

Heikki Käsmä

Perehdyttämisopas Kainuun keskussairaalan ravintokeskukseen

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen
Syksy 2006



Kajaanin

ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

| | |
|---|---|
| Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala | Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ko |
| Tekijä(t) Heikki Käsmä | |
| Työn nimi Perehdyttämispas Kainuun keskussairaalan ravintokeskukseen | |
| Vaihtoehtoiset ammattiopinnot | Ohjaaja(t) Juha Tuikkanen |
| | Toimeksiantaja Kainuun maakunta-kuntayhtymä, ravintohuolto |
| Aika Syksy 2006 | Sivumäärä ja liitteet 27+17 |
| <p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on parantaa tulevien uusien työntekijöiden tietoutta Kainuun maakunta-kuntayhtymän Kainuun keskussairaalan ravintokeskuksessa. Perehdytyskansio on laadittu uusille työntekijöille, jotta asettuminen työtehtäviin sujuisi nopeammin ja mieltä askarruttavia tietoja löytyisi perehdytyskansioista. Perehdyttämällä tarkoitetaan henkilön opastamista ja kouluttamista tiettyyn uuteen työtehtävään. Perehdyttäminen helpottaa henkilön työpanoksen kasvattamisessa ja edesauttaa hänen oppimistaan.</p> <p>Aihe on sikäli ajankohtainen, koska suuret ikäluokat ovat lähivuosina jäämässä eläkkeelle ja uutta työvoimaa tarvitaan. Toisen maailmansodan jälkeen Suomessa oli useita vuosia kestänyt korkean syntyvyyden kausi. Noina vuosina syntyneitä suuria ihmismääriä kutsutaan suuriksi ikäluokiksi. Työn teoriaosassa otetaan esille strategisen johtaminen ja henkilöstöjohtaminen, joiden kautta valotetaan itse perehdyttämistä.</p> <p>Strateginen johtaminen on otettu työn osaksi perehdyttämisen taustaksi, koska on hyvä ymmärtää johtamista ja strategista johtamista, että ymmärtää perehdyttämistä paremmin. Hyvä henkilöstöjohtaminen on usein takeena onnistuneelle perehdyttämislle, koska esimies johtaa työntekijöitään omalla persoonallaan. Hyvä henkilöstöjohtaminen tarkoittaa usein myös hyvää perehdyttämistä. Itse perehdytyskappaleeseen on keskitytty luonnollisesti eniten, ja se on tämän työn pääasia. Kaikki neljä pääkappaletta luovat laajan näköalan itse perehdytyskansiolle, joka on työn liitteenä. Teoriaosa ja varsinaisen perehdytysosa ovat kuitenkin itsenäisiä osioita, mutta ovat kuitenkin yhteydessä.</p> <p>Aihe on hyödyllinen Kainuun maakunta-kuntayhtymän keskussairaalan ravintokeskukselle, koska toimipaikassa työskentelee suuriin ikäluokkiin kuuluvia henkilöitä, joita paikkaamaan tarvitaan uusia ihmisiä lähivuosina. Aihe on myös yleishyödyllinen, sillä monessa työpaikassa on juuri sama tilanne. Myös nuoret, juuri työelämään siirtymässä olevat tai työpaikkaa vaihtavat henkilöt voivat hyötyä tästä työstä, koska perehdytystä käsitellään johtajuuden näkökulmasta. Tämä näkökulma jää usein vieraaksi, sillä usein uuteen työpaikkaan tuleva henkilö keskittyy vain omaan tehtäväänsä ja siihen liittyviin asioihin.</p> | |
| Kieli | Suomi |
| Asiasanat | Perehdyttäminen, Kainuun maakunta-kuntayhtymä, Kainuun keskussairaala |
| Säilytyspaikka | <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto |

| | |
|--|--|
| School Tourism | Degree Programme Hospitality Management |
| Author(s) Heikki Käsmä | |
| Title Job familiarization in Foodcenter of Kainuu Centerhospital | |
| Optional Professional Studies | Instructor(s) Juha Tuikkanen |
| | Commissioned by Joint Authority of Kainuu Region, Food Centre |
| Date Autumn 2006 | Total Number of Pages and Appendices 27+17 |
| <p>The objective of the final year project was to write a job orientation guide for Kainuu Central Hospital Food Centre, which is administered by Joint Authority of Kainuu Region. Composing a job familiarization file was meant to help settling to work so that it would be faster and that the answers to the questions, which are occupying a new employee, would be found. Job familiarization guide helps and trains a new worker and it also increases the work contribution and assists learning.</p> <p>The subject was chosen because the big age classes (born in the years of high birth rate after WW2) will be retired within a few years and new work force is needed. In the theoretical part of this final year project strategic management and personnel management were discussed to create a background for job familiarization. To understand strategic management helps to understand job familiarization. Good personnel management is often a guarantee for successful job familiarization because the supervisor leads staff with his/her own personality. The theoretical part and the familiarization part were separate but they were connected with the subject.</p> <p>The subject was useful for the Food Centre of Kainuu Central Hospital because there were working people who belonged to large age classes. The subject was also generally useful because many other work places are in this kind of situation. Also the young, just about to move to working life, or people who are considering changing jobs could benefit from this paper because the job familiarization is discussed especially from the point of view of management.</p> <p>The job familiarization guide was created with help of the Catering Services Manager of the Food Center. The most important information for new workers was mapped out. The guide will be tested in the beginning of 2007.</p> | |
| Language of Thesis | Finnish |
| Keywords | Job familiarization, Joint authority of Kainuu region, Kainuu centerhospital |
| Deposited at | <input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences Library <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences |

SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| 1 JOHDANTO | 1 |
| 2 STRATEGINEN JOHTAMINEN | 3 |
| 2.1 Mitä on strateginen johtaminen | 3 |
| 2.1.1 Arvot ja strategia | 3 |
| 2.1.2 Strategia, oppiminen ja osaaminen | 4 |
| 2.2 Mitä on henkilöstöjohtaminen | 6 |
| 2.2.1 Viestintä, työyhteisön kehittäminen ja vuorovaikutus | 7 |
| 2.2.2 Henkilöstöstrategia | 9 |
| 3 PEREHDYTTÄMINEN | 10 |
| 3.1 Mitä on perehdyttäminen | 10 |
| 3.2 Perehdyttämisen tavoitteet | 13 |
| 3.3 Perehdyttämisen hyödyt | 14 |
| 3.4 Perehdyttäminen ja työturvallisuus | 15 |
| 3.5 Konkreettinen uuden henkilön perehdyttäminen | 16 |
| 3.6 Perehdyttämisen arviointi | 19 |
| 3.7 Työnopastus | 19 |
| 4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA PROSESSINKUVAUS | 21 |
| 4.1 Prosessinkuvaus | 21 |
| 4.2 Kainuun Maakunta-kuntayhtymä | 23 |
| 5 POHDINTA | 24 |
| LÄHDELUEITTELO | 26 |
| LIITTEET | |

1 JOHDANTO

Valitsin opinnäytetyöni aiheeksi perehdyttämisen, koska aihe kiinnostaa minua senkin takia, että valmistumisen jälkeen on edessä työelämään siirtyminen, ja perehdyttäminen työtehtäviin on edessä. Minua kiinnostaa perehdyttäminen aiheena myös siksi, että tilanne on aina mielenkiintoinen ja jännittävä, kun uusi henkilö aloittaa työt uudessa työpaikassa. Hetkeen liittyy monenlaisia tunteita ja odotuksia niin työnantajan kuin työntekijänkin puolelta.

Sain opinnäytetyöni aiheen Kainuun maakunta-kuntayhtymän ravintokeskuksesta, jossa suoritin esimiesharjoitteluni. Ruokahuoltopäällikkö Eila Heikkisen kanssa mietimme sopivaa aihetta opinnäytetyökseni, ja hän ehdotti perehdyttämistä aiheena, koska ravintokeskuksessa on työssä suuria ikäluokkia. Suuret ikäluokat alkavat lähivuosina jäämään eläkkeelle, ja on väistämätöntä, että uusia työntekijöitä ravintokeskukseen tarvitaan. Heidän sopeutumistaan ja asettumistaan työtehtäviin helpottaa pieni opas, josta löytää perustietoja työhön liittyen.

Strategisen johtamisen otin aiheeksi, jotta yrityksen strateginen kehys valottuisi ja helpottaisi ymmärtämään muita johtamisen vaiheita ja perehdyttämistä. Strategisen johtamisen kappale jakaantuu strategisen johtamisen kuvauksen jälkeen arvoihin ja strategiaan sekä strategiaan, oppimiseen ja osaamiseen. Arvot ovat tärkeä osa yrityksen strategista johtamista ja se on näin olennainen aihe käsiteltäväksi. Hyvä strateginen johtaja kykenee myös oppimaan ja parantamaan näin omaa ja henkilöstön osaamista.

Henkilöstöjohtaminen on mielestäni aivan olennainen osa opinnäytetyötäni, koska perehdyttämällä ja henkilöstöjohtamisella on niin tiivis yhteys. Henkilöstöjohtamisen kuvauksen jälkeen käsittelen viestintää ja työyhteisön kehittämistä. Työnjohdon ja työntekijöiden välinen viestintä on kaikista tärkein palanen hyvää yhteistyötä näiden osapuolten välillä. Työyhteisöä on kehitettävä jatkuvasti, ja tähän osallistuu esimiehen lisäksi myös työntekijät. Yrityksellä on oltava myös toimiva henkilöstöstrategia, johon pohjautuen päätöksiä ja kehitysehdotuksia tehdään.

Perehdytysosan jaoin itse perehdytyksen kuvauksen jälkeen eri osiin. Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt on hyvä tiedostaa, jotta hyvään perehdyttämiseen voidaan panostaa. Perehdyttämistä tulee myös arvioida, eikä kuvitella varsinaisen perehdytyksen jälkeen työn olevan ohitse. Perehdytyksen arviointiin osallistuu molemmat, esimies ja työntekijä. Työturvallisuutta käsittelen myös osana perehdytystä, ja se on tärkeä osa-alue varsinkin uuden työntekijän

tullessa taloon. Työnopastus on mielestäni tärkein osa-alue perehdytyksen onnistumiselle. Itse päätyön hyvä opastaminen luo turvallisuuden tunteen työntekijälle, että hän tuntee osavansa tehtävänsä. Teoriaosan viimeisenä käsittelen toiminnallista opinnäytetyötä tutkimusmenetelmänä ja käyn läpi prosessinkuvauksen.

Työni eteni strategisen johtamisen teorian etsimisellä, jonka jälkeen tutustuin henkilöstöjohtamisen kirjallisuuteen. Tämän jälkeen oli teoriaosuuden runko valmiina itse perehdytysosalle. Perehdytysteorian käsittelemiseen varasin enemmän aikaa, jotta varsinainen aihe ei jäisi taustalle. Itse perehdytyskansiota työstin syksyllä 2006 ja se on mielestäni tarpeeksi tiivis paketti, joka palvelee hyvin Kainuun maakunta-kuntayhtymän ravintokeskuksen uusia tulevia työntekijöitä.

2 STRATEGINEN JOHTAMINEN

Strategisen johtamisen ensimmäisessä osassa käsittelen seuraavia aiheita: mitä on strateginen johtaminen, arvot ja strategia sekä strategia, oppiminen ja osaaminen. Henkilöstöjohtamisosassa käsittelen, mitä on henkilöstöjohtaminen, viestintää, työyhteisön kehittämistä, vuorovaikutusta yrityksessä sekä henkilöstöstrategiaa.

2.1 Mitä on strateginen johtaminen

Organisaation strateginen johtaminen on yksinkertaisesti sen pitkän ajan tavoitteiden johdonmukaista toteuttamista. Strategian määritelmiä on erilaisia, mutta sen keskeisiä elementtejä ovat toiminta-ajatus, joka kertoo sen, mitä organisaatio tekee, visio, joka antaa organisaatiolle pitkän ajan tavoitteen jota kohti pyrkiä, strategiset tavoitteet, jotka konkretisoivat vision mukaiset tavoitteet eri osaamisalueittain lyhyemmälle ajanjaksolle, sekä toimenpideohjelmat, jotka turvaavat sen, että tavoitteet toteutuvat. Oleellista on myös tavoitteiden toteutumisen mittaaminen, mitä ilman ei voida objektiivisesti todeta, onko tavoitteisiin päästy. (Johtamistaidon opisto 2006.)

Johdon tavoite on strategian toteuttaminen ja sen varmistaminen, että kaikki työskentelevät yrityksen päämäärien eteen. Mitä epäselvempi strategian rakenne on, mitä vähemmän vahvistava vuorovaikutusta on ja mitä kokemattomampi uusi työntekijä on, sitä alttiimpi hän on erisuuntaisille ärsykeille. Vaikka uusi työntekijä saattaa olla epävarma, haluaa hän kuitenkin olla hyödyllinen. Aktiivisena henkilönä hän tarttuu arkipäivästä nouseviin kysymyksiin työllistääkseen itsensä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 167.)

2.1.1 Arvot ja strategia

Arvoja voivat olla sellaiset tiedolliset, tieteelliset, taiteelliset, yhteiskunnalliset, poliittiset, aatteelliset, kulttuuriset ja eloonjäämiseen liittyvät inhimilliset päämäärät kuin totuus, ymmärryksen lisääntyminen, kauneus, vapaus, veljeys, tasa-arvo, kansallinen itsenäisyys tai luonnon tasapaino. (Häyry & Häyry 1997, 11.) Organisaation arvot näkyvät sen asettamissa tavoitteissa ja muun muassa arkipäivän päätöksissä sekä niissä asioissa ja toimintatavoissa, joita organisaatiokulttuurissa korostetaan. Kriisit nostavat organisaation todelliset arvot usein pintaan

ja käsittelyyn. Myös organisaation perusoletukset pitävät aina sisällään arvovalintoja. Rekrytoinnissa ja perehdyttämisessä arvokeskustelun pitäisi sivuta organisaation määriteltyjä tavoitteita tai menestystekijöitä osana henkilön työtä ja osana hänen omia tavoitteitaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 101.)

