksava, vakuutus tai sairauskassan asiakas)
- tietoa maksuvaihtoehtoista sekä
- tarpeellisia yhteystietoja.

Nämä katsottiin tarpeellisiksi aiheiksi työtämme ajatellen. Oppaan on siis tarkoitus olla sellainen, josta tiedot löytyvät helposti ja nopeasti silloin, kun niitä tarvitaan. Kuopion Mehiläisen palveluneuvojilta saamani palautteen perusteella voidaan todeta, että tavoite oppaan osalta on saavutettu. Siitä tuli heidän mielestään selkeä ja johdonmukainen sekä siitä löytyy kaikki tarvittava ”näppärästi”. Omasta mielestäni opas on juuri sellainen, mihin oli selkeästi tarvetta. Tarkempi perehdyttämisoppaan sisällysluettelo löytyy liitteestä 1.

Perehdyttämisoppaan sain valmiiksi maaliskuun lopussa 2018, jolloin annoin sen kollegoilleni arvioitavaksi. Saadun palautteen perusteella muokkasin sitä lopulliseen muotoonsa huhtikuun alussa 2018. Kollegani kehuivat opasta kaiken kattavaksi ja selkeäksi. Siitä oli myös ollut heti apua erikoisemmassa tilanteessa vastaanotossa. Kehuja tuli myös siitä, että uudesta oppaasta löytyy kaikki tarvittavat yhteystiedot helposti. Valmis opas tuli käyttöön huhtikuussa 2018 sekä paperisena versiona että sähköisessä muodossa.

6.3 Materiaalin ja tiedon hankinta opasta varten

Opinnäytetyön toiminnallista osuutta varten on kerätty materiaalia useista eri lähteistä. Perehdyttämisoppaan materiaalit on löydetty Mehiläisen intrasta sekä Moodlesta. Lisäksi tietoa on kerätty lukuisista eri tulosteista, jotka on koottu yhteen. Olen käyttänyt myös avoimia haastatteluja ja omakohtaisia kokemuksia lähteinä. Nämä menetelmät koin itse mieleisimmiksi ja helpoimmiksi toteutuksen kannalta. Aika oli myös yksi vaikuttava asia valitessani sopivia menetelmiä toteuttaa työ.

Toiminnallinen opinnäytetyö on käytännön toimien ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämisestä sekä järjeistämistä. Se voi olla esimerkiksi ammatilliseen käyttöön suunnattu ohje tai opastus. Perehdyttämisopas on yksi esimerkki toiminnallisesta työstä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus sekä sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. Sen tulisi olla työelämälähtöinen ja käytännönläheinen sekä toteutettu tutkimuksellisella asenteella ja osoitettava riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen hallintaa. (Vilka ja Airaksinen 2003, 9 - 10.) Tekemäni opinnäytetyö onkin käytännönläheinen ja omakohtaisesta työkokemuksesta on ollut paljon apua opasta tehdessä.

Tutkimusmenetelminä olen käyttänyt myös havainnointia sekä avoimia haastatteluja ja kyselyitä. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2007, 208) mukaan havainnoimalla saadaan välitöntä ja suoraa tietoa mm. organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Siksi tämä onkin omassa tilanteessani hyvä menetelmä haastattelun ja kyselyn ohella. Haastattelun etuna puolestaan on heidän (2007, 200) mukaansa se, että siinä voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti tilannetta mukailen. Itse koin tämän sopivaksi menetelmäksi omaan opinnäytetyöhöni. Pystyin tekemään haastatteluja työpäivien ohessa kulloinkin esille tulleen tilanteen mukaisesti. Tarvittaessa pystyin jatkamaan haastattelua myöhemmin. Kyselyn etuna Hirsjärven (2007, 190) ym. mukaan on se, että sillä saadaan kerättyä laajaa tutkimusaineistoa ja se on tehokas. Itselläni tämä oli sopiva täydentävä menetelmä, koska sain laitettua tarkentavia kysymyksiä myös sellaisissa tilanteissa, joissa kollegoita en nähnyt useampaan päivään. Varsinaista kyselylomaketta en siis laatinut, vaan kysymykset tein haastatteluja täydentävinä kysymyksinä tilanteen mukaan.

Avointen haastattelujen kautta saadut tiedot on koottu aineistoon puhtaasti muistin varaisesti. Ylös haastatteluista kirjasin ainoastaan joitakin oleellisia asiasanoja. En kokenut tarpeelliseksi kirjoittaa ylös saamiani vastauksia tarkemmin, sillä kansion tekeminen tapahtui varsin lyhyellä aikavälillä (noin kolmessa viikossa). Oman havainnoinnin avulla olen saanut kerättyä kaiken oleellisen ja tarvittavan tiedon perehdyttämisoppaaseen.

