

# PEREHDYTYKSEN LAADUN ARVIOINTI

Arviointilomake Seviset Oy -organisaation käyttöön

Merja Siekinen

Opinnäytetyö, Syksy 2010

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak

Pohjoinen, Oulu

Hoitotyön koulutusohjelma

Sairaanhoitaja, (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Siekinen, Merja. Perehdytyksen laadun arviointi. Perehdytyksen laadun arviointilomake Seviset Oy -organisaation käyttöön. Oulu, syksy 2010, 39 s., 4 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Pohjoinen Oulu. Hoitotyön koulutusohjelma, sairaanhoitaja (AMK)

Tämän opinnäytetyön tehtävänä on tuottaa uuden työntekijän perehdytysprosessin arviointilomake Seviset Oy:lle. Lomakkeella arvioidaan organisaation perehdytysprosessin laatua ja sen kehittämishaasteita. Arviointilomake on kehitetty yrityksen perehdyttämishjelman teemoista projektityön menetelmin.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää perehdytysprosessia Seviset Oy organisaatiossa. Arviointilomake tuottaa tietoa organisaatiolle perehdyttämisen ominaisuuksista. Jatkossa kehittämishaasteena on sitouttaa organisaation yksiköt arviointilomakkeen systemaattiseen käyttöön ja saatujen tulosten perusteella parantaa perehdytyksen laatua Seviset Oy:n organisaatiossa.

asiasanat; perehdytys, laadunarviointi, oppiva organisaatio

## ABSTRACT

Siekkinen, Merja. Quality assessment of orientation. An assessment form of orientation for the use of Seviset Oy organization. Oulu, autumn 2010, 39 pages, 4 appendices. Language: Finnish.

Diaconia University of Applied Sciences, Diak North, Oulu. Degree programme of Nursing, registered nurse.

The aim of the study project was to produce an assessment form for a new employee's orientation in Seviset Oy organization. The assessment form will be used to assess the orientation process and will show the development challenges of it. The assessment form was developed by applying methods of project work based on orientation program themes of Seviset Oy.

The objective of the study project was to develop an orientation process in Seviset Oy organization. The assessment form will produce information for the quality of orientation. A future challenge is to make the Seviset Oy organization committed to the systematic use of the assessment form and by the results of the assessment form to use to improve the quality of orientation in the organization.

Keywords: orientation, quality assessment, learning organization

## SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT.....	3
1.JOHDANTO.....	5
2.PEREHDYTYS OSANA TYÖYHTEISÖN LAADUNHALLINTAA.....	6
2.1 Perehdytystä ohjaava lainsäädäntö.....	6
2.2 Perehdytys työntekijän asiantuntijuuden kasvun lähtökohtana.....	7
2.3 Perehdytys työyhteisön oppimisen välineenä.....	10
2.4 Perehdytysprosessin arviointi laadun kehittäjänä organisaatiossa.....	13
3. PEREHDYTYS ORGANISAATION KEHITTÄMISEN VÄLINEENÄ.....	18
3.1 Opinnäytetyön tavoite ja tehtävä.....	18
3.2 Opinnäytetyön toimeksianto ja suunnitelma.....	18
3.3.1 Asiakasanalyysi.....	20
3.3.2 Aineiston hankinta ja analyysi.....	22
3.3.3 Arviointilomakkeen sisällön valinta.....	23
3.3.4 Arviointilomakkeen ulkoasu ja viimeistely.....	26
4. PROJEKTIN ARVIOINTI.....	27
4.1 Arviointilomakkeen arviointi.....	27
4.2 Projektin arviointi.....	29
5.POHDINTA.....	33
6. LÄHTEET.....	35
7. LIITTEET.....	39
7.1 Perehdytyksen laadunarvioinnin pääotsikot.....	39
7.2 Kysymyksen asettelun lähtökohtia.....	40
7.3 Arviointilomake.....	41
7.4 Projektisuunnitelma.....	42

## 1. JOHDANTO

Hyvin perehdytetty työntekijä tuntee työnsä ja tehtävänsä. Hän kokee olevansa työyksikkönsä täysivaltainen jäsen. Hän pystyy palvelemaan asiakkaansa laadukkaasti, taloudellisesti ja turvallisesti. Työtehtävästä saatu onnistumisen tunne antaa mahdollisuuden sitoutua työpaikkaan ja työyhteisöön. Perehdytys on työntekijälle ja koko organisaatiolle oppimisprosessi. Perehtyessään työntekijä tutustuu organisaation arvoihin, etiikkaan ja organisaation strategiaan. Hän perehtyy itseään koskevaan työnteon juridiikkaan ja työsuhdetietoihin. Erityisen tärkeää on perehtyä asiakkaan kanssa tehtävään hoiva- ja hoitotyöhön. Perehdytettävää kiinnostaa myös se, mitä häneltä uudessa työtehtävässä odotetaan.

Seviset Oy on hoiva- ja kotipalveluita tuottava yritys Kuusamossa. Se tarjoaa hoivaa n. 100 asiakkaalle Kiviharjun Palvelutalossa, Palvelukoti Rantalassa, Palvelukoti Tervaskoivussa sekä kotipalvelussa.

Tämän opinnäytetyön tehtävänä on tuottaa uuden työntekijän perehdytysprosessin arviointilomake Seviset Oy:lle. Lomakkeella arvioidaan organisaation perehdytysprosessin laatua ja sen kehittämishaasteita. Arviointilomake on kehitetty yrityksen perehdyttämishjelman teemoista projektityön menetelmin. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää perehdytysprosessia Seviset Oy -organisaatiossa.

## 2. PEREHDYTYKSEN OSANA TYÖYHTEISÖN LAADUN HALLINTAA

Perehdytys on uuden työntekijän oikeus saada tietoa työstään, työnantajastaan, sen toimintatavoista, arvoista ja strategiasta. Perehdytys on työnantajan mahdollisuus nähdä toimintansa ulkopuolisen silmin ja saada palautetta. Perehdytys antaa organisaatiolle mahdollisuuden muuttaa tai terävöittää toimintatapojaan tarpeen mukaan. Kehittymisen ja kasvamisen mahdollisuus vaatii työntekijältä, työyhteisöltä kuin myös organisaatiolta avoimuutta kohdata ja hyväksyä oma vajavaisuutensa, sitoutumista uusien asioiden ja toimintamallien oppimiseen, keskinäistä luottamusta sekä joustavuutta.

### 2.1 Perehdytystä ohjaava lainsäädäntö

Työhön perehdytys on turvattu laissa. Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitautteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden, haittoja. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.) Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan antamaan työntekijälle laadun ja työolojen edellyttämää opastusta ja ohjausta työssä sattuvan tapaturman sekä työstä aiheutuvan sairastumisen välttämiseksi.

Erikseen on säädetty nuoren työntekijän perehdytyksestä, joka tulee esille alle 15-vuotiaiden työntekijöiden kohdalla. Työnantajan on huolehdittava, että nuori työntekijä, jolla ei ole työhön tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta, saa opetusta ja ohjausta työhönsä sekä työolojen, ikänsä ja muiden ominaisuuksiensa edellyttämää

henkilökohtaista opastusta työssä niin, että hän välttyy aiheuttamasta vaaraa itselleen tai muille. (Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998.)

Työsopimuslaissa säädetään yleisvelvoitteeksi että työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55.) Laissa yhteistoiminnasta yrityksissä kuvataan työnantajan velvollisuudet työhönotossa noudatettavista periaatteista ja käytännöistä. Näiden käytäntöjen mukaan työnantajalla on velvollisuus käsitellä yhteistoimintaneuvotteluissa työhöntulijalle työpaikkaan ja yritykseen perehtymiseksi annettavat tarpeelliset tiedot. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.)

## 2.2 Perehdytys työntekijän asiantuntijuuden kasvun lähtökohtana

Työhön perehdytys on tärkeää sekä työnantajalle että työntekijälle. Töiden tulee sujua kilpailukykyisesti ja tuottavasti. Työn laadun täytyy säilyä, vaikka työntekijä olisi uusi työpisteessä. Yrityksen on tuotettava laadukkaita tuotteita tai palveluita. Sen on huolehdittava henkilöstönsä työturvallisuudesta sekä henkisestä hyvinvoinnista. Kaikki tämä aiheuttaa suuria haasteita perehdytykselle. Työhön perehdytys ja tehtäväkohtainen työnopastus nopeuttavat yksilön kehittymistä tiedoiltaan ja taidoiltaan työyhteisön täysivaltaiseksi jäseneksi. (Työturvallisuuskeskus 2006, 31.)

Kauhasen (2009) mukaan perehdyttämisen avulla pyritään antamaan oikea kuva organisaatiosta ja auttamaan työntekijää luomaan myönteisiä kokemuksia

organisaatiosta ja työtehtävistään. Hyvin toteutettu perehdytys luo uudelle työntekijälle mahdollisuuden tottua nopeasti organisaation tapoihin ja sopeutua työyhteisöön. Perehdyttämistä seuraa varsinainen työnopastus, joka voi tehtävästä riippuen kestää muutamasta päivästä muutamaa kuukauteen. Yleensä noin vuoden kuluttua taloon tulemisesta voidaan sanoa, että henkilö pystyy antamaan täyden työpanoksen omassa tehtävässään. Työhön perehdyttämisen tavoitteena tulee olla työn hallinta ja laadukas tuote tai palvelu. Tavoitteeseen päästään parhaiten, kun työhön perehdyttämistä pidetään monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana, joka ei rajoitu vain työtehtävien opettamiseen, vaan jossa otetaan huomioon myös omatoimisuuteen kannustaminen ja sisäisen yrittäjä-hengen omaksuminen. (Kauhanen 2009, 152.)

Kupias (2009) on määritellyt perehdytyksen seuraavasti: perehdyttämällä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla uuden tai uutta omaksuvan työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Laajimmillaan perehdytys kehittää perehtyjän lisäksi myös vastaanottavaa työyhteisöä ja koko organisaatiota. Perehdytys on konkreettinen työnantajan tarjoama panos, jolle hän toivoo jonkin ajan kuluttua tuotoksen kautta vaikuttavuutta. Perehdytys tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla henkilö oppii tuntemaan työyhteisönsä, sen toiminta-ajatuksen, vision ja liikeidean sekä sen arvot ja tavat (= työyhteisöön perehdyttäminen). (Kupias 2009, 19.)

Perehdytyksen avulla henkilö oppii tuntemaan myös työpaikkansa ihmiset, asiakkaat ja työtoverit (työpaikkaan perehdyttäminen) sekä oman työnsä ja siihen liittyvät odotukset (=työhön perehdyttäminen eli työnopastus). (Kauhanen 2009, 151.) Työntekijältä toivotaan omatoimisuuden asennetta. Hän ottaa asioista selvää ja haluaa kehittää itseään ja osaamistaan. Hän myös kantaa vastuun omasta oppimisestaan sekä osaamisestaan. Työntekijä pystyy muuttamaan omia toimintatapojaan tilanteen muutosten mukaan sekä ottamaan muutostilanteissa vastuuta ja toimimaan aktiivisesti ja tavoitteellisesti.



(Työturvallisuuskeskus 2006, 31.)

Perehdytys ei tarkoita ainostaan uusien tietojen ja taitojen kehittämistä, vaan auttaa parhaimmillaan työntekijää saamaan esille, parantamaan, tunnistamaan ja hyödyntämään hänellä jo olevaa osaamista. Perehdytyksellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, jotka edesauttavat uuden työntekijän edellytyksiä onnistua työssään. Yrityksen toimintatapa ja pelisäännöt on otettava huomioon, samoin uuden työntekijän tausta ja kokemus. Perehdyttämisen kansantaloudelliset hyödyt ovat suuret. Sen avulla luodaan edellytykset sille, että työntekijä pysyy kunnossa, on tyytyväinen, sairastaa vähemmän ja huolehtii työn tuottavuudesta. Perehdyttämisläkin päästään tässä vain alkuun. Työnteon kehittymisen mahdollisuuksia on perehdytyksen jälkeen edelleen vaalittava työpaikalla. (Kupias 2009, 20.)

Perehdytyksen ei tule olla vain uuteen työhön opettamista. Sen tulee pitää sisällään laajasti koko organisaatioon tutustumisen, mahdollisuuden antaa palautetta ja kehittämisideoita. Perehdytyksen aikana saadun tiedon ja taidon käyttö arjen käytännöissä vaatii työntekijältä mahdollisuutta ja tahtoa kehittyä työntekijänä ja osana uutta työyhteisöä. Hyvä työyhteisö auttaa uutta työntekijää perehtymään työhönsä hyvin. Hyvässä työyhteisössä uuden työntekijän kynnys kysyä asioita helpottuu. Työhyvinvointi auttaa työssä jaksamisessa sekä auttaa työntekijää paneutumaan työhönsä hyvin. Kun työntekijä on tyytyväinen työhönsä, se näkyy suoranaisesti myös potilaan saamassa hoidossa ja kohtelussa. Jos työntekijä ei ole saanut kunnollista perehdytystä työhönsä, aiheuttaa se helposti erilaisia haittatapahtumia sekä ”läheltä piti”-tilanteita. Myös työmotivaatio ja työssä jaksaminen ovat heikkoja. (Vuorela 2010, 18.)

### 2.3 Perehdytys työyhteisön oppimisen välineenä

Perehdytystilanne on työyhteisön mahdollisuus saada ulkopuolisen henkilön näkemys työyhteisön prosessien toiminnasta. Nämä näkemykset mahdollistavat oppimisen ja kehittymisen työyhteisössä. Se, kuinka paljon tätä otollista tilannetta halutaan käyttää hyväksi, riippuu sekä yksilön (perehdytettävän) että työyhteisön ja lopulta myös organisaation halusta ja kyvystä asettaa toimintansa alttiiksi palautteelle ja ennen kaikkea oppia palautteestaan. (Kupias 2009, 78.)

