

Satu Rintala ja Elina Tukio

# **Perehdytyskansio asiakasohjausyksikköön palvelumuotoiluprosessia hyödyntäen**

Opinnäytetyö

Kevät 2020

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi (AMK)

**SeAMK** 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Tekijät: Satu Rintala ja Elina Tukio

Työn nimi: Perehdytyskansio asiakasohjausyksikköön palvelumuotoiluprosessia hyödyntäen

Ohjaaja: Katariina Perttula

Vuosi: 2020

Sivumäärä: 58

Liitteiden lukumäärä: 0

---

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli laatia perehdytyskansio JIK- peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän asiakasohjausyksikköön. Perehdytyskansion tarkoitus on toimia uuden työntekijän tukena yksilöllisessä perehdytysprosessissa. Perehdytyskansio toteutettiin kehittämistyönä palvelumuotoiluprosessia hyödyntäen. Prosessi vaati asiaan perehtymistä moninäkökulmaisesti, laajaa tiedonhankintaa sekä tiivistä yhteistyötä toimeksiantajan kanssa. Sen avulla lopputuloksesta saatiin toimeksiantajan tarpeisiin vastaava tuotos. Perehdytyskansio toteutettiin sähköisessä muodossa, jotta asiakasohjaajien on helppo täydentää ja päivittää sitä.

Asiakasohjaajan tehtäviin kuuluu palvelutarpeen arviointi, palveluiden myöntäminen sekä neuvonta ja ohjaus. Työn tavoitteena on tukea ikäihmisten kotona asumista ja hyvinvointia. Perehdyttämiseen täytyy kiinnittää huomiota asiakasohjausyksikössä, koska työ on itsenäistä, ja vaatii laaja-alaista osaamista ja ymmärrystä ikäihmisille suunnatuista palveluista sekä etuuksista. Hyvällä perehdyttämällä vaikutetaan uuden työntekijän työhön sitoutumiseen, asenteisiin, työmotivaatioon sekä työn hallintaan ja laatuun.

Opinnäytetyössä kerrotaan perehdyttamisestä sekä sen merkityksestä uudelle työntekijälle ja työyhteisölle. Perehdyttämisen lisäksi opinnäytetyössä kerrotaan asiakasohjausyksikön toiminnan keskeisestä sisällöstä, sekä ikääntyneiden ohjaamiseen liittyvistä erityispiirteistä. Lopuksi esitellään perehdytyskansion kehittämisprosessi palvelumuotoilun menetelmin. Valmista perehdytyskansiota ei liitetty opinnäytetöiden sähköiseen tietokantaan toimeksiantajan toiveesta, mutta sen keskeistä sisältöä on kuvattu opinnäytetyössä.

Avainsanat: asiakasohjaus, ikäihmiset, palvelumuotoilu, palveluohjaus, perehdytys, perehdytyskansio

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Social Work

Specialisation: Bachelor of Social Services

Authors: Satu Rintala and Elina Tukio

Title of thesis: Orientation File for a Customer Assistance Unit Using a Service Design Process

Supervisor: Katariina Perttula

Year: 2020

Number of pages: 58

Number of appendices: 0

---

The aim of this functional thesis was to create an orientation file for the customer assistance unit of JIK business-based joint municipal authority for basic services. The purpose of the orientation file was to support new employees throughout their individual orientation processes. The orientation file was developed using a service design process. The process required a multi-perspective understanding, extensive information acquisition and close cooperation with the client. This approach delivered a final result that met the needs of the client. The orientation file was created in electronic form, which makes it easy for customer assistants to complete and update the file.

The tasks of customer assistants include the evaluation of service needs, the assignment of services, and the provision of instructions and guidance. The goal of the work is to support elderly people's wellbeing and ageing at home. Orientation demands special attention at the customer assistance unit because the work is independent and requires broad-based knowledge and understanding of the services and benefits available to the elderly. Successful orientation will contribute to new employees' commitment, attitudes, motivation, as well as work management and work quality.

The thesis discusses orientation and its significance to new employees and to the work community. In addition to orientation, the thesis discusses the core activities of the customer assistance unit, as well as special characteristics related to the assistance of elderly people. Finally, the development process of the orientation file is outlined using the methods of service design. The final orientation file is not included in the electronic thesis database at the request of the client, but its key contents are described in the thesis.

Keywords: customer assistance, elderly people, Service Design, service counselling, orientation, orientation file

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	6
1 JOHDANTO.....	7
2 ASIAKASOHJAUSYKSIKKÖ.....	9
2.1 Ajankohtaisuuskatsaus asiakasohjausyksiköihin valtakunnallisella tasolla.....	9
2.2 JIK ky:n asiakasohjausyksikkö.....	11
2.3 Keskitetty neuvonta ja asiakasohjaus.....	13
2.4 Asiakasohjaajan työn keskeiset osaamisalueet.....	18
2.5 Ikääntyneiden ohjaamiseen liittyvät erityispiirteet.....	20
3 PEREHDYTTÄMINEN.....	23
3.1 Perehdyttäminen käsitteenä.....	23
3.2 Perehdyttämisen suunnittelu, toteutus ja arviointi.....	24
3.3 Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö.....	24
4 NÄKÖKULMIA PEREHDYTTÄMISEEN.....	27
4.1 Perehdyttäminen uuden työntekijän näkökulmasta.....	27
4.2 Perehdyttäminen työyhteisön näkökulmasta.....	28
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	29
5.1 Opinnäytetyön tavoitteet.....	29
5.2 Kehittämisenäkökulman valikoituminen.....	29
5.3 Toiminnallinen opinnäytetyö.....	30
5.4 Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä.....	31
6 PEREHDYTYSKANSION TOTEUTUS.....	34
6.1 Perehdytyskansion kehittämisprosessi palvelumuotoilun menetelmin.....	34
6.1.1 Ymmärrä -vaihe.....	36
6.1.2 Muotoile -vaihe.....	38
6.1.3 Kokeile -vaihe.....	39
6.1.4 Toteuta -vaihe.....	40
6.1.5 Arvioi -vaihe.....	41

6.2 Perehdytyskansion sisältö.....	43
7 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	47
8 POHDINTA .....	50
LÄHTEET .....	55

## **Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo**

Kuva 1. Asiakasohjauksen prosessi.....	13
Kuvio 1. Perehdyttämisen osa-alueet. ....	23
Kuvio 2. Palvelumuotoilun prosessi. ....	33
Kuvio 3. Palvelumuotoiluprosessin eteneminen opinnäytetyössämme .....	35
Kuvio 4. Perehdytyskansion keskeinen sisältö.....	44
Taulukko 1. JIK ky:n asiakasohjausyksikön palvelut.....	12
Taulukko 2. Asiakasohjaajien osaamisalueet.....	20

# 1 JOHDANTO

Suomessa ikääntyneiden henkilöiden lukumäärä jatkuvasti kasvaa, ja heidän elinajanodotteensa nousee (Ylönen ym. 2018, 26). On vaikeaa määritellä täysin yksiselitteisesti, minkä ikäinen ihminen on ikääntynyt (Riggall 2012, 146). Opinnäytetyössämme ikääntynyt henkilö määritellään yli 65-vuotiaaksi henkilöksi. Ikäihmisten palveluita täytyy kehittää, että tulevaisuudessa pystytään vastaamaan kasvavaan tarpeeseen. Ei riitä, että kehitetään pelkästään palveluita, vaan täytyy kehittää myös työntekijöiden perehdyttämisprosesseja ikäihmisten palveluissa, ja turvata, että tulevaisuudessakin riittää osaavaa ja ammattitaitoista henkilökuntaa.

Opinnäytetyössämme tarkastelemme perehdyttämisprosessia uuden työntekijän sekä työyhteisön näkökulmasta. Opinnäytetyömme on toiminnallinen, ja sen tuotoksena valmistui perehdytyskansio JIK peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän asiakasohjausyksikköön. Perehdytyskansio on laadittu tiiviissä yhteistyössä asiakasohjaajien kanssa palvelumuotoiluprosessia hyödyntäen. Tekemämme perehdytyskansio on oivallinen esimerkki perehdytysprosessin kehittämisestä.

Valitsimme opinnäytetyön kehittämiskohteeksi aiheen, joka tuntui meistä molemmista mielenkiintoiselta ja ajankohtaiselta. Molemmilla on pitkä työkokemus ikäihmisten parissa työskentelemisestä erilaisissa työympäristöissä. Olemme tutustuneet asiakasohjausyksikön toimintaan sosionomikoulutukseen kuuluvan työharjoittelun kautta. Toive perehdytyskansion tekemiseen tuli työharjoittelun aikana JIK ky:n asiakasohjausyksiköstä.

Asiakasohjaajan työ on itsenäistä, vastuullista ja vaatii moninaista osaamista. Sen vuoksi uuden työntekijän perehdyttäminen on tärkeää. JIK ky:n asiakasohjausyksikön toiminta on ollut käynnissä vasta lyhyen aikaa, joten siellä ei ole vielä kehittynyt selkeää runkoa perehdyttämiselle. Näkemyksemme mukaan perehdytyskansiolle on todellinen tarve asiakasohjausyksikössä.

Opinnäytetyömme teoreettisen viitekehyksen keskeisimpiä käsitteitä ovat perehdyttäminen, perehdyttämisprosessi, palvelumuotoilu, asiakasohjaus, sekä ikääntyneiden ohjaamiseen liittyvät erityispiirteet. Teoriaosassa kerromme perehdyttämispro-

sessista, johon kuuluu perehdyttämisen suunnittelu, toteutus ja arviointi. Lisäksi tarkastelemme perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä. Kuvaamme perehdyttämisprosessia sekä uuden työntekijän että työyhteisön näkökulmista. Perehdyttäminen on onnistuessaan kaksisuuntainen prosessi, josta hyöttyy uusi työntekijä ja koko työyhteisö (Eklund 2018, 39). Tästä syystä laadukkaaseen perehdyttämiseen tulee kiinnittää huomiota.

Opinnäytetyömme teoriaosassa käsittelemme asiakasohjausyksiköiden tehtäviä ja periaatteita, sekä teemme ajankohtaisuuskatsauksen asiakasohjausyksiköihin valtakunnallisella tasolla. Käymme läpi asiakasohjaajan keskeistä työnkuvaa, sekä työtä ohjaavaa lainsäädäntöä. Lisäksi tarkastelemme ikääntyneiden ohjaamiseen liittyviä erityispiirteitä.

Lopuksi kuvailemme perehdytyskansion kehittämisprosessia palvelumuotoilun menetelmin. Käymme koko prosessin läpi vaihe vaiheelta. Palvelumuotoiluprosessiin kuuluu viisi vaihetta, jotka ovat ymmärrä, muotoile, kokeile, toteuta ja arvioi. Palvelumuotoilua hyödyntämällä saimme asiakasohjaajat osalliseksi perehdytyskansion kokoamisprosessin jokaiseen vaiheeseen. Näin ollen lopullinen tuotos vastasi asiakasohjausyksikön tarpeeseen.



## 2 ASIAKASOHJAUSYKSIKÖ

### 2.1 Ajankohtaisuuskatsaus asiakasohjausyksiköihin valtakunnallisella tasolla

Asiakasohjaus on valtakunnallisella tasolla noussut esille ikäihmisten palveluiden kehittämiskohteena. Asiakasohjaus on keino lisätä ikäihmisten tietoisuutta eri sektoreiden etuuksista ja palveluista. On huomattu, että asiakasohjauksen keinoin kyetään pienentämään myös kustannuksia. (Käsikirja neuvonnan ja ohjauksen suunnitteluun 2018, 3.)

Edellisen hallituksen yhtenä kärkihankkeena oli keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen kehittäminen ikääntyvien palveluissa. Keskitettyä asiakas- ja palveluohjausta ns. KAAPO-mallia kehitettiin erityisesti Varsinais-Suomen, Kymenlaakson sekä Pirkanmaan maakunnissa. Tarkoituksena oli levittää kehitettyä mallia muihin maakuntiin. (Mäki-Hallila 2017, 14.)

KAAPO on toimintamalli, joka on kehitetty asiakkaan palveluntarpeen arvioimiseen sekä palvelukokonaisuuden suunnittelemisen tueksi. Lähtökohtana on tunnistaa asiakkaan tarpeet ja saada asiakkaan ääni kuuluviin. Tavoitteena on oikeaan aikaan annetun neuvonnan ja ohjauksen turvin tukea asiakkaan kotona pärjäämistä, sekä ohjata asiakas hänen tarvitsemien palvelujen piiriin riittävän aikaisin. (Käsikirja neuvonnan ja ohjauksen suunnitteluun 2018, 6.)

KAAPO-mallin tarkoitus on yhtenäistää kuntien käytäntöjä asiakasohjausyksiköissä, ja antaa selkeä toimintamalli asiakasohjaukselle. Mallia voidaan hyödyntää erityisesti alueilla, joissa asiakasohjausyksikkö on juuri aloittamassa toimintaansa, tai se on toiminut vasta hetken aikaa. (Käsikirja neuvonnan ja ohjauksen suunnitteluun 2018, 6.)

KAAPO-mallin (Keskitetty alueellinen asiakas- ja palveluohjaus) mukaan asiakasohjausyksikön ohjaajan tehtävät voidaan päättää alueellisesti. Mallin mukaan asiakasohjausyksikön tehtäviä ovat:

- ✓ Tukea, ohjata, sekä neuvoa asiakasta.
- ✓ Arvioida asiakkaan palveluntarvetta.
- ✓ Muodostaa asiakkaan palveluista toimiva kokonaisuus.
- ✓ Tehdä asiakassuunnitelma yhteistyössä asiakkaan kanssa ja varmistaa suunnitelman toteutuminen sekä tarvittaessa muuttaa suunnitelmaa.
- ✓ Tehdä tarvittavat palvelupäätökset ja siirtää tieto palveluntuottajille sekä seurata asiakkaan tilannetta. (Käsikirja neuvonnan ja ohjauksen suunnitteluun 2018, 14.)

KAAPO-mallin mukaisesti asiakasohjausyksikön toimintaperiaatteita ovat ennakoivuus, asiakkaan osallistaminen ja valinnanvapaus, yhden luukun periaate, yritysten ja kolmannen sektorin palvelujen hyödyntäminen, yhdenvertaisuus sekä järjestäjän ja tuottajan yhteistyö (Käsikirja neuvonnan ja ohjauksen suunnitteluun 2018, 7).

**Ennakoivuus** tarkoittaa sitä, että asiakkaiden palvelutarpeeseen yritetään reagoida mahdollisimman aikaisin, jotta pystyttäisiin ennaltaehkäisemään asiakkaan toimintakyvyn heikentyminen. **Asiakkaan osallistaminen ja valinnanvapaus** tarkoittaa sitä, että asiakasohjauksen lähtökohtana on asiakkaan tarpeet ja toiveet. Asiakasohjauksessa kunnioitetaan asiakkaan itsensä tekemiä valintoja ja hänen voimavarojaan hyödynnetään. **Yhden luukun periaatteen** tarkoituksena on, että yksi yhteydenotto asiakkaalta riittää. Tämän yhteydenoton perusteella asiakkaalle annetaan hänen tarvitsemansa tieto, ja hänen asioitaan lähdetään selvittämään. **Yritysten ja kolmannen sektorin palvelujen hyödyntämisellä** tarkoitetaan sitä, että asiakkaalle annetaan ohjausta myös muiden kuin julkisen sektorin palveluiden käytössä. **Yhdenvertaisuudella** tarkoitetaan, että palvelujen myöntäminen perustuu asiakkaalle tehtyyn palveluntarpeen arviointiin. Kriteerien tulee olla yhtenäiset, ja palveluita tulee tarjota samoin perustein kaikille asiakkaille. **Järjestäjän ja tuottajan yhteistyö** edellyttää sitä, että asiakasohjaaja järjestää palveluita asiakkaalle, ja on vastuussa palvelukokonaisuudesta, sekä siitä, että palvelut tarjotaan oikeaan aikaan asiakkaalle. Toimiva palvelupolku edellyttää palvelun tuottajan ja palvelun järjestäjän välistä yhteistyötä. (Käsikirja neuvonnan ja ohjauksen suunnitteluun 2018, 7.)

Etelä-Pohjanmaan ikäihmisten yhteensovitetussa palvelukokonaisuussuunnitelmassa (2018) päämääränä on järjestää samanarvoiset mahdollisuudet maakunnassa asuville ikääntyneille saada matalalla kynnyksellä ohjausta ja neuvontaa. Etelä-Pohjanmaalla asiakasohjausyksiköt ovat käynnistyneet vuoden 2018 aikana vaiheittain. Maakunnan alueella on hyödynnetty KAAPO-mallia alueen asiakasohjausyksiköiden kehittämisessä. (Etelä-Pohjanmaan ikäihmisten yhteensovitettu palvelukokonaisuussuunnitelma 2018, 24-27.)