Osallistaminen on tärkein tapa saada koko organisaatio sitoutumaan yhteisiin tavoitteisiin ja niistä johdettuihin yksikkö-, toiminto- ja henkilökohtaisiin tavoitteisiin. On tärkeää, että henkilöstö on mukana strategisessa suunnittelussa, tavoitteiden asettamisessa ja tavoitteiden tulkitsemisessa kielelle, jota kaikki ymmärtävät. (Kivimäki-Kuitunen & Hedman 1997, 26.)

Mielestäni joka yrityksessä olisi oltava myös henkilökunnalla mahdollisuus yrityksen kehittämiseen. Johtaja, joka tukeutuu omaan strategiaansa ja vähät välittää työntekijöidensä mielipiteistä, ei ole hyvä johtaja. Strategiseen suunnitteluun siitä, mihin yritys on menossa, on päästävä myös henkilökunnan. Säännöllisillä palavereilla ja avoimilla keskusteluilla on ratkaiseva merkitys alaisten suhtautumiseen työnjohtajaansa sekä myös koko yrityksen strategiaan.

2.1.2 Strategia, oppiminen ja osaaminen

Johdon rooli merkitysten antajana on kasvanut entisestään. Ylimmän johdon tehtävä on strateginen. Strategian valinta ei kuitenkaan riitä, strategia on myös saatava toimimaan käytännössä. Ihmiset kokevat merkityksellisiksi ne asiat, jotka he voivat liittää omiin kokemuksiinsa. Strategian ymmärtäminen siis edellyttää, että sillä on merkitystä ihmisille. Johdon ajatukset eivät muutu eläviksi, ellei niitä kyetä menestyksellisesti yhdistämään ihmisten työhön ja kokemusmaailmaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 63.) Henkilöstöstrategian perusteella laaditaan päämäärät, jotka koskevat nykyisen henkilöstön kehittämistä ja organisaation ulkopuolelta hankittavan henkilöstön määrää ja laatua. (Kallio 1998, 9.) Osaavista henkilöresursseista on jatkuvasti pulaa runsaasta työvoimatarjonnasta huolimatta. Yritysten rekrytointitarpeet ovat yksilöllisiä, ja niiden organisaatiot ja tehtäväkuvat muuttuvat. Uutta osaamista tarvitaan jatkuvasti, mutta aina sitä ei ole saatavilla edes yrityksen ulkopuolelta. (Järvinen 1996, 84.)

Kullakin työyhteisöllä on oma historiansa, joillakin pitkä, toisilla lyhyempi. Historia on tuottanut yhteisölle sosiaalista pääomaa sen myötä, miten organisaation rakennetta ja johtamista on kehitetty, miten ja millaisia henkilöitä on rekrytoitu ja millaisia toimintatapoja yhteisö on omaksunut. (Mäkipeska & Niemelä, 2005, 16.) Organisaation tavoitteena on saada tulokas

sopeutumaan hänelle tarjottuun rooliin, ja tulokkaan tavoite on luoda uusi rooli itselleen sopivaksi. Työyhteisön jäseneksi tulemisessa tämä yksilön omien pyrkimysten ja organisaation pyrkimysten välinen jännite on erityisen vahvana läsnä. Yksilöllistymispyrkimykset näkyvät muun muassa ideoiden esittämisessä, kritiikissä, uusissa toimintatavoissa ja yleisesti pyrkimyksissä tuoda omaa näkökulmaa esille. Organisaatio puolestaan pyrkii tasapainoon ja suodattaa näitä pyrkimyksiä. Tämä jännite on tärkeä: siinä sekä yksilöllä että organisaatiolla on mahdollisuus oppia. (Kjelin & Kuusisto 2003, 128.)

Eräs tärkeimpiä johtamisprosesseja ovat henkilötason tulos- ja kehityskeskustelut, jotka tavoittavat yrityksen jokaisen henkilön ainakin kerran vuodessa. Lähiesimiehillä on avainasema näiden keskustelujen toteuttamisessa. Niiden yhteydessä on luonnollista keskustella strategiasta ja henkilön roolista ja vastuista sen toteuttamisessa. Se voisi olla yksi johtamisprosessi, josta voisi perustellusti aloittaa, koska se koskettaa jokaista yrityksen henkilöä. (Määttä 2000, 225.) Oppiminen ja yhteistyö kuuluvat olennaisina osina strategisen johtamisen piiriin. Oppimista tukee esimies-alaissuhteen jatkuva hoitaminen ja aktiivinen vuoropuhelu. Oppimista ja yhteistyötä ei saada hyvälle tolalle, jos tiedotus on heikkoa suunnalta toiselle.

Pelkät hyvät tuotteet ja yksinkertaistettu organisaatio eivät riitä menestyksen varmistamiseen. Oivallinen tulokunto pitkällä aikajänteellä on saavutettavissa vain panostamalla ihmisiin ja heidän osaamisensa monipuoliseen kehittämiseen. Erinomaiset tulokset saavutetaan vain ihmisten kanssa ja heidän avullaan. Kehittäminen ja kouluttaminen ovat osa työtä, ei palkkio hyvistä suorituksista taikka yleinen tapa. (Heinonen & Järvinen 1997, 20.) Työn merkitys on muuttumassa ihmisten arvomaailmassa. Sen arvo ei ole enää pelkästään taloudellinen, vaan työstä on saatava myös henkisiä panoksia, toisin sanoen sen on oltava yksilön omaehtoisen toteuttamisen väline. (Järvinen 1996, 86.) Mahdollisuuksia avautuu, jos voidaan luoda sellainen palvelujen tuottamisen ilmapiiri, jossa korostuvat valinnanvapaus, toiminnallisuus ja itsenäiset ratkaisut, mutta myös palvelujen tuottajan ja valinnan suorittajan vastuu. Nyt tarvitaan ennakkoluulotonta ideointia ja arviointia siitä, mitä ja miten hyvinvointipalveluja tuotetaan mainittujen periaatteiden mukaisesti ja samalla entistä taloudellisemmin. (Työturvallisuuskeskus 1995, 14.)

Yksilön työsuoritukselle luovat pohjan osaaminen, tavoitteet ja aktiivisuus. Ei riitä, että osaa, on myös haluttava. Pelkkä tahto ei kuitenkaan vie ketään pitkälle, on oltava myös ammattitaitoa ja näkemystä siitä, mitä tavoitellaan. Taito, tahto ja tavoitteetkaan eivät auta, ellei ole energiaa ja jaksamista. Pätevyys ei ole kuitenkaan määriteltävissä pelkästään yksilönäkökul-

masta. Yksilön pätevyys määritellään yhä useammin osana yhteisön osaamista ja yhä harvemmin vain ammattiin liittyvinä tietoina tai pelkästään yksilön osaamisena siten, että hänen suhdettaan muihin ei pohdita. (Kjelin & Kuusisto 2003, 95.)

Organisaatio on yksinkertaisesti ryhmä ihmisiä, jotka toimivat yhdessä tarkoituksenmukaisella tavalla. Se, miten heidän tehtävänsä on määritelty, kuka tekee mitäkin tehtävää, on suureksi osaksi määritelty organisaation rakenteessa. (Rosen 1995, 59.) Selkeät roolit yrityksen sisällä luovat myös turvallisuuden tunnetta sekä selkeyttä jokapäiväiseen toimintaan. Jos kaikilla on selvillä oma ruutunsa, tehtävien suorittaminen on paljon helpompaa. Organisaation strategiseen suunnitelmaan on hyvä kuulua tehtäväkuvaukset, joista selviää kunkin työntekijän paikka työyhteisössä.

2.2 Mitä on henkilöstöjohtaminen

Henkilöstöjohtaminen jaetaan johtajuuteen, työelämän suhteiden johtamiseen ja henkilöstövoimavarojen johtamiseen. Henkilöstöjohtamisen päätehtäviä ovat strateginen henkilöstöjohtaminen, yrityksen infrastruktuurin johtaminen, henkilöstön ohjaus ja tukeminen sekä uudistumisen ja muutoksen johtaminen. (Viitala 2003, 12-15.)

Henkilöstöidean peruslähtökohta on, että henkilöstö on ensisijainen voimavaratekijä organisaatiossa. Tämä merkitsee, että henkilöstöasiat nähdään strategisina, koko organisaatiota koskevinä kysymyksinä, jotka ovat elintärkeitä sen toiminnalle ja menestymiselle. Siten henkilöstöidea on kantava osa toiminta-ajatusta ja liikeideaa. Ne siis nivoutuvat toisiinsa ja ovat synergistisiä. Jo organisaation toiminta-ajatus ja liikeideat lähtevät ihmisen kyvystä innovoida ja olla luova. Kun tämä kyky yhdistetään hankittuun koulutukseen ja kokemukseen, voidaan saada aikaan tehokas ja tulokellinen organisaatio. (Heinonen & Järvinen 1997, 18.)

Toimintaidean tehokas toteuttaminen on organisaatiossa kaiken toiminnan yhteisenä tavoitteena. Siksi toimintaidean on oltava kaikkien työntekijöiden tiedossa. Yhteiset arvot, kuten luottamus, vastuu, yhteistyö ja laatu, vievät toimintaa eteenpäin. (Työturvallisuuskeskus 2002, 50.) Ainakin julkisella sektorilla meillä on myös velvollisuus pitää huoli siitä, että se henkilöstö, joka työskentelee julkisen sektorin piirissä, on tehokasta mutta myös elää ihmisarvoisesti työssään. Hyvä työ on saavutettavissa vain hyvin monipuolisen ja yhteisen tiedon ja tietämyksen perusteella. (Työturvallisuuskeskus 2002, 29.) Henkilöstöjohtamisen taso on suoraan

verrannollinen perehdyttämisen tasoon. Hyvään henkilöstöjohtamiseen liittyy hyvä perehdyttäminen. Hyvä henkilöstöjohtaja perehdyttää uuden ihmisen mahdollisimman hyvin työympäristöönsä, jotta tämä tulee osaksi henkilöstöä, eikä jää irralliseksi muista ja saa näin aikaan hyviä tuloksia henkilöstön jäsenenä.

2.2.1 Viestintä, työyhteisön kehittäminen ja vuorovaikutus

Hyvä tiedon kulku on välttämätöntä tehokkaasti toimivalle organisaatiolle. Sitä ei ole aina tiedostettu riittävästi, eikä siihen myöskään aina ole panostettu tarvetta vastaavasti. Tehokkaan viestinnän merkitys ymmärretään entistä paremmin nykyään niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla. Peruskysymys on, että oivallamme ja ymmärrämme asian tärkeyden ja että pystymme hoitamaan tiedotuksen tehokkaasti. (Heinonen & Järvinen 1997, 118.) Kiinteisiin suhteisiin ja verkostoihin liittyy myös työyhteisön toiminnalle arvokas mekanismi: tiedon kulku. Organisaatioiden useimmin mainittuja ongelmia on puutteellinen tiedon kulku. Mitä paremmin ihmisten väliset suhteet toimivat ja mitä vilkkaampaa ja esteettömämpää vuorovaikutus on organisaatiossa, sitä paremmat edellytykset on myös informaation välittymiselle organisaation eri osiin. (Mäkipeska & Niemelä, 2005, 22.)

Jos yrityksen johto ajattelee, että nykyiset henkilöstöön liittyvät toiminnot ovat riittävät ja mitään uutta ei tarvitse, on yrityksen johto sokea ja laiska. Jatkuva koulutus ja uuden etsiminen antaa uutta näkökulmaa ja vaihtoehtoisia suoritusmenetelmiä. Ylimmällä johdolla on oltava visio jatkuvasti kehittyvästä ja mielenkiinnolla tehtäviinsä suhtautuvasta työyhteisöstä. Uuden työntekijän tulo taloon on loistava mahdollisuus kehittää osaamista, sillä kunnollisen perehdytyksen jälkeen työntekijällä on perustiedot, jonka jälkeen hän voi tuoda uutta näkökulmaa kaikkeen tekemiseen. Näin työyhteisö voi myös kehittyä.

Henkilöstön kehittäminen lähtee organisaation strategiasta. On luotu visio, johon organisaation on menestyäkseen päästävä. Tämä edellyttää henkilöstöltä tiettyjen taitojen ja osaamisen kehittämistä. Nykyinen osaaminen nivoo organisaation toiminnan ja suorituksen tietyllä tavalla nykyiseen toiminnan tasoon. Vision edellyttämä taso on useimmiten kaukana siitä, missä nykyhetkellä ollaan. Jotta kuilu nykytilan ja vision välillä voidaan täyttää, on henkilöstöä eri tavoin kehitettävä. (Juuti & Vuorela 2002, 57.)

Työyhteisön kehittämisen tarkoituksena on toimintaa, jossa erilaisin toimenpitein pyritään kehittämään koko organisaation tai sen jonkin osakokonaisuuden toimintatapoja. Useimmiten kysymyksessä on yhteistoimintakyvyn parantaminen ja yhteisten toimintatapojen muuttaminen. Työyhteisön kehittäminen on aina pitkäjänteistä toimintaa. Hetkessä ei voi saada aikaan syvällisiä, pysyviä muutoksia kokonaisen työyhteisön tavassa toimia ja asennoitua. (Joutsenkunnas 1990, 153.) Henkilöstöä kehitettäessä korostuu lopulta henkilöstöjohtamisen taito. Hyvän henkilöstöjohtajan tunnusmerkki on esimerkiksi kehityskohteiden suunnittelemisen jälkeen niiden toimeenpano ja päätöstenteko.