Työyhteisöllä on perehdytystilanteessa mahdollisuus kehittyä tiiminä. Kehittyminen vaatii luottamusta, avoimuutta, hyväksyntää ja sitoutuneisuutta työyhteisöissä. (Pirnes 1998, 47.) Ryhmän kehittyminen vaatii kasvua työyhteisönä. Ilman työyhteisön kasvuprosessia ei ole mahdollista kehittää työn prosesseja sillä tasolla, että prosessit todella muuttuisivat ja jäisivät käytännöiksi työyhteisöön. Työyhteisön kehittymistä kypsäksi ryhmäksi tulisi tapahtua monella eri tasolla; luottamuksen, avoimuuden, sitoutumisen ja keskinäisen riippuvuuden tasoilla. Kypsä ryhmä on yhdistänyt asioiden ja ihmisten johtamisen, eikä se tarvitse ulkopuolista organisoimaan, johtamaan tai ohjaamaan, ryhmä on itseohjautuva. (Pirnes 1998, 45.)

Perehdytys toimii oppimisen välineenä monella tasolla. Hyvä perehdytys ohjaa ja opastaa uuden työntekijän tehtäviinsä ja sitouttaa hänet työyksikköön. Hyvä perehdytys saa koko työyhteisön tarkastelemaan ja tehostamaan toimintaansa. Organisaatiotasolla vaikutukset näkyvät taloudellista voittoa tavoittelevissa organisaatioissa liiketaloudellisina vaikutuksina ja kaikissa organisaatioissa perustehtävän tukemisena tai toiminnan laadun ylläpitämisenä ja kehittämisenä. Nämä nähdään ehkä liian kaukaisina asioina hyvän perehdyttämisen tunnuspiirteiksi. Toisaalta ne tuodaan kyllä voimakkaasti esiin, kun kysytään perehdyttämisen hyötyä. (Kupias 2009, 113.)

Perehdytyksen laadunarviointi on organisaatiolle mahdollisuus oppia uutta toimintatavoistaan. Useissa tutkimuksissa mainitaan organisaation oppiminen kyvyksi uusiutua ja muuttaa toimintaansa. (Väänänen 2003; Sydänmaalakka 2003) Uusiutuminen tarkoittaa sitä, että organisaatiolla on jatkuvasti valmius hankkia uutta tietoa osaamisestaan. Organisaation oppiminen eroaa yksilön ja tiimin oppimisesta. Organisaation oppiminen tapahtuu jaettujen oivallusten, tiedon ja ajattelumallien kautta, jotka organisaation jäsenillä on. Organisaation oppiminen perustuu aikaisempaan tietoon ja kokemukseen. (Väänänen 2003, 26.)

Oppivassa organisaatiossa ihmiset kehittävät kyvykkyyttään saadakseen aikaan haluamiaan asioita. Oppivassa organisaatiossa rohkaistaan yhteistoiminnallisten tavoitteiden muodostamista sekä oppimaan yhdessä. Näin kehitetään kykyä vaikuttaa omaan tulevaisuuteen eikä keskitytä vain säilyttävään tai sopeutuvaan oppimiseen. (Hätönen 2007, 2.) Organisaatiotutkijat ovat pyrkineet selvittämään, miten organisaatio oppii yksilöiden oppimisen kautta, minkälainen organisaation oppimisprosessi on ja miten organisaatio käsittelee tietoa. Oppivaa organisaatiota kuvataan monilla määritelmillä ja eri tieteenalojen näkökulmasta. Keskeistä oppivalle organisaatiolle on tiimityö ja tiimissä oppiminen, järjestelmällinen ajattelu, vapaa tiedonkulku, koko henkilöstön jatkuva kehittäminen, kehittymisen ja oppimisen palkitseminen, jatkuva työtapojen ja prosessien kehittäminen, hajautettu päätöksenteko ja osallistava johtaminen sekä oppimista tukeva organisaatiokulttuuri, organisaation toimintastrategian jatkuva kyseenalaistaminen ja kyky sopeutua muuttuvaan strategiaan. (Kauhanen 2010, 158.)

Oppiva organisaatio sisältää viisi tekijää (disciplines); jaetun vision, joka syntyy organisaation jäsenten (ei yksin johdon) yhteisen keskustelun ja kanssakäymisen tuloksena. Itsehallinnan, joka toimii oppivan organisaation hengellisenä kulmakivenä; se merkitsee jatkuvaa henkilökohtaisen vision selkeyttämistä ja syventämistä sekä

vallitsevan todellisuuden rehellistä näkemistä. Mentaalimallit, jotka merkitsevät ihmisten toiminnan taustalla olevia uskomuksia, oletuksia ja sisäänrakennettuja ”käsitteitä” siitä, miten maailma (ja organisaatio) toimii. Tiimioppimisen, joka tuottaa ryhmälle yksilöiden tason ylittävää suorituskkyä. Tiimioppiminen ei ole yhtä kuin organisaation oppiminen, mutta se on välttämätön ehto, sillä tiimit ovat organisaatioiden tärkeimpiä oppimisen pesäkkeitä. (Juuti ym. 2009, 136; Senge 2007 i.a.)

Tiimeissä on tärkeää antaa tilaa kaikille viidelle piirteelle, harjoittaa ja harjoitella näitä jatkuvasti ja tietoisesti sekä tukea systeemiajattelua, joka merkitsee yksilöiden ja organisaatioiden kaikkinaisen toiminnan näkemistä päällekkäisinä ja toisiinsa kytköksissä olevina systeeminä. Kasvaminen oppivaksi organisaatioksi ei ole suoraviivainen prosessi, vaan edistyminen tapahtuu näiden ominaisuuksien kehittymisen yhteisvaikutuksena. (Juuti ym. 2009, 136; Senge 2007 i.a.)

Oppivan organisaation tavoitteena on saada työntekijä tuntemaan työniloa ja kehittämään sekä kehittymään työssään jatkuvasti. Pehdytys ja annetun pehdytyksen arviointi tukee kehitystyötä. Työturvallisuuskeskuksen työelämän kehittämisen -sivustolla työtä kuvataan tekijänsä innoittajaksi; työ ei ole kuitenkaan pelkästään haitallisesti kuormittavaa, vaan työssä on myös myönteisiä piirteitä eli voimavaroja. Työn voimavarojen tunnistaminen auttaa stressin hallinnassa ja antaa puhtia työpäiviin. Työhyvinvointi, työn imu ja flow nostattavat esiin onnistumisen tunteita työssä ja lieventää työn kuormittavuuden vaikutuksia. Esimerkiksi mielekäs työ ja hyvä työyhteisön henki ja työssä solmitut ihmissuhteet vaikuttavat jopa työssä jatkamiseen ja työurien pidentämiseen. (Työturvallisuuskeskus i.a)

Oppivan organisaation tavoitteena on tuottaa tietoisilla ja järjestelmällisillä tavoilla uutta tietoa. Ratkaista ongelmia ja harjoittaa kokeilevaa toimintaa. Tuloksia saadakseen organisaatio on mukana hankkeissa ja käyttää mittareita, joiden tiedetään tähtäävän tiedon tuottamiseen ja sitä kautta toiminnan kehittämiseen. Oppivan organisaation johdossa on huolehdittava että kriittiset ja poikkeavat näkemykset tulevat kuulluiksi. Yksilöllisen aloitteellisuuden ja sisäisen keskustelun edistäminen on ratkaisevaa.

Oppiva organisaatio ottaa oppia myös ulkopuolelta arkailematta ja viivyttämättä. Tärkeitä perustietolähteitä ovat yleensä asiakkaat ja tavarantoimittajat. Tässä yhteydessä on mainittava benchmarking, joka tarkoittaa systemaattista omien tuotteiden tai prosessien vertailua itseä parempiin, mielellään maailmanluokan tuotteisiin tai niin kutsuttuihin best practice- tapauksiin eli parhaisiin tunnettuihin käytänteisiin. (Vanhala ym. 1997, 154.)

Hyvällä perehdytyksellä on suora vaikutus henkilöstön osaamiseen sekä saatavuuteen. Hyvä perehdytys edistää työhyvinvointia ja työssä viihtyvyyttä. Hyvä perehdytys on tuote, jota on kehitettävä tämän päivän vaatimusten mukaisesti. Hyvällä perehdytyksellä on tärkeä osuus rekrytointistrategiassa. (Vuorela 2010, 18.) Työhön perehdytyksen kokonaishyötyjen tarkka laskeminen on varsin vaativaa. Hyvästä työmotivaatiosta, työssä viihtymisestä ja asioiden nopeasta omaksumisesta syntyviä säästöjä voidaan ja pitääkin pyrkiä arvioimaan. Perehdytys on siis keskeinen osa uuden henkilön kehittämistä. (Kauhanen 2010, 153.) Perusajatuksen mukaisesti perehdytyksellä pyritään vaikuttamaan henkilöstön osaamiseen, uudistuskykyyn ja hyvinvointiin sekä henkilöstön saatavuuteen. Henkilöstön nykyinen liikkuvuus sijaisongelmineen nostaa esiin uudenlaisten toimintatapojen hakemisen ja käytänteiden muokkaamisen, jotka helpottavat uusien työntekijöiden taloon tuloa ja työntekijäksi sitoutumista. (Vahla 2008.)

#### 2.4 Perehdytysprosessin arviointi laadun kehittäjänä organisaatiossa

Laatu voidaan mieltää perinteisesti jonkin tuotteen tai tapahtuman virheettömäksi suorittamiseksi eli tuotantokeskeiseksi laaduksi tai suunnittelukeskeiseksi laaduksi eli tuolloin tavoitteena on maksimaalinen tuotto. Laatu voidaan määritellä myös asiakaskeskeisenä laatuna, jolloin asiakas määrittelee laadun tason. Hoitotyössä on noussut esille tulevaisuuteen kuuluva systeemikeskeinen laatumääritelmä, jossa kokonaisvaikuttavuus ratkaisee tapahtuman tai tekemisen laadun. (Itkonen 2002, 13.)

Laadunhallinnan syntyyn ovat vaikuttaneet terveydenhuollon organisaatioiden auditointi ja akkreditoinnit. Akkreditointiohjelmien katsotaan käynnistyneen Yhdysvalloissa 1910-luvulla American College of Surgeons:in (ACS) esittäessä sairaaloiden standardoimisohjelman. Akkreditointien kehityksessä on nähty neljä vaihetta: Akkreditoinnin ensimmäisessä vaiheessa keskityttiin tarkastamaan, noudatetaanko yleisesti hyväksytyjä hoitokäytäntöjä, ja standardit kuvasivatkin hoidon minimitasoa. Toisessa vaiheessa pyrittiin vaikuttamaan havaittuihin epäkohtiin ja 1970-luvulla standardit muotoiltiin osoittamaan hyvän laadun tavoitetasoa. Kolmannessa vaiheessa alettiin arvioida koko organisaatiota sekä sen johtamisjärjestelmää kliinisten hoitotulosten lisäksi. Neljännessä vaiheessa 1980-luvulta alkaen on kasvanut kiinnostus hoidon tuloksiin kuten kuolleisuuteen, sairaalainfektioihin sekä leikkauskomplikaatioihin. Painopiste on siirtynyt ongelmakeskeisyydestä systemaattisempaan valvontaan ja arviointiin. (Hirvonen 2005, 26.)

Sarala (2003) kuvaa laatuajattelun monien eri suuntausten yhteisiksi nimittäjiksi tieteellisen tarkastelutavan korostusta, jolloin toimintaa ja sen kehittämistä lähestytään tutkivalla ja kokeilevalla otteella. Tilastollisten menetelmien käyttöä, mittaamista ja arviointia. Työntekijöiden osallistumista, jolloin laatuajattelun mukaisesti työntekijän katsotaan olevan oman toimintansa paras asiantuntija. Systemaattisuutta, joka tarkoittaa sitä että toimintaa kehitetään johdonmukaisesti, tiettyjä yhdessä sovittuja ja yhdessä opeteltuja menettelytapoja noudattaen ja pitkäjänteisesti toimien. Johdon vastuuta, jolloin johto on kiistattomasti vastuussa laatupolitiikan sisällöstä, yleisten laatutavoitteiden asettamisesta ja laadun parantamismenetelmien valinnasta sekä henkilöstön aktivoinnista, mutta vastaavasti henkilöstöllä on vastuu oman toimintansa analysoinnista ja kehittämisestä johdon asettamien yleisten tavoitteiden mukaisesti. Prosesseja, jolloin laatuajattelun mukaan tuotteiden ja palvelujen kehittäminen voidaan nähdä joukkona arvoa tuottavia toimintoketjuja. Se, miten toimintoketjut on organisoitu ja miten niitä pystytään jatkossa kehittämään, on ratkaisevaa organisaation toiminnan tehokkuudelle ja viime kädessä myös taloudelliselle tuloksellisuudelle.

Laatukustannuksia, jotka ovat yksi keskeinen toiminnan hyvyttä kuvaava mittaluku. Ne sisältävät psykologisen ulottuvuuden; mikäli asiakas menettää luottamuksensa tuotteeseen tai palvelun laatuun, ei hän jatkossa enää ole asiakas. Työvirheiden poistamista, joka tarkoittaa sitä, että työ tehdään kerralla oikein. Tämä tarkoittaa sitä että toimintoketjut kehitetään sellaisiksi, että virheiden määrä minimoituu. Asiakastyytyväisyyttä, jolloin laatuajattelun mukaan organisaatiot ovat tiettyä asiakasryhmää varten, siksi asiakastyytyväisyys ja asiakkaan palveleminen on tärkeämpi tavoite kuin organisaation itseisarvoinen olemassaolo. (Sarala 2003, 105)

Uuden työntekijän, opiskelijan tai vapaaehtoisen perehdytys työyksikköön saa henkilökunnan aina parantamaan työskentelytapojaan. Uudelle tulokkaalle halutaan näyttää mitä yksikössä jo osataan. Organisaation tai työyksikön mahdollisuus oppia tulee siitä, että tulokas voi tarjota omaa, kenties erilaista osaamistaan työyhteisölle. Näin kaikki saavat uutta tietoa tai taitoa työskennellä alalla. Nikki ym. (2010) kertoo tutkimuksessaan mentoroinnin hyödyiksi nousevan työsuoritusten parantumisen, uralla etenemisen, työasenteiden parantumisen, sosiaalisten suhteiden parantumisen, hankaluuksien vähentymisen, hoitajan itsetuntemuksen parantumisen, motivaation ja kompetenssin lisääntymisen, reflektointikyvyn parantumisen, yhteistyökyvyn parantumisen, luottamuksen lisääntymisen sekä työyhteisöä tukevan ilmapiirin rakentumisen. (Nikki ym. 2010, 24)

Hoidon laatu on määritelty siksi tasoksi, mihin saakka terveydenhuollon organisaatiot kykenevät lisäämään yksilöiden tai tietyn väestönosan toivottua terveydentilaa ajantasaisen ammatillisen tiedon avulla. (Peiponen 2004, 89.) Hoidon laadun mittaaminen on perinteisesti jaettu rakenteen, prosessin ja tulosten mittaamiseen. Pitkäaikainen hoito eroaa monessa suhteessa akuuttihoitosta laadun mittaamisen osalta. On epärealistista odottaa, että pitkäaikaishoidon potilas paranisi, hyviä tuloksia ovat asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitäminen tai parantuminen niin hyvin kuin mahdollista tai paremmin kuin odotettiin. Pitkäaikaisen hoidon laatua arvioitaessa ovat monet tärkeät

tekijät "aineettomia", kuten hoidon antajan persoonaan liittyvät tekijät, esimerkiksi myötätunto ja sitoutuminen työhön. Pitkäaikaisen hoidon laadun arvioinnissa on keskeistä tuottaa teknisesti laadukasta hoitoa uhraamatta niitä tekijöitä, joita ihmiset elämässä arvostavat eniten. Pitkäaikaisen hoidon tulisi tuottaa hyvää oloa, eikä se saisi vähentää asiakkaiden elämän laatua. (Peiponen 2004, 66.)

