

**Kaisa Torkkola**

**PEREHDYTYSOPAS SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRI HELMEN  
SOSIAALIPALVELUIHIN**

**Opinnäytetyö  
CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Maaliskuu 2014**

**TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ**

<b>Yksikkö</b> Ylivieskan yksikkö	<b>Aika</b> Maaliskuu 2014	<b>Tekijä/tekijät</b> Kaisa Torkkola
<b>Koulutusohjelma</b> Sosiaalialan koulutusohjelma		
<b>Työn nimi</b> PEREHDYTY SOPAS SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRI HELMEN SOSIAALIPALVELUIHIN		
<b>Työn ohjaaja</b> Kaija Heikkinen		<b>Sivumäärä</b> [33 +16]
<b>Työelämäohjaaja</b> Airi Juntunen		
<p>Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö ja se koostuu kahdesta eri osasta, sähköisestä perehdytysoppaasta eli tuotteesta sekä opinnäytetyön raportista. Toimeksiantajana on ollut Haapaveden kaupungin, Sosiaali- ja terveyspiiri Helmen sosiaalipalvelut. Perehdytysoppaan laadinnassa on käytetty apuna asiantuntijatiimiä eli sosiaalipalveluiden henkilökuntaa. Oppaaseen tulleet asiat kartoitettiin henkilökunnalle tehdyllä teemahaastattelulla. Sähköinen perehdytysopas on nykyaikainen ja sitä on helppo päivittää tarvittaessa. Sähköisestä oppaasta on linkkejä Haapaveden kaupungin intranettiin perehdytyksessä tarvittaviin asiakirjoihin. Linkkien avulla sähköisestä perehdytysoppaasta saatiin aikaiseksi tiivis vain 14 sivua sisältävä opas. Opas sisältää myös sosiaalipalveluiden asiakastyössä tarpeellisia linkkejä sähköisiin kyselyihin internettiin. Opinnäytetyön raportin keskeisiksi käsitteiksi muodostui perehdytyksen lisäksi oppiminen ja vuorovaikutus.</p> <p>Sosiaalipalveluiden henkilökunnalle tehdyn toisen teemahaastattelun perusteella voidaan todeta, että perehdytysoppaasta on ollut hyötyä perehdytyksessä sekä päivittäisessä työskentelyssä. Jatkokehittämistarpeiksi sosiaalipalveluihin jäi perehdytys suunnitelman, perehdyttäjän muistilistan sekä prosessikuvauskaavioiden laatiminen.</p>		
<b>Asiasanat</b> Oppiminen, perehdytys, vuorovaikutus		

## ABSTRACT

<b>Unit</b> Ylivieska unit	<b>Date</b> Mars 2014	<b>Author/s</b> Kaisa Torkkola
<b>Degree programme</b> Degree programme of Social Services		
<b>Name of thesis</b> An orientation guide for The Social Services of Social- and health care district Helmi		
<b>Instructor</b> Kaija Heikkinen		<b>Pages</b> [33+ 16]
<b>Supervisor</b> Airi Juntunen		
<p>This thesis was a functional thesis and it consists of two different parts, the product which was an electronic orientation guide and the thesis report. This thesis was commissioned by the social services of Haapavesi city the Social- and health care district Helmi. The guide was compiled together with a professional team consisting of the staff of social services. Things included into the guide were chosen on the basis of an interview of the staff. The electronic guide is modern and it is easy to update if needed. The guide includes links into Haapavesi City intranet documents which are needed in orientation. By using the links it was possible to fit the electronic guide in only 14 pages. The guide includes also links into electronic enquiries on the Internet that are needed in social services. In addition to orientation, the concepts of learning and interaction had a central role in the thesis.</p> <p>On the basis of the second interview conducted for the staff one can say that the orientation guide has been useful in orientation and daily work. As for developing the orientation in the future, drawing up an orientation plan, an orientation checklist and process diagram to Social Services would be needed.</p>		

<b>Key words</b> Learning, orientation, interaction
--

**TIIVISTELMÄ  
ABSTRACT  
SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>2 PEREHDYTTÄMINEN</b>	<b>4</b>
2.1 Perehdyttäminen ja työnopastus	4
2.2 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö	6
2.3 Perehdyttämisen vaikutukset uusien työntekijöiden hankkimiseen	7
2.4 Tuloksellisuus ja tuottavuus perehdyttämisessä	9
2.5 Työvälineiden käytön opastus perehdytyksessä	10
<b>3 OPPIMINEN JA VUOROVAIKUTUS PEREHDYTYKSESSÄ</b>	<b>12</b>
<b>4 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI TAVOITTEENA PEREHDYTYSOPAS</b>	<b>18</b>
4.1 Perehdytysoppaaseen tulevien asioiden kartoitus	20
4.2 Perehdytysoppaan toteutuksen kuvaus	21
<b>5 VANHASTA KÄYTÄNNÖSTÄ UUDISTETUN OPPAAN KÄYTTÖÖN</b>	<b>23</b>
5.1 Nykyinen käytäntö ja perehdytysmateriaali	23
5.2 Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen toiminta-ajatus ja organisaatiokaavio	24
5.3 Käyttöoikeudet ohjelmiin ja käsikirjat	25
5.4 Perehdytysopas	27
<b>6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA</b>	<b>31</b>
6.1 Perehdytysoppaan käyttöönotto ja johtopäätökset	31
6.2 Pohdinta	32
<b>LÄHTEET</b>	<b>34</b>
<b>LIITTEET</b>	
<b>KUVIOT</b>	
KUVIO 1. Oppimisprosessi ja vuorovaikutus perehdytyksessä	12
KUVIO 2. Kolbin kehä	14
KUVIO 3. Opinnäytetyön prosessikuvaus	19

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia sähköinen perehdytysopas Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen sosiaalipalveluihin. Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnohjauksessa keväällä 2013, tuli ryhmäkeskustelussa esiin tarve perehdyttämiseen ja perehdytysoppaaseen, joka olisi nimenomaan tehty sosiaalipalveluissa työskenteleville sosiaaliohjaajille, sosiaalityöntekijöille, toimistotyöntekijöille sekä perhetyöntekijöille. Työnohjaaja ehdotti minulle perehdytysoppaan laatimista opinnäytetyönä. Tästä ehdotuksesta lähti ajatus liikkeelle perehdytysoppaan laatimiseksi Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen sosiaalipalveluihin.

Epäröin tarttua ehdotukseen. Olin työskennellyt pitkään Haapaveden kaupungin sosiaalitoimen ja myöhemmin Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen sosiaalipalveluissa toimistosihteerinä, silti en tuntenut olevani asiantuntija uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Toimistosihteerin tehtäviin kuuluu sosiaalityön pääkäyttäjän tehtävät, josta johtuen olen joutunut perehdyttämään uusia työntekijöitä ohjelmien käyttöön.

Keskustelin esimieheni sosiaalipalvelupäällikkö Airi Juntusen kanssa oppaan laatimisesta opinnäytetyönä Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen sosiaalipalveluihin. Esimieheni mielestä ajatus oppaan laatimisesta oli hyvä. Sosiaalipalvelupäällikkö oli myös havainnut oppaan puuttumisen ongelmaksi. Pitkään työssä olleet työntekijät toki tietävät, mitä asioita tulisi perehdyttää, mutta opas tukisi perehdyttämistä ja toimisi perehdyttäjän ”muistina”.

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen sosiaalipalveluihin kuuluu kehitysvammahuolto, yleisen sosiaalipalvelun, toimeentulotuen, lastensuojelun sekä lastenvalvojan tehtävien lisäksi. Kehitysvammahuollon palvelut ovat oma erityispalvelunsa, johon tulisi tehdä oma perehdytysopas. Perehdytysoppaasta olisi tullut liian laaja, mikäli siihen olisi tullut mukaan kehitysvammahuollon palvelut. Päädyin rajaamaan pois kehitysvammahuollon palvelut tästä oppaasta sekä opinnäytetyöstä.

Opastus työvälineiden käyttöön on ehdoton edellytys työn onnistumiselle. Mikäli uusi työntekijä ei tiedä miten ohjelma toimii eikä osaa sitä käyttää, tehokasta työaikaa kuluu

epäonnistumisiin, tulee tehtyä suoranaisia virheitä, joiden korjaaminen vie aikaa ja voimavaroja.

Uusi työntekijä tarvitsee perehdytystä, opastusta ja ohjausta työvälineiden käyttöön, tietoa uudesta työpaikasta, sen organisaatiosta, delegoinnista, strategiasta, imagosta, työympäristöstä, yhteistyökumppaneista, työ- ja toimintakulttuurista työpaikalla.

Uuden työntekijän tulo haastaa aina myös entiset työntekijät. Heidän pitää sopeutua uuteen tulokkaaseen. Uusi työntekijä tuo tullessaan oman työkokemuksensa, koulutuksensa ja omat tapansa työskennellä. Perehdyttäessään uutta työntekijää oppii perehdyttäjä aina jotain uutta, voidaankin ajatella perehdyttämisen olevan suuressa määrin vuorovaikutusta ja ajatusten vaihtoa sekä uuden oppimista. Uutta oppii siis perehdyttäjä (työssä oleva työntekijä) ja perehtyjä (uusi työntekijä), oppiminen ja oppimisprosessi onkin tämän opinnäytetyön keskeisin teema, koskaan emme ole niin valmiita, että emme voisi oppia uutta.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Haapaveden kaupunki, Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi. Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen sosiaalipalveluiden toiminta-alue kattaa Haapaveden kaupungin ja Siikalatvan kunnan alueen. Haapaveden kaupunki tuottaa sosiaali- ja terveystieteiden palvelut Siikalatvan kunnalle ja terveystieteiden palvelut myös Pyhännän kunnalle. Sosiaalipalvelut Pyhääntä järjestää itse. Siikalatvan kunta on muodostettu Rantsilan, Kestilän, Pulkkilan ja Piippolan lakkautetuista kunnista. Nämä kunnat yhdistyivät 1.1.2009 alkaen. Haapaveden kaupungin väkiluku oli 7245 asukasta 31.12.2013 ja pinta-ala 1049,55 km<sup>2</sup>. Siikalatvan kunnan väkiluku oli 5864 asukasta 31.12.2013 ja pinta-ala on 2 229,35 km<sup>2</sup>.

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi on ns. virtuaalinen alue, eli se ei ole virallinen organisaatio, nimeä Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi on alettu käyttää vuoden 2009 alusta lukien Haapaveden ja Siikalatvan yhteisestä alueesta. Työntekijöiden työnantajana on Haapaveden kaupunki, ei Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi.

Sosiaalipalveluiden toimipisteet sijaitsevat Haapavedellä, Pulkkilassa, Rantsilassa ja Kestilässä. Haapavedellä henkilökuntaa on paikalla arkipäivisin, Pulkkilassa, Rantsilassa ja Kestilässä ajanvarauksella. Haapaveden toimipisteessä on kaksi sosiaalityöntekijää, kaksi sosiaaliohjaajaa, toimistosihiteeri ja toimistosihiteeri/etuuskäsittelijä, perheohjaaja, 1,5 perhe-työntekijää sekä sosiaalinen isännöitsijä. Siikalatvan kunnan alueella sijaitsevissa toimipis-

teissä työskentelee yksi sosiaalityöntekijä, yksi sosiaalihoaja, puolipäiväinen toimistosih-  
teeri sekä 1,5 perheohjaajaa. Vammaispalvelut hoidetaan yhden sosiaalityöntekijän toimes-  
ta myös Siikalatvalle Haapavedeltä käsin, samoin lastenvalvojan tehtävät. Toimistotehtävät  
hoidetaan pääosin Haapaveden toimipisteestä käsin myös Siikalatvalle. Sosiaalipalvelu-  
päällikkö toimii esimiehenä Haapaveden ja Siikalatvan toimipisteissä työskenteleville  
työntekijöille sekä kehitysvammahuollon esimiehen esimiehenä. Sosiaalipalvelut on oma  
tulosalueensa Haapaveden kaupungin/Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen organisaatiossa ja  
toiminnasta vastaa sosiaalipalvelupäällikkö.

## 2 PEREHDYTTÄMINEN

### 2.1 Perehdyttäminen ja työnopastus

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat synonyymisanoja toisilleen. Perehdytys voidaan kuitenkin jakaa ns. yleisperehdyttämiseen ja varsinaiseen työnopastukseen eli työhön perehdyttämiseen. Yleisperehdytys on organisaatioon tai yritykseen, talon tapoihin ja menettelykäytäntöihin sekä työkavereihin ja työympäristöön tutustumista. Yleisperehdytys edeltää varsinaista työn opastusta. Työnopastus on varsinaiseen työhön ja työvälineiden käyttöön opastusta eli työhön perehdyttämisenä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 2; Ahokas & Mäkeläinen 2013, 4.)

Samanlainen opetus ja opastaminen eivät aina käy kaikille, siksi työnopastus tulisikin miettiä aina yksilökohtaisesti kulloisenkin tilanteen ja tarpeen mukaisesti. Työnopastusta ja perehdytystä tarvitaan aina kun työssä, työvälineissä tai työympäristössä tapahtuu olennaisia muutoksia, ei vain silloin kun uusi työntekijä tulee taloon. Muutoksia tapahtuu työssä ja työympäristössä sekä työvälineissä usein. Muutokset vaativat aina perehdyttämistä ja työnopastusta. Myös yhteiskunta, jossa elämme arkeamme, on muutoksessa. Kun työntekijän työtehtäviä muutetaan, työ vaihtuu kokonaan uuteen tai työntekijä tulee pitkältä vapaalta takaisin töihin, tulisi työopastusta antaa riittävästi. Perehdyttämistä tarvitaan myös jo pitkään työssä olleiden työntekijöiden uusien työvälineiden ja työmenetelmien opastamiseen ja oppimiseen. Tietotekniikan kehityksen myötä työvälineissä tapahtuu muutoksia nopeassa tahdissa. (Kangas ym. 2010, 2-3, 7, 20.)

Työopastuksella tähdätään positiivisen asenteen ja mielikuvien luomiseen kohteena olevasta työstä sekä taitavaan ja tehokkaaseen työstä suoriutumiseen. Työnopastajan omalla innokkuudella opastamiseen, myönteisellä asenteella opastettavaan ja opastamiseen on suuri merkitys työnopastuksen onnistumisessa. (Kangas ym. 2010, 14; Kupias & Peltola 2009, 130-131; Frisk 2003, 49.)

Työnopastusta ja perehdyttämistä tarvitsevat uusien työntekijöiden lisäksi opiskelijat, jotka tulevat työharjoitteluun. Sosiaalialan (ammattikorkeakoulujen sosionomiopiskelijat ja yliopistoissa sosiaalialaa opiskelevat) opiskelijat tulevat mielellään työharjoitteluun sosiaali-



toimen yksiköihin. Työharjoittelijoita on ollut joka vuosi useita myös Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen sosiaalipalveluiden työyksiköissä.

Perehdytys tulisi suunnitella etukäteen, koska suunnittelu vähentää opastukseen tarvittavaa aikaa. Perehdyttäminen vie aina kahden ihmisen työajan perehdyttämisen ajan, työajankäytön tehostamista tukee hyvin suunniteltu perehdyttäminen. Tulokkaan oppimistehtävät ja oppimistavoitteet selvitetään etukäteen esimerkiksi kysymällä: Millainen henkilö perehdytettävä on? Mitä hän jo ennestään tietää ja taitaa? Mitä hänen tulee oppia ja mitä hänelle tulee opettaa? Mikä hänen koulutuksensa on? Tavoitteiden selvittyä pystytään suunnittelemaan itse opastustilanne. (Kangas ym. 2010, 14-15.)

Perehdyttämisen ja työnopastuksen onnistumista seurataan, koska vaikka asia on opetettu, se ei vielä tarkoita sitä, että se olisi opittu. Seurannan ja arvioinnin tukena voi käyttää perehdyttäjän muistilistaa. Perehdyttäminen kuuluu koko työyhteisölle, vaikka pääasiallisesti perehdyttämisestä vastuun kantaa työyksikön esimies. Perehdyttäjä on tarpeellista nimetä, jotta perehdyttäminen ei jäisi, ei kenenkään tehtäväksi, kuten kiireessä saattaa tapahtua. Perehdyttämistehtävä onkin tarkoituksenmukaista jakaa useammalle henkilölle aina sen mukaan, mikä on kyseessä olevan henkilön erityisosaamisaluetta. (Kangas ym. 2010, 14-17.)

Tavoitteena työnopastukselle sekä perehdyttämiselle on se, että tulokas oppii työnsä mahdollisimman pian ja ensiluokkaisesti, jotta selviytyy työskentelemään itsenäisesti. Perehdyttäjän edellytyksenä on tuntee työ ja organisaatio mahdollisimman perusteellisesti ja moitteettomasti, jotta työnopastus sujuisi joustavasti ja tarkoituksen mukaisesti. Työntekijä oppii työtehtävät oikein, mikäli perehdytys ja työnopastus on hoidettu suunnitelmallisesti ja huolellisesti. (Kangas ym. 2010, 13; Frisk 2003, 49.)

Perehdytys tulisi nähdä osana henkilöstön kehittämistä, investointina henkilöstön osaamiseen, työnlaadun parantamiseen, työssä jaksamiseen ja tapaturmien ja poissaolojen vähentämiseen. (Ahokas ym. 2013, 5.)

