



Perehdytysoppaan kehittäminen Parkinmäen palvelutalon tukipalvelutyöntekijöille

Jasmine Kankaanpää

2020 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

Perehdytysoppaan kehittäminen Parkinmäen palvelutalon tuki- palvelutyöntekijöille

Jasmine Kankaanpää
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Maaliskuu, 2020

Jasmine Kankaanpää

Perehdytysoppaan kehittäminen Parkinmäen palvelutalon tukipalvelutyöntekijöille

Vuosi

2020

Sivumäärä 36

Tämä opinnäytetyö oli toiminnallinen kehittämistehtävä. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Parkinmäen palvelutalon tukipalvelutiimille perehdytysopas. Nykyiset perehdytysmateriaalit kaipasivat päivittämistä ja koontia yhdeksi selkeäksi kokonaisuudeksi. Perehdytysoppaan tarkoituksena on lisätä työn sujuvuutta ja ongelmatonta työn suorittamista, lisätä työntekijöiden sitoutuneisuutta ja parantaa osaltaan työhyvinvointia.

Tietoperustassa keskityttiin perehdytyksen käsitteisiin, kuten perehdytys, työnopastus, perehdytystä koskeva lainsäädäntö, perehdytyksen eri roolit, perehdytysprosessi, perehdytysoppaan laatiminen ja perehdytyksen tarkistuslista.

Perehdytysoppaan laatimiseksi tutkittiin haastatteluiden avulla perehdytyksen nykytilaa ja haastateltavien kehittämisideoita oppaaseen. Haastattelut toteutettiin ryhmämuotoisina teemahaastatteluina. Haastateltavina olivat vuoden aikana toimeksiantajayritykseen tulleet uudet työntekijät ja toisessa ryhmässä heitä perehdyttäneet työntekijät. Haastateltavia oli kolme henkilöä kummassakin ryhmässä. Haastattelut etenivät teeman mukaisesti keskustellen perehdytyksestä ja perehdytysoppaan kehittämisestä. Haastateltavat ottivat teemahaastattelussa esille asioita, joita toivoisivat perehdytysoppaasta löytyvän. Haastatteluista saadun aineiston sekä teoriaperustan avulla tehtiin yritykselle perehdytysopas.

Opas sisältää yleisperehdytykseen liittyviä asioita, kuten sairauspoissaoloista ilmoittamiseen liittyvät toimintatavat, työterveyshuoltoon liittyvät käytännöt ja sopimukset, palkanmaksuun liittyvät asiat, yrityksen ja tiimin esittely, turvallisuustiedotteet, yhteystiedot sekä työnopastukseen liittyviä asioita, kuten työvuorokuvaukset. Opinnäytetyön tuotos täytti sille asetetut tavoitteet. Toimeksiantaja on todennut oppaan tarpeelliseksi ja toimintaympäristöön sopivaksi. Perehdytysopas tullaan ottamaan käyttöön toimeksiantajayrityksen tukipalvelutyöntekijöiden perehdytyksen tueksi.

Asiasanat: perehdytys, perehdytysopas, työnopastus

Jasmine Kankaanpää

Developing an Induction Guide to the Support Service Team of Parkinmäki Residential Care Home

Year 2020

Pages

36

This thesis is a functional development task. The objective of the thesis was to develop an induction guide for the support service team of Parkinmäki Residential Care Home. The existing induction material required updating and to be collated into a comprehensive guide. The purpose of the induction guide is to increase the effortlessness of work and to enable problem-free work, as well as to increase the level of commitment of the employees and for as a result improve well-being at work.

The focus of the theoretical framework is on the concepts of induction, such as induction per se, occupational guidance, legislation concerning induction, different roles of induction, the process of induction, formulating an induction guide and a checklist for induction.

In the making of the induction guide, the present state of the induction and employees` ideas of development concerning the guide were studied using interviews. The study was carried out using semi-structured group interviews. One group of interviewees consisted of new employees, who had joined the assigning company within the last year, and the second group consisted of people who had carried out the job induction for them. Both groups included three interviewees. The interviews proceeded, according to the themes, by discussions about the induction and development of the induction guide. In these semi-structured group interviews, participants brought up matters they hoped would be included in the induction guide. The guide was constructed using the data from the interviews and the theoretical framework.

The guide contains matters associated with general job induction, such as the courses of action regarding announcements of absences due to illness, practices and agreements concerning occupational health care, matters involving salary payment, introduction of the company and the team, safety announcements, contact information and matters regarding occupational guidance, such as work shift descriptions. The outcome of the thesis achieved the set objectives. The commissioner has noted the guide to be of use and suitable for the work environment. The induction guide will be used as an aid in the job induction of support service employees.

Keywords: induction guide, oppucational guidance, work induction

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Toimeksiantajan esittely	8
3	Perehdyttäminen	9
3.1	Perehdyttäminen	9
3.1.1	Perehdyttäjän rooli	11
3.1.2	Perehtyjän rooli	12
3.1.3	Työyhteisön rooli perehdytyksessä	13
3.2	Perehdytystä koskeva lainsäädäntö.....	14
3.2.1	Työturvallisuuslaki.....	14
3.2.2	Työsuojelu	15
3.3	Perehdytysprosessi	15
3.4	Työnopastus.....	18
3.5	Perehdytysopas	19
3.6	Perehdytyksen tarkistuslista.....	20
4	Perehdytysoppaan kehittäminen	21
4.1	Käytetty tutkimusmenetelmä	21
4.1.1	Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus	22
4.1.2	Haastattelu menetelmänä.....	22
4.1.3	Haastattelujen toteutus	24
4.2	Haastattelujen tulokset	25
4.2.1	Perehdytyksen nykytila	25
4.2.2	Haastatteluissa esiin tulleet kehitysideat.....	26
4.3	Perehdytysopas toimeksiantajalle	28
5	Johtopäätökset	29
	Lähteet.....	31
	Kuviot	33
	Taulukot	33
	Liitteet	34

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö oli toiminnallinen kehittämistyö. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää perehdytysopas toimeksiantajayritykselle. Toimeksiantajayrityksessä oli tarve perehdytysoppaan kehittämiseksi, koska nykyiset perehdytysmateriaalit olivat vajavaiset ja päivittämättä. Perehdytysoppaan kehittäminen valikoitui opinnäytetyön aiheeksi, koska se oli yritykselle tarpeellinen. Perehdytysoppaan oli tarkoitus vastata toimeksiantajan tarpeeseen tukimateriaalista perehdyttämisen tueksi tukipalvelutiimissä. Perehdytysopas edistää työn sujuvuutta, tehtävien omaksumista ja työhyvinvointia.

Toimeksiantajayritys oli Parkinmäen palvelutalo Turussa. Parkinmäen palvelutalo on paikallinen vanhusten palvelutalo, jossa asuu 140 asukasta. Toimeksiantajayrityksen palveluksessa työskentelee noin 80 henkilöä eri ammattiryhmissä. Moniammatillinen työyhteisö koostuu hallinnosta, hoitohenkilökunnasta sekä tukipalvelutiimistä. Kehittämistyö tehtiin tukipalvelutiimin perehdytysoppaan kehittämiseksi. Tukipalvelutiimissä työskentelee kokkeja, keittiötyöntekijöitä, siistijöitä ja talonmies. Toimeksiantajayritys esitellään raportin toisessa luvussa.

Teoreettisen viitekehyksen pääkäsitteitä ovat perehdyttäminen, työnopastus, perehdytysprosessi ja perehdytystä koskeva lainsäädäntö. Perehdyttämisen teorioita esitellään perehtyjän roolista, perehdyttäjän roolista ja koko työyhteisön näkökulmasta. Perehdytys voidaan jakaa yleisperehdytykseen ja työnopastukseen. Työnopastuksessa esitellään tarkasti työtehtävät ja niiden suorittaminen. Yleisperehdytyksessä taas esitellään enemmän työpaikkaan, työkuultuuriin ja -tapoihin liittyviä asioita. Perehdytysprosessi kuvaa prosessin etenemistä ja perehdytys suunnitelmaa sekä sen tarkistuslistan sisältöä. Perehdytystä koskevan lainsäädännön osalta esitellään perehdytystä koskevat osat työturvallisuuslaista ja työsuojelusta.

Teoreettisen viitekehyksen jälkeen siirrytään raportissa toteutusvaiheeseen. Opinnäytetyössä käytetty tutkimusmenetelmä esitellään teorioineen. Tutkimusmenetelmänä käytettiin ryhmämuotoista teemahaastattelua. Teemahaastattelut toteutettiin kahdelle ryhmälle, toisessa ryhmässä olivat vuoden aikana toimeksiantajayritykseen tulleet uudet työntekijät eli perehtyjät ja toisessa ryhmässä heitä opastaneet perehdyttäjät. Haastatteluista saadun aineiston ja teoriaperustan avulla kehitettiin toimeksiantajalle perehdytysopas. Perehdytysoppaan kehittämistä ja työn tuotosta esitellään luvussa neljä. Raportin lopuksi kootaan yhteen johtopäätökset.

2 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajayritys oli Parkinmäen Palvelutalo Oy. Parkinmäki on perinteikäs turkulainen vanhusten palvelutalo. Parkinmäki sijaitsee aivan Turun keskustan tuntumassa Parkinkentän läheisyydessä Multavierunkadulla. Vuosien saatossa turkulaiset ovat tunteneet Parkinmäellä sijaitsevat palvelutalot usealla nimellä. Nykyinen nimi otettiin käyttöön vuoden 2016 alussa, kun palvelutalo Wilén ja Candolinien palvelukoti yhdistivät voimansa. Palvelutalojen taustalla toimivat Turun Ukkokotiyhdistys ja Candolinien säätiö. Turun Ukkokotiyhdistyksen perusti Gustaf Wilhem Wilén vuonna 1892. Vuonna 1908 valmistui Jugend-tyylinen Ukkokoti, joka oli valmiina ottamaan vastaan ensimmäiset miehet asukkaikseen. (Börman 2014, 19-21.) Ukkokodissa asui vain miehiä vuoteen 1998 saakka, jolloin taloon muutti ensimmäinen pariskunta. Ukkokotia on laajennettu kahteen otteeseen lisäämällä uudisrakennuksia vanhan rakennuksen yhteyteen. Candolinien säätiön perusti Carl Efraim Candolin vuonna 1913 ja Candolinien palvelukoti valmistui Ukkokotia vastapäätä. Candolinien palvelukoti valmistui palvelemaan naisia ja sitä kutsuttiinkin vastaavasti Akkakodiksi. (Börman 2014, 35-55; Parkinmäen palvelutalo 2019a.)

Tänä päivänä Parkinmäki on kaksikielinen paikallinen palvelutalo. Asukkaita Parkinmäellä on noin 140. Kaavamuutos lisärakennuksen rakentamiseksi on hyväksytty valtuustossa maaliskuussa 2018. (Turun Sanomat 2018.)

Talon asumispalvelut jaotellaan hoiva- ja senioriasumiseen, myös tilapäisasuminen on mahdollista. Hoiva-asuminen tarkoittaa tehostettua asumista eli on tarkoitettu vanhuksille, jotka tarvitsevat apua hoitohenkilökunnalta fyysisen toimintakyvyn heikkenemisen tai muistisairauksien vuoksi. Seniori-asuminen taas on itsenäisempiä ja aktiivisempia senioreita varten. Tilapäisasuminen tarkoittaa asumista määräaikaaisesti, esimerkiksi putkiremontin tai omaishoitajan loman vuoksi. (Parkinmäen palvelutalo 2019b; Parkinmäen palvelutalo 2019c; Parkinmäen palvelutalo 2019d.)