Tuloksellisuutta mitataan ja arvioidaan usein aikaansaannoksen ja tuotoksen pohjalta. Näin arvellaan saatavan luotettava ja tieteellinen kuva siitä, miten jokin tuotantojärjestelmä, esim. ihminen, ryhmä tai organisaatio toimii ja saa aikaan. Aikaansaannos onkin huomionarvoinen tarkastelun kohde, mutta ei kuitenkaan olennainen. Aikaansaannos on ainoastaan monitekijäisen järjestelmän yksi ominaisuus, joka helposti peittää aikaansaannoksen synnyttäneet tekijät. Aikaansaannos edellyttää tuottavalta toimijalta, yksilöltä, ryhmältä tai organisaatiolta tiettyjä ominaisuuksia (esim. affektiivinen tila, asenteet, kyvykkyys, osaaminen), jotka vaikuttavat aikaansaannokseen. Näiden sisäisten tekijöiden kokonaisuutta voidaan sanoa aikaansaannoskyvyksi, joka suoritumisprosessin kautta muuttuu aikaansaannokseksi tai tulokseksi. (Suurnäkki toim. 2002, 74.) Sosiaalisella hoiva-alalla tuotos ei useinkaan ole konkreettinen tuote tai tapahtuma, kuten esimerkiksi operatiivinen sairaanhoito voi mitata leikkauskivun vähenemistä tietyllä hoitomenetelmällä. Sosiaalisen hoiva-alan tuotosta mitataan ensisijaisten asiakkaiden esim. hoivakodin asukas ja toissijaisten asiakkaiden, esimerkiksi palvelun ostavan kunnan tai kaupungin tilaajaorganisaation tyytyväisyydellä ostamaansa palveluun. (Peiponen 2004; Suurnäkki 2002).

Organisaation kolmas aikaansaannoksen mittauskohde on työntekijät. Työtyytyväisyys, työssäviihtyminen ja työn sisältö ovat työnantajaa kiinnostavia mittauksen kohteita. Laatua ei voida kehittää ilman tietoa tämän hetkisen laadun tasosta. Laadunarviointi toimii yhtenä menetelmänä saada tietoa laadun nykytilasta. Laadunarvioinnilla voidaan kartoittaa täyttääkö tämänhetkinen laatu sille asetettuja tavoitteita ja millä alueilla



laatua tulisi kehittää. Laadunarviointiin voidaan käyttää erilaisia mittareita tai kehittää yksikön tarpeita vastaava mittaustekniikka. Laadunarvioinnilla ei kuitenkaan tarkoiteta pelkkää arvioimista ja kartoittamista. Laadunarvioinnin käsitteeseen kuuluu myös laadun parantaminen ja kehittäminen. Ei ole mielekäästä tutkia laadun tasoa, jos mahdollisiin havaittuihin kehittämistarpeisiin ei puututa. (Niemi 2009, 16.)

Hyvä perehdytys on osa organisaation laadunhallintaa. Valitulla toimintatavalla yritys haluaa menestyä ja edetä valitsemaansa suuntaan. Muutos toiminnassa edellyttää työntekijöiltä halua ja kykyä oppia uutta. Jotain vanhaakin täytyy säilyttää, koska se on usein välttämätön pohja uudelle tiedolle. Jostakin vanhasta täytyy osata myös luopua ja se tarkoittaa poisoppimista. Perehdytyksessä on asetettava rinnakkain yksilön ja yrityksen tarpeet. Kyse ei aina ole irrallisista taidoista ja tiedoista, joita on opittava perehdytyksen aikana, vaan kohteena voivat yrityksen tarpeen mukaan ollakin prosessit ja ilmiöt, joita on ymmärrettävä ja hallittava. Ajatus osaamisen ylläpitämisestä ensisijassa yksilöiden tietoja ja taitoja kehittämällä liittyy käsityöläisyyteen ja massatuotantoon. Perehdytys voidaan nähdä laajempänä konseptina, joka on tukemassa valittua toimintakonseptia. Mitä paremmin nämä konseptit peilaavat toisiaan, sitä paremmin perehdytys myös tukee yrityksen menestystä. (Kupias 2009, 44.)

### 3. PEREHDYTYS ORGANISAATION KEHITTÄMISEN VÄLINEENÄ

#### 3.1 Opinnäytetyön tavoite ja tehtävä

Opinnäytetyön tehtävänä on tuottaa uuden työntekijän perehdytysprosessin arviointilomake Seviset Oy:lle. Lomakkeella arvioidaan organisaation perehdytysprosessin laatua ja sen kehittämishaasteita. Arviointilomake on kehitetty yrityksen perehdyttämishjelman teemoista projektityön menetelmin. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää perehdytysprosessia Seviset Oy organisaatiossa. Arviointilomake tuottaa tietoa organisaatiolle perehdyttämisen laadusta.

#### 3.2 Opinnäytetyön toimeksianto ja suunnitelma

Perehdytyksen laatu ja sen vaikuttavuus nousivat opinnäytetyön aiheeksi yrityksessä meneillään olleen laatutyön pohjalta. Arviointilomakkeen avulla perehdytysprosessia voidaan jatkossa kehittää. Saadun arvioinnin perusteella prosesseja voidaan kuvata, muuttaa ja kehittää. Hyvän ja laadukkaan perehdytyksen tavoitteena on ensisijaisesti turvata asiakkaiden laadukas hoito, hoiva ja huolenpito. Opinnäytetyön työn tavoitteena on kehittää perehdytysprosessia ja sen osa-alueita. Tavoitteena on organisaatio, joka oppii jatkuvasti uutta toiminnastaan, uskaltaa laittaa toimintatapansa tarkasteltavaksi ja arvioitavaksi. Saamiensa tulosten perusteella organisaatiolla on mahdollisuus kehittää ja muuttaa toimintaansa niin, että palveluprosessien laatu kehittyy jatkuvasti.

Hoiva- ja hoitoalalla laadun arviointi perustuu enimmäkseen erilaisten prosessien arviointiin. Tässä työssä perehdytys nähdään henkilöstöprosessina, joka sisältää tietyt tärkeiksi katsotut ja osaltaan laissa määrätyt osatekijät. Kunta-alan

tuloksellisuusprojektin raportissa (2002) arviointia kuvataan oppimisen apuvälineeksi. Arviointia tarvitaan toiminnan (muutosten ja kehityksen) syvällisempään ymmärtämiseen ja muutostarpeiden paikantamiseen. Arviointityö antaa olennaisen perustan toiminnan muuttamiseen, kehittämiseen ja uudistamiseen. (Suurnäkki 2002, 46.)

Opinnäytetyön tekijä päätyi tekemään perehdytysprosessin arviointilomakkeen. Tavoitteena on tuottaa perehdytyksen laadunarviointia varten mittari, jonka avulla perehdytysprosessia voidaan arvioida ja perehdytyksen laatua kehittää. Tavoitteena on löytää perehdytysprosessin heikkoudet. Tämän jälkeen koko organisaation tasolla voidaan perehdytysprosessia kehittää haluttuun suuntaan. Tämän avulla perehdytyksen laatu paranee ja sitä kautta koko organisaatio oppii ja kehittyy työssään. Tarkoituksena ei ole arvioida annettua perehdytystä yksittäisenä tapahtumana vaan koko perehdytysprosessia. Taustalla ovat Seviset Oy:n arvot/ hoitofilosofia, joiden toivotaan korostuvan annetussa perehdytyksessä. Silti mentoroinnin ja perehdytyksen perusajatus on sama; opastaa uusi työntekijä työyhteisönsä ja -organisaationsa jäseneksi tekemään annettuja työtehtäviä laadukkaasti ja tuottavasti.

Perehdytyksen laatua arvioitaessa arvioidaan saatua tietoa ja sen käyttökelpoisuutta. Tässä yhteydessä ei voi olla huomioimatta niitä seikkoja, jotka saadun tiedon ymmärtämiseen tai hallitsemiseen voivat vaikuttaa. Perehdytyksen omaksumisen voidaan katsoa olevan aikaansaannoskykyä, johon vaikuttaa perehdytettävän asenteet, kyvykkyys, aikaisempi osaaminen.

Perehdytyksen arviointilomakkeen laatiminen nousi esille Seviset Oy:ssä meneillään olevan laatutyön pohjalta. Perehdytys nähdään prosessina, jonka aikana uusi työntekijä perehdytetään työtehtäviinsä ja otetaan organisaation täysivaltaiseksi jäseneksi. Tavoitteena on sitouttaa työntekijä organisaatioon ja varmistaa hoivan ja huolenpidon prosessien laadun tasaisuus. Yrityksessä on laaja perehdytysohjelma, mutta sen käyttö

ja annetun perehdytyksen arviointi on vaihtelevaa.

### 3.2.1 Asiakasanalyysi

Seviset Oy:n toimipisteitä ovat Kiviharjun Palvelutalo, Palvelukoti Tervaskoivu, jotka ovat vanhusten palveluyksiköitä sekä Palvelukoti Rantala, joka tarjoaa kehitysvammaisille aikuisille tarkoitettua asumispalvelua. Kiviharjun Palvelutalossa on 27 palveluasuntoa, kaksi vuorohoitohuonetta sekä kaksi pienkotia. Palvelutalo tarjoaa asukkailleen kodinomaista asumis- ja hoivapalvelua. Asumismuotona on tuettu palveluasuminen ja ohjattu pienkotiasuminen, joka on tarkoitettu enemmän tukea ja ohjausta tarvitseville asiakkaille. Asiakkaat ovat pääosin ikääntyneitä, eri tukimäärän tarvitsevia henkilöitä. Henkilökunta on paikalla päivittäin kello 7-21. Yövalvonnasta vastaa Kuusamon kaupungin yöpartio.

Palvelukoti Tervaskoivu on 15-paikkainen ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja tuottava yksikkö Kuusamon kaupungin keskustan tuntumassa. Asiakkaat ovat pääasiassa ikääntyviä tai muutoin runsaasti tukea ja ohjausta tarvitsevia kuusamolaisia. Henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti.

Palvelukoti Rantala on tarkoitettu aikuisille kehitysvammaisille, jotka eivät suoriudu itsenäisesti päivittäisistä toimistaan. Asukkaiden avun ja päivittäisen hoidon tarve vaihtelee varsin suuresti. Rantalassa asuu 20 asukasta. Henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti.

Kotipalvelutoiminta tapahtuu tiiviissä yhteistyössä Kiviharjun Palvelutalon henkilöstön kanssa. Kotipalvelutoiminnan tavoitteena on tukea ja auttaa asiakkaita heidän jokapäiväisessä elämässään ja tarpeissaan niin, että he kykenisivät mahdollisimman pitkään selviämään omassa kodissaan. Kotipalvelu muodostuu hoiva- ja

huolenpitopalveluista sekä tukipalveluista, joita ovat mm. siivous- ja asiointipalvelut.

Seviset Oy:n henkilökunta on terveydenhuoltoalan koulutettuja ammattihenkilöitä, lähinnä lähihoitajia. Jokaisessa yksikössä työskentelee vähintään yksi sairaanhoitaja sekä lähiesimies. Lähiesimies toimii yksikkönsä esimiehenä ja vastuu perehdytyksen organisoinnista on hänellä. Sairaanhoitajan vastuulla on sairaanhoidon, lääkehoidon ja asiakkaiden kokonaishoidosta vastaaminen. Lähihoitajat toimivat asiakkaiden omaohjaajina ja vastaavat asiakkaiden hoivatyöstä sekä osallistuvat asiakkaiden hoitotyöhön sairaanhoitajan ohjamina vastaten päivittäisistä hoitotoimenpiteistä. Yksiköissä toimii ajoittain myös kouluttamatonta henkilöstöä, jotka työskentelevät koulutettujen ammattihenkilöiden työpareina. Heillä ei ole lääkehoitoon tai sairaanhoitoon osallistumisoikeutta. Yksiköissä on myös lähihoitajaopiskelijoita. Heidän osallistumisensa hoiva- ja hoitotyöhön riippuu siitä, missä vaiheessa heidän opiskelunsa on. He osallistuvat hoiva- ja hoitotyöhön ohjattuina. Ohjaajat ovat lähihoitajakoulutuksen saaneita.

Yrityksen toimipisteiden toiminta on erilaista eri toimipisteissä. Tarve perehdytyksen päivittämiseen nousi esille laatutyön projektin myötä. Yrityksessä käynnissä olleen laatutyön tavoitteena oli perehdytysmateriaalien päivittäminen ja täydentäminen yksiköittäin, perehdytyksen vastuuttaminen ja perehdytysprosessin arviointi sekä sitä kautta perehdytysprosessin kehittäminen koko organisaatiossa.

