

KEMI-TORNIO AMMATTIKORKEAKOULU
SOSIAALI- JA TERVEYSALAN KOULUTUSYKSIKÖ

PEREHDYTYSKANSIO
OULUN HOIVA-JA HYVINVOINTIPALVELUYRITYS
SELLINALLE

Projekti

Laila Lauhikari

Hoitotyön koulutusohjelma

Sairaanhoitaja AMK

KEMI/TORNIO 2010

TIIVISTELMÄ

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaali- ja terveystieteiden koulutusyksikkö

Hoitotyön koulutusohjelma

Sairaanhoitaja psykiatrisen hoitotyö

LAILA LAUHIKARI

PEREHDYTTÄMISKANSIO

OULUN HOIVA- JA HYVINVOINTIPALVELUYRITYS SELLINALLE

Opinnäytetyö, 30 sivua + liite 1 ja perehdyttämiskansio 21 sivua.

Ohjaajat: Hannele Paloranta ja Jaana Ågren

30.11.2010

Avainsanat: Perehdyttäminen, kotipalvelutyö, laadukas palvelu

Turvallisuuslaki velvoittaa työpaikat perehdyttämään työntekijänsä. Perehdyttämisellä tarkoitetaan uusien työntekijöiden tai siihen verrattavien henkilöiden tutustuttamista organisaatioon ja yrityksen tai vastaavan työtehtäviin, toimintaan, työympäristöön sekä hallintoon. (Työturvallisuuslaki)

Projektityön tavoite oli tehdä tarvetta hyvin kattava ja helppolukuinen, sähköisessä muodossa saatava perehdytyskansio Oulun hoiva- ja hyvinvointipalveluyritys Sellinan uusille työntekijöille. Projekti toteutettiin yhteistyönä Oulun Sellinan ja Kemi-Tornio ammattikorkeakoulun kanssa. Perehdytyskansion tarkoituksena on lisätä henkilökunnan tietoisuutta yrityksestä.

Perehdytyskansion sisältö muotoutui Oulun Sellinan työntekijöiltä kerätyn tarpeen arvioinnin perusteella. Suullinen kysely henkilökunnalle oli toteutettu keväällä 2009.

Sellina Oy:llä on tavoitteena tarjota laadukasta ja hyvää palvelua kotona tapahtuvassa hoidossa, hoivatyössä ja siivouksessa. Osaamisen merkitys kotona suoritettussa työssä on huomattava niin organisaation, työyhteisön kuin työntekijänkin kannalta. Kun työntekijät ovat osaavia, motivoituneita ja sitoutuneita työhönsä, pystyy yritys tarjoamaan asiakaslähtöistä ja laadukasta palvelua. Osaava työntekijä kokee iloa ja varmuutta työssään, mikä auttaa luomaan asiakkaalle kokemuksen työn hyvästä laadusta.

Kunnallisessa työyhteisössä perehdyttämisestä on laadittu suositus, joka on vähimmäisvaatimuksena yrityksen pyrkiessä tuottamaan laadukasta palvelua. Tätä suositusta on käytetty myös tämän perehdytyskansion sisällön mallina. Perehdytyskansion sisältö on jaettu kymmeneen eri osaan, joita ovat: uusien työntekijöiden tervetuloitus, yritysinfo, työtä ohjaavat arvot ja toimintaohjeet, kerrontaa työskentelystä Sellinassa, tiedonantoa työsuhteesta, asiakasprosessi tietoa palveluista mitä yritys tuottaa, ohjeita ensiapu- ja vahinkoasioihin, sekä asiakasinfoa. Viimeiseksi kappaleeksi kerättiin työntekijöiltä usein tiedusteltavia asioita. Perehdytyskansioista oli tarkoitus tehdä tarvetta hyvin kattava.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosasta ja tuotoksesta eli perehdytyskansioista työntekijöille. Teoriaosassa käydään läpi perusteita kansioon kerättyihin perehdytettäviin asioihin, projektin sisältöä ja projektin etenemistä. Projekti alkoi lokakuussa 2009 ja päättyi joulukuussa 2010.

ABSTRACT

KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Social Services and Health Care

Degree Programme in Nursing

Nurse psychiatric health care

LAILA LAUHIKARI

ORIENTATION FOLDER OF CARE- AND WELLNESSERVICE COMPANY SELLINA OF OULU

Bachelor's Thesis, 30pages and 9 appendices 21seites

Advisors: Hannele Paloranta ja Jaana Ågren

30.11.2010

Key words: Orientation, home help work, service of good quality.

The law of occupational safety obligates workplaces to orientate their employees. The orientation means that the new employees and the person compared to them are orientated to the organization and the duties, operations, the working environment and the administration of the company.

The goal of the projectwork was to produce an orientation folder that would be good for a need, easy to read and as an electrical version available for new employees of care- and wellnesservice company Sellina of Oulu. The project was carried out in cooperation with Sellina of Oulu and Kemi-Tornio Polytechnic. The purpose of the orientation folder was to increase personal's knowledge about the company.

The content of the orientation folder formed on the grounds of estimated needs of employees. The employees had been interviewed in the spring 2008.

The goal of Sellina Oy is to offer services of good quality in care, nursing and cleaning those are done at home. The importance of know-how in home help work is marked because of the organisation, the working unit and the employee. When the employees are skilled, motivated and committed to their work, the company is able to offer the service, which is client based and of good quality. An employee who know his job well, feel pleasure and confidence in his work and this helps to create the experience of the good quality of the work for the client.

There is a guideline of the content of orientation in the local community that is a minimum requirement when a company is going to product the service of good quality. This guideline was used as an example in this orientation folder. The content of the orientation folder has been divided in ten different sections, those are: the welcome greeting for new employees, the information of the company, standards that lead the work, directives, the narration about the working in Sellina, the information about the job contract, the client process, the information about services that the company offers, the first aid- and an accident situation instructions and the information about the customers. In the final section, there was collected matters that are asked often employees about. It was a purpose that the orientation folder would be good for a need and easy to read. As an electrical version it will be easily available. The thesis consists of a theory and a textual work in other words the orientation folder for employees. In the theory section, there are gone through basies to the orientating things those have been collected to the folder. In the theory, there are described also the content and progression of the project. The project began in October 2009 and finished in May 2010.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
2 KOTIHOITO OSANA PERUSTERVEYDENHUOLTOA.....	7
2.1 Vanhuspoliittisen strategian avulla laadukkaaseen kotihoitoon.....	9
2.2 Perehdyttämisen merkitys kotihoitotyössä.....	12
2.3 Perehdyttämisen suunnittelu, toteutus ja arviointi.....	14
3 PROJEKTIN TARKOITUS JA TAVOITE.....	16
4 PROJEKTIN TOTEUTUS JA ARVIOINTI.....	19
5 KANSION SISÄLLÖN LAADINTA.....	21
6 PROJEKTIN ARVIOINTI.....	25
7 LUOTETTAVUUDEN TARKASTELU.....	26
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	27
9 LÄHTEET.....	30
LIITTEET 1	

1. JOHDANTO

Väestön ikärakenteen muutos on kasvattanut vanhusten palveluiden tarvetta runsaasti viime vuosina. Toimintakyvyn heikkeneminen on palveluiden lisätarpeen perusta. Yhä iäkkäämpiä ja huonomman toimintakyvyn omaavia vanhuksia hoidetaan kotona, samanaikaisesti on lisääntynyt kysyntä kiireisen elämän menon, vähentyneen vapaa-ajan omistavien ihmisten kotiavun tarpeelle. Perinteinen kaupunkien ja kuntien tarjoama kotipalvelutyö on käynyt riittämättömäksi ja nämä perinteiset työn tuottajat ovat joutuneet turvautumaan ostopalveluun, jota yksityiset hoiva- ja kotipalveluyritykset tarjoavat.

Perehdyttämisessä on tavoite auttaa uutta työntekijää tuntemaan työtehtävänsä, työnluonteen, asiakkaansa, palveluntuottamisen prosessin, työsuhteeseensa kuuluvia asioita. Perehdyttämisen avulla työntekijä tutustuu työtehtäväänsä, tietää työhönsä kohdistuvat odotukset ja vastuunsa työtehtävästään, samoin taustaorganisaation turvaamaan tehtävänsä suorittamista. Työpaikan perehdytyskansio on merkittävä tuki muita perehdyttämiseen käytettäviä keinoja väheksymättä. (Kangas 2004, 4-10.)

Perehdyttäminen on suunniteltava työpaikkaa vaihtaville, pitkiltä hoito- tai muilta vapailta palaavilla, kesälomittajille ja ulkoisille palveluntuottajille. Lyhytaikaiset työsuhteet, määräaikaiset työsuhteet, opiskelijat ja sijaisuudet tuovat merkittävän haasteen työyhteisöille. Hyvin hoidettu perehdyttäminen luo pohjan työyhteisön yhtenäiselle toimintamallille. Se on osa laadukasta hoitotyötä. Onnistuessaan saavutetaan yhtenäinen toimintamalli, jonka avulla saadaan hyviä tuloksia. Tavoite on motivoida ja kiinnittää työntekijä organisaatioon. Perehdyttäminen on tärkeä kaikissa työyksiköissä. Hyvä perehdytys luo pohjan osaamiselle ja palveluiden laadun säilyttämiselle.

Huhtikuussa 2009 olin yhteydessä, entiseen työnantajaani Sellinan toimitusjohtajaan Anni- Mari Perkkiöön ja tiedustelin Sellinan esite- ja perehdytyskansiotarpeita. Hän oli asiasta innostunut, olihan yrityksen toiminnan aloittamisesta kulunut muutama vuosi, ja palvelujen tarjoaminen oli Oulussa supistunut hoiva- ja siivoustyöksi. Toiminta ei enää ollut yhtä laajaa kuin pääkaupunkiseudulla. Yritykselle toivottu tuotos oli Oulun Sellinan oma perehdytyskansio. Perehdytyskansion sisältö rajattiin vain Oulun Sellinan henkilökunnalle.

Projektin tavoite oli perehdytyskansio Sellinan uusille, myös lyhytaikaisia työsuhteita tekeville työntekijöille. Perehdytyskansion tein sähköiseen, helposti tulostettavaan muotoon ja kansioksi Oulun Sellinan toimistoon. Tuotoksen jaottelin asiasisällöllisesti eri aihealueisiin. Vastaavanhoitajan on käytännöllistä laittaa valmis kansio sähköpostin liitteenä, muun tarvittavan materiaalin mukana. Perehdytyskansion avulla uusi työntekijä voi tutustua Sellinan työhön itsenäisesti samalla, kun tutustuu saamaansa liitemateriaaliin tehtävästään ja asiakkaastaan. Perehdytyskansion tarkoituksena on lisätä henkilökunnan tietoisuutta yrityksestä.

Kansio on yritykseen tutustumisen apumateriaalia ja sen tarkoituksena on edistää uuden työntekijän sopeutumista. Uudet työntekijät, joita hyvin suunniteltu perehdyttäminen auttaa sisäistämään työtehtävät, saavuttavat nopeammin paikkansa yrityksen työtiimissä. Hyödyn saajia ovat myös työyhteisön muut jäsenet ja asiakkaat. Asiakastyytyväisyys on yrityksen tavoite ja hyvä perehtyminen voi sen parhaiten taata. (Laaksonen & Niskanen & Ollila & Risku 2005, 138.)

Työturvallisuuslaki, 14§ velvoittaa työpaikat perehdyttämään työntekijänsä. Suositussopimus, joka koskee kunnallista henkilökoulutusta, ohjeistaa tutustuttamaan työntekijän ja viranhaltijan työyhteisön tavoitteisiin, työpaikan toimintatapoihin, sekä työvälineisiin ja hänet valmennetaan työtehtäviinsä työturvallisuuslain edellyttämällä tavalla. Perehdyttäminen tapahtuu työtehtävien ohessa ja työajalla, joka on sovittu paikallisesti työorganisaatiossa. (Kunnallisen alan työsuojelu- ja työympäristösopimus, 2002.) Suositussopimus, joka koskee kunnallista henkilökoulutusta, on sopiva myös kaupungin kanssa yhteistyötä tekeville yritykselle.

2. KOTIHOITO OSANA PERUSTERVEYDEN HUOLTOA

Kotihoidolla tarkoitetaan yleensä hoitoa, hoivaa ja palvelua, jossa asiakas on kotonaan suurimman osan vuorokaudesta erilaisten palveluiden ympäröimänä. Kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminnallisuuden lisääntyttyä on kotipalvelun ja kotisairaanhoidon nimeksi muodostunut termi kotihoito. Kotihoitoon kuuluvat kotipalvelu, kotona tapahtuva sairaanhoito ja terveydenhuollon ehkäisevä työ sekä kotihoidon tukipalvelut. Sosiaalitoimen vastuualueena on kotipalveluhenkilöstön suorittama kotipalvelu ja terveystoimi vastaavat terveydenhuoltohenkilöstön suorittamasta kotisairaanhoidosta. (Sinkkonen & Palvajärvi & Rissanen 2001, 177 -180, Ronkainen, Ahonen, Backman & Paasivaara 2002, 100.)

