

Rekrytoinnista perehdyttämiseen



Tradenomin tutkinnon opinnäytetyö

Liiketalouden koulutus

Syksy 2021

Hanna-Maria Uotila

Tämän opinnäytetyön tilaaja on Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy. Työn tarkoituksena on kuvata, millainen on osaamistarpeiden pohjalta kehitetty rekrytointi- ja perehdyttämisprosessi. Työn toiminnallisessa osassa kuvataan, miten toimeksiantajan rekrytointi- ja perehdyttämisprosessi etenee. Lisäksi toimeksiantajalle kehitetään perehdyttämiskansio.

Perehdyttämiskansiosta on tehty yrityksen toiveiden mukainen ja sitä on tavoitteena päivittää, sekä kehittää myös tulevaisuutta varten. Tarve kansiolle on yrityksellä suuri, koska uusi toimistovastaava on aloittamassa työssä ja vanha lähtemässä yrityksestä pois, eikä tällaista kansiota ole yrityksellä aiemmin ollut.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Tutkimusmenetelminä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Työssä käsitellään hyvän perehdyttämisen tapoja yleisellä tasolla ja Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy:n kannalta. Työ etenee tarpeen tunnistamisesta rekrytointiin ja jatkuu tiedon keräämisen kautta itse perehdyttämiseen ja lopputyön eli ohjekansion valmistumiseen. Tietoa kerättiin yrityksen entiseltä asiakaspalvelu- ja henkilöstövastaavalta, toimitusjohtajalta ja yrityksen tiedoista. Tutkimusmenetelmänä käytettiin pääasiassa havainnointia. Teoriaosuuden lähdemateriaalina käytettiin alan kirjallisuutta sekä lainsäädäntöä.

Opinnäytetyön tuloksena Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy saa käyttöönsä toimistotyöhön liittyvän perehdyttämiskansion ja osaamistarpeisiin pohjautuvan rekrytointi- ja perehdyttämisprosessin mallin. Kansio otettiin käyttöön välittömästi.

Avainsanat rekrytointi, perehdytys, prosessi

Sivut 29 sivua ja liitteitä 2 sivua

The client for this thesis was Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy. The purpose of the thesis was to describe the recruitment and induction process, developed, based on the level of competence needed at the client's workplace. The practical part of the thesis describes how the process of recruiting and orienting progresses in the company. In addition, an orientation folder was developed for the client.

The orientation folder was made in accordance with the company's wishes and the aim is to update it and develop it for the future. The need for the folder was great for the company, as the new office manager started at the workplace and the old one is leaving the company. The company has not had such a folder before.

The thesis was implemented as a practical thesis. Qualitative research was used as the research method. The work deals with ways of good orientation process, both in general and from the point of view of Taru Koskivuori Oy. The work progresses from identifying the need to recruiting and continues through the collection of information to the induction itself, as well as the completion of the final work, ie. the instruction folder. The information was collected from the company's former customer service and personnel manager, the CEO, and from the company's data. Observation was mainly used as the research method. The literature in the field and legislation were used as the source material for the theoretical part.

As a result of the thesis, Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy has access to an extensive orientation folder for office work, as well as for the orientation of the new office manager. The folder was taken into use immediately.

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja tarkoitus	1
1.2	Toimeksiantaja yritys Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy.....	2
2	Rekrytoinnista perehdyttämiseen	5
2.1	Henkilöstöjohtaminen ja henkilöstösuunnittelu	6
2.2	Rekrytointiprosessi.....	6
2.2.1	Yrityksen tarve osaamiselle.....	7
2.2.2	Työnkuvan suunnittelu.....	7
2.2.3	Hakijoiden valinta.....	8
2.3	Perehdytysprosessin eteneminen.....	9
2.3.1	Perehdyttämisen velvoite ja merkitys työnantajalle	10
2.3.2	Yritykseen tutustuminen ja työn aloittaminen	11
2.3.3	Työtehtävät ja toimenkuva	12
2.3.4	Harjoittelusta itsenäiseen työskentelyyn.....	12
2.3.5	Perehdyttämisen arviointi ja palaute.....	13
2.4	Hyvän perehdyttämisen ominaisuudet	13
3	Tutkimusmenetelmät	16
4	Rekrytointi ja perehdyttäminen Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy:llä.....	17
4.1	Lähtökohtia toimeksiantajayrityksen tarvitseman osaamisen suunnitteluun.....	18
4.2	Rekrytointi- ja perehdyttämisprosessin suunnittelu	19
4.2.1	Osaamistarpeen määrittely.....	20
4.2.2	Työnkuvan suunnittelu.....	21
4.3	Perehdyttämis kansion suunnittelu	22
4.3.1	Perehdyttämiskansion tavoite ja merkitys	24
4.3.2	Kansion sisältö.....	25
5	Johtopäätökset	27
	Lähteet.....	28

Liitteet

- Liite 1 Ohjekansion sisällysluettelo
- Liite 2 Aineistonhallintasuunnitelma

1 Johdanto

Työturvallisuuslaki määrittää, että työnantajalla on perehdyttämisvelvollisuus (Työturvallisuuslaki TTL 34§, 2002). Perehdyttäjänä voi toimia esimies tai hänen nimeämensä perehdyttäjä, joka soveltuu tehtävään. Työnantajan on perehdytettävä kaikki työntekijät yrityksessä, vaikka kyseessä olisi kesätyöntekijä tai pitkän poissaolon, kuten äitiysloman jälkeen töihin palaava työntekijä. Perehdytyksen laajuus voi vaihdella yrityksestä itsestään, työntekijän aiemmasta osaamisesta tai työnkuvasta riippuen.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan ajanjaksoa jolloin työntekijälle annetaan tarvittava tieto yrityksestä, sen toimintatavoista, tavoitteista sekä työntekijän työnkuvaan liittyvistä asioista siten, että työntekijä kykenee toteuttamaan työtänsä. Perehdyttämisprosessi alkaa jo rekrytointi vaiheesta. Jo hakemuksesta lähtien aletaan muodostamaan uudelle työntekijälle kuvaa yrityksestä ja haastattelussa tämä vahvistuu. Hyvällä perehdytyksellä pyritään lisäämään työn sujuvuutta, sekä työntekijän asettumista taloon. Hyvä perehdytys nostaa myös palvelutasoa, sekä tuo yrityksestä paremman kuvan. Kun työntekijällä on selkeä kuva yrityksen toiminnasta, tavoitteista, sekä ideologiasta, pystyy hän toteuttamaan sitä työssään paremmin.

Tämän työn tarkoituksena on kuvata, millainen on osaamistarpeiden pohjalta kehitetty rekrytointi- ja perehdyttämisprosessi. Työn toiminnallisessa osassa kuvataan, miten toimeksiantaja yrityksen Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy:n rekrytointi- ja perehdyttämisprosessi etenee. Lisäksi toimeksiantajalle kehitetään perehdyttämiskansio. Kansion tarkoituksena on olla työntekijälle työkalu, jota käyttää apuna niin perehdytyksessä kuin myöhemmin työssään. Tarve työlle syntyi yrityksen laajentuessa ja uuden henkilön aloittaessa. Työn tarkoitus on tukea uuden työntekijän perehdyttämistä ja olla työkaluna työn ohessa.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy:lle selkeä ja helpokäyttöinen ohjekirja, perehdyttämisen sekä työskentelyn apuvälineeksi ja samalla

kehittää työhyvinvointia. Oikeanlainen perehdyttäminen on tärkeä osa työyhteisön sekä yksilön työhyvinvointia. Hyvään perehdytykseen kuuluu työntekijän työnkuvaan ja työtehtäviin perehdyttämisen lisäksi tämän sopeuttaminen työyhteisöön. Työturvallisuuslaki määrittää perehdyttämisen tarpeen työpaikalla niin työtehtäviin kuin työyhteisöön. Koska työn on tarkoitus olla auttamassa uutta työntekijää Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy:llä, otettiin uusi työntekijä mukaan kansion sisällön kehittämiseen. Ohjekansio rakennetaan valmiiksi pääkohdittain siten, että sieltä löytyvät kaikki tarvittava tieto valmiiksi. Kun uusi työntekijä aloittaa ja perehdytys alkaa, käydään kansio läpi kohta kohdalta. Näin perehdytettävä saa itse muovata ohjekansion sisältöä, sanavalintoja sekä välilehtien rakennevalintoja ja lisätä itselleen tärkeäksi kokemiaan ohjeita. Näin kansio tukee uuden työntekijän tarpeita parhaiten.

Ohjekansio päädyttiin toteuttamaan OneNote -alustalle, sen helpon jaettavuuden sekä muokattavuuden vuoksi. Työkirja voi olla samanaikaisesti auki useammalla koneella, ja siihen pystyy tekemään muutoksia tarpeen mukaan helposti myös jatkossa. Kansioon lisättiin myös osio, jossa on ajankohtaiset työtehtävissä muistettavat asiat. Niiden tarkoitus on olla tukena, etenkin alussa, mutta myös myöhemmässä vaiheessa.

Työ toteutetaan toimeksiantaja yrityksen vaatimusten ja toiveiden mukaisesti. Työ on tarkoitus ottaa käyttöön yrityksessä pysyvästi. Sitä on tarkoitus käyttää niin työn suunnittelussa kuin tulevilla perehdytystilanteissa. Työ sisältää tietoa yrityksestä, jota se ei halua jakaa julkisesti, joten osa työstä on vain yrityksen käyttöön.

1.2 Toimeksiantaja yritys Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy

Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy on vuonna 2007 sairaanhoitaja Taru Koskivuoren perustama yritys. Koskivuori perusti toiminimen havaittuaan tarpeen sydämelliselle hoivatyölle. Hänen ideologia perustuu siihen, että se mitä ikäihmiset ja muut apua tarvitsevat kaipaavat todellisuudessa terveydellisen avun lisäksi, on aika, todellinen kohtaaminen ja sydämellinen apu.

