

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

2019

Tomi Kaskinen 1602579

ARJESSA MUKANA

– Perehdytyskansio Hyvinvointipalvelut Arjessa Oy:n lastensuojelun avopalveluihin



Tomi Kaskinen

ARJESSA MUKANA

- Perehdytyskansio lastensuojelun avopalveluihin

Tässä raportissa esittelen kehittämistyötäni, jonka tavoitteena oli helpottaa uusien työntekijöiden työntekemisen aloittamista ja tukea vanhojakin työntekijöitä epäselvissä tilanteissa. Dialogisten kehityskesteluiden ja kyselyiden perusteella kokosin perehdytyskansion Hyvinvointipalvelut Arjessa Oy:n avopalveluiden Turun toimipisteen käyttöön.

Toimeksiantajani Hyvinvointipalvelut Arjessa Oy:n avopalvelut tarjoavat laajasti sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukaisia avopalveluita, kuten esimerkiksi perhetyötä, tehostettua perhetyötä, kriisiperhetyötä, tukihenkilötyötä, valvottuja ja tuettuja tapaamisia, koulunkäynnin tukea ja asumisen tukipalveluita. Tekemäni perhedytyskansioni koskee näiden alojen työntekijöitä. Yhteyshenkilöni yrityksessä oli Topi Oikarainen ja kehittämishankkeeni kesti syksystä 2018 kevääseen 2019. Perehdytyskansioon olen koonnut tietoa organisaation toiminnasta sekä ohjeita työterveydestä, työturvallisuudesta ja työsuhde-eduista sekä palkanmaksusta. Lisäksi se sisältää ohjeita työvälineiden ja järjestelmien käyttöön sekä tehtäväkuvaukset asiakasryhmittäin.

Raportissa erittelemäni teoreettinen viitekehys käsittelee perehdyttämistä, osaamisen kehittämistä ja lastensuojelua. Paneudun raportissa myös tarkemmin lastensuojelun avohuoltoon, perhetyöhön ja ammatilliseen tukihenkilöön toimenkuviin. Esittelen raportissa myös tarkemmin käyttämiäni menetelmiä, kehittämisprosessin vaiheita ja arvioin kehittämistyön ja prosessin onnistumista.

ASIASANAT:

Perehdyttäminen, lastensuojelu, lastensuojelun avohuolto, perhetyö, ammatillinen tukihenkilö

BACHELOR'S | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social Services

2019 | 41 pages, 5 pages in appendices

Tomi Kaskinen

A PART OF DAILY LIFE

- an introductory training material for non-residential children's welfare services

In this report I will introduce my project which aimed to find ways to train new employees and support more experienced workers in difficult situations. I used oral employee review discussions and surveys as research material and based on my findings, compiled an introductory training folder to be used in Hyvinvointipalvelut Arjessa Ltd. non-residential children's welfare service unit located in Turku.

My commissioner Hyvinvointipalvelut Arjessa Ltd. offers a large variety of services through their non-residential children's welfare service unit, including family support, family support in demanding circumstances, crisis support for families, support networks for clients, supervised and supported family meetings, support for children's schoolwork and services for supported housing. The training folder I compiled is designed to be applicable to employees working in all these areas.

My liaison in the company was Topi Oikarainen and my project started in the autumn of 2018 and finished in the spring of 2019. The training folder I compiled includes information about the organisation of the company, instructions for work-related healthcare, safety at work, information about work-related perks and information on the payment of wages. Additionally the folder contains instructions for operating equipment and computer systems and job descriptions for servicing each customer group.

The theoretical framework which I introduce in my project spans from employee training and development to children's welfare services. I also discuss non-residential children's welfare services, support work for families and the role of professional support personnel in more detail in this report. I also furthermore introduce the methods I have used to compile my project, the stages of the development process and I also evaluate the success rate of this project and the development process.

KEYWORDS:

Employee training, child protection, non-residential children's welfare services, family support, support network for clients

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KEHITTÄMISTYÖNI LÄHTÖKOHDAT	7
2.1 Kehittämistyön tarve	7
2.2 Toimeksiantajan esittely	8
2.3 Kehittämistehtävä ja kehittämistyön tavoite	9
3 LASTENSUOJELU	10
3.1 Lastensuojelun prosessi	10
3.2 Lastensuojelun avohuolto	13
3.3 Lastensuojelun perhetyö	14
3.4 Lastensuojelun ammatillinen tukihenkilö	15
4 OSAAMISEN KEHITTÄMINEN JA PEREHDYTTÄMINEN	17
4.1 Osaamisen johtaminen ja kehittäminen	17
4.2 Perehdytys yrityksessä	18
5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	21
5.1 Kehittämistehtävän määrittely	21
5.2 Kehittämismenetelmät	22
5.3 Prosessin vaiheistus ja aikatauluttaminen	24
6 PROSESSI	25
7 TUOTOKSEN ESITTELY	28
7.1 Tuotoksen rajaus ja sisältö	28
8 KEHITTÄMISTYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI	31
8.1 Ammatillinen pohdinta	31
8.2 Toimeksiantajan arviointi	32
8.3 Johtopäätökset	33
LÄHTEET	34

LIITTEET

Liite 1. Perehdytyskansio

Liite 2. Webropol-kysely

KUVAT

Kuva 1. Lastensuojelun prosessikaavio (Taskinen 2007, 33)

12

1 JOHDANTO

Kehittämistyöni tehtävänä oli luoda perehdytyskansio Hyvinvointipalvelut Arjessa Oy yrityksen Turun toimipisteelle. Tavoitteeni oli selvittää perehdytyskansion tarve organisaatiossa, selvittää työntekijöiden näkemys kansion sisällöstä ja miltä osin organisaatiossa on parannettavaa perehdytyksessä. Selvitin dialogisten kehityskeskusteluiden sekä webropol-kyselyn avulla työntekijöiden ja esimiesten kokemuksia yrityksen perehdytyskulttuurista: Samalla selvitin työntekijöiltä mitkä asiat he ovat itse kokeneet tärkeimmiksi asioiksi perehdytyksessä. Kehityskeskusteluiden ja kyselyn pohjalta kasasimme ryhmätyönä yhdessä henkilökunnan kanssa aineistoa perehdytyskansiota varten. Perehdytyskansion sisältö määräytyi toimeksiantajan toiveiden ja lakisääteisten asioiden pohjalta.

Sosiaali- ja terveysalaa, eritoten vanhuspalveluita ja lastensuojelua, on kuohuttanut uutisoinnissa yksityisten yritysten palveluiden ongelmallisuus asiakkaita kohtaan. Asiakkaiden oikeusturvaa on rikottu ja asiakkaat eivät ole saaneet tasalaatuista palvelua. Työntekijän perehdyttämällä ja opastuksella kyetään nopeasti varmistamaan työntekijän oppiminen työtehtävään ja yrityksen arvoihin. Perehdyttämällä voidaan lisäksi parantaa asiakkaan oikeusturvaa ja takaamaan asiakkaan tasalaatuinen palvelulaatu organisaation tarjoamissa palveluissa. Kehittämistyöni antaa lisätietoa perehdyttämisen lakisääteisyydestä, tärkeydestä ja hyödyistä organisaatiolle.

Kuvaan tässä raportissa ensin kehittämistyöni lähtökohtia ja tavoitteita. Tuon esille kehittämistehtävän tarvetta sosiaalialalle. Kolmannessa luvussa käsittelen lastensuojelua ja lastensuojelun eri avopalveluja. Neljännessä luvussa käsittelen osaamisen kehittämistä ja johtamista, sekä perehdyttämistä.

Viides pääluke käsittelee kehittämistyön prosessia. Siinä määrittelen kehittämistyön ja esittelen käyttämiäni kehitysmenetelmiä. Käytännön toteutusta kuvaan kuudennessa pääluvussa, joka sisältää kerronnan prosessin etenemisestä. Seitsemännessä pääluvussa esittelen tuotokseni. Kahdeksas pääluke on pohdintaa, mikä sisältää ammatillista pohdintaa sekä arviointia ja johtopäätökset kehittämistyöstä.

2 KEHITTÄMISTYÖNI LÄHTÖKOHDAT

2.1 Kehittämistyön tarve

Laki velvoittaa yritystä perehdyttämään uuden työntekijän työpaikan rutiineihin, toimintoihin ja työtehtävään. Työsopimuslain mukaan on työnantajan velvollisuus järjestää riittävän kattava ohjaus ja opastus työntekijälle, jotta hänellä on riittävän hyvät edellytykset suoriutua työtehtävästään (Työsopimuslaki 55/2001). Työntekijän tuleekin perehdytyksessä saada riittävä opastus työturvallisuuteen ja työterveyshuoltoon liittyvistä asioista (Tehy 2019). Organisaatioinen ja työtehtävien monimutkaistuessa ja laajentuessa perehdyttämisestä on tullut yhä tärkeämpi osa yrityksessä eikä pelkkä työhön opastaminen enää riitä. Työntekijän on yhä paremmin ymmärrettävä, miten organisaatio toimii ja miksi se on olemassa. (Kupias & Peltola 2009, 13-16.)

Kehittäminen tarkoittaa organisaation ja tehokkuuden, tuloksellisuuden ja kilpailukyvyn parantamista monin erilaisin keinoin. Osaamisen kehittäminen on yleisine tietotason, ammattitaidon sekä työssä tarpeellisten taitojen ylläpitämistä ja lisäämistä. Osaamisen kehittämisen avulla turvataan henkilöstön selviytyminen nykyisistä ja tulevista, entistä vaativammista toimenpiteistä. (Heinonen & Järvinen 1997, 148.)

Arjessa Oy:n avopalveluita tarjoavalta Turun toimipisteeltä puuttuu kokonaisuudessaan perehdytyskansio, jolloin uusien työntekijöiden aloittaminen organisaatiossa on haastavaa ja vaatii esimiehiltä ylimääräistä työtä. Lisäksi yhteisten kirjattujen käytäntöjen puuttuminen aiheuttaa organisaatiossa ongelmia, kun työntekijät toimivat eri tavoin tilanteissa. Tämän tuotoksen tekeminen antaa työntekijöille ja esimiehille paremmat edellytykset toimimaan organisaatiossa ja myös asiakkaiden kanssa, parantaa työntekijöiden työhyvinvointia, vähentää työssä tehtäviä virheitä sekä lisää työhön sitoutumista. Yhteiset toimintatavat ovat asiakkaiden yhdenvertaisuuden ja oikeuksien kannalta ensiarvoisen tärkeää.

2.2 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantajani on yksityinen sosiaalialan palveluja tuottava organisaatio ja sen Turussa toimiva toimipiste. Hyvinvointipalvelut Arjessa Oy on kohta jo kymmenen vuoden ajan tarjonnut valtakunnallisesti ja vastuullisesti sosiaali- ja hoivapalveluita lähellä ihmistä ja perheen arkea. Tästä juontaa myös yrityksen nimi, Arjessa, eli halusta olla vahvasti tukemassa lasten ja perheiden arkea. Arjessa hyvinvointipalvelut Oy on osa Pohjoismaissa toimivaa Humana-konsernia. (Arjessa 2019.) Hyvinvointipalvelut Arjessa Oy on kuulunut Humana-konserniin vuodesta 2016, Humanalla on Ruotsissa, Suomessa ja Norjassa yli 15 000 työntekijää, jotka tarjoavat hoivapalveluita yli 8000 yksilölle (Humana 2019). Ruotsissa Humana on markkinajohtaja perheille ja yksilöille tarjottavissa hoivapalveluissa ja ammatillisissa tukihenkilötoiminnoissa. Vuonna 2018 Humana on aloittanut pienimuotoista yritystoimintaa myös Tanskassa. (Humana 2019.)