Suomessa perustuslain mukaan kunnilla on velvollisuus turvata jokaiselle kunnassa asuvalle riittävät ja tarvetta vastaavat sosiaali- ja terveystalvet. kotihoidossa tämä tarkoittaa sitä, että kotitalvelua annetaan niille, jotka tarvitsevat apua suoriutuakseen asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvista tehtävistä ja toiminnoista(Sosiaalihuoltolaki, 710/1982,20§). Kansanterveyslaki (66/1972) määrittää kotisairaanhoidon avosairaanhoidona järjestettävän potilaan sairaanhoidon, johon luetaan lääkärin suorittama tutkimus, hänen antamansa tai valvomansa hoito sekä kotihoidon asiakkaan terveystneuvonta. Terveystneuvonta käsittää kansanterveydellisen valistustyön ja terveystarkastusten järjestämisen.

Kuntalaki(365/95) 2§ velvoittaa kunnat hoitamaan lakisääteiset tehtävänsä itse, yhteistyössä muiden kuntien kanssa tai hankkimalla talvet muilta. Ammatillista hoitotyötä tehdään asiakkaan kotona perusterveydenhuollossa ja erikoissairaanhoidossa, tavoitteena on tukea talveluja tarvitsevan asiakkaan kotona selviytymistä mahdollisimman pitkään tukemalla ja edistämällä omatoimisuutta. Työympäristönä toisen koti on vaativa. Se on ensisijaisesti asiakkaan ja hänen omaistensa koti, mutta samalla se on siellä työskentelevän työntekijän työympäristö. (Hägg & Rantio & Suikki & Vuori & Ivanoff- Lahtela 2007,16 -17.)

Kotiin annettaviin sosiaali- ja terveystalveluihin liittyviä haasteita 2000 luvulla ovat muun muassa ikääntyvien määrän nopea kasvu ja entistä vaikeahoitaisemmat kotona asuvat asiakkaat. Hoitotyö kotona järjestetään asiakkaan ja hänen perheensä tarpeiden mukaan.(Hägg, ym.s.17.) Asiakkaalla sosiaali- ja terveydenhuollossa tarkoitetaan tuotteen vastaanottajaa tai talvelun kohteena olevaa eli välittömänä käyttäjänä henkilöä, joka saa hyödyn käyttämästään tuotteesta tai saamastaan talvelusta ja maksaa myös siitä. Terveystalvelujen käyttäjää on perinteisesti kutsuttu potilaaksi, mutta viime vuosina on potilaasta alettu käyttää myös nimitystä asiakas. Talvelujen käyttäjä, asiakas on itsenäisesti ajatteleva päätöksiä ja valintoja tekevä ihminen.(Outinen & Holma & Lempinen 1994, 19- 20.) Kotihoidon asiakkaina on hyvin monenlaisia ihmisiä. Asiakkaat ovat eri-ikäisiä, elävät erilaisissa oloissa ja heillä on erilaisia vaatimuksia, odotuksia ja toiveita (Mäkinen & Niinistö & Salminen & Karjalainen 1997,12).

Kotihoidon asiakkaista valtaosan muodostavat ikääntyneet. Hoitotyön ensisijaisena työympäristönä on asiakkaan koti, joka on asiakkaan yksityinen alue. Asiakkaalle koti merkitsee yksityisyyden lisäksi paikkaa, jossa hän voi elää omaa elämäänsä ja vaalia

sosiaalisia suhteitaan. Kotihoidon työntekijä tulee tähän ympäristöön suorittamaan työtä tai tehtävää koulutuksen kokemuksen ja ammattitaidon sallimissa rajoissa, mikä on osa julkista palvelua. Työ/tehtävä tehdään asiakkaan kanssa tehdyn hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Koti tarjoaa asiakkaalle laitosta suuremman autonomian, itsemääräämisoikeuden ja tasa-arvon.(Larmi & Tokola & Välkkiö 2005, 13.)

Koti hoito- ja työympäristönä tuo omaleimaisia piirteitä kotihoidon työhön. Asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden lisäksi hyvän kotiympäristön pitää toimia myös hyvänä fyysisenä työympäristönä kotihoidon henkilökunnalle. (Kotilainen 2002, 111.) K. Backman & L. Paasivaara & P. Voutilainen & A. Isola,(2002) mukaan esimiehet vastaavat työntekijän hyvinvoinnista. Hoitotyössä korostuu työntekijän psyykkinen hyvinvointi, koska työntekijä käyttää työvälineenä omaa persoonaansa (Backman, ym.5). Työnantajan tehtävänä on huolehtia työntekijän turvallisuudesta kotihoidon toimistotyön lisäksi myös asiakkaan kotona työskenneltäessä. Käytännössä tämä merkitsee turvallisten työskentelyolosuhteiden järjestämistä ja työtä helpottavien apuvälineiden hankkimista.(Larmi & ym. 2005, 15- 16.)

Oulun Sellinalla hoiva- ja hoitotyö on yhteistyötä Oulun Kaupungin tarjoaman palvelun kanssa. Yhteistyö on sujuvaa pitkän kokemuksen myötä. Oulun Kaupungilla on alueelliset kotipalvelupisteet joiden kanssa Sellina tekee yhteistyötä. Yhteistyön vaatimukset ovat kasvaneet koska kahden palveluntuottajan hoito ja raportointi-, ajantasaistettuine lääkelistoinen ovat vaativia. Tavoitteena on myös tarjonnan ja osaamisen mainostaminen, joista avainsanoja ovat juuri kirjaaminen, tiedon välittäminen seuraavalle vanhuksen luo tulevalle, joko omaiselle, tai kaupungin työntekijälle. Haasteena ovat lääkelistojen ajan tasalla pitäminen ja lääkelistojen tarkastelu, jotta huomioitaisiin mm. lääkkeiden yhteisvaikutukset vanhusten voinninmuutoksissa. Yhteistyö on tärkeää, jotta huomio kiinnittyisi vanhuksen kodissaan pärjäämisen mahdollisuuteen, mahdollisimman pitkään, vaikka kuolemaan asti. Hoivapalveluyrityksen pyrkimyksenä on tarjota laadukasta hoitoa esikuvana olevan Tanskan mallin mukaan. Hoitoa pyritään tuottamaan niin, että vanhuksen kaikenlainen hoito, aina sairaanhoitoa myöten toteutettaisiin kotona.

2.1 Vanhuspoliittisen strategian avulla laadukkaaseen kotihoitoon

Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelmassa (TATO) vuosille 2004-2007 määritellään sosiaali- ja terveydenhuollon keskeisimmät kehittämistavoitteet niihin liittyvät tarkemmat toimenpidesuosituksat. Tavoite- ja toimintaohjelman tärkein tavoite ikäihmisille on mahdollistaa kotona asumiseen mahdollisimman pitkään (Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelma 2004, 3, 20.) Sosiaalihuoltolain (710/1982) 39§:n mukaan palveluja on toteutettava sellaisin toimintamuodoin, jotka mahdollistavat itsenäisen asumisen sekä luovat taloudelliset ja muut edellytykset selviytyä omatoimisesti päivittäisistä toiminnoista. Palvelun tuottajan on otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mahdollisuudet osallistua häntä koskevaan huollon ja palvelun suunnitteluun ja järjestämiseen. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 758/1992 määrittää terveyden- ja sairaanhoidon piirissä olevan potilaan oikeuden hyvään terveyden- ja sairauden hoitoon sekä siihen liittyvään kohteluun. Asiakkaan hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava niin, ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä on kunnioitettava.

Palveluiden hyvä laatu on eräänä tavoitteena ikääntyneen hoitotyössä, jossa laatu on osa käytännön työtä. Ikääntyneen hoitotyössä laatu on ammattiryhmien yhteistyön tulos, jokaisella on oma tehtävänsä ja laadun kriteerinsä. Laadukkaan työn arkitoteutus luodaan ammattien peruskoulutuksessa ja työyhteisöjen johtamisessa. Palvelun ja hoidon laatua voidaan arvioida niin asiakkaan, ammattityön kuin johtamisenkin näkökulmista. Kaiken hoidon ja palvelun tavoitteena on asiakkaan hyvä elämänlaatu. Tämä tavoite pyritään saavuttamaan ammattityön keinoin, eli asiakkaalle annetaan ammatillisesti korkealaatuista hoitoa kaikissa tilanteissa. (Vaarama 2002, 14.)

Vanhuspoliittisen strategian avulla pyritään järjestämään kunnan ikääntyvälle väestölle mahdollisimman laadukkaat ja ikääntyvien tarpeita vastaavat palvelut. Oulun Kaupungin, niin kuin muidenkin kaupunkien vanhuspoliittinen strategia ohjaa kaikkia kaupungeissa järjestettäviä vanhusten palveluja. Palveluja ovat muun muassa omaishoidontuki, vuorohoito, kotihoito, kotihoidon tukipalvelut ja kotisairaanhoito. Palveluun asettaa omat haasteensa vanhusten määrän jatkuva lisääntyminen ja useiden kotona asuvien vanhusten erittäin huono kunto. Kotona pärjääminen on heikkoa, mutta laitospaikkojakaan ei ole saatavilla niitä tarvitseville. (Koistinen & Antikainen &

Komulainen & Käppi & Mattila & Niemelä & Pirttiaho & Pulkkinen & Turunen & Väänänen- Sainio & Raappana & Toivanen, 2007, 5.)

Oulun kaupungin ja Sellinan hoiva- ja hyvinvointipalvelu yrityksen yhteistyö on jatkuvasti lisääntynyt. Hyvän laadun ja tavoitteiden kohdatessa, vanhukset pärjäävät kotona yhteisen hoivatyön turvin. Sellinan toiminnan esikuvana on Tanskan malli, joka mahdollistaa vanhusten kotona asumisen loppuun asti ja mallina on vähäinen vanhusten laitoksiin sijoittaminen. Mallinmukainen kotihoito palvelee asiakkaita ympärivuorokautisesti ja mahdollistaa asiakkaan asumisen turvallisessa, tutussa ympäristössä. Kotihoito on moni ammatillista yhteistyötä. Sairaanhoidtaja koordinoi asiakkaan tarvitsemat palvelut, jotka tuotetaan asiakkaan kotiin, muun muassa omalääkäri, hammaslääkäri, hammashoitaja, fysio – ja toimintaterapeutti, sosiaalityöntekijä tekevät tarvittaessa, kotikäyntejä(Toropainen, 2006, 3.)

Sellinan kuntouttamista edistävä hoitotyön malli, pohjautuu Routsalo – Laurin, vuonna 2001, julkaisemaan, iäkkään henkilön kuntouttamista edistävään hoitotyön malliin. Periaatteena pidetään uudenlaista hoitotapaa ja asennetta vanhusten parissa työskenteleville. Asiakas on aktiivinen toimija arjessa ja itse asettaa tavoitteet toiminnoistaan. Tavoitteet pidetään realistisina ja tarkistetaan säännöllisesti. Malli tarjoaa hoitajalle näkyvämmän roolin iäkkään henkilön kuntouttamisprosessissa. Ei arvioida sitä, mitä hoitajat ovat tehneet vanhuksen luona, vaan miten asiakas on edistynyt kuntoutumisen prosessissaan ja millä keinoilla hoitajat ovat tukeneet tätä edistymistä. Kuntouttamista edistävä hoitotyö nähdään asiakaslähtöisenä toimintatapana, jossa kaikki toiminta on asiakkaan itsenäistä selviytymistä tukevaa ja kannustetaan asiakasta myös itse apuun.(Toropainen, 2006,3.)

Oman työn sisältöön voi jokainen työntekijä vaikuttaa ja Sellinassa vakuutetaan jokaisen työntekijän olevan yrityksen käyntikortti. Energiselle ja avoimelle työympäristölle antaa tiimi tuen. Kouluttaminen ja ajan tasalla pitäminen on yritykselle tärkeää. Asiakkaista pidetään hyvää huolta, turvallisesti omien tuttujen hoitajien toimesta. Toropainen(2006), mukaan Työntekijöille edut pidetään kilpailukykyisinä ja turvataan sillä työntekijöiden pysyvyys yrityksen palveluksessa.

Vanhuspoliittisen strategian mukaan palvelun tulisi noudattaa näyttöön ja käypähoitosuosituksiin perustuvia hoitokäytäntöjä, perustua kirjallisiin hoito- ja

palvelusopimukseen, toteuttaa saumatonta yhteistyötä eri palvelujen tuottajien sekä omaisten ja läheisten kanssa. Voutilaisen & Vaaramaan & Eloniemi-sulkavan & Finne - Soverin (2002) mukaan hoito- ja palvelusuunnitelmalla turvataan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen, sekä keinot, joilla tarpeisiin vastataan. sen avulla sovitetaan asiakkaan hoito ja palvelu saumattomaksi kokonaisuudeksi. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan hoitoon osallistuvien yhteistyökumppaneiden ja asiakkaan omaisten kanssa. (Voutilainen ym. 2002, 91- 92.) Kotihoidon käytännöntyötä tehdään työtiimeissä. Eri ammattiryhmillä on koulutuksensa ja kokemuksensa perusteella osaamisalueensa asiakkaan hoidossa ja palvelussa. Koulutuksen aikana kukin ammattiryhmä sosiaalistuu ammattiin ja työkokemuksen myötä opitaan kohdistamaan ammatillinen huomio asiakkaan kokonaistilanteeseen. (Larmi ym.2005, 12 -13.)