Perehdyttämisoppaassa olevat käytännön ohjeet ohjelmien käytöstä sekä eri tilanteista on koottu intrasta ja Moodlesta saaduista tiedoista. Varsinaisia ohjeistuksia en ole kirjoittanut itse, vaan tiedot ovat jo valmiina olevasta materiaalista, jotka on tehty Helsingissä kouluttajiemme toimesta. Kuopion toimipistettä koskevat tiedot on koottu vanhasta perehdyttämisoppaasta sekä Kuopion toimipisteen omilta intranet-sivuilta. Yhteystiedot olen koonnut vanhoista irrallisista lapuista, joita oli kassalla ja toimiston seinällä, sekä Mehiläisen intrasta.

Saamani materiaalin perusteella, keräsin tiedot perehdytysoppaaseen. Hyödynsin saamiani vastauksia aineiston sisällössä. Muiden palveluneuvojien ideoista ja vinkeistä oli suuri apu opasta kootessa. Sain perehdyttämisoppaasta juuri sellaisen, mihin meillä oli tarvetta. Saamani palautteen perusteella, voin päätellä oppaan palvelevan arkeamme hyvin ja siitä on suuri apu uudelle työntekijälle aloittaessaan uudessa työssään.

7 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tuotoksena laadittu perehdyttämispöytäkirja on suureksi hyödyksi niin Mehiläinen Kuopiolle kuin sen vastaanotossa työskenteleville palveluneuvojille. Siitä on paljon apua uudelle työntekijälle ja myös vanhat työntekijät saavat siitä tukea ja apua työhönsä. Vastaanotossa oli aiemmin käytössä vanha perehdytyskansi, jonka tiedot olivat vanhentuneet jo kauan aikaa sitten. Uudessa perehdyttämispöytäkirjassa on runsaasti uutta tietoa entiseen verrattuna. Näin se palvelee paremmin myös vanhoja työntekijöitä.

Työturvallisuuskeskuksen (2014, 9) mukaan perehdyttämispöytäkirjaan tulee olla ajan tasalla ja sen tulee olla helposti saatavilla. Perehdytyspöytäkirja tulee vastaanottopisteeseen kaappiin, josta se on helposti saatavilla. Lisäksi se tulee Mehiläisen Kuopion toimipisteen omille intran sivuille. Esimieheni kanssa olemme myös sopineet, että esittelen valmiin työni muille palveluneuvojille seuraavan palaverin yhteydessä, joka tulee olemaan toukokuun puolella. Tällä varmistetaan se, että kaikki tietävät varmasti, mitä pöytäkirja sisältää ja mistä se löytyy.

Perehdyttämispöytäkirjaan laatimisessa on otettu myös huomioon eettinen näkökulma. Työntekijöille kerrottiin, mihin tietoa kerättiin ja miten se hyödyttää heitä tulevaisuudessa. Työntekijät olivat erittäin avuliaita, sillä tämä perehdyttämispöytäkirja katsottiin todella tarpeelliseksi toimipisteessämme. Koska opinnäytetyö ei sisällä varsinaista tutkimusta, ei reliabiliteetti ja validiteetti ole oleellista.

Tämä opinnäytetyö auttoi minua ymmärtämään paremmin huolellisen perehdyttämisen tärkeyden. Opin, millainen on hyvä perehdyttäminen ja kuinka se tulisi suunnitella. Kupiaksen (2009, 17 - 20) mukaan hyvästä perehdyttämisestä hyötyvät kaikki. Perehdyttäminen onkin kaksisuuntaista, jolloin tietoa saadaan sekä perehdyttäjältä että perehdytettävältä. On myös tärkeää, että perehdyttämiseen käytetään riittävästi aikaa (Moisalo 2011, 324 - 325). Tämä saattaa olla haasteellista monessakin organisaatiossa, mutta mielestäni tähän olisi hyvä panostaa. Mehiläisessä perehdytykseen on toisinaan varsin niukasti aikaa kiireen ja työntekijöiden vähyyden vuoksi. Tähän voitaisiin mielestäni panostaa enemmän ja järjestää uudelle työntekijälle nimetty opastaja, joka on tietyn ajan vastuussa uudesta työntekijästä. Työvuorot tulisikin suunnitella siten, että perehdyttäjä on samoissa työvuoroissa perehdytettävän kanssa. Tämä olisikin mielestäni hyvä kehittämiskohde toimipisteessämme.

