

Opinnäytetyö (AMK)

Sairaanhoidaja

Hoitotyö

2015

Jari Sairiala

PEREHDYTYS ENSIHOITOPALVELUSSA

– perehdytysohjeistuksen laatiminen
sairaankuljetuspalveluyritykselle



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sairaanhoitaja | Hoitotyö

2015 | 25+1

Ohjaaja Arja Nylund

Jari Sairiala

PEREHDYTYS ENSIHOITOPALVELUISSA PEREHDYTYSOHJEISTUKSEN LAATIMINEN SAIRAANKULJETUSPALVELUYRITYKSELLE

Perehdytyksen tarkoitus on sisältää kaikki asiat ja tavat, jotka liittyvät työntekemiseen työpaikoilla sekä tehdä perehdyttävästä mahdollisimman nopeasti tuottava ja ammattitaitoinen työyhteisön jäsen. Työhön perehdyttäminen on tärkein keino kehittää ja lisätä työntekijän osaamista. Samalla voidaan parantaa laatua, lisätä työssä jaksamista ja vähentää työtapaturmia. Näiden osa-alueiden kehittäminen on jatkuvaa työpaikkojen tarpeet huomioiden.

Ensihoitopalvelujen sairaankuljetuksessa uuden työntekijän perehdytys liittyy oleellisesti potilasturvallisuuteen. Tavoitteena on, että työntekijä osaa siirtää potilaan turvallisesti asianmukaiseen hoitolaitokseen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia Med Group ensihoitopalveluiden Tampereen toimipisteeseen kattava perehdytyskansio. Toimipiste tuottaa yksityisenä palveluntuottajana Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sopimus kumppanina laadukasta, kustannustehokasta ja toiminta varmaa ensihoitoa. Toiminta on alkanut vuonna 2012 ja jatkuu edelleen 9 perustason yksikön voimin. Perehdytyskansio laadittiin uusille ja vanhoille työntekijöille sekä sijaisille ja opiskelijoille. perehdytyskansion laatimisen perusteeksi etsittiin teoretietoa turvallisesta ensihoidosta, lainsäädännöstä sekä perehdytysprosessiin liittyvistä tekijöistä.

Valmis perehdytyskansio on kaksiosainen, jossa ensimmäinen osa sisältää muun muassa yrityksen esittelyn, arvot sekä työturvallisuuteen liittyvät näkökohdat. Toisessa osassa on lomakkeita, joissa on muun muassa yksityiskohtaiset tiedot erilaisista laitteista ja välineistä ja niiden huollosta. Tuotoksen tarkoitus on olla kaikkien työntekijöiden helposti saatavilla ja luettavissa. Perehdytysohjeistuksen jatkokehittämisajatuksena on sen laatiminen sähköiseen muotoon.

ASIASANAT:

(perehdytys, turvallinen ensihoito)

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Health Care | Registered Nurse (UAS)

2015 | 25+1

Instructor Arja Nylund

Jari Sairiala

ORIENTATION EMERGENCY CARE SERVICE MAKING OF ORIENTATION INSTRUCTIONS FOR AN AMBULANCE SERVICE COMPANY

The purpose of the orientation is to include all the things and habits related to working in workplaces and make new employee skilled member of the working community as fast as possible. Job orientation is the most important way to develop and enhance employee skills. At the same time quality can be improved and increase coping at work and prevent work-related injuries. Improving these sections is continuous regarding employment needs.

New employee orientation is essentially linked to patient safety in emergency care service. The aim is that every employee is able to carry patient safely to the care facility.

The purpose of this study was to create a comprehensive orientation folder for Med Group ambulance services in Tampere office. Office produce high-quality, cost-effective and reliable emergency care as private service provider. The action was started in 2012 and still continues with nine baseline units. Orientation folder was made for new and old employees, and also for understudy and trainees. Preparation of the orientation folder is argument with theoretical knowledge of primary care, legislation and related factors of orientation progress.

Complete orientation folder is two-piece. First part includes presentation and values of a company, and work safety instructions. Second part includes operation manuals of devices. Orientation folder is meant to be readily available and read for all employees. Orientation folder idea of further development is to make it an electronic format.

KEYWORDS:

(orientation, safe emergency care)

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 TURVALLINEN ENSIHOITO	6
3 PEREHDYTYKS	9
3.1 Perehdytyksen merkitys	9
3.2 Perehdytyksen tavoite	10
3.3 Perehdytyksen vastuu ja suunnitelma	11
3.4 Perehdyttämisen prosessi	12
3.4.1 Ennen töiden aloitusta	13
3.4.2 Ensimmäinen päivä	13
3.4.3 Ensimmäisestä viikosta perehdytyksen lopetukseen	14
4 MEDGROUP-KONSERNI	16
5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA KEHITTÄMISTEHTÄVÄ	17
6 PEREHDYTYSOHJEISTUKSEN LAATIMISPROSESSI	18
7 POHDINTA	21
7.1 Eettisyys ja kehittämistyön arviointi	21
7.2 Yhteenveto ja kehittämissuhteet	22
LÄHTEET	24

LIITTEET

Liite 1. Toimeksiantajan lausunto opinnäytetyöstä.

