

PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖHÖN OPASTUS

Pirkanmaan pelastuslaitos, sairaankuljetus-
laskutus

Hanna Haavisto

Opinnäytetyö
Toukokuu 2014
Liiketalous
Oikeudellinen asiantuntijuus

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalous
Oikeudellinen asiantuntijuus

HANNA HAAVISTO:

Perehdyttäminen ja työhön opastus
Pirkanmaan pelastuslaitos, sairaankuljetuslaskutus

Opinnäytetyö 43 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Toukokuu 2014

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää perehdytystä ja erityisesti työhön opastusta Pirkanmaan pelastuslaitoksen sairaankuljetuslaskutuksessa. Tarkoituksena oli luoda työhön opastussuunnitelma uusille työntekijöille ja antaa selkeämpi kuva työhön opastajan roolista perehdytyksen osana. Tarve suunnitelman tekemiselle oli käynyt ilmi aikaisempien työhön opastuksien aikana.

Onnistunut perehdyttäminen ja työhön opastus lisäävät työntekijöiden tehokkuutta ja viihtymistä työssään. Samanaikaisesti henkilöstön vaihtuvuus ja virheet työssä vähenevät. Näiden ansiosta yrityksen maine ja kilpailukyky työmarkkinoilla paranevat. Perehdytys myös vähentää onnettomuuksien määrää työpaikalla.

Teoriaosuudessa selvitetään, mitä eroa on perehdyttämisellä ja työhön opastuksella sekä millaista on onnistunut perehdyttäminen. Myös perehdyttämistä koskevaa lainsäädäntöä käydään läpi. Erilaisia oppimistapoja ja -tyylejä esitellään lyhyesti. Lisäksi perehdyttäjän roolia sekä joitakin perehdyttämisen apuvälineitä käsitellään lyhyesti. Perehdyttämissuunnitelman tekemistä käydään läpi idean synnystä aina lopulliseen tuotokseen asti.

Lähdeaineistona käytettiin monipuolisesti perehdyttämistä koskevaa kirjallisuutta sekä omakohtaista kokemusta työhön opastuksesta. Työhön opastussuunnitelman lisäksi laadittiin muistilista uuden työntekijän omatoimisen perehtymisen tukemiseksi. Opinnäytetyön liitteenä olevat Ohjeita ja suunnitelma työhön opastuksen tueksi (liite 1) ja Uuden työntekijän muistilista omatoimista perehtymistä varten (liite 2) ovat salaisia toimeksiantajan pyynnöstä.

Asiasanat: perehdyttäminen, työhön opastus, perehdytyksen kehittäminen, perehdyttämssuunnitelma

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree programme in Business and Administration
Option of the Legal Expertise

HANNA HAAVISTO:

Orientation and occupational guidance
Pirkanmaa Fire and Rescue Services, Invoicing department of Ambulance Services

Bachelor's thesis 43 pages, appendices 2 pages
May 2014

The objective of this thesis was to develop the orientation process and specially the occupational guidance in the invoicing department of ambulance services in the Pirkanmaa Fire and Rescue Services. The purpose was to create a useful plan for the occupational guidance of the new employees and clarify the role of the occupational guidance instructor in the whole orientation process. The need for the plan has arisen during former occupational guidance experiences.

Properly conducted orientation and occupational guidance increases the efficiency and well being of the personel. Simultaneously the turnover of the personel and errors at work decrease. These can better the companys reputation and competitive edge in the labor market. Properly conducted orientation shall also decrease accidents at work.

In the thesis the differences between the orientation and occupational guidance are discussed, as well as differences between successful and non-successful orientation. Finnish laws are studied in order to find out how they regulate the orientation and what they say about new employees. Different types and ways of learning are presented. The role of the tutor and some patterns that aid the process are considered as well. Creation of the plan is explored from the origins of the concept until the growth and realization of the plan.

Diverse litterature of the field was carefully studied. Personal experiences as occupational guidance instructor were also used as source material for the thesis. In addition to the occupational guidance plan, there were a checklist created for the new employee to help and support his or hers independent learning.

Key words: orientation, occupational guidance, development of orientation, orientation plan

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	7
	2.1 Pirkanmaan pelastuslaitos ja sairaankuljetuslaskutus.....	7
	2.2 Opinnäytetyön rajausta ja lähdeaineisto	12
	2.3 Lähtökohdat opinnäytetyölle.....	13
	2.4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite.....	14
	2.5 Aiheen merkitys kohderyhmälle	15
3	PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖHÖN OPASTUS.....	16
	3.1 Perehdyttämistä ohjaavat lait ja asetukset.....	16
	3.1.1 Työturvallisuus	16
	3.1.2 Työsopimus.....	18
	3.1.3 Yhteistoiminta yrityksissä	19
	3.2 Perehdytyksen ja työhön opastuksen määrittelyä.....	19
	3.3 Onnistunut perehdyttäminen	22
	3.4 Oppimistavat ja -tyylit	25
	3.5 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus	28
4	MENETELMÄKUVAUS	32
	4.1 Siitä se idea sitten lähti	32
	4.2 Menetelmien sekä työtapojen esittely ja perustelu.....	33
	4.3 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus	35
5	POHDINTA.....	38
	LÄHTEET	40
	LIITTEET	42
	Liite 1. Ohjeita ja suunnitelma työhön opastuksen tueksi	42
	Liite 2. Uuden työntekijän muistilista omatoimista perehtymistä varten	43

1 JOHDANTO

Sysäys tämän opinnäytetyön ja perehdytysmateriaalien tekemiselle on ollut se, että olen itse toiminut Pirkanmaan pelastuslaitoksella seitsemän työssäolovuoteni aikana useamman kerran työhön opastajana. Teen työkseni pääasiallisesti sairaankuljetuksien laskutusta ja olen oman työni ohella perehdyttänyt niin uusia työntekijöitä, työtä talon sisällä vaihtanutta, kesätyöntekijöitä, väliaikaisesti toimistoomme sijoitettuja sairaankuljettajia kuin määräaikaista työntekijöitä sairaankuljetusten laskuttamisen ja Kelan suorakorvausmenettelyn saloihin.

Työhön opastajaksi olen päätenyt lähiesimieheni pyynnöstä. Minulla ei ole ollut aikaisempaa kokemusta tai koulutusta opastajana toimimiselle. Ainut suositus opastajana olemiselle on ollut oman työni asiantuntijuus. Vasta opinnäytetyötä tehdessä minulle on selvinnyt mitä perehdyttäminen kokonaisuudessaan tarkoittaa ja mitä hyvä perehdyttäminen on. Kaiken mitä olen ennen opinnäytetyön tekemistä oppinut, olen oppinut kantapäähän kautta, onnistumisien ja erehdysten myötä. Olen useasti vuosien aikana huomannut tarvitsevani apua ja toivovani materiaalia opastamisen tueksi, jotta kaikkea ei tarvitsisi joka kerta suunnitella ja tehdä alusta lähtien uudelleen. Jo oman perehdytysjaksoni aikana huomasin kehitettävää työhön opastuksen suunnittelussa.

Viimeisimmän kipinän opinnäytetyölle sain viime kesänä ollessani Hämeenlinnassa Kanta-Hämeen käräjäoikeudessa harjoittelussa. Minulla oli onnekseni perehdyttämiseen koulutuksen saanut opastaja ja sain kokea miten hyvältä onnistunut perehdytys tuntuu. Koin itseni alusta lähtien arvokkaaksi osaksi työyhteisöä. Harjoittelijan asemasta sekä työn lyhytaikaisuudesta huolimatta tunsin olevani avuksi ja hyödyksi. Opastajani näytti myös nauttivan opastajana olemisesta. Samanlaisen tunnelman haluan tuoda omalle työpaikalleni.

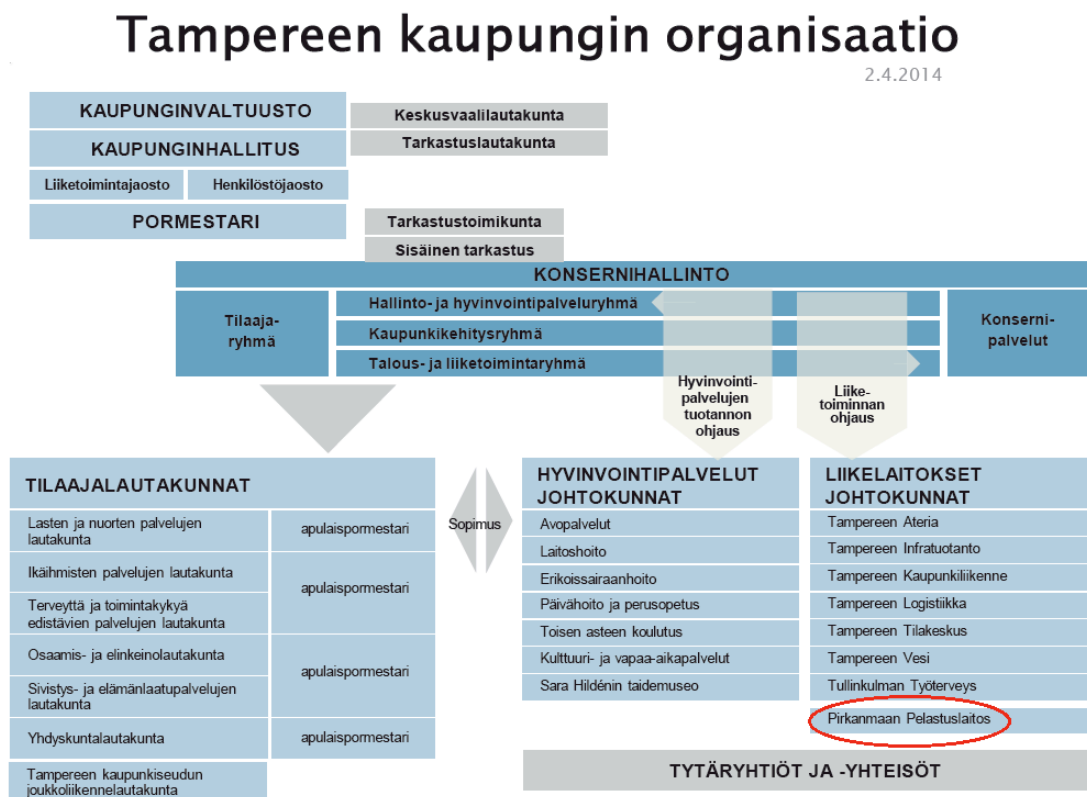
Toisessa pääluvussa esittelen opinnäytetyön toimeksiantajan, Pirkanmaan pelastuslaitoksen, ja työyksikkömme sairaankuljetuslaskutuksen. Samassa luvussa kerron enemmän myös opinnäytetyön tavoitteesta ja tarkoituksesta sekä sen laajuudesta ja työssä käytetystä lähdeaineistosta. Tämän jälkeen selvitän mitä lainsäätäjä on perehdyttämisestä sekä työhön opastuksesta säätänyt ja mihin perehdyttäminen perustuu. Lisäksi kirjallisuuden avulla selvitän millaista onnistunut perehdytys on sekä sen suunnittelua ja toteutusta.

Ennen opinnäytetyöprosessin pohdintaa on vielä menetelmäkuvaus siitä, miten perehdytysmateriaalit ovat syntyneet. Kerron minkälaisia menetelmiä olen opinnäytetyötä sekä materiaaleja tehdessä käyttänyt ja miksi. Aivan työn lopussa ovat itse perehdytysmateriaalit: Ohjeita ja suunnitelma työhön opastuksen tueksi (liite 1) ja Uuden työntekijän muistilista omatoimista perehtymistä varten (liite 2).