Oppaan tekeminen opinnäytetyönä oli mielenkiintoinen ja miellyttävä prosessi, vaikka aikataulun kanssa meinasi tehdä tiukkaa. Oppaan tekeminen syvensi myös omaa ammattiosaamistani. Koen saaneeni itsekin paljon tästä prosessista. Jatkossa tiedän, mitä asioita tulee ottaa huomioon uuden työntekijän tullessa taloon ja kuinka perehdytys tulisi kokonaisuudessaan hoitaa. Osaan tarvittaessa hoitaa perehdytyksen itsenäisesti alusta loppuun saakka.

Tämän opinnäytetyön laatimisesta oli itselleni paljon hyötyä. Opin paljon uutta perehdyttämisestä sekä työnohjauksesta teoriaosuutta tehdessäni. Perehdyttäminen on käsitteenä todella laaja. Se käsittää paljon sellaista tietoa, mistä itselläni ei ole aiemmin ollut tietoa. Itselleni uutta oli mm. se, että perehdyttäminen on muuttunut varsin paljon sen alkuajoista verrattuna. Lisäksi uutta oli se, että

perehdyttäminen voidaan ymmärtää monella eri tapaa riippuen organisaatiosta. Perehdyttäminen merkitseekin eri asioita eri organisaatioissa. Se käsittää nykyään myös työnohjauksen. (Kupias ja Peltola 2009, 13 - 16.) Perehdyttäminen on vuorovaikutusta opastajan ja uuden työntekijän välillä (Kjelin 2003, 36; Alhanen 2011, 15 - 16). Perehdyttäminen pitää sisällään nykyään niin itse perehdyttämisen kuin työnohjauksenkin. Toivoisinkin saavani hyödyntää saamiani tietoja ja oppeja tulevaisuudessa työni parissa.

Tämä opinnäytetyö näytti selkeästi, että uudelle perehdyttämisoppaalle oli tarvetta. Keskusteltuani työkavereideni kanssa huomasimme, että myös hoitajien osalta olisi tarpeellista tehdä vastaava uusi perehdyttämisopas. Heidän työkuvaansaankin on tapahtunut paljon muutoksia edellisen oppaan tekemisen jälkeen, joten siitä olisi heille paljon hyötyä. Tässä olisikin hyvä aihe esimerkiksi lähitoitaja tai sairaanhoitaja opiskelijalle.

LÄHTEET

ALHANEN, Kai, KANSANAHO, Anne, AHTIAINEN, Olli-Pekka, KANGAS, Mikko, SOINI, Tiina ja SOINI-NEN, Jarkko 2011. Työnohjauksen käsikirja. Helsinki. Tammi.

AURA, Ossi ja AHONEN, Guy 2016. Strategisen hyvinvoinnin johtaminen. Helsinki. Talentum Pro.

HILTUNEN, Arto 2011. JOHTAMISEN TAITO – Elämänmittainen matka. Helsinki. 3. painos. SanomaPro.

HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kustannus-osakeyhtiö Tammi.

JUUTI, Pauli 2015. JOHDA HENKILÖSTÖ ASIAKASKESKEISYYTEEN. Jyväskylä. PS-kustannus.

JUUTI, Pauli 2016. JOHTAMISEN KEHITTÄMINEN. Jyväskylä. PS-kustannus.

KALLASVUO, Anita, KOSKI, Arja, KYRÖNSEPPÄ, Ulla ja KÄRKKÄINEN, Maj-Lis 2012. Työyhteisön työnohjaus. Helsinki. Sanoma Pro.

KANGAS, Pirkko 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Helsinki. Edita Prima Oy. 3. uudistettu painos.

KJELIN, Eija ja KUUSISTO, Pia-Christina 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki. Talentum Media Oy.

KUPIAS, Päivi ja PELTOLA, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki. Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.

LAITINEN, Heikki, VUORINEN, Marko ja SIMOLA, Antti 2013. Työturvallisuuden ja -terveyden johtaminen. Tallinna. Tietosanoma Oy. 2. uudistettu painos.

LAKI YKSITYISESTÄ TERVEYDENHUOLLOSTA 9.2.1990/152. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2018-04-29.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19900152>

LEPISTÖ, Irma 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki. Työturvallisuuskeskus.

MARTIN, John 2010. Key concepts in human resource management. Lontoo. Sage Publications Ltd.