Asiakasohjausyksikkö on huomioitu myös sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksessa hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi:

Asiakas- ja palveluohjauksessa on keskeistä ns. yhden luukun periaate. Asiakkaan ei tarvitse itse tietää, mitä ja mistä palvelua haetaan, vaan yksi yhteydenotto riittää; asiakkaan tilanne selvitetään, asiakasta neuvotaan omaehtoisin ratkaisuihin mm. järjestötoiminnan piiriin (vertaisryhmät, omaishoitajien tukiryhmät ym.) sekä tuetaan erilaisten tukien hakemisessa. Keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen tarkoituksena on helpottaa tukien ja palveluiden hakemista ja koordinoita ja sujuvoittaa palveluiden kohdentumista asiakkaiden arvioidun palvelutarpeen mukaan. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019, 17.)

Vanhus- ja lähimmäispalveluliiton sekä Vanhustyön keskusliiton suosituksissa uuteen 2019 hallitusohjelmaan on viisi ehdotusta, joista yksi on, että ikäihmisten hyvinvointia täytyy katsoa kokonaisuutena ja huomio on kohdistettava ennalta ehkäiseviin toimiin. Eli keskiössä tulisi olla kohdennettu asiakasohjaus ja neuvonta. (Vanhustyön keskusliitto 2019, 37.)

## **2.2 JIK ky:n asiakasohjausyksikkö**

Opinnäytetyömme toimeksiantaja on JIK- peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän asiakasohjausyksikkö. JIK ky on liikelaitoskuntayhtymä, joka on perustettu vuonna 2009. Jäsenkuntia ovat Kurikan kaupunki (sis. Jalasjärvi ja Jurva) sekä Ilmajoen kunta. JIK ky tuottaa jäsenkunnilleen vanhustenhuollon, ympäristöterveydenhuollon sekä perusterveydenhuollon palveluja. Palvelutuotantoon kuuluvat myös Kurikan sosiaalipalvelut. (JIK ky, [viitattu 30.9.2019].)

Toimintansa JIK ky:n asiakasohjausyksikkö on aloittanut toukokuussa 2018. Asiakasohjausyksikön tavoitteena on tukea ikäihmisten kotona asumista sekä edistää heidän hyvinvointiaan neuvonnan ja ohjauksen keinoin. Lisäksi tavoitteena on antaa asiakkaille tietoa tarjolla olevista julkisen, yksityisen sekä kolmannen sektorin palveluista. Asiakasohjausyksikön palvelut ovat maksuttomia, ja ne on tarkoitettu kaikille JIK:n alueella asuville ikäihmisille ja heidän läheisillensä. (Asiakasohjausyksikkö, [viitattu 30.9.2019].) JIK ky:n asiakasohjausyksikössä on monipuoliset palvelut ikäihmisille (taulukko 1).

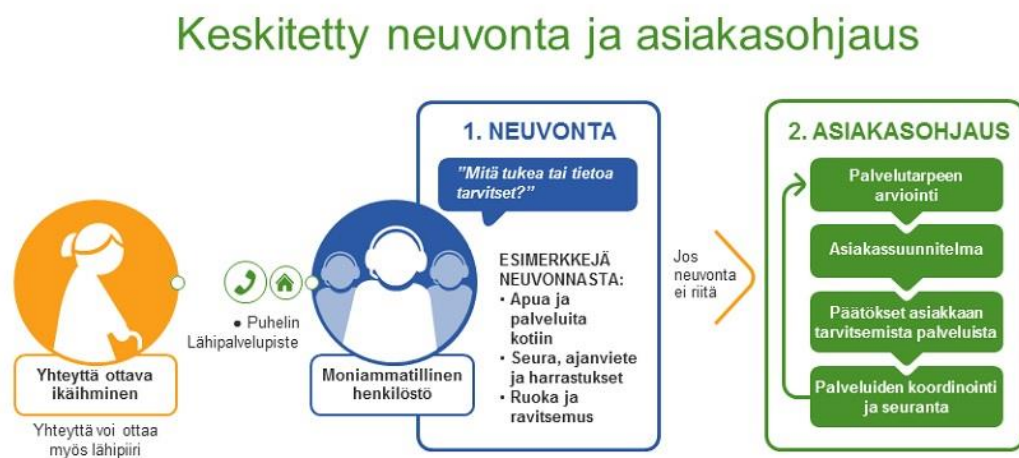
Asiakasohjauksen tavoitteena on huomioida asiakkaan tarpeet yksilöllisesti ja järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemansa tuki sekä palvelut huomioiden käytettävissä olevat resurssit. Asiakasohjaajan työn keskeinen sisältö koostuu neuvonnasta, ohjauksesta, tuen antamisesta, palveluiden koordinoimisesta sekä asiakkaan asioiden ajamisesta. (Asiakasohjausyksikkö, [viitattu 30.9.2019].)

Taulukko 1. JIK ky:n asiakasohjausyksikön palvelut. (Asiakasohjausyksikkö, [viitattu 30.9.2019].)

JIK KY:N ASIAKASOHJAUSYKSIKÖN PALVELUT
✓ Yleinen hyvinvointia edistävä ohjaus ja neuvonta
✓ Eri palveluista ja etuuksista tiedottaminen sekä palveluohjaus
✓ Opastaminen palveluiden ja etuuksien hakemiseen
✓ Ikääntyneiden palvelutarpeen selvittäminen ja palvelukokonaisuuden suunnittelu
✓ Palveluiden, palveluseleiden ja tukipalveluiden myöntäminen
✓ Ikääntyneiden omaishoidontukeen liittyvät asiat
✓ Kuntouttavan lyhytaikaishoidon järjestelyt
✓ Ikääntyneiden palveluasumisen hakemusten käsittely
✓ 75- vuotiaiden hyvinvointipäivien järjestäminen
✓ Fysioterapeutin palvelut kotona asumisen arvioinnin ja toteutuksen tukena
✓ Turvapuhelinpalveluiden ja muun turvateknologian järjestelyt

## 2.3 Keskitetty neuvonta ja asiakasohjaus

Asiakasohjausyksikön perustehtävänä on tarjota ikäihmisille sekä heidän läheisilleen neuvontaa ja ohjausta ikääntyvän henkilön kotona asumisen ja hyvinvoinnin tukemiseksi. Asiakasohjaajilla tulee olla kokonaiskuva alueen kunnallisista, yksityisistä ja kolmannen sektorin palveluista. Asiakasohjaajan tehtävänä on kertoa ikäihmiselle tarjolla olevista palveluista, sekä yhdessä hänen kanssaan löytää ikäihmisen tarpeisiin vastaava palvelukokonaisuus. (Palveluohjauksen käsikirja 2013,18.) Kuvassa 1 on kuvattuna asiakasohjauksen prosessi.



Kuva 1. Asiakasohjauksen prosessi. (Keskitetty neuvonta- ja asiakasohjaus 2019).

Ikäihmiset voivat ottaa yhteyttä asiakasohjausyksikköön eri väylien kautta. Asiakas tai hänen omaisensa voi ottaa yhteyttä suoraan asiakasohjausyksikköön puhelimitse, sähköpostilla, yhteydenottopyynnöllä internetin välityksellä, chatin kautta tai tulemalla paikan päälle. Monessa tilanteessa asiakkaalle riittää neuvonta. (Käsikirja neuvonnan ja ohjauksen suunnitteluun 2018, 5.) Asiakasohjaajat antavat neuvontaa pääosin puhelimitse. Neuvontaa tulee saada keskitetysti yhdestä numerosta, ilman ajanvarausta. Neuvonta on matalankynnyksen palvelua, ja sen tarkoituksena on toimia ennaltaehkäisevänä tukena ikäihmisille. Neuvonnan avulla ikäihminen saa tietoa erilaisista palveluista ja etuuksista. Neuvonta keskittyy yleensä tiettyyn asiaan, esimerkiksi yleisesti ikääntymiseen liittyvään asiaan tai terveyttä ja hyvinvointia edistäviin palveluihin. Neuvontaa voidaan antaa ilman, että asiakkaan tarvitsee tunnistautua. (KomPASSi käsikirja 2018, 5.) JIK ky:n asiakasohjausyksikössä on käytössä

tössä neuvontaluuri. Neuvontaluurin tavoitteena on antaa matalalla kynnyksellä ohjausta asiakkaille sekä heidän läheisilleen keskitetysti yhdestä numerosta. (Asiakasohjausyksikkö, [viitattu 30.9.2019].)

Jos asiakasohjaaja huomaa, että neuvonta ei riitä, tarvitaan yksilökohtaista asiakasohjausta. Yksilökohtaista asiakasohjausta tarvitaan usein silloin, kun asiakkaan avun sekä tuen tarve on moniulotteinen ja laaja-alainen. Asiakasohjaus on neuvontaa syvällisempää ja laajempaa, sekä vaatii asiakkaan tunnistautumisen. (KomPASSi käsikirja 2018, 5.) Asiakasohjaus käsitteellä tarkoitetaan henkilökohtaista, asiakkaan tarpeista lähtevää palvelutarpeen arviointia. Asiakasohjauksen tavoitteena on löytää asiakkaan tarvitsemat palvelut sekä sovittaa asiakkaan palvelut yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi. (Näkki & Sayed 2015, 34.)

Yksilökohtainen asiakasohjausprosessi lähtee käyntiin ikäihmisen palvelutarpeen arvioinnilla. Se tapahtuu useimmiten asiakkaan kotona, mutta se voidaan tehdä tilanteen mukaan myös asiakasohjaajan toimistolla, sairaalan tai terveyskeskuksen osastolla ja joskus tilanteen vaatiessa puhelimen välityksellä. (KomPASSi -käsikirja 2018, 6.) Palvelutarpeen arvioinnin tulee perustua ikäihmisen henkilökohtaiseen tarpeeseen (Räsänen 2018, 19). Ikäihmisen hyvinvoinnin tulee olla aina keskiössä. Tilanteessa on usein vahvasti läsnä myös tunteet. Ikäihmisen laadukas kohtaaminen edellyttää ohjaajalta hyviä vuorovaikutustaitoja. (Röppänen 2018, 21.)

Palvelutarpeen arviointi perustuu sosiaalihuoltolakiin (L 1301/2014). Ikäihmisten kohdalla palvelutarvetta arvioitaessa on noudatettava vanhuspalvelulakia eli lakia ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (L 28.12.2012/980). Palvelutarpeen arvioinnin tarkoituksena on selvittää, millainen avuntarve ikäihmisellä on. Palvelutarpeen arvioinnin tulisi perustua ikäihmisen itsensä ilmaisemalle kokemukselle palveluiden tarpeesta, ja siinä tulisi huomioida hänen voimavaransa. Palvelutarpeen arvioinnin avulla selvitetään ikääntyneen henkilön tarvetta esimerkiksi kotihoidolle, erilaisille tukipalveluille, apuvälineille, asunnon muutostöille, sosiaalietuuksille, kuljetuspalveluille tai asumispalveluille. Palvelutarpeen arvioinnin tarkoituksena on huolehtia, että ikääntyneet saavat oikeaan aikaan tietoa tarjolla olevista palveluista, sekä apua palveluiden hakemiseen. Arvioinnin tekee ikäihmisten asiakasohjaaja yhdessä ikäihmisen ja hänen läheisensä kanssa. (Autio & Heikkilä 2013, 1.)

Ikäihmisen yksilöllinen elämäntilanne ja hänen kokemuksensa omasta tilanteestaan ovat lähtökohtana palvelutarpeen arvioinnille. Tavoitteena on saada kokonaiskuva ikäihmisen elämäntilanteesta mahdollisimman laajasti. Selvitettäessä palveluntarpeita, on sen yhteydessä tehtävä monipuolinen arvio ikäihmisen toimintakyvystä luotettavilla arviointivälineillä. Toimintakyvyn arviointi sisältää selvityksen siitä, miten ikäihminen selviytyy päivittäisessä elämässään, ja mikä on hänen avuntarpeensa etenkin hänen itsensä kokemana. Arviointia tehdessä huomioidaan ikäihmisen fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. (Autio & Heikkilä 2013, 7.)

Fyysistä toimintakykyä arvioitaessa selvitetään, kuinka ikäihminen selviää päivittäisistä toiminnoistaan, esimerkiksi pukeutumisesta, peseytymisestä ja syömisestä. On tärkeää kiinnittää huomio myös ikäihmisen liikkumiseen, kuinka hän liikkuu sisällä ja ulkona, tarvitseeko hän apuvälineitä liikkumisen tukemiseksi (onko hänellä tarvittavat apuvälineet), sekä onko kodin ympäristö turvallinen. Osana fyysisen toimintakyvyn arviointia selvitetään ikäihmisen pitkäaikaissairaudet ja mahdolliset lääkehoidot. Kartoitetaan, kuka vastaa lääkehoidosta, ja esiintyykö siinä haasteita ja jos esiintyy, niin minkälaisia. On tärkeää selvittää myös ikäihmisen ravitsemustilanne, onko painossa tapahtunut muutoksia, onko ruoka riittävän monipuolista ja ravitsevaa, onko ruokailu säännöllistä sekä kuka hoitaa kaupassa käymisen ja ruuan valmistuksen. (Autio & Heikkilä 2013, 6-8.)

Psyykkistä toimintakykyä arvioitaessa selvitetään, kokeeko ikäihminen olonsa alakuloiseksi tai masentuneeksi. Ikäihmiseltä kysytään, tuntee hän olonsa yksinäiseksi, tai esiintyykö hänellä turvattomuuden tunnetta. Kognitiivista toimintakykyä arvioitaessa selvitetään ja kysytään ikäihmiseltä esiintyykö hänellä muistin ongelmia, ja miten ne näyttäytyvät hänen arjessaan. Sosiaalista toimintakykyä arvioitaessa selvitetään ikäihmisen sosiaalisia suhteita. Huomio kiinnitetään siihen saako ikäihminen apua arkeensa, ja missä määrin ikäihmisellä on mahdollisuus kodin ulkopuolisiin sosiaalisiin suhteisiin. Yhdessä ikäihmisen kanssa mietitään, onko hänellä tarvetta tukitoimille ja palveluille, jotka tukisivat ikäihmisen sosiaalista osallisuutta ja hyvinvointia. Kysytään, kokeeko ikäihminen itse yksinäisyyttä tai turvattomuutta. Lisäksi arvioidaan ikääntyneen elämään liittyviä riskitekijöitä, jotka antavat

merkkejä mahdollisesta toimintakyvyn alenemisesta. Näitä merkkejä on muun muassa merkittävä painon tippuminen, lihasmassan väheneminen, kuulo- ja/tai näköaistin heikkeneminen, tasapainovaikeudet ja mahdolliset kaatumiset. (Autio & Heikkilä 2013, 5-10.)

Palvelutarvetta arvioitaessa huomioidaan myös ikäihmisen asuinympäristö. Erityistä huomiota asuinympäristössä kiinnitetään turvallisuuteen, esteettömyyteen sekä asiakkaan mahdollisuuteen saada lähipalveluja. (L 26.12.2012/980, 3 luku, 15§.) Palvelutarvetta arvioitaessa täytyy huomioida ikäihmisen taloudellinen tilanne. Taloudellista selviytymiskykyä arvioitaessa otetaan huomioon, hoitaako ikäihminen itse raha-asioitaan, vai hoitaako niitä joku muu. Lisäksi selvitetään, onko ikäihmisellä hänelle kuuluvat sosiaalietuudet. Asiakasohjaaja arvioi yhdessä ikäihmisen kanssa, onko hänellä tarvetta / oikeutta sosiaaliturvaetuuksiin, kuten eläkettä saavan hoitotukeen ja asumistukeen sekä avustaa tarvittaessa ikäihmistä tukien hakemisessa. (KomPAssi käsikirja 2018, 9.)

Palvelutarpeen arvioinnin tarkoituksena on selvittää, millainen avuntarve ikäihmisellä on. Jokaisen asiakkaan kohdalla arvioidaan, onko tuen ja palvelujen tarve väliaikaista vai pidempikestoista. Tavoitteena on vastata myös tilapäiseen tarpeeseen, ja näin ollen pyrkiä ennaltaehkäisemään pidempikestoisen avun tarvetta. Tärkeintä on, että ikäihmistä ei jätetä yksin. Erilaisten palveluiden tarkoituksena on tukea ikäihmisen itsenäistä selviytymistä, sekä kotona asumista. (KomPAssi käsikirja 2018, 9.) Jos palveluntarpeen arvioinnin perusteella näyttää, että ikäihmisen toimintakyky on niin hyvä, etteivät kriteerit kunnallisten palveluiden saamiseksi täyty, on hänellä kuitenkin mahdollisuus ostaa palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta omakustanteisesti. Nämä omakustanteiset palvelut saa ilman viranomaisen tekemää päätöstä. Asiakasohjaajalta saa neuvoja myös yksityisiä palveluja koskien. (KomPAssi käsikirja 2018, 9.)

Ikäihmisellä on itsemääräämisoikeus, ja hänen mielipiteensä on kuultava jokaisessa vaiheessa. Ikäihmisellä on oikeus kieltäytyä ottamasta vastaan palvelua, vaikka asiakasohjaaja arvioisi, että ikäihminen on palvelun tarpeessa. Asiakasohjaaja kertoo asiakkaalle tietoa erilaisista palveluista ja vaihtoehdoista, ja näin ollen huolehtii,



että asiakas on saanut riittävästi tietoa päätöksen teon tueksi. Asiakkaan kieltäytyessä palvelusta, täytyy asiakasohjaajan varmistaa, että ikäihminen tietää, mihin hän voi ottaa yhteyttä, jos muuttaakin mieltänsä. (KomPASSi käsikirja 2018, 14.)

