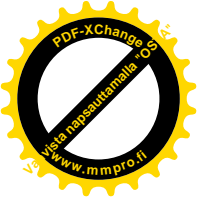


Satu Helttunen ja Elina Moilanen

TERVETULOA TYÖYHTEISÖÖN

Perehdytysopas Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotolle

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Sosiaali,- terveys- ja liikunta-ala  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Kevät 2010

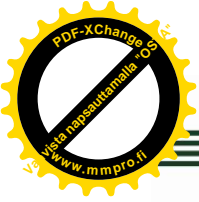


**Kajaanin  
ammattikorkeakoulu**

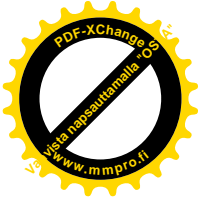
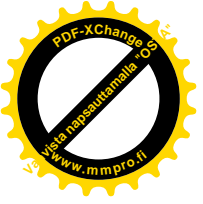
## OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ



Koulutusala Sosilaali,- terveys- ja liikunta-ala	Koulutusohjelma Hoitotyön koulutusohjelma
Tekijä(t) Satu Helttunen ja Elina Moilanen	
Työn nimi Tervetuloa työyhteisöön Perehdytysopas Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotolle	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot Pitkäaikaisairaahan hoitotyö	Ohjaaja(t) Laila Korja ja Paulomäki Taina  Toimeksiantaja Kainuun maakunta -kuntayhtymä/ Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotto
Aika Kevät 2010	Sivumäärä ja liitteet 33+2+cd
<p>Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset heijastuvat erilaisina ilmiöinä työelämään. Tilapäisten työntekijöiden määrä kasvaa ja opiskelijoiden ohjatun harjoittelun jaksot sisältyvät yhä enemmän opintoihin. Perehdyttäminen on näin ollen ajankohtaista ja tarpeellista. Lähestyvä hoitoalan työvoimapula näkyy jo nyt Kainuussa ja se lisää perehdyttämisen tarvetta. Hyvin hoidetulla perehdyttämisellä vaikutetaan positiivisesti henkilökunnan pysyvyyteen.</p> <p>Idea opinnäytetyöhön syntyi toimeksiantajamme toimesta. Se kaipasi työyhteisönsä yhtenäistä, perehdytyksessä apuna käytettävää opasta. Valintaamme tuki tieto siitä, ettei työyksikössä ollut käytössä mitään perehdytyksen apuvälinettä. Opas pohjautuu Kainuun maakunta -kuntayhtymän perehdyttämisohjeisiin ja Suorsan (2007) tekemään perehdytysuunnitelmalomakkeeseen.</p> <p>Opinnäytetyömme tavoitteena oli tehdä mahdollisimman selkeä ja käytännönläheinen perehdytysopas, jonka avulla laadukas perehdyttäminen mahdollistuu parhaiten. Oppaan tarkoitus oli palvella työelämää, sekä meitä itseämme tulevana sairaanhoitajina. Kyseessä oli tuotteistettu prosessi, jonka avulla tuotimme ajantasalla olevan yleisperehdyttävän oppaan sähköisessä muodossa. Perehdytysoppaan tarkempi suunnittelu ja valmistus alkoi teoriataustan tekemisen jälkeen. Näin ollen pystyimme keskittymään paremmin tuotteeseen.</p> <p>Opinnäytetyöprosessia ohjasi ajattelu hoitotyön laadusta osana perehdyttämistä. Tutkimustehtävien pohjalta haimme vastauksia kysymyksiin, mitä on laadukas perehdyttäminen hoitotyössä ja millainen perehdytysopas edistää työhön perehtymistä Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotolla. Laadukas perehdyttäminen turvaa toiminnan laadun ja tuottavuuden, henkilöstön pysyvyyden, myönteisen asenteen ja työturvallisuuden. Lisäksi laadukas perehdyttäminen auttaa työntekijää hoitamaan omaa tehtävänsä mahdollisimman hyvin ja antaa hänelle perustan jatkuvalla osaamisen kehittämiselle.</p> <p>Perehdytysopas tallennettiin työyksikön tietokoneille ja se otettiin käyttöön heti. Muokkaamalla kunkin työyksikön tarpeita vastaaviksi opasta voidaan hyödyntää tulevaisuudessa muissakin Kainuun kunnissa. Tuottamaamme perehdytysopasta oli lähes mahdotonta arvioida ennen sen käyttöönottoa. Perehdytysoppaan lopullinen arviointi tapahtuu sen käyttöönoton jälkeen.</p> <p>Jatkotutkimusaiheita ovat perehdytysoppaan käytännöllisyyden arviointi ja työtehtäviin perehdyttävä opas.</p>	
Kieli	suomi
Asiasanat	Hoitotyön laatu, perehdyttäminen, hoitotyö päivystysvastaanotolla
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

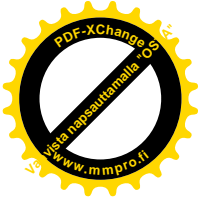


School The School of Health and Sports	Degree Programme Degree programme in nursing (care)
Author(s) Satu Helttunen and Elina Moilanen	
Title Wellcome to the work community Orientation guide for Suomussalmi's health centre's walk in reception	
Optional Professional Studies Long-term nursing	Instructor(s) Laila Korja ja Paulomäki Taina
	Commissioned by The Joint Authority of Kainuu region/ Suomussalmi Health Centre's walk in reception
Date Spring 2010	Total Number of Pages and Appendices 33+2+cd
<p>Changes in society are reflected in working life as different kinds of phenomena. The number of temporary employees is increasing and work experience is more and more likely to be included in nursing studies. Under the current circumstances orientation is essential. The oncoming lack of work force within nursing is already apparent in Kainuu and adds to the need for orientation. Good orientation positively affects staff turnover.</p> <p>The idea for our thesis came from Suomussalmi Health Centre's walk in reception. They wanted consistent guidelines that could be used to train staff. Our choice was based on the fact that there was no orientation aid in their unit. The guide is based on the Joint Authority of the Kainuu Region orientation guidelines and the orientation planning template by Suorsa, 2007.</p> <p>Our goal was to make a simple and practical orientation guide that could be used for providing good quality orientation in the best possible way. The purpose of the guide was to serve working life and ourselves as future nurses. It was a productive process and as a result we created an up-to-date general orientation guide in computer format. More precise planning and implementation of the orientation guide started after examining the theoretical background of orientation. This way we could focus more on the product.</p> <p>The main idea that guided our thesis process was the quality of nursing as part of orientation. Based on the research task we asked ourselves questions like 'what is quality orientation like in nursing?' and 'what kind of orientation guidelines could develop staff orientation in Suomussalmi Health Centre's walk in reception?' Quality orientation guarantees the quality and productivity of work, staff stability, a positive attitude and health and safety at work. It also helps employees to complete their duties in a better way and makes it possible for them to constantly develop their skills and knowledge. Orientation is carried out with the help of a practical guide, which includes the most important facts about the organisation, unit and general work related matters. The orientation guide was saved on the computers of the work unit and was in use immediately. The programme can be used in other municipalities of Kainuu by modifying it according to the needs of different work units. The orientation guide was almost impossible to evaluate before use. The final evaluation will be carried out after it has been used.</p>	
Language of Thesis	finnish
Keywords	quality of nursing, job orientation, nursing walk in reception
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences



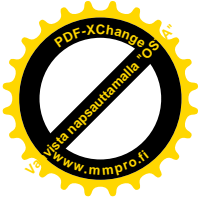
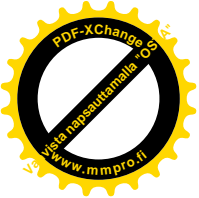
## ALKUSANAT

Kiitämme opinnäytetyömme ohjaavaa opettajaa Taina Paulomäkeä kannustavasta ohjauksesta koko opinnäytetyöprosessin ajan. Kiitämme myös koordinoivaa opettajaa Arja Oikarista saamastamme tuesta prosessin eteenpäin viemiseksi. Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanoton henkilökunnalle kiitos opinnäytetyömme mahdollistamisesta.



## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
<u>2 OPINNAYTETYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ</u>	<u>4</u>
2.1 Kainuun maakunta -kuntayhtymä	4
2.1.1 Kainuun maakunta -kuntayhtymän päivystyspalvelut	4
2.2 Suomussalmen terveysasema	5
2.2.1 Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotto	6
2.3 Hoitotyö päivystysvastaanotolla	7
<u>3 HOITOTYÖN LAATU</u>	<u>8</u>
3.1 Laatu käsitteenä	8
3.2 Laatu Kainuun maakunta -kuntayhtymässä	8
<u>4 PEREHDYTTÄMINEN</u>	<u>10</u>
4.1 Perehdyttäminen käsitteenä	10
4.2 Perehdyttäminen Kainuun maakunta -kuntayhtymässä	11
4.3 Perehdyttäminen osana hoitotyön laatua	12
<u>5 TUTKIMUSTEHTÄVÄT</u>	<u>13</u>
<u>6 PEREHDYTTÄMISOPPAAN TUOTTEISTAMISPROSESSI</u>	<u>14</u>
6.1 Sosiaali- ja terveysalan tuote	14
6.2 Tuotteen suunnittelu	14
6.3 Tuotteen arviointi	16
<u>7 PEREHDYTYSOPPAAN SISÄLTÖ</u>	<u>17</u>
7.1 Strategia ja toiminnan lähtökohdat	17
7.2 Toimintaympäristö	18
7.3 Henkilöstö- ja palvelussuhdeasiat	18
7.4 Työhyvinvointi	19
7.5 Ammattiyhdistystoiminta	20
7.6 Työyksikön toiminnan ja henkilöstön osaamisen kehittäminen	21
<u>8 JOHTOPÄÄTÖKSET</u>	<u>23</u>



9 POHDINTA	25
9.1 Tuotteistamisprosessin pohdinta	25
9.2 Opinnäytetyön luotettavuus	26
9.3 Opinnäytetyön eettisyys	27
9.4 Ammatillinen kasvumme opinnäytetyöprosessin aikana	29
9.5 Hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet	30
LÄHTEET	32

LIITTEET

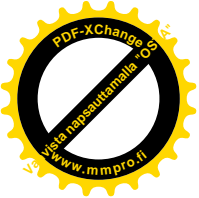


## 1 JOHDANTO

Valtakunnallisesti sairaanhoidon päivystystoimintaa ollaan keskittämässä entistä suurempiin yksiköihin. Tämä pohjautuu mm. Paras-hankkeen pohjalta luotuun lakiin, jonka mukaan perusterveydenhuolto olisi järjestettävä vähintään n. 20 000 asukkaan väestöpohjalle, jolloin saataisiin aikaan toiminnallisesti monipuolisempia ja kestävämpiä terveyskeskuksia. (Kuntatiedon keskus 2009a.) Kainuussa oli kehitetty hallintokokeilumalli jo ennen Paras-hanketta. Siihen kuuluvat kaikki Kainuun kunnat lukuun ottamatta Vaalaa, joka halusi säilyttää yhteytensä Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin. Sosiaali- ja terveyspalvelut on järjestetty maakunta -kuntayhtymän avulla lukuunottamatta lasten päivähoitoa. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2009b.)

Nyky-yhteiskunnassamme tapahtuu jatkuvasti muutoksia, jotka näkyvät työpaikoilla. Määräaikaisten ja tilapäisten työntekijöiden määrä kasvaa, opiskelijoiden ohjatun harjoittelun jaksot sisältyvät yhä enemmän opintoihin. Perehdyttäminen on näin ollen ajankohtaista ja tarpeellista. (Työturvallisuuskeskus 2004.) Ala-Fossin ja Heinisen (2003) tutkielman mukaan syynä perehdytyksen puutteellisuuteen on terveydenhuollon niukat resurssit sekä työpaikoilla vallitsevat asenteet ja taitamattomuus. Lahti (2007) toteaa tutkimuksessaan, että pelkkä perehdytysopas ei takaa perehdytyksen onnistumista. Uudelle työntekijälle tulee antaa aikaa tutustua oppaaseen ja opetella sen käyttöä. Gyllenbögelin (2000) tutkimus vahvistaa lisäksi näkemystämme jatkuvasta osaamisen kehittämisestä siten, että sairaanhoitajilla on halu ja tarve pysyä ajan tasalla, ja olla hyvä hoitaja sekä antaa potilaille laadukasta hoitoa.

Idea opinnäytetyömme aiheeseen syntyi, kun Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanoton henkilökunta toivoi yleisperehdyttävää opasta työyhteisöönsä. Heillä ei ollut käytössä mitään perehdytysopasta. Opinnäytetyöprosessiamme ohjasi ajattelu hoitotyön laadusta osana perehdyttämistä. Työn tavoitteena oli tehdä mahdollisimman selkeä ja käytännönläheinen perehdytysopas, jonka avulla laadukas perehdyttäminen mahdollistui parhaiten. Opinnäytetyön tarkoituksena oli palvella työelämää sekä meitä itseämme tulevinä sairaanhoitajina. Tuotimme ajan tasalla olevan yleisperehdyttävän oppaan sairaanhoitajille sähköisessä muodossa. Tulevassa työssä tarvitsemme perehdytystä ja toimimme myös perehdyttäjinä, joten ajankohtaista tietoa asiasta tarvitaan.