Apuna perehdytyksessä ovat erilaiset oppaat, kuten tässä toiminnallisena opinnäytetyönä tehty perehdytysopas Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen sosiaalipalveluihin. Erilaiset toimin-

takertomukset, organisaatiokaaviot, organisaation internetsivut ja organisaation sisäinen intranet tukevat perehdyttämistä.

## 2.2 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Perehdyttämistä ja työnantajan vastuuta ja velvollisuuksia säätelevät useat eri lait. Työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä käsittelevät perehdyttämistä.

Vuonna 2001 kesäkuun alusta voimaan tulleessa työsopimuslaissa (26.1.2001/55.) säädetään §:ssä 1 että, työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin, samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että yrityksen tehtävää, toimintaa tai työmenetelmiä kehitettäessä ja muutettaessa työntekijällä on mahdollisuus suoriutua tehtävistään. Myös työntekijän mahdollisuuksia kehittyä työurallaan tulee työnantajan edistää. (Työsopimuslaki 26.1.2005/55.)

Työsopimuslaissa säädetään koeajasta, joka on yleensä neljä kuukautta. Koeaika on tarkoitettu työntekijän sopivuuden arviointiin tehtäviinsä. Koeaikana työsopimus voidaan purkaa molemmin puolin. Työnantajan tulee seurata uuden työntekijän oppimista, soveltuvuutta tehtäviinsä koeajan kuluessa ja arvioida perehdytyksen ja opastuksen riittävyyttä. (Kupias ym. 2009, 22-23; Työsopimuslaki 26.1.2001/55.)

Työntekijän työsopimus voidaan työsopimuslain mukaan myös päättää puutteellisen ammattitaidon vuoksi. Työnantaja ei voi kuitenkaan vedota sellaiseen ammattitaidon puutteeseen, jonka hän on tiennyt työntekijää palkatessaan. Työhönottotilanteessa ammattitaidon puutteet pitää selvittää ja niitä on parannettava täsmällisellä ja kohdennetulla perehdyttämällä. (Kupias ym. 2009, 22-23; Työsopimuslaki 26.1.2001/55.)

Työturvallisuuslaissa 23.2.2002/738 säädetään §:ssä 8 työnantajan velvollisuudesta huolehtia työntekijöiden työturvallisuudesta ja terveydestä.

Työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta säädetään työturvallisuuslain 14 §:ssä:

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

Perehdytyksessä annetaan työntekijälle riittävät ohjeet ja menettelytavat turvallisen työskentelyyn. Työpaikan vaara- ja haittatekijöistä on annettava tiedot uudelle työntekijälle perehdytyksessä. Perehdytyksen yhteydessä tulee varmistaa, että uusi työntekijä tunnistaa haitta- ja vaaratekijät työssään. Uhkaavien tilanteiden varalle tulisi työnantajan tehdä riittävän hyvät toimintaohjeet, joita perehdyttäjä voisi opettaa uudelle työntekijälle. Uhkaavia tilanteita syntyy sosiaalietuuksia käsiteltäessä asiakastyössä ja niihin varautuminen sekä niiden ennakoiminen on erityisen tärkeä osa työturvallisuutta sosiaalialan työssä. (Työturvallisuuslaki 23.2.2002/738; Kupias ym. 2009, 22-23.)

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334 eli niin sanottu YT-laki määrää työntekijän ja työnantajan yhteistoiminnasta. Mikäli yrityksessä tai organisaatiossa on tapahtumassa muutoksia, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilöstöön asemaan, tulee yhteistoimintalain mukaisesti neuvotella niistä henkilöstön kanssa.

Perehdyttämisen, opetuksen, ohjauksen tarve ja käytännön järjestelyt on käytävä läpi henkilöstön kanssa yhdessä joko yhteistyötoimikunnassa tai työsuojelutoimikunnassa, silloin kun henkilöstömäärä yrityksessä on yli 20 henkilöä. (Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelun yhteistoiminnasta 20.1.2006/44 § 26.)

### **2.3 Perehdyttämisen vaikutukset uusien työntekijöiden hankkimiseen**

Työhön, työpaikkaan ja työsuhteisiin ei enää suhtauduta pitkäaikaisina ja loputtomiin kestävinä sitoutumisina, vaan uskollisuus työnantajaa kohtaan on muuttunut. Perinteisten arvojen kuten lojaalisuuden ja uskollisuuden yhtä työnantajaa kohtaan tilalle, on tullut yksilöllisyyden tavoittelu. Organisaatiot ja yritykset kilpailevat osaajista. Organisaatioissa mieti-

tään jatkuvasti uusia ja parempia rekrytointikeinoja työntekijöiden saamiseksi, näin myös sosiaali- ja terveystieteiden Helmessä.

Avainhenkilöiden löytäminen organisaatioon ja heidän pitäminen edellyttävät hyvää henkilöstöjohtamista, panostamista työntekijöihin, henkilöstöetuksia, kilpailukykyistä palkkua sekä hyvää perehdyttämistä ja työntekijän mahdollisuuksia ammatilliseen kehittymiseen. Johtamisessa ja esimiestyöskentelyssä tulee esiin erityisesti panostaminen henkilöstöprosesseihin, kuten rekrytointiin, osaamisen johtamiseen, suoritusten johtamiseen, perehdyttämiseen sekä palkitsemiseen henkilöstön pysymiseksi työssään ja uusien osaajien saamiseksi. Näissä prosesseissa näkyy organisaation suhde ja panostaminen henkilöstöön. (Kjelin & Kuusisto 2003, 23.)

Työssä oppimista organisaation tasolla voidaan nostaa ja tukea ottamalla osaaminen (asian-tuntijuus) ja oppiminen keskeiseksi teemaksi koko työyhteisössä. Työssä oppimista voidaan yksilötasolla lisätä perehdyttämällä, työnopastuksella ja mentoroinnilla samoin työnkierrolla ja sijaistamisella. Työntekijöiden osaamiskartoituksella saadaan selville käytämättömiä resursseja ja voimavaroja työyhteisössä. Yhteisillä visioilla ja tavoitteiden pohdinnalla työyhteisöissä voidaan tukea yhteen hiileen puhaltamista, työhyvinvointia ja jatkuvaa työntekijöiden omaehtoista kouluttautumista. Yksilöiden työssä oppimista helpottavat henkilökohtaiset kehityssuunnitelmat, joita tehdään työpaikoilla. Kehityskeskusteluiden yhteydessä tehtäviä yksilöllisiä kehityssuunnitelmia tulisi tehdä työpaikoilla enemmän. (Kupias ym. 2009, 140.)

Työnantaja, joka on kiinnostunut työntekijöistään, tietää heidän ammattitaitonsa, osaamisensa, koulutuksensa sekä toiveensa uralla etenemiseen. Tutustuminen työntekijään on aloitettava jo perehdytyksessä ja mitä paremmin perehdytys hoidetaan, sitä paremmin työntekijä sitoutuu organisaatioon. Perehdytys antaa käsityksen organisaation tavasta kohdella työntekijöitään myös muille työntekijöille. Perehdytyksen vaikutukset ovat usein kauaskantoisemmat, kuin ennalta arvaamme myös uusien työntekijöiden saamiselle. (Kjelin ym. 2003, 24; Viitala 2013, 102.)

Sosiaalialalle on mahdollista saada osaajia työntekijän panostamisella hyvään työympäristöön, mielekkäisiin työtehtäviin, uralla etenemisen mahdollisuuksien luomiseen, ammattitaitoiseen perehdyttämiseen sekä ammattitaidon kehittymiseen.

## 2.4 Tuloksellisuus ja tuottavuus perehdyttämisessä

Perehdyttäminen on yksi organisaation menestystekijä ja hyvä perehdyttäminen on organisaatiolle kilpailuetu. Henkilöstö eri organisaatioissa vaihtuu usein, hyvällä ja suunnitelmallisella perehdytyksellä on merkitystä työntekijöiden pysymiseen organisaatioissa ja työhön sitoutumisessa. Yhtenäisiä ja onnistuneita toimintamalleja luodaan perehdytyksellä. (Kjelin ym. 2003, 13, 20.)

Heikosta perehdyttämisestä aiheutuvat virheet ja puutteet asiakaspalvelussa vaikuttavat organisaation uskottavuuteen ja luotettavuuteen (Kjelin ym. 2003, 20). Valitukset päätöksistä aiheuttavat lisätyötä johtaville viranhaltijoille sekä toimielimelle. Sosiaalitoimen asiakkuudet ovat usein pitkäaikaisia, jatkuvia ja työntekijöiden vaihtuminen aiheuttaa asiakkaissa hämmennystä ja uusiin tulokkaisiin ei heti luoteta.

Mitä enemmän uusia työntekijöitä on tullut organisaatioon lyhyen ajan kuluessa, sitä enemmän organisaatioissa on tulokkaita, joiden työkokemus on saatu useista eri organisaatioista ja tehtävistä, joissa kaikissa on erilaiset järjestelmät ja prosessit sekä organisaatiokulttuurit. Tässä edellä kuvatussa tilanteessa työntekijöiltä puuttuvat yhtenäiset toimintamallit ja keho perehdytys johtaa heikentyneeseen ja tehottomaan prosessiin. Kehnosti perehdytetty työntekijä aiheuttaa viivästymisiä hakemusten käsittelyssä ja lainsäädännöllä määrätyissä määräajoissa ei pysytä. Osaamattomuus näkyy hitaampana työskentelynä kuin jo rutinoituneilla työntekijöillä, epävarmuus ja epätietoisuus aiheuttavat jatkuvaa miettimistä ja työajan menettämisenä varsinaiselta tehtävältä (Kjelin ym. 2003, 20.)

Uusien työntekijöiden hankintakustannukset syntyvät perehdyttämisestä, rekrytoinnista sekä virheistä ja tehottomuudesta harjoitteluvaiheessa, joita voi tulla uutta työtä opetellessa. Uusia työtehtäviä saattaa työntekijä joutua harjoittelemaan pitkään, mitä enemmän aikaa perehdyttäminen kestää, sitä kauemmin juoksee kahden työntekijän palkka ja tuloksenä on vain yhden työntekijän työpanos ja sekin opetellessa vielä vajaatehoista. Työntekijää ja perehdyttämistä ei voida ajatella pelkästään kulueräksi, uusi työntekijä tuo usein tullessaan uusia ideoita ja kehittämiseen uutta työpanosta, koulutuksen kautta saatua uusinta tietoa. Uudella työntekijällä saattaa olla kokemusperäistä tietoa useista eri organisaatioista ja niissä tehdyistä kehittämistoimenpiteistä. (Viitala 2013, 101.)

## 2.5 Työvälineiden käytön opastus perehdytyksessä

Työvälineiden käytön opastuksella tehdään työvälineet käyttäjälle tutuksi. Työvälineiden käytön opastus on tärkeä osa perehdyttämistä. Työturvallisuuslain 14 § mukaan työntekijät on perehdytettävä työvälineiden käyttöön.

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen sosiaalipalveluissa työvälineet ovat pääasiassa tietokone ja sen sisältämät ohjelmat. Yksi tärkeä työväline on myös puhelin sekä sähköiset viranomaisille tarkoitetut kyselypalvelut. Tekstinkäsittely ja taulukkolaskentaohjelmat sekä tietokoneen peruskäyttö ovat useimmille sosiaalialan työntekijöille jo ennestään tuttuja peruskoulutuksessa saadun opetuksen myötä. Tietokoneen käyttö, oli se pöytätietokone tai salkkusetietokone on hallittava sekä tekstinkäsittely- ja taulukkolaskentaohjelman perustiedot.

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen sosiaalipalveluissa on käytössä sosiaalityöohjelma, jota käytetään asiakastyössä. Muita ohjelmia ovat palkanlaskentaan ja ostoreskontraan liittyvät ohjelmat, joita ovat web-tallennusohjelma, sähköisten laskujen hyväksyminen, matkalaskujen käsittelyohjelma. Web-tallennusohjelman kautta anotaan vuosilomat, sairaslomat, virkavapaat, työlomat jne. olivat ne sitten palkallisia tai palkattomia. Sähköisten laskujen hyväksyminen on osa ostoreskontra-ohjelmaa. Laskut tulevat nykyisin pääosin sähköisinä laskuina. Sähköiset laskut vastaanotetaan, tiliöidään ja hyväksytään ko. ohjelmalla. Mikäli olet esimies tai johtavassa asemassa oleva, on sinun osattava käyttää Dynasty viranhaltija-ohjelmaa, jolla tehdään henkilöstöä koskevat päätökset, mm. työsopimukset ja virkamääräykset. Dynasty ohjelmalla valmistellaan myös perusturvalautakuntaan menevät asiat. Yleensä tulosalueen esimies valmistelee oman alueensa osalta perusturvalautakuntaan menevät asiat. Sosiaalipalveluissa tehtäessä asiakastyötä, joudutaan usein tarkastamaan asiakkaan antamien tietojen oikeellisuus. Kelan sähköinen yhteys sosiaalikeskelyihin on lyhennettynä Soky Kela. Väestörekisterikeskuksen kunnille tarkoitettu sähköinen yhteys on lyhennettynä nimeltään Vrk. kysely. Näitä sähköisiä kyselyitä joudut työssäsi sosiaalipalveluissa käyttämään, mikäli teet asiakastyötä. Perehdytysoppaasta löytyy linkit näihin sähköisiin kyselyihin ja tiedot siitä, mistä ohjelmat löytyvät, tarkemmat käyttöohjeet kyselyiden sekä ohjelmien käyttöön annetaan työnopastuksessa.

Uusia ohjelmia sosiaalipalveluihin on tullut jatkuvasti, viimeksi tämän vuoden (2014) alusta on tullut sähköinen matkalaskujen hallintaohjelma. Web tallennusohjelma on myös aika uusi ohjelma, se on otettu käyttöön viime vuoden puolella. Dynasty viranhaltijapäätös ohjelma on tullut käyttöön v. 2013 aikana. Uusien hallintoon (web-tallennus, matkalaskuohjelma ja Dynasty viranhaltijapäätös ohjelma) liittyvien ohjelmien käyttöön on nykyisin opetettu vain kunkin yksikön esimies. Esimiehen tehtävänä on ollut opastaa oman henkilöstönsä ohjelmien käyttöön. Työntekijät oppivat ohjelmat helpommin ja nopeammin, jos heitä joku neuvoo alussa ohjelmien käytössä, kuin pelkän käyttöohjeen avulla.

Hälytysjärjestelmien käytön opastus ja neuvonta on osa työvälineiden käytön opastusta. Hälytysjärjestelmät löytyvät Haapaveden ja Pulkkilan toimipisteistä Sosiaali- ja terveystieteiden Sosiaalipalveluista, varapoistumistiet löytyvät kaikista toimipisteistä. Väkivaltilanteet sosiaalitoimessa on osattava ennakoita ja niihin on varauduttava hälytysjärjestelmien. Hälytysjärjestelmän käyttö on jokaisen työntekijän osattava. Työnopastuksessa tulee perehdyttää työpaikkakohtaiseen väkivallan vaara- ja uhkatilanteisiin laadittuun toimintaohjeeseen. Työturvallisuuslain 27 §:ssä veloitetaan ehkäisemään ensisijaisesti väkivalta ja uhkatilanteet työn ja työolosuhteiden järjestelyin. Laissa mainitaan keinona turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Työnantajaa veloitetaan lisäksi laatimaan menettelytapaohjeet, jossa kiinnitetään ennakolta huomiota uhkaavien tilanteiden toimintatapoihin. (Työturvallisuuslaki 23.2.2002/738; Sosiaalialan työsuojelu- ja kehittämisopas 2004, 75.) Väkivallan vaara- ja uhkatilanteisiin tehty toimintaohje löytyy ainakin Sosiaali- ja terveystieteiden Sosiaalipalveluista Haapaveden toimipisteestä. Sosiaalipalveluiden Haapaveden toimipiste sijaitsee Haapaveden kaupungintalolla ja kyseinen ohje on tehty koko Haapaveden kaupunginvirastossa työskenteleville.