Pian asiakkaita oli jo sen verran, että hänen resurssinsa eivät riittäneet. Koskivuori palkkasi lisäksi muita sydämellisiä hoitajia ja niin yritys jatkoi kasvua. Vuonna 2016 toiminimi muuttui osakeyhtiöksi. Vuonna 2018 yrityksen perustaja Taru Koskivuori siirtyi eläkkeelle ja yrityksen omistus siirtyi hänen pojallensa Roope Jokiselle. Koskivuori jatkoi työskentelyä yrityksessä kuitenkin osa-aikaisena. Hänen tavoitteenaan on laajentaa yrityksen toimintaa Hämeenkyröön, johon on tarkoitus tulla toinen toimipiste. Vuonna 2018 yrityksessä työskenteli noin kymmenen hoitajaa/sairaanhoitajaa.

Yrityksessä työskentelee tällä hetkellä lähes 30 hoitajaa/sairaanhoitajaa ja kaksi toimistohenkilöä. Myös palvelunkuva on laajentunut. Lisänä palveluihin on tullut mm. verinäytteenotto, joka onnistuu myös asiakkaan kotona. Yrityksen tavoitteena on pystyä auttamaan yhdestä puhelinnumerosta asiakasta kaikissa hänen tarpeissaan. Yrityksen toimisto sijaitsee Kangasalan keskustassa. Toimistolta löytyy toimitusjohtajan ja toimistohenkilöiden työhuoneet, laboratorio vastaanotto sekä yhteistyöyrityksen lääkäritilat. Toimisto sijaitsee lähellä keskustan vanhainkotiä ja senioriasuntoja, eli toimisto toimii myös mainoksena ohikulkijoille.

Hoivapalvelussa on otettu käyttöön kirjaamisjärjestelmä NurseBuddy vuonna 2019. Järjestelmään kerätään kotikäyntien tiedot kuten kesto, työtehtävät, erityishuomiot, sekä tulevat käynnit. Järjestelmä toimii tuntipalkkojen laskennan pohjana ja asiakkailta laskutettavien tuntien seurantavälineenä. Järjestelmästä on tarkoitus tehdä integraatio kirjanpito- ja laskutusjärjestelmä Talenomiin, jolloin laskutus ja palkanlaskenta toimivat tulevaisuudessa automaattisesti. Tällä hetkellä laskutus ja palkkojen kirjaaminen tehdään käsin.

Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy:n liikevaihto ja tilikauden tulos ovat kasvaneet vuodesta toiseen. Liikevaihto vuonna 2017 oli 358 000 euroa, mutta tilikauden tappio oli 46 000 euroa. Vuonna 2019 liikevaihto nousi 445 000 euroon ja tilikauden tulos oli 24 000 euroa. Vuoden ajan vaikuttanut koronaepidemia on lisännyt hoitoalan kysyntää. Mutta siivouksien, lastenhoidon ja seurapalveluiden kysyntä koronaepidemian vuoksi on vähentynyt, ihmisten alettua varovaisiksi ottamaan kotiinsa apuja muutoin kuin välttämättömissä tapauksissa. Myöskään hoitokotien käynnit eivät toteutuneet

koronaepidemian alussa, sillä vierailut myös yksityisiltä hoiva-alan työntekijöiltä kiellettiin.
Koronaepidemian rauhoituttua ovat käynnit jatkuneet normaalisti.

2 Rekrytoinnista perehdyttämiseen

Uuden työntekijän palkkaamisprosessi alkaa rekrytoinnista ja päättyy perehdytykseen. Hyvään perehdyttämiseen mahtuu paljon erilaisia vaiheita. Perehdytyksen tärkeys on helppo muistaa kun puhutaan rekrytoinnista ja suunnitellaan sitä. Usein jos toteutuksessa ei ole otettu huomioon perehdyttäjien omia tehtäviä ja kiireitä, unohtuu perehdyttämisen tärkeys ja asioita aletaan helposti nopeuttamaan.

Usein etenkin isojen yritysten kohdalla perehdytys saattaa epäonnistua siinä kohtaa, kun perehdytyksen eri osat jaetaan eri henkilöille. Perehdyttäjien tulisi suunnitella yhdessä, mitä kukin opastaa tarkemmin ja huolehtia yhdenmukaisuudesta. Perehdyttäjän tulisi myös tarkistaa, että kaikki asiat varmasti tulevat kerrottua uudelle työntekijälle. Tästä syystä Luodon neuvo valita perehdytykselle vain yksi selkeä projektin omistaja, on erittäin hyvä idea. Kun asiasta huolehtii vain yksi henkilö, on hänellä tiedossaan kaikki mitä uudelle henkilölle on jo kerrottu ja mitä on vielä kertomatta (Luoto, 2012). Lisäksi kun perehdyttäjä tulee tutuksi, saattaa se madaltaa uuden työntekijän kynnystä kysyä perehdyttäjältä lisätietoa.

Pelkkä työympäristön ja työyhteisön esittely uudelle työntekijöille eivät kuitenkaan riitä. Työterveyslaitoksen artikkelin ja Luodon blogikirjoituksen mukaan on tärkeä muistaa ilmoittaa uudesta työntekijästä työyhteisölle ajoissa, sekä esitellä myös uusi työntekijä huolellisesti koko työyhteisölle (Luoto, 2012; Nykänen, 2014). Uudella työntekijällä on yleensä halu tietää minkälaisessa työyhteisössä hän tulee työskentelemään, sekä keiden kanssa tulee viettämään aikaa työpäivänsä aikana. Samalla tavalla myös työntekijöitä kiinnostaa millainen heillä aloittava uusi työntekijä on. Mitä aikaisemmassa vaiheessa ja paremmin uusi henkilö esitellään työyhteisölle ja päinvastoin, sitä vähemmän se jättää aikaa spekulatioille ja näin tutustuminen on usein sujuvampaa. Tämä vähentää myös työpaikkakiusaamisen riskiä.

2.1 Henkilöstöjohtaminen ja henkilöstösuunnittelu

Henkilöstöjohtamiseen liittyy monia asioita, joita ei osata edes ajatella siihen liittyvän. Voisi melkein sanoa, että henkilöstöjohtaminen liittyy kaikkeen yrityksessä. "Jokaisen liiketoimintaa koskevan päätöksen yhteydessä on tärkeää miettiä, mitä osaamista siihen tarvitaan, miten osaaminen varmistetaan, miten suoriutumista johdetaan ja mitkä ovat palkitsemisen periaatteet." Näin toteaa Varsinais-Suomen Yrittäjien blogikirjoittaja Sinikka Leino blogissaan "Hyvä henkilöstöjohtaminen on yrityksen kilpailutekijä" (Leino, 2019).

Henkilöstöjohtaminen on tärkeässä roolissa alkaen siitä hetkestä, kun yritys tarvitsee työntekijöitä. Henkilöstöjohtamiseen liittyy työntarpeen arviointi, työntekijän osaamisvaatimusten arviointi, työhyvinvoinnista huolehtiminen, asiakastyytyväisyydestä huolehtiminen ja monet muut pieneltä vaikuttavat tekijät, jotka todellisuudessa ovat avainasemassa yrityksen toimivuutta ja imagoa rakennettaessa.

Jotta yritys toimisi parhaalla mahdollisella tavalla, on henkilöstösuunnittelu avainasemassa. Yrityksellä tulee olla tarpeeksi osaavaa henkilökuntaa, hyvät työolosuhteet ja heidän tulee pystyä tarjoamaan ammattitaitoista ja hyvää palvelua. Näistä kaikista vastaa henkilöstöjohtaja tai -johtajat.

2.2 Rekrytointiprosessi

Uuden työntekijän hankinta alkaa rekrytoinnista. Rekrytointi ei ole pelkästään hakemuksen lähetys, haastattelu ja valinta, vaan siihen sisältyy lukuisia osuuksia. Kaikki lähtee kuitenkin liikkeelle tarpeesta saada uusi työntekijä johonkin työnkuvaan. Aluksi selvitetään, mitä uuden henkilön työnkuvaan tulisi kuulumaan ja mitä häneltä tullaan vaatimaan. Vasta kun nämä ovat selvillä, voidaan tehdä hakemus.

Hakemuksen tulee olla selkeä ja siitä tulee ilmetä mitä uudelta työntekijältä vaaditaan ja mikä hänen työnkuvansa tulisi olemaan. Hakemus on mahdollisesti ensimmäinen asia, minkä uusi työntekijä yrityksestä näkee. Tästä syystä hakemuksen muodollisuus sekä siitä syntyvä vaikutelma ovat erittäin tärkeitä. Sama asia pätee työnhakijan tekemään hakemukseen.

Ensivaikutelma syntyy jo hakemuksesta, haastattelu vain syventää sitä. Jos työnhakijan hakemuksesta välittyy esimerkiksi laiska kuva, saattaa se jäädä vaikutelmaksi hyvästä haastattelukuvasta huolimatta. Vasta kun työntekijä on palkattu ja hän on päässyt toimimaan tehtävissään, nähdään hänen todellinen arvonsa sekä luonteensa.

2.2.1 Yrityksen tarve osaamiselle

Rekrytoinnin lähtökohta on yrityksen tarve tietyille osaamiselle, jota yritys sillä hetkellä tarvitsee. Tarve voi syntyä jos sen hetkinen työntekijä on poistumasta tehtävistään, tai jos yritys laajenee ja tarvitsee lisää työntekijöitä. Uutta työntekijää rekrytoidessa yrityksen tulee pohtia mikä on tärkeintä, korkea tasoinen osaaminen vai pienet kustannukset. Osaamista ei ole vain koulutus, vaan lisäksi myös kokemus ja luonnollinen osaaminen eli persoonallisuudesta tuleva hyvä piirre. Kokemuksesta sekä koulutuksesta joutuu usein maksamaan enemmän kuin luontaisesta taidosta. Rekrytointia suunniteltaessa täytyy yrityksen punnita kuinka paljon se on valmis maksamaan osaamisesta. Mitä vaativampi työnkuva on, sitä enemmän osaamista arvostetaan.

