Henkilöstöpalveluyrityksen sosiaali- ja terveysalan keikkatyöntekijöiden perehdytyksen kehittäminen

Katja Isosaari

2023 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Henkilöstöpalveluyrityksen sosiaali- ja terveysalan keikkatyöntekijöiden perehdytyksen kehittäminen

Katja Isosaari
Liiketalouden koulutus
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2023

Laurea-ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutus

Tradenomi (AMK)

Katja Isosaari

Tiivistelmä

Henkilöstöpalveluyrityksen sosiaali- ja terveysalan keikkatyöntekijöiden perehdytyksen kehittäminen

Vuosi 2023 Sivumäärä 69

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia sosiaali- ja terveysalan keikkatyöntekijöitä, jotka olivat aloittaneet keikkatyön toimeksiantajayrityksessä. Toimeksiantajayritys on vuokratyöntekijöitä eri aloille välittävä henkilöstöpalveluyritys. Tarkoituksena oli tutkia kohderyhmän perehdytystarpeita ja löytää keinoja keikkatyön tukemiseen. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää tekijöitä, jotka auttaisivat keikkatyöntekijöitä keikkailun aloittamisessa, keikkatyön jatkamisessa ja siihen sitoutumisessa. Tavoitteena oli erityisesti löytää keinoja perehdytyksen kehittämiseksi ja saada tietoa, jota voidaan hyödyntää toimeksiantajayrityksessä keikkatyötä kehitettäessä ja työkohteissa keikkatyöntekijöiden tukemisessa.

Tähän laadulliseen tutkimukseen haastateltiin kymmentä toimeksiantajayrityksessä työskentelevää sosiaali- ja terveysalan keikkatyöntekijää. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna joko videovälitteisesti tai puhelimitse. Haastattelut nauhoitettiin, litteroitiin ja analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysilla, joista muodostui erilaisia teemoja. Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään vuokratyötä, sitoutumista ja perehdytystä sekä yleisesti että sosiaali- ja terveysalalla.

Haastateltavat jakoivat runsaasti kokemuksiaan etenkin työkohteiden perehdytyksestä. Suurin osa kokemuksista oli positiivisia, mutta huonojakin kokemuksia löytyi. Työkohteiden perehdytyksen teemoiksi nousivat vastaanottaminen, perehdytysvuorot, raportoiminen ja potilaslistat, epäreilu työnjako, työvuorojen kulku, työtilojen ja -välineiden esitteleminen, vastuut, ilmapiiri, turvallisuus sekä kieli ja kulttuuri. Työnantajan antamassa perehdytyksessä oleelliseksi nousi riittävä tiedon saaminen työnantajasta ja vuokratyöstä sekä työkohteista saatava tieto. Lisäksi keikkatyön aloittamista tukeviin tekijöihin liittyi työkohteista etukäteen saatava tieto, työvuorojen varaaminen ja viestintä. Koulutuksien, palkkauksen ja palkitsemisen ohella työvuorojen varaaminen ja viestintä nousivat teemoiksi keikkatyön jatkamisessa.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että tutkimukseen osallistujat olivat pääosin tyytyväisiä saamaansa perehdytykseen sekä työnantajan että työkohteiden puolesta, mutta lähes jokainen oli kohdannut haasteita. Tulevaisuudessa on tärkeää tehdä yhteistyötä entistä enemmän työkohteiden kanssa, jotta perehdytystä ja keikkatyöntekijöiden sitoutumista voitaisiin parantaa. Haastatteluiden pohjalta saatiin tuotoksena perehdytyksen muistilista, jota voidaan hyödyntää keikkatyöntekijöiden perehdytyksessä eri työkohteissa.

Asiasanat: perehdytys, vuokratyö, keikkatyö, sosiaali- ja terveysala

Laurea University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

Bachelor of Business Administration

Katja Isosaari

Abstract

Developing the Orientation of On-Demand Workers in the Social and Health Care Sector at a Workforce Leasing company

Year 2023 Pages 69

The purpose of this thesis was to examine on-demand workers in the social and healthcare sector who had started on-demand work for the company comissioning this thesis. The commissioning company is a workforce leasing company that provides temporary agency workers for various fields. The aim was to study the orientation needs of the target group and find ways to support on-demand work. The goal of the reseach was to identify factors that would help on-demand workers in starting, continuing, and committing to on-demand work. The specific focus was on finding ways to improve orientation and gather information that could be utilized by the workforce leasing company to enhance on-demand work and support on-demand workers in work sites.

In this qualitative study, ten on-demand workers employed by the workforce leasing company and who had started on-demand work in social and healthcare sector were interviewed. The intewviews were conducted as semi-structured theme interviews, either through video or by phone call. The interviews were recorded, transcribed, and analyzed using data-oriented content analysis, which resulted in different themes. The theoretical framework of the study addressed temporary agency work, commitment, and orientation in general, as well as in the social and healthcare sector.

The interviewees shared plenty of experiences, particularly regarding orientation at the work sites. Most of the experiences were positive but there were also negative experiences. The themes that emerged regarding work site orientation included the reception of the worker at the worksite, orientation shifts, reporting and patient lists, unfair work distribution, the shift's time schedule, introduction to the facilities and equipment, responsibilities, work atmosphere, safety, and language and culture. Essential aspects of the orientation provided by the employer included receiving sufficient information about the employer, temporary agency work, and work sites. Also, factors supporting the start of on-demand work included advance knowledge about work sites, booking of shifts, and communication. In addition to training, compensation and rewards, shift booking, and communication emerged as themes in continuing on-demand work.

In conclusion, the participants in the study were generally satisfied with the orientation they received from both the employer and the work sites, but they had also encountered challenges. In the future, it is important to collaborate even more with work sites to improve orientation and the commitment of on-demand workers. Based on the interviews, a checklist for orientation was developed, which can be utilized in orienting on-demand workers at different work sites.

Keywords: orientation, temporary agency work, on-demand work, social and healthcare sector

Sisällys

1 Johdanto 6
1.1 Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus 7
1.2 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset 7
2 Keikkatyöntekijänä vuokrayrityksessä 8
3 Perehdytys 11
3.1 Perehdytys käsitteenä 11
3.2 Perehdytys sosiaali- ja terveysalan työtehtävissä 13
3.3 Perehdytys sote-alan keikkatöissä 16
3.4 Perehdytyksen ja sitoutumisen välinen yhteys 17
4 Perehdytys toimeksiantajayrityksessä ja käyttäjäyrityksessä 19
5 Tutkimuksen toteutus 22
5.1 Tutkimuskohde 22
5.2 Tutkimusmenetelmä 23
5.3 Tutkimusaineiston keruu 25
5.4 Tutkimusaineiston analyysi 26
5.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus 28
6 Tutkimustulokset 29
6.1 Keikkatyön aloittaminen ja sen tukeminen 29
6.2 Kokemukset perehdytyksestä työnantajan puolelta 32
6.3 Kokemukset perehdytyksestä työkohteissa 34
6.4 Keikkatyön jatkamisen tukeminen 45
7 Johtopäätökset ja pohdinta 51
7.1 Keskeisten tulosten tarkastelu 51
7.2 Kehittämisehdotukset 54
7.3 Toimeksiantajan palaute 56
7.4 Jatkotutkimusehdotukset 57
Kuviot 63
Taulukot 63
Liitteet 64

1 Johdanto

Sinä aikana, kun tätä opinnäytetyötä on työstetty, sosiaali- ja terveysala on ollut paljon esillä uutisissa ja mediassa. Koronatilanne on vaikuttanut sosiaali- ja terveysalaan ja hoitajat ovat olleet väsyneitä poikkeusolojen jälkeen. Vuonna 2022 on ollut sosiaali- ja terveysalan työtaisteluita, koska alalle halutaan parempia työoloja. Eduskunnassa on äänestetty potilasturvallisuuslain puolesta, mikä on aiheuttanut keskustelua. Hoitajat ovat valmistautuneet joukkoirtisanoutumisiin, mutta neuvottelutuloksiakin on saatu aikaan. Suomessa on hoitajapula eikä hoitajamitoitukset täyty, jonka vuoksi keskustelua käydään hoitajien tuomisesta ulkomailta Suomeen. Myös sote-uudistus on tehnyt tuloaan ja uudet hyvinvointialueet tulivatkin voimaan vuoden 2023 alussa. Hoitoala on jatkuvassa muutoksessa ja murroksessa. Kilpailu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista kasvaa, jonka vuoksi yritysten on entistä tärkeämpää saada sitoutettua työntekijöitään.

Työ- ja elinkeinoministeriön (2022) uusimman työolobarometrin mukaan sosiaali- ja terveysalan ammatit ovat listan kärjessä, mitä tulee työvoimasta kärsivien ammattien suhteen. Ensimmäisellä sijalla ovat lähihoitajat, toisella sijalla sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat. Saatavuus on huonontunut ja pula hoitajista on suuri. Lisäksi kysyntä on suurta, sillä avoimia työpaikkoja on vuonna 2021 ollut lähihoitajille noin 8000 kuukaudessa ja sairaanhoitajille noin 4600 kuukaudessa. Työvoimaa tarvitaan koko maahan ja tämä vuoksi kilpailu sosiaali- ja terveysalan työntekijöistä on kovaa. Sairaanhoitajien vuoden 2020 työolobarometrin (Haahtela & Karhe 2021, 38) mukaan alle 35-vuotiaat sairaanhoitajat ovat kaikkein kriittisempiä työelämää kohtaan ja antoivat heikoimmat pisteet perehdytyksen toteutumiselle työhyvinvoinnin, työnohjauksen ja urakehitysmahdollisuuksien lisäksi.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan, kuinka sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien keikkatyöntekijöiden perehdytystä voitaisiin parantaa henkilöstöpalveluyrityksessä ja kuinka heitä voisi tukea keikkatyössä paremmin. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat sosiaali- ja terveysalan keikkatyöntekijät pääkaupunkiseudulla toimivassa henkilöstöpalveluyrityksessä. Tavoitteena oli parantaa toimeksiantajayrityksen keikkatyöntekijöiden perehdytyskokemuksia ja lisätä sitoutuneisuutta. Sitoutuminen vaikuttaa niin yksilöihin kuin koko organisaatioon. Työntekijöiden sitoutuneisuus hyödyttää myös yleisesti kaikkia, joiden hyvinvointia sosiaali- terveysalan työntekijät ovat turvaamassa.

1.1 Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus

Opinnäytetyö lähti liikkeelle omasta mielenkiinnosta tuottaa toimeksiantajayritykselle opinnäytetyö, koska työskentelen rekrytoinnissa ja suuntaudun nykyisissä opinnoissani henkilöstöjohtamiseen. Lisäksi olen koulutukseltani sairaanhoitaja, joten aihe oli itselleni mielenkiintoinen monesta syystä. Opinnäytetyössä tärkeää oli tuottaa toimeksiantajalle uutta konkreettista tietoa, jota voidaan tulevaisuudessa hyödyntää toimintaa kehittämällä. Keskustelua ja suunnittelutyötä opinnäytetyön toteuttamiselle ja sopivan aiheen löytämiselle käytiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Löysimme sopivan aiheen henkilöstöhallinnon ja toimitusketjun edustajien kanssa. Yhteistyössä sovimme, että opinnäytetyön tutkimus kohdennetaan sosiaali- ja terveysalan keikkatyöntekijöille ja heidän perehdytyksensä kehittämiseen.

Toimeksiantaja oli pääkaupunkiseudulla toimiva henkilöstöpalvelualan yritys, joka välittää työntekijöitä erimittaisiin työsuhteisiin eri alojen työkohteisiin. Toimeksiantajayrityksessä oli aiemmin toteutettu tutkimuksia, joiden tulokset olivat viitanneet siihen, että tutkimusta perehdytyskäytännöistä ja niiden kehittämistä tarvitaan. Tutkimuksista oli noussut esille haasteita perehdytyksessä. Osa työntekijöistä tarvitsisi enemmän tukea keikkatyössä esimerkiksi keikkatyön aloittamisessa. Tällä oli vaikutusta myös sitoutumiseen. Sen vuoksi opinnäytetyössä tarkasteltiin ja tutkittiin erityisesti näitä teemoja.

Alun perin tutkimukseen toivottiin osallistuvan erityisesti uransa alkuvaiheilla olevia keikkatyöntekijöitä, kuten opiskelijoita tai kahden vuoden sisään sosiaali- ja terveysalalle valmistuneita työntekijöitä. Myöhemmin kohderyhmää kuitenkin muutettiin koskemaan myös niitä työntekijöitä, joiden valmistumisesta oli pidempi aika kuin kaksi vuotta, jotta tutkimukseen saatiin riittävästi osallistujia. Tarkoituksena oli tutkia kohderyhmän kokemuksia perehdytyksestä ja sen mahdollisista kehittämistarpeista ja löytää keinoja, kuinka heitä voisi jatkossa tukea entistä paremmin keikkatöiden aloittamisessa ja keikkatyön jatkamisessa.

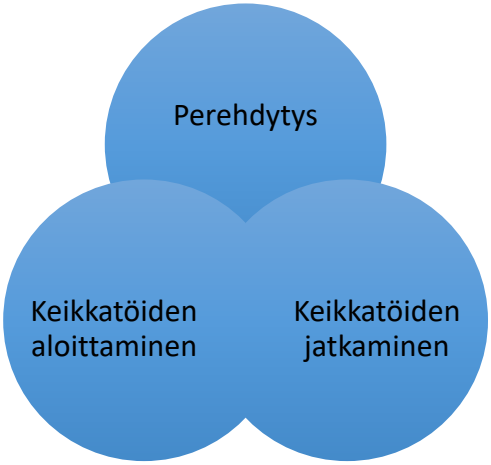
1.2 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin erityisesti perehdytystä ja kuinka sitä voitaisiin kehittää (kuvio 1). Perehdytykseen kohdistuvaan tutkimuskysymykseen liittyi olennaisesti molempien sekä toimeksiantajan antama perehdytys ja siihen liittyvät kokemukset, että työkohteissa annettu perehdytys ja kokemukset. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena oli löytää tekijöitä, jotka auttaisivat keikkatyöntekijöitä työn tekemisessä, kuten keikkatyön aloittamisessa ja sitä kautta keikkatyön jatkamisessa ja siihen sitoutumisessa.

Saadut tulokset ja kehittämisehdotukset esitettiin toimeksiantajayritykselle. Tavoitteena oli saada tietoa, jota voidaan hyödyntää prosessien kehittämisessä toimeksiantajayrityksessä sekä työkohteissa ja sitä kautta tukea keikkatyöntekijöitä paremmin työssään.

Tutkimuskysymyksiä ovat:

- Kuinka keikkatyöntekijät kokevat perehdytyksen ja mahdolliset kehittämistarpeet?
- Kuinka keikkatyöntekijöitä voi tukea keikkailua aloittamisessa?
- Kuinka keikkatyöntekijöitä voi tukea keikkailun jatkamisessa?

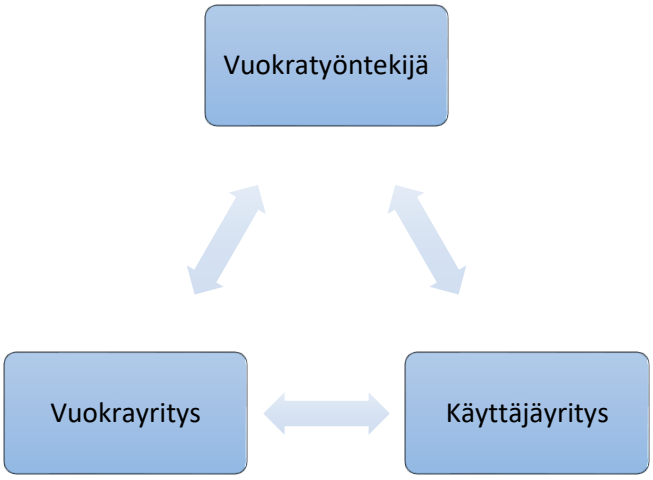


Kuvio 1: Tutkimuskysymysten aihealueet

2 Keikkatyöntekijänä vuokrayrityksessä

Työ- ja elinkeinoministeriö (2017, 33) määrittelee työkeikan olevan lyhyttä työskentelyä, yleensä yhtä työvuoroa tietyssä kohteessa. Elinkeinoelämän keskusliiton (2015, 4) mukaan keikkatyöksi kutsutaan työsopimusta, jossa ei ole määritelty vähimmäistyöaikaa tai jossa vähimmäisraja on nolla tuntia. Vuokratyöntekijöitä kutsutaan sosiaali- ja terveysalalla yleisemmiksi keikkatyöntekijöiksi (Tehy 2022). Myös tässä opinnäytetyössä käytetään termiä keikkatyöntekijä, sillä tutkimuksen kohteena ovat sosiaali- ja terveysalan keikkatyöntekijät, jotka tekevät lyhyitä keikkoja eli yhdestä viiteentoista päivään kestäviä työskentelyjaksoja vuokrayrityksen kautta. Tilastokeskuksen (2022a) mukaan vuonna nollatuntisopimuksilla työskenteli 107 000 palkansaajaa. Keikkatyössä sovelletaan työlainsäädöksiä, joita sovelletaan osa-aikaista työtä tekeville. Keikkatyö on joustava työsuhdemuoto, koska keikkatyössä työntekijä voi itse päättää ottaako hän vastaan hänelle tarjotun työn (Elinkeinoelämän keskusliitto 2015, 4).

Tilastokeskuksen (2022b) mukaan vuokratyöntekijöiden määrä on noussut lähivuosina. Vuonna 2021 vuokratyöntekijöitä oli noin 50 000 joka on noin 8000 työntekijää enemmän verrattuna vuoteen 2020. Vuonna 2021 vuokratyöntekijöiden osuus oli 2,6 prosenttia kaikista palkansaajista. Vuokratyö tarkoittaa sitä, että työntekijä työllistyy vuokrahenkilöstöä välittävän yrityksen kautta töihin. Tällaista vuokrayritystä kutsutaan myös henkilöstöpalveluyritykseksi. Vuokratyössä työntekijä solmii työsopimuksen henkilöstöpalveluyritykseen, joka huolehtii työnantajan velvollisuuksista kuten palkanmaksusta ja lain velvoittamasta terveydenhuollosta. Työnjohdollinen vastuu kuuluu kuitenkin käyttäjäyritykselle, joka käyttää työvoimaa. Käyttäjäyritys valvoo työntekijän työtä ja sillä on velvollisuus opastaa työntekijää. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 6.) Tästä on säädetty työsopimuslain 1 luvun 7 §:ssä. Kolmoissidos (Kuvio 2) on ominaista vuokratyössä, koska sidoksia syntyy kolme; työntekijän ja henkilöstöpalveluyrityksen välille, henkilöstöpalveluyrityksen ja käyttäjäyrityksen välille sekä käyttäjäyrityksen ja työntekijän välille. (Siponen & Miettinen 2012, 55.)



Kuvio 2: Kolmoissidos vuokratyöntekijän, vuokrayrityksen ja käyttäjäyrityksen välillä (mukaillen Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 6.)

Vuokratyöhön ei ole erikseen säädetty omaa lakia. Vuokratyöntekijän ja käyttäjäyrityksen sekä vuokratyöntekijän ja työnantajayrityksen välisissä sopimuksissa sovelletaan yleistä työlainsäädäntöä samalla tavoin kuin muihinkin työsuhteisiin. Koska vuokratyössä on kolme osapuolta, lakeihin on otettu vuokratyötä koskevia säännöksiä. Lainsäädännön lisäksi työehtosopimukset säätelevät työsuhteiden ehtoja. Vähimmäisehtona on yleissitovatyöehtosopimus. (Hietala, Kaivanto & Schön 2022, 27–29.)

Työsopimuslaissa (55/2001) on määritelty työnantajan velvollisuudet. Laissa on yleisvelvoite, jota vuokrayrityksen on noudatettava. Lain 2 luvun 1§:n mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Lisäksi työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. Se, että työnantaja huolehtii työntekijän työstä suoriutumisesta, tarkoittaa Hannin, Kettusen ja Tähtisen (2022, 79) mukaan sitä, että työantaja huolehtii, että työntekijää opastetaan, perehdytetään ja koulutetaan, jota työn muuttuessa vaaditaan. Käyttäjäyrityksellä on myös velvollisuus perehdyttää työntekijää, josta on säädetty työturvallisuuslaissa.