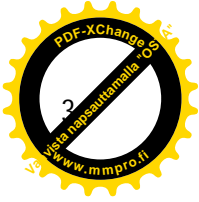
Kainuun maakunta -kuntayhtymässä perehdyttämistä on konserni- ja yksikkötasolla. Perehdyttäminen on osa henkilöstöstrategiaa, josta vastaa henkilöstöjohtaja Satu Rusanen. Kullakin alueella on vastuhenkilö, joka vastaa perehdyttämisen materiaalista ja sisällöistä. Opin- näytetyömme pohjautuu Kainuun maakunta -kuntayhtymän perehdyttämishojeisiin, jotka löytyvät sähköisessä muodossa Kainuun maakunta -kuntayhtymän intranetsivuilla, Kaimasta. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2008a.)

Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelija Suorsa (2007) on laatinut opinnäytetyönsä Kainuun maakunta -kuntayhtymässä tapahtuvasta perehdyttämisestä. Hänen opinnäytetyönsä tuotoksena on tehty perehdyttämissuunnitelmalomake koko Kainuun alueelle. Hyödynsimme lomaketta niin, että käytimme siitä perehdytysoppaaseen tarvittavat osa-alueet. Valitsimme yhdessä työn tilaajan kanssa oppaan osa-alueiksi strategian ja toiminnan lähtökohdat, toimintaympäristön, henkilöstö- ja palvelussuhdeasiat, työhyvinvoinnin, ammattiyhdistys- toiminnan ja edunvalvonnan sekä työyksikön toiminnan ja henkilöstön osaamisen kehittämisen. Näiden osa-alueiden pohjalta tuotimme yleisperehdyttävän oppaan.

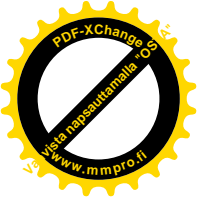
Opinnäytetyötämme ohjaa työturvallisuuslaki, joka käsittelee työntekijälle annettavaa opetusta ja ohjausta. Lain mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä perehdytetään työhön, hänelle annetaan riittävät tiedot työpaikan vaara- ja haittatekijöistä sekä huolehditaan hänen ammatillisesta osaamisesta. Työntekijälle annettavaa opetusta ja ohjausta on tarpeen mukaan täydennettävä lisätiedoilla. (Työturvallisuuslaki 2002). Suomussalmi on osa Kainuun maakunta -kuntayhtymää ja sen vuoksi laki Kainuun hallintokokeilusta on huomioitava opinnäytetyöprosessissamme. Hallintokokeilun tarkoituksena on hankkia kokemuksia esimerkiksi kunnallisten palvelujen järjestämisestä. Laissa säädetään myös maakunnan tehtävistä, joista yksi on terveydenhuollosta huolehtiminen. (Kainuun hallintokokeilulaki 2003). Laki potilaan asemasta ja oikeuksista määrittelee, että potilaalla on oikeus laadukkaaseen terveyden- ja sairaanhoitoon. Hoito on järjestettävä ja potilasta on kohdeltava siten, ettei ihmisarvoa loukata ja potilaan vakaumusta ja yksityisyyttään kunnioitetaan. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992).

Opinnäytetyön teoriaosuuden aloitamme kertomalla Kainuun maakunta -kuntayhtymästä, Suomussalmen terveysasemasta ja hoitotyöstä päivystysvastaanotolla. Luvuissa kolme ja neljä käsittelemme hoitotyön laatua ja perehdyttämistä. Tutkimustehtävät tuomme esille luvussa viisi. Perehdytysoppaan tuotteistamisprosessia käsittelemme luvussa kuusi. Luvussa seitse-





män kuvaamme perehdytysoppaan sisällön. Johtopäätökset ja pohdinnan käsittelemme luvussa kahdeksan ja yhdeksän.



## 2 OPINNÄYTETYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

### 2.1 Kainuun maakunta -kuntayhtymä

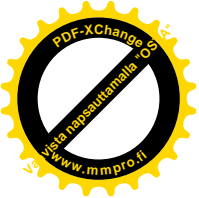
Kainuun maakunta -kuntayhtymän toiminta kattaa koko Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut lasten päivähoitoa lukuunottamatta. Kuntayhtymään kuuluvat Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Puolangan, Ristijärven, Sotkamon sekä Suomussalmen kunnat. Kainuun maakunnan johtajana toimii Alpo Jokelainen ja sosiaali- ja terveystoiminnan johtajana Tuomo Pääkkönen. Kuntayhtymän toiminta käynnistyi 1.1.2005 ja kestää vuoden 2012 loppuun. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä, 2009b.) Sen pyrkimyksenä on tuottaa toimintamalli siitä, miten sosiaali- ja terveyspalvelut tulevaisuudessa järjestetään (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2009d).

Kainuun maakunnan tehtävänä on alueen elinvoiman, kainuulaisten hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen. Maakunta vastaa alueen kehittamisestä ja suunnittelusta sekä vahvistaa elinkeinoelämän edellytyksiä. Sosiaali-, terveys-, koulutus- ja muut palvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, tehokkaasti ja vaikuttavasti. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä, 2009b.) Toiminnassa noudatetaan asiakkaan vapaan valinnan periaatetta. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalla on mahdollisuus valita hoitopaikkansa Kainuun alueella. Näin turvataan palveluiden saatavuus ja sujuvan arjen toiminta. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä, 2009e.)

Kuntayhtymän toimintaa ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, avoimuus ja luottamus, oikeudenmukaisuus, tulevaisuuden usko, tuloksellisuus ja vastuunotto. Arvot eivät saa olla vain kirjoitettuja, kaukaisia asioita. Niiden täytyy näkyä käytännön työssä. Hyväksymällä yhteiset arvot ja toimimalla niiden mukaan mahdollistetaan asiakkaille laadukkaat palvelut. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2009b.)

#### 2.1.1 Kainuun maakunta -kuntayhtymän päivystyspalvelut

Kainuun maakunta -kuntayhtymän vuosisuunnitelmassa kerrotaan päivystyspalveluiden perustehtävän olevan laadukkaiden palveluiden tuottaminen kainuulaisille. Päivystyspalveluiden arvoja ovat yksilöllisyys, hyvä ammattitaito ja -identiteetti, vastuullisuus sekä työn ilo. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2007.) Potilaat hoidetaan kiireellisyysjärjestyksessä ja lapsipotiti-



laat pyritään hoitamaan kahden tunnin sisällä ilmoittautumisesta (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2009f.)

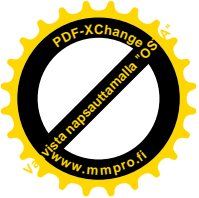
Päivystyspoliklinikan hoitotyössä korostuu jatkuva valmius äkillisten ja muuttuvien tilanteiden hallintaan, moniammatillinen osaaminen, jatkohoidon järjestely, hyvä perushoito, neuvonta sekä yhteistyö eri sidosryhmien kanssa. Potilaan on saatava turvallista, yksilöllistä, tehokasta ja kokonaisvaltaista hoitoa. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2009f.)

Potilaat hakeutuvat ensisijaisesti oman kunnan terveysaseman päivystysvastaanotolle. Terveysaseman ollessa suljettuna kiireellistä hoitoa vaativat potilaat hoidetaan keskussairaalan päivystyspoliklinikan yhteispäivystyksen virka-ajan ulkopuolisessa terveyskeskuspäivystyksessä, joka on tarkoitettu akuutisti sairastuneille potilaille. Kainuun kuntien päivystyspalveluiden pääpaikka on Kainuun keskussairaalassa Kajaanissa. Siellä toimii myös erikoissairaanhoidon päivystyspoliklinikka, jonne hakeudutaan lääkärin läheteellä kaikista Kainuun kunnista. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2009i.)

Sairaanhoitajan ympärivuorokautinen puhelinpäivystys- ja neuvontapalvelu toimii Kainuun keskussairaalan päivystyspoliklinikan tiloissa ympäri vuorokauden. Puhelinpäivystyksen kautta turvataan asiakkaille nopea yhteydenpääsy kokeneeseen sairaanhoitajaan, joka tekee hoidon tarpeen arvioinnin sekä ohjaa asiakkaan tarvittaessa jatkohoitoon. Myös kotihoidossa olevat asiakkaat saavat tukea ja ohjausta sellaisiin asioihin, jotka eivät vaadi päivystysvastaanotolla käyntiä. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2009g.)

## 2.2 Suomussalmen terveysasema

Terveysasemien tehtävänä on hoitaa kansanterveyslaissa määrätyt tehtävät ja järjestää kansalaisille sen mukaiset terveydenhuollon palvelut. Näitä tehtäviä on edistää yksilön, väestön ja elinympäristön terveyttä, ehkäistä tapaturmia ja vastata sairaanhoidosta. Tutkimukset ja hoidot on järjestettävä hoitotakuun mukaisesti kolmen arkipäivän kuluessa siitä, kun potilas on ottanut yhteyttä terveysasemalle. Hoidon tarpeen toteuttamisen jälkeen hoito on aloitettava kolmen kuukauden kuluessa. Kiireellinen hoito on toteutettava välittömästi. (Kuntatiedon keskus 2009b.)



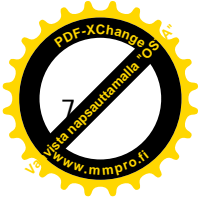
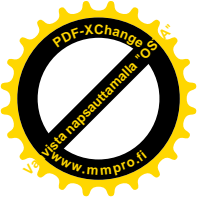
Suomussalmen terveysasemalla toimii kaksi osastoa, joista toinen on akuuttiosasto ja toinen pitkäaikaisosasto. Lisäksi siellä toimii lääkäreiden ajanvarausvastaanotto ja päivystysvastaanotto. Laboratorio ja röntgen ovat avoinna arkisin klo 8–16. Kansanterveyshoitajia on neljä. He työskentelevät diabetekseen, astmaan sekä sydän- ja verisuonisairauksiin liittyvissä asioissa. Terveysasemalla hoidetaan pääasiassa Ylä-Kainuun alueella asuvia potilaita, mutta tarvittaessa myös muita. Suomussalmen terveysaseman seutupäällikkönä toimii terveyskeskuslääkäri Markku Nokkala. (Heikkinen 19.10.2009.)

### 2.2.1 Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotto

Perusterveydenhuollon päivystys järjestetään terveysasemilla ja terveyskeskuksissa yleislääketieteenalan päivystysvastaanotto toimintana. Siellä hoidetaan yleiset ja tavanomaiset päivystysluonteiset sairaudet ja pientraumat. Päivystysvastaanoton yksi tärkeimpiä tehtäviä on seuloa kiireellisen hoidon tarpeessa olevat potilaat. (Sopanen 2008, 60–61.)

Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotto toimii Kainuun maakunta - kuntayhtymän alaisuudessa. Vastuualueen päällikkönä toimii Asta Komulainen ja osastonhoitajana Anneli Marsch. Henkilökuntaan kuuluu neljä sairaanhoitajaa. Sairaankuljettajat osallistuvat päivystyspoliklinikalla tehtävään työhön silloin, kun heillä ei ole sairaankuljetuksia eikä omia erityistehtäviä. Suomussalmen terveysasemalla toimivilta sairaanhoitajilta vaaditaan vahvaa ammattitaitoa ja päätöksentekokykyä. Lääkäreitä on vähän ja sairaanhoitajan vastuu potilaista korostuu, koska heidän päivittäiseen työhönsä kuuluu paljon hoidon tarpeen arviointia.

Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotto toimii arkisin klo 8–20. Maanantaista perjantaihin päivystyspoliklinikalla toimii sairaanhoitajan vastaanotto klo 8–15. Viikonloppuisin päivystys järjestetään sairaankuljettajien ja akuuttiosaston henkilökunnan toimesta klo 9–18. Yöaikaan päivystys toimii Kainuun keskussairaalassa Kajaanissa. Arki iltaisin ja viikonloppuisin Ylä-Kainuun alueen päivystyspalvelut on keskitetty Suomussalmelle. Myös kesällä juhannuksesta elokuun alkuun Ylä-Kainuun päivystyspalvelut toimivat Suomussalmella. Tällöin Hyrynsalmen ja Puolangan terveysasemien päivystysvastaanotot ovat suljettuina.



## 2.3 Hoitotyö päivystysvastaanotolla

Päivystysvastaanottoa pidetään yhteiskunnan turvaverkkona, koska potilaalla on oikeus saada terveydentilansa edellyttämää hoitoa kulloinkin käytettävissä olevien voimavarojen puitteissa. Päivystystoiminnan kautta ohjataan koko palvelujärjestelmän toimintaa. Työ on haasteellista ja mielenkiintoista, koska suurin osa potilaista tulee hoitoon päivystysvastaanoton kautta. Uudet toimintamallit, kuten keskitetyt puhelinpalvelut ja päivystävän sairaanhoitajan vastaanotto, auttavat potilasvirtojen hallintaa ja kiireellisen hoidon porrastamista. (Koponen & Sillanpää 2005, 18–19, 21.)