Jos asiakkaalle aloitetaan kunnallisia palveluita, asiakasohjaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin jälkeen ikäihmiselle asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelma perustuu asiakkaalle tehtyyn palvelutarpeen arviointiin ja se tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. (Piirainen 2018, 23-24.) Asiakassuunnitelma on lakisääteinen. Siitä säädetään sosiaalihuoltolaissa (L 1301/2014), sekä laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (L 28.12.2012/980).

Asiakassuunnitelmassa täytyy olla kirjattuna ikäihmisen tarvitsemat palvelut kokonaisuudessaan. Suunnitelmasta tulee selvitä, mitä palveluita asiakkaalle aloitetaan sekä milloin palvelut on tarkoitus aloittaa, ja kuka tuottaa kyseisiä palveluita. Asiakassuunnitelman tekovaiheessa asiakasohjaaja kertoo vielä yhteisesti sovitut asiat. Asiakassuunnitelmaan kirjoitetaan asiakkaan tilanteen kannalta olennaiset asiat ylös selkeästi ja ymmärrettävästi. Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakaslähtöisesti, asiakkaan voimavarat huomioiden. Asiakassuunnitelmassa on tärkeää varmistaa, että siinä näkyy asiakkaan näkökulma, eli asiakkaan ilmaisemat toiveet ja tarpeet. Suunnitelmaan kirjataan missä määrin läheiset osallistuvat ikäihmisen arjen tukemiseen ja millä keinoin. Asiakassuunnitelmaan on tärkeä kirjata, koska suunnitelmaa arvioidaan seuraavan kerran. Asiakassuunnitelma pitää tarkistaa aina, kun asiakkaan tilanteessa tapahtuu palveluntarpeeseen vaikuttavia muutoksia. (Käsikirja neuvonnan ja ohjauksen suunnitteluun 2018, 11.) Huomioitavaa on, että vaikka suunnitelma toimii pohjana myönnettäville palveluille, se ei sido juridisesti kumpakaan osapuolta, eikä ole varsinainen viranomaisen päätös (KomPASSi käsikirja 2018, 12).

Asiakkaalle tehdään asiakassuunnitelman laatimisen jälkeen viralliset päätökset hänelle myönnettyistä kunnan järjestämistä palveluista. Jos asiakkaalle ei myönnetä hänen toivomaa palvelua, asiakkaalle täytyy saattaa tiedoksi kielteinen palvelupäätös. Palvelu- ja maksupäätös on viranhaltijapäätös, jonka tekee asiakasohjausyksikön asiakasohjaaja. Asiakkaalla on oikeus valittaa sekä myönteisestä että kieltei-

sestä päätöksestä. Iäkikäiden palveluiden erityispiirre on, että osa palveluista on tuloidonnaisia, joten ennen kuin maksupäätös voidaan tehdä, tarvitaan asiakkaalta tulotiedot. (Käsikirja neuvonnan ja ohjauksen suunnitteluun 2018, 18.)

Asiakasohjaajan tehtävänä on yhteensovittaa asiakkaalle suunnitellut palvelut saumattomaksi kokonaisuudeksi, olla asiakkaan tukena ja varmistaa että palvelut alkavat suunnitellusti. Asiakassuunnitelmaan on kirjattu tieto, miten asiakkaan tilannetta seurataan jatkossa. Ikäihmiselle annetaan tieto, mihin hän voi ottaa yhteyttä, jos hänen tilanteensa tai palvelun tarpeensa muuttuu. Myös palveluntuottaja voi ottaa yhteyttä asiakasohjaajan, jos huomaa, että asiakkaan palvelutarve muuttuu, ja näyttää siltä, että asiakkaan tilannetta täytyy arvioida uudestaan. (KomPASSi käsikirja 2018, 9.)

#### **2.4 Asiakasohjaajan työn keskeiset osaamisalueet**

Ikäihmistien asiakasohjausyksikössä ohjaajat työskentelevät nimikkeillä palveluohjaaja tai asiakasohjaaja. Työskentelyn edellytyksenä on peruskoulutus sosiaali- ja terveysalalta, sekä hyvä tietämys palvelujärjestelmästä ja asiakasryhmästä, jonka parissa työskentelee. (Suomen palveluohjausyhdistys ry [viitattu 26.9.2019]).

Asiakasohjaajan työ on vaativaa asiakastyötä, joka edellyttää monipuolista ja laaja-alaista osaamista. Asiakasohjaajan työhön kuuluu paitsi asiakkaan monimuotoinen ohjaus ja neuvonta, myös asiakkaan palvelutarpeen arvioiminen. Lisäksi asiakasohjaajan tehtäviin kuuluu asiakassuunnitelman laatiminen, ja monenlaisia viranhaltijapäätöksiä, kuten palvelu- ja maksupäätökset, jotka asiakasohjaajan on hallittava ja joista hänen on informoitava asiakasta. (Käsikirja neuvonnan ja ohjauksen suunnitteluun 2018, 52.) Asiakasohjaajien keskeiset osaamisalueet on koottu taulukkoon 2.

Asiakas on elämänsä asiantuntija ja asiakasohjaaja on oman työnsä asiantuntija. Asiakasohjausta tehdään asiakaslähtöisesti. Asiakas osallistuu palvelutapahtumaan aktiivisesti. Hänet pitää nähdä itsenäisenä toimijana, joka tuo omat voimavansa ja ymmärryksensä palvelutapahtumaan. Asiakas otetaan mukaan palveluiden suunnittelemiseen ja toteuttamiseen. (Helminen 2017, 37.)

Laadukas asiakastyö sosiaali- ja terveysalalla perustuu monialaiseen ja moniammatilliseen yhteistyöhön. Toimiva moniammatillinen yhteistyö hyödyttää niin asiakasta kuin palveluprosessiakin. (Näkki & Sayed 2015, 142-143.) Ikäihmisten asiakasohjausyksikössä moniammatillinen työskentely on luontevaa, koska asiakas saa usein palveluita monelta eri taholta. Moniammatillinen työskentely on asiakkaan parhaaksi. Asiakkailla on monesti useita haasteita elämässään, ja asiakkaan kannalta parhaaseen ratkaisuun tarvitaan moniammatillista työskentelyä. Onnistuessaan moniammatillinen työskentely voimavaraistaa sekä asiakasta että työntekijää. (Käsikirja neuvonnan ja ohjauksen suunnitteluun 2018, 37.)

Asiakasohjaajan työssä on olennaista lainsäädännön tunteminen (Näkki & Sayed 2015, 36). Erityisen tärkeää on tuntea sosiaalihuoltolaki (L 1301/2014), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 22.9.2000/812), laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (L 3.4.1987/380) sekä terveydenhuoltolaki (L 30.12.2010/1326). Ikäihmisten parissa työskentelevän asiakasohjaajan täytyy tuntea erityisen hyvin myös laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (L 28.12.2012/980). On tärkeää, että asiakasohjausyksikössä työskentelevät asiakasohjaajat tiedostavat ihmis- ja perusoikeussäädökset, sosiaalialan arvot sekä ammattieettiset periaatteet ja toimivat niiden mukaan. Asiakasohjaajalta vaaditaan eettistä osaamista sekä eettistä herkkyyttä. (Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit 2016.)

Taulukko 2. Asiakasohjaajien osaamisalueet. (soveltaen Käsikirja neuvonnan ja ohjauksen suunnitteluun 2018, 53).

<b>ASIAKASOHJAAJIEN OSAAMISALUEET</b>	
<b>PALVELUJÄRJESTELMÄOSAAMINEN:</b>	Työtä ohjaavien lakien tuntemus, palveluiden myöntämisen kriteerit sekä asiakasmaksut, Etuuksien tunteminen (KELA, veteraanit), julkiset, yksityiset ja kolmannen sektorin tarjoamat palvelut
<b>GERONTOLOGINEN OSAAMINEN</b>	Asiakkaan toimintakyvyn ymmärtäminen ja arvioiminen, ikääntyneiden ohjaamiseen liittyvät erityispiirteet, asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen hahmottaminen
<b>ASIAKASPALVELU</b>	vuorovaikutustaidot, asiakaslähtöisyys, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, yksilöllisyys, ohjaus ja neuvonta
<b>TIETOJÄRJESTELMÄOSAAMINEN</b>	Tiedon hakeminen, kirjaaminen & dokumentointi, hyvät tietotekniset taidot
<b>OMAN TYÖN HALLINTA</b>	Tiimityötaidot, itsensä johtaminen, työn kehittäminen, ajankäytön hallinta, verkostotyöskentely

## 2.5 Ikääntyneiden ohjaamiseen liittyvät erityispiirteet

Suomen virallisen tilaston (2018) mukaan on arvioitu, että Suomessa vuoteen 2060 mennessä yli 65-vuotiaiden määrä kasvaa 31,1 %: iin. Ikääntyneiden ohjaamiseen täytyy kiinnittää huomiota, jotta heillä olisi mahdollisuus elää turvallista ja arvokasta elämää. Ikääntyneillä on oikeus saada tarvitsemaansa hoitoa sekä laadukasta huolenpitoa. (Kivelä 2012, 126.) Laadukas ohjaaminen edellyttää ohjaajalta ammattitaitoa sekä vahvaa tietämystä ikääntymisestä, ja sen aiheuttamista muutoksista. Ohjauksessa pääpainon tulisi olla ikäihmisen omassa kokemuksessa sekä hänen elämäntilanteessaan. (Näslindh-Ylispangar 2012, 155-156.) Ikääntyneen ihmisoikeudet, valinnanvapaus sekä itsemääräämisoikeus on huomioitava ohjaustilanteessa. Ikääntynyt tulee kohdata yksilöllisesti, ja huomioida hänen näkemyksensä. (Ylönen ym. 2018, 25-26.)

Helmisen (2016, 31) mukaan ikäihmisten ohjauksessa korostuu voimavarakeskeisyys. Asiakkaan omat voimavarat ovat merkittävässä roolissa. Ohjauksen avulla pyritään tukemaan asiakkaan omia voimavaroja, sekä edistämään voimavarojen säilymistä ja tuetaan asiakkaan omatoimisuutta sekä itsenäisyyttä. Voimavarakeskeiselle ohjaukselle on ominaista erityisesti ohjaajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus, jossa asiakas kohdataan arvostavasti ja kunnioittavasti. (Helminen 2016, 31.) Osalla iäkkäistä voi olla näön- tai kuulonalenemaa, joka on otettava huomioon ohjaustilanteessa (Näslindh-Ylispangar 2012, 155-156). Ikääntyneellä asiakkaalla saattaa olla muistisairaus, ja se on otettava huomioon ohjaamisessa. Muistisairaana kohdalla on huomioitava erityisesti hänen elämäntilanteensa. Esimerkiksi yksin asuva muistisairas ikäihminen tarvitsee erilaisia palveluita arkensa tukemiseksi kuin puolison tai muun läheisen kanssa asuva ikäihminen. (Vainikainen 2016, 59.)

Luottamuksellisen asiakassuhteen luomiseksi ohjauksen täytyy olla helposti asiakkaan saatavilla, ja ohjaajan tulee olla helposti lähestyttävissä. Asiakkaiden hyvinvointia voidaan lisätä toimivalla ohjauksella. (Näkki & Sayed 2015, 46.) Laadukas ohjaaminen perustuu hyviin vuorovaikutustaitoihin. Kun ohjauksen kohderyhmänä ovat esimerkiksi muistisairaat, ohjaajan vuorovaikutustaitojen merkitys korostuu erityisesti. Muun muassa muistisairaalla saattaa olla vaikeuksia ilmaista itseään sanallisesti, ja se asettaa haasteita ohjaustilanteeseen. On tärkeää, että ohjaaja pyrkii ymmärtämään muistisairaana kokemaan sisäistä maailmaa. (Laaksonen, Rantala & Eloniemi-Sulkava 2016, 8.)

Ohjauksen lähtökohtana tulee olla ikääntyneen yksilölliset tarpeet. Ohjaajan tulee muistaa, että ikäihmisellä on valinnanvapaus, ja hänellä on oikeus tehdä omaa elämänsä koskevia päätöksiä. (Räsänen 2018, 19-20.) Esimerkiksi muistisairaus ei ole peruste rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, jos on katsottu, että asiakas on kykenevä määräämään asioistaan ja tekemään itseään koskevia päätöksiä. ”Suomessa ei ole velvoittavaa lainsäädäntöä, joka oikeuttaisi muistisairaana itsemääräämisoikeutta rajoittaviin toimenpiteisiin.” (Ylönen ym. 2018, 25-26.)

Ikäihmisten palveluiden yhteensovittaminen yksilöllisten tarpeiden mukaan on haasteellista ja vaatii ohjaajalta ammattitaitoa sekä vahvaa tietämystä ikäihmisten palvelujärjestelmästä. Asiakasohjaajalla tulee olla tietoa julkisen, yksityisen sekä kolmannen sektorin palveluista ja tukimuodoista. Ikääntyneiden määrän lisääntyessä heille

kuuluvia palveluita kehitetään ja muutetaan. (Räsänen 2018, 19.) Asiakasohjaajan tulee seurata aikaansa, havainnoida muuttuvaa tarvetta ja olla mukana kehittämässä muiden ikääntyvien palveluissa toimivien ammattilaisten kanssa uusia palveluita ja tukimuotoja ikäihmisille. Ei riitä myöskään, että kehitetään pelkästään palveluita, vaan täytyy kehittää myös työntekijöiden perehdyttämisprosesseja. Perehdyttämisen tarkoituksena on, että jatkossakin riittää osaavia ja ammattitaitoisia ohjaajia ikäihmisten palveluissa. Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä hallitsee työnsä yhtä hyvin kuin kokeneemmat työntekijät. Sillä halutaan varmistaa, että kaikki asiakkaat saavat tasalaatuaista palvelua.

### 3 PEREHDYTTÄMINEN

#### 3.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Perehdyttäminen koostuu erilaisista käytännöistä, joiden tarkoituksena on auttaa uutta työntekijää sopeutumaan työyhteisöön ja oppia hallitsemaan uutta työtehtäväänsä (Eklund 2018, 25). Perehdyttämisestä puhuttaessa on hyvä käyttää käsitteitä perehdyttäjä sekä perehtyjä. Perehdyttämisen päävastuu on esimiehellä, mutta usein vastuu on delegoitu jollekin työntekijälle. (Kulmala 2017, 140-141.) Perehdyttäjä on henkilö, jonka vastuulla on opastaa työtehtävä tai suurempi kokonaisuus perehtyjälle. Perehdytysprosessin aikana voi olla useita eri perehdyttäjiä. (Eklund 2018, 140-141.)

Perehdyttämisessä voidaan ajatella olevan kaksi osa-aluetta: työtehtävien perehdyttäminen eli työnopastus sekä työyhteisöön ja organisaatioon perehdyttäminen (kuvio 2). Tämä jako auttaa selkeyttämään perehdytykseen kuuluvaa kokonaisuutta. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikan tavat, organisaation toiminta-ajatuksen ja arvot, työyhteisön, työtehtävät sekä odotukset mitkä liittyvät työhön. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)



Kuvio 1. Perehdyttämisen osa-alueet (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

### **3.2 Perehdyttämisen suunnittelu, toteutus ja arviointi**

Työyhteisössä olisi hyvä olla selkeä perehdyttämissuunnitelma, jonka tavoitteena on käytännön työn tukeminen sekä perehdytyksen tasalaatuisuuden varmistaminen. Perehdyttämissuunnitelman olisi hyvä sisältää ne asiat, jotka täytyy käydä läpi kaikkien uusien työntekijöiden kanssa. (Eklund 2018, 173-174.)

Alku- ja yleisperehdyttäminen auttaa uutta työntekijää saamaan kokonaiskäsityksen työyhteisöstä ja organisaatiosta sekä työpaikan toimintatavoista. Perehdyttäminen on tärkeää uusille työntekijöille, mutta myös pidempään organisaatiossa olleet työntekijät saattavat tarvita perehdytystä, kun heidän työtehtävänsä muuttuvat. Pidempi poissaolo esimerkiksi sairauden, opintovapaan tai hoitovapaan vuoksi voi luoda tarpeen perehdyttämiselle. (Kupias & Peltola 2009, 17-18.)

Perehdytys on aina yksilöllinen prosessi ja siinä tulee huomioida työntekijän työkokemuksen määrä, koulutus sekä ammatillinen osaaminen (Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu 2018). Onnistuneen perehdytyksen yksi edellytys on selkeä työnjako perehdyttämiseen osallistuvien henkilöiden kesken. On tärkeää, että jokainen tietää oman vastuualueensa, jotta he pystyvät valmistautumaan omaan perehdyttämisalueeseensa etukäteen. (Eklund 2018, 140-141.)