Käyttäjäyrityksen on huolehdittava vuokratyöntekijöiden työturvallisuudesta työpaikalla. Henkilöstöpalveluyritys vastaa puolestaan siitä, että työntekijän ammattitaito on riittävällä tasolla sekä huolehtii työntekijän tapaturmavakuutuksesta. Vaikka työsuhteet voivat olla lyhyitä, on käyttäjäyrityksen vastuulla, että työntekijällä on tiedossa tarvittavat työturvallisuusasiat. Lisäksi käyttäjäyritys vastaa työntekijän perehdytyksestä työhön ja työn olosuhteisiin sekä työsuojelutoimenpiteisiin. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 18.) Tästä on säädetty työturvallisuuslaissa (738/2002), jota sovelletaan myös vuokratyössä. Lain 1 luvussa 3§:ssä on määrätty, että työn vastaanottajan on ennen työn aloittamista riittävän tarkasti määriteltävä vuokratyön edellyttämät ammattitaitovaatimukset ja työn erityispiirteet sekä ilmoitettava ne vuokratyöntekijän työnantajalle. Tämän on ilmoitettava työntekijälle edellä tarkoitetuista seikoista ja erityisesti varmistettava, että vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Työn vastaanottajan on erityisesti huolehdittava työntekijän perehdyttämisestä työhön ja työpaikan olosuhteisiin, työsuojelutoimenpiteisiin sekä tarvittaessa työsuojelun yhteistoimintaa ja tiedottamista sekä työterveyshuoltoa koskeviin järjestelyihin. Työn vastaanottajan on ilmoitettava tarpeellisessa laajuudessa työn aloittamisesta työpaikan työterveyshuollolle ja asianomaiselle työsuojeluvaltuutetulle.

Vuokratyö valitaan usein työskentelymuodoksi, koska sen etuna on, että työntekijä saa useimmiten enemmän vapautta työskentelyaikojen ja -paikkojen valitsemiseen. Vuokratyöntekijät ovat usein nuoria, jotka haluavat kartoittaa työkokemusta tai rahoittaakseen opintoja, mutta vuokratyö on yleistä vanhemmissakin ikäryhmissä lisäansioiden kartuttamiseksi. Vuokratyössä voi olla ongelmia ja epävarmuustekijöitä käyttäjäyrityksen, työntekijän ja työyhteisön näkökulmista. Käyttäjäyrityksessä epävarmuustekijöitä voi olla työntekijän sitoutuneisuudessa, osaamisessa, vaihtuvuudessa ja perehdyttämiseen vaadituissa resursseissa. Työyhteisössä voi ilmetä epävarmuutta siitä, korvataanko omaa henkilökuntaa vuokrantekijöillä. Lisäksi riskejä ovat mahdolliset ristiriitatilanteet oman henkilökunnan ja vuokratyöntekijöiden välillä. Vuokratyöntekijät voivat kokea epävarmuutta työsuhteesta ja työnmäärästä, työyhteisöstä sekä eduista ja palkkauksesta. Vuokratyöntekijät saattavat kokea itsensä ulkopuoliksi työyhteisöstä

ja että he saavat työtehtävät, joita muut eivät haluat tehdä. (Hietala, Kaivanto & Schön 2022, 22–25.) Koska työntekijä toimii kahden eri yrityksen alla samanaikaisesti, vastuut ja velvollisuudet jakautuvat sekä vuokrayrityksen että käyttäjäyrityksen välillä. Tämän vuoksi on mahdollista, että työntekijä asettuu eriarvoiseen asemaan työpaikalla. Eriarvoiset tilanteet, joissa vuokratyöntekijöitä saatetaan kohdella eritavoin kuin muita käyttäjäyrityksen työntekijöitä, voivat liittyä esimerkiksi työsuhde-etuihin, poissaoloihin, kehittymismahdollisuuksiin ja koulutuksiin. (Siponen & Miettinen 2012, 55–56.)

3 Perehdytys

3.1 Perehdytys käsitteenä

Perehdytyksen päämääränä on integroida työntekijä nopeasti mukaan osaksi työyhteisöä, organisaatiota, sidosryhmiä sekä saada hänet oppimaan työtehtävänsä mahdollisimman nopeasti. Vaikka perehdytykseen panostettu aika saattaa tuntua suurelta, sen tulokset näkyvät kaikille osapuolille. Nopeasti tuottava työntekijä kertoo onnistuneesta perehdytyksestä. (Joki 2021, 85.) Myös Eklund (2018, 25) kuvaa perehdytyksen koostuvan eri käytänteistä, joiden tavoitteena on, että uusi työntekijä oppii hallitsemaan työtään ja sopeutumaan osaksi työyhteisöä. Tehokkaasta perehdytyksestä hyötyy yritys ja perehdytyksellä voidaan saavuttaa paljon etuja. Perehdytys on yksi yrityksen tärkeimmistä prosesseista. Vaikka perehdytys on kallis prosessi, sen avulla yritys voi kuitenkin saavuttaa kilpailuetua ja luoda positiivista työnantajamielikuvaa.

Onnistunut perehdytys vaikuttaa työntekijän mielialaan positiivisesti ja se tukee työntekijän jaksamista ja motivaatiota. Uusi työntekijä luo hyvin nopeasti mielikuvan työstään ja siitä, haluaako hän jäädä vai lähteä. Kun vastaanotto työpaikkaan on ystävällinen ja perehdytys on riittävää, vaihtuvuus laskee ja työmotivaatio vahvistuu. Työmotivaatiolla on vaikutusta poissaolojen määrään. Jos perehdytys hoidetaan huonosti, syntyy siitä erilaisia kustannuksia yritykselle. Kustannuksia voivat tuoda erilaiset sekaannukset ja virheet sekä niiden selvittäminen. Myös tapaturmat, työntekijöiden poissaolot ja vaihtuvuus lisäävät kustannuksia. Pahimmassa tapauksessa uuden työntekijän osaamattomuus voi vaikuttaa asiakassuhteisiin ja niiden katkeamiseen. Perehdytyksellä on myös vaikutusta asiakasturvallisuuteen sekä tietoturvallisuuteen. (Kangas & Hämäläinen 2008, 4–5.)

Myös Joen (2021, 85) mukaan perehdytyksen avulla työntekijä tekee työnsä nopeammin ja oikein, joka vähentää myös virheiden tapahtumista. Sitä kautta virheiden korjaamiseen käytettävä aika pienenee. Kun uusi työntekijä ei joudu keskeyttämään muiden työskentelyä, se hyödyttää muitakin työntekijöitä. Uuden työntekijän turvallisuuden tunnetta lisää se, että työnte-

kijä tietää saavansa perehdytystä ja hänelle kerrotaan työturvallisuuteen ja työntekoon liittyvät riskit. Turvallisuusriskien tunnistaminen on tärkeää, jotta työturvallisuusriskit pienenevät, kun työntekijä tunnistaa työssään olevat riskit ja vaaratilanteet.

Perehdytys voidaan käsittää erilaisten osaamisten kautta, joita työntekijät tarvitsevat työssään (Kupias & Peltola 2009, 89). Oleellisia perehdytyksen osa-alueita ovat yritykseen perehdyttäminen, työsuhdeasioihin perehdyttäminen ja työtehtäviin perehdyttäminen (Hyppänen 2013, 217; Kupias & Peltola 2009, 89). Yrityksen yleisperehdytykseen kuuluu osaaminen, jota kyseisessä yrityksessä työskentelemisessä tarvitaan. Niitä voiva olla yrityksen arvot ja strategia. Työntekijä tarvitsee perehdytystä työtehtäviin, joita hänen on tarkoitus tehdä. Työsuhdeosaaminen tarkoittaa sitä, että työntekijällä on tiedossa työsuhteeseen liittyen tarpeelliset tiedot, kuten työajat ja tauot, työsuhteen velvollisuudet ja edut, työterveyshuolto. (Kupias & Peltola 2009, 88–89, 177.)

Perehdytys alkaa aina sillä, että työntekijä otetaan vastaan ja työntekijään tutustutaan. Samalla esitetään perehdytysohjelma. On hyvä tuoda esille myös perehdytyksen aikataulu. Työntekijän työtehtävien esittely on oleellista ja työntekijälle on kerrottava, mitä häneltä odotetaan. Perehdytyksessä voidaan hyödyntää sitä, että uusi työntekijä voi seurata vierestä, kuinka työtehtävä toteutetaan, jonka jälkeen hän voi itse tehdä työtehtävän. (Joki 2021, 86.) Oleellista on, että perehdyttäjät tietävät mitä heiltä odotetaan. Tämän varmistaminen on organisaation vastuulla ja organisaation tulee antaa riittävät resurssit perehdytykselle. (Eklund 2018, 139–140.)

Perehdytyksen laajuus ja perehdytykseen käytettävä aika riippuu työsuhteen kestosta sekä työtehtävistä. Jos työntekijä tulee lyhyeen sijaisuuteen, perehtymiselle ei silloin ole käytössä paljon aikaa. Silloin perehdytyksessä korostuu oleellisen tiedon antaminen työntekijälle. Jotta perehdytys onnistuisi hyvin, on otettava huomioon työtehtävien luonne, työntekijän osaaminen ja kokemus sekä ikä. Kokemattomampi työntekijä saattaa tarvita enemmän tietoa perusasioista kuin kokenut työntekijä, jolloin perehdyttäminen voi viedä kauemmin aikaa. Huomioitavaa on myös se, että uudella työntekijällä voi uusia näkemyksiä työtehtäviin, joista uusi työkohde voi hyötyä. (Joki 2021, 86–87.) Alla olevassa kuviossa (kuvio 3) on esitetty tarkistuslista perehdytysohjelman tekemiselle Joki (2021, 89–92) tekemän perehdytyksen tarkistuslistan pohjalta.

Kuvio 3: Perehdytyksen tarkistuslistan osa-alueet (mukaillen Joki 2021, 89–92)

3.2 Perehdytys sosiaali- ja terveysalan työtehtävissä

Riippuen hoitotyön yksiköstä ja kuinka vaativista työtehtävistä on kyse, perehdytys voi vaatia useamman vuoden, johon sisältyy erilaisia koulutuksia. Ensimmäiset työpäivät voivat olla haastavia ja jännittäviä uusille työntekijöille, jonka vuoksi on tärkeää, että työntekijä tuntisi olonsa turvalliseksi uudessa työkohteessa. Ihmisillä on perustavanlaatuinen tarve tulla hyväksytyksi työyhteisössä ja saada arvostusta. Työyhteisöllä on merkittävä rooli ja on tärkeää, että työyhteisössä aidosti arvostetaan ja kunnioitetaan muita. Työyksiköissä on tärkeää olla muutama varsinainen perehdyttäjä, joilla on aitoa kiinnostusta perehdyttämiseen ja hyvät vuorovaikutustaidot sekä ymmärrystä oppimisesta. Perehdyttäjän ohjauksen lisäksi muita perehdytyskeinoja ovat kirjalliset perehdytysoppaat, joita voidaan hyödyntää perehdytyksessä. Työpaikalla voidaan hyödyntää sähköisesti saatavilla olevaa perehdytyssuunnitelmaa, jota voidaan muokata yksilölliset tarpeet huomioiden. Perehdytyssuunnitelmasta tulisi löytyä työkohteen arvot, tietoa työkohteen toiminnasta ja kuvaukset työtehtävistä, joihin perehdytetään. Oleellista on, että työntekijä saa riittävän kuvan siitä, mitä häneltä työntekijänä odotetaan, ja millaista vastuuta hänen on otettava eri vaiheissa. (Surakka 2009, 72–74.)

Nykyisten tutkimusten mukaan on tiedossa, että tyytymättömyys perehdytykseen töiden aloittamisen yhteydessä on vaikuttavana tekijänä nuorten hoitajien aikeissa jättää ammattinsa. Perehdytysohjelmia ja mentorointia pitäisi kehittää ja tarjota nuorille sairaanhoitajille, jotta heidät saataisiin pidettyä alalla paremmin. Tutkimusten mukaan strukturoidulla perehdytysohjelmalla oli vaikutusta vastavalmistuneiden hoitajien tyytyväisyyteen. Mitä strukturoidummaksi hoitajat kokivat perehdytyksen, sitä tyytyväisempiä ja sitoutuneempia osastolle he tunsivat

olevansa. He kokivat myös saaneensa enemmän tukea. Tutkimuksen mukaan tekijöitä, jotka olivat auttaneet hoitajia sopeutumaan osastolle, olivat asteittain ohjattu strukturoitu perehdytysohjelma sekä ammattitaitoinen ohjaaja, joka ei ollut henkilökunnan jäsen. Oleellista oli myös ohjaajan rakentavan palautteen antaminen. Tärkeitä tekijöitä ohjaajassa olivat kärsivällisyys, ajan antaminen, turvallisen ilmapiirin luominen, hyvät kommunikaatiotaidot, inhimillisyys, ystävällisyys sekä hyvänä roolimallina toimiminen potilaiden hoidossa. Sopeutumista vaikeuttivat puolestaan strukturoidun perehdytysohjelman puuttuminen, henkilökunnan jäsenenä toimiva ohjaaja, vaihtuvien ohjaajien aiheuttama jatkuvuuden puute, osaston kuormitus, organisaatiokulttuuri ja epärealistiset odotukset. (Strauss, Ovnat, Gonen, Lev-Ari & Mizrahi 2016, 1–4.)

Aittovaara, Kylmä, Rauta, Meriö, Junttila, Paavilainen ja Haapa (2022, 20) ovat tutkineet leikkaus- ja teho-osastolla työskenteleviä uusia työntekijöitä ja heidän perehdytystänsä. Tutkimuksessa ilmeni, että perehdytykseen positiivisesti vaikuttava tekijä on perehdyttäjä, mutta myös työyhteisön tuki. Yhteisen linjan puuttuminen sekä yksilöllisyyden huomioimatta jättäminen olivat heikentäneet perehdytyskokemusta uusilla hoitajilla. Tutkimukseen osallistujien mukaan asiantunteva perehdyttäjä tiesi perehdytettävän taustan, antoi neuvoja ja kunnioitti perehdytettävän aikaisempaa osaamista. Perehdyttäjän asiantuntevuuteen kuului, että perehdyttäjä osasi perehdytettävät asiat, oli mukava ja perehdyttäjää kiinnosti perehdyttäminen. Kun perehtyjä oli tuntenut itsensä tasavertaiseksi nimetyn perehdyttäjän kanssa, perehdytyssuhde oli koettu onnistuneeksi. (Aittovaara ym. 2022, 23–24.) Työyhteisön koettiin suhtautuvan myönteisesti perehdytykseen, kun uudet työntekijät olivat saaneet kysymyksiinsä vastauksia ja apua. Työyhteisön positiiviseen suhtautumiseen kuului, että uudet työntekijät otettiin myönteisesti vastaan luoden kokemusta turvallisesta ympäristöstä. (Aittovaara ym. 2022, 25.)

Työyhteisön tuen lisäksi onnistuneeseen perehdytykseen kuului, että perehdytysprosessi oli suunnitelmallinen ja edennyt suunnitellusti. Suunnitelmallisen perehdytysprosessin tärkeitä elementtejä olivat perehdytyksen sujuvuus, tyytyväisyys perehdytyksen toteutumiseen, perehdytyksen kesto sekä uuden työntekijän huomioiminen. Perehdytykseen oltiin tyytyväisiä, kun perehdytys oli jatkuvaa, tasapuolista, monipuolista, perehdytykselle oli asetettu selkeät tavoitteet, perehdytykseen oli riittävästi aikaa ja perehdytys sisälsi koulutuksia. Haasteita, jotka estivät hyvän perehdytyksen toteutumista, oli uuden työntekijän selän takana puhuminen ja uuden työntekijän osaamisen epäileminen. Tämä saattoi näkyä kommunikaation haasteina tai siten, että uuden työntekijän erilaisia toimintatapoja ei haluttu ottaa vastaan. Myös resurssit olivat syynä tyytymättömyyteen perehdytystä kohtaan, jos perehtyjä ei saanut olla perehtyjän roolissa tai tarpeeksi kokeneita ohjaajia ei ollut saatavilla. Oleellista oli strukturoitu perehdytysohjelma ja yhteiset käytännöt perehdytyksessä. Huonoksi koettiin, jos perehdyttäjä vaihtui usein. (Aittovaara ym. 2022, 25–26.)

Myös Peltokoski (2016, 27) toteaa tutkimuksessaan, että sairaanhoitajat ja lääkärit tarvitsevat kattavan ja standardoidun perehdytysohjelman. Kattavalla perehdytysohjelmalla oli vaikutusta organisaation vetovoimaisuuteen. Kattavaan perehdytykseen kuului tavoitteiden ja vastuiden määrittely, standardoitu sisältö riippuen ammatista, yksilöllisyyden huomioiminen ja palautteen saaminen perehdyttäjältä, esihenkilöltä ja työyhteisöltä. Perehdytyksen kestolla, perehdyttäjällä ja ammatilla oli tärkein merkitys kattavan perehdytyksen toteutumisessa.

Selvityksessä, joka toteutettiin Tehy-ammattijärjestön erikoissairaanhoidon sairaanhoitajille (497 vastaajaa) todettiin, että työyksiköissä oli perehdytysohjelmat sekä useille oma mentori. Lähes puolet vastanneista kuitenkin kertoi, ettei perehtyjää irrotettu henkilöstömitoituksesta perehdyttämisen ajaksi. (Coco 2020, 3.) Selvityksen mukaan perehdytyksen pituus vaihteli työkohteen mukaan. 33 % vastaajista kertoi perehdytyksen kestäneen viikon ja kuukauden välillä, 10 % mukaan kuudesta kuukaudesta yli vuoteen, 18 % mukaan perehdytysohjelma oli yksilöllinen riippuen perehtyjän aiemmasta kokemuksesta. 4 % vastanneista kertoi, ettei perehdytysohjelmaa ollut lainkaan. (Coco 2020, 8.) Selvityksen johtopäätöksinä on kuvattu, että perehdytysresursseilla on merkitystä hyvän ja turvallisen hoidon toteutumiselle. Resursseilla oli yhteys myös perehdyttäjän kuormituksen. Laadukkaalle perehdytykselle oli merkityksellistä strukturoitu perehdytyssuunnitelma. (Coco 2020, 13.)

Ulkomaista syntyperää olevien hoitotyöntekijöiden perehdytys on tärkeä huomioida, koska hoitoalalla työskentelee eri kulttuuritaustan omaavia työntekijöitä. Tulevaisuudessa monikulttuurisuutta työpaikoilla on todennäköisesti enemmän. Kulttuurilliset eroavaisuudet voivat luoda haasteita perehdytykselle. Näin ollen korostuu erilaisten kulttuurien ymmärtäminen työyhteisössä. Tutkimuksen mukaan maahanmuuttajahoitajien työhön sopeutumisessa oli auttanut riittävä tuki, työolot, myönteiset perehdytyskokemukset, onnistumisen kokemukset, kielitaito sekä hoitajan omat vahvuudet, kuten sinnikkyys ja oppimisen halu. (Hyvärinen, Metsälä, Koivula & Kaunonen 2017, 3, 10.)