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

2.1 Pirkanmaan pelastuslaitos ja sairaankuljetuslaskutus

Tampereen aluepelastuslaitoksen nimi muuttui 1. päivä tammikuuta vuonna 2013 toimintaympäristöä paremmin kuvaavaksi Pirkanmaan pelastuslaitokseksi. Pirkanmaan pelastuslaitos on nimen vaihdosta huolimatta edelleen osa Tampereen kaupunkia, Tampereen kaupungin liikelaitos, kuten alla Tampereen kaupungin organisaatiokaaviosta (kuva 1) nähdään. Pirkanmaan pelastuslaitoksen vakinainen henkilöstö säilyy myös jatkossa osana Tampereen kaupungin henkilöstöä.¹



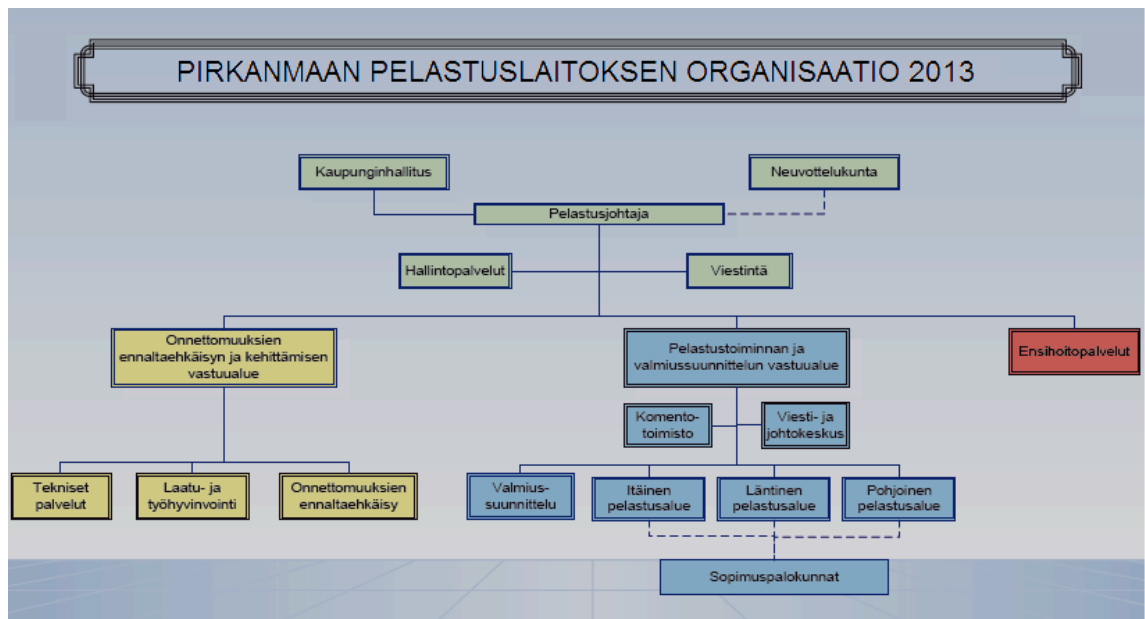
KUVA 1. Tampereen kaupungin organisaatio.²

Pirkanmaan pelastuslaitosta johtaa Tampereen kaupunginhallituksen valitsema pelastusjohtaja johtoryhmänsä avustuksella. Johtoryhmään kuuluvat palonehkäisypuolen, pelastustoiminnan ja ensihoitopalveluiden pelastuspäälliköt sekä tiedotuspäällikkö että taluspäällikkö. Laajennetun johtoryhmän kokouksissa istuvat edeltävien lisäksi tekninen-päällikkö, kehittämisspäällikkö laatu- ja työhyvinvoinnin osastolta sekä johtava palotar-

¹ Pirkanmaan pelastuslaitos 2012

² Tampereen kaupunki 2014, muokattu.

kastaja, viestipäällikkö, valmiuspäällikkö sekä palopäälliköt. Laajennetun johtoryhmän kokouksissa on kaikki pelastuslaitoksen organisaation (kuva 2) osa-alueet edustettuina. Tarvittaessa pelastusjohtajan johtamistyön apuna on myös asiantuntijaryhmän jäseniä, joihin kuuluvat palvelussuhdepäällikkö, operatiivinenpäällikkö, koulutusmestari, ensihoitolääkäri ja tietohallintopäällikkö, joka vastaa tietokoneohjelmistojen toimivuudesta.³



KUVA 2. Pirkanmaan pelastuslaitoksen organisaatio 2013.⁴

Kaikkeaa pelastuslaitoksen toimintaa lainsäädännön lisäksi ohjaa johtosääntö ja alueen kuntien välinen sopimus pelastustoiminnan järjestämisestä. Neuvottelukunta on pelastuslaitoksen toiminta-alueen kuntien yhteiselin. Neuvottelukunta laatii esityksen pelastustoimen palvelutasoksi ja seuraa palvelutason toteutumista sekä tekee esityksiä pelastustoimen kehittämistä koskevissa asioissa. Myös vuosittaisen talousarvioesityksen tekee neuvottelukunta.⁵

Neuvottelukunnan muodostavat kuntien luottamushenkilöt. Pirkanmaan pelastuslaitoksen neuvottelukuntaan kuuluu kymmenen jäsentä, joista kolme valitaan Tampereelta, toiset kolme Tampereen kaupunkiseudun kunnista (Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Vesilahti ja Ylöjärvi) ja loput neljä muista Pirkanmaan alueen kunnista

³ Pirkanmaan pelastuslaitos 2013

⁴ Pirkanmaan pelastuslaitos 2013

⁵ Tampereen kaupunki 2013

(Akaa, Ikaalinen, Mänttä-Vilppula, Parkano, Sastamala, Valkeakoski, Virrat, Hämeenkyrö, Juupajoki, Kihniö, Punkalaidun, Pälkäne, Ruovesi ja Urjala). Jokaisella neuvottelukunnan jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Jäsenet neuvottelukuntaan valitaan viimeisimmän kunnallisvaalituloksen mukaisesti. Tampereen kaupunginhallitus nimeää neuvottelukunnan kuntien ehdotusten perusteella ja valitsee neuvottelukunnalle puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan. Neuvottelukunnan toimikausi kestää kerrallaan kaksi vuotta.⁶

Palvelutasopäätöksellä on suuri vaikutus pelastuslaitoksen toimintaan. Palvelutasopäätöksessä määritellään miten arjessa toimitaan. Ensihoidon palvelutasopäätöksessä on esimerkiksi asetettu aikatavoitteet 8 minuuttia, 15 minuuttia ja 30 minuuttia, joiden sisällä ensihoitopalveluiden tulisi tavoittaa potilaat alueen riskiluokituksesta riippuen. Kaikki kuntien eri alueet Pirkanmaalla on jaettu viiteen eri riskiluokkaan ykkösen ollessa isoimman onnettomuusriskin alue ja viitosen ollessa pienimmän onnettomuusriskin alue. Mitä tiuhempaan asuttu alue on kyseessä, sitä todennäköisemmin sattuu ja tapahtuu. Näillä alueilla, joilla onnettomuusriski on suurin, on potilaat tavoitettava nopeammin.⁷

Ensihoidonpalvelutaso määrittelee myös prosentteina kuinka monessa tapauksessa aikojen on toteuduttava. Kaikki onnettomuudet ja niihin käytetyt ajat tilastoidaan. Palvelutason toteutumista seurataan jatkuvasti. Jos puutteita huomataan, mietitään mistä ne voisivat johtua ja esimerkiksi siirretään paloasemaa sekä autojen sijaintia liikenneolosuhteiltaan parempaan paikkaan.⁸

Pirkanmaan pelastuslaitos toimii 22 kunnan alueella huolehtien niiden onnettomuuksien ennaltaehkäisystä, pelastustoiminnasta ja varautumisesta poikkeusoloihin. Pirkanmaa on jaettu kolmeen pelastusalueeseen, joiden alueilla on kaikkiaan 65 paloasemaa, joista kolmetoista asemaa on auki kaikkina vuorokauden aikoina joka päivä. Pirkanmaan pelastuslaitoksella on sopimus myös yhteensä 53 sopimuspalokunnan kanssa. Niistä vapaaehtoisia yhdistyspohjaisia vapaapalokuntia on 46, sotilaspalokuntia 5 ja tehdaspalokuntia 2. Sopimuspalokunnilla on merkittävä rooli edelleen pelastuslaitoksen toiminnassa. Sopimuspalokunnat osallistuivat viime vuoden aikana yhteensä 4155 hälytystehtä-

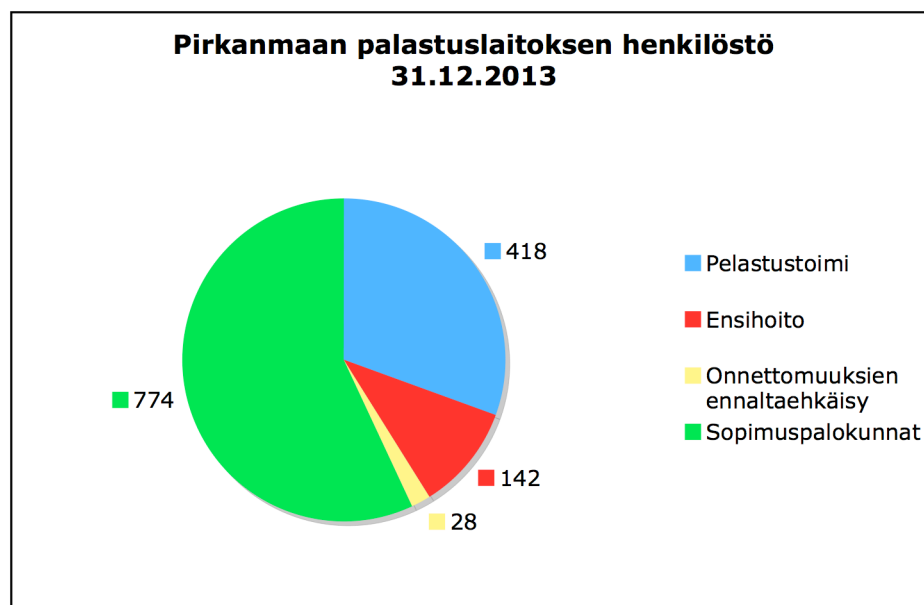
⁶ Tampereen kaupunki 2013

⁷ Pirkanmaan pelastuslaitos 2013

⁸ Pirkanmaan pelastuslaitos 2013

vään ja ensivastesopimuksella varustetut 25 sopimuspalokuntaa yhteensä 974 ensivastehälytykseen.⁹

Tampereen kaupungin palveluksessa vuoden 2013 lopussa oli kaikkiaan 15 150 työntekijää. Tästä vain pieni osa, 588 henkilöä, oli Pirkanmaan pelastuslaitoksen vakinaista henkilöstöä. Kaiken kaikkiaan Pirkanmaan pelastuslaitos koostuu vakinaisesta ja toimenpidepalkkaisesta henkilöstöstä sekä 53 sopimuspalokunnan hälytysosastojen henkilöstöstä. Jos sopimuspalokuntien hälytysosastojen henkilömäärä, 774 henkilöä, lasketaan mukaan, Pirkanmaan pelastuslaitoksen työntekijöiden määrää nousee 1362 henkilöön. Kuvioista 1 selviää miten henkilöstömäärä jakautuu pelastuslaitoksen eri osastojen välillä.¹⁰



KUVIO 1 Pirkanmaan pelastuslaitoksen henkilöstö 31.12.2013

Toukokuussa 2011 voimaan tullut uusi terveydenhuoltolaki siirsi aikaisemmin kuntien järjestämisvastuulla olleen sairaankuljetuksen sairaanhoitopiirien järjestämisvastuulle vuoden 2013 alusta alkaen. Pirkanmaalla ensihoidon järjestämisestä vastaa Pirkanmaan sairaanhoitopiiri (PSHP), jonka kanssa Pirkanmaan pelastuslaitos on solminut yhteistoimintasopimuksen. Sopimuksen mukaisesti kiireellisestä ensihoidosta ja sairaankuljetuksesta Pirkanmaan pelastuslaitos on huolehtinut Tampereella, Nokiolla, Pirkkalassa ja

⁹ Pirkanmaan pelastuslaitos 2013

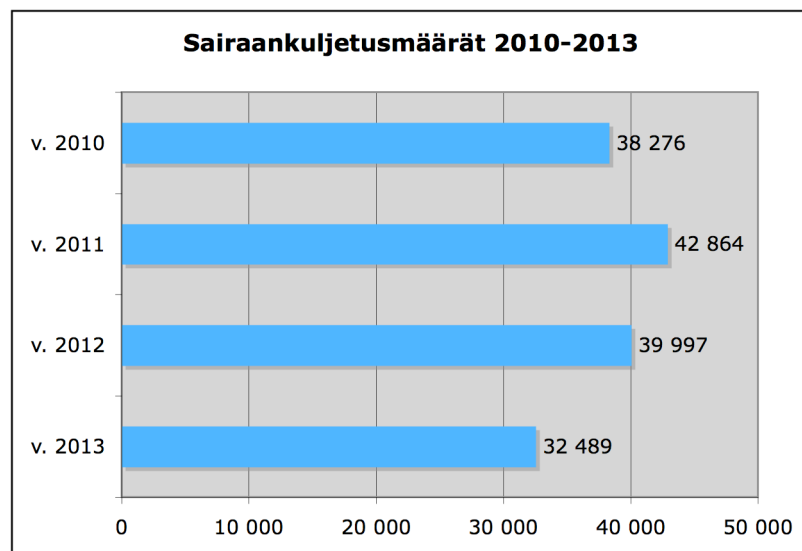
¹⁰ Tampereen kaupunki 2014, Henkilöstötilinpäätös; Pirkanmaan pelastuslaitos 2013

Valkeakoskella vuoden 2013 alusta lähtien ja Lempäälän osalta saman vuoden joulukuusta lähtien.¹¹

Sairaankuljetuslaskutus on osa Pirkanmaan pelastuslaitoksen ensihoitopalveluita ja hoitaa sairaankuljetukseen liittyvät toimistotyöt. Sairaankuljetuslaskutuksen henkilöstö on vakiintunut ja ollut jo muutaman vuoden ajan 4 vakinaista työntekijää sekä lomien aikaan sijaisena on ollut yksi kesätyöntekijä.

Pirkanmaan pelastuslaitoksella on tällä hetkellä kaksitoista ambulanssia toiminnassa ympärivuorokautisesti vuoden jokaisena päivänä. Ambulanssien määrä ja sijaintiasema voivat ajoittain vaihdella tarpeen niin vaatiessa. Erot ambulanssien käyttöasteissa pyritään pitämään mahdollisimman pieninä, etteivät tietty asema ja henkilöstö kuormitu muita enemmän.