Sellinan toiminnan perusta ja vanhustyötä ohjaavat arvot ovat luotettavuus, asiakaslähtöisyys, sitoutuminen, moniarvoisuus sekä edellä käynti Luotettavuus korostuu kotona tehtävässä työssä. Työympäristö on asiakkaan omaisuutta ja sisältää yksityisyyden lisäksi tietoa omaisuudesta ja vaatii täydellisen intymiteettisuojaan. Erikoisesti vanhusten hoitotyö, saattaa sisältää paljon uskottua luottamusta ja sairauden tuomaa turvattomuutta, tähän vastaamme työssämme ammattitaidolla ja vaitiolovelvollisuudella. Asiakaslähtöisyys on asiakkaan kuuntelemista, toiveiden toteuttamista, vaikeissakin tilanteissa. Ammattitaito ohjaa työskentelyä. Asiakkaan tavat tai tottumukset työskennellä kotona voivat olla erilaisia, kuin henkilökunnan koulutuksessa opitut työskentelytavat. Kynnyskysymyksiksi suoritettavassa työssä ei nouse henkilökunnan tottumukset, vaan työn asiakaslähtöisyys, jota turvaamaan on yhteisesti tehty hoito- ja palvelusuunnitelma. (Kantola, Mustonen 2006,6.)

Sitoutumisella palvelun hankintaan, asiakas on halunnut yrityksen hoitamaan luottamiaan asioita ja antanut suostumuksen yhteiseen toimintaan. Yritys sitoutuu toimimaan sovittujen suunniteltujen tavoitteiden saavuttamiseksi ja turvaamaan auttaminen myös muutosten tullessa. Muutoksia voi tulla voinnissa, mm. dementian tai alzheimerintaudin tuomat muutokset ovat yllättäviä, joillakin vainoharhaisuuksineen tai hygienianhoidon suhteen. Yritys on yksi toimija tiimissä, joka muodostuu omaisista, muusta asiakkaan luona työtä tekevästä henkilökunnasta tai olemme ainoana toimijana asiakkaan luona. Kaikissa tapauksissa sitoudumme huolehtimaan ja turvaamaan

asiakkaan hoidon ja sen jatkuvuuden, asiakkaan täydellisen luottamuksen ansaitaksemme. Tukena on toimiva työyhteisö. (Kantola, Mustonen 2006,12.)

Moniarvoisuus, näkyy suvaitsevaisuutena erilaisia elämäntapoja, uskontoja, etnisiä taustoja ja pukeutumista kohtaan. Yrityksessä moniarvoisuus koetaan rikkautena, siksi erilaisten kulttuureiden ja väestöryhmien palvelemiseen halutaan palvelualttiit työntekijät. Työtä tehdessä halutaan henkilökunnan tutustuvan erilaisiin kulttuurin tai uskonnon tuomiin tapoihin, jotta palvelu sujuisi loukkaamatta ja asiantuntemuksella.

Edelläkäviäisyys, yritys panostaa henkilöstön hyvinvointiin, saadakseen tyytyväisiä asiakkaita. Yrityksessä ekologisuus on keskeinen arvo, ja se huomioidaan kaikessa toiminnassa. Välinevalinnoissa Sellinassa suositaan kestävyttä, ja pesuaineiden käytössä ja annostelussa pyritään kuormittamaan ympäristöä mahdollisimman vähän. Henkilöstöä kannustetaan kehittämään työtä. Yhteiset koulutukset, kokoukset, henkilökunnan kuuleminen ja halu kehittää, pitää yritystä aina askeleen edellä. Kehityskeskusteluja käydään palveluesimiehen ja henkilöstön kesken. (Kantola, Mustonen 2006, 21.)

2.2 Perehdyttämisen merkitys kotihoitotyössä

Osaamisen merkitys hoitotyössä on huomattava niin organisaation, työyhteisön, kuin työntekijänkin kannalta. Kun työntekijät ovat osaavia, motivoituneita ja sitoutuneita työhönsä, pystyy organisaatio tarjoamaan asiakaslähtöistä ja laadukasta hoitotyötä. Tästä syystä organisaation maine hyvänä palvelujen ja hoidon tarjoajana kasvaa. Osaava työntekijä kokee iloa ja varmuutta työssään, mikä auttaa luomaan asiakkaalle /potilaalle kokemuksen hoidon hyvästä laadusta.(Hilden.2002,5.)

Laatu on ominaispiirre, joka liittyy toiminnan, palvelun tai hoidon kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja odotukset. Hyvä laatu vanhuspalveluissa tarkoittaa, että työyhteisöissä on tarkistettu ja myös otettu huomioon paitsi vanhusten odotukset ja palvelutarpeet myös muilta tahoilta tulevat odotukset ja vaatimukset. Muita tahoja ovat esimerkiksi omaiset ja lähipiiri, johto, päättäjät, lainsäädäntö, valtakunnalliset suositukset sekä tutkimuksen tuoma uusi tai täsmentynyt tieto.(Heidi Heiskanen, 2005, 18.)

Laadunhallinnan kautta varmistetaan, että haluttu hyvä laatu todella toteutuu. Kyse on toiminnan johtamisesta ja ohjaamisesta kohti asetettuja tavoitteita, sekä tavoitteiden toteutumisen seurannasta. Ohjaamisen apuväline on laatukäsikirja tai vastaava

dokumentti, jossa kuvataan organisaation toiminta- ja toiminnan ohjausjärjestelmän ydinkohdat sekä osoitetaan, miten hyvä laatu varmistetaan. Hyvä laatu ei synny itsestään vaan vaatii panostusta ja sitoutumista niin johdolta, työntekijöiltä kuin päättäjiltäkin. (Heidi Heiskanen, 2005,28.) Kotona tapahtuvassa hoito- tai siivoustyössä, laatu on osa käytännön työtä, jossa niin hyvä, kuin huonokin laatu toteutuu jokapäiväisessä työssä. Uuden työntekijän on kiihittävä monta porrasta, ennen kuin hän pystyy tehokkaasti käyttämään kykyjään, taitojaan ja voimiaan. Käytettävään aikaan vaikuttaa työntekijän persoonallisuus. (Larmi ym, 2005, 195 -196.)

Uuden työntekijän perehdyttämiseen kannatta panostaa, koska silloin työntekijä pääsee sisälle organisaatioon ja omaan työhönsä, ja työntekijä kokee, että häntä arvostetaan(Hilden.2002, 111 -112). Työntekijän epävarmuus ja sen aiheuttama jännitys vähenevät, kun hän saa perusteellisen perehdytyksen organisaatioonsa ja työtehtäviinsä. Myös sopeutuminen työyhteisöön, ammattitaidon kehittyminen ja työssä eteneminen helpottuvat ja nopeutuvat perehdytyksen avulla. Kun työntekijä perehdytetään hyvin, on työ alusta lähtien sujuvampaa, hän oppii tekemään asiat heti ensimmäisellä kerralla oikein, virheet vähenevät ja laatutavoitteet saavutetaan nopeammin. Perehdytys lisää työntekijän mielenkiintoa, sitoutumista ja vastaanottoa työtä kohtaan. Työntekijä tuntee, että häntä arvostetaan ja häneen panostetaan.(Mäkisalo 2003, 131 -133.)

Kotisairaanhoidossa uudella työntekijällä tarkoitetaan henkilöä, joka on koulutukseltaan hoitoalan koulutuksen omaava. Perehdyttäminen luo myönteistä asennoitumista työtä ja työyhteisöä kohtaan sekä sitoutumista työyhteisöön ja työntekoon. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii työtehtävänsä, sekä tietää työhönsä kohdistuvat odotukset ja oman vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa. (Friskin, 2003, 41, Kangas, 2004, 4-5.) Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii talon tavoille sekä hyväksyy toimipaikkansa normit arvot, menettelytavat ja kirjoittamattomat säännöt(Lepistö 2000,67). Ala - Fossin ja Heinisen 2003 mukaan sijaisuuksia tekevät hoitajat pystyvät tekemään nopeammin laadukasta hoitotyötä, kun he osaavat sijaisuuksien alkaessa perusteellisen perehdytyksen tehtäviinsä. Lepistön (2000,64)mukaan esimies hyötyy perehdyttämisestä, kun työntekijä oppii nopeasti työskentelemään itsenäisesti laadukkaan hoitotyön periaatteiden mukaan.

Perehdyttäminen on osa työ hyvinvointia, sen avulla saadaan aikaan kattava sisäinen malli työstä. Sisäisen mallin työstä synnyttävät työn ilo ja tyytyväisyys suoritukseen. Työtehtävien hoitamisen edellytyksenä ovat hyvät tiedolliset ja taidolliset valmiudet.

Onnistuneessa perehdytyksessä työntekijä saa perustan kehittää itseään, tehtäviään ja työyhteisön toimintaa.(Lepistö 2000, 64, Suositus perehdyttämisestä 1997,1.) Perehdytykseen sisältyy työopastus, jonka tavoitteena on antaa uudelle työntekijälle tiedolliset, taidolliset ja asenteelliset valmiudet työtehtävien hoidosta(Majoinen 2004,5). Perehdyttämisen tavoitteena yksilön oppimisen lisäksi tulisi olla myös organisaation osaamisen jakaminen ja työyhteisön kehittäminen (Frisk 2003,42). Lepistön(2000) mukaan työntekijän perehdyttäminen vähentää työntekijän epävarmuutta ja jännitystä, jolloin työnteko on alusta lähtien sujuvaa, ja työntekijän virheiden määrä vähenee. Edellä mainitut seikat luovat yhdessä paremmat lähtökohdat laadukkaan hoitotyön onnistumiselle(Lepistö 2000,64).

Kunnallisen henkilöstökoulutusta koskevan suositussopimuksen mukaan viranhaltija ja työntekijä tutustutetaan työyhteisönsä tavoitteisiin sekä työpaikan olosuhteisiin, työvälineisiin ja hänet valmennetaan työtehtäviinsä työturvallisuuslain edellyttämällä tavalla. Perehdyttäminen tapahtuu työtehtävien ohessa ja työajalla, joka on sovittu paikallisesti työorganisaatiossa.(Kunnallisen alan työsuojelu- ja työympäristösopimus 2002.) Työturvallisuuslain (2002/738, 14§) mukaan, työnantajan on perehdytettävä työntekijä riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin ja työssä käytettävien välineiden oikeisiin käyttötapoihin. lisäksi laissa edellytetään, että työnantaja perehdyttää työntekijän työ- ja tuotantomenetelmiin ennen uuden työn tai tehtävän käyttöönottamista. Laissa painotetaan myös työntekijän opastusta ja ohjausta vaara- ja haittatilanteiden ehkäisemiseksi ja välttämiseksi.(Työturvallisuuslaki 2002.) Perehdyttämiskansio kotona tulostettavassa muodossa antaa työntekijälle tilaisuuden rauhassa tutustua työpaikan organisaatioon, työhön ja toimenkuvaan.

2.3 Perehdyttämisen suunnittelu, toteutus ja arviointi

Uuden työntekijän vastaanottaminen on esimiehen tehtävä. Lähin esimies vastaa uuden työntekijän perehdyttämisestä, sen suunnittelusta, toteuttamisesta ja seurannasta. Perehdyttäminen on uuden tulokkaan tukemista siihen saakka kuin hän on riittävän varma ja pystyy ottamaan ohjokset omiin käsiinsä uudessa tehtävässään. Se on myös tutustumista uuteen organisaatioon ja kaikkiin uusiin tehtäviin.(Laaksonen & Niskanen & Ollila & Risku, 137.)

Perehdyttämisen ytimen muodostavat ne tehtävät, joihin liittyvät työmenetelmät - ajat, - tilat ja välineet, materiaalit, viestintäkanavat, ja työturvallisuus selvitetään työntekijälle. Suullisen perehdytyksen lisäksi myös kirjallisesta on hyötyä. Perehdytyksen avulla työntekijä saa tietoa myös työpaikan tiloista, vaarallisista kohteista, ja turvallisen työskentelyn edellytyksistä, mikä vähentää turvallisuusriskejä.(Heimo & Voutilainen, 1997, Kangas 2000, 137.) Mitä nopeammin perehdytettävä pystyy itsenäiseen työskentelyyn, sitä vähemmän hän tarvitsee muiden apua ja työt sujuvat joustavasti. Tämä vaikuttaa myönteisesti mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen. Huonosta perehdyttämisestä johtuva huono palvelun laatu, syntyneiden virheiden korjaus, materiaalihävikki, tapaturmat ja onnettomuudet, poissaolot ja työntekijöiden vaihtuminen tulevat organisaatiolle kalliiksi.(Laaksonen ym, 137.)

Perehdyttämisestä hyötyvät työntekijän lisäksi myös esimies ja työyhteisö. Esimies oppii perehdytyksen avulla tuntemaan uuden tulokkaan nopeasti ja hyvälle yhteishengelle ja työlle syntyy heti alussa kantava pohja. Hyvän perehdytyksen avulla työongelmien ratkaiseminen helpottuu ja esimiehen aikaa säästyy vastaisuudessakin. Esimies pystyy myös tunnistamaan perehdytettävän kyvyt ja taidot nopeasti ja valtuuttamaan hänet juuri hänelle sopiviin töihin. (Laaksonen ym, 138.)