### 3 OPPIMINEN JA VUOROVAIKUTUS PEREHDYTYKSESSÄ

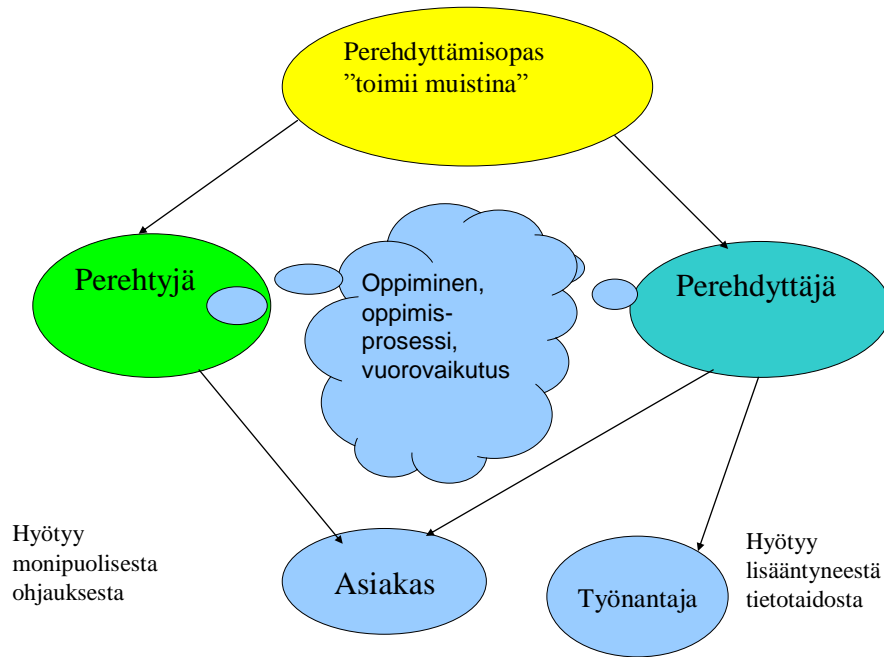
Mietin tarkemmin aloituspalaverissa, mistä perehdyttämisessä on mielestäni kysymys ja siitä sain idean prosessikuvauksen laatimiseen oppimisesta ja vuorovaikutuksesta perehdytyksestä. Ensimmäinen paperille tehty luonnos kuvaukseen syntyi jo aloituspalaverissa.

Teoreettinen viitekehys rakentuu perehdyttämisprosessissa tapahtuvaan oppimiseen ja oppimisprosessiin ja siinä tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Perehdyttämisopas toimii perehdytyksessä perehtyjän ja perehdytettävän ”muistina”.

Oheisessa kaaviossa ajatuskupla kuvaa oppimista, oppimisprosessia, jossa uutta oppii perehtyjä mutta myös perehdyttäjä. Uusi työntekijä tuo tullessaan uusia ideoita, koulutuksensa kautta saatua tietoa, mahdollisen työkokemuksensa tuomia erilaisia tapoja tehdä työtä. Hyvässä keskinäisessä vuorovaikutuksessa ajatukset, ideat vaihtuvat ja jäsentyvät uudelleen perehdyttämisen molemmilla osapuolilla. Näin aikaansaadaan molemminpuolista oppimista perehdyttämisessä. Hyvin toimivasta perehdyttämisestä hyötyy asiakas ja työnantaja. Asiakas saa käyttöönsä perehdyttämisen jälkeen taitavan työntekijän, sosiaalityöstä puhuttaessa taitavan palveluohjaajan. Työnantaja saa käyttöönsä perehdyttämisprosessissa virkistyneen ja idearikkaan sekä uutta oppineen entisen työntekijän sekä hyvin perehdytetyn uuden työntekijän.

Perehdyttämisen oppimisprosessin hahmottamiseksi olen laatinut seuraavan prosessikaavion perehdyttämisessä tapahtuvasta oppimisprosessista ja vuorovaikutuksesta.





KUVIO 1. Oppimisprosessi ja vuorovaikutus perehdytyksessä

Mitä on oppiminen? Mitä on työssä oppiminen? Ihmisten keskustellessa oppimisesta tai työssä oppimisesta, he tarkoittavat sillä hyvin erilaisia asioita. Yksi tarkoittaa koulussa oppimista eri oppilaitoksissa (tutkintoon johtava opetus), toinen tarkoittaa ammatilliseen koulutukseen kuuluvaa opintojaksoa, kolmas tarkoittaa oppimista perehdyttämisessä ja työnopastuksessa ja neljäs tarkoittaa oppimista koko työyhteisön kehittämisen välineenä. (Kupias 2004, 132)

Arkikäsitteiden mukaan oppimista pidetään asioiden muistamisena ja toistamisena. Asioiden ulkoa osaaminen ja kertominen ovat arkikäsitteiden mukaan oppimista, samoin oppimista pidetään tiedon lisääntymisenä. Tiedon soveltamista pidetään myös oppimisena. Ihmisen ajattelun muuttuvan lisääntyneen tiedon myötä tai ihmisen ajattelun katsotaan muuttuneen oppimisen seurauksena. Oppiminen mahdollistaa ihmisen selviytymisen erilaisissa uusissa tilanteissa. Omista ja toisten tekemistä virheistä voi ottaa opiksi, eikä jo ker- ran tehtyjä virheitä tarvitse toistaa uudelleen. (Tynjälä 1999, 12–15.)

Tutkin tätä opinnäytetyötä varten erilaisia oppimisteorioita. Lähinnä omaa ajatteluaani oppimisesta perehdyttämisessä on Konstruktivismi ja kokemuksellinen oppimisen malli.

Seuraavissa kappaleissa käsittelen näitä kahta oppimisteoriaa lähemmin ja lopuksi vuorovaikutusta perehdytyksessä.

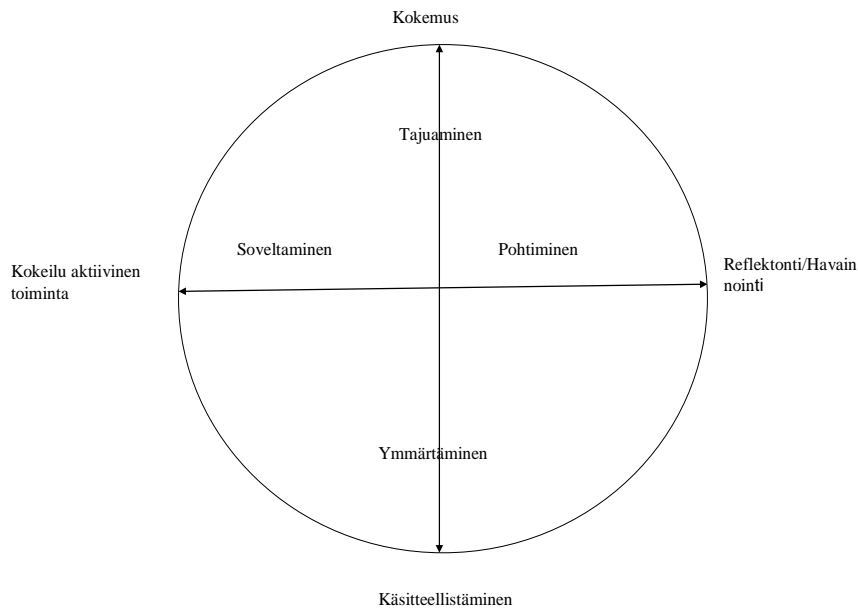
**Konstruktivistinen oppimiskäsitys**, ei sinänsä ole oppimisteoria, vaan näkemys siitä, että tieto ei siirry eikä sitä voida suoraan siirtää henkilöltä toiselle. Tieto on jokaisen yksilön tai yhteisön itse rakentamaa eli konstruktioamaa. (Tynjälä 1999, 37.) Konstruktivismi ei ole yhtenäinen teoria, vaan konstruktivismissa on useita eri suuntauksia, koska se perustuu useisiin eri lähteisiin. Konstruktivismi ei ole oppimisteoria, vaan ajattelutapa, suuntaus, oppimiskäsitys, joka on levinnyt laajalle yhteiskuntatieteisiin ja ihmistieteisiin. Konstruktivistisen näkemyksen mukaan, se mitä kutsumme tiedoksi, ei ole tietäjästä riippumatonta, vaan se on aina yksilön tai yhteisön itsensä rakentamaa, tämä käsitys yhdistää konstruktivismiin eri suuntauksia. (Tynjälä 1999, 37.)

Konstruktivisessa oppimisessa oppija (perehtyjä) rakentaa omaa käsitystään uudesta tiedosta omien aikaisempien tietojensa, uskomustensa ja käsitystensä pohjalta. Tietojen ja taitojen kytkeminen tapahtuu oppijan omassa tulkinnassa. Oppijan omat aikaisemmat tiedot vaikuttavat uuden tiedon rakentumiseen, josta johtuen samat asiat voivat saada erilaisia tulkintoja asiasta eri yksilöillä. Olennaista oppimisessa on tietojen ja taitojen liittäminen yhteen uuden tiedon syntymiseksi ja ymmärtämiseksi. (Eteläpelto & Tynjälä 1999, 162-166; Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2013.)

Perehdyttäjän tulisi varata riittävästi aikaa uuden työntekijän omien tulkintojen esiin tuomiseen ja niistä keskusteluun. Perehtyjän omaa oppimisprosessia ja itseohjautuvuutta tuetaan, ei esitetä pelkästään informaatiota, vaan perehtyjän annetaan itse aktiivisesti käsitellä uutta tietoa ja soveltaa sitä työn tekemiseen. Perehdyttäjän tulee antaa perehdyttävälle mahdollisuus käyttää oppimaansa tietoa erilaisissa työtehtävissä, näin perehtyjä pystyy liittämään opitun tiedon käyttöön omassa toiminnassaan ratkaistessaan työssä eteen tulevia ongelmia. (Eteläpelto ym. 1999, 162-166.)

Keskeisenä konstruktivismissa on painotus sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja sen merkitykseen oppimisessa. Yksilön tiedon rakentumisen kannalta sosiaalinen vuorovaikutus on tärkeä elementti. Vuorovaikutuksen avulla perehtyjä voi saada sosiaalista tukea perehdyttäjältä, tuoda esiin omia ajatuksiaan ja näkemyksiään työtehtävästä, reflektoida oppimaansa yhdessä perehdyttäjän kanssa. (Eteläpelto ym. 1999, 162-166.)

**Kokemuksellisen oppimisen** teorian perusta voidaan tiivistää seuraaviin peruseriaatteisiin: Oppiminen rakentuu aina oppijan aikaisempaan tietoon ja kokemuksiin, oppijan ongelmallisen kokemuksen käsittely ja tutkiminen johtavat käyttäytymisen muutokseen. (Ojanen 2006, 105.)



KUVIO 2. Kokemuksellisen oppimisen malli, Kolbin kehä, mukaeltu (Lähde: Kolb D. A. 1984 ; Kupias ym. 2009, 122; Ok.opintokeskus.)

Kokemuksellisen oppimiskäsityksen mukaan oppiminen on syklinen prosessi. Syklin ensimmäisessä vaiheessa (lähtökohtana) on käytännössä esiintyvä ongelma tai ongelmallinen kokemus, jota ei voida ratkaista olemassa olevilla, tiedostetuilla tavoilla. Toisena vaiheena syklissä on kokemuksen reflektointi, havainnointi ja tutkiminen. Kolmantena vaiheena syklissä on käsitteellistäminen ja ymmärtäminen. Neljäntenä vaiheena syklissä on kokeileminen ja testaaminen käytännössä. Testaaminen ja kokeileminen synnyttävät uusia kokemuksia, joita voidaan jälleen reflektoida, käsitteellistää ja kokeilla, näin sykli käynnistyy uudestaan. (Ojanen 2006, 107; Kupias ym. 2009, 122.) Ilman reflektiota, havainnollistamista ei tapahdu oppimista. Reflektio on kokemuksellisen oppimisprosessin keskeinen tekijä yhdessä kokemuksen kanssa. Kokemuksen tehtävänä on käynnistää reflektioprosessi, jossa yksilö suhteuttaa ja prosessoi kokemusta omaan aikaisempaan historiaansa ja kokemuksiinsa, jotta uusi näkemys muodostuisi. (Ojanen 2006, 109.)

Perehdyttäjän tulisi olla perillä omasta oppimiskäsityksestään, koska jokainen perehdyttäjä on perehdyttäessään oppimisen edistäjä. Perehdyttäjän tapaan suunnitella perehdyttämistä vaikuttaa perehdyttäjän oma oppimiskäsitys. Jokaisella perehdyttäjällä on oma oppimiskäsitys, jota emme aina välttämättä tiedosta. Oppimiskäsitys vaikuttaa siihen mitä asioita painotamme perehdyttämisessä ja miten kiinnostunut perehdyttäjä on oppijan aikaisemmasta osaamisesta. Ratkaisut perehdyttämisen tavasta ja mallista juontuvat omasta oppimiskäsityksestämme. (Kupias ym. 2009, 125.)

Perehdyttäjän tulisi kiinnittää huomiota oppimista edistäviin tekijöihin. Oppimista edistäviä tekijöitä on oppijan aikaisemman kokemuksen ja osaamisen huomioiminen, motivaation ja aktiivisuuden tukeminen, oppimisilmapiirin ja vuorovaikutuksen luominen, oppijan palautteenanto mahdollisuus, yksilöllisten tarpeiden havaitseminen. (Kupias ym. 2009, 126.)

**Vuorovaikutukselle** on luotava edellytykset ja sille on löydyttävä aikaa. Hyvä ja turvallinen työilmapiiri edistää vuorovaikutusta. Hyvä työilmapiiri luo työniloa ja työssä kehittymistä. Uusi työntekijä tulisi saada tunteenomaan itsensä hyväksytyksi ja tunteenomaan, että hän kuuluu ryhmään. Ryhmän kuulumisen tunne tuo turvallisuutta. Työntekijöiden ja erityisesti perehdyttäjän sekä esimiehen tulisi huolehtia siitä, että uusi työntekijä ei joudu nolatuksi työyhteisössä. Kasvojen säilyttäminen ja sosiaalinen vaihto ovat sosiaalisen toiminnan keskeisiä tarpeita. (Kuusela 2013, 70.)

Perehdytyksessä tapahtuvan vuorovaikutuksen eteen tulee tehdä töitä, koska vuorovaikutus ei synny itsestään. Luottamuksellinen suhde perehdytyksessä täytyisi saada muodostumaan, jotta perehtyjä uskaltaisi tuoda omia näkemyksiään ja ajatuksiaan esille. Ilman vuorovaikutusta perehdyttäjä ei saa selville mitä ajatuksia perehtyjälle herää, mistä hän tarvitsee lisää tietoa, mitkä asiat aiheuttavat epärointiä, askarruttavat ja painavat mieltä. (Kupias ym. 2009, 136–137.)

Kannustava ja rohkaiseva palaute auttaa oppimaan ja omaksumaan uutta tietoa. Mikäli ilmapiiri on saatu perehdyttämisessä suotuisaksi vuoropuhelulle, suoraa palautetta voidaan antaa perehdyttämisessä ilman, että siitä perehdytettävä loukkaantuu tai torjuu palautteen. (Kupias ym. 2009, 136–137.) Palautetta oppimisesta tarvitaan, koska perehtyjä ei välttämättä osaa kertoa tai itse arvioida, milloin hän on työssään onnistunut ja milloin ei. Palau-

tetta tulisi antaa jatkuvasti ja palaute tulisi antaa kannustavalla tavalla, ei moittien. Palautekeskusteluja perehdyttämisestä pitäisi käydä perehdyttämisen aikana ja niissä tulisi huomata palautteen anto myös niistä asioista, joissa perehtyjä on onnistunut, ei vain asioista, joissa on kehittämisen varaa, muutoin perehtyjän saama palaute osaamisestaan vääristyy.

Perehdyttämisessä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa perehdyttäjä voi saada tulokkaalta arvokkaita tietoja, ideoita ja näkemyksiä sekä kehittämispanosta työhönsä. Työntekijän vähäisestä kokemuksesta johtuen uudet ideat ja näkemykset voidaan kuitenkin heti tyrmätä, kokeilematta niitä käytännössä. Tällöin menetetään tilaisuus löytää omasta toiminnasta niitä toimintoja, joita olisi mahdollisuus yhdessä kehittää ja tarkastella. (Viitanen 2013, 102.)

Uusi työntekijä voi olla vastavalmistunut ja omata suuren määrän uutta ja ajantasaista sekä ajankohtaista tietoa ja näin tuoda työyhteisöön oman huomattavan panoksensa, mikäli hänelle annetaan siihen tilaisuus. Uutta työympäristöään sekä sen toimintaa tulija pystyy arvioimaan objektiivisesti noin vuoden verran, tämän ajanjakson jälkeen hän sopeutuu ja tottuu työympäristön vaatimuksiin ja käytäntöihin (Viitanen 2013, 102).