Päivystyksen perustehtävänä on järjestää mahdollisimman laadukkaita ja oikea-aikaisia palveluja väestölle heidän henkeä ja terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi työntekijöiden huippuosaamisella, hyvällä prosessienhallinnalla ja korkealla ammattietiikalla. (Koponen & Sillanpää 2005, 21.) Päivystyspolikliininen hoitotyö vaatii sairaanhoitajalta laaja-alaista asiantuntijuutta, koska jokainen työpäivä on erilainen. Tilanteet muuttuvat yllättäen ja potilas määrät vaihtelevat. Sairaanhoitajan on kyettävä tekemään nopeita ratkaisuja potilaan hoidon tarpeen arvioimiseksi ja ongelmien tärkeysjärjestykseen asettamiseksi. Hoitotyö päivystysvastaanotolla on päivittäin tapahtuvaa välitöntä hoitoa, tarkkailua ja jatkuvaa arviointia. On kyettävä nopeaan päätöksentekoon huomioiden potilaan itsemääräämisoikeus. Päivystysvastaanotolla hoidetaan eri-ikäisiä, eri kulttuurista tulevia ja eri sosiaalisen aseman omaavia potilaita. Sairaanhoitajan on kyettävä solmimaan potilaaseen lyhyessä ajassa luottamuksellinen hoitosuhde. (Alaspää, Kuisma, Rekola & Sillanpää 2003, 40.)

Potilaan ohjaaminen ja opettaminen ovat keskeisiä osa-alueita päivystyspolikliinisessä hoitotyössä. Tutkimuksiin ohjaaminen, kotihoito-ohjeiden antaminen, neuvonta sekä jatkohoito-seuranta kuuluvat sairaanhoitajan toteuttamaan hoitotyöhön. Oman haasteensa näihin työtehtäviin tuo se, että hoitajan on kyettävä muodostamaan lyhyessä ajassa selkeä käsitys potilaasta, hänen elämäntilanteestaan ja oppimiskyvystään. Päivystyspolikliinista työtä toteuttaa moniammatillinen tiimi, jonka tavoitteena on antaa potilaalle kohtuullisessa ajassa laadukasta hoitoa. Tämä mahdollistuu tiimin jäsenten yhteistyökyyvällä, joustavuudella ja toisten asiantuntijuuden arvostamisella. (Alaspää ym. 2003, 41.)



### 3 HOITOTYÖN LAATU

#### 3.1 Laatu käsitteenä

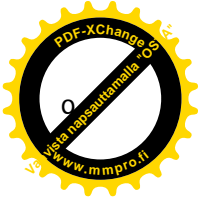
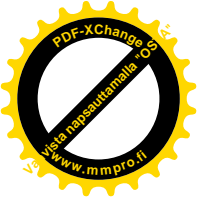
Sanalle laatu on monia eri merkityksiä. Yleisesti ajatellaan laadun tarkoittavan arvoa. Se voi myös olla ominaisuus, laji tai tapa käydä päinsä. Laatu on ikään kuin mittapuu, joka vaihtelee eri ihmisillä ja asiakasryhmillä. Tämä tekee laadun määrittämisen vaikeaksi. Mikäli laatua ei määritellä, sen parantaminen on mahdotonta. Oleellista on erottaa hyvä laatu huonosta. (Lipponen 1993, 33–34.)

Sosiaali- ja terveyspalvelujen laatu kiinnostaa ihmisiä laaja-alaisesti. Palvelujen yksilöllisyys, joustavuus ja kohtuuhintaisuus ovat merkittäviä tekijöitä palveluja saavien ihmisten keskuudessa. Näiden laadun seuranta, arviointi ja kehittäminen ovat kaikkien yhteinen etu ja asia. . (Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus 1995, 7.)

Yhdysvaltalaisen asiakaskeskeisyyden apostolin Juranin (2000) mielestä tuotokeskeinen laadun määrittely ei ole riittävä ehto laadulle. Paremminkin tuotteen tai palvelun käyttöön sopivuus ja asiakkaan tyytyväisyys saamaansa palveluun kertoo laadusta. Asiakkaan hyvinvoinnin parantaminen on laatua parhaimmillaan. Asiakaskyselyiden kautta saadaan tietoa palveluiden laadusta. (Raivola 2000, 30.) Laatuajattelun markkinoijan Demingin (2000) mielestä laadun kehittämisen pyrkimyksenä on entistä parempi suoritus. Laatu ei ole tehtyjen virheiden korjaamista, vaan ennakoimista ja virheiden estämistä etukäteen. Laadusta puhuessa tarkoitetaan myös kilpailuvälinettä, erottautumisen keinoa ja toiminnan jatkuvuuden välttämätöntä edellytystä. Tarkastuksia seuraamalla laatua ei saavuteta, vaan kyse on muutosasenteesta. Jokainen työyksikön jäsen kantaa vastuun laadusta omalta osaltaan. Päävastuu siitä kuuluu johdolle. (Raivola 2000, 28–30.) Sekä Juran että Deming ovat samaa mieltä siitä, että ongelmat organisaation laadussa johtuvat enimmäkseen johdon vastuulla olevista suunnitteluvirheistä (Raivola 2000, 32.)

#### 3.2 Laatu Kainuun maakunta -kuntayhtymässä

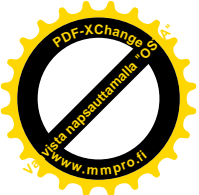
Laadunhallinta on sosiaali- ja terveydenhuollossa nopeasti etenevä ja muutoksia hakeva. Laadunhallinnan käsite otettiin käyttöön 1990-luvulla ja sitä kehitetään jatkuvasti kehittämis-



hankkeilla, arvioimalla ja ottamalla käyttöön uusia tapoja. Kuntien laadunhallintaa kehitetään sovellettujen tulos- ja tavoitejohtamisen malleilla, koska ne luovat hyvän perustan laadunhallinnalle. (Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus 1995, 7.)

Kainuun sosiaali- ja terveystoimen tulosyksiköiden henkilöstö toimii tiiviissä yhteistyössä edistäen ja ylläpitäen kainuulaisten ja muiden palveluja käyttävien terveyttä, sosiaalista turvallisuutta, oman elämänsä hallintaa, toimintakykyisyyttä ja hyvinvointia. Palvelu on ihmisarvoa kunnioittavaa, asiakaslähtöistä ja oikea-aikaista. Kainuun sosiaali- ja terveystoimen tavoitteena on tuottaa palvelut laadukkaasti, taloudellisesti ja kilpailukykyisesti. Kainuussa päivystyspalveluiden laatuvaastaavana toimii Sirpa Huusko. Edellytykset hyvälle palvelutoiminnalle luodaan johdon kautta. Toimintaa parannetaan ja arvioidaan jatkuvasti toimivalla laatu järjestelmällä. Jokainen työyhteisön jäsen vastaa omalta osaltaan hoitotyön laadusta. (Partanen, 2007.)

”Laadunhallinnan tavoitteena on tukea hallintokokeilun tavoitteiden saavuttamista palveluja yhtenäistämällä sekä tukea laadun kehittämistä Kainuun maakunta -kuntayhtymän sosiaali- ja terveystoimen strategisten tavoitteiden, laatupolitiikan ja toimintasuunnitelmien mukaisesti ISO 9001:2000 standardin vaatimukset huomioiden. Laadunhallinnan periaatteita ovat asiakaskeskeisyys, henkilöstön osallistuminen, jatkuva parantaminen, johtajuus, järjestelmällinen johtamistapa, prosessimainen toimintamalli ja tosiasioihin perustuva päätöksenteko.” (Partanen 2007.)



## 4 PEREHDYTTÄMINEN

### 4.1 Perehdyttäminen käsitteenä

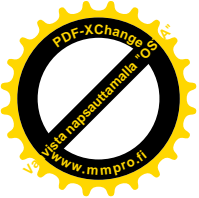
Perehdyttämisen aikana uusi työntekijä opettelee työyhteisönsä toimintaperiaatteet ja uuden työtehtävän. Silloin opetetaan varsinainen työ vastavalmistuneelle, toisesta yksiköstä siirtyvälle työntekijälle sekä opiskelijalle. Perehdyttäjä käyttää perehdyttämisen apuvälineenä ennalta suunniteltua ohjelmaa, jonka avulla työntekijä pystyy orientoitumaan työyksikköön. (Mäki-salo 2003, 131.)

Perehdyttämisen tavoitteena on perehdytettävän sopeuttaminen työn tekemiseen. (Rainio, 2009.) Kangaksen (2007) mukaan työhön ja työyksikköön perehdyttämisen tavoitteena on itsenäinen työskentely mahdollisimman pian. Tämän mahdollistaa laadukas ja tehokas perehdyttäminen. Palvelun laadun ja asiakkuuden merkitystä ei voi korostaa liikaa. (Rainio 2009, 21.)

Perehdyttämisen tärkeys korostuu monestakin syystä. Siihen käytetty aika tulee moninkertaisena takaisin, kun perehdytettävä pystyy työskentelemään ilman jatkuvaa ohjausta. Virheiden määrä vähenee ja uusiin työtehtäviin tullut henkilö ei keskeytä moneen kertaan toisten työtä. Perehdytettävän turvallisuus lisääntyy, kun hän saa perinpohjaisen opastuksen työhön tullessaan. (Österberg 2005, 90–91.) Myös muutokset työpaikoilla vaikuttavat enemmän tai vähemmän työyhteisöön. Näin ollen perehdyttämistä tarvitaan jatkuvasti. Uusista asioista keskustelu ja niihin perehtyminen auttavat sopeutumisessa. Päävastuun perehdyttämisestä kantaa esimies. (Kangas 2007, 19.) Rainion (2009) mukaan perehdyttämiseen osallistuu esimiehen lisäksi usein moni muukin työyhteisön jäsen. Näin perehdytettävä tutustuu nopeammin työtovereihinsa ja saa monipuolisemman kuvan työstä ja työyhteisöstä. Työntekijän omaa vastuuta työhön perehtymisestään ei ole syytä unohtaa. Koulutetulta työvoimalta edellytetään kykyä ottaa itsenäisesti asioista selvää. Ala-Fossin ja Heinisen (2003, 77–78) tutkimuksen mukaan sairaanhoitajat kokevat perehdytyksen oma-aloitteiseksi toiminnaksi joka tapahtuu aktiivisesti kyselemällä ja toisten työtä seuraamalla.

Myönteinen ensivaikutelma rohkaisee ja kannustaa perehdytettävää. Jos perehdyttäminen jää vähäiseksi, työntekijän motivaatio usein laskee ja poissaolot lisääntyvät. Hyvin hoidetulla perehdyttämisellä vaikutetaan positiivisesti henkilökunnan vaihtuvuuteen. (Kangas 2007, 5-6.)





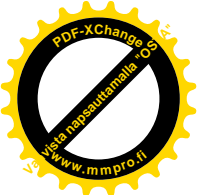
## 4.2 Perehdyttäminen Kainuun maakunta -kuntayhtymässä

Kainuun maakunta -kuntayhtymässä tapahtuvan perehdyttämisen tarkoituksena on tutustuttaa työntekijät tehtäviinsä, työympäristöönsä, työolosuhteisiinsa ja organisaatioon sekä oman työyksikön tehtävään ja asemaan. Hyvin toteutuessaan perehdyttäminen auttaa työntekijää hoitamaan omaa tehtäväänsä mahdollisimman hyvin ja antaa hänelle perustan jatkuvalla osaamisen kehittämiselle. Työorganisaatiossa toteutettavat suuret muutokset synnyttävät perehdyttämisen tarvetta. Perehdyttämisen tulisi alkaa jo rekrytoinnin yhteydessä. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2008a.)

Jokaiselle perehtyjälle laaditaan yksilöllinen perehdytysuunnitelma työtehtävän ja hänen osaamisensa perusteella. Kainuun maakunta- kuntayhtymässä on käytössä perehdyttämisen periaatteet ja Suorsan (2007) tekemä perehdyttämissuunnitelmalomake. Työyksikön lähiesimies vastaa perehdyttämisen suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista sekä siitä, että perehtyjä tutustuu Kainuun maakunta -kuntayhtymään työtehtävänsä edellyttämässä laajuudessa. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2009a.)

Kainuun maakunta -kuntayhtymässä perehdyttäminen jakautuu konsernitason ja yksikötason perehdytykseen. Yksikötason perehdyttämisellä tarkoitetaan ensisijaisesti perehdyttämistä omassa työyksikössä. Mikäli työtehtävät ovat laajemmat, se voi tarkoittaa myös tulosyksikköön tai vastuualueeseen perehdyttämistä. Yksikötason perehdyttämisen laajuuden määräävät henkilön työtehtävät ja sen toteutukseen osallistuu koko henkilöstö. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2008a.) Tämän opinnäytetyömme tuotoksena valmistunut perehdytysopas rajoittuu Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanottoon.

Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotolla perehdyttäminen hoidetaan työn ohessa kaikkien työyksikön sairaanhoitajien toimesta. Perehdyttämiseen ei nimetä tiettyä perehdyttäjää. Tämän opinnäytetyön jälkeen perehdyttämisen on tarkoitus olla suunnitelmallista ja siinä hyödynnetään valmistamaamme perehdytysopasta.



### 4.3 Perehdyttäminen osana hoitotyön laatua

Perehdyttäminen organisaatiossa ja työyhteisössä tulee hoitaa siten, että se turvaa toiminnan laadun ja tuottavuuden, henkilöstön pysyvyyden, myönteisen asenteen ja työturvallisuuden. Jatkuva perehdyttämisen kehittäminen ja valmiustilassa pitäminen takaavat laadukkaan toiminnan työyhteisössä. Laadukas perehdyttäminen auttaa pääsemään työtehtäviin kiinni mahdollisimman tehokkaasti. (Viitala 2004, 260.)