Parkinmäellä noin 80 hengen moniammatillinen joukko ylläpitää palvelutalon toimintoja. Henkilökuntaan kuuluu hallinto, hoitohenkilökunta ja tukipalvelutiimi. Hoitohenkilökunta koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista ja vapaa-ajanohjaajista. Tukipalveluihin kuuluvat kokit, keittiötyöntekijät, siistijät ja talonmies. Heidän lisäksi palvelutalon toiminnassa on apuna iso joukko vapaaehtoistyöntekijöitä. Talossa omia palveluitaan tuottavat myös jalkahoitaja, kamppaaja, fysioterapeutti ja lääkäri. Tukipalvelutiimissä työskentelee yhteensä noin 20 työntekijää. Keittiötyöntekijät työskentelevät päivittäin valmistus- ja jakelukeittiön tehtävissä, kuten ruoanvalmistus, leivonta, tarjoilu, astiahuolto, esivalmistelutyöt ja keittiöiden siisteydestä huolehtiminen. Talojen omat siistijät työskentelevät asukkaiden huoneiden siisteydestä vastaten ylläpito- ja perussiivouksista sekä yleisten tilojen siisteydestä. Pyykkihuolto toimii palvelutalossa oman pyykkihuoltajan ammattitaidolla. (Parkinmäen palvelutalo 2019a.)

3 Perehdyttäminen

Teoreettinen viitekehys on tehty tukemaan ymmärrystä perehdyttämisestä ja perehdytysoppaan tekemisestä. Pääkäsitteet esitellään tässä luvussa. Perehdyttämistä kuvataan pääkäsitteenä, jonka merkitystä käsitellään otsikon perehdyttäminen alla. Perehdyttämisen alakäsitteissä esitellään perehdyttämisen erilaiset roolit. Perehdyttämiseen liittyviä rooleja työpaikalla ovat esimerkiksi perehdyttäjän rooli, perehtyjän rooli sekä työyhteisön rooli perehdyttäjänä. Perehdytystä koskeva lainsäädäntö esitellään myös perehdyttämisen käsitteenä. Perehdyttämistä koskevat keskeisimmät lainsäädännön osat ovat työturvallisuuslaki ja työsuojelu. Perehdytysprosessin teoriaperusta ja sisältö kuvataan perehdyttämisen pääkäsitteenä. Viitekehukseen kuuluvana osana on myös käsitteet työnopastus, perehdytysuunnitelma, perehdytyksen tarkistuslista ja perehdytysoppaan kehittäminen.

3.1 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen tarkoittaa työntekijän ohjaamista mahdollisimman sujuvasti osaksi organisaatiota, sen toimintamalleja, työtehtäviään, työyhteisöä ja sidosryhmiä. Perehdyttämistä tarvitaan uusille työntekijöille, kesätyöntekijöille, harjoittelijoille, työn muuttuessa ja työntekijän palatessa töihin pitkän ajan esimerkiksi sairausloman tai vanhempainvapaan jälkeen. Huolellinen perehdyttäminen ottaa aikaa, mutta hyvin suunniteltu perehdytys auttaa edistämään tulokkaan nopeaa siirtymistä itsenäiseen ja tuottavaan työskentelyyn. Perehdytys on tärkeää, jotta työntekijä oppii tekemään työtehtävänsä oikein ja turvallisesti. Perehdytykseen käytetty aika antaa hyötyä, kun mahdollisten virheiden korjaamiseen ei kulu paljoa aikaa ja tulokas ei keskeytä muun työyhteisön työtä kysymällä niin usein neuvoa perehdytyksen jälkeen. Perehtyjän vaikutelma työstä ja työyhteisöstä on hyvän perehdytyksen jälkeen luotavainen ja innostunut. Perehdyttäminen esimerkiksi asiakaspalveluun, on hyvä hoitaa niin, että ensin perehtyjä seuraa perehdyttäjän työtä, sitten hän saa itse kokeilla työtä toisen valvossa. On hyvä kuitenkin muistaa, että kokeneen työntekijän siirtyessä muista vastaavista työtehtävistä, hänellä saattaa olla hyviä kehitysideoita työhön. Tulokas saattaa kyseenalaisistaa toimintamalleja, vanhempien kollegoiden jo ”ummistettua silmänsä”, tämä voimavara kannattaa osata hyödyntää. (Österberg 2015, 115-116.)

Perehdyttäminen voidaan jakaa kahteen osaan, yleisperehdyttämiseen ja työnopastukseen. Yleisperehdyttämistä voidaan kutsua talo tutuksi-osioon, jonka tarkoituksena on tutustuttaa tulokas talon tapoihin toimia, työyhteisöön ja yritykseen. Yleisperehdytyksessä tulokas tapaa talon henkilöstöä, kollegoita, esimiehiä, johtoporrasta sekä sidosryhmiä, joiden kanssa työntekijä tulee työskentelemään. Yleisperehdytykseen sisällytetään talon pelastus- ja turvallisuusasioidenhallinta. Työnopastus pitää sisällään varsinaisiin työtehtäviin perehdyttämisen. Työnopastus voidaan toteuttaa tekemällä työtehtäviä yhdessä perehdyttäjän kanssa tai

perehdyttäjän valvoessa. Tärkeintä on päästä tekemään ja kokeilemaan itse työn suorittamista. (Työturvallisuuskeskus 2007, 2-3; Kupias & Peltola 2009, 19-20.)

Yrityksiä kiinnostaa perehdytykseen panostamisen merkitys ja hyödyt. Onnistuneen perehdytyksen tavoitteena on saada työnantajayritykselle motivoitunut, osaava ja sitoutunut henkilöstö. Perehdyttämisen hyötyjä työturvallisuuskeskuksen mukaan ovat esimerkiksi se, että luodaan hyvä pohja yhteistyölle työyhteisön kanssa, uuden työn omaksuminen ja oppiminen tehostuu ja nopeutuu, työtapaturmien riski vähentyy, kustannuksissa voidaan säästää laadun parantuessa, perehdytys vaikuttaa myönteisesti yritys- ja työnantajamielikuvaan, sekä vaihtuvuus ja poissaolot vähenevät. (Työturvallisuuskeskus 2007, 4-5.)

Perehdyttäminen on osa henkilöstöjohtamista, eikä perehdyttämistä voida ajatella vain nimeilyn perehdyttäjän työksi. Perehdytys on esimiehen vastuulla. Perehdytyksen organisointi ja suunnittelu ovat ensiarvoisen tärkeitä. Esimiehen vastuulla on, että perehdytys on suunnitelmallista, laadukasta ja että sen tuloksia seurataan. Esimiehen on hyvä pitää keskusteluita tulokkaan kanssa aloitusvaiheessa, mutta myös perehdytyksen loppuvaiheessa koeajan päättyessä. Esimies sopii tulokkaan kanssa tavoitteista, antaa palautetta, huolehtii turvallisuudesta ja huolehtia, että tulokas ymmärtää perustehtävänsä yrityksessä. Esimiehen vastuualueelle kuuluu myös arvioida, milloin perehdytystä tarvitaan. Uuden työvaiheen tai -laitteen käyttöönoton yhteydessä oleva perehdytys vanhoille työntekijöille on myös osa jatkuvaa perehdytystä. Vanhan työntekijän palatessa vanhempainvapailta tai pitkiltä sairauslomilta on syytä myös pohtia perehdytyksen tarvetta. (Kupias & Peltola 2009, 53-63.)

Henkilöstöjohtamisella tarkoitetaan kaikkea sellaista työtä, jonka tarkoituksena on taata yritykselle riittävä, hyvinvoiva, pätevä ja osaava henkilöstö. Henkilöstöjohtamisen tehtäviin yrityksessä kuuluvat henkilöstövoimavarojen johtaminen, johtajuus ja esimiestyö sekä työelämän suhteiden hoitaminen. Henkilöstöjohtamisen osa-alueita ovat henkilöstösuunnittelu, henkilöstönhankinta, perehdyttäminen, suorituksen seuranta, palkitseminen, ammattitaidon kehittäminen, työhyvinvoinnin ylläpitäminen, irtisanominen, uudelleen sijoittaminen ja kaikki päivittäisjohtaminen. (Viitala 2014, 18-24.)

Liiketoiminnan onnistumiseen tarvitaan henkilöstöä, jonka tulee olla yrityksen tärkeä voimavara ja kilpailuetu, eikä vain pakollinen resurssi. Henkilöstöä tulee olla riittävä määrä, heidän tulee olla sitoutuneita yritykseen ja motivoituneita työhönsä. Se kilpailijoista, kummalla on innostuneempi ja osaavampi henkilöstö, pärjää liike-elämässä paremmin. Henkilöstöjohtamiselta vaaditaan yhä enemmän tehokkuutta ja uudistumista. Markkinat ja teknologia muuttuvat nopeassa tahdissa ja henkilöstön tulisi pysyä perässä. Henkilöstöjohtamiseen tarvitaan osaamista henkilöstöprosessien hallinnasta, tietojärjestelmien, työehtosopimuksen ja lakien tuntemusta ja henkilöstöresurssien strategisesta ymmärryksestä. (Viitala 2014, 3-4.)

”Työpaikkaansa pettynyt ja työmotivaationsa menettänyt ihminen tähyää uusia työpaikkoja, eikä sitoudu täysipainoisesti kehittämään työtään ja toimintaa yrityksessä” (Viitala 2014, 8).

Henkilöstön pysyvyyden merkitys korostuu tulevaisuudessa entisestään. Vanhat lausahdukset siitä, että tulijoita on portilla jonoksi, eivät pidä paikkaansa. Yritysten tulisi panostaa työntajakuvansa vahvistamiseen ja ennakoida henkilöstön rekrytointia jo etukäteen mielikuvilla. Hyvä esimiestyö on suorassa vaikutuksessa työhyvinvointiin, joka nostaa suorituksia ja lisää innovatiivisuutta. (Viitala 2014, 10.)

3.1.1 Perehdyttäjän rooli

Useimmiten työpaikalla nimetään perehdytettävälle perehdyttäjä. Tulee kuitenkin muistaa, että vastuu perehdytyksestä, sen onnistumisesta ja sujumisesta on esimiehellä. Perehdytystä ei ole hyvä laittaa yhden ihmisen vastuulle, vaan koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen perehdyttäjän lisäksi. Joissakin yrityksissä perehdyttäjä saattaa osallistua jo rekrytointiprosessiin. Yrityksissä, joissa on iso vaihtuvuus, joku työntekijä saattaa toimia lähes täysipäiväisesti perehdytystehtävissä, silloin on tärkeää huomioida, että kosketus opetettaviin tehtäviin säilyy. Perehdyttäjän on hyvä saada myös perehdyttämiseen ja ohjaamiseen koulutusta ja tukea. Perehdyttäjän rooliin tulee valmistautua ja ymmärtää perehdytys suunnitelman eteneminen. (Kupias & Peltola 2009, 82-84.)

Perehdyttäjän on roolissaan ymmärrettävä erilaisten ihmisten erilaiset oppimistavat ja -tyylit. Se mikä toimii toisella, ei välttämättä sovellu kaikille. On hyvä keskustella perehdytettävän kanssa hänelle parhaiten sopivista oppimistavoista, jotta perehdytyksestä saadaan suurin mahdollinen hyöty irti. Kupias & Peltola (2009, 126) esittelevät oppimiskukan, jonka tarkoituksena on toimia työkaluna perehdyttäjälle, jotta hän ymmärtää paremmin perehdyttäjän roolin ja tarpeet. Perehdyttäjä toimii oppimisen edistäjänä. Oppimiskukka esitellään kuviossa 1.