KUVIOT

Kuvio 1. Perehdytyksen aikajana.	12
Taulukko 1. Perehdytysohjeistuksen osat kansiossa.	19

1 JOHDANTO

Toimipisteen uuden työntekijän perehdyttäminen on alkuvaiheen tärkein osatekijä. Työntekijä on saatava mahdollisimman nopeasti työyhteisön jäseneksi. Oikeaoppisen perehdyttämisen kautta työntekijä oppii tuntemaan tehtäviensä vaatimukset, erilaiset toiminnot ja työkaverinsa. Jos perehdytettävä ei tunne uuden työpaikan sovittuja tapoja ja menetelmiä, voi hän aiheuttaa suuren työturvallisuusriskin niin itselleen kuin muille työtovereille sekä vaarantaa potilassiirroissa potilasturvallisuuden. Ilman huolellista perehdyttämistä voi työntekijä olla epävarma hänelle kuuluvista työtehtävistä, jolloin hän ei liiketaloudellisesta näkökulmasta tuota niin kuin hänen pitäisi. Samalla hän jää työyhteisön ulkopuolelle ilman sitä informaatiota, joka auttaa sopeutumiseen, työstä suoriutumiseen ja sitä kautta jaksamiseen.

Opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa Med Group Ensihoitopalvelut Oy:n Tampereen toimipisteen uuden työntekijän kirjallinen perehdytys ohjeistus kansion muotoon. Tämä tuotos tulee tukemaan ja täydentämään konsernin laatukäsikirjassa olevaa työntekijän perehdyttämistä. Opinnäytetyön avulla saadaan räätälöityä opas ja käsikirja, joka palvelee Med Groupin tätä toimipistettä. Tällä hetkellä toimipisteessä ei ole käytössä kuin konsernin perehdytyspohja, mutta se on koettu puutteelliseksi ja haasteelliseksi sellaisenaan käytettäväksi. Osittain puuttuu tieto, joka on kansioitu, helposti saatavissa ja tavoitaisi uuden työntekijän. Perehdyttämisen koko prosessia ja aikataulusta ei ole suunniteltu systemaattisesti toteutettavaksi. Tavoitteeni on laatia työkalut perehdytyksen teoriaan ja käytännön toteutukseen. Perehdytyskansiota voi käyttää niin perehtyjä kuin perehdyttäjä apuvälineenä uuden työntekijän perehdytyksessä.

Perehdytysohjeistuksessa on tarkoitus kuvata konsernin arvoja, missioita ja visioita, jolloin tuleva työntekijä tietää, millaista päämäärää ja tavoitteita häneltä odotetaan alkavalla työsuhteella. Kun koko henkilöstöllä on sama arvomaailma, sitoutuminen, suhtautuminen ja päämäärä, paranee työhyvinvointi ja jaksaminen huomattavasti ja yhteenkuuluvuuden tunne työyhteisön jäsenenä lisääntyy.

2 TURVALLINEN ENSIHOITO

Ensihoito on keskeinen terveydenhuollon osa-alue ja tarkoittaa äkillisesti sairastuneen tai loukkaantuneen potilaan kiireellistä hoitoa ja tarvittaessa potilaan kuljettamista hoitoyksikköön (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, 2014). Uuden työntekijän perehdytyksen suurin painoarvo on siinä, että hän osaa toimia potilasturvallisesti kohdatessaan asiakkaita ensihoidon kentällä vaativissa olosuhteissa ja, että hän osaa siirtää potilaan turvallisesti asianmukaiseen hoitolaitokseen.

Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee ensihoitoa koskevasta lainsäädännöstä, ohjaa sekä valvoo toimintaa. Ensihoito käsittää äkillisesti sairastuneen tai loukkaantuneen potilaan hoitamista paikanpäällä ja kuljettamista tarvittaessa hoitoyksikköön. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetusta ensihoitopalveluista sovelletaan terveydenhuoltolaissa (1326/2010) tarkoitettuun ensihoitopalveluun ja ensihoitokeskukseen. Samaa asetusta käytetään hoitolaitosten välisiin potilassiirtoihin, jolloin potilaan tila vaatii hoidon ja valvonnan turvaamiseksi tarkoituksen mukaista ensihoidon tai muun toimintayksikön ambulanssia. (Asetus ensihoitopalvelusta. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus ensihoitopalveluista 340/2011.)

Sairaanhoitopiirit järjestävät alueensa ensihoitopalvelun. Toiminnan he voivat hoitaa itse, pelastustoimen kanssa tai ostaa palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta. Mahdollisesti voidaan käyttää toista sairaanhoitopiiriä yhteistyökumppanina. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2015.) Yksityinen sairaankuljetustoiminta on luvanvaraista. Luvan myöntää aluehallintoviranomainen tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Sairaankuljetusluvista säädetään yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa. (Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990.) Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimiva Med Group ensihoi-

topalvelut Oy on tällainen yksityinen palveluntuottaja, jonka Tampereen toimipiste tuottaa ensihoito- ja sairaankuljetuspalvelua Pirkanmaan sairaanhoitopiirissä.

Ensihoitoyksiköissä työskentelevien henkilöiden koulutus vaatimukset ovat eritasoisia. Ensivasteyksikössä vähintään kahdella on oltava ensivastekoulutus. Perustason yksikössä on vähintään toisen ensihoitajan oltava terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla ensihoitoon suuntautuva koulutus. Yksikön toisen ensihoitajan on oltava vähintään terveydenhuollon ammattihenkilö tai pelastajatutkinnon suorittanut tai vastaava aikaisempi tutkinto. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