Hartikainen (2016) on tehnyt tutkimuksen maahanmuuttajahoitajien perehdytyksestä pääkaupunkiseudun vanhustyössä. Tutkimuksessa perehdytysohjelman jälkeen maahanmuuttajahoitajien ymmärrys suomalaisesta kulttuurista, hoitotyöstä ja työkohteesta lisääntyi. Tieto ja ymmärrys lisäsivät itsevarmuutta, joka edesauttoi työstä selviytymistä. Tämän myötä koko työyhteisön työn sujuvuus parani, joka vähensi työn kuormittavuutta ja lisäsi suvaitsevaisuutta. Ilman perehdytystä ei voida olettaa, että maahanmuuttajahoitajat tietäisivät kuinka toimia uudessa kulttuurissa. Hoitajat voivat olla kulttuurisesti erilaisia palvelualttiudellaan. Myös arvot ja periaatteet voivat olla erilaiset eri kulttuurista tulevilta. Siksi monikulttuurinen koulutus on tärkeää toteuttaa myös suomalaiselle henkilökunnalle. Kielitaidolla on merkitystä ja riittämätön kielitaito voi luoda ongelmia ja väärinymmärryksiä. Kielitaidon huomioiminen on oleellista myös

potilasturvallisuuden näkökulmasta. Selkokieli tai muun yhteisen kielen käyttäminen on merkityksellistä. Esihenkilön ja johdon arvostuksella tuella perehdytykseen oli vaikutusta, koska silloin perehdytykseen kiinnitettiin enemmän huomiota. Ristiriitatilanteita voi syntyä lääkehoidossa, jos lääkkeiden jakamiseen ja antamiseen liittyy erilaisia kulttuurisia eroja. Miesten ja naisten kulttuurisesti erilaisille rooleille, työroolin ymmärtämisessä, jopa esihenkilöiden lahjontaa on saattanut olla, joka puolestaan on tuomittavaa Suomen laissa. Historialliset tapahtumat kuten sodat voivat vaikuttaa, kun eri kulttuurista tulevat hoitajat ja asiakkaat kohtaavat hoitotyössä. (Hartikainen 2016, 93–99.)

3.3 Perehdytys sote-alan keikkatöissä

Riippuen hoitotyön vaativuudesta johon työntekijä perehdytetään, perehtymisprosessi voi olla pitkäkestoinen. Tämä kuitenkin poikkeaa keikkatyössä, koska keikkatyöntekijät tekevät usein lyhyitä, usein yhden päivän mittaisia työvuoroja työkohteisiin, jolloin aikaa pitkälle perehdytykselle ei ole. Holmberg (2022) kirjoittaa Tehyn blogikirjoituksessaan keikkatyöntekijöiden perehdytyksestä hoitoalalla. Holmbergin kokemuksien mukaan perehdytyksen tasoon keikkatyökohteessa vaikuttavat erilaiset tekijät, kuten työilmapiiri, kiire ja se, kuinka työkohteen henkilökunta asennoituu keikkatyöntekijöitä kohtaan. Parhaat kokemukset ovat hänen mukaansa sellaisista perehdyttäjistä, jotka osaavat asettua keikkatyöntekijän asemaan ja käydä perehdytyksen tarpeeksi selkeästi, perusteellisesti ja nopeasti läpi. Hän kuvaileekin tällaisia perehdyttäjiä työkohteen käyntikorteiksi hoitajapulan aikana. Hänen ohjeensa työkohteille on, että työkohteissa olisi selkeät ja helposti luettavat perehdytysohjeet, joihin keikkatyöntekijä voi tarvittaessa itsenäisestikin perehtyä. Tärkeää on, että työkohteissa sovittaisiin ennalta käytännöt, joita keikkatyöntekijän kanssa voi käydä läpi erilaisissa työvuoroissa.

Keikkatyöntekijöiden vastaanottamisella ja ilmapiirillä on suuri merkitys sosiaali- ja terveysalan keikkatöissä. Turunen (2019) kirjoitti Tehy-lehdessä, että keikkatyöntekijät suuntaavat hänen mukaansa kohteisiin, joissa keikkatyöntekijät otetaan hyvin vastaan. Hänen kirjoituksessaan tuli esille erään keikkatyöntekijän kokemus siitä, että kokenut työntekijä, joka ei tarvitse yksityiskohtaista perehdytystä, tarvitsee kuitenkin jonkun työkohteessa, joka ottaa vastaan ja antaa ohjeet työn tekemiselle.

Hartikaisen (2016, 96) tutkimuksessa yhtenä syynä puutteelliselle perehdytykselle oli se, jos ajateltiin, että lyhyeksi ajaksi tulevaa sijaista ei kannata perehdyttää kuin välttämättömään. Tällainen ajattelutapa saattaa kostautua, jos sijainen palkataan myöhemmin pidempään työsuhteeseen. Tällöin saatetaan ajatella, että sijaista ei tarvitse perehdyttää, jos sijainen on ollut aiemminkin työkohteessa. Perehdytys voi jäädä tällöin puutteelliseksi, jos perehdytyksessä alkuperinkin on ajateltu, että sijaisen ei tarvitse tietää kaikkea. Tämä tuottaa puolestaan jatkossa haasteita, jos odotetaan, että tuttu työntekijä osaisi kaiken.

3.4 Perehdytyksen ja sitoutumisen välinen yhteys

Sitoutumiselle on olemassa erilaisia teorioita ja sitouttamista voidaan tarkastella esimerkiksi työn, ammatin tai organisaation näkökulmasta (Surakka 2009, 112). Lampikoski (2005, 46) määrittelee sitoutumisen olevan uskoa organisaatioon, sen tavoitteisiin ja arvoihin, haluksi ponnistella organisaation eteen ja halua olla organisaation jäsenenä. Hänen mukaansa sitoutuminen perustuu tunteisiin, joka voi olla velvollisuuden tunnetta tai rationaalista laskelmointia eduista, palkasta tai arvostuksesta. Sitoutuminen organisaatioon (eng. commitment) on sitoutumista ja lojaliteettia organisaatiota kohtaan ja alttiutta pysyä organisaation palveluksessa. Omistautuva sitoutuminen (engagement) on omaan uraan sitoutumista, jolloin työntekijä sitoutuu työnsä kautta organisaatioon. Arvositoutumisessa työntekijä sitoutuu organisaation arvoihin. (Lampikoski 2005, 46–47.) Työhön sitoutuminen on Eklundin (2018, 68) mukaan sitoutumista omaan ammattiin ja henkilökohtaisen uran kehittämiseen.

Sitoutumisella voidaan kuvata työntekijän ja organisaation välistä suhdetta psykologisena sidoksena. Ilmiöstä käytetään myös termiä psykologinen sopimus. (Viitala 2021, 15.) Se muodostuu työntekijän ja työnantajan välille ja pitää sisällään molemminpuolisia odotuksia työsuhdetta kohtaan. Se alkaa muodostua jo ennen, kuin työsuhde alkaa. Odotuksen liittyvät usein erilaisiin työelämätaitoihin kuten ryhmätyö-, viestintä- ja oppimistaitoihin. Tavoitteilla on vaikutusta sitoutumiseen ja siksi niiden selventäminen on tärkeää. Perehdytyksellä on tärkeä rooli psykologisen sopimuksen muodostumiseen ja on todettu, että perehdytyksen pituudella on vaikutus siihen, kuinka työntekijä sitoutuu pidemmällä aikavälillä. (Eklund 2018, 61–63.)

Perehdytysvaiheessa kannattaa ottaa esille psykologiseen sopimukseen liittyviä kysymyksiä; mitkä ovat työntekijän ja organisaation odotukset toisiltaan, ja mitä työntekijä ja organisaatio ovat valmiita antamaan toisilleen. Näiden kysymysten tasapaino tai epätasapaino kertovat työn laadukkuudesta. Työnantaja voi antaa esimerkiksi laadukasta perehdytystä, joka kertoo työntekijälle siitä, kuinka paljon häneen ollaan valmiita panostamaan. (Eklund 2018, 61–63.) Jos psykologinen suhde organisaation ja työntekijän välillä on huono, työntekijän on helpompi lähteä yrityksestä. Kun suhde on hyvä, on kynnys lähtemiselle suurempi. Hyvällä psykologisella suhteella on positiivisia vaikutuksia työntekijän pysyvyyteen, työtyytyväisyyteen ja arvostukseen organisaatiota kohtaan. (Viitala 2021, 15.)

Tunnusomaista sitoutuneelle työntekijälle on, että työntekijä kokee olevansa osa organisaation menestystä, kokee työnsä merkitykselliseksi, kokee pystyvänsä kehittymään sekä kokee kuuluvuutta työyhteisöön. Tällöin työntekijälle työ merkitsee muutakin kuin siitä saatavaa aineellista hyötyä, kuten rahaa tai statusta. Tunneperäisesti sitoutunut työntekijä on innostunut työstään, haluaa tehdä parhaansa, on lojaali työnantajaa kohtaan ja on tarvittaessa valmis joustamaan.

Tunneperäisestä sitoutumisesta on hyötyä sekä työntekijälle että yritykselle. Yritys hyötyy tunneperäisesti sitoutuneesta työntekijästä, kun työntekijät suoritukset ovat parempia, työntekijät haluavat kehittää työtään ja työntekijöiden poissaolot ja vaihtuvuus vähenee. Työnantaja voi vaikuttaa työntekijän sitoutumiseen luottamalla työntekijään, tarjoamalla vaikutusmahdollisuuksia ja mahdollistamalla työntekijän kykyjen käytön ja kehityksen. Sitoutumiseen vaikuttaa se, kokeeko työntekijä, että työsuhde jatkuu, vai onko se vaarassa päättyä. (Viitala 2021, 15.)

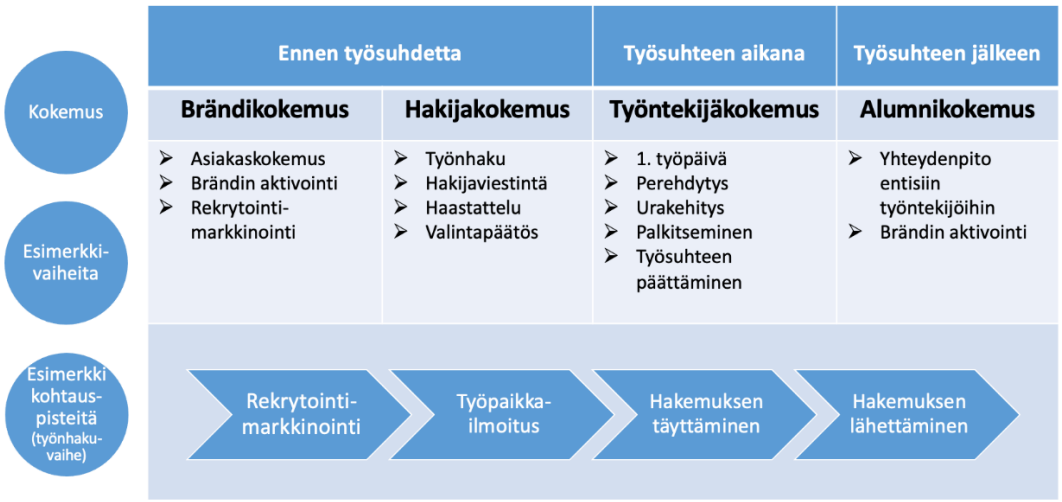
Organisaatiositoutuminen on työntekijän sitoutumista organisaation yhteiseen toimintaan ja sen kehittämiseen. Kun työntekijä on sitoutunut organisaatioon, työntekijä on sitoutunut sen toimintaan ja tavoitteisiin ja haluaa pysyä organisaatioon työntekijänä. (Eklund 2018, 68.) Organisaatiositoutumista vuokratyössä tarkasteltaessa on huomioitava keikkatyön erityispiirteet, kuten kolmoissidos. Useat sitoutumiseen liittyvät tutkimukset ovat toteutettu siten, että ne tarkastelevat sitoutumista työntekijän ja yrityksen välillä. Vuokratyö on erilaista, koska silloin kyseessä on työntekijän ja kahden yrityksen väliset sidokset. On tutkittu, että vuokratyöntekijät sitoutuvat vahvemmin käyttäjäyritykseen kuin työnantajayritykseen. Silloin kun työntekijän sidos kahden yrityksen välillä ei luo ristiriitaa työntekijälle ja työntekijä kokee tulleensa kohdelluksi oikeudenmukaisesti, työntekijä sitoutuu voimakkaammin molempiin yrityksiin. (Siponen & Miettinen 2012, 55–57.)

Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys on yksi tärkeä osa-alue, jolla työntekijöitä voidaan sitouttaa työhön. Perehdyttämisen avulla saadaan työntekijä nopeammin sitoutettua osaksi työyhteisöä ja yritystä. (Joki 2021, 85.) Viitalan (2021) mukaan henkilöstön sitouttamiseen on erilaisia keinoja. Huomiota kannattaa kiinnittää siihen, ettei henkilöstö koe työtehtäviä liian kuormittavina ja että työtehtävät ovat kiinnostavia. Työntekijöiden on tärkeää tulla kuulluiksi ja heillä on oltava mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä. Kilpailukykyinen palkkaus ja edut ovat yksi sitouttamisen keino. Lisäksi sitoutumiseen vaikuttavat johtaminen, kehittymis- ja oppimismahdollisuudet, työ- ja perhe-elämän yhteensovittaminen sekä usko työpaikan tulevaisuuteen. (Viitala 2021.) Myös Eklund (2018, 68) tuo esille, että sitoutumista voidaan vahvistaa siten, että työntekijä kokee työnsä mielekkäänä. Hänen mukaansa mielekkyyttä voidaan lisätä kehitysmahdollisuuksilla, sosiaalisella ympäristöllä ja että työntekijä kokee hänen mielipiteillään olevan merkitystä. Organisaatiot hyötyvät sitoutumisesta, koska sitoutuminen vaikuttaa positiivisesti työn laatuun, tehokkuuteen ja näiden kautta organisaation tulokseen. Organisaatiositoutumista voidaan pyrkiä edistämään sillä, toimivalla vuorovaikutuksella, riittävällä läsnäololla, laadukkaalla palautteella, kasvun mahdollisuudella ja luottamuksella. Perehdytyksen avulla voidaan pyrkiä luomaan keskustelua näistä aiheista.

4 Perehdytys toimeksiantajayrityksessä ja käyttäjäyrityksessä

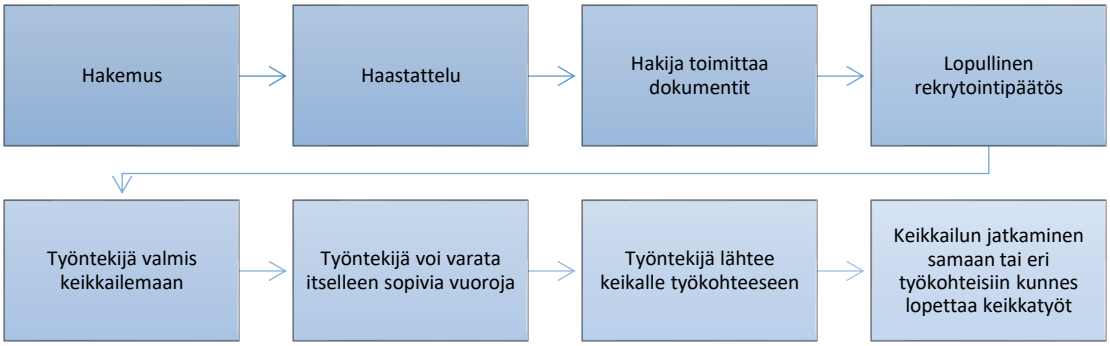
Toimeksiantajayritys toteutti vuonna 2022 asiakas- ja vuokrahenkilöstötutkimuksen, jossa perehdytys, vastaanotto ja kohtelu nousivat selkeiksi teemoiksi. Vuokrahenkilöstötutkimuksessa vastanneista 49 % työskenteli lyhyissä työsuhteissa. 40 % työskenteli sosiaali- ja terveysalan tehtävissä ja loput vastanneista muilla toimialoilla. Tutkimuksesta nousi esille, että työkohteissa asiakkailla oli huomattavasti myönteisempi käsitys työntekijöiden vastaanotosta kuin vuokrahenkilöillä itsellään. Kehitettävää löytyi, jotta työntekijät tuntisivat itsensä tervetulleiksi työkohteeseen, saisivat riittävän perehdytyksen työhönsä, vakituinen henkilökunta arvostaisi heitä ja työntekijöitä kohdeltaisiin tasavertaisesti. (Asiakas- ja vuokrahenkilöstötutkimukset 2022, 2023.)

Toimeksiantajayrityksessä toteutettiin vuonna 2022 myös työntekijän palvelupolun kartoitus ja kuvaus. Työntekijän palvelupolku on kattava kuvaus kohtauspisteistä työnantajaorganisaation ja työntelijän välillä. Kohtauspisteitä syntyy eri vaiheissa työntekijän palvelupolkua. (Huhta & Myllyntaus 2021, 24). Merkityksellisiä kohtauspisteitä on tärkeä kartoittaa, jotta voidaan johtaa työntekijäkokemusta. Työntekijöiden mielikuva organisaatiosta rakentuu näistä kohtauspisteistä, jolloin työntekijä on tekemisissä organisaation kanssa. Työntekijäpolun eri vaiheet voidaan jakaa karkeasti kolmeen osaan, jotka ovat aika ennen työsuhdetta, työsuhteen aikana ja työsuhteen jälkeen (Kuvio 4). Nämä vaiheet jakautuvat eri kokemuksiin (esimerkiksi hakijakokemus). Jokaisen kokemuksen eri vaiheissa syntyy pienempiä vaiheita ja näistä vaiheita taas syntyy erilaisia mikrokokemuksia, jotka ovat oleellisia kohtauspisteitä. Esimerkiksi työnhakuvaiheessa erilaisia kohtauspisteitä voisivat olla hakemuksen täyttäminen ja lähettäminen. (Huhta & Myllyntaus 2021, 130–131, 217–218).



Kuvio 4: Työntekijäpolun vaiheita (mukaillen Huhta & Myllyntaus 2021, 218)

Tavanomaisin työntekijäpolku toimeksiantajayrityksessä on, että työnhakija jättää hakemuksen, jonka jälkeen hänet video- tai puhelinhaastatellaan (kuvio 5). Sosiaali- ja terveydenalan työtehtävissä huomioidaan paljon erilaisia tekijöitä, joilla arvioidaan työntekijän sopivuutta työhön. Osa näistä tekijöistä määräytyy laista. Lisäksi työkohteet määrittelevät omat vaatimuksensa keikkatyöntekijöille. Vaatimukset voivat liittyä koulutustasoon ja osaamiseen. Jos työntekijälle on tehty alustava rekrytointipäätös haastattelussa, samassa yhteydessä työntekijälle annetaan perehdytys toimeksiantajaan, toimeksiantajan käytäntöihin, velvollisuuksiin sekä työsuhteen keskeisiin ehtoihin. Lisäksi hakijaa ohjataan haastattelun jälkeen toimittamaan tarvittavia tietoja ja dokumentteja, joita tarvitaan sosiaali- ja terveydenhuollon töissä. Kun tarvittavat dokumentit ja tiedot ovat kunnossa, tehdään lopullinen rekrytointipäätös ja työntekijä pääsee varaamaan haluamiaan työvuoroja työkohteista verkkosivujen tai sovelluksen kautta.



Kuvio 5: Työntekijäpolun vaiheita pelkistettynä toimeksiantajayrityksessä

Lait, asiakkailta saadut kriteerit sekä työntekijän, kokemus, osaaminen ja toiveet määrittelevät sen, millaisiin työkohteisiin keikkatyöntekijä näkee varattavia työvuoroja. Kun työntekijä näkee työvuoron ja varaa hänelle soveltuvan työvuoron, hän voi lähteä keikkatyövuoroon työkohteeseen. Ennen ensimmäistä työvuoroa työntekijä saa perehdytysohjeet vielä kirjallisesti, joihin on koottu tietoa keikkatyöhön liittyvistä käytännöistä kuten tietoa toimeksiantajayrityksestä, vastuualueista, palkanmaksusta, sairaspoissaolokäytänteistä, järjestelmien käyttämisestä, työskentelyvinkkejä ja yhteystiedot. Sosiaali- ja terveysalan keikkatöissä on paljon erilaisia työkohteita, esimerkiksi vanhustyöhön, kotihoitoon, vammaistyöhön ja vuodeosastoille. Työkohteet voivat olla työntekijöille täysin uusia tai jo aiemmin tutuksi tulleita, yleisimmin aiempien töiden tai harjoitteluiden myötä. On huomioitavaa, että osa työnhakijoista saattaa työllistyä vain yhteen tiettyyn työkohteeseen, jos hakija siten haluaa ja työkohde on toivonut työntekijää työkohteeseen työntekijäksi. Tällöin hakijaa ei välttämättä haastatella samalla ta-

valla kuin laajemmin eri kohteisiin työskentelemään hakeneet uudet työntekijät. Lisäksi rekrytointiprosessit ja -käytänteet ovat saattaneet olla erilaisia ja muuttuneet vuosien varrella. Rekrytointiprosesseja toimeksiantajayrityksessä on vuoden 2023 alussa muutettu siten, että osa hakijoista saa tarvittavat tiedot ja perehdytyksen ilman varsinaista haastattelua.