Esimiehen tärkeimpiä tehtäviä organisaatiossa on yhteistyön rakentaminen. Sen hän voi tehdä edistämällä luottamusta. Luottamus on tiedon johtamisen keskiössä: epäluottamus lisää tiedon salaamista ja luottamus lisää tiedon jakamista. Osa organisaation tiedosta voidaan dokumentoida ja organisoida, valtaosa tiedosta on kuitenkin aina vuorovaikutuksen varassa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 149.) Yksi keskeinen tekijä toimivalle työyhteisölle on, että tieto kulkee organisaation sisällä tehokkaasti. Suomalaiset yritykset eivät ole riittävästi panostaneet viestintään. Onneksi viime vuosina on tämäkin asia tullut korostuneena esille ja siihen ollaan etenevästi panostamassa. (Järvinen 1996, 108.) Henkilöstöjohtamisen kenttä on tullut entistä keskeisemmäksi ja vaikeammaksi johtamisalueeksi. Siinä toimivilta ihmisiltä vaaditaan tietoa, taitoa, tahtoa ja tunnetta, jotta he kovenevassa markkinatilanteessa ja taloudellisissa paineissa pystyvät luomaan inhimilliset olot työn tekemiselle. Vain hyvin hoidettu henkilöstöjohtaminen tuo pysyvää kilpailuetua yritykselle. (Viitala 2003, 51.)

Uusi ja perehdytetty työntekijä voi tuoda uusilla näkemyksillään myös kilpailuetua yritykselleen, jos hänelle annetaan tilaa näyttää osaamistaan ja ideoitaan. Kun kehittämiskohteista on saatu tarvittava tieto kokoon, joihin ennusteita voidaan perustaa, on johdon tarpeellista miettiä vaihtoehtojen valikoimaa ja päättää, mikä kehittämiskohteista on parasta toteuttaa vallitsevissa olosuhteissa. (Gullen & Rhodes 1983, 41.)

Sosiaalista hyvinvointia edistetään käytännössä siten, että uutta työntekijää tuetaan luomaan riittävät vuorovaikutussuhteet. Tähän liittyvät organisaation toiminnan hahmottaminen ja hänen työnsä kannalta oleellisten yhteistyötahojen tunnistaminen. Toimivat vuorovaikutussuhteet liittyvät turvallisuuden tunteeseen sekä hyväksytyksi ja huomatuksi tulemiseen. Yksinkertaisimmillaan tuki on sitä, että tulokas esitellään kaikille ryhmän jäsenille ja hän saa tosiasiallisen mahdollisuuden vuorovaikutukseen muiden kanssa. Vahvimmin hyväksyminen

heijastuu vuorovaikutuksessa: siinä vaiheessa, kun uudelta tulokkaalta kysytään apua, neuvoja tai mielipiteitä, kokee hän liittyvänsä osaksi työyhteisön toimintaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 102.) Suomalaisten työyhteisöjen perisynti näyttää olevan kuitenkin vuorovaikutuksen vähäisyys. Kommunikaatio on usein niukkaa sekä esimiesten ja alaisten välillä että työtovereidenkin kesken. (Mäkipeska & Niemelä, 2005, 24.)

2.2.2 Henkilöstöstrategia

Yrityksen henkilöstöstrategia kattaa varsin monipuolisen toimintokentän. Siihen kuuluu muun muassa keskeisenä osa-alueena henkilöstön hankinta. Henkilöstön hankintaan kuuluu vapautuvien tehtävien tarpeellisuuden arviointi ja mahdollinen uudelleenmuovaaminen, uusien tehtävien tarve ja tehtäväkuvaukset, henkilöstöhaun keinot ja suunnat, hakijoiden arviointi ja valinta sekä työhön perehdyttäminen. (Heinonen & Järvinen 1997, 22.) Kun henkilöt ovat yrityksen palveluksessa keskimäärin puolesta vuodesta kahteen vuoteen, voidaan heidän kehittymistään ja osaamistaan seurata pidemmän aikaa. Myös henkilökohtaisista ominaisuuksista saa luotettavamman kuvan kuin lyhyessä henkilöhaastattelussa rekrytoitaessa nuoria henkilöitä suoraan ulkoa tiettyyn tehtävään. (Järvinen 1996, 94.) Jokaisen yrityksen palveluksessa oleva on organisatorisesta asemastaan riippumatta yrityksen tuotteiden ja palvelujen myyjä sekä yrityskuvan edistäjä. Hän viestittää toiminnallaan kuvaa työnantajastaan. Siksi jokaisen on tiedettävä organisaatiostaan paljon laajemmin kuin vain oman työtehtävän sisältö ja osattava enemmän kuin tämä työtehtävä vaatii. (Heinonen & Järvinen 1997, 143.)

Henkilöstöön perustuva kilpailuetu syntyy jatkuvasta oppimisesta ja väistämättä tapahtuvan muutoksen onnistuneesta hallinnasta. (Halonen 2001, 49.) Kun yrityksellä on olemassa kunollinen ja hyvin suunniteltu henkilöstöstrategia, on koko yrityksen helpompaa sopeutua eteen tuleviin asioihin. Kun jatkuvaa oppimista ja muutosta tapahtuu, yritykselle alkaa syntyä kilpailuetua, jolloin henkilöstöstrategian voidaan katsoa olevan hyödyllinen.

3 PEREHDYTTÄMINEN

3.1 Mitä on perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla organisaatioon ensi kerran tuleva henkilö kykenee sopeutumaan uuteen työhönsä taikka jo palveluksessa oleva muuttuneeseen tehtäväalueeseen ja työympäristöön. Sitä voidaan kutsua myös ohjaukseksi organisaatioon. (Heinonen & Järvinen 1997, 142.) Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja liikeidean sekä talon tilat ja tavat, työpaikkansa ihmiset, asiakkaat ja työtoverit sekä oman työnsä ja siihen liittyvät odotukset. (Kangas 1996, 47.)

Voimassa olevan sopimuskäytännön mukaisesti työnantaja on velvollinen järjestämään kustannuksellaan tarvittavan perehdyttämiskoulutuksen. Siihen velvoittaa myös lainsäädäntö. Työntekijää ei saa laittaa perehdyttämättä ja kouluttamatta sellaisiin tehtäviin, joissa voidaan katsoa olevan työtaturman mahdollisuus. Perehdyttäminen ei ole ensi sijassa normikysymys vaan työnantajan ja työntekijän yhteinen etu työssä tarvittavien virikkeiden, motivoituneen toiminnan ja siten hyvän työtuloksen aikaansaamiseksi. Perehdyttämisellä on keskeinen merkitys henkilön sitoutumisessa uuteen työtehtäväänsä. Mitä huolellisemmin perehdyttäminen toteutetaan, sitä varmempia voidaan olla siitä, että yrityksessä saadaan aikaan hyviä tuloksia. (Heinonen & Järvinen 1997, 146.)

Perehdyttämisprosessissa annetaan tietoa koko organisaatiosta, sen toiminta-ajatuksesta, liikeideoista, henkilöstöstrategiasta ja – politiikasta, työhön liittyvistä tavoitteista, normeista ja säädöksistä. Uuden tehtävän vastaanottaneen henkilön pitää olla perehdyttämisen jälkeen selvillä muun muassa seuraavista asiaryhmistä: yrityksen päämäärä ja tavoitteet, yrityksen tapoimia, markkinat ja markkinatilanne, kilpailutilanne, yrityksen kustannusrakenne sekä organisaation vahvuudet ja heikkoudet. (Heinonen & Järvinen 1997, 143.) Tulokkaan perehdyttäminen alkaa jo siinä vaiheessa, kun työhönottaja keskustelee hänen kanssaan työpaikkaan, työhön ja työehtoihin liittyvistä asioista. Työnhakijaa mahdollisesti kierrätetään talossa ja hänelle annetaan yritystä koskevia esitteitä mukaan kotiin luettavaksi. Tulovaiheessa luodaan pohja yhteiselle työskentelylle, siksi sen hyvä hoitaminen on erityisen tärkeää. Myönteinen

ensivaikutelma antaa hyvät mahdollisuudet yhteistyölle myös myöhemmin. (Kangas 1996, 47.) Perehdyttämisen lähtökohtana on yrityksen henkilöstöpolitiikka, henkilöstöasioihin liittyvät yleiset periaatteet ja ”pelisäännöt”. Henkilöstöpolitiikassa määritellään muun muassa sellaista henkilöstöä ja mistä ja miten yritykseen palkataan sekä miten henkilöstö koulutetaan ja perehdytetään. (Kangas 2000, 7.)

Talon ja työn tavoille opettamisessa kannattaa silti - varsinkin jos tulija on kokenut ammattilainen - hyödyntää uuden tulijan alkuaikojen havainnointia: tällaiselle henkilölle kannattaa aina antaa mahdollisuus kyseenalaistaa tottuja tapoja ja kertoa vaihtoehtoisista tavoista sekä kuunnella hänen kokemuksistaan niiden toimivuudesta muualla. Kokemattomiakaan ei silti kannata unohtaa. Lyhytaikaisten harjoittelijoiden ja kesäapulaisten perehdyttäminen on jo yrityskuvankin kannalta tärkeää. Yksi positiivisen yrityskuvan luomiseen tuleva mahdollisuus on hyvin hoidettu perehdyttäminen. (Österberg, 2005) Esimiehen tulisi ymmärtää, että kunollinen perehdyttäminen tuottaa ajan kuluessa talolle paljon enemmän kuin perehdyttämättä jättäminen. Esimies voi jättää perehdyttämisen vähälle omien kiireidensä vuoksi, mutta näin saadaan aikaan vain paljon ihmettelyä sekä epävarmoja työsuorituksia. Koko henkilöstö voi oppia perehdyttämisprosessista jotain.

Perehdyttäminen voidaan ymmärtää koko henkilöstön oppimistapahtumaksi. Siinä onnistuminen edellyttää aktiivisuutta ja myönteistä suhtautumista yritykseen ja sen toimintaan kaikilta siihen osallistuvilta. Perehdyttäminen luo jokaisen omasta tehtäväkokonaisuudesta tietyn sisäisen mallin. Ennen sitä on kuitenkin oltava käytettävissä muun muassa seuraavaa informaatiota: yleinen tieto työyhteisöstä (tavoitteet, tuotteet tai palvelut, oman työn keskeiset osaamisvaatimukset, työn liittyminen oman ryhmän tai osaston toimintaan), osaamiseen liittyvät tiedot ja taidot (työmenetelmät, tarvittavat tiedot koneista ja laitteista, tiedot toiminnan mahdollisista häiriöistä ja niiden eliminointimahdollisuuksista, työturvallisuuskysymykset, logistiikka). (Heinonen & Järvinen 1997, 143.)

Perehdyttäminen vie aikaa. Aina ei ehkä huomata sitä, että käytetty aika tulee tavallisesti monin verroin takaisin. Tämä tosin edellyttää sitä, että perehdyttäminen on suunniteltu hyvin, se on toteutettu laadukkaasti, sen tuloksia seurataan ja arvioidaan, sekä sitä kehitetään jatkuvasti. (Kangas 1996, 47.) Henkilöstön vaihtuvuus on huomattavasti keskimääräistä pienempi niissä organisaatioissa, joissa perehdyttäminen on suoritettu suunnitelmallisesti ja joissa on siihen tuntuvasti investoitu. Huolellisella perehdyttämisellä voidaan varmistaa henkilöstön pysyvyys ja siten vähentää uusrekryointikustannuksia. (Heinonen & Järvinen 1997, 146.)

Syvällinen perehtyminen yrityksen toimintaan antaa henkilöstölle mahdollisuuden nähdä oma työ selvästi osana organisaation tehtäväkokonaisuutta. Tämä vuorostaan auttaa omaan työhön motivoitumista. Perehdyttäminen on työyhteisön johtamisen keskeinen osa. Sen tarkoituksena on kehittää muun muassa henkilöstön omaehtoista ongelmanratkaisua ja auttaa tiimi- ja ryhmätyössä onnistumista. (Heinonen & Järvinen 1997, 143.)

Ihmisten tiedot ja taidot, asenteet ja motivaatio sekä fyysiset ja henkiset oppimisedellytykset ovat erilaisia. Jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta, opastuksen tulee joustaa opastettavan edellytysten ja tilanteen mukaan. Yksi yleisimpiä virheitä on se, että kerrallaan pyritään opastamaan liian paljon asioita. Yleistä on myös se, että opastaja käyttää kieltä, jota opastettava ei kaikilta osin ymmärrä tai ymmärtää väärin. Oppimisen tarkistaminenkin usein jää tekemättä. Kaikissa näissä tilanteissa opastaja lähtee liikkeelle omasta näkökulmastaan, ei opastettavan näkökulmasta. (Kangas 1996, 52.)

Nopeat teknis-taloudelliset muutokset asettavat perehdyttämiselle suuria vaatimuksia, sillä työyhteisö joutuu sopeutumaan samanaikaisesti moniin määriin ja laatua koskeviin muutoksiin. Käyttöön otetaan uusia koneita, laitteita ja järjestelmiä. Tietotekniikan kehittyminen asettaa organisaatioille aivan uusia vaateita, ja sen käyttöönotto vaatii uudenlaista osaamista, uusia tietoja ja taitoja. Monet muutostilanteet vaativat myös uudenlaisia asenteellisia valmiuksia, joihin henkilöstöä on opastettava. Näihin muutostarpeisiin voidaan vastata perehdyttämisellä, koulutuksella ja kehittämistoimilla. Kaikkia niitä tarvitaan samanaikaisesti. (Heinonen & Järvinen 1997, 144.)

Perehdyttämisen avulla pyritään asioihin ja ihmisiin tutustumisen lisäksi luomaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön. Perehdyttäminen luo perustan työn tekemiselle ja hyvälle yhteistyölle. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta siihen käytetty aika tulee monin verroin takaisin. Mitä nopeammin perehdytettävä oppii uudet asiat, sitä joutuisemmin hän myös pystyy työskentelemään ilman muiden apua. (Kangas 2000, 5.) Perehdyttämisen vaikutus perustuu siis sekä sen sisältöön, että siihen toimintatapaan, jolla tulokas otetaan vastaan. Lisäksi perehdyttäminen tapahtuu aina avoimessa tilanteessa, jota ei voi kokonaan suunnitella ja hallita. Ei siis pelkästään riitä, että yrityksen arvoista, päämääristä ja strategiasta kerrotaan: niiden mukaan pitää myös toimia. (Kjelin & Kuusisto 2003, 45.)