Hyvinvointipalvelut Arjessa Oy:stä löytyy kolme eri toimialaa, joihin heidän palvelunsa on keskittyneet. Asumispalveluissa tarjotaan ympärivuorokautista tehostettua asumispalvelua sekä lyhytaikaista hoitoa ikääntyneille, muistisairaille, mielenterveyskuntoutujille sekä kehitysvammaisille. Lastensuojelun laitospalveluissa keskitytään kuten nimessäkin todetaan pidempiaikaisiin lastensuojelun sijoituksiin. Organisaatiosta löytyy muun muassa peruslaitospalvelut, erityislaitospalvelut, vastaanottopalvelut ja jälkihuollon palvelut. Avopalvelut kattavat moninaisia palveluita kotiin ja arkeen. Lapsille, perheille ja nuorille avopalvelut toteuttavat laajasti sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukaisia avopalveluita, kuten esimerkiksi perhetyö, tehostettu perhetyö, kriisiperhetyö, tukihenkilötyö, valvotut ja tuetut tapaamiset, koulunkäynnin tuki ja asumisen tukipalvelut. (Arjessa 2019.)

Arjessa Oy:n Varsinais-Suomen tiimi toimii sekä Turun että Loimaan toimipisteessä. Molemmissa toimipisteissä tarjotaan sekä sosiaalihuoltolain että lastensuojelulain mukaisia palveluita. Yrityksen tarjoamat palvelut ovat käytössä laajalti Turun ja lähiseudun kaupunkien ja kuntien sosiaalihuollossa. Kunnat ja kaupungit ostavat avopalveluita ostopalveluina asiakkailleen. Toiminta Arjessa on asiakaslähtöistä, palvelut räätälöidään paikallisesti asiakasta ja palvelujen tilaajaa kunnioittaen. (Arjessa 2019.)

Lähtökohtaisesti perehdytyskansio tulee palvelemaan Turun toimipistettä, joka tarjoaa palveluita Varsinais-Suomen alueella. Organisaatiossa on tarkoitus jakaa tuotos myös muille Suomessa toimiville toimipisteille, jotka muokkaavat perehdytyskansioon

vastaamaan omaa toimintaansa. Perehdytyskansio tehdään avopalveluiden pariin ja sisältää näin pelkästään heidän palvelunsa.

2.3 Kehittämistehtävä ja kehittämistyön tavoite

Vilkan ja Airaksisen kirjassa (2003, 9) kerrotaan, että ammattikorkeakouluissa tehtävä opinnäytetyö voi olla toiminnallinen. Toiminnallisen opinnäytetyön tehtävänä on ohjeistaa, opastaa, järjestää toimintaa tai järjeittää sitä. Tällaisen opinnäytetyön tuotoksena valmistuu yleisesti opas, ohje tai ohjeistus. Tuotosta voidaan siten hyödyntää ammatillisessa tekemisessä. Toiminnallinen opinnäytetyö on oppimisen prosessi, jolla tuotetaan uutta tuotosta tai kehitetään jo olemassa olevaa (Silfverberg 2007, 10). Toiminnallinen opinnäytetyö käsittää toiminnallisen osuuden, jossa tekijä esittää ammatillisen tiedon ja taidon, sekä kirjallisen osuuden, joka sanoittaa tekemisen. Raportissa kirjoitetaan tuotoksen lähtökohdista, tarkoituksesta ja tavoitteista. Lisäksi raportista käy ilmi aiheen merkitys kohderyhmälle sekä esitellään teoreettinen viitekehys. Myös johtopäätökset, pohdinta ja prosessin arviointi kuuluvat raportin sisältöön (Vilka & Airaksinen 2003, 12).

Kehittämistyön tuloksena syntynyt perehdytyskansio tulee olemaan toiminnallisen opinnäytetyön tuotokseni. Tuotokseni tulee olemaan tärkeä väline organisaatioon, toimintatapoihin ja työhön perehdyttämisessä ja tietojen tarkistamisessa niin nykyisille työntekijöille, sijaisille kuin opiskelijoillekin. Ryhdyttäessä tuottamaan tuotosta pitää olla aina tavoite ja miettiä kenelle se on tarkoitettu (Uimonen 2005, 209). Tuotokseni tavoitteena on helpottaa uusien työntekijöiden työntekemisen aloittamista. Perehdytyskansion avulla organisaatio kykenee nopeammin perehdyttämään uuden työntekijän yhdeksi organisaation jäseneksi. Lisäksi perehdytyskansio voi toimia kauemmin organisaatiossa työskentelevien tukena epäselvien tilanteiden selvittämisessä. Perehdytyskansiolle parannetaan siis organisaatiossa työskentelevien osaamista ja sen uusien työntekijöiden kehittymistä. Osaamisen kehittäminen vahvistaa paitsi ammattitaitoa, myös työhyvinvointia sekä luottamusta ja jatkuvuuden tunnetta. (Lammintakanen & Rissanen 2015, 250-252.)

3 LASTENSUOJELU

Lastensuojelua ohjaa lastensuojelulaki, jossa määritetään lapsen oikeudet turvalliseen kasvuun ja kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 417/2007). Uusi lastensuojelulaki astui voimaan 2008 vuoden alussa ja sen tarkoituksena on ollut puuttua aikaisempaa aiemmin ongelmiin, parantaa lapsen ja vanhempien oikeusturvaa, kehittää viranomaisten yhteistyötä entisestään, selkeyttää lastensuojeluprosessia ja lastensuojelun resursseista huolehtimisesta (Kananoja ym. 2011, 179). Lapsen oikeuksien sopimuksessa sanotaan, että lapsen etu on aina etusijalla ja lapsella on oikeus erityiseen suojeluun (YK:n lapsen oikeuksien sopimus 1989). Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (THL 2018).

Lastensuojelulla on tarkoitus turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Ehkäisevä lastensuojelu ja varhainen tuki ovat ensisijaisia tärkeitä (STM, 2018). Ehkäisevää lastensuojelua järjestetään silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua on tuki ja erityinen tuki, jota annetaan esimerkiksi opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoitossa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kun lapsi on lastensuojelun asiakkaana, edellä tarkoitettua tukea järjestetään osana avo-, sijais- tai jälkihuoltoa (THL, 2018).

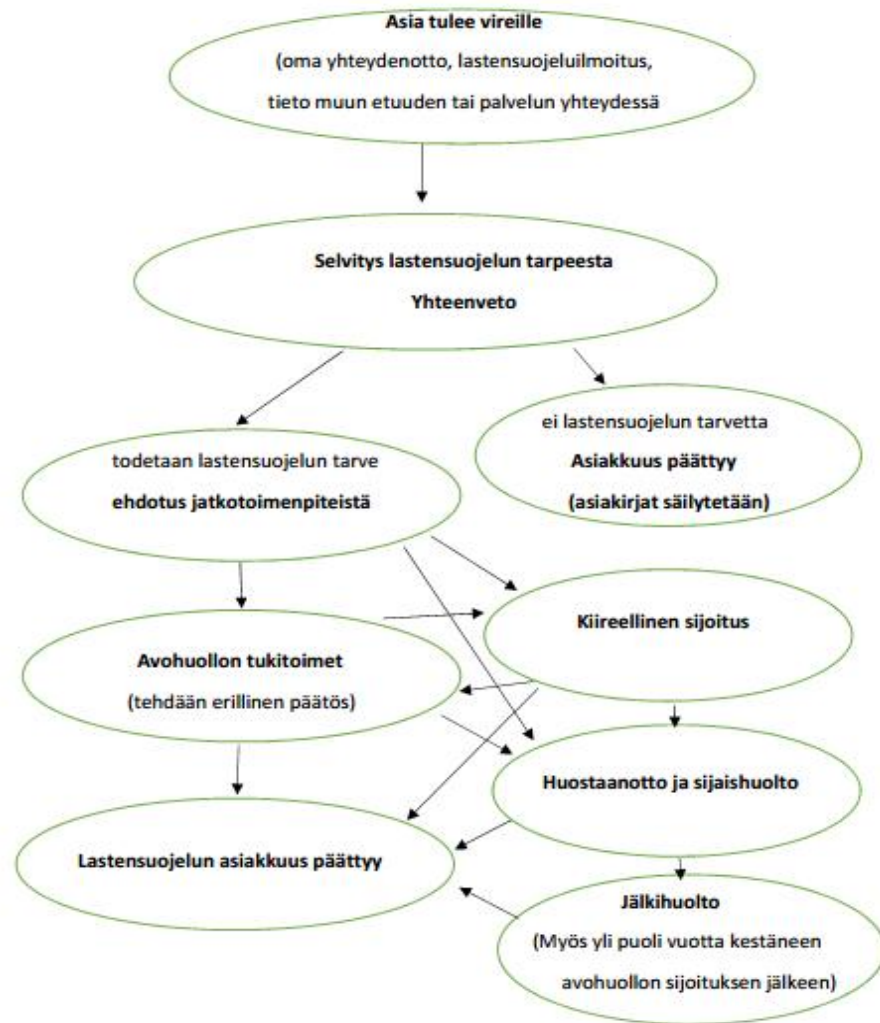
3.1 Lastensuojelun prosessi

Lastensuojelun prosessi alkaa yleensä huolesta lapsen terveyden tai kasvun vaarantumisesta. Huolen ilmaiseminen voi tapahtua monella eri tavalla. Vanhemmat tai lapsi voivat hakea apua tilanteeseensa tai lastensuojeluilmoituksen voi tehdä myös kuka tahansa lapsen tilanteesta huolestunut henkilö. Tämän lisäksi viranomaisilla on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan lastensuojelun tarpeesta. Lapsen elämässä tällaisia viranomaisia ovat esimerkiksi päiväkodin, koulun ja terveydenhuollon henkilökunta. (Ahto & Mikkola 1999, 6-7.)

Lastensuojelupalvelut jaotellaan avo- ja sijaishuoltoon. Avohuollon palveluihin kuuluvat lapsen kotona asumista tukevat palvelut eli avohuollon tukitoimenpiteet. Viranomaisten tehtävänä on tukea lasta ja lapsen perhettä ensisijaisesti avohuollon tukitoimenpiteiden avulla (Ahto & Mikkola 1999, 6-7). Tällaisia tukitoimenpiteitä ovat esimerkiksi toimeentulon ja asumisen turvaaminen taloudellisesti, ohjaus ja neuvonta, tukihenkilö tai -perhe, kuntoutus- ja terapiapalvelut, perhetyö, loma- ja virkistystoiminta, vertaisryhmätoiminta sekä mahdolliset muut lasta ja perhettä tukevat palvelut. Viimeinen tukitoimenpide on avohuollon sijoitus. (Räty 2007, 207-208.)