Perehdyttämisprosessia tulisi arvioida säännöllisesti. Tämä onnistuu keräämällä palautetta perehdytykseen osallistuneilta henkilöiltä. On tärkeää, että uusi työntekijä kertoo rehellisesti kokemuksensa perehdyttämisen onnistumisesta, sekä antaa palautetta siitä, miten perehdyttämistä voitaisiin kehittää. Palautteen keräämisen tulisi olla systemaattista, ja suunniteltua. Sen perusteella perehdytysprosessia voidaan arvioida ja kehittää. (Eklund 2018, 133-134.)

### **3.3 Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö**

Perehdyttäminen on tarpeellista kaikille työntekijöille, ja sen merkitys korostuu työsuhteen alussa sekä työnkuvan muuttuessa. Perehdyttämisen avulla voidaan vähentää työssä tapahtuvien onnettomuuksien ja virheiden määrää. (Kulmala 2017,



140.) Perehdyttäminen perustuu työturvallisuuslakiin (L 23.8.2002/738). Työturvallisuuslain lisäksi perehdyttämistä käsitteleviä lakeja ovat työsopimuslaki (L 26.1.2001/55) ja laki yhteistoiminnasta yrityksessä (L 30.3.2007/334).

Työsopimuslain (L 26.1.2001/55) 2 luvun 1§:n mukaan työnantaja on velvoitettu huolehtimaan siitä, että työntekijä kykenee suoriutumaan työstään työnkuvan muuttuessa, työmenetelmiä kehitettäessä tai niiden muuttuessa. Työnantajan täytyy huolehtia työntekijän työturvallisuudesta (L 26.1.2001/55, 2 luku, 3§).

Lain yhteistoiminnasta yrityksissä (L 30.3.2007/334) 1 luvun 1§:n mukaan lailla edesautetaan henkilöstön ja yrityksen vuorovaikutukseen perustuvia menettelyjä, jotka nojautuvat henkilökunnalle annettuihin asianmukaisiin tietoihin koskien yrityksen suunnitelmia sekä yrityksen tilaa. Lain tavoitteena on edesauttaa työntekijöiden mahdollisuuksia saada äänensä kuuluviin työtään, asemaansa ja työolojaan koskien, sekä yhteistoiminnan keinoin parantaa työntekijöiden asemaa yrityksen toimintamuutoksissa.

Työturvallisuuslain (L 23.8.2002/738) 1 luvun 1§:n mukaan lain tarkoituksena on

parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapa-  
turmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja.

Työturvallisuuslain (L 23.8.2002/738) 2 luvun 14§:n mukaan työnantaja on veloitettu siihen, että työntekijä saa riittävän perehdytyksen työhönsä. Tämä korostuu erityisesti uuden työn alkaessa tai työn sisällön muuttuessa olennaisesti. Perehdyttämisen riittävyyden arvioimisessa on huomioitava työntekijän työkokemus sekä osaaminen. Perehdyttämistä täytyy täydentää tarpeen mukaan. Työntekijälle täytyy antaa tarpeeksi informaatiota työpaikan vaara- ja haittatekijöistä. (L 23.8.2002/738, 2 luku, 14§.) Perehdyttämisen sisältö liittyy olennaisesti kyseessä olevan työn luonteeseen sekä työn sisältöön. Työntekijän kannalta merkityksellistä on, että hänet perehdytetään työn alkaessa työmenetelmiin sekä työpaikan olosuhteisiin. (Työterveyslaitos 2014, 36.)

Työnantajan täytyy huolehtia siitä, että työn turvallisuus ei perustu pelkästään työntekijän ammattitaitoon. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijälle tulee opettaa työmenetelmät oikeissa työtilanteissa. Perehdyttämisen merkitys korostuu itsenäisesti tehtävässä työssä, johon kuuluu päätösten tekeminen. (Työterveyslaitos 2014, 36.)

Työnantaja on vastuussa perehdyttämisen sisällöstä. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu varmistaa, että työntekijä on ymmärtänyt saamansa perehdytyksen. Perehdyttämisen tueksi tarvitaan usein kirjallisia ohjeita, esimerkiksi perehdytyskansio/-opas. Kirjallisten ohjeiden etuna voidaan pitää sitä, että siihen on kirjattu ylös työn kannalta keskeiset työskentelytavat. Jos kirjallisia ohjeita ei ole, perehdytyksen sisältö voi jäädä puutteelliseksi, ja epämääräiseksi. (Työterveyslaitos 2014, 37.) Työturvallisuuslain (L 23.8.2002/738) 2 luvun 14§:n mukaan perehdyttämisen tavoitteena on, että työntekijä pystyy tehdä työtään oikein. Perehdyttämistä on tarpeen mukaan täydennettävä (Työterveyslaitos 2014, 37).

## 4 NÄKÖKULMIA PEREHDYTTÄMISEEN

### 4.1 Perehdyttäminen uuden työntekijän näkökulmasta

Uuden työn aloittaminen on työntekijälle kokemuksena hyvin merkittävä. Kokemus voi olla negatiivinen tai positiivinen. Perehdyttämisellä on suuri merkitys siihen, millaisena uusi työntekijä kokee työn aloittamisen ja kuinka hän sitoutuu työhönsä. (Laaksonen & Salin 2019, 52.)

Työntekijä on vastuussa oppimisestaan, ja hänen tulee kertoa, mitä hän odottaa perehdyttämiseltä. Hänen tulee ilmaista perehdyttäjälle, mitkä asiat hänellä ovat hallussa, ja mihin hän tarvitsee erityistä tukea. Tämä helpottaa perehdyttäjän työtä, jolloin perehdyttäjä osaa suunnitella, mihin asioihin perehdyttämisessä täytyy erityisesti kiinnittää huomiota. (Eklund 2018,167.) Perehdyttäjän kannalta olisi hyvä, että työyhteisössä joku nimetään uuden työntekijän ohjaajaksi, vaikka perehdytysvastuu olisikin jakautunut useammalle työntekijälle. Tämä helpottaa uutta työntekijää siinä, ettei hänen tarvitse pohtia keneltä voi kysyä häntä mietityttäviä asioita. Lisäksi ohjaajan nimeäminen helpottaa perehdyttäjän kotoutumista työyhteisöön. (Kupias & Peltola 2009, 69.)

Uutena työntekijänä on luvallista ihmetellä erilaisia käytäntöjä ja toimintatapoja. Sillä tavalla voi herätellä keskustelua mahdollisessa kehittämisen kohteesta. Perehdyttäjä katsoo toimintaa niin sanotusti uusin silmin ja saattaa tämän ansiosta havaita kehitettävissä asioita, mitä työyhteisö ei itse osaa edes kyseenalaistaa. (Eklund 2018, 39.)

Parhaimmillaan perehdyttäminen on kaksisuuntainen prosessi, mistä hyötyy sekä perehdyttäjä että työyhteisö. Tämä vaatii organisaatiolta ennakkoluulottomuutta uusien ideoita kohtaan, halua kehittää toimintaansa sekä perehdytysprosessia. Palautteen pyytäminen ja sen hyödyntäminen ovat merkittävässä osassa. Prosessin onnistumisen kannalta on tärkeää perehdyttäjän uskallus kertoa omat havaintonsa ja ideansa ääneen sekä kyseenalaistaa organisaation toimintatapoja. (Eklund 2018,39.)

## 4.2 Perehdyttäminen työyhteisön näkökulmasta

Työyhteisön näkökulmasta katsottuna on järkevää varmistaa uuden työntekijän laadukas perehdyttäminen. Sillä on suora vaikutus siihen, millainen työntekijä hänestä tulee sekä kuinka hän sitoutuu työhönsä. (Laaksonen & Salin 2019, 52.) Työyhteisön vastuulla on luoda tilaa uudelle työntekijälle perehtyä rauhassa. Perehdytysprosessin toimiessa kunnolla uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi organisaatioon. Työntekijöiden vaihtuvuus vähenee ja lisäksi perehdyttäminen sitouttaa työntekijän työyhteisöön. (Kulmala 2017, 140-141.)

Hyvä perehdytys parantaa työhyvinvointia sekä lisää työn laatua (Oksanen 2017, 38-40). Näiden positiivisten seikkojen lisäksi, suunnitelmallisen ja laadukkaan perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii hallitsemaan työtehtävänsä sekä organisaation toimintatavat mahdollisimman nopeasti. Työntekijän tehokkuus sekä tuottavuus lisääntyvät, ja hänen tekemänsä virheet vähenevät riittävän perehdyttämisen ansiosta. Työturvallisuus ja työn laatu paranevat. Lisäksi aikaa säästyy, kun ei tarvitse korjailla uuden työntekijän tekemiä virheitä. (Joki 2018, 111.)

Jakamalla perehdytysvastuuta työntekijöiden kesken, saadaan osallistettua koko työyhteisö mukaan uuden työntekijän perehdytysprosessiin. Tällä tavalla pystytään hyödyntämään työntekijöiden yksilöllisiä vahvuuksia sekä osaamista perehdytyksessä. (Eklund 2018, 140-141.) Perehdyttäminen on hyödyllistä, katsoi perehdyttämistä sitten työntekijän tai työyhteisön silmin. Laadukkaalla perehdytyksellä saadaan työntekijä nopeammin tekemään työtä itsenäisesti ja perehdyttämiseen käytetty aika vähenee. Asianmukaisella perehdytyksellä on positiivinen vaikutus työntekijän sitoutumiseen ja koko työyhteisön työssä viihtymiseen. (Eklund 2018, 144.)

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

### 5.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä perehdytyskansio JIK ky:n asiakasohjausyksikköön. Perehdytyskansion tarkoituksena on helpottaa ja nopeuttaa uuden työntekijän sopeutumista työyhteisöön sekä varmistaa että työntekijä saa kattavasti tietoa yksikön toimintatavoista ja käytännöistä.

Asiakasohjaajien toiveena oli, että perehdytyskansion sisältö olisi selkeä, helppolukuinen kokonaisuus, joka tukisi uuden työntekijän perehdyttämisprosessia. Perehdytyskansion sisällöstä toivottiin kattavaa, asiakasohjausyksikön keskeisiin tehtäviin keskittyvää käytännön opasta, mikä välittää niin sanottua hiljaista tietoa työntekijältä toiselle. Perehdytyskansion avulla uuden työntekijän työhön perehtyminen on selkeämpää ja johdonmukaisempaa. Työhönsä hyvin perehdytetty työntekijä kykenee tarjoamaan asiantuntevaa ja laadukasta palvelua.

### 5.2 Kehittämisenäkökulman valikoituminen

Kun opinnäytetyön aihe oli valittu, aloimme pohtimaan opinnäytetyön toteuttamista. Ajattelimme erityisesti sitä, millä keinoin pystyisimme parhaiten tekemään perehdytyskansion, joka vastaa suoraan toimeksiantajan tarpeeseen. Toiveena oli, että perehdytyskansion sisältö koostuu asiakasohjaajan työn kannalta keskeisistä tehtävistä, sisältäen konkreettisia ohjeita ja toimintatapoja. Tiedostimme, että perehdytyskansion täytyy olla työelämälähtöinen, ja siinä täytyy olla asiakasohjaajan työn kannalta keskeiset asiat esillä selkeästi, ja helppolukuisesti. Ymmärsimme, että perehdytyskansion kokoaminen on pitkä prosessi, joka vaatii syvällistä perehtymistä asiakasohjaajan työnkuvaan, sekä tiivistä yhteistyötä toimeksiantajan kanssa. Halusimme löytää kehittämistyöhön sopivan menetelmän, jonka avulla voimme toteuttaa toiveiden mukaisen perehdytyskansion asiakasohjausyksikköön.

Opinnäytetyön ohjaajamme ehdotti meille ohjauskäynnin yhteydessä palvelumuotoilun hyödyntämistä. Olimme molemmat perehtyneet aiemmin palvelumuotoiluun,

ja asiaa pohdittuamme totesimme, että palvelumuotoilun avulla saamme tehtyä perhdytyskansion, joka vastaa toimeksiantajan tarpeeseen. Lisäksi innostuimme ajatuksesta, että saamme mahdollisuuden käyttää innovatiivista menetelmää, ja kehitteä näin ollen omaa tutkimuksellista kehittämistä- ja innovaatio-osaamista.

### 5.3 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyön aihetta miettiessä on hyvä huomioida, että sen tulee olla käytännönläheinen sekä työelämälähtöinen. Siinä pitää näkyä tutkimuksellinen asenne sekä riittävä hallinta alan taidoista ja tiedoista. Yksi vaihtoehtoinen toteutustapa opinnäytetyössä on toiminnallinen opinnäytetyö. Tässä yhdistyy käytännön toteutus eli produktio sekä prosessin dokumentointi eli opinnäytetyöraportti. Opinnäytetyöraportti kirjoitetaan käyttäen tutkimusviestinnän keinoja ja se sisältää myös toteutuksen arvioinnin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9-10.) Opinnäytetyöraportista pitää selvittää työprosessin eteneminen vaihe vaiheelta. Eli miten, mitä ja miksi on tehty, millainen prosessi on ollut sekä minkälaisiin johtopäätöksiin ja tuloksiin on päädytty. Raportissa tulee näkyä itsearviointi moninäkökulmaisesti, ja sen pitää olla mahdollisimman kattava, jotta lukija pystyy arvioimaan opinnäytetyön onnistumisen. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 65-66.)

On tärkeää huomioida, että kehityshankkeen eli tuotuksen tuloksena syntyy itsenäinen ja yksilöllinen tuotos. Tämän tuotoksen lisäksi hankkeen toteutuksesta tehdään kirjallinen esitys eli raportti. (Salonen 2013, 25.) Airaksinen (2009, 7-8) kertoo esimerkkejä opinnäytetyön produktiosta. Hänen mukaansa se voi olla ohjeistus, perhdytyskansio, tietopaketti, video, verkkosivusto, tapahtuman suunnittelu tai toteutus.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tiedon- ja aineistonkeruu toteutetaan määrällisen tai laadullisen tutkimuksen menetelmiä käyttäen. Näitä tutkimusmenetelmiä käyttämällä pystytään varmistamaan kerätyn tiedon laatu. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 56-58.) Tässä opinnäytetyössä käytämme laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä.

Aineistonkeruutavan valintaan vaikuttaa se, mikä lähestymistapa tutkimuksessa tai kehittämistyössä on tarkasteltavaan aiheeseen (Kananen 2014, 41, 61). Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa voidaan kerätä esimerkiksi erilaisten dokumenttien avulla, haastatteluilla, kyselyillä sekä havainnoimalla. Tutkimuksesta riippuen näitä aineistonkeruumenetelmiä voidaan yhdistellä eri tavoilla. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83.) Keräsimme aineistoa perehdytyskansion kehittämistä varten usealla eri menetelmällä. Teimme haastatteluja, Webropol- kyselyitä sekä hyödynsimme JIK ky:n meille antamia dokumentteja. Lisäksi keräsimme aineistoa internetistä löytyvistä lähteistä, joita pidimme luotettavina, esimerkiksi JIK ky:n omilta verkkosivuilta. Yritimme kerätä aineistoa mahdollisimman monipuolisesti ja usealla eri tavalla, jotta saimme aineistosta mahdollisimman kattavan.

Vilka ja Airaksinen (2003, 63) kertovat, että toiminnallisessa opinnäytetyössä aineiston analysointi ei ole yhtä keskeisessä asemassa kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä, vaan sitä voidaan käyttää lähdeaineiston tavoin. Perehdytyskansion kehittämisessä käytimme keräämäämme aineistoa lähdeaineiston tavoin. Mielestämme aineiston analysointi ei ollut tarpeellista tämän tyyllisessä kehittämistehtävässä. Tärkeintä oli mahdollisimman monipuolisen ja laadukkaan aineiston kerääminen.

#### **5.4 Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä**

Kehittämistyön yksi lähestymistapa on palvelumuotoilu, joka tarjoaa monipuolisen ja helppokäyttöisen työkaluvalikoiman sekä joustavia menetelmiä kehittämisprosessin toteuttamiseen (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 3). Palvelumuotoilu ei ole mikään uusi keksintö, vaan se on keino yhdistää uudella tavalla entuudestaan tuttuja asioita (Tuulaniemi 2011, 24). Palvelumuotoilu ei ole vain prosessi, se on tapa ajatella. Se on käyttäjäkeskeistä ja kokonaisvaltaista. Käyttäjiä osallistetaan suunnittelun eri vaiheissa ja sen avulla jokainen prosessi on ainutlaatuinen. (Marquez & Downey 2017, 1.)