Yrityksen maine syntyy työntekijöiden osaamisesta. Jos yrityksessä työskentelee ammattitaitoisia työntekijöitä, sujuu palvelukin sujuvammin ja on ammattimaisempaa. Ammattimaisuus on asia jota asiakkaat arvostavat. Esimerkiksi liikkeeseen meneminen jossa asiakasta odottaa siististi pukeutunut, kohtelias, asiansa osaava ja iloinen henkilökunta, luo miellyttävän asiakaskokemuksen. Toisin kun liikkeeseen astuminen jossa henkilökunta ei ole tietoinen tuotteistansa, asiakaspalvelijalla on risaiset vaatteet, rasvainen tukka, eikä kukaan tervehti iloisesti. On kuitenkin myös aloja, joissa näillä asioilla ei ole merkitystä. Tällöin todennäköisesti osaamisen tarve painottuu enemmän koulutuksen ja aiemman osaamisen puoleen kuin olemukseen tai kohtaamisen taitoihin.

2.2.2 Työnkuvan suunnittelu

Henkilöstöä palkatessa on yrityksellä usein alustava tieto mitä uudelta työntekijältä tullaan vaatimaan, eli mitä työtehtävää varten uusi työntekijä yritykseen tulee. Koska työnhakijat ovat kaikki erilaisia, on tärkeä huomioida mitkä ovat hänen parhaimmat ominaisuudet joita

yritys tarvitsee ja mitkä piirteet auttavat häntä olemaan hyvä juuri tässä työtehtävässä. Kun työhön palkataan siihen sopiva henkilö, viihtyy hän paremmin ja on hänellä enemmän annettavaa yritykselle kuin hätiköidysti palkatulla väärässä tehtävässä olevalla henkilöllä.

Tekemällä huolellinen tarvekartoitus vältetään vääränlaisen henkilön palkkaaminen. Experiksen blogissa rekrytointin tärkeimmäksi sekä kriittisimmäksi vaiheeksi sanotaankin profiilin määrittämistä (Experis , 7.1.2020). Sanonta hyvin suunniteltu on puoliksi tehty, koskee siis myös rekrytointiprosessia ja perehdyttämistä. Blogissa kehoitetaan myös pohtimaan etukäteen halutaanko valmis tekijä vai haetaanko oppimiskykyistä kandidaattia.

Työnkuvan muodostamisessa on hyvä pohtia, onko työtehtävässä tällä hetkellä jo joku joka on jäämässä pois, vai onko työnkuva täysin uusi. Jos työnkuva on jo niin sanotusti valmis, eli siinä toimii toinen henkilö tällähetkellä, on hyvä käydä tämän työntekijän kanssa läpi onko työnkuva ollut hänestä sopiva vai olisiko hänellä siihen kehitysideoita. Entisen työntekijän antamat kehitysideat on hyvä ottaa huomioon kun työnkuvaa suunnitellaan. Tämä ei tarkoita, että työnkuvaa tulisi välttämättä muuttaa jos uskotaan, että uudella työntekijällä on erilainen osaaminen tai kokemus annettavana. Jos työnkuva on täysin uusi, on tärkeä pohtia ryhmässä miten työnkuvasta ei tule liian raskas yhdelle henkilölle tai vastaavasti myöskään liian kevyt. Jos suunnittelun tekee vain yksi henkilö, on hyvä kysyä toisilta myös mielipidettä työnkuvasta. Vaikka työnkuvan suunnittelija olisi kuinka tietoinen siihen tarvittavasta osaamisesta, näkee ulkopuolinen sen aina eri näkökulmasta ja saattaa tuoda esiin jotakin mitä ei itse ole huomannut.

2.2.3 Hakijoiden valinta

Haastatteluvaiheessa karsitaan hakijoista hakemusten perusteella parhaat ehdokkaat, jotka kutsutaan haastatteluun. Lopuille ilmoitetaan, että valinta ei valitettavasti osunut heihin tälläkertaa. Vastausta odottamaan jättäminen on epäkohteliasta. Hakemuksiin perehtyminen huolellisesti ajan kanssa on hyvä ja ainoa keino tutustua hakijoihin ennen haastatteluja. Jos hakijoita tulee paljon, ei kaikkia voida valita haastateltavaksi. Valinta tehdään hakemusten perusteella. Siksi jokaiselle hakemukselle tulee antaa sama mahdollisuus ja aika. Sen lisäksi, että on kohteliasta lukea hakijan hakemus huolellisesti,

osoittaa se myös mahdolliselle uudelle työntekijälle, että hänen hakemuksensa on todella luettu ja tämä tuo arvostuksen tunnetta. Työntekijä joka tuntee, että häntä arvostetaan ja hänestä ollaan kiinnostuneita, antaa todennäköisemmin suuremman työpanoksen ja sitoutuu helpommin yritykseen.

Haastattelut kuten kaikki muukin prosessissa, tulee aikatauluttaa ja suunnitella mahdollisimman hyvin etukäteen. Haastateltavista käydään rekrytointiryhmän kanssa keskustelu, jossa pohditaan mitä kysymyksiä halutaan kysyä haastattelussa. Näin haastatteluhetkestä saadaan paras hyöty ja vastaukset haluttuihin kysymyksiin, jotka vaikuttavat päätöksen tekoon. Haastattelussa esitettyjen kysymysten tulee olla työnkuvan kannalta olennaisia. Jos kysymys ei vaikuta valintaan, tulisi se jättää kysymättä, näin todetaan Experiksen blogissa ”Rekrytointiprosessin vaiheet – 11 askelta tehokkaaseen rekrytointiin” (Experis, 2020).

Haastatteluiden jälkeen kokoonnutaan rekrytointiryhmän kanssa uudelleen tekemään valinta. Valinnan tekemiselle tulee varata tarpeeksi aikaa. On myös hyvä huomioida, että paikka jossa keskustelu käydään on rauhallinen, eikä tilanteessa ole jatkuvia häiriötekijöitä. On hyvä pohtia kuinka tärkeästä valinnasta on kyse ja muistaa, että tämä valinta vaikuttaa yrityksen tulevaisuuteen joko hyvällä tai pahalla. Siksi on priorisoitava antaako hetken ajastansa tälle pohdinnalle sekä siihen syventymiselle ja palaa myöhemmin asioihin, jotka eivät ole sillä hetkellä kriittisiä.

2.3 Perehdytysprosessin eteneminen

Kun valinta on tehty, alkaa perehdyttäminen. Perehdyttäminen tarkoittaa uuden tai työtehtävää vaihtavan työntekijän opastusta uuteen tehtäväänsä. Se on prosessi, joka pyritään suunnittelemaan mahdollisimman hyväksi ennen toteutusta, mutta joka toteutuksen aikana saattaa muuttua radikaalistikin. Perehdyttäminen perustuu säädöksiin sekä lakiin uuden henkilön perehdyttämisestä ja työhön ohjauksesta. Perehdyttäminen on pitkäkestoista ja sen tulisi jatkua koko työuran ajan. Perehdyttäminen tulee toteuttaa suunnitelmallisesti sekä yksilöllisesti, työtehtävä sekä työntekijä huomioiden. Jokaisella yrityksellä on erilaiset tarpeet perehdyttämiselle ja sen toteuttamiselle käytännössä.

Tavoitteena on saada uusi työntekijä mahdollisimman nopeasti sisäistämään yrityksen tavoitteet sekä toimintamallit. Hyvä perehdyttäminen nopeuttaa ja tehostaa uutta tai yrityksen sisällä siirtynyttä työntekijää saavuttamaan nopeammin hyvän osaamistason sekä tehokkuuden. Tämä hyödyttää sekä yritystä, että työntekijää itseään. Myös työsopimuslain yleisvelvoite velvoittaa työnantajaa mahdollistamaan työntekijän suoriutumisen työtehtävistään, myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä, tai työmenetelmiä muutettaessa (Työsopimuslaki 2001/55). Työturvallisuuskeskuksen perehdytyslista (Katso kuva1) on hyvä tiivistetty versio siitä mitä kaikkia vaiheita perehdytyksessä tulisi käydä läpi, jotta se onnistuisi mahdollisimman hyvin tuloksin.



Kuva 1. Suunnitelmallisen perehdytysprosessin eteneminen. (Nykänen,2013-2014)

2.3.1 Perehdyttämisen velvoite ja merkitys työnantajalle

Hyvä perehdyttäminen sitouttaa uutta työntekijää, koska hyvä perehdytys luo tyytyväisyyden tunnetta sekä motivaatiota (Tampereen Kaupunki, n.d., s.6-7). On tärkeä

muistaa ketä varten perehdytys on. Se ei hyödytä vain uutta työntekijää, vaan myös yritystä itseään. Hyvästä perehdyttämisestä hyötyvät siis kaikki. Työntekijä saa motivaatiota, tukea ja arvostuksen tunnetta. Yritys puolestaan motivoituneen ja yrityksen arvomaailman tuntevan työntekijän. Usein perehdyttäminen saatetaan unohtaa kiireen keskellä, tai muun tekosyyin varjolla, kun ei tiedosteta sen hyötyjä.