Seviset Oy:ssä arvioidaan hoivan laatua asiakkaiden omaisille suunnatuilla asiakastyytyväisyyskyselyillä, asiakaspalautejärjestelmällä, jossa saatuun palautteeseen ottaa kannan ohjaajan tai omaohjaajan lisäksi lähiesimies ja tarvittaessa toimitusjohtaja. Lisäksi seurataan uhka- ja riskitilanteita mm. hoitotilanteissa sekä lääkehoidossa. Määrällisesti seurataan mm. asiakkaiden viriketoimintaa tuloskortilla. Työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet hoivan laadun arvioinnissa ovat suoran palautteen antaminen lähiesimiehelle, työpaikkapalaverit, kehityskeskustelut ja työhyvinvointikyselyt.

Perehdytyksen laadun arviointi on ensisijaisesti organisaation sisäisen toiminnan arviointia. Perehdytyksen kehittämisen tulokset näkyvät jatkossa asiakaspalautteissa, hoito- ja hoivatyön riskitilanteiden määrässä ja henkilökunnan sitoutumisessa työhönsä. Perehdytysohjelman perusteella esimies perehdyttää uuden työntekijän. Ohjelma sisältää työntekijä organisaationa, organisaation arvot ja toiminta-ajatuksen sekä työntekijää koskettavat hallinnon osa-alueet. Näitä ovat mm. palkkahallinto, työehtosopimus ja suojavaatetus ym. Työpisteessä perehdyttämistä jatkaa kokenut työntekijä. Hän perehdyttää tulijan hoiva- ja hoitotyöhön.

Asiakasanalyysin perusteella päädyttiin luomaan perehdytyksen laadun arviointilomake. Arviointilomakkeella mitataan tehtävän työn turvallisen tekemisen ja perustehtävien laadullisen suorittamisen kannalta keskeisten prosessien perehdytystä.

### 3.2.2 Aineiston hankinta ja analyysi

Perehdytykseen liittyvää materiaalia hankittiin sähköisinä tiedostoina Nelli-portaalia, Thesus-, Doria- ja eri ammattikorkeakoulujen opinnäytetyötietopankkeja apuna käyttäen sekä perinteisesti alan, lähinnä johtamiseen ja organisaatioiden kehittämiseen painottuvaan kirjallisuuteen tutustuen. Erilaiset työyhteisön kehittämiseen liittyvät teokset toivat näkökulmaa perehdytysprosessin arviointiin. Perehdytysprosessi jaettiin kahteen eri osaan; ensimmäinen osa on ns. henkilöstöhallinnon osuus. Tässä osuudessa joko lähiesimies tai toimitusjohtaja perehdyttää tulokkaan. Henkilöstöhallinnon osuudessa käydään läpi mm. yrityksen toimintastrategia sekä arvot. Lisäksi käydään läpi työsuhteeseen liittyviä seikkoja mm. työsopimus- ja palkka-asiat. Perehdytyksen toinen osa tapahtuu työpisteessä, jossa vastuun perehdytyksestä ottaa talossa vakituisesti työskentelevä ohjaaja. Työpisteessä tulija perehdytetään asiakkaan hoiva- ja hoitotyöhön.

Arviointilomakkeen taustalle nostettiin Seviset Oy:n arvot, joihin perehdytysprosessin arviointi perustuu. Näitä ovat toisen arvostaminen, turvallisuus ja kehitysmuotoisuus. Näihin arvoihin perustuu Seviset Oy:n tarjoama hoito- ja hoivatyö, mutta näiden arvojen katsotaan olevan myös työyhteisön toiminnan ja kehitystyön taustalla. Tekijä päätyi arviointilomakkeessa ottamaan esille tehtävien turvallisen tekemisen ja perustehtävien laadullisen suorittamisen kannalta keskeisiä, konkreettisia prosesseja joiden perehdyttämistä arvioidaan. Perehdytyksen osa-alueiksi nousivat yritykseen liittyvät, asiakassuhteeseen liittyvät, työntekijöiden työhön, ammatillisuuden kehittymiseen sekä hyvinvointiin liittyvät sekä työturvallisuuteen liittyvät prosessit. Lisäksi perehdytettävälle annetaan mahdollisuus sanallisen arvioinnin antamiseen niiltä osin, kuin hän haluaa tuoda esille muita kuin kysymyslomakkeessa olevia kysymyksiä.

### 3.2.3 Arviointilomakkeen sisällön valinta

Perehdytys on tapahtumaketju, jossa on kaksi osapuolta, joiden kummankin tulee olla tapahtumassa vastuullisesti mukana. Perehdyttäminen ei ole vain tiedon antamista, vaan vastaanottavalla osapuolella tulisi olla aito kiinnostus myös kysyä asioista. Perehdytykseen liittyvää materiaalia arvioitiin perehtymällä opinnäytetöinä tehtyihin perehdytysmateriaaleihin ja tutustumalla perehdytykseen, laadunarviointiin sekä tuutorointiin keskittyviin pro gradu-tutkielmiin sekä väitöskirjoihin. Perehdytysmateriaalia tuotetaan opinnäytetöinä varsin paljon, mutta varsinaisia arviointiaineistoja tekijä ei juurikaan löytänyt.

Tässä työssä lähdettiin liikkeelle ajatuksella oppivasta organisaatiosta, joka kerää tarvitsemaansa tietoa henkilökunnan perehdytyksestä perehdytyksen laadun arvioinnin avulla ja muuttaa perehdytysprosessia ja sen osa-alueita saadun palautteen avulla. Laatu määräytyy sen mukaisesti, miten uusi työntekijä on kokenut perehdytyslomakkeen eri osa-alueilta saamansa perehdytyksen. Jos asioita on jäänyt epäselväksi, katsotaan että

kyseisen osion perehdytyksen sisältöä on syytä tarkistaa ja mahdollisesti muuttaa. Lisäksi arviointilomakkeessa kysytään perehdytyksen aloituksen ajankohdasta ja perehdytysmateriaalin saamisesta sekä perehdyttäjän toiminnasta. Tulosten perusteella ei puututa yksittäisten perehdyttäjien toimintaan, vaan tarkoituksena on kouluttaa koko organisaatiota paremmaksi perehdyttäjäksi käyttökelpoisen perehdytysohjelman avulla. Perehdytyksen arviointilomakkeen tulosten avulla voidaan välillisesti arvioida myös perehdytysmateriaalin käyttökelpoisuutta ja sen määrää.

Arviointilomakkeessa pääteemat ovat yritykseen liittyvä perehdytys, jonka tavoitteena on antaa työntekijälle realistiset tiedot työnantajasta, sen arvoista sekä strategiasta sekä tiedot työsuhteeseen liittyvistä faktoista. Vastaavasti hallinnon antaman perehdytyksen laadun arviointi antaa mahdollisuuden tarkastella työntekijöille annettavia tietoja; onko jokin oleellinen tieto jäänyt aina kertomatta, antaako jonkin tiedon esiin nostaminen uutta puhtia toimintaan?

Turvallisuuteen liittyvä perehdytys sisältää hyvin paljon toiminnan arviointia. Turvallisuus-otsikon alla arvioidaan lääkeshoidon prosessi sekä yksikön turvallisuussuunnitelma, joka kattaa koko yksikön turvallisen ja suunnitelmallisen toiminnan. Organisaatiolle saatu arviointi turvallisuuden osa-alueelta kertoo tärkeimpien prosessien tämänhetkisen tilan. Antaessaan mahdollisuuden avoimeen vuorovaikutukseen on organisaatiolla mahdollisuus avata prosesseja näiden otsikoiden takana ja tarkistaa/ muuttaa toimintaansa tarpeen mukaan.

Työn tekemistä, ammatillisuuden kehittymistä ja työntekijöiden hyvinvointia tukeva perehdytys, jonka tarkoituksena on arvioida perehdyttämistä työyhteisössä. Sitä, kuinka hyvin tulija kokee saaneensa perehdytyksen työyhteisön toimintaan ja toimintatapoihin. Tämän otsikon alta organisaatio voi arvioida paitsi perehdytystapahtumaa, kuinka hyvin tulija sai tietoa yksikön toiminnasta, mutta myös sen, tapahtuiko perehdytystä ja millä tasolla.



Asiakassuhteeseen liittyvä perehdytys, jonka aikana perehdytettävä saa tiedot yksikössä tehtävästä hoivatyöstä ja siitä mitkä on yksikön hoiva- ja hoitotyön arvot sekä mihin toiminta perustuu.

Perehdytyslomakkeen kysymyksiin vastataan nelinumeroisella asteikolla, jossa 1 = ei lainkaan, 2= pääpiirteittäin, 3= pieniä puutteita ja 4 = erittäin hyvin. Kysymyksiä ei haluttu kovin suurta määrää, sillä monimutkaiset lomakkeet jäävät usein täyttämättä ja väärinymmärtämisen riski kasvaa jos muuttujia on kovin paljon. Tältä pohjalta pääotsikoita ryhdyttiin purkamaan kysymyksiksi. (LIITE 1.) Raakaversioista kysymyksiä pyrittiin jalostamaan niin, että niiden sisältö vastaisi laajasti pääteemojen otsikoita. (LIITE 2.)

Arviointi suoritettiin seuraavien väittämien kautta; ei lainkaan, pääpiirteittäin, pieniä puutteita, erittäin hyvin. Väittämiä arvioidaan seuraavasti: ei lainkaan; asiaa ei ole perehdytyksessä käyty ollenkaan läpi, pääpiirteittäin; asiasta on kerrottu ne osatekijät, joilla työntekijä pärjää päivittäisessä työssä, mutta ei ole saanut syventävää tietoa. Pieniä puutteita; työntekijä on saanut tarvitsemansa tiedot perehdytyksen aikana, mutta tarvitsee vielä syventävää tietoa asiasta. Erittäin hyvin; työntekijä on saanut tarvitsemansa tiedot ja kokee työn tekemisen helpoksi saamallaan ohjeilla, pystyy arvioimaan tekemäänsä työtä ja pystyy antamaan siitä mielipiteitä tai kehittämisehdotuksia.

Perehdytyksen onnistumista mitataan pitkällä aikavälillä. Perehdytys joko antaa tai ei anna mahdollisuuksia kehittyä työssä, suorittaa työtehtäviä turvallisesti ja laadukkaasti sekä sitoutua työyhteisöön ja työnantajaan. Jos työntekijä kokee, että hänellä on mahdollisuudet kehittyä omassa työssään ammatillisesti sekä kehittää työyhteisönsä toimintatapoja sekä -malleja, on kaikki perehdytyksessä annettu tieto omaksuttu sellaisella tasolla, että laadukas työn tekeminen on mahdollista.

Tuotetta testattiin perehdytyslomakkeen päivittämisen jälkeen vain kahdella perehdytyksen läpikäyneellä työntekijällä. Heiltä pyydettiin palautetta lomakkeen sanamuotoihin ja ymmärrettävyyteen. Testauksessa nousi esille se, että perehdytyksen arviointi tulee suorittaa nopealla aikataululla perehdytyksen päättymisen jälkeen. Alunperin suunniteltu perehdytyksen arviointi 2-3 kuukauden kuluttua perehdytyksestä on liian myöhäinen ajankohta. Tänä aikana ”arkirutiinit” ovat jo tarttuneet tulijaan ja uusia muutosajatuksia/ -ideoita on hankala saada. Tulijan muutosehdotukset ovat unohtuneet arkirutiinien alle. Lähiesimiehen rooli muutostyön alullepanijana ja tukijana on tärkeä. Harva tulokas pystyy tuomaan muutosehdotuksia esille itsenäisesti ilman lähiesimiehen tukea. Lomakkeen testaus jatkuu organisaatiossa ja kysymyksiä voidaan muuttaa esille nousseiden tarpeiden mukaan.

#### 3.3.4 Arviointilomakkeen ulkoasu ja viimeistely

Lomake luotiin Seviset Oy:n lomakepohjaan käyttäen Open Office- sekä Microsoft Word-tekstinkäsittelyohjelmia. Arviointilomake tallennettiin rtf-muodossa Seviset Oy:n tietokantaan, jotta lomakkeen tarvitsemat muutokset onnistuvat myöhemmässä vaiheessa. Arviointilomakkeeseen kirjattiin tiedoksi, että tekijä on tuottanut lomakkeen osana sairaanhoitajan tutkinnon opinnäytetyötä Oulun Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Aineiston käyttöoikeus on Seviset Oy:llä ja sillä on oikeus muuttaa ja muokata aineistoa, mutta tekijän tunnistetiedot säilyvät työssä myös jatkossa.

#### 4. PROJEKTIN ARVIOINTI

Projekti oli hyvin opettavainen, se mitä aikoo tehdä ja mitä todella saa aikaan, ovat kaksi hyvin erilaista asiaa. Monet asiat vaikuttavat projektin kulkuun ja uuden idean ilmaantuessa on aina pyrittävä keksimään uusi suunta, johon työtä lähtee viemään. Jatkuva uusien lähteiden löytyminen vie paljon aikaa ja jossain vaiheessa pitää osata puhaltaa peli poikki ja todeta, että hakemani aineisto on kasassa. Tätä opinnäytetyötä tehdessä haastavin kohta oli se, että arviointilomakkeen suunnitteluun varattu aika menikin perehdytyslomakkeen päivittämiseen.

Tämän jälkeen tuntui, että työ oli tehty ja olisi hedelmällisempää testata uudenmallista perehdytyslomaketta kuin alkaa tekemään testaamattomalle perehdytyslomakkeelle arviointilomaketta. Jälkikäteen ajateltuna, arviointilomakkeen tuottaminen valmiiseen perehdytysprosessiin ilman mitään muutoksia, olisi vaatinut perehdytysprosessin yksinkertaisen arvioinnin. Tuolloin olisi kysytty työntekijöiltä millaisena he perehdytysprosessin kokevat, millainen materiaali heillä on käytössään ja miten he pystyvät nykyistä materiaalia perehdytysprosessissa käyttämään.