Henkilöstön vaihtuvuus ja yrityksen voimakas kasvu lisäävät laatuongelmaa. Näin ollen laadukkaalla perehdyttämisellä saavutetaan kilpailuetua. Puutteellinen perehdyttäminen voi johdattaa työyhteisössä välittömiin kustannuksiin. Lisäksi huolta aiheuttavat asiakkaiden menetykset ja yrityksen vahingoittunut maine. Työyhteisön tulisi panostaa laatuun, koska työmäärän lisääntyessä siitä aletaan tinkiä ja työhön sitoutuminen vähenee. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.)

Laadukkaaseen perehdyttämiseen kuuluu arviointikeskustelu, jossa käydään läpi käsitellyt asiat ja niiden oppiminen. Keskustelua tapahtuu myös perehdyttämisen ohessa. Parhaimmillaan perehdyttäminen on kyselemistä, keskustelemista, vuorovaikutuksellista oppimista, kuuntelemista ja kannustamista. (Kangas 2007, 17.) Rainion (2009, 18) mukaan arvioinnista saatujen palautteiden pohjalta turvataan seuraavien perehdytettävien onnistunut perehdytys.



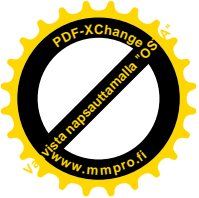
## 5 TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Opinnäytetyömme tutkimustehtävät ovat:

1. Mitä on laadukas perehdyttäminen hoitotyössä?
2. Millainen perehdytysopas edistää työhön perehtymistä Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotolla?

Ensimmäinen tutkimustehtävä kuvaa opinnäytetyömme asiasisältöä. Teoriataustan avulla selvitämme, mikä on perehdyttämisen rooli osana hoitotyön laatua. Tämän avulla pystymme työstämään laadukkaan perehdytyskansion Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotolle.

Toinen tutkimustehtävä keskittyy tuotteen sisältöön ja rakenteeseen. Kainuun maakunta-kuntayhtymä on määritellyt yleiset perehdyttämisen ohjeet ja yksikötason perehdyttämisen. Näiden ja Suorsan (2007) opinnäytetyön pohjalta laaditun perehdytys suunnitelmalomakkeen avulla selvitämme, millainen perehdytyskansio edistää työhön perehtymistä Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotolla.



## 6 PEREHDYTTÄMISOPPAAN TUOTTEISTAMISPROSESSI

### 6.1 Sosiaali- ja terveysalan tuote

Sosiaali- ja terveysalalla tuotteet voivat olla materiaalisia, palveluita tai näiden yhdistelmiä. Ne tulee olla selkeästi rajattuja, hinnoiteltuja ja sisällöltään täsmennettävissä. Tuotteen on oltava sosiaali- ja terveysalan tavoitteiden mukainen ja noudatettava alan eettisiä ohjeita. Tuotetta kehitettäessä tulee ottaa huomioon kohderyhmän erityispiirteiden tuomat vaatimukset. Sosiaali- ja terveysalalla tuotteistaminen edistää asetettujen laatuvaatimusten noudattamista. (Jämsä & Manninen 2000, 13–14.) Tuote on asiakkaalle toimitettava hyödyke, jonka käyttötarkoitus ja sisältö on määritelty (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2009a).

Opinnäytetyömme on tuotteistettu prosessi, jonka aikana olemme suunnitelleet ja tehneet perehdytysoppaan Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotolle. Oppaan sisältö perustuu kriittiseen pohdiskeluun ja valittuun tietoperustaan. Opinnäytetyön prosessin aikana on huomioitu käytännöllisyys ja perehtyneisyys työelämään. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2009b.) Ammattikorkeakoulusta valmistuvan opiskelijan on kyettävä toimimaan valmistuttuaan asiantuntijatehtävissä sekä tietää ja taitaa siihen liittyvät kehittämisen ja tutkimuksen perusteet. (Airaksinen & Vilka 2003, 10).

### 6.2 Tuotteen suunnittelu

Airaksisen ja Vilkan (2000, 9–10) mukaan ammattikorkeakoulun tutkimuksellisen opinnäytetyön vaihtoehto on toiminnallinen opinnäytetyö. Se voi olla ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, opastus tai ohjeistus, jonka toteutustapana voi olla esimerkiksi kansio tai opas. Tärkeää on, että toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja raportointi tutkimusviestinnän keinoin.

Tuotteistamisen kuvataan olevan palveluiden kehittämistä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Tuotetta voidaan versioda erilaisiin käyttötilanteisiin sopiviksi asiakastarpeiden ja ominaisuuksien perusteella. Ideana on se, että joku tekee jollekin toiselle jotain, mitä se toinen on pyytänyt. Tarkalla suunnittelulla pienennetään epäonnistumisen riskiä uuden tuotteen tuomisessa markkinoille. Tuotetta muodostaessa on huomioitava yksiselitteisyys, vertailukelpoisuus



ja asiakaslähtöisyys. Asiakastarpeen ja ominaisuuksien perusteella tuote voidaan soveltaa erilaisiin käyttötilanteisiin sopivaksi. Usein tuotteistamisen tavoitteena on se, että halutaan muuttaa olemassa oleva epämääräinen palvelu hallituksi tuotteeksi. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2009c.) Tuotteistettuprosessi etenee tietyn kaavan mukaan, johon kuuluvat synopsisen, asiakäsikirjoituksen, tuotantosuunnitelman, tuotantokäsikirjoituksen ja aikataulutuksen tekeminen. Näin minimoidaan opinnäytetyön avulla kehitettävän tuotteen valmistukseen liittyviä riskejä. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2009d.)

Perehdytysoppaan suunnittelu ja valmistus eteni teoriataustan tekemisen jälkeen. Näin ollen pystyimme keskittymään paremmin tuotteeseen ja hyödynsimme jo olemassa olevaa teoriataustaa tuotteen tekemiseen. Synopsiksen teimme aiheanalyysin yhteydessä ja sen jälkeen keskityimme teoriataustan tekemiseen. Synopsiksessa kuvattiin aiheen valinnan ja rajauksen taustat mahdollisimman hyvin ja se laadittiin osittain yhteistyössä opinnäytetyön tilaajan kanssa. Teoriataustan jälkeen meille muodostui tarkka kuva siitä, mitä tuote sisältää ja millaista tekstityyliä ja värejä siinä käytetään. Työnjakoa emme tehneet, vaan teimme tuotetta yhdessä. Tällainen työskentelymuoto sopii meille paremmin ja samalla syntyy kriittistä pohdiskelua. Lähetimme tietoa tuotteen teosta ja ideoinnista työmme tilaajalle. Sovimme tapaamisia tarvittaessa ja tällöin kävimme tuotteen sisältöä yksityiskohtaisemmin läpi. Näin saimme ideoita tuotteen valmistukseen ja sisältöön liittyviin asioihin.

Työmme tilaajan toive oli, että perehdytysopas tehdään sähköiseen muotoon. Tällöin tuote voidaan myöhemmässä vaiheessa päivittää helpommin kuin paperiversio ja se on nykyaikainen. Perehdytysopas tallennettiin työyksikön omille tietokoneille ja cd-levylle. Valitsimme Power Point ohjelman tuotteen tekemiseen, koska se tuntui sopivimmalta. Valintaamme tuki myös se, että meillä molemmilla oli kokemusta kyseisen ohjelman käytöstä ja katsoimme sen eduksi perehdytysoppaan teolle. Lisäksi tuotetta oli helppo suunnitella ja työstää Power Point ohjelmalla. Päätimme, että tuote on tyyliiltään asiallinen, selkokielinen, helppokäyttöinen ja lukijan mielenkiinnon herättävä. Siinä ei ole liikaa tekstiä, jotta lukijan mielenkiinto säilyy. Tekstityylinä käytimme garamoundia, koska se on selkeä. Värit tuotteeseen tulivat päivystysvastaanoton esimiehen toiveesta ja ne mukailivat Kainuun maakunta -kuntayhtymän logon värejä.



### 6.3 Tuotteen arviointi

Tuotteen arviointi tapahtuu sen käytettävyyden mukaan. Tällä tarkoitetaan tuotteen sopivuutta sille tarkoitettuihin tehtäviin sekä tarkoitettulle käyttäjäryhmälle. Käyttökelpoinen tuote auttaa käyttäjää pääsemään tehokkaasti, tuottavasti ja miellyttävästi tavoitteeseensa. Käytettävyyttä voidaan määritellä miellyttävyyden, tehokkuuden, turvallisuuden ja odotusten avulla. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2009e.)

Airaksisen ja Vilkan (2003, 157–158) mukaan on mielekästä kerätä palautetta kohderyhmältä tavoitteiden saavuttamisen arviointiin oman arvioinnin tueksi. Palautteessa on hyvä pohtia oppaan tai ohjeistuksen käytettävyyttä ja toimivuutta, visuaalista ilmettä sekä luettavuutta. Opinnäytetyön tulee olla ammatillisesti kiinnostava ja merkittävä kohderyhmälle. Lisäksi arviointikohteena on työn toteutustapa, johon kuuluvat keinot tavoitteiden saavuttamiseksi ja aineiston keräämiseksi. Tämä tarkoittaa oppaan valmistamiseen liittyviä asioita.

Tuottamaamme perehdytysopasta oli lähes mahdotonta arvioida ennen sen käyttöönottoa. Opinnäytetyöprosessin aikana tuotteen alustavaa arviointia tapahtui työn tilaajan, ohjaavan opettajan ja muutaman sairaanhoitajan toimesta. Heiltä saimme rakentavaa palautetta, jonka avulla päivitimme tuotetta ja arvioimme sen käytettävyyttä. Palautteen kautta työstä poistui pienet asiavirheet ja tuote vastasi tilaajan toivetta. Perehdytysoppaan lopullinen arviointi tapahtuu sen käyttöönoton jälkeen, kun työyksikköön tulee työntekijä. Hän tarvitsee perehdytystä ja tuotetta päästään testaamaan käytännössä. Perehdytettävien ja perehdyttäjien kokemusten pohjalta tuotetta voidaan muokata heidän tarpeitaan vastaaviksi.



## 7 PEREHDYTYSOPPAAN SISÄLTÖ

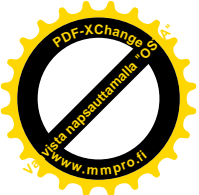
### 7.1 Strategia ja toiminnan lähtökohdat

Kainuun maakunta -kuntayhtymällä on käytössä hoitotyön strategia. Sen perustehtävänä on tuottaa Kainuussa hoitotyön auttamismenetelmin terveyttä ja itsenäistä suoriutumista edistäviä, asiakaslähtöisiä, sairauksia ehkäiseviä ja hoitavia sekä kärsimystä lievittäviä terveys- ja sairaanhoitopalveluja ihmisen erilaisissa elämäntilanteissa. Työelämän ja koulutuksen välisellä yhteistyöllä johdetaan ja kehitetään hoitotyössä tarvittavaa asiantuntijuutta ja asiantuntijatyötä. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2007c.)

Hoitotyön strategia jaetaan osa-alueisiin, joista yksi on henkilöstö ja uudistuminen. Hyvällä perehdyttämällä sekä yhteistoimintamallien tuntemisella ja hallinnalla pyritään opiskelijan ja uuden työntekijän osaamisen kehittymisen tukemiseen. Lisäksi hyvällä perehdytyksellä pyritään uuden työntekijän ammatillisen kasvun tukemiseen. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2007c.)

Strategia ja toiminnan lähtökohdat sisältävät työyksikön tavoitteet, periaatteet, arvot ja toimintatavat. Työntekijälle esitellään työyksikön organisaatio ja kerrotaan, miten Suomussalmen päivystysvastaanotto sijoittuu Kainuun maakunta -kuntayhtymään. Tästä perehdyttämisen osa-alueesta vastaa työyksikön esimies. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä, 2008a.)

Suomussalmen terveysaseman hoitotyön arvoja ovat ihmisarvon kunnioittaminen, terveys, huolenpito, lähimmäisenrakkaus, oikeudenmukaisuus ja kehitysmuutosmyönteisyys. Nämä arvot ohjaavat toimintaa ja antavat suuntaviivoja hoitotyölle. Hoitotyön periaatteet ovat arvoja konkreettisempia ja pyrkimyksenä on hyödyntää niitä käytännön työssä. Periaatteet ilmaisevat millaista on hyvä kainuulainen hoitotyö. Niitä ovat asiakaslähtöisyys, itsemääräämisoikeus, hyvä ammattitaito ja hyvinvointia edistävä ilmapiiri, yhteistyö ja keskinäinen arvonnanto. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2009h.)



## 7.2 Toimintaympäristö

Toimintaympäristön perehdyttämiseen kuuluu fyysisten tilojen esittely, ruokailumahdollisuuksista ja yhteistyökumppaneista kertominen, valmiussuunnitelmien esittely sekä kokouskäytäntöihin ja sisäiseen tiedottamiseen liittyvät asiat. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2008a.)

Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanoton fyysiset tilat muodostuvat sairaanhoitajien ja lääkärien vastaanottohuoneista, toimenpide- ja potilashuoneista, tähytys- ja valvontahuoneesta, sairaankuljetuksen toimistosta, huuhteluhuoneesta, varastoista, potilasvessoista, röntgenistä ja laboratoriosta. Lisäksi fyysisistä tiloista löytyvät hoitajien taukotilat, pukuhuone ja vessat.