Hoitolaitosten väliset potilassiirrot toteutetaan toimivalla ensihoitopalvelulla tai yksityisellä palveluntuottajalla. Siirrot voidaan jakaa hoidollisesti alemmasta yksiköstä korkeimpaan ja päinvastoin. Potilaita siirretään terveysasemilta ja aluesairaaloista yliopistosairaaloiden erikoissairaanhoidon, joista tämän jälkeen jatkohoitoon tai kotiin. Valtaosa tehtävistä on kiireettömiä, jolloin ne tehdään suunnitellusti oikeita resursseja hyödyntäen. Kuljetuksissa on tärkeää erottaa valvottu ja valvoton potilassiirto. Hoidon tarpeen arvioinnilla määritellään potilaan vaatima kuljetusmuoto. Valvoton täysin stabiilipotilas voidaan siirtää muullakin kuin ambulanssilla, kuten taksilla. Akuutisti sairastuneilla potilailla on usein peruselintoimintojen häiriöitä, jotka vaativat jatkuvaa monitorointia sekä tukitoimintoja. Perussääntönä käytetään, ettei hoidon taso laske kuljetusten aikana. Potilassiirron aikana lähetävä lääkäri on vastuussa siirron aikaisesta hoidosta. (Kuisma, Holmström, Porthan 2008 545.) Ensihoitokeskus, aluehallintovirasto sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitos seuraavat tunnuslukujen avulla palvelujen toteutumista ja tuloksellisuutta (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2015.)

Valviran tekemä selvitys (2014) osoittaa, että lainsäädännön uudistus on selkeyttänyt ensihoidon järjestelmää ja rakennetta. Laatu ja potilasturvallisuus on parantunut muun muassa ensihoitoasetukseen kirjattujen ensihoitohenkilöstön kelpoisuusvaatimusten sekä päivystävän ensihoitolääkärin myötä. Ensihoidon saataavuudessa ja yhdenvertaisuudessa on selvityksen mukaan kuitenkin huomattavia eroja sairaanhoitopiirien välillä. Vaihtelevuutta on ilmennyt omavalvonnan toimi-

vuudessa sekä ensihoitokeskusten tehtävässä alueensa sairaanhoitopiirien ensihoitopalveluiden yhteensovittamisessa (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) 2014.)

3 PEREHDYTYS

3.1 Perehdytyksen merkitys

Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, tavat ja työhönsä liittyvät odotukset. Työnopastus sisältää kaikki ne asiat ja tavat, jotka liittyvät työnsuorittamiseen. Näitä ovat kokonaisuus, vaiheet sekä tarvittavat tiedot ja taidot työnsuorittamiseksi. Opastukseen kuuluvat myös tarvittavat tiedot käytettävistä koneista ja laitteista sekä työhön liittyvistä terveys- ja turvallisuus vaaroista. Perehdyttäminen ja työhönopastus ovat tärkeä osa työntekijöiden kehittämistä. Toimenpiteillä lisätään osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista, vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

Työturvallisuuslain (738,2002) tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja olosuhteita työntekijän työkyvyn ylläpitämiseksi ja turvaamiseksi. Lisäksi tarkoitus on torjua työtapaturmia, ammattitauteja sekä muita työstä johtuvia fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. Tarkoitus on turvata työntekijän työkyky mahdollisuuksien mukaan koko työuran ajan. Siihen voidaan vaikuttaa työturvallisuudella ja työhyvinvoinnilla. Tavoitteena on parantaa työntekijän fyysistä ja henkistä kuorittavuutta. (Työterveyslaitos 2015.)

Perehdyttämisen merkitys korostuu toimenpiteillä, joilla konserni mahdollistaa työntekijän sopeutumisen mahdollisimman nopeasti sekä joustavasti työympäristöön ja itse työhön. Työkuvan laajuus sanelee perehdyttämisen laajuuden ja syvällisyyden. Työntekijän kanssa minimissään on käytävä läpi yritys, toimintatavat, visiot, arvot, tulevien tehtävien odotukset, toiveet ja velvoitteet sekä pelisäännöt. Perehdyttämisessä tulee tuoda myös julki, että työntekijää opastetaan ja tuetaan koko prosessin ajan. Perehdyttäminen koostuu eri osista ja vaiheista, joka nitoo kokonaisuuden yhteen. Työnantajan tulee myös kuunnella uutta työntekijää perehdytyksen aikana, jos tämä huomaa ja kokee kehittämistarpeita toiminnassa. Tähän liittyen työntekijälle tulee kertoa asioiden etenemisprosessi. Mikäli uuden

työntekijän energia hukataan heti kehittämisen näkökulmasta on häneltä myöhemmin turha odottaa työtä tukevia ajatuksia. (Helsilä 2009, 48–50.)

Perehdytyksessä voidaan käyttää tukivälineenä jo valmiina olevaa materiaalia, kuten käsikirjat, kaaviot, työturvallisuusohjeet, opastusohjeet, käyttöohjeet, laatu-järjestelmä, prosessikaaviot, esitteet, valokuvat ja videot. (Työturvallisuuskeskus 2015).

3.2 Perehdytyksen tavoite

Hokkasen ym. (2008) mukaan perehdytyksen päätavoite on saada uusi työntekijä omilla toimillaan mahdollisimman nopeasti tuottavaksi toimipisteelleen. Mitä nopeammin hän omaksuu häntä kohtaan olevat odotukset työntekijän hoitamisesta, laadusta, toiminnoista ja tuntemaan työtoverinsa sitä nopeammin hän pysyy keskittymään varsinaiseen työn tekoon. Jos työntekijä on vielä kuukausien jälkeen epävarma omasta työnkuvastaan kuluu aikaa hukkaan ja tuottavuus pienenee. Toinen tavoite on ottaa uusi työntekijä positiivisesti vastaan, jolloin hänen motivaationsa on huipussaan ja pysyy sillä tasolla ammattimaisessa organisaatiossa. Jokainen uusi työntekijä haluaa kokea työyhteisön hyväksyntää ja päästä mukaan siihen kokeneempaan joukkoon. Kun perehdyttäminen hoidetaan asiallisesti ja ammattimaisesti, pääsee hän työyhteisöön ja organisaatioon mukaan nopeasti. Tämä on tärkeää työhyvinvoinnin ja jaksamisen näkökulmasta. Työhyvinvointi lisää motivaatiota työnsuorittamiseen. Organisaatiossa joissa ajattelu on ihmisiin panostavaa, näkyvää ja uskottavaa menestyvät työnantajat ja vaihtuvuus on pientä. (Hokkanen, Mäkelä, Taatila 2008, 63.)