Perehdyttäminen on monitahoinen prosessi, jota ei voida kutistaa tiedon välittämiseen vaan parhaimmillaan se kuvastaa laaja-alaisempaa kiinnostusta yksilöä kohtaan: hänen hyvinvointiinsa, elämäntilanteeseensa, työorientaatioonsa, osaamiseensa, tavoitteisiinsa, sekä loppujen lopuksi myös hänen tunteisiinsa. Ihminen on kokonaisena läsnä eri tilanteissa. Jokaisella ihmisellä on oma historiansa, omat tavoitteensa sekä erilaisia tilanteisiin liittyviä odotuksia ja tunteita. Jokaisen motivaatio ja uraodotukset ovat yksilöllisiä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 100.)

3.2 Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdyttämisen ensisijainen tavoite on se, että perehdytettävä oppii tehtävänsä ja pystyy näin mahdollisimman nopeasti itsenäiseen työskentelyyn. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vähentää oppiaikaa. Se vähentää myös epäonnistumisia, virheitä ja tapaturmia. Perehdyttäminen luo turvallisuuden tunnetta ja myönteistä mielikuvaa. Näin se tarjoaa perustan hyvälle yhteistyölle. Vastuu perehdyttämisestä on jokaisella itsellään, mutta päävastuu on aina esimiehellä. (Kangas 1996, 47.) Tehokas ja laadukas perehdyttämistoiminta parantaa tutkimusten mukaan työoloja, vähentää työn fyysisiä ja psyykkisiä rasitteita ja parantaa työn tuottavuutta. Kaikki nämä yhdessä edistävät organisaation tuloksellisuutta, kannattavuutta ja kilpailukykyä. Samalla perehdyttäminen luo edellytyksiä työyhteisön monipuoliselle kehittymiselle ja työpaikkojen pysyvyydelle. Se vaikuttaa positiivisesti myös tuotteiden ja palvelujen laadun kehittämiseen. (Heinonen & Järvinen 1997, 144.)

Perehdyttämisen tavoitteet voidaan määritellä yleisesti, mutta yleensä on tarpeen tarkentaa niitä myös eri ryhmien mukaan. Esimerkiksi ravintolassa esimiesten, sali- ja keittiöhenkilöstön sekä eri tehtäviin tulevien tilapäistyöntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdyttämisen tavoitteet ovat osittain erilaiset. (Kangas 2000, 7.) Kun tulokas saapuu aloittamaan ensimmäistä työpäiväänsä, esimies tai sijainen ottaa hänet vastaan. Elleivät tulokas ja vastaanottaja tunne toisiaan ennestään, on tärkeää, että heillä on rauhallista aikaa toisiinsa tutustumiseen. Keskustelun yhteydessä käydään samalla myös perehdyttämisohjelma läpi pääpiirteittäin. Jos työyhteisö ja uusi työ ovat tulijalle vieraita, kannattaa tarkkaan miettiä, miten paljon asiaa ensimmäiseen päivään voi sisällyttää. Jos uusia asioita tulee kerralla kovin paljon, ne eivät jää mieleen. (Kangas 2000, 9.) Uudessa työpaikassa aloitettaessa tunteet ovat vahvasti läsnä, joten niiden tiedostaminen auttaa asioiden tulkinnassa. Toisaalta, voidaan ajatella, että hyvä

perehdyttäminen sisältää tilanteita, jotka synnyttävät positiivisia tunnekokemuksia. (Kjelin & Kuusisto 2003, 114.)

Esimiehen tavoite perehdyttäjänä on varmistaa tulokkaan työn kytkeytyminen strategiaan, kartoittaa hänen osaamisensa sekä luoda edellytykset keskinäiselle yhteistyölle niin ryhmässä kuin tulokkaan ja esimiehen kesken. Alkuvaiheen tiiviimmän perehdytysjakson jälkeen esimiehen ei pidä unohtaa, että tulokas on edelleen perehtymässä organisaatioon. Säännölliset, esimerkiksi kerran kuussa pidettävät yhteiset arviointi- ja palautekeskustelut tukevat tulokasta alun perehdyttämisen jälkeen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 189.)

3.3 Perehdyttämisen hyödyt

Mielestäni uuden työntekijän huolellinen perehdyttäminen heti ensimmäisestä päivästä lähtien luo puitteet ja mahdollisuudet hyviin työsuorituksiin. Mitä paremmin esimies ja alaiset uutta henkilöä opastavat, sitä nopeammin yritys hyötyy uudesta työntekijästään. Myös työntekijä kokee itsestään olevan työyhteisölle hyötyä, jos perehdytys on annettu hyvin ja työntekijä kykenee toimimaan itsenäisesti mahdollisimman pian.

Perehdyttämisestä on monenlaista hyötyä. Sen avulla perehdytettävä oppii työnsä nopeasti ja oppii sen heti oikein. Virheet vähenevät, samoin niiden korjaamiseen kuluva aika. Mitä nopeammin perehdytettävä pystyy itsenäiseen työskentelyyn, sitä vähemmän hän joutuu pyytämään muiden apua ja neuvoja. Se siis hyödyttää koko työyhteisöä, joten työ sujuu muutenkin entistä joustavammin. Kaikki tämä vaikuttaa myönteisesti mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen. (Kangas 2000, 5.) Ensimmäisenä päivänä perehdyttäminen voi eri paikoissa tilanteen mukaan olla hyvin erilainen. Joissakin työpaikoissa ei ammattitaidottomalta tulokkaalta odoteta tulopäivänä vielä mitään työsuorituksia. Hän kulkee perehdyttäjän mukana, seuraa tämän ja muiden ihmisten työskentelyä, kysyy ja keskustelee. Tavoitteena on lähinnä oppia kulkemaan työtiloissa, oppia löytämään työtarvikkeet ja – välineet sekä saada yleiskuva työpisteiden tehtävistä ja ihmisistä. (Kangas 2000, 9.)

Koska perehdyttämisen keskeinen pohjavire on auttaa työntekijää uudessa organisaatiossa, uudessa työssä tai uudessa roolissa, perehdyttämisen sisältöäkin on luonnollista tarkastella myös ihmisen hyvinvoinnin kannalta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 100.) Perehdyttämisvaiheessa tulokas kohtaa hämmäntäviä tunteita. Tavoitteena on kuitenkin se, että hämmennys vaihtuu

mahdollisimman pian sitoutumiseksi ja innostukseksi. Se edellyttää luottamusta ympäristöön ja itseensä. Halu, tahto ja luottamus eivät ole tietoa ja järkeä vaan lähinnä tunne-elämyksiä. Joku viisas on muistuttanut siitä, että järjen vastakohta ei ole tunne vaan tyhmyys. Tunteet vaikuttavat organisaation toimintaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 117.)

Perehdyttäminen, jos mikä on johtamista: esimies voi hyödyntää ainutlaatuisen tilaisuuden suunnata työntekijän työskentelyä kohti organisaation tavoitteita. Ainutlaatuisen sen tähden, että vuoden päästä sama työntekijä ei ole välttämättä enää ollenkaan niin vastaanottavainen kuin hän on perehdyttämisvaiheessa. Tällöin esimies on jo myös mahdollisesti aiheuttanut vahinkoa työntekijän ja itsensä keskinäiselle suhteelle jättämällä työntekijän huomiotta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 188.) Kun tulokas alkaa vähitellen liittyä organisaatioon, siirtyy hän ulkopuolisesta tarkkailijan roolista organisaation jäseneksi. Tällöin hän omaksuu myös organisaation äänen: alkaa ajatella, toimia ja puhua organisaation nimissä. Näin alkaa kiinnittyminen organisaatioon ja sen arvoihin. Tällöin tulokkaan aktiivisuus ja oma rooli kasvavat näkyvästi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 136.)

Uudelle tulokkaalle kaikki on uutta. Työhönottovaiheessa hänen kanssaan on keskusteltu asioista. Hän on käynyt tutustumassa työpaikkaansa ja – toivottavasti – myös työpisteisiin etukäteen. Hän on mahdollisesti saanut luettavaksi erilaista aineistoa. Opittavaa on silti paljon. Työhönsä liittyvät perusasiat tulokas voi oppia tehtävän mukaan, parissa kolmessa päivässä, mutta itsenäisen työskentelyn oppimiseen tarvitaan kuitenkin paljon enemmän aikaa, usein viikkoja, jopa kuukausia. (Kangas 2000, 4.)

3.4 Perehdyttäminen ja työturvallisuus

Vaillinainen perehdyttäminen ohjaa tulokasta kokeilemaan yrityksen ja erehdyksen kautta. Tällöin hänen energiansa suuntautuu helposti selviytymiseen. Yksinkertaisetkin asiat vievät helposti aikaa ja aiheuttavat turhia pätemättömyyden tunteita. (Kjelin & Kuusisto 2003, 137.) Tapaturmia ja onnettomuuksia sattuu yleensä eniten uutta tehtävää aloitteleville. Ammattitaitoisella uuteen työkohteeseen tulevalle työntekijällä on tietoa ja taitoa, mutta hän ei tunne uuden työpisteen vaarallisia kohteita. Aloittelijalta puuttuu turvallisen työskentelyn perustiedot ja taidot. Siksi turvallisuusasiat ovatkin tärkeä osa perehdyttämistä. (Kangas 2000, 6.) Parhaimmillaan perehdyttäminen on hyvin luonteva tapahtumien ketju, jossa tulokkaan oppimista tuetaan sopivalla vauhdilla ja jossa varmistetaan, että hänen roolinsa organisaatiossa

muotoutuu sellaiseksi kuin alkuperäinen tavoita oli. Riippumatta siitä mihin tehtävään organisaatiossa uusi työntekijä tulee, hänet on perehdytettävä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 162.)

Fyysinen hyvinvointi liittyy työpaikalla ennen kaikkea työturvallisuuteen ja terveyttä edistäviin työskentelytapoihin ja olosuhteisiin. Työturvallisuusohjeet ovat perehdyttämisen ja työnopastuksen perusasioita, jotka pitäisi vielä kerrata työsuhteen vakiinnuttua. Ilmeisiin tapaturma-alttiuksiin kiinnitetäänkin usein riittävästi huomiota. Sen sijaan terveellisten työskentelytapojen omaksumiseen useimmilla työpaikoilla kiinnitetään todennäköisesti huomiota vasta korjaavasti eikä ennakoiden. (Kjelin & Kuusisto 2003, 105.)

3.5 Konkreettinen uuden työntekijän perehdyttäminen

Tulokkaan odotukset on yleensä varsin helppo täyttää. Uusi työntekijä ei useimmiten odota perehdyttämiseltä mitään erityistä. Hän haluaa tietää roolinsa, organisaation tuotteet, työvälineet ja oppia tuntemaan organisaation ihmiset. (Kjelin & Kuusisto 2003, 162.) Sekä työhönottohaastattelussa että työsuhteen solmimista koskevan päätöksen jälkeen uudelle työntekijälle kerrotaan työhön liittyvistä asioista, organisaatiosta, asiakkaista, työsuhteasioista ja talon tavoista. Kierros mahdollisella tulevalla työpaikalla antaa konkreettisen kokonaiskuvan työpaikasta ja työstä. Asioiden mieleen painamista tehostaa se, jos tulokas saa jo tässä vaiheessa aineistoa mukaansa. Vastuu perehdyttämisestä on myös hänellä itsellään. (Kangas 2000, 9.)

Perehdyttämisvaiheessa ei luonnollisestikaan keskitytä urasuunnitteluun vaan keskitytään käsiällä olevaan tehtävään. Siitäkin huolimatta tämä vaihe tarjoaa avoimuudessaan esimiehelle loistavan tilaisuuden keskustella uraodotuksista ja yksilön elämän tavoitteista. Näin erityisesti siksi, että rekrytointitilanteessa tulokas on näitä asioita joka tapauksessa enemmän tai vähemmän miettinyt. (Kjelin & Kuusisto 2003, 109.)

Ihmisen elämänvaihe vaikuttaa myös siihen, minkälaiset tarpeet yksilöllä on perehdyttämisen ja työjärjestelyjen suhteen. Työelämän haasteet merkitsevät eri asioita nuorelle ja kokeneelle työntekijälle. Nuorilla työntekijöillä on luonnollisesti enemmän tekemistä jo työelämän yleisten pelisääntöjen opettelussa, ja he tarvitsevat enemmän ohjausta. Nuoremmat ihmiset haluavat löytää oman paikkansa työelämässä, kun taas vanhemmilla kysymys on oman asemansa vakiinnuttamisesta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 107.) Nuorelle ihmiselle uuden työpaikan

saaminen on aina hieno asia. Samalla mielessä voi pyöriä ajatuksia omasta selviämisestä työpaikalla. Tästäkin syystä on olennaista perehdyttää henkilö perusteellisesti, jotta itsetunto sekä varmuus paranevat.

Uusi työpaikka on aina saavutus. Ilo ja ylpeys ovat kiinteästi uuden työn aloittamiseen liittyviä tunteita. Tulokkaalle on tyypillistä innostuneisuus ja toiveikkuus. Uudella työntekijällä on lähes säännönmukaisesti tarve osoittaa pätevyytensä, kunnianhimo ja onnistumisen halu ovat korkealla. Tulokas on usein valmis tekemään töitä normaalia enemmän ja on motivoitunut omaksumaan uutta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 115.) Heti alkuhetkestä lähtien yrityksen johdolla on otettava tosissaan henkilön kouluttaminen tehtäviinsä. Uudessa työpaikassa henkilö on alussa vastaanottavainen ja imee helposti uutta tietoa. Jos perehdytystä ei ole annettu alussa riittävästi, myöhemmissä vaiheissa voi perehdyttäminen olla jo hankalampaa.