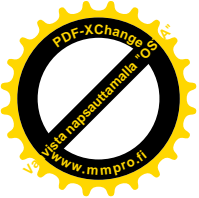
Hoitajilla on mahdollisuus ruokailla terveysaseman alakerran ruokalassa tai päivystysvastaanoton tiloissa sijaitsevassa taukotilassa. Ruokalippuja voi ostaa terveysaseman potilastoimistosta. Kanttiini palvelee maanantaista perjantaihin klo 8–15. Tärkeimmät yhteistyötahot ovat Suomussalmen terveysaseman akuuttiosasto ja vanhuspalveluiden vuodeosasto, kotihoito, mielenterveystoimisto, fysioterapia, laboratorio, röntgen, sairaankuljetus, apteekki, työterveyshuolto ja Kainuun keskussairaala.

Työhön ja toimintaan liittyviä osastotunteja järjestetään joka kuukausi sekä tarpeen vaatiessa. Päivystysvastaanoton seinällä on ilmoitustaulu, mihin laitetaan ilmoitettavat asiat. Työyksikössä toimii sisäinen posti, jonka pääpaikka on postitushuone terveysaseman lääkärien vastaanottotiloissa. Henkilökohtaisten työsähköpostien ja kaimassa olevien ilmoitusten kautta yleiset asiat tulevat työntekijöiden tietoon. Suuronnettomuusohjeet, palo- ja pelastussuunnitelma sekä ohjeet uhkaavien tilanteiden varalle löytyvät erillisestä kansioista työyksiköstä.

## 7.3 Henkilöstö- ja palvelussuhdeasiat

Kuntien ja kuntayhtymien etuja työmarkkinoilla ajaa kunnallinen työmarkkinajärjestö. Tämän sopimusjärjestelmän piirissä ovat kaikki Suomen kunnat ja kuntayhtymät ja niiden palveluksessa olevat palkansaajat. Sen tehtävänä on tukea kuntien työnantajatoimintaa antamalla suosituksia palvelussuhdetta, tuloksellisuutta ja työelämän laatua koskevissa asioissa. Lisäksi se





neuvottelee ja sopii valtakunnalliset virka ja työehtosopimukset. (Kunnallinen työmarkkina-  
laitos 2009.)

Henkilöstö- ja palvelussuhdeasioihin sisältyvät erilaiset työntekijän oikeudet ja velvollisuudet. Näihin kuuluvat työsopimus, työaikaan ja työvuoroihin liittyvät asiat, loma- ja poissaoloajat, matkustamiseen, palkkaukseen ja työn vaativuuteen sekä työsuhteen päättämiseen liittyvät asiat. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2008a.) Näistä asioista vastaa osastonhoitaja Anneli Marsch.

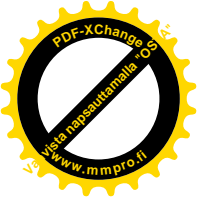
Maakunnan atk-huoltotuki vastaa käyttöoikeuksiin liittyvistä asioista ja sieltä uusi työntekijä saa verkkotunnukset. Näiden avulla työntekijä pääsee Kainuun maakunnan e-työpöydälle, mistä löytyy henkilöstö- ja palvelussuhdeasioihin liittyviä tietoja. E-työpöydän tunnukset saa vähintään puoleksi vuodeksi palkattu työntekijä. Työyksikössä on käytössä Pegasos potilas-tietojärjestelmä. Tietohallinnollisista asioista vastaa Eija Heikkinen. Häneltä uusi työntekijä saa käyttöönsä Pegasos tunnukset. (Heikkinen 19.10.2009).

#### 7.4 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi muodostuu työntekijän terveydestä ja jaksamisesta, työpaikan turvallisuudesta, hyvästä työn hallinnasta, työilmapiiristä ja johtamisesta. Sitä edistetään muun muassa työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, työterveyshuollon toimilla, työsuojelulla ja työtä, työoloja ja osaamista kehittämällä. Työkykyä ylläpitävällä toiminnalla pyritään edistämään ja tukemaan työntekijöiden työ- ja toimintakykyä työuran kaikissa vaiheissa yhteistyössä työnantajan ja työpaikan yhteistyöorganisaatioiden kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009.)

Työterveyshuolto on keskeinen asia työhyvinvoinnin edistämisessä, koska sen tehtävänä on ehkäistä työstä johtuvia terveysvaaroja ja kehittää työoloja. Työterveyshuollon palvelut ovat osa työssä käyvien ihmisten perusterveydenhuoltoa, joiden tavoitteena on turvallinen ja terveellinen työ, turvallinen työympäristö, työntekijän terveyden huoltaminen ja työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen, edistäminen ja seuranta. Lisäksi työnantajan on järjestettävä työntekijöille ennalta ehkäisevä terveydenhuolto. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009.)

Työterveyshuollon toimintaa valvovat sosiaali- ja terveysministeriö, lääninhallitukset ja työsuojeluviranomaiset. Hyvinvoivassa työyhteisössä työskentelevät kokevat työnsä mielekkääk-



si ja palkitsevaksi sekä elämänhallintaa tukevaksi. Lisäksi työntekijät työskentelevät osaavasti ja tuottavasti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009.)

Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanoton henkilökunnan työterveyshuolto järjestetään Kainuun työterveys -liikelaitoksen kautta. Työntekijöille tarjotaan hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisia palveluita, joihin kuuluvat toiminnan suunnittelu, työpaikkaselvitykset, ergonomia ja työhygieeniset mittaukset. Tavoitteena on varmistaa henkilöstön hyvinvointi sekä toimiva työyhteisö ja työympäristö. Työterveyshuollon toiminta pohjautuu työterveyshuoltolakiin. (Kainuun maakunta -kuntayhtymän palvelut, 2009a.)

Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanoton työterveyshoitajana toimii Saara Seppänen. Hän tekee uudelle työntekijälle tulotarkastuksen ja jatkossa määräaikaistarkastukset. Yksittäisissä sairastapauksissa työntekijän on otettava yhteyttä työterveyshoitajaan. (Heikkinen, Riitta. 19.10.2009). Työterveyshuolto on avoinna maanantaista torstaihin klo 8–16 ja perjantaisin klo 8–14.15. Ajanvaraus palvelee maanantaista torstaihin klo 8–14 ja perjantaisin klo 8–13. (Kainuun maakunta -kuntayhtymän palvelut 2009b.) Työyksikössä on erillinen kansio, johon on koottu työsuojeluun liittyvät asiat. Työsuojeluvaltuutettuna toimii Päivi Pyykkönen. (Heikkinen 19.10.2009).

## 7.5 Ammattiyhdistystoiminta

Ammattijärjestöjen keskeisempiä tehtäviä ovat suomalainen tulopolitiikka ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen. Ammattiyhdistysliikkeen tehtävänä on valvoa työpaikoilla työntekijöiden asemaa ja oikeuksia. Lisäksi sen tehtävänä on neuvotella palkka- ja työehtoja ja ajaa jäsenilleen ammatillisia, taloudellisia, terveydellisiä, yhteiskunnallisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä etuja, oikeuksia ja vapauksia. (Oikeusministeriön demokratian vastuualue 2006).

Tehy on Suomen suurin terveys- ja sosiaalialan tutkinnon suorittaneiden, alalla työskentelevien ja opiskelevien ammattijärjestö. Ammattijärjestön tehtävänä on valvoa ja parantaa jäsentensä taloudellista asemaa, palvelussuhteen ehtoja ja ammatillisia, sosiaalisia ja oikeudellisia etuja. Lisäksi ammattijärjestöt toimivat työolosuhteiden kehittämiseksi ja osallistuvat koulutukseen ja ammattitaidon ja terveyden- ja sosiaalihuollon kehittämiseen. Yksi tärkeä tehtävä on jäsenten keskinäisen yhteenkuuluvuuden lisääminen. Tehyyn kuuluvat ihmiset toimivat



kaikentasoisissa tehtävissä julkisella ja yksityisellä sektorilla. (Terveys- ja sosiaalialan ammattijärjestö 2006a).

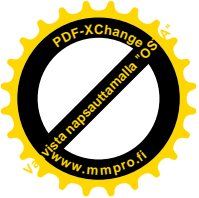
Ammattiyhdistyksen perustana on noin 300 ammattiosastoa. Sen tehtävänä on yhdistää saman työnantajan palveluksessa ja samalla alueella asuvat tehyläiset. Työpaikkojen tehtävänä on työn kehittäminen ja edunvalvonta ja siksi ammattiosaston rooli tehyläisessä toiminnassa on yhä enemmän merkittävä. Ammattiosaston tehtävänä on hoitaa jäsenten ammatillista ja taloudellista edunvalvontaa työpaikoilla ja vaikuttaa omalla alueellaan terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseen. Lisäksi ammattiyhdistyksen tehtävänä on käydä paikallisia neuvotteluita palkoista ja koota jäsenten tavoitteita liittotasolle valtakunnallisten sopimusneuvottelujen pohjaksi. Jäsenten aloitteiden tuominen Tehyn valtuustolle ja hallitukselle ja jäsenten kouluttaminen ylläpitää jäsenten yhteenkuuluvuutta vapaa-ajalla ja työpaikalla. (Terveys- ja sosiaalialan ammattijärjestö 2006b).

Suomussalmen päivystysvastaanoton henkilökunta kuuluu pääasiassa Tehyn Suomussalmen ammattiosastoon. Sen puheenjohtajana toimii sairaankuljettaja Raimo Härkönen. Työyksiköstä löytyy Tehyn kansio, josta aiheesta saa enemmän tietoa. (Heikkinen, Riitta 19.10.2009).

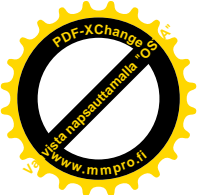
## 7.6 Työyksikön toiminnan ja henkilöstön osaamisen kehittäminen

Ihmistyö on tärkeässä asemassa kunnallisessa palvelutuotannossa. Ammattitaidon ja osaamisen kehittäminen koetaan kunnallishallinnon voimavaraksi. Elämme jatkuvan oppimisen aikaa, taidot ja tiedot vanhenevat nopeasti. Jatkuvasta työntekijän kehittymisestä on tullut osa jokapäiväistä työtä. Näin ollen potilaiden tyytyväisyys lisääntyy, palvelujen tuloksellisuus ja laatu paranevat. (Rainio 2009, 22.)

Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanoton henkilöstön osaamisen kehittäminen on jatkuvassa muutoksessa. Työntekijöiden osaamisen kehittämistä vahvistetaan lakisääteisillä täydennyskoulutuksilla. Lisäksi henkilökunnan osaamisalueet on kartoitettu ja koulutusta suunnitellaan sen mukaan, mitä jokainen tarvitsee. Jatkossa työntekijät käyvät vuosittain täydennyskoulutuksessa. Näin ollen toteutuu työntekijän vastuu omasta oppimisestaan. (Heikkinen 19.10.2009.)



Työntekijöille on jaettu henkilökohtaiset vastualueet. Näitä ovat haavanhoito, infektiio, lääkehoito, lääkkeiden ja kulutustavaroiden tilaus sekä gastroenterologiset potilaat. Toiminnan kehittämisen laatutyöprosessi koskien päivystyspotilaan hoitoa on käynnistymässä yhteistyössä Sotkamon ja Kajaanin kanssa. Tuloksellisuushankkeena on tulossa vastaanottojen tiimien rakentaminen, koska kansanterveyshoitajat, kiireetön ajanvaraus ja päivystysvastaanotto yhdistyvät. Kehityskeskusteluja käydään työntekijöiden kanssa joka toinen vuosi. (Heikkinen 19.10.2009)

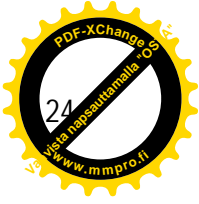
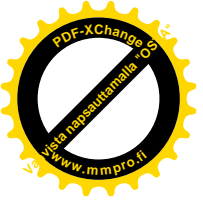


## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

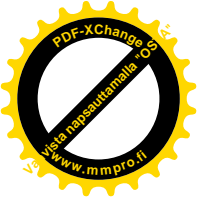
Johtopäätösten avulla tuomme esille opinnäytetyön tutkimustehtävien vastaukset. Opinnäytetyön tuloksena valmistimme perehdytysoppaan Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotolle. Ensimmäinen tutkimustehtävä, mitä on laadukas perehdyttäminen hoitotyössä, kuvaa opin-näytetyömme asiasisältöä. Laadukas perehdyttäminen turvaa toiminnan laadun ja tuottavuuden, henkilöstön pysyvyyden, myönteisen asenteen ja työturvallisuuden. Tulvaisuudessa sairaanhoitajille on runsaasti töitä ja työyksiköissä henkilöstön vaihtuvuus lisääntyy. Laadukkaalla perehdyttämisellä luodaan uudelle työntekijälle myönteinen asenne ja ensivaikutelma työyksiköstä ja koko organisaatiosta. Tällä turvataan henkilöstön pysyvyys työyksikössä. Riittävä työntekijämäärä mahdollistaa työturvallisuuden, tuottavuuden ja sitä kautta turvaa toiminnan laadun. Lisäksi laadukas perehdyttäminen auttaa työntekijää hoitamaan omaa tehtävänsä mahdollisimman hyvin ja antaa hänelle perustan jatkuvalla osaamisen kehittämiseksi. Gyllenbögelin (2000, 69) tutkimus vahvistaa näkemystämme jatkuvasta osaamisen kehittämisestä siten, että sairaanhoitajilla on halu ja tarve pysyä ajan tasalla, ja olla hyvä hoitaja sekä antaa potilaille laadukasta hoitoa.