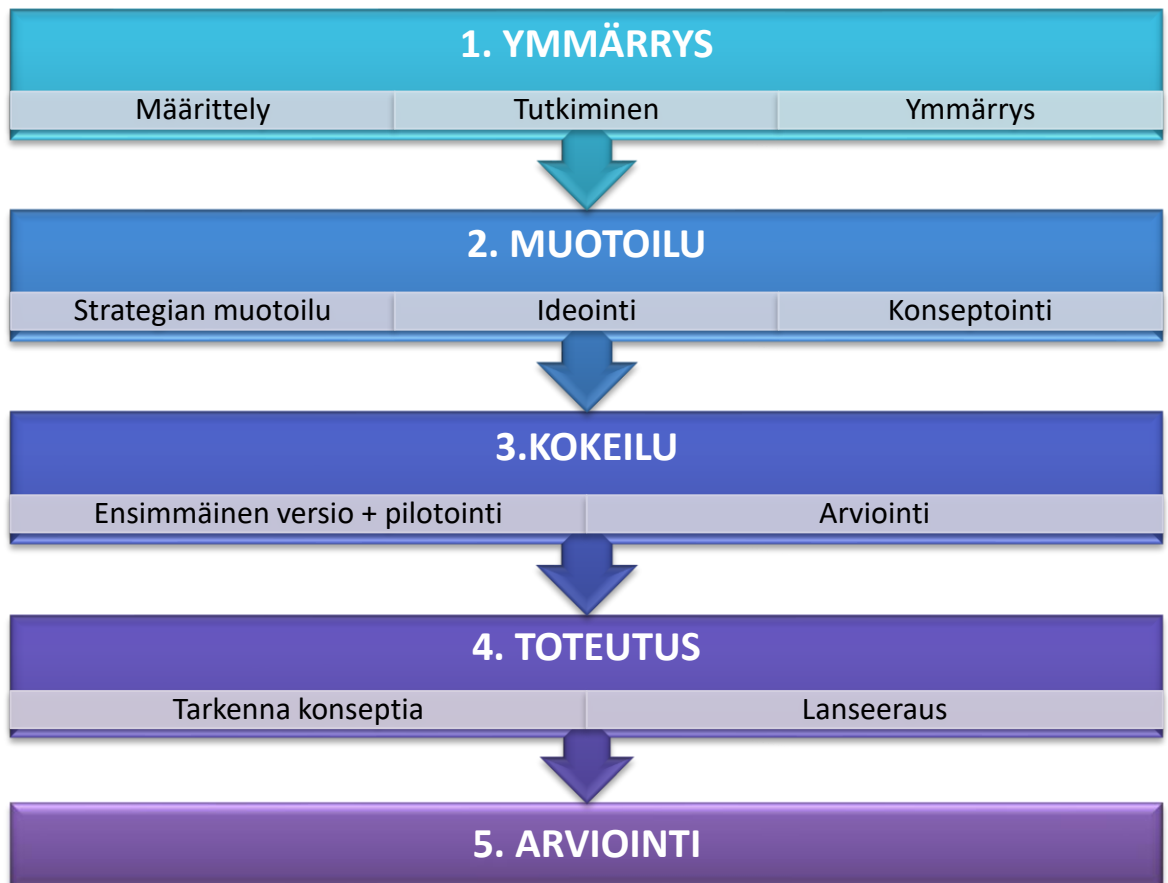
Palvelumuotoilu on työmenetelmänä joustava ja se mahdollistaa tuotteen muokkauksen asiakkaan näkökulmasta parhaalla mahdollisella tavalla (Ahonen 2017, 72-

75). Palvelumuotoilun avulla pystytään suunnittelemaan ja kehittämään uusia, käytännöllisiä, haluttavia sekä toteutettavia ratkaisuja erilaisiin ongelmiin ja tarpeisiin (Miettinen 2011, 27). Suunnittelun lähtökohtana on palvelua käyttävien ihmisten tarpeet, näkemykset ja toiveet (Tuulaniemi 2011, 72). Kokonaisvaltaisen ymmärryksen saavuttaminen kehitettävästä asiasta, toimintaympäristöstä sekä asiakkaista on tärkeää lopputuloksen kannalta. Tämä vaatii asiaan perehtymistä moninäkökulmaisesti, sekä laajaa tiedonhankintaa. (Ojasalo ym. 2014, 71-72.)

Ahonen (2017, 37) kertoo interaktiivisuuden olevan palvelumuotoilussa laadukkaan kehittämistyön mahdollistaja. Tämä tarkoittaa hänen mukaansa sitä, että kehittämistyön jokainen vaihe toistetaan niin usein, kunnes lopputulokseen ollaan tyytyväisiä. Palvelumuotoiluprosessi voidaan jakaa viiteen osaan (kuvio1). Kuvioista näkee, kuinka muotoiluprosessi käytännössä etenee. On tärkeä huomioida, että prosessi ei aina etene suoraviivaisesti, vaan tarvittaessa voidaan palata taaksepäin esimerkiksi korjaamaan tai tarkentamaan jotain asiaa. (Ahonen 2017, 72-73.)

Palvelumuotoiluprosessin alussa pitää muodostaa ymmärrys siitä, minkälaisia toiveita ja tarpeita kohderyhmällä on kehittämistyön suhteen. Lisäksi määritellään tavoitteet ja pohditaan, mitä pitää tehdä ja tutkia, jotta tavoitteet saavutetaan. Seuraavassa vaiheessa ideoidaan ja muotoillaan. Tämän jälkeen kokeillaan ensimmäistä versiota eli käyttäjät saavat testata tuotetta ja antaa siitä palautetta sekä kehittämisehdotuksia. Neljäs vaihe on toteutus. Siinä hyödynnetään kokeiluvaiheesta saatua tietoa sekä muokataan ja muotoillaan tuotetta niiden perusteella. Lopuksi arvioidaan, vastaako tuote alussa asetettuihin tavoitteisiin. (Ahonen 2017, 72-73.)





Kuvio 2. Palvelumuotoilun prosessi (Ahonen 2017, 74).

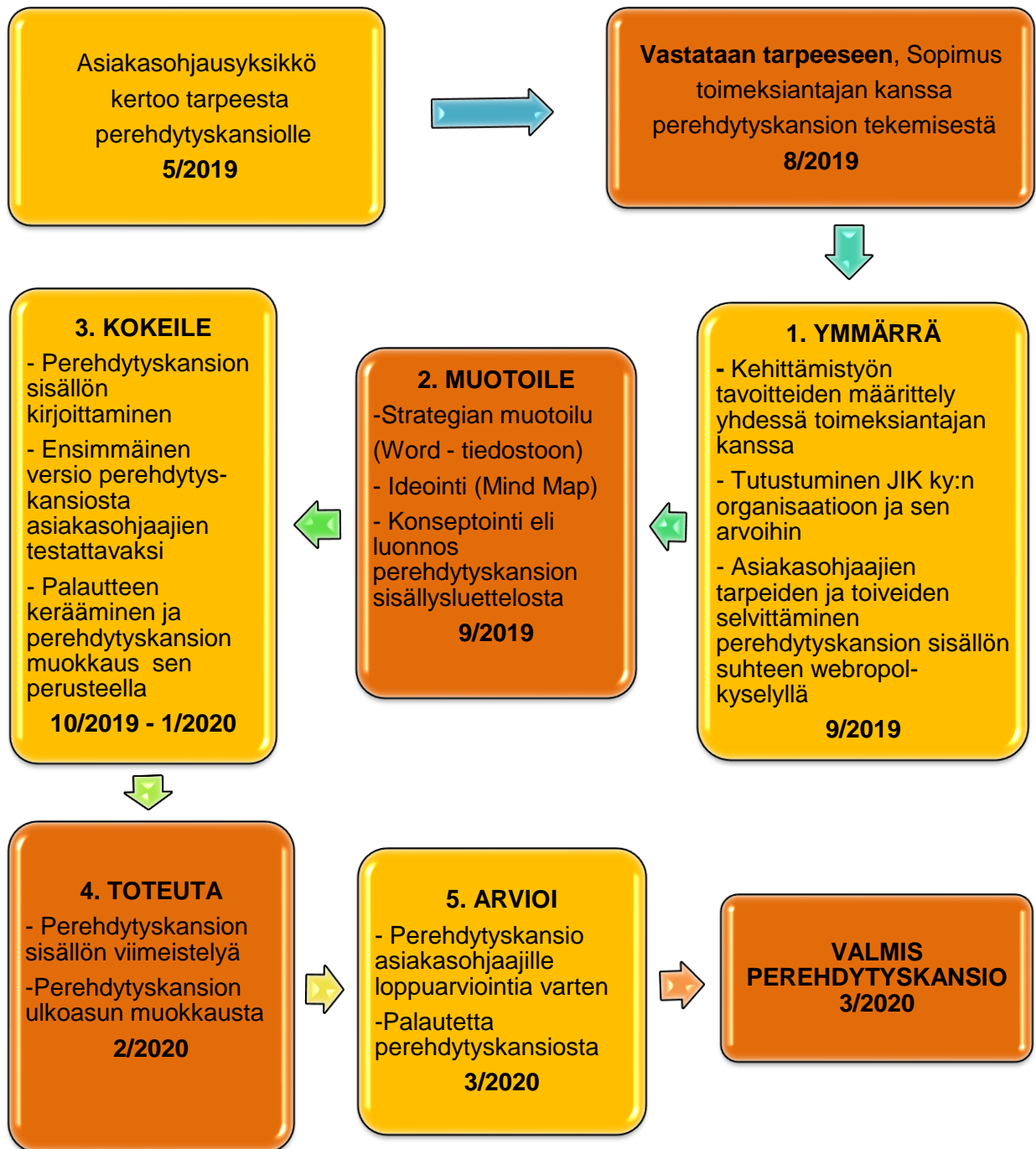
## 6 PEREHDYTYSKANSION TOTEUTUS

### 6.1 Perehdytyskansion kehittämisprosessi palvelumuotoilun menetelmin

Idea perehdytyskansion tekemisestä tuli toukokuussa 2019 työharjoittelun yhteydessä asiakasohjaajilta. Innostuimme ideasta välittömästi, sillä mielestämme perehdytyskansion tekeminen syventäisi työharjoittelujen kautta saatua tietämystämme asiakasohjaajan työstä sekä lisäisi ikäihmisten palvelujärjestelmäosaamista. Toukokuussa 2019 teimme suullisen sopimuksen asiakasohjausyksikön osastohoitajan kanssa, että toteutamme opinnäytetyönä perehdytyskansion asiakasohjausyksikköön.

Kesäkuussa teimme opinnäytetyön alustavan suunnitelman. Opinnäytetyötämme ohjaava opettaja suositteli palvelumuotoilun hyödyntämistä perehdytyskansion kehittämisessä. Palvelumuotoilu oli menetelmänä meille tuttu, mutta halusimme vielä syvällisempää näkökulmaa ja ymmärrystä sen hyödyistä kehittämistyössä. Sen vuoksi perehdyimme laaja-alaisesti palvelumuotoilun menetelmiin kesällä 2019. Perehtymisen jälkeen olimme varmoja, että palvelumuotoiluprosessi on erinomainen keino toteuttaa perehdytyskansion, koska se on joustava ja asiakaslähtöinen menetelmä. Sen avulla saisimme toteutettua perehdytyskansion, mikä vastaa asiakasohjaajien tarpeisiin ja toiveisiin. Elokuun lopussa saimme virallisen tutkimusluvan JIK:ltä ja samalla allekirjoitimme myös opinnäytetyön hankkeistamista koskevan sopimuksen.

Opinnäytetyöprojektimme alkoi toukokuussa 2019. Perehdytyskansion tekeminen käynnistyi kuitenkin vasta syyskuussa 2019, sillä kirjoitimme aluksi opinnäytetyömme teoriaa sekä tutustumme palvelumuotoiluprosessiin kesällä 2019. Perehdytyskansion kehittämisessä hyödynsimme palvelumuotoiluprosessia. Kuviossa 3 havainnollistamme palvelumuotoiluprosessin etenemistä kehittämistyössämme vaihe vaiheelta. Valmis perehdytyskansion luovutettiin asiakasohjausyksikköön maaliskuussa 2020.



Kuvio 3. Palvelumuotoiluprosessin eteneminen opinnäytetyössämme (soveltaen Ahonen 2017, 72).

### 6.1.1 Ymmärrä -vaihe

Jokainen palvelumuotoiluprosessi on yksilöllinen. Tämän vuoksi ei ole olemassa mitään tiettyä kaavaa, minkä mukaan prosessi etenee. Perusperiaatteet ovat kuitenkin samat. Palvelumuotoiluprosessi alkaa **ymmärrä**-vaiheella. Siinä määritellään kehittämistyön tavoitteet, tutustutaan asiakkaaseen eli tässä tapauksessa toimeksiantajaan, sekä pyritään ymmärtämään asiakkaan tarpeet ja toiveet kehittämistyölle. (Ahonen 2017, 78-79.) Kehittämistyömme kohdalla tämä tarkoitti tavoitteiden määrittelyä yhdessä asiakasohjausyksikön kanssa, tutustumista toimeksiantajaan ja heidän arvoihinsa sekä ymmärryksen muodostamista asiakasohjaajien tarpeista ja toiveista perehdytyskansion suhteen.

Olemme määritelleet tavoitteet luvussa 5.1 "Opinnäytetyön tavoitteet". Siinä käsittelemme, miksi toimeksiantaja toivoi perehdytyskansiota asiakasohjausyksikköön ja mitä toiveita heillä oli sen suhteen. Tutustuimme monipuolisesti perehdytystä ja asiakasohjausta käsittelevään kirjallisuuteen sekä aiemmin tehtyihin opinnäytetöihin, joissa oli kehitetty perehdytyskansio lopputuotoksena. Niiden avulla pyrimme muodostamaan alustavaa näkemystä siitä, mitä perehdytyskansion tulisi sisältää. Saimme toimeksiantajaltamme JIK ky:n yleisen perehdytysoppaan sekä eri yksiköiden perehdytysmateriaaleja tutustuttavaksi. Tutustuimme myös asiakasohjausyksikön oma-ohjaussuunnitelmaan.

JIK ky:n organisaatio ja varsinkin asiakasohjausyksikkö olivat ennestään tuttuja aiemman työharjoittelun ansiosta, mutta tahdoimme luoda mahdollisimman moninäkökulmaisen ymmärryksen toimeksiantajastamme. Sen takia perehdyimme JIK ky:n organisaatioon ja sen tavoitteisiin tarkasti, hyödyntäen internetistä löytyviä tietoja sekä JIK ky:n meille luovuttamia materiaaleja.

Syyskuussa 2019 meillä oli palaveri toimeksiantajan edustajien kanssa ja kävimme läpi heidän ajatuksiaan ja toiveitaan perehdytyskansion sisällöstä. Esitimme toimeksiantajille omia näkemyksiämme ja ehdotuksia perehdytyskansion toteutuksesta sekä pyrimme muodostamaan yhteisen vision sen sisällöstä. Halusimme kuulla myös asiakasohjaajien toiveita ja ajatuksia perehdytyskansiosta. Aikataulujen yhteensovittaminen kaikkien asiakasohjaajien kanssa olisi ollut vaikeaa, joten pää-

dyimme tekemään heille Webropol- kyselyn. Jokainen asiakasohjaaja pystyi vastaamaan kyselyyn silloin, kun hänen aikatauluihinsa sopi parhaiten. Alla on Webropol-kyselyn perusteella kirjoitettu kooste asiakasohjaajien toiveista perehdytyskansioon sisältöön.

Asiakasohjaajien mielestä perehdytyskansioista tulisi löytyä asiakasohjaajien työkuva ja vastuualueet lyhyesti kerrottuna. Perehdytyskansioon toivottiin pieni kuvaus neuvontaluurista ja lisäksi kotiin saatavat palvelut olisi hyvä luetella perehdytyskansiossa. Kansioon toivottiin ohjeita kotikäynnille menemiseen, eli mitä pitää huomioida ja mitä asiakasohjaajilla tarvitsee olla mukana käynnillä. Perehdytyskansioista toivottiin löytyvän työtä ohjaavat lait lueteltuna, tarkempaa lakien avaamista ei haluttu, jotta kansioista ei tule liian raskaslukuinen. Tärkeintä on, että kaikki asiakasohjaajat tietävät keskeiset lait ja osaavat nimen perusteella etsiä Finlex.fi- sivustolta tarkempia tietoja aina tarvittaessa. Työssä käytettävät ATK-ohjelmat olisi hyvä ottaa esiin perehdytysvaiheessa, edes pintapuolisesti, jotta niihin on helpompi palata myöhemmin, kun niitä tarvitsee. Useampi asiakasohjaaja toivoi ohjeita potilastietojärjestelmään kirjaamisesta. Kirjaaminen on tärkeä osa asiakasohjaajan työtä ja sen vuoksi perehdytyskansioista tulisi löytyä ohjeita siihen. Ohjeissa voitaisiin käsitellä potilastietojärjestelmän käyttöä kuten asiakastietojen avaamista sekä palvelu- ja maksupäätösten tekemistä sekä kotikäynneistä kirjaamista. Asiakasohjaajilta tuli toive erillisestä perehdytyskortista, missä olisi lueteltuna kaikki perehdytyksessä läpi käytävät osa-alueet.

Yhteenvetona voidaan todeta, että kyselyn perusteella asiakasohjaajat toivoivat perehdytyskansioista kattavaa, asiakasohjausyksikön keskeisiin tehtäviin keskittyvää käytännön opasta, mikä välittää niin sanottua hiljaista tietoa työntekijältä toiselle. Siinä olisi hyvä tuoda esille ohjauksen ja neuvonnan tärkeys asiakasohjaajan työssä. Perehdytyskansion tulisi olla helposti muokattavissa ja päivitettävissä. Samalla se täydentäisi JIK ky:n yleistä perehdytysopasta asiakasohjaajien työn kannalta merkityksellisillä asioilla. Toiveena oli, että perehdytyskansion rakenne ja sisältö olisi selkeä, helppolukuinen kokonaisuus. Nämä toiveet pidimme mielessämme, kun lähdimme pohtimaan alustavaa sisällysluetteloa perehdytyskansioon.