Tulokas saattaa pitää tärkeänä sitä, että hän osallistuu mahdollisimman paljon organisaation toimintaan. Moni pitää tätä tärkeänä perehtymisen keinona ja näkee, että esimerkiksi osallistumalla erilaisiin työryhmiin ja projekteihin myös tutustuu organisaation ihmisiin. Selkeästi tilanteen muokkaamiseen liittyvä keino voi olla kuitenkin myös päinvastainen: tällöin tulokas pyrkii pitäytymään kaikista yleisistä, omaan tehtävään kuulumattomista kehityshankkeista, jotta pystyy keskittymään omalla vastuullaan oleviin tehtäviin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 119.)

Tulokas saa usein kuulla, että hänen on kysyttävä aina kun hän ei tiedä. Uusi työntekijä pyrkii vähentämään epätietoisuuttaan monin keinoin. Suora kysyminen ei kuitenkaan aina vaikuta parhaalta tavalta hankkia tietoa. Kun ihmiset ovat organisaatiossa uusia, ovat he erityisen herkkiä sosiaalisten suhteiden syntymiselle. Tässä tilanteessa tulokas saattaa epäröidä liiallista kysymysten esittämistä välttääkseen riskin siitä, että hänet koetaan vaivaksi tai ymmärtämättömäksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 120.)

Tulokkaasta tulee tavalla tai toisella ryhmän jäsen, ja tässä tapahtumasarjassa ryhmän aikaisempaa työnjakoa ja valtasuhteita tarkastellaan tietoisesti tai tiedostamattomasti. Perehdyttämisellä voidaan kuitenkin vaikuttaa prosessin laatuun. Käytännön esimerkki: ilman perehdyttämistä uusi ryhmän jäsen joutuu kyselemään paljon ja etenemään eri tilanteissa parhaan tietonsa mukaan. Muut ryhmän jäsenet ovat mahdollisesti kiireisiä ja saattavat kokea tulokkaan kysymykset vaivana. Avun evääminen voi olla myös vallan käyttöä. Tulokkaan itsenäiset työskentely-yritykset aiheuttavat epäonnistuuksaan helposti korjaavaa palautetta ja ehkä jopa ärtymyksen tunteita. Ryhmän vuorovaikutus muuttuu helposti tulokasta kohtaan osoittele-

vaksi ja ohjaavaksi. Tällöin vuorovaikutus ei rakenna luottamusta ja yhteistyötä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 147.)

Koska perehdyttäminen on tulokkaan ensikosketus organisaatioon ja luonteeltaan hyvin kokonaisvaltainen tapahtuma, on syytä uskoa, että perehdyttämisen vaikutus on merkittävämpi kuin monen muun myöhemmin tulevan tapahtuman. Tällöin perehdytyksessä annetut toimintamallit siirtyvät tulokkaan mukana muuhun organisaatioon elämään ja vahvistavat näin itse itseään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 45.) Ammatillisen suuntautumisen pohdinta alkaa useimmilla jo varhain ja voi olla elämän jatkuva prosessi. Ihminen jäsentää kuvaa itsestään, ja samalla hän heijastaa itsestään muodostamaansa kuvaa eri ammatteihin. Hän pyrkii rooliin, joka sopii minäkuvaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 109.)

Kehityskeskustelu on edeltä käsin valmisteltu, säännöllisesti tapahtuva kahdenkeskinen keskustelutilaisuus esimiehen ja alaisen välillä, jonka aikana alainen esittää mielipiteitään työstään, kehityksestään ja yleensä kaikista työhön liittyvistä kysymyksistä, ja jonka aikana esimies kertoo alaisen työn suorituksista, ja molemmat suunnittelevat yhdessä pääpiirteittäin lähiaikojen tehtäviä, korjauksia alaisen työsuorituksiin sekä yleensä hänen urakehitykseensä liittyviä asioita. Näin alainen saa tietoa menestyksestään ja esimies taas tarpeista ja työodotuksista. (Heinonen & Järvinen 1997, 86.)

Valtaa eivät käytä organisaatiossa vain nimetyt johtajat. Tulokkaan lämmin vastaanotto ei aina ole itsestänselvyys. Tulokas ei ole vain uusi työntekijä, joka on tullut tasaamaan työruuhkaa, vaan edustaa yhteisössä myös uhkaa, jonka merkityksestä ei vielä olla aivan varmoja. Uhka kohdistuu työntekijöiden keskinäiseen pätevyYTEEN, asemaan ja etuihin, mutta myös työyhteisön pyrkimyksiin säilyttää oma tasapainonsa ja omat olettamuksensa siitä, mikä työn tekemisessä on tärkeää ja kannatettavaa ja mikä taas toisarvoista ja paheksuttavaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 146.)

Ensimmäiseen työpäivään uudessa organisaatiossa kiteytyy paljon odotuksia ja uteliaisuutta sekä myös mahdollisesti pelkoa ja jännitystä. Mikä vaikutus onkaan esimerkiksi sillä, että esimies soittaa uudelle työntekijälle kaksi tai kolme päivää ennen työn alkamista ja toivottaa hänet vielä kerran tervetulleeksi. Ensimmäiset kontaktit ja ensimmäiset työpäivät vaikuttavat siihen, minkälaiseksi työsuhteen alun oppiminen ja yhteistyö muodostuvat. Ensimmäisten viikkojen kokemukset puolestaan luovat sen pohjan, jonka varaan koko työrooli ja laajemmin työsuhte rakentuvat. (Kjelin & Kuusisto 2003, 162.)

3.6 Perehdyttämisen arviointi

Perehdytysvaiheen lopussa esimies ja valittu henkilö käyvät seurantakeskustelun, jolloin todetaan molempinpuolisten tavoitteiden ja odotusten toteutuminen. Työyhteisön jäseniinsä kohdistamat odotukset muuttuvat ajan kuluessa, joten väliaikatarkistus muutaman kuukauden työskentelyn jälkeen on tarpeen. Lisäksi lisäkoulutus- ja kehittämistarpeita voidaan arvioida, kun varsinainen perehdytysvaihe on ohi. (Nieminen 1996, 64.)

Kun työntekijä on työskennellyt yrityksessä muutaman viikon tai kuukauden, on hyvä käydä hänen kanssaan palautekeskustelu, jossa perehdyttämistä arvioidaan. Arvioinnissa käydään läpi asiat, jotka ovat perehdytetty hyvin ja missä voisi olla vielä uudelleenperehdyttämisen aihetta. Molempien näkökulma, sekä työnantajan että työntekijän on otettava esille. Työntekijän tulisi avoimesti kertoa, mitä kohtaa hän ei ymmärrä ja mihin kaipaa lisää tietoa, ja samalla antaa positiivista palautetta hyvin annetuista ohjeista. Työnantajan on hyvä tiedustella, mihin asioihin uusi työntekijä kaipaa lisäinformaatiota, että asiat eivät jäisi vaivaamaan.

3.7 Työnopastus

Työnopastuksella tarkoitetaan niitä käytännön toimenpiteitä, joiden avulla henkilö on tietojen ja taitojen lisäksi asenteellisesti valmis uusiin tai muuttuneisiin työtehtäviin. Työnopastus kuuluu tärkeänä osa-alueena perehdyttämiseen. (Heinonen & Järvinen 1997, 145.) Työnopastuksen tarkoituksena on, että opastettava oppii työnsä nopeasti ja heti oikein. Muiden työskentely helpottuu, kun opastettava pystyy tällä tavoin pian itsenäiseen työskentelyyn. Taitojen karttuessa virheet vähenevät ja samalla paranevat sekä työn laatu että tuottavuus. Mitä paremmin työnopastus on hoidettu, sitä vähemmän tarvitaan yleensä valvontaa myöhemmin. (Kangas 1996, 52.) Nimenomaan työssä oppiminen on tehokasta. Seniorosaajat voivat siirtää omaa osaamistaan nuoremmille. Ryhmä-, tiimi- ja projektityöt antavat yksilöille mahdollisuuden laajentaa omaa osaamistaan. (Järvinen 1996, 73.) Työnopastuksella tarkoitetaan sellaista järjestelmällistä toimintaa, joka tähtää työtehtävien omaksumiseen ja hallintaan. Työnopastus tähtää työn sisällölliseen hallintaan ja mahdollistaa itsenäisen työskentelyn. (Juuti & Vuorela 2002, 48.)

Suunnitelmallisen ja hyvin hoidetun työnopastuksen tuloksena opastettava oppii työtehtävät nopeasti ja heti oikein. Taitojen karttuessa työn laatu ja tehokkuus paranevat ja ammattitaito

kehittyä. Kun opastettava pystyy mahdollisimman pian itsenäiseen työskentelyyn, työtovereiden ei tarvitse neuvoa pienissä pulmatilanteissa tai korjata toisen virheitä. Valvontaan tarvitaan entistä vähemmän aikaa. Kaikki tämä helpottaa toisten työtä ja säästää aikaa ja voimia. (Kangas 2000, 13.) Järjestelmällinen, suunnitelmallinen työnopastus luo pohjan turvallisten työtapojen omaksumiselle. Toiminnaltaan menestyksellisissä yrityksissä sattuu tutkimusten mukaan myös keskimääräistä vähemmän tapaturmia. Näissä yrityksissä on ollut selkeä koulutus- ja opastusohjelma. Ohjelmassa on painotettu sitä, kuinka työnopastus ja yleinen työsuojelukoulutus tulisi toteuttaa. Keskeistä on ollut työsuojeluasioiden nivominen yhteen muun opetuksen kanssa siten, että esimerkiksi turvallisuustekijät sisältyvät läpäisyperiaatteella muuhun työnopastukseen. Tämä edellyttää, että työnjohto ja työnopastajat ovat saaneet työsuojelukoulutusta. (Juuti & Penttinen 1987, 75.)

Joissain työpaikoissa esimies vie tulokkaan alkukeskustelujen jälkeen ammattitaitoisen työnopastajan työpariksi. Varsinainen työnopastus alkaa siis jo ensimmäisenä työpäivänä ja jatkuu niin pitkään kuin on tarpeen. (Kangas 2000, 9.) Työnopastus on työpaikalla tehtävää välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. Työnopastuksessa keskitytään työn tekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Opastuksen tarkoituksena on tukea opastettavaa myös itsenäiseen, omatoimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen. Työnopastus ei ole irrallinen toimenpide, vaan se kytkeytyy kiinteästi työyhteisön ja toimintojen jatkuvaan kehittämiseen. (Kangas 2000, 13.)

Kokemuksen kautta oppiminen kohdentuu usein määriteltyihin tehtäviin, osasuorituksiin, teknisiin valmiuksiin ja niin edelleen. Samalla syntyy helposti myös käsitys, että samaa tehtävää tekevien tai samassa ammatissa toimivien käsitykset ja näkemykset työstä ovat yhdenmukaisia, koska ne ovat yhdenmukaisesti tehtävä- tai toimenkuvissa määriteltyjä. (Pirkkalainen 2003, 110.) Jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta, työnopastuksen tulee olla yksilöllistä, kunkin opastettavan ja tilanteen mukaan sovellettua. Monet pitävät tätä työnopastuksessa kaikkein vaikeimpana. Yhtäläinen malli, kaava tai tapa ei käykään joka tilanteeseen, koska jokainen tilanne on erilainen ja ainutkertainen. Ellei opastaja tunne opastettavaansa etukäteen, on tutustuminen ennen varsinaisen opastuksen aloittamista tarpeen. (Kangas 2000, 13.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA PROSESSINKUVAUS

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tavoitteena on tuottaa jokin tuotos eli produkti, esimerkiksi esine, opas, ohjekirja, tapahtuma, näyttely tai portfolio. Toisin sanoen, tavoitteena on tekijänoikeuksien alainen konkreettinen tuotos, ei tutkimus. (Vilka & Airaksinen 2003, 1.) Toiminnallinen opinnäytetyö oli juuri sellainen, mitä halusin alkaa tekemään, sillä siinä ollaan mielestäni lähempänä käytäntöä kuin muissa menetelmissä. Koen käytännönläheisyyden hyvin tärkeäksi asiaksi opinnäytetyössä, jonka kautta palvellaan työelämää hyvin.

Joskus toiminnallista opinnäytetyötä kutsutaan myös tuotteistetuksi opinnäytetyöksi. Nämä kuitenkin tarkoittavat samanlaista työmenetelmää. Tuotteistun opinnäytetyön tavoitteena on suunnitella ja tehdä esimerkiksi esine tai laite, opas, ohjeet, tapahtuma, näyttely, konferenssi tai koulutustilaisuus. Lisäksi tavoitteena voi olla toimintamallin kehittäminen tai suunnittelu. Toimintamalli voi liittyä koulutusalaan riippuen esimerkiksi asiakkaiden palveluketjuihin, dokumentointiin, laatukäsikirjoihin, tietokoneohjelmiin tai markkinointiin. Tavoitteena on siis tuottaa ja kehittää jotain uutta ja aikaisemmasta poikkeavaa, ei tehdä tutkimusta. Usein tuotteistetun opinnäytetyön yhteydessä puhutaankin suunnittelu- ja kehittämishankkeesta. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2006.)

4.1 Prosessinkuvaus

Sain opinnäytetyölleni aiheen talvella 2006, jolloin olin aloittanut esimiesharjoitteluni Kainuun maakunta-kuntayhtymän Kainuun keskussairaalan ravintokeskuksessa. Pohdimme ruokahuoltopäällikkö Eila Heikkisen kanssa, mikä opinnäytetyön aihe olisi heille hyödyllinen ja hyvin pian esille tuli perehdyttäminen. Ravintokeskuksessa oli jo aika vanhat työpistekuvaukset olemassa paperilla, mutta päivittämistä ne kyllä kaipasivat. Myös tärkeiden asioiden, kuten talon tapojen ja työaikojen kirjaaminen oppaaseen puuttui kokonaan.