Olemme teoriataustan avulla selvittäneet mikä on perehdyttämisen rooli osana hoitotyö laatua. Jotta potilaille voidaan antaa laadukasta hoitoa, tarvitaan myös laadukasta perehdyttämistä. Näin ollen työyhteisössä tulee olla tiedossa mitä on perehdyttäminen ja laatu juuri heidän yksikössään. Laadukas perehdyttäminen alkaa vastavalmistuneen työntekijän, opiskelijan tai toisista työtehtävistä siirtyvän työntekijän saapuessa työyksikköön. Perehdyttäminen jatkuu niin pitkään kunnes työntekijä kokee hallitsevansa työn riittävän hyvin.

Toinen tutkimustehtävämme oli, että millainen perehdytysoppas edistää työhön perehtymistä Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotolla. Tämä tutkimustehtävämme keskittyi tuotteen sisältöön ja rakenteeseen. Ajatuksemme perehdytysoppaasta oli sellainen, että perehdyttäminen tapahtuu selkeän ja käytännönläheisen oppaan avulla, johon on koottu tärkeimmät tiedot organisaatiosta, työyksiköstä ja työhön liittyvistä asioista. Perehdyttäjän on helppo perehdyttää yhtenäisen oppaan avulla ja uusi työntekijä saa vahvan pohjatiedon aloittaessaan työn. Laadukas perehdyttäminen mahdollistuu parhaiten, kun asioista keskustellaan yhdessä uuden työntekijän kanssa. Hän saa mahdollisuuden esittää kysymyksiä ja näin perehdytysoppaasta saadaan paras mahdollinen hyöty. Lahden (2007, 58) mukaan pelkkä perehdy-



tysopas ei takaa perehdytyksen onnistumista. Uudella työntekijällä tulee olla aikaa tutustua oppaaseen ja opetella sen käyttöä.

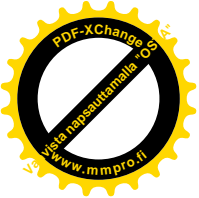


## 9 POHDINTA

### 9.1 Tuotteistamisprosessin pohdinta

Tuotteistamisprosessi kokonaisuudessaan oli mielenkiintoinen ja haastava, koska meillä ei ollut työskentelytavasta aikaisempaa kokemusta. Kirjallisuutta löytyi vähän ja se oli mielestämme osittain vaikeasti ymmärrettävää. Perehdyimme opinnäytetyön kannalta oleellisiin asioihin ja ymmärsimme näin mitä on tuotteistamisprosessi ja sen eri vaiheet. Synopsiksen teko tuntui aluksi turhalta, mutta huomasimme sen olevan äärettömän tärkeä ja hyödyllinen jatkon kannalta. Se auttoi hahmottamaan tuotteen kokonaisuutta. Koko opinnäytetyöprosessin ajan meillä on ollut ajatuksena, että teoriataustan ja tuotteen tulee olla yhdenmukaiset ja niissä olevien asioiden on kuuluttava tiiviisti yhteen. Ennen prosessin aloittamista päätimme, että teemme teoriaosuuden valmiiksi ennen kuin aloitetaan tuotteen tekeminen. Näin pystyimme keskittymään tuotteeseen paremmin ja tutkittu sekä kirjoitettu tieto auttoi meitä lopullisen tuotteen tekemisessä.

Toimeksiantajan kanssa tehtävä yhteistyö jo teoriaosuuden aloittamisvaiheessa oli tärkeää, koska tuotteeseen tulevat osa-alueet nousivat juuri heidän tarpeistaan. Tuotteistamisprosessin muut vaiheet (asiakäsikirjoitus, tuotantosuunnitelma ja tuotantokäsikirjoitus) jäivät meiltä tietoisesti teoriassa tekemättä, mutta ne ovat kulkeneet mukana koko tuotteen tekemisen ajan. Emme siis ole virallisesti edenneet vaiheiden mukaan vaan olemme työstäneet tuotetta työyksiköstä saamiemme tietojen pohjalta. Työn tilaajan aikataulut, kesän pitkä ohjattu harjoittelu ja opinnäytetyön tekijöiden pitkä välimatka ovat vaikeuttaneet aikataulutusta. Jos olisimme tehneet kaikki vaiheet ensin paperille ja sitten alkaneet niiden pohjalta työstämään tuotetta, se olisi hidastanut työskentelyämme. Ajatukset tuotteen valmistuksesta ovat kuitenkin eläneet koko ajan ja tauot tuotteen tekemisessä on koettu positiiviseksi. Tällainen työskentelytapa sopi meille kuitenkin parhaiten.



## 9.2 Opinnäytetyön luotettavuus

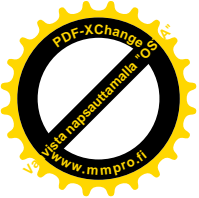
Olemme tutustuneet tuotteistettuihin opinnäytetöihin. Niiden avulla tiedämme, että tuotteistetun opinnäytetyön luotettavuuden arviointiin ei ole olemassa suoranaisia luotettavuuskriteereitä. Näin ollen käytämme opinnäytetyössä etnografisen tutkimuksen luotettavuuden kriteereitä. Näitä ovat uskottavuus, tulosten todeksi vahvistettavuus ja merkityksellisyyden arviointi, toistuvuus, aineiston kyllästeisyys sekä siirrettävyys (Nikkonen 1997, 146–147).

Uskottavuutta lisää aineiston hankkiminen toimeksiantajalta. (Nikkonen 1997, 146.) Emme ole muuttaneet heiltä saatua tietoa, vaan käyttäneet sen siinä muodossa mitä meille on kerrottu. Lisäksi oma esiymmärrys asiasta on luonut työllemme uskottavuutta. Nikkosen (1997, 146) mukaan tulosten todeksi vahvistettavuus tarkoittaa tutkimustulosten perustumista aineistoon ja empiriaan eikä ainoastaan tutkijan omiin käsityksiin. Tämä näkyy työssämme aineistoon perustumisella eikä pelkästään meidän omilla käsityksillä asiasta. Olemme käyttäneet monipuolisesti ja harkiten lähteitä ja halunneet laajentaa näkökulmaa opinnäytetyöhömmme liittyvistä asioista.

Tulosten merkityksellisyyden arviointi vaatii tutkijalta ilmiössä käytettyjen tapahtumien ja toimintojen ymmärtämistä ja niiden liittämistä johonkin laajempaan ympäristöön tai erityiseen tilanteeseen. Pitkältä aikaväliltä saatu tieto kertoo, että tutkija voi todeta tutkittavan ilmiön toistuvan tai muuttuvan tietyn mallin tai kaavan mukaan. (Nikkonen 1997, 147.) Omaa ymmärrystä asiasta edistää aiempi kokemus työyksikössä työskentelystä ja työyksikön roolin ymmärtäminen osana Kainuun maakunta -kuntayhtymää. Myös pitempiäaikainen kokemus perehdyttämisestä lisää arviointikykyä tulosten merkityksellisyydessä. Aineiston kyllästeisyydellä tarkoitetaan, että tutkija saa kaiken oleellisen tiedon tutkittavasta ilmiöstä. (Nikkonen 1997, 147.) Olemme hyödyntäneet laajasti olemassa olevaa kirjallisuutta ja Kainuun maakunta -kuntayhtymän ohjeita liittyen perehdyttämiseen. Näiden tietojen, sekä työyksiköstä saatujen tietojen pohjalta olemme varmistaneet aineiston kyllästeisyyttä.

Nikkonen (1997, 147) toteaa, että tutkijan on arvioitava tulosten siirrettävyyttä toiseen samanlaiseen kontekstiin niin, että tulkinnat pitävät edelleen paikkansa. Opinnäytetyössä olemme selvittäneet tutkimustehtävien avulla, mitä on laadukas perehdyttäminen hoitotyössä ja millainen perehdytysopas edistää työhön perehdyttämistä Suomussalmen terveysaseman päivystyspoliklinikalla. Tulosten perusteella tiedämme yleisellä tasolla laadukkaan perehdyttämisen määritelmän ja sen, että se on siirrettävissä muihin hoitoalan työyksiköihin. Teke-





määme tuotteen sisältöä ei pysty suoranaisesti siirtämään mihinkään kontekstiin, vaan se on sovellettavissa. Tutkijan huonosta ammattitaidosta kertovat tieteenalan heikko hallinta ja huolimattomuus tutkimuksen suorittamisessa, tulosten kirjaamisessa, säilyttämisessä ja raportoinnissa. Nämä heikentävät tutkijan saamien tulosten luotettavuutta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009.)

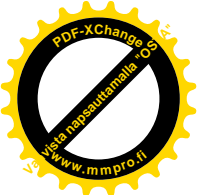
Opinnäytetyöhön emme ole tarvinneet virallisia lupia. Aluksi saimme suullisen suostumuksen osastonhoitaja Riitta Heikkiseltä ja hänen pyynnöstään myös sähköpostitse kysytyn luvan vastuualuepäällikkö Asta Komulaiselta. Toimeksiantosopimuksella olemme virallistaneet opinnäytetyön tekemisen.

Tutkimuskirjallisuudessa varoitetaan holistisesta harhaluulosta tai virhepäätelmästä. Tämä tarkoittaa, että tutkija on tutkimusprosessin kuluessa vakuuttunut johtopäätöksensä oikeellisuudesta ja muodostamansa mallin paikkansa pitävyydestä, vaikkei niin välttämättä ole. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 159.) Olemme huomioineet tämän asian opinnäytetyöprosessissa niin, että useampi ihminen on lukenut työtämme ja antanut rakentavaa palautetta. Tuotteistettu prosessi on helpottanut luotettavuuden arviointia työssämme, koska emme ole käyttäneet yksittäisten ihmisten haastatteluja työn pohjana, vaan tehneet työn työyksikölle. Luotettavuutta olemme lisänneet kertomalla työn tilaajalle, opettajille ja opponenteille työmme aloittamisesta ja sen etenemistä. Lisäksi olemme pitäneet taukoja työn tekemisessä, ja näin olemme saaneet uusia näkökulmia ja ideoita työhömmе. Lähteiden käytössä olemme olleet kriittisiä. Olemme käyttäneet pääosin vain uusimpia lähteitä ja harkinneet tarkkaan mitä niistä hyödynnämme.

### 9.3 Opinnäytetyön eettisyys

Kaikki tieteellinen tutkimus perustuu tutkimuksen eettisyyteen. Keskeisiä asioita hoitotieteessä ja muidenkin alojen tieteissä ovat tutkimusetiikka ja sen kehittäminen. Tutkimusetiikalla määritellään oikeat säännöt, joita tulee noudattaa. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 172.)

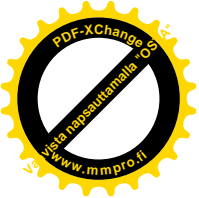
Tieteellisen tutkimuksen eettisen hyväksyttävyyden edellytys on, että tutkimus suoritetaan hyvää tieteellistä käytäntöä noudattamalla. Tämä edellyttää, että tutkijat toimivat rehellisesti, huolellisesti ja yleistä tarkkuutta noudattaen. Tulokset tallennetaan, esitetään sekä arvioidaan



tutkimusten kriteerien mukaan. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät valitaan eettisesti kestäviksi. Muiden tutkijoiden työtä ja saavutuksia kunnioitetaan omassa tutkimuksessa ja tuloksia julkaistaessa. Tutkimusryhmän jäsenten asema, oikeudet, vastuut ja velvollisuudet on määritelty ja kirjattu kaikkien osapuolten hyväksymällä tavalla. Jokaisen ammattikorkeakoulun tulee huolehtia siitä, että opiskelijat noudattavat hyvää tieteellistä käytäntöä ja oppivat tarvittavat tutkimusetiikan perusteet. Ensisijainen vastuu hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta kuuluu tutkijalle itselleen, mutta myös koko tutkimusryhmälle. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009.) Opinnäytetyöprosessiamme ohjasi ajatus hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Perusteet näihin asioihin saimme tutkimustoiminnan perusteet -kurssilta. Rehellisyyttä ja huolellisuutta noudatimme lähteitä valitessa. Tarkastimme lähteiden aitouden ja kyseenalaistimme tietojen paikkansa pitävyyden. Esimerkiksi internet lähteet valitsimme kriittisesti ja emme käyttäneet vanhaa kirjallisuutta. Kunnioitimme muiden tutkijoiden työtä ja perustelimme valintoja. Työtämme ohjasi eettinen omatunto. Emme kirjoittaneet työhön asioita, joita emme ymmärtäneet.