Selliinassa oman työn sisältöön voi jokainen työntekijä vaikuttaa ja yrityksessä vakuutetaan jokaisen työntekijän olevan yrityksen käyntikortti. Energiselle ja avoimelle työympäristölle antaa tiimi tuen. Kouluttaminen ja ajan tasalla pitäminen on yritykselle tärkeää. Perehdyttämisen on suunniteltu alkamaan vaiheesta jolloin työntekijä on aloittamassa työskentelyn yrityksen työntekijänä. Uudelle tulokkaalle perehdytyskansioon tutustuminen antaa tiedon tasosta millä kotihoito ja siivoustyötä tehdään yrityksessä, kansion saanti muun materiaalin mukana on laadukasta työntekijöistä huolehtimista. Perehdyttämistä tulee jatkossa myös yrityksen järjestämien kurssien ja koulutuksen yhteydessä.

Sopeutuminen työyhteisöön, ammattitaidon kehittyminen ja työssä eteneminen helpottuvat ja nopeutuvat perehdytyksen avulla. Kun työntekijä perehdytetään hyvin, on työ alusta lähtien sujuvampaa, hän oppii tekemään asiat heti ensimmäisellä kerralla oikein, virheet vähenevät ja laatutavoitteet saavutetaan nopeammin. Työntekijä tuntee, että häntä arvostetaan ja häneen panostetaan. (Mäkitalo 2003, 131 – 133.)

Suunnittelin perehdytyskansion ohjaamaan työntekijän hioutumaan tiimiinsä, luovana ajattelevana yksilönä, jolle on tärkeää saavuttaa helppo alkuun pääseminen kotona

tehtävässä työssä. Yrityksessä otetaan mielellään vastaan uusia ideoita työskentelyyn ja tiimi on valmis myös uuden tulokkaan uusille menetelmille. Työtuloksesta ei vaadita yhden näköistä kaikkien työntekijöiden tekemänä, vaan annetaan mielellään tilaa luovuudelle ja uusille opeille, joita uusimmat koulutuksetkin jo tuovat vanhustyöhön. (Kantola, Mustonen, Perehdyttämiskurssi 2006, 5.)

Perehdytyksessä toivotaan, uuden työntekijän oivaltavan kuntouttamista edistävän hoitotyönmallin periaatteita. Niitä ovat, yksilöllisyyden tunnustaminen ja kunnioittaminen, itsenäisyyden tukeminen, jäljellä olevien voimavarojen tunnistaminen, ja huomioon ottaminen arjessa. (Eduskunta, Laki 6§). Tunnistaa heikentyneet ja menetetety toimintakykyalueet.” Kuljemme asiakkaan kanssa yhdessä arjessa” (Kantola & Mustonen 2006,6). Hoitaja tunnistaa milloin asiakas tarvitsee rinnalla kulkemista, milloin tukea tai kannustusta, milloin autetaan milloin asiakkaan puolesta tehdään Dokumentointi voimavaralähtöisesti ja mitkä asiat menivät hyvin. Ei ongelmakeskeisesti tai negatiivista palautetta antaen. Tavoitteisiin ei päästä vaan fyysisten toiminnan harjoitteiden kautta, vaan tavoitteeseen pääseminen edellyttää asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemista, elämän mielekkyyden turvaamista ja turvallisuuden tunnetta. Asenne jota Sellinan työntekijöiden toivotaan käyttävän: ”Ei lisätä elämään päiviä ja vaan jäljellä oleviin päiviin elämän laatua”, Iloa päiviin ja työntekoon. (Kantola & Mustonen, 2006,8.)

Perehdyttämiseen kuuluu arviointikeskustelu, jota käydään perehdyttämisen aikana ja sen päätyttyä. Perehdyttämisen aikana arvioidaan jatkuvasti perehdyttämisen toteutumista, aikataulua sekä perehdytettävän oppimista. Keskusteluissa arvioidaan, mitä perehdytettävä on oppinut, mitä asioita tulisi vielä oppia ja miten perehdyttämistä tulisi jatkaa. Arviointikeskusteluissa saatua palautetta voidaan hyödyntää kehitettäessä työpaikan perehdyttämistä.(Rainio 2005,16)

3 PROJEKTIN TARKOITUS JA TAVOITE

Projekti on suunniteltu työskentelyprosessi, joka on ainutkertainen, ennalta suunniteltu, ajallisesti ja taloudellisesti rajattu. Projektiin osallistujilla on sovitut tehtävät ja vastuut, sen tulostavoitteet ennalta sovitut. Suunnittelun tulos on kirjattu projektisuunnitelmaan.(Tuula Koskenvaara, 2006). Projektin tarkoituksena oli tuottaa hyvä ja kattava perehdyttämiskansio Oulun hoiva- ja hyvinvointipalvelu yritys Sellinan

käyttöön, lisäämään uuden henkilökunnan tietoisuutta yrityksestä. Asiakaspalvelutyössä käytännön asiat on tärkeää löytyä kansiosista, koska työntekijät eivät aivan kaikissa tilanteissa saa henkilökohtaista perehdytystä toisilta työntekijöiltä.

Perehdyttämiskansiosista tulee ilmetä asiakkaan toimintaympäristö, organisaatio, työyksikkö ja työ. Projektissa tehtävänäni oli ideoida ja kerätystä aineistosta laatia sisällöltään mahdollisimman avartava ja työntekijän työskentelyä helpottava kansio.

Oulun Sellina tuottaa rajatusti palveluita verrattuna Helsingin yrityksen toimintaan. Yhteisiä perehdyttämistoimintoja on aikaisemmin ollut mm. perehdyttämiskurssi ja Helsingin Sellinan perehdyttämiskansio vuodelta 2006. Oma perehdytyskansio Oulun työntekijöiltä on puuttunut ja toiminnan erilaisuus pääkaupunkiseudun toimintaan verrattuna vaatii yhtenäistä perehdyttämistä vain Oulun yrityksen työntekijöille. Kansion tarkoitus on olla sisällöltään monipuolinen perehdyttäjä, josta ilmenee työntekijälle asiakkaat, työympäristö, organisaatio ja työ. Kansion tulee olla helposti saatavilla, jotta myös lyhytaikaisia työsuhteita tekevät työntekijät voivat saada kansion sähköisesti lyhyelläkin perehtymisajalla luettavaksi.

Perehdytyskansion sisältö on jaettu kymmeneen eri osioon, sisältäen tietoa yrityksestä, tervetuloivotus, yritysinfo, työtä ohjaavia arvoja, tietoa millaista työtä yritys tarjoaa, työsuhteesta, työasusteista, asiakasprosessista, asiakasinfoa, tietopaketti asioista, joita asiakkaat kyselevät. Kansioon sisällyttiin tietoa, yrityksen perusideasta, tarjonnasta, tarjonnan käytännöistä, peruseriaatteista, toimintatavoista ja tavoitteista. Näistä työntekijän on hyvä tietää, työn laatuun vaikuttavan yhtenäisen työskentelyn vuoksi. Oulun Kaupungilla on alueelliset kotipalvelupisteet, joiden kanssa Sellina jo tekee yhteistyötä. Yhteistyön vaatimukset ovat kasvaneet, koska kahden palveluntuottajan hoito ja raportointi-, ajantasaistettuine lääkelistoinen ovat vaativia. Kansio on osaltaan siis kouluttaja, josta saa tiedon yrityksen tarjonnasta, mahdollisuuksista, palvelusopimus prosessista.

Kotitalousvähennyksestä täytyy jokaisen työntekijän tietää, ainakin osata heti kysyttäessä neuvoa numero mistä saa tiedon asiasta, koska raha on usein ensimmäisiä asioita, joka palvelun kysyjä mietityttää. Kotitalousverovähennys ja eläkkeensaajan hoitotuki ovat oikein oivallettuina vanhusten palvelujen tilaamiseen avainasemassa. Tieto näistä on auttanut monia eläkeläisiä anomaan tukia, joita heidän kuuluisi saada. Asioita, jotka helpottavat palvelun ostamista, on helppo yrityksen työntekijän kysyttäessä mainostaa, ne ovat yleensä positiivinen asia.

Päivystys on hyvä olla kaikkien työntekijöiden tietoisuudessa. Se on työntekijän tuki ja turva tilanteissa, joissa epävarmuus yllättää. Tärkeä tieto on, asiakkaan henkilökohtaisen ”datan” lisäksi, asiakkaan hoivapakettin koostumus. Projektin päätehtävä on tärkeiden asioiden kerääminen yhteen oppaaksi, turvaksi, opinlähteeksi, mutta samalla osoittamaan tervetulleeksi uusi tiimityöläinen ideoineen laadukasta työtä tekemään. Tehtäväni oli kerätystä materiaalista koota, tärkeimmät uusille työntekijöille perehdytettävät asiat ja varmistaa, että henkilökunnan kaipaamat asiat löytyvät kansioista. Toteutin sen kokoamalla kaikki kymmenen tärkeintä osiota suunnittelemani järjestyksessä perehdyttämiskansioluonnokseen, jonka lähetin sähköpostina, Oulun Sellinan ohjausryhmälle arvioitavaksi.

Perehtymiskansion tarkoituksena on tutustuttaa ja turvata työntekijän työskentely, myös väliaikaisena työntekijänä yrityksessä. Pitempiaikaisille työntekijöille pidetään myös perehtymiskurssit. Ne ovat määrääjain, eivätkä siksi koske ainakaan opiskelijoita, jotka käyvät vapaa-aikanaan vuoroja tekemässä, silloin kansio täyttää tehtävän. Kansio tutustuttaa, toimintatapoihin ja on tiedonlähteenä yrityksen tarjonnasta, auttaa solmimaan suhteita toisiin tiimeihin ja antaa vastaukset kysymyksiin, joita uusilla työntekijöillä eteen tulee. Perehdytyksen avulla oppiminen tehostuu ja oppimisaika lyhenee, työturvallisuusriskit, poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät ja kustannuksia säästyy. Kun uusi työntekijä saa heti alussa mallin siitä, miten asiat tehdään oikein, virheet ja niiden korjaamiseen kuluva aika vähenevät. Mitä nopeammin perehdytettävä pystyy itsenäiseen työskentelyyn, sitä vähemmän hän tarvitsee muiden apua ja työt sujuvat entistä joustavammin. Tämä vaikuttaa myönteisesti mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen.(Kangas 2000,100, Laaksonen ym, 2005.s.137.)

Johtoajatuksena projektityötä tehdessä oli työntekijän perehdyttäminen ja sen merkitys asiakkaan kotona tehdyn työn laadulle. Tulevana sairaanhoitajana ymmärrän kotihoidon kokonaisuuden niin, että työntekijän on pystyttävä neuvomaan ja ohjaamaan asiakkaita/potilaita niin, että kotiympäristö olisi turvallinen ja hoitosuhde tai työsuhte luotettava. Tavoitteenani on kehittää yrityksen työntekijöiden perehdytystä siten, että turvallisuus ja laadukkuus vahvistuvat yrityksen tarjoamassa palvelussa.

Sellinassa jatkuva palveluiden kehittäminen takaa nuorekkaan ja innostuneen palveluiden tuottamisen. Laadun mittaaminen kyselyiden avulla on vahvistanut palveluiden pitämisen yksilöllisinä ja korkeatasoisina. Perehdytyskansio ajantasaistettuna on Oulun Sellinalle tervetullut ja henkilökunta on ollut kiitettävästi

mukana projektissa. Tätä projektityötä henkilökunta odottaa innolla, koska kehittäminen ei aina työn tiimellyksessä onnistu, vaikka halua olisi. Henkilökunta on lupautunut minun avustuksella kokoamaan kehittämisajatuksiaan yhtenäiseksi käytännöksi sekä uusille että vanhoille työntekijöille. Kansiota on helppo asioita kerrata ja läpikäydä. Tavoite on henkilökunnan tyytyväisyys projektin tulokseen.

4 PROJEKTIN TOTEUTUS JA ARVIOINTI

Projekti on suunniteltu työskentelyprosessi, joka on ainutkertainen, ennalta suunniteltu, ajallisesti ja taloudellisesti rajattu, osallistujilla sovitut tehtävät ja vastuut, tulostavoitteet ennalta sovitut. Projektissa suunnittelun tulos kirjataan projektisuunnitelmaan. (Yleisen kielitieteen laitos 2009,1.) Projektin hallintaan on olemassa tehokkaita suunnittelun työkaluja. Projektin suunnittelu antaa vakaan pohjan projektin toteuttamisella. Projekti jaetaan eri tehtäviin, jokaiselle tehtävälle on hyvä olla selkeä alku ja loppu. Tehtävät on hyvä aikatauluttaa, toimivan aikataulun laatimiseen kuuluu olennaisesti myös resurssien arviointi. Tehtäväluetteloon on hyödyllistä arvioida eri tehtävien työmäärä selkeästi ja realistisesti. Tehtäväluettelon mukaan edetään projektin eri työvaiheissa loppuun saakka, jotta saavutetaan projektin tavoitteet. (Pelín, R, 1990, 67, 99 -102.)