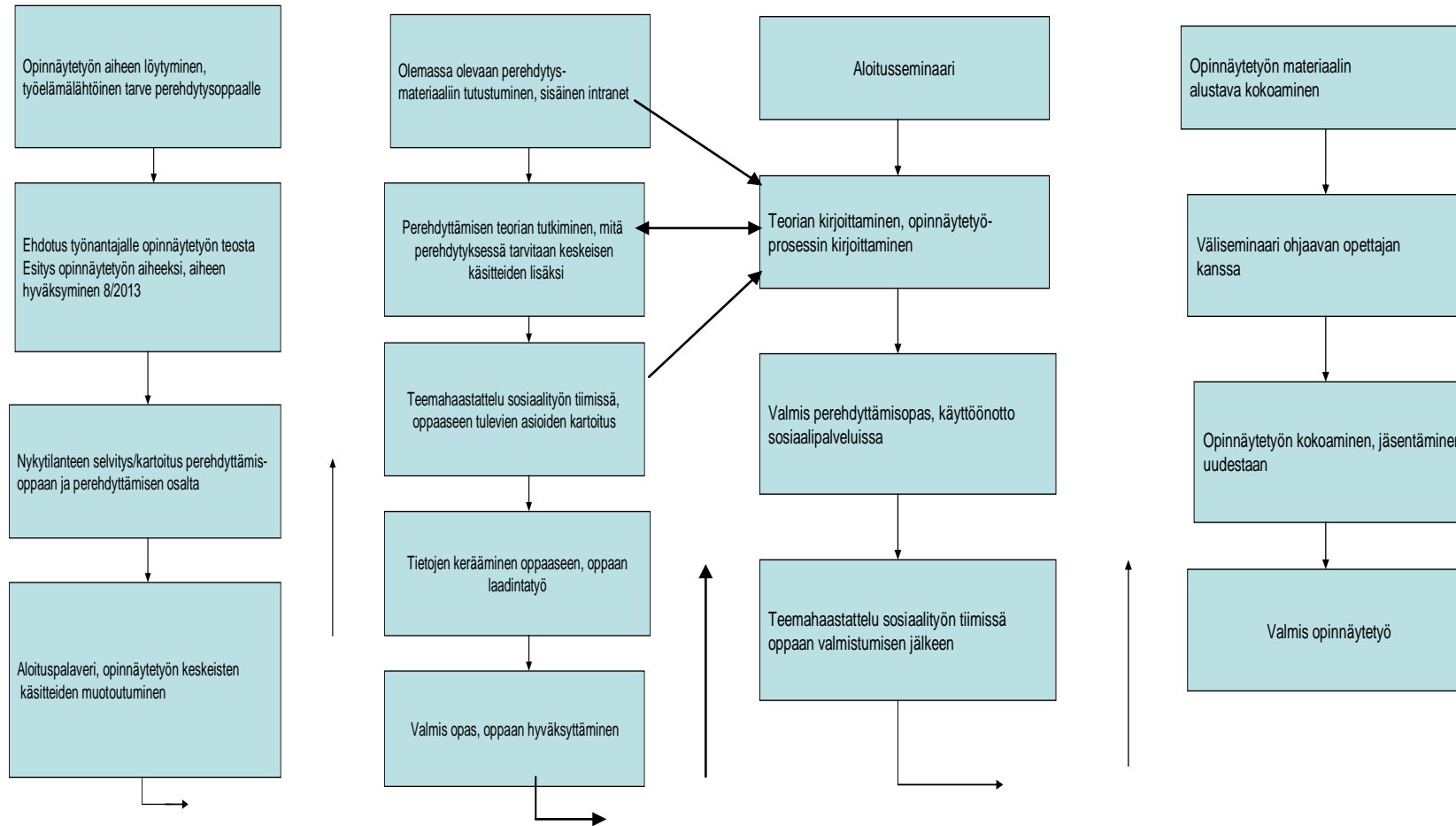
Yrityksen ja organisaation tulisikin määritellä missä määrin perehdyttäminen on uuden työntekijän sopeuttamista ”valmiiseen” työhönsä ja missä määrin työyhteisö ja työorganisaatio ovat valmiita kuuntelemaan, keskustelemaan ja oppimaan sekä omaksumaan uutta perehdytettävän tuomasta tietämyksestä ja osaamisesta. (Kupias ym. 2009, 29.) Perehdyttäjän tehtävänä on tehdä itsestään tarpeeton eli saada perehdytettävä itseohjautuvaksi. Itseohjautuvuus tarkoittaa itsenäistä tiedon hankintaa, itsenäistä työskentelyä ilman ohjausta sekä asiakastilanteiden hallintaa ja osaamista ilman ulkopuolisia neuvoja. (Kupias ym. 2009, 142)

#### **4 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI TAVOITTEENA PEREHDYTYSOPAS**

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda uudenlainen sähköinen perehdytysopas Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen sosiaalipalveluihin. Opinnäytetyö koostuu tuotteesta eli perehdytysoppaasta sekä opinnäytetyön raportista. Lopputulokseksi tuli tiivis sähköinen perehdytysopas, joka sisältää linkkejä perehdytyksessä tarvittaviin tietoihin.

Opinnäytetyön prosessin hahmottamisen avuksi itselleni sekä lukijoille, laadin prosessikuvauksen opinnäytetyön valmistumisesta. Näin sain yhdistettyä opinnäytetyön teorian ja opinnäytetyön tuotteen eli perehdytysoppaan. Prosessikuvauksen laatiminen auttoi, kirkasti ja selkeytti omaa ajattelua opinnäytetyön kokonaisuuden rakentumisessa.

Prosessikuvauksen laatimista olin harjoitellut syksyllä 2013 Palveluohjauksen ja sosiaalityön prosessi opintojakson kehittämistehtävää tehdessäni. Kehittämistehtävän tein Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen lastensuojeluprosessista. Keväällä 2014 kyseinen opintojakso jatkui ja prosessikuvauksen tekemistä jatkettiin uusien tehtävien merkeissä. Kyseisestä opintojaksosta olikin suurta hyötyä opinnäytetyön prosessikuvauksen tekemisessä. Opinnäytetyön prosessikaavion jälkeen olen avannut prosessin tärkeimmät vaiheet sanallisesti.



KUVIO 3. Opinnäytetyön prosessikuvaus

#### 4.1 Perehdytysoppaaseen tulevien asioiden kartoitus

Saadakseni tietää mitä asioita työntekijät ja esimies halusivat sähköiseen oppaaseen tulevan, päädyin teemahaastattelun käyttämiseen. Teemahaastattelun tein sosiaalityön tiimissä. Sosiaalityön tiimissä eivät olleet toimistotyöntekijät, joten heitä haastattelin erikseen. Teemahaastattelu sopi mielestäni tutkimusmenetelmäksi tässä tapauksessa, koska haastateltavia oli vähän ja tiimissä suoritettavassa teemahaastattelussa oli mahdollista tavoittaa enemmän henkilöitä ja saada näin parempi edustettavuus kartoitukselle. Teemahaastattelua voidaan käyttää kartoitukseen, teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, joka on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelu on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. (Hirsijärvi & Hurme 1988, 15).

Kiireiset sosiaalityöntekijät ja – ohjaajat, perhetyöntekijät ja - ohjaajat eivät ehdi vastamaan lomakekyselyihin, lomakekyselyllä en olisi saanut vastauksia riittävässä määrin ja oppaasta olisi voinut jäädä pois perehdyttämisen kannalta tärkeitä tietoja. Teemahaastattelussa on mahdollista saada tutkittavat kiinnostumaan kyseessä olevasta asiasta, herätettyä positiivista asennetta aiheeseen, samoin on mahdollista aikaan saada haastattelulle suotuisa ilmapiiri (Hirsijärvi ym. 1988, 46.). Teemahaastattelun alussa kerroin tekeillä olevasta opinnäytetyöstäni eli perehdytysoppaasta Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskukseen. Pyysin tiimissä olevia henkilöitä miettimään perehdyttämistä ja siihen liittyviä ongelmia ja tarpeita tarkemmin. Näin herättelin myönteistä ilmapiiriä itse haastattelulle.

Esiin nostettavat teemat haastattelussa ovat edeltä käsin tarkkaan harkittu ja pohdittu. Teemahaastattelu ei ole tavallista arkikeskustelua, vaan on tärkeää, että haastattelu pysyy haastattelijan käsissä. Haastattelijan etukäteen määrittelemät aiheet johtavat haastattelun kulkua. Haastateltavien henkilöiden kokemuksista muodostuu aineiston sisältö, eivätkä haastattelijan etukäteen suunnitellut ja tietämät vastausvaihtoehdot rajaa aineiston kertymistä. (Internet sivu: Tilastokeskus, Virsta, teemahaastattelu)

Esitetyt teemahaastattelu kysymykset sosiaalityön tiimissä olivat: Mitä asioita mielestäsi pitäisi olla perehdytysoppaassa? Millainen mielestäsi oppaan tulisi olla? (Sähköinen vai painettu opas) Miksi perehdytysoppaasta mielestäsi tarvitaan vai tarvitaanko sitä?



Teemahaastattelun suoritin sosiaalityön tiimissä 18.9.2013. Haastattelutilanteessa en käyttänyt nauhuria keskustelun nauhoittamiseen, vaan kirjasin esiin tulleet asiat sitä mukaan, kun niitä tuli esille. Teemahaastattelussa on mielestäni tärkeää avoimen ja luottamuksellisen ilmapiirin luominen, jotta kaikki uskaltavat kertoa oman näkemyksensä. Nauhurin käyttö olisi häirinnyt tuota luottamuksen ilmapiiriä ja voinut johtaa siihen, että en olisi saanut kaikilta työntekijöiltä vastauksia esittämiini kysymyksiin.

Vastaukset teemahaastattelun ensimmäiseen kysymykseen ovat tämän opinnäytetyön liitteenä nro 1. Toiseen tutkimuskysymykseen tuli kahdenlaisia vastauksia, toivottiin sähköistä ja tulostettavaa opasta sekä kansiota. Oppaasta toivottiin sopivan kokoista, ei liian suurta, jotta oppaan jaksaa lukea. Muita vastauksia siihen, millainen oppaan tulisi olla, ei tullut esille. Vastauksena kolmanteen kysymykseen, oltiin yksimielisiä siitä, että perehdytysopasta tarvitaan. Esimieheni tiedusteli, osaanko jo sanoa, milloin opas olisi valmis? Kiiire oppaan valmistumiseen, johtuu osittain siitä, että työyhteisöömme oli tullut uusi työntekijä ja opasta olisi jo perehdyttämiseen tarvittu.

Sosiaalityön tiimissä ei ollut läsnä toimistotyöntekijöitä. Toimistotyöntekijöille tein vastaavan kyselyn samana päivänä, iltapäivällä. Kysely suoritettiin toimistotyöntekijöille myös teemahaastatteluna, kaksi toimistotyöntekijää oli läsnä haastattelussa. Yksi työntekijä ei ehtinyt haastatteluun, mutta jätti myöhemmin vastaukset kysymyksiin kirjallisesti. Näin sain kerättyä myös toimistotyöntekijöiden vastaukset haastattelukysymyksiin. Perehdytystyöntekijät jäivät haastattelun ulkopuolelle, alun perin heidän piti olla läsnä tiimipalaverissa, mutta työkiireiden vuoksi he eivät palaveriin pystyneet osallistumaan.

## **4.2 Perehdytysoppaan toteutuksen kuvaus**

Perehdytysoppaan käytännön toteutus tapahtui Haapaveden kaupungin kaupungintalolla ja Haapaveden kaupungin verkossa olevalla tietokoneella. Sosiaalitoimistossa vapaana olevia työhuoneita tai perusturvan varahuonetta varattiin perehdytysoppaan laatimista varten. Perusturvan varahuoneessa työskentely kesti kolmen päivän ajan ja sosiaalitoimiston työhuoneessa arviolta viikon ajan. Ajallisesti perehdytysoppaan laatiminen teemahaastatteluihin, oppaaseen tulevien asioiden karsimisen ja oppaaseen tulevien tietojen hakemisen kanssa kesti syyskuun puolivälistä lokakuun loppuun eli noin puolitoista kuukautta.

Toimivien linkitysten teon mahdollisuutta selvitettiin etukäteen atk-päälliköltä ennen perehdytysoppaan teon aloittamista. Etukäteen varmistettiin, onko ajatus linkityksien teosta ylipäättään mahdollista atk-teknisesti. Keskusteluissa atk-tuen henkilöstön kanssa selvisi, että linkitysten teko on suhteellisen helppoa ja linkitysten pitäisi toimia perehdytysopasta käytettäessä Haapaveden kaupungin verkkoon liitetyillä tietokoneilla. Tämä helpotti perehdytysoppaan tekemisessä, koska pystyttiin etenemään suunnitellun vision mukaisesti oppaan teossa, eikä suunnitelmaa oppaan laatimiseen tarvinnut muuttaa.

Teemahaastattelussa toivottiin nimettyä perehdyttäjää sosiaalipalveluihin. Mietimme sosiaalityön tiimissä, onko mahdollista yhden ihmisen perehdyttää kaikki sosiaalipalveluihin tulevat työntekijät? Tulimme siihen johtopäätökseen, että vain yhden työntekijän määrääminen perehdyttäjäksi sosiaalipalveluissa ei ole järkevää. Sosiaalipalveluissa on työntekijöinä sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, perheohjaajia, perhetyöntekijöitä ja toimistotyöntekijöitä ja etuuskäsittelijöitä.

Keskusteluissa sosiaalipalvelupäällikön kanssa perehdyttäjän nimeämisen ongelmasta sosiaalipalveluissa, päädyttiin siihen ratkaisuun, että sosiaalityöntekijät perehdyttää toinen sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaajan toiset sosiaaliohjaajat, toimistotyöntekijät perehdyttää toimistosihteerin. Ainoastaan sosiaalipalveluissa käytössä oleviin atk-ohjelmiin voi perehdyttää yksi henkilö, tämä todennäköisemmin olisi ohjelmien pääkäyttäjä. Myös on mahdollista, että uudelle työhön tulevalle työntekijälle määrätään henkilökohtainen perehdyttävä ja perehdyttämiseen varataan aikaa. Ajan varaaminen perehdyttämiseen ja perehdyttämisen suunnittelu nopeuttaa perehdyttämisen prosessia ja jatkossa uusien työntekijöiden tullessa töihin näin seikkoihin pitäisi kiinnittää enemmän huomiota.

Hälytysjärjestelmät, varapoistumistiet ja vartiointi osuuteen tietojen saaminen tehti työtä Siikalatvan järjestelmien osalta. Siikalatvan toimipisteessä työskenteleviltä työntekijöiltä saatiin oppaaseen tarvittavat tiedot myös näiden asioiden osalta.

## 5 VANHASTA KÄYTÄNNÖSTÄ UUDISTETUN OPPAAN KÄYTTÖÖN

### 5.1 Nykyinen käytäntö ja perehdytysmateriaali

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmessä ei ollut ajan tasalla olevaa perehdytysopasta, joka olisi tehty nimenomaan sosiaalipalveluihin. Sosiaalipalveluissa oli aikaisemmin ollut perehdytyskansio, johon aina lisättiin uutta tietoa, mutta jo vanhentuneet asiakirjat jäivät poistamatta. Perehdytyskansiota ei juuri käytetty, koska osa tiedoista oli jo vanhentuneita. Kansion päivittäminen ei ollut erityisesti kenenkään vastuulla. Vanha kansio oli suuri ja epäkäytännöllinen väline perehdytyksessä.

Keväällä 2013 Sosiaali- ja terveystieteiden Helmelle oli jo laadittu uuden työntekijän perehdytysopas, joka osoittautui sitä tarkemmin tutkiessani, laaditun ensisijaisesti terveystieteiden tarpeisiin. Tämä opas ei tuonut helpotusta uuden työntekijän perehdyttämisen ongelmaan sosiaalipalveluissa. Perehdyttämiseen ei ollut nimetty ketään työntekijää, vaan tarkoitus oli, että kaikki työntekijät perehdyttävät omalta osaltaan uuden työntekijän. Perehdytystä ei erityisesti suunniteltu etukäteen. Perehdytysoppaan puuttuminen vaikutti perehdyttämistä heikentävästi.

Haapaveden kaupungin intranetistä eli sisäisestä tiedotusverkosta löytyy paljon tietoa perehdyttämisen tueksi. Ensimmäisenä vaiheena perehdytysoppaan laadinnassa oli Haapaveden kaupungin intranettiin tutustuminen. Tutustuminen kesti ajallisesti kaksi työpäivää. Haapaveden kaupungin intranet on laajentunut paljon siitä lähtien, kun ensimmäisen kerran intranet tuli käyttöön. Intranet oli aluksi käytettävissä myös kotoa käsin, eli sinne pääsi internetin kautta. Myöhemmin tähän käytäntöön tuli muutos ja sisäiseen intranettiin pääsee nyt suoraan vain työpaikan verkkoon liitetyillä tietokoneilla. Haapaveden kaupungin intranettiin voit päästä kotoa käsin vain, mikäli sinulle on määritelty Virtual Private Network eli lyhennettynä VPN yhteys. Päästäkseen intranetissä oleviin tietoihin työntekijällä pitää olla työpaikan tietokoneen avaukseen tarvittava käyttäjätunnus ja salasana, lisäksi työntekijä saadessaan käyttäjätunnuksen liitetään organisaation toimialueeseen. Haapaveden kaupungilla on riippuen osastosta, jolla työntekijä työskentelee omia toimialueitaan. Jokaisella toimialueeseen liitetyllä käyttäjällä on pääsy intranettiin, koska sisäinen intranetti on tarkoitettu työntekijöiden käyttöön.

Intranetistä löytyy paljon hyödyllistä tietoa perehdyttämiseen, kun vain tietää tarkasti mistä hakea. Intranetin etusivulta ei välttämättä löydä, mistä avautuisi se kyseinen asiakirja, jonka haluaisit avata ja lukea. Joudut avaamaan useita kansioita turhaan ja aikaa kuluu. Tätä tiedon etsimiseen hukkaantunutta aikaa miettiessäni, kypsyi ajatus siitä, että perehdytysoppaassa voisi olla linkitys sisäiseen intranettiin, josta sitten löytyisi haluttaessa tarkempi tieto asiasta.