Mikäli avohuollon tukitoimet eivät riitä lapsen ja perheen tukemiseksi, lapsi sijoitetaan kodin ulkopuolelle sijaishuoltoon. Lastensuojelulain (Lastensuojelulaki 417/2007) mukaan sijaishuollolla tarkoitetaan lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle, joko avohuollon tukitoimena, kiireellisenä sijoituksena, huostaanoton yhteydessä tai jälkihuollon perusteella. Huoltajan rooli suhteessa lapseen riippuu millä perusteella lapsi sijoitetaan sijaishuoltoon. Jos lapsi sijoitetaan avohuollon tukitoimenpiteenä tai jälkihuollon perusteella säilyy lapsen huolto huoltajalla. Jos taas sijoitus on kiireellinen tai lapsi otetaan huostaan, tällöin huolto siirtyy joiltakin osin sosiaalitoimelle. Sijaishuollon sijoituspaikkoja ovat lastensuojelulaitokset, ammatilliset perhekodit ja perhekodit (Taskinen 2007, 76-78).

Lapsella tai nuorella on subjektiivinen oikeus jälkihuoltoon sijaishuollon päättymisen jälkeen. Jälkihuoltoa ei kuitenkaan ole pakko ottaa vastaan. Jälkihuoltoa tarjotaan lapselle tai nuorelle siinä laajuudessa kuin hän sitä tarvitsee. Jälkihuollon oikeus on myös lapsella tai nuorella, jonka avohuollon tukitoimena tehty sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja lapsi tai nuori on ollut sijoitettuna yksin. (Räty 2007, 393-394.) Jälkihuollon yläikärajaa kasvatettiin juuri 21-vuotiaasta 25 ikävuoteen saakka.



Kuva 1. Lastensuojelun prosessikaavio (Taskinen 2007, 33)

3.2 Lastensuojelun avohuolto

Lastensuojelussa tulee ensisijaisesti käyttää avohuollon tukitoimia lapsen ja perheen tukemiseksi. Asiakkaan hienovarainen ja ihmisarvoinen kohtelu on ensiarvoisen tärkeää ja lastensuojelun toiminnassa tulee huomioida YK:n lasten oikeuksien sopimuksessa taatut lapsen oikeudet. (Lavikainen ym. 2014, 11-13.)

Avohuollon tukitoimenpiteissä etusijalla ovat palvelut, jotka mahdollistavat lapsen asunon omassa kodissaan. Avohuollon tukitoimenpiteitä ovat esimerkiksi tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus. Myös taloudellinen tuki lapsen koulunkäyntiin tai vaikkapa harrastuksiin voi olla avohuollon tukitoimenpide. Näitä avohuollon tukitoimenpiteitä tarjotaan silloin, kun sosiaalihuoltolain mukaiset sosiaalipalvelut, kuten tukihenkilötyö ja vertaisryhmätoiminta, eivät anna riittävää tukea. Myös perhehoito ja laitoshuolto voivat toimia avohuollon tukitoimenpiteinä, silloin kyse on kuitenkin aina määräaikaisesta ja väliaikaisesta hoitomuodosta. (Lastensuojelulaki 1302/2014)

Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää lapsen myönteistä kehitystä, tukea vanhemmuutta ja vanhempien kasvatustaitoja. Avohuollon tukitoimiin on ryhdyttävä viipymättä, jos kasvuolosuhteet vaarantuvat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. Avohuollon tukitoimia voidaan järjestää vain vapaaehtoisesti eli vanhempien (huoltajien) ja lapsen suostumuksella. Asiakassuunnitelma tehdään yhteistyössä lapsen ja vanhempien tai huoltajien kanssa. Tukitoimien toteutuksesta vastaa sosiaalityöntekijä (Taskinen 2010, 69–71).

Lastensuojelun avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä ja tukea vanhempia, huoltajia ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä kasvatustyössä. Tukitoimilla pyritään myös ennaltaehkäisemään uusia ongelmia, kartoittamaan perheiden tuen tarvetta sekä ohjaamaan perheitä tarvitsemiensa palveluiden piiriin. (THL 2018.)

Tukea tarvitseva perhe ja lapsi voivat olla sosiaalihuollon tai lastensuojelun asiakkaita, ja saada siis sekä sosiaalihuolto- että lastensuojelulain mukaisia palveluita. Lapsi ei tarvitse lastensuojelun asiakkuutta hyötyäkseen sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista, mutta voi saada sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita, vaikka olisikin lastensuojelun asiakas. Sosiaalihuollon asiakkuus on aina vapaaehtoista, eikä ketään voida siihen pakottaa. Jos lapsen ja perheen tilanne taas vaatii tuekseen lastensuojelun apua, alkaa lapsella lastensuojelun asiakkuus. Jos palvelutarpeen arvion tai lastensuojelun tarpeen

selvityksen perusteella työntekijöille syntyy huoli lapsen tilanteesta, lastensuojelun asiakkuus voidaan aloittaa myös tilanteessa, jossa lapsi itse tai vanhemmat eivät koe sitä tarpeelliseksi. Sosiaalihuollon asiakkuuteen kukaan ei kuitenkaan joudu vastentahtoisesti. (Lastensuojeluinfo 2019.)

3.3 Lastensuojelun perhetyö

Lastensuojelulaissa (Lastensuojelulaki 417/2007) määritellään, että perhetyö on yksi laiskäätteisistä avohuollon tukitoimista. Perhetyötä määrittelee asiakkaiden omista elämäntilanteista lähtevät tarpeet, jotka voivat liittyä vanhemmuuden tukemiseen, lasten kasvatuksellisiin asioihin, sekä perheen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn lisäämiseen. (Rytkönen & Rönkkö 2010, 27.) Vuori & Nätkin (2007, 7) määrittelevät perhetyön ammatilliseksi toiminnaksi, jonka kohteena ovat perheen jäsenet. Järvisen ym. (2012, 17) mukaan perhetyöhön kuuluvat ohjaus ja neuvonta, voimavara- ja ratkaisukeskeiset keskustelut, lastenhoitoapu, tukiverkoston vahvistaminen sekä palveluohjaus.

Perhetyön määrittelemiseksi on laadittu useita perusteltuja ja eri lähtökohdista tuotettuja kuvauksia. Perhetyötä voidaan tehdä monissa erilaisissa toimintaympäristöissä ja perhetyön ammattilaiset voivat olla eri koulutuksen omaavia sekä edustaa eri ammattiryhmiä- ja nimikkeitä. Rönkön & Rytkösen (2010, 27) mukaan voidaan katsoa, että perhetyö pohjautuu sosiaalivaltion välittämisen ja huolehtimisen periaatteisiin, joilla taataan kaikille yhteiskunnan jäsenille perustuki hyvinvointiin ja turvallisuuteen.

Perhetyön aloitusvaiheessa, vireille panijana voi olla sosiaalityöntekijä, jolle herää perheen tilanteesta huoli. Prosessi saattaa käynnistyä myös jonkun perheenjäsenen aloitteesta ja huolesta. Myös lähiverkosto saattaa ilmoittaa tarpeesta avun saannille. Perhetyössä luottamuksen saavuttaminen työntekijän ja asiakkaan välille on perusedellytys työn alkamiselle ja mahdollisten tulosten saavuttamiselle. (Järvinen ym. 2012, 103-104.)

Lastensuojelun perhetyön työskentelyssä tähdätään muutokseen. Muutoksella pyritään tukemaan lasten vanhempia lasten kasvattamisessa ja huolenpidossa, omassa vanhemmuudessa sekä lasten aseman löytymisessä perheessä. Lastensuojelun perhetyöllä

pyritään välttämään lasten sijoitukset ja huostaanotot tai lakkauttamaan ne sijoittamalla lapsi takaisin kotiin. (Heino 2008, 45-46.)

Lastensuojelun avohuollon tukitoimena aloitettu perhetyö alkaa aina lapsen sosiaalityöntekijän päätöksellä, samalla tavoin kuin kaikki muutkin lastensuojelun avohuollon tukitoimet (Heino 2008, 45). Motiivina perhetyölle lastensuojelussa on useimmiten huoli erityisesti lapsesta, mutta samalla myös huoli koko perheestä (Vuori & Nätkin 2007, 18).

Lastensuojelun perhetyö on aina interventio perheen yksityisyyteen. Lastensuojelun perhetyön avulla tuetaan perhettä, mikäli perheen tilanne ja olosuhteet eivät takaa lapselle riittävän turvallista elämää. Lastensuojelun perhetyön avulla voidaan puuttua perheen arkeen, vaikka perheenjäsenet eivät itse huomaisi avun ja tuen tarvetta. Lastensuojelun perhetyön keinoin puututaan muun muassa perheen sisäisiin vuorovaikutusongelmiin. Lastensuojelun perhetyön on vaikuttavaa ja tukevaa muutostyötä. Tällä työskentelytavalla voidaan arvioida myös lastensuojelun tarvetta yleisesti, sillä työskentelyllä saadaan tärkeää tietoa lasten hyvinvoinnista ja perheen arjesta. (Järvinen ym. 2012, 81-85)

3.4 Lastensuojelun ammatillinen tukihenkilö

Lastensuojelun asiakasperheille ja heidän vanhemmilleen on mahdollista hankkia ammatillinen tukihenkilö lisäämään lapsen tai nuoren elämänhallintaa ja tuomaan onnistumisen kokemuksia. Ammatillinen tukihenkilö on sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden ammattilainen, jolla on kokemusta lasten ja nuorten kanssa työskentelystä (THL 2018). Tukihenkilötoiminta voidaan laskea sosiaalisen vahvistamisen menetelmäksi, jonka avulla voidaan parantaa yksittäisen lapsen tai nuoren hyvinvointia, elämässä tarvittavia taitoja ja myös lisätä lapsen tai nuoren osallisuutta omassa elämässään (Nuotio & Miettinen 2011, 192). Lähtökohtana tukemisessa on, että tukihenkilö antaa lapselle aikaa ja läsnäoloa. Tutkimuksissa on tullut esille, että lapset kaipaavat aikuisilta ennen kaikkea kiiireetöntä yhdessäoloa ja lastensuojelun asiakkaille on tyypillistä, että heidän elämässään on liian vähän tukevia aikuisia. Vanhemmilla ei syystä tai toisesta ole riittävästi aikaa tai voimavaroja lapsen huomioimiseen. Tukisuhteessa tuettava lapsi saa tukihenkilön jakamattoman huomion. Tukihenkilö on aikuinen, joka on vain lasta varten, joku joka huomaa, näkee ja kuulee hänet. Tukihenkilö tukee lasta parhaiten keskittymällä läsnäoloon lapsen kanssa. Tuen sisältö vaihtelee lapsen tarpeiden ja tukihenkilön ominaisuuksien mukaan. (Korhonen 2012, 39–40.)

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on toimimista vanhempien apuna ja tukena lapsen ja nuoren kasvun ja kehityksen turvaamiseksi. Tukihenkilötoiminnan avulla pyritään tarjoamaan lapselle ja nuorelle heidän tarvitsemansa aikuisen tuki ja huomio ja sitä kautta mahdollisuus tasapainoiseen kehitykseen. Lapsen tai nuoren kohtaaminen on tärkeää ammattilaisen työssä. Aito kohtaaminen tarkoittaa luottamuksellisen suhteen rakentamista, jolloin lapselle tai nuorelle tulee tunne siitä, että aikuinen on kiinnostunut hänestä ihmisenä. Aidossa kohtaamisessa luovutaan opituista vuorosanoista ja asetetaan alltiiksi oma ihmisyyys. (Tuomikanta 2009, 30.)