Perehdytystä suunniteltaessa tulee erinäiset toimintatavat, työntekijöiden edut ja vastuut kirjattua ylös. Koska työ on ihmisille useimmiten vain keino ansaita rahaa ja saada erinäisiä etuuksia, on perehdyttämisen yhteydessä selkeästi kerrotut edut sekä työntekijää sitouttavia että motivoivia tekijöitä. Jos yritys käyttää etuja keinona motivoida työntekijöitä, mutta unohtaa niistä tiedottaa uutta työntekijää, jäävät ne vailla toivottua hyötyä.

Yrityksen työntekijät ovat yrityksen käyntikortteja niin hyvässä kuin pahassa (Milicevic, 2014). Melkein kaikki yrittäminen perustuu jonkin palvelun tarjontaan, tavaran myymiseen, vuokraamiseen tai muunlaiseen vaihtokauppaan. Tästä syystä tarvitaan aina asiakaskunta. Se kuinka yrityksessä asiat toimivat sisäisesti, heijastuu myös ulospäin ja vaikuttaa asiakkaiden ostopäätöksiin. Kun ihmiset tekevät minkälaisia hankintoja tahansa, vaikuttaa niihin yleisimmin kolme tärkeintä asiaa, hinta, laatu ja niiden keskinäinen suhde. Laatua pystytään luomaan tavaran ja palvelun laadukkuuden lisäksi asiakaspalvelulla, jonka toteuttaa yrityksen työntekijä. Tämän vuoksi uuden henkilön työnkuvaan liittyessä miltään osiin asiakaskohtaamiseen, on perehdyttämisessä tärkeää käydä läpi asiakaspalvelun keskeiset asiat.

2.3.2 Yritykseen tutustuminen ja työn aloittaminen

Perehtymisen ensimmäinen vaihe on yrityksen esittelemineen uudelle työntekijälle, sekä uuden työntekijän esittely työyhteisölle. Työntekijän tulee työssään noudattaa yrityksen sisäisiä malleja, sekä toimia yrityksen arvojen ja vaatimusten mukaisesti. Jotta työntekijä voi työssään noudattaa yrityksen toimintamalleja sekä periaatteita, tulee hänen olla niistä tietoinen. Tästä syystä on tärkeää antaa uuden työntekijän tutustua rauhassa yritykseen ja

uuteen työyhteisöön. Rekrytointi, sekä perehdytysprosessissa käytetty aika palkitsee itsensä usein moninkertaisesti tulevaisuudessa.

Yrityksissä tulisi olla myös perehdytyskansio, joka on kaikkien saatavilla. Perehdytyskansiossa tulee olla tieto yrityksen toimintamalleista sekä tavoista ja periaatteista. Uuden työntekijän on hyvä olla myös itse aktiivinen hakemaan tietoa yrityksestä, sekä kirjoittamaan itsellensä muistiinpanoja perehdytyksestä. Omat muistiinpanot perehdytyksen ajalta helpottavat uutta työntekijää, kun hän aloittaa töiden tekemisen itsenäisesti.

2.3.3 Työtehtävät ja toimenkuva

Kun työympäristö ja työyhteisö ovat uudelle työntekijälle esitelty, kerrotaan hänelle hänen omat työtehtävät sekä toimenkuva tarkemmin. Työtehtäviä esiteltäessä on tärkeää edetä järjestelmällisesti ja rauhallisesti, jotta uusi työntekijä pysyy mukana. Tässä kohtaa on hyvä muistaa, että vaikka työtehtävät ja toimintamalli ovat perehdyttäjälle tuttuja, ovat ne perehdytettävälle aivan uusia asioita. Työtehtävistä sekä toimenkuvasta kerrottaessa, on hyvä kertoa myös mitä perehdytettävältä odotetaan. Odotuksista kerrottaessa on hyvä osata myös tulkita henkilöä ja selvittää minkälaista keskustelua tavoitteista juuri hän tarvitsee. Mitä enemmän keskustelu mukautuu työntekijän mukaan, sitä tehokkaampi se on.

2.3.4 Harjoittelusta itsenäiseen työskentelyyn

Kun työtehtävät on selvitetty teoriassa, tulee ne näyttää myös käytännössä. Paras tilanne olisi se, jos perehdytettävä saisi ensin seurata sivusta toisen tekemistä ja tämän jälkeen tehdä itse, niin että perehdyttäjä on ohjeistamassa vieressä. Kun perehtyjä saa mahdollisuuden kokeilla työskentelyä niin, että työskentelyyn puututaan ainoastaan jos hän on tekemässä väärin tai hän itse kysyy apua, on työntekijä nopeammin valmis itsenäiseen työskentelyyn. Asioiden tekeminen itse on paras keino oppia ja sisäistää, mutta ennenkuin asiat ovat täysin hallinnassa tarvitaan vierelle valvoja, joka ohjeistaa ja opastaa. Perehdyttämisessä on tärkeä muistaa, että vaikka asiat saisi itse tekemällä puolet nopeammin valmiiksi, niin se ei kehitä ketään. Pitkällä tähtäimellä tämä on kuitenkin tehokkaampaa työskentelyä, koska tällä tavoin perehtyjä tarvitsee tukea lyhyemmän aikaa.

Näin perehdyttäjä pääsee nopeammin keskittymään omaan työhönsä ja perehtyjän työnjälki on todennäköisesti parempaa.

2.3.5 Perehdyttämisen arviointi ja palaute

Kun perehdyttäminen on suoritettu, tulee perehdyttäjän sekä perehdytettävän käydä palautekeskustelu. Keskustelussa käydään läpi koko perehdytysprosessi molempien näkökulmasta. Perehdytettävä antaa palautetta, kuinka hyvin perehdytysprosessi hänen mielestään onnistui. Kuinka sujuvaa se oli ja mitä kehitysideoita hänellä olisi mahdollisesti tulevaisuutta varten. Perehdyttäjä vuorostaan voi kertoa kuinka uusi perehdytettävä on hänen mielestään onnistunut ja mitkä ovat asioita joihin voisi vielä kiinnittää huomiota.

Työntekijän kanssa on myös hyvä keskustella mitkä ovat hänen toiveet, sekä tavoitteet tulevaisuutta varten. Näitä keskusteluja jatketaan kehityskeskusteluissa vuosien varrella. Kun perehdytysvaihe toteutetaan huolellisesti ja keskustelua kehitystavoitteista sekä työnsuajumisesta ylläpidetään, luo yritys työntekijälle turvallisen ja kehittävän työympäristön, jossa työntekijä viihtyy ja johon työntekijä haluaa panostaa.

2.4 Hyvän perehdyttämisen ominaisuudet

Jokaisessa yrityksessä on jonkinlainen perehdytys, tosin huonoimmillaan se voi tarkoittaa oman työpisteen osoittamista sekä pikakertausta työtehtävistä. On yrityksen johdon tehtävä huolehtia, että perehdytys on riittävä. Perehdyttämistä on yhtä monenlaista kun on yrityksiäkin ja niin on myös hyvän perehdyttämisen malleja. Jokaisen perehdyttäjän tulisi tutustua erilaisiin malleihin ja valikoida jokaisesta parhaat puolet omaan malliinsa.

”Työsuhteen alettua perehdytyksen tavoitteena ei ole vain välittää tietoa, vaan virittää halu ja oikeanlainen tunnelma työskentelyyn yrityksessä sekä antaa tulijalle isompi kuva organisaation tarkoituksesta ja siitä, mikä sille on tärkeää” (Luoto, 2012). Luodon malli perustuu hänen omien sanojensa mukaan hänen kokemuksiinsa toimitusjohtajana ja valmentajana, sekä lukemaansa kirjallisuuteen aiheesta. Luodon mallissa painotetaan näkemään työntekijät yrityksen osaajina, joiden kiinnostus työhön tulee säilyttää, jottei se

ala laskemaan työsopimuksen allekirjoittamisen jälkeen, jonka Luoto kertoo olevan työntekijän motivaation yleinen huippukohta. Kun työntekijä allekirjoittaa työsopimusta, on hänellä odotukset työpaikasta yleensä korkealla, ainakin jos työ on työntekijän haluama työ. Allekirjoittamisen jälkeen työntekijä alkaa osoittamaan omaa osaamistaan. Mitä paremmin uusi työntekijä tuntee osaavansa oman työnsä, sen motivoituneempi hän yleensä on myös kehittämään itseänsä siinä. Tästäkin syystä hyvä perehdytys on tärkeää. Kun perehdytykseen on panostettu, on uudella työntekijällä paremmat mahdollisuudet oppia oma työnsä nopeammin ja paremmin, ja näin motivaatio säilyy pidempään. Työsuhteen alussa työntekijällä ei ole vielä kiintymystä työpaikkaansa, ja hänen on helpompi irtisanoutua jos hän ei koe työtehtäviään mielenkiintoiseksi.

Sitoutuneen ja hyvän työntekijän saamiseksi yrityksen on osoitettava työntekijälle syy pysyä ja kehittyä työssään. Yleisiä tekijöitä tässä ovat esimiehen läsnäolo ja arvostuksen tunne. Tämän tunteen rakentaminen alkaa jo haastattelusta ja painottuu perehdytysjaksolla. Vaikka esimiestä ei tarvittaisikaan perehdyttämisessä, on silti tärkeää, että hän tutustuu uuteen työntekijään, luodakseen näin inhimillisen kuvan yrityksen johdosta. Mitä paremmin työntekijä yrityksen tuntee, sen sitoutuneempi hän on. Jo pikainen kysymys työntekijältä, kuten mitä hän teki viikonloppuna, tai mitä hänelle kuuluu, saavat työntekijän tuntemaan, että esimies on kiinnostunut hänestä työntekijänä. Kun työntekijä tuntee, että esimiestä kiinnostaa, on työntekijällä enemmän motivaatiota tehdä työnsä hyvin, jotta esimies näkisi hänet hyvänä työntekijänä. Jos esimiehen ja työntekijän välillä on kitkaa, vaikuttaa se useissa tapauksissa myös työhön.