Työntekijälle kerrotaan haastatteluvaiheessa annettavassa perehdytyksessä ja kirjallisesti annettavissa perehdytysoppaassa työntekijän, toimeksiantajayrityksen sekä työkohteiden velvollisuuksista. Työntekijälle kerrotaan, että hän solmii työsuhteen toimeksiantajayritykseen ja on toimeksiantajayrityksen työntekijä, mutta työnjohto-oikeus kuuluu työkohteille. Työntekijän velvollisuutena on noudattaa työsuhteen keskeisiä ehtoja, noudattaa työkohteen esihenkilön ohjeita ja annettuja määräyksiä työn tekemiseen sekä noudattaa salassapitovelvollisuutta. On myös tärkeää, että työntekijä ilmoittaa, jos hän on estynyt tekemästä sovittua työvuoroa ja ilmoittaa siitä sovitulla tavalla. (Perehdytysmateriaali vuokratyöntekijöille, 2023.)

Toimeksiantajan eli työnantajan vastuulla on noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä ja työehtosopimuksia. Lisäksi toimeksiantajatyrityksen vastuulla on antaa työntekijälle selvitys työsuhteen keskeisistä ehdoista sekä kirjallinen työsopimus pidemmissä työsuhteissa. Toimeksiantajayritys huolehtii palkanmaksusta ja muista työnantajan velvoitteista, kuten lakisääteisestä työterveyshuollosta. Lisäksi se vastaa työturvallisuuden yleisestä toteutumisesta, kuten riittävästä tapaturmavakuuttamisesta, työntekijän ammattitaidon varmistamisesta, perehdytyksestä toimeksiantajayrityksen käytäntöihin, työsuhteeseen sekä tarvittaessa työsuhteen päättämisestä ja mahdollisista sanktioiden antamisesta. (Perehdytysmateriaali vuokratyöntekijöille, 2023.)

Käyttäjäyrityksellä eli työkohteen työnjohdolla on direktio-oikeus eli työkohteella on työnjohto ja valvontaoikeus. Siihen sisältyy oikeus valvoa ja johtaa työnjohdon alaisuudessa työskentelevien työtä. Työntekijän velvollisuus on noudattaa annettuja ohjeita ja määräyksiä. Käyttäjäyrityksen vastuulla on myös perehdyttää varsinaiseen työkohteeseen, työtiloihin ja työkohteen käytäntöihin, työtehtävään ja työvälineisiin. Käyttäjäyrityksen täytyy ohjata ja opastaa työntekijää ja valvoa työntekemistä. Työntekijälle on kerrottava mahdollisista haitta- ja vaaratekijöistä. Lisäksi käyttäjäyritys vastaa työturvallisuudesta ja ergonomiasta. Työkohteesta on saatava työssä tarvittavat suojavälineet. (Perehdytysmateriaali vuokratyöntekijöille, 2023.)

Tutkimusta varten kartoitettiin HR-erityisasiantuntijalta tietoa perehdytyskäytänteistä. Hänen mukaansa toimeksiantajayrityksen velvollisuutena on perehdyttää työntekijät työnantajan näkökulmasta työsuhteeseen liittyviin asioihin. Työkohteilla on työnjohtovastuu ja siten myös vastuu perehdyttää työkohteen ja työn tekemisen kokonaisuuksiin. Perehdytys saattaa vaihdella työkohteen mukaan. Perehdytyksestä on kysytty vuokrahenkilöstöltä kyselyissä, mutta ei ole

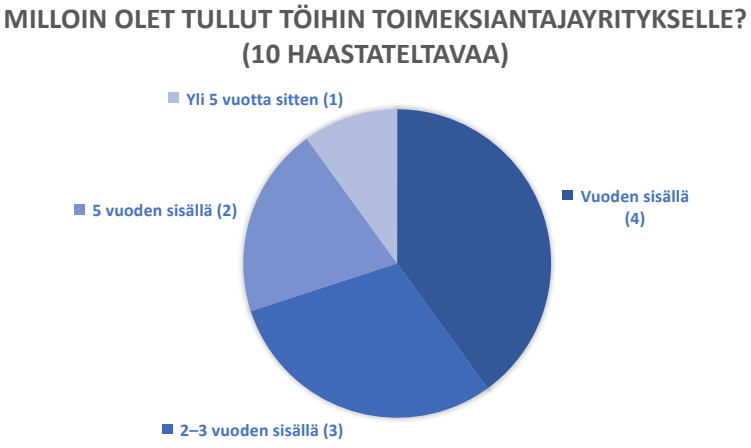
tiedossa, että aiheesta olisi tehty erillistä kohdennettua tutkimusta toimeksiantajalla. Toimeksiantajayrityksessä on toiveena, että perehdytys olisi työkohteesta riippumatta aina yhtä laadukasta. Suunnitteilla on luoda oppimisympäristöön asiakas- ja työntekijätarvetta vastaavia ja oppimiseen innostavia kursseja, joita voitaisiin hyödyntää omaehtoisen oppimisen tukena. Toimeksiantajayrityksellä on myös tiettyihin työtehtäviin perehdytyspolku. Jos työntekijä haluaa siirtyä toisenlaisiin tehtäviin, on mahdollista perehdytyksen kautta laajentaa osaamista. Nämä kuitenkin sovitaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. (HR-erityisasiantuntija, 2023.)

5 Tutkimuksen toteutus

5.1 Tutkimuskohde

Tutkimuskohteeksi valittiin toimeksiantajayrityksessä sosiaali- ja terveysalan työkohteisiin työskentelevät keikkatyöntekijät, jotka olivat aloittaneet keikkatyöt toimeksiantajayrityksessä. Aiemmista toimeksiantajan teettämistä tutkimuksista ilmeni, että kokemattomammat, uransa alkuvaiheessa olevat työntekijät olivat saattaneet tuntea itsensä epävarmaksi mennessään uuteen työkohteeseen. Tästä lähti liikkeelle ajatus tutkia tarkemmin, minkälaiset asiat voisivat auttaa keikkatyöntekijöitä lähtemään ensimmäiselle keikkatyövuorolle ja kuinka heidän perehdytystänsä sekä heidän sitoutumistansa keikkatyön jatkamiseen voitaisiin parantaa.

Alun perin tutkimukseen oli tarkoituksena valita kokemattomampia sosiaali- ja terveysalan keikkatyöntekijöitä, jotka olivat opiskelijoita tai valmistuneet kahden vuoden sisällä. Koska tutkimukseen ei ilmoittautunut tarpeeksi opiskelijoita tai vastavalmistuneita, päätettiin haastatteluun valita myös työntekijöitä, joiden valmistumisesta oli pidempi aika kuin kaksi vuotta. Lopulta tutkimukseen haastateltiin kymmenen sosiaali- ja terveysalan työntekijää, jotka olivat aloittaneet keikkatyön toimeksiantajayrityksessä. Tutkimukseen osallistuneet olivat lähihoitajia, sairaanhoitajia tai vielä alalla opiskelevia. Tässä tutkimuksessa ei haluttu painottaa työkokemuksen määrää, koska tutkimukseen haluttiin osallistujia riippumatta työkokemuksen määrästä. Lähtökohtaisesti kaikilla toimeksiantajan sosiaali- ja terveysalan keikkatyöntekijöillä oli aina vähintään harjoittelukokemusta tai töiden kautta saatua soveltuvaa osaamista. Enemmän painoarvoa annettiin sille, milloin työntekijä oli aloittanut työskentelyn toimeksiantajayrityksessä (kuvio 6), sillä rekrytointi- ja perehdytyskäytänteet ovat muuttuneet vuosien varrella toimeksiantajayrityksessä. Viisi haastateltavaa olivat opiskelijoita tai kahden vuoden sisällä valmistuneita.



Kuvio 6: Milloin haastateltavat ovat tulleet toimeksiantajayritykseen töihin

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tässä opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä puolistrukturoitua teemahaastattelua. Haastattelulajit poikkeavat toisistaan siinä, kuinka vapaamuotoisia haastattelut ovat tai kuinka ohjailtuja eli strukturoituja ne ovat. Strukturoitu haastattelu tarkoittaa sitä, että haastattelija on etukäteen laatinut haastateltaville kysymykset, jotka kysytään kaikilta samassa järjestyksessä ja näihin kysymyksiin on valmiit vastausvaihtoehdot. Strukturoituhaastattelu on lähellä lomakehaastattelua. Puolistrukturoitu haastattelu on puolestaan vapaampi haastattelumuoto, jossa on tarkoitus saada tutkittavilta sellaista tietoa, mitä haastattelija ei ole välttämättä osannut muotoilla etukäteen miettimiinsä kysymyksiin. Haastateltava voi kertoa omin sanoin haastattelukysymyksiin vastauksensa. (Juuti & Puusa 2020, 106.) Puoli strukturoidulle haastattelulle ei kuitenkaan ole olemassa yhtenäistä määritelmää ja esimerkiksi Hirsjärvi & Hurme (2014, 47) määrittelevät puolistrukturoidun haastattelun teemahaastatteluksi.

Teemahaastattelu on yleinen laadullisen tutkimuksen menetelmä. Laadullisessa menetelmässä tutkittavia on yleensä pieni määrä verrattuna määrälliseen tutkimukseen, mutta analysoitavaa aineistoa kuten litteroituja haastatteluja on yleensä paljon. Laadullista tutkimusta käytetään yleensä silloin, kun halutaan syventyä aiheeseen, joka ei ole ennestään tuttu ja josta halutaan saada ymmärrystä. Ilmiön ymmärtäminen ja kokonaisvaltaisen käsityksen saaminen on oleellisessa roolissa, kun pienestä ryhmästä pyritään saada mahdollisimman paljon tietoa. (Ojasalo, Moilanen, Ritakoski 2015, 104–105.) Laadullinen tutkimus sopii hyvin käytettäväksi, jos tutkittavasta ilmiöstä ei ole ennestään tietoa ja ilmiöistä halutaan saada syvällistä tietoa ja kuvausta (Kananen 2017, 33). Laadullisen tutkimusmenetelmän valinta sopi tähän tutkimukseen, koska

sosiaali- ja terveydenalan keikkatyöntekijöiden perehdytyksestä ei ole aiempaa tutkimusta saatavilla. Teemahaastattelulla on tarkoitus kerätä keskeisimmät aiheet tutkimusongelman näkökulmasta, joiden käsitteleminen tutkimushaastattelussa on välttämätöntä, jotta saadaan vastaus tutkimusongelmaan (Vilkka, 2021, 100). Teemahaastattelu sopii monenlaisten eri ilmiöiden tutkimiseen ja sillä voidaan tutkia yksilön kokemuksia ja ajatuksia. Haastattelun oletuksena on, että haastateltavat ovat käyneet läpi jonkin tietyn asian tai prosessin. Tutkijalla on puolestaan oltava tutkittavasta asiasta tai prosessista selkeä käsitys, jotta hän voi syventyä aiheeseen. (Juuti & Puusa 2020, 106.)

Haastattelumenetelmässä on omat etunsa. Tutkija voi esimerkiksi valita haastateltavia, joilla on tutkimuksen kannalta oleellista tietoa tutkittavasta aiheesta (Juuti & Puusa 2020, 102; Tuomi & Sarajärvi 2018, 86). Tutkija pystyy itse vaikuttamaan siihen, kuinka joustava eli strukturoitu tutkimus on. Haastattelussa on mahdollisuus pyytää, että haastateltava täsmentää vastauksiaan. (Juuti & Puusa 2020, 102.) Kaikissa tutkimusmenetelmissä ei myöskään ole samanlaista mahdollisuutta oikaista väärinkäsityksiä tai selventää kysymyksiä. Haastattelussa tarkoituksena on saada tutkittava avautumaan ja kertomaan mahdollisimman paljon tutkittavasta asiasta. (Kananen 2017, 97; Tuomi & Sarajärvi 2018, 85.) Haastatteluilla voidaan saada sellaista tietoa tuntemattomammista aiheista ja tietoa, jota ei osata etukäteen odottaa (Hirsjärvi & Hurme 2014, 35). Positiivista on myös se, että tutkittava voi tuoda esille omia kokemuksiaan ja tulla kuulluksi (Eskola & Vastamäki 2010, 27–28).

Haastattelun mahdolliset haasteet ja rajoitteet on hyvä tunnistaa ja tiedostaa etukäteen. Hirsjärvi ja Hurme (2014, 35) tuovat esille, että haastattelijaksi pitäisi kouluttautua ja lisäksi olla aiempaa kokemusta sekä osaamista, jotta haastattelutilannetta voi säädellä tilanteeseen sopivalla tavalla. Tutkijan on tärkeää pystyä luomaan haastattelusta turvallinen, jotta haastateltava uskaltaa osallistua haastatteluun kokonaisvaltaisesti ja tuoda näkemyksiään esille. Haastattelijan täytyy kiinnittää huomiota kysymyksien asetteluun ja olla johdattelemasta liikaa haastateltavaa, jotta tulkinnallisilta virheiltä voidaan välttyä. On tärkeää kiinnittää huomiota, että haastattelija tarkkailee ymmärtääkö haastateltava kysymykset. Virheitä voi tulla, jos haastattelijalla ei ole riittävästi kyvykkyyttä tulkita annettuja vastauksia siten kuin haasteltava on ne tarkoittanut. (Juuti & Puusa 2020, 103–105.) Haastatteluiden pitäminen on myös aikaa vievä prosessi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 86; Hirsjärvi & Hurme 2014, 35).

Teemahaastattelu valittiin opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi, jotta perehdytykseen keikkatyöntekijöiden näkökulmasta saataisiin syvällisempää tietoa ja ymmärrystä, kuinka kohderyhmää voisi tukea keikkatyössä paremmin. Näin haastateltavat pääsivät kertomaan omin sanoin kokemuksistaan, ja haastattelukysymyksiä oli mahdollisuus tarkentaa haastattelun edetessä. Haastatteluiden pitäminen oli tutkijalle itselle myös mieluisa tutkimusmenetelmä, koska

työssä haastatteluja toteutetaan lähes päivittäin. Koska haastatteluja toteutettiin myös englanniksi, eikä kaikkien haastateltavien äidinkieli ollut suomi, oli kiinnitettävä huomiota siihen, että mahdollisilta väärinymmärryksiltä vältyttäisiin.

5.3 Tutkimusaineiston keruu

Jotta tutkimukseen saatiin osallistujia, täytyi aluksi suunnitella tutkimuskutsu potentiaalisille haastateltaville. Ennen haastatteluiden toteutumista rajatulle kohderyhmälle lähetettiin tutkimuskutsu (liite 1) ja tutkimuskutsun lähettämisessä hyödynnettiin toimeksiantajayrityksen viestintä- ja markkinointitiimin apua. Tutkimuskutsu lähetettiin sähköpostitse toimeksiantajayrityksen työntekijöille ja kohderyhmäksi määriteltiin työntekijät, joiden päätoimiala on sosiaali- ja terveysala ja joilla ei ole käynnissä olevaa tai toteutunutta pidempää määräaikaista työsuhdetta. Tutkimuskutsu kirjoitettiin sekä suomeksi että englanniksi, jotta kynnys tutkimukseen osallistumiselle madaltuisi sellaisille henkilöille, joiden äidinkieli ei välttämättä ole suomi.

Tutkimuskutsussa oli ilmoittautuminen haastatteluun Google forms -lomakkeella, jossa oli esitietokysymyksiä (liite 2). Ilmoittautumisen yhteydessä kysyttiin tarvittavat yhteystiedot ja esitietokysymyksiä. Esitietokysymysten avulla kartoitettiin, milloin työntekijä on valmistunut, onko hän tehnyt aloittanut keikkatyön, minne työkohteisiin hän on työskennellyt, ja ovatko työkohteet olleet entuudestaan tuttuja. Aiempien keikkatyökohteiden tietämisellä oli tarkoitus saada haastattelutilanteesta sujuvampi, kun oli etukäteen tiedossa, minkälaisissa työkohteissa haastateltava on työskennellyt. Toimeksiantajan kautta työskennellään paljon erilaisiin työkohteisiin. Lisäksi esitietokysymyksissä kysyttiin, milloin vastaajat ovat aloittaneet työskentelyn toimeksiantajayrityksessä. Tutkimuskutsulla ja esitietokysymyksillä ei haluttu rajata liikaa mahdollisia kiinnostuneita osallistujia, jotta tutkimukseen saatiin tarpeeksi osallistujia. Tutkimuskutsu lähetettiin usealle tuhannelle työntekijälle. Liitteinä olevissa tutkimuskutsussa ja Google forms -lomakkeesta on poistettu toimeksiantajan yksityisyyden säilyttämiseksi toimeksiantajan nimi ja muut tunnistettavat tiedot, kuten grafiikka ja jätetty jäljelle pelkkä tekstiosuus.

Tutkimukseen ilmoitti kiinnostuksensa 21 henkilöä ja tutkimukseen valittiin lopulta kymmenen haastateltava. Tutkimukseen valittiin ensisijaisesti haastateltavia, jotka ilmoittivat olevansa opiskelijoita tai he olivat valmistuneet kahden vuoden sisään. Kaikki haastateltavat olivat aloittaneet keikkatyön toimeksiantajayrityksen kautta sosiaali- ja terveydenhuollon työkohteissa. Koska opiskelijoita ja vastavalmistuneita ei ilmoittautunut riittävästi, tutkimukseen valittiin myös työntekijöitä, joiden valmistumisesta oli pidempi aika kuin kaksi vuotta. Valinnoissa huomioitiin myös, milloin työntekijä oli aloittanut keikkatyön toimeksiantajayrityksessä, jotta haastateltavat muistaisivat mahdollisimman hyvin keikkatöiden aloittamisvaiheen. Ainoastaan

yksi tutkimukseen ilmoittautuneista ja kutsutuista kysyi mahdollisesta palkitsemista tutkimukseen osallistumisesta, vaikka siitä ei tutkimuskutsussa mainittu. Hän oli ainut, joka ei halunnut jatkaa tutkimusta, koska siitä ei saanut korvausta. Yksi tutkittava ei ollut enää kiinnostunut tutkimuksesta yhteydenottovaiheessa.

Haastateltavat haastateltiin yksilöllisesti video- tai puhelinhaastattelulla heidän toiveidensa mukaan. Haastatteluja käytiin myös englanniksi. Kysymyksiä oli mietitty etukäteen (liite 3), joita oli tarkoitus hyödyntää haastattelutilanteessa. Haastattelut etenivät teemoittain alkaen keikkatöiden aloittamisesta perehdytykseen sekä lopuksi keikkatyön jatkamiseen. Haastattelut kestivät 30 minuutista yli tuntiin, keskimäärin noin 45 minuuttia. Kolme haastateltavaa osallistui haastatteluun Teams-videopuhelun välityksellä ja loput haastateltavista toivoivat puhelinhaastattelua. Puhelinhaastattelu antoi haastateltaville joustavan tavan osallistua tutkimushaastatteluun. Videohaastattelun avulla puolestaan haastateltavista tuli esille enemmän eikielellistä viestintää sekä ilmeitä ja eleitä. Yleisesti ottaen vaikutelmaksi tuli, että haastateltavat kertoivat avoimesti ja laajasti kokemuksistaan. He uskalsivat tuoda esille niin positiivisia kuin negatiivisiakin kokemuksia.