Myös ravintokeskuksen henkilökunta oli hyvin mukana, ja he olivat samaa mieltä, että uudelle työntekijälle perehdytysoppaan laatiminen on hyödyllistä. Hyvin iso osa työntekijöiden tiedoista on niin sanottua hiljaista tietoa, joka on kertynyt vuosien saatossa. On kuitenkin välttämätöntä saada edes osa tuosta hiljaisesta tiedosta kirjattua, jotta taloon tuleva uusi työntekijä saisi tietoa kätevästi paperilta.

On kuitenkin hyvä muistaa, että parasta perehdyttämistä on esimiehen ja työtovereiden työpistekohtainen ja henkilökohtainen opastus, jota mikään kirjallinen tieto ei voi korvata. Perehdytysopas toimiikin tukimateriaalina perehdyttämiselle. Henkilö voi tarkistaa asian kansiossa, ilman että tarvitsee välttämättä kysyä joka asiaa työtovereilta.

Saatuani koululta hyväksynnän aiheelleni aloin etsimään teoriatietoa perehdyttämiseen, strategiseen johtamiseen ja laatujohtamiseen liittyen. Pitkin kevättä 2006 kirjoitin teoriaa aiheeseen, ja aihe alkoi yhä paremmin avautua minulle. Valtaosa teoriaosion on koottu kevään aikana ja syksyllä on keskitytty aiheen rajaamiseen ja rakenteen kuntoon laittamiseen. Liitteenä olevan perehdytyskansion teko on myös ollut kokonaan syksyn tehtäviä.

Syksyn mittaan opinnäytetyöni hahmottui paremmin viikko viikolta ja keskustelut opinnäytetyöni ohjaajan kanssa veivät asioita eteenpäin. Pidimme palaverieita lähes viikoittain, joten työnkulku on ollut jatkuvasti eteenpäin menevää. Ihan alussa, kun tapasimme uuden ohjaajan kanssa, työ ei meinannut lähteä kulkemaan eteenpäin, sillä edellisen ohjaajan ja minun väliset ajatukset työstäni eivät meinanneet aueta täysin. Oma mielikuvani opinnäytetyöstäni oli myös kesän aikana hivenerä hämärtynyt, sillä kesällä en tehnyt opinnäytetyötä lainkaan. Päätimme silti jatkaa siitä, mihin olin keväällä jäänyt, ja näin ollen työn pää rakenne sai periaatteessa jäädä ennalleen.

Tehtävää ei helpottanut se, että opinnäytetyön ohjaajani vaihtui syksyllä, ja välillä olemme joutuneet miettimään uudelleen jotain asioita työssäni. Näin kesken kaiken ohjaajan vaihtumista en toivoisi kenellekään, sillä olisi aina hyvä, kun sama ohjaaja olisi koko työn ajan mukana. Toisaalta, uusi ohjaaja pelkisti työtäni hyvin ja avasi monelta osaa silmiäni, mihin suuntaan kannattaa edetä. Saimme mielestäni aikaan hyvän paketin, joka käsittelee strategista johtamista, laatujohtamista ja perehdyttämistä, jotka johtavat lopulliseen tuotokseen, perehdytyskansioon.

Perehdytyskansio onnistui kohtuullisesti, siitä löytyy tarpeelliset tiedot, joiden avulla uusi työntekijä hahmottaa työpaikkansa paremmin. Kuvaan kansiossa Kainuun maakuntayhtymän ja kerron talon tavoista ja pelisäännöistä lyhyesti. Työturvallisuudesta ja ympäristöasioista kerron tarvittavat tiedot. Myös asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta käyn läpi pääasiat. Työtehtävien kuvaukset muodostavat valtaosan perehdytyskansion tiedoista. Koen tärkeäksi kuvata juuri työtehtävät kansioon, jotta uudella työntekijällä on edes jonkinlainen kuva tulevista työtehtävistä ja niihin kuuluvista asioista. Kerron kansion loppupuolella työsopi-

muksista, palkka-asioista ja listaan potilasosastot numeroineen. Ruokalistaista ja omavalvonnasta kertovat asiat päättävät perehdytyskansion.

4.2 Kainuun Maakunta-kuntayhtymä

Kainuun maakunta aloitti toimintansa vuoden 2005 alussa ja lain mukaan kokeilu kestää vuoden 2012 loppuun. Hallintokokeilulain tavoitteena on edistää Kainuun alueen kehitystä ja vahvistaa sen tulevaisuutta lisäämällä maakunnallista itsehallintoa ja kuntien välistä yhteistyötä. Maakunnallinen päätöksenteko on koottu yhteen päätöksentekoelimeen, 39-jäseniseen maakuntavaltuustoon, joka valittiin suoralla kansanvaalilla viime kunnallisvaalien yhteydessä. (Leskinen 2006.)

Kunnallisia peruspalveluja koskevan päätöksenteon ja rahoituksen kokoamisella maakuntavaltuustolle turvataan palvelujen laatu ja saatavuus Kainuussa väestöennusteiden uhkasta huolimatta. Samalla turvataan yhdeksässä Kainuun kunnassa asuvien kansalaisten yhdenvertaiset mahdollisuudet saada julkisia peruspalveluja. (Leskinen 2006.)

Kainuun maakunnan talousarvio on yhteensä noin 245 miljoonaa euroa. Kuntien maksuosuus on yhteensä 176 miljoonaa euroa, mikä on 58,8 % kuntien laskennallisesta verorahoituksesta. Maakunta työllistää yhteensä noin 3800 henkilöä. (Kainuu-esitys 2006.)

5 POHDINTA

Opinnäytetyöni teoriaosa antaa teoriataustan varsinaiselle perehdytysoppaalle, joka on tiivistetty paketti tärkeistä asioista ravintokeskuksessa toimimiselle. Opinnäytetyöni ohjaajan vaihtuminen kesken prosessin mutkisti mielestäni tehtävää jonkin verran. Aiemmin olimme tekemässä hyvin teoriapainotteista tuotosta strategisesta johtamisesta, laatujohtamisesta ja perehdyttämisestä, jotka ovat kaikki niin laajoja kokonaisuuksia, että mistä vain olisi jo pelkästään saanut aikaan laajankin opinnäytetyön.

Jälkeenpäin ajateltuna olisi ollut hyvä keskittyä pelkästään perehdyttämiseen, sillä nyt työstä tuli toisaalta aika laaja ja polveileva aihepiireiltään. Nyt varsinaiselle perehdytysoppaalle jäi ikään kuin sivuosa, koska teoriaa tuli etsiä niin paljon teoriaosan aiheisiin.

Ohjaajan vaihduttua menimme mielestäni hyvään suuntaan, ja keskityimme varsinaiseen perehdyttämiseen enemmän. Jätimme vähemmälle strategisen johtamisen ja laatujohtamisen, joiden ajattelimme antavan pohjaa itse aiheelle, perehdyttämiselle. Koin hyvin onnistuneena siirtona sen, että perehdyttämiselle annoimme pääpainon, sillä työelämää palveleva työ minulla olikin tavoitteena, ja perehdytyskansiolle oli ravintokeskuksessa tilausta. Perehdytyskansiolle, joka on tiivistetty paketti tärkeimmistä asioista, eikä teoriaa käsittelevä strategisen johtamisen kirjanen. Laatujohtamisosan jätimme lopulta kokonaan pois, sillä mielestämme se ei kosketa varsinaista aihetta juurikaan.

Suurien ikäluokkien eläkkeelle siirtyminen koskettaa myös Kainuun maakunta-kuntayhtymän Kainuun keskussairaalan ravintokeskusta. Tämän vuoksi on tärkeää saada mahdollisille uusille työntekijöille pieni paketti, josta löytyy tärkeitä tietoja talosta. Olinkin hieman yllättynyt, että vastaavaa kansiota ei paikasta aikaisemmin löytynyt. Työpistekuvauksista oli olemassa jonkinasteinen nippu, mutta uudelleenkirjaamista sekin kaipasi. Työpaikassa on valtava määrä hiljaista tietoa, koska työntekijät ovat kokeneita ja pitkän uran tehneitä. On täysin mahdollista koota kaikkea tätä olemassa olevaa tietoa yksiin kansiin, mutta hyvä on poimia paperille tärkeimpiä asioita.

Täytyy muistaa, että perehdyttäminen on myös vuorovaikutusta. Ei ole tarkoitus, että opastaja vain sanoo, että näin on tehtävä, vaan myös opastettavalla on vastuu omasta oppimisestaan. Opastettavalla on sisäistettävä hänelle annettuja ohjeita ja toimittava niiden mukaan. On hyvä myös ajatella itse, miten mikäkin asia kannattaa tehdä ja olisiko tehtävälle helpom-

pikin muoto toteuttaa. Monesti uusi työntekijä voi nähdä asioita paremmin kuin kokenut ja rutinoitunut työntekijä. Viisaampia työmenetelmiä voi toki olla olemassa, eikä ole häpeä niitä kokeilla. Kokeneemmilta työntekijöiltä on silti kullanarvoista ottaa irti kaikki oppi, mitä he antavat.

Aihetta perehdyttämisestä tähän kyseiseen toimipaikkaan voisi tutkia enemmänkin. Jatkotutkimuksena voisi toimia oppivan organisaation aihe, tai perehdyttämiskansion laajentaminen ja päivittäminen lähivuosina. Menetelmät muuttuvat ja uusia asioita tulee jatkuvasti, joten säännöllinen päivitys perehdytyskansioon olisi varmasti paikallaan tulevaisuudessa. Varsinkin muutaman vuoden kuluttua, kun uusia työntekijöitä tulee enenevässä määrin taloon, kaipaa perehdytysopas päivitystä yhä tihevään tahtiin.

Kaiken kaikkiaan koen opinnäytetyöni tekemisen olleen hyvä kokemus, jota ei työelämässä ehkä pääse enää tekemään. Mukavinta oli mielestäni työstää varsinaista perehdytysopasta, joka on varsinainen tehtävä tässä työssä. Oli toki mielenkiintoista tutkia perehdyttämisen, strategisen johtamisen ja henkilöstöjohtamisen teoriaa, mutta kaikkein oleellisimman osan, eli perehdytysoppaan tekeminen oli parasta. Se, että työstäni on jotain oikeaa hyötyä tälle toimipaikalle, oli toki erittäin motivoiva tekijä.

LÄHDELUETTELO

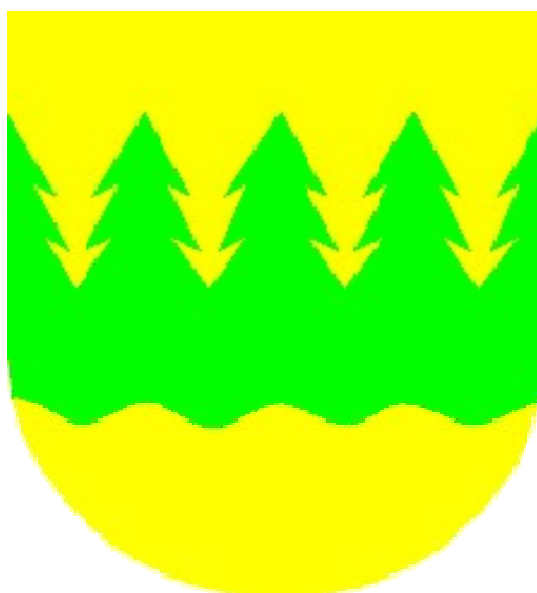
- Gullen, H. & Rhodes, G. 1983. Management in the hotel and catering industry. Batsford Academic and Educational Ltd. Lontoo
- Halonen, O. 2001. Yhdessä ykköseksi. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi.
- Heinonen, J. & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Otava. Keuruu.
- Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Tammi. Helsinki.
- Häyry, H. & Häyry, M. 1997. Hyvä, kaunis, tosi - arvojen filosofiaa. Yliopistopaino. Helsinki.
- IMS Business Solutions Oy 2006.
(http://www.imsbusinessolutions.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=41&Itemid=69). (Luettu 5.4.2006).
- Johtamistaidon opisto, <http://www.jto.fi/index.cfm?cd=1030&open=1016>. (Luettu 10.4.2006).
- Joutsenkunnas, T. 1990. Esimiestyö palveluyrityksessä. Painokaari Oy. Helsinki.
- Juuti, P. & Penttinen, A. 1987. Ihminen, työpaikan tärkein voimavara. KauppaKirjapaino Oy. Helsinki.
- Juuti, P & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Järvinen, A. 1996. Henkilöstö voimavarana. Oy Edita Ab. Helsinki.
- Kainuu-esite. 2006. Kainuun sanomat Oy.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu 2006. <http://www.kajak.fi/Opari/ontTukiToim.aspx>. (Luettu 2.10.2006).
- Kallio, K. 1998. Uutta väkeä kuntapalveluihin-rekrytointiopas. Kuntatalon painatuskeskus. Helsinki.

- Kangas, P. 1996. Työn ja työryhmän johtaminen. Oy Edita Ab. Helsinki.
- Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Oy Edita Ab. Helsinki.
- Keskinen, S. 2005. Alaistaito - Luottamus, sitoutuminen ja sopimus. Kunnallisalan kehittämissäätiön Polemia-sarjan julkaisu no 59. Pole-Kuntatieto Oy. Vammalan kirjapaino.
- Kivimäki-Kuitunen, A. & Hedman, L. 1997. Laatu tekevät ihmiset. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Kjelin, E. & Kuusisto P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Leskinen, H. 2006. Pääkirjoitus: Kainuun maakunta kehityksen näyttäjänä. Kainuu-esitys.
- Mäkipeska, M. & Niemelä, T. 2005. Haasteena luottamus. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Määttä, S. 2000. Tasapainoinen menestysstrategia. WS Bookwell Oy. Juva.
- Nieminen, M. 1996. Palveluyrityksen henkilöstöresurssit ja niiden kehittäminen. Haagayhtymä. Helsinki.
- Pirkkalainen, J. 2003. Työhön, työssä, työstä oppiminen. Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere.
- Polemiikki- uuden kuntatiedon verkkopalvelu 2006.
(<http://www.polemiikki.fi/files/library/attachments/Polemia59.pdf>). (Luettu 11.4.2006).
- Ritola, O. 2006. Artikkelit: Edistyksellinen 2-sukupolven järjestelmä. Qualitas Fennica Oy.
- Rosen, R. 1995. Strategic management-an introduction. Pitman publishing. Lontoo.
- Työturvallisuuskeskus. 2002. Henkilöstövoimavarojen analysointi, seuranta ja kehittäminen-Asiantuntijat kertovat. Gummerus kirjapaino Oy. Helsinki.
- Työturvallisuuskeskus. 1995. Muutos, työelämän laatu ja tuloksellisuus. Painatuskeskus Oy. Helsinki.
- Viitala, R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö-ohjaajan opas. Tammi. Helsinki.