Intranetistä löytyi henkilöstöhallinto kansion alakansioista henkilöstöhallintoon vuonna 2010 tehty Henkilöstöhallinnon ohjeisto ja perehdytysopas. Tästä oppaasta löytyi tärkeää tietoa mm. sairauspoissaolokäytännöistä, palkanmaksusta, palkkauksesta, kehityskeskustelujen käymisestä ja monta muuta tärkeää tietoa perehdytysoppaaseen. Linkki tähän oppaaseen löytyy nyt sosiaalipalveluiden perehdytysoppaasta.

Tein paperille muistilistan intranetin etusivusta sekä siitä, mihin eri kohtiin etusivulta pääsee. Tämä oli tärkeää kokonaisuuden hahmottamiseksi siitä, mitä tietoa intranetistä löytyy. Perehdytysoppaaseen tulikin tämän perusteella kuvaus siitä, mitä intranetin etusivulta löytyy ja tieto siitä mihin eri ohjelmiin intranetistä löytyy suorat linkit.

## **5.2 Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen toiminta-ajatus ja organisaatiokaavio**

Haapaveden kaupungin strategiassa on kuvattu toiminta-ajatus. Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen strategia ja toiminta-ajatus noudattaa Haapaveden kaupungin strategiaa. Haapaveden kaupungin strategia Ihmeen Hyvä Haapavesi 2020 on Haapaveden kaupungin internet sivuilla. Strategissa on arvot, joita Haapaveden kaupunki noudattaa. Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen toiminta-ajatus ja arvot on kirjattu Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen perehdytysoppaaseen. Sosiaalipalveluiden perehdytysoppaaseen tulivat nämä samat arvot näkyviin. Sosiaalipalvelupäällikön mielipide oli se, että toiminta-ajatus ja arvot tulisi näkyä sosiaalipalveluiden perehdytysoppaassa, niinpä yhdeksi kohdaksi oppaaseen tuli Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen toimintaa ohjaavat arvot.

Organisaatiokaaviot oli Sosiaali- ja terveystieteiden Helmessä viimeksi laadittu loppuvuonna 2011. Tämän jälkeen organisaatiokaavioita ei ollut päivitetty. Sosiaalipalveluiden osalta oli organisaatiokaavioihin tullut olennainen muutos. Sosiaalipalveluiden alaisuudesta oli siir-

retty perheneuvolan ja A-klinikan toiminnot hallinnollisesti terveystalouden alaisuuteen v. 2013 alusta. Mielenterveystoimisto, A-klinikka ja perheneuvola muodostavat yhdessä toiminnallisen terapiapalvelut tulosalueensa terveystalouksissa. Terapiapalvelut on terveystalouden remontin yhteydessä saatu fyysisesti sijoitettua samaan rakennukseen Haapaveden terveystalouden tiloihin, jolloin myös hallinnollisesti oli järkevää yhdistää perheneuvola ja A-klinikka terveystalouden alaisuuteen, koska mielenterveystaloudet olivat jo ennestään terveystalouksissa hallinnollisesti.

Koska ajan tasalla olevaa organisaatiokaaviota ei ollut sosiaalipalveluissa, piti vanha organisaatiokaavio korjata ja päivittää sosiaalipalveluiden osalta ajan tasalla olevaksi. Tähän päivitykseen lupa kysyttiin sosiaalipalvelupäälliköltä ja perusturvan hallinnon hallintosihteeriltä. Lupa myönnettiin sosiaalipalveluiden organisaatiokaavion päivittämiseen ajantasaiseksi. Käytännössä päivitys tapahtui ottamalla selvillä missä levyasemalla ja kansiossa organisaatiokaaviot sijaitsivat sekä tarkistamalla onko riittävät päivitysoikeudet kyseiselle levyasemalle ja kansioon. Selvisi, että kyseiselle levyasemalle ja kyseiseen kansioon oli riittävät oikeudet päivityksen tekemiseen. Päivityksen tekeminen PowerPoint ohjelmalla tehtyyn organisaatiokaavioon onnistui ilman erityisiä vaikeuksia. Nyt organisaatiokaavio löytyy perehdyttämisessä helposti perehdytysoppaassa mainitulta levyasemalta ja kansios- ta. Linkitystä perehdytysoppaasta levyasemaan ja kansioon ei voinut tehdä, linkitykset pystyi tekemään vain Intranettiin ja Internet osoitteisiin.

### **5.3 Käyttöoikeudet ohjelmiin ja käsikirjat**

Käsikirjat ja käyttöoikeudet tulivat perehdytysoppaaseen teemahaastattelussa ilmenneen ja perehdyttämisessä selvinneen tarpeen vuoksi. Työvälineiden käytön opastuksessa käyttöohjeet tukevat perehdyttämistä ja ovat apuna ohjelmien käyttämiseen. Käyttöohjeet sosiaalipalveluissa käytettäviin asiakasohjelmiin löytyvät sosiaalipalveluiden levyasemalta, jonne päivitetään kulloinkin käytössä olevan ohjelmaversioiden mukaiset ohjeet. Ajan tasalla olevat käyttöohjeet löytyvät myös ohjelman toimittajan internetsivuilta, jonne käyttäjä tarvitsee käyttäjätunnukset. Käyttäjätunnukset ohjelman käyttäjät saavat käyttöönsä laittamalla sähköpostia ohjelmaan toimittajan tukeen ja pyytämällä käyttäjätunnukset. Perehdytysoppaaseen tuli linkki internet osoitteeseen ohjelman toimittajan sivuille, josta ohjeet löytyvät sekä levyaseman osoite.

Perehdytysoppaaseen tuli myös ohje tilanteeseen, jossa käyttäjätunnukset ovat unohtuneet. Oma ohje koneenavaus tunnuksen ja oma ohje sosiaalityöohjelman tunnuksen unohtamiseen, ovat tärkeitä niin uusille kuin jo työssä oleville työntekijöille. Sisäisessä intranetissä on linkki käyttöoikeuksien hakeminen ohjelmittain ohjeeseen, josta löytyy tarkempi tieto asiasta. Perehdyttämisessä pitää muistaa uudelta työntekijältä ottaa sitoumus salassapitoon, linkki löytyy salassapito- ja käyttäjäsitoumuslomakkeeseen perehdytysoppaasta. Myös muihin tarvittaviin käyttöoikeuslomakkeisiin myös löytyvät linkit perehdytysoppaasta.

Puhelimen käyttöohjeet ja sähköpostin käyttöohjeet tarvitaan perehdytyksessä. Sisäisestä intranetistä löytyi ohjeet puhelinoperaattorin puhelinliittymän käyttöön, mutta puhelinoperaattorin poissaolo- ja lomatiedotteen käyttöohjeita ja vastaajapalvelun käyttöohjeita ei löytynyt intrasta. Sähköpostin käyttöohjeita ei intrasta löytynyt. Puhelinoperaattorin ohjeet olivat tulleet sähköpostilla työntekijöille puhelinoperaattorin vaihtuessa ja sähköpostin käyttöohjeita oli tullut useita sähköpostitse atk-tuesta. Uusille työntekijöille ohjeet tulisi olla yhdestä paikasta helposti saatavissa. Sosiaalipalveluissa on käytössä yhteinen levyasema, joka on tarkoitettu vain sosiaalipalveluissa työskentelevien työntekijöiden käyttöön, muut Haapaveden kaupungin työntekijät eivät tähän levyasemaan pääse kirjautumaan. Ratkaisuksi muodostui puhelimen käyttöohjeiden ja sähköpostinkäyttöohjeiden tallentaminen omiin kansioihinsa ko. levyasemalle ja perehdytysoppaaseen selkokielineen ohje levyasemaan ja kansioihin. Perehdytysoppaaseen tuli suorat linkit internettiin: Puhelinoperaattorin omille sivuille, Haapaveden kaupungin käytössä olevaan sähköpostiosoitteeseen sekä sähköpostiohjelman käyttäjäkäsikirjaan. Nämä linkit toimivat ja niiden toimivuus on testattu käytännössä. Myös linkkien toimivuus sisäiseen intranettiin on testattu. Perehdytysoppaaseen muotoutui erityisenä muistettavana asiana se, että yhteys on salattu, koska helposti voi valita varsinkin omalla kotikoneella kirjautuessa salaamattoman yhteyden, joka ei ole turvallinen.

Asiakkaiden tietojen katsominen sähköisesti on välttämätöntä asiakkaiden Kelalta saamien etuuksien selvittämiseksi etenkin toimeentulotukia käsiteltäessä. Kansaneläkelaitoksen kunnille tarjoaman sähköisen kyselypalvelun käyttöohjeet ovat nykyiset työntekijät saaneet siinä vaiheessa, kun heille on käyttöoikeudet myönnetty sähköiseen kyselyyn Kansaneläkelaitokseen ja perustettu käyttäjätunnus. Siikalatvan kunnan Kansaneläkelaitoksen sähköisen kyselyn tämän hetkistä pääkäyttäjää ei ollut tiedossa sosiaalipalveluissa. Siikalatvan

yhteyden pääkäyttäjän selvittämiseksi laitettiin useita sähköposteja Siikalatvan kunnan eri työntekijöille, ennekuin nykyinen pääkäyttäjä selvisi.

#### 5.4 Pehdytysopas

Pehdytysoppaan alussa sinut toivotetaan tervetulleeksi Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen sosiaalipalveluihin. Kerrotaan kuka on työnantajasi ja kerrotaan, että tästä oppaasta löydät tietoa aloittaessasi työt. Oppaan käyttötapa tuodaan esille heti oppaan alussa. Oppaan ei ole tarkoitus olla suuri tietopankki, vaan tarkoitus on, että oppaan avulla löydät tarvitsemasi tiedot, olit sitten pehdyttäjä tai pehdytty. Oppaaseen on tehty linkkejä pehdytyksessä tarvittaviin tietoihin, kuten suora linkki sisäiseen intranettiin, josta löytyy lisätietoa mm. henkilöstöasioista, talousasioista, muita pehdytysoppaita, tietoa työterveyshuollosta jne. Linkkien avulla oppaasta on saatu tiivis tietopaketti. Linkkien takaa löytyy tarkemmat pehdytyksessä tarvittavat tiedot. Linkkejä oppaassa on runsaasti. Opas on tarkoitettu käytettäväksi pääasiassa sähköisesti. Oppaan voi halutessaan myös tulostaa lukemista ja tutustumista varten.

Pehdytysoppaan sisällysluettelo muotoutui seuraavaksi: 1. Kuka pehdyttää sinut?, 2. työpaikan sijainti, 3. organisaatio, 4. toiminta-ajatus, 5. työsopimus, koeaika, palkkaus ja matkalaskut, 6. intranet eli sisäinen tiedotuskanava, 7. salassapitovelvollisuus, 8. hallintosääntö ja delegointi, 9. työajat, liukuvan työajan periaatteet, 10. lisä- ja ylityöt, tiimipäivät, 11. puhelinajat, sosiaalitoimistojen aukioloajat, 12. ruoka- ja kahvitauot, 13. sähköpostin käyttöohjeet, 14. käyttöoikeudet ohjelmiin ja käsikirjat, 15. talousarvio, tilinumerointi ja kustannuspaikat, 16. hälytysjärjestelmät, varapoistumistiet ja vartiointi, 17. työterveyshuolto.

Ensimmäisenä kohtana oppaassa on: Kuka pehdyttää sinut? Uudelle työntekijälle on olennaista tietää, kuka hänet tulee pehdyttämään vai onko pehdyttäjiä useampia ja mihin asioihin he pehdyttävät.

Työpaikan sijainti tuli toiseksi kohdaksi oppaaseen. On tärkeää selvittää uudelle työntekijälle toimipiste, jossa hän työskentelee, koska Sosiaali- ja terveystieteiden Helmessä työskennellään kahden eri kunnan alueella. Työpisteen sijainti vaikuttaa siihen, miten työntekijälle maksetaan työmatkoista matkakorvaukset.

Ohje siihen, mistä löytyvät organisaatiokaaviot selviää oppaasta kohdasta kolme, organisaatio. Organisaatiokaavioon tutustuminen perehdytyksessä auttaa hahmottamaan organisaation. Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen toimintaa ohjaavat arvot on kirjattu oppaaseen neljänneksi kohdaksi. Toimintaa ohjaavat arvot on tehtävä uudelle työntekijälle tunnetuksi.

Viidenneksi kohdaksi tuli työsopimus, koeaika ja pakkaus sekä matkalaskut. Jokaiselle työntekijälle on tärkeää tietää palkkauksen perusteet ja käytänteet. Uudelle työntekijälle tulee selvittää mahdollinen koeaika sekä korvausperusteet työmatkoista. Suora linkki matkalaskuohjelmaan Populus löytyy tästä kohdasta. Perustiedot palkkauksesta, koeajasta sekä virka ja virantoimitusmatkoista on lyhyesti kirjattu oppaaseen.

Sisäinen tiedotuskanava eli intranetti on kuudentena kohtana oppaassa. Kyseisestä kohdasta löytyy ohje, miten intranettiin pääsee, lisäksi lyhyesti on selvitetty, mitä intranetistä löytyy.

Salassapitovelvollisuudesta kerrotaan oppaan kohdassa seitsemän. Sosiaalialalla tiedot asiakkaista ja asiakkuuksista ovat salassa pidettäviä, salassapitoa ei voi liikaa korostaa ja salassapidosta on kerrottava perehdytyksessä sekä otettava uudelta työntekijältä salassapito- ja vaitiolositoumus.

Hallintosääntö- ja delegointi on oppaan kohdassa kahdeksan, linkki oppaasta Haapaveden kaupungin strategiaan ja sääntöihin löytyy tästä kohdasta. Strategiasta löytyvät tavoitteet tehdään työntekijälle tutuksi perehdytyksessä.

Työajat, liukuvan työajan periaatteet löytyvät kohdasta yhdeksän. Liukuvan työajan periaatteet on selvitetty tässä kohdassa. Liukuva työajassa on omat sääntönsä, joista tulee kertoa uudelle työntekijälle. Kellokortin leimauksien korjaamiseen tarkoitettuun lomakkeeseen löytyy linkki ja samoin työaikapäätteen käyttöohjeeseen löytyy linkki tästä oppaan kohdasta yhdeksän.

Lisä- ja ylityöistä on kerrottu oppaan kohdassa kymmenen. Linkki tarkempiin ohjeisiin lisä- ja ylityöistä löytyy tästä oppaan kohdasta. Pääsääntö on että, lisä- tai ylityötä tehdään vain esimiehen määräyksellä, uuden työntekijän on tarpeellista tietää työpaikan lisä- ja ylityökäytännöt epäselvyyksien välttämiseksi.



Kohdasta yksitoista löytyy tietoa sosiaalipalveluiden tiimipäivistä, puhelinajoista, sosiaali-toimistojen aukioloajoista ja ruoka- ja kahvitauoista. Sosiaalipalveluissa on asiakastyötä tekeville sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille määrätty päivittäinen tunnin pituinen soittoaika, tällöin tulee olla asiakkaiden tavoitettavissa puhelimitse. Tiimipalaveri on ker-ran viikossa aamupäivällä. Tiimissä käsitellään työyhteisön yhteisien asioiden lisäksi mm. täydentävän toimeentulotuen hakemukset. Ruoka- ja kahvitaukoajat sekä työnantajan ta-loudellinen tuki työpaikkaruokailuun löytyy tästä kohdasta sekä sosiaalipalveluiden työpis-teiden aukioloajat. Linkki Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen sosiaalipalvelut ja kehitysvam-mahuolto nettisivuille löytyy tästä kohdasta myös.

Puhelinoperaattorin omille sivuille löytyy linkki oppaan kohdasta kaksitoista. Tästä koh-dasta saa tiedon, mistä löytyy tarkemmat puhelimen käyttöohjeet. Puhelimeen tulisi laittaa mahdollisuus vastaajan viestin jättämiseen silloin, kun ei voi puhelimeen vastata. Poissa-olo- ja lomatiedotteeseen löytyy linkki tästä oppaan kohdasta. Hyvään asiakaspalveluun kuuluvat hyvät puhelinkäytännöt.

Sähköpostin käyttöohjeet ja linkki sähköpostiohjelmaan sekä sähköpostiohjelman käyttäjän käsikirjaan löytyy oppaan kohdasta kolmetoista. Sähköpostin käyttöopastus annetaan työn-opastuksessa, perehdytysoppaan avulla voi uusi työntekijä katsoa tarkemmat yksityiskoh-taiset käyttöohjeet. Sähköpostiohjelmassa on jokaiselle työntekijälle oma kalenteri, kalen-teri jaetaan toisille työntekijöille asiakkaiden ajanvarausta sekä yhteisiä aikoja varten. Ja-kamisoikeudet (luku- tai muokkaus-oikeus) kalenteriin voi jokainen työntekijä itse antaa toisille työntekijöille.

Neljästoista kohta oppaassa on käyttöoikeudet ohjelmiin ja käsikirjat, josta löytyy tietoa mm. sosiaalityöohjelmasta sekä linkki ohjelman toimittajan sivuille, josta löytyy käyttäjän käsikirja. Työvälineiden käytön opastus, kuten ohjelmien käytön opastus, on olennainen osa perehdytystä ja tämän vuoksi se sai oppaassa eniten tilaa. Linkit kaikkiin lomakkei-siin, joilla käyttöoikeuksia anotaan, löytyy tästä kohdasta samoin lyhyet tiedot ohjelmista.