Arvostamisen tunnetta luo myös perehdytyksen huolellinen suunnittelu etukäteen. Kun perehdytysprosessi on suunniteltu alusta loppuun huolellisesti, osoittaa se työntekijälle, että työnantaja tai esimies on panostanut juuri hänen aloittamiseensa yrityksessä. Se on siis vähintäänkin yhtä tärkeää kuin miten työntekijä huomioidaan työpaikalla.

Työturvallisuuskeskuksen mallissa (kuva 2) on eriteltyä hyvin kaikki tärkeimmät asiat ytimekkäästi. Tästä mallista painottuu etenkin työntekijän ääneen ohjaamisen ja itsetekemisen tärkeys. Perehdytysprosessin pistäminen etappeihin helpottaa etenemisen seuraamista. Tämä voi auttaa työntekijää myös antamaan itsellensä lupa olla vasta oppimassa kun on menossa opetusvaihe, ja kokeilemaan rohkeasti kun ollaan

perehdytysvaiheessa. Myös itsearviointi on erittäin tärkeä taito haluttaessa kehittyä. Kun uutta työntekijää kannustetaan itsearviointiin, ja samalla opetetaan myös sen tärkeys, on todennäköisempää, että työntekijä arvioi itseään itsekseen myös tulevaisuudessa. Tämä parantaa niin työntekijän työiihtyvyyttä, halua kehittyä, sekä mahdollisesti halua edetä urallaan. Nämä ovat työnantajan usein työntekijästä toivomia piirteitä.



Kuva2, Viiden askeleen menetelmä (Työturvallisuuskeskus, 2013)

3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyön tuotteena on perehdytyskansio uuden työntekijän avuksi. Koska olen itse toiminut toimeksiantaja yrityksen asiakaspalvelu- ja henkilöstövastaavana, on tietolähteenä oma tietämykseni, sekä yrityksen omistajan haastattelut. Tietopohja perehdyttämiselle tulee kirjallisuudesta, aiemmista perehdytyskokemuksista ja haastatteluista.

Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla ohje, ohjeistus tai perehdyttämissuunnitelma, joka sisältää produktin sekä raportin. (Airaksinen, 2009). Tämän opinnäytetyön produkti on OneNote-alustalle tehty ohjekirja Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy:lle. Tutkimus toteutetaan laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä aineistopohjaisesti. (Tuomivaara 2005, 30 -31.) Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla saadaan yksityiskohtaista tietoa yksittäisestä tapauksesta tai joukosta toisiinsa suhteessa olevia tapauksia, ja niitä tutkitaan yhteydessä ympäristöönsä (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 2004, 125 - 127.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen painotus on ymmärtämisessä. Se on tiedonhankintaa, joka perustuu keskusteluihin ja havaintoihin. Tiedonkeruumenetelmänä opinnäytetyössäni käytän pääasiassa omaa tietopohjaani, koska se on isoin tiedonlähde perehdyttämisen sekä OneNote kansion tiedoille. Lisäksi käytän haastatteluja, sekä kirjallisuutta koskien rekrytointia ja perehdyttämistä. Teoriaa opinnäytetyöhöni saan myös perehdytysoppaista, työturvallisuuskeskuksen julkaisuista, sekä muusta nettikirjallisuudesta. Lähteinä käytetään perehdyttämisen ja työnopastuksen kirjallisuutta, sekä ohjaavia lakeja.

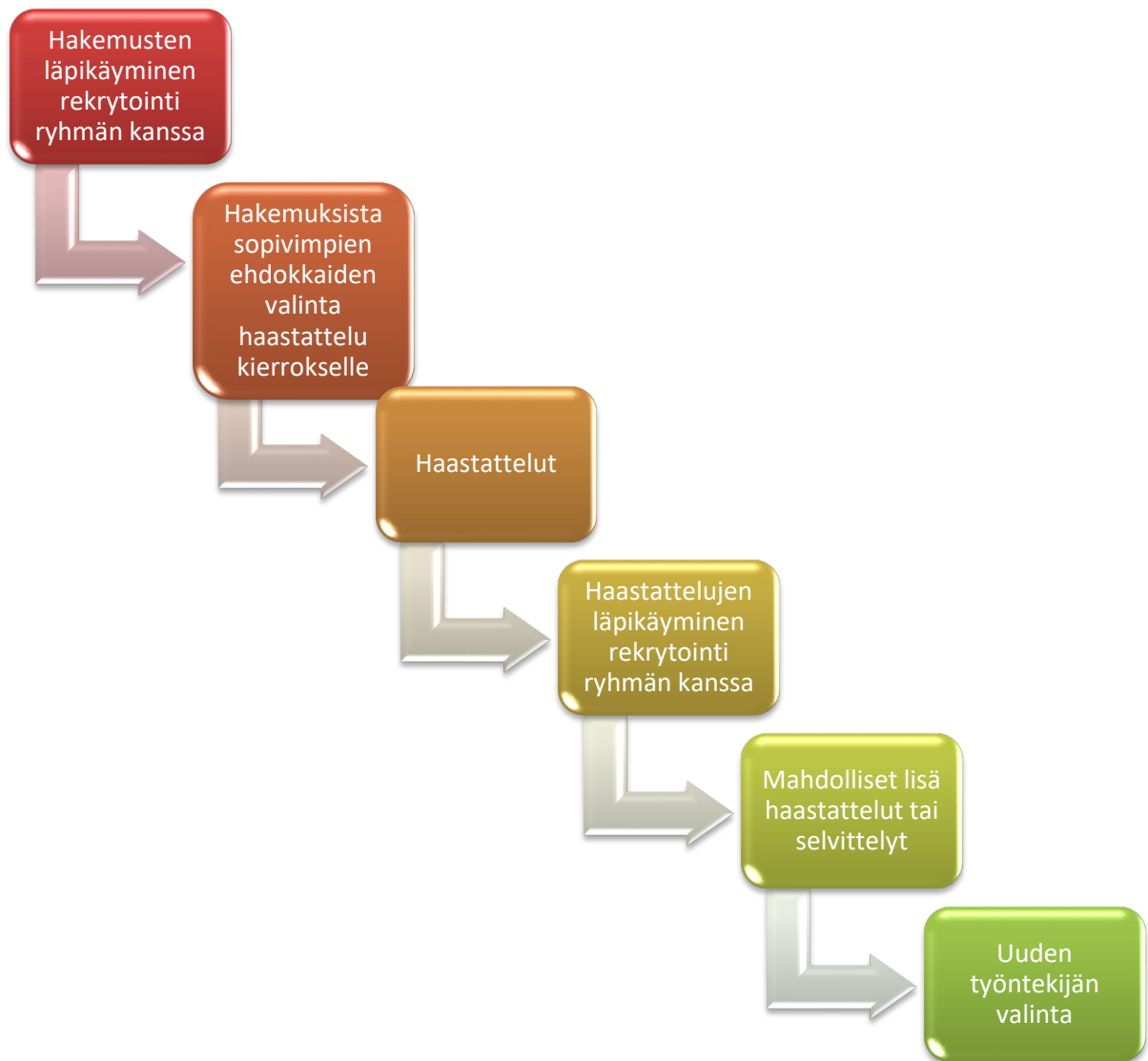
Työn valmistuttua produkti tulee käyttöön työn tilaajayritykselle, joka jatkaa sen kehittämistä tarpeidensa mukaisesti. Perehdyttämissuunnitelma käydään läpi toimeksiantajayrityksen omistajan kanssa, ja samalla tehdään päätös mitä tietoa ja kuinka paljon tietoa julkaistaan.

4 Rekrytointi ja perehdyttäminen Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy:llä

Tarve hyvälle perehdytykselle huomattiin Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy:llä uuden työntekijän tarpeesta. Yritys tarvitsi uuden työntekijän vastaamaan toimistoasioista, sekä asiakaspalvelusta. Hakuprosessia aloitettaessa tuli ymmärrys perehdytyksen sekä ohjekansion tarpeesta niin lain määrittämänä kuin puhtaasti sen hyödyistä kiinnostuneena. Tästä sain idean toteuttaa tämän opinnäytetyönäni, eli tarve tuli suoraan yritykseltä itseltään.

Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy:n toimintaa ohjaavat lait sekä ohjeistukset liittyen niin työnantajan velvollisuuksiin kuin terveydenalan palveluja tuottavan yrityksen velvollisuuksiin. Työnantajana toimeksiantaja yritystä ohjaavat mm. työehtosopimus, työturvallisuuslaki, laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta, työterveyshuoltolaki, sekä työaikalaki. Terveystuottajana yritystä ohjaavat mm. Suomen perustuslaki, terveydenhuoltolaki, ikääntyneiden hoitamista ohjaava laki ja laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä.

Rekrytointi suunniteltiin johtoryhmän kanssa ja rekrytointiprosessissa noudatettiin tämän työn perusteella hyväksi havaittua kaavaa (Kuva 3). Prosessissa painotettiin prosessin toteuttajien keskeisiä palaverieita. Näissä käydään läpi ensin tavoitteet, mitä haetaan, mitä toivotaan ja mikä on lähtökohta. Prosessin edetessä kun tietoa saadaan lisää, pysähdytään pitämään välipalaveri ja miettimään, mitä on saatu selville ja mitä tietoa tarvitaan lisää. Välipalaverit pidetään jokaisen vaiheen välissä, jotta jokaisen prosessiin osallistujan tekemät havainnot tulevat kaikkien tietoon ja näin saadaan kaikille mahdollisen yhtenäinen ja laaja kuva. Tällä tavoin on todennäköisempää onnistua rekrytointiprosessissa ja näin välttää väärän henkilön palkkaaminen yritykseen.