MEHILÄINEN OY s.a. Tietoa Mehiläisestä. [Verkkosivu]. [Viitattu 2018-03-16.] Saatavissa: <https://www.mehilainen.fi/yritysinfo>

MOISALO, Veli-Pekka 2011. Uusi hr – arjen henkilöstöjohtamista. Kuopio. Infor Oy. 2. painos.

PAUNONEN-ILMONEN, Marita 2001. Työnohjaus – Toiminnan laadun varmistaja. Helsinki. WSOY.

RANNE, Kaarina, MARKKANEN, Heikki ja MALO, Tuula 2011. Työnohjaus – ryhmien ja organisaatioiden kehittämisen välineenä. Tampere. Tampereen ammattikorkeakoulu.

SULLIVAN, Eleanor J. 2017 Effective leadership and management in nursing. Boston. Pearson. 9. painos.

TYÖSOPIMUSLAKI 26.1.2001/55. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2018-01-24.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6sopimuslaki>

TYÖTURVALLISUUSKESKUS 2014. Terveysturvallisuuden työsuojaus- ja kehittämisopas. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy.

TYÖTURVALLISUUSKESKUS 2017. TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN JA OPASTUS. [Verkkoaineisto.] [Viitattu 2017-12-13.] Saatavissa: https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/toiminta_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus

TYÖTURVALLISUUSLAKI 23.8.2002/738. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2018-01-24.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki>

VIITALA, Riitta 2013. Henkilöstöjohtaminen – Strateginen kilpailutekijä. Helsinki. Edita. 4. uudistettu painos.

VILKKA, Hanna ja AIRAKSINEN, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä. Tammi.

LIITE 1: PEREHDYTY SOPPAAN AINEISTON SISÄLLYSLUETTELO

SISÄLLYSLUETTELO

1 YLEISTÄ	3
2 AJANVARAUS JA ILMOITTAUTUMINEN	5
3 TEKNINEN KASSAOSAAMINEN	6
3.1 Kassan avaaminen	6
3.2 Kassan laskeminen ja tilittäminen	6
3.3 Vaihtorahat	7
4 ITSEMAKSAVA ASIAKAS	8
4.1 Laskutusohjelma	8
4.2 Maksutavat ja laskutustapahtuma kassalla	9
4.3 Laskutuksen erikoistilanteet	10
4.4 Laskujen korjaukset ja hyvitykset	11
5 VAKUUTUSASIAKAS KASSALLA	12
5.1 Toiminta, kun asiakas on paikalla	12
5.2 Vakuutuslajit	13
5.2.1 Lakisääteiset vakuutukset	13
5.2.2 Vapaaehtoiset vakuutukset	14
5.3 Hoitoketjumerkinnät	14
5.3.1 Yleistä -välilehden merkinnät	14
5.3.2 Tapaturman tiedot -välilehti	16
5.3.3 Tiimalasimerkinnät	17
6 KELA	18
6.1 Yleistä	18
6.2 Kelakorvaus ja taksat	18
6.2.1 Kelan määrittely kelakorvauksen antamiselle	18
6.2.2 Mistä Kelakorvaus maksetaan	19
6.2.3 Korvausta ei makseta	20
6.3 Lääkäripalkkio, kelakorvaus	21
6.4 Tutkimukset ja hoidon korvaaminen	24
6.5 Psykoterapia ja psykologiset tutkimukset	26
6.6 Fysioterapia	27
6.7 Sairaanhoidajan hoito ja tutkimus	28
6.8 Ohjeita KELA	29
6.8.1 Pikaohje, mitä kassoilla pitää osata	31
6.8.2 KELA-ajojen tekeminen	32

7 SAIRAUSKASSAT	33
7.1 Sairauskassan oma määritelmä	33
7.2 Mehiläisen yhteistyö sairauskassan kanssa	33
7.3 Jäsenen tunnistaminen	33
7.4 Jäsenen laskuttaminen	35
7.5 Laskutus sairauskassaan	37
8 IF SUORAKORVAUS	38
9 LAHJAKORTTI	40
10 ERÄMAKSU SVEA	41
10.1 Yleistä	41
10.2 Luoton hakeminen	41
10.3 Luoton tarkastaminen	45
10.4 Laskuttaminen	46
10.5 Ongelmatilanteet	48
11 YHTEYSTIEDOT	50
11.1 Yleiset	50
11.2 Kuopion toimipisteen yhteystiedot	52
12 OSOITEPOLUT OHJEISIIN	54