Hirsjärven ym. (2008, 24–27) mukaan tutkimusta tehdessä on huomioitava eräitä periaatteita. Luvaton lainaaminen eli plagiointi on vältettävä. Tällaisella tarkoitetaan jonkun toisen tutkijan käsikirjoituksen, artikkelin tai tekstin esittämistä omaan. Lainaukset on merkittävä asianmukaisin lähdemerkinnöin ja suora lainaus on merkittävä tarkkaan. Tutkimustulosten yleistäminen ja sepittäminen ilman perusteita on kielletty. Käytetyt tutkimusmenetelmät ja -puutteet on tuotava esille huolellisesti. Lisäksi julkaisussa on tuotava esille tutkimusryhmän jäsenet ja heidän osuuttaan tutkimuksessa ei saa vähätellä. Vältimme plagiointiä ja työssämme esiintyvä yksi suora lainaus merkittiin asianmukaisella tavalla. Työmme kautta saatuja johtopäätöksiä emme yleistäneet vaan kohdensimme ne Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotolle. Tutkimusryhmän jäseniä, eli tässä tapauksessa meitä opinnäytetyön tekijöitä, arvostimme ja kunnioitimme heidän mielipiteitään.

Lähtökohtana tulee olla, että tutkittava asia on tieteellisesti mielekäs ja perusteltu. Tutkimusongelman määrittely ja tutkimusaihe eivät saa loukata ketään. Tutkimus ei myöskään saa sisältää väheksyviä oletuksia potilas- tai ihmisryhmistä. Tutkimuksen tekijän tulee olla selvillä siitä, mihin tarkoitukseen tutkimusta tarvitaan ja mikä on askarruttava hoitotyön kysymys. (Leino- Kilpi & Välimäki 2008, 365.) Perustelut tutkimusaiheen valinnalle toimme julki jo opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa. Tiedostimme, että perehdytys oli ajankohtaista ja tar-



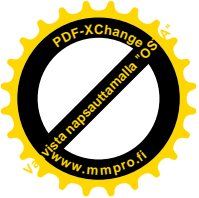
peellista ja työyksikössä oli puutteita sen toteuttamisessa. Oli mielekästä aloittaa perehdytysoppaan teko, kun tiesi sen olevan tarpeellinen.

#### 9.4 Ammatillinen kasvumme opinnäytetyöprosessin aikana

Opinnäytetyömme konkreettinen tekeminen alkoi keskeisten käsitteiden miettimisellä ja niiden määrittelyllä. Oli lähdettävä liikkeelle ns. ruohonjuuritasolta, jotta pystyi ymmärtämään asioiden sisällön osana opinnäytetyön kokonaisuutta. Tämän jälkeen oli helpompi jatkaa työn tekemistä ja ideointia siitä, mitä asioita piti huomioida teoriataustan luomisessa. Ohjatun harjoittelun jaksot ennen opinnäytetyön tekemistä antoivat meille esiymmärryksen hoitotyöstä päivystysvastaanotolla. Asiakokonaisuuksien hahmottaminen eteni niin, että ensin selvitimme asiat yleisellä tasolla, seuraavaksi miten ne ovat Kainuun maakunta -kuntayhtymässä ja lopuksi Suomussalmen terveysaseman päivystysvastaanotolla. Tällä tavalla työn rajausta pysyi hallinnassa ja työmme ei laajentunut liiaksi.

Yhteistyömme läpi opinnäytetyöprosessin sujui moitteetta. Ajatukset työn tekemisestä ja lopputuloksesta olivat samansuuntaiset, mikä helpotti prosessin etenemistä. Välillä motivaatio opinnäytetyön tekemiseen oli heikompaa. Tällöin toisen tuki oli korvaamatonta, jotta asioita päästiin työstämään eteenpäin. Työelämälähtöisyys oli ehdoton, jotta mielenkiintomme aiheita kohtaan säilyi. Mielestämme opinnäytetyötä aloittaville opiskelijoille pitää korostaa enemmän työn merkitystä osana sairaanhoitajan ammatillista kasvua. Aiheen valinta on tärkeä, jotta opinnäytetyöstä saatava hyöty kohdentuu opiskelijoihin sekä työyhteisöön. Mielekkäs aiheen valinta ja tieto työn tarpeellisuudesta motivoivat tekemään mahdollisimman hyvän opinnäytetyön.

Aloittaessamme sairaanhoitaja opintoja emme ajatelleet opintojen laajuutta ja sitä, kuinka paljon se meiltä vaatii. Teoriaopinnoista sekä käytännön ohjatuista harjoitteluista saimme hyödyllistä tietoa, jota sovelsimme opinnäytetyöhön. Vaihtoehtoisten ammattiopintojen pitkä ohjattu harjoittelu sattui kesälle 2009. Sen kesän suunnittelimme alustavasti opinnäytetyön tekemiseen. Suunnitelmat muuttuivat, kun huomasimme miten paljon ohjattu harjoittelu vei voimia ja siihen oli paneuduttava kunnolla. Opinnäytetyön tekemiseen tuli miltei kolmen kuukauden tauko. Loppujen lopuksi tauko kääntyi meille positiiviseksi. Ajatukset kypsyivät kesän aikana ja syksyllä olimme valmiita jatkamaan opinnäytetyön työstämistä.



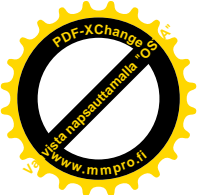
Tulevaisuudessa työyhteisössä pitäisi ottaa aktiivisemmin puheeksi perehdyttäminen ja sen toteutus. Miten työyhteisö pystyy toteuttamaan laadukasta perehdyttämistä, jos heillä ei ole asiasta tarpeeksi tietoa? Onko työssä kyse pelkästään suorittamisesta, ei ymmärretä perehdyttämisen merkitystä pidemmällä tähtäimellä? Ala-Fossin ja Heinisen (2003, 76–77) mukaan syynä perehdytyksen puutteellisuuteen on terveydenhuollon niukat resurssit sekä työpaikoilla vallitsevat asenteet ja taitamattomuus. Ehkä työyhteisö tarvitsisi enemmän tietoa laadukkaan perehdyttämisen hyödyistä tulevaisuutta ajatellen.

Nyt, kun opinnäytetyömme on valmis, olemme ymmärtäneet työn tekemisen merkityksen osana ammatillista kasvua. Tuleva sairaanhoitajan työ on jatkuvaa kehittämistä ja uusiin asioihin perehtymistä. Työntekijän on kehitettävä itseään ja ammatillista osaamistaan jatkuvasti, jotta ammattitaito ja hoitotyön laatu säilyvät. Sairaanhoitajan yleiset työelämävalmiudet eli kompetenssit tulivat tutuiksi ja niiden merkitys konkretisoitui. Työelämässä sairaanhoitajalta vaaditaan päivittäin kykyä toimia muutoksissa. Opinnäytetyömme opetti meille miten tilanteet vaihtuvat ja niihin on sopeuduttava. Lisäksi vastuun ottaminen kehittyi ja siitä on meille paljon hyötyä tulevassa sairaanhoitajan työssä. Suulliset ja kirjalliset viestintätaidot kehittyivät, joista on hyötyä opetus- ja ohjausosaamisessa.

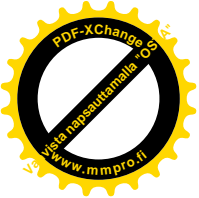
Perehdyttäminen on laaja prosessi ja emme ole käsitelleet siitä kuin pienen osan. Työmme tilaajan toive oli yleisperehdyttävästä oppaasta, jonka avulla perehdyttämistä on mahdollisuus kehittää tulevaisuudessa. Opinnäytetyöprosessin aikana teoria ja käytäntö ovat yhdistyneet, ja ammatillinen kasvumme sairaanhoitajaksi on saanut vahvan pohjan astuessamme työelämään.

## 9.5 Hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyöprosessin alusta alkaen meillä on ollut tavoitteena tehdä mahdollisimman käytännönläheinen tuote, josta työyksikkö hyötyy jokapäiväisessä työssä. Mielestämme tuotetta ei kannata valmistaa, jos se jää käyttämättömäksi. Tämän vuoksi valitsimme sähköisen perehdytysoppaan, jota on helppo päivittää. Perehdytysopas tallennettiin työyksikön tietokoneille ja se otetaan heti käyttöön. Näin tuotteesta hyödytään heti sen valmistuttua. Suomensalmen terveysasema saa tuotteesta hyvän perehdyttämisen apuvälineen. Perehdytysopasta voidaan mahdollisesti hyödyntää jatkossa muissakin Kainuun kunnissa. Suoraan hyödyntäminen ei onnistu, vaan tuotetta pitää muokata kunkin työyksikön mukaan.



Jatkotutkimusaiheeksi nimeämme perehdytysoppaan käytännöllisyyden arvioinnin. Työyhteisöön tulevat uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään valmistamamme oppaan avulla, joten heidän kokemusten kautta tapahtuu tuotteen arviointia. Tästä voisi mielestämme tehdä opinnäytetyön ja näin tulevaisuudessa kehittää perehdytysopasta. Toinen jatkotutkimusaihe voisi olla työtehtäviin perehdyttävä opas. Näiden oppaiden pohjalta työyhteisö saisi kattavan materiaalin perehdytyksen apuvälineeksi.



## LÄHTEET

Airaksinen, T. & Vikka, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Ala- Fossi, M & Heininen, E. 2003. Sijaisuus ja sijaisen työhön perehdyttäminen sairaanhoitajien näkökulmasta. Pro gradu -tutkielma. Hoitotieteen laitos. Tampereen yliopisto.

Alaspää, A. & Kuisma, M. & Rekola, L. & Sillanpää, K. 2003. Uusi Ensihoidon käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Gyllenbögel, M-L. 2000. Työ, työyhteisö ja henkilöstökoulutus oppimisympäristönä. Sairaanhoitajien kokemuksia oppimisestaan sairaalaorganisaatiossa. Pro gradu -tutkielma. Terveystieteiden ja -talouden laitos. Kuopion yliopisto.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otava.

Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.

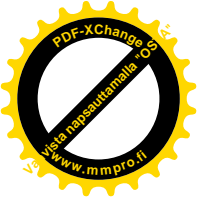
Kainuun maakunta -kuntayhtymä. 2007. Päivystyspalveluiden vuosisuunnitelma. Saatavilla: [http://kaima.kainuu.fi/metadocs/download.asp?cmd=show&cntx=ACK:&docobj=xiouvu\\_vjlrcxdxu20081009144507&fnum=0](http://kaima.kainuu.fi/metadocs/download.asp?cmd=show&cntx=ACK:&docobj=xiouvu_vjlrcxdxu20081009144507&fnum=0) (Luettu: 23.5.2009).

Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2008a. Perehdyttämisen periaatteet. Saatavilla: Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2008a. Perehdyttämisen periaatteet. Saatavilla: <http://kaima.kainuu.fi/sotla/> (Luettu 17.12.2008).

Kainuun maakunta -kuntayhtymä. 2009b. Kainuun maakunta info. Saatavilla: <http://maakunta.kainuu.fi/kuntayhtyma-info> (Luettu 27.4.2009).

Kainuun maakunta -kuntayhtymä. 2007c. Hoitotyön strategia. Saatavilla: [http://kaima.kainuu.fi/metadocs/download.asp?cmd=show&cntx=ACK:&docobj=dleoqx\\_htsuosli20071017152102&fnum=0](http://kaima.kainuu.fi/metadocs/download.asp?cmd=show&cntx=ACK:&docobj=dleoqx_htsuosli20071017152102&fnum=0) (Luettu 27.4.2009).

Kainuun maakunta -kuntayhtymä. 2009d. Kainuun maakunta info - maakuntajohtajan palsta. Saatavilla: [http://maakunta.kainuu.fi/maakuntajohtajan\\_palsta](http://maakunta.kainuu.fi/maakuntajohtajan_palsta) (Luettu 9.6.2009).



Kainuun maakunta -kuntayhtymä. 2009e. Kainuun maakunnan terveystyö. Saatavilla: [http://maakunta.kainuu.fi/gui/default/fr\\_frontpage.asp?SelectGroup=4&hide=false](http://maakunta.kainuu.fi/gui/default/fr_frontpage.asp?SelectGroup=4&hide=false) (Luettu 9.6.2009).

Kainuun maakunta -kuntayhtymä. 2009f. Päivystyspoliklinikka. Saatavilla: <http://maakunta.kainuu.fi/paivystyspoliklinikka> (Luettu 9.6.2009).

Kainuun maakunta -kuntayhtymä. 2009g. Sairaanhoidajan ympärivuorokautinen puhelinpäivystys- ja neuvontapalvelu. Saatavilla: <http://maakunta.kainuu.fi/paivystyspalvelut> (Luettu: 16.8.2009).

Kainuun maakunta -kuntayhtymä. 2009h. Hoitotyön arvokirja. Saatavilla: [http://kaima.kainuu.fi/metadocs/search\\_result.asp?QuickSearch=1&search2=1](http://kaima.kainuu.fi/metadocs/search_result.asp?QuickSearch=1&search2=1) (Luettu: 16.8.2009).

Kainuun maakunta -kuntayhtymä. 2009i. Ilta-, yö- ja viikonloppupäivystys. Saatavilla: [http://maakunta.kainuu.fi/ilta\\_yo\\_ja\\_viikonloppupaivystys](http://maakunta.kainuu.fi/ilta_yo_ja_viikonloppupaivystys) (Luettu:29.10.2009).