Kuva 3. Rekrytointiprosessi Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy:llä.

4.1 Lähtökohtia toimeksintajayrityksen tarvitseman osaamisen suunnitteluun

Työtehtävät uudelle henkilölle olivat osittain helposti muokattavissa työntekijän osaamisen mukaan. Ainoat taidot jotka ehdottomasti tulisi olla, ovat laskuttaminen, toimistosihteerin työt ja asiakaspalvelutaidot. Tästä syystä hakemus tehtiin siten, että hakijat ymmärtävät, että kaikki osaaminen on hyödyllistä mainita ja että kaikilla taidoilla kannattaa lähteä kokeilemaan jos kiinnostusta työtä kohtaan löytyy. Koska yritys on pienikokoinen yksityinen hoitoalan yritys pienessä Kangasalan kaupungissa, oli ajatuksena, että hakemuksia ei välttämättä tulisi paljon. Tästäkin syystä mahdollisimman avoimen hakemuksen toivottiin

keräävän lisää hakijoita. Ilmeisesti tämä myös toimi, koska hakemuksia tuli kymmeniä, joista valitsimme hakemusten perusteella kymmenen parasta haastatteluihin.

Uuden työntekijän hakemus on ensimmäinen asia mitä yritys näkee työntekijästä, ja tämä on siksi vähintäänkin yhtä tärkeä kuin työnantajan tekemä hakemus työntekijästä. Hakemus ja työntekijän aktiivisuus ovat paras keino välittää mahdolliselle työnantajalle kiinnostuksensa työtä kohtaan. Nämä asiat vaikuttivat erittäin vahvasti ammattitaidon ja osaamisen lisäksi toimeksiantaja yrityksen tehdessä päätöstä uudesta työntekijästä.

4.2 Rekrytointi- ja perehdyttämisprosessin suunnittelu

Rekrytinnissa päätettiin käyttää Jobilla sivustoa, jossa pystyy luomaan helposti tyylikkään sekä luotettavan hakemussivuston. Jobillassa pystyy myös helposti luomaan mieluisensa kysymykset hakijalle. Hakija vastaa hänelle tehtyihin kysymyksiin rennon kyselyn avulla. Näin vastauksiin saadaan rentoutta ja kyetään näkemään työntekijästä muutakin kuin vain CV tai vapaamuotoinen hakemus. Koska kyselyssä kysyttiin jo aiemmasta osaamisesta, sekä mieltymyksistä, ei hakijan tarvinnut jättää CV:tä ellei itse halunnut.

Jobillassa hakemukset kerääntyivät talteen yhteen paikkaan, josta pystyy myös käymään kaiken kommunikoinnin hakijan kanssa ja siirtämään tätä vaiheesta toiseen. Lisäksi vaikka hakijoista vain yksi valitaan työhön, jää halukkaiden hakijoiden tiedot ja hakemukset hyvään talteen mahdollista tarvetta varten tulevaisuudessa. Kyseisen työpaikkahakemuksen lisäksi sivustolle luotiin yleinen haku lähihoitajille, joka on edelleen yrityksellä käytössä jatkuvana.

Perehdehdyttämisen suunnittelu aloitettiin jo hakuprosessista. Se mitä yritys kirjoittaa kuvailemaan työtä on ensimmäinen asia, jonka uusi työntekijä näkee ja mitä hän saa työstään kuulla. Tästä syystä on tärkeä laittaa hakemukseen selkeä ja rehellinen kuvaus työstä, jotta se vetää puoleensa oikeanlaisia hakijoita. Koska työntilajayritykselle on kaikkein tärkeintä sydämellisyys sekä hyvät asiakaspalvelutaidot, taloushallinnontaitojen ohella, mainittiin nämä asiat hakemuksessa selkeästi.

Hyvään perehdytykseen liittyy myös työnantajan tutustuminen työntekijään. Tämän tärkeys korostuu kun kyseessä on yrityksen imagoa luova työntekijä, sekä ala on hoito- ja hoivatyö, jossa yrityksen brändi on tärkein markkinointikeino.

Mitä paremmin työnantaja tuntee työntekijän pystyy hän hyödyntämään tämän osaamista ja parhaita puolia yrityksen hyödyksi tehokkaimmin. Lisäksi työntekijä joka tuntee työnantajansa tuntevan hänet, sekä arvostavan hänen osaamistaan, sitoutuu yritykseen todennäköisemmin. Tämä on myös tarkoituksena toimeksiantajayrityksellä. Halutaan, että työntekijä tuntee olonsa hyväksi työssään ja saa toteuttaa sekä kehittää omaa osaamistaan.

Uusi työntekijä tutustui ensin rauhassa lähimpään työtiimiinsä kahvipöydän äärellä. Näin luotiin rento tunnelma, jossa perehdytettävän on helpompi esitellä itsensä tuleville työkavereille. Samalla uudet työkaverit saivat esitellä myös itsensä rennossa ympäristössä. Seuraavana päivänä uuden työntekijän kanssa yhdessä luotu viesti toimitettiin työyhteisölle, jossa uusi työntekijä esiteltiin ja kerrottiin, että hoitajat voivat tulla tapaamaan häntä toimistolle töidensä välissä kun ennättävät.

4.2.1 Osaamistarpeen määrittely

Osaamistarpeen määrittelyyn otettiin mukaan yrityksen toimitusjohtaja, tämänhetkinen asiakaspalvelu- ja henkilöstövastaava, sekä asiakas-, ja henkilöstökoordinaattori. Ryhmä kävi yhdessä läpi asioita, joita yritys toivoi uudelta työntekijältä saavansa. Mitä osaamista ja minkälaisia luonteenpiirteitä häneltä tulisi löytyä jo valmiiksi, jotta hän pystyisi toteuttamaan suunnitellun työnkuvan.

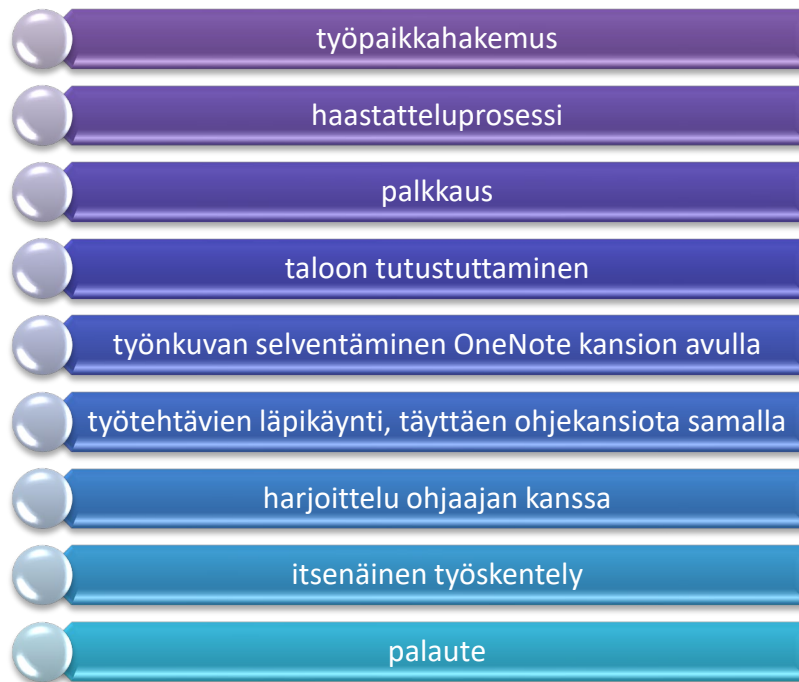
Hoitoalan koulutus olisi ehdottomasti hyödyllinen, mutta ei missään nimessä pakollinen. Kun taas taloushallinnon osaaminen oli ehdoton. Usein voi olla helppoa etsiä työntekijä yksittäiseen tehtävään, jolloin työnkuva on selkeä ja vaadittavat taidot helposti määriteltävissä. Kuitenkin toimeksiantaja yritykseen haettiin monimuotoiseen työnkuvaan uutta henkilöä, siten että työnkuvaa oli mahdollisuus muokata hyvän työntekijän löytyessä, jos häneltä uupuisi osaaminen joltakin osalta. Tämä sekä helpotti, että vaikeutti prosessia. Helpotusta se toi siihen että etsintöjä pystytään näin tekemään laajemmalla, eli ehdokkaita

oli helpompi löytää. Vaikeutta se tuo työnkuvan sekä perehdytysprosessin suunnitteluun etukäteen. Koska toimeksianto yrityksellä oli työntekijän palkkaamisessa kiire isona prioriteettinä, oli laajemman työkuvan hyödyntäminen helpotus. Näin saatiin enemmän hakijoita lyhyellä ajalla, jolloin on todennäköisempää löytää sopiva työntekijä ajoissa.

4.2.2 Työnkuvan suunnittelu

Prosessin alussa suunniteltiin työnkuva uudelle toimistovastaavalle sekä nykyiselle asiakas- ja henkilöstökoordinaattorille, josta tulisi uusi asiakaspalvelu- ja henkilöstövastaava. Nykyiset työnkuvat päätettiin jakaa uusiksi helpottamaan työn toteuttamista. Tarkoituksena oli jakaa toimistotyöt kuten laskutus, taloushallinto ym. toimistovastaavalle. Ja henkilöstöasiat kuten työnjaot, palkkaaminen ja palkanlaskenta, sekä asiakaspalveluun liittyvä työ uudelle asiakaspalvelu- ja henkilöstövastaavalle. Jätimme kuitenkin mahdollisuuden työnkuvien muokkaamiselle uuden työntekijän ominaisuuksien mukaan.