Perehdytyksen kautta työntekijä oppii ymmärtämään työn vaatimukset ja soveltaessaan sitä, hänen tietonsa ja taitonsa laajenevat. Työstä tulee mielekäästä ja eteenpäin pyrkivää. Huonosti hoidetulla perehdytyksellä saadaan huonosti motivoitunut työntekijä, joka käyttää suurimman osan energiastaan toimipisteen arvosteluun tai päättää työsuhteensa. Huonosti motivoituneiden työntekijöiden jatkokoulutuksesta ei ole sitä hyötyä, mikä saataisiin motivoivalla kunnollisella työsuhteen alun perehdytyksellä. (Helsilä 2009, 48–50.)

3.3 Perehdytyksen vastuu ja suunnitelma

Perehdyttäjänä toimii esimies, tutor tai nimetty kokeneempi työntekijä, mutta vastuun kantaa toimipisteen esimies. Tämän vastuulla ovat työntekijään liittyvät hallinnolliset asiat, kuten työsopimuksien laatiminen ja tarvittavat sähköiset tunnukset. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

Nimetty ohjaaja(-t) auttaa uutta työntekijää pääsemään sisälle annettuihin ohjeisiin, organisaatioon ja työyhteisöön. Hyvä ohjaaja saa tulokkaan tuntemaan olonsa kotoisaksi ja tervetulleeksi muiden työntekijöiden keskuudessa. Tähän tehtävään kannattaa valita motivoitunut ja hyvin toimipisteen käytännöt tunteva työntekijä. Ohjaajana toimisesta tulisi tehdä organisaatiossa organisaatiossa kunnia tehtävä, jolloin hän pääsee näyttämään osaamisensa ja näin ollen nostamaan omaa arvostustaan omalla tekemisellään. Huonosti motivoitunut ohjaaja tekee epämotivoituneita työyhteisön jäseniä. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

Työnantaja vastaa siitä, että perehdyttäminen ja työn opastus on riittävää ja suunniteltua. Perehdyttäjän tulee varmistaa, että opastettava omaksuu annetun ohjauksen. (Työterveyslaitos 2014, 37.) Olennaisinta on, että perehdytys suunnitellaan huolellisesti ja tarkasti. (Helsilä 2009, 48–50). Monesti perehdyttäminen jaetaan esimiehen ja perehdyttäjän kesken, koska tällä järjestelyllä voidaan vapauttaa esimiehen aikaa. Jos esimiehelle tulee joka kuukausi uusi työntekijän, hänen kaikki työaikansa menee työntekijöiden perehdyttämiseen. Tämä ei ole tarkoituksen mukaista. Tästä johtuen perehdytys tulee olla suunniteltua ja johdonmukaista, jotta perehdyttäjä siitä selviytyy sillä tasolla kun on tarkoitettu. (Hokkanen, Mäkelä, Taatila. 2008, 62–63.)

3.4 Perehdyttämisen prosessi

Opinnäytetyössä laadittu perehdytysohjeistus noudattelee Hokkasen, Mäkelän ja Taatilan (2008) oppikirjan mukaista jäsentelyä perehdytyksen tavoitteista, vastuusta ja suunnittelusta sekä perehdyttämisen prosessista, jonka he jakavat perehdytykseen ennen töiden aloitusta, perehdytykseen ensimmäisenä päivänä, ensimmäisellä viikolla, kolmen kuukauden aikana ja perehdytyksen lopetuksen vaiheisiin. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Perehdytyksen aikajana (sovellettuna Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008)

Tehtävien laadusta ja laajuudesta johtuen voidaan aikaa pidentää tai lyhentää. Kokonaisajan tuli olla kuitenkin useamman kuukauden mittainen, koska uuden työntekijän asioiden omaksuminen kestää usein pitkään. (Hokkanen, Mäkelä, Taatila. 2008, 64.)

3.4.1 Ennen töiden aloitusta

Alkuvalmistelu tulee hoitaa huolellisesti, sillä ensimmäiset minuutit ovat kaikkein tärkeimmät uuden työntekijän silmin. Motivaatio lähtee laskemaan heti, jos hän ei luota organisaation ammattitaitoon heti ensi metreillä. (Cable, Gino, Staats. 2013.)

Motivaatio saadaan nousemaan perehdytettävän näkökulmasta, jos tarvittavat työkalut ovat valmiina alusta asti. Työsuhteen alulla on suuri merkitys jatkon kannalta koko työsuhteen ajan. Esimies on hyvissä ajoin nimennyt tulevan ohjaajan ja käynyt asiat suunnitelmallisesti lävitse hänen kanssaan. Nimetyn ohjaajan tulee valmistella työyhteisöä uuden työntekijän saapumiseen. Kertomalla etukäteen sen minkä tietää tulevasta työntekijästä ja koska hän aloittaa. (Hokkanen, Mäkelä, Taatila. 2008, 63–64.)