##### 4.1 Arviointilomakkeen arviointi

Perehdytyslomake on osoittautunut käyttökelpoiseksi siihen tehtyjen muutosten jälkeen. Siihen on tehty muutamia muutoksia syksyn 2010 aikana, perehdytyslomakkeeseen lisättiin mm. tieto savuttomasta työyhteisöstä ja joidenkin toimintojen esim. työkykyä ylläpitävän toiminnan tukemisen painopistettä muutettiin niin, että asia perehdytetään jo hallinnon perehdytyksessä.

Tuotteen aikaansaaminen oli haastavaa, monikerroksellista työtä. Lähtökohtaisesti hankalinta oli päästä kiinni siitä ajatuksesta, mitä tällä tuotteella halutaan saada selville, mikä on mittarin tarkoitus ja tavoite. Tarkoitus oli alusta lähtien selvä; laadun arvioiminen ja sitä kautta perehdytyksen laadun parantaminen. Lähtökohtana oli yhden yksikön perehdytysprosessin kuvaaminen ja kehittäminen arvioinnin avulla, mutta loppujen lopuksi projekti muotoutui koko organisaation kattavaksi laajaksi kokonaisuudeksi. Samalla pudotettiin matkasta pois yksikön perehdytyskansion päivittäminen ja uudelleenorganisointi, tämä työ jää nyt tehdyn arviointilomakkeen tulosten perusteella tehtäväksi yksikön kehittämisprojektiksi.

Tuote muotoutui lopulliseen muotoonsa loppujen lopuksi nopealla aikataululla. Haasteellista oli tehdä lomakkeesta lyhyt ja ytimekäs, mutta sisällöltään analysoijalle runsas. Erilaisten perehdytyskansioiden ja -oppaiden antaman tiedon perusteella arviointilomakkeen kysymykset muodostettiin yksinkertaisiksi. Kun arviointilomakkeen väitelause avataan, päästään kiinni sekä perehdytysprosessin osa-alueisiin mutta myös hoivatyön perusprosesseihin. Perehdytysprosessin arviointi vaatii myös henkilökohtaisen keskustelun esimerkiksi koeaikakeskustelun yhteydessä siitä, miten tulokas on perehdytyksen kokenut, miten työnsä oppinut ja millaisena kokee jäsenyytensä työyksikössä ja koko organisaatiossa.

## 4.2 Projektin arviointi

Projekti aloitettiin melko vauhdikkaalla aiheen mietinnällä, sillä tekijä siirtyi työnantajan palvelukseen marraskuussa 2009. Seviset Oy:n toimitusjohtajan avustuksella laatutyön projektista nostettiin perehdytys opinnäytetyön aiheeksi. Aihe kiinnosti tekijää jo henkilökohtaisellakin tasolla; useista työtehtävistä sekä -paikoista huolimatta tekijä on saanut perehdytyksen uusiin työtehtäviinsä ainoastaan kerran.

Tekijä luki erilaisia henkilöstön perehdytykseen keskittyneitä opinnäytetöitä, mutta varsinaisesta laadun arvioinnista töitä löytyi vähän. Opinnäytetyöt olivat pääsääntöisesti erilaisten perehdytysoppaiden tekoon keskittyneitä ja niiden arviointiosioissa pyydettiin arviointia perehdytyskansion käytännöllisyydestä tai ulkoasusta sekä käytettävyydestä. Annetun perehdytyksen laadun mittaamiseen keskittyneitä opinnäytetöitä ei tekijä löytänyt. Terveystuollisuuden vaikuttavuuden arvioinneissa nousevat enimmäkseen esille yksittäiset hoitotyön prosessit ja niiden vaikutus potilaan elämänlaatuun.

Ohjausryhmän kokous pidettiin 16.3.2009, johon mennessä projektisuunnitelma oli hyväksytty ja työtä ryhdyttiin työstämään sen pohjalta. Ohjausryhmän kokouksessa nousi esille käytössä olleen perehdytyslomakkeen käytettävyys ja opinnäytetyön tekijän esityksestä myös tämän lomakkeen ulkoasua muutettiin. Perehdytyslomakkeen sisältö pysyi samana, mutta perehdytyksen runkoa muutettiin käytettävämmäksi, sisältö aloitetaan henkilöstöhallinnon perehdytyksellä, jonka aikana työntekijä perehdytetään yrityksen arvoihin ja etiikkaan sekä työsuhteeseen liittyviin asioihin. Tämän jälkeen perehdytys jatkuu työpisteessä. Uusi työntekijä tutustutetaan työyhteisöönsä ja perehdytetään työtehtäviinsä.

Perehdytyslomakkeen muutos selkeytti perehdytystapahtumaa ja tekijän antaessa perehdytystä hallinnon asiat tulivat perusteellisemmin kerrottua, eivätkä ne nousseet jälkikäteen niin paljon esille epäselvyyksinä tai epätietoisuutena. Arviointilomakkeen lopullinen käyttöönotto päätettiin johtoryhmän kokouksessa 8.10.2010, jolloin tekijä esitteli arviointilomakkeen johtoryhmässä. Esimiesten tehtävänä on ottaa lomake aktiiviseen käyttöön työyksiköissä. Arviointilomakkeella saatuja tuloksia käydään läpi tarpeen mukaan organisaatiotasolla johtoryhmän kokouksissa ja työyksiköittäin tiimipalaverissa. Esillenneusevat arviointilomakkeen tarvitsemat muutokset käsitellään johtoryhmässä.

Arviointilomakkeen sisällön aikaansaaminen oli projektin haastavin tehtävä. Arviointilomakkeen sisällön tulee sopia kaikkiin kolmeen toimipisteeseen ja kaikkien työntekijöiden käyttöön. Kysymyksenasettelun tulee olla niin selkeä, että perehdytetty ymmärtää mitä kysyjä haluaa kysymyksellään kysyä.

Valmis tuote on ollut esillä Palvelukoti Rantalassa ja sen henkilökunta on arvioinut sitä. Keväällä ja kesällä 2010 Palvelukoti Tervaskoivuun tulleilta uusilta työntekijöiltä on pyydetty kommentteja arviointilomakkeen käytettävyydestä ja lomakkeen sisällöstä. Nämä tekijä sai käyttöönsä 20.10.2010. Kaikenkaikkiaan uuden perehdytyslomakkeen käyttö on selkiyttänyt perehdytystä ja sijaisilta saatu suullinen palaute saadusta perehdytyksestä on ollut rohkaisevaa. Työntekijät kaipaavat selvästi enemmän tietoa yrityksestä, toiminta-ajatuksista sekä arvoista, joiden pohjalta hoivatyötä tehdään.

Projektityö oli tekijälle tuttu työmuoto aikaisemmista työyhteisöstä, mutta hoitotyössä kerta oli ensimmäinen. Prosessien suoraviivaistamiseen tottuneena tekijä joutuikin opettelemaan humaanin prosessityön mallin kuin mitä liike-elämässä on. Toisaalta vanhoista tiedoista oli hyötyä, sillä tekijä uskalsi ehdottaa toimintamallien muutoksia.

Hankalinta projektissa oli aikataulus. Aloittaminen venyi pitkälle, koska aikaa kului perehdytyslomakkeen päivittämiseen. Yrityksessä meneillään ollut laatutyö vei paljon aikaa. Tekijä käytti lähdemateriaalin etsimiseen Finootaa, Työterveyslaitoksen, Finlexin ja Työturvallisuuskeskuksen internet-sivustoja sekä Sosiaaliportti-sivustoa ja opinnäytetöiden pankkeja. Lisäksi tekijä kävi läpi yritysjohtamiseen sekä yrityksen henkilöstön johtamiseen liittyvää kirjallisuutta, jotta henkilöstöhallinnon perusteet selkenivät.

Projektin antia oli oppi projektisuunnitelmasta. Hyvän suunnitelman avulla projekti on helppo aikatauluttaa ja tarvittavan tiedon hankkiminen helpottuu, kun projektisuunnitelmassa on hyvät otsikoinnit, joiden alle vielä hajanaista tietoa on helppoa alkuvaiheessa sijoittaa ”talteen”. Hyvin tehdyn projektisuunnitelman avulla tekijä pystyy koko projektin ajan näkemään, missä vaiheessa projektin mikäkin osio on menossa ja mikä vaatii lisäaineistoa tai -työstöä. Tässä työssä projektisuunnitelma oli hajanainen ja se vaikeuttikin aineiston hankintaa, koska projektisuunnitelman otsikointi ja tieto siitä, mitä halutaan tehdä oli puuttellista.

Toisaalta opinnäytetyö laajeni projektisuunnitelman hyväksymisen jälkeen ja olisikin vaatinut uuden projektisuunnitelman teon. Hoitotyön alalle tehdyistä projektinohjausteoksista oli hyvin vähän apua, sillä ne perustuivat projektien ohjaukseen työyhteisöissä. Teosten tekijöillä oli oletus siitä, että projektityöskentelyn perusteet osataan siinä vaiheessa kun projekti jalkautetaan työyhteisöön. Oppi oli kuitenkin hyvä, ja seuraavaa projektia varten selkeän projektirungon rakentamisen merkitys korostuu.

Kokonaisuudessaan projektityön anti oli itsenäiseen työskentelyyn oppiminen, näyttöön perustuvan tiedon hakeminen ja uuden tiedon tuottaminen sekä tekijän kohdalta myös hyvin perusteellinen työn jalkauttaminen organisaatioon. Tekijä löysi itsestään projektityöntekijän, joka innostuu projektista, haluaa saada sen päätökseen ja jättää

toteuttamisen jollekulle muulle, sillä tekijällä on jo kiire päästä käsiksi seuraavaan projektiin. Projekti nosti yhdessä työyhteisössä esille tarpeen opiskelijoiden perehdytyksen ja opiskelija-arvioinnin laadunarvioinnille sekä organisaatiotasolla keskustelun aiheeksi nousi vapaaehtoisten perehdytyksen prosessin päivittäminen.



## 5. POHDINTA

Kukkonen (2005) kuvaa väitöskirjassaan hoidon vaikuttavuuden arviointia siten, että vaikutuksen tulisi näkyä muutoksena elämän laadussa, pituudessa tai molemmissa. Vaikuttavuutta arvioitaessa olisi tärkeä pystyä toteamaan lopputuotteen määrällisen eli kvantitatiivisen muutoksen lisäksi myös potilaiden terveydentilan laadullinen eli kvalitatiivinen muutos. Tässä työssä tarkoituksena on saada tietoa lopputuotteen (=perehdytysprosessin) toiminnasta ja saada aikaan sen tarvitseman muutoksen lisäksi myös kvalitatiivinen muutos, joka on hoivan laadun parantuminen esille nousseiden teemojen perusteella. (Kukkonen 2005, 86)

Opinnäytetyö aloitettiin tekijän oman työyksikköön tehtävänä työnä, laajeni koko yrityksen käyttöön tulevaksi projektiksi. Tuossa vaiheessa tekijä jätti oman yksikkönsä perehdytyskansion päivittämisen työyhteisön vastuulle ja keskittyi organisaatiotasolle. Työ myös laajeni, koska pelkkä arviointilomakkeen tekeminen ei olisi palvellut tarkoitustaan ilman että myös perehdytyslomake käytäisiin läpi. Työn tilaaja antoi tekijälle vapaat kädet muokata perehdytyslomake nykyiseen muotoonsa, lisäksi tilaajalta sai taustatukea niissä tilanteissa kun työ tuntui pysähtyneen paikoilleen tai etsivän uutta suuntaa.

Projektin tuloksena saatiin oppivaa organisaatiota tukeva arviointilomake, jonka avulla organisaatio voi tutkia omia toimintamallejaan. Tarvittaessa, niin halutessaan organisaatiolla on mahdollisuus muuttaa ja kehittää prosessejaan saatujen tulosten perusteella. Oppivan organisaation teorioiden mukaisesti organisaatio voi oppia myös yksittäisen työntekijän ansiosta. Perehdytysprosessin aikana uusi työntekijä voi arvioida saamaansa perehdytystä ja mieleltään avoin ja kehitysmyönteinen organisaatio käyttää saamansa palautteen toimintansa kehittämiseen. Sengen oppivan organisaation teorian

mukaisesti oppivan organisaation tavoitteena on saada työntekijä tuntemaan työniloa ja annetun perehdytyksen arviointi tukee kehitystyötä. (Senge 2007) Työturvallisuuskeskus mainitsee työelämän kehittämisen sivustollaan työtä tekijänsä innoittajaksi; työ ei ole pelkästään haitallisesti kuormittavaa, vaan työssä on myös myönteisiä piirteitä eli voimavaroja. Työn voimavarojen tunnistaminen auttaa stressin hallinnassa ja antaa puhtia työpäiviin. ( Työturvallisuuskeskus i.a.)

Tekijä kokee, että terveydenhuollon henkilöstöhallinnon osa-alueella on paljon kehittämismahdollisuuksia, mutta toisaalta myös kehittämisvaatimuksia. Vaatimukset nousevat esille yhä enemmän, koska työvoimaa on hankala saada. Hyvät ja huonot työpaikat erottuvat toisistaan, hyviin saa sijaisia, huonot kituuttavat sijaispulassa ja vakituinen henkilökunta kantaa suurta taakkaa laadukkaasta hoitotyöstä liian pienellä mitoituksella. Hyvissä työyhteisöissä koetaan todellista työniloa, niiden perus- sekä tukiprosessit kehittyvät jatkuvasti, työntekijät ovat sitoutuneita työhönsä sekä työnantajansa. Työnantaja saa todellista vastinetta maksamalleen palkalle.

Tekijä kokee, että sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöhallintoon liittyviä tutkimuksia on tehty varsin vähän. Työtä on tehty lähinnä perustasolla opinnäytetöinä sekä pro gardu-tutkimuksina, mutta väitöskirjoja on ollut hankala löytää. Nykypäivän työelämässä edellytetään vaikuttavuuden arvioinnin ymmärtämistä. On helpompaa toimia ammatillisesti, kun ymmärtää työn taloudellisuuden ja toisaalta tuottavuuden vaatimukset. Työn vaikuttavuuden arviointia tulisi tehdä jatkuvasti ja kehittää työtapoja niin, että työ on tuottavaa ja taloudellista sen kaikille osapuolille.