Talousarvio, tilinumerointi ja kustannuspaikat ovat viidestoista kohta oppaassa, linkki op-paasta perusturvan kustannuspaikkakarttaan ja tililuetteloon löytyy tästä kohdasta. Sosiaa-lipalveluissa työskentelevät tulevat vastaanottamaan laskuja ja tiliöimään niitä, perustiedot

kustannuspaikoista ja tiliöinnistä ovat niitä tietoja, jotka kuuluvat perehdytyksessä kaikille työntekijöille annettaviin tietoihin.

Hälytysjärjestelmät, varapoistumistiet ja vartiointi on saanut toiseksi viimeisen kohdan eli kuudennentoista kohdan oppaasta. Työturvallisuuden varmistaminen yksi työnantajan velvollisuuksista, hälytysjärjestelmät, varapoistumistiet ja vartiointi selvitetään perehdytyksessä. Toimintaohjeet vaara- ja uhkatilanteisiin ja toimintatapa hälytyksen sattuessa pitää muistaa kertoa perehdytyksessä.

Viimeisenä kohtana oppaassa, kohta seitsemäntoista, on työterveyshuolto. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu kustannuksellaan järjestää työntekijöille työterveyshuollon palvelut. Työterveyshuollon palvelut kuuluvat kaikille työ- tai virkasuhteessa oleville työntekijöille, paitsi työllistetyille ja harjoittelijoille. Perustiedot työterveyshuollosta kerrotaan uudelle työntekijälle, jotta hän osaa tarvittaessa hakeutua työterveyshuollon palveluiden piiriin. Työhöntulotarkastus kuuluu yli puoli vuotta kestävässä työsuhteessa olevalle työntekijälle.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 6.1 Perehdytysoppaan käyttöönotto ja johtopäätökset

Ensimmäistä teemahaastattelua tehdessäni, aloin miettiä toisen teemahaastattelun tekemistä perehdytysoppaan oltua käytössä jonkin aikaa. Perehdytysopas valmistui lokakuun 2013 lopussa ja toisen teemahaastattelun tein sosiaalityön tiimissä tammikuun 15. päivänä. Halusin saada käyttäjien mielipiteet oppaan käytöstä käytännön työssä ja perehdyttämisen tukemisessa selville. Teemahaastattelu kysymykset olivat: Onko oppaasta ollut hyötyä perehdyttämässä? Ovatko perehdyttämiseen tarvittavat tiedot löytyneet oppaan avulla? Mitä jäi puuttumaan, mitä olisit vielä halunnut perehdyttämisen tueksi? Onko oppaasta ollut hyötyä muutoinkin kuin perehdytyksessä? Esimerkiksi oletko käyttänyt oppaasta löytyviä linkkejä sisäiseen intranettiin ja internettiin?

Sosiaalityön tiimissä paikalla olivat sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, perhetyöntekijöistä yksi, toimistotyöntekijät ja sosiaalipalvelupäällikkö. Teemahaastattelun kuluessa kävi hyvin selville, että perehdytysoppaasta on ollut hyötyä uuden työntekijän perehdyttämässä. Uusia työntekijöitä oli tullut toisin vain yksi oppaan valmistumisen ja teemahaastattelun välisenä aikana. Uusi työnsä aloittanut työntekijä kertoi oppaasta olleen hyötyä tietojen löytymisessä ja häntä perehdyttäneet työntekijät olivat löytäneet tiedot helposti oppaan avulla. Erityisesti kiitosta sai oppaan helppo käytettävyys sen sisältämien linkkien ansiosta. Linkkien ansioista oppaan koko on voitu rajoittaa kohtuulliseksi. Linkkejä työntekijät kertoivat käyttäneensä jonkin verran ja havainneensa ne hyvin käyttökelpoisiksi. Oppaasta on ollut siis hyötyä muutoinkin kuin perehdyttämässä. Kysymykseen mitä jäi puuttumaan, sain tiimissä työntekijöiltä vastauksen: Ei mitään. Johtopäätöksenä onkin, että olin saanut kerättyä oppaaseen tärkeimmät ja olennaisimmat perehdytyksessä tarvittavat tiedot. Perehdytysoppaan tekemisessä voidaankin puhua tuotekehittelystä, sillä opinnäytetyön tuotoksena syntyi uudenlainen sähköinen linkkejä sisältävä perehdytysopas koko työyhteisön käyttöön ja hyödyksi. Sähköinen opas on nykyaikainen ja sitä on tarvittaessa helppo päivittää. Organisaatioissa tapahtuu muutoksia koko ajan ja helppo päivitettävyyden olikin yksi kriteeri oppaan tekemisessä.

Olin lähettänyt kaikille sosiaalipalveluissa työskenteleville henkilöille perehdytysoppaan sähköpostin liitteenä ja pyytänyt tallentamaan oppaan työpöydälle, josta sitä on helppo käyttää ja josta se aina löytyy ja on saatavilla tarpeen tullen. Näin oppaan varsinainen käyttötarkoitus oli henkilökunnalle selvitetty ja opastettu. Mielestäni tämä vaikutti osaltaan perehdytysoppaan ottamiseen käyttöön myös jokapäiväisessä työskentelyssä.

Oppaasta pääsee helposti internetiin niille sivuille, joilla sosiaalityötä tekevät henkilöt joutuvat päivittäin käymään tehdessään asiakastyötä ja tarkistaessaan tietoja. Näitä sivuja ovat mm. Kelan kunnille tarjoamat sähköiset kyselysivut lyhennettynä Soky Kela sivut, Väestörekisterikyselyyn kunnille tarkoitetut sivut lyhennettynä Vrk kysely sivut. Usein tarvitaan myös puhelinoperaattorin sivuja, joilta löytyy loma- ja poissaolotiedote. Työpöydälle tallennettaessa perehdytysopas löytyy, vaikka työskentelisit väliaikaisesti jollain muulla tietokoneella kuin omallasi ja linkeistä hyötyy varsinkin, jos internet sivun suosikeista nämä sivut puuttuvat. Linkkien johdosta opas osoittautui laajemmaksi käytettävyydeltään, kuin olin alun alkujaan suunnitellut.

## **6.2 Pohdinta**

Sosiaalityön tiimissä oppaasta saamani palaute oli myönteistä ja antoi tiedon siitä, että opinnäytetyönä tehty perehdytysopas oli onnistunut toimeksiantajan odotusten mukaisesti. Perehdytysopas toimii perehdyttäjän ”muistina” niistä asioista, jotka uudelle työhön tulevalle työntekijälle tulisi kertoa ja opastaa. Perehdytysoppaan avulla uusi työntekijä voi tarkistaa tietoja myöhemmin, mikäli tiedot eivät perehdytyksen aikana jää heti mieleen. Täytyy muistaa se, että koska itse työskentelen samassa työyhteisössä saamani palaute voi olla positiivisesti väritynyt myös sen vuoksi, että kukaan tiimin jäsen ei kehdannut tai halunnut työtä arvostella suoraan ja henkilökohtaisesti.

Oppaasta löytyy linkki Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen perehdytysoppaan perehdyttäjän muistilistaan, josta voi tarkistaa onko uudelle työntekijälle kerrottu riittävät asiat. Perehdyttäjän muistilista on tehty lähinnä terveystieteisiin tulevien työntekijöiden perehdyttämiseen, mutta sitä voi soveltuvin osin käyttää myös sosiaalipalveluihin tulevien työntekijöiden perehdyttämiseksi. Jatkossa sosiaalipalveluihin voisi tehdä oman perehdyttäjän muistilistan avuksi perehdyttämiseen, perehdyttämiseen tehdystä suunnitelmasta olisi myös hyötyä perehdyttämiseksi.

Prosessikuvaukset avuksi perehdyttämiseen olisi tarpeellista tehdä sosiaalipalveluiden eri tehtävistä. Sanallisia prosessikuvauksia eri tehtävistä tehtävänmukaista arkistointia varten on jo tehty sosiaalipalveluissa, mutta prosessikuvauskaavioita on tehty vain lastensuojelutehtävistä. Aikuissosiaalityöstä, vammaispalveluista, lastenvalvojan tehtävistä sekä perhe-työstä tulisi vielä tehdä prosessikuvaukset kaaviona. Jatkokehittämistä jäi siis vielä tehtäväksi tämä opinnäytetyön jälkeen.

Kokemuksen kautta saadulla hiljaisella tiedolla on ollut perehdytysoppaan laadintaan nopeuttava vaikutus. Opinnäytetyön tekijän ei ole tarvinnut ihmetellä, mistä tieto oppaaseen löytyy, koska vuosien työkokemuksen kautta saatu tieto on auttanut löytämään perehdytysoppaaseen tarvittavat tiedot oikeasta paikasta, ilman tiedon etsimiseen hukattua aikaa. Hiljaisen tiedon pukeminen sanoiksi perehdyttämisestä sosiaalipalveluissa perehdytysoppaan muodossa on ollut opinnäytetyön tekijän yksi tavoite, joka on nyt toteutunut tämän opinnäytetyön myötä.

Jatkossa voitaisiin sosiaalipalveluissa kehityskeskusteluiden yhteydessä tehdä henkilökohtaisia kehityssuunnitelmia. Tästä aion jatkossa tehdä aloitteen sosiaalityön tiimissä. Näiden henkilökohtaisten kehityssuunnitelmien avulla voitaisiin saada työntekijöitä sitoutumaan paremmin työpaikkaansa ja saada uusia päteviä sosiaalityöntekijöitä myös pieniin kaupunkeihin ja kuntiin kuten Haapavedelle ja Siikalatvalle.

Opinnäytetyön raportin kirjoittamisen aikana sain paljon uutta tietoa perehdyttämisen tärkeydestä uuden työntekijän työhön sopeuttamisesta, työn ja työyhteisöön sitouttamisesta sekä perehdyttämisen merkityksestä oppimisprosessina uudelle työntekijälle sekä perehdyttäjälle ja koko työyhteisön mahdollisuudesta oppia uutta uudelta tulokkaalta.

## LÄHTEET

Ahokas Laura, Mäkeläinen Jukka, P. 2013. Pehdyttäminen ja työnopastus -ennakoivaa työsuojelua. Painojussit Oy: Työturvallisuuskeskus TTK.

Eteläpelto Anneli, Tynjälä Päivi, P. 1999. Oppiminen ja asiantuntijuus. Juva: WSOY.

Frisk Tarja, P. 2003. Ohjaaminen työssä. Helsinki: Euroopan Yhteisö, Rakennerahastot.

Henkilöstöhallinnon pehdytysopas. Haapaveden kaupungin intranet.

Haapaveden kaupungin intranet. Luettu 20.9.2013, 14.1.2014.

Haapaveden kaupunki. Www-sivut. Saatavissa: <https://www.haapavesi.fi>  
Luettu 14.1.2014.

Hirsijärvi Sirkka, Hurme Helena, P. 1988. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Www-sivut. Ammatillisen opettajakorkeakoulun avoimet oppimateriaalit. Saatavissa:  
<http://oppimateriaalit.jamk.fi/oppimiskasitykset/kirjalliset-lahteet/> Luettu 21.10.2013.

Kangas Pirkko, Hämäläinen Juha, P. 2010. Pehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 3. Painos. Nykypaino Oy: Työturvallisuuskeskus.

Kupias Päivi, P. 2004. Oppia opetusmenetelmistä. 3. painos. Helsinki: Edita, EduCA-Instituutti Oy.

Kupias Päivi, Peltola Raija, P. 2009. Pehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.

Kjelin Eija, Kuusisto Pia-Christina, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.

Kolb David A., P. 1984, Experiential learning. Pdf.dokumentti. Saatavissa:  
[URL:https://learningfromexperience.com/images/uploads/process-of-experiential-learning.pdf](https://learningfromexperience.com/images/uploads/process-of-experiential-learning.pdf). Luettu 3.11.2013.

Kuusela Sari, P. 2013. Esimiehen vuorovaikutustaidot. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelun yhteistoiminnasta 20.1.2006/44.

Mykrä Tarja, P.2007. Työpaikkaohjaaja oppimisen edistäjänä. Pdf.julkaisu. Vammala: ESR, EduCA-Instituutti. Saatavissa: <http://www.educa-instituutti.fi/media/julkaisut/tyopaikkaohjaaja-oppimisen-edistajana.pdf>. Luettu 20.10.2013.

Ojanen Sinikka, P. 2006. Ohjauksesta oivallukseen. 4., painos. Helsinki: Yliopistopaino.

OK-opintokeskus. Opetuksen mallit. Kolbin kehä. Www.sivut. Saatavissa: <http://kouluttaja.ok-opintokeskus.fi/kouluttaja/opetuksen-mallit>. Luettu 15.12.2013.

Siikalatvan kunta. Www.sivut. Saatavissa: [www.Siikalatva.fi](http://www.Siikalatva.fi). Luettu 5.2.2014.

Sosiaalialan työsuojelu- ja kehittämisopas. P.2004. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. Kuntaryhmä & Palveluryhmä.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus Helmen perehdytysopas. Haapaveden kaupungin intranet.

Tilastokeskus. Virsta, Virtual Statistic. 2013. Www.sivut. Saatavissa: <http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>. Luettu 15.12.2013.

Tynjälä Päivi, P.1999. Oppiminen tiedon rakentamisena. Konesrukstiivisten oppimiskäsitteiden perusteita. Helsinki: Kirjayhtymä.

Työsopimuslaki 26.1.2005/55.

Työturvallisuuskeskus. Tuloksellisuus ja tuottavuustyö. Www.sivut. Saatavissa: [http://www.tuottavuustyö.fi/tuloksellisuus\\_kunnissa/tuloksellisuussuositus](http://www.tuottavuustyö.fi/tuloksellisuus_kunnissa/tuloksellisuussuositus). Luettu 6.1.2014.

Työturvallisuuslaki 23.2.2002/738.

Viitala Riitta, P.2013. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. 4., painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Teemahaastattelussa saadut vastaukset kysymykseen nro 1.

Mitä asioita oppaassa tulisi olla?

Sosiaalityön tiimissä saadut vastaukset

- Organisaatiokaavio
- Talousarvio
- Työnkuvat, tehtävienkuvat
- Delegointi
- Työajat, ruoka-ajat, kahvitauot
- Käyttöoikeudet (mistä ja keneltä saa)
- Hälytysjärjestelmästä ohjeet
- Pehdyttäjän nimeäminen
- Kuka pehdyttää ja mihin
- Tiimipäivät, lastensuojelun tukiryhmän kokoontumisajat
- Puhelinajat
- Asiakkaat, odotustila, mihin asiakkaat saa mennä
- Otetaanko asiakkaat vastaan muulloin kuin sovittuna aikana
- Päivystysnumero asiakkaille
- Prosessikuvaus pehdyttämisestä
- Varapoistumistiet
- Vartiointi

Toimistotyöntekijöiden vastaukset

- Aukioloajat
- Työajat
- Liukumat (kellokortti)
- Kellokortin käyttöohjeet
- Puhelin käyttöopastus
- Tietosuojaohteet
- Salassapito-ohjeet
- Henkilöstöetuudet
- Tilikartat
- Sisäisen valvonnan ohjeet



- Asiakkaan kiireellisyyden arviointi (kuka tekee)
- Fyysisten tilojen esittely
- Henkilökunnan esittely
- Kaupungintalon tilojen esittely (muut toimistot)
- Sosiaalitoimiston toimintaperiaatteen esittely
- Sosiaalitoimiston asiakaskunnasta kertominen
- Työkalujen (työvälineiden) esittely

**PEREHDYTYKSOPAS SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRI HEL-  
MEN SOSIAALIPALVELUIHIN**

**SISÄLLYSLUETTELO**

<b>1. KUKA PEREHDYTTÄÄ SINUT?</b>	<b>3</b>
<b>2. TYÖPAIKAN SIJAINTI</b>	<b>3</b>
<b>3. ORGANISAATIO</b>	<b>4</b>
<b>4. TOIMINTA-AJATUS</b>	<b>4</b>
<b>5. TYÖSOPIMUS, KOEAIKA JA PALKKAUS, MATKALASKUT</b>	<b>5</b>
<b>6. INTRANET ELI SISÄINEN TIEDOTUSKANAVA</b>	<b>6</b>
<b>7. SALASSAPITOVOLVOLLISUUS</b>	<b>7</b>
<b>8. HALLINTOSÄÄNTÖ JA DELEGOINTI</b>	<b>7</b>
<b>9. TYÖAJAT, LIUKUVAN TYÖAJAN PERIAATTEET</b>	<b>7</b>
<b>10. LISÄ- JA YLITYÖT</b>	<b>8</b>
<b>11. TIIMIPÄIVÄT, PUHELINAJAT, SOSIAALITOIMISTOJEN AUKIOLOAJAT, RUOKA- JA KAHVITAUOT</b>	<b>8</b>
<b>12. PUHELIMEN KÄYTTÖOHJEET</b>	<b>9</b>
<b>13. SÄHKÖPOSTIN KÄYTTÖOHJEET</b>	<b>10</b>
<b>14. KÄYTTÖOIKEUDET OHJELMIIN JA KÄSIKIRJAT</b>	<b>10</b>
<b>15. TALOUSARVIO, TILINUMEROINTI JA KUSTANNUSPAIKAT</b>	<b>13</b>
<b>16. HÄLYTYSJÄRJESTELMÄ, VARAPOISTUMISTIET JA VARTOINTI</b>	<b>13</b>
<b>17. TYÖTERVEYSHUOLTO</b>	<b>14</b>

## ***TERVETULO!***

Tervetuloa töihin Sosiaali- ja terveystyöpiiri Helmen sosiaalipalveluihin. Työnantajasi on Haapaveden kaupunki, joka tuottaa sosiaalipalvelut myös Siikalatvan kunnalle. Siikalatvan kuntaan kuuluvat entiset Pulkkilan, Piippolan, Rantsilan ja Kestilän kylät.