Yritystalous-lehti, 4/2006. Järvinen, P. Artikkel: Hyvä esimiestyö tuo tulosta. s.7.

Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Edita Oy. Helsinki.

Tervetuloa taloon!



Sisällysluettelo:

| | |
|---------------------------------------|----|
| Johdanto | 3 |
| Talon tavat ja pelisäännöt | 4 |
| Työturvallisuus ja työterveydenhuolto | 5 |
| Ympäristöasiat | 5 |
| Asiakaspalvelu | 5 |
| Tiedottaminen | 6 |
| Mistä lisää tietoa? | 6 |
| Työtehtävät | 6 |
| - keittäjät | 7 |
| - dieettikeittäjät | 9 |
| - kylmäkkö | 11 |
| - tarjoilijat | 12 |
| - Kuusanmäen pakkaaja | 13 |
| - ison keittiön ilta-apulainen | 13 |
| - dieettikeittiön keittiöapulainen | 14 |
| - astiahuolto | 14 |
| - maitokeittiö | 15 |
| Työsopimukset ja palkka-asiat | 16 |
| Potilasosastot | 16 |
| Ruokalistat ja muu palvelu | 17 |
| Omavalvonta | 17 |

Tervetuloa Kainuun maakunta-kuntayhtymän ravintokeskukseen. Olet valinnut mielenkiintoisen ja värikkään työympäristön, jossa tulet toimimaan erilaisten ihmisten kanssa. Täällä ravintokeskuksessa olemme kaikki valmiita auttamaan ja opastamaan sinua kaikissa sinua askarruttavissa asioissa. Avoimuus ja positiivisuus ovat työpaikkamme avainsanoja, joiden kautta voimme saavuttaa hyviä työsuorituksia. Toivomme sinulta vastuullista ja reipasta otetta työtehtäviin.

Perehdytämme sinut tehtäviisi, joten ei kannata huolestua, jos asiat eivät ole hetkessä selviä. Alussa keskustele Eila Heikkisen kanssa työntekoon liittyvistä asioista, jonka jälkeen hän esittelee keittiön tilat sekä henkilöstön. Tämän jälkeen siirrytään itse työtehtävien pariin, jossa sinua opastetaan.

Tule rohkeasti kysymään, jos joku asia ei ole sinulle selvä. Me kyllä autamme sinua. Sairaala-ruoanvalmistuksessa tarvitaan erityisesti huolellisuutta koskien hygieniaa ja erityisruokavaliointa. Tarkkuuden ja huolellisuuden avulla saamme yhdessä aikaan ruokatuotteen, joka on kaikin puolin hyvä ja vertailukelpoinen.

Vielä kerran, onnea ja menestystä tuleviin työtehtäviisi ja tervetuloa!

Keittiön puhelinnumerot:

Eila Heikkinen 08-61562067 tai GSM 044-7970535

Keittiö 08-61562068

Talon tavat ja pelisäännöt

Meillä ravintokeskuksessa on myös olemassa talon tavat ja pelisäännöt, joita tulee noudattaa. Henkilökohtainen hygienia on ehdottoman tärkeää, hiukset on pidettävä kiinni ja sormuksia ei saa työssä pitää. Työasun on oltava puhdas ja sitä on vaihdettava riittävän usein. Käsien pesu on tärkeää, ja jokainen vastaa omalta osaltaan käsiensä puhtaudesta. Käsien on oltava terveet, käsissä ei saa olla rakennekynsiä. Kasvojen alueella ei saa olla lävistyksiä.

Työpaikalla on oltava ajoissa, koska muiden tehtävien onnistuminen voi riippua juuri sinun tehtävistäsi. Täsmällinen tehtävien suorittaminen on meille tärkeää. Odotamme henkilöstöltä avointa suhtautumista kaikkeen tekemiseen. Positiivisuus ja hyvä käytös ovat olennaisia tekijöitä työyhteisömme keskuudessa. Selän takana toisista puhuminen ei kuulu tämän työpaikan piirteisiin.

Saat taloon tullessasi kulunvalvontakortin, jolla pääset liikkumaan työpaikallasi. Avaimen pukukaapille saat samassa yhteydessä. Oman puhelimen käyttöä emme hyväksy työajalla muutoin kuin pakottavissa tilanteissa. Meillä pätee myös vaitiolovelvollisuus, joten työpaikan luottamuksellisista asioista ei saa ulkopuolisille kertoa. Kulunvalvontakortilla leimataan töihin tulo ja työpaikalta lähtö. Jos olet palkkatyössä, kortilla voi leimata ruokasalissa ruokailut. Ruokailut peritään suoraan palkasta. Aikaisin aamulla ja viikonloppuna tarvitset kulunvalvontakorttia, jotta pääset ovista sisälle eli ovet aukeavat kortin avulla. Kulunvalvontakortista on pidettävä hyvää huolta, ettei se katoa. Jos korttisi on kadonnut, siitä on ilmoitettava välittömästi esimiehellesi.

Työturvallisuus ja työterveydenhuolto

Turvalliset työskentelytavat ovat meillä vakavasti otettavia asioita. Ota huomioon tehtäväsi tehdessä, mitkä tekijät voivat aiheuttaa vaaratilanteen. Ennalta ehkäisevä toiminta on ensiarvoisen tärkeää, joten pidä työtilasi siistinä ja turvallisena. Huolehdi myös kulkureittien esteettömyydestä. Ota heti alussa selvää, mistä löydät ensiaputarvikkeet. Tapaturman sattuessa ilmoita välittömästi lähimmille työtovereillesi tapahtuneesta ja ryhdy asianmukaisiin toimenpiteisiin. Aina kun käytät konetta tai laitetta, jota et ole ennen käyttänyt kysy neuvoa työkaluista. Koneiden oikea käyttö on sinulle turvallista ja oikea käyttö ei vahingoita koneita.

Ympäristöasiat

Ravintokeskus välittää ympäristöasioista, joten jätteen lajittelu on meillä arvossaan. Biojätteelle on oma varastohuoneensa, palava jäte lajitellaan erikseen sekajätteestä. Lastauslaiturilla on häkki pahvijätteelle. Lasi ja alumiinijäteroskakori on tiskikoneen lähellä olevassa huoneessa. Keskussairaalassa on yleisesti tarkat ohjeet jätteiden käsittelystä, ohjeita on noudatettava kaikissa työpisteissä.

Asiakaspalvelu

Asiakkainamme ovat henkilöstöravintolassa (ruokasalissa) sairaalan henkilökunta ja osastoilla sairaalan potilaat. Päivä koostuu kolmesta keskitetystä ruoanjakelusta (aamupala klo 7.00, lounas klo 10.45 ja päivällinen klo 15.30). Henkilöstöravintolassa siviilipalvelusmiehille ja muille asiakkaille, esimerkiksi potilashotellissa yöpyville asiakkaille on aamupala klo 7.00, henkilökunnalle lounas klo 10.30 – 14.00 ja kevyt lounas 10.30 – 13.00 ja päivällinen 15.30 - 16.15. Potilaille on keskitetty- ja hajautettu ruoanjakelu. Meiltä lähtee ruokaa myös kahteen eri toimipisteeseen; Kuusanmäen palvelukeskukseen sekä yhdelle ulkopuoliselle yksityiselle ostajalle. Ruokasalissa toimivien tarjoilijoiden on omattava asiakaspalvelun periaatteet ja asiakaslähtöisyys. Tarjoilijat edustavat tavallaan koko ravintokeskusta olemuksellaan. Myös puhelimeen vastaaminen on asiakaspalvelua. Jos et tiedä soittajan tiedustelemasta asiasta, älä jätä asiaa sikseen, vaan ota selvää tai anna puhelin henkilölle joka tietää. Puhelimeen vastattaessa sano aina nimesi.

Tiedottaminen

Ruokahuoltopäällikkö Eila Heikkinen pitää kerran viikossa tai kerran kahdessa viikossa ravintokeskuksen henkilökunnalle palaverin, jossa puidaan ajankohtaisia asioita. Nämä palaverit ovat hyviä paikkoja kysyä ja tiedustella mieltä askarruttavista asioista. Toki muinakin ajankohtina voi kysyä. Joskus voidaan pitää iltapalaveri, jos asia on isompi ja aikaa vievämpi. Palavereista tehdään aina muistiot, jotta ne henkilöt jotka eivät ole töissä voivat lukea palaverin asiat. Palaveriin voivat tuoda asioita kaikki työntekijät.

Mistä lisää tietoa?

Käänny rohkeasti ruokahuoltopäällikkö Eila Heikkisen tai ravitsemustyönjohtaja Marketta Kempvaisen puoleen, he kyllä antavat tietoa lisää. Työpistekohtaisista asioista voit toki kysyä keneltä tahansa työntekijältä. Askarruttavista asioista kannattaa aina kysyä, Parempi kysyä kuin tehdä väärin.

Työtehtävät

Arkityöpäivänä meillä työskentelee kolme keittäjää, yksitoista ruokapalvelutyöntekijää sekä kaksi esimiestä. Viikonloppuna henkilömäärä on 9, eli pienempi ja tehtäviä yhdistellään. Arkisin työskentelee 6 keittäjää, josta 3 on perusruoan puolella. 2 keittäjää toimii dieettikeittäjänä. Yksi keittäjä Kuusanmäen palvelukeskuksessa huolehtii siellä henkilökunnan ruokailusta sekä psykiatrian potilaiden kanttiinin pitämisestä. Ravitsemistyöntekijöitä on 9.

Keittäjät Maanantai- Perjantai

5.45-12.45. kahvitauko n. 8.30, ruokatauko n. 11.30

- Aamupalan valmistus, jakaminen annosteluastioihin, hajautettu jakelu (Kuusanmäki sekä KAKS psykiatriset osastot)
- Lounasjälkiruoan valmistus, annostelu ja pakkaaminen
- Lounaan lisäkkeiden valmistaminen, annostelu ja pakkaaminen
- Laitekohtainen ja oman alueen puhtaanapito
- Siivoussuunnitelman mukainen puhtaanapito
- Mahdollinen varaston hoito

7.00-15.00, kahvitauko n. 8.30, ruokatauko n. 12.00

- Lounaan pääruoan ja kevytlounaan valmistus, annostelu ja pakkaaminen (Kuusanmäki, Onnela ja KAKS psykiatriset osastot)
- Tähderuokien hyödyntäminen
- Lounasjako, omavalvonta
- Ruokasalin tähderuoista huolehtiminen
- Lastenosastojen iltapuurojen keittäminen, vellit
- Iltakeittäjän auttaminen, jälkiruokien annostelu
- Oman alueen puhtaanapito
- Jakelulinjaston puhdistus jaon jälkeen
- Siivoussuunnitelman mukainen puhtaanapito
- Mahdollinen varaston hoito

8.30-16.30, ruokatauko n. 12.00, kahvitauko n. 13.30

- Omavalvonta maanantai- keskiviikko- perjantai
- Hajautetun jakelun tilausten kirjaaminen ja astioiden varaaminen
- Seuraavan päivän aamupalan ja lounaan esivalmistus
- Päivällisen jälkiruoan valmistus ja pakkaaminen
- Päivällisjakelu
- Ruoan tähteiden huoltaminen kylmiöön

- Oman alueen puhtaanapito

Keittäjät Lauantai- Sunnuntai

6.00-13.30

- Aamupalan valmistus, jakelu ja pakkaaminen
- Lounasjälkiruoan valmistus
- Lounasruoan valmistus, jakelu ja pakkaus
- Lounaalle lämpimän lisäkkeen valmistus
- Lounasjakelu
- Laitekohtainen ja oman alueen puhtaanapito
- Lastenosastojen iltapuurojen keittäminen
- Lounaan tähderuokien hyödyntäminen
- Iltakeittäjän avustaminen, jälkiruokien annostelu

8.15-17.15

- Hajautetun jakelun listojen kirjaaminen ja astioiden varaaminen
- Seuraavan päivän esivalmistelu
- Päivällisen jälkiruoan valmistus, jakelu ja pakkaus
- Päivällisruoan valmistus, myös velli
- Päivällisjakelu
- Tähteiden kylmiöön huoltaminen ja linjaston puhdistus
- Iltatiski

Dieettikeittäjät Maanantai- Perjantai

7.00- 14.00, kahvitauko n. 8.30, ruokatauko n. 12.00

- Listojen tarkastus, osastojen potilaskortit
- Tarranauhojen tekeminen kattiloihin keittämistä varten
- Erityisruokavalioiden ruokien valmistaminen Kuusanmäkeen, KAKS: in osastoille ja ruokasaliin
- Jälkiruoat allergisille
- Ruokien soseuttaminen ja pakkaaminen
- Toivomusruokien valmistaminen
- Dialyysi- ja diabeetikkolapsien ruokiin lihan punnitseminen
- Ruokien pakkaaminen KAKS: in psykiatrian osastoille
- Ruokien keskitettyyn jakelulinjastoon laittaminen
- Lounasruoan jakelu
- Lopputyöt, työpisteen siivous, astiahuolto
- Dieetin astianpesukoneen pesu
- Seuraavan päivän mahdollinen esivalmistus
- Lihatilauksen antaminen viikoittain sekä tavarantilauksen antaminen esimiehelle
- Omavalvonta, esijäähdytyskaapin pesu, kiüsselikaapin pesu kerran viikossa
- Allergisten lasten lihojen valmistaminen
- Viikoittaisen siivoussuunnitelman noudattaminen