Ensihoidon järjestämisvastuun siirryttyä Pirkanmaan sairaanhoitopiirille ja sairaanhoitopiirin tekemän kilpailutuksen myötä siirtyivät kiireettömät sairaankuljetukset, sairaaloiden väliset potilassiirrot, yksityisten toimijoiden hoidettavaksi. Samalla Ruovesi jäi pois Pirkanmaan pelastuslaitoksen sairaankuljetusalueista ja Lempäälä tuli myöhemmin tilalle. Muutokset näkyvät sairaankuljetusten vuosittaisessa määrässä (kuvio 2) ja siten myös sairaankuljetuslaskutuksen työmäärässä. Jokainen toteutunut sairaankuljetus vastaa yhtä lomaketta, jonka olemme sairaankuljetuslaskutuksessa käsitelleet.¹²



KUVIO 2 Sairaankuljetusmäärät vuosina 2010-2013

¹¹ Pirkanmaan pelastuslaitos 2013

¹² Pirkanmaan pelastuslaitos 2013

2.2 Opinnäytetyön rajaus ja lähdeaineisto

Tampereen kaupungilla on yleinen ohjeistus ja perehdyttämissuunnitelma, jota kaupungin eri yksiköt, kuten tässä tapauksessa Pirkanmaan pelastuslaitos, voivat käyttää pohjana ja esimerkkinä perehdyttämiselle. Perehdyttämissuunnitelmaa voi muokata yksityiskohtaisemmaksi ja yksikköön sopivammaksi. Tärkeintä on antaa periaatteet toiminnalle ja apuvälineitä perehdyttämisen suunnitelmalliseen toteuttamiseen.¹³

Tampereen kaupunki järjestää myös kahdesti vuodessa uudelle henkilöstölle koko päivän kestävä Uuden henkilöstön kurssin. Kyseessä on luentosarja, jossa käydään läpi kaikki kaupungin työntekijöitä yhteisesti koskettavat asiat, kuten esimerkiksi kaupungin organisaatio ja visio, palvelussuhdeasiat, kunnallista työtä koskeva lainsäädäntö, kunta työnantaja ja henkilöstöedut. Jokainen uusi työntekijä saa heti palvelussuhteen alussa uuden työntekijän oppaan, jossa on myös runsaasti tietoa kaikkia kaupungin työntekijöitä koskettavista asioista. Samoin Tampereen kaupungin intranet Loora, jonne kaikilla työntekijöillä on pääsy, on pullollaan tätä yleistietoa.

Pirkanmaan pelastuslaitoksella on viime vuosina satsattu esimiestyön laadun parantamiseen ja esimiehiä on koulutettu paljon. Niin ikään henkilöstön kouluttamista kehitetään kokoajan ja otetaan käyttöön uusia sähköisiä tapoja oppia asioita. Yleisen kehityksen mukana perehdytysmateriaaleja on tehty niin palopuolelle kuin ensihoitoon. Toimistotyöntekijöitä on vähän ja heidän kohdalla on yleensä käytetty kaupungin yhteistä perehdytysuunnitelmaa. Paljon on jo olemassa. Vain omalta pieneltä sairaankuljetuslaskutuksen toimistoltamme puuttuu sopivat apuvälineet ja koulutus uuden työntekijän työhön opastukseen.

Tarvetta on vain työhön opastamisen ohjeistamiselle sairaankuljetuslaskutuksen osalta. Kyse on oman ja läheisten työtoverien ammattitaidon kehittämistä. Opinnäytetyön keskiössä on tehtäväkohtainen työhön opastus. Perehdyttämiseen kuuluu paljon muutakin, mutta tässä työssä on otettu huomioon vain se, mitä sairaankuljetuslaskutuksessa tarvitsee tietää ja osata selviytyäkseen opastajana työhön opastuksesta ja uutena työntekijänä

¹³ Tampereen kaupunki 2011

omasta työstään. Ympäröiviä asioita käsitellään siltä osin kuin ne ovat tarpeen kokonaiskuvan luomiseksi ja ohjaajan roolin selkiyttämiseksi.

Lähdeaineistona olen käyttänyt lainsäädäntöä selvittääkseni mihin perehdyttäminen perustuu ja miksi sitä yleensä ottaen tehdään. Kirjallisuuden avulla luon yleiskuvan siitä, mitä onnistunut perehdyttäminen on sekä miten se on hyvä suunnitella ja toteuttaa. Lähdeaineistona kirjallisuuden osalta olen uskaltanut ottamaan mukaan hieman vanhempaan kirjallisuutta. Perehdyttäminen aihealueena ei mielestäni ole niin herkkä muutoksille kuin jotkin muut aihealueet. Samoja asioita on korostettu niin vanhemmissa kuin uudemmissakin kirjoissa.

Muina lähdeaineistoina opinnäytetyössä ovat olleet omat kokemukseni, muistiinpanoni niistä sekä työtovereideni, esimieheni ja opastamiini henkilöiden kanssa käymäni keskustelut. Tutustuin myös perusteellisesti niin Tampereen kaupungin perehdyttämismateriaaliin kuin Pirkanmaan pelastuslaitoksen käyttämiin perehdytysmateriaaleihin. Sairaankuljetuslaskutuksen työhön opastussuunnitelman on noudatettava Tampereen kaupungin antamia ohjeita.

2.3 Lähtökohdat opinnäytetyölle

Sairaankuljetuslaskutuksessa oli useamman vuoden ajan työntekijöissä suurta vaihtuvuutta. Iso osa ongelmaa olivat tulossa olevat muutokset, joiden vuoksi ei uskallettu tehdä pysyviä päätöksiä. Terveystieteiden laitoksen tultua voimaan 2011 toukokuussa tilanne pikkuhiljaa rauhoittui ja työntekijöiden määrä vakiintui. Muutokset varmistuivat ja vihdoin toteutuivat vuoden 2013 alussa. Edelleen ollaan hieman epävarmoja kuljetusmäärien ja siten työmäärän kehityssuunnasta.

Aikaisemmin jokainen opastaja on itsenäisesti päättänyt mitä opettaa, millä tavoin ja missä vaiheessa. Opastaja on ollut oman onnensa varassa. Mitään materiaalia ei ole ollut valmiina. Kaikki materiaali on täytynyt suunnitella ja valmistaa joka kerta itse, jos sellaisia on halunnut käyttää. Työhön opastus ei ole ollut johdonmukaista ja suunnitelmallista, jolloin asioita on unohtunut ja virheitä jouduttu myöhemmin korjaamaan. Jos opastaja on sairastunut, on toisen henkilön ollut vaikea ottaa ohjat käsiinsä, kun ei ole tiedossa missä vaiheessa opetus on menossa. Suunnitelman puuttumisen vuoksi asioita

on myös opetettu vähän miten sattuu opastajan aikatauluun sopimaan ja mieleen muistamaan, jolloin ohjauksen kokonaispituus on venynyt venymistään.

Ongelmana on lisäksi ollut, ettemme työhön opastajina tiedä tarkasti muiden saati omaa vastuualuetta, mikä on aiheuttanut päällekkäisyyttä. Olemme kertoneet opastettavalle samoja asioita, mitkä ovat jo esimiehen toimesta tai muussa yhteydessä kerrottu. Olemme myös joutuneet kyselemään perehdyttävältä onko jokin asia jo hoidettu, mikä on selvästi aiheuttanut perehdyttävässä hämmennystä. Työhön opastus ja sitä kautta perehdyttäminen laajemmin on opastettavalle näyttäytynyt epävarmana ja huonosti suunniteltuna.

Työhön opastajille ei ole annettu ohjeita tai ohjausta. Emme ole esimerkiksi tienneet kaupungin ohjeistuksesta, emmekä siten ole myöskään voineet siihen tai perehdyttämisuunnitelmaan tutustua. Puutteet osaamisessa ovat vaikuttaneet siihen, ettei opastamista ole pidetty niin kiinnostavana ja haluttuna tehtävänä kuin se voisi olla. Osaamme sairaankuljetuslaskutuksen sitä tekevinä parhaiten ja olemme opastettavan kanssa eniten tekemisissä. Tiimimme työ on hyvin itsenäistä, eikä esimies täysin tunne työnkuvaamme, joten olemme ainoita jotka itse työn voivat uudelle työntekijälle opettaa.

2.4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä Pirkanmaan pelastuslaitokselle sairaankuljetuslaskutukseen perehdyttämismateriaalia työhön opastuksen avuksi ja perehtyjän omatoimisen työhön oppimisen mahdollistamiseksi. Perehdyttämismateriaalin toivotaan antavan työhön opastajalle kokonaiskuvan koko perehdyttämisprosessista ja aikaisempaa selkeämmän kuvan omasta roolista siinä. Lisäksi materiaalin on tarkoitus antaa esimerkkimalli suunnitelmallisesta työhön opastuksesta. Niin ikään materiaalin avulla pyritään tarkentamaan kaupungin yleistä perehdytysuunnitelmaa sairaankuljetuslaskutuksen osalta ja työhön opastuksen näkökulmasta.

Opinnäytetyön tarkoituksena on käytännön toiminnan ohjeistaminen. Perehdytysmateriaali helpottaa, nopeuttaa ja tehostaa työhön opastusta. Lisäksi materiaalia voidaan käyttää muistin virkistämiseen, tarkistuslistana hoidettavista asioista. Yhtenä tavoitteena on perehdytysprosessin haavoittuvuuden vähentäminen. Toive on, että toimiessa aina sa-

malla tavoin, työhön opastajan sairastuessa työtoveri voi helpommin ottaa ohjat käsiinsä.

Nimetyistä opastajista huolimatta myös muut ovat mukana opastamassa ja vastaamassa opastettavan kysymyksiin, jolloin on tärkeää, että kaikki opastustoimet tukevat toisiaan ja ovat johdonmukaisia. Suunnitelman avulla perehdyttämistä pyritään yhtenäistämään ja selkeyttämään siten, että koko työporukka on selvillä perehdyttämisen etenemisestä ja vaiheista.

Lisäksi tavoitteena on vähentää päällekkäistä työtä ja siten säästää aikaa sekä lisätä opastajan työn houkuttelevuutta. Ohjeet ja työhön opastussuunnitelma auttavat opastajaa tietämään tarkasti, mitä hänen pitää opastajana tehdä ja sitä kautta tekevät opastajana toimimisen miellyttävämmäksi tehtäväksi. Suunnitelmallisuuden odotetaan myös vähentävän päällekkäisen työn määrää eri toimijoiden välillä.

2.5 Aiheen merkitys kohderyhmälle

Aulikki Penttinen ja Jukka Mäntynen¹⁴ työturvallisuuskeskukselle tekemässään perehdyttämistä koskevassa oppaassaan korostavat onnistuneen perehdyttämisen ja työhön opastuksen olevan suunnitelmallista ja dokumentoitua toimintaa, johon on huolellisesti valmistauduttu. Perehdyttämisen ja työhön opastuksen järjestäminen edellyttää työyhteisön kouluttamista ja valmentautumista, jotta kaikki tietävät oman osuutensa perehdyttämiprosessista. Perehdyttäjien ja opastajien kouluttaminen sekä perehdyttämisessä tarvittava aineisto ovat osa perehdyttämissuunnitelmaa.

Työhön opastus ja siten perehdyttäminen eivät ole kuvatulla tavalla toteutuneet sairaankuljetuslaskutuksessa ja ilmeinen tarve suunnitelmallisuudelle ja dokumentoinnille on olemassa. Sairaankuljetuslaskutuksen työntekijöiden kannalta selvä puute perehdytysprosessissa saadaan opinnäytetyön ja perehdytysmateriaalien avulla korjattua ja sitä kautta hyvinvointia lisättyä työssä. Ohjeistuksen avulla paikataan puuttuvaa osaamista sekä saadaan Penttisen ja Mäntynsen korostamaa valmentautumista opastajana toimimiseen. Perehdytysmateriaalien avulla sairaankuljetuslaskutukseen saadaan valmis malli miten toimia, suunnitella ja toteuttaa perehdyttämistä jatkossa.

¹⁴ Penttinen & Mäntynen 2009, 2-3

3 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖHÖN OPASTUS

3.1 Perehdyttämistä ohjaavat lait ja asetukset

Lainmukaisesti ja luotettavasti toimiessa vaikutetaan myönteisesti yrityksen menestymiseen, kilpailukykyyn ja työhyvinvointiin. Työnteko ja siihen oppiminen ovat Suomessa lainsäätäjän erityisessä suojelussa. Perehdytystä koskevia suoria säädöksiä ja viittauksia on laeissamme useita. Lainsäädännössä korostetaan etenkin työnantajan vastuuta työntekijän perehdyttämisessä ja opastamisessa. Pääasiassa perehdyttämisestä säädetään työturvallisuuslaissa, työsopimuslaissa ja laissa yhteistoiminnasta yrityksissä.¹⁵

3.1.1 Työturvallisuus

Päivi Kupiaksen ja Ritva Peltolan¹⁶ mukaan työturvallisuus on merkittävä osa perehdytystä. Työturvallisuuslailla (738/2002, 1 §) halutaan parantaa työympäristöä ja työolosuhteita, turvata työntekijöiden työkykyä sekä ehkäistä ja torjua työtapaturmia tai muita työstä aiheutuvia terveyshaittoja. Työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvollisuus (8 §). Työnantajan on tarpeellisin toimenpitein huolehdittava työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on ehkäistävä vaara- ja haittatekijöiden syntymistä, poistaa olemassa olevat haitat kokonaan tai vähintään korvata ne vähemmän haitallisilla työtavoilla.