Luottamuksessa keskeistä on, että yhdessä pyritään asiakkaan hyvään ja suhteessa ei tehdä mitään osapuolia loukkaavaa. Luottamuksellisen suhteen perusta on siinä, että voi luottaa toisen tarkoittavan hyvää ja tämä henkilö pyrkii ratkaisuihin, jotka ovat toisen edun mukaisia. Lastensuojelun asiakkaina olevat lapset ja nuoret ovat mahdollisesti usein kokeneet kohdallaan luottamuksen pettäneen saattaa olla vaikeaa saavuttaa heidän luottamustaan. Tästä syystä työskentelyn alkaessa saattaa kulua pitkäkin aika ennen kuin luottamuksellinen suhde muodostuu asiakkaan ja työntekijän välille. (Särkelä 2001, 31-36.)

4 OSAAMISEN KEHITTÄMINEN JA PEREHDYTTÄMINEN

4.1 Osaamisen johtaminen ja kehittäminen

Perehdyttämisen lisäksi henkilöstön osaamisen kehittämisen tulisi kuulua yrityksen liiketoiminnan suunnitelmaan. Yrityksen johdon ja esimiesten olisi tärkeää säännöllisesti arvioida, kuinka hyvin henkilöstön osaaminen vastaa yrityksen tarpeita ja ovatko osaamisen kehittäminen ja urasuunnitelmat yrityksen strategian mukaisia. Suomessa hyödynnetään heikosti yrityksistä jo löytyvää ammattitaitoa ja kokemusta eikä niin sanottu hiljainen tieto siirry sukupolvelta, työntekijältä tai osastolta toiselle. Yritysten liiketoiminnan kehittämissuunnitelmat voivat olla hyviä, mutta henkilöstön osaamisen kehittämistä ei suunnitella riittävän pitkällä aikavälillä. (Lankinen ym. 2004, 33-36.) Vaikuttava oppiminen organisaatiossa edellyttää, että yksilöiden osaaminen siirtyy tiimien tai yksiköiden osaamiseksi ja sen kautta edelleen organisaation kulttuurin, järjestelmien ja toimintamallien tasolla tapahtuvaksi kehitykseksi (Viitala 2003, 55).

Osaamisen johtamisen tärkein osa organisaatiossa on ihmisten osaamisen tason nostaminen ja vaaliminen. Yksilöiden osaaminen on koko organisaation osaamisen lähtökohta, ehto ja ratkaiseva tekijä. Organisaatioon ei synny mitään osaamista ilman ihmistä. Ihminen oppii ja käyttää osaamistaan, jos hän kykenee, tahtoo ja jaksaa. Työntekijän arvo on ennen kaikkea siinä, miten hän kykenee uudistamaan omaa osaamistaan työssä, organisaation toiminta-ajatuksen ja päämäärien edellyttämällä tavalla. (Viitala 2008, 16-17.)

Osaamisen kehittämistä pitää johtaa suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Osaamisen kehittäminen on arjen toimintojen johtamista sekä osaamisen kehittymistä seurataan, jotta tavoitteet kyetään saavuttamaan. Organisaatiossa osaamisen lisäämiseksi pitää yksittäisten henkilöiden osaamista jakaa ja osaaminen muutetaan tiimien ja ryhmien kautta yhteiseksi osaamiseksi (Tuomi & Sumkin 2012, 31). Yksilötasolla oppimiselle keskeistä ovat kokemukset, mieli- ja vertauskuvat ja kieli kognitiiviset kartat ja keskustelu. Ryhmätasolla olennaista on jaettu ymmärrys, keskinäinen hyväksyntä ja vuorovaikutusta tukevat järjestelmät. Organisaatiotasolla oppimiselle merkityksellisiä asioita ovat rutiinit, arviointijärjestelmät, säännöt ja toimintamallit. (Viitala 2003, 55.)

Osaamisen taso, käyttö ja uusien asioiden oppimisenopeus vaikuttavat yritysten kilpailukykyyn. Osaamisen kehittämisen on tarkoitus antaa edellytykset yritysten tavoitteiden ja

päämäärien mukaiseen osaamiseen nyt ja tulevaisuudessa. Osaamista vaalitaan ja kehitetään yrityksen kaikilla tasoilla. Parhaimmillaan osaamisen kehittämisen tulokset näkyvät kehittyneempinä toimintatapoina, tuotteina ja palveluina, innovaatioina sekä parantuneena taloudellisena tuloksena (Viitala 2007, 170). Osaamista voidaan kehittää muun muassa sijaisuuksilla, työnkierrolla, projektityöskentelyllä, työn rikastamisella ja laajentamisella, mentoroinnilla ja perehdyttäjän tai työnopastajana toimimisella. Näiden työpaikan sisällä tapahtuvien toimenpiteiden lisäksi on esimerkiksi ulkoinen koulutus tai ammattikirjallisuuteen tutustuminen. Kokeneille työntekijöille voidaan tarjota mahdollisuutta toimia mentorina tai osallistua työkiertoon. Mentorointi hyödyttää uuden työntekijän lisäksi mentori itseään, kun hänen osaamistaan ja ammattitaitoaan arvostetaan avoimesti. Sijaisuuksia tekemällä ja työkierrolla syvennetään ja laajennetaan työntekijöiden ammattitaitoa. Tästä hyötyy työntekijän lisäksi myös yritys. (Östberg 2014, 149-150.)

Yrityksen henkilöstöllä tulee olla henkilökohtaiset kehittämissuunnitelmat. Suunnitelmissa määritellään yrityksen ja työntekijän osaamistavoitteiden yhdistäminen. Suunnitelma tulee olla nykytilan lisäksi mahdollisten tulevien tehtävien ja haasteiden varalle. Suunnitelman tulee koskea työntekijän kokonaisvaltaista osaamista eikä vain tietoja ja taitoja. Jokainen työntekijä on henkilökohtaisesti itse ensisijaisesti vastuussa oman osaamisensa kehittämisestä. (Kauhanen 2012.)

4.2 Perehdytys yrityksessä

Perehdytyksestä työpaikalla määrää lait, työturvallisuuslaissa edellytetään perehdytyksen antamista työpaikalla (Työturvallisuuslaki 738/2002). Lisäksi työsopimuslain mukaan on työnantajan velvollisuus järjestää riittävän kattava ohjaus ja opastus työntekijälle, jotta hänellä on riittävän hyvät edellytykset suoriutua työtehtävästään (Työsopimuslaki 55/2001). Työntekijän tuleekin perehdytyksessä saada riittävä opastus työturvallisuuden ja työterveyshuoltoon liittyvistä asioista (Tehy 2019).

Työsuojelulainsäädännössä määritellään työnantajan velvollisuudeksi työhön perehdyttämisen järjestämisestä (Mäntynen & Penttinen 2006, 2). Työnantajan on siis huolehdittava siitä, että uusi työntekijä saa perehdytyksen työhön. Esimiehen vastuulla on perehdyttämisen suunnittelu ja toteuttaminen. Perehdyttäminen on yleensä esimiehen ja muun henkilöstön yhteistyötä. Perehdyttäminen suoritetaan suunnitelman mukaan. Uudelle

työntekijällä voidaan nimetä myös kokeneempi henkilö tueksi, jonka puoleen voi kääntyä mieltä askarruttavissa asioissa. (Lepistö 2004, 59.) Esimiehellä on vastuu myös siitä, että hän ohjeista vanhat työntekijät uuden työntekijän tuloon ja kertoo heille hänen saapumisestaan ja näin varmistaa, että myös perehdytys toteutuu. Esimies myös tiedottaa uuden tulokkaan tulosta henkilölle, joka uutta henkilöä opastaa, jotta tämä pystyy valmistautumaan työntekijän tuloon ja hänen perehdyttämiseensä. (Lepistö 2004, 59.)

Perehdytyksellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla uusi tai joissain tapauksissa jo pidempään palvellut henkilö, oppii tuntemaan työpaikkansa, työpaikan ihmiset sekä oman työtehtävänsä siihen liittyvine odotuksineen. Lisäksi työntekijä oppii perehdytyksen kautta työpaikan toiminta-ajatuksen ja liike- tai palveluidean sekä työpaikan tavat. Perehdytykseen kuuluvat myös toimenpiteet, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työyhteisönsä ihmiset, työtoverit ja asiakkaat. (Kangas 2003, 4.)

Työnopastus eli työhön perehdyttäminen kuuluu perehdyttämisen toimenpiteisiin. Työnopastuksen tavoitteena on, että perehdytettävä oppii työtehtävänsä sekä tietää oman vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa ja omaan työhönsä kohdistuvat odotukset (Kangas 2003, 4). Parhaimmillaan perehdyttäminen on tapahtumasarja, joka etenee perehdytettävälle soveltuvalla tahdilla ja tällöin varmistetaan, että perehdytettävän rooli muodostuu sellaiseksi, kuin se on suunniteltu (Kjelin & Kuusisto 2003, 14, 163).

Perehdyttäminen on eduksi sekä yksilölle että organisaatiolle. Perustavoitteena on auttaa tulokkaita tulemaan mahdollisimman nopeasti työyhteisön toimiviksi jäseniksi. Tämä ydintavoite yhdistää yksilön oppimisen, työn hallinnan ja työyhteisöön sosiaalistumisen (Kjelin & Kuusisto 2003, 46). Perehdyttäminen on työpaikolla annettavista koulutuksista merkittävin, sen merkitys työmotivaatioon ja -hyvinvointiin on huomattavan tärkeä (Lepistö 2004, 56). Tämä toiminta viestii myös muulle henkilöstölle organisaation huolenpidosta ja välittämisestä työntekijöitä kohtaan (Kjelin & Kuusisto 2003, 24). Toiminnan yksi keskeisimmistä tavoitteista on, että perehdytettävän työpanos kohdistuu asioihin, joita varten hänet on palkattu (Kjelin & Kuusisto 2003, 53). Perehdyttäminen voidaan ajatella sijoituksena työpaikalla. Uuden työntekijän opettamisen avulla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista sekä vähennetään työtapahtumia ja poissaoloja. Perehdyttäminen on koko ajan voimassa oleva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan (Mäntynen & Penttinen 2006, 2).

Uuden työntekijän tullessa yritykseen perehdyttämiseen kuuluu vahvasti perehdyttämisoppaat. Oppaat ovat oleellinen osa uuden työntekijän tutustumiseen yritykseen ja sen

toimintamalleihin. Materiaali voi sisältää yleistä tietoa yrityksestä ja sen tarjoamista palveluista. (Hyppänen 2013, 183.) Työntekijän ensimmäisenä työpäivänä voidaan jakaa hänelle ”Tervetuloa taloon” -tyyppinen opas, johon on kerätty kaikki perehdytykseen liittyvä materiaali valmiiksi. Perehdytystä tukeva materiaali tukee merkittävästi työtehtävien oppimista. Tämän tyylisten oppaiden tekeminen ja ylläpitäminen kuormittaa organisaatiota ja vie aikaa, mutta valmis materiaali lyhentää perehdyttämiseen kuluvaan aikaa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9-11.)