Kuvio 1: Oppimiskukka (Kupias & Peltola 2009, 126)

Kuviossa 1 esitellyn oppimiskukan tavoitteena on kuvata miten perehdyttäjä edistää perehtyjän oppimista. Uuden työn oppimisen kukanvartena on kuvassa aktivointi. Perehdyttäjän tehtävänä on tukea ja aktivoita uutta työntekijää oppimaan työ. Oppimiseen vaikuttavat myös oppimiskukan mallin mukaisesti työpaikalla vallitseva kannustava ilmapiiri, edistävä vuorovaikutus ja palautteenanto työpaikalla ja perehtyjän ja perehdyttäjän välillä, perehtyjän aikaisemman kokemuksen ja osaamisen huomiointi perehdytyksessä, kokonaiskuvan hahmottamisen tukeminen, henkilökohtaisten oppimistapojen huomioiminen ja motivointi. Perehdyttäjän on tarkoituksena hyödyntää perehdyttämisessä oppimiskukan teemoja ja edistää osaltaan oppimista. Kaikki oppimiskukan teemat vaikuttavat oppimiskokemukseen ja perehdytyksen sujumiseen. (Kupias & Peltola 2009, 126.)

Hyvältä perehdyttäjältä vaaditaan työkokonaisuuden hallintaa. Eräsalo (2011, 66-67) mainitsee, että kauan talossa ollut työntekijä ei välttämättä ole paras perehdyttäjä, koska on hyvä pystyä menemään tulokkaan asemaan. Perehdyttäjän on myös suhtauduttava positiivisesti työhönsä ja perehdyttämiseen. Perehdyttäjän ja perehtyjän tulee sopia yhdessä perehdytysjakson etenemisestä ja tavoitteista. Perehdyttäjän on myös annettava tilaa uuden tulokkaan luovuudelle ja omille toiminta- ja oppimistavoille, jotta hän sitoutuu työhön paremmin.

3.1.2 Perehtyjän rooli

Perehtyjän rooli on olla työyhteisön uusi jäsen. Lähtökohtaisesti uusin tulokas tietää vähiten työpaikalla vallitsevasta työkuulttuurista. Vaikka työntekijällä olisi taustallaan pitkä työhistoria

ja ura, uudella työpaikallaan hänen on kuitenkin alussa otettava nöyrä rooli, jotta pääsee sisään työyhteisön tapoihin. Perehtyjän motivaation ja asenteen työhön tulee olla kunnossa. Työpaikoilla, joissa vaihtuvuus on suurta, saatetaan olla väsyneitä perehdyttämiseen. Halu oppia ja kehittyä vievät työssä eteenpäin. Avoin keskusteluyhteys esimiehen tai perehdyttäjän kanssa on ensiarvoisen tärkeää. (Kupias & Peltola 2009, 68-69.)

Perehtyjän roolissa on hyvä tiedostaa omaa vastuu perehtymisestä. Jos työntekijä haluaa menestyä työssään, on tärkeää tietää ja ymmärtää työnantajan odotukset ja toiveet työn tulokista. Perehdytyksen aikana tulee käydä läpi, mitä työ pitää sisällään ja mitä työntekijältä odotetaan. Jos työntekijä kokee, että tavoitteet eivät ole hänelle selvät, on syytä uskaltautua keskustelemaan asiasta perehdyttäjän tai esimiehen kanssa. Työntekijän tulee myös kertoa, jos osaamisessa on aukkoja tai koulutustarpeita, joita työn onnistumiseksi olisi hyvä käsitellä. Uudessa työssä tarvitaan rohkeutta, nöyrää asennetta ja on hyvä tunnistaa vahvuudet. Perehtyjän on osattava ottaa vastaan palautetta ja pystyä kehittymään. (Kupias & Peltola 2009, 69-71.)

3.1.3 Työyhteisön rooli perehdytyksessä

Kupias ja Peltola (2009, 76) sanovat, että uusi työntekijä ei voi oppia ja perehtyä tyhjiössä, vaan koko työyhteisö ja -ympäristö vaikuttavat perehtymiseen ja oppimiseen. He korostavat, että koko työyhteisön tulee sitoutua ja kytkeytyä tulokkaan perehdyttämiseen.

Avoimuus uuden työntekijän aloittamiseen liittyvässä prosessissa on tärkeää, jotta työyhteisö sitoutuu uuteen tulokkaaseen. Uuden tulokkaan esittely, hänen tulostaan tiedottaminen ja perehdytyksestä keskustelu ovat keinoja lisätä avoimuutta. Kaikkien työntekijöiden tulisi tietää kuka uuteen tehtävään on valittu, milloin hän aloittaa työt ja missä tehtävässä. Tulokkaan rekrytointiin, osaamiseen ja valintaan liittyvissä yksityiskohdissa tulisi mahdollisuuksien mukaan olla avoimia. Avoimuus luo pohjan vastaanottavaisuudelle, eikä sijaa huhuille tai uhkakuville jää. Käytännön sujuvuuden kannalta on sovittava kuka ottaa vastaan, kuka perehdyttää, miten perehdytys etenee ja mitä jos perehdyttäjä tai esimies ei pääsekään paikalle. (Kupias & Peltola 2009, 76; Työturvallisuuskeskus 2007, 9.)

Työyhteisön tulee valmistautua uuden tulokkaan saapumiseen. Se on usein hyvä kohta yhteisesti keskustella pelisäännöistä ja toimintatavoista, joita halutaan uudelle työntekijälle kertoa. On tärkeää keskustella siitä, miten jokainen työyhteisön jäsen voisi helpottaa uuden työntekijän alkutaivalta. Toisaalta on hyvä pohtia myös sitä, miten uudelta tulokkaalta voisi tulla uusia ideoita, kun katsoo asioita uusin silmin. Työyhteisön tulee suhtautua ennakkolullottomasti uuteen tulijaan ja muistaa, että syrjintää ei saa työpaikoilla esiintyä. (Kupias & Peltola 2009, 77-78.)

3.2 Perehdytystä koskeva lainsäädäntö

Perehdytyksessä tulee huomioida työnantajan ja työntekijän velvollisuuksia, joita on laissa ja asetuksissa säädetty. Perehtyjälle tulee esitellä talon käytännöt liittyen työterveyshuoltoon, työsuojelutoimikuntaan, varhaisenpuuttumisen malli, kehityskeskustelukäytännöt, työpaikan pelisäännöt. Perehdytystä käsittelevät työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Työsopimuslakiin kuuluu asetus siitä, että työnantaja tulisi edesauttaa työntekijän kehittymistä urallaan. Laki yhteistoiminnasta taas sitoo työnantajaa neuvottelemaan työntekijöiden kanssa, mikäli organisaatiossa on tulossa muutoksia, jotka vaikuttavat henkilöstön asemaan. (Kupias & Peltola 2009, 20-25).

3.2.1 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain tarkoituksena on turvata työympäristö ja -olosuhteet, ehkäistä työtapaturmien sattumista, vähentää työperäisten henkisten tai fyysisten haittojen esiintymistä sekä vähentää ammattitauteja. Työlainsäädännössä työturvallisuuslaissa on osio työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta, joita työnantajan tulee noudattaa. Työntekijän työkokemus ja osaaminen huomioiden, tulee työnantajan huolehtia lain neljän pykälän toteutumisesta. (Oikeusministeriö, 2019.)

”1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

2)työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;

3)työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja

4)työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa” (Oikeusministeriö, 2019).

Tarkasteltuna työturvallisuuslain mukaisia perehdytyskohteita käytännössä niitä ovat esimerkiksi paloturvallisuusohjeet ja toimintamallit, yleiset turvallisuusohjeet, varautuminen väkivallan uhka tilanteissa, yksintyöskentelyn uhkatilanteet, toimintamallit tapaturma- ja sairastilanteissa, työsuojelutoimet työpaikalla, turvalliset työskentelytavat, kuten suojainten ja apuvälineiden hyödyntäminen, työvälineiden oikeanlaiset säädöt, työasennot, suoja-asut, työkenkiin liittyvät säädökset ja lepoajat. (Eräsalo 2011, 60-63.)

3.2.2 Työsuojelu

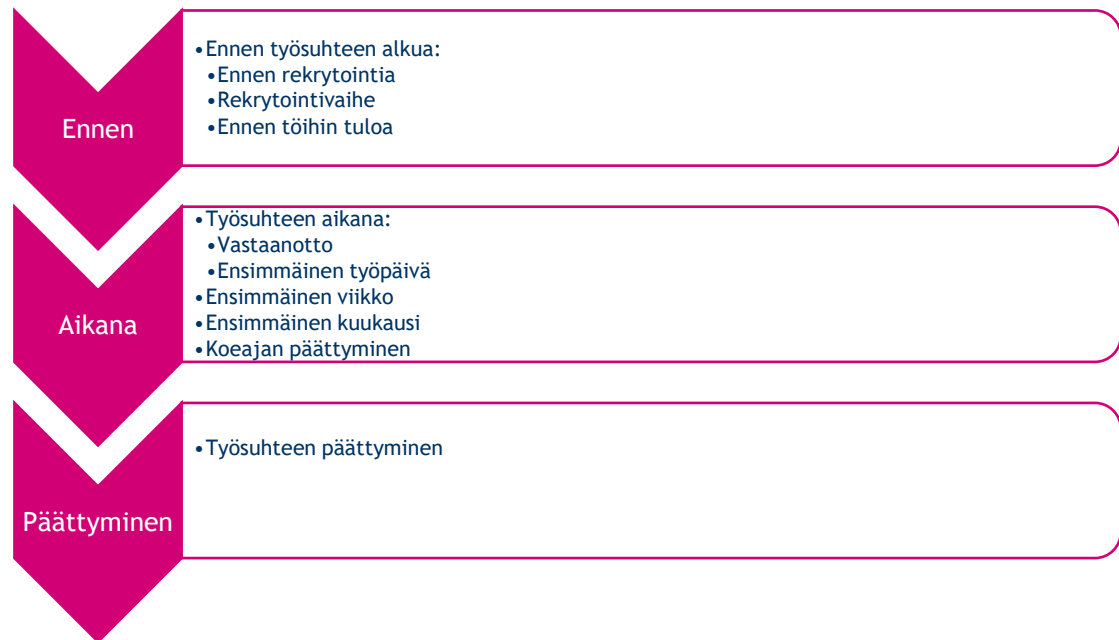
Perehdyttäminen on osa työsuojelun toimialuetta. Yli 20 työntekijää työllistävässä yrityksissä työsuojelutoimikunnan tehtäviin kuuluu yhteisesti käydä läpi järjestelyt, joita tarvitaan ohjaukseen, perehdytykseen ja opettamiseen. Järjestelyt, joita perehdytykseen on tehty, olisi hyvä olla työpaikalla näkyviä, jotta työntekijät tuntevat perehdytyskäytännöt. Selkeät käytännöt vahvistavat ja lujittavat luottamusta, mutta myös työyhteisön yhteistä vastuuta perehdyttämisestä. (Kupias & Peltola 2009.)