3.4.2 Ensimmäinen päivä

Perehdytys alkaa, kun uusi työntekijä solmii työsopimuksen työnantajan kanssa. Perehdyttämisen suurin vastuu tässä vaiheessa on esimiehellä. Tällöin huolehditaan hallinnollisista asioista, kuten työsopimus, palkanmaksuun liittyvät asiat, henkilökortti kuvaukset, järjestelmien tunnuslukujen varaaminen, työvaatteiden hankkiminen ja toimitilojen esittely. (Hokkanen, Mäkelä, Taatila. 2008, 63–64.)

Ensimmäinen päivä tulisi aloittaa esimiehen tapaamisella, jossa ohjaaja esittelee uudelle työntekijälle ja käydään läpi tulevia tehtäviä sekä tavoitteita. Tämän keskustelun jälkeen yleensä vastuu siirtyy loppupäiväksi nimetylle ohjaajalle, jolloin tutustutaan työympäristöön ja tuleviin kollegoihin. Tämän jälkeen työntekijän tulee tietää miten hän pääsee sisälle ja mitkä ovat aamun ensitoimenpiteet. Perehdyttämisen esittely tulee käydä lävitse, jotta työntekijä tietää, mitä on odotettavissa. Tulle kertoa mahdollisista harrastetoiminnoista tai yhteisistä vapaa-ajanviettotavoista. Uuden työntekijän osallistuminen näihin tilaisuuksiin nopeuttaa hänen soputumistaan työyhteisöön. (Hokkanen, Mäkelä, Taatila. 2008, 65.)

3.4.3 Ensimmäisestä viikosta perehdytyksen lopetukseen

Tärkein tavoite ensimmäisellä viikolla oppia oma työnsä, johon kannatta kiinnittää erityistä huomiota. Jos tehtäviin tarvitaan ohjausta se tulisi ajoittaa tälle viikolle. Perehtymisen vastuu alkaa siirtyä uudelle työntekijälle. Perehdyttävä ohjaa työntekijää vastaamalla kysymyksiin ja on ratkomassa ongelmia yhdessä hänen kanssaan. Perehdytys tapahtuu usein niin, että uusi työntekijä alkaa tehdä työtehtäviään, mutta saa ohjausta ja tukea niiden suorittamiseen. Perehdyttävä ohjaa uuden työntekijän mahdollisiin kokouksiin ja palavereihin, joissa hän toimii työntekijän esittelijänä muille osapuolille. Toimillaan hän pyrkii integroimaan uuden työntekijän täysivaltaiseksi jäseneksi. (Hokkanen, Mäkelä, Taatila. 2008, 66.)

Ensimmäisen viikon jälkeen pidetään esimies tapaaminen. Tapaamiseen osallistuu perehdytettävä ja perehdyttävä, jolloin keskustella tavoitteiden täyttymisestä työhönopastuksen näkökulmasta. Molemmat antavat omat näkemyksensä ja tämän perusteella tehdään mahdollisia muutoksia työhönopastukseen. (Hokkanen, Mäkelä, Taatila. 2008, 66.) Perehdytyskeskusteluja tulisi pitää neljä kertaa perehdytysohjelman aikana.

Perehdyttävä vastaa ensimmäisen kolmen kuukauden aikana uuden työntekijän kutsumisesta kaikkiin tärkeisiin tapahtumiin. Hän myös varmistaa, että työntekijä saa tarvitsemansa ja riittävän perehdytyksen. Ohjaajan tehtäväksi jää seuranta ja kannustaminen perehdytyksen läpi käymiseksi. Varsinainen vastuu perehtymisestä on perehtyjällä itsellään. (Työturvallisuuskeskus 2014.)

Perehdytysohjelman päättyessä lopuksi tulisi järjestää tapaaminen esimiehen, ohjaajan ja perehtyjän kesken. Tapaamisessa tulisi keskustella perehdyttämisen etenemisestä, kehitystarpeista, heränneistä kysymyksistä ja kehitys ideoista toiminnan kehittämiseksi. Mahdollisiin kehittämistä koskeviin mielipiteisiin tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Monesti toimipisteen ulkopuolelta tulleella on erilainen näkemys toiminnan kehittämistä. Työntekijä tuntee päässeensä organisaatioon sisälle, kun hänen mielipiteillään on merkitystä. Perehdyttämisen voisi lopettaa johonkin ”riittiin”, jolloin työntekijä saa täysivaltaisen jäsenyyden työyhteis-

sössä. . (Hokkanen, Mäkelä, Taatila. 2008, 69.) Med Group- konsernissa työntekijälle annetaan nimikoitu kahvimuki, jolloin hän kokee ja osoittaa kuuluvansa työyhteisöön.

4 MEDGROUP-KONSERNI

Med Group konserni on sosiaali- ja terveydenhuoltoalan yritys, joka toimii kuntien, sairaaloiden ja terveysasemien kumppanina. Toimialoina ovat lääkäri-, hoiva-, sosiaali-, henkilökohtainen avustaja-, silmälääkäri-, suunterveyden huolto palvelut sekä ensihoito ja Med Flight. se on kotimainen yritys, jonka toiminnan tarkoituksena on luoda hyvinvointia suomalaiseen yhteiskuntaan. Yhtiön omistavat pääomasijoittaja Adelis Equity Partners ja toimiva johto. Konserniin kuuluva Med Group ensihoitopalvelut Oy on ensihoito- ja sairaankuljetuspalveluiden markkinajohtaja ja alansa suurin toimija. Se tuottaa ensihoitopalveluita julkisen sektorin kumppanina koko Suomen alueella. (Medgroup 2015.)