Työturvallisuuslain 14. §:n mukaisesti työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä hänen työkokemuksensa ja osaamisensa huomioon ottaen perehdytetään riittävästi työhön, työpaikanolosuhteisiin, työmenetelmiin, työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn aloittamista, työtehtävien vaihtuessa sekä ennen uusien työvälineiden tai työmenetelmien käyttämistä. Opetusta ja ohjausta on myös tarvittaessa täydennettävä.

Nuoria työntekijöitä koskevassa laissa (998/1993, 10 §) työnantaja veloitetaan huolehtimaan siitä, että nuorelle, jolla ei ole työhön tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta, annetaan henkilökohtaista opetusta sekä ohjausta työhön ja työoloihin. Lain mukaan

¹⁵ Kupias & Peltola 2009, 27 ja 20

¹⁶ Kupias & Peltola 2009, 23

opastuksessa on huomioitava nuoren ikä ja muut ominaisuudet siten, että hän välttyy työssä aiheuttamasta vaaraa itselleen tai muille. Laissa työnantajaa myös edellytetään huolehtimaan siitä, ettei työ vahingoita nuoren ruumiillista tai henkistä kehitystä eikä vaadi suurempaa vastuuta tai työkuormaa kuin nuoren ikään ja voimiin nähden on kohtuullista.

Nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä annetun asetuksen (475/2006) mukaan nuori on perehdytettävä työpaikan olosuhteisiin, työn turvalliseen tekemiseen, koneiden ja laitteiden sekä kemiallisten tuotteiden toimintatapaan, turvallisiin menettelytapoihin, käytettyjen koneiden, laitteiden ja kemiallisten tuotteiden turvallisuusmääräyksiin. Työnantajan on ennen jokaista uutta työvaihetta varmistettava, että nuori on riittävän perehtynyt kyseiseen työhön ja siihen liittyviin vaaroihin sekä osaa noudattaa työturvallisuusohjeita.

Työpaikoilla on oltava turvallisuussuunnitelma, jossa vaaratekijät ja niiden vaikutukset ovat kartoitettu, ja jossa on selvitys toimenpiteistä onnettomuus-, vaara-, ja vahinkotilanteiden ehkäisemiseksi ja niiltä suojautumiseksi. Pelastustoimiasetus (857/1999, 10 §) määrää myös, että henkilöstö on koulutettava ja perehdytettävä suunnitelmaan ja sen mukaiseen toimintaan.

Työturvallisuuslain (738/2002, 9 §) mukaan työpaikoilla on oltava erityinen työsuojelun toimintaohjelma. Työsuojelun valvonnasta annetun asetuksen (954/1973, 17 ja 29 §) mukaan työpaikoilla on työsuojelun valvomiseksi oltava työsuojelupäällikkö ja työsuojelutoimikunta tai muu vastaava järjestäytynyt toiminto, joiden tehtävä on vastata työsuojelua koskevasta yhteistoiminnasta sekä edistää työn turvallisuutta ja terveellisyyttä koulutukseen, työnopastukseen ja perehdyttämiseen liittyen.

Myös työntekijällä on työturvallisuuslain mukaisia yleisluontoisia velvollisuuksia (18-20 §). Työntekijän on esimerkiksi poistettava tai ilmoitettava vioista ja puutteista työoloissa sekä käytettävä työn luonteen niin vaatiessa henkilökohtaisia suojaimia ja työvaatetusta. Työntekijän on noudatettava työnantajan ohjeita ja opastusta. Työntekijöiden ja työnantajan välisellä yhteistyöllä saavutetaan työturvallisuuslaissa määritetyt tavoitteet.

3.1.2 Työsopimus

Yleisvelvoitteena työnantajalle on työsopimuslaissa (55/2001, 2:1) määrätty huolehtia työntekijän suoriutumisesta työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä kehittäessä tai muutettaessa. Tämän lisäksi työnantajan pitää edistää työntekijän mahdollisuuksia kehittyä omien kykyjensä mukaisesti siten, että hänellä on edellytykset edetä työurallaan. Työsopimuslain mukaan perehdytys ei ole ainoastaan uusien työntekijöiden oikeus.

Kupias ja Peltola¹⁷ kirjoittavat teoksessaan, että työlainsäädäntöä usealla alalla täydentävät työehtosopimukset. Työehtosopimuksen, säännösten ja sopimusehtojen noudattaminen lisäävät luottamusta työnantajan ja työntekijöiden välillä. Työnantajan ja työntekijöiden välinen luottamus vuorostaan kasvattaa ja tukee työntekijöiden edellytyksiä kehittyä ja oppia työssä. Useissa työehtosopimuksissa mainitaan myös työntekijöiden perehdytys.

Kupias ja Peltola¹⁸ pohtivat teoksessaan perehdyttämistä myös työsopimuslain ja työntekijän irtisanomisen näkökulmasta. Työsopimuslain (55/2001, 7:1-2) mukaisesti irtisanomiselle on oltava asiallinen peruste ja painava syy, joka voisi lain mukaan olla esimerkiksi työntekijän puutteelliset taidot siten, ettei hän kykene hoitamaan työtehtäviään. Kupiaksen ja Peltolan mukaan tähän työsopimuslain pykälään ei voi vedota sellaisessa tilanteessa, jossa työnantaja on henkilöä palkatessa ollut tietoinen puuttuvista taidoista. Riittävää on, kun työnantajan olisi asia pitänyt ymmärtää kaikki seikat huomioiden. Työnantajan on ensisijaisesti korjattava puutteet perehdyttämällä tai kouluttamalla työntekijää. Myös työntekijän toimet perehtymisen edistämiseksi ja oppimishalu pitää huomioida irtisanomisen perusteita pohdittaessa.

Koeajan puitteissa työsuhde voidaan purkaa keveämmin syin. Koeaika kannattaa käyttää hyödyksi ja seurata työntekijän taitojen ja osaamisen kehittymistä verrattuna annettuun perehdytykseen. Jos oppimistulokset eivät ole halutunlaisia, on aika miettiä, onko työhön opastus ollut riittävää.¹⁹

¹⁷ Kupias & Peltola 2009, 20-21, 26

¹⁸ Kupias & Peltola 2009, 22

¹⁹ Kupias & Peltola 2009, 22

Myös työsopimuslaki (55/2001, 2:3) velvoittaa työnantajan huolehtimaan työturvallisuudesta työntekijän suojelemiseksi tapaturmilta ja terveydellisiltä vaaroilta. Näiltä osin laissa viitataan ja kehoitetaan noudattamaan työturvallisuuslakia.

3.1.3 Yhteistoiminta yrityksissä

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (334/2007) pyrkii edistämään työnantajan ja työntekijöiden välistä viestintää työpaikoilla sekä vahvistamaan vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä. Lain mukaan työnantajan on neuvoteltava henkilöstön kanssa, kun on tapahtumassa henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai muita järjestelyitä. Henkilöstölle on annettava riittävästi oikea-aikaista tietoa yrityksen tilasta ja suunnitelmista.

Yhteistoimintalaissa mainitaan myös työpaikkaan ja yritykseen liittyvät perehdyttämiskäytännöt. Yhteistoimintaneuvotteluissa on käsiteltävä työhön tulijalle työpaikkaan ja yritykseen perehtymiseksi annettavat tiedot (YTL 4:15). Työnantajan on yhdessä työntekijöiden kanssa käytävä läpi millaisia tarpeita on antaa työntekijöille opetusta, ohjausta ja perehdytystä. Myös käytännön opetusjärjestelyt käydään läpi työnantajan ja työntekijöiden kesken.²⁰

Avoin tiedottaminen sekä hyvä keskusteluyhteys vahvistavat työyhteisöä ja lisäävät luottamusta työnantajan ja työntekijöiden välillä. Hyvin hoidetun viestinnän myönteiset vaikutukset näkyvät koko työyhteisössä.²¹ Yhteistoimintalaissa viestinnällä tarkoitetaan niin yleistä vuorovaikutusta, tiedottamista kuin työntekijöiden vaikuttamismahdollisuuksia.

3.2 Perehdytyksen ja työhön opastuksen määrittelyä

Perehdytys on työturvallisuuslaissa määritelty työnantajan velvoite, mutta myös merkittävä osa työyhteisön yksittäisen työntekijän osaamisen tukemista. Riitta Viitalan²² mukaan perehdyttämisen pitäisi olla isompi osa henkilöstöjohtamista, koska se voi olla hyvä kilpailuetu yrityksille. Yrityksen osaaminen, se miten osaamista käytetään ja työn-

²⁰ Kupias & Peltola 2009, 26; Piili 2006, 124

²¹ Kupias & Peltola 2009, 25-26

²² Viitala 2007, 170

tekijöiden kyky oppia uutta nopeasti luovat pohjan yrityksen kilpailukyvyille. Perehdytys on yksi osaamisen kehittämisen muoto ja onnistunut perehdytys nopeuttaa oppimista.

Perehdyttäminen sisältää kaikki ne toimenpiteet, joiden avulla uusi tulokas oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä työhön liittyvät odotukset. Perehdytyksellä luodaan perusta työn tekemiselle. Perehdyttäminen on jatkuvasti henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan kehittyvä prosessi.²³ Perehdyttäminen on osa uusien henkilöiden rekrytointia ja henkilön osaamisen edistämistä, jonka tärkein tehtävä on opastaa uusi työntekijä kohti asioiden itsenäistä hoitamista.²⁴

Perehdyttäminen on uuden työntekijän sopeuttamista työhön, työyhteisöön ja työympäristöön. Perehdyttämällä uusi työntekijä saadaan yhdenvertaiseksi osaksi työyhteisöä ja mahdollisimman pian toimimaan omatoimisesti.²⁵ Perehdyttämisen voidaan ajatella olevan luonteeltaan yleisempää kuin siihen sisältyvä työhön opastus. Perehdytyksessä esitellään yleisiä toimintamalleja sekä tutustutaan yritykseen, työyhteisöön ja talon tapoihin. Työhön opastus on yksityiskohtaisempaa ja tapa opettaa uudelle tulokkaalle hänen uudet työtehtävänsä.²⁶

Työhön opastukseen kuuluvat kaikki sellaiset asiat, jotka koskettavat itse työn tekemistä, kuten esimerkiksi työkokonaisuuden sekä sen osien ja vaiheiden hahmottaminen ja työn edellyttämien taitojen sekä osaamisen omaksuminen.²⁷ Työhön opastus on oppimista varsinaiseen työhön ja työn fyysistä suorittamista. Työhön opastus on oma merkittävä osa-alueensa perehdyttämisen kokonaisuudessa.

Työhön opastus on tarpeen aina, kun työ on tekijälleen uusi, työtehtävät ovat vaihtuneet, työmenetelmät ovat muuttuneet, otetaan käyttöön uusia koneita tai laitteita, työ toistuu harvoin tai poikkeaa tavanomaisesta, työturvallisuusohjeita on laiminlyöty, työpaikalla

²³ Penttinen & Mäntynen 2009, 2-3; Kjelin & Kuusisto 2003, 14; Kangas & Hämäläinen 2007, 2

²⁴ Helsilä & Salojärvi 2009, 137

²⁵ Helsilä 2009, 48

²⁶ Piili 2006, 124; Kjelin & Kuusisto 2003, 14; Kangas & Hämäläinen 2007, 2

²⁷ Penttinen & Mäntynen 2009, 2

on sattunut työtapaturma, annetussa työhön opastuksessa havaitaan puutteita, havaitaan virheitä toiminnassa tai puutteita tuotteiden ja palveluiden laadussa.²⁸

Työhön opastus osana uusien työntekijöiden perehdyttämistä yleistyi ensin hoito-, sosi-
aali-, ja kasvatusaloilla, mistä se on pikkuhiljaa levinnyt myös muiden ammattien alu-
eelle. Varhain käytössä ollut työhön opastus oli pääasiassa kokeneen työntekijän nuo-
remmalle työtoverille antamaa opastusta ja koulutusta nykyisen suunnitelmallisen opas-
tajan ja opastettavan välisen pohdiskelevan vuoropuhelun sijaan.²⁹ Perehdytys ja työhön
opastus voidaan nähdä hyvänä ja tuottoisana sijoituksena, sillä ne lisäävät henkilöstön
osaamista, parantavat työn laatua, tukevat henkilöstön työssä jaksamista sekä vähentä-
vät työtapaturmien ja poissaolojen määrää.³⁰

Uuden työntekijän perehdyttämisessä osallisina ovat useimmiten kaikki ne työntekijät,
joiden kanssa hän jatkossa on tekemisissä. Pääasiallinen vastuu perehdyttämisestä on
aina työntekijän lähiesimiehellä. Esimies voi valita hoitaako perehdyttämisen yksin vai
käyttääkö apuna alaisiaan tai työporukkaa, johon uusi työntekijä sijoittuu.³¹ Tehtävään
valitun henkilön on tunnettava opastettavat työtehtävät sekä työpaikan toimintatavat
riittävässä määrin toimiakseen perehdyttäjänä.³²

Perehdyttäjän ja perehdytettävän lisäksi perehdytyksen varsinaiseen toteutukseen osal-
listuvat usein myös lähimmät työtoverit ja asiakkaat. Työsuojelu- ja työterveyshenkilös-
tö voivat tukea perehdyttämisprosessia oman erityisosaamisalueensa osalta.³³ Esimer-
kiksi työpisteen ergonomian parantamiseen saa apua työterveyshuollosta työfysiotera-
peuteilta.