Työsuojelun tarkoituksena luoda ja ylläpitää turvallista työympäristöä. Opastus työhön on osa ennakoivaa työsuojelua, jonka tarkoituksena on välttää vaaratilanteita. Työhönopastuksessa tulee esittää oikeanlaiset toimintatavat, menettelytavat vaaratilanteiden ehkäisemiseksi, poikkeustilanteiden toimintaohjeet sekä selventää mistä saa lisätietoa työturvallisuuteen liittyen. Laadukkaaseen perehdytykseen sisältyy turvallisten työrutiinien opastus ja mahdollisten vaaratilanteiden toimintamallien esittely. Työnopastajan tulee hallita turvallisuusasiat ja osata kertoa niistä selkeästi. Työergonomiaan tulee myös kiinnittää huomiota jo perehdytyksen aikana, jotta perehtyjä oppii heti alusta lähtien itselleen oikeanlaiset työasennot ja -menetelmät. Opastuksen aikana on hyvä käydä läpi myös työpaikan pelisäännöt, kuten henkisen kuormittumisen, kiusaamisen tai häirinnän suhteen vaadittavat toimenpiteet. Työnopastuksessa voitaisiin hyödyntää myös työpaikan työsuojeluhenkilöstön osaamista. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

3.3 Perehdytysprosessi

Perehdyttäminen on pitkä prosessi, jonka oikeanlainen eteneminen ja laadukas seuranta antavat yritykselle ammattitaitoisen työntekijän ja työntekijälle varmuutta omassa työssä pärjäämisestä. Perehdyttämisen suunnittelussa tulee huomioida talon henkilöstöpolitiikka, kuten onko perehtyjä opiskelija, ammattilainen, uransa alussa, oppisopimusopiskelija, vakituinen työntekijä, kesä sijainen, keikkatyöntekijä vai harjoittelija. Suunnittelussa huomioidaan perehdyttäjien ja työnopastajien roolit ja mahdollinen koulutus, myös heidät tulee perehdyttää tehtäväänsä. Perehdyttämiselle on laadittava myös tavoitteet, mitä työtehtäviä tulokkaan tulee oppia ja millaisessa aikataulussa oletetaan hänen selviytyvän niistä itsenäisesti. Perehdytyksen suunnittelussa arvioidaan perehdytykseen vaadittava aikataulu. Suunnitteluvaiheessa huomioidaan myös, että tukimateriaalit ovat kunnossa ja ajantasaiset. Jos niitä ei ole, on hyvä luoda tervetuloa taloon- opas tulijalle. Suunnitellessa perehdytystä tulee myös luoda varasuunnitelma perehdyttämisen varalle, mikäli esimies tai perehdyttäjä esimerkiksi sairastuu. (Työturvallisuuskeskus 2007, 6-7.)

Kupias ja Peltola (2009, 102-110) kertovat kolmivaiheisessa mallissa perehdytysprosessin kestävän ajasta ennen rekrytointia, työsuhteen päättymiseen saakka. Malli esitellään kuviossa 2.



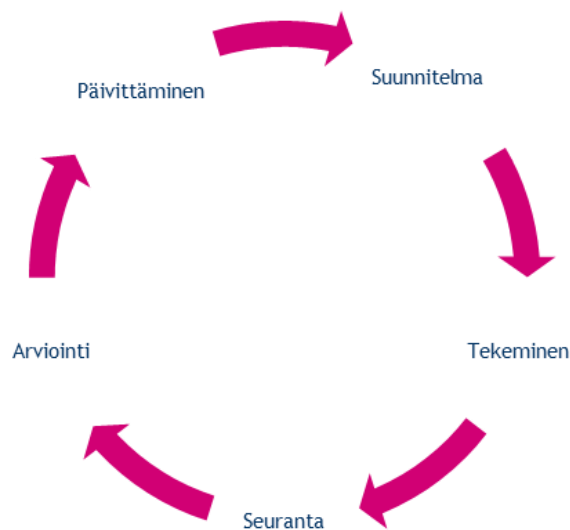
Kuvio 2: Perehdytysprosessin kolme vaihetta (Kupias & Peltola 2009, 102)

Kuviossa 2 esitellään perehdyttämisen kolmivaiheinen malli. Ensimmäisessä vaiheessa on aika ennen töiden aloittamista, toisessa vaiheessa aika työsuhteen aikana ja kolmannessa vaiheessa työsuhteen päättymisen. Ensimmäinen vaiheessa, ennen rekrytointia suunnitellaan tulokkaan työtehtäviä ja perehdyttämistä. Rekrytoinnin yhteydessä työnhakijoille kerrotaan työn sisällöstä ja tehtävistä. Hakijoiden osaamisella ja kokemuksella on vaikutusta perehdytyksen etenemiseen. Ennen töiden alkamista perehdytys suunnitellaan tarkemmin, kun uusi tulokas on jo valittu ja hänen taustansa ja mahdolliset koulutustarpeensa tunnetaan paremmin. Perehdyttämisen painopisteet riippuvat paljon haettavasta työtehtävästä. Jos työnkuva on selkeä tehtävä, jota työntekijä tulee suorittamaan, perehdytys on virtaviivaista tehtävään opastamista. Jos taas työntekijä tulee asiantuntijatehtävään, jossa on mahdollisesti tarkoitus hyödyntää hänen osaamistaan yrityksen kehittämiseksi, perehdytys on taas enemmänkin sen varmistamista, että hänen potentiaalinsa tulee hyödynnettyä mahdollisimman tehokkaasti. Toisessa vaiheessa siirrytään tulokkaan vastaanotosta koeajan päättymiseen. Vastaanotto on hyvän ensivaikutelman antamista työyhteisöstä ja yrityksestä. Hyvän vastaanoton ansiosta tulokas tuntee itsensä tervetulleeksi. Ensimmäisen päivän aikana tulokas saa avaimet, kulkuluvat, työvaatteet- ja välineet, mitä vain ollaan voitu etukäteen hankkia. Ensimmäisen viikon aikana työntekijä saa käsityksen itse työstä ja tehtävistään, on tärkeää päästä kiinni oikeisiin työtehtäviin. Esimiehen on hyvä varata aikaa keskustelulle uuden tulokkaan kanssa

ensimmäisen viikon aikana. Ensimmäisen kuukauden aikana tulokas syventyy työtehtäviin ja saa selkoa talon toimintatavoista. Työssä siirrytään vähitellen itsenäisempään muotoon. Työsuhteelle asetettu koeaika on molemmin puolinen sopimus, jonka aikana katsotaan työntekijän soveltuvuutta tehtävään. Koeajan päättyessä voidaan pitää koeaikakeskustelu, jolloin keskustellaan työn sujumuudesta ja perehdytyksen onnistumisesta. Viimeinen vaihe on työsuhteen päättymisen. Työsuhteet voivat päättyä eläköitymiseen, määräaikaisuuden päättymiseen tai työsuhteen purkamiseen. Aina olisi kuitenkin hyvä keskustella lähtijän kanssa, tällä tavoin voidaan saada arvokkaita kehitysideoita. (Kupias & Peltola 2009, 102-110.)

Yrityksen perehdyttämisprosessille asettamia tavoitteita ja hyötyjä voidaan ajatella olevan ainakin, että se vahvistaa organisaation strategiaa ja kulttuuria, nostaa työntekijöiden osaamisen ja potentiaalin esiin, tukee työntekijöiden kehittymistä työssään, edesauttaa työntekijän kokeman työn merkityksellisyyden tunnetta, kehittää työntekijöiden vuorovaikutusta ja sitoutumista työnantajaan. (Eklund 2018, 30.)

Eklund (2018, 121) kuvaa perehdytyksen sykliä jatkumona. Kuvio 3 esittelee perehdytyksen etenemistä jatkumona, johon kuuluu perehdytyksen suunnitelma, tekeminen, seuranta, arviointi ja päivittäminen.



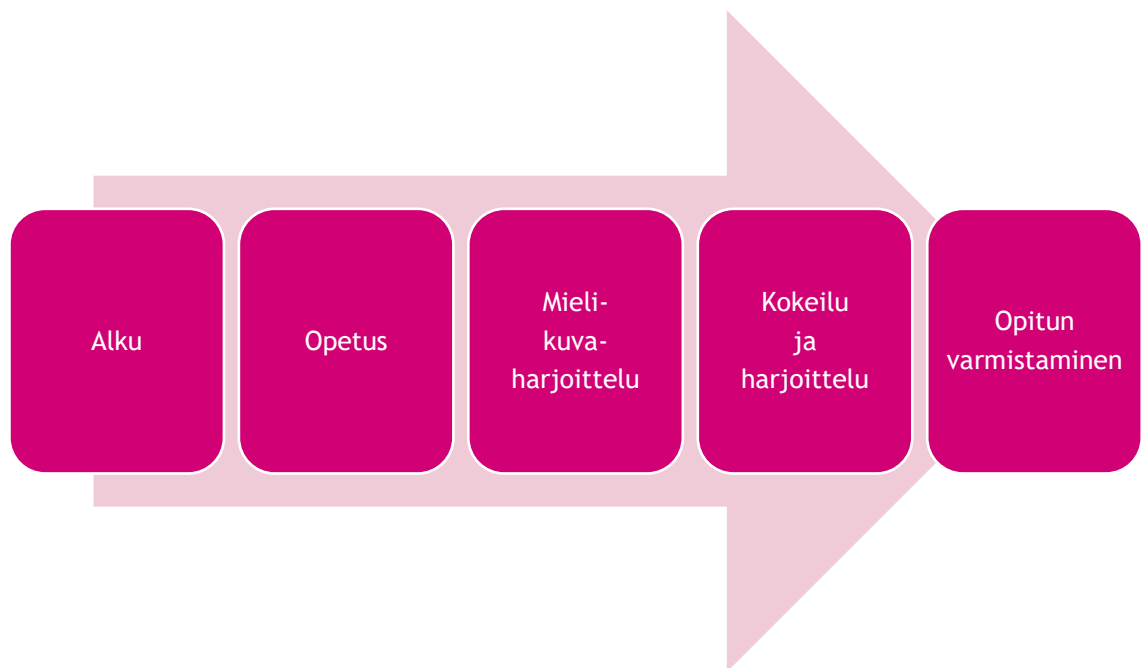
Kuvio 3: Perehdytyksen seurannan sykli (Eklund 2018, 121)

Kuviossa 3 esitelty perehdytyksen seurannan sykli kuvastaa perehdytyksen etenemisestä jatkumona sykleittäin. Perehdytysprosessin ensimmäisenä askeleena on perehdytysuunnitelman tekeminen, joka on ensimmäinen työvaihe jo ennen uuden työntekijän aloittamista. Suunnitelmaa seuraa tekemisvaihe, eli käytännön perehdytysvaihe, jolloin työntekijää perehdytetään työhönsä. Tekemisvaihe etenee seurantavaiheeseen, jolloin perehdytyksen sujumista

seurataan ja käydään tarvittavat seurantatoimenpiteet läpi. Arviointivaihe on seurannan jälkeen, jolloin arvioidaan perehdytyksen onnistumista ja töiden etenemistä. Päivittämisvaihe on syklin edetessä tarpeellinen vaihe, jolloin osaamista ja perehdytystä päivitetään ja kehitetään. (Eklund 2018, 121.)

3.4 Työnopastus

Perehdyttämisellä tarkoitetaan koko työhöntuloprosessia, kuten työsuhteeseen liittyviä asioita, työpaikan käytäntöihin tutustumista sekä työnopastusta. Työnopastus taas tarkoittaa käytännön tasolla välitöntä työtehtävien vaatimien taitojen ja tietojen oppimista. Opastus tukee tulokkaan oppimista ja itsenäisen työskentelyn kehittymistä. Työnopastukselle on hyvä luoda tavoitteet ja oppimisen seurantajärjestelmä. Opastuksen tarkoituksena on oppia tekemään työtehtävät oikein ripeällä aikataululla. Työnopastuksessa tulee huomioida työntekijöiden erilaiset taustat ja oppimistavat. Samat opetus- ja toimintamallit eivät välttämättä toimi kaikilla ohjattavilla. Toiset ovat enemmän tekijöitä, jotka haluavat heti kokeilla ja tehdä, toiset taas mielellään lukevat ensin ohjeet ja tutustuvat tehtävään mieluummin ensin seuraten. Opastajan on hyvä havainnoida tai keskustella oppijan oppimistyyleistä, jotta yhteinen sävel löytyy helposti, eikä aikaa haaskaannu. Opastajan tulee olla motivoitunut, halukas opastamaan ja ammattitaitoinen. Opastuksen tulee olla rohkaisevaa, kannustavaa, selkeää ja johdonmukaista. Työnopastus voidaan työturvallisuuskeskuksen mukaan jakaa viiteen askeleeseen. Työnopastuksen viisi askelta esitellään kuviossa 4. (Työturvallisuuskeskus 2007, 14-17; Työturvallisuuskeskus 2013.)