Med Group ensihoitopalvelut Oy toimi tämän opinnäytetyön toimeksiantajana. Tampereen toimipiste tuottaa korkeatasoista ensihoito- ja sairaankuljetuspalvelua. Sopimuskumppanina on Pirkanmaan sairaanhoitopiiri. Palvelua tuotetaan yhdeksällä perustason yksiköllä, joissa on laadukkaat ensihoitovälineistöt. Nämä vastaavat sairaanhoitopiirin antamia vaatimuksia. Käytännön toiminta perustuu Pirkanmaan sairaanhoitopiirin antamiin ohjeistuksiin. Toimipisteessä toimii 33 ensihoitajaa ja lukuisia sijaisia.

Med Group ensihoitopalveluiden arvoissa korostuvat potilasturvallisuus, vaikuttavuus, yhteiskuntavastuullisuus. Ensihoitopalveluissa on sitouduttu siihen, että palvelut ovat turvallisia ja korkeatasoisia. Toimintaa ja siihen liittyviä riskejä arvioidaan ja seurataan jatkuvasti. Toiminnassa otetaan huomioon potilaan sekä tilaajan etu. Potilaan etu ohjaa toimintaa ja päätöksiä jokaisessa vaiheessa. Tilaajan etu ohjaa toimintaa suunnittelusta toteutukseen. Voimavarat kohdennetaan oikein, koska ensihoitopalveluissa on sitouduttu hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Toiminta on myös yhteiskuntavastuullista ja huolehtimista yhteiskunnallisista velvoitteista. Ensihoitopalveluissa käytetään ja luodaan sosiaali- ja terveydenhuollon parhaita käytäntöjä. Missiona on edistää terveyttä ja luoda hyvinvointia arjessa sekä elämän kriittisissä käännekohtissa. (Medgroup 2015.)

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA KEHITTÄMISTEHTÄVÄ

Opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa Med Group Ensihoitopalvelut Oy:n Tampereen toimipisteen uuden työntekijän kirjallinen ohjeistus kansion muotoon. Tämä tuotos tukee ja täydentää konsernin laatukäsikirjassa olevaan uuden työntekijän perehdyttämistä. Opinnäytetyön avulla saatiin räätälöityä opas ja käsikirja, joka palvelee tätä toimipistettä. Toimipisteessä ei ole ollut käytössä muuta kuin konsernin perehdytyspohja, mutta se on koettu puutteelliseksi ja haasteelliseksi sellaisenaan käytettäväksi tässä toimipisteessä. Siitä on puuttunut kansioitu, helposti saatavissa oleva ja uuden työntekijän tavoittava tieto. Tavoitteeni oli laatia perehdytysohjeet vastaamaan sille asetettuja laatuvaatimuksia. Perehdytysohjeistus otetaan käyttöön toimipisteen uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

6 PEREHDYTYSOHJEISTUKSEN LAATIMISPROSESSI

Perehdytysohjeistuksen tulisi olla selkeä ja johdonmukainen ilman turhia asiiasältöjä. Toivomuksena oli saada ohjeistus kansioon. Otin huomioon työyhteisön- ja työnantajan toiveet myös siitä, että ohjeistus ei kasvaisi liian suureksi. Tällöin monesti kansion sisältö jää lukematta liiallisen tiedon takia. Kansiosta oli tarkoitus tulla helppolukuinen ja kevyt sisältäen perehdytysprosessin keskeisimmät asiat.

Otin huomioon koko konsernia, ensihoitopalveluita ja toimipistettä koskevat laatukäsikirjat. Laatukäsikirjat on luotu ohjaamaan toimintaa jokaisessa portaassa ja toimialalla. Arvot ovat tärkeitä konsernin toiminnassa ja tavoissa toimia ja kaikki nämä näkökulmat ohjasivat ohjekansion tekemistä. Halusin jakaa perehdytyskansion kahteen eri osioon ja näin se onkin toteutettu. (taulukko 1).

Taulukko 1. Perehdytysohjeistuksen osat kansiossa

Osa 1	Osa2
Yrityksen, toimipisteen ja yhteistyökumppanin esittely	Lomakkeita 20 kappaletta. Lomakkeet on jaoteltu yksilöllisesti seuraavasti: Defibrillaattori Alkometri Verensokerimittari Yksiköt (autot) ym.
Laatu, arvot, työturvallisuus	
Päivittäiset toiminnot: Tilaaajan ohjeistus palvelun tuottajille Viestiliikenne Asemapalvelus ym.	

Ensimmäinen osio sisältää yrityksen- ja toimipisteen ja yhteistyökumppanin esittelyn. Laadusta, arvoista ja työturvallisuudesta on omat osiot sekä päivittäiselle toiminnalle tärkeimmät asiat. Yksittäisiä toimipisteen ohjeita en kansioon laittanut, koska kokenut niitä tarpeelliseksi liittää tähän opinnäytetyöhön. Ohjeistuksia

ja toimintatapoja on kirjallisena lukuisia, jotka perehdytettävä omaksuu perehdytyksen aikana. Kansio noudattaa perehdyttämisprosessia ensimmäisten viikkojen osalta, jolloin työntekijä suoriutuu työtehtävistään turvallisesti ja laadukkaasti.

Toinen osio sisältää perehdytyksessä käytettävät lomakkeet, jotka toimivat perehdytyksen runkona. Jokaisesta yksiköstä ja laitteesta on laadittu yksilöllinen lomake, johon koottu keskeisimmät asiat. Lomakkeesta raxsitaan kohdat, kun perehdytys on annettu ja lomake allekirjoitetaan kun kaikki kohdat suoritettu. Lomakkeet on koottu pahviseen lomakekansioon. Tämä lomakekansio on oma osionsa perehdytyskansiota.

Kansioon ei tehty tarkkaa sisällysluettelo, koska perehdytyskansiota on helpompi päivittää tulevaisuudessa sekä lisätä mahdollista sisältöä.