Tästä oppaasta löydät tietoa, jota tarvitset aloittaessasi työt.

**Opas ei ole kaikenkattava tietopankki vaan oppaasta toivottavasti löydät linkin, josta voit itse hakea lisää tietoa tarvitsemastasi asiasta. Kaikki linkit intraan eivät avaudu suoraan vaan joudut avaamaan ne vielä Intran sivuilta, joihin linkitys on tehty. Pdf. dokumentit avautuvat suoraan, mutta eivät word tai exell asiakirjat.**

### **1. KUKA PEREHDYTTÄÄ SINUT?**

Uuden sosiaalityöntekijän perehdyttää työhönsä työssä jo olevat toiset sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajan samoin toiset sosiaaliohjaajat, toimistotyöntekijän perehdyttää toimistosihiteeri. Tarvittaessa myös esimies perehdyttää sosiaalityöntekijöitä sekä sosiaaliohjaajia työhönsä. Sinulle voidaan myös määrätä henkilökohtainen perehdyttäjä tullessasi töihin. Voit käyttää perehdytettävän muistilistaa yhdessä perehdyttäjäsi kanssa ja tarkistaa siitä onko sinulle kerrottu kaikki perehdyttämiseen liittyvät asiat. Perehdytettävän muistilistan löydät tästä linkistä

<http://intranet/henkilostoasiat/Henkilsthallinto/Henkil%C3%B6st%C3%B6hallinnon%20ohjeet/Sosiaali-%20ja%20terveyspiiri%20Helmen%20perehdytysoppaat/3.Perehdytett%C3%A4v%C3%A4n%20muistilista.pdf>

Huomaa, että kaikki perehdytettävän listassa olevat kohdat eivät koske sosiaalipalveluita.

### **2. TYÖPAIKAN SIJAINTI**

Työpaikkasi sijaitsee joko Haapavedellä tai Siikalatvalla (toimipiste). Mikäli toimipisteesi on Haapavedellä, sijaitsee toimipiste kaupungintalolla. Siikalatvan Pulkkilan toimipiste sijaitsee Siikalatvan kunnan Pulkkilan hallintokeskuksessa, Rantsilan toimipiste sijaitsee Rantsilan terveyskeskuksessa (yksi huone sosiaalityöntekijän käytössä), Piippolassa ei varsinaista toimipistettä ole (asiakkaat käyvät Pulkkilassa) ja Kestilän toimipiste sijaitsee Kestilän terveysasemalla. Toimipisteiden tarkat käyntiosoitteet löydät Haapaveden kaupungin / Sote Helmen nettisivuilta kohdasta sosiaalipalvelut ja kehitysvammahuolto, yleiset sosiaalipalvelut kohdasta.

### 3. ORGANISAATIO

Haapaveden kaupungin organisaatiokaavion, perusturvan organisaatiokaavion ja sosiaalipalveluiden organisaatiokaavion löydät G: asemalta kansioista perehdytys, asiakirja nimellä organisaatiokaavio uusi, korjattu versio. Sosiaalipalveluiden organisaatiosta on 1.1.2013 siirretty A-Klinikka ja Perhe-neuvola terapiakeskuksen alaisuuteen terveystaloihin. Organisaatiokaavio on päivitetty viimeksi 26.11.2011, jonka jälkeen on tullut muutoksia, tämän vuoksi organisaatiokaavioon on tehty muutokset sosiaalipalveluiden osalta 8.10.2014.

### 4. TOIMINTA-AJATUS

#### Sosiaali- ja terveystalot Helmen toimintaa ohjaavat arvot

##### Asiakaslähtöisyys ja ystävällisyys

- arvo näkyy arjessa mm. seuraavasti:
- palvelemme asiakkaita ystävällisesti ja joustavasti
- keskitymme kunkin asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen
- tiedotamme asiakkaita palveluista ja heille kuuluvista oikeuksista

##### Oman vastuun korostaminen

- arvo näkyy arjessa mm. seuraavasti:
- tuomme aktiivisesti esille epäkohtia, jotka korjaamalla kuntalainen voi itse ottaa vastuuta omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan
- tuemme kuntalaisten omaehtoista terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä

##### Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö

- arvo näkyy arjessa mm. seuraavasti:
- ”kunnioittaa tulee, vaikkei tykkäsikään”
- työtovereista ei puhuta pahaa
- luotamme henkilöstön haluun tehdä parhaansa
- motivoimme henkilöstöä hankkimaan koulutusta ja osaamista
- pidämme säännöllisesti työkokouksia ja tiedotamme ajankohtaisista asioista
- käymme kehityskeskustelut vuosittain
- huolehdimme henkilöstön työhyvinvointia tukevan toiminnan järjestämisestä kaikissa työyksiköissä
- huomioimme henkilöstön työergonomian

##### Tuloksellisuus ja yhteistyö

- arvo näkyy arjessa mm. seuraavasti:
- punnitsemme jatkuvasti palveluiden kustannustehokkuutta
- seuraamme huolellisesti taloutta ja kuntalaisten palveluiden tarvetta
- työskentelemme yhteistyössä eri hallintokuntien, yksityisen ja kolmannen sektorin kanssa

## 5. TYÖSOPIMUS, KOEAIKA JA PALKKAUS, MATKALASKUT

Työsopimus tehdään kaikille määräaikaiseen tai toistaiseksi voimassa olevaan toimeen tulevalle työntekijälle. Työsopimuksessa määritellään työntekijän henkilötietojen lisäksi työtehtävä, työn sijoituspaikka, työn kesto, palkkaus, työaikamuoto, työntekijään sovellettava työehtosopimus, mahdollinen koeaika ja mahdollisesti vaadittava lääkärintodistus.

Työantaja ja työntekijä voivat sopia työnteon aloittamisesta alkavasta enintään neljän kuukauden koeajasta.

Palkanmaksua varten työntekijä toimittaa verokorttinsa palkanlaskentaan tai esimiehelle.

Palkka määräytyy KVTES:n palkkahinnoittelun ja työnvaativuuden arvioinnin (työnantajan arvio) perusteella määriteltyjen tehtäväkohtaisten palkkausten mukaan.

Palkanmaksua koskevia tietoja löydät KVTS:n palkkaus osiosta.

Palkka maksetaan määräaikaisille työntekijöille joka kk. viimeinen päivä ja vakituksessa työsuhteessa oleville joka kk 15. päivä.

Virka- ja virantoimitusmatkoista ja niiden korvaamisesta säädetään KVTES:ssä. Virantoimitusmatkat ovat esim. siirtymisiä Haapaveden kaupungin eri yksiköiden välillä, virantoimitusmatka on työntekijän tavanomaiseen virkatoimintaan tai tavanomaisiin työtehtäviin liittyvä matka.

Matkalaskujen hallintaan tulee ensi vuoden 2014 alusta sähköinen matkalaskujen hallinta-ohjelma Populus. Vuoden 2014 alusta lukien matkalaskut tehdään ainoastaan sähköisenä. Matkalaskuohjelmaan pääsee kaupungin verkossa olevalla tietokoneella ottamalla internet-selaimella yhteys seuraavaan osoitteeseen tai tästä linkistä: <http://1192.168.175.127/cgi-bin/populus/statpop>

Matkalaskuohjelmaa on mahdollista käyttää myös omalta tietokoneelta kotoa käsin, salatulla VPN. yhteydellä, mutta palvelun käyttö vaatii yhteydenottoa atk-tukeen, johon ilmoittaudut palvelun käyttäjäksi.

Populus ohjelman käyttöön on koulutettu kaikki esimiehet, esimiehet puolestaan kouluttavat alaisensa ohjelman käyttöön. Esimieheltäsi tai perehdyttäjältäsi saat pyytäessäsi käyttöohjeen.

Tarkempia ohjeita tarvitessasi Intranetistä kansioista henkilöstöhallinto/henkilöstöhallinnon ohjeet/henkilöstöhallinnon ohjeisto ja perehdytysopas työntekijät kohdasta 3. Matka- ja koulutusohjeet.

## 6. INTRANET ELI SISÄINEN TIEDOTUSKANAVA

Intranettiin pääset kaupungin sisäverkossa ollessasi (kun olet kirjautunut Siika-Tepa toimialueelle omilla käyttäjätunnuksillasi) internet selaimella kirjoittamalla <http://intranet>. Internet Explorer selaimella ei kysytä käyttäjätunnusta, mutta Firefox selaimella sinulta kysytään käyttäjätunnus ja salasana (verkkotunnukset).

Kotikoneella ei pääse intranettiin kuin VPN yhteyden avulla. Voit kysyä it-päällikkö Eero Härmältä lupaa saada käyttää intranettiä kotikoneeltasi, hän voi tarvittaessa lisätä verkkotunnuksesi VPN ryhmään. Intranet on tarkoitettu käytettäväksi pääsääntöisesti kaupungin sisäverkossa.

Intranetistä löytyy paljon ohjeita, etusivulta vasemmalta sivustohierarkia kohdasta löydät seuraavat kansiot, aloitetoiminta, atk-asiat, graafinen ohjeisto, henkilöstöasiat, talousasiat, tietoturvaohjeistus, tilapalvelut, lomakkeet, tiedotteet, muistiot ja pöytäkirjat, plussa etumerkkiä klikkaamalla löytyy lisää asiakirjoja ko. kohdasta.

Intranetissä etusivulla on ilmoitustaulu, josta löytyy ajankohtaisia asioita. Intrasta löytyy *linkit* Haapaveden kaupungin Ihmeen Hyvä sivustolle, Haapaveden kaupungin Www.sivuille, sähköpostiin, Soneran omille sivuille, ostolaskujen tarkistus- ja hyväksyntä ohjelmaan, Navisec-Tietus ohjelmaan, Helmen tietosuoja- ja tietoturvakäsikirjaan, Haapaveden kaupungin Facebook sivuille. Lisäksi löytyy ohjeita Primuksen, Kurren ja Wilman käyttöön, toimistotarvikkeet Lyrecon ohjeet.

Henkilöstöhallinnon ohjeisto ja perehdytysopas löytyy Intranetistä kohdasta henkilöstöhallinto/henkilöstöasiat. Tässä suora linkki ko. sivulle:

<http://intranet/henkilostoasiat/Henkilsthallinto/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fhenkilostoasiat%2FHenkilsthallinto%2FHenkil%C3%B6st%C3%B6hallinnon%20ohjeet&FolderCTID=&View>

Intranetistä löydät **henkilöstöhallinto asiat alakansioista henkilöstöasiat** paljon lisää tietoa mm. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus Helmen perehdytysoppaat kansioista tämän oppaan sekä muita oppaita. Henkilöstö asiat kansioista löydät mm. Haapaveden kaupungin henkilöstöstrategian, päihdeongelmaitten hoitoon ohjaus ohjeen, muistamissäännön, sopimuksen paikallisesta TES hälytysrahasta, sopimuksen hälytysrahasta vuoronvaihto, työaikapäättö ohjeeseen.

## 7. SALASSAPITOVELVOLLISUUS

Palvelussuhteeseen tuleva työntekijä allekirjoittaa ennen työn aloittamista Intranetistä henkilökuntakansioista löytyvän salassapito- ja käyttäjäso-  
muksen. Lisäksi työntekijä sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen.  
Salassapito- ja käyttöoikeussopimuksen löydät Helmen tietosuoja- ja tieto-  
turvaohjeista. Tietoturvaohjeisiin on linkki Intranetissä. Lomake löytyy  
myös G asemalta kansioista Navisec aineistoja nimellä salassapito- ja käyttä-  
jäsitoumus.

## 8. HALLINTOSÄÄNTÖ JA DELEGOINTI

Hallintosääntö löytyy Haapaveden kaupungin Www.sivuilta, kohdasta Hal-  
linto- ja päätöksenteko, strategiat ja säännöt. **Strategiat** ja säännöt löydät  
tästä linkistä

[http://www.haapavesi.fi/haapaveden-kaupunki/hallinto-ja-  
paatoksenteko/strategiat-ja-saannot.html](http://www.haapavesi.fi/haapaveden-kaupunki/hallinto-ja-paatoksenteko/strategiat-ja-saannot.html)

Hallintosäännön § 47 mukaan toimielimellä, kaupunginjohtajalla, osasto-  
päälliköllä ja muulla viranomaisella on oikeus siirtää sille annettua toimival-  
taa edelleen. Perusturvajohtaja on delegoinut osastopäälliköille mm. sosiaa-  
lipalvelupäällikölle päätösvaltaa ja sosiaalipalvelupäällikkö on delegoinut  
omaa päätösvaltaansa edelleen alaisilleen viranhaltijoille. Tarkista töihin  
tullessasi, mistä asioista sinulle on delegoitu päätösvaltaa. Toimeentulotuki-  
päätöstenteko (perustoimeentulotuki) on delegoitu sosiaalityöntekijöille ja  
sosiaaliohjaajille sekä etuuskäsittelijälle. Täydentävästä toimeentulotuesta  
päättää sosiaalipalvelupäällikkö. Siirretystä toimivallasta pidetään toimielin  
ja viranhaltijakohtaista luetteloa.

## 9. TYÖAJAT, LIUKUVAN TYÖAJAN PERIAATTEET

Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät KVTES:n mukaan 37 tunnin  
viikkotyöaika ja toimistotyöntekijät tekevät toimistotyöaika eli 36 h 15  
min viikossa. Haapaveden kaupunginvirastossa työskentelevät käyttävät kel-  
lokorttia, kellokorttia käyttäessäsi voit tehdä työsi sallimissa rajoissa liuku-  
vaa työaika.

Haapaveden kaupungin kaupungintalolla ja liikuntahallilla on käytössä työ-  
ajanseurantalaitteet ja niissä noudatetaan liukuvaa työaika kaupunginhalli-  
tuksen päätöksen 581 § 23.7.1990 periaatteilla. Ao. ohjeet  
ovat yleisohjeita, muutoin työaikaryhmistä sekä niiden määrittelystä päättää  
kaupunginjohtaja. Liukuvassa työajassa kiinteä työaika on kello 9.00-15.00,  
joka tarkoittaa sitä, että silloin on oltava paikalla, ellei ole käymässä kello-  
kortin osoittamalla työasialla tai omalla asialla. Omalle asialle lähdeettäessä  
on pyydettävä esimiehen lupa. Liukuman rajat ovat aamulla 06.00-09.00 se-  
kä iltapäivällä 15.00-18.00.



Mikäli kellokortti unohtuu kotiin, otetaan yhteys kaupungintalon neuvontaan, josta saa tilapäiskortin käyttöön. Mikäli tehtyjä leimauksia pitää muuttaa, tarvitaan siihen esimiehen lupa. Lupa kaavakkeen löydät tästä linkistä <http://intranet/henkilostoasiat/Henkilsthallinto/Henkil%C3%B6st%C3%B6hallinnon%20ohjeet/Liite%201.pdf>

Työaikapäättteen käyttöohjeen löydät tästä linkistä <http://intranet/henkilostoasiat/Henkilsthallinto/Henkil%C3%B6st%C3%B6hallinnon%20ohjeet/Ty%C3%B6aikap%C3%A4%C3%A4ttteen%20k%C3%A4ytt%C3%B6ohje.pdf>

## 10. LISÄ- JA YLITYÖT

Pääsääntö on, että työtehtävä hoidetaan normaalin työajan puitteissa. Lisä- ja ylitöitä saadaan teettää vain poikkeustilanteissa. Mikäli yksikössä on lisä- ja ylityön tarvetta, niin esimiehen ja työntekijän on aina ennalta kirjallisesti sovittava lisä- ja ylityön tekemisestä ja ko. töiden määrästä.

Tarkemmat ohjeet lisä- ja ylitöistä löydät intranetistä henkilöstöasiat/henkilöstöhallinto/henkilöstöhallinnon ohjeisto ja perehdytysopas työntekijät tai tästä linkistä

<http://intranet/henkilostoasiat/Henkilsthallinto/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2fhenkilostoasiat%2fHenkilsthallinto%2fHenkil%C3%B6st%C3%B6hallinnon%20ohjeet&FolderCTID=&View={9D8652E7-9ED5-41DF-886C-E5169B03EE09}>

## 11. TIIMIPÄIVÄT, PUHELINAJAT, SOSIAALITOIMISTOJEN AUKIOLOAJAT, RUOKA- JA KAHVITAUOT

Joka viikon keskiviikko aamupäivällä pidetään sosiaalityön tiimipalaveri, johon osallistuvat myös perhetyöntekijät. Tiimi alkaa normaalisti klo 8.30 ja kestää ruokatuntiin alkuun klo 11.00 saakka.