Perehdyin aiheeseen hakemalla teoretietoa kirjallisuudesta ja tutustuen muutamaaan vastaavanlaiseen projektityöhön. Hain perehdytystä koskevaa lainsäädäntöä ja asetuksia, jotka ohjaavat perehdytystä ja kotihoitotyötä. Tutustuin myös perehdyttämiseen liittyviin aikaisempiin tutkimuksiin. Aiheeseen perehtyminen alkoi keväällä 2009. Opinnäytetyöni sopimuksen vein Oulun Sellinan palveluesimiehen Marjo Männistön allekirjoitettavaksi huhtikuussa 2009.

Aloitin projektin aiheen ideoinnin tutkimuskurssilla keväällä 2009. Mielestäni kansion saatavuus on ensisijaisen tärkeää, kiireisissäkin rekrytoinneissa. Muistelin aikaa, jolloin itsekin työskentelin yrityksessä ja tilanteita, joissa tekijä oli saatava yllättävässä sairaustapauksessa tai erilaisissa muissa kiiretilanteissa. Lista halukkaista väliaikaisista työntekijöistä oli pitkä, mutta tiedossa oli myös osan kokemattomuus työskentelystä juuri kyseisessä työpaikassa. Kuvittelin, kuinka joustavaa on tulostaa valmis, kotona rauhassa luettava perehdytyspaketti ja saada sitä kautta alku yhteiseen työskentelyyn. Ehdottoman tärkeä on myös painotuote, joka on kauniina, värikkäänä ja innostavana luettavana. Esimiehen on ilo ojentaa kansio luettavaksi perehdyttämistilanteessa.

Työntekijä voi siitä varmistaa, että kaikki asiat on läpikäyty ja tarvittaessa esittää kysymyksiä.

Pidimme Marjo Männistön ja Anna-Kaisa Palomaan kanssa Sellinan toimistolla palaverin loppukeväästä 2009 tulevan kansion sisällöstä. Sain luettelon mitä työntekijät kansiossa toivoisivat löytyvän. Toivomukset oli kerätty heidän yhteisessä palaverissaan. Koetimme vielä yhdessä paneutua uuden työntekijän rooliin, jotta huomioisimme kaiken kysymystä herättävän ja yrityksen puolesta tärkeän tiedon. Keräsin Oulun toimistolta materiaalia, ”kauppakassillisen” painotuotteita jotka katsoimme tukiryhmäläisten Marjon ja Anna-Kaisan kanssa tärkeiksi mukaan otettaviksi asioiksi kansiota laadittaessa. Keräsin asiat kansioon ja lähettelin sähköpostia heille luonnostellessani lopullista versiota.

Kirjoitin aiheesta pitkästi käsitellen Sellinan käyttämää Tanskanmallia ja lähestyin aihetta, perehtymistä kaukaa, asian vierestä. Sain ohjaavilta opettajiltani kannustusta ja hienoja vinkkejä, kuinka kannatta tutustua aiempiin vastaaviin projektitöihin. Sain neuvon tehdä ensimmäisenä perehdytyskansion. Innostuin asioiden kokoamiseen tehtyäni sisällysluettelon heti kansion kokoamisen jälkeen. Rajasin kotihoidon ja siivouksen pääasiallisiksi perehdytettäviksi asioiksi, jotka Oulun Sellinan toimintaan kuuluvat. Tuntui helpottavalta, kun oli vain nämä kaksi tarjolla olevaa, sillä Helsingissä yrityksellä on lastenhoitoa ja ruokapalvelua ym. toimintaa.

Minulla oli alkuvaiheessa selkeä suunnitelma, mitä projektini sisältää. Projektin tulos on perehdytyskansio, jonka tarpeen määrittelin siitä mitä henkilökunnan taholta haluttiin kansion sisältävän. Pidin yhteyttä Sellinan Oulun työntekijöihin ja sain tehtävälleni rungon, jonka jäsentelin eri vaiheissa toteutettavaksi. Rajasin kansion sisällön asioihin, joita työntekijä tarvitsee aloittaessaan työn yrityksen uutena työntekijänä. Rajaamisella ajattelin olevan merkitystä kiinnostavuudessa. Jos kansio on paksu ja sisältää asiaa, joka ei ole välttämätöntä tietää heti ensimmäisillä asiakaskäynneillä, menettää tärkeät asiat merkityksensä ja kansio on pitkäveteistä luettavaa.

Kyselin asioiden kokoamisvaiheessa ahkerasti Sellinan työntekijöiden mielipidettä sisällöstä ja sain palautetta joka tuki myös omaa näkemystäni. Organisoin projektityön, edeten vaihe vaiheelta ja kokosin ensin sisällysluettelon perehdytyskansioon. Asioiden järjestys tosin muuttui muutamia kertoja ja se oli itselle mukava kokemus, kun sai ohjausta ja huomasi kansion sisällön vain paranevan.

Projektini edetessä vaiheeseen yksi, eli kansion luonnokseen, tarkastutin perehdytyskansion ohjaavilla opettajilla helmikuussa 2010 ja näin pääsin etenemään työssäni ja aloin koota kansion rinnalla projektityöhön kuuluvaa teoriaosuutta. Kaksi kertaa tapasimme vielä keväenaikana ohjaavien opettajieni kanssa ja pääsin kokoamaan oikeanlaista kirjallisuutta työtäni varten. Koulun kirjastovirkkailijoiden ammattitaidosta oli suurta apua, kun etsin kirjallisuutta perehdyttämisasiin. Heiltä sain viitteitä, mistä kirjoista löytyisi tietoa. Asiakokonaisuuden sekä kansioon, että teoriaosuuteen sain koottua toukokuussa 2010 ja tarkoituksena oli jatkaa työ kesällä loppuun.

Syksyn aikana olemme tavanneet opettajien kanssa kolme kertaa ja projektityö on edennyt suunnitellusti. Olen käynyt useita kertoja Sellinan Oulun toimistolla tapaamassa palvelupäällikkö Marjo Männistöä ja vastaavahoitaja Anna-Kaisa Palomaata.

Opinnäytetyöni oli projekti, jossa tuotoksena oli perehdytyskansio Sellinan uusille työntekijöille. Perehdytyskansion sisällön laadin, henkilökunnalta suullisen kyselyn perusteella kerätyistä toiveista, Sellinan valmiista materiaaleista ja projektityöryhmän kanssa yhdessä suunnitelluista asioista. Projektityön tuote on painotuote. Painetun tuotteen tarkoituksena on välittää tietoa vastaanottajalle. Painotuotteen etuna on, että vastaanottaja voi rauhassa kerrata tietoa ja voi halutessaan palata asiaan. (Parkkunen & Vertio & Koskinen – Ollonqvist, 2001, 9.) Aluksi asiat eivät tukiryhmän mielestä löytäneet lookista järjestystä. Toiminta oli muuttunut ajasta, jolloin itse työskentelin Pudasjärven yksikössä yrityksen palveluksessa ja käytin projektityössäni myös silloin saatua tietoutta. Aikanaan kirjaaminen tapahtui useaan paperiin, nyt kirjaaminen on huomattavasti yksinkertaisempaa.

Syksyllä 2010 loka- marraskuun aikana valmistelin perehdyttämiskansion lopulliseen muotoonsa ja teoriaosuuden viimeistelin samaan aikaan. Projektityö päättyi 29.marraskuuta 2010.

5 KANSION SISÄLLÖN LAADINTA

Lähtökohtana perehdytyskansion sisällön luonnosteluille olivat työntekijöiltä kootut tärkeät asiat. Kansioon kaivattiin selkeää tietoa yrityksestä, työskentelystä, työsuhteesta, asiakasprosessista. Keräämäni materiaali, yrityksestä kootuista painotuotteista ja kirjallisuudesta, antoi mielenkiintoista asiantietoutta koottavaksi kansioon. Kansion laadinnassa mielestäni kansi on tärkeä. Sen täytyy välittää yrityksen imagoa. Kuvat parhaimmillaan välittävä sitä aitoa, valoisaa tunnetta, jota kotiin saatava hoito merkitsee asiakkaalle. Halusin välittää kuvilla tunnelmaa yrityksen tuleville työntekijöille. Tähän työhön toivoisi lähdeävän mukaan iloisella palvelevalla mielellä.

Sisällysluettelo auttaa etsimään määrättyt otsikot kiireessäkin, mutta on myös lyhykäisyydessään selkeä eikä siten tyrmää lukuintoa. Perehdytyskansiossa on kansilehden jälkeen sisällysluettelo, jossa on sisältö tärkeysjärjestyksessä jaettu kymmeneen osaan: tervetuloivotus, yritysinfo, sairaanhoito- ja hoivapalvelut, kodinhoito- ja siivouspalvelut eriteltyinä mitä palvelut ovat, työtä ohjaavat arvot ja toimintaohjeet, yrityksen palvelupäällikön kirjoitus, tietoa työsuhteesta, Sellinan asiakasprosessi, mitä mukaan asiakkaan luo, asiakasinfo ja asioita, joita työntekijöiltä kysellään.

Tervetuloivotus, työntekijän työskentelyä tukevalta henkilökunnalta on luontevasti alussa uuden työntekijän luettavana. Muiden Sellinan työntekijöiden nimiä ja puhelinnumeroita, joita työntekijä ehkä tarvitsee asioita kyselläkseen. Tarvittaessa yhteyden voi ottaa Helsingin henkilökuntaan, jos Oulun numeroihin ei kiireessä heti saa yhteyttä. Kaikkien Oulun henkilökunnan numeroita ja nimiä ei ole katsottu tärkeäksi tähän luetteloon laittaa. Yritysinfo osa antaa uudelle työntekijälle kuvan yrityksen toiminnasta. Infosta saa tiedon, millainen tämä yritys on, millaista palvelua ja kuinka laajaa tämän yrityksen toiminta on. Uusi työntekijä saattaa heti ensimmäisellä asiakaskäynnillään joutua vastaamaan toiminnan laajuudesta. Hän voi puntaroida mielessään monia asioita palvelun tuottamisesta, joihin vastaukset löytyvät lyhykäisyydessään info sivulta.

Sellinan arvot ovat näkyvästi esillä ja ne velvoittavat toimimaan kotipalvelutyössä yrityksen toivomuksen mukaan. Työtä ohjaavat arvot ja toimintaohjeet ovat ohjeistamassa työn tekemistä. Kaikkien työntekijöiden työnsuorittamista ohjeistavat arvot, joilla asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi turvataan. Tekevillä käsillä ja avaralla sydämellä iloista huolenpitoa, on terveydenhoitaja Saija Toropaisen artikkeli,

Helsingin toimiston toimittamasta lehdestä vanhuksille. Artikkelisi sisällyttää toimintamallin ja kuvaa palvelun ja tyylin, millä kotipalvelutyötä juuri tässä yrityksessä pyritään tekemään. Kirjoituksesta selviää laatu, johon pyritään. Artikkelissa muistutetaan tyylistä millä palvelua tuotetaan ”ei tulla suorittamaan pelkkää tilattua työlistaa, vaan kohtaamaan vanhus, tulemaan seuraksi”. Arvojen ohjaamana työskentely koetaan yrityksessä merkittäväksi asiaksi.

Vanhukset potevat yksinäisyyttä ja turvattomuutta. Turvattomuuteen yritys pyrkii vastaamaan antamalla laatuaikaa, ostettu aika on varattu vanhuksen luona olemiseen. Kaupungin työntekijöillä on kiire eikä kaupunki isona organisaationa, säästösuositusten voimassa ollessa, anna missään tapauksessa vanhusten luona olemiselle aikaa. Kiire painaa ja on jouduttava seuraavan vanhuksen luo. Laadukkaan palvelun avain on kiireettömyys.

Tietoa työsuhteesta sivulla on jokaista työntekijää kiinnostavia asioita. Opiskelijoilla sekä muilla lyhyenkin aikaa työskentelevällä, kiinnostaa työpaikkojen työsuhteasiat. Vakituiseen työpaikkaan ja sen saantia suunnitellaan ja vertaillaan aina siihen asti kunnes oma paikka on saatu. Mielenkiinnolla seurataan eri työpaikkojen työsuhteeseen kuuluvia asioita. Kiinnostavina asioina niitä ei kuitenkaan olla ensimmäisenä kyselemässä työpaikkahaastatteluissa. Sivulla on tietoa työajasta, työehtosopimuksen ohjekirjaseen mukaan määräytyvästä, työvuorojen suunnittelusta, toivomuksien täyttämisestä, työvuorolistojen näkyvyys oman tietokoneen kautta. Sivulta löytyy ohjeet yllättävien sairaustapausten menettelyyn ja ohjeet yhteydenottoihin. Turvallisuutta työsuhteeseen tuo tieto, että yritys on ostanut työntekijöitään turvaavat työterveyshuollonpalvelut, jotka ovat lakisääteisiä.

Sellinan työntekijät ovat aikaisemmin pitäneet yhtenäisiä työasusteita ja huolehtineet työasujen kunnosta itse, mutta nykyisin yhtenäisestä vaatuksesta on luovuttu. Henkilökunta on kokenut mielekkäämmäksi ottaa siistit omat vaatteet työvaatteikseen, koska työvaatteiden huoltaminen työtilanteisiin vaatii jatkuvasti aikaa. Työtilanteisiin pukeutuminen on kuitenkin haluttu ehdottomasti pitää kansiossa yhtenä asiana, jotta välttyttäisiin liian räikeiltä erilaisten kulttuureiden kohtaamisilta. Nuorten pukeutuminen liian rennosti vanhusten palvelutyöhön, saattaisi asettaa kyseenalaiseksi arvot, joita yritys korostaa toiminnassaan. Vaatetusohjeet, ohjeistavat myös työskentelyä arvokkaasti asiakkaan kodissa.