Uudelle työntekijälle voidaan antaa kirjallista materiaalia suullisen perehdyttämisen
tueksi. Perehdyttämisessä on erittäin hyödyllistä käyttää apuvälineinä erilaisia perehdyt-
tämismateriaaleja, joihin perehdytettävä voi tutustua jo etukäteen omatoimisesti. Myö-
hemmin perehtyjä voi palata materiaalin pariin ja itsenäisesti kerrata opittavia asioita.

²⁸ Penttinen & Mäntynen 2009, 4

²⁹ Alhanen ym. 2011, 16

³⁰ Penttinen & Mäntynen 2009, 2

³¹ Kauhanen 2007, 145

³² Honkaniemi ym. 2007, 158

³³ Penttinen & Mäntynen 2009, 2

Perehdyttämismateriaalin päivittämisestä ja pitämisestä ajan tasalla olisi syytä sopia työpaikalla. Lisäksi kaikkiin materiaaleihin on syytä merkitä koska ne on valmistettu tai päivitetty, etteivät uudet ja vanhat aineistot sekoitu keskenään.³⁴

Kaikissa yrityksissä on henkilöstön vaihtuvuutta ja perehdyttäminen sekä työhön opastus ovat tarpeellisia jokaiselle riippumatta yrityksen koosta. Niin yhteiskunta kuin työ ja työyhteisöt muuttuvat. Yksi merkittävä muutos on ollut siirtyminen teollisesta yhteiskunnasta kohti tieto- ja palvelutyötä sekä niiden tuomia asiantuntijuutta vaativia tehtäviä.³⁵ Asiantuntijuus edellyttää perehtyneisyyttä.

3.3 Onnistunut perehdyttäminen

Kaikkien yritysten tehtävänä on tuottaa niitä tuotteita tai palveluita, joiden tuottamista varten yritys on perustettu. Kun ammattitaitoinen henkilöstö viihtyy työpaikallaan, hyötyvät siitä niin asiakkaat, yritys kuin työntekijät. Onnistuneen perehdyttämisen myötä työntekijän on helppo sopeutua työyhteisöön ja oppia uusia asioita, mikä lisää työn sujuvuutta ja parantaa palvelun laatua. Kun työympäristö ja -tehtävät ovat tuttuja työntekijälle, myös työtapaturmat ja työn henkinen rasittavuus vähenevät.³⁶ Onnistuneen perehdyttämisen myötä yrityksen toimintatavat lujittuvat sekä riskit virheiden tekemiselle ja väärin työtapojen omaksumiselle vähenevät.³⁷ Perehdytys nopeuttaa tulokkaan oppimista, tehostaa työntekoa ja lisää lopulta yrityksen kannattavuutta.³⁸

Uuden työn aloittaminen on jännittävää ja voi synnyttää monenlaisia tuntemuksia. Työnantajan odotukset uutta työntekijää kohtaan voivat luoda tulokkaalle paineita selviytymisestä. Onnistuessaan perehdytys lieventää työntekijän alussa kokemaa stressiä ja tukee alun epävarmuudessa. Samalla myös virheet työssä vähenevät. Perehdytyksen aikana saadut myönteiset kokemukset vahvistavat uuden työntekijän tunnepohjaista sitoutumista yritykseen, mikä on varsinkin alussa tärkeää.³⁹

³⁴ Helsilä 2009, 48; Kangas & Hämäläinen 2007, 6

³⁵ Alhanen ym. 2011, 14

³⁶ Penttinen & Mäntynen 2009, 3; Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21; Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5

³⁷ Honkaniemi ym. 2007, 154-155

³⁸ Viitala 2007, 170; Kjelin & Kuusisto 2003, 46

³⁹ Kjelin & Kuusisto 2003, 113-117

Joutuessaan muuttuneeseen tilanteeseen ihminen joutuu aina sopeutumaan. Myös hyväksi koetut muutokset voivat aiheuttaa huomattavaa henkistä kuormitusta. Opastus ja opetus nopeuttavat ja helpottavat sopeutumista uuteen tilanteeseen.⁴⁰

Uudelle työntekijälle ei välttämättä löydy perehdytykseen tarvittavaa aikaa, jos työhön opastajan omat työt sitovat opastajaa liikaa. Uusi tulokas voidaan kokea myös uhkana omalle työlle, eikä opettamiselle löydy halukkuutta.⁴¹ Joskus kiire, poissaolot ja työpai-
neet voivat ajaa työpaikan ja perehdyttäjän tekemään vain pikaisen perehdytyksen tai laistamaan siitä kokonaan. Uusi työntekijä joutuu selviytymään työstään puutteellisella perehdytyksellä tai täysin ilman opastusta, jolloin oppiminen on epämieluisaa ja työnantajalle kallista virheiden suuren määrän vuoksi.⁴²

Pahinta työnantajalle ovat epäonnistuneen perehdytyksen vuoksi tehdyt virheet työssä. Virheet voivat johtaa jopa asiakkaan menetykseen. Asiakkaan menetyksestä aiheutuu yritykselle suorien välittömien kustannusten lisäksi tahroja yrityskuvaan, sillä saadusta huonosta palvelusta usein kerrotaan eteenpäin. Yrityskuvan tahrantuminen voi puolestaan vaikeuttaa uusien asiakkaiden saamista. Onnistuneen perehdytyksen kustannukset ovat merkittävästi vähäisemmät kuin epäonnistuneen tai puutteellisen perehdytyksen välillisesti aiheuttamat kustannukset.⁴³

Perehdyttämisen onnistumiseen tarvitaan pätevä perehdyttäjä. Hyvältä perehdyttäjältä vaaditaan ammattiosaamisen ja opettamistaitojen lisäksi sekä halua opettaa että myönteistä asennetta opastamiseen. Hyvällä perehdyttäjällä on taitoa ja osaamista saada erilaiset oppijat oppimaan. Työpaikalla on hyvä olla selkeät ohjeet perehdyttämisestä perehdyttäjälle. Kaikille, jotka osallistuvat perehdytykseen, pitäisi järjestää riittävä opastus perehdyttäjänä toimimisesta työnantajan puolesta.⁴⁴

Hyvin hoidettu ja onnistunut perehdyttäminen sisältää työn taito- ja osaamisvaatimusten sekä tuotteen tai palvelun laatuvaatimusten lisäksi aina myös työturvallisuuden ja työhyvinvointiin liittyvät asiat. Erittäin tärkeää on myös omatoimisuuden kannustaminen.

⁴⁰ Penttinen & Mäntynen 2009, 3

⁴¹ Kjelín & Kuusisto 2003, 14

⁴² Kupias & Peltola 2009, 21

⁴³ Kjelín & Kuusisto 2003, 20-22

⁴⁴ Kangas & Hämäläinen 2007, 6; Kupias & Peltola 2009, 167

Työelämän jatkuvat muutokset vaativat työntekijöiltä enenevässä määrin kykyä ja halua itsenäiseen vastuunottoon sekä aktiivisuuteen. Yhteistyön onnistuminen työyhteisön muiden jäsenten kanssa on tärkeää.⁴⁵

Epäonnistuneeseen perehdytykseen voi olla syynä se, että tulokkaan valmiudet ja osaamistaso on arvioitu väärin. Osaamista on hyvä kartoittaa ja perehdytystä suunnitella yhdessä perehdytettävän kanssa. Useimmat väärinkäsitykset johtuvat viestinnästä tai vastuun määrittelyn puuttumisesta. On tärkeää viestiä riittävästi ja täsmällisesti, jotta perehdytys onnistuu.⁴⁶

Parhaimmillaan perehdytys on vuorovaikutuksellista toimintaa ja oppimista. Hyvin toimitessaan vuorovaikutus mahdollistaa molemmin puolisen kyselemisen, keskustelemisen, kuuntelemisen ja kannustamisen.⁴⁷ Työhönsä sitoutunut ja työnsä osaava henkilöstö työskentelee tavoitteellisesti, sillä he haluavat kehittyä ja kantavat vastuuta omasta oppimisestaan. He esittävät kysymyksiä, kertaavat sekä ottavat asioista selvää, jos eivät jotakin asiaa tiedä tai ovat epävarmoja jostakin asiasta.⁴⁸

Myös Elisa Juholin⁴⁹ listaa Viestinnän vallankumous teoksessaan samoja onnistuneen perehdyttämisen ominaisuuksia. Hänen mukaansa hyvä perehdyttäminen on pidempiaikainen, yhtäjaksoinen, suunnitelmallinen ja johdonmukainen kokonaisuus, joka on tulokkaan tiedossa perehdytyksen alusta loppuun. Hyvän perehdytyksen tunnusmerkkejä on niin ikään vuorovaikutteisuus ja yksilöllisyys. Tulokkaalla on aina tarvittaessa mahdollisuus kysyä ja palata asiaan sekä käydä keskusteluita hyödylliseksi kokemiensa henkilöiden kanssa. Hänen taitonsa on huomioitu perehdytystä suunnitellessa. Edellä mainittujen lisäksi Juholin pitää tärkeänä johdon näkyvyyttä. Esimiesten on omalla läsnäolollaan osoitettava arvostavansa uutta tulokasta.

⁴⁵ Penttinen & Mäntynen 2009, 3

⁴⁶ Kjelin & Kuusisto 2003, 241

⁴⁷ Kangas & Hämäläinen 2007, 17

⁴⁸ Penttinen & Mäntynen 2009, 3

⁴⁹ Juholin 2008, 236-237

3.4 Oppimistavat ja -tyylit

Ennen opastuksen ja oppimisen aloittamista on hyvä alkuvalmisteluun, opastuspaikan ja muiden olosuhteiden järjestämisellä varmistaa opetustilanteen häiriöttömyys.⁵⁰ Kupiaksen ja Peltolan⁵¹ mukaan oppimista on kolmenlaista. Toistava oppiminen sopii erityisesti ulkoa muistettavien asioiden opetteluun. Toistavaa oppimista voidaan käyttää opetellessa erilaisia ohjelmistoja ja järjestelmiä. Ymmärtävässä oppimisessä asioita ei opetella ulkoa, vaan asiat pyritään sisäistämään ja ymmärtämään siten, että opittua pystytään soveltamaan. Ymmärtävä oppiminen soveltuu parhaiten asiakaskontakteihin ja asiakaspalvelun oppimiseen. Luovassa oppimisessä toivotaan, että yhdessä opettavan kanssa luodaan ja kehitetään uusi tapa toimia.

Juholin⁵² kertoo kirjassaan mentoroinnista olevan apua perehdytyksessä ja kouluttamisessa. Mentoroinnin osapuolina ovat mentori ja aktori. Mentori avustaa aktoria vahvuuksiensa, heikkouksiensa ja kehityssuuntansa löytämisessä sekä niiden hyödyntämisessä. Mentoroinnin on tarkoitus olla kahdenvälinen avoin vuorovaikutussuhde, ei yhdensuuntainen tiedonsiirtotoiminto. Myös aktori voi paljastaa mentorille uudempiä tuoreempia tapoja tehdä asioita ja antaa samalla mentorille mahdollisuuden kehittyä sekä oppia uutta. Mentorointi on pitkäkestoista työn sekä ammattiosaamisen kehittämistä ja edellyttää toimiakseen molempien osapuolten avoimuutta ja halua kehittyä.