Perehdytysoppaaseen voidaan sisällyttää yleisen tiedon lisäksi myös tarkempaa tietoa yritykseen ja työtehtävään liittyvistä asioista. Oppaassa voidaan mainita seuraavan tason asioita, joita ovat esimerkiksi käytettävissä olevien järjestelmiin liittyviä ohjeita sekä työyhteisön käytäntöihin liittyviä asioita. Tarkemmissa tiedoissa ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyvät menetelmät, koneet ja järjestelmät ja työturvallisuus. Yksi perehdyttämisen tärkeä osa-alue, joka olisi hyvä sisällyttää perehdytysoppaaseen on myös työsuhdetta määrittävät periaatteet ja säännöt, kuten mm. palkanmaksuun liittyvät asiat, työajat, vastuut, tietoturva-asiat, työterveyshuolto ja työsuhde-edut. (Viitala 2007, 190.)

Yrityksellä on monia eri tapoja ja näiden yhdistelmiä tuottaa perehdyttäminen uudelle työntekijälle. Vierihoidoperehdyttämisessä työntekijä oppii vierestä seuraamalla ja perehdyttäjä kertoo työn lomassa yrityksestä, työyksiköstä ja työtehtävistä. Tämän tavan etuna on yksilöllinen perehdyttäminen ja selkeä vastuunjako. Heikkouksena tai vaarana tällä menetelmällä voidaan pitää perehdyttäjän omaa kiinnostusta tai sen puutetta työn tekemiseen ja perehdytyksen tasalaatuisuuden saavuttamista. Malliperehdyttäminen sisältää yrityksen selkeät ohjeet ja materiaalit, jotka helpottavat yksittäisen perehdyttäjän työtä. Huomioitavaa tässä mallissa on, että perehdyttäminen ei jää ainoastaan yleiselle tasolle. Tasalaatuisuuden saavuttamiseksi ja perehdyttäjän työn helpottamiseksi etuna mallissa on valmiit toimintamallit, jonka pohjalta toimia. Laatuperehdyttämisessä on nimetty päävastuunkantaja, joka vastaa pääosin perehdyttämisestä, vaikka koko tiimi kehittää perehdytystä. Dialoginen perehdyttäminen on tasavertaista. Dialogisessa perehdyttämisessä tulokas tuo omaa osaamistaan ja taitoaan työyhteisöön samalla, kun ottaa vastaan uutta tietoa. Tässä mallissa molemmat osapuolet kehittyvät ja oppivat. (Kupias & Peltola 2009, 36-41.)

5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

5.1 Kehittämistehtävän määrittely

Kehittämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä edellyttävää, dynaamista prosessia, johon liitetään systemaattisuuden ja tuloksellisuuden termistöä (Anttila 2007, 11). Kehittämistoiminta nojautuu käsitykseen siitä, mikä on kehitettävä kohde ja mikä on kehittämisen tavoite, millaisin kehittämisen menetelmin kohteessa olevat asiat voidaan ratkaista sekä miten ja millaisissa kanavissa tuotoksen tai tuloksen tulokset julkaistaan. Kehittämistoiminnan kohdalla ensisijaisena tavoitteena on tyypillisesti jonkin konkreettisen asiantilan tai toiminnan muuttaminen. Kehittämistoiminnalla on siis oma rajattu, suunniteltu, vaiheistettu ja tulosten hyödyntämiseen perustuva tehtävä tietyssä ympäristössä. (Salonen ym. 2017, 29-34.) Kehittämistarpeen tunnistaminen on kehittämistoiminnan liikkeelle panna voima: esimerkiksi käytännön työssä on ilmennyt jokin muutostarve, jonka vuoksi kehittämistoimintaa lähdetään toteuttamaan (Salonen ym. 2017, 55).

Kehittämistoiminta koostuu vaiheista, joissa projektia lähdetään työstään. Aluksi pitää tunnistaa nykykäytännön kehittämistarpeet. Tämän jälkeen aloitetaan ideointivaihe, joka johtaa suunnitteluvaiheeseen. Suunnittelun jälkeen siirrytään toteutusvaiheeseen, josta seuraa tulos ja tuotos. Tuloksen ja tuotoksen jälkeen tulee arviointivaihe ja jos tulos on tyydyttävä, niin siirrytään päätösvaiheeseen, jossa aloitetaan tuotoksen levittäminen. Käytännössä kehittämistoiminta ei useinkaan etene näin lineaarisesti vaan vaiheet limityvät toisiinsa ja voivat olla myös yhtäaikaisia. (Salonen ym. 2017, 52.)

Kehittämistyöni koskee perehdytyskansion tekemistä Arjessa Oy:n lastensuojelun avopalveluiden Turun toimipisteeseen toimeksiantajan toimesta. Tarkoituksena oli luoda perehdytyskansio, jonka yritys muuttaa sähköiseksi versioksi. Tällöin henkilöstön on helppo tukeutua siihen myös muulloin kuin toimistolla. Kehittämistehtäväni oli määritellä yritykselle mahdollisimman kattava ja selkeä perehdytyskansio niin uusille kuin vanhoillekin työntekijöille työn tekemisen tueksi. Perehdytyskansioon toimeksiantaja halusi sisällyttää eri työtehtävien sisältämän lyhyen työnkuvauksen lisäksi tarkasti järjestelmien käyttöohjeet, päivittäiset työntekijöiden arkirutiinit ja muut tärkeät toiminnot, joita työntekijä tarvitsee päivittäisessä toiminnassa. Tämänlainen sisällitys sai vahvistusta myös työntekijöiden kanssa käymissäni keskusteluissa.

5.2 Kehittämismenetelmät

Kehittämisen menetelmiä voidaan jäsentää monella eri tavalla. Joskus työskentelyä palvelevat parhaiten tutkimusmenetelmät, esimerkiksi kysely tai haastattelu tarpeiden tunnistamisessa tai tuloksien arvioinnissa. Yleisellä tasolla menetelmissä on kyse käytännön keinoista ja työskentelytavoista, joilla päästään kehittämistoiminnan tavoitteeseen. Osa kehittämisen menetelmistä ja välineistä palvelevat parhaiten tietyissä kehittämisprosessin vaiheissa, joskin monet sopivat käytettäväksi useissa vaiheissa. Yhteistä näille on ensinnäkin se, että ne osallistavat toimijoita monin eri tavoin. Toinen tehtävä menetelmillä on tiedon tuottaminen, siivilöinti ja kumulointi. Tämä perustuu osallistujien kokemuksiin ja näkemyksiin esimerkiksi kehittämiskohteesta. Menetelmien kolmas tehtävä on osallistujien ajatuksellinen sitouttaminen työskentelyyn, mikä edellyttää erityisesti vastuuhenkilöiltä innovaatioperiaatteiden hyväksymistä ja hallintaa. (Salonen ym. 2017, 56.)

Tuotoksen muodon ja sen perimmäisen tehtävän vuoksi keskityin kvalitatiivisiin menetelmiin omassa kehittämistyössäni, koska tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, ja aineisto kootaan luonnollisessa, todellisessa tilanteessa. Tutkimukseen osallistuva kohdejoukko valitaan myös tarkoituksenmukaisesti, eikä satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. Kvalitatiivista menetelmää käytetään myös silloin kun tiedon keruun instrumenttina suositaan ihmistä. Apuna voidaan kuitenkin käyttää lomakkeita ja testejä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan myös metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat ja ”ääni” pääsevät esille. (Hirsjärvi ym., 164.)

Dialoginen kehittämiskeskustelu

Tuotoksen työstämisessä keskeisenä menetelmäni oli dialoginen kehittämiskeskustelu. Avoin ja suora keskustelu mahdollistaa osaamisen, luovuuden ja motivaation käyttöönoton, sekä erilaisten näkemysten huomioimisen. Keskustelun tavoitteena on yhteinen ymmärrys. (Salonen ym. 2017, 61) Työntekijöiden mielipiteiden, osaamisen ja erilaisten näkemysten kuuleminen ja huomioiminen tuotoksen sisällössä oli tavoitteeni, jolloin dialogisen kehittämiskeskustelun käyttäminen oli perusteltua.

Valmistauduin ennen jokaista dialogista kehittämiskeskustelua miettimällä aiheen ja kysymyksiä kyseisestä aiheesta valmiiksi. Aihe ja kysymykset antoivat rungon keskusteluille mutta keskusteluissa nousi esiin myös kysymysten ulkopuolista keskustelua jotka liittyivät kuitenkin keskustelun aiheisiin (työnkuvat, osaaminen, järjestelmät).

Haastattelua muistuttava keskustelu valikoitui suoritustavaksi sen joustavuuden ja dialogisuuden vuoksi. Dialogisessa kehityskeskustelussa haastattelijalla on parempi mahdollisuus esittää täydennettäviä kysymyksiä, sekä tulkita jo annettuja vastauksia. Lisäksi haastattelu mahdollistaa lomakekyselyä paremmin ihmisten motivoinnin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 36.) Dialoginen vuorovaikutussuhde ja keskustelu muodostuu molemminpuolisesti vuorovaikutteisen työskentelytavan kautta. Vuorovaikutussuhde on parhaimmillaan molemminpuolista arviointia, toiminnan uudelleen suuntaamista, vertaistukea sekä palautteen antamista ja vastaanottamista. (Salonen 2013, 6.)

Keskusteluissa dialogisuuden lisäksi on tärkeää myös aktiivinen kuunteleminen. Koin tärkeäksi luoda haastateltaville tunteen, että olen kiinnostunut ja arvostan heidän vastauksiaan ja näkemyksiään. Hyvä haastattelija kykenee kuuntelemaan, mitkä asiat nousevat haastateltaville tärkeiksi, ja herättämään luottamusta haastateltavissa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 69).

Dialogisissa kehityskeskusteluissa käytin aineiston keräämiseen muistiinpanoja. Muistiinpanot tukivat tuotoksen teossa organisaatiosta saadun materiaalin jäsentelyn ja sisällön oikeellisuuden varmistamiseksi. Lisäksi muistiinpanojen avulla pystyin hyvin eri henkilöiden kanssa käydyissä keskusteluissa huomioimaan eri henkilöiden eroavat kommentit ja keskustelemaan niistä.

Kysely

Monivalintakysymyksissä annetaan vastaajille valmiit vastausvaihtoehdot. Avoimien kysymysten tavoitteena on saada vastaajilta mahdollisimman rehellinen ja avoin vastaus, niin että vastaajan oma mielipide tulee mahdollisimman hyvin esiin. Kysymysten järjestys on tärkeä ja kysymysten johdonmukaisuus helpottaa vastaamista. Kannattaa myös käyttää mahdollisimman yksinkertaisia ja vastaajalle tuttuja sanoja ja sanamuotoja. (Vilkkä 2015, 106-107.)

Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa vain työntekijöiden käsitys organisaation perehdytyksen nykytilasta, ja siitä miten he ovat itse perehdytyksen omalla kohdallaan kokeneet. Samalla esimiehet halusivat selvittää, miten työntekijät parantaisivat perehdytystä ja mitkä asiasisällöt ovat sellaisia missä työntekijät kokivat eniten parannettavaa ja mitkä asiat ovat ehdottomia tuotoksessani. Kyselyn suoritin webropol-ohjelmistolla. Kyselyn suorittaminen nimettömänä ja sähköpostin välityksellä valikoitui menetelmäksi, koska tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan kysyä myös monia asioita.

Kyselymenetelmä on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

5.3 Prosessin vaiheistus ja aikatauluttaminen

KEHITTÄMISTYÖN AIKATAULU

9/2018	Kehittämistyön aiheen valinta, tapaaminen Arjessa	Aloitus- vaihe
11/2018	Kehittämistyön hyväksyminen ammattikorkeakoulun puolelta	
11/2018	Kehittämistyön kirjallisuuskatsauksen ja opinnäytetyön suunnitelman laatiminen	Suunnitelu- vaihe
1/2019	Kehittämistyön toimeksiantosopimusten laatiminen	
1/2019	Kehittämistyösuunnitelman esitleminen toimeksiantajalle ja sen palauttamien koululle	
1/2019	Alustavat keskustelut työntekijöiden kanssa	Toteutus- vaihe
1/2019	Dialoginen kehityskeskustelu esimiehille ja keskustelussa nousseiden aiheiden käsittely	
2/2019	Kehittämistyön tietoperustan kirjoittaminen	
2/2019	Webropol-kyselyiden laatiminen työntekijöille	
3/2019	Webropol-vastausten purku ja analysointi	
3/2019	Dialogiset keskustelut työntekijöiden kanssa työn sisällöstä	
4/2019	Webropol-vastausten esittäminen ja palaveri toimeksiantajan kanssa	
4/2019	Dialogiset keskustelut työntekijöiden ja esimiesten kanssa tuotoksen sisällöstä	
4/2019	Perehdytyskansion tekeminen	
4/2019	Palaveri toimeksiantajan kanssa	
5/2019	Kehittämistyön kirjoittaminen ja hiominen lopulliseen muotoonsa	Viimeistely- vaihe
5/2019	Perehdytyskansion viimeistely	
5/2019	Kehittämistyön esittäminen ja palauttaminen	Valmis tuotos

6 PROSESSI

Aloitusvaihe

Toimeksiantaja aloitti keskustelun kanssani mahdollisuudesta tehdä kehitystyö heidän yrityksen Turun toimipisteeseen jo syyskuussa 2018. Esimieheni kysyi minulta, haluaisinko tehdä perehdytyskansion organisaatioon, sillä heiltä puuttui tällainen kokonaan. Organisaatiossa oli huomattu hankaluuksia ja puutteita perehdyttämisen kanssa. Heidän mielestään perehdytyskansion käyttöön saaminen auttaisi uusia työntekijöitä työuran alussa ja samalla se tukisi vanhojen työntekijöiden työskentelyä. Aloin suunnittelemaan tuotosta mielessäni jo ensi tapaamisen jälkeen. Tutustuin eri työpaikoissa oleviin valmiisiin perehdytyskansioihin ja mietin niistä hyviä puolia mitä olisi hyvä ottaa tulevaan tuotokseen mukaan. Mielestämme toteuttaisimme perinteisen perehdytyskansion rinnalla kulkevan sähköisen version, johon työntekijä pystyisi tukeutumaan muuallakin kuin toimipisteellä. Tällöin tuotos tukisi myös työskennellessä kentällä.

Päädyin ottamaan toimeksiannon vastaan ja hyväksyin aiheen koulussa marraskuussa 2018.

Suunnitteluvaihe

Tämän jälkeen aloitin työstämään kirjallisuuskatsausta sekä kehitystyön suunnitelmaa. Toimeksiantosopimus allekirjoitettiin tammikuussa 2019. Samalla esittelin suunnitelman kehittämistyön toteuttamiseksi. Toimeksiantaja hyväksyi suunnitelmani. Toin suunnitteluvaiheessa esille ajatuksen tuotoksen siirtämisestä sähköiseen muotoon. Tämä kiinnosti toimeksiantajaa ja he suunnittelivat sen tapahtuvan organisaatiossa sisäisesti. Sovimme, että suunnittelen tuotoksen siten että he voivat siirtää sen sitten sähköiseen muotoon.

Toteutusvaihe

Toteutusvaiheen alkaessa olimme valinneet toimeksiantajan kanssa menetelmät joilla lähtisin kehittämistyötä tekemään. Menetelmät valikoituivat toimeksiantajan aikataulun ja kehitystyön luonteen vuoksi dialogiseksi kehityskeskusteluksi, kyselyksi ja ryhmätyöksi. Esimiesten kanssa kävin dialogista kehittämiskeskustelua, jossa keräsin heidän näkemyksensä tärkeimmistä pääkohdista, joita he kokevat perehdytyskansiossa olevan pakollisena tietona. Lisäksi keskustelussa keräsin kysymyksiä, joihin esimiehet halusivat

saada vastauksia henkilöstöltä liittyen organisaation perehdytyksen nykytasoon ja siihen mitä henkilöstö koki tärkeäksi liittyen perehdytyskansioon ja sen sisältöön. Dialogisen kehittämiskeskustelun pohjalta sain käsityksen organisaation johdon ajatuksista perehdytyksen tärkeimmistä osa-alueista. Keskustelun pohjalta loin työntekijöille verkkokyselyn, jonka jaoin heille sähköpostin välityksellä. Kysely sisältää avoimia ja monivalintakysymyksiä. Kysymykset perustuvat teoriaan ja esimiehiltä saadun dialogisen kehittämiskeskustelun pohjalta saatuihin tietoihin mitä he halusivat kysyä aiheesta. Kyselyllä tarkennetaan ja haetaan lisää informaatiota aiheista, joita työntekijät kokevat tarvitsevana työssään ja perehdytyskansiossa. Haastattelujen teko edellyttää huolellista suunnittelua ja kouluttautumista haastattelijan rooliin ja tehtäviin, mikä vie aikaa (Hirsjärvi ym. 2009, 206). Tässä keskustelussa kävimme myös läpi, minkälaista informaatiota he halusivat saada tietää työntekijöiltä liittyen perehdyttämiseen ja sen sisältöön organisaatiossa. Tämän keskustelun pohjalta loin webropol kyselyn, jonka lähetin kaikille organisaation työntekijöille. Kysymysten asettelussa tulee huomioida kehittämistoiminnan tavoitteet (Anttila 2007, 84).

Tammikuussa 2019 aloitin alustavat dialogiset keskustelut työntekijöiden kanssa ja he kertoivat keskusteluissa aiheen tarpeellisuudesta organisaatiossa. Keskusteluissa kerroin tekeväni heille myös kyselyn, jossa he saisivat tuoda esille omia näkemyksiään perehdytyksestä organisaatiossa ja siitä mitä he haluaisivat perehdytyksessä kehittää. Kaikki työntekijät olivat tyytyväisiä kuullessaan kyselystä ja samalla siitä, että heidät otetaan kehittämistyössä huomioon ja että heitä kuunnellaan.

Kyselyn sain valmiiksi helmikuussa 2019 ja lähetin sen työntekijöille sähköpostin välityksellä. Annoin vastausaikaa kolme viikkoa, jotta saisin mahdollisimman paljon vastauksia kysymyksiin. Tällöin saisin mahdollisimman kattavan näkemyksen perehdytyksen tasosta, puutteista ja toiveista työntekijöiltä. Saatua vastaukset, noin 35% vastaanottajista vastasi. Keräsin vastaukset kokoon ja yhdistin asiasisällöt, jotka esittelin organisaation esimiehille. Vastaajien vastausten pohjalta kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että perehdyttämässä on kehittäväää ja he antoivat vastauksissaan informaatiota mitä perehdyttämässä ja perehdytyskansiossa olisi hyvä olla. Kyselyn vastausten, lakisääteisten asioiden ja esimiesten antamien vastauksien pohjalta, muodostimme yhteisesti perehdytyskansion sisällysluetteloa ja mietimme sen sisältöä. Tämän pohjalta aloimme työstämään itse tuotosta pienissä ryhmissä ryhmätyönä yhdessä työntekijöiden kanssa. Työryhmien kokoonpanot muodostuivat aihealueen ja sisällön mukaan organisaation sisällä. Organisaatioon, järjestelmiin, työterveyteen, vakuutuksiin, palkanmaksuun ja

työsuhde-etuihin liittyen kokoonnuimme lähiesimiesten kanssa ja keräsimme hajanaisia ohjeistuksia yhteen ja muokkasimme tietoja tämän hetken toimintoihin sopivaksi. Asiakkuuksittain ryhmiteltyihin työnkuvauksiin lähiesimiehet osallistuivat itse ja sen lisäksi ryhmittöihin osallistui työntekijöitä jotka pääsääntöisesti työskentelevät kyseisten asiakasryhmien kanssa. Tällöin saimme ajankohtaista kuvausta asiakasryhmän kanssa työskentelestä. Kokosimme pääkohtia asiakasryhmistä ja heidän kanssaan tehtävästä tehtäväkuvasta. Tuotokseen tuli hyvin kuvattuna millaista työtettä organisaatio edellyttää, eettisiä arvoja asiakasryhmää kohtaan ja mitä pitää ottaa huomioon päivittäisessä työskentelelyssä. Huhtikuussa työryhmät kokoontuivat ja kokosimme sisältöä työntekijöiden näkemysten ja organisaatiolta saamani materiaalin mukaan.

Tarkistusvaihe

Tarkistusvaiheessa pidimme toimeksiantajan kanssa palaverin, jossa kävimme tuotosta läpi ja tarkastelimme sen oikeellisuutta. Toimeksiantajan puolelta lähiesimiehet lukivat kehittämistyömme, jonka pohjalta teimme työryhmässä korjauksia ja tarkennuksia asiasisältöön. Tämän jälkeen tuotos oli työntekijöiden nähtävissä ja kommentoitavissa toimeksiantajan toimistolla. Työntekijöiden kommenttien jälkeen korjasimme ja muokkasimme vielä työryhmässä kehitystyön ja tuotoksen sisältöä.

Viimeistelyvaihe

Viimeistelyvaiheessa muokkasin kehitystyötäni lopulliseen muotoon ja muokkasin tuotoksen ulkonäköä ja kävin sen läpi asiavirheiden estämiseksi.