Työnkuvan muodostuminen alkoi jo työpaikkahakemusta tehtäessä. Tähän määriteltiin tärkeimmät työtehtävät ja maininta työnkuvan moninaisuudesta. Tällä toivottiin hakemuksen tavoittavan monipuolista työnkuvaa haluavia kandidaatteja. Työnkuvaa muodostettiin koko prosessin ajan (kuva 4) juuri uuden työntekijän osaamista ja yrityksen tarpeita vastaavaksi.

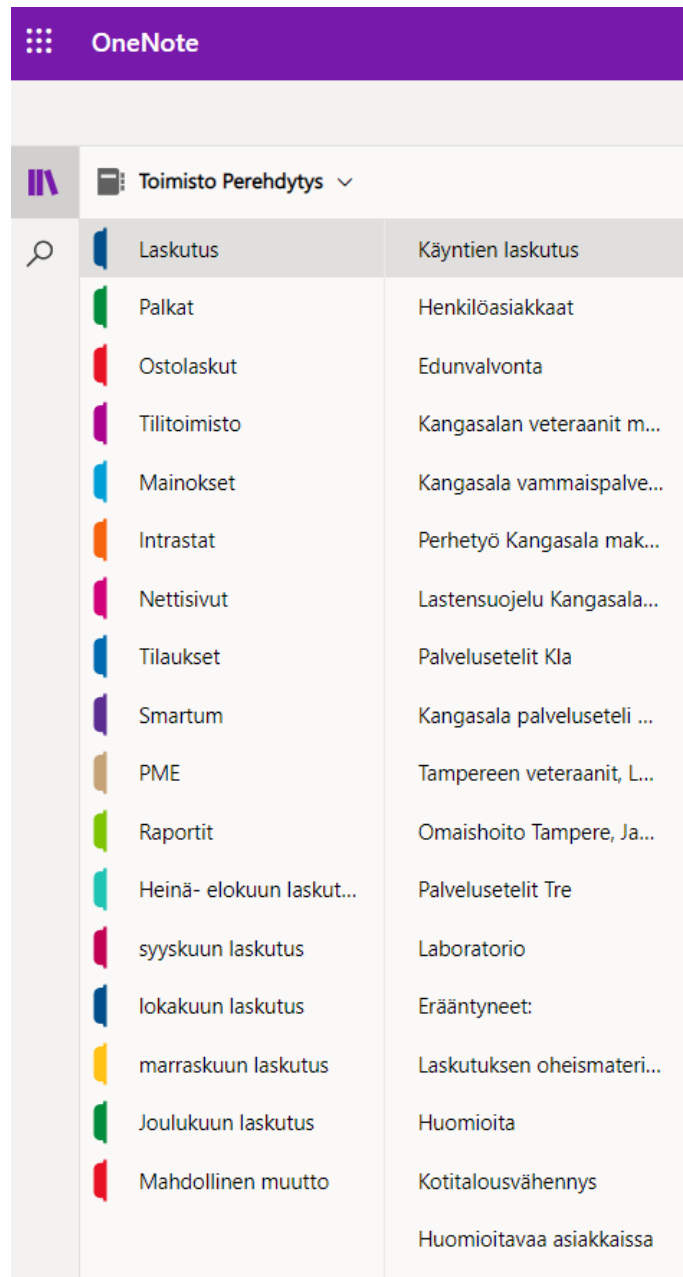


Kuva 4. Prosessin vaiheet Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy:llä.

4.3 Perehdyttämis kansion suunnittelu

Ohjekansion rakentaminen alkoi jo ennen uuden työntekijän valintaa, ja sitä oli tarkoitus täydentää uuden työntekijän kanssa yhdessä. Ohjekansion rakentaminen alkoi ensin pohtimalla mikä olisi paras keino taltioida kansio. Paperisen kansion muokkaaminen olisi hankalaa, lisäksi se ei ole nykypäivänä enää yhtä toimiva kuin virtuaalinen, eikä myöskään ympäristöystävällinen. Word tämänkaltaisessa toteutuksessa olisi turhan yksinkertainen, Exceliin saisi toteutettua hyvin useampia välisivuja, mutta se ei ole niin kätevä tekstin käsittelyssä ja PowerPoint tuntui jotenkin jäykältä, joten ne eivät olleet kovin varteenotettavia vaihtoehtoja. OneNotella pystyy tekemään erinäisiä yläsivustoja, jonka avatessa pystyy avaamaan tälle sivulle usean alasivun, mutta siten että kaikki ovat kuitenkin nähtävillä samanaikaisesti. Lisäksi OneNoten pystyy jakamaan useammalle koneelle samanaikaisesti, joten sitä pystyy myös käyttämään tulevaisuudessa ideoiden kehittämisessä yhdessä työtiimin kanssa. Myöskin aikaisemmat käyttökokemukset OneNotesta olivat olleet erittäin myönteisiä, joten se oli helppo valinta.

Suunnittelussa otettiin huomioon loogisuus tietojen sijoittamisessa, sekä järjestämisessä. Työtehtävät eriteltiin niiden alojen mukaan ja jaettiin näin myös osioihin.



Kuva 5. Pehdytyskansion rakenne.

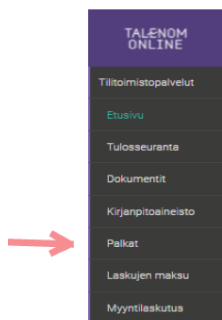
Pehdytys toteutettiin katsomalla asia samanaikaisesti myös ohjekansiosta, jotta tietojen lisääminen olisi helppoa ja tiedot olisi helpompi löytää myös tulevaisuudessa. Uusi työntekijä etsi itse kansista ohjeet eri työtehtäviin, jotta kansion loogisuus avautuisi mahdollisimman hyvin.

Ohjekansion otsikoiden nimet käytiin uuden työntekijän kanssa läpi ja muokattiin sen mukaan, miten hänen olisi helpoin löytää kyseinen tieto. Koska ei ollut tietoa onko uudella työntekijällä aiempaa kokemusta juuri meidän käyttämän tilitoimiston taloushallinta järjestelmästä, tehtiin ohjeistukset käyttäen kuvakaappaustyökalua (Kuva 7). Näin ohjeet ovat mahdollisimman selkeät ja helposti kopioitavissa. Lisäksi kuvasta ohjeen katsominen on huomattavasti nopeampaa ja tehokkaampaa kuin ohjetekstin lukeminen.

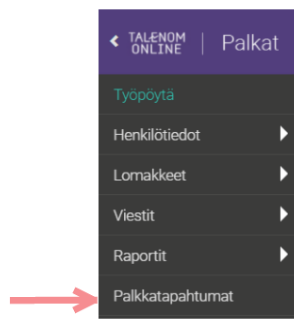
Palkat

torstai 29. huhtikuuta 2021 15.42

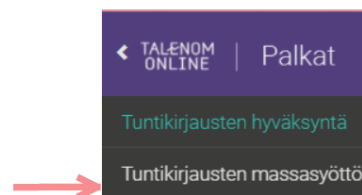
1. Valitse Talenom Onlinesta Palkat



2. Valitse Palkkatapahtumat



3. Valitse Tuntikirjausten massasyöttö



4. Valitse syötettävä ryhmä ja päivämäärä :

Ryhmä * Kirjaus pvm *

Valitse

Kirjaus PVM: aina joko 16.pv tai 1.pv

Tarkoituksena oli lisätä kuvia myös perehdytettävän toivomista kohdista, missä perehdytettävä uskoo niitä eniten tarvitsevänsä. Näin kansioista tulee työntekijän itsensä näköinen ja on näin helpompi oppia heti muokkaamaan sekä käyttämään sitä. Tällöin myös kansion täydentäminen ja käyttäminen jatkossa on todennäköisempää.

4.3.1 Perehdyttämiskansion tavoite ja merkitys

Tavoitteena oli luoda uudelle työntekijälle ja koko toimistoväelle helppo paikka hakea ohjeita, miten toimia eritilanteissa. Kansion on tarkoituksena olla työntekijän tukena sekä apuvälineenä työssä. Tavoitteena oli luoda kansioista niin helppokäyttöinen, jotta sitä olisi helppoa päivittää työn ohella, jolloin se pysyisi aina ajantasaisena. Kun kansion tiedot

pysyvät ajantasaisina, olisi helppoa esimerkiksi palkata sijainen tekemään näitä tehtäviä loman tai poissaolon aikana. Etenkin koska työntilajayritys on pieni yritys, tarkoittaa se sitä, että poissaolon sijaisia, jotka jo valmiiksi olisivat kyseisiä työtehtäviä tehnyt, ei välttämättä ole. Tällöin ohjekansion helppokäyttöisyys, sekä ohjeiden ymmärrettävyys ovat erittäin tärkeitä ja nopeuttavat sijaisen perehdyttämisprosessia.

4.3.2 Kansion sisältö

Kansioon on kerätty tieto, mitä työtehtäviä uudella henkilöllä on, ohjeet niiden toteuttamiseen ja tietoa mistä löytää apua kuhunkin tehtävään. Rakenteeltaan otsikoiden jälkeen ohjekansio on toteutettu siten, että ensin on tietoa mikä tehtäväkuva on. Tässä kohtaa on pyritty kuvakaappauksien kera selostamaan miten kyseinen asia tehdään. Esimerkiksi laskutuksesta on askel kerrallaan ohjeet kuvien kera, josta näkee miten lasku muodostetaan ja mistä siihen tarvittavat tiedot löytyvät. Koska yrityksen asiakkaisiin kuuluu niin yksityishenkilöitä, yrityksiä, kuin kaupunkeja, joilla on eri laskutusosoitteistoja sekä vaatimuksia, on ohjeet jaettu eri alakansioihin, joihin on eritelty ohjeet ja huomioitavat asiat kunkin asiakasryhmän mukaan (Kuva 8).