Kuvio 4: Työnopastuksen viisi askelta (Työturvallisuuskeskus 2007, 15)

Kuviossa 4 on esitelty aikajanan muodossa etenevä malli työnopastuksen viisi askelta. Ensimmäisenä on opastustilanteen alku, jolloin vahvistetaan asennetta ja motivaatiota työhön. Kannustava ja luottamuksellinen ilmapiiri edesauttaa oppimista ja myös sitä, että oppija uskaltaa kysyä ja kertoa epävarmuuksistaan. Toinen askel on varsinainen opastus, jolloin oppija saa työtehtävästä kokonaiskuvan. Turvallisuus- ja muut tärkeät ohjeet on käytävä opastuksen ohessa läpi. Kolmantena askeleena on mielikuvaharjoittelu, jonka tarkoituksena on, että oppija prosessoi oppimaansa ja käsittelee mielessään työn vaiheita ja syventää näin osaamistaan. Neljäntenä askeleena on taidon kokeilu ja harjoittelemineen, jonka tarkoituksena on toistojen avulla saada työhön rutiinia ja harjaantua työtehtävien vaatimissa taidoissa. Käytännössä oppijan on tarkoitus selviytyä työtehtävästä itsenäisesti, niin että opastaja seuraa työtä tukena. Viimeisenä eli viidentenä askeleena on opitun varmistaminen. Tässä tärkeässä työvaiheessa tarkistetaan, että oppija on sisäistänyt oppimansa tiedon ja tehtävät. Tarkistus- ja muistilistat tukevat oppimisen seuraamista. Opastuksen jälkeen on hyvä pitää seurantakeskustelu, jossa tulokkaalla on myös mahdollisuus antaa palautetta opastajalle, jotta hänkin voi kehittyä opastustyössään. Keskustelussa voi olla mukana tulokas, opastaja ja esimies. Tulokas voi keskustelussa myös mainita, mikäli hänestä tuntuu, että johonkin työtehtävään tarvitsisi vielä lisää opastusta. (Työturvallisuuskeskus 2007, 14-17; Työturvallisuuskeskus 2013.)

3.5 Perehdytysopas

Perehdytysoppaan laatiminen on työläs prosessi, jos kirjallista ohjeistusta perehdyttämisestä ei ole olemassa. Se kuitenkin antaa yritykselle arvoa ja sujuvoittaa perehdytysprosessia. Hyvä suunnitelma on helposti päivitettävissä ajan kuluessa. Perehdytysopas on työväline niin perehdyttäjälle, kuin perehdyttäjällekkin ja se toimii muistin tukena kummallekin. (Österberg 2015, 118-119.)

Perehdyttämistä varten on hyvä olla olemassa tukimateriaaleja, joihin perehdyjä voi tutustua ja myös kerrata asioita itsekseen tarpeen tullen. Ensimmäisten päivien ja viikkojen aikana uusia asioita tulee valtava määrä lyhyessä ajassa, joten on tarpeen olla kirjallista materiaalia, johon tukeutua. Tukimateriaaleissa voi olla esitteitä, yrityksen henkilöstölehti tai muuta aineistoa, toimintakertomus, toimenkuvat, työnkuvat, manuaalit, perehdyttämisen tarkistuskortit, työohjeet, turvallisuusohjeita, käyttöohjeita ja yhteystietoja. (Österberg 2015, 122-123; Työturvallisuuskeskus 2007, 10-11.)

Perehdytysoppaaseen voidaan sisällyttää kirjallisia ohjeita ja toimintamalleja. Sisältö pitää kattaa tulokkaalle tarpeellisia tukimateriaaleja. Toimintoihin liittyvät käsikirjat, materiaalit, työturvallisuusohjeet, käyttöohjeet, opasteet, esitteet, prosessikuvaukset, tuoteselosteet ja vaarojen ja haittojen arviointi voivat olla osa perehdytysopasta, toimialasta riippuen. Oppaan tukimateriaali voi sisältää myös videokuvaa tai valokuvia. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

3.6 Perehdytyksen tarkistuslista

Perehdytysuunnitelmaan on hyvä liittää tarkistuslista, josta voidaan helposti tarkastaa, että kaikki tarvittava tieto on tullut jaettua tulokkaalle. Tarkistuslista voi olla sisällöltään esimerkiksi muistilista, johon merkitään, että asiat on käyty läpi. Alkukeskustelussa voidaan sopia aikataulu, jonka puitteissa tarkistuslistan asiat on opeteltava. Taulukossa 1 on esimerkki tarkistuslistasta.

Yritys	Asiakkaat, liikeidea, arvot, omistus
Työaika	Vuorot, lisät, ylityöt, tauot, sairauslomista ilmoittaminen
Palkka	Maksu, lisät, lomarahat, edut, verokortti
Organisaatio	Henkilökunta, johto, yksiköt/toimipisteet, avainhenkilöt
Toimintatavat	Odotukset, arvot, asiakaspalvelu, työasu, vaitiolovelvollisuus
Tilat ja yhteydet	Kulku, varauloskäynti, hälytykset
Turvallisuus	Ensiapu, paloturvallisuusohjeet, menettely uhkatilanteissa, turvallisuussuunnitelma
Työterveys	Yhteystiedot, sopimus, työhöntulotarkastus
Työympäristö	Työpiste, asiakkaat, auto, avaimet, varastot, siisteys, jätehuolto
Oma työ	Perustehtävä, vastuu, raportointi, käyttöohjeet, työvälineet, ergonomia
Muuta	Koulutusmahdollisuudet, vakuutukset, tyky-toiminta

Taulukko 1: Perehdytyksen tarkistuslista (Österberg 2015, 119-121)

Taulukossa 1 esitelty tarkistuslista pitää sisällään yrityksen esittelyn, kuten sen asiakkaat, liikeidea, arvot ja omistuspohja. Työaikaan liittyvät asiat, kuten työvuoroista sopiminen, lisä- ja ylityöt, tauot sekä mahdollista sairauslomista ilmoittamiseen liittyvät käytännöt. Palkanmaksuun liittyvien talon tapojen esittely, kuten maksupäivä, mahdolliset lisät, lomarahojen ansainta ja maksu, edut ja verokortin toimittaminen. Organisaation kuvaus on osa perehdytystä, pitäen sisällään henkilökunnan esittelyn, johdon, avainhenkilöiden ja yksiköiden esittelyn. Talon toimintatavat esitellään perehdytyksen yhteydessä, kuten odotukset työntekijää kohtaa, yrityksen arvot, asiakaspalvelutavoitteet, työasunkäyttö ja työntekijää koskeva mahdollinen vaitiolovelvollisuus. On hyvä myös tarkistaa, että perehdytyksen aikana on käyty läpi tilat ja

yhteydet, kuten kulku töihin, varauuskäynnit ja mahdolliset hälytykset. Turvallisuusasioista esimerkiksi ensiapuohjeet, paloturvallisuusohjeet, uhkatilanteet ja turvallisuussuunnitelma. Työterveyteen liittyvät yksityiskohdat, kuten yhteystiedot, sopimustiedot, mahdollinen työhöntulotarkastus tulee myös selvittää työntekijälle perehdytysvaiheessa. Työympäristön esittely on osa perehdytystä, pitäen sisällään työpisteen, asiakkaiden, työavainten, työauton, varastojen esittelyn sekä tarvittavat lisätiedot siisteydestä ja jätehuollosta. Omaan työhön liittyvät tarvittavat tiedot, kuten vastualueet, perustehtävä, raportointikäytännöt, työvälineet ja ergonomia tulee selvittää perehdytyksen aikaan. Myös muista mahdollisista työhön liittyvistä työpaikkakohtaisista asioista on hyvä keskustella perehdytyksen aikana. Tarkistuslistan tarkoituksena on toimia yrityksen oman mallin mukaisesti tukemassa perehdytystä. Tarkistuslistan avulla voidaan varmistaa, että kaikki tarvittavat tiedot ja yksityiskohdat on käyty perehdytyksen aikana läpi. (Österberg 2015, 119-121.)

4 Perehdytysoppaan kehittäminen

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Parkinmäen palvelutalon tukipalvelutiimin käyttöön perehdytysopas uusille työntekijöille. Tässä luvussa esitellään perehdytysoppaan kehittämistä. Luvun alussa esitellään käytetyn tutkimusmenetelmän teoria ja sen hyödyntäminen. Haastattelujen tavoitteena oli saada käsitys perehdytyksen nykytilasta ja kehitysideoita perehdytysoppaan suunnitteluun. Haastattelujen jälkeen aineisto litteroitiin ja analysoitiin hyödynnettäväksi perehdytysoppaan kehittämisessä. Perehdytysopas kehitettiin teoriaperustan ja haastatteluista saadun tiedon perusteella. Perehdytysopas luotiin toimeksiantajayrityksen tarpeeseen perehdytyksen tueksi.

4.1 Käytetty tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä haastattelua. Tutkimuksessa haastateltiin toimeksiantajayrityksen uusia työntekijöitä ja heidän perehdyttäjiään. Haastattelut toteutettiin ryhmähaastattelun muodossa teemahaastatteluina, toinen perehdyttäjille ja toinen perehtyjille. Haastattelujen pohjalta saatiin käsitys perehdytyksen nykytilanteesta ja haettiin kehitysideoita perehdytysoppaaseen. Haastatteluaineisto analysoitiin, tulkittiin ja kehittämisideat tuotiin toimeksiantajan tietoon. Haastattelujen ja teoriapohjan perusteella luotiin yritykselle perehdyttämisopas.

Tutkimusmenetelmää valitessa tulee miettiä mitä haluaa saada selville ja keneltä. Halutesaan saada selville mitä ihmiset tuntevat, kokevat, uskovat ja ajattelevat voidaan käyttää kyselylomaketta, haastattelua tai asenneskaaloja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 184-185.)

4.1.1 Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus tutkii todellista moninaista asiaa ja sen merkitystä, jota ei voi määrällisesti kertoa. Kvalitatiivinen tutkimus selvittää tutkimuksen kohdetta kokonaisvaltaisesti. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on löytää tai paljastaa uusia asioita tutkijalle, eikä todistaa olemassa olevia asioita todeksi. Laadullisen tutkimuksen aineisto kootaan todellisissa tilanteissa ja sen kohdejoukko on valittava tarkoituksellisesti, ei satunnaisesti tai tavoitellen määrällisesti suurta vastaajajoukkoa. Tutkimus on joustava ja se saattaa mukautua edetessään suunnitelmasta. Laadullisessa tutkimuksessa käytettäviä tutkimusmetodeja ovat esimerkiksi havainnointi, ryhmähaastattelu, teemahaastattelu ja dokumenttien diskursiiviset analysoinnit. (Hirsjärvi ym. 2013, 160-164.)

Laadullisessa tutkimuksessa tarkastelukohteena on ihmisten välinen ja sosiaalinen merkitysten maailma. Tutkimuksessa tulee tiedostaa mitä merkityksiä tutkitaan. Tutkija tulee täsmentää, tutkitaanko kokemuksia vai käsityksiä. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on löytää kohteen toiminnasta tai ajatuksista, jotain mikä ei ole välittömästi havaittavissa. Laadullinen tutkimus ei etsi totuutta tutkittavana olevasta aiheesta, vaan kokemuksia, mielipiteitä tai käsityksiä. (Vilka 2015, 118-121.)