### 6.1.2 Muotoile -vaihe

Toinen vaihe palvelumuotoiluprosessissa on **muotoilu**. Käytännössä se tarkoittaa, että päivitetään kehittämisprojektin strategia vastaamaan asiakkaan toiveita, ideoidaan erilaisia vaihtoehtoja, mitkä parhaiten vastaavat projektin tavoitteisiin sekä konseptointi. Konseptoinnissa valitaan ne ideat, mitkä vastaavat parhaiten toimeksiantajan toiveisiin ja tavoitteisiin ja tehdään siitä luonnos. Luonnoksen avulla toimeksiantaja saa mahdollisimman hyvän kuvan siitä mitä ollaan kehittämässä. Tässä vaiheessa visiosta tulee konkreettinen tuotos. (Ahonen 2017, 86-87.)

Strategian muotoilu tarkoitti meille sitä, että kokosimme kaikki asiakasohjaajilta sekä toimeksiantajan edustajilta saadut toiveet ja tarpeet perehdytyskansion sisällöstä Word – tiedostoon, jotta emme unohda mitään heille tärkeää asiaa. Pyrimme tekemään perehdytyskansion vastaamaan asiakasohjaajien toiveita, joten tämä oli hyvin tärkeä osuus.

Ideointi -vaiheessa pohdimme perehdytyskansion sisältöä myös siltä kannalta, mitä haluaisimme itse tietää, jos aloittaisimme työskentelyn asiakasohjaajana. Teimme Mind Mapin eli miellekartan ajatuksistamme ja ideoistamme. Lisäsimme miellekarttaan kaikki ajatukset erilaisista osa-alueista perehdytyskansioon, mitä vain suinkin keksimme. Sen jälkeen luimme vielä Ikäneuvon kehittämän ”asiakasohjaajan käsikirjan”, koska olimme tutustuneet siihen jo aiemmin ja todenneet että se on monipuolinen opas asiakasohjaajille. Katsoimme, oliko siellä vielä osa-alueita, mitä emme olleet huomioineet, mutta mitään uutta osa-aluetta ei sieltä enää löytynyt miellekarttaan. Kun miellekartta oli valmis, kävimme jokaisen idean tarkasti läpi ja mietimme, onko se olennainen asiakasohjaajan työn näkökulmasta.

Konseptointi -vaiheessa siirsimme kaikki mielestämme tärkeät osa-alueet miellekartasta Word – tiedostoon, missä oli jo ennestään asiakasohjaajien toiveet perehdytyskansioon tulevista asioista. Lopuksi vertasimme JIK ky:n perehdytysoppaan sisältöä Word - tiedostossa oleviin osa-alueisiin ja varmistimme ettei niissä ollut päällekkäisyyksiä. Asiakasohjaajien yksi toive oli, ettei perehdytyskansiossa toisteta mitään, mikä löytyy JIK ky:n yleisestä perehdytysoppaasta. Word – tiedoston perusteella teimme hahmotelman perehdytyskansion sisällysluettelosta ja lähetimme sen

sähköpostilla asiakasohjaajille arvioitavaksi. Sisällysluettelon luonnoksen perusteella asiakasohjaajat saivat tarkemman kuvan siitä, minkälaista perehdytyskansiota olemme lähdössä kehittämään ja he pystyivät arvioimaan, olemmeko huomioineet heidän näkökulmastaan oleelliset asiat vai puuttuuko joku tärkeä osa-alue.

Pyysimme asiakasohjaajilta sähköpostitse kommentteja sisällysluettelon luonnoksesta sekä muutosehdotuksia siihen. Saimme rakentavaa ja hyvää palautetta. Asiakasohjaajat olivat hyvin aktiivisia ja heidän ansiostansa saimme yhteistyössä muokattua sisällysluettelon sellaiseksi, että kaikki osapuolet olivat tyytyväisiä.

### 6.1.3 Kokeile -vaihe

Kolmas vaihe palvelumuotoiluprosjektissa on **kokeile**. Siinä vaiheessa muotoillaan kehittämistyön ensimmäinen versio ja pilotoidaan se. Eli annetaan asiakkaan konkreettisesti testata ensimmäistä versiota ja arvioida sitä. Tavoitteena on siis luoda ensimmäinen versio tuotteesta ja testata sen toimivuutta asiakkailla. Testeistä saattujen palautteiden perusteella prototyypistä kehitetään parempi sekä toimivampi versio. (Ahonen 2017, 96.)

Meillä tämä vaihe tarkoitti sitä, että aloitimme sisällysluettelon pohjalta kirjoittamaan perehdytyskansiota. Kirjoitimme sisältöä siitä näkökulmasta, mitä itse kokisimme tarpeelliseksi tietää ja osata. Käytimme apuna myös Ikäneuvon toteuttamaa ”käsi-kirja asiakasohjaajalle-raporttia”. Kirjoittaessamme pyrimme miettimään, mikä on asiakasohjaajan työn kannalta olennaista tietoa. Karsimme sisällöstä pois kaikki työn kannalta epäolennaiset asiat. Pidimme mielessä asiakasohjaajien toiveet tiivistetystä, helppolukuisesta perehdytyskansiossa. Tämä kolmas vaihe, eli sisällön tuottaminen perehdytyskansioon oli kaikkein vaikein ja eniten aikaa vievä osio. Aloitimme sen kirjoittamisen lokakuussa 2019 ja saimme sen valmiiksi vasta tammikuussa 2020. Yksi kirjoittamista hidastava tekijä oli se, että meillä oli koulusta työharjoittelu loka-joulukuussa 2019. Käytännössä vain viikonloput olivat tehokasta aikaa kirjoittamiseen. Toisaalta perehdytyskansiossa oli niin monta osa-aluetta, että sisällön tuottaminen vei paljon aikaa. Halusimme toteuttaa mahdollisimman laadukkaan perehdytyskansion ja sen vuoksi käytimme kirjoittamiseen paljon työtunteja.

Tammikuun alussa prototyyppi eli ensimmäinen versio perehdytyskansioista oli valmis. Olimme sisällöllisesti tyytyväisiä työhömmen ja lähetimme sen asiakasohjaajille luettavaksi. Samalla pyysimme heiltä apua kohtaan, missä käsitellään kirjaamista potilastietojärjestelmään sekä palvelu- ja maksupäätösten tekemiseen. Asiakasohjaajat laittoivat tarvitsemamme ohjeet meille sähköpostitse, joten saimme ne lisättyä perehdytyskansioon.

Teimme taas Webropol- kyselyn asiakasohjaajille perehdytyskansion sisällöstä, sillä olimme palvelumuotoiluprosessin ymmärrä- vaiheessa todenneet sen hyväksi menetelmäksi palautteen keräämisessä. Vastaaminen kyselyyn tapahtui nimettömästi, joten asiakasohjaajat uskalsivat antaa rehellistä palautetta, ja he pystyivät tekemään sen itselleen sopivana ajankohtana. Saimme hyvää palautetta asiakasohjaajilta. He olivat huomanneet joitakin yksittäisiä asiavirheitä tekstissä ja laittoivat niihin korjausehdotuksia. Esimerkiksi, kun kirjoitimme perehdytyskansioon, että ennen kotikäyntiä asiakasohjaajan olisi hyvä tutustua asiakkaan taustatietoihin, niin asiakasohjaajat huomauttivat, että näin täytyy toimia. Sama toistui joissakin kohdissa. Kommentit liittyivät siis ensisijaisesti siihen, miten olimme asiat ilmaisseet. Teimme niihin tarkennuksia kommenttien myötä. Myös muutamia lisäystoiveita tuli tekstin sisältöön. Esimerkiksi asiakasohjaajat toivoivat, että avaisimme tarkemmin kotikäynnillä huomioitavia asioita -kohtaa. Lisäsimme heidän toiveidensa mukaisesti kyseiseen kohtaan, minkälaisissa tilanteissa kotikäyntiä tehdään kaksin. Yhtenä toiveena oli, että tekisimme taulukon veteraaneille myönnettävistä palveluista. Teimme taulukon toiveiden mukaisesti, ja asiakasohjaajat olivat tähän tyytyväisiä. Teimme asiakasohjaajien huomioiden ja neuvojen perusteella muokkauksia perehdytyskansioon. Sen jälkeen lähetimme perehdytyskansion uudelleen luettavaksi. Toistimme tätä vaihetta niin kauan, kunnes asiakasohjaajat olivat täysin tyytyväisiä tekstisisältöön.

#### 6.1.4 Toteuta -vaihe

Palvelumuotoiluprosessin neljäs vaihe eli **toteutus** on ajallisesti lyhyt, mutta silti hyvin tärkeä osa prosessia. Siinä prototyyppiin tehdään tarkennuksia ja pieniä muokkauksia, jotta valmis tuote voidaan julkaista. Tässä vaiheessa on hyvä vielä verrata,



että valmis tuotos vastaa projektille alussa luotuihin tavoitteisiin ja toiveisiin. (Ahonen 2017, 102.)

Toteutus- vaihe tapahtui palvelumuotoiluprosessissamme helmikuussa 2020. Tämän vaiheen alussa kävimme asiakasohjausyksikössä asiakasohjaajia tapaamassa. Siellä vapaamuotoisesti kyselimme heidän mielipiteitään perehdytyskansionista ja varmistelimme asioita, joista itse olimme epävarmoja. Esimerkiksi sitä, tuleeeko asiakasohjaajan tehdä palvelupäätös, kun asiakkaalle tulee turvapuhelin. Olimme edellisessä kokeilu- vaiheessa saaneet muokattua perehdytyskansion sisällön asiakasohjaajien avustuksella niin hyväksi, että sitä ei tarvinnut enää paljoa muuttaa. Lähinnä se tarkoitti oikeinkirjoituksen tarkistamista sekä ulkoasun muokkaamista. Ulkoasun muotoilussa pidimme mielessä toiveen selkeydestä ja helppolukuisuudesta. Kun olimme saanut perehdytyskansion visuaalisesti ja sisällöllisesti sellaiseksi, että olimme siihen tyytyväisiä, lähetimme sen sähköpostilla asiakasohjaajille lanseerausta varten. Perehdytyskansion lanseeraus tapahtui niin, että asiakasohjaajat tutustuivat toteutettuun tuotokseen huolellisesti ja varmistivat ettei sieltä puutu enää mitään oleellista ja, että kaikki tiedot ovat oikeita. Sen jälkeen he totesivat, että perehdytyskansio on valmis ja vastaa heidän toiveitaan. Perehdytyskansio luovutettiin sähköisenä versiona asiakasohjausyksikköön maaliskuussa 2020.

### 6.1.5 Arvioi -vaihe

Viimeinen vaihe palvelumuotoiluprosessissa on **arviointi**. Siinä tarkastellaan valmista tuotosta kriittisesti ja verrataan, vastaako se alussa asetettuihin tavoitteisiin sekä asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin. Samalla voidaan tuoda esille mahdollisia jatkokehittämissideoita. (Ahonen 2017, 104.)

Perehdytyskansion kehittämisprosessi on ollut jatkuvaa arviointia, sillä palvelumuotoilun jokaisessa vaiheessa sekä asiakasohjaajat että me itse olemme arvioineet perehdytyskansion toimivuutta kriittisesti. Olemme edenneet seuraavaan vaiheeseen vasta, kun perehdytyskansio on vastannut palvelumuotoiluprosessin mukaisia tavoitteita kaikkien osapuolten näkökulmasta. Tämän ansiosta perehdytyskansion sisältöä on tarkasteltu ja arvioitu koko kehittämisprosessin ajan moninäkökulmaisesti.

Tarkastelimme viimeisen kerran, että valmis tuotos vastaa mielestämme alussa asetettuihin tavoitteisiin. Luimme perehdytyskansion läpi ja vertasimme sitä sille asetettuihin tavoitteisiin sekä asiakasohjaajien toiveisiin. Totesimme että perehdytyskansio vastaa tavoitteisiin hyvin meidän näkökulmastamme. Asiakasohjaajien kanssa tehty yhteistyö palvelumuotoiluprosessin eri vaiheissa auttoi produktion onnistumisessa.

Teimme asiakasohjaajille Webropol- kyselyn loppuarviointia varten. Kyselyn avulla saimme perehdytyskansioista seuraavanlaista palautetta:

- Erittäin tarpeellinen ja odotettu
- Hyvä tietopaketti millä pääsee alkuun työssä ja saa käsityksen mitä kaikkea pitäisi hallita
- Mielestäni siihen on koottu kaikki tärkeimmät asiat
- Perehdytyskansion rakenne hyvä, helppo muokata ja päivittää
- Vastaa hyvin tarpeisiin
- Selkeä kokonaisuus, helppolukuinen ja kattava
- Asioita avattu sopivalla laajuudella

Näistä vastauksista päätelimme, että asiakasohjaajat olivat tyytyväisiä perehdytyskansioon. Jatkossa asiakasohjaajat huolehtivat perehdytyskansion muokkaamisesta ja päivittämisestä sekä varmistavat, että siellä oleva tieto on oikeaa ja ajantasaista.

Toteutimme perehdytyskansion lisäksi myös asiakasohjaajien toivoman perehdytyslomakkeen, minkä avulla voi varmistaa, että kaikki tärkeät kohdat tulee käytyä läpi uuden työntekijän kanssa perehdytysprosessin edetessä. Lomakkeesta emme pyytäneet erillistä palautetta. Lomaketta on helppo muokata asiakasohjausyksikön tarpeiden muuttuessa. Perehdytyslomakkeeseen on listattu kaikki asiakasohjaajan työn kannalta tärkeät osa-alueet. Lomakkeessa on perehdytettävän asian edessä tyhjä ruutu. Aina, kun osio on perehdytetty, laitetaan rasti ruutuun kyseisen osa-alueen kohdalle. Lomakkeessa on yhteensä 4 sivua. Alla on lyhyt esimerkki perehdytyslomakkeen rakenteesta.

## PEREHDYTETTÄVÄT ASIAT

(Rasti ruutuun, kun perehdytys on toteutunut)

- JIK:N PEREHDYTYSOPAS
- OMAVALVONTASUUNNITELMA
- PALO - JA PELASTUSOHJEET
- HENKILÖSTÖOPAS

Kun kortti on täynnä, esimies ja työntekijä allekirjoittavat lomakkeen. Näin varmistetaan, että jokainen osa-alue on käyty läpi uuden työntekijän kanssa.

### 6.2 Perehdytyskansion sisältö

Perehdytyskansion tarkoituksena on toimia muun perehdytyksen tukena uuden työntekijän aloittaessa työtä asiakasohjausyksikössä. Perehdytyskansion sisältö koostuu asiakasohjaajan työn kannalta olennaisista asioista. Kuviossa 4 on kootuna perehdytyskansion keskeinen sisältö. Asianmukaisella ja riittäväällä perehdytyksellä on suuri merkitys uudelle työntekijälle sekä koko työyhteisölle. Perehdyttämällä uudet työntekijät hyvin, voidaan varmistaa, että asiakkaat saavat laadukasta ja asiantuntevaa palvelua.



Kuvio 4. Perehdytyskansion keskeinen sisältö.

Perehdytyskansion keskeinen sisältö koostuu asiakasohjausyksikön arvoista ja toimintatavoista, asiakasohjaajien osaamisalueista, työtä ohjaavasta lainsäädännöstä, ikääntyvien palveluista ja heille kohdistetuista etuuksista, kotikäynnillä huomioitavista asioista, kirjaamisesta potilastietojärjestelmään, sosiaali- ja potilasasiamiehestä sekä edunvalvonnasta. Teimme varsinaisen perehdytyskansion lisäksi myös perehdytyskortin, jota voidaan käyttää henkilökohtaisen perehdyttämisen seuraamisessa.

Perehdytyskansion alkuun on koottuna **asiakasohjausyksikön arvot ja toimintatavat**. Hyödynsimme tässä osiossa soveltuvien osien JIK ky:n asiakasohjausyksikön omavalvontasuunnitelmaa. Koemme, että uuden työntekijän on tärkeää tietää yksikkönsä arvot ja toimintatavat heti työsuhteen alkaessa. Perehdytyskansion alku-

puolelle koottiin myös **asiakasohjaajien osaamisalueet** sekä yleistä tietoa asiakasohjausyksiköstä. Uuden työntekijän on hyvä heti alusta alkaen hahmottaa, millaista osaamista työskentely asiakasohjausyksikössä vaatii, sekä mitä asiakasohjausyksikön palvelut ovat. Tämä auttaa uutta työntekijää selkeyttämään laajaa kokonaisuutta, josta asiakasohjaajan työnkuva muodostuu.

Perehdytyskansiossa esitellään **ikäntyvien palvelut ja heille kohdistetut etuudet** asiakasohjaajan näkökulmasta, eli mitä ikäihmisille tarjottavat palvelut ja etuudet ovat, missä tilanteissa niitä tarjotaan, sekä millaisia kriteerejä ja ehtoja palvelujen ja etuuksien saamisella on. Perehdytyskansio sisältää käytännön ohjeita muun muassa palvelutarpeen arviointiin, hoitosuunnitelman tekemiseen sekä palvelu- ja maksupäätösten tekemiseen. Perehdytyskansion tarkoituksena on antaa selkeitä käytännön ohjeita, jotka tukevat uutta työntekijää hänen aloittaessaan työskentelyn asiakasohjausyksikössä. Perehdytyskansion etuna on se, että työntekijä voi aina palata siihen, ja varmistaa niitä asioita, joihin tarvitsee tukea.