Perehdytyskansiossa olevan tiedon laatu ja määrä aiheutti toteuttamisvaiheessa ongelmia. Aineiston laajuus tuli rajata vastaamaan tulevan työntekijän tarvitsemaa ensimmäisten viikkojen tietoa. (Penttinen & Mäntynen 2009.) Perehdytyskansiossa on tehty kompakti paketti, jota voi tarvittaessa laajentaa käytännön ja palautteen perusteella.

Perehdytyskansion molemmat osiot onnistuivat hyvin. Esittelin kaavakkeita toimipisteen esimiehelle ja työntekijöille sekä keskustelimme perehdytyskansion materiaali määrästä. Yleinen mielipide oli, että ainoastaan keskeiset asiat olisi hyvä tuoda esille. Lomakkeet toimivat runkona ja käsikirjana perehdytyksen toteutuksessa. Lomakkeissa olevien asioiden omaksuminen auttaa perehdytettävää toimimaan yhtenä työyhteisön jäsenenä ja tuottamaan laadukasta sekä turvallista ensihoitoa. Perehdytyskansio on otettu käyttöön, eikä siinä vielä ole todettu olevan puutteita, mutta käytäntö näyttää mahdolliset puutteet jatkossa.

Oman arvioni mukaan lopputuloksena syntyi kompakti, toimiva ja laadukas tulevan työntekijän perehdytykseen käytettävä työkalu. Perehdytyskansio soveltuu toimipisteessä olevien opiskelijoiden ja keikkalaisten tiedottamiseen sekä vakiuistien työntekijöiden asioiden kertaamiseen.

7 POHDINTA

7.1 Eettisyys ja kehittämistyön arviointi

Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetöissä, kuten tutkimuksissakin tulee noudattaa tiedeyhteisön toimintatapoja, kuten rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta, tulosten tallentamisessa, esittämisessä sekä aikaisempien tutkimusten ja tulosten arvioinnissa. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät tulee olla tutkimuskriteerien mukaisia ja eettisesti luotettavia. (Tutkimustieteellinen neuvottelukunta. 2012,14.)

Tutkimusviestinnälle ominaisia piirteitä ovat, argumentointi eli perusteleminen vedoten aikaisempiin tutkimuksiin, kirjallisuuteen ja selvityksiin. Lähteitä käytetään tietoperustan rakentamiseksi. Lähteet merkataan lähdeviitteinä tekstiin ja lähdeluetteloon. (Vilkkä & Airaksinen 2003 81.)

Opinnäytetyön teoriaosaan valittiin tärkeimmät perehdytykseen liittyvät asiat taustakirjallisuutta ja tutkimuksia hyödyntäen. Lähteitä käytettiin monipuolisesti ja ne merkittiin tekstiin ja luetteloon asianmukaisesti. Opinnäytetyön kirjallisessa raportissa erotetaan hankittu tieto ja omat ajatukset lähdeviittauksin. Perehdyttämisestä saatavana oleva tieto pyrittiin etsimään hyvistä ja uusista materiaaleista. Materiaalina käytettiin oppikirjoja, muuta kirjallisuutta, kuten perehdyttämistä ja ensihoitoa koskevia julkaisuja ja sähköisiä materiaaleja verkosta. Materiaalin valinnassa huomioitiin sen ajankohtaisuus ja käyttökelpoisuus opinnäytetyön kannalta. Käyttämäni lähdeaineisto on miltä vuosiväleiltä 1999–15.

Opinnäytetyön suunnitelman hyväksymisen jälkeen tehtiin toimeksiantosopimus Med Group Ensihoitopalveluiden kanssa. Sopimus löytyy liitteenä. Opinnäytetyön raportissa ei tuoda julki tuotosta kuin kuvailemalla sen sisältö. Perehdytyskansio ja siihen liittyvät osiot pidetään salassa. Tuotos on tarkoitettu Med Group konsernin ja sen toimialojen käyttöön.

Tarve perehdytysohjeistuksen laatimiselle lähti liikkeelle työelämän tarpeista. Olen itse ollut tässä kyseisessä toimipisteessä perehdytyksessä ja perehdyttäjänä. Tämän kautta tiesin, mihin asioihin ja ohjeisiin tuli painottaa perehdytyksessä uuden työntekijän kohdalla.

7.2 Yhteenveto ja kehittämissuhteet

Perehdytyskansio ja sen sisältämät lomakkeet on pyritty laittamaan samaan aikajärjestykseen, kuten Hokkanen, Mäkelä ja Taatila (2008) kirjassaan kuvailevat. Kansion alussa esitellään Med Group-konserni, Tampereentoimipiste ja Pirkanmaansairaanhoitopiiri, jotta aloittava työntekijä tietää minkälaisessa ympäristössä hän työskentelee. Lomakkeista ensimmäisenä on hallinnolliset asiat, jotka kuuluvat toimipisteen esimiehelle. Työntekijälle tehdään työsopimus, annetaan työvaatteet ja käydään työaikaan sekä palkkaukseen liittyvät asiat läpi. Lisäksi hän saa sähköisiin järjestelmiin tunnukset ja hänelle kerrotaan kulkemisesta työpaikalle. Nämä ovat ensimmäisenä päivänä käytäviä asioita, jotka mahdollistavat työntekijän saapumisen työpaikalleen omatoimisesti ja tarvittavien alkuvalmistelu tekemisen ennen työajan alkamista.