Perehdyttäjät edistää ja tukee perehdytettävän oppimista. Saadakseen perehdytettävän oppimisesta aktiivista ja ymmärtäväistä on perehdyttäjän huomioitava omassa toiminnassaan oppimisympäristö. Kuvassa 3 on oppimiskukan muodossa esitetty oppimisympäristön eri osa-alueet. Ymmärtävää aktiivista oppimista voidaan edistää kuvan mukaisesti huomioimalla opastettavan aikaisemmat kokemukset ja osaaminen sekä yksilölliset oppimistavoitteet ja oppimistarpeet, tukemalla opastettavan oppimismotivaatiota ja kokonaiskuvan hahmottamista sekä tiedon jäsentämistä, parantamalla oppimisilmapiiriä ja lisäämällä vuorovaikutus- ja palautemahdollisuuksia.⁵³

⁵⁰ Penttinen & Mäntynen 2009, 6

⁵¹ Kupias & Peltola 2009, 114-115

⁵² Juholin 2008, 240

⁵³ Kupias & Peltola 2009, 126



KUVA 3. Oppimiskukka⁵⁴

Perehtyjä voi jäsenellä ja hahmottaa omaa itselle mieluisinta tapaa oppia erilaisten oppimistyylien avulla. Oppimistyylien tunteminen auttaa perehtyjää oppimaan paremmin, sillä perehtyjä voi säännellä oppimisympäristöään omien oppimistarpeidensa mukaisesti.⁵⁵

Eija Kjelin ja Pia-Christina Kuusiston⁵⁶ kirjan perusteella oppiminen voidaan jakaa kahteen erilaiseen tapaan oppia: kognitiiviseen ja konstruktiiiviseen oppimiseen. Kognitiivinen oppiminen korostaa kognitiivisten toimintojen, kuten muistin ja ajattelun merkitystä oppimisessa. Kognitiivinen oppija oppii näkemällä. Hänelle on tärkeää miten asioita havainnoidaan ja oivalletaan, miten asia ymmärretään ja miten kieli vaikuttaa asiaan. Konstruktiiivisessä oppimisessä korostuu omakohtainen kokemus ja todellisuus. Konstruktiiivisessä oppimisessä oppijan oma aktiivisuus ja vuorovaikutus painottuvat. Konstruktiiivinen oppija oppii omien kokemustensa ja tuntemustensa kautta.

⁵⁴ Kupias & Peltola 2009, 126

⁵⁵ Kupias & Peltola 2009, 121

⁵⁶ Kjelin & Kuusisto 2003, 43

Oppimistyyli muodostuu vähitellen oppimiskokemusten karttuessa. Kupiaksen ja Peltolan⁵⁷ teoksen mukaan on olemassa neljä erilaista oppimistyyliä: osallistuva kokeilija, konkreettinen kokeilija, pohdiskeleva havainnoitsija sekä abstrakti käsitteellistäjä. Ensimmäisen oppimistyylin edustaja, osallistuva kokeilija innostuu helposti uusista asioista ja haluaa kokeilla niiden toimivuutta käytännössä. Hän tekee myös mielellään suunnitelmia ja aloitteita sekä on aina valmis tutkimaan parempien toimintatapojen mahdollisuutta. Asioiden käsittelyn hitaus tai etenemättömyys tekee osallistuvan kokeilijan kärsimättömäksi. Luonteeltaan hän on käytännöllinen ja maanläheinen.

Toisen oppimistyylin edustaja, konkreettinen kokija on aktiivinen, avoin ja helppo innostumaan. Hän oppii parhaiten olemalla rohkeasti mukana uusissa tilanteissa, eikä hän pelkää haasteita vaan käy käsiksi vaikeisiin tilanteisiin ja pitää ongelmien ratkaisusta. Tosin ratkaisut voivat hänen käsissään jäädä pintapuolisiksi, sillä häneltä puuttuu malttavaisuutta ongelman ratkaisussa tarvittavaan pohdiskeluun. Konkreettinen kokija on seurallinen ja kaipaa seuraa myös oppiessaan.⁵⁸

Toisten ajatuksia kuunteleva ja toisten kanssa mielellään keskustelevala pohdiskeleva havainnollistaja edustaa kolmatta oppimistyyliä. Hän kerää käsittelyssä olevasta asiasta runsaasti tietoa ja haluaa perehtyä asioihin juurta jaksan ennen kuin tekee päätelmiä asiasta. Pohdiskeleva havainnollistaja myös huomioi laaja-alaisesti kaikki erilaiset näkökulmat. Mieluisinta hänelle on jättäytyä taka-alalle sekä tarkkailla ja seurata miten muut tilanteissa toimivat. Kokeilemalla oppimisessa pohdiskeleva havainnollistaja ei ole yhtä taitava kuin joidenkin muiden oppimistyylien edustajat.⁵⁹

Neljännän oppimistyylin edustaja, abstrakti käsitteellistäjä tarkastelee asioita ja ilmiöitä perusteellisesti kohta kohdalta sekä pyrkii kokoamaan hajallaan olevista tiedoista ja yksityiskohdista kokonaisuuksia. Hän on luonteeltaan useimmiten itsenäisempi kuin muiden oppimistyylien edustajat. Abstrakti käsitteellistäjä pohtii asioita tarkasti ja tarvitsee paljon aikaa kokemukselliseen oppimiseen.⁶⁰

⁵⁷ Kupias & Peltola 2009, 123-124

⁵⁸ Kupias & Peltola 2009, 123-124

⁵⁹ Kupias & Peltola 2009, 123-124

⁶⁰ Kupias & Peltola 2009, 123-124

3.5 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus

Perehdyttäjän on oltava tietoinen omasta oppimiskäsityksestään, sillä se vaikuttaa perehdyttämisen suunnitteluun ja toteutukseen. Perehdyttäjän oppimiskäsityksen on oltava sopusoinnussa sekä opastettavien odotusten että organisaation oppimiskulttuurin ja odotusten kanssa.⁶¹ Useimmiten perehdytykseen sisältyy uuden työn ja teorian opettelua vuorotellen sopivassa suhteessa niin, että uusi työntekijä omaksuu oman työnkuvansa parhaalla mahdollisella tavalla. Haasteena on luoda perehdytyksestä yksilöllinen ja henkilökohtainen kokemus aiemmin suosiossa olleen kaavamaisuuden sijaan.⁶²

Työhön opastukseen pätee sama kuin moneen muuhun asiaan eli suunnitteleminen säästää toteuttamiseen kuluvaan aikaa. Ensivaikutelma on perehdytyksessä tärkeää, sillä se luo perustan työn tekemiselle ja yhteistyölle. Myönteinen kuva kannustaa ja rohkaisee työn aloituksessa. Tulokkaan työmotivaatio vahvistuu, kun hänet otetaan ystävällisesti vastaan ja osoitetaan, että hänen tuloonsa on varauduttu ja annetaan heti opastusta työhön. Jos uusi työntekijä kokee olevansa vain häiriöksi muille työntekijöille tai hänen pitäisi liian pian selviytyä työstä omatoimisesti, voi hänen työmotivaationsa laskea.⁶³

Perehdyttämisen suunnittelu ja valmistelut uuden työntekijän saapumista varten on hyvä aloittaa ajoissa ennen työsuhteen alkamista. Toimiva työpiste ja tarvittavat työvälineet ovat tärkeimmät asiat, jotka on syytä olla heti tulokkaan tullessa valmiina.⁶⁴ Perehdytys-suunnitelmaa voidaan käyttää perehdyttämisen suunnittelun ja toteutuksen apuvälineenä. Perehdytys-suunnitelma sisältää perehdytettävät aiheet ja asiat, perehdytysjakson aikataulut, työhön liittyvät apuvälineet, oheisaineistot ja nimetyt perehdytyksen vastuuhenkilöt. Muita suunniteltavia asioita on seurannan järjestäminen ja mahdollisen varasuunnitelman miettiminen yllättävien poikkeuksellisten tilanteiden varalta. Varasuunnitelma voi olla sijaisesta sopiminen varsinaisen opastajan sairastumisen varalta.⁶⁵

⁶¹ Kupias & Peltola 2009, 126

⁶² Juholin 208, 234-235

⁶³ Kangas 2007, 4-5

⁶⁴ Hyppänen 2007, 194

⁶⁵ Kangas & Hämäläinen 2007, 6-7

Hyvissä ajoin ennen uuden työntekijän saapumista on hyvä sopia kuka työyhteisöstä ottaa tulokkaan vastaan. Useimmiten tehtävän hoitaa uuden työntekijän lähiesimies. Jos lähiesimies ei pysty tehtävää hoitamaan, on etukäteen sovittava kuka ottaa uuden työntekijän vastaan hänen puolestaan.⁶⁶ On suotavaa, että organisaatio kokonaisuudessaan osallistuu uuden tulokkaan perehdyttämiseen. Perehdyttäjän on tärkeää olla kiinnostunut tehtävästään ja hänellä on hyvä olla käsitys aikuisena oppimisesta.⁶⁷

Perehdytys suunnitellaan erilaisten opastettavien ja tarpeiden mukaan. Perehdytys on sovitettava tilanteeseen ja monenlaisiin opastettaviin sopivaksi. Perehdytyksen tehokkuuden tavoittelu ei saa sulkea monipuolisuutta täysin pois. Perehdyttämisen apuna voidaan käyttää aina samaa mallirunkoa, mutta joka kerta tilanteen ja opastettavan tarpeiden vaatimalla tavalla soveltaen.⁶⁸

Perehdyttävän ikä ja työkokemus tulee huomioida perehdytystä suunniteltaessa ja toteuttaessa. Työelämän perusasiat voivat olla vieraita nuorille, jotka ovat vasta astumassa työelämään. Jos uudella tulokkaalla on aikaisempaa työkokemusta tai ammatillista osaamista vain vähän, perehdyttämisen merkitys korostuu.⁶⁹

Aulikki Penttinen ja Jukka Mäntynen kertovat Työturvallisuuskeskukselle tekemässään työhön perehdyttämistä ja opastusta koskevassa oppaassaan viiden askeleen menetelmän (kuva 4) olevan yksi tunnetuimmista menetelmistä, joita on kehitetty työhön opastuksen suunnittelun ja toteutuksen apuvälineeksi. Myös Pirkko Kangas ja Juha Hämäläinen⁷⁰ esittelevät viiden askeleen menetelmää teoksessaan. Suosio on helppo ymmärtää, koska jokainen pystyy hahmottamaan eri vaiheet selkeänä kuvana mielessään, muistamaan ja seuraamaan niitä.

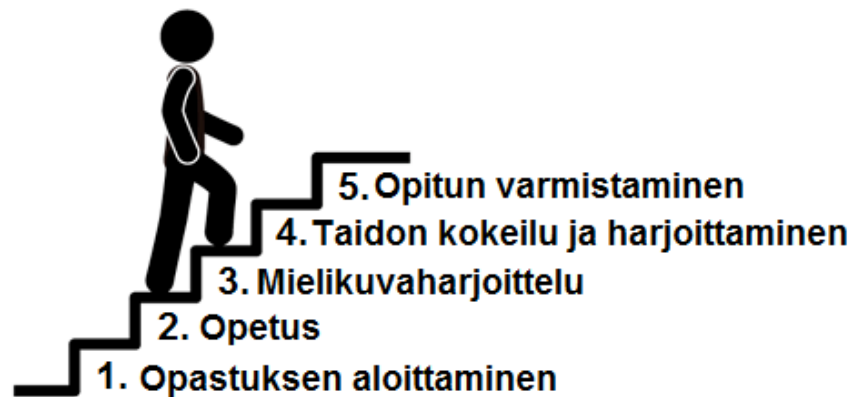
⁶⁶ Piili 2006, 125

⁶⁷ Kjelín & Kuusisto 2003, 195-196

⁶⁸ Kangas & Hämäläinen 2007, 2-3

⁶⁹ Kjelín & Kuusisto 2003, 163

⁷⁰ Kangas & Hämäläinen 2007, 14-16



KUVA 4. Viiden askeleen menetelmä⁷¹

Ensimmäisessä vaiheessa opastusta aloitettaessa arvioidaan perehdytettävän tietojen ja osaamisen taso, kuvaillaan tehtävä tai tehtäväkokonaisuus, asetetaan tavoitteet oppimiselle sekä kannustetaan perehtyjää oppimaan. Luottamuksellinen vuorovaikutustilanne mahdollistaa sen, että uuden työntekijän on helppo tarvittaessa esittää kysymyksiä.⁷²

Opetus vaiheessa opastettavaa pyydetään kuvaillun perusteella ensin jäsentämään tehtävä omin sanoin, minkä jälkeen hänelle näytetään miten työ tehdään selostaen ja perustellen miksi mitään tehdään. Perustelut useasti helpottavat oppimista. Tämän jälkeen opastetavalle annetaan selkeät toimintasäännöt. Vaiheen tarkoituksena on antaa tulokkaalle kokonaiskuva tehtävästä sekä siihen liittyvistä säännöistä ja ohjeista.⁷³

Mielikuvaharjoittelussa ajatukset keskitetään työsuoritukseen. Perehtyjää pyydetään selostamaan juuri näytetty työ vaihe vaiheelta omin sanoin. Opastettava ikään kuin harjoittelee työtä jo mielessään ja tämän mielikuvaharjoittelun avulla sisäinen malli työstä vahvistuu. Kun on seurattu opastettavan pukevan ajatuksensa sanoiksi, annetaan perehtyjälle pelkistetyt säännöt asiasta. Perehtyjää pyydetään vielä toistamaan säännöt hiljaa mielessään. Seuraavaksi on aika päästää opastettava kokeilemaan taitojaan ja harjoittelemaan asiaa käytännössä. Taidot työn tekemiseksi opitaan tekemisen kautta harjaannuttamalla. Kokeilukertojen välissä annetaan palautetta ja arvioidaan opastettavan taitotaso. Lopuksi varmistetaan vielä opitut asiat. Perehtyjän annetaan työskennellä yksin ja

⁷¹ Penttinen & Mäntynen 2009, 6, muokattu

⁷² Penttinen & Mäntynen 2009, 6; Kangas & Hämäläinen 2007, 14-16

⁷³ Penttinen & Mäntynen 2009, 6; Kangas & Hämäläinen 2007, 14-16

häntä rohkaistaan kysymään, jos tarvetta ilmenee. Tässä vaiheessa opastettava voi esimerkiksi opastaa työtehtävän jollekin toiselle ja siten voidaan varmistaa onko oppi mennyt perille. Palautteen antamisen jälkeen opastus voidaan päättää.⁷⁴

Kaikkia aisteja käyttämällä ja tekemällä alusta lähtien paljon itse asiat jäävät paremmin opastettavan mieleen ja hänen oppimisensa helpottuu. Myös perehtyjän kyky arvioida työnsä tuloksia kehittyy. Tieto kertautuu joka kerta, kun opastettava joutuu miettimään sekä jäsentämään työkokonaisuutta omin sanoin, ja vielä uudelleen asioita tehdessä.