Helmen sosiaalitoimen toimipisteet ovat avoinna asiakkaille ma-ke klo 9.00-14.00 ja to klo 11.45-16.45, pe klo 9.00-14.00. Sosiaalitoimen toimipisteet ovat avoinna torstaisin tuntia myöhempään kuin esim. Haapaveden kaupungintalon aukioloaika ja vastaavasti perjantaina on tuntia lyhempi työaika. Tullessasi töihin sinulle avataan kellokortille sosiaalitoimiston työaikaryhmä. Itse voit vaikuttaa työaikaasi, mutta huomioi, että aukioloajoille kalenteriisi voidaan varata asiakasaikoja, joten mikäli et ole aukioloaikana töissä, merkitse omat menosi kalenteriisi mahdollisimman ajoissa.

Puhelinajat asiakkaille ovat ma-ti, to klo 10.00 – 11.00, ke klo 13.00-14.00 ja pe klo 10.00-11.00. Puhelinaikana asiakaspuheluihin pitäisi voida vastata,

ellet voi vastata huolehdithan, että puhelimesiasi on vastaaja päällä, jotta asiakkaat voivat jättää viestiä.

Lastensuojelun tukiryhmä kokoontuu, joka kuukauden kolmas torstai, lasu alkaa yleensä heti aamulla klo 8.00 ja kestää ruokatuntiin saakka. Lastensuojelun tukiryhmään osallistuu lastensuojelun sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä sekä perhetyöntekijät, perheneuvolan psykologi ja sosiaalityöntekijä, lastenneuvolan terveydenhoitaja sekä koulukuraattori. Tarvittaessa tukiryhmään voidaan kutsua muitakin lapsen tai perheen asiaan osallisia työntekijöitä.

Lounasaika on klo 11.00-12.30 jonka välisenä aikana voit pitää ruokataukoja 45 min. (normaali aika) tai tunnin tai vain vaikka 30 min., kellokortille kertyy plussasaldoa mikäli pidät ruokatuntia vähemmän kuin 45 min., kellokortilta vähenee saldoa, jos pidät tunnin. Maksimipituus ruoka-ajalle on tunti. Ruokatunnille ei välttämättä tarvitse leimata, jos syöt työpaikallasi ja pidät normaaliruokatunnin eli 45 minuuttia. Kellokortille on ohjelmoitu normaali ruokatunnin pituus eli 45 min.

Viranhaltijoille ja työntekijöille kuuluu päivittäin yksi 10 minuutin kahvitauko, joka luetaan työaikaan. Tauko järjestetään tarvittaessa vuoroittain ja muutoinkin siten, että tauosta ei aiheudu häiriöitä työn kululle tai suoritettaville palveluksille.

## 12. PUHELIMEN KÄYTTÖOHJEET

Intranetistä löytyy Soneran puhelinliittymän käyttöohjeet. Tullessasi töihin saat henkilökohtaisen kännykän, jossa on Soneran kortti. Mikäli tallennat asiakkaiden puhelinnumeroita, muista siirtää asiakkaiden numerot puhelimen muistista uuteen puhelimeen, jotta ne eivät jää vanhaan puhelimeen. Toinen vaihtoehto on tyhjentää puhelimesta numerot siirron jälkeen.

**Soneran poissaolo- ja lomatiedotteen sekä vastaajapalvelun ohjeet löydät sosiaalipalveluiden levyasemalta **G kansio**sta puhelimen käyttöohjeet.**

Intranetistä pääset linkistä Soneran omille sivuille, joilla voit laittaa esim. lomalle lähtiessäsi puhelimeesi lomatiedotteen.

Soneran omille sivuille pääset tästä linkistä

<http://www.sonera.fi/kirjaudu/yritysasiakkaan+omat+sivut>

### 13. SÄHKÖPOSTIN KÄYTTÖOHJEET

Sähköposti toimii Kerio Mail ohjelmalla. Sähköpostissa on kalenteri, johon voit merkitä asiakkaille varaamasi ajat. Sähköpostin kalenterissa näet ja pääset muuttamaan myös muiden sosiaalipalveluiden henkilöiden kalentoria, mm. laittamaan yhteisiä aikoja yms. myös muiden työntekijöiden kalenteriin. Jotta pääset ao. henkilön kalenteriin, täytyy tuon henkilön kalenteri olla sinulle jaettu ja vastaavasti sinun täytyy jakaa oma kalenterisi (muokaus tai lukuoikeus) myös muille työntekijöille.

Sähköpostiin pääset kirjoittamalla internet-selaimen ikkunaan osoitteen: <https://mail.haapavesi.fi>

tai voit mennä intranettiin ja avata sieltä linkin sähköpostiin.

Huomioi, että sinulla on salattu yhteys käytössä, eli osoite on https alkuinen eikä http, salaamaton yhteys ei ole luotettava eikä sitä tulisi koskaan käyttää.

Sähköpostin käyttöohjeet löydät sosiaalipalveluiden levyasemalta G kansista sähköpostin käyttöohjeet.

Tarkemman käyttäjäkäsikirjan löydät tästä osoitteesta:

[http://www.kerio.eu/supp\\_kms\\_manual.html](http://www.kerio.eu/supp_kms_manual.html)

### 14. KÄYTTÖOIKEUDET OHJELMIIN JA KÄSIKIRJAT

Sosiaalipalveluissa on käytössä *Pro Consona sosiaalityöohjelma*, ohjelma sisältää aikuis- ja perhetyön osion, lastensuojeluosion ja toimeentuloturva osion. Pääkäyttäjänä toimii Haapaveden kaupungin sosiaalitoimistossa toimistosihteeri, hän vastaa myös käyttöoikeuksien luomisesta Haapaveden ja Siikalatvan sosiaalipalveluiden työntekijöille.

Sosiaalityöohjelman käsikirjat löytyvät sosiaalipalveluiden levyasemalta G:\PRO CONSONA\Sosiaalityö käyttöohjekirjat versio 6.3.

Voit laittaa myös sähköpostia osoitteeseen: [tuki.sosiaalitoimi@logica.com](mailto:tuki.sosiaalitoimi@logica.com) josta saat pyytämällä kirjautumistunnukset logican palveluihin.

Tästä pääset logican sivuille josta löytyvät käsikirjat (vaatii kirjautumisen) <https://servicenet.services.logica.com>

Mikäli sosiaalityö ohjelman salasanasasi ja käyttäjätunnuksesi unohtuu ota yhteys pääkäyttäjään puh. 044 7591 280.

Mikäli verkkokirjautumistunnus (koneen avaus) tai salasana unohtuu ota yhteys atk-tukeen, it-päällikkö Eero Härmään puh. 044 7591309 (Haapaveden toimipiste) tai Arto Marjamaahan puh. 044 7591365 (Siikalatvan toimipisteet).

Tietosuoja- ja tietoturva ohjelma on **Navisec Tietus**, linkki tähän ohjelmaan löytyy Intranetistä. Tällä ohjelmalla tehdään tietoturvatentti vuosittain. Käyttäjä luo tähän ohjelmaan ensimmäisen kerran kirjautuessaan käyttäjätunnuksen ja salasanan itse.

**Käyttöoikeuksien saamista varten sinun tulee täyttää seuraavat lomakkeet:**

Verkkotunnuksen anomuslomake, sähköpostin anomuslomake, salassapito- ja käyttäjäsitoumus (ellet ole jo allekirjoittanut), Pro Consona sosiaalityön käyttöoikeusanomuslomake. Nämä ovat yleisimmät lomakkeet jotka sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden tulee täyttää.

Lisäksi voit tarvita Pro Economica taloushallinto ohjelmaan käyttöoikeudet, taloushallinto ohjelmasta löytyy ostoreskontra, myyntireskontra, kirjanpito ja budjetointi osiot. Mikäli sinun tarvitsee käyttää näitä ohjelmia tai Dynasty (viranhaltijapäätös) ohjelmaa löydät ohjeet käyttöoikeuksien hakemiseen Intranetistä asiakirjasta käyttöoikeuksien hakeminen ohjelmittain.

Allaolevasta linkistä löydät *ohjeen käyttöoikeuksien hakeminen ohjelmittain*

<http://intranet/Jaetut%20asiakirjat/K%C3%A4ytt%C3%B6oikeuksien%20anomuslomakkeet/K%C3%A4ytt%C3%B6oikeuksien%20hakeminen%20ohjelmittain.pdf>

Salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen löydät tästä

<http://intranet/Jaetut%20asiakirjat/K%C3%A4ytt%C3%B6oikeuksien%20anomuslomakkeet/Salassapito-%20ja%20k%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4sitoumus.pdf>

Verkkotunnuksen käyttöoikeuslomakkeen löydät tästä

<http://intranet/Jaetut%20asiakirjat/K%C3%A4ytt%C3%B6oikeuksien%20anomuslomakkeet/Verkkotunnus-lomake.pdf>

Sähköpostin käyttöoikeuslomakkeen löydät tästä

<http://intranet/Jaetut%20asiakirjat/K%C3%A4ytt%C3%B6oikeuksien%20anomuslomakkeet/S%C3%A4hk%C3%B6postitunnuksen%20anomus.pdf>

Pro Consona Sosiaalityöohjelma käyttöoikeuslomake

<http://intranet/Jaetut%20asiakirjat/K%C3%A4ytt%C3%B6oikeuksien%20anomuslomakkeet/ProConsona-sosiaalitoimi.pdf>

**Web-tallennus**

Web-tallennus on henkilöstöhallintoon liittyvä ohjelma, jolla mm. anotaan lomat ja muut keskeytykset.

Intranetistä on linkki Web-tallennusohjelmaan, mutta sitä ei tietenkään tarvitse aina sieltä käynnistää.

Uusiin tietokoneisiin on tätäkin varten tehty valmis kuvake työpöydälle.

Web-tallennukseen pääsee suoraan tästä linkistä:

<http://192.168.175.128:8170/wt/html/>

Tämä (kuten muutkin toistuvat www-osoitteet) kannattaa tallettaa selaimen suosikkeihin (IE) tai kirjanmerkkeihin (Mozilla Fire Fox, Google Chrome), josta sen saa kätevästi käyttöön.

Web tallennukseen pääset myös Intranetin pääsivulla olevasta linkistä.

Web-tallennus-tunnukset:

Tunnukset web-tallennukseen ovat muotoa etunimi.sukunimi (skandit mukana ihan normaalisti), MUTTA etunimenä käytetään ENSIMMÄISTÄ nimeä, ei siis välttämättä kutsumanimeä.

Mikäli et pääse Web-tallennukseen tunnuksellasi, niin palkanlaskijat voivat tarkistaa tunnuksen voimassaolon.

Jos web-tallennuksessa ei jostain syystä saa tulostetuksi mitään, syynä voi olla selaimen asetukset tai selaimen ja pdf-readerin yhteensopimattomuus. Ota tässä tapauksessa yhteys ATK-tukeen.

### **VTJ-Kysely**

Mikäli tarvitset työssäsi väestörekisteriä, sinun tulee täyttää väestörekisteritunnusten

saamiseksi käyttöoikeusanomuslomake, joka löytyy G asemalta kansioista VTJ- Kysely, käyttöoikeusanomuslomake. Käyttöoikeusanomukset hyväksyy perusturvajohtaja, laita anomus täytettyäsi suoraan perusturvajohtajalle. Pääkäyttäjänä toimii Haapaveden kaupungin sosiaalipalveluissa Kaisa Torkkola puh. 0447591280, sähköposti: [kaisa.torkkola@haapavesi.fi](mailto:kaisa.torkkola@haapavesi.fi).

Väestörekisterikyselyllä pääset valtakunnalliseen sähköiseen väestörekisteripalveluun ja saadaksesi käyttöoikeudet sinulla täytyy olla **lakiperusteinen oikeus tietojen saamiseen** (esim. laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista § 20). Pääkäyttäjä avaa käyttöoikeudet hyväksymisen jälkeen ja saat salasanan väestörekisteripalvelusta kahdessa eri sähköpostissa ja käyttäjätunnuksen saat pääkäyttäjältä.

VTJ kyselyyn pääset internet osoitteesta: <https://vtjkysely.vrk.fi>

### **Soky-Kela yhteys**

Haapaveden kaupungilla ja Siikalatvan kunnalla on käytössään Soky-Kela yhteys. Soky Kela on sähköinen asiointiyhteys Kelaan, jolla voit tarkistaa Kelan myöntämiä etuuksia asiakkaille ja tehdä maksuvaatimuksia. Saadaksesi Katso-tunnukset Soky Kela yhteyteen sinun tulee ottaa yhteys Haapaveden kaupungin Katso-tunnusteiden pääkäyttäjään (Annikki Mäyrään puh.

044 7591304) tai jos tarvitset Siikalatvan Katso-tunnisteen ota yhteys Siikalatvan Katso-tunnisteen pääkäyttäjään (Marja-Liisa Taipaleenmäki puh. 044 5118202). Soky Kela yhteyden käyttämiseen tarvitaan organisaation myöntämä Katso-tunniste.

Soky Kela järjestelmään pääset internet osoitteesta: <https://soky.kela.fi>

## **15. TALOUSARVIO, TILINUMEROINTI JA KUSTANNUSPAIKAT**

Haapaveden kaupungin perusturvan kustannuspaikkakartat ja tililuettelot löydät tästä linkistä

<http://intranet/talousasiat/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=http%3a%2f%2fintranet%2ftalousasiat%2fJaetut%20asiakirjat%2fTili-%20ja%20kustannuspaikkakartat%202013&FolderCTID=0x012000A6DD3B1CA4822F4B80E8BF246B99483F>

## **16. HÄLYTYSJÄRJESTELMÄ, VARAPOISTUMISTIET JA VARTOINTI**

Varapoistumistiet löydät oman toimipaikkasi kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelmasta.

Haapaveden sosiaalipalveluiden toimipisteessä (sosiaalitoimistossa kaupungintalolla) on käytössä hälytysjärjestelmä sekä kameravalvonta. Lisäksi asiakkaiden kulku sosiaalitoimistoon on valvottu. Asiakkaita otetaan vastaan vain varatuille ajoille. Ajan asiakkaalle voit itse antaa omasta kalenteristasi tai sen voi antaa toimistotyöntekijä sosiaalitoimiston neuvonnassa. Sosiaalitoimiston neuvonnan takahuoneessa on monitori, josta näkee kameravalvonnan kohteet. Valvontakamerat ovat asiakkaiden sisääntulossa, asiakkaiden odotustilassa sekä ulko-oven edessä.

Hälytyspainikkeet ovat jokaisen työhuoneen työpöydän alla, hälytys käynnistyy painettaessa punaista hälytysnappia pöydän alla. Hälytys hälyttää sosiaalitoimiston neuvontaan ja kaupungintalon neuvontaan, hälytys menee lisäksi suoraan vartiointiliikkeen vuorossa olevalle vartijalle. Haapaveden sosiaalitoimisto kuuluu vartiointiin piiriin, eli tarvittaessa voit soittaa vartijan paikalle jo etukäteen tai tarvittaessa.

**Muista koodata hälytysnappi käytön jälkeen toimintavalmiuteen.** Jokaisesta työhuoneesta pitäisi löytyä pieni avain jota kääntämällä hälytysnapin lukossa aktivoituu hälytyspainike uudestaan käyttövalmiuteen.

Vartiointiliikkeen puhelinnumero pitäisi löytyä jokaisesta työhuoneesta näkyvältä paikalta Haapaveden toimipisteessä, ellei numeroa löydy, kysy sosiaalitoimen neuvonnasta numeroa ja laita se näkyvälle paikalle, josta huomaat sen tarvittaessa.

Siikalatvan toimipisteissä Pulkkilassa on kameravalvonta ja hälytysnappi. Hälytys menee Pulkkilan hallintokeskuksen keskukseen, lisäksi työntekijän työhuoneesta on varapoistumistie. Kestilässä on kameravalvonta, mutta ei hälytysjärjestelmää, varapoistumistie on työhuoneesta. Rantsilan toimipisteessä on kameravalvonta, mutta ei hälytysjärjestelmää, varapoistumistie on työhuoneesta.

## **17. TYÖTERVEYSHUOLTO**

Haapaveden kaupunki tarjoaa palveluksessaan oleville lakisääteistä paremman työterveyshuollon, sillä se ostaa Jokilaaksojen Työterveys Oy:ltä henkilöstölleen myös sairaanhoitopalveluita. Lääkärinkäynnit ja työterveyshoitajan vastaanotolla käynnit ovat maksuttomia, samoin työterveysasemalla tehdyt tutkimukset. Työterveyshoitajan vastaanotto ilman ajanvarausta ma-pe klo 8-10. Lääkärin vastaanotolle pääset ajanvarauksella. Työterveyshuollon piiriin kuuluu koko kaupungin henkilöstö lukuun ottamatta työllistettyjä, harjoittelijoita ja työssäoppimisjaksoilla olevia.

Yli puoli vuotta kestäväan työ- tai virkasuhteeseen palkattava uusi työntekijä käy työhöntulotarkastuksessa yleensä kuuden kuukauden sisällä palvelusuhteen alkamisesta.

***TYÖNILOA!***