Opinnäytetyön aihe antoi selkeän signaalin tekijälle, hyvä henkilöstöhallinto on toimivan yrityksen vankin kivijalka. Kun henkilöstö kokee, että heitä ja heidän työpanostaan tarvitaan tässä yrityksessä, he ottavat työpaikkansa omakseen ja siirtävät vaikka vuoria. Laadukas perehdytys on yksi avaimista hyvin toimivaan ja kehittyvään työyhteisöön ja organisaatioon.

## LÄHTEET

- Auvo-Lehtinen, Sirkku; Maukonen, Sanna (toim.) 2005. Osaamisen johtaminen kuntasektorilla. Kuntaosaaja 2012-työkirja. Helsinki: Xerox Global Service, Kuntatalo. Viitattu 17.10.2010.
- Dahler-Larsen, Peter 2005. Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt. Menetelmä-käsikirja. Sosiaali- ja terveysalan kehittämis- ja tutkimuskeskus. Helsinki.
- Helsilä, Martti; Salojärvi, Sari (toim.) 2009. Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. Talentum Media Oy. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko; Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Hirvonen, Kaisa 2005. Laaduntarkkailusta laatujohtamiseen. Teoreettinen synteesi laatujohtamisen käsitteestä. Kuopion Yliopisto. Terveyshallintotiede. Pro gradu-tutkielma. Viitattu 17.10.2010.
- Hätönen, Heljä 2007. Oppiva organisaatio. Educa-instituutti. Helsinki. Koulutusmateriaali. Viitattu 17.10.2010.
- Itkonen, Kari 2002. Työssäoppimisen laatu-käsikirja. Jyväskylän Yliopisto. Taloustieteellinen tiedekunta. Tutkimuskeskus. Viitattu 17.10.2010.
- Juuti, Pauli; Luoma, Mikko 2009. Strateginen johtaminen. Miten vastata kompleksisen ja postmodernin ajan haasteisiin? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Kauhanen, Juhani 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Kukkonen, Jarmo; 2005. Terveystieteiden vaikuttavuuden arviointi rutini kerätyn tiedon pohjalta. Kuopion Yliopisto. Kansanterveystieteen ja yleislääketieteen laitos. Terveystieteiden ja -talouden laitos. Kuopio: Kopijyvä.
- Kupias, Päivi; Peltola, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes

Print.

- Lagerstedt, Sanna; Vainionpää, Anu 2003. Perehdyttäminen -silta vastavalmistuneen opettajan mielikuvasta työnkuvaan. Jyväskylän Yliopisto. Opettajankoulutuslaitos. Pro gradu-tutkielma. Viitattu 17.10.2010.
- Lahden ammattikorkeakoulu ja kirjoittajia 2007. Hyvä perehdytys-opas. Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä. Lahti: Esa Print Oy. Viitattu 17.10.2010.
- Lahtinen, Anniina 2009. Osastonhoitajien kuvauksia vertaismentoroinnista hoitotyön johtamisen kehittämismenetelmänä. Kuopion Yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu-tutkielma. Viitattu 17.10.2010.
- Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930998>. Viitattu 27.10.2010.
- Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334>. Viitattu 27.10.2010.
- Lehtoranta, Heini; Luoma, Minna-Liisa; Muurinen, Seija 2007. Ikäihmisten laitoshoidon laadunkehittämishanke. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki: Valopaino Oy. Viitattu 17.10.2010.
- Leskelä, Jori 2005. Mentorointi aikuisopiskelijan ammatillisen kehittymisen tukena. Tampereen Yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja. Sähköinen väitöskirja Acta Electronica Universitatis Tamperensis 448. Viitattu 17.10.2010.
- Niemi, Anniina 2009. Asiakaspalaute hoidon laadunarvioinnin menetelmänä- kyselylomakkeen tuottaminen syömishäiriöpotilaiden asiakaspalautteiden kokoamiseen. Laurea ammattikorkeakoulu, Otaniemi. Opinnäytetyö. Viitattu 17.10.2010.
- Nikki, Lotta; Koivunen, Marita; Suominen, Tarja 2010. Uuden työntekijän mentorointi. Tutkiva Hoitotyö 8(3), 20-26.

- Olokainen, Krista 2009. Keikkalaisen perehdytys Keski-Suomen keskussairaalan osastolla 11. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 17.10.2010.
- Outinen, Maarit; Lindqvist, Tuija (toim.) 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. Stakes, Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy. Viitattu 17.10.2010.
- Peiponen, Arja 2004. Vanhusten ympärivuorokautisen hoidon ja palvelun laatuksiterit. Tutkimus. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Helsinki. Viitattu 17.10.2010.
- Pirnes, Urpo 1998. Kehittyvät tiimit. Johtamistaidon Opisto JTO. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Roukala, Paula 2003. Perehdytys osana Savon Vammaisasuntosäätiön laatu järjestelmää: peruskansion kokoamisprosessin kuvaus. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Pieksämäen yksikkö. Opinnäytetyö. Viitattu 17.10.2010.
- Sallila, Pekka; Tuomisto, Jukka (toim.) 1997. Työn muutos ja oppiminen. Aikuiskasvatuksen vuosikirja. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Sarala, Urpo; Sarala, Anita 2003. Oppiva organisaatio, oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Senge, Peter M. 2007. The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization. Artikkel. Viitattu 17.10.2010.
- Seppänen-Järvelä, Riitta (toim.) 2005. Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineinä. Hyvät käytännöt. Menetelmäkäsikirja. Sosiaali- ja terveystieteen tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2003. Terveyttä ja hyvinvointia näyttöön perustuvalla hoitotyöllä. Kansallinen tavoite- ja toimintaohjelma 2004-2007. Helsinki. Viitattu 17.10.2010.
- Suurnäkki, Timo (toim.) 2002. Strateginen henkilöstöjohtaminen ja työhyvinvointi. Työturvallisuuskeskuksen kuntaryhmän tuloksellisuusprojektin julkaisu. Helsinki.

- Suutarinen, Marjaana; Vesterinen, Pirkko-Liisa 2010. Työhyvinvoinnin johtaminen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Sydänmaanlakka, Pentti 2003. Intelligent leadership and leadership competencies. Developing a leadership framework for intelligent organizations. Helsinki University of Technology. Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy. Helsinki.
- Tauriainen, Marita 2008. Tuutoroinnin keinot perehtymisen tukena. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Ammatillinen opettajakorkeakoulu, Opinnäytetyö. Viitattu 17.10.2010.
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738> Viitattu 27.10.2010.
- Työturvallisuuskeskus. Työelämän kehittäminen. Viitattu 1.11.2010.  
[http://www.tyoturva.fi/tyoelaman\\_kehittaminen/tyostressi\\_hallintaan](http://www.tyoturva.fi/tyoelaman_kehittaminen/tyostressi_hallintaan)
- Työsopimuslaki 26.1.2001/55.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>. Viitattu 27.10.2010.
- Vahla Lilli, Perehdytyshoitajan työtä osataan arvostaa. Sairaanhoidaja-lehti. 81(3). Viitattu 27.10.2010.
- Valpola, Anneli 2004. Organisaatiot yhteen. Muutosjohtamisen käytännön keinot. Juva: WS Bookwell Oy.
- Vanhala, Sinikka; Laukkanen, Mauri; Koskinen, Antero 1997. Liiketoiminta ja johtaminen. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset.
- Vuorela, Pia 2010. Lääkehoidon perehdytyskansio uusille sairaanhoitajille Kymenlaakson keskussairaalan osasto 5 b:lle. Saimaan ammattikorkeakoulu, Lappeenranta. Opinnäytetyö. Viitattu 17.10.2010.

## LIITE 1. Perehdytyksen laadunarvioinnin pääotsikot

<b>Yritykseen liittyvä perehdytys</b>	<b>Turvallisuuden liittyvä perehdytys</b>	<b>Työn tekemistä, ammatillisuuden kehittymistä ja työntekijöiden hyvinvointia tukeva perehdytys</b>	<b>Asiakassuhteeseen liittyvä perehdytys</b>
TES	työturvallisuuslaki	työyhteisön asenteet	sosiaalitulat
palkkahallinto	henkilörekisterit	johdon asenteet	työtilat
työsuojelu-, YT- asiat, työterveyshuolto	riskienhallinta	suvaitsevaisuus	apuvälineet
toiminta-ajatus, arvot	tietoverkot	joustavuus	asiakkaat
yritys organisaationa, muut toimialueet	potilasturvallisuus, salassapitovelvollisuus		päivittäinen toiminta, perusprosessit
	riskitilanteiden hoito		

## LIITE 2. Kysymyksen asetelun lähtökohtia

<b>Yritykseen liittyvä perehdytys</b>	<b>Turvallisuuden liittyvä perehdytys</b>	<b>Työn tekemistä, ammatillisuuden kehittymistä ja työntekijöiden hyvinvointia tukeva perehdytys</b>	<b>Asiakassuhteeseen liittyvä perehdytys</b>
Saiko työntekijä tiedoksi TES, paikallisen sopimuksen? Saiko tiedon palkanmaksusta? Kirjoitettiin työsopimus heti?	Kirjoitettiin salassapito-velvollisuusasiakirjan?	Oliko ns. mentoriohjaaja alussa?	Esiteltiin tilat? Käytiin läpi avainohjeistus?
Saiko tietää mihin verokortti ja muut palkanmaksuun liittyvät tiedot toimitetaan?	Kerrottiin työterveyshuollosta, toimintaohjeesta tapaturmatilanteissa?	Kokeeko työn rasittavaksi, ehtiikö palautua?	Saiko kuvan päivän kulusta?
	Puhuttiin asukasaiheuttamista turvallisuusriskeistä?	Onko työajoissa joutoa?	Hoitotyön käytännöt? lääkehoitokäytännöt, päivystystapaukset, ruokavaliot
Selvisivätkö arvot?	Saiko ohjauksen riskitilanteiden hoitamiseen?	Haluaako jäädä meille?	Asukkaiden esittely
Selvisikö toiminta-ajatus?	Ergonomia.		Raportointi, kirjaus
			Apuvälineiden käyttö ja käytön seuranta



### LIITE 3. Perehdytyksen arviointilomakkeen sisältö

#### PEREHDYTYKSEN ARVIOINTI

Perehdytyksen arvioinnin tavoitteena on käydä läpi, miten perehdytys on onnistunut. Pyrimme kehittämään toimintaamme jatkuvasti ja sen vuoksi arviointisi ja mielipiteesi sekä kehittämisideasi ovat meille arvokkaita. Arvioi miten lauseiden sisältö vastasi saamaasi perehdytystä.

Lauseiden arviointi: 1 = ei lainkaan, 2 = pääpiirteittäin, 3 = pieniä puutteita, 4 = erittäin hyvin.

#### **Perehdytyksen arviointi:**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Perehdytykseni oli ajanjakso jolla oli selkeä alku - ja loppupäivämäärä				
Minulle kerrottiin suunnitelma perehdytykseni suhteen				
Minulle kerrottiin yksikön toiminta-ajatus				
Minulle kerrottiin yrityksen hoitofilosofia/ arvot				
Allekirjoitin salassapitovelvollisuus-, Effica -tunnus - sekä palkanlaskijalle menevät lomakkeet				
Sain perehdytyksen palotauluun ja sen tulkintaan				
Minulle esiteltiin ensiapuvälineistön sijainti ja sen sisältö				
Minulle esiteltiin turvallisuussuunnitelma ja sen sisältö				
Minut ohjeistettiin lääkehoidon toteuttamisen suhteen				
Sain ohjeistukseen asiakkaista raportointiin ja kirjaamiseen				
Sain tietoa yrityksen tyhy -toiminnasta				
Sain tietoa minua koskevasta työehtosopimuksesta.				
Perehdytys antoi valmiudet onnistua ja kehittyä työssäni				

Tähän tilaan voit jättää kirjallista palautetta tai vinkkejä, joilla voimme kehittää perehdytysprosessia.

---



---



---

LIITE 4. Projektisuunnitelma.

NO, MILTÄ NYT TUNTOU?  
PEREHDYTYKSEN ONNISTUMISEN ARVIOINTILOMAKKEEN  
KEHITTÄMINEN PALVELUKOTI TERVASKOIVUSSA  
Projektisuunnitelma

Merja Siekinen  
Opinnäytetyön projektisuunnitelma,  
syksy 2010  
Diakonia-ammattikorkeakoulu,  
Diak Pohjoinen, Oulu  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Sairaanhoitaja (AMK)

## SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO.....	2
2. TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT JA TAUSTA.....	3
3. ARVIOINTILOMAKKEEN LAATIMINEN.....	5
3.1 Projektin toimeksianto.....	7
3.2 Projektin suunnittelu.....	7
3.3 Projektin toteutus.....	9
3.4 Projektioorganisaatio.....	11
3.5 Loppuraportti.....	12
3.6 Tekijänoikeudet.....	12
LÄHTEET.....	13

## 1. JOHDANTO

Nykypäivän työelämä vaatii paljon niin työntekijältä kuin työnantajaltakin. Työ on nykypäivänä nopeatempoista ja työpanos pitää pystyä tarjoamaan yhä lyhyemmän perehdytyksen jälkeen. Työntekijän tulee pystyä vastaamaan työnantajan vaatimiin haasteisiin hyvinkin nopealla ajanjaksolla. Toisaalta työntekijöiden vaihtuvuus vaatii paljon myös työnantajalta sekä vakituiselta henkilökunnalta. Lyhytaikaiset sijaisuudet, määräaikaiset työsuhteet ja pätkätyöt sekä toisaalta opetusvelvollisuus edellyttävät työyhteisöltä kykyä joustaa muuttuvissa tilanteissa niin, että työnantajan esittämät työn vaatimukset täyttyvät; työntekijän tulee pystyä toimimaan työssään laadukkaasti ja turvallisesti annettuja ohjeita ja määräyksiä noudattaen.

Työsuojelulainsäädännössä on useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä työhön perehdyttämisen järjestämiseksi. (Penttinen, Mäntynen 2009, 2) Hyvä perehdytys on yrityksen tai organisaation käyntikortti; perehdytys kertoo miten uusi työntekijä otetaan vastaan organisaatiossa. Tämä ei voi olla vaikuttamatta organisaation rekrytointeihin, vanha sanonta ”hyvä kello kauas kuuluu, paha vielä kauemmas” pätee perehdyttämisesäkin. Organisaation, jossa perehdytys saa uudessa jäsenessään aikaan tunteen, että on tervetullut ja odotettu jäsen, ei voi olla vaikuttamatta työssä viihtymiseen ja työmotivaatioon. Lopputuloksena hyvästä perehdytyksestä hyötyy jokainen osapuoli; työntekijä tuntee ja tietää tehtävänsä ja vastuunsa sekä oikeutensa, työnantaja voi olla luottavainen siitä, että työt tulevat hoidetuksi sovitulla tavalla ja asiakas saa laadukasta palvelua.