Asiakasprosessi alkaa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisellä. Sosiaalihuoltolain (710/1982) 39§:n mukaan palveluja on toteutettava sellaisin toimintamuodoin, jotka mahdollistavat itsenäisen asumisen sekä luovat taloudelliset ja muut edellytykset selviytyä omatoimisesti päivittäisistä toiminnoista. Palvelun tuottajan on otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mahdollisuudet osallistua häntä koskevaan huollon ja palvelun suunnitteluun ja järjestämiseen. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 määrittää terveyden- ja sairaanhoidon piirissä olevan potilaan oikeuden hyvään terveyden- ja sairaudenhoitoon sekä siihen liittyvään kohteluun. Asiakkaan hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava niin, ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä on kunnioitettava.

Hoito ja palvelusopimus, antaa ohjeet sille toiminnalle, mitä työntekijän odotetaan keskeisesti asiakkaan luona tekevän. Työ on hoito tai siivoustyötä ja vaatii luonnollisesti ammatillisuutta. Asiakkaan kohtaamiseen kuuluvan informaation saa jokainen työntekijä parhaiten asiakkaan omasta hoito- ja palvelusuunnitelmasta. Se auttaa tutustumaan asiakkaaseen, hänen taustaansa, muuhun hoitavaan organisaatioon, joka asiakkaan luona käy. Jokaisen asiakkaan palvelusuunnitelmien yksityiskohtiin, sekä persoonallisiin toivomuksiin, yrityksen käytössä oleva asiakkaan henkilökohtainen ”data” antaa viitteet sekä auttaa pysymään tavoitteessa.

Ohjeet mukaan otettavista välineistä, tehdaspuhtaat hanskat, käsidesi ja puhelin ovat työntekijän perusturvallisuutta. Itsensä suojelemiseen ja selustansa turvaamiseen kuuluvat välineet ovat myös asiakasta suojelevia välineitä. Ammatin hallinta ohjaa asiakasprosessin työjärjestyksen ja ammattilaisen työskentelytavat, niissä asioissa perehdytyskansion ohjeet ovat tukemassa ja ohjaamassa lähinnä kirjaamisien osalta, jotka ovat osa palveluiden laatua. Kirjaaminen turvaa tiedonkulun asiakkaan voinnista joissakin tapauksissa useamman palvelutuottajan yhteistyössä, samoin kirjaaminen on yksi omaisten ja yrityksen yhteinen tiedonkulun väline. Myös kirjaamista ohjaa hoito- ja palvelusopimuksessa yhdessä sovitut käytännöt, lähinnä vihkosen säilytyksestä, jolla on turvattu asiakkaan yksityisyys ja tietojen arkaluonteisuus.

Tieto miten toimitaan äkillisten sairaskohtausten sattuessa ja asiakkaan voinnin muutoksissa, lääkitysasioissa ja vahinkotapauksissa ovat työntekijän turva yksin työskennellessä asiakkaan kotona. Niistä sovitut käytännöt antavat varmuutta vähäisemmän työkokemuksen omaavalle työntekijälle tarttua tähän haasteelliseen kotipalvelutyöhön. Vahinkoraportti, työtapaturmat ja omaisuusvahingot ovat asioita,

joita ei osata odottaa eikä niitä haluta, mutta niitä sattuu varovaisuudesta huolimatta. Varautuessaan erilaisiin tilanteisiin työntekijä tuntee vastuunsa, saattaa ongelmatilanteetkin mahdollisimman hyvään lopputulokseen sekä asiakkaan että itsensä kannalta.

Siivoustyövälineille on omat ohjeistukset. Periaatteena on, että jokainen työntekijä huoltaa välineensä ja toimii niiden kanssa sopimuksen mukaan. Erilaisia käytäntöjä on tullut välineiden säilyttämisestä, mutta kansiossa näkyy ohje Sellinan toimistossa säilytettävistä välineistä. Tämä ohje koskee ennen kaikkea uusia työntekijöitä. Asiakasinfo on hyvä olla mukana perehdytyskansiossa. Se hyödyttää työntekijää joustavalla pyynnön eteenpäin saattamisella ja on vanhukselle ja omaiselle joustavuudessaan turvallisuuden antaja.

Ikääntyneiden palvelutarve lisääntyy voimien huonontuessa ja työtehtävien suorittajilta palveluiden lisäämismahdollisuutta yleensä kysytään. Joissakin tapauksissa työtehtävien suorittaja näkee lisäävän tarpeen. Palvelun lisäämistä saatetaan tarvita nopeasti, esimerkiksi vanhuksen sairastuessa tai loukkaantuessa. Hyvin tavallista on, että viikonlopun alkaessa palveluntarve lisääntyy. Kaupungin kotipalvelu ei voi työntekijöitä vähäisellä varoitusajalla lisätä. Omaiset pohtivat erilaisia mahdollisuuksia vanhustensa turvaksi. Vanhustyössä tarvitaan paljon terveydenhoidollista, mutta myös sosiaalista osaamista. Maininta palvelupäällikkö Saija Toropaisen artikkelissa tuki valintaani perehdytyskansion loppuosaan laittamilleni tiedoille kotitalousverovähennyksestä ja eläkkeensaajan hoitotuesta. Siivousasiakkaiden erilaiset kysymykset kausiluonteisista siivouksista ja hinnoista on hyvä toimittaa heti eteenpäin ja näin tehdä myös yritykselle tärkeää myyntityötä.

Kokemusten mukaan palvelun maksuasiat kiinnostavat asiakkaita eikä yrityksen töissä ole juuri päivää, jolloin ei tukiasioista ja kotitalousverovähennyksistä olisi kysely. Palveluseteli uutena, kaupungin tarjoamana mahdollisuutena ostaa palvelua on informoitu kaupungin puolesta, mutta uudet palvelusmallit puhututtavat. Palvelua halutaan ostaa, mutta varsinkin vanhuksille pelkoa tuottaa uusi muoto saada palvelua yritykseltä. Yleisesti kuvitellaan kunnan tuottaman palvelun olevan ilmaista. Ollessani vanhuspalvelutyön koulutuksessa Pudasjärvellä vuonna 2008, Pudasjärven kansaneläkelaitoksen silloinen johtaja Silja Puurunen ohjasi meitä vanhustyöntekijöitä informoimaan vanhuksia heille kuuluvasta eläkkeensaajan hoitotuesta. Vähäisen tiedon vuoksi tukea jää valtavia summia käyttämättä.

Kotitalousverovähennysoikeus on myös kansalaisten palvelunhankinnalle paljon mahdollisuuksia tuottava tukimuoto, joka koskee sekä vanhuksia että yleisesti kotitalouksia. Siivouspuolella tämä tukimuoto on lisännyt työn ostoa. Hinta siivoustyölle lasketaan tuntihinnan mukaan. Jokainen oppaaseen tutustunut voi laskea kotitalousverovähennyksen vaikutuksen hintaan. Kotitalousverovähennys on siivoustyön tilaukseen ratkaiseva asia. Vanhusten palveluun verovähennysoikeus tuo lisämahdollisuuksia. Nykyisin voi myös ansiotyössä kulkeva lapsi ostaa palvelua omille vanhemmille, verovähennysoikeus kuuluu silloin hänelle.

6 PROJEKTIN ARVIOINTI

Projektityöhöni on liittynyt paljon tunteita. Olen keskittynyt työskentelyssäni arvioimaan lopputulosta useaan otteeseen työntekijän silmin. Projektisuunnitelma perustui pitkälti arvioihin ja oletuksiin, joiden luotettavuutta lisäsi oma kokemukseni, ammattitaito sekä käytettävissä olevat menetelmät ja lähdeaineistot. Projektityöryhmä oli tukenani kansion kokoamisessa lopulliseen muotoon. Riskejä ovat tuotekehityshankkeen täydellinen tai osittainen epäonnistuminen. Riskejä voidaan hallita perusteellisella esitutkimuksella, hyvällä projektinhallinnalla, toimivalla laatujärjestelmällä, sekä motivoituneella henkilöstöllä.(Välimaa, Kankkunen & Lagerroos & Lehtinen 1994, 153 -154).

Tehtävänäni oli laatia selkeä, helppolukuinen ja tiivis perehdytyskansio, jota on miellyttävä katsella helppo käsitellä ja vaivaton päivittää. Perehdytyskansion ulkoasu oli selkeänä visiona päässäni heti alusta lähtien. Mielestäni saavutin asettamani tavoitteet. kotihoidosta on runsaasti materiaalia ja siksi huolellinen rajaaminen eri asiakokonaisuuksiin auttoi minua säilyttämään perehdytyskansion fyysisen työn hallinnassa.

Olen käyttänyt kansion Sellinan Oulun toimiston työntekijöillä arvioitavana. Kyselin työntekijöiden mielipidettä kansion sisällöstä, ulkonäöstä ja asiantiedon kattavuudesta. Henkilökunnalta olen saanut hyvän palautteen, kansiota kiiteltiin sen monipuolisuudesta perustiedon lähteenä. Palvelusta vastaavat työntekijät olivat hyvillään, siitä, että on näyttö tavoitteesta mitä uuden työntekijän tulisi hyväksyä, lupautuessaan kotona tehtävään työhön yrityksen työntekijänä. Työntekijöillä on myös itsellä vastuu perehdyttämisen onnistumisesta. Tämän päivän koulutetulta työntekijältä odotetaan

kykyä ottaa itsenäisesti asioista selvää. Perehdytyskansio ei voi olla ainut perehdyttämisen keino, vaan sen tarkoituksena on toimia apumateriaalina perehdyttämisessä. Työnopastajan tehtävänä on tukea opastettavaa itsenäiseen, omatoimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen.

Perehdytyskansion sisällön suunnittelin ja toteutin aivan ensityökseeni, ensimmäisen opettajien ohjauksessa käynnin jälkeen. Olin koko opinnäytetyöni työstämisen vaiheen edetessä, suunnitellut toteuttavani lopullisen kansion ulkonäön viimeistelyn rauhassa, saatuaani asiasisällön koottua. Muotoilin sisällön helppolukuiseksi ja selkeäksi. Kansion ulkonäöstä halusin kauniin ja sen jo innostavan sisältöön tutustumiseen. Ensin fonttiko oli kauttaaltaan yhtä suurta, otsikoiden kanssa. sen tulos oli hieman epämääräinen, ehkä vääriä asioita painottava. Valitsin kirjaintyyppiä kauttaaltaan Arial, otsikoihin 14 ja tekstiin 12. Asiat sijoittuivat hyvin sivuilla ja otsikoiden painotusarvot tulivat oikein esille.

Yhteistyö ohjaajieni kanssa muodostui projektin edetessä luontevaksi ja sain aikataulujen sovittelujen myötä, kiitettävää ohjausta ja tukea. Ohjaajieni kannustava, reilu suhtautuminen tähän aikaan vievään projektiin toi intoa saattaa tämä työ kohtalaisen nopealla aikataululla loppuun. Yhteistyö projektiryhmän, johon kuului Sellinan puolesta palveluvastaava Marjo Männistö, sairaanhoitaja Anna-Kaisa Palomaa, sekä koulunpuolesta ohjaajat, lehtori Jaana Ågren ja Hannele Paloranta, ovat selkeyttäneet työn tekemistä onnistuneeseen lopputulokseen. Yrityksen jäsenet päivittivät perehdytyskansion tarpeita ja tarkastivat, että kaikki tarvittava tulisi kansion sisältöön ja ohjaajat ovat olleet projektityön tuloksen oikeellisuuden tarkastajina.

7 PROJEKTIN LUOTETTAVUUDEN TARKASTELU

Projektissa ryhmätyö on yleistä ja se on tarkoituksenmukaista, koska yksittäinen ihminen ei tietämyksellään voi ratkaista projektissa esiin tulevia ongelmia. projektin valmistelussa ja käynnistämässä idearyhmät ja aivohiiret ovat käyttökelpoisia. Määrittelyvaiheessa tehtävät eritellään tarkemmin ja työskentely onnistuu yksilö- ja parityöskentelyinä. suunnitteluvaiheessa käytetään yksilö- ja parityöskentelymuotoja yhdistettynä. Toteutusvaiheessa pääpaino on yksilötyöskentelyssä. Testausvaiheessa käytetään eri työmuotojen yhdistelmiä, mutta korjaus tehdään yksilönä. (Ruuska, 2007, 150- 151.)