**Kotikäynnillä huomioitavia asioita**-osio sisältää käytännön vinkkejä kotikäynnille valmistautumiseen. Kotikäynnille valmistautuessa on hyvä perehtyä asiakkaan tilanteeseen ennalta potilastietojärjestelmässä, sekä ottaa mukaan tarvitsemansa lomakkeet. Koska kotikäynnit tapahtuvat asiakkaan kotona täytyy ottaa huomioon, että koti on meille jokaiselle merkityksellinen paikka. Asiakasohjaajan täytyy kunnioittaa asiakkaan yksityisyyttä kotikäynnille mennessään. Asiakasohjaajat **kirjaavat potilastietojärjestelmään** tiedot kotikäynneistä tarkasti. Kotikäynnillä esiin nousevat olennaiset asiat kirjataan ylös selkeästi ja totuudenmukaisesti. Perehdytyskansiossa korostamme kirjaamisen merkitystä sekä asiakasohjaajan että asiakkaan näkökulmasta. Työtä aloittavan asiakasohjaajan on tärkeää huomioida kirjaamisen merkitys heti työsuhteen alusta alkaen. Perehdytyskansio sisältää käytännön neuvoja ja ohjeita potilastietojärjestelmään kirjaamista koskien.

Asiakasohjaajien työ perustuu lainsäädäntöön. **Työtä ohjaava lainsäädäntö** laitettiin perehdytyskansiossa tämän vuoksi omaksi osa-alueekseen. On tärkeää, että asiakasohjaaja tiedostaa, että lakien tunteminen on tärkeä osa hänen työtänsä. Laitimme jokaisen työtä ohjaavan lain perään linkin, jota kautta pääsee lukemaan kyseisen lain kokonaisuudessaan. Perehdytyskansioon tuli myös tietoa **sosiaali- ja potilasasiamiehen toiminnasta sekä edunvalvonnasta** siitä näkökulmasta, mitä

asiakasohjaajan tarvitsee tietää ohjatessaan asiakkaita. Perehdytyskansiosta löytyy tietoa sosiaali- ja potilasasiamiehen toiminnasta sekä heidän yhteystietonsa.

Perehdytyskansion sisältö on koottu asiakasohjaajien toiveiden mukaisesti palvelumuotoilun keinoin ja se koostuu asiakasohjaajien työn kannalta keskeisistä osa-alueista. Käytännön ohjeet ja ohjeistukset koettiin merkittävänä osana perehdytyskansiota. Perehdytyskansiosta pyrittiin tekemään helppolukuinen ja selkeä kokonaisuus. Perehdytyskansion etuna on se, että asiakasohjaaja voi aina palata siihen, ja tarkistaa siitä asioita, joihin tarvitsee vielä varmuutta lisää. Koemme, että valmis perehdytyskansio on käytännönläheinen ja työelämälähtöinen kokonaisuus, joka tukee uuden työntekijän työn aloittamista asiakasohjausyksikössä.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Toiminnallisen opinnäytetyömme tuotoksena toteutimme perehdytyskansion JIK ky:n asiakasohjausyksikköön. Opinnäytetyömme teoriaosassa käsitelimme perehdyttämistä ja asiakasohjausta moninäkökulmaisesti. Tässä luvussa esittelemme teorian pohjalta tekemiämme johtopäätöksiä kehittämistyöstämme.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä perehdytyskansio asiakasohjausyksikköön. Perehdytyskansion tarkoituksena on helpottaa ja nopeuttaa uuden työntekijän sopeutumista työyhteisöön sekä varmistaa, että työntekijä saa kattavasti tietoa yksikön toimintatavoista ja käytännöistä. Asiakasohjaajilta tuli heti kehittämissuunnitelman aloitamisvaiheessa selkeä toive, että perehdytyskansio tulisi heidän työnsä näkökulmasta käytännön opas, mitä on helppo päivittää ja muokata. Sen vuoksi päädyimme toteuttamaan perehdytyskansion sähköiseen muotoon. Jokainen asiakasohjaaja tekee töitä päivittäin tietokoneella, joten perehdytyskansioon on helppo palata aina tarvittaessa.

Aihe oli hyvin työelämälähtöinen, ja haastoi meidät perehtymään syvällisesti asiakasohjaajan työnkuvaan ja sen haasteisiin. JIK ky:n asiakasohjausyksikkö aloitti toimintansa toukokuussa 2018. Heillä ei ollut vielä omaa perehdytyskansiota, vaan heillä oli perehdyttämisen tukena JIK ky:n yleinen perehdytysopas. Heidän toiveenansa oli saada perehdytyskansio, jossa on koottuna kaikki asiakasohjaajien työn kannalta tärkeät osa-alueet. Tämän perehdytyskansion tuli täydentää JIK ky:n yleistä perehdytysopasta, joten siinä olevia asioita ei tarvinnut kerrata perehdytyskansiossa. Perehdytyskansion avulla uuden työntekijän työhön perehtyminen on selkeämpää ja johdonmukaisempaa. Työhönsä hyvin perehdytetty työntekijä kykenee tarjoamaan asiantuntevaa ja laadukasta palvelua.

Asiakasohjaajan pitää omaksua laaja palvelujärjestelmä, asiakkaan lainsäädännölliset oikeudet ja näihin liittyvät hallinnolliset prosessit. Lisäksi asiakasohjaajalta vaaditaan kykyä ottaa haltuun laajoja kokonaisuuksia sekä kehittää työtänsä. (Käsikirja neuvonnan ja ohjauksen suunnitteluun 2018, 52.) Huomioimme opinnäytetyötä tehdessämme, että asiakasohjaajat ovat keskeisessä roolissa ikäihmisten palveluissa. Heidän tehtäviinsä kuuluu pitää huolta, että ikäihmiset saavat tarvitsemiaan palveluita. Asiakasohjaajan työ on hyvin itsenäistä ja häneltä vaaditaan laajaa tietämystä

ikäntymisestä sekä ikäihmisten palvelujärjestelmästä. Asiakasohjaajan täytyy tuntea hyvin lait, jotka ohjaavat hänen työtänsä. Tämän vuoksi perehdytyskansion sisältöä täytyi pohtia useasta eri näkökulmasta, ja varmistaa, ettei mikään tärkeä osa-alue jää puuttumaan.

Perehdyttäminen on lakisääteistä. Työturvallisuuslain (L 23.8.2002/738) 2 luvun 14§:n mukaan työnantaja on veloitettu siihen, että työntekijä saa riittävän perehdytyksen työhönsä. Perehdyttämisprosessin sisältö on työpaikkakohtainen ja siinä on olennaista tuoda esille työn sisällön sekä luonteen kannalta olennaiset asiat (Työterveyslaitos 2014, 36). Pidimme nämä asiat mielessä, kun aloimme suunnittelemaan perehdytyskansion sisältöä. Perehdytyskansiolle ei ollut olemassa valmista runkoa, vaan meidän tuli luoda se itse alusta alkaen. Tämä antoi mahdollisuuden tehdä täysin asiakasohjaajien toiveita ja tarpeita vastaavan perehdytyskansion. Perehdytyskansion toteuttaminen osoittautui haastavaksi, ja aikaa vieväksi prosessiksi. Lisähaastetta tuli siitä, että kumpikaan meistä ei ole töissä kyseisessä asiakasohjausyksikössä. Tämän vuoksi käytimme aikaa kehittämismenetelmän valitsemiseen. Palvelumuotoilu mahdollisti asiakasohjaajien osallistumisen perehdytyskansion tekemisen jokaisessa vaiheessa.

Asiakasohjaajien työ on hyvin itsenäistä ja siinä on hallittava monta eri osa-aluetta. Heidän työhönsä kuuluu palvelutarpeiden arviointi, minkä perusteella he myöntävät asiakkaille palveluita ja tekevät niistä virallisia päätöksiä. Työturvallisuuslain soveltamisoppaassa kerrotaan, että tämän tyyppisessä työssä perehdyttämisen merkitys korostuu (Työterveyslaitos 2014, 36). Laadukkaan perehdyttämisen avulla varmistetaan, että uusi työntekijä hallitsee työnsä hyvin ja kaikki asiakkaat saavat tasalaatua palvelua, riippumatta siitä kenen kanssa he asioivat.

Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu varmistaa, että työntekijä on ymmärtänyt saamansa perehdytyksen (Työterveyslaitos 2014, 37). Tämän vuoksi toteutimme perehdytyskansion lisäksi erillisen perehdytyslomakkeen. Se on tarkoitettu perehdyttäjälle tueksi perehdytettävistä osa-alueista. Samalla se on muistilista perehdyttäjälle perehdytysprosessin etenemisestä. Kun perehdyttäjä ja perehdytykseen käyneet jokaisen osa-alueen yhdessä läpi, kuittaa perehdytyksen allekirjoituksellaan, että on saanut riittävän perehdytyksen. Jokainen perehdytykseen käynyt on yksilö, joten hänen tulee myös itse huolehtia, että saa osaamiseensa nähden riittävästi tietoa.



Suunnitelmallisen ja laadukkaan perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii hallitsemaan työtehtävänsä sekä organisaation toimintatavat mahdollisimman nopeasti. Työntekijän tehokkuus ja tuottavuus lisääntyvät. Lisäksi hänen tekemänsä virheet vähenevät riittävän perehdyttämisen ansiosta. Työturvallisuus ja työn laatu paranevat. Aikaa säästyy, kun ei tarvitse korjailla uuden työntekijän tekemiä virheitä. (Joki 2018, 111.) Tekemämme perehdytyskansion tarkoituksena on täydentää uuden työntekijän henkilökohtaista perehdytysprosessia. Uskomme että palvelumuotoilun menetelmin toteuttamamme perehdytyskansio yhdessä perehdytyslomakkeen kanssa selkeyttää ja helpottaa perehdytysprosessia asiakasohjausyksikössä sekä työyhteisön että uuden työntekijän näkökulmasta.

Asiakasohjausyksiköiden toiminnan kehittäminen on ajankohtainen aihe yhteiskunnassa (Käsikirja neuvonnan ja ohjauksen suunnitteluun 2018, 3). Asiakasohjausyksiköiden kehittäminen on tärkeää tulevaisuutta ajatellen. Ikäihmiset tarvitsevat palveluita nyt ja tulevaisuudessa. Neuvonnan ja ohjauksen tulisi olla kaikkien saatavilla matalalla kynnyksellä. Ikäihmisten palvelujärjestelmä on monimutkainen kokonaisuus ja he tarvitsevat tukea ja ohjausta löytääkseen tarvitsemansa palvelut. Huomioimme opinnäytetyötä tehdessämme, että ikäihmisille tarjottavia palveluita on paljon, eikä yksittäisiä palveluita ole helppo löytää. Tämän huomion pohjalta saimme ajatuksen ikäihmisille suunnatusta palveluoppaasta, johon kootaan alueen julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut. Toteutamme palveluoppaat JIK ky:n alueelle sosionomikoulutukseen kuuluvan työharjoittelun myötä kuluvana keväänä. Uskomme, että palveluopas helpottaa ikäihmistä hahmottamaan laajaa palvelukokonaisuutta, ja auttaa häntä löytämään tarvitsemansa tiedon yksistä kansista.

## 8 POHDINTA

Toive opinnäytetyön aiheesta tuli meille työharjoittelun aikana suoraan JIK ky:n asiakasohjausyksiköstä. Aiheen konkreettisuus ja työelämälähtöisyys tuntui hyvältä ja kiinnostavalta. Niinpä päädyimme tekemään toiminnallista opinnäytetyötä, jonka tuotoksena toteutimme perehdytyskansion JIK ky:n asiakasohjausyksikköön. Olemme molemmat kiinnostuneita asiakasohjauksesta, ja opinnäytetyön tekeminen antoi meille mahdollisuuden perehtyä syvällisesti asiakasohjaajan työnkuvaan. Opinnäytetyöprosessin toteuttaminen yhdessä tuntui molemmista hyvältä ajatukselta. Koemme, että yhdessä tekeminen on ollut alusta saakka luontevaa, ja sujuvaa. Koko prosessin ajan toisen tuki on ollut saatavilla, ja olemme molemmat sitoutuneet alusta alkaen yhteiseen opinnäytetyöprosessiin. Uskomme, että tiivis yhteistyö prosessin aikana on vahvistanut yhteistyötaitojamme, joita tulevina sosionomeina (AMK) tarvitsemme työelämässä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä perehdytyskansio JIK ky:n asiakasohjausyksikköön. Perehdytyskansiolle on kokemuksemme mukaan selkeä tarve asiakasohjausyksikössä, koska asiakasohjaajan työ on itsenäistä ja edellyttää laajan kokonaisuuden hallintaa. Perehdytyskansion tarkoituksena on helpottaa ja nopeuttaa uuden työntekijän sopeutumista työyhteisöön sekä varmistaa, että työntekijä saa kattavasti tietoa yksikön toimintatavoista ja käytännöistä. Olemme tyytyväisiä, että päätimme hyödyntää perehdytyskansion toteutuksessa palvelumuotoilun menetelmiä. Alusta alkaen olemme haastattelujen ja kyselyjen avulla selvittäneet asiakasohjaajien toiveita, ja odotuksia perehdytyskansiota koskien. Asiakasohjaajien osallistaminen perehdytyskansion kehitykseen ja muotoiluun jokaisessa työvaiheessa varmistasi sen, että perehdytyskansio todella vastaa heidän tarpeisiinsa ja toiveisiinsa. Palvelumuotoilumenetelmän ansiosta perehdytyskansion sisältö on tarkistettu useaan kertaan ja jokaisella kerralla muokattu aina astetta paremmaksi ja toiveita vastaavaksi versioksi. Mielestämme yhteistyö toimeksiantajan kanssa on ollut sujuvaa, ja vastavuoroista. Olemme saaneet palautetta koko prosessin ajan, ja tämän avulla olemme voineet muokata perehdytyskansiota vastaamaan toimeksiantajan tarpeisiin.

Lähetimme valmiin perehdytyskansion asiakasohjausyksikköön sähköpostitse, ja teimme Webropol-kyselyn koskien perehdytyskansion sisältöä, rakennetta ja ulkoasua. Tämä antoi heille mahdollisuuden perehtyä perehdytyskansioon omien aikataulujen mukaisesti. Asiakasohjaajat kokivat, että kansio oli odotettu ja toivottu apuväline perehdyttämisen tueksi. Perehdytyskansio koettiin helppolukuiseksi ja selkeäksi kokonaisuudeksi, joka tukee uuden työntekijän perehtymistä hänen aloittaessa työtä asiakasohjausyksikössä.

Opimme prosessin aikana paljon palvelumuotoiluprosessista, ja miten sitä voidaan hyödyntää kehittämistyössä. Palvelumuotoilu soveltuu kokemustemme perusteella kaikenlaiseen kehittämistyöhön. Palvelumuotoiluun kuuluva jatkuva arviointi. Tiivis vuorovaikutus palvelun tilaajan ja muotoilijan välillä varmistavat, että lopputuloksesta tulee tilaajan toiveiden ja tavoitteiden mukainen. Palvelumuotoiluprosessia voidaan muokata kehittämistyön tarpeita vastaavaksi. Prosessi etenee aina saman peruskaavan mukaisesti, mutta menetelmät vaihtelevat yksilöllisten tarpeiden mukaan. Palvelumuotoilussa voidaan aina palata edelliseen työvaiheeseen, jos siellä huomataan jokin puute tai virhe. Yleisesti ottaen jokainen vaihe toistetaan niin monta kertaa, että kaikki osapuolet ovat siihen tyytyväisiä.

Opinnäytetyötä varten tutustuimme perehdyttämistä koskevaan kirjallisuuteen. Saimme uutta näkökulmaa siihen, mikä merkitys laadukkaalla perehdyttämisellä on sekä perehtyjälle itselleen että koko työyhteisölle. Oivalsimme, että perehdyttämisellä on suuri vaikutus uuden työntekijän työssä viihtymiseen sekä työhön sitoutumiseen. Perehdyttämiseen kannattaa kiinnittää huomiota, se on sekä uuden työntekijän että koko työyhteisön etu.

Opinnäytetyön teoriaosaa varten perehdyimme kattavasti asiakasohjausyksiköiden toimintaan sekä niiden kehittämiseen valtakunnallisella tasolla. Asiakasohjausyksiköt ovat keskeisessä roolissa ikäihmisten palveluissa. Ikäihmisten määrä tulevaisuudessa kasvaa, ja koemme, että ikäihmisten palveluiden kehittäminen, ja niiden riittävyden turvaaminen on yksi tulevaisuuden haasteista. Koemme, että palveluiden kehittämisen lisäksi myös työntekijöiden perehdyttämisprosessien kehittäminen ikäihmisten palveluissa on tärkeää. Työhönsä hyvin perehdytetty työntekijä tarjoaa laadukasta ja asiantuntevaa palvelua asiakkaille.