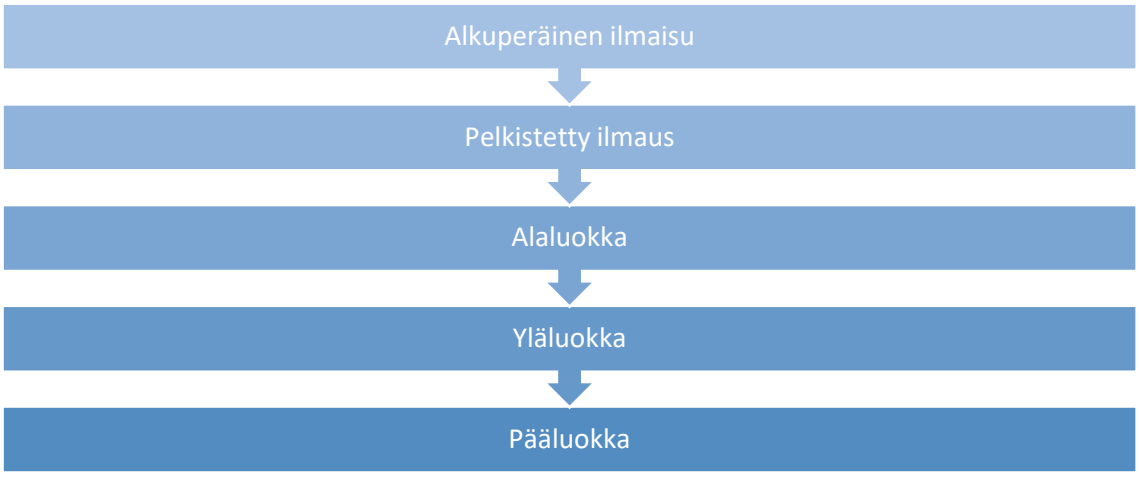
5.4 Tutkimusaineiston analyysi

Litterointi tarkoittaa, että aineisto kirjoitetaan tekstiksi. Litteroinnin voi tehdä koko haastatteludialogista, pelkästään teema-alueista tai haastateltavan puheesta. Kun tutkimusta kirjoitetaan auki sanasta sanaan, se on työlästä ja moni voi mieltää sen aikaa vievimmäksi vaiheeksi tutkimusta toteutettaessa. Kun aineistoa puretaan tekstiksi, voi syntyä paljon tekstiä riippuen haastateltavien määrästä. Aineisto tulee haastattelijalle tutuksi haastattelutilanteessa ja litterointivaiheessa, mutta aineistoa tulee lukea läpi useaan kertaan. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 138–143).

Teemoittelu on yksi laadullisen tutkimuksen analyysitapa. Teemoittelun voidaan ajatella olevan sitä, että tarkastellaan, millaisia asioita aineistosta nousee ja ovatko ne yhteisiä useammalle haastateltavalle. Ne voivat pohjautua haastattelussa oleville teemoille, mutta esiin voi tulla myös muita yhteisiä teemoja. Haastateltavan voivat ilmaista samoja asioita eri sanamuodoin, mutta tutkija voi silti yhdistää ne samaan luokaan. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 171–173). Teemoittelu on teemahaastatteluissa yleinen analyysitapa. Litteroinnin jälkeen aineisto järjestellään teemoittain ja haastatteluista saatavat vastaukset jaotellaan näiden teemojen alle. Teemoja on tämän jälkeen helppo analysoida ja katsoa, mitä vastaukset ja teemat sisältävät. Lopuksi kytketään mukaan aiempi teoria ja tutkimustukokset. (Eskola & Vastamäki 2010, 43).

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä haastattelut kuunnellaan, kirjoitetaan auki, aineistoa luetaan ja siihen perehdytään. Pelkistettyjä ilmaisuja etsitään, alleviivataan ja sen jälkeen

listataan. Sen jälkeen pelkistetyistä ilmauksista etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia ja ryhmitellään tai yhdistetään muodostaen alaluokat. Alaluokat yhdistetään ja tehdään yläluokat, jonka jälkeen muodostetaan pääluokat (kuvio 7). (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123.)



Kuvio 7: Sisällönanalyysin vaiheita (mukaillen Tuomi & Sarajärvi 2018, 124–126)

Aineiston pelkistämisvaiheessa karsitaan aineistosta tutkimukselle epäolennainen pois. Samaa asiaa kuvaava teksti voidaan alleviivata värikynällä, jotta saadaan eroteltua erilaiset ilmiöt toisistaan. Tämän jälkeen ilmaukset, jotka ovat pelkistetty, listataan allekkain ja yhdistetään ryhmiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123–124.) Olennaista analyysissä on aineiston luokittelu (Taulukko 1). Aineisto tiivistetään analyysin lopussa ja raportointivaiheessa. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 147.)

Alkuperäinen ilmaisu	**Pelkistetty ilmaisu**	**Alaluokka**	**Yläluokka**	**Pääluokka**
Chattihan on nopein tapa kysyä ja asioida	Chat on nopea tapa asioida	Chat-toiminto	Viestintä ja yhdenpito	Keikkatyön jatkamisen tukeminen
En vieläkään tiedä, että milloin minun pitää toimittaa sairaslomatodistuksia	Epäselvää, milloin täytyy toimittaa sairaslomatodistus	Sairaslomakäytännöt		
Tuo yhteydenotto on erittäin heikkoa, jos sinne (toimeksiantajalle) yrittää saada yhteyden	Yhteydenotto on heikkoa	Yhteydenotto		

Taulukko 1: Esimerkki opinnäytetyön tutkimuksen teemoittelusta

Tässä tutkimuksessa haastattelut äänitettiin ja kirjoitettiin sanasta sanaan auki tekstimuotoon. Aineistoa syntyi yhteensä 99 sivua. Litteroimisen kuluvasta ajasta ei pidetty tarkkaa kirjaa, mutta siihen kului useita päiviä. Tekstimuotoon saattamisessa apuna käytettiin Microsoft Word -saneluohjelmaa (tekstinkäsittelyohjelma), jolloin saneluohjelma kirjoitti äänitteet tekstiksi. Tämän jälkeen oli käytävä huolellisesti läpi vielä tekstiaineistoa äänitteitä kuunnellen ja teksti tarkoin tarkastaen, koska saneluohjelman tuottama teksti ei ollut aina laadukasta eikä tunnistanut kaikkia sanoja. Lisäksi tekstistä poistettiin tämän jälkeen turhia täytesanoja. Aineistosta läpikäydessä nousi esille erilaisia teemoja tutkimuskysymysten aiheista. Pääluokat muodostuivat tutkimuskysymyksistä eli miten tutkittavat ovat kokeneet keikkailun aloittamisen, perehdytyksen ja mikä voisi tukea heitä keikkatyön jatkamisessa. Tutkimustulokset esiteltiin pääluokittain, jonka tutkija ajatteli olevan eniten lukijaystävällistä.

5.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyötä suunniteltaessa täytyi selvittää mahdollisten tutkimuslupien tarvitseminen toimeksiantajalta, mutta erillistä tutkimuslupaa opinnäytetyön tekemiseen ei tarvinnut. Opinnäytetyösopimus tehtiin toimeksiantajayrityksen ja Laurea-ammattikorkeakoulun kanssa. Lisäksi toimeksiantajan kanssa tehtiin toimipaikkakohtainen toimeksiantosopimus.

Tutkimuksen luotettavuutta pohdittaessa tärkeä käsite on uskottavuus. Tutkimuksen uskottavuuteen vaikuttaa, luottavatko lukijat siihen, että tutkimus on toteutettu asianmukaisella tavalla, analysoitu oikein ja että tulokset ovat tosia. Jotta tutkimus on luotettava, täytyy tutkimukseen valita soveltuvat tutkimusmenetelmät. Tällöin tutkimuskysymyksiin saadaan vastaukset. Tutkimuksessa täytyy olla kuvattuna tarkoin ja avoimesti tutkimuksen eri vaiheet luotettavuuden osoittamiseksi. Eettisyys tarkoittaa eettisiä periaatteita ja että niitä on noudatettu tutkimusta tehdessä. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimusta tehtäessä ei saa olla haittaa tutkittavalle. (Juuti & Puusa 2020, 168.)

Tässä tutkimuksessa noudatettiin tutkimuseettisiä periaatteita. Yleisiin eettisiin periaatteisiin kuuluu kaikilla Suomessa toimivilla tieteenaloilla tutkittavien itsemääräämisoikeuden ja ihmisarvon kunnioittaminen. Eettisiin periaatteisiin kuuluu tutkimusten toteuttaminen siten, ettei siitä koidu tutkittavalle riskejä, vahinkoa tai haittaa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) laatimia hyvän tieteellisen käytännön ohjeita käytetään kaikissa tutkimuksissa Suomessa. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisen periaatteet tukevat tutkijoita, jotta ihmisiä, joihin tutkimus kohdistuu, voidaan suojata. Tutkimukseen osallistuvalla täytyy olla oikeus vapaaehtoisesti osallistua tutkimukseen ja myös oikeus kieltäytyä tutkimuksesta. Tutkittavan on voitava keskeyttää osallistumisen milloin tahansa tai peruuttaa suostumuksensa osallistua tutkimukseen. Tutkittavalla on myös oikeus saada halutessaan lisätietoa tutkimuksesta, saada ymmärrettävä ja realistinen kuva tutkimuksen tavoitteista sekä tietää, jos tutkijalla on tutkittavaa

kohtaan erityinen muukin rooli, kuin tutkijana toiminen. Henkilötietojen käsittelyssä on huomioitava mahdolliset riskit, joita tutkittaville voi seurata. Henkilötietojen käsittelyyn liittyvien päätösten on oltava perusteltuja. (TENK 2019, 7–11.)

Tutkimusaineiston hankinnassa ja tutkimustulosten käsittelyssä noudatettiin luottamuksellisuutta ja totuudellisuutta. Tutkimuskutsussa, joka lähetettiin kohderyhmälle, kerrottiin etukäteen tutkimuksen tarkoitus ja tavoite, se että tutkimus noudattaa tutkimuseettisiä periaatteita, tutkimus toteutetaan luottamuksellisesti ja että tulokset raportoidaan anonyymisti. Tutkimuskutsussa kerrottiin myös, että haastattelut äänitetään ja litteroidaan. Lisäksi kutsussa kerrottiin, että tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Suostumuksen sai halutessaan peruuttaa. Myös osallistuminen tutkimukseen oli mahdollista peruuttaa milloin vain. Tutkimuskutsussa tuotiin esille sidonnaisuus toimeksiantajayritykseen. Henkilötiedoista tutkittavilla pyydettiin nimi, puhelinnumero sekä sähköpostiosoite, jotta tutkittavat voidaan tavoittaa. Sekä haastatteluiden äänitteet että ilmoittautumistiedot poistettiin keväällä 2023. Siitä kerrottiin myös tutkimuskutsussa etukäteen. Haastateltavilta kysyttiin haastatteluissa vielä lupa haastatteluiden äänittämiseen ja kerrattiin, että tutkimuksen raportoiminen tapahtuvat anonyymisti. Tutkimusta suunniteltaessa toimeksiantajan kanssa pohdittiin mahdollisen palkkion antamisesta tutkittaville. Tutkimustulokset haluttiin pitää luotettavina, joten päätettiin, että tässä tutkimuksessa ei annettu korvausta tutkimukseen osallistumisesta.

6 Tutkimustulokset

6.1 Keikkatyön aloittaminen ja sen tukeminen

Työkohteiden kuvaukset

Työvuoroja varatessa sovelluksen tai verkkosivuston kautta, työntekijä näkee työkohteista kuvaukset. Kuusi haastateltava nosti esille työkohteiden kuvaukset työvuoroja varatessa. Haastateltavat toivoivat kattavampia kuvauksia työkohteista, jotta työvuoroon olisi helpompaa mennä. Haastateltava kertoi, että hänelle ei riitä pelkästään tieto siitä, kuinka monta potilaista työkohteessa on hoidettavana. Eräs haastateltava kertoi, että jos työkuvaukissa kerrottaisiin tarkemmin, millaisia odotuksia työvuoroihin työntekijää kohtaan on, se voisi helpottaa työvuoroihin ja uusiin työkohteisiin menemistä. Haastateltava kertoi myös, että uusia työntekijöitä voisi auttaa, jos erilaisista työkohteissa käytettävistä työvälineistä olisi etukäteen annettu tietoa. Lisäksi hän toivoi etukäteen saatavia ohjeita, kuinka erilaisia laitteita, kuten nostolaitteita käytetään. Hän koki, että pienilläkin yksityiskohdilla oli suuri merkitys siinä, jos työntekijää jännitti keikkailun aloittaminen ja uusiin työkohteisiin meneminen. Hän myös ehdotti, että

työnkuvaukset voisivat olla toimeksiantajan verkkosivuilla ladattavissa olevina tiedostoina työntekijöille.

Eräs haastateltava kertoi, että jos työkohteista ei ole saatavilla hyviä kuvauksia, hän mieltää asian niin, että niissä kohteissa saatetaan yrittää peitellä jotain, esimerkiksi huonoa ilmapiiriä. Hän kertoi, että oli mennyt työkohteeseen, jossa ei ollut hyvä ilmapiiri ja ajatellut, että mahdollisesti sen vuoksi työkohteesta ei kerrottu paljoa tietoa etukäteen kuvauksessa.

> Kun menet siihen työkohteeseen niin sitten se on vähän sellainen se ilmapiiri, että sen kyllä ymmärtää, minkä takia ei nyt olekaan niin tarkasti kerrottu. Sen kyllä ymmärtää, ettei nyt viihtyisimmästä päästä jotkut paikat ole. Silleen niinku ei tarvi montaa keikkaa sitten tehdä sinne. (Haastateltava 2)

Haastateltava nosti myös esille, että tiedot, joita työkohteiden kuvauksissa on, eivät ole aina ajantasaisia. Hän kertoi, että työkohteiden yhteyshenkilöiden tiedot eivät ole ajantasaisia eikä esimerkiksi asiakas- tai potilasmäärät työkohteissa. Hän myös toivoi, että kuvaukissa voitaisiin kertoa tarkemmin tietoa työvaatteista, joita keikkalainen tarvitsee työkohteessa. Lisäksi toinen haastateltava kertoi, että jos työkohteiden kuvauksissa olisi eritelty esimerkiksi lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat, se auttaisi selkeyttämään mitä eri työtehtävissä odotetaan keikkatyöntekijältä. Eri työkohteissa voi olla erilaisia odotuksia ja työnkuvia eri ammattiryhmille. Yksi haastateltava oli miettinyt uusiin työkohteisiin menemistä, mutta oli keikkaillut vain tutuissa työkohteissa. Hän ajatteli, että keikalle meneminen uusiin työkohteisiin helpottuisi selkeämpien työnkuvien myötä. Vaikka työkohteiden parempia kuvauksia toivottiin, oli osa haastateltavista myös tyytyväisiä työkohteiden kuvauksiin. Heidän mukaansa kuvauksista oli saanut riittävästi tietoa, kuten työvaatteista. Lisäksi eräs vastaaja koki, että vaikka kuvaus olisi riittävä, hän oli halunnut soittaa uuteen työkohteeseen ennen ensimmäistä työvuoroa.

> Kun varataan se työkohde, niin siellä minusta ihan hyvin lukee suurin piirtein, että mitä siellä vaaditaan ja sitten jostain työvaatteista. Että oon ollut ihan tyytyväinen. (Haastateltava 6)

Työvuorojen varaaminen

Työvuorojen varaaminen nousi yhdeksi teemaksi. Yleisesti ottaen vuorojen varaaminen koettiin helpoksi, selkeäksi ja vuorojen varaaminen onnistui hyvin. Kaksi haastateltavaa kehui sovellusta, ja että sen kautta oli erittäin helppoa varata työvuoroja. Sovelluksen kautta vuoroja varatessa koettiin hyväksi, että sovellus vielä varmisti työntekijältä, että haluaanko työntekijä varmasti varata työvuoron. Hyvänä pidettiin myös sitä, että vuoro tuli näkyviin kalenteriin. Erään haastateltavan mukaan aluksi vuorojen varaaminen ei tuntunut helpolta, koska työvuoroja oli niin paljon tarjolla. Vuoroja oli joutunut selata ja tutkia, jotta itselle sopiva vuoro oli

löytynyt. Kuitenkin siinä vaiheessa, kun hän oli löytänyt tutun kohteen, oli vuoron varaaminen ollut sen jälkeen helppoa.

> No ei se minusta vaikeata ollut, helppoa se oli sekin. Minusta (toimeksiantajan) sivut ja se työn varaamisjärjestelmä on niin selkeä, että sieltä on vaan niin helppo ollut ihan alusta asti napsia (työvuoroja). (Haastateltava 6)

Erään haastateltavan mukaan hänellä oli aluksi ollut vaikeutta työvuorojen näkymisessä. Hän ei nähnyt työvuoroja haluamaansa työkohteeseen. Myöhemmin hänelle selvisi, että se johtui tietystä potilastietojärjestelmän osan osaamisesta, joka puuttui hänen työntekijätiedoistaan. Työkohdekaan ei haastateltavan mukaan tiennyt aluksi, miksi työvuoroja ei näy, koska kyseistä osaamista ei todellisuudessa tarvittu työkohteessa.

Kun työntekijä varasi työvuoroja, joihinkin työvuoroihin joutui odottamaan vahvistusta työkohteelta. Eräs haastateltavista koki, että työvuorojen vahvistumisessa oli välillä liian pitkä viive. Hän oli varannut työvuoron ja koska vahvistumisessa oli kestänyt, hän oli ehtinyt varata toiseen kohteeseen työvuoron. Kun ensimmäinen varaus olikin vahvistunut, hänellä oli kaksi päällekkäistä varausta ja hän oli joutunut perumaan toisen vuoron.

Kaksi haastateltavaa nosti esille, että jos samasta työkohteesta oli paljon työvuoroja tarjolla, se viesti heille siitä, että työntekijät eivät halua varata kyseisestä kohteesta työvuoroja. Toinen haastateltavista kertoi, että oli saattanut myös kuulla huonoa paikasta etukäteen, jossa oli ollut paljon työvuoroja tarjolla. Toisaalta hänellä oli mielessä eräs työkohde, joka sijaitsi hänen mukaansa huonojen kulkuyhteyksien päässä. Tässä kohteessa kulkuyhteydet saattoivat olla myös syynä, miksi työvuoroja oli tarjolla paljon tietyissä paikoissa eikä huonon maineen vuoksi.

Viestintä

Viestintä nousi yhdeksi teemaksi. Haastateltava kertoi, että haastatteluajan sopiminen oli ollut vaikeaa ja se oli herättänyt hänessä epäluuloa toimeksiantajayritystä kohtaan. Hän ei ollut jättänyt hakemusta vaan soittanut suoraan toimeksiantajayritykseen ja kysynyt töitä. Tätä kautta haastattelun saaminen oli tuntunut monimutkaiselta. Haastattelu oli hänen mukaansa kuitenkin ollut asiallinen, ja hän oli ajatellut sen jälkeen, että toimeksiantaja oli luotettava yritys, vaikka haastatteluajan saaminen oli aluksi tuntunut vaikealta.

Toinen haastateltava kertoi, että hänelle oli jäänyt epäselväksi, kuinka hänen pitäisi toimittaa verokortti toimeksiantajalle. Hän ei ollut saanut ohjetta tähän, ja kertoi että oli vaikea sen vuoksi löytää tietoa, kuinka verokortti toimitetaan. Verokorttia ei toimitettu samaa kautta,

kuin muut pyydetyt dokumentit. Hän ei myöskään ollut varma, mitä kautta hänen pitäisi laittaa viestiä toimeksiantajayritykselle asiasta.

Eräs haastateltava, kenen oli tarkoitus mennä keikalle tuttuun työkohteeseen osastonhoitajan suosituksesta, kertoi töiden aloittamisessa olleen haastetta. Hän koki, että viestintä oli ollut ristiriitaista. Hän ei tiennyt kuinka hänen pitäisi työntekijänä toimia, jotta hän voisi aloittaa työt kohteessa toimeksiantajan kautta. Osasyyksi hän ajatteli sen, että osastonhoitajalla ei ollut selkeää käsitystä, kuinka toimia tai ehdottaa työntekijää heille työkohteeseen työntekijäksi.