Projektityön luotettavuutta tarkastellessa on huomioitava, että työskentely on edennyt ryhmän väli arvioinneilla ja sisällön kokoaminen edennyt yhdessä Sellinan henkilökunnan kanssa suunniteltuna. Sisällön kokoamiseen ovat osallistuneet Sellinan työntekijät suullisesti suoritetulla kyselyllä joka on toteutettu heidän yhteisessä palaverissaan keväällä 2010. Perehdytyskansion sisältö koostui osittain sen kyselyn tuloksista. Perehdytyskansio sisältö on myös yrityksen kannalta tärkeistä asioista koottu. Projektityössäni olen kerännyt taustaa perehdyttämislle, perehdyttämisen merkitystä. Perehdyttämisen merkitystä on pohdittu työntekijän, esimiehen ja työyhteisön näkökannalta. Perehdyttämisen merkitystä on pohdittu työntekijän lisäksi asiakkaan kannalta, työn laadun ja yrityksen kannalta. Kerättyjä tuloksia en ole käsitellyt oman ajattelumallini mukaan, vaan tilatun työn sisällön olen koonnut Sellinan työntekijöiden ja työnantajan ajattelumallin mukaan.

Aiheen valinnan, tutkimuksen ja kehittämistoiminnan kohdentamisen eettisyys on mietittävä huolellisesti ennen toiminnan aloittamista. Kyse on siitä, mitä päämääriä ja asioita halutaan edistää. Toiminnalla ja tutkimuksella ei saa loukata ketään eikä väheksyä eri ihmisiä tai ihmisryhmiä. Lisäksi on otettava huomioon ja kunnioitettava muiden tutkijoiden töitä ja saavutuksia asianmukaisella tavalla. Terveystuollossa ensisijainen kehittämistoiminnan päämäärä on potilaiden hyvä. (Heikkilä ym. 2008, 44; Hirsjärvi & Remes & Sajavaara, 2008, 24.)

Olen projektityötä tehdessäni pitänyt selkeänä päämääränä henkilökunnan perehdyttämistä monesta lähtökohdasta katsottuna. Olen ajatellut henkilökuntaa kokemukseni perusteella. olen työskennellyt yrityksessä ja kokenut yllättäviä tilanteita joita uskon kotihoiva- ja siivoustyössä tulevan jatkuvasti. Kuitenkin kansiota kootessani olen kuunnellut henkilökunnan toivomukset ja huomannut niiden yhdistyvän omiin kokemuksiini ja on tuntunut hyvältä laittaa asia kansioon ikään kuin yhteisenä asiana. Projektin muilta jäseniltä olen tarkistuttanut muutamia yksittäisiä kansioon tulevia asioita, jos epäilin asiaan kuuluvuutta. Aikaisemmin asiasisällöiden kokoamisesta perehdyttämiskansioon ei minulla ollut kokemusta. Projektityön turvallisuus on mielestäni korostunut tällaisissa tilanteissa. en ole työtä tehdessäni tuntenut olevani yksin, siksi luotettavuutta ja eettisyyttä pohtiessani korostan turvallista projektityöryhmää ja uskon, että projektin työskentelyvaiheissa luotettavuuteen tai eettisyyteen olisi puututtu.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Olen tätä projektityötä tehdessäni tutustunut erilaiseen kirjallisuuteen perehdyttämisestä, kotihoitotyöstä ja työnlaadusta. Mieleeni on muodostunut luottavainen ja turvallinen kuva uuden työpaikan vastaanottamisesta. Työntekijä saa turvaa lakisääteisestä perehdyttämisestä, usein paljon jännitystä aiheuttamaan työpaikan vaihdoksen tuomaan epävarmuuteen. Perehdytystä kannattaa vaatia ja näin turvata oma osaaminen ja mielenkiinnon ylläpitäminen. Perehtyessään uuteen työhönsä, työntekijä tuntee, että häntä arvostetaan ja häneen panostetaan. Näin toimittaessa uusi työntekijä parhaimmillaan kehittää yrityksen toimintaa, asiakaspalvelua ja asiakas saa tuntea olevansa hyvissä käsissä, motivoituneen työntekijän hoidossa tai motivoituneen työntekijän siivoustyön suorittamisesta saa tyytyväisen mielen.

Projektityön aloitukselle on oltava riittävät alkuselvittelyt, siitä mihin projektilla pyritään. Projektityötä tehdessä olen oppinut pitkäjänteisyyttä ja töiden suunnittelua, aikatauluttamista. Ilman aikatauluttamista, ei tällainen työ saa koskaan riittävästi aikaa, aina on asioita jotka menevät näin sitovan työskentelyn edelle. Projektityöskentely on ollut haastavaa ja vaatinut yhteistyötä monien eri tahojen kanssa. Ennen kaikkea siinä on tarvittu tiimityö- ja vuorovaikutustaitoja eri ihmisten kanssa. Tämän työn myötä olen saanut korvaamatonta kokemusta projektityöskentelystä. Olen saanut perehdytyskansiosta mallin, jonka periaatteella voin perehdyttää opiskelijoita, uusia työntekijöitä sekä pitkiltä vapailta palaavia työntekijöitä mihin tahansa työhön.

Olen edistynyt opiskelussani siihen vaiheeseen, että toimin sairaanhoitajan ammatissa, jossa minulta odotetaan sairaanhoitajan osaamista niin teoretiedoissa, kuin käytännönhoitotyön taidoissa. Sairaanhoitajana työskentelen moni ammatillisissa tiimeissä, joissa hyödynnetään kunkin ammattiryhmän osaaminen. Valmiina sairaanhoitajana voin toimia vaikkapa oman yrityksen tiiminvetäjänä tai vastaavassa työssä toisella työnantajalla. Sairaanhoitajan eettisissä ohjeistuksissa mainitaan sairaanhoitajan velvollisuudeksi toimia yhteistyössä eri ammattiryhmien kanssa siten, että hoitotyön laatu on mahdollisimman hyvä ja laatua kehitetään jatkuvasti. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset.

Koti työskentely-ympäristönä luo erityispiirteitä sairaanhoitajan työhön. Koti on toisen ihmisen yksityisyyttä, johon sairaanhoitaja menee vieraana ihmisenä tekemään työtänsä.

Tämän ottaminen huomioon vaatii sairaanhoitajana tiedostamaan kotihoidon eettiset periaatteet. Sairaanhoitajan yksilölliset ominaisuudet, oma elämän historia ja asenteet vaikuttavat hänen kykyynsä sopeutua kotihoitoon sairaanhoitajaksi. Kotihoitotyössä korostuu myös omaisten rooli ikääntyneen ihmisen hoidossa, mikä vaatii sairaanhoitajana huomioimaan myös heidän näkökulmansa hoitoon. Toisaalta on muistettava, että asiakas on oman elämänsä paras asiantuntia ja työ on tehtävä asiakkaan parhaaksi.

Eri työyhteisöt ovat kehittäneet hoitotyön laatua tekemällä työyksikkönsä laatukirjan, jonka avulla pyritään kehittämään laadukasta hoitotyötä. Tämän yrityksen tavoite on kehittää laatua myös perehdytyksen avulla. Kun uusi työntekijä saa heti alussa mallin, miten asiat tehdään oikein, virheet ja niiden korjaamisen kuluva aika vähenevät. Huonosta perehdyttämisestä johtuva huono palvelun laatu, syntyneiden virheiden korjaus, materiaalihävikki tapaturmat, onnettomuudet, poissaolot ja työntekijöiden vaihtuminen tulevat organisaatiolle kalliiksi.(Kangas 2000.)

Yrityksen työn laatu on erikoisesti turvattava, koska palveluntuottajia on paljon ja yrityksen kannattavuutta jatkuvasti joudutaan arvioimaan. Hyvä työn laatu on kannattavuuden tae ja henkilökunnan sitoutumista ja mielenkiintoa ylläpitävä tavoite. Laatuun sisältyy usein eri osasia, jotka yhdessä takaavat asiakkaalle kokonaisvaltaisen hoidon. Perehdytyskansion avulla haluan edesauttaa yrityksen pyrkimystä saada uusi työntekijä helposti sulautumaan laadukkaaseen palvelutyön tuottamiseen. Perehdyttäminen on uuden tulokkaan tukemista siihen saakka, kun hän on riittävän varma omasta osaamisestaan ja pystyy ottamaan ohjokset käsiinsä uudessa tehtävässään. Työn tulos ja hoidon laatu paranevat, kun epävarmuus ja sen aiheuttama jännitys vähenevät.

Opinnäytetyötä tehdessäni olen hakenut tutkimustietoa ja ymmärrän sen merkityksen ja tarpeen näyttöön perustuvassa hoitotyössä. Tämän opinnäytetyön myötä tiedon haku on ollut luontevaa ja ymmärrän tiedon hakemisen olevan osa sairaanhoitajan työtä. Sairaanhoitajan on oltava kuitenkin kriittinen tehtyjä tutkimuksia kohtaan ja osattava hakea tulvivasta tietomäärästä oleellisin tieto, jota voi soveltaa omaan työhönsä. Suuresta työn määrästä ja ajan rajallisuudesta huolimatta, tykkäsin tutkia asioita ja innostuin oppimastani.

Projektityön tekeminen oli oppimisprosessi, jossa haetusta tiedosta olen rikastunut. Työ on tuonut korostetusti esille perehdyttämisen tärkeyden. Tieto velvoitteista

perehdyttämiseen, perehdyttämisen auttamisesta työntekijän työtiimin jäseneksi ja perehdyttämisen vaikutus työn tulokseen, ovat opinnäytetyön tehtyäni vahvuuksiani. Jatkotutkimuksen haasteeksi esitänkin tutkimusta perehdytyksen vaikutuksesta työhön, työympäristöön sopeutumiseen ja työn laatuun Sellinassa.

LÄHTEET

KIRJALÄHTEET:

Backman K & Paasivaara L & Voutilainen P & Isola, A, Hyvän hoidon erityispiirteitä ikäihmisen hoidossa - Gerontologian hoitotyön haaste, Gummerus, Saarijärvi 2002

Heiskanen Heidi, Kuntatiedon keskus, julkaisu, 2005.

Hilden, R, Ammatillinen osaaminen hoitotyössä, Tammer - Paino Oy, 2002

Hirsijärvi, S & Remes, P & Sajavaara, P, Tutki ja kirjoita, 2004

Hägg Tina & Rantio Merja & Suikki Päivi & Vuori Anne & Ivanoff -Lahtela Päivi, Hoitotyö kotona, 1,WSOY, 2007

Kangas, P, Pehdyttäminen palvelualueilla, 4, Työturvallisuuskeskus, 2004.

Kantola & Mustonen, Sellinan pehdyttämiskurssi työntekijöille, Sellinan julkaisu 2006

Kotilainen, H, Koti hoitoympäristönä, opas laatuun, Saarijärvi, Gummerus 2002

Kotipalvelu- ja kotisairaanhoido 2006

Koistinen, P & Antikainen, R & Komulainen, L & Käppi, K & Mattila, M & Niemelä, K & Pirttiaho, H & Pulkkinen, A & Turunen, T & Väänänen- Sainio, R & Raappana, I & Toivanen, I Vanhustenhuollon strategian ja toimintaohjelman tarkistus vuoteen 2007,Oulun kaupunki, sosiaali- ja terveyslautakunta

Kunnallisenalan työsuojelu- ja työympäristösopimus, Kunnallinen työmarkkinalaitos, Yleiskirje, 2002

Kuntaliitto, Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskeva laatusuositus, Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön oppaita, Edita Oyj, 2001

Laaksonen Hannele, Niskanen Jouni, Ollila Seija, Risku Aija, Lähijohtamisen perusteet terveydenhuollossa, 1,Edita, 2005

Larmi, A & Tokola, E & Väikkiö, H, Kotihoidon työkäytäntöjä, 1, Tammi, Helsinki, 2005

Lepistö I, Työhön pehdyttäminen - taidon ja laadun varmistaja, 4, Helsinki Työturvallisuuskeskus, 2000

Lepistö I, Työpaikkakouluttajan käsikirja, Helsinki Työturvallisuuskeskus, 2000

Mäkinen, E, Niinistö, L, Salminen, P, & Karjalainen, P, Kotihoito, Porvoo, Wsoy,1998,12).

Mäkisalo, M. 2003, Yhdessä onnistumme, Opastyöyhteisön kehittämiseen ja hyvinvointiin. Tampere. Tammer-Paino Oy.