The screenshot shows a OneNote document titled "Käyntien laskutus" dated 4.11.2021. The document content includes instructions on how to generate reports from a software system. It mentions starting with a "Nursesta Käynnit-Yhteenveto raportti" and selecting "asiakasraportit" to generate a "käynnit yhteenveto". A screenshot of the software interface shows a "raportit" section with a "Käynnit - Yhteenveto" report selected. The interface also shows a "Valitse laskutettava kuukausi ja kaikki asiakkaat" section with a date range of "01.03.2021 - 31.03.2021" and a selection of "Kaikki asiakkaat (226 kpl)". Below the screenshot, there is a list of abbreviations for different service groups: PS Pn= Palveluseteli Pälkäne, PS Kala= Palveluseteli Kangasala, SV K:ala = Kangasalan kaupungin maksusitoumus (sotaveteraanit), LS K:ala = Kangasalan kaupungin maksusitoumus (lastensuojelu), PT K:ala = Kangasalan kaupungin maksusitoumus (perhetyö), VP K:ala = Kangasalan kaupungin maksusitoumus (vammaispalvelu), EV = edunvalvonta, SV Tre = Tampereen kaupungin maksusitoumus (sotaveteraanit), PS Tre = Palveluseteli Tampere, MS Tre = Tampereen kaupungin maksusitoumus (omaishoito).

Kansioilla on pyritty helpottamaan tietojen nopeaa löytymistä sekä auttamaan ohjeiden muistamista. Lisäksi esimerkiksi laskutus kohdassa (kuva 8) alaotsikot on laitettu käyttömukaiseen järjestykseen. Ylimmäksi on laitettu yleiset ohjeet, jotka koskevat kaikkia laskutuskohteita. Sen jälkeen on listattu kaikki eri asiakaskunnat siten, että ne ovat siinä järjestyksessä kun ne on helpointa laskuttaa. Järjestystä pystyy työntekijä itse muuttamaan, liikuttelemalla laatikoita ylös tai alas, oman mieltymyksensä mukaan. Kun työntekijä järjestää kansiot itse, helpottaa se niiden käytön lisäksi myös niiden muistamista. Useimmiten ihminen oppii parhaiten tekemällä itse, eikä vain seuraamalla sivusta. Tätä periaatetta on Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy:n perehdytyksessä pyritty noudattamaan joka kohdassa.

5 Johtopäätökset

Opinnäytetyön lähtökohtana oli rekrytoida ja perehdyttää Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy:lle uusi toimistohenkilö. Työ toteutettiin perehtymällä työn alussa erilaisiin perehdytys- sekä rekrytointimalleihin ja yrityksen omiin näkemyksiin sekä arvoihin. Tutkimustyötä tehtäessä kerättiin toimeksiantajayrityksen arvoihin, sekä tarkoitukseen sopivat mallit talteen. Malleja verrattiin keskenään ja jokaisesta mallista kerättiin parhaat yksityiskohdat. Näistä muodostettiin työntilaaajayrityksen toiveiden mukainen toimintamalli. Prosessissa oli itseni lisäksi mukana myös toimeksiantajayrityksen toimitusjohtaja, asiakas- ja henkilöstökordinaattori ja myöhemmässä vaiheessa myös rekrytoitu henkilö itse.

Opinnäytetyön produktina tuotettiin perehdyttämiskansio ja osaamistarpeiden pohjalta kehitetty rekrytointi- ja perehdyttämisprosessi. Nämä jäävät yrityksen käyttöön myös tulevaisuudessa. Liitteenä perehdytyskansion sisällysluettelo (Liite 1). Rekrytointi- ja perehdytysprosessissa otettiin huomioon Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy:n arvot ja tavoitteet. Työn aikana Hoito- ja hoivapalvelu Taru Koskivuori Oy:lle rekrytoitiin ja perehdytettiin uusi toimistohenkilö onnistuneesti.

Ohjekansiota oli mukana rakentamassa myös uusi rekrytoitu työntekijä, joka sai muokata kansiota omien toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti. Ohjekansio otettiin yrityksessä käyttöön pysyvästi, ja sitä onkin kehitetty eteenpäin edelleen. Ohjekansion toimintaidea osoittautui erittäin toimivaksi ja sama toimintamalli onkin otettu käyttöön myös toisessa eri toimialan yrityksessä. Ohjekansion muokattavuuden vuoksi tätä pystyy hyödyntämään eri toimialoillakin helposti. Työ on siis onnistunut tältä osin.

Tämänkaltainen, esimiesrooliin suoritettu rekrytointiprosessi, oli kyseisessä yrityksessä ensimmäinen. Siihen nähden prosessi sujui hyvin. Jos aikaa olisi ollut enemmän olisi erilaisista ohjelmista pystynyt ottamaan enemmän hyötyjä irti, kuten rekrytointijärjestelmä Jobillasta. Opinnäytetyön ansiosta yritykselle jäivät nämä järjestelmät käyttöön ja tulevaisuudessa rekrytointia varten on jo suunniteltu yritykselle sopiva prosessi, materiaalit ja järjestelmät.

Lähteet

Ahokas, Laura; Mäkeläinen, Jukka. (2013) Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojausta. Työturvallisuuskeskus

https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digiulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojausta

Airaksinen, Tiina (2009). Toiminnallinen opinnäytetyö tekstinä. Slideshare.

<https://www.slideshare.net/TiinaMarjatta/toiminnallinen-opinnytety-tekstin>

Experis, (7.1.2020). Rekrytointiprosessin vaiheet – 11 askelta tehokkaaseen rekrytointiin.

Manpower Group. <https://blogi.manpower.fi/rekrytointiprosessin-vaiheet-11-askelta-tehokkaaseen-rekrytointiin>

Leino, S. (12.9.2019) Hyvä henkilöstöjohtaminen on yrityksen kilpailutekijä. VARSINAIS-

SUOMEN YRITTÄJIEN BLOGI <https://www.yrittajat.fi/varsinais-suomen-yrittajat/a/blogit/hyva-henkilostojohtaminen-yrityksen-kilpailutekija>

Luoto, L. (14.5.2012). Ajattele perehdytys uudelleen. Psycon.

<https://www.psycon.fi/blogi/ajattele-perehdytys-uudelleen>

Milicevic, S. (12.09.2014). Asiakaspalvelu on yrityksen käyntikortti. WorkBest Oy

<https://seijamilicevic.wordpress.com/2014/09/12/asiakaspalvelu-on-yrityksen-kayntikortti/>

Nykänen, M. (n.d.) PEREHDYTTÄJÄN TOP 10 -MUISTILISTA. Työterveyslaitos.

<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/tyoelamaan-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista/>

Tampereen Kaupunki (n.d.) Perehdyttäminen, Hyvä perehdyttäminen on kaikkien etu.

Tampereen Kaupunki

https://www.oaj.fi/contentassets/05840ee0512649149b9de01078d5a6ba/tampere_perehdyttaminen.pdf

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Terveydenhuoltolaki 1326/2010. <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2010/20101326>

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1994/19940559>

Suomen perustuslaki 731/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1999/19990731>

Työturvallisuuslaki (738/2002). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (44/2006).

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060044>

Työterveyshuoltolaki (1383/2001). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>

Työaikalaki (605/1996). <https://www.ttl.fi/tyohon-liittyva-lainsaadanto/>

Jobilla. <https://hoitajahoivapalvelu.jobilla.com/?page=1&perPage=20&location=>

Liite 1: Ohjekansion sisällysluettelo

OneNote				
Toimisto Perehdytys ▾				
Laskutus	Käyntien laskutus			
Palkat	Henkilöasiakkaat	Yrittäjät		
Ostolaskut	Edunvalvonta	Palkkojen vienti Talenom...	Ostolaskujen käsittely Ta...	
Tilitoimisto	Kangasalan veteraanit m...	Hoito- ja hoivapalvelu	Yhteyshenkilöt	
Mainokset	Kangasala vammaispalve...	PME	Kuitit	Sydän-Hämeen Lehti, Val...
Intrastat	Perhetyö Kangasala mak...	Palkkojen tarkistus Talen...	selvitystilit	Kangasalan Sanomat
Nettisivut	Lastensuojelu Kangasala...			Muut
Tilaukset	Palvelusetelit Kia			
Smartum	Kangasala palveluseteli ...			
PME	Tampereen veteraanit, L...			
Raportit	Omaishoito Tampere, Ja...	Myyntilaskutus raportti		
syyskuun laskutus	Palvelusetelit Tre			
lokakuun laskutus	Laboratorio			
marraskuun laskutus	Eräntyneet:			
Joulukuun laskutus	Laskutuksen oheismateri...			
Mahdollinen muutto	Huomioita			
	Kotitalousvähennys			
	Huomioitavaa asiakkaisa			

Liite 2: Aineistonhallintasuunnitelma

Aineistonhallintasuunnitelma

Opinnäytetyön tiedot on kerätty pääasiassa haastatteluina. Haastateltavina ovat olleet pääasiassa itseäni lisäksi sekä yrityksen työntekijöitä, että toimitusjohtaja. Materiaali on kirjoitettu paperille, josta tiedot on tallennettu ohjekansioon, sekä yrityksen tiedostoihin.

Ohjekansiossa näkyy asiakkaiden nimi- sekä osoitetietoja. Tiedot näkyvät ainoastaan yrityksen raportointityökaluna käytetystä NurseBuddy -ohjelmistosta otetuissa kuvakaappauksissa. Tästä syystä ohjekansiota ei liitetä työhön.

Työn valmistuttua yrityksen käyttöön jäävät materiaalit jäävät ainoastaan työntilaaja yritykselle, muu materiaali tuhoetaan.

Aineistoa pääsevät käsittelemään ainoastaan yrityksen työntekijät, sekä minä.