> Menin (toimeksiantajalle) osastonhoitajan suosituksen kautta niin siinä oli vähän hankaluuksia ja ristiriitaa, että toinen sanoo miten pitää toimia ja sitten kun toimi, niin sitten sanottiinkin, että ei se niin mene. Että tää asia pitää hoitaa toisella tavalla. Siinä vähän oli semmoista sekavuutta, että ei vissiin kaikki ymmärretty toisiamme. (Haastateltava 4)

6.2 Kokemukset perehdytyksestä työnantajan puolelta

Yleisesti haastatteluiden perusteella voitiin todeta, että haastateltavat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä toimeksiantajan antamaan perehdytykseen. Osa haastateltavista oli tullut työskentelemään toimeksiantajalle siten, että heidän oli ollut tarkoitus työskennellä ainakin aluksi ainoastaan tutussa työkohteessa. Silloin rekrytointiprosessi oli saattanut olla hieman erilainen verrattuna tavanomaiseen rekrytointiprosessiin. Rekrytointiprosessit olivat myös muuttuneet ja kehittyneet vuosien varrella. Jos työntekijä oli tuttu työkohteessa ja asiakas työkohteesta oli toivonut työntekijää heille töihin toimeksiantajayrityksen kautta, tällaisilla työntekijöitä ei välttämättä ollut haastateltu. Lähes kaikki haastateltavat olivat olleet tyytyväisiä riippumatta siitä, oliko tullut erilaista rekrytointipolkua tuttuun työkohteeseen vai perinteistä tapaa haastattelun kautta. Haastateltavat kokivat, että he olivat saaneet riittävästi tietoa esimerkiksi sovelluksen käyttämisestä, saaneet ohjausta potilastietojärjestelmäkoulutukseen sekä tietosuoja-asioihin.

> (Toimeksiantaja) antaa hyvän tiedon, että miten sovellusta käytetään. (Haastateltava 3)

> Kyllä mielestäni sain (toimeksiantajasta) tietoa ja sitten että mitä lähteä tekemään esimerkiksi just vaikka ohjattiin (potilastietojärjestelmä)koulutuksiin ja lukemaan tietosuojajuttuja sieltä (toimeksiantajan) sivuilta. Tämmöistä tietoa sain mielestäni ihan hyvin silloin. (Haastateltava 6)

Tiedot työkohteista

Vaikka haastateltavat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä toimeksiantajalta saatuun perehdytykseen, osa haastateltavista oli kokenut perehdytyksen riittämättömäksi. Eräs haastateltava, kenellä ei ollut varsinaista haastattelua työllistyessään aluksi tuttuun kohteeseen, oli kokenut, ettei ollut saanut oikeastaan ollenkaan perehdytystä. Hänen kanssaan oli käyty toimeksiantajan puolelta läpi tarvittavat tiedot puhelimitse, mutta hän koki, että ei saanut muuta tietoa kuin käyttäjätunnukset ja ohjeet pakollisten lomakkeiden lukemiseen. Hän toivoi, että toimeksiantajan perehdytyksessä olisi saanut enemmän tietoa esimerkiksi työkohteista, josta kirjoitettiin myös kappaleessa 6.1. Osa muistakin haastateltavista toivoi parempia kuvauksia työkohteista ja mielsivät työkohteista saatavat kuvaukset osaksi toimeksiantajan perehdytystä. Eräs kuitenkin koki pärjäävänsä nykyisillä tiedoilla ja kertoi, että toimeksiantajan verkkosivuilla oli paljon tietoa saatavilla, jos niihin oli mennyt tutustumaan.

> I have to say I didn't get any to be honest. I didn’t get any at all. I think I was able to adapt there because I already knew the osasto, because I did my practise there. (Haastateltava 1)

> Jossain työkohteessa voisi vähän tarkemmin lukea siellä infoa, kun on varaamassa keikkaa, että vähän laajemmin mitä se pitää sisällään ja millaista on. Ihan hyvin minä nyt ainakin pärjään niillä, mutta tosissaan käy kaikki ilmi sieltä (toimeksiantajan) sivuilta, kun käy vaan lukemassa ja tutustumassa. (Haastateltava 2)

Vaikka eräs työntekijä koki saaneensa riittävät ja hyvät tiedot alkuun toimeksiantajayrityksestä, hän koki, että toimeksiantajayritys ei aina tiedä, minkälaista työkohteissa on. Sen vuoksi hän ajatteli, että työkohteiden kuvauksissa oli ollut vanhentunutta tietoa. Hän ajatteli, että olisi hyvä, jos toimeksiantaja vierailisi myös työkohteissa.

> Suosittelen (toimeksiantajaa) mennä paikan päälle ja tarkistaa mitä siellä realistisesti tapahtuu. (Haastateltava 3)

Tieto toimeksiantajasta ja vuokratyöstä

Eräs haastateltava toivoi, että toimeksiantajayrityksen haastattelussa olisi saanut enemmän tietoa toimeksiantajayrityksestä. Hän kertoi, että hänelle oli edelleen hieman epäselvää, että kuka hänen esihenkilönsä on vuokratyön luonteen vuoksi. Myös toinen haastateltava koki, ettei saanut toimeksiantajasta niin paljoa tietoa, kuin olisi toivonut. Hän oli kuullut ystäviltä etukäteen tietoa toimeksiantajasta, jonka vuoksi kaikki oli ollut hänestä kuitenkin helppoa. Lisäksi, jos joku asia oli jäänyt mietityttämään, hän oli löytänyt vastauksia toimeksiantajan verkkosivuilta.

> Ehkä sitten tämmöinen musta tuntuu, että mulla on vieläkin vähän epäselvää, että kuka on se, minun sellainen varsinainen pomo. (Haastateltava 9)

6.3 Kokemukset perehdytyksestä työkohteissa

Haastateltavat kertoivat, että heidän kokemuksensa työkohteista olivat olleet yleisesti ottaen positiivisia. Vastaajista kolme kertoi, että perehdytys ja keikkalaisen vastaanottaminen oli ollut joko 80 % tai 90 % hyvää ja lopuista työkohteista heillä oli ollut huonoja kokemuksia. Useampi oli sitä mieltä, että oli työkohteesta riippuvaa, minkälaisen perehdytyksen ja vastaanoton oli keikkalaisena saanut. Seitsemän haastateltavaa kertoi, että heillä oli työkohteita, minne he eivät enää halunneet mennä uudelleen.

> 80 % on otettu hyvin vastaan, mutta ne muut 20 % on ollut hirveät. (Haastateltava 3)

Useampi haastateltava oli tehnyt myös työvuoroja tai harjoitteluita ennestään tuttuihin työkohteisiin, joten he tunsivat tällaiset työkohteet jo ennestään. Silloin he tiesivät etukäteen mitä odottaa ja millaista työ oli näissä kohteissa. Tutussa kohteessa keikkaillut haastateltava kertoi, että ei ollut saanut tutussa kohteessa perehdytystä, mutta hän ei sitä kaivannutkaan, koska kohde oli tuttu. Jos tutussa kohteessa oli tapahtunut muutoksia sillä välin, kun keikkatyöntekijä oli ollut poissa, muutoksista oli kerrottu keikkatyöntekijälle.

Vastaanottaminen

Moni haastateltava toi positiivisena asiana esille sen, jos työkohteessa oli nimetty työntekijä, joka oli ottanut keikkatyöntekijän vastaan ja perehdyttänyt. Positiivista oli ollut myös se, jos keikkatyöntekijä oli saanut kiertää osan aikaa toisen työntekijän matkassa yhdessä työtehtäviä tehden. Tällöin keikkalainen oli päässyt perehtymään tehokkaasti työyksikköön ja -tehtäviin. Samalla perehdyttäjäkin oli voinut tutustua keikkatyöntekijään ja arvioida uuden työntekijän osaamista.

> Hyvä perehdytys on ollut, että kun meet keikkalaisena työkohteeseen, niin sitten sinulle on nimetty sieltä vakituinen hoitaja, joka sitten katsoo esimerkiksi asiakkaita ja kertoo just jotain poikkeavuuksia. Että on sitten niinku hyvä vastaanotto, kun tulee kohteeseen keikalle, vaikka onkin keikkatyöläinen. (Haastateltava 6)

Haastateltavat jakoivat myös huonoja kokemuksia keikkatyöntekijän vastaanottamisesta. Huono vastaanotto oli ollut myös osasyynä sille, miksi haastateltavat eivät halunneet mennä enää uudelleen työkohteeseen keikalle. Haastateltavan mukaan osastonhoitaja ei ollut aina paikalla kaikissa työvuoroissa eikä aina saanut tietoa, kuka oli työvuorossa esimerkiksi vuorovastaavana. Hänen mukaansa työskentelyä helpottaisi, jos tietäisi keneltä voi tarvittaessa kysyä

apua. Hän myös toivoi, että olisi joku, joka varmistaa, että keikkatyöntekijällä on kaikki tarvittavat tiedot työvuoroa varten. Hän koki, että jos kukaan ei ota vastaan, hän ei välttämättä saa kaikkia tietoja, eikä hän tiedä mitä häneltä odotetaan ja miten kannattaisi lähteä tekemään töitä. Haastateltavat toivovat, että he saisivat tietoa, mitä heiltä työvuorossa odotetaan. Kaksi vastaajaa nosti esille, että heille on saatettu myös suuttua, jos jokin asia oli jäänyt tekemättä tai he olivat tehneet jonkin asian eri tavalla, vaikka heillä ei ollut tietoa erilaisesta toimintatavasta.

> Huono vastaanottohan on sellaista niinku alkaa jo siitä vähän tyylii, että mitä sä täällä teet, miksi sä tänne tulit? (Haastateltava 10)

Vastaanottamisessa nousi esille tervehtiminen. Haastateltavilla nousi esille kokemuksia tervehtimisestä. Heitä ei aina tervehditty, kun he olivat tulleet uuteen työkohteeseen. Eräs haastateltava oli kokenut, että esihenkilö oli tervehtinyt muita työntekijöitä paitsi keikkatyöntekijää. Sen vuoksi hänelle keikkatyöntekijänä ei ollut jäänyt hyvää ensivaikutelma työkohteesta.

> Minä kuitenkin tykkään, että tervehditään ja voi kysyä, niin siellä on ehkä äkkiä katsottu jonnekin muualle, että ei vaan katsota suoraan silmiin ja tarvitse sanoa moi. Tai sitten jos jotain on kysynyt, niin tosi nihkeästi tulee sitten vastausta, että on ollut kaksi semmoista tiimiä. (Haastateltava 6)

Kaksi haastateltavaa toi esille, että osalla keikkatyöntekijöistä oli huono maine. Huonon maineen nähtiin vaikuttavan siihen, kuinka keikkatyöntekijät otettiin vastaan työkohteissa ja kuinka heitä kohdeltiin. Eräs haastateltava kertoi, että hän oli joutunut työkohteessa joskus selittämään sitä, että hän oli hyvä keikkatyöntekijä eikä huono. Huonot keikkailijat olivat hänen mukaansa esimerkiksi saatettu löytää jostain lepäämästä tai käyttämästä puhelintaan. Haastateltava kuitenkin koki, että työkohteissa yleensä aika pian huomattiin, jos oli hyvä tai huono keikkatyöntekijä. Kaksi haastateltavaa toi esille myös, että olisi hyvä, jos työkohteen omilla työntekijöillä olisi nimineulat tai nimitarrat. Haastateltavan mukaan olisi erittäin tärkeää, että tietäisi työntekijöiden nimet.

Perehdytysvuorot

Osa haastateltavista oli saanut ensimmäisenä keikkatyövuorona kokonaisen päivän perehdytystä tai he olivat saaneet tehdä töitä yhdessä toisen työntekijän kanssa koko päivän. Kolme haastateltavaa nosti esille erilaiset perehdytysvuorot työkohteissa. Yksi haastateltava kertoi, että hän oli saanut erinomaisen perehdytyksen työkohteessa ja hänellä oli ollut koko päivän mittainen

perehdytysvuoro työkohteen sairaanhoitajan kanssa. Hän kertoi, että hänelle oli esitelty työkohteen tilat, henkilökunnan jäsenet, kerrottu työkohteen periaatteista, ja käyty läpi hyvin yksityiskohtaisesti mahdollisiin elvytystilanteisiin liittyviä toimintatapoja. Eräs haastateltava oli sitä mieltä, että kaikille keikkatyöntekijöille pitäisi järjestyä perehdytysvuoro tai vähintään työpari haastavissa työkohteissa.

Eräs haastateltava kertoi työkohteesta, joka oli edellyttänyt, että uusi keikkatyöntekijä käy aluksi perehdytysvuoron työkohteeseen. Perehdytysvuoron ajankohdasta sopiminen oli kuitenkin ollut liian hankalaa, eikä perehdytysvuoron sopiminen ollut koskaan onnistunut. Haastateltava kertoi yrittäneensä sopia työkohteen kanssa perehdytysvuorosta antaen monesti useita päivämääräehdotuksia, milloin hänelle olisi sopinut perehdytysvuoro. Hänelle oli kuitenkin vastattu joka kerta niin pitkällä viiveellä, että työntekijän ehdottamat päivämäärät olivat ehtineet jo mennä. Työntekijä kertoi, että perehdytysvuoron sopiminen oli ollut niin työlästä alustavien suunnitelmien tekemisen vuoksi ja yhteydenpidon ollessa haastavaa, että hän ei enää ollut kiinnostunut menemään työkohteeseen keikalle. Hän ihmetteli sitä, että työkohteeseen oli ollut paljon vuoroja tarjolla, mutta hän ei ollut sinne koskaan päässyt.

> Yksi syy minkä takia lähdinkään ylipäänsä keikkalaiseksi oli se, että mä olisin halunnut käyttää tilaisuutta hyväkseni ja vähän käydä muissakin paikoissa, mutta sitten on ollut semmoisia paikkoja mihin ei ikinä ole onnistunut sovittua perehdytysvuoroja. (Haastateltava 5)

Avunsaaminen

Avunsaaminen oli oleellisessa osassa kolmella haastateltavana siinä, olivatko he menneet työkohteeseen uudelleen keikkailemaan. Eräällä haastateltavalla oli kokemuksia siitä, että hän ei tiennyt keneltä voisi kysyä apua työkohteessa työvuoroon mennessä. Myös toinen haastateltava kertoi, että ei ollut saanut kysyessä apua vaan enemminkin tiuskaisuja, jos hän oli tarvinnut apua. Jos apua ei ollut saanut esimerkiksi fyysisesti raskaan asiakkaan siirtämisessä, saattohoitopotilaan hoidossa tai oli jätetty yksin haastavahoitoisten potilaiden kanssa, kohteeseen ei menty enää uudelleen.

> Menin sinne puskemaan ja puurtamaan ja sitten oli yksi semmoinen todella raskas mies, kävin pyytämässä toista hoitajaa, kun siellä siis tehtiin yksin, että mie en kerta kaikkiaan saa liikutettua tätä. Mistä hoitaja sanoi mulle, että mitä sä tuut tänne keikalle, jos et osaa hoitaa. (Haastateltava 9)

Haastateltavilla oli kuitenkin myös hyviä kokemuksia siitä, että heistä oli huolehdittu ja kysytty useinkin, että oliko kaikki hyvin tai tarvitsiko keikkatyöntekijä apua.

> He kyllä huomioi tosi hyvin keikkalaisia ja on niinku koko ajan varmistamassa, että onhan kaikki hyvin ja pärjääkö ja tarvitseeko apua, että huomioidaan tosi tosi hyvin. (Haastateltava 4)

Raportoiminen ja potilaslistat

Raportointikäytännöt vaihtelivat työkohteen mukaan. Erään haastateltavan mukaan työkohteissa, joissa hän työskenteli, oli pääsääntöisesti käytössä suullinen raportti. Joissain työkohteissa saattoi olla myös hiljainen raportointi käytössä, joka tarkoittaa sitä, että työntekijä luki työvuoroon tullessaan asiakkaista tai potilaista tiedot itsenäisesti potilastietojärjestelmästä. Raportoimisessa oleelliseksi tekijäksi nousi se, että keikkatyöntekijä sai ajantasaiset ja oleellisimmat tiedot potilaista. Useampi haastateltava kertoi, että oli kohdannut työvuoroja, joissa ajantasaisen ja riittävän tiedon saaminen oli ollut haasteena. Puutteellisten tietojen saaminen asiakkaista tai potilaista oli kahdella haastateltavalla syynä sille, etteivät he halunneet mennä kyseiseen paikkaan enää uudelleen töihin.

> No, siellähän ei mitään perehdytystä annettu, vaan niinku että huone 10. Ei annettu edes sitä asukkaan nimeä. Että perushoidot, käännä selälleen. Huone 11 perushoidot, nosta pyörätuoliin. (Haastateltava 9)

Haastateltava toivoi, että vaikka henkilökunnalla ei olisi kuin lyhyt aika antaa raporttia, hänelle kerrottaisiin oleellisimmat tiedot asiakkaista. Hän toivoi saavansa tietoa esimerkiksi, jos asiakkaalle oli tehty jotain toimenpiteitä, onko asiakas esimerkiksi kivulias, pelokas tai jotenkin muuten haasteellinen.

> Koen, että vaikka siinä ei olis kuin 15 minuuttia aikaa, esimerkiksi jos mä menen yövuoroon, niin se että mulle kerrotaan ne oleellisimmat asiat esimerkiksi, että kivulias, on tehty joku elinsiirto, tämmöiset niin kun mitkä koskee just sitä yövuoroa. Pelokas, haasteellinen. Se mitä liian useasti unohdetaan sanoa, on se just sen muistisairaan käytösongelmat. (Haastateltava 10)

Kaksi haastateltavaa toivoi myös, että henkilökunta jakaisi myös niin sanottua hiljaista tietoa keikkatyöntekijöille, jos vakituinen henkilökunta oli kokenut jonkun tietyn työskentelytavan toimivaksi. Haastateltava oli sitä mieltä, että keikkatyöntekijänä ei välttämättä tiedä, mitä uudessa paikassa kannattaisi tietää. Siksi hänestä olisi tärkeää, että puhumattomat, hiljaisetkin säännöt ja käytännöt kerrottaisiin keikkatyöntekijöille. Eräs haastateltava toi esille positiivisena asiana sen, että hänelle oli hiljaisen raportin jälkeen kerrottu vielä myös suullisesti sellaista tietoa potilaista, jota ei välttämättä lukenut potilastietojärjestelmään tehdyissä kirjauksissa tai jos aiemmin oli ollut arvaamattomia tilanteita osastolla.

Viisi haastateltavaa nosti esille raporttilistat. Potilas- tai asiakaslistat raportoinnin yhteydessä koettiin hyvin oleelliseksi ja tärkeäksi osaksi keikkatyöntekijän perehdytystä. Haastateltavat kokivat, että raporttilistojen avulla keikkalaiset saivat tarpeellisen tiedon tehokkaasti. Haastateltavien mukaan osassa työkohteissa oli ollut paperiset, ajantasaiset ja päivitetyt listat, jonka keikkatyöntekijä oli saanut raportille mukaan. Yleensä raporttilistat olivat olleet hyviä etenkin kohteissa, joissa potilasvaihtuvuus oli suurta. Kohteissa, joissa vaihtuvuus asiakkaissa ei ollut suurta, raporttilistat eivät olleet ajantasaisia tai niitä ei ollut käytössä ollenkaan. Näissä kohteissa asiakkaat olivat yleensä tuttuja vakituiselle henkilökunnalle, mutta ei uudelle keikkatyöntekijälle. Raporttilistoista oli nähnyt yleensä oleellisimmat tiedot asiakkaista tai potilaista, joita työntekijän olisi hyvä ottaa huomioon työvuoronsa aikana. Haastateltavat toivoivat raporttilistoja, koska ne olivat auttaneet riittävän tiedon saamisessa asiakkaista. Jos työkohteessa oli käytössä suullinen raportti, auttoi kirjallinen raporttilista suullisen raportin seuraamisessa ja tarkentavien kysymyksien esittämisessä, kun asiakkaiden nimet ja tarpeelliset tiedot olivat valmiina kirjallisesti. Eräs haastateltava kertoi, että hän oli usein joutunut vaatimaan työkohteessa, että hän saisi tulostetun raporttilistan asukkaista.