7 TUOTOKSEN ESITTELY

7.1 Tuotoksen rajaus ja sisältö

Tuotos rajattiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Toimeksiantajan halusi sisällyttää tuotokseen lakisääteisten tietojen lisäksi selkeästi päivittäiseen toimentaan liittyviä tietoja. Osa tuotoksen sisällöstä otettiin mukaan työntekijöille tekemäni kyselyn pohjalta ja työntekijöiden toimesta. Tuotokseen tuli yhteensä 15 pääkohtaa, jotka avaan lyhyesti myöhemmin tässä kappaleessa. Tuotoksessa oleva sisältö on hyvin yksityiskohtaista ja informatiivista, esimerkiksi järjestelmien ohjeista löytyy kuvalliset mallit miten toimia ja osassa on lisäksi linkit youtube-videoihin joissa on ohjeet videon muodossa. Tuotoksen sisältö kerättiin ja kasattiin dialogisissa kehityskeskusteluissa sekä ryhmätoissa yhdessä toimeksiantajan työntekijöiden kanssa. Tuotos tulee käyttöön toimeksiantajan Turun toimipisteelle paperisena version ja lisäksi toimeksiantaja vie tuotoksen sähköisenä verkkoon, jolloin työntekijät voivat tutustua ja tarkistaa siitä asioita myös kentällä. Tuotoksesta löytyy niin yhteystiedot kuin tarkat ohjeet esimerkiksi uhkaavassa tilanteessa toimimiseen kentällä. Tuotoksessa on myös otettu huomioon työn riskit ja uhkatekijät muutenkin ja sisällytetty toimintaohjeet turvallisen työskentelyn takaamiseksi sekä myös ohjeet jos työtehtävässä on tapahtunut terveyttä vaarantava tapahtuma. Tuotokseen on pyritty ottamaan työskentelyryhmissä kaikki työhön liittyvät asiat huomioon ja sisällyttää ne siihen.

Organisaatio ja yhteystiedot

Tuotoksen alussa käsitellään yleisesti Hyvinvointipalvelut Arjessa organisaatiota ja kerrotaan yrityksen arvoista yleisellä tasolla. Esittelyssä kerrotaan yleisellä tasolla organisaation toiminnasta sosiaalialan yksityisenä palvelun tuottajana ja mitä toimintoja yritys tuottaa. Tämän jälkeen avataan tarkemmin Turun toimipisteen toiminta-alue ja mitä palveluja Turussa tuotetaan. Seuraavaan kappaleeseen on kerätty tarpeelliset yhteystiedot Turun toimipisteen osalta, jotta jokainen työntekijä löytää tarvitsemansa yhteystiedon yhdestä paikasta.

Työterveys, työturvallisuus ja vakuutukset

Työterveyshuollon alle keräsimme tarkan listauksen, mitä työterveyden palvelut kattavat ja pitävät sisällään. Lisäksi tästä kappaleesta löytyy työterveyden yhteystiedot ja

aukioloajat, kuten myös ohjeet miten varata aika työterveyteen. Halusimme myös työterveyden alle kirjata, miten organisaatio käsittelee sairauspoissaolon, miten ja millä aikataululla työntekijän tulee ilmoittaa poissaolosta esimiehelle. Organisaation työterveys pitää sisällään oikeuden myös käyttää omamehiläinen sovelluksen ja digiklinikan. Tuotoksesta löytyy myös käyttöohjeet näiden palveluiden käyttöön.

Työturvallisuudesta käsitellään tuotoksessa laajasti. Organisaatiolla on tarkat ohjeet miten työntekijän tulee toimia työtapaturman tai vapaa-ajan tapaturman sattuessa ja nämä ohjeet löytyvät tuotoksesta. Lisäksi työturvallisuuden alle on listattu ohjeet veritapaturman tai puremavamman sattuessa ja myös tartuntatautilakia koskeva ohjeistus työntekijää varten. Lopuksi työturvallisuus lukuun sisällytettiin ohjeet ja ilmoituskäytäntö työssä koetun häirinnän tai epäasiallisen kohtelun sattuessa työntekijän kohdalle.

Vakuutuksiin on kirjattuna organisaation pakolliset työntekijävakuutukset, niiden korvausarvot ja miten tulee toimia vahingon sattuessa. Lisäksi organisaatiolla on vapaaehtoinen vakuutusturva työntekijöiden vapaa-aikaa ja matkustamista koskien ja myös näiden vakuutusten sisältö, korvausarvot ja toimintaohjeet ovat sisällytettynä perehdytyskansioon.

Tehtäväkuvaukset asiakasryhmittäin

Tähän osioon listattiin kaikki Turun toimipisteen tuottamat sosiaalihuollon ja lastensuojelun avopalvelujen palvelut. Palveluiden alle kirjattiin organisaation eettisten arvojen ja toimintatapojen sekä työntekijöiden näkemysten mukaan yleiset työohjeet, kuinka toimia kunkin asiakasryhmän kanssa. Ohjeissa painotettiin myös jokaisen työntekijän persoonallista työtettä ja asiakkaiden oikeuksia. Tehtäväkuvaukset kerättiin kasaan ryhmittäin pienryhmissä ja työntekijät pääsivät käytännön tasolla vaikuttamaan menetelmiin ja millaiseen työnkuvauksen asiakasryhmistä laitetaan.

Autot ja työvälineet

Näissä kahdessa kappaleessa käsitellään käytännön työhön liittyviä ominaisuuksia. Autot otsikon alle on listattu organisaation käytössä olevat autot. Lisäksi tähän on listattuna autojen käyttöön liittyvät ohjeet, jotka sisältävät esimerkiksi tankkaukseen ja mahdollisiin kolareihin liittyvät ohjeet. Otsikon alta löytyy myös ohjeet, kuinka auto varataan käyttöön ja missä tämä varaus tehdään. Ohjeista löytyy myös ohjeet ajon loppumisen jälkeisiin kirjaamisiin ajopäiväkirjaan.

Työvälineet on yleinen nimitys toimipaikan yleisille työvälineille niin asiakastyössä kuin kirjaamisissa. Kappaleen alta löytyvät ohjeet ja salasanat toimipaikan tietokoneille ja muille sähköisille laitteille, joita voi käyttää asiakastyössä. Lisäksi kappaleeseen on lisätty mistä toimipaikassa löytyy esimerkiksi lelut ja pelit, pääsyliput, alkoholimittarit ja muut asiakastyössä tarvittavat materiaalit.

Työsuhde-edut ja palkanmaksu

Näistä kappaleista löytyy tiedot kaikista työsuhde-eduista, joita organisaatio tarjoaa työntekijöilleen, sekä tiedot palkanmaksuun liittyen. Palkanmaksussa on kerrottu palkkapäivät, minä päivinä maksetaan kulukorvaukset sekä ohjeet palkkalaskelman tulkitsemista varten.

Järjestelmät

Domacare on asiakastietojärjestelmä, jonne työntekijä kirjaa ja raportoi asiakastapahtumat ja asiakaskulut. Tämän järjestelmän kautta organisaatio laskuttaa palvelunmaksajaa. Kappaleessa on kuvalliset ja sanalliset ohjeet ohjelmiston käyttöä varten.

Työvuorovelhoon työntekijä kirjaa itse omat tehdyt tuntinsa ja tämän myötä organisaatio maksaa palkan työntekijälle. Tuotoksessa on ohjeet tämän ohjelmiston käyttöä varten, jotta työntekijä pystyy perehtymään järjestelmään.

Basware on organisaation uusi ohjelma työntekijän kululaskujen tekemiseen. Tuotoksessa kuvalliset ja sanalliset ohjeet järjestelmän käyttöä varten.

Sympa HR on organisaation henkilötietojärjestelmä. Tänne työntekijä voi listata osaamistaan ja käymiään kurssejaan. Lisäksi järjestelmästä löytyy infoa ja ohjeita työntekijäitä varten. Tuotokseen laitettu selkeät ohjeet järjestelmän käyttöä varten.

Office kappaleen alla yleisiä käyttöohjeita käytössä olevista Microsoft Officen ohjelmitoista ja tietoa pilvipalvelimesta ja mitä organisaation pilvestä löytyy.

Liitteenä on tuotoksena tekemäni perehdytyskansion sisällysluettelo, josta näkyy tuotoksen sisältö. Itse tuotosta en toimeksiantajan toivomuksesta ole voinut kehittämistyöhöni liittää sillä se sisältää informaatiota jota he eivät halua julkistaa.

8 KEHITTÄMISTYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI

8.1 Ammatillinen pohdinta

Ammatillisesti kehitystehtävän tekeminen on parantanut omaa osaamistani lainsäädöllisesti ja samalla kehittänyt ammatillista osaamistani toimeksiantajaorganisaation työntekijänä. Työn tekemisen kautta olen oppinut myös lisää yksityisen sektorin sosiaalialan yrityksen eroista kunnallisen alan toimijoihin. Myös yksityisen puolen toimijan sijoittuminen palvelusektorissa tarkentui itselleni huomattavasti.

Selkeästi tuotoksen tekeminen on parantanut omaa näkemystäni juuri perehdyttämisen tärkeydestä työyhteisössä. Ja dialogisten keskustelujen kautta huomasin kuinka tärkeäksi uusien työntekijöiden lisäksi myös vanhemmat työntekijät kokivat perehdytyksen ja perehdytyskansion. Lainsäädännöllisesti työnantaja veloitetaan antamaan uudelle työntekijälle perehdytyksen ja mielestäni tätä perehdyttämistä pitäisi joko omavalvonnan tai ulkopuolisen kontrollin kautta valvoa paremmin. Perehdyttämällä kuitenkin varmistetaan uuden työntekijän sujuva siirtyminen uusiin työtehtäviin sekä tämän myötä varmistetaan asiakkaiden saama palvelujen tasalaatuisuus ja oikeudenmukaisuus.

Kehittämistyön prosessin aikana huomasin refleктоivani aihetta paljon ja se sopii minulle hyvin. Reflektion pohjalta työskentelen tehokkaammin, koska olen useasti ajatellut tehtävät asiat jo etukäteen. Reflektion etuna on myös se että jos jokin asia ei sujunutkaan suunnitellulla tavalla niin reflektiivisen työtteen kautta käsitellen tapahtuneen.

Sosiaalialan kompetensseista kehittämistyön aikana kehittyi mielestäni itselläni suurimmin eettinen osaaminen. Reflektointi sekä yksilön tasa-arvon edistäminen ja huono-osaisuuden ehkäisy nousi eniten esille eettisestä osaamisesta. Eettinen pohdinta kohdallani kohdistui työntekijöiden tasa-arvoiseen asemaan työyhteisössä riippumatta heidän henkilökohtaisesta osaamisestaan ja luonteestaan. Eettistä pohdintaa kävimme myös paljon työryhmässä käsitellessämme asiakasryhmien tehtäväkuvauksia. Samoissa keskusteluissa nousi esille asiakkaiden tasa-arvon edistäminen ja yleisesti huono-osaisuuden ehkäisy työotteillamme. Oma juridinen tietämykseni on kehittämistyön aikana myös kehittynyt ja laajentunut. Niin työntekijöiden kuin asiakkaiden laillisten oikeuksien tieto ja ymmärrys parantui työskentelyn aikana.

Asiakastyön osaaminen avautui itselle laajemmin työryhmissä tehtyjen asiakasryhmien tehtävien käsittelyn yhteydessä. Keskusteluissa itselleni avautui monien lastensuojelun avopalvelujen piirissä tehtävien palvelujen sisältö. Sisällön ymmärrettyäni keskustelimme tietenkin myös itse asiakastyöstä ja näin sain hyvän kuvan monesta asiakastyöstä, jota en vielä itse ole tehnyt.

Palvelujärjestelmään liittyvä tietous kasvoi myös. Varsinkin lastensuojelun avopalveluiden tarjoamat vaihtoehdot yksityisellä palveluntarjoajilla avautui. Keskusteluissa sivuttiin myös eroavaisuuksia julkisen puolen palvelujen tarjoajiin ja näiden kahden eroavaisuuksiin. Ero julkisen ja yksityisen puolen palveluista muodostui itselleni paremmaksi ja selkeämmäksi. Myös sektoreiden välillä tehtävä yhteistyö selkeytyi itselleni.