8.15-16.15, ruokatauko n. 12.15, kahvitauko n. 13.45

- Kevytlounaalle erityisruokavalioiden keittäminen tarvittaessa
- Aamukeittäjän avustaminen
- Esijäähdytyskaapin ja marjakiüsselikaapin omavalvonta
- Soppien ja marjapuurojen keittäminen
- Seuraavan päivän esivalmistelu, kiüsselien yms. keittäminen
- Päivällisruokien esivalmistelu
- Kuusanmäen iltapuurojen keittäminen
- Dieetin astioiden pesu
- Kuusanmäen lounasruokien lämpövaunuun laittaminen
- Kuusanmäen tilauslistojen tarkistus
- Ruokien esivalmistus ja kiehumään laittaminen

- Tilauslistojen ylösottaminen, ruokien sekä puurotilausten tiedot isolle keittiölle
- Dieetin ruoanvalmistusastioiden tiskaaminen
- Ruokien keittäminen
- Kuusanmäen ruokien pakkaaminen sekä soseuttaminen sekä vaunuihin jakaminen
- KAKS: in ruokien loppuun valmistaminen
- Työtilojen siivous
- Ruokien jakaminen potilaslinjastolla
- Tähderuokien hyödyntäminen ja omavalvonta

Dieettikeittäjä

Lauantai- Sunnuntai

7.00-16.00

- Aamupalajakelu
- Listojen kirjaaminen, tarranauhat kattiloihin ja ruoanvalmistusta varten
- Lounasruoan valmistaminen
- Jälkiruoat allergisille
- Lähtevien ruokien soseuttaminen, jakaminen ja pakkaaminen eri osastoille
- Lounasruoanvalmistuksen jatkaminen keskitettyyn ruoanjakeluun
- Liha-annosten punnitseminen dialyysipotilaille ja diabeetikkolapsille
- Lounasruoat jakelulinjastoon
- Työpisteen siivoaminen
- Tarvittaessa keskitettyyn ruoanjakoon osallistuminen
- Seuraavan päivän esivalmistelu, jälkiruokien keittäminen tarvittaessa
- Astiahuoltoa
- Kuusanmäen ilta- ja aamupuurot valmiiksi allergisille ja sitä tarvitseville
- Päivällisruoan valmistuksen aloittaminen
- Listojen kirjaaminen sekä erityisruokavalioiden ja muiden toivomukset
- Perusruoan valmistajalle aamupalapuurojen tilauslistat valmiiksi
- Erityisruokavalioiden aamupalalistat valmiiksi
- Iltapalapuurojen keittäminen lasten ja naistentautien osastoille
- Päivällisruoan valmistus
- Kuusanmäen ruokien soseutus, jakaminen ja pakkaaminen eri osastoille
- Päivällisruoan valmistuksen jatkaminen keskitettyyn ruoanjakeluun
- Liha-annosten punnitseminen dialyysipotilaille sekä diabeetikkolapsille

- Jakelulinjaston valmiiksi laittaminen
- Työpisteen loppusiivous
- Päivällisruoan keskitetty ruoanjakelu

Kylmäkkö

5.45-13.15, kahvitauko n. 8.30, ruokatauko n. 11.30

- Allergisten ja erityisruokavalioiden aamupuurojen keittäminen
- Puhelimeen vastaaminen
- Päivän salaattien valmistus Kuusanmäkeen, potilasjakoon sekä henkilökunnalle
- Voileipien valmistus: Lyhki 10, Poli 15, Teho 5 + dialyysit
- Seuraavan päivän leikkeleet osastoille 12, 5 ja 4
- Seuraavan päivän aamupalaleikkeleiden varaus kylmiöön
- Osastojen 13 ja 10 salaattit erilliselle kärrylle + osasto 10 maidot
- Mahdollisten leikkelelautasten tekeminen
- Keskitetyn ruoanjaon valmistelu, kärrylle salaattit, sillit, juusto ja kinkku sekä levite
- Lounasjaossa salaatin jakaminen
- Henkilökunnan salaattipöydästä huolehtiminen
- Kurkun ja tomaatin leikkaaminen päivälliselle ja aamupalalle sekä diabeetikoille salaattiansiannot kuppeihin valmiiksi iltajakoon
- Mahdollisen päivällisleikkeleen laittaminen
- Seuraavan päivän salaattiraaka-aineiden varaaminen kylmiöön ja esikäsittely
- Seuraavan päivän salaattiasioiden varaaminen ja merkitseminen
- Päivittäinen siivousohjelman mukainen puhtaanapito
- Viikonloppuna aamupalatiskiön osallistuminen
- Viikonloppuna osastolta tulevien listojen ylösotto

Tarjoilija

6.30-13.30, kahvitauko n. 8.30, ruokatauko n. 11.30

- Aamupalajakelu henkilökunnalle valmiiksi
- Keskitetty aamupalanjakelu, leivänjako
- Aamupalatarjoilun purkaminen, leipäpöydän valmisteleminen
- Aamutiskiin osallistuminen
- Ruokasalin valmisteleminen lounaalle
- Taukuhuoneeseen kahvin keittäminen
- Lounasaikana täydennysten tekeminen ja asiakaspalvelu
- Klo 12 siirtyy astiahuoltoon
- Oman alueen puhtaanapito

Tarjoilija

10.00-17.45, ruokatauko n. 11.50, kahvitauko n. 13.50

- Kevytaterialeikkeleiden laittaminen kylmävitriiniin
- Lounaan valmistelua
- Asiakaspalvelu
- Lounasjakoon leipien laittaminen ja pakastaminen
- Leipäpöydän huolto
- Kevytlinjaston purku klo 13.00
- Ruokasalin pöytien pyyhkiminen
- Normaalityöaikaan linjaston purku klo 14.00
- Salaattipöydän purkaminen ja puhdistus
- Kahvihuoneen puhdistus, astioiden paikoilleen laittoa
- Päivällistarjoilun valmistus
- Seuraavan päivän aamupalatarvikkeet
- Iltajakelu ja ruokasalinlinjaston purku ja siistiminen
- Lounasruokailijoiden laskeminen
- Päivällisruoan keskitetty jakelu
- Astiahuolto

Kuusanmäen pakkaaja

6.30-13.30, kahvitauko n. 8.30, ruokatauko n. 11.45

- Aamupalapuurojen/ vellin jakaminen lämpöastioihin ja pakkaus kuljetuskärryihin
- Aamupuuropatojen pesu
- Lämpövaunujen puhdistus ja lämpiämään laittaminen kuljetusta varten
- Kuusanmäestä tulevien edellisen päivän päivällisastioiden tiskaaminen
- Kuljetuslaatikoiden, kärryjen ja kylmien tavaroiden merkintä ja varaaminen
- Päivittäisruokatavaralistojen ylösotto, kerääminen ja pakkaus lounasta varten
- Kärryjen huolehtiminen lähtöpaikalle klo 10.15-10.30
- Lounasjakoon osallistuminen, leivänjako
- Lounastiskiön osallistuminen
- Päivällislaatikoiden ja kärryjen varaaminen
- Ilta- ja aamupalatarvikkeiden varaaminen ja jakaminen laatikoihin
- Omavalvonta
- Siivoaminen siivoussuunnitelman mukaan

Isonkeittiön ilta-apulainen

10.00-17.45. Ruokatauko n. 11.30, kahvitauko n. 14.15

- Keittäjien avustaminen
- Varastojen täyttäminen
- Mahdollinen kastikkeen jako lounasjaossa
- Osastoilta takaisin tulevista kärryistä potilaskorttien tarkistus ja merkkkaus
- Koneelta osastojen tilauslistojen tulostus ja tavaroiden kerääminen
- Osastojen 10 ja 13 tavaroiden huolehtiminen lähtemään klo 14.30
- Polin tavaroiden kerääminen, kuivatavaroiden jako vaunujen katoille
- Kylmätavaroiden jako vaunujen katoille n. klo 15
- Suoritelistojen täyttöä, seuraavan päivän di-välipalojen kirjoitus lapuille
- Päivällisjaon aikana puhelimeen vastaaminen ja Kuusanmäestä tulevan tiskin aloittaminen
- Mahdollinen uusien dieettiläisten välipalojen tekeminen, puhtaanapito
- Hedelmien kylmään vienti, mahdollinen leipien pakastus, iltatiski

Dieettikeittiön keittiöapulainen

7.00-13.30, kahvitauko n. 8.30, ruokatauko n. 11.30

- Aamupuuron jako
- Aamutilausten vastaanotto
- Diabeetikkopussien valmistus (päiväkahvipullat, iltapala, leikkeleiden pakkaus, voileipien valmisvoitelu jne.)
- Korttien tarkistaminen
- Astiahuolto
- Tilausten kerääminen ja pakkausta, välipalojen tekoa

Astiahuolto

Ma-To 10.15-18.15, Pe 10.00-18.00, kesällä hiljaisena aikana 10.00-18.00.

Ruokatauko n. 13.20, kahvitauko n. 15.00

- Aamupalan valmistusvälineiden tiskaaminen
- Maitotaloustuotteiden hakeminen kylmiöstä ja jakaminen osastojen vaunuihin
- Kuusanmäen astioiden tiskaaminen
- Osastolta tulevien vaunujen tyhjentäminen
- Vaunujen siistiminen, biojätteiden tyhjennys biojätevarastoon
- Henkilökunnan astioiden tiskaaminen
- Patapesukoneella ruoanvalmistusastioiden pesu
- Tiskinpalautuspisteen pesu ja huoltaminen klo 14
- Patapesukoneen peseminen
- Ruoanvalmistusastioiden tiskaamista
- Päivällisjakoon osallistuminen (toinen syöttää tarjottimia ja toinen nostaa vaunuun)
- Kuusanmäen tiski
- Iltatiski

Maitokeittiö

7.00-14.00

- Aamupalajakelu
- Tilausten kirjaaminen
- Vedet ja astiat kiehumaan, mittalasiens sterilointi, maidot sulamaan
- Pullotuspöydän laittaminen kuntoon
- Pullotus (rintamaidot, vastikkeet yms.)
- Sterilointi rintamaidolle
- Mahdollisten ravintolisien lisääminen
- Pullot koreihin kuljetusta varten
- Luovuttajien hankinta ja haastattelu
- Luovutettavien maitojen vastaanotto ja käsittely
- Tilausten tekeminen
- Luovutetun maidon, päivittäisten tapahtumien sekä suoritteiden kirjaaminen
- Omavalvonta ja puhtaanapito

Työsopimukset ja palkka-asiat

Työsopimuksen kirjoittaa Eila Heikkinen. Kuukausittainen ansiosi määräytyy tehdyistä tunneista peruspalkan ollessa tällä hetkellä ravitsemistyöntekijällä 1495,44 €. Viikoittainen työtuntimäärä on 38 h 15 min. Keittiöllä on kuuden viikon työtuntitasaus, kaksi kolmen viikon jaksoa. Työvuorolistat suunnittelee esimies. Jakson loputtua esimies tekee työvuorojen puhtaaksi kirjoituksen. Sen jälkeen työntekijä voi tarkistaa omat työvuoronsa onko se kirjoitettu oikein. Jos siinä on mielestäsi jotain virheellisesti, ilmoita siitä esimiehelle. Hyväksytyt työvuorot, ATK ohjelmaan laitetaan valmismerkintä ja puhtaaksi kirjoitetut ja allekirjoitetut listat lähetetään palkkatoimistoon. Palkat maksetaan vakituisille kuukauden 15. päivä ja sijaisille kuukauden lopussa.

Palkanlaskentatoimisto on Teppanassa osoitteessa Ilmarintie 4.

Palkka koostuu joko kuukausipalkasta tai jos työsuhteesi on sijaisuus joka on alle 13 päivää, niin silloin palkka koostuu tuntipalkasta.

Potilasosastot

Keskussairaalassa on eri osastoja, joissa hoidetaan erilaisia asiakkaita. Osastojen numerot/nimet ovat ruoankuljetusvaunujen päädyissä. Sairaalan keskusvaraston apupojat kuljettavat ruokavaunut osastoille ja tuovat ne takaisin ruokailun loputtua. He ja tekniikan osaston miehet ovat tärkeä sidosryhmä ravintokeskukselle. Myös ravitsemusterapeutti Hilikka Pakarinen on tärkeä lenkki ruokahuollolle.

Osastojen nimet/numerot:

- 1: Lastenosastot (puhdas & infektio)
- 4: Vastasyntyttäneet sekä naistentaudit
- 5: Psykiatrinen osasto, nuoriso-osasto
- 6: Kirurginen
- 7: Kirurginen
- 8: Sisätaudit
- 9: Sisätaudit
- 10: Lasten psykiatrinen osasto
- 12: Psykiatrinen osasto, aikuiset

Teho: Teho-osasto
S-Sali: Synnytyssali
Poli: Päivystyspoli
Syöpäpoli
Lyhki eli päiväkirurgia

Ruokalistat ja muu palvelu

Lounaslistat ovat potilaille ja sairaalan henkilökunnalle kummallekin omat. Molemmissa noudatetaan silti ravitsemussuosituksia. Potilaille on 1 lounasvaihtoehto. Henkilökunnan lounas on jaettu normaalilounaaseen ja kevyeen lounaaseen. Ruokalistat ovat 6 viikon kiertäviä listoja. Ravintokeskuksen kokoustilassa ja ruokasalin puolella pidetään myös eläke-, ja kokouskahvituksia.

Omaevalvonta

Jokainen työntekijä noudattaa osaltaan omaevalvontasuunnitelmaa. Lämpötilamittaukset ja ruokanäytteet muut toimenpiteet suoritetaan suunnitelman mukaan. Omaevalvontasuunnitelmaan voit tutustua kysymällä sitä työnjohdolta. Tarkemmin omaevalvonnasta saat tietoa käytännössä.