Laadullisen tutkimus aloitetaan usein sillä, että tutkijana toimiva selvittää kentän, jolla tutkimus tapahtuu. Tavoite on ymmärtää tutkimuskohdetta. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan tutkia yhden tai useamman henkilön kautta saadun aineiston perusteella. Esimerkiksi haastattelumenetelmällä voidaan haastatella yhtä tai useampaa kohdetta. Tutkija ei välttämättä tiedä haastateltavien määrää etukäteen, vaan aineistoa haetaan, kunnes koetaan kylläntymisen eli saturaatio. Käytännössä tarvittava aineisto on kasassa esimerkiksi silloin, kun haastatteluiden vastaukset alkavat toistua, eikä uutta tietoa enää tule. (Hirsjärvi ym. 2013, 181-182.)

4.1.2 Haastattelu menetelmänä

Haastattelua käytetään tiedonkeruumetodina tutkimusta tehdessä. Se on ainutlaatuinen metodi, koska siinä on suora kontakti tutkittavaan. Haastattelu on joustava tiedonkeruumetodi, jossa aineistoa kerätään haastattelutilanteen edetessä joustavasti vastaaja huomioiden. Haastattelussa tutkijan on vaikea nähdä vastauksia etukäteen, mutta toisaalta hän voi saada laajemmin tietoa, kuin osasi odottaa. Haastattelutilanteessa on hyvä mahdollisuus pyytää lisäselvennystä vastauksiin, joka taas lomakehaastatteluissa ei ole mahdollista. Haastattelutilanteessa haastattelijan tulee kantaa vastuu haastattelun etenemisestä ja pysymisestä oikeilla raiteilla. Tarkoituksena haastattelussa on saada vastaajalta luotettavia tietoja aiheesta. (Hirsjärvi ym. 2013, 204-207.)

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on avoimen -ja lomakehaastattelun väli-muoto. Se pitää sisällään puolia kummastakin haastattelumenetelmästä. Teemahaastattelulle tyypillistä on, että haastattelun teema eli aihe on tiedossa etukäteen. Tarkempi kysymysten asettelu ja muoto tarkentuvat haastattelun edetessä. (Hirsjärvi ym. 2013, 208-209.)

Teemahaastattelun avulla voidaan tutkia haastateltavien kokemuksia tietystä tilanteesta. Teemahaastattelu kohdennetaan teeman ympärille, mutta keskustelun eteneminen on vapaa-muotoista, eikä seuraa tarkkaa kysymysasettelua -tai järjestystä. Teemahaastattelulla on kuitenkin kysymysrunko, joka ohjaa keskustelua teeman ympärillä. Haastateltavien kokemat merkitykset ja tulkinnat ovat keskiössä teemahaastattelussa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47-48.)

Teemahaastattelu voidaan toteuttaa yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Haastattelijan tehtävänä on haastattelun edetessä huolehdittava, että keskustelu pysyy teeman ympärillä. Ryhmähaastattelun tarkoituksena on saada aikaan keskustelua, mutta haastattelijan tulee huolehtia, että kaikki pääsevät osallistumaan keskusteluun. Haastattelija ei osallistu keskusteluun, mutta ohjaa kysymyksillä keskustelua. (Vilkkä 2015, 124-126.)

Ryhmähaastattelun etu on sen tehokkuus, kun saadaan aineistoa usealta haastateltavalta yhtä aikaa. Ryhmän oma dynamiikka voi vaikuttaa vastauksiin. Ryhmässä tapahtuva haastattelu saattaa auttaa herättämään keskustelua enemmän, kuin yksilöhaastattelussa. Haastateltavat voivat myös tukeutua toisiinsa ja muistaa enemmän aiheesta. Toisaalta taas huonoja puolia on esimerkiksi se, ettei kielteisiä asioita kehdata ryhmässä ottaa esille tai se, että ryhmässä on liian voimakkaita persoonia, jotka käytöksellään dominoivat keskustelua. Ryhmähaastatteluuun suositellaan otettavan 2-3 jäsentä kerralla, jotta litteroidessa aineistoa eivät äänet sekoittuisi keskenään. Haastattelijan tulee varautua monenlaisiin haastateltaviin, toiset puhuvat paljon ja ohi aiheen, jolloin haastattelijan tulee pyrkiä rajaamaan keskustelua. Toiset taas vastaavat lyhyesti ja ytimekkäästi, jolloin keskustelua ei synny ja aineisto uhkaa jäädä suppeaksi ja haastattelijan tulee edistää keskustelua enemmän. (Hirsjärvi ym. 2013, 210-212.)

Tutkimusprosessi etenee haastattelujen jälkeen aineiston analysointi- ja tulkintavaiheeseen, jonka jälkeen aiheesta vedetään johtopäätökset. Tutkimus tähtää tähän vaiheeseen, jolloin saadaan selville, millaisia vastauksia on ilmennyt tutkimuksessa. Ennen aineiston hyödyntämistä tulee pohtia seuraavia esitöitä, tietojen oikeellisuus, puuttuuko vastauksista tietoja tai onko niissä virheitä tai tarvitseeko tietoja täydentää joiltakin osin. Aineiston järjestäminen tulkintaa varten on isotöinen vaihe, jolloin tietoja järjestetään selkeään luettavaan muotoon. Laadullisen tutkimuksen yhteydessä tehdyt haastattelut on hyvä litteroida eli kirjoittaa sana-sanaisesti puhtaaksi. Kun tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää kohdetta, on paras valinta analyysitavaksi laadullinen analyysi ja päätelmänteko. Puheen analysoinnissa on tärkeää

kiinnittää huomiota tarkkaan litterointiin ja yksityiskohtiin. Analysoinnin jälkeen tulokset tulkitaan ja tutkija tekee niistä johtopäätökset. (Hirsjärvi ym. 2013, 221-229.)

Analysointivaiheessa voidaan teemahaastattelun kohdalla hyödyntää teemoittelua ja tyypittelyä. Teemoittelussa etsitään haastatteluissa esiintyneitä toistuvia yhdistäviä kohtia. Teemoittelun avulla teemahaastattelun eri aiheet voidaan jakaa teemoihin. Teemat voidaan työstää eteenpäin analyysissä tyypittelyä hyödyntämällä. Tyypittelystä voidaan löytää haastatteluista olennaisimmat ja keskeisimmät asiat. Tyypittelyä voidaan käyttää myös erikoisempien, yksittäisten seikkojen löytämiseen. Teemoittelu ja tyypittely ovat työkaluja analyysin rakentamiseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

4.1.3 Haastattelujen toteutus

Haastattelut toteutettiin ryhmämuotoisina teemahaastatteluina. Perehtyjistä haastatteluun pyydettiin kuluneen vuoden aikana taloon tulleita pitkäaikaisessa työsuhteessa olevia työntekijöitä, joiden työsuhde on joko toistaiseksi voimassa oleva tai pitkäaikainen määräaikaisuus. Haastateltavat työskentelivät haastattelun aikana edelleen toimeksiantajayrityksen palveluksessa. Haastateltavia uusia työntekijöitä oli kolme, heidän perehdyttäjinään toimineet työntekijät kutsuttiin toiseen haastatteluun. Haastatteluihin kutsuttiin suullisesti, esimiehen osoittamana ajankohtana. Kaikki kutsutut suostuivat osallistumaan haastatteluun. Haastattelut järjestettiin palvelutalon kokoustilassa perehdyttäjien ryhmälle 10.2.2020 ja perehtyjille 17.2.2020. Haastattelu oli työntekijöille työaika. Haastatteluihin käytetty aika oli noin 1,5 tuntia ryhmää kohden. Ensimmäinen haastattelu järjestettiin perehdyttäjinä toimineille työntekijöille. Toiseen haastatteluun osallistuivat perehtyjät, eli vuoden aikana tulleet uudet työntekijät. Haastatteluihin osallistui kolme työntekijää kumpaankin. Haastattelun aluksi haastattelija esitteli opinnäytetyönsä aiheen ja tavoitteet. Haastateltaville kerrottiin haastattelun äänittämisestä ja siitä, että tallenteet hävitetään litteroinnin ja analysoinnin jälkeen. Haastateltaville myös kerrottiin, että heidän vastauksiaan ei viedä lopulliseen tuotokseen tunnistettavina. Haastatteluissa tutkittiin perehdytyksen nykytilaa ja etsittiin kehittämisideoita perehdytysoppaan laatimista varten. Haastateltavat keskustelivat perehdytysteeman mukaisista kokemuksistaan. Haastateltavat keskustelivat aktiivisesti, tuoden esille myös paljon kokemuksia ja toiveitaan perehdytyksen suhteen. Keskustelua ohjattiin liitteinä 1 ja 2 olevien apukysymysten avulla. Apukysymykset oli valittu teoriaperustaa hyödyntäen, tavoitteena selvittää perehdytyksen nykytila ja työntekijöiden kehittämisideoita perehdytyksen ja perehdytysoppaan suhteen. Apukysymysten avulla keskustelua johdettiin laadullisen tutkimuksen tavoitteiden mukaisesti kuvaamaan haastateltavien kokemuksia ja tuntemuksia perehdytyksestä. Keskustelu pysyi teeman ympärillä ja eteni sujuvasti. Haastattelujen jälkeen materiaali litteroitiin ja analysoitiin kuvaamaan perehdytyksen nykytilaa ja nostettiin esille kehittämiskohteita. Analysointi tehtiin jakamalla keskustelun aiheet teemoittain ryhmiin, joista nostettiin keskeisemmät ja useimmin toistuneet tuntemukset ja ideat.

4.2 Haastattelujen tulokset

Perehdytyksen nykytilaa tutkittiin haastattelemalla kuluneen vuoden aikana perehdyttäjinä toimineita työntekijöitä sekä uusia työntekijöitä, jotka ovat olleet perehdytyksessä vuoden aikana. Teemahaastattelun avulla haastateltavat kertoivat omia kokemuksiaan, tunteitaan ja ideoitaan perehdyttämiseen ja kehittämiseen. Haastattelujen tuloksia kuvataan perehdytyksen nykytilan analysoinnilla, esittämällä työntekijöiltä nousseita kehittämisideoita sekä yhteenvedolla haastattelujen tuloksista.

4.2.1 Perehdytyksen nykytila

Perehdyttäjien kokemusten mukaan useat asiat vaikuttavat perehdytyksen onnistumiseen. Nykyhetkellä on ilmennyt heidän mukaansa liian vähäisiä aikaresursseja perehdytykseen, mutta myös suunnitelmallisuuden puutetta. Perehdyttäjät kokevat myös, että liian usein on sattunut poikkeustilanteita perehdytyksen yhteydessä, esimerkiksi sairastumisia, jolloin perehdytys on muuttunut, tai perehdytys on jäänyt vähäiseksi. Perehdytyksen alkaminen heti työnopastuksella koetaan haasteelliseksi, kun uusi tulokas ei vielä tunne taloa, vaan astuu suoraan työvuoroon. Perehdyttämiseen kuuluu paljon pieniä yksityiskohtia, kuten asukkaiden nimien ja ruokailutottumusten opettelua. Perehdyttäjien näkemyksen mukaan uusilla työntekijöillä on liikaa asioita, jotka tulisi oppia ulkoa nopealla aikataululla. Perehdyttämiseen liittyviä tukimateriaaleja ei ole käytetty perehdytyksen yhteydessä tai tukimateriaalit ovat olleet päivittämättä ja vaikeasti saatavilla. Kielimuuri perehtyjän ja perehdytettävän välillä koettiin haasteelliseksi toisinaan. Perehdyttäjillä on tunne, että lähiaikoina on pystytty perehdyttämään vain työtehtäviin, mutta muu esittely ja tiedonjako on jäänyt vähemmälle. Perehdyttäjien kokemuksen mukaan perehdytettäviä on tullut välillä niin nopealla aikataululla, että edellisenä päivänä on saanut tiedon seuraavan päivän perehdytyksestä, jolloin valmistautuminen jää vähiin. Perehtyjien ja perehdyttäjien työvuorojen yhteensovittamisessa on ollut haasteita ja perehdyttäjien kokemuksen mukaan on ollut erityisen vaikeaa, kun perehdyttäjä on vaihtunut lähes päivittäin. Perehdyttäjät kokivat kuitenkin perehdyttämisen mielekkäänä ja tervetulleena haasteena. Perehdyttäjät ovat halukkaita perehdyttämään jatkossakin.