Outinen, M & Haverinen, R & Holma, T, & Lempinen, K, Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus, Stakes, 1999

Parkkunen, N & Vertio, H & Koskinen – Ollonqvist, P, Terveystieteiden suunnittelun arvioinninopas - Terveystieteiden keskuksen julkaisu- sarja 9, 2001

Pelin, R, Projektinhallinnan käsikirja, 2, uudistettu painos, Jyväskylä Gummerus, 1999

Rainio, P, Kuntatyö 2010- projekti, Opas kuntatyön perehdyttäjille, 1, 2005

Ronkainen, R & Ahonen, S & Backman, K & Paasivaara, L, Kotipalvelut kotihoidon kivijalkana, 2002:s100) Teoksessa, Voutilainen, P & Vaarama, M & Backman, K & Paasivaara, L, Eloniemi- Sulkava, U & Finne- Soveri, H, Ikäihmisen hyvä hoito ja palvelu, Stakes,Helsinki,2002

Routsalo, Pirkko – Lauri, Sirkka, Sairaanhoitajan asennoituminen iäkkääseen kuntoutuspotilaaseen ja kuntoutumista edistävään hoitotyöhön, Hoitotieteenlaitos, 2002,

Ruuska, Kai, Pidä projekti hallinnassa - suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Talentum Media Oy, 2005

Sinkkonen, S & Tepponen, M & Paljärvi, S & Rissanen S, Kotihoidon sisältö ja tapaustutkimukset kotihoidon organisoinnista yhdistetyssä sosiaali- ja terveystoimessa. Kunnallistieteellinen aikakauskirja, Kuopion yliopisto. Terveystieteiden ja – taloudenlaitos, 2001:29 (3):177 - 194

Sosiaalihuoltolaki 710/1982,20§
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>,Hakupäivä 26.5.2010

Sosiaali- ja Terveysministeriö, Ikäihmisten palvelujen laatusuositus, 2008

Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelmassa (TATO) vuosille 2004-2007

Tenkanen, Raija, Kotihoidon yhteistyömuotojen kehittäminen ja sen merkitys vanhusten elämänlaadun näkökulmasta, Lapin yliopistopainos, Rovaniemi 2003

Työturvallisuuslaki, 23.8.2002/738

Vaarama, M, Ikääntyneiden toimintakyky ja hoivapalvelut - nykytila ja vuosi 2015, Tulevaisuusselonteon raportti 5, Valtioneuvostonkanslian julkaisusarja 33, 2004, (s.133 -198)

Eduskunta- Valtiopäiväkirja, Ikääntyneiden vuoksi annettavasta palvelusta ja hoidosta, Laki 6§, Hakupäivä 4.5 2010

Voutilainen, P, Vaarama, M, Eloniemi- Sulkava U & Finne- Souveri, H, 2002, (91 - 92) Kokonaistilanteen selvittämisellä hoito- ja palvelusuunnitelmaa, Teoksessa Voutilainen, P,

Vaarama, M, Eloniemi- Sulkava, U, & Finne- Soveri H, Backman, K & Paasivaara, L, Ikäihmisen hyvä hoito- ja palveluopas, Stakes, oppaita49, Saarijärvi, Gumerus, 2002

Välimaa, V & kankkunen, M & Langerroos, O & Lehtinen, M, Tuotekehitys - asiakastarpeesta tuotteeksi, Opetushallitus Helsinki, 1994

ARTIKKELI:

Toropainen, Saija, Töissä Sellinassa, Selma ja Onni, 1, 2006,3

INTERNET:

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/2002073.](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/2002073))

Kansanterveyslaki <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa> (66/1972), Hakupäivä 26.5.2010

Kuntalaki 17.3.1995/365/www.finlex.fi/fi/ajantasa1995/100050365, Hakupäivä 27.5.2010 (365/95)2§

<http://www.sapar.fi/uta/projekti.html> (Tuula Koskenvaara, Sapar Oy)

LIITTEET:

SOPIMUS 1: Sopimus opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa

SOPIMUS

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun xx toimiala ja alla mainittu toimeksiantaja sopivat tällä sopimuksella opiskelijatyönä tehtävän opinnäytetyön tekemisestä alla mainituin ehdoin.

Toimeksiantajatiedot:

Toimeksiantajan nimi ja osoite: Hoiva - ja hyvinvointipalveluyritys Sellina Oy Oulu
Yhdyshenkilö/työelämäohjaaja: Palveluvastaava Marjo Männistö, vastaava sh. Anna-Kaisa Palomaa
Yhdyshenkilön/työelämäohjaajan yhteystiedot: Sellina Oy, Hautakorventie 11 A 90650 Oulu

Oppilaitostiedot:

Oppilaitoksen nimi ja osoite: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu
Opinnäytetyön tekijä(t) ja yhteystiedot: Meripuistokatu 26, Kemi
Opinnäytetyön ohjaava(t) opettaja(t) ja yhteystiedot: lehtori Hannele Paloranta, lehtori Jaana Ågren

Opiskelijatyönä tehtävän opinnäytetyön tiedot:

Opinnäytetyön nimi/aihe: Oulun Sellina perehdyttämiskansio
Työn aikataulu: 1.3.2010- syyskuu 2010
Opinnäytetyöstä aiheutuvista kustannuksista vastaa:
Työn tulosten tekijänoikeuksista ja hyödyntämisestä sovitaan seuraavaa: tilaajan vapaassa käytössä
Tulosten salassapidosta sovitaan seuraavaa: tekijän ja tilaajan harkinnassa
Työn ohjaajina toimivat: lehtori Hannele Palomaa, lehtori Jaana Ågren
ryistä

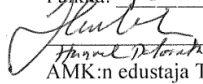
Toimeksiantajan opinnäytetyöstä mahdollisesti maksama korvaus:

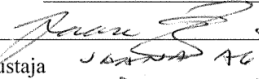
Korvaussumma:
Korvauksen saaja: Laila Lauhikari
Korvauksen maksun ajankohta:

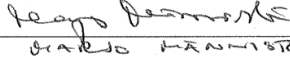
Jos tähän sopimukseen tulee muutoksia, on se jokaisen osapuolen uudelleen hyväksyttävä ja allekirjoitettava.

Tämä sopimus on tehty 4 kappaleena, yksi jokaiselle sopijaosapuolelle.

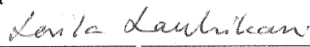
Päivä: Kemissä 29.4.10 Aika: _____


Hannele Paloranta
AMK:n edustaja Toimeksiantajan edustaja


Jaana Ågren


Marjo Männistö

Opiskelija Opiskelija


Laila Lauhikari

Opiskelija Opiskelija

Liite. Opinnäytetyön tutkimussuunnitelma

SOPIMUS

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun xx toimiala ja alla mainittu toimeksiantaja sopivat tällä sopimuksella opiskelijatyönä tehtävän opinnäytetyön tekemisestä alla mainituin ehdoin.

Toimeksiantajatiedot:

Toimeksiantajan nimi ja osoite: Hoiva - ja hyvinvointipalveluyritys Sellina Oy Oulu
Yhdyshenkilö/työelämäohjaaja: Palveluvastaava Marjo Männistö, vastaava sh. Anna-Kaisa Palomaa
Yhdyshenkilön/työelämäohjaajan yhteystiedot: Sellina Oy, Hautakorventie 11 A 90650 Oulu

Oppilaitostiedot:

Oppilaitoksen nimi ja osoite: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu
Opinnäytetyön tekijä(t) ja yhteystiedot: Meripuistokatu 26, Kemi
Opinnäytetyön ohjaava(t) opettaja(t) ja yhteystiedot: lehtori Hannele Paloranta, lehtori Jaana Ägren

Opiskelijatyönä tehtävän opinnäytetyön tiedot:

Opinnäytetyön nimi/aihe: Oulun Sellina perehdyttämiskansio
Työn aikataulu: 1.3.2010- syyskuu 2010
Opinnäytetyöstä aiheutuvista kustannuksista vastaa:
Työn tulosten tekijänoikeuksista ja hyödyntämisestä sovitaan seuraavaa: tilaajan vapaassa käytössä
Tulosten salassapidosta sovitaan seuraavaa: tekijän ja tilaajan harkinnassa
Työn ohjaajina toimivat: lehtori Hannele Palomaa, lehtori Jaana Ägren

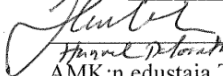
Toimeksiantajan opinnäytetyöstä mahdollisesti maksama korvaus:

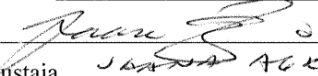
Korvaussumma:
Korvauksen saaja: Laila Lauhikari
Korvauksen maksun ajankohta:

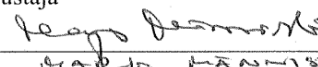
Jos tähän sopimukseen tulee muutoksia, on se jokaisen osapuolen uudelleen hyväksyttävä ja allekirjoitettava.

Tämä sopimus on tehty 4 kappaleena, yksi jokaiselle sopijaosapuolelle.


Päivä: Kemissä 29.9.10 Aika: _____


Hannele Paloranta
AMK:n edustaja Toimeksiantajan edustaja


Jaana Ägren
lehtori


Marjo Männistö
vastaava sh.

Opiskelija Opiskelija


Laila Lauhikari

Opiskelija Opiskelija

Liite. Opinnäytetyön tutkimussuunnitelma

SOPIMUS

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun xx toimiala ja alla mainittu toimeksiantaja sopivat tällä sopimuksella opiskelijatyönä tehtävän opinnäytetyön tekemisestä alla mainituin ehdoin.

Toimeksiantajatiedot:

Toimeksiantajan nimi ja osoite: Hoiva - ja hyvinvointipalveluyritys Sellina Oy Oulu
Yhdyshenkilö/työelämäohjaaja: Palveluvastaava Marjo Männistö, vastaava sh. Anna-Kaisa Palomaa
Yhdyshenkilön/työelämäohjaajan yhteystiedot: Sellina Oy, Hautakorventie 11 A 90650 Oulu

Oppilaitostiedot:

Oppilaitoksen nimi ja osoite: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu
Opinnäytetyön tekijä(t) ja yhteystiedot: Meripuistokatu 26, Kemi
Opinnäytetyön ohjaava(t) opettaja(t) ja yhteystiedot: lehtori Hannele Paloranta, lehtori Jaana Ågren

Opiskelijatyönä tehtävän opinnäytetyön tiedot:

Opinnäytetyön nimi/aihe: Oulun Sellina perehdyttämiskansio
Työn aikataulu: 1.3.2010- syyskuu 2010
Opinnäytetyöstä aiheutuvista kustannuksista vastaa:
Työn tulosten tekijänoikeuksista ja hyödyntämisestä sovitaan seuraavaa: tilaajan vapaassa käytössä
Tulosten salassapidosta sovitaan seuraavaa: tekijän ja tilaajan harkinnassa
Työn ohjaajina toimivat: lehtori Hannele Palomaa, lehtori Jaana Ågren
ryntä

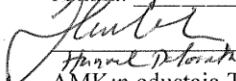
Toimeksiantajan opinnäytetyöstä mahdollisesti maksama korvaus:

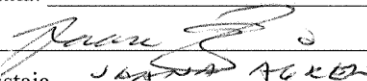
Korvaussumma:
Korvauksen saaja: Laila Lauhikari
Korvauksen maksun ajankohta:

Jos tähän sopimukseen tulee muutoksia, on se jokaisen osapuolen uudelleen hyväksyttävä ja allekirjoitettava.

Tämä sopimus on tehty 4 kappaleena, yksi jokaiselle sopijaosapuolelle.

Paikka: Kemissä 29.4.10 Aika: _____


Hannele Paloranta
AMK:n edustaja Toimeksiantajan edustaja


Jaana Ågren
AMK:n edustaja Toimeksiantajan edustaja

Opiskelija Opiskelija


Laila Lauhikari

Opiskelija Opiskelija

Liite. Opinnäytetyön tutkimussuunnitelma

SOPIMUS

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun xx toimiala ja alla mainittu toimeksiantaja sopivat tällä sopimuksella opiskelijatyönä tehtävän opinnäytetyön tekemisestä alla mainituin ehdoin.

Toimeksiantajatiedot:

Toimeksiantajan nimi ja osoite: Hoiva - ja hyvinvointipalveluyritys Sellina Oy Oulu
Yhdysenkilö/työelämäohjaaja: Palveluvastaava Marjo Männistö, vastaava sh. Anna-Kaisa Palomaa
Yhdysenkilön/työelämäohjaajan yhteystiedot: Sellina Oy, Hautakorventie 11 A 90650 Oulu

Oppilaitostiedot:

Oppilaitoksen nimi ja osoite: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu
Opinnäytetyön tekijä(t) ja yhteystiedot: Meripuistokatu 26, Kemi
Opinnäytetyön ohjaava(t) opettaja(t) ja yhteystiedot: lehtori Hannele Paloranta, lehtori Jaana Ägren

Opiskelijatyönä tehtävän opinnäytetyön tiedot:

Opinnäytetyön nimi/aihe: Oulun Sellina perehdyttämiskansio
Työn aikataulu: 1.3.2010- syyskuu 2010
Opinnäytetyöstä aiheutuvista kustannuksista vastaa:
Työn tulosten tekijänoikeuksista ja hyödyntämisestä sovitaan seuraavaa: tilaajan vapaassa käytössä
Tulosten salassapidosta sovitaan seuraavaa: tekijän ja tilaajan harkinnassa
Työn ohjaajina toimivat: lehtori Hannele Palomaa, lehtori Jaana Ägren

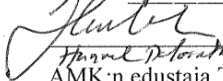
Toimeksiantajan opinnäytetyöstä mahdollisesti maksama korvaus:

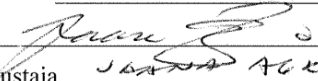
Korvaussumma:
Korvauksen saaja: Laila Lauhikari
Korvauksen maksun ajankohta:

Jos tähän sopimukseen tulee muutoksia, on se jokaisen osapuolen uudelleen hyväksyttävä ja allekirjoitettava.

Tämä sopimus on tehty 4 kappaleena, yksi jokaiselle sopijaosapuolelle.

Päättyä: Kemissä 29.9.10 Aika: _____


Hannele Paloranta
AMK:n edustaja Toimeksiantajan edustaja


Jaana Ägren
lehtori

Opiskelija Opiskelija

Opiskelija Opiskelija

Liite. Opinnäytetyön tutkimussuunnitelma