Perehdytyskansion seuraavat asiat koskevat ensimmäisen viikon aikana perehdytettäviä asioita. Näitä ovat toimipisteessä työvuorossa toimiminen sekä yhteistyökumppanin tekemät ohjeet, jotta perehdytettävä suoriutuu työtehtävistä toivotulla tavalla. Perehdytyslomakkeet hoitovälineistä ja laitteista on järjestetty olennaiset ensin. Tärkeimmät ovat yksiköiden tarkastaminen työvuoron alkaessa ja keskeisimmät laitteet, kuten parit, defibrillaattori, lisähappi ja imu. Nämä asiat omaksuneena työntekijä pystyy tuettuna selviytymään työtehtävistään ensimmäisen viikon jälkeen.

Perehdytyskansion muut asiat eivät ole olennaisia ensimmäisten viikkojen aikana, mutta tärkeitä perehdytyksen edetessä.

Perehdyttämiskansio vaatii ainakin yhden osion, joka ei kuulunut tämän opinnäytetyön tavoitteisiin. Puuttuvaa osiota ei otettu mukaan, koska kehittämistehtävä olisi ollut liian mittava. Tämä puuttuva osio sisältää toimipisteen kirjalliset ohjeet

toimintatavoista. Kyseinen osio perehdytyksen alkuvaiheessa todettiin turhaksi, koska annettava tieto saadaan julki myös henkilökohtaisella opastuksella perehdytyksen aikana.

Uuden tulevan työntekijän perehdyttämiskansio tulisi saattaa sähköiseen muotoon, jolloin kansion pohja olisi helpommin säilytettävissä ja jaettavissa eri toimipisteiden käyttöön. Toimipisteen valmis kansio tulisi säilyttää paperisena versiona, jolloin sen saatavuus helpottuu ja palvelee tietoa tarvitsevia.

LÄHTEET

Cable,D; Gino,F; Staats, B. First minutes are critical in new employee orientation. Harvard Business School. 2013 News. [Verkkajulkaisu]. Luettu 17.11.2015

Helsilä M. 2009. Henkilöstö asioita esimiehelle. Keuruu. Otava Oy. Oppikirja

Henkilötietolaki 22.4.1999/523 Laki

Hokkanen, S.; Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Wsoy oppimateriaalit Oy.Oppikirja

Järvinen P. 2001. Esimies ja työyhteisön kehittäminen. Porvoo. Ws bookwell Oy. Oppikirja

Kuisma, M.; Holmström, P. & Porthan, K V. 2008. Ensihoito. Gummerus Kirjapaino Oy. Oppikirja

Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990.

Med Group. 2015. Etusivu. Luettu 16.4.2105

<http://www.medgroup.fi/>

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. 2014. Valtakunnallinen selvitys ensihoidosta. [Verkkajulkaisu]. Luettu 12.11.2015

Sosiaali- ja terveysministeriö 2011. Ensihoidon palvelutaso. Ohje ensihoidon palvelutasopäätöksen tekemisestä sairaanhoitopiireille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:11. [Verkkajulkaisu] Luettu 17.11.2015

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Ensihoito. [Verkkajulkaisu]. Luettu 6.11.2015

Sosiaali- ja terveysministeriö 2011. Laatu ja potilasturvallisuus ensihoidossa ja päivystyksessä (2014) [Verkkajulkaisu]. Luettu 12.11.2015

Työterveyslaitos. 2015. Nuortenmaahanmuuttajien työkyvyn tukeminen työuran alussa NuMaT-hanke [Verkkajulkaisu] Luettu 16.4.2015

Työturvallisuuskeskus. 2014. Perehdyttämisen tarkastuslista. [Verkkajulkaisu]. Luettu 12.11.2015

Työturvallisuuskeskus. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus. Ennakoivaa työsuojelua.[Verkkajulkaisu]. Luettu 10.11.2015

Sosiaali- ja terveystieteiden laitos. 2011. Laki

Turun ammattikorkeakoulu. 2015. Opinnäytetyön rakenne. [Verkkajulkaisu]. Luettu 19.4.2015

<https://messi.turkuamk.fi/opiskelu/9/9.2/Sivut/etusivu.aspx>

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy. Oppikirja.

Liite 1 Toimeksiantajan lausunto opinnäytetyöstä.



Toimeksiantajan lausunto opinnäytetyöstä

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Toimeksiantaja Medgroup ensihoitopalvelut oy
 Yhteyshenkilön nimi ja asema Ensihoito esimies Jonne Kumpulainen
 Opiskelijan nimi Sairiala Jari
 Opinnäytetyön nimi Perendytys ensihoito palvelussa

1. Opinnäytetyön arvioiminen

Toimeksiantajan edustajana arvioin opinnäytetyön teettäjän kannalta seuraavasti

	Tyydyttävä	Hyvä	Kiitettävä
Tavoitteen saavuttaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hyödynnettävyys toimeksiantajalle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Osaaminen ja johtopäätökset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tekijän aktiivisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Muita huomioita

Opinnäytetyö esitelty Med Group Ensihoitopalvelut Oy:n Tampereen toimipisteessä.

2. Opinnäytetyön tarkistaminen luottamuksellisten tietojen osalta

Opinnäytetyöraporttiin mahdollisesti sisältyvät toimeksiantajan määrittelemät liike- tai ammattisalaisuudet, jotka on poistettava ennen työn julkaisemista (sivunumero, kappale, virke, lause, sana):

Perendytystarkastus ja siihen liittyvät osat pidetään salassa.

9. 12. 2015

Päiväys

[Signature]

Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus

Kiitämme arvioinnistanne. Sitä käytetään apuna työn lopullisen arvosanan määrittelyssä. Arviointinne on tärkeää sekä opinnäytetyön tehneelle opiskelijalle että Turun ammattikorkeakoululle opinnäytetyö-käytännön kehittämiseksi.

Tulosta lomake