Sosionomin (AMK) näkökulmasta pidämme opinnäytetyömme aihetta ajankohtaisena, sillä väestön ikäjakauma tulee muuttumaan tulevaisuudessa, ja iäkkäitä ihmisiä on aina vain enemmän. Yhden arvion mukaan vuonna 2033 n. 33 % suomalaisista on ylittänyt 65 ikävuoden (Jämsén 2013, 9). Ikäihmisten palveluita täytyy kehittää vastaamaan kasvavaa tarvetta. Koemme, että työntekijöiden perehdytysprosessien kehittämisellä on suuri merkitys ikäihmisten palveluita kehitettäessä.

Sosiaalialan ammattikorkeakoulun kompetensseja ovat sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen, sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen sekä tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen (Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit 2016). Opinnäytetyöprosessin aikana korostui erityisesti sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen. Opimme perehdytyskansiota tehdessämme paljon asiakasohjaajan työstä, sekä heiltä vaaditusta osaamisesta. Pääsimme perehtymään tarkemmin ikäihmisten palvelujärjestelmään. Opinnäytetyön tekeminen laajensi omaa tietämystä ikäihmisille tarjottavista palveluista ja avasi meille laajaa, moninaista palvelukokonaisuutta. Huomioimme opinnäytetyötä tehdessämme, että ikäihmisten palvelujärjestelmässä on monien eri toimijoiden tuottamia palveluita, ja palveluiden yhteensovittaminen on keskeinen osa asiakasohjaajan työtä.

Opinnäytetyöprosessin toteuttaminen vaati meiltä vahvaa itsemme johtamista, joka kuuluu työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaamisen kompetenssiin. Kompetenssiin sisältyy myös työlainsäädännön keskeisen sisällön tunteminen, johon tutustuimme opinnäytetyöprosessin aikana. Sosionomi (AMK) voi toimia työyhteisönsä lähijohtajana. Esimiehellä on vastuu työntekijöiden perehdyttämisen prosessista. Koemme, että opinnäytetyöprosessin aikana opimme paljon perehdyttämisen merkityksestä ja saimme konkreettisia toimintatapoja edistää omaa sekä työyhteisön työhyvinvointia.

Eettisiä kysymyksiä pohdimme erityisesti opinnäytetyön teoriaosaa kirjoittaessa. Varsinkin osiossa, jossa käsitellään ikääntyneiden ohjaamiseen liittyviä erityispiirteitä. Ikääntyneellä on edelleen oikeus tehdä itseään koskevia päätöksiä, ja hänellä on oikeus tulla kohdatuksi omana itsenään. Koemme, että opinnäytetyön tekeminen vahvisti eettistä osaamistamme. Perehdytyskansion tekeminen antoi meille mahdol-

lisuuden syventyä asiakasohjaajan työnkuvaan. Opimme opinnäytetyötä tehdessämme asiakasohjaajan työn sisällöstä, ja siihen sisältyvistä asiakkaan palveluprosesseista. Saimme uutta tietoa ikäihmisten erilaisista elämäntilanteista sekä erilaisista palveluista. Koemme saaneemme varmuutta sosiaalialan ammattikorkeakoulun kompetensseista asiakastyön osaamiseen.

Perehdytyskansiota tehdessämme huomioimme kriittisen ja osallistavan yhteiskuntaosaamisen merkitystä asiakasohjaajan työssä. Asiakasohjaajat toimivat keskeisessä asemassa ikäihmisten palvelujärjestelmissä, he ajavat ikäihmisten etuja ja pitävät huolta, että ikäihmiset saavat tarvitsemiaan palveluita. Oivalsimme, miten merkityksellistä asiakasohjaajan työssä on tuntee julkishallinnollinen päätöksentekojärjestelmä ja toimia siihen kuuluvien toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Perehdytyskansion tekeminen vaati meiltä innovatiivista lähestymistapaa, jotta saimme tehtyä laadukkaan perehdytyskansion työyhteisöön, jossa kumpikaan meistä ei ole töissä. Perehdytyskansion kokoaminen oli pitkä prosessi, ja vaati tiivistä yhteistyötä toimeksiantajan kanssa. Suunnittelimme ja toteutimme perehdytyskansion alusta alkaen sekä pyrimme jokaisessa vaiheessa huomioimaan asiakasohjausyksikön tarpeet ja toiveet. Kehitimme asiakasohjausyksikön perehdyttämisprosessia kokoamalla heidän toiveisiinsa vastaavan perehdytyskansion innovatiivisesti palvelumuotoilun keinoin. Koemme, että perehdytyskansion tekeminen lisäsi tutkimuksellista kehittämis- ja innovaatio-osaamistamme.

Olemme kiinnittäneet huomiota opinnäytetyöprosessin jokaisessa vaiheessa luotettavuuteen ja eettisyyteen. Tutkimuksen on oltava eettisesti kestävä, jotta sitä voidaan pitää luotettavana. Mutta toisaalta eettisesti kestävä tutkimus ei automaattisesti ole luotettava. Luotettavuuteen vaikuttaa moni asia, eikä se ole yksiselitteistä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 164, 182.) Opinnäytetyötä kirjoittaessamme olimme tarkkoja, ettemme plagioineet kenenkään tekstiä ja käsittelimme JIK ky:n antamia asiakirjoja ja tietoja huolellisesti. Lisäksi varmistimme, etteivät mitkään tiedot levinneet eteenpäin tai joutuneet vääriin käsiin. Opinnäytetyön valmistuttua hävitimme asiakirjat ja sekä muistiinpanomme huolellisesti. Kaikki asiakasohjaajat, joiden kanssa teimme perehdytyskansioon liittyvää yhteistyötä, olivat mukana vapaasta tahdosta. Keskustelut, haastattelut ja kyselyt olivat luottamuksellisia, eikä työntekijöiden henkilöllisyys paljastunut niistä.

Tutkimus on aina prosessi, minkä pitää olla johdonmukainen ja selkeä kokonaisuus. Mahdollisimman tarkka kuvaus ja perustelu eri vaiheista tuo lukijalla selkeämmän kuvan tutkimustuloksista. Tämä myös mahdollistaa sen, että lukija pystyy itse arvioimaan, onko tutkimus luotettava ja eettinen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 164, 182.) Olemme kuvanneet opinnäytetyössämme perehdytyskansion kokoamisprosessin tarkasti vaihe vaiheelta. Olemme tuoneet esille, miten hyödynsimme palvelumuotoiluprosessia perehdytyskansion kokoamisessa, ja millä tavoin keräsimme tietoa asiakasohjaajilta prosessin eri vaiheissa. Opinnäytetyömme lukija saa selkeän kuvan prosessin etenemisestä, ja pystyy tämän perusteella arvioimaan opinnäytetyömme luotettavuutta ja eettisyyttä.

Yhteenvetona voisi sanoa, että opinnäytetyöprosessi vahvisti ennen kaikkea meidän projektiosaamistamme. Suunnittelimme kehittämistyönä tehdyn perehdytyskansion alusta alkaen yhteistyössä työelämän kanssa. Perehdytyskansion tekeminen vaati tiivistä yhteistyötä asiakasohjausyksikön kanssa, ja tämä osaltaan vahvisti yhteistyötaitojamme. Koemme, että olemme oppineet työelämän kannalta hyödyllisiä taitoja opinnäytetyöprosessin aikana. Toivomme, että tekemämme perehdytyskansio toimii asiakasohjausyksikössä uuden työntekijän tukena työsuhteen alkessa.

## LÄHTEET

- Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Helsinki: Työturvallisuuskeskus (TTK). [Verkkosivu]. [Viitattu 4.10.2019]. Saatavana: [https://ttk.fi/koulutus\\_ ja\\_ kehittaminen/ julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ ja\\_ tyonopastus\\_ -\\_ ennakoivaa\\_ tyosuoje- lua](https://ttk.fi/koulutus_ ja_ kehittaminen/ julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ tyonopastus_ -_ ennakoivaa_ tyosuoje- lua)
- Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa: Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2. uud. p. Muutoksen voima Palvelumuotoilu SOTE.
- Airaksinen, T. 29.1.2009. Toiminnallisen opinnäytetyön kirjoittaminen: Toiminnallinen opinnäytetyö tekstinä. [Verkkosivu]. [Viitattu 4.10.2019]. Saatavana: <https://www.slideshare.net/TiinaMarjatta/toiminnallinen-opinnytety-tekstin>
- Asiakasohjausyksikkö. Ei päiväystä. JIK peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä. [Verkkosivu]. [Viitattu 30.9.2019]. Saatavana: [https://www.jikky.fi/palvelut/ikaantyvien\\_ palvelut/asiakasohjaus](https://www.jikky.fi/palvelut/ikaantyvien_ palvelut/asiakasohjaus)
- Autio, T. & Heikkilä, M. 2013. Palvelutarpeen arviointi. Työntekijän avuksi. IKÄ-KASTE II hankkeen julkaisuja. Saatavana: [http://www.socca.fi/files/4300/Palvelutarpeen\\_ arviointi\\_ -\\_ tyontekijan\\_ avuksi.pdf](http://www.socca.fi/files/4300/Palvelutarpeen_ arviointi_ -_ tyontekijan_ avuksi.pdf)
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Impact.
- Etelä-Pohjanmaan ikäihmisten yhteensovitettu palvelukokonaisuussuunnitelma. 2018. Etelä-Pohjanmaan I&O-muutostyö. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.11.2019]. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavana: [https://stm.fi/documents/1271139/12617122/Etelä-Pohjanmaa\\_ Ikäihmisten+yhteensovitettu+palvelukokonaisuussuunnitelma+vuosille+2019-2025.pdf/1db7450d-e4ca-a101-2dd3-7c427df86bc6/Etelä-Pohjanmaa\\_ Ikäihmisten+yhteensovitettu+palvelukokonaisuussuunnitelma+vuosille+2019-2025.pdf.pdf](https://stm.fi/documents/1271139/12617122/Etelä-Pohjanmaa_ Ikäihmisten+yhteensovitettu+palvelukokonaisuussuunnitelma+vuosille+2019-2025.pdf/1db7450d-e4ca-a101-2dd3-7c427df86bc6/Etelä-Pohjanmaa_ Ikäihmisten+yhteensovitettu+palvelukokonaisuussuunnitelma+vuosille+2019-2025.pdf.pdf)
- Helminen, J. 2016. Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita.
- Helminen, J. 2017. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita.
- JIK ky. Ei päiväystä. JIK peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä. [Verkkosivu]. [Viitattu 30.9.2019]. Saatavana: [https://www.jikky.fi/jik\\_ ky](https://www.jikky.fi/jik_ ky)
- Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 6. uud. p. Helsinki: Kauppakamari.
- Jämsén, A (toim.) 2013. Ikäosaava yritys. [Verkkolähde] Ikäosaamista pohjoiskarjalaiseen asiakaspalveluun. Karelia-ammattikorkeakoulu. Julkaisuja B:30. [Viitattu 5.3.2020]. Saatavana: <https://www.theseus.fi/handle/10024/69335>
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176.

- Keskitetty neuvonta ja asiakasohjaus. 18.10.2019. [Verkkosivu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).[Viitattu 6.4.2020].Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/muuttuvat-vanhuspalvelut/keskitetty-neuvonta-ja-asiakasohjaus>
- Kivelä, S-L. 2012. Hyviä vuosia, arvokas ja turvallinen ikääntyminen. Helsinki: Kirjapaja.
- KomPASSi käsikirja. 19.11.2018. Ikäihmisten keskitetty asiakasneuvonta ja -palveluohjaus sekä palvelutarpeen arviointi Varsinais-Suomessa. [Verkojulkaisu]. Saatavana: [https://www.asiakasneuvonta.fi/sites/default/files/2019-06/KomPASSi\\_Käsikirja%2015.11.2018.pdf](https://www.asiakasneuvonta.fi/sites/default/files/2019-06/KomPASSi_Käsikirja%2015.11.2018.pdf)
- Kulmala, J. (toim.) 2017. Parempi vanhustyö: Menetelmiä johtamisen kehittämiseen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.
- Käsikirja neuvonnan ja ohjauksen suunnitteluun. 17.10.2018. Ikäneuvo. [Verkojulkaisu]. Saatavana: [https://www.tampere.fi/tiedostot/i/suGxPrFw3/ikaneuvo\\_kasikirja\\_neuvonnan\\_ja\\_asiakasohjauksen\\_suunnitteluun\\_1218.pdf](https://www.tampere.fi/tiedostot/i/suGxPrFw3/ikaneuvo_kasikirja_neuvonnan_ja_asiakasohjauksen_suunnitteluun_1218.pdf)
- L 3.4.1987/380. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.
- L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.
- L 26.1.2001/ 55. Työsopimuslaki.
- L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki.
- L 30.3.2007/334. Laki yhteistoiminnasta yrityksessä.
- L 30.12.2010/1326. Terveystoimintalaki.
- L 28.12.2012/980. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista.
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki.
- Laaksonen, H. & Salin, S. 2019. Iloa ja intoa johtamiseen. Käytännön eväitä sosiaali- ja terveysalan esimiestyöhön. Helsinki: Oppian.
- Laaksonen, R., Rantala, L. & Eloniemi-Sulkava, U. 2016. Ymmärrä – tule ymmärretyksi. Vuorovaikutus muistisairaana ihmisen kanssa. Helsinki: Suomen muistiasiantuntijat ry.



- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019. Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 29.9.2019]. Saatavana: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06\\_2017\\_Laatusuositusjulkaisu\\_fi\\_kansilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marquez, J. J. & Downey, A. 2017. Getting Started in Service Design: A How-To-Do-It Manual for Librarians. Chicago: ALA Neal-Schuman.
- Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.
- Mäki-Hallila, E. 2017. Kohti parempaa ikääntyneiden ihmisten asiakas- ja palveluohjausta. Vanhustyö (4), 14-17.
- Näkki, P. & Sayed, T. 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita.
- Näslindh-Ylispangar, A. 2012. Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen. Helsinki: Edita.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudella osaamisella liiketoimintaan. 3. uud. p. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Oksanen, E. 2017. Tervetuloa meille. Tehy (8), 38-40.
- Palveluohjauksen käsikirja. 2013. Artikkelikokoelma taustoista ja käytännöistä. Kanta-Hämeen Pitsi-hanke. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 19.4.2020]. Saatavana : <http://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf>
- Piirainen, K. 2018. Kriisiavusta vastuulliseen asiakasohjaukseen. Opas sosiaalisen kuntoutuksen rakenteen ja prosessin haltuunottoon. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Riggall, S. 2012. Using Counselling Skills in Social Work. London: SAGE Publications.
- Räsänen, R. 2018. Hyvää elämänlaatua ikääntyneille. Käytännönläheistä tietoa vanhusten hoito- ja palvelutyöhön. Keuruu: Printek.
- Röppänen, R. 2018. Arviointikeskeisyydestä muutoksen tukemiseen – Palvelutarpeen arvioinnin laadun näkökulma. Vanhustyö (3), 21.
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön: Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turku: Turun Ammattikorkeakoulu. Puheenvuoroja 72.
- Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit. 29.4.2016. [Verkkosivu]. [Viitattu 10.3.2020]. Saatavana: [https://www.tamk.fi/documents/10181/809882/SOAMK+KOMPETENSSIT\\_2016.pdf/a42b7145-638f-4779-84da-e38671ab405a](https://www.tamk.fi/documents/10181/809882/SOAMK+KOMPETENSSIT_2016.pdf/a42b7145-638f-4779-84da-e38671ab405a)

- Suomen palveluohjausyhdistys ry. Ei päiväystä. Palveluohjaajan rooli. [Verkkosivu]. [Viitattu 26.9.2019]. Saatavana: <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/palveluohjaajan-rooli/>
- Suomen virallinen tilasto. 18.12.2018. (SVT) Liitetaulukko 1. Väestö ikäryhmittäin koko maan 1900-2070 (vuodet 2020-2070 ennuste). [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 4.10.2019]. Saatavana: [http://www.stat.fi/til/vaenn/2018/vaenn\\_2018\\_2018-11-16\\_tau\\_001.fi.html](http://www.stat.fi/til/vaenn/2018/vaenn_2018_2018-11-16_tau_001.fi.html)
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.
- Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. 18.10.2018. Työsuojelu.fi. [Verkkosivu]. [Viitattu 6.10.2019]. Saatavana: <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/opetus-ja-ohjaus>
- Työterveyslaitos. 2014. Työturvallisuuslaki. Soveltamisopas. 12. korj. p. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Vainikainen, T. 2016. Kumppanina muistisairaus. Tietoa, tukea ja kokemuksia. Helsinki: Kirjapaja.
- Vanhustyön keskusliitto. 2019. Vanhustenhuollon viisi viisautta. Vanhustyö (3), 37.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Ylönen, M., Suhonen, R., Halin, J. & Meriruoho, T. 2018. Asiakkuus sote:ssa: Ikään-tyneen asiakkaan näkökulma. Turku: Turun yliopisto. Turun yliopiston hoitotieteen laitoksen julkaisuja, A, Tutkimuksia ja raportteja 81/2018.