Tutkimukellinen kehittämisosaaminen kehittyi itselläni sosiaalialan hankkeiden puolesta. Kehittämistyöni kehitti osaamisessani dialogisen kehityskeskustelun käymistä, organisoimista ja kehittämistyön raportointia.

8.2 Toimeksiantajan arviointi

Toimeksiantajan mukaan tekemäni tuotokseni kehittää heidän organisaatioon tulevien uusien työntekijöiden perehdyttämistä ja työtehtäviin siirtymistä. Toimeksiantaja oli tyytyväinen työtoteeseeni ja siihen että johdin hyvin tapaamisia ja tuotoksen tekemisen aikataulutusta. Aikataulu oli toimeksiantajan mukaan riittävä ja ei häirinnyt työntekijöiden normaaleja työtehtäviä. Yhteistyömme toimeksiantajan mukaan sujui hyvin ja minun oma ammatillinen osaaminen oli sillä tasolla että työskentely yhdessä toimeksiantajan työntekijöiden kanssa sujui saumattomasti. Saamani palautteen mukaan toin omalla työskentelylläni oman panokseni tuotokseen ja samalla otin heidän toiveensa hyvin huomioon.

Kokoamamme tuotos tullaan viemään toimeksiantajan mukaan sähköiseen muotoon heidän toimestaan ja sitä käytetään mukaillen myös organisaation muissa yksiköissä. Muut yksiköt muokkaavat tuotosta itse niiltä osin kuin tiedot tai toiminnot ovat erilaiset kuin Turun toimipisteessä. Tuotoksen sisältöä kiiteltiin toimeksiantajan puolesta ja heidän mielestään olin osannut ottaa tuotoksessa huomioon sekä työntekijöiden kuin organisaation toiveet. Toimeksiantaja kommentoi sisällön olevan laaja ja kattavan hyvin Turun toimipisteen tarpeet ja toimintatavat. Palautteen mukaan tuotoksen avulla perehdyttäminen toimipisteessä helpottuu ja nopeutuu. Työskentelymme aikana toimeksiantajani

teki muitakin muutoksia perehdytyskäytäntöön ja he antoivat lisää perehdytysvastuuta määrätyille työntekijöillä, jotka halusivat osallistua perehdyttämisen organisointiin yrityksessä. Tämä uudistus nousi esille tekemässäni kyselyssä. Uudistus ehdotuksesta ja sen esille tuomisesta sain myös kiitosta toimeksiantajan palautteessa.

Toimeksiantajan mukaan kehittämistyöni muistutti heitä perehdyttämisen tärkeydestä ja samalla herätti heitä miettimään lisää omia perehdyttämiskäytäntöjään. Tuotokseni toimii hyvänä pohjana perehdyttämisen suunnittelulle organisaatioissa.

8.3 Johtopäätökset

Tekemääni tuotosta tullaan käyttämään päivittäisessä käytössä toimeksiantajan organisaatioissa. Tuotoksen tekemisen johdosta organisaatioissa pohditaan tiettyjen työntekijöiden nimeämistä vastuuseen perehdyttämisen järjestämisestä ja organisoinnista. Nämä samat henkilöt nimettäisiin päivittämään tekemääni tuotosta aina kun toimintatavoissa

Perehdytyskansion ja perehdyttämisen tärkeyttä ei voida aliarvioida organisaatioissa vaan siihen pitäisi panostaa entistä enemmän sillä hyvin toteutettuna perehdyttäminen luo toiminnallista ja taloudellista etua yritykselle. Hyvällä perehdyttämisellä ja siihen panostamisella luodaan parempaa työilmapiiriä ja henkilökunta on sitoutuneempaa organisaation yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Perehdyttämisellä saavutetaan yhtenäisempi työote ja näin kyetään varmistamaan tasalaatuisemmat palvelut ja parantamaan asiakkaan oikeusturvaa ja saatavan palvelun laatua.

LÄHTEET

- Ahto, A & Mikkola, E. 1999. Perhehoito lastensuojelussa. Saarijärvi: Gummerus
- Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina. Akatiimi Oy
- Arjessa Oy. Viitattu 5.3.2019. www.arjessa.fi > arjessa
- Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämissuhteet. Helsinki. Vastapaino
- Heinonen, J. & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Keuruu. Otavan kirjapaino
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Helsingin Yliopisto
- Humana 2019. Viitattu 5.3.2019. www.humana.se > humana > om oss > humana finland
- Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen. Helsinki. Edita
- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi - perhetyön arkea. Helsinki: Edita Prima.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna. Tietosanoma
- Kangas, Pirkko 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus
- Kauhanen, J. 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki. Sanoma Pro Oy
- Kjelin, Eija & Kuusisto Pia-Christina 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum
- Korhonen, A. 2012. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. 2.painos. Helsinki: Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki. Palmenia
- Lammintakanen, J & Rissanen, S (toim.) 2015. Sosiaali- ja terveysjohtaminen. 2.painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Lankinen, P., Miettinen, A. & Sippola, V. 2004. Kehitä osaamista – hyödynnä kokemusta. Helsinki. Talentum Media Oy.
- Lapsen oikeuksien sopimus. Viitattu 26.2.2019. <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-lyhennettya/>
- Lastensuojelulaki 417/2007. Annettu Helsingissä 13.4.2007. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Lastensuojeluinfo 2019. Viitattu 5.3.2019. www.lastensuojeluinfo.fi > Lapsiperheiden palvelut > Lastensuojelu- ja sosiaalipalvelut.

- Lavikainen, M., Puustinen-Korhonen, A. & Ruuskanen, K. 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Tampere. Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. uud. painos. Helsinki. Työturvallisuuskeskus.
- Mäntynen, J. & Penttinen, A. 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus.
- Nuotio, J. & Miettinen, M. 2011. Tukihenkilötoiminta sosiaalisen vahvistamisen menetelmänä. Teoksessa Lundholm, P. & Herranen, J. (toim.) 2011. Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. HUMAK. 191-203.
- Rytkönen, T. & Rönkkö, L. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Räty, T. 2007. Uusi lastensuojelulaki. Helsinki. Edita
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2018. Viitattu 9.12.2018. <http://www.stm.fi> > vastualueet > sosiaali- ja terveyspalvelut > sosiaalipalvelut > lastensuojelu
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turku. Turun ammattikorkeakoulu
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T., Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Tampere. Juvenes Print Oy
- Silfverberg, P. 2007. Ideasta projektiksi projektin vetäjän käsikirja. Viitattu 28.2.2019 http://www.helsinki.fi/urapalvelut/materiaalit/liitetiedostot/ideasta_projektiksi.pdf
- Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Jyväskylä. Gummerus
- Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOY
- Taskinen, S. 2007. Lastensuojelulaki (417/2007): Soveltamisopas. Vaajakoski. Gummerus
- Tehy 2019. Viitattu 5.3.2019. www.tehy.fi > apua > työsuhteen alkaminen > perehdytys
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018. Viitattu 9.12.2018. <http://thl.fi> > käsikirjat > lastensuojelun käsikirja > työprosessit > ehkäisevä lastensuojelu
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018. Viitattu 26.3.2019. <http://thl.fi> > käsikirjat > lastensuojelun käsikirja > työprosessit > avohuolto
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018. Viitattu 19.4.2019. <http://thl.fi> > aiheet > lapset, nuoret ja perheet > peruspalvelut > lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut > tukihenkilöt ja -perheet > tukihenkilöt
- Tuomi, L. & Sumkin, T. 2012. Osaamisen ja työn johtaminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Tuomikanta, A. 2011. Tukihenkilötoiminta lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Pori. Sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma
- Työturvallisuuslaki 738/2002. Annettu Helsingissä 23.8.2002. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Työsopimuslaki 55/2001. Annettu Helsingissä 26.1.2001. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

- Uimonen, T. 2005. Asiantuntija kirjoittaa. Teoksessa Asiantuntija viestii, 208-270. Karhu, L., Salo-Lee, L., Sipilä, J., Selänne, M., Söderlund, L. Uimonen, T. & Yli-Kokko, P. Keuruu. Inforviestintä Oy.
- Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Prima Oy
- Viitala, R. 2003. Osaamisen johtaminen esimiestyössä. Acta Wasaensia. Liiketaloustiede. Vaasan yliopistopaino. Kopijyvä
- Viitala, R. 2008. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Otavan kirjapaino. Keuruu
- Vilka Hanna & Airaksinen Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Vuori, J. & Nätkin, R. 2007. Perhetyön tieto ja kritiikki. Teoksessa Vuori, J., Nätkin, R. (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino.
- Östberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. uudistettu painos. Viro. Meedia Zone OÜ

Perehdytyskansio


PEREHDYTYSKANSIO **- Hyvinvointipalvelut Arjessa Oy**



SISÄLTÖ

1 ORGANISAATIO	1
2 YHTEYSTIEDOT VARSINAIS-SUOMI	2
3 TYÖTERVEYSHUOLTO	3
3.1 Työterveyshuolto sisältää	3
3.2 Työterveyshuollon yhteystiedot	3
3.3 OmaMehiläinen sovellus ja digiklinikka	4
3.4 Sairauspoissaolo ja siitä ilmoittaminen	5
4 TYÖTURVALLISUUS	6
4.1 Kuinka menetellä työtapaturman tai vapaa-ajan tapaturman sattuessa	8
4.2 Kuinka toimia veritapaturman tai puremavamman sattuessa	9
4.3 Tartuntatautilakia koskeva ohjeistus työntekijöille	11
4.4 Ilmoitus työssä koetusta häirinnästä tai epäasiallisesta kohtelusta	14
5 VAKUUTUKSET	15
6 TEHTÄVÄKUVAUKSET ASIAKASRYHMITÄIN	23
7 AUTOT	28
8 TYÖVÄLINEET	30
9 TYÖSUHDE -EDUT	32
10 PALKANMAKSU	33
10.1 Verokortti	33
10.2 Kuinka tulkita palkkalaskelmaa	33
11 DOMACARE	36
12 TYÖVUOROVELHO	41
13 BASWARE	45
14 SYMPA HR	51
15 OFFICE	54

Kysely



Arjessa

Kysely perehdytyksestä tulevaa perehdytyskansiota varten

1. Kuinka kauan olet työskennellyt yrityksessä?

- 0-1 vuotta
- 1-3 vuotta
- 3-5 vuotta
- enemmän kuin 5 vuotta

2. Miten perehdyttäminen on toiminut kohdallasi tullessasi organisaatioon?

3. Millä tavoin olisit toivonut että sinut perehdytetään työtehtävään?

4. Mitä asioita olisit toivonut perehdytyksessä käsiteltävän?

5. Mikä perehdytyksessäsi oli hyvää?

6. Mitkä asiat ovat jääneet epäselväksi perehdytyksen jälkeen?

7. Mistä asioista tarvitsisit edelleen lisää informaatiota?

8. Vapaa sana perehdytyksestä ja siihen liittyvistä asioista organisaatiossasi