> Toisissa paikoissa saattaa olla aivan fantastiset asukaslistat ja kerrotaan, että yksi Ultima silloin ja yksi liila Flex silloin ja näin. Semmoiselle ihan ummikolle niin aivan loistavat listat. Sitten on myös paikkoja, missä ei ole mitään listoja. (Haastateltava 10)

Lisäksi raportoinnista tuli toiveita siitä, kuinka asiakkaat tai potilaat jaettiin työntekijöille. Haastateltavan mielestä olisi tärkeää, että jakamisvaiheessa huomioitaisiin sellaiset asiakkaat tai potilaat, jotka tarvitsevat kahden hoitajan apua. Haastateltavan mukaan olisi hyvä, että hoitajille kenellä oli kahden hoidettavia asiakkaita, katsottaisiin raportilla heti työpari, joka tulisi auttamaan. Haastateltava epäili, että keikkalaisilla voi olla joskus vaikeutta kysyä apua, jos työntekijät olivat kiireisiä. Eräs haastateltava koki, ettei ollut saanut riittävästi tietoa asiakkaista uudessa työkohteessa. Hänelle oli sanottu, että hänen pitäisi tietää, koska hänellä oli pitkä kokemus taustalla.

> On paikkoja, jossa on sanottu, että sulla on niin pitkä kokemus, kun mä oon kysynyt, kun ei ole kerrottu mitään. Mä oon kysynyt, että miten syö, miten juo, asennot, aspiroiko, kaikki tämmöiset niin toisissa paikoissa vähän niinku, että kyllähän sulla on nyt pitkä kokemus, kyllähän sun pitäisi tietää. Joo, mut kun mä en tunne kyseisiä ihmisiä. (Haastateltava 10)

Eräs haastateltava kertoi, että häntä oli keikkalaisena kohdeltu kuin työkohteen omaa työntekijää, koska oli työskennellyt kyseisessä työkohteessa ennen kuin aloitti keikkatyöt. Hän kertoi

keikkaillessaan toimivansa työkohteessa usein vuorovastaavana, jonka vuoksi oleellista oli tiedonkulku siitä, mitä muutoksia hänen poissaolonsa aikana työkohteessa oli tapahtunut. Hän kuului esimerkiksi työkohteen Whatsapp-viestiryhmään, mutta hän ei kertomansa mukaan saanut talon sisäisistä muutoksista tietoa, koska ei kuulunut keikkatyöntekijänä työkohteen eri Teams-ryhmiin eikä sähköpostilistoille. Toisaalta hän ei halunnutkaan kuulua näihin kaikkiin ryhmiin keikkatyöntekijänä, mutta tiedon saaminen oli silti toivottavaa, koska hän toimi usein vuorovastaavana. Vuorovastaavan tehtävässä oli oleellista olla ajan tasalla mahdollisista muutoksista. Hän koki, että nykyään kaikki asiat olivat sähköisinä. Hän ajatteli, että saattaisi auttaa, jos työkohteessa olisi infotaulu, josta keikkalainen voisi työvuoroon tullessaan vilkuilla mahdollisia uusia ohjeistuksia.

Epäreilu työnjako

Haasteeksi työkohteissa koettiin epäreilu työnjako vakituisen henkilökunnan ja keikkatyöntekijöiden välillä. Neljä haastateltavaa nosti esille, että heille oli annettu epäreilusti enemmän työtehtäviä, kuin vakiohenkilökuntaan kuuluville työntekijöille. Haastateltavat antoivat esimerkkejä siitä, kuinka heille oli jaettu esimerkiksi kaikki haastavimmin hoitoa tarvitsevat asiakkaat tai potilaat hoidettaviksi ja jätetty yksin. Asiakkaat saattoivat olla esimerkiksi vuoteeseen hoidettavia, jotka tarvitsivat enemmän huolenpitoa ja hoitamista kuin muut asiakkaat. Asiakkaille oli saattanut joutua tekemään paljon hoitotoimenpiteitä työvuoron aikana, kuten haavanhoitoa. Eräs keikkalainen oli joutunut ottamaan kaikki uudet potilaat vastaan työkohteessa, johon oli tullut päivystyksellisesti potilaita.

> Mä menin vuoroon ja siellä oli niinku yhdeksän asiakasta, joista kolme vaatii kaikki toimenpiteet, että tehdään kaikki täysin heidän puolestaan. Ja loput kuusi on tavallaan ohjattavia. No, meen ensimmäistä kertaa sinne, nää antaa ne kaikki kolme täysin apua tarvitsevaa mulle ja itse istuvat toimistossa ja juttelee. (Haastateltava 2)

> Kerkesin siinä yhden hoitajan kanssa jutella ja se sanoi, että ei voi olla totta, että miten sulle on annettu tuommoinen lista. Että sulle on pantu kaikki sellaiset, joita normaalisti ei laiteta vaan yhdelle hoitajalle. (Haastateltava 9)

Kaksi haastateltavaa kertoi, että epäreilu työnjako oli hyvin yleinen ilmiö ja joillain työkohteilla ilmiö olisi tiedossa, mutta siihen ei ollut puututtu. Epäreilu työnjako oli myös yhtenä syynä sille, miksi keikkatyöntekijät eivät halunneet mennä enää uudelleen sellaiseen työkohteeseen, jossa oli koettu epäoikeudenmukaisuutta työtehtävien jaossa.

> Ehkä vähän silleen ajatellaan, että keikkalainen on tossa ja se saa ihan euron enemmän tuntipalkkaa tai ehkä ei kokonaista euroakaan, niin sitten niinku tulee vähän semmoinen olo, että rökitetään. Tämä on ihan semmoinen tuttu ilmiö. Mä oon tästä paljon keskustellut kollegoiden kanssa ja kaikki tietää, että näin tietyissä paikoissa tapahtuu. (Haastateltava 5)

> Sen talon toimintamalli on, että keikkalaisille annetaan yksin hoidettavaksi kahden hoidettavia ja sitten, kun sä pyydät apua, sä et saa apua ja sitten sulle saatetaan nauraa, että kyllä me saadaan toi yksin hoidettua. Ja tää on ihan niinku (työkohteen nimi) sisälläkin tiedossa, että siellä toimitaan tällä tavalla. (Haastateltava 10)

Työvuorojen kulku

Oleellisena ja tärkeänä osana perehdytystä haastateltava pitivät sitä, että keikkatyöntekijöille kerrotaan työvuoron kulusta. Osa haastateltavista toi esille, että heillä oli hyviä kokemuksia siitä, että heille oli kerrottu työvuoron kulusta.

> Mun mielestä tuolla osastolla uuden keikkalaisen perehdytys oli tosi hyvä. Että kun tuli vuoroon niin kerrottiin että mitä tehdään seuraavaksi, että se vuoron kulku kerrottiin siinä. (Haastateltava 4)

Haastateltavalla oli myös kokemusta siitä, että joissain työkohteissa oli listoja, joissa oli kerrottu työvuorojen tehtävät ja aikataulut. Tällaisen listan ajateltiin auttavat uutta keikkatyöntekijää hahmottamaan työvuoron aikatauluja ja kulkua. Toinen haastateltava toi myös esille, että työkohteessa voisi olla lista, johon olisi kerrottu mihin aikaan asukkaiden ruokailut ja ruoanjako olivat, milloin oma tauko voisi olla ja mitä työtehtäviä kannattaisi tehdä missäkin järjestyksessä. Kolmas haastateltava toi esille, että jokaisella työkohteella oli omanlainen hoitokulttuuri ja säännöt. Hän koki hyväksi, että esimerkiksi työpäivän kulku tuotaisiin esille työkohteessa uudelle työntekijälle.

Työtilojen ja -välineiden esittely

Useampi haastateltava toi esille tilojen esittelemisen merkityksen työpaikalla. Haastateltaville oli tärkeää, että työkohteen tilat olivat esitelty keikkatyöntekijälle. Lisäksi työkohteissa oli voinut olla erilaisia moduuleja. Positiivista oli ollut, kun eri moduulit oli näytetty ja niiden merkitys oli kerrottu keikkatyöntekijälle. Haastateltavat toivoivat, että heille näytettäisiin työkohteen tilat ja etenkin ne tilat, joita he tarvitsevat työvuoron aikana. Tällaisia tiloja olivat esimerkiksi lääkehuone, liinavaatevarasto, taukotila, pyykinpesutilat ja pukutilat. Lisäksi he toivoivat, että heille kerrotaan, mistä löytyisi tarvittavat työvälineet ja minne voi laittaa omat eväät säilytettäväksi.

Eräs haastateltava nosti esille ongelman pukutiloista. Hän kertoi, että osassa työkohteissa, joissa käy paljon keikkatyöntekijöitä, pukutilakäytännöt toimivat moitteettomasti. Hänellä oli kuitenkin kokemusta kohteesta, jossa tavallisesti ei ole ollut keikkatyöntekijöitä. Kyseisessä

kohteessa pukukaapin saaminen oli keikkatyöntekijälle niin haastavaa, että hän kertoi lähtevänsä töihin aikaisemmalla bussilla saadakseen pukukaapin ehtiäkseen töihin. Hän kertoi haasteeksi, että opiskelijat tarvitsevat samoja avaimia kuin keikkatyöntekijät. Avaimien saaminen oli vaikeaa, kuten myös pukukaapin saaminen. Hän kertoi yleensä vaihtavansa työvaatteet varaston nurkassa.

> Pukutilat, ihan järkyttävää. Mun pitää lähteä aina aamulla yhtä aikaisemmalla dösällä, että mä kerkeän etsiä ja saada itselleni jotkut avaimet ja saada vaihdettua vaatteet ja pääsääntöisesti mä vaihdan jossain komeron nurkassa, missä ei oo lukkoa, niinku varaston nurkassa. (Haastateltava 5)

Haastateltava nosti esille huomion työvaatteista. Hänelle oli tullut tervetullut olo, kun hänelle oli kerrottu, että hän voi pestä työkohteessa tarvittaessa omia työvaatteitaan. Haastateltavan mukaan kaikissa paikoissa omien työvaatteiden peseminen ei ollut mahdollista muille kuin työkohteen omalle henkilökunnalle.

Kaksi haastateltavaa toi esille, että heille oli tärkeää, että heille esitellään tarvittaessa uusia työvälineitä ja niiden käyttäminen. He olivat kokeneet hyväksi sen, että heille oli näytetty ja kerrottu, jos työvälineiden käytössä oli tärkeä huomioida jotain. Lisäksi eräs haastateltava koki tärkeänä, että joku huomioisi, että potilastietojärjestelmän tunnukset toimivat. Potilastietojärjestelmän kanssa koettiin hankalana, että tunnukset eivät aina toimineet tai potilastietojärjestelemässä näkyi väärä näkymä.

Ilmapiiri

Työkohteen ilmapiirillä oli tärkeä rooli siinä, tulivatko keikkatyöntekijät jatkossa työkohteeseen uudelleen. Suurimmassa osassa työkohteissa keikkatyöntekijöillä oli ollut hyviä kokemuksia työkohteen ilmapiiristä, mutta kaikissa työkohteista ei ollut. Eräällä haastateltavalla oli tunne, että jossain paikoissa hän oli kokenut, että hänet jätetään työyhteisön ulkopuolelle.

> Ihan niin kuin jätetään ulkosyrjään. Miten se nyt niinku voisi sanoa järkevästi. Et vaan niinku kuulu siihen työporukkaan yksinkertaisesti niin se niinku paistaa siitä. Mutta sitten on mukaviakin paikkoja. (Haastateltava 2)

Toisellakin haastateltavalla oli kokemus, että hänestä oli keikkalaisena keksitty valheita työpaikalla. Kommunikaatiossa vakituisen henkilökunnan kanssa oli ollut myös ongelmia. Haastateltavilla oli kokemuksia, että heille oli kommentoitu epäasiallisuuksia. Kaksi haastateltavaa kertoi, että työkohteissa näkyi hoitajien väsymys ja stressi, joka heidän mielestään saattoi olla

syynä huonon ilmapiirin syntymisessä. Joskus ristiriitatilanteisiin oli tarvittu esimerkiksi osastonhoitajan tai kollegan tukea ja joskus keikkatyöntekijöillä oli mennyt pitkä aina siinä, että tilanteesta oli päässyt yli. Eräs keikkatyöntekijä myös kertoi, että hänestä tuntui ikävältä, jos hänen kuullen oli haukuttu muita keikkatyöntekijöitä. Hän toivoi, että keikkalaisen kuullen ei haukuttaisi muita keikkatyöntekijöitä.

> Mulla meni aika pitkä aika, että mä sain sen tästä hetkestä yli, koska mä olin ihan itkemässä kotona ja mietin, että mitä sä voit tulla puhumaan mulle näin. (Haastateltava 3)

> Potilaiden aamupalan jälkeen kyseltiin tilannetta, että missä tarvitsee apua ja minkä verran on tekemistä vielä, niin mä en kerennyt edes vastaamaan kysymykseen, kun tää hoitaja sitten totesi, että no, varmaan kaikki on vielä hoitamatta. (Haastateltava 4)

Kaksi haastateltavaa nosti kommunikaatiossa positiiviseksi sen, kun heitä oli työvuoroon saapuessa kiitelty, että he olivat tulleet työkohteeseen avuksi. Toinen haastateltava kertoi, että häntä kiiteltiin ja kerrottiin joka päivä, kuinka ihanaa oli, että hän oli tullut töihin, vaikka hän kävi työkohteessa lähes päivittäin keikalla.

> Monet ihmiset on ihan tyytyväisiä, että kivaa että sä tuut auttamaan. Tämä lause auttaa aika paljon, jos sä lähdet töihin ja joku sanoisi kiitos, että sä tuut auttamaan. Koska me ollaan sellaisia ihmisiä, jotka tulee auttamaan, koska teillä on puutosta. (Haastateltava 3)

Keikkatyöntekijän vastuut

Haastateltavat toivat esille myös erilaisia vastuisiin liittyviä kokemuksia. Eräs haastateltava koki, että keikkatyöntekijänä hän koki suurempaa vastuuta kuin vakituisena työntekijänä, koska uudessa paikassa hänelle voi olla uusia ja vieraita asioita, joista hän oli kuitenkin vastuussa. Haastateltavat myös kertoivat, että olivat olleet itse keikkatyöntekijänä vastuussa opiskelijoiden perehdytyksestä työkohteessa. Vuorovastaavana toiminut keikkatyöntekijä pohti, kuuluisiko hänen vastuulleen toimia keikkatyöntekijänä vuorovastaavan tehtävissä, vaikka työkohde olikin hänelle tuttu ennestään.

Lääkehoito- ja lupa asioihin liittyviä haasteita oli kohdattu. Haastateltava kertoi, että eri työkohteissa oli vaadittu eri asioita lääkeluvissa. Osassa kohteissa hän oli toiminut lääkehoitoluvattomana, koska ei ollut antanut toimipaikkakohtaisia lääkelupanäyttöjä. Toisissa paikoissa

niitä ei puolestaan vaadittu. Hänelle oli epäselväksi, olivatko hänen lääkelupansa varmasti riittävät ilman toimipaikkakohtaisia näyttöjä, vaikka hänelle oli kohteesta kerrottu lääkehoitolupien olevan riittävät. Hän myös koki haasteena uuteen työkohteeseen mentäessä, jos hänen piti huolehtia yksin lääkehoidosta. Hän toivoi, että hänellä voisi uudessa kohteessa lääkelupavuorossa olla joku, jonka kanssa voisi katsoa yhdessä lääkehoitoa, koska asiakkaat olivat uusia.

> Ja sitten on jotenkin hirveän haastavaa, et meen ensimmäisenä päivänä johonkin keikalle ja sitten kun annetaan just lista asiakkaista niin minun pitäisi antaa heille lääkkeet. Kun minä en edes tiedä, että kuka on kukin. (Haastateltava 6)

Turvallisuus

Useampi haastateltava nosti esille turvallisuuteen liittyviä tekijöitä työkohteiden perehdytyksessä. Eräs haastateltava oli kokenut, että häntä oli työkohteessa perehdytetty turvallisuuteen liittyviin asioihin hyvin. Hän kertoi esimerkkinä, että työkohteessa hänelle oli kerrottu hätäpoistumistiet, kuinka toimia aggressiivisen potilaan kanssa, kenelle voi tarvittaessa soittaa, annettu henkilöhälytin ja käyty läpi lääkärin konsultaatioon liittyviä käytänteitä. Toinen haastateltava oli sitä mieltä, että hänelle ei ole koskaan keikkalaisena perehdytetty turvallisuuteen liittyviä asioita eikä etenkään paloturvallisuudesta.

> I need know for example the emergency exits. If there is an aggressive patient, who to call and we have this thing called spider or something so that kind of information. Of course, things like consulting doctors and that kind of information was given in the orientation in one place. (Haastateltava 1)

> Paloturvallisuusjuttuja tai tämmöisiä ja miten toimitaan, niin semmoisista ei ole ikinä ollut yhdessäkään paikassa puhe. (Haastateltava 10)

Haastateltava myös kertoi, että pyykinpesuun paloturvallisuuden näkökulmasta ei työkohteissa ollut yhteneväisiä käytäntöjä, sillä osassa työkohteissa hoitajat pesivät asukkaiden pyykkejä yöllä ja osassa kohteissa pyykinpesu oli kiellettyä yöaikaan. Hän kertoi, että yksikön sisällä samassa rakennuksessa saattoi olla eri kerroksissa eri käytäntöjä pyykin pesemiselle yöllä. Hän oli joskus keskustellut aiheesta paloturvallisuusalan asiantuntijan kanssa, että pyykinpesu öisin pitäisi olla kiellettyä. Haastateltava toivoi, että tällaisessa asiassa olisi isompi yhtenäinen linjaus olemassa paloturvallisuuden vuoksi.

Yksi haastateltava kertoi, että päivystystyössä korostui turvallisuuteen liittyvä asiat. Hänestä pitäisi varmistaa, että keikkalainen tietäisi mistä voi saada apua tarvittaessa ja minne soittaa, mistä ylipäätään voi löytää puhelimen, missä oli hälyttimet ja miten niitä käytettiin. Hänen

mukaansa ei voinut myöskään olettaa, että keikkatyöntekijä välttämättä tiesi kaikkea lääkehoitoon liittyviä asioita. Hän myös kertoi, että keikkatyöntekijöille ei usein riittänyt omia henkilöhälyttimiä, vaikka työkohteessa ne olisivat käytössä ja tarpeellisia. Hän kertoi, että voisi olla hyödyllistä, jos keikkalaisille olisi esimerkiksi taskussa pidettävä lista tärkeimmistä puhelinnumeroista tai numerot olisivat tallennettuna työpuhelimessa. Hän myös koki, että vakituisella henkilökunnalla ei ollut aikaa ja jaksamista perehdyttää turvallisuuteen liittyviin asioihin.

Haastateltava toivoi, että työturvallisuus huomioitaisiin useammin myös kahden hoidettavien asiakkaiden ja potilaiden kohdalla. Kahden hoidettavat asiakkaat pitäisi hänen mukaansa nostaa enemmän puheenaiheeksi työkohteissa. Haastateltavan mukaansa hoitajat saattoivat yksin hoitaa sellaisia asiakkaita, jotka tarvitsivat kahden hoitajan apua. Hänen mukaansa tämä kuitenkin pidemmällä tähtäimellä kuormitti ja altisti työtapaturmille.

Kieli ja kulttuuri

Haastatteluun osallistui henkilöitä, jotka tulivat eri kulttuuritaustasta ja joiden äidinkieli ei ollut suomi. Erityisesti he toivat näkemyksiään ja huomioitaan kielestä ja erilaisesta kulttuuritausta. Osalla haastateltavista oli ollut haasteita oman kieliosaamisensa kanssa ja osa oli törmännyt siihen, että työkohteissa työskentelee paljon työntekijöitä eri kieli- ja kulttuuritaustalla, joka saattoi luoda haasteita.