Palvelukoti Tervaskoivu on 15-paikkainen ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja tuottava yksikkö Kuusamon kaupungin keskustan tuntumassa. Asiakkaat ovat pääasiassa ikääntyviä tai muutoin runsaasti tukea ja ohjausta tarvitsevia kuusamolaisia. Asiakkaaksi Palvelukoti Tervaskoivuun hakeudutaan Kuusamon kaupungin sosiaalitoimen kautta. Palvelukoti Tervaskoivun tarkoituksena on tuottaa

sosiaalipalveluja ikääntyville, jotka tarvitsevat ympärivuorokautisesti tukea ja ohjausta selviytyäkseen päivittäisistä toiminnoistaan. Päämääränä on elämänlaadun ylläpitäminen ja sen tukeminen. Hoitotyön perustuu toisen arvostamiseen, turvallisuuteen ja kehitysmuutoksiin. Henkilökunta koostuu pääosin sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutuksen saaneista työntekijöistä. Työntekijöitä on yhteensä 11. (Seviset Oy i.a)

Tehtävänä on tuottaa Palvelukoti Tervaskoivun uusien työntekijöiden perehdytyksen laadun mittari. Tarkoituksena on kehittää perehdytyksen sekä hoitotyön laatua.

## 2. TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT JA TAUSTA

Perehdyttämällä tarkoitetaan luonteeltaan lyhytkestoista opastamista työpaikkaan ja työn tekemiseen. (Borkman, Packalén 2002, 120) Perehdytyksen suorittaa joko yksikön esimies tai perehdyttämiseen koulutuksen saanut kokenut työntekijä. Perehdyttäminen on aina suunniteltua toimintaa ja se dokumentoidaan, perehdytyksen jatkuvuus turvataan tilanteissa, joissa perehdyttäjä on esteellinen. Perehdytystä tulee arvioida ja seurata, asioita voi kerrata. Työntekijällä on perehdytyksen suhteen myös velvollisuuksia; työntekijältä velvoitetaan omatoimisuutta sekä -aloitteellisuutta epäselväksi jääneiden asioiden selvittämisen suhteen.

Terveydenhuollossa laatua on tarkasteltu kahdesta eri katsantokannasta; tieteellisteknisenä laatuna, joka pitää sisällään hoitamisen tiedon, taidon ja teknologian ja niiden hyväksikäytön potilaan hoidossa sekä kuluttajan tarpeiden tyydyttämisen laatuna, jossa laatu nähdään hyödykkeen tai palvelun kykyä täyttää asiakkaan tarpeet pienin mahdollisin kustannuksin.

Hoitotyössä laatua voidaan määritellä ja arvioida monella tasolla: potilaan, työntekijän, työyksikön, organisaation, terveyden- ja sosiaalihuollon järjestelmän tasolla (Vuorinen

2008, 3). Vuori (Vuori 1993, 22) määrittelee hoitotyön laadun seuraavasti: Laatu merkitsee parhaiten saavutettavissa olevien hoitotulosten varmistamista potilaille, hoidon haitallisten sivuvaikutusten välttämistä, potilaiden ja heidän omaistensa tarpeiden huomioon ottamista sekä hoitotoimenpiteiden kirjaamista tavalla, jonka kustannus-hyötysuhde on hyvä. Vaikka määritelmä on kirjattu terveydenhuollon arvomaailmaan sopivaksi, on ajatus kuitenkin pohjimmiltaan sama kuin muissakin tuotetuissa palveluissa; kuluttajan tarpeet ja niiden tuottamisen kustannukset.

Laatutyö on muuttanut muotoaan ajan kuluessa; tieteellis-teknisen laadun katsotaan olevan tuottajalähtöistä; se korostaa teknologiaa ja kiinnittää huomion tietotaidon soveltamisen puutteisiin, tehden laadunvarmistuksesta valvontamekanismin ongelmien ratkaisun sijaan. Tämä taas voi jarruttaa hoidon kehittämistä ja ylläpitää vanhentuneita käytäntöjä. (Vuori 1993, 21) Nykyään laadunvarmistuksessa ja laatutyössä onkin siirrytty pois yksittäisten virheiden etsimisestä ja siirrytty tutkimaan ja kehittämään kokonaista toimintaprosessia.

Työturvallisuuslaissa (Työturvallisuuslaki 738/2002) velvoitetaan työnantajaa antamaan työntekijälle laadun ja työolojen edellyttämää opetusta ja ohjausta työssä sattuvan tapaturman sekä työstä aiheutuvan sairastumisen vaaran välttämiseksi. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä saa riittävät tiedot työpaikan oloista, työn oikeasta suorittamisesta ja työhön mahdollisesti liittyvistä terveysvaaroista, opastuksen työssä käytettävien laitteiden oikeaoppiseen käyttöön, huoltoon, puhdistukseen sekä toimitaan mahdollisten vikatilanteiden sattuessa. Lisäksi työntekijän tulee saada tietää menettelytavoista, joiden mukaan toimitaan poikkeusoloissa. Työnantajan perehdyttämisvelvollisuus koskee kaikkia työpaikalla olevia työntekijöitä, myös vuokratyöntekijöitä. (Valtioneuvoston päätös eräistä työsuojeluvaatimuksista vuokratyössä 782/ 1997)

Perehdyttämisen tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä. Hyvin hoidettu perehdyttäminen kattaa työn

taitovaatimusten ja tuotteen tai palvelun laatuvaatimusten lisäksi aina myös työntekijän turvallisuuteen ja hyvinvointiin liittyvät asiat sekä omatoimisuuteen kannustamisen (Penttinen 2009, 2). Laadukkaan perehdyttämisen tulokset ovat moniulotteiset; uuden työntekijän oppiminen tehostuu ja saa aikaan myönteisen kuvan työstä ja työyhteisöstä. Tämä lisää työhön sitoutumista, jolloin poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät. Yrityksen asikkaille syntyy myönteinen yrityskuva, koska henkilökunta on tehtäviensä tasalla. Myös virhemahdollisuudet vähenevät, jolloin virheiden korjaamiseen kuluva aika vähenee ja turvallisuusriskit pienenevät. Näin ollen hyvä perehdyttäminen myös tehostaa toimintaa ja säästää kustannuksia, koska häiriötekijät vähenevät. Laadukas perehdytys antaa sekä uudelle työntekijälle että vakituiselle henkilökunnalle mahdollisuuden oppia työssä ja myös kehittää työtapoja, -menetelmiä sekä tuoda työyhteisöön uutta näkemystä.

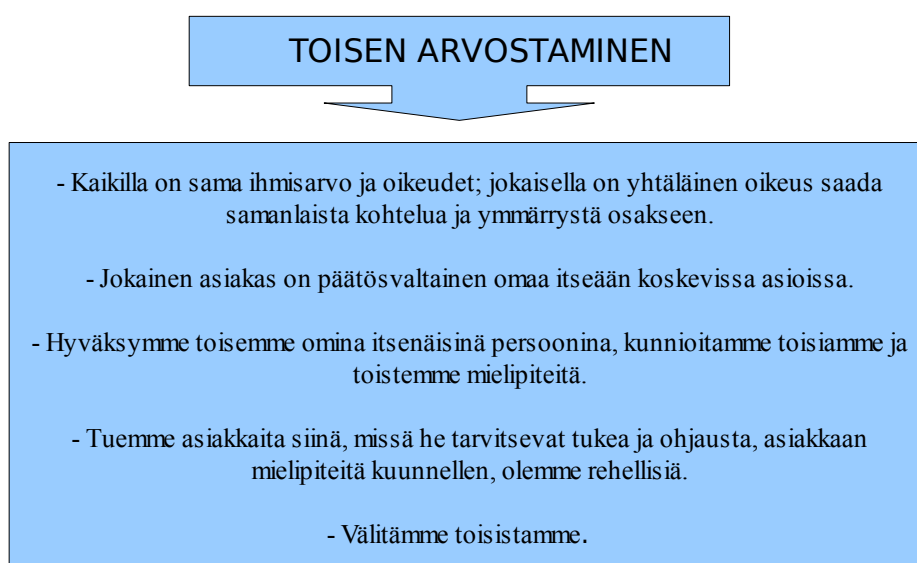
Palvelukoti Tervaskoivussa perehdyttämiseen on laadittu erillinen perehdyttämisohjelma, joka sisältää seuraavat osa-alueet: työntekijän vastaanottaminen, työsopimuksen laadinta ja palkanmaksuun liittyvät seikat, Seviset Oy:n organisaatio ja muut toimialueet, päivittäiseen työhön liittyvät asiat, työhön perehdyttäminen sekä turvallisuusseikat. Perehdytysprosessi on jaettu alkuperehdytyksen vaiheeseen, jossa käsitellään perehdyttämisohjelman sisältö, organisaation rakenne, toimipisteen esittely, palkanmaksuun ja työsuhteeseen liittyvät asiat. (Seviset Oy Hoivapalvelut, Perehdytyskansio, Tervaskoivu)

Alkuperehdytys käydään kahden viikon sisällä ja siitä vastaa lähiesimies tai hänen valtuuttamansa henkilö. Perehdyttämisen ns. toinen vaihe on työhön tutustuminen, jonka kesto on 1-2 kk ja siitä vastaa yksikössä työskentelevä nimetty ohjaaja/ hoitaja. Toisen vaiheen sisältöä on tutustuminen omaan työyksikköön ja asukkaisiin, työnkuvan selvittäminen työyksikössä, työnopastus sekä yhteistyöasiat. Käytännössä tämä vaihe alkaa jo ensimmäisenä työpäivänä ja on tärkeimpiä sisäistettäviä asioita työn sujumuuden kannalta.

### 3. ARVIOINTILOMAKKEEN LAATIMINEN

Arviointilomakkeen laatimisen tarkoituksena on arvioida annettua perehdytystä, tulosten avulla perehdytyksen laatua ja vaikuttavuutta voidaan jatkossa arvioida ja perehdytystyötä kehittää. Arviointilomakkeen käyttäjät ovat Palvelukoti Tervaskoivun perehdyttämisen vastaavat työntekijät, lähinnä lähiesimies. Lomake on tarkoitettu laatia osaksi olemassaolevaa perehdytysohjelmaa, jossa on jo aiemmin ollut mahdollisuus arvioida annettua perehdytystä. Uusi lomake jakaa annetun perehdytyksen osa-alueisiin ja pyrkii näin selvittämään ne kohdat, joissa perehdytys on joko onnistunut tai vaatii vielä lisätarkennusta. Perehdytyksen arviointilomake pohjautuu Seviset Oy:n toiminta-ajatuksessa esiinnoitettuihin hoitofilosofiaan/ arvoihin. (Seviset Oy i.a)

KUVIO 1. Seviset Oy arvot ja strategia niiden takana





## TURVALLISUUS

- Käytämme ymmärrettävää puhekieltä.
- Työskentelemme oikeita ja varmoja työtapoja noudattaen, tarvittavia apuvälineitä käyttäen.
- Sovimme yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa työnjaosta.
- Asiakkaalla on tutut tavarat ympärillään.
- Olemme vastuullisia hyvän ilmapiirin luomiseen, toimimme avoimuuden periaatetta noudattaen.
- Ohjaamme ja tuemme asiakkaita yhteiseen toimintaan.
- Toimimme lainsäädäntöä noudattaen.
- Olemme ajan tasalla osaamisen, tiedon ja taidon suhteen
- Huolehdimme ympäristön turvallisuudesta
  - korjaamme/huolehdimme ilmoituksesta korjauksesta vastaavalle.
- Seisomme sanojemme takana.

## KEHITYSMYÖNTEISYYS

- Käytämme luovaa työtettä, muuttuvissa tilanteissa kykenemme myös itse muuttamaan työtapojamme.
- Toimimme avoimin silmin ja korvin, kunnioitamme toistemme mielipiteitä ja osaamista erilaisissa asioissa.
- Olemme avoimessa vuorovaikutuksessa niin asiakkaan, asiakkaan läheisten kuin myös yhteistyökumppaneiden kanssa, toimimme yhteistyössä yhteinen tavoite -suuntaisesti.

### 3.1 Toimeksianto

Perehdytyksen arviointilomake on osa Palvelukoti Tervaskoivussa tehtävää laatutyötä, jossa palvelukodin toimintojen vaikuttavuutta arvioidaan ja kehitetään.

Perehdytysprosessin avaaminen ja kirjaaminen tapahtuu Palvelukoti Tervaskoivussa yhteistyössä henkilökunnan kanssa toiminnanjohtaja Tuija Eskonpekan toimeksiantamana. Mittarin kehittää Merja Siekkinen osana opinnäytetyötään Oulun Diakonia-ammattikorkeakoulussa.