Perehdytyksen ohessa käytyjen keskusteluiden lisäksi on tärkeää käydä myös kehitys- ja arviointi keskusteluita, joihin molemmat osapuolet ovat voineet etukäteen valmistautua. Valmistautua voi perehdyttämisen tarkistuslistan avulla.⁷⁵

Perehdytysjaksojen pituudet voivat vaihdella yritysten kesken suuresti. Perehdytysjakson pituuteen vaikuttavat niin yrityksen toimiala ja koko kuin perehdytettävät työtehtävät. Joissakin yrityksissä perehdytys viedään läpi muutamassa kuukaudessa. Toisissa perehdytys voi kestää useita kuukausia tai jopa yli vuoden ajan.⁷⁶ Martti Helsilän ja Sari Salojärven⁷⁷ mukaan joihinkin tehtäviin riittää muutaman viikon perehdytysjakso, mutta vaativiin asiantuntijatehtäviin perehtymiseen voi kulua jopa puoli vuotta. Pitkien perehdytysten kohdalla on heidän mukaansa varmistuttava uuden tulokkaan sitoutumisesta jäädä yritykseen.

Eniten aikaa ja vaivaa kannattaa käyttää vakituisten tai pitkään työyhteisöstä poissaolleiden perehdytykseen. Lyhytaikaisten sijaisten osalta perehdytyksessä voidaan keskittyä itse työn tekemiseen olennaisesti tarvittavien asioiden opettamiseen. Ihanteellista olisi käyttää aina samoja sijaisia, koska heitä ei tarvitse perehdyttää alusta alkaen uudelleen.⁷⁸

⁷⁴ Penttinen & Mäntynen 2009, 6; Kangas & Hämäläinen 2007, 14-16

⁷⁵ Kangas & Hämäläinen 2007, 17-18

⁷⁶ Juholin 2008, 234-235

⁷⁷ Helsilä & Salojärvi 2009, 137-138

⁷⁸ Kangas & Hämäläinen 2007, 2-3

4 MENETELMÄKUVAUS

4.1 Siitä se idea sitten lähti

Idea perehdyttämismateriaalin tekemiselle on ollut olemassa jo omasta perehdytysjakstani lähtien. Silloinen esimieheni korosti uutena työntekijänä näkeväni sellaisia kehityskohteita, mitä kokeneemmat eivät välttämättä enää näe asian ollessa totuttu tapa ja itsestäänselvyys. Minua työhön perehdyttänyt henkilö oli innostunut opastuksesta ja hänellä oli työhön opastuksesta sekä kouluttamisesta kokemusta aikaisemman työnsä ajoilta. Hän ei kuitenkaan ollut täysin tyytyväinen siihen, miten työhön opastusta sairaankuljetuslaskutuksessa toteutettiin. Hänellä itsellään oli vielä muutamia tehtäviä, joita ei ollut tohtinut itse vain tehdä opastuksen puuttuessa.

Minä pidän haasteista. Otettuani vastaan saatavilla olevan opastuksen lähdin rohkeasti itse ottamaan asioista selvää ja tekemään sellaisiakin työtehtäviä, mitkä olivat pitkään olleet jonkun yhden henkilön vastuulla. Sitkeästi kysyin neuvoa ja muutaman erehdyksen jälkeen useimmiten onnistuin. Kaikki eivät ole luonteeltaan luontaisia opettajia, mutta myös he olivat lopulta tyytyväisiä, kun työtaakkaa pystyi jakamaan tasaisemmin. Koska kaikilla ei ole samaa härkämäisyyttä kuin minulla tai luontaisia kykyjä opastaa toista, niin avuksi tarvitaan toimivia menetelmiä ja hyviä apuvälineitä. Tarve työhön opastussuunnitelmalle oli jo silloin olemassa. Siitä se idea vähitellen kypsyi ja kasvoi tradenomikoulutuksen aloitettuani opinnäytetyöksi asti.

Heti tradenomikoulutuksen aloitettuani tein tietoisin valinnan tehdä opinnäytetyöni yksin parityön sijasta. Näin täysin omista lähtökohdista tehtävän ammatillisen kehittämishankkeen hienona mahdollisuutena. Parityössä on vastuussa tekemästään myös toiselle, jolloin ei ehkä niin helposti laiskottele ja jätä asioita viime tippaan. Yksin tekeminen on mahdollisuuden lisäksi haaste. Kurssikaveri, jonka työtä opponoin ja joka on minun työni opponetti, teki oman opinnäytetyönsä minua hieman aikaisemmin myös perehdyttämisestä. Olen kiitollinen opponentilta saamastani tuesta ja oivalluksista, joita yhteisissä keskusteluissa on herännyt. Myös opponentin työn kautta olen tutustunut yhteen näkemykseen ja malliin perehdyttämisestä.

Opinnäytetyöprosessi on antanut minulle mahdollisuuden saada kokemusta, kartuttaa työhön opastajan roolissa tarvittavia tietoja ja taitoja. Opinnäytetyö on toiminut erään-

laisena koulutuksena ja suuresti lisännyt ammattitaitojani. Prosessi on ollut varmasti mieleenpainuvampi tapa oppia, kun on tehnyt kaiken selvitystyön itse sen sijaan, että istuisi vain kuunteluoppilaana koulutusluennolla.

4.2 Menetelmien sekä työtapojen esittely ja perustelu

Pirkanmaan pelastuslaitoksella sairaankuljetuslaskutuksessa työvuosieni aikana olen kokenut ja ollut mukana luonteeltaan hyvinkin erilaisissa perehdyttämisprosesseissa. Aloitin työt pelastuslaitoksella vuoden 2007 alussa. Pian tuloni jälkeen yksi työtovereistani muutti maapallon toiselle puolelle opiskelemaan ja siitä alkoi vajaus työvoimassa. Pitkien sairaslomien vuoksi ja yhden työtoverin jäätyä työelämästä pois kokonaan vajuusta ei saatu määräaikaisten työntekijöiden palkkauksesta ja muista työjärjestelyistä huolimatta pitkään aikaan korjattua. Useita vuosia oli henkilöstössä suurta vaihtuvuutta ja paljon lyhytaikaisia työjaksoja.

Kaikkiaan olen ollut mukana kolmentoista henkilön opastamisessa. Opastuskokemuksien myötä olen oppinut tuntemaan oman työni erittäin hyvin. Olen kolmetoista kertaa valmistellut ja suunnitellut opastusta sekä miettinyt opetettavien asioiden järjestystä. Olen onnistumisien ja erehdysten kautta oppinut missä järjestyksessä asiat kannattaa opettaa ja ne on helpointa sisäistää. Kokemusten perusteella tiedän myös mitkä tehtävät on opittava ennen kuin toisia pystyy tekemään. Niin ikään olen saanut arvokasta kokemusta siitä, kauanko suurin piirtein eri asiakokonaisuuksien oppimiseen tarvitsee varata aikaa. Jokaisesta opetuskerrasta olen tehnyt muistiinpanoja ja jokaiselta opastettavalta olen kysellyt palautetta, vinkkejä, mielipidettä ja kehitysehdotuksia. Kokemukset ovat suuresti vaikuttaneet työhön opastussuunnitelman muotoon, järjestykseen ja ulkoasuun.

Olen alusta lähtien käynyt keskustelua esimieheni sekä vanhojen että uudempien työkaivereideni kanssa. Opastajan työtä tehdessä olen pyrkinyt kuuntelemaan tarkkaavaisesti opastettavia ja rohkaissut heitä kertomaan oman mielipiteensä työhön opastuksesta. Olen yrittänyt myös tarkkailla heidän käyttäytymistään, sitä näyttävätkö opastettavat tyytyväisiltä vai onko heillä otsa kurtussa. Kaikki eivät välttämättä halua sanoa suoraan, jos jokin asia ei toimi tai ole ymmärrettävä. Olen tehnyt muistiinpanoja jo useamman vuoden ajan pitämistäni opastuksista ja käymistäni keskusteluista, jotta asiat eivät unohdu ja voin hyödyntää kokemaani.

Valitsin epäviralliset kahdenkeskiset keskustelut, koska uskoin siten saavani useamman erilaisen mielipiteen ja näkemyksen perehdyttämisestä ja työhön opastuksesta. Jokainen sai sanoa oman mielipiteensä ilman muiden mahdollisesti äänekkäämpien vaikuttamista siihen. Monesti isommissa työpaikkakokouksissa samat henkilöt ovat äänessä ja samaan aikaan toiset ovat aina vaiti. Halusin kuulla kaikki pienetkin ideat ja ajatukset, joita ei olisi välttämättä kirjattu kirjallisen kyselyn vastaukseksi liian vähäpätöisinä. Työyhteisömme on myös niin pieni, ettei keskusteluiden toteuttaminen ollut vaikeaa tai työlästä.

Olen vuosien varrella tehnyt erilaisia materiaaleja oman toimistomme tarpeisiin ja saanut arvokasta kokemusta siitä, mikä toimii ja mikä ei. Olen pitänyt myös työpäiväkirjaa tekemistäni töistä. Lisäksi olen saanut olla mukana tekemässä ja miettimässä sairaankuljetuslaskutuksen toimistosihteerin tehtäväkuvausta. Tehtäväkuvausta tein yhdessä toisen työntekijän kanssa, toki koko ajan keskustellen ja palautetta hakien muilta työtovereiltamme. Työjärjestystä sekä aikataulutusta luonnostellessa ja päätettäessä olen ottanut osaa keskusteluun ja monesti ollut tekemässä lopullista tuotosta. Tehtäväkuvauksen ja työjärjestyksen tekeminen ovat auttaneet suuresti työhön opastussuunnitelman jäsentämisessä ja tekemisessä. Molemmat ovat olleet jatkuvasti esillä ja mielessäni työhön opastussuunnitelmaa suunnitellessani ja toteuttaessani.

Perehdyttämistä sääntelevää lainsäädäntöä lukemalla olen saanut selville miksi perehdyttämistä on työpaikoilla oltava ja kenen vastuulla perehdyttäminen on. Perehdyttämistä koskevan kirjallisuuden avulla puolestaan olen löytänyt syitä sille, miksi perehdyttämistä kannattaa tehdä ja mitä hyötyä siitä on niin työnantajalle, perehdyttäjälle tai ohjaajalle itselleen kuin perehdytettävälle. Kirjallisuudessa on myös paljon vinkkejä kuinka toteuttaa ja suunnitella perehdytys niin, että se onnistuu. Uskalsin ottaa mukaan myös hieman vanhempaa perehdyttämistä koskevaa kirjallisuutta, sillä uskon ettei perehdytykseen liittyvä lähdeaineisto samalla tavalla vanhene kuin joissakin muissa aiheissa. Kautta linjan sekä uudemmassa että vanhemmassa kirjallisuudessa on korostettu samoja asioita.

Lait ja kirjallisuus auttavat ymmärtämään millaista perehdytyksen on oltava sekä millaista perehdyttämistä on olemassa. Kirjallisuus erityisesti, mutta myös lait osaltaan, auttoivat rajaamaan opinnäytetyöhön päätyneitä asioita. Kun tietää mitä on jo olemassa, on helpompi nähdä mitä asioita itse haluaa työssään kertoa ja mitkä ovat toimeksiantajan kannalta tärkeitä.

Tutustuin perusteellisesti Tampereen kaupungin perehdyttämistä koskevaan ohjeeseen ja perehdyttämissuunnitelmaan. Kävin läpi Tampereen kaupungin intranetistä löytyvää muutakin materiaalia, kuten uuden työntekijän kurssimateriaaleja ja uuden työntekijän oppaan. Olen itse aikoinani käynyt kurssin ja saanut oppaan, mutta halusin vielä virkistää muistiani sekä varmistaa, etteivät asiat ole muuttuneet. Olemme osa Tampereen kaupunkia ja on tärkeää noudattaa kaupungin ohjeistusta opastajan työssämme.

4.3 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus

Sairaankuljetuksen työhön opastussuunnitelma on suunniteltu ja tehty pitkälti Tampereen kaupungin perehdyttämisen ohjeistusta ja suunnitelmaa vastaavaksi. Perehdyttämismateriaaleja suunnitellessani tutustuin myös erilaisiin ja eri alojen perehdyttämistä käsitteleviin opinnäytetöihin. Erilaiset toteutustavat auttoivat minua käsittämään millaisia perehdyttämismateriaaleista haluan ja rajaamaan niiden sisältöä.