Perehtyjien kokemuksia tutkittaessa esille nousee samankaltaisia asioita, kuin perehdyttäjien näkökulmat. Perehdytys työhön on ollut heidän kokemuksensa mukaan hyvää, mutta sekavaa. Sekavuutta on aiheuttanut perehdyttäjien jatkuva vaihtuminen, jokainen perehdytysvuoro on kuljettu eri perehdyttäjän kanssa, jolloin jokaisella perehdyttäjällä on ollut omat toimintatansa. Sekavuutta on myös aiheuttanut kiire samanaikaisesti oppia, kirjoittaa muistiinpanoja ja tehdä työtehtäviä normaali aikataulun mukaisesti. Perehtyjät ovat kokeneet haastavaksi sen, että perehdytys eri työvuoroihin on edennyt nopealla aikataululla, kuten tänään ollut työvuoro, huomenna eri vuoro ja seuraavaksi kolmas erilainen vuoro, johon kuuluu eri työtehtäviä. Seuraavalla viikolla tulisi muistaa tehtävät, jotka on oppinut vaikka ensimmäisenä

työpäivänä. Perehdytys koetaan laajana, haastavana suurena kokonaisuutena, joka pitäisi hallita lyhyessä ajassa. Haastateltavat kokevat, että työnopastusosuus on ollut onnistuneempi, kuin yleisperehdytys, joka on jäänyt selvästi vähemmälle. Talon esittelyä olisi kaivattu enemmän, mutta toisaalta on koettu, että apua ja vastauksia on saanut pyytäessä. Yleisperehdytyksestä kaivattiin erityisesti turvallisuuteen liittyviä perehdytyksiä, kuten turvallisuuskävely, sulakekaappien sijainti ja sulakkeiden vaihto, vedensulkupisteet ja pelastussuunnitelma. Perehtyjät kokivat, että yleisperehdytystä voitaisiin jakaa pidemmälle ajalle, jolloin kaikki asiat ei tulisi heti ensimmäisten työpäivien aikana. Tarkka reseptien ja työohjeiden puute koettiin aluksi haastavaksi, mutta toisaalta pidettiin siitä, että saa olla luova, kun tarkkaa reseptiä ei ole annettu ruoanvalmistuksessa. Ohjeistuksia poikkeustilanteisiin kaivattiin myös lisää. Perehtyjät pitivät siitä, että työtä pääsi tekemään ja oppimaan suoraan käytännössä. Perehdytyksen tueksi olisi hyvä perehdyttäjien mielestä saada lisää toimivia tukimateriaaleja ja seuranta- tai palautekeskusteluja. Keittiön laitteisiin saatu perehdytys on haastattelun perusteella pintapuolinen, esimerkiksi uuneista voidaan saada suurempi hyöty perehdyttämällä tarkemmin, vaikka perehdytysprosessin myöhemmässä vaiheessa. Myös laitteiden pesuun ja huoltotehtäviin liittyviä töitä voitaisiin perehdyttää lisää myöhemmässä vaiheessa, mutta kuitenkin niin, että se olisi suunnitelmallista ja tulisi tehtyä.

4.2.2 Haastatteluissa esiin tulleet kehitysiedat

Perehdyttäjät toivovat perehdytykselle selkeää, toimivaa ja ajantasaista tukimateriaalia. Tukimateriaalin olisi sisällettävä ajantasaiset työnkuvat eri työvuoroista, tarkistuslistoja, yhteystietoja, käytännöt sairauslomista ilmoittamiseen, palkanmaksun tiedot ja talon yleisiä käytäntöjä. ”Olisi hyvä, että asiat voisi materiaalista tarkistaa, ettei neuvo väärin.” -Perehdyttäjä. Perehdyttäjät toivovat myös, että perehdyttämislle saataisiin enemmän aikaa. Toiveena olisi, että sama perehdyttäjä olisi tulokkaan kanssa koko perehdytyksen ajan, jotta jokainen päivä ei tuntuisi ensimmäiseltä, vaan voisi suunnitella mitä asioita opitaan minäkin päivänä. Perehdyttäjien toiveena olisi, että selkeytettäisiin esimiehen ja perehdyttäjän vastualueita, kuten kumman tehtävä on kertoa sairauspoissaoloista ilmoittamisista tai muista senkaltaisista käytännön asioista. Perehdyttäjät toivovat, että he voisivat valmistautua perehdyttämisyksikköön etukäteen ja saisivat mahdollisimman paljon tietoa tulokkaasta etukäteen. He kaipaavat tarkempia tietoja tulijan ammatillisesta taustasta, odotuksista, työsuhteen luonteesta ja kokemuksesta. Työyhteisöltä perehdyttäjät toivovat työrauhaa perehdyttämiseen, eli jos yksi nimetty perehdyttäjä opastaa työhön, hänen annetaan tehdä se kokonaisuutena. Kehittämissideana perehdyttäjät toivovat joustavuutta perehdytysjaksoon, jos tuntuu, että perehdytys ei ole riittävä, niin sitä voitaisiin jatkaa. Toivotaan myös, että olisi mahdollista kuunnella perehtyjää, hänen uusia ideoitaan ja kokemuksiaan. Perehdyttäjien mukaan olisi hyvä, jos olisi mahdollista vähän aikaa tutustua perehtyjän kanssa ennen työhön ryhtymistä. Palavereita toivottiin perehtymisen etenemisestä ja seurannasta. Perehdyttäjät toivovat palautetta myös perehdytyksen sujumisesta.

Perehtyjät eli uudet työntekijät toivoivat selkeämpää yleisperehdytystä, johon kuuluisi talon esittely, kuten eri rakennukset ja tilat sekä työkavereiden esittely. Haastattelussa ehdotettiin myös, että uusi työntekijä voisi tulla tervehtimään työyhteisöä jo ennen varsinaista aloituspäivää, jotta oltaisiin tuttuja keskenään.

Turvallisuusasioihin, kuten pelastussuunnitelma ja turvallisuuskävelyt toivottiin selkeää aikataulua ja sujuvuutta. Perehtyjien toiveena olisi kehittää perehdytyksestä laajempaa kokonaisuutta, jolloin opittavia asioita voisi opetella pidemmällä aikavälillä. Ehdotuksena oli priorisoida perehdytettäviä asioita, mitkä tulee opettaa heti ensimmäisellä viikolla ja mitkä seuraavien viikkojen aika. Perehtyjien kokemuksen mukaan uutta asiaa tulee ensimmäisinä päivinä paljon, ja tietotulva yhdistettynä jännitykseen uudesta työpaikasta aiheuttavat stressiä.

Perehtyjät toivovat myös, että heillä olisi yksi nimetty perehdyttäjä koko perehdytyksen ajan. He ehdottavat, että alku etenisi niin, että ensin tehdään yhtä vuoroa muutama päivä, sitten vaihdetaan seuraavaan, ei niin, että joka päivä on uudenlainen vuoro. Perehtyjät myös ehdottavat, että ensin pääsisi rauhassa tutustumaan keittiön avustaviin vuoroihin ja hitaammin kokkeihin vuoroihin, jolloin ensin pääsisi tutustumaan talon tapoihin, eikä olisi päävastuussa päivän lounaan valmistuksesta ja aikatauluista.

Tukimateriaaliksi ehdotettiin kansiota, josta voisi helposti tarkistaa työhön liittyviä askarruttavia asioita. Kansiossa asiat olisi hyvä olla yhtenä selkeänä kokonaisuutena, joka on helppolukuinen, ajantasainen, mutta ei liian pitkä. Työn aikataulutukseen kaivattiin lisää tukimateriaalia, erityisesti ruoanvalmistustehtävissä. Laitteisiin toivottiin lisää perehdytystä, kuten uunien monipuoliset toiminnot ja pesuohjelmat, padat, tiskikoneen pesu ja huolto, kahvinkeitin pesu ja huolto.

Yhteenvetona perehdytyksen nykytilasta voitaisiin sanoa, että perehdyttäjät ja perehtyjät ovat olleet pääsääntöisesti tyytyväisiä kokemukseensa perehdytyksestä ja perehdyttämisestä. Kehittämiskohteita löytyy ja niitä haastatteluissa tuotiin esiin. Perehdytys koettiin sekavana kummassakin haastattelyryhmässä. Haastatteluissa nousi toiveita perehdytyksen järjestämisestä. Hyväksi koettuja tapoja järjestää perehdytys, olisi valita yksi nimetty perehdyttäjä, useamman perehdyttäjän sijasta. Perehdytysjakson toivottiin myös etenevän rauhallisesti ja suunnitelmallisesti, esimerkiksi niin, että ensin tehdään perehdyttäjän kanssa yksi vuoro ja sitten muutama päivä samaa vuoroa, ennen kuin siirrytään seuraavaan työvuoroon. Uuden työntekijän tullessa taloon, on uusia muistettavia asioita paljon ja alun henkinen kuormitus on haasteellinen. Porrastamalla perehdytettävien asioiden työnopastusta, voitaisiin keventää stressintunnetta.

Perehdytyksen tulisi olla suunnitelmallista. Perehdyttämisen tueksi olemassa olevat materiaalit ovat joko jääneet käyttämättä tai materiaaleja on ollut eri paikoissa, eikä yhtä selkeää kokonaisuutta ole ollut. Materiaalien tulisi olla ajantasaisempia. Materiaaleiksi toivottiin

perehdytysopasta, josta olisi tukea perehdyttämisen aikana. Tarkistuslistan avulla voidaan varmistaa, että kaikki perehdytettävät asiat tulee opastettua. Seurantakeskusteluiden käyttöönotto nostettiin myös kehittämisideaksi.

4.3 Perehdytysopas toimeksiantajalle

Opinnäytetyön tuotoksena tehtiin toimeksiantajayritykselle perehdytysopas. Oppaassa on yleisperehdytys talon tavoista ja käytänteistä. Työnkuvat vaihtuvat tukipalvelutiimin sisällä ollen erilaiset keittiöhenkilökunnan ja siistijöiden välillä, muuten pohjaa voidaan käyttää ja päivittää koko tukipalvelutiimin hyödyksi. Perehdytysoppaan kehittämisessä hyödynnettiin teoriapohjan lisäksi haastateltavilta tulleita kehittämisideoita sekä vanhoja olemassa olevia perehdytysmateriaaleja. Olemassa olevista materiaaleista hyödynnettiin yleisperehdytykseen liittyviä ohjeistuksia.

Perehdytysopas päätettiin tehdä painettuna versiona, koska tukipalvelutiimissä työskentelevät työntekijät eivät käytä työssään tietokonetta aktiivisesti. Painetusta versiosta on yksinkertaista tarkistaa asioita työn ohessa ja siihen voi tehdä merkintöjä. Jokaiselle uudelle tulokkaalle tulostetaan uusi perehdytysopas.