### 3.2.Projektin suunnittelu

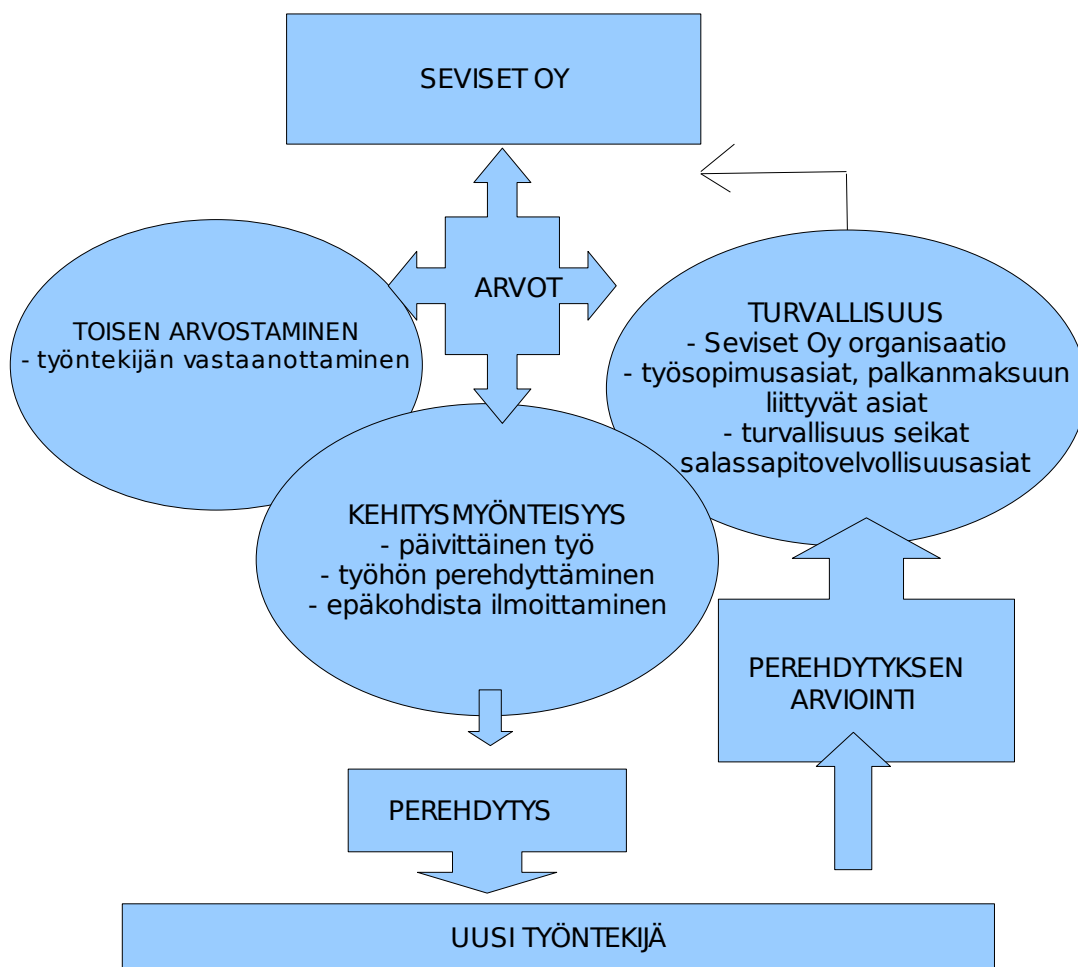
Tavoitteena on uudistaa nykyisin käytävissä oleva perehdytyslomake käyttäjäystävällisempään mutotoon, niin että organisaation eri toimijoiden perehdytysvastuusalueet erottuvat perehdytyslomakkeesta. Tällä uudistuksella varmistetaan perehdyttämisen jokaisen osa-alueen toteutuminen ja saadaan aikaiseksi arvioitava perehdytysprosessi. Tarve perehdytyslomakkeen uudistamiseksi nousi esille ohjausryhmän kokouksessa, jossa havaittiin ettei pelkkää perehdytyksen arviointi ole järkevää suorittaa, vaan koko perehdytysprosessi kannattaa päivittää. Näin organisaation jokainen toimija saa oman vastualueensa perehdyttämisen prosessissa; perehdyttäminen alkaa työhönotossa ja jatkuu sitten toimipisteessä. Näin turvataan uuden työntekijän perehdyttäminen, johon kuuluu muutakin kuin pelkkä työtehtäviin perehdyttäminen.

Projektin tarkoituksena on tuottaa uuden työntekijän perehdytyksen onnistumista arvioiva mittari. Tuotteena on perehdytyslomakkeen arviointiosio, jonka perehdytyksen saanut työntekijä täyttää perehdytyksen päätyttyä. Arvioinnin avulla perehdytystä arvioidaan kyseisen työntekijän kohdalta, lisäksi perehdytystoimintaa ja sen välineitä pystytään arvioimaan ja kehittämään.

Palvelukoti Tervaskoivussa olevan perehdytyskansion materiaali on jaettu osa-alueisiin, jotka ovat työntekijän vastaanottaminen, työsopimuksen laadinta ja palkanmaksu, Seviset Oy:n organisaatio ja muut toimialueet, päivittäiseen työhön liittyvät asiat, työhön perehdyttäminen sekä turvallisuusseikat. Näitä osa-alueita tarkastellaan ja verrataan Seviset Oy:n arvoihin ja laaditaan arviointilomake, jonka avulla voidaan nostaa esiin ne yksittäiset asiat tai asiakokonaisuudet, joihin jatkossa tulisi kiinnittää perehdyttämistapahtumassa enemmän huomiota.

Projekti aikataulutetaan ja vastuutetaan Seviset Oy:n toimesta 28.1.2010. Projekti toteutetaan kevään 2010 aikana niin, että perehdytyksen arviointilomake on valmis 28.5.2010 mennessä. Laatutyön projektissa perehdytysprosessin avaaminen ja kirjaaminen tapahtuu palvelukoti Tervaskoivussa yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Opinnäytetyö tehdään Seviset Oy:n osoittaman työajan ulkopuolella. Projektiin käytettävä aika on 1.12.2009-28.8.2010 välinen aika.

KUVIO 2. Seviset Oy:n arvot ja niiden peilaaminen perehdytysprosessiin



### 3.4 Projektin toteutus

Perehdytysaineiston keruu ja arviointi ja alkaa 1.12.2009 jatkuen tammikuun puoleenväliin 2010. Projektin lopullinen aikataulutusta tehdään 28.1.2010 jälkeen, alustavasta aikataulutuksesta sovitaan 15.12.2009. Laatutyön projekti helmimaaliskuussa 2010. Arviointilomake laaditaan sekä testataan huhti- ja toukokuun 2010 aikana, jolloin uudet kesätyöntekijät tulevat taloon sijaisiksi ja perehdyttämistoiminta

on aktiivisinta. Myös Palvelukoti Tervaskoivun vakituinen henkilökunta arvioi lomakeen käytettävyyttä sekä sisältöä. Arviointimittaria testataan myös tuotteen käyttöönoton jälkeen ja siihen tehdään yhdessä tilaajan kanssa tarvittavia muutoksia. Laatutyön projektin loppuunsaattaminen toukokuun 2010 aikana, niin, että perehdytyksen osalta laatutyön raportti on toiminnanjohtajalla 28.5.2010 yhtenä osa-alueena Palvelukoti Tervaskoivussa tehtyä laajempaa laatuprojektia. Opinnäytetyön raportin kirjoittaminen heinä- ja elokuun 2010 aikana.

Taulukko 1. Aikataulukus

Perehdytysaineiston keruu	Joulukuu 2009 - tammikuu 2010
Ohjausryhmän kokous	Helmikuu 2010
Arviointilomakkeen laatiminen	Helmikuu 2010
Arviointilomakkeen testaus	Huhti- ja toukokuu 2010
Arviointilomake valmis	28.05.10
Raportin kirjoittaminen	Heinä- elokuu 2010
Raportti valmis	Elokuu 2010
Tuotteen testaus	Touko- ja heinäkuu 2010
Tuotteen esittely ja käyttöönotto	Elokuu 2010

Ensimmäinen ohjausryhmän kokous helmikuun alussa 2010, jolloin kokoontuu toiminnanjohtaja Tuija Eskonpekka, Diakin opettaja ja Merja Siekkinen. Tukiryhmä kokoontuu tarvittaessa, kuitenkin kuuukausittain ja siihen kuuluu Tervaskoivun henkilökunnasta perehdytysvastaava(t) sekä Merja Siekkinen.

Tukiryhmään katsotaan kuuluvan Seviset Oy:n edustajana Seviset Oy:n tietoteknisestä toiminnasta vastaava henkilö, joka vastaa toimitettavan aineiston saattamisesta Seviset Oy:n sisäiseen tietoverkkoon.

Opinnäytetyöhön kuuluvan projektin materiaaliressit ja -kulut; tietokone, tulostus, euroa, käytettävä aika; 1.12.09-28.5.2010 tunteina n. 100 tuntia eli n. 5 tuntia/ viikko.

Opinnäytetyö tehdään Seviset Oy:n osoittaman työajan ulkopuolella. Materiaalikuluista esimerkiksi tulosteet sekä muiden tarvittavien esimerkiksi kirjalliset materiaalit hankinnasta neuvotellaan toiminnanjohtaja Tuija Eskonpekan kanssa.

Taulukko 2. Opinnäytetyön aikataulus ja budjetointi

<b>Materiaaliresurssi</b>	<b>Kulu</b>	<b>Kuluista vastaa</b>
Perehdytysmateriaalin päivitys	5 tuntia	Seviset Oy
Opinnäytetyön tekeminen	100 tuntia	Merja Siekkinen
Tietokoneen käyttö; perehdytysmateriaalin päivitys	5 tuntia	Seviset Oy
Tietokoneen käyttö opinnäytetyön tekeminen	100 tuntia	Merja Siekkinen
Tulosteet; perehdytysmateriaalin päivitys	n. 50-70 tulostetta	Seviset Oy
Tulosteet; opinnäytetyön tekeminen	n. 100-150 tulostetta	Merja Siekkinen keskeneräisen tuotteen osalta, työn valmistumisen jälkeen valmiin tuotteen tulosteet siirtyvät Seviset Oy:n vastuulle.
Tilattavat esitteet		Asiasta sovitaan erikseen tapauskohtaisesti.
Kirjahankinnat		Asiasta sovitaan erikseen tapauskohtaisesti.

### 3.5 Projektioorganisaatio

Projektiryhmän vetäjä on Paula Haapalainen. Tukiryhmässä on mukana Oulun Diakonia-ammattikorkeakoulun opettaja Marja-Liisa Läksy sekä Palvelukoti Tervaskoivun henkilökuntaa perehdytyskansion käytön ja päivittämisen osalta.

Ohjausryhmässä ovat mukana toiminnanjohtaja Tuija Eskonpekka Seviset Oy:stä sekä

projektin vetäjä Paula Haapalainen Oulun Diakonia-ammattikorkeakoulusta sekä Merja Siekkinen.

### 3.5.Loppuraportti

Projekti saatetaan loppuun mittarin valmistuttua toukokuussa 2010, kuitenkin ennen 28.5.2010, joka on koko laatuprojektin päättymispäivä. Mittarin laatimisesta tehtävä opinnäytetyön raportti valmistuu elokuun 2010 aikana.

### 3.6 Tekijänoikeudet

Nämä sopimusehdot hyväksymällä opinnäytetyön tekijä Merja Siekkinen (jäljempänä tekijä) antaa korvauksetta Seviset Oy:lle oikeuden julkaista ja jakaa tekijän opinnäytetyön osana laatimaa ”Työntekijän perehdytyksen arvioinnin mittaria” (jäljempänä opinnäytetyö) Seviset Oy:n omassa käytössä. Sopijapuolet eivät peri yleisöltä maksua tai korvausta opinnäytetyön verkkokäytöstä. Seviset Oy voi jakaa tekijän opinnäytetyönä tehdystä ”Työntekijän perehdytyksen arvioinnin mittari”-opinnäytetyöstä paperikopioita. Tekijä ei vastaa opinnäytetyön myöhemmän käytön kustannuksista. Opinnäytetyön moraaliset tekijänoikeudet kuuluvat tekijälle. Seviset Oy:llä on pysyvä oikeus tallentaa muuntaa työn tallennusmuotoa tai kopioida teos sen pitkäaikaissäilytyksen mahdollistamiseksi.

## LÄHTEET

- Anias, Pasi; 2006. Työturvallisuus työpaikoilla. Työturvallisuuskeskus TTK. Helsinki: Erikoispainos Oy.
- Borgman, Merja; Packalén, Esa; 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Halkoaho, Arja; Kavilo, Marja; Pietilä, Anna-Maija; 2009. Systemaattinen perehdytys Case Ensiapu Acuta. Sairaanhoidaja 82 (9) 28-31.
- Järvinen, Pekka; 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Helsinki: WSOY pro.
- Järvinen, Pekka; 2000. Esimies ja työyhteisön kehittäminen. Helsinki: WS Bookwell Oy.
- Kangas, Pirkko; Hämäläinen, Juha; 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK. Nykypaino Oy.
- Kangas, Pirkko; Hämäläinen, Juha; 2006. Perehdyttämisen tarkistuslista. Työturvallisuuskeskus TTK. Painojussit Oy.
- Paasivaara, Leena; Suhonen, Marja, Nikkilä, Juhani; 2008. Innostavat projektit. Sairaanhoidajaliitto. Sipoo: Silverprint.
- Penttinen, Aulikki; Mäntynen, Jukka; 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus. Työturvallisuuskeskus TTK: Painojussit Oy
- Perälä, Marja-Leena; Räikkönen, Outi; 1994. Parempaan laatuun hoitotyössä. Stakes. Raportteja 158. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Perälä, Marja-Leena; Eerola, Eeva-Liisa; Räikkönen, Outi; Koponen, Leena, Kerppilä, Satu; 1995. yhdessä uudistuen laadunhallintaan. Kuopion läänin hoitotyön laatuprojektin arviointi. Stakes. Raportteja 183. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Salo, Sirpa (toim.); 1992. Hoitotyön laadunvarmistusprojekti Pohjois-Karjalassa. Sosiaali- ja terveyshallitus raportteja 44/1991. Helsinki: Valtion painatuskeskus.
- Seviset Oy; Perehdytyskansio Palvelukoti Tervaskoivussa 2006; Aineisto Palvelukoti Tervaskoivussa.



Vuori, Hannu; 1993. Terveysdenhuollon laadunvarmistus. Sairaanhoidajien koulutussäätiö. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.

Vuorinen, Miia; Zhang, Mingrong; 2008. Hoitotyön laatuun vaikuttavat tekijät – kirjallisuuskatsaus. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia. Helsinki. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Laki työturvallisuudesta 2002/738. 23.8.2002

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Työsopimuslaki 26.1.2001/55

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>. Viitattu 1.12.2009.

Valtioneuvoston päätös eräistä työsuojeluvaatimuksista vuokratyössä.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1997/19970782>. Viitattu 1.12.2009.

Seviset Oy Hoivapalvelut. Viitattu 1.12.2009. <http://www.seviset.net/>