Toteutuksessa oli tärkeää huomioida, että perehdyttämismateriaalia on helppo päivittää tarvittaessa. Perehdytysmateriaalit tulevat sähköiseen muotoon pelastuslaitoksen koulutusmateriaalipankkeihin wikiin ja moodleen. Siten ne ovat samassa paikassa muiden Pirkanmaan pelastuslaitoksen koulutusmateriaalien kanssa. Tämän lisäksi materiaalit tulevat sairaankuljetuslaskutuksen omaan kansioon pelastuslaitoksen verkkoasemalle. Materiaalit ovat helposti kaikkien saatavissa ja kaikilla on yhtäläinen mahdollisuus lukea sekä käyttää materiaaleja. Materiaalit voidaan myös vaivattomasti tulostaa.

Ensimmäisessä perehdytysmateriaalissa Ohjeita ja suunnitelma työhön opastuksen tueksi (liite1) kerron aluksi mitä perehdytys ja työhön opastus ovat, tavoitteet työhön opastukselle sekä mitä hyötyä perehdyttämisestä ja työhön opastuksesta on työnantajalle, perehdyttäjälle ja perehtyjälle. Tämän jälkeen kerron kokonaiskuvan muodostumiseksi pääpiirteissään Tampereen kaupungin perehdytysohjeesta ja -suunnitelmasta sekä muista kaupungin tarjoamista perehdytysmateriaaleista ja uuden työntekijän kursseista.

Pirkanmaan pelastuslaitoksen osuudessa kerron perehdyttämisestä sairaankuljetuslaskutusta koskettavalta osin ja sairaankuljetuslaskutuksen näkökulmasta. Pirkanmaan pelastuslaitoksella toimistohenkilöstön perehdytyksessä käytetään Tampereen kaupungin perehdyttämissuunnitelmaa muokattuna. Olen oppaaseen tehnyt esimerkkimallin siitä,

miltä henkilökohtainen perehdyttämissuunnitelma useimmiten näyttää sairaankuljetuslaskutuksen uuden työntekijän kohdalla. Olen lisäksi korostanut suunnitelmaan yleensä työhön opastajan vastuulla olevat asiat, jotta omasta opastajan roolista saa selkeän kuvan kokonaisuuden osana.

Ohjeessa itse työhön opastus on ohjeistettu ensin sanallisesti antaen vinkkejä opastuksen toteuttamiseksi, minkä jälkeen seuraa yksityiskohtainen esimerkkisuunnitelma työhön opastuksesta sairaankuljetuslaskutuksessa. Esimerkkimalli on tehty useimmin toistuvaan perehdyttämiseen ja sitä voidaan esimerkiksi kesätyöntekijän kohdalla muokata ottamalla loppupuolelta vaikeammat työtehtävät kokonaan pois tai sopia, että asioita ei toistaiseksi opeteta. Suunnitelma voidaan myös säilyttää ja hyödyntää seuravana vuonna opastuksen ja uuden suunnitelman pohjana, jos on todennäköistä, että kesätyöntekijä on töissä useampana kesänä peräkkäin.

Oppaan viimeisellä sivulla on taulukko muutosten, korjausten tai lisäyksien seuraamiseksi. Taulukosta nähdään selvästi kuka oppaan on alun perin valmistanut ja valmistuspäivämäärä. Tämän lisäksi taulukkoon on mahdollista jatkossa luetella muutetut asiat, merkitä muutoksen tekijän nimi ja päivämäärä, jolloin muutokset on tehty. Päivityksiä tekemällä tiedot ovat aina ajan tasalla ja päivitysten tiedot kirjaamalla ollaan aina selvillä siitä, mikä versio on kyseessä. On hyvä varmistaa, etteivät vanhat ja uudet versiot mene sekaisin keskenään.

Uuden työntekijän muistilista omatoimista perehtymistä varten (liite 2) on toinen tekemistäni perehdytysmateriaaleista. Tein muistilistan työhön opastuksen tueksi ja uuden työntekijän avuksi. Kerron opastuksessa sairaankuljetuslaskutuksen peruseriaatteita sekä erilaisten listojen ja luetteloiden muodossa tärkeimmät muistettavat asiat. Muistilistan tärkein tehtävä on auttaa uutta työntekijää alkuun, saada tarvittavat työvälineet ja ohjelmat työkuuntoon sekä johdattaa tulokas tiedon lähteille. Muistilistan avulla uusi työntekijä voi kerrata tärkeimmät asiat myös itsenäisesti.

Hieman laiveammin on esimerkiksi kerrottu sairaankuljetuslaskutuksesta ja lomakkeiden kierrosta, sairaankuljetuksen rahoituksesta, sairaankuljetuksen hinnan muodostumisesta sekä työtehtävien työjärjestyksestä ja kierrosta. Työpiste ja sen varustus, ambulanssien yksikkötunnukset ja sijaintiasemat, tärkeimmät käytössä olevat ohjelmat, Looran oikopolut eli työkalut ja suosikit, laskutuksessa tarvittavat tulosityksiköt ja nimikkeet, lasku-

tusohjelman käytetyimmät osat sekä tärkeimpien ohjeiden sijaintipaikat on joko lueteltu tai selkeyden vuoksi esitetty kuvia apuna käyttäen. Myös aina kiinnostavat henkilöstöedut sekä harrastus ja virkistystoiminta on mainittuna muistilistan loppupuolella.

Uuden työntekijän muistilistan viimeisellä sivulla on samanlainen muutosten seuranta-
taulukko kuin työhön opastuksen ohjeistuksessa. Muistilistan ei ole tarkoituskaan olla täysin valmis, vaan toivon tulevien työntekijöiden muokkaavan sitä innokkaasti omien tarpeidensa mukaan. Itse tekemällä oppii parhaiten, enkä halua kaikkea antaa valmiiksi pureskeltuna.

5 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi on kestänyt erittäin pitkään. Vielä kauemmin on kestänyt idean synnystä opinnäytetyön aloittamiseen ja perehdytysmateriaalien valmistumiseen. Osittain edeltävä johtui useista pitkään odotetuista muutoksista, jotka vihdoinkin toteutuivat vuonna 2013. Mahdollisuus työnkuvan merkittävälle muuttumiselle oli olemassa, eikä perehdytysmateriaaleja haluttu tehdä liian aikaisin. Myös yksityiselämän haasteet ovat hidastaneet opinnäytetyön valmistumista.

Opinnäytetyön viivästyminen ei ole ollut pelkästään huono asia. Opinnäytetyö sekä perehdyttämismateriaalit ovat ehtineet kypsyä ja olen ehtinyt tutustua isompaan lähdeaineistoon. Kokemukset työhön opastuksesta ovat muokanneet työhön opastussuunnitelmaa eniten lopulliseen muotoonsa. Vuosien varrella kokemuksia on ehtinyt kertyä useita. Mahdollisina kärsijöinä ovat olleet koekaniineiksi joutuneet aikaisemmat opastettavani. Toivon mukaan tulevat perehdytettävät kiittävät sitäkin enemmän.

Opinnäytetyöprosessi ja sitä varten tehty selvitystyö ovat olleet merkittäviä oman ammatillisen osaamisen sekä taitojen lisääntymisen ja kehittymisen kannalta. Kun kaiken selvitystyön on alusta lähtien tehnyt itse, on oppinut paljon enemmän kuin mitä luennoilla istuen olisi oppinut. Opastajana toiminen on jatkossa huomattavasti helpompaa ja miellyttävämpää, kun ei tarvitse epäillä omaa osaamistaan.

Onnistunut perehdyttäminen ja työhön opastus vaikuttavat suuresti työssä onnistumiseen sekä viihtymiseen. Jo perehdytysvaiheessa tulokkaan on tärkeä kokea olevansa yritykselle arvokas sekä tuntea, että hänet nähdään mahdollisena voimavarana yrityksen kehittymiselle. Onnistuessaan perehdyttäminen ja työhön opastus luovat myönteisen kuvan yrityksestä, mikä on merkittävä kilpailuetu työmarkkinoilla. Tämä korostuu erityisesti lyhytaikaisissa työsuhteissa, sillä esimerkiksi kesätyöntekijät ovat tulevaisuudessa potentiaalisia vakituisia työntekijöitä ja harjoittelijat useasti kertovat kokemuksistaan tovereilleen.

Opastus on aikaisemmin aiheuttanut närkästystä, eikä opastajana oleminen ole ollut haluttu tehtävä. Työhön opastussuunnitelman avulla opastus vie vähemmän aikaa ja resursseja omasta työstä, mikä lisää työn mielekkyyttä ja parantaa työssä viihtymistä. Suunnitelma auttaa sitoutumaan opastajan työhön, kun tarkkaan tietää mihin on sitou-

tumassa. Esimiehen työ helpottuu, kun työntekijät ovat tyytyväisiä. Perehdyttämisprosessi ei myöskään ole enää niin haavoittuvainen perehdyttäjän vaihtuessa.

Työhön opastussuunnitelma antaa välineitä onnistuneen työhön opastuksen läpivientiin. Opastus etenee loogisessa järjestyksessä, eikä mikään unohdu, eikä virheitä synny niin paljoa. Aikaa säästyy, kun ei tarvitse jatkuvasti miettiä missä mennään tai korjata tyhmiä virheitä. Kuka vain voi vaivatta perehdytysmateriaalin avulla opastaa uutta työntekijää. Kaikkea ei tarvitse keksiä alusta lähtien itse ja on jotain mihin tukeutua. Tasapuolisuus työssä lisääntyy, kun kaikki osaavat samat asiat. On helpottavaa tietää, mikä oma rooli on kokonaisuudessa. Roolien selkiytyttyä uskon päällekkäisen työn vähentyvän. Perehdyttämisestä ja työhön opastuksesta sen osana saa aikaisempaa selkeämmän kokonaiskuvan.

Perehdyttävän kannalta suunnitelmallisuus ja johdonmukaisuus helpottavat asioiden sisäistämistä. Hän oppii alusta lähtien tekemään työnsä oikein ja joutuu harvemmin kysymään muiden apuja sekä neuvoja. Materiaali mahdollistaa ja tukee omatoimista opiskelua. Uusi työntekijä pääsee nopeammin sisälle ja osaksi työyhteisöä. Ensimmäiset työpäivät vaativat aina paljon keskittymistä ja energiaa. Oikeanlainen perehdytys tekee ensimmäisistä päivistä helpompia. Onnistunut perehdyttäminen kokonaisuutena parantaa opastettavan mielialaa, motivaatiota ja jaksamista.

LÄHTEET

- Alhanen, K., Kansanaho, A., Ahtiainen, O-P. Kangas, M., Soini, T. & Soininen, J. 2011. Työnohjauksen käsikirja. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehelle. Helsinki: Otava
- Helsilä, M. & Salojärvi, S. 2009. Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Honkaniemi, L., Junnila, K., Ollila, J., Poskiparta, H. Rintala-Rasmus, A. & Sandberg, J. 2007. Viisaat valinnat. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita.
- Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous – löydä uusi yhteisöviestintä. Helsinki: WSOY.
- Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, Palveluryhmä.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK.
- Kauhanen, J. 2007. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki : Palmenia Helsinki University Press.
- Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus: ennakoivaa työsuojelua. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet, ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Pirkanmaan pelastuslaitos. 2013. Pirkanmaan pelastuslaitos Vuosikertomus 2013. Luettu 15.4.2014.
<http://www.pirkanmaanpelastuslaitos.fi/Pirkanmaa-122>
- Pirkanmaan pelastuslaitos. 2012. Tampereen aluepelastuslaitoksesta tulee Pirkanmaan pelastuslaitos -tiedote. Julkaistu 11.12.2012.
<http://www.tampere.fi/pirkanmaanpelastuslaitos/ajankohtaista/6CpbKZmMO.html>
- Tampereen kaupunki. 2014. Henkilöstötilinpäätös 2013. Tampereen kaupungin julkaisuja. Luettu 15.4.2014.
http://www.e-julkaisu.fi/tampereen_kaupunki/henkilostotilinpaaotos/2013/

Tampereen kaupunki. 2013. Pirkanmaan pelastustoimen neuvottelukunta. Päivitetty 5.6.2013. Luettu 15.4.2014.
<http://www.tampere.fi/hallintojatalous/paatoksenteko/toimijaneuvottelukunnat/pelastustoimenneuvottelukunta.html>

Tampereen kaupunki. 2014. Tampereen kaupungin organisaatiokaavio. Tampereen kaupungin intranet Looora.

Tampereen kaupunki. 2011. Perehdyttämisohe. Tampereen kaupungin intranet Looora. Luettu 15.4.2014.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen - Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

LIITTEET

Liite 1. Ohjeita ja suunnitelma työhön opastuksen tueksi

Perehdytysmateriaali on toimeksiantajan pyynnöstä salainen, joten sitä ei julkaista opinnäytetyössä.

Liite 2. Uuden työntekijän muistilista omatoimista perehtymistä varten

Perehdytysmateriaali on toimeksiantajan pyynnöstä salainen, joten sitä ei julkaista opinnäytetyössä.