Kainuun maakunta -kuntayhtymän palvelut, 2009a. Kainuun työterveys -liikelaitos. Saatavilla: <http://maakunta.kainuu.fi/tyoterveyshuolto> (Luettu: 29.10.2009).

Kainuun maakunta -kuntayhtymän palvelut, 2009b. Kainuun työterveys, Suomussalmi. Saatavilla: [http://maakunta.kainuu.fi/alltypes.asp?menu\\_id=1388](http://maakunta.kainuu.fi/alltypes.asp?menu_id=1388) (Luettu: 29.10.2009).

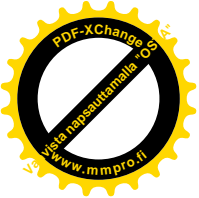
Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2009a. Tuote. Saatavilla: [http://www.kajak.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen\\_materiaali/Tukimateriaali/Tuotteistaminen/Tuote.iw3](http://www.kajak.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen_materiaali/Tukimateriaali/Tuotteistaminen/Tuote.iw3) (Luettu: 5.11.2009).

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2009b. Tuotteistettu prosessi. Saatavilla: <http://www.kajak.fi/?deptid=14554> (Luettu 29.4.2009).

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2009c. Tuotteistaminen. Saatavilla: [http://www.kajak.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen\\_materiaali/Tukimateriaali/Tuotteistaminen/Tuotteistaminen.iw3](http://www.kajak.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen_materiaali/Tukimateriaali/Tuotteistaminen/Tuotteistaminen.iw3) (Luettu: 5.11.2009).

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2009d. Tuotteen kokonaissuunnittelu ja ideointi. Saatavilla: [http://www.kajak.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen\\_materiaali/Tukimateriaali/Tuotteistaminen/Tuotteen\\_kokonaissuunnittelu\\_ja\\_ideointi.iw3](http://www.kajak.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen_materiaali/Tukimateriaali/Tuotteistaminen/Tuotteen_kokonaissuunnittelu_ja_ideointi.iw3) (Luettu: 5.11.2009).

---



Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2009e. Tuotteen arviointi. Yleistä tuotteen arvioinnista. Saatavilla:

[http://www.kajak.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen\\_materiaali/Tukimateriaali/Tuotteistaminen/Tuotteen\\_arviointi.iw3](http://www.kajak.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen_materiaali/Tukimateriaali/Tuotteistaminen/Tuotteen_arviointi.iw3) (Luettu: 5.11.2009).

Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Edita.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Osakeyhtiö.

Koponen, L. & Sillanpää, K. 2005. Potilaan hoito päivystyksessä. Helsinki: Tammi.

Kunnallinen työmarkkinalaitos. 2009. Kuntien ja kuntayhtymien työnantajajärjestö. Saatavilla:

[http://www.kuntatyonantajat.fi/index.asp?id=FADC25EF1CC44C61BDF58E5AA2E7D7B4&tabletarget=&MENU\\_1\\_open=true&pid=AB16F3C66EA94AFCAC88D3F45DA0923D&laytmp=kt2006](http://www.kuntatyonantajat.fi/index.asp?id=FADC25EF1CC44C61BDF58E5AA2E7D7B4&tabletarget=&MENU_1_open=true&pid=AB16F3C66EA94AFCAC88D3F45DA0923D&laytmp=kt2006) (Luettu 17.9.2009).

Kuntatiedon keskus. 2009a. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen 2009. Saatavilla: [http://www.kunnat.net/k\\_peruslistasivu.asp?path=1;29;353;554;110521;149348](http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;353;554;110521;149348) (Luettu 20.5.2009).

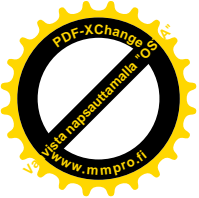
Kuntatiedon keskus. 2009b. Terveyskeskuksen tehtävät. Saatavilla: [http://www.kunnat.net/k\\_peruslistasivu.asp?path=1;29;353;105654;123857](http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;353;105654;123857) (Luettu: 5.5.2009).

Lahti, T. 2007. Sairaanhoidtajien työhön perehdyttäminen. Pro gradu -tutkielma. Hoitotieteen laitos. Tampereen yliopisto.

Laki Kainuun hallintokokeilusta. L343/2003. Saatavilla:

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030343?search\[type\]=pika&search\[pika\]=laki%20kainuun%20hallintokokeilusta](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030343?search[type]=pika&search[pika]=laki%20kainuun%20hallintokokeilusta) (Luettu: 15.2.2009).





Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. L785/1992. Saatavilla:

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785?search\[type\]=pika&search\[pika\]=laki%20potilaan%20asemasta%20ja%20oikeuksista](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785?search[type]=pika&search[pika]=laki%20potilaan%20asemasta%20ja%20oikeuksista) (Luettu: 27.4.2009).

Leino-Kilpi, H. & Välimäki, M. 2008. Etiikka hoitotyössä. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Lipponen, T. 1993. Laatujohtaminen. Kuopio: Financier.

Mäkisalo, M. 2003. Yhdessä onnistumme – opas työyhteisön kehittämiseen ja hyvinvointiin. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Nikkanen, M. 1997. Etnografinen malli. Teoksessa Paunonen, M. & Vehviläinen-Julkunen, K. Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Juva: WSOY.

Oikeusministeriön demokratian vastualue. 2006. Ammattiyhdistystoiminta. Saatavilla: <http://www.kansanvalta.fi/Etusivu/Kansalaisvaikuttaminen/Paatoksentekeenosallistuminen/Ammattiyhdistystoiminta> (Luettu: 17.11.2009).

Partanen, L. 2007. Laatu politiikka ja laadunhallinnan tavoitteet. Kainuun maakunta - kuntayhtymä. Sosiaali- ja terveystoimi.

Rainio, P. 2009. Kiinnitä työhön ja tulokseen – opas kuntatyön perehdyttäjille. Kuntatyö 2010. Saatavilla: [www.kaima.fi](http://www.kaima.fi) (Luettu: 17.12.2008).

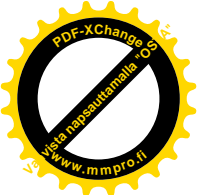
Raivola, R. 2000. Tehoa vai laatua koulutukseen. Porvoo, Helsinki, Juva: WSOY.

Sadeniemi, M. 1992. Nykysuomen sanakirja. Osa 3, L-N. Porvoo, Helsinki, Juva: WSOY.

Sopanen, P. 2008. Potilaan hoito päivystyspoliklinikassa. Teoksessa Castren, M., Aalto, S., Rantala, E., Sopanen, P. & Westergård, Airi. Ensihoidosta päivystyspoliklinikalle. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. 1995. Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Työhyvinvointi perustuu yhteistyöhön. Saatavilla: <http://www.stm.fi/tyosuojelu/tyohyvinvointi> (Luettu 22.6.2009).



Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus.1995. Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Suorsa, K. 2007. Työntekijän perehdyttäminen mentoroinnin avulla: perehdyttämissuunnitelma-lomake Kainuun maakunta -kuntayhtymälle. Opinnäytetyö. Kajaanin ammattikorkeakoulu.

Terveys- ja sosiaalialan ammattijärjestö. 2006a. Tehy järjestönä. Saatavilla: [http://www.tehy.fi/tehy\\_jarjestona/](http://www.tehy.fi/tehy_jarjestona/) (Luettu: 16.11.2009).

Terveys- ja sosiaalialan ammattijärjestö. 2006b. Ammattiosastot. Saatavilla: [http://www.tehy.fi/tehy\\_jarjestona/ammattiosastot/](http://www.tehy.fi/tehy_jarjestona/ammattiosastot/) (Luettu: 16.11.2009).

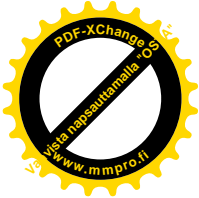
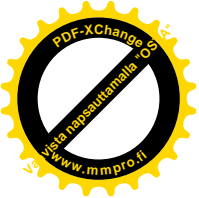
Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2009. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen. Saatavilla: <http://www.tenk.fi/HTK/> (Luettu: 14.10.2009).

Työturvallisuuskeskus. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. 4. uudistettu painos. Edita Prima.

Työturvallisuuslaki. L738/2002. Saatavilla: [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search\[type\]=pika&search\[pika\]=ty%C3%B6turvallisuuslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search[type]=pika&search[pika]=ty%C3%B6turvallisuuslaki) (Luettu: 15.3.2009).

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima.

Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Kauppakamarisarja. Helsinki: Edita Prima.



**TOIMEKSIANTOSOPIMUS  
OPINNÄYTETYÖT  
MUUT OPPIMISPROJEKTIT**

Päiväys  
12.10.2009

**TOIMEKSIANTOSOPIMUS OPISKELIJATYÖNÄ TEHTÄVISTÄ OPINNÄYTETÖISTÄ JA  
MUISTA OPPIMISPROJEKTEISTA**

**TOIMEKSIANTAJAN TIEDOT**

Toimeksiantaja	<u>Kainuun maakunta Kuntayhtymä Seutu- ja Väli-Kainuun terveyskeskus, vastaanotto</u>
Osoite ja puhelinnumero	<u>Itäskivinkuja 2 89800 Suomussalmi</u>
Työn ohjaaja toimeksiantajan puolelta	<u>Riitta Hukkinen vastavertaisaj</u>

**TOIMEKSIANNON KUVAUS**

Toimeksiannon kuvaus (mahdollinen liite, projek- tikuvaus yms)	<u>Perehdytys opas vastaanotolle</u>
Aikataulu	<u>kevät 2010</u>
Kustannusarvio ja kustan- nusvastuu	<u>-</u>
Lopputuotoksen muoto	<u>Perehdytys opas, power point</u>

**TOIMEKSIANNON TEKIJÄT KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULUSSA**

Toimeksiannon tekijät ja yhteystiedot (opiskelijat)	<u>Satu Heikkilä p. 044-5574226, Elina Mäkitie p. 045- 6706729</u>
Toimeksiannon ohjaaja Kajaanin amk:ssa	<u>Taina Paulomäki</u>
Työstä tehdään	<input checked="" type="checkbox"/> opinnäytetyö <input type="checkbox"/> muu, mikä

Satu Heikkilä  
Tekijöiden allekirjoitukset

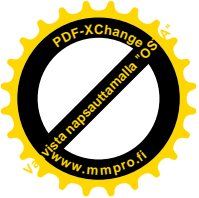
Taina Paulomäki  
Toimeksiantajan allekirjoitus

**HYVINVOINTI**  
Sairaanhoitajakoulutus  
Terveystieteidenkoulutus  
PL 52, (Ketenpolku 4)  
87101 Kajaani  
Puh. (08) 6189 9612  
Faksi (08) 6189 9620

**PALVELUT**  
Rekrytointikoulutus  
PL 52, (Ketenpolku 3)  
87101 Kajaani  
Puh. (08) 6189 9610  
Faksi (08) 6189 9620

**PALVELUT**  
Tiedonvälityskoulutus  
PL 52, (Kuntokatu 5)  
87101 Kajaani  
Puh. (08) 6189 9454  
Faksi (08) 6189 9424

**TEKNOLOGIA**  
Insinöörikoulutus  
PL 52, (Kuntokatu 5)  
87101 Kajaani  
Puh. (08) 6189 9611  
Faksi (08) 6189 9620



## TOIMEKSIANNON KUVAUS

<b>Tavoitteet</b> Toimeksiantajan kannalta	<i>- perehdytys oppaan luukainen vastuuhoito toimintaan</i>	
Opiskelijoiden oppimisen kannalta		
<b>Keskeiset tuotokset</b> (raportit, suunnitelmat, tuotokset, esitteet, tietokoneohjelmat, tilaisuudet yms.)	<i>perehdytysopas power point -muodossa</i>	
<b>Sovitut kokoukset ja raportoinnit</b>	<i>KOKOUKSET: Huhti- ja toukokuussa 2009, 2 x syysyllä 2009</i>	
<b>Projektin resurssit</b>		
1. Toimeksiantaja		
2. Opiskelijat		
3. Ammattikorkeakoulun ohjausresurssit		
<b>Kustannusarvio ja kustannusvastuu</b>	Arvio	Vastuu
Materiaalit	-	-
Laittekustannukset		
Opiskelijoiden palkkiot		
Ohjaavan opettajan palkkiot		
Matkakustannukset		
Muut		
<b>Muuta</b>		
Luottamuksellisuus	-	
Tekijänoikeudet		
Laskutus		

Sopimuksessa noudatetaan Kajaanin ammattikorkeakoulun vakioehtoja opiskelijatyönä tehtävistä toimeksiannoista.

## HYVINVOINTI

Sairaanhoidajakoulutus  
Terveystieteidenkoulutus  
PL 52, (Ketenpolku 4)  
87101 Kajaani  
Puh. (08) 6189 9612  
Faksi (08) 6189 9620

## PALVELUT

Restonomikoulutus  
PL 52, (Ketenpolku 3)  
87101 Kajaani  
Puh. (08) 6189 9610  
Faksi (08) 6189 9620

## PALVELUT

Tradenomikoulutus  
PL 52, (Kuntokatu 5)  
87101 Kajaani  
Puh. (08) 6189 9454  
Faksi (08) 6189 9424

## TEKNOLOGIA

Insinöörinkoulutus  
PL 52, (Kuntokatu 5)  
87101 Kajaani  
Puh. (08) 6189 9611  
Faksi (08) 6189 9620