Perehdytysoppaassa on muutamia kuvia havainnollistamassa palvelutalon aluetta ja rakennuksia. Oppaan väriteema mukailee palvelutalon teemavärejä, jotka toistuvat logossa ja otsikoinnin väreissä. Oppaassa on ensimmäisellä sivulla sisällysluettelo, joka helpottaa tiedon löytämistä. Opas tehtiin keräämällä jo olemassa olevia materiaaleja ja tietoa talon sisältä, haastatteluiden perusteilla saaduista ideoista sekä hakemalla teoreettisesta viitekehuksesta tietoa oppaan laatimiseksi.

Perehdytysoppaassa esitellään työnantaja, toimipisteet sekä yrityksen arvot. Sitten esitellään tiimi, johon työntekijä on tulossa ja kerrotaan esimerkiksi keittiön piirteistä ja toimintamallista. Tiimin esittelyyn kuuluu myös kortti tulevilta työkavereilta. Tukipalvelutiimin esittelyyn kuuluu lisäksi kuvaus esimiesten työnjaosta, jotta tulokkaan on helppo nähdä kenen puoleen kääntyä millaisissakin asioissa. Yhteystiedot työpaikalle sekä esimiehen yhteystiedot ovat selkeästi esillä perehdytysoppaassa. Oppaassa esitellään käytännön asioita, kuten avainasiat, pyhäköinti, ruokailut, tauot, lomat, työvuorot, työvuorotoiveet, palaverikäytännöt, palkanmaksu, sairastumisesta ilmoittamisen käytännöt, omavalvonta ja työsuojelutoimikunta. Oppaassa kerrotaan myös tulokkaalle perehdytysprosessin etenemisestä ja käytännöistä. Perehdyttäjät toivoivat selkeää tukimateriaalia, mistä voidaan tarkistaa askarruttavia asioita perehdytyksen kuluessa, mutta myös listaa, josta voidaan tarkistaa, onko kaikki asiat muistettu käydä läpi. Perehdytyksen tarkistuslista on luotu yleisperehdytyksen ja työnopastuksen osalta. Yleisperehdytyksen tarkistuslistalla käydään läpi yleiset asiat, kuten onko sairastumisista ja työterveyshuollosta keskusteltu perehdytyksessä. Myös turvallisuuteen liittyvien harjoitusten, kuten turvakävelyn suorittaminen, tarkistetaan perehdytyksen tarkistuslistassa.

Työnopastuksen tarkistuslistassa taas paneudutaan tarkemmin työnsuorittamiseen liittyvien taitojen oppimiseen. Tarkat työvuorokohtaiset työnkuvaukset kuuluvat perehdytysoppaaseen. Niiden sisältö vaihtelee tiimin mukaan ja sen mukaan, perehdytetäänkö vakituista työntekijää vai määräaikaiseen työsuhteeseen esimerkiksi kesätyöntekijää. Kesätyöntekijöille ei välttämättä perehdytetä kokon työtä, vaan he saattavat tehdä keittiötyöntekijän työtehtäviä, jolloin työnkuvat hieman muuttuvat.

Tarkistuslistan avulla varmistetaan, että tulokas on esimerkiksi oppinut vaadittavat siivoustehtävät, pesuaineiden käytön, uunien huollon, asiakaspalvelun, erityisruokavaliot, omavalvonnan tehtävät ja ruoanvalmistuksen perustehtävät, kuten aikataulutus ja saantomäärät. Tarkistuslistan tehtävänä on antaa perehtyjälle tarvittaessa lisää tukea kaipaamisissa asioissa ja huolehtia, ettei mikään tärkeä asia unohdu perehdytyksessä. Perehdytysuunnitelman mukaisesti esimies, perehdyttäjä ja perehtyjä keskustelevat perehdytyksestä työsuhteen alussa ja koeajan päättyessä, jolloin mahdollisiin epäkohtiin ja puutteisiin voidaan reagoida.

Valmis perehdytysopas tullaan ottamaan käyttöön perehdyttämisen tukivälineeksi palvelutalossa tukipalvelutiimin osalta. Toimeksiantaja on todennut oppaan tarpeelliseksi ja sopivaksi toimintaympäristöön. Perehdytysopasta tullaan testaamaan käytännössä seuraavan perehdytyksen yhteydessä. Perehdytysopas on helposti päivitettävissä, jotta ajan kuluessa sitä voidaan työstää eteenpäin toimintamallien muuttuessa. Perehdytysopas ei ole julkinen asiakirja, joten se ei ole raportin liitteenä.

5 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää perehdytysopas toimeksiantajayrityksen tarpeeseen. Tavoite oli luoda perehdytysopas tukimateriaaliksi perehdyttämiseksi. Perehdytysoppaan kehittämiseen hyödynnettiin teoriaperustan lisäksi teemahaastatteluita. Teemahaastattelujen avulla tutkittiin perehdyttäjien ja perehtyjien kokemuksia perehdytyksestä toimeksiantajayrityksessä. Haastattelujen tavoitteena oli saada kehittämisideoita perehdytysoppaaseen.

Työyhteisön on hyvä valmistautua uuden työntekijän tuloon. Työntekijöille on kerrottava mahdollisuuksien mukaan uudesta tulokkaasta. Työyhteisön olisi hyvä tietää kuka tulee, milloin ja mihin tehtävään. Millainen tausta ja työkokemus tulokkaalla on. (Kupias & Peltola 2009, 76.) Haastatteluissa ilmeni etenkin perehdyttäjien osalta toive voida valmistautua perehdyttämiseen tietämällä etukäteen enemmän tulokkaasta. Haastateltavat ottivat esille tarpeen tietää tulokkaan työkokemuksesta ja koulutuksesta, jotta osaavat paremmin suunnitella perehdytyksen etenemistä.

Perehdytysoppaan tarkoitus on olla tukimateriaali, josta voi tarkistaa perehdytyksessä tarvittavia asioita. Tukimateriaali esittelee työpaikan, työnantajan, yhteistyökumppanit,

toimenkuvat, käyttöohjeet, työhöjeet ja turvallisuusohjeet. Perehdytyksen aikana uutta asiaa tulee paljon, joten tukimateriaali helpottaa muistamista. (Työturvallisuuskeskus 2007, 6-7.) Haastatteluissa todettiin, että perehdytysoppaalle on tarvetta. Perehdyttäjät kaipaavat opasta, josta voivat tarkistaa, että muistavat ja opettavat oikein. Perehdyttäjät taas toivovat voivansa palata perehdytyksessä esiin tulleisiin asioihin vielä myöhemmin materiaalien avulla.

Perehdyttäjän rooli työpaikalla on toimia tulokkaan nimettynä perehdyttäjänä perehdytysjakson aikana. Nimetty perehdyttäjä valmistautuu perehdytykseen, tutustuu tulokkaaseen, osallistuu seurantakeskusteluihin, antaa palautetta ja opastaa työhön. (Kupias & Peltola 2009, 82-84.) Haastatteluissa nousi vahvasti esiin toive yhdestä perehdyttäjistä useamman vaihtuvan perehdyttäjän sijaan. Haastateltavien pyyntö yhdistyy teorian osuuteen perehdytyksen suunnitelmallisuudesta.

Haastattelujen tuloksena saatiin perehdyttäjiltä ja perehdytykseltä kuva perehdytyksen nykytilasta ja kehittämisideoita perehdytykseen. Perehdytysoppaan tekemisessä hyödynnettiin haastatteluista saatua aineistoa sekä teoriaperustaa. Tuotoksena oli perehdytysopas tukipalvelutiimin työntekijöille. Perehdytysopas voidaan ottaa käyttöön tukipalvelutiimin perehdytyksen tukimateriaalina. Opinnäytetyölle asetetut tavoitteet saavutettiin.

Lähteet

Painetut

Börman, J-E. 2014. Ylin 100 vuotta Ukkokotielämää. 2.painos. Turku: Föreningen Gubbhemmet i Åbo.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano.

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravitsemisalalla. 2. painos. Vantaa: Hansaprint Direct.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H., 2000. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18.painos. Porvoo: Bookwell.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttäminen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Työturvallisuuskeskus. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Nykypaino.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen- strateginen kilpailutekijä. 4. painos. Helsinki: Edita publishing.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. painos. Juva: Bookwell.

Österberg, M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 5. painos. Viro: Meedia Zone.

Sähköiset

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja opastus- ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 3.1.2020. https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua

Oikeusministeriö. 2019. Työturvallisuuslaki. Viitattu 3.1.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2002/20020738>

Parkinmäen palvelutalo. 2019a. Parkinmäen tarina. Viitattu 21.10.2019. <https://www.barkbacken.fi/fi/kuvia-ja-tarinoita#tarinoita>

Parkinmäen palvelutalo. 2019b. Hoiva-asuminen. Viitattu. 21.10.2019. <https://www.barkbacken.fi/fi/hoiva-asuminen>

Parkinmäen palvelutalo. 2019c. Senioriasuminen. Viitattu 21.10.2019. <https://www.barkbacken.fi/fi/senioriasuminen>

Parkinmäen palvelutalo. 2019. Tilapäisasuminen. Viitattu 21.10.2019. <https://www.barkbacken.fi/fi/tilapaisasuminen>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 12.4.2020. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3.html

Turun Sanomat. 2018. Ukkokodin laajennus läpi Turun valtuustossa. Viitattu 21.10.2019. <https://www.ts.fi/uutiset/paikalliset/3883531/Ukkokodin+laajennus+lapi+Turun+valtuustossa>

Työturvallisuuskeskus. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus- ennakoivaa työsuojausta. Viitattu 7.1.2020. https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojausta

Kuviot

Kuvio 1: Oppimiskukka (Kupias & Peltola 2009, 126)	12
Kuvio 2: Perehdytysprosessin kolme vaihetta (Kupias & Peltola 2009, 102)	16
Kuvio 3: Perehdytyksen seurannan sykli (Eklund 2018, 121)	17
Kuvio 4: Työnopastuksen viisi askelta (Työturvallisuuskeskus 2007, 15).....	18

Taulukot

Taulukko 1: Perehdytyksen tarkistuslista (Österberg 2015, 119-121)	20
--	----

Liitteet

Liite 1: Perehdyttäjien teemahaastattelun apukysymykset	35
Liite 2: Perehtyjien teemahaastattelun apukysymykset	36

Liite 1: Perehdyttäjien teemahaastattelun apukysymykset

- Nykytila
 - Miten koet perehdyttämisen toimineen kuluneen vuoden aikana?
 - Millaisia onnistumisia ja millaisia haasteita perehdytyksessä on ilmennyt?
- Kehittämissideat
 - Mitä kehitysideoita sinulla olisi perehdyttämisen suhteen?
 - Millaista tukea kaipaisit perehdyttämiseen?
- Perehdytysopas
 - Millaisista ”työkaluista” kokisit, että voisi olla apua perehdyttämisen tukena?
 - Mitä perehdytysoppaasta/kansiosta tulisi mielestäsi löytyä?

Liite 2: Perehtyjien teemahaastattelun apukysymykset

- Nykytila
 - Miten koet perehdytyksesi menneen kuluneen vuoden aikana? Vastasiko se odotuksiasi?
 - Millaista tukimateriaalia olet saanut perehdytyksen tueksi?
- Kehittämissideat
 - Millaisia kehitysideoita sinulla olisi perehdytykseen?
 - Oletko saanut muualla hyviä perehdytyskokemuksia, joita voitaisiin hyödyntää myös täällä?
- Perehdytysopas
 - Millaista tukimateriaalia mielestäsi tarvittaisiin perehdytyksen tueksi?
 - Millaisessa muodossa perehdytysoppaan tulisi olla?