Eräs haastateltava kertoi, että haasteet, joita hän oli kohdannut työssään, olivat liittyneet suomen kieleen, koska se ei ollut hänen äidinkielensä. Hän kertoi, että joskus ihmiset puhuivat niin nopeasti, että oli haastavaa ymmärtää kaikkea. Hän ja toinen haastateltava kertoivat, että tietyissä työkohteissa oli ollut käytössä hoitotyön sanakirjoja, jotka olivat auttaneet heitä työssään. He ajattelivat sanakirjojen mahdollisesti auttavan myös muita keikkalaisia. Eräs kertoi, että hän oli saanut työkohteessa pyydettäessä sanakirjan, mutta ajatteli, että niitä voisi olla tarjolla enemmänkin.

> I would say I think with (työkohteen nimi) there's something that I have notice that they have this like sanastokirja or something like that. I have seen them having like three languages like Finnish, Swedish, English. So, it's like a booklet they have, and it has become handy. (Haastateltava 1)

Kaksi haastateltavaa kertoi lähes samalla tavalla kokemuksistaan, että työkentillä oli enemmän maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Heille oli tullut vastaan tilanteita työkohteissa, että he keikkalaisina olivat olleet lähes tai jopa ainoita suomen kieltä puhuvia työntekijöitä. Molemmat haastateltavat kertoivat haasteesta, että ei-suomenkielinen keikkatyöntekijä oli ker-

tonut ymmärtävänsä ohjeet, vaikka ei todellisuudessa ollut ymmärtänyt. Se voi heidän mukaansa huonossa tapauksessa altistaa hoitovirheille. Lisäksi molemmat kertoivat, että olivat keikkalaisena auttaneet ja perehdyttäneet paljon muita keikkatyöntekijöitä. Toinen vastaajista kertoi, että olisi auttanut jopa kymmentä toimeksiantajan keikkatyöntekijää työkohteessa, koska heillä oli ollut vaikeuksia ymmärtää toimeksiantajan ohjeita ja kuinka pitäisi toimia. Hän kertoi usein auttaneensa esimerkiksi siinä, kuinka sairasloma-asiat merkitään. Hän arvioi, että kaikki keikkatyöntekijät eivät jaksaneet lukea ohjeita toimeksiantajan sivuilta.

> Siellä on tällä hetkellä lähihoitajapuolella aika iso määrä maahanmuuttajia ja niillä voi tulla, että sanoo juu mä ymmärrän, mutta ne ei ymmärrä mitään. Oon ollut semmoisessa tilanteessa, kun mä käyn (toimeksiantajan) sivua läpi parin ihmisen kanssa. Mä olen yrittänyt selittää mitä tää (toimeksiantajan) puolesta tarkoitti. (Haastateltava 3)

> On paikkoja missä sä oot ainoa suomenkielinen. Niitä on enemmän ja enemmän koko ajan. Tai sitten, että sä oot pitkäaikaisin keikkalainen ja sä perehdytät toisia keikkalaisia. (Haastateltava 10)

Yksi haastateltava toi esille, että hän oli kohdannut rasismia työssään. Tarkemmin aiheesta keskusteltuaan, hän kertoi kokeneensa, että häneltä oli toisen työntekijän puolesta kysytty liian henkilökohtaisia asioita. Asiat eivät liittyneet työhön, vaan Suomessa olemiseen ja mistä hän oli tullut. Lisäksi hän oli kokenut, että tietyssä kohteessa häneen ei luotettu taustansa vuoksi. Hän oli keikkailun alkaessa kokenut haasteelliseksi sen, että hän ei tuntenut niin hyvin suomalaista hoitokulttuuria ja millaisia suomalaiset olivat. Hän kertoi, että alussa olisi voinut hyötyä siitä, jos hän olisi saanut jonkinlaista ohjausta tai perehdytystä suomalaisesta hoitokulttuurista. Hänelle oli ollut epäselvää, että uudessa työkohteessa oli pitänyt vaihtaa lakanat vuoteista päivittäin, ja koska hän ei tiennyt tätä, häntä oli kokenut ikävää kohtelua.

6.4 Keikkatyön jatkamisen tukeminen

Haastateltavilta kysyttiin, miten heitä voisi tukea keikkatöiden jatkamisessa ja mitkä asiat voisivat tukea siinä, että he viihtyisivät työnantajalla ja työssään mahdollisimman pitkään. Haastatteluista nousi esille teemoja, jotka voidaan jakaa neljään yläteemaan, jotka olivat koulutukset, työvuorojen varaaminen, viestintä ja yhteydenpito toimeksiantajayrityksen kanssa sekä palkkaus ja palkitseminen.

Koulutukset

Neljä haastateltavista nosti esille erilaiset koulutukset työnantajan puolelta. He olivat sitä mieltä, että koulutukset voisivat tukea heitä keikkatöiden jatkamisessa ja sitoutumisessa. Toimeksiantajalta toivottiin lisäkoulutuksia, jotta uusia taitoja pääsisi harjoittelemaan. Haastateltavat antoivat esimerkkeinä mahdollisista koulutuksista ensiapukoulutukset, katetroimisen, haavanhoidon ja verisuonikanyyleiden käytön. Lisäksi eräs vastaajista nosti esille simulaatioharjoitukset, joissa työntekijä pääsisi harjoittelemaan erilaisia taitoja.

> Lisäkoulutus is a very good thing and (toimeksiantaja) got promote that also. So, if you like to know how use a katetri for an example, they could train you do this better, use simulators and so on. That kind of training would be really good. (Haastateltava 1)

Eräs haastateltava koki itsensä irtonaiseksi, koska hänestä keikkalaiselle ei ollut paljoa koulutuksia tarjolla. Hän koki, että tällä hetkellä hänellä ei ollut niin hyviä mahdollisuuksia ylläpitää niitä taitoja koulutusten avulla yllä, joita hän tarvitsi työssään. Esimerkkeinä hän antoi elvytysosaamisen ylläpitämisen ja lääkelupien säilyttämisen. Hän koki, että erilaiset tuotemallit, esimerkiksi verisuonikatetrien käytössä muuttuivat paljon ja hän halusi ylläpitää taitoja niiden käytössä. Hän pohti, jos lisäkoulutukset voisivat avata uusia työmahdollisuuksia uusiin keikkatyökohteisiin.

> Jotenkin tietysti tässä on vähän semmoinen niinku irtonainen ihminen. Että jollain tavallahan pitäisi niinku tulla vähän jotain motivaatiota. Että olisi mahdollista kenties osallistua joskus johonkin koulutukseen.” -Haastateltava 5

Toinen haastateltava puolestaan koki toimeksiantajan tarjoamat koulutukset, kuten ensiapukoulutuksen mielenkiintoiseksi. Hän myös ehdotti, että toimeksiantaja voisi pitää työkohteiden perehdytysvastaaville koulutusta siitä, kuinka keikkatyöntekijöitä kannattaa ottaa työkohteessa vastaan ja perehdyttää, jotta kohteet saisivat pidettyä kiinni hyvistä keikkatyöntekijöistä. Toimeksiantajan järjestämiin koulutuksiin hän toivoi, että ilmoituksessa ilmaistaisiin selkeämmin, oliko koulutus ilmainen tai voisiko siihen esimerkiksi käyttää työaikaa. Eräs haastateltava ajatteli, että kokemattomammat työntekijät voisivat hyötyä siitä, jos järjestettäisiin koulutusta, kuinka kohdata esimerkiksi muistisairaita ja aggressiivisesti käyttäytyviä asiakkaita. Hän ehdotti, että tällaiset koulutukset voisivat olla matalalla kynnyksellä toteutettavia, kuten Teamsin välityksellä.

> Kai nykyään melkein kaikissa työyhteisöissä on tämmöinen joku perehdytysvastaava, että perehdyttäjille olisi koulutusta, että miten keikkalainen otetaan vastaan. (Haastateltava 9)

> Mun mielestä voisi olla myöskin koulutuksia näihin, että miten sä kohtaat aggressiivisen ikäihmisen, muistisairaan tai alkodementikon, koska nekin on asioita, että toiset ei ole koskaan törmännyt tällaisiin ja niissäkin voi sattua vakaviakin työtapaturmia. (Haastateltava 10)

Työvuorojen varaaminen

Kaksi haastateltavaa nosti esille työvuorojen varaamisen. Haastateltava kehui, että piti sovelluksen ominaisuudesta, jossa työkohteita voi merkitä suosikeiksi, jotta nämä vuorot olivat jatkossa helpommin näkyvillä ja varattavissa. Toisen haastateltavan mukaan sovellus oli parantunut paljon, sovellus oli toimiva, siellä näkyi työvuorot ja sen kautta oli hyvä asioida.

> Actually, something that I just noticed. I kind of like it that you can have like you favorite workplaces that you have taken a shift from, you can make it your favorite and they come up on the top. That's very excellent. (Haastateltava 1)

Haastateltava toi myös esille ongelmia työvuorojen varaamisessa. Haasteeksi hän koki, että hän näki sellaisiin työkohteisiin työvuoroja, jotka eivät kiinnostaneet häntä esimerkiksi pitkäaikaishoidon työkohteet. Lisäksi hän ajatteli, että hän voisi olla tietynlaisiin työkohteisiin sopiva kokemuksensa puolesta, mutta hän ei nähnyt sellaisiin paikkoihin työvuoroja. Hän ei myöskään nähnyt, mitä taitoja ja osaamista näihin työkohteisiin edellytetään. Hän oli sitä mieltä, että mielenkiinto uusiin kohteisiin heräisi, jos hän näkisi myös uusia erilaisia työkohteita ja mitä niihin edellytettiin. Hän myös toivoi, että hakutoimintoihin tulisi suodatus, että voisi hakea pelkästään esimerkiksi yövuoroja. Hän kertoi, että tällä hetkellä, jos hän olisi kiinnostunut tekemään yövuoroja, hän ei voinut niitä erikseen suodattaa. Haastateltava kertoi, että hän oli saanut myös tekstiviestiehdotuksia joihinkin työkohteisiin, mutta hän ei kuitenkaan nähnyt näitä vuoroja sovelluksesta, vaan hän oli joutunut kontaktoimaan työkohteen osastonhoitajan, jotta pääsi työkohteeseen.

Viestintä ja yhteydenpito toimeksiantajan kanssa

Yksi vastaajista toivoi toimeksiantajayrityksen yhteydenottoihin parannusta. Hän antoi esimerkin, että oli yrittänyt tavoittaa toimeksiantajayritystä soittaen työvuoroon liittyvään asiaan, mutta ei ollut saanut takaisinsoittoa. Hän ei kokenut takaisinsoittoapalvelua hyväksi ja toivoi nopeampaa yhteydenottoa takaisinpäin toimeksiantajalta tärkeissä asioissa. Kolme haastateltavaa olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Kaksi vastaajaa antoi positiivista palautetta, että he olivat saaneet vastauksia kysymyksiinsä nopeasti. Sovelluksen kautta asioiminen sai haastateltavalta kehuja. Sovelluksessa oleva chat-toiminto oli hänen mukaansa nopein tapa asioida, jos oli jotain kysyttävää. Hän kertoi, että tietoa on paljon saatavilla toimeksiantajan sivuilla,

mutta vaikka tietoa on paljon saatavilla, hän ei välttämättä aina jaksanut tai ehtinyt etsiä sieltä tietoa. Silloin hän oli kysynyt asiasta chatista, koska sieltä hän koki saaneensa vastauksia nopeammin.

> Jos on ottanut yhteyttä (toimeksiantajayritykseen), on yleensä saanut nopeasti vastauksia. (Haastateltava 8)

Haastateltava kertoi myös, että oli saanut aina hyvää palvelua ja oli tullut kuulluksi toimeksiantajan puolelta. Hänellä oli ollut haastava tilanne töissä ja hän oli joutunut olla toimeksiantajaan yhteydessä asiasta. Toimeksiantaja oli hänen mukaansa tarttunut hyvin tilanteeseen ja ottanut asian vakavasti. Haastateltava oli kuitenkin jäänyt pohtimaan, oltaisiinko häneen vielä yhteydessä toimeksiantajan puolelta, koska haastava tilanne oli hänellä edelleen mielessä. Hän olisi toivonut saavansa vielä kuulla, jos asiaan saadaan jonkinlainen päätös.

> Mä oon antanut monta kertaa hyvää palautetta, koska mä oon saanut aina hyvää palvelua. Muutama on ollut ihan superhyper ihania ja tota mulla ei ole ollut sellaista tilannetta, että mua ei kuulla. (Haastateltava 10)

Eräs haastateltavista kertoi, että hän oli lähettänyt sähköpostilla kysymyksen kokemuslisistä toimeksiantajayritykselle. Hänellä oli jäänyt epävarma olo, tuleeko hänen kysymykseensä vastausta. Asian käsittelyssä oli mennyt aikaa, eikä useamman viikon jälkeen häntä oltu kontaktoitu. Hän oli lähettänyt myös uudelleen viestiä samasta kysymyksestä. Hän toivoi, että sähköpostiviesteihin voisi saada esimerkiksi automaatiovastauksen, jotta työntekijä tietäisi viestin menneen perille ja milloin hänen kysymykseensä mahdollisesti palataan. Tämä oli myös herättänyt haastateltavassa kysymyksen, että oliko toimeksiantajayrityksellä tarpeeksi henkilökuntaa töissä.

Eräs vastaajista toivoi, että toimeksiantajayritys voisi lähettää tsemppiviestejä työntekijöille. Hän oli myös kuullut työkohteen antaneen positiivista palautetta hänestä toimeksiantajayritykselle, mutta ei ollut saanut tätä palautetta itselleen toimeksiantajayritykseltä. Hän toivoi, että tulevaisuudessa voisi saada tiedoksi työkohteen antamat mahdolliset palautteet.

> Tämä osastonhoitaja sanoi, että hän yleensä laittaa lisätietoihin, kun hän hyväksyy työvuorot, että minkälainen työntekijä on ollut. Niin ehkä, jos sattuu justiinsa tulemaan sinne (toimeksiantajalle) työntekijästä jotain, niin jos ne viestit tavoittaisi sitten myös työntekijän, niin olisi toki kiva. (Haastateltava 6)

Haastateltava kertoi kokemuksestaan toisessa vuokrayrityksessä. Häneltä oli kysytty kahden kokeiluvuoron jälkeen, kuinka työntekijän vuorot olivat sujuneet. Hän toivoi, että toimeksiantajayritys kysyisi myös keikkalaisiltaan jossain vaiheessa palautetta siitä, kuinka oli mennyt. Hän ei muistanut, että toimeksiantajayritys olisi koskaan kysynyt kuinka hänellä menee.

> Mä en ole ikinä saanut, että (toimeksiantaja) kysyisi, että miten sulla on mennyt. (Haastateltava 3)

Viestintään toivottiin myös selkeyttä työehtosopimuksen tulkintaan. Haastateltava kertoi, että ei ollut varma, koskettavatko esimerkiksi uudet palkankorotukset häntä ja hänen työehtosopimustansa. Hän ajatteli, että tietoa työehtosopimuksesta voisi olla tarjolla selkokielisemmin. Selkeyttä toivottiin myös sairaslomakäytäntöihin. Haastateltava kertoi, että hän ei ollut varma, milloin hänen täytyi keikkalaisena toimittaa sairaslomatodistus. Hän piti sitä myös huonona asiana, että omalla ilmoituksella ei voinut olla sairaslomalla. Hänen mielestään sairaslomatodistusten hankkiminen kuormitti myös terveydenhuoltoa.

> Kyllä se olisi ihan ihan kiva, että niistä tulisi sellaista tiivistelmää, koska jos sulla on linkki että tästä pääset lukemaan (työehtosopimusta), niin sehän on kuitenkin useimmalle meistä aika vaikeata se työsopimusten lukeminen. Kun ei välttämättä lakimiehetkään saa aina selkoa. (Haastateltava 9)

Eräs haastateltava kertoi, että hänen mielestään ylityökäytänteet ja -korvaukset olivat sekavia ja hän toivoi niihin selkeitä ohjeita työntekijöille. Hän myös toivoi, että viestintä toimeksiantajayritykseltä olisi yhdenmukaista. Toisella haastateltavalla oli myös epäselvyyttä palkkauksessa, kuinka esimerkiksi ammattiin valmistuminen tai työkokemus vaikuttivat palkkauksen määrään. Hän toivoi, että nämä olisivat selkeämmin annettu tiedoksi.

> No sitten kun mä rupesin peräämään niitä ylityökorvauksia, niin sitten mulle ilmoitettiin, että se ei ollutkaan ylityötä. Niin että (toimeksiantajalla) ei itselläkään ollut selkeää käsitystä, että onko se ylityötä vai ei. Mä loukkaannuin vähän ja sanoin, että yrittäkää nyt, että te vastaisitte edes samalla tavalla. Kun oli kolme puhelua ja jokainen vastaa eri tavalla. (Haastateltava 10)

Palkkaus ja palkitseminen

Palkkaus ja palkitseminen nousi yhdeksi teemaksi. Seitsemän haastateltavista nosti esille palkkauksen tai palkitsemisen, joista neljä toi esille palkkauksen nostamisen. Kaksi haastateltavista nosti esille kilpailevien yritysten palkkauksen ja että palkkaus kilpailevilla vuokratyöyrityksillä olisi parempi. Eräs haastateltavista kertoi, että oli ajatellut siirtyvänsä kilpailevalle yritykselle

paremman palkkauksen vuoksi, jos oma tuttu työkohde alkoi tilaamaan kilpailijalta työntekijöitä. Kuitenkin yksi haastateltava koki positiiviseksi sen, että toimeksiantajayritys koettiin varmaksi työnantajaksi. Hänen mukaansa palkka maksettiin työntekijöille ajallaan, jonka vuoksi hän ei siirtyisi kilpailijalle paremmasta palkasta huolimatta.

> Niin totta kai siirryin sitten (kilpailijalle), jos tää mun nykyinen työkohde vaan kuuluu sitten jatkossa heidän listoille, koska se on kuusi euroa parempi palkka tunnilta. (Haastateltava 9)

> Palkat tulee ajallaan, sain juuri toisesta firmasta viime viikolla kolme euroa paremman tuntipalkkatarjouksen, mutta kieltäydyin, koska sanoin, että (toimeksiantaja) on varma työnantaja. (Haastateltava 10)

Haastateltava kertoi ilmiöstä koskien vuokratyöyritysten palkkausta. Hänen mukaansa vuokratyöntekijät saattoivat varata työvuoroja eri vuokratyöyrityksiltä ja mennä paremmin maksaviin vuoroihin ja yrityksiin, peruuttaen vuoroja huonommin maksavilta yrityksiltä. Silloin työkohteet, joista peruttiin vuoroja, jäivät pulaan. Hänen mielestään tällaista toimintaa ei pitäisi mahdollistaa, että keikkatyöntekijät voivat peruuttaa työvuoroja ja mennä paremmin maksavaan kohteeseen.

> Mä tapasin kerran (toimeksiantajan työntekijän), joka itse kertoi mulle, että näin hän tekee. Että on (toimeksiantajan) keikkalistoilla ja sitten on jossain muissa keikkafirmoissa ja joku toinen keikkafirma saattaa maksaa 50 senttiä enemmän siitä keikasta, niin sitten perutaan tai ei peruta ollenkaan keikkaa, mut ei tulla töihin. Ja mennään sinne missä se toinen firma maksaa vähän enemmän. (Haastateltava 10)

Eräs haastateltavista kertoi, että hälytysrahan maksamisessa oli ongelmaa ja viivettä, vaikka hälytysraha oli hänelle luvattu työkohteesta. Haasteena oli ollut se, että työkohteen esihenkilö, joka oli luvannut hälytyskorvauksen, oli jäänyt pitkäksi aikaa pois työstään.

> Edelleenkin odotan tietoa, kun mulle on luvattu yhdestä vuorosta hälytysraha 150 euroa. Vieläkään en ole saanut sitä, tää vuoro oli tammikuussa. (Haastateltava 5)

Eräs haastateltava toivoi erilaisia etuja, kuten hyvinvointietuja tai palkitsemista siitä, kun tekee enemmän työvuoroja. Palkitseminen voisi olla esimerkiksi leffalippuja tai kulttuuri- ja liikuntaseteleitä. Hän antoi esimerkin kilpailevasta yrityksestä, joka oli tarjonnut hänelle mieleisiä etuja, kuten punkkirokotteen henkilökuntahintaan ja kuntosaliyhteistöitä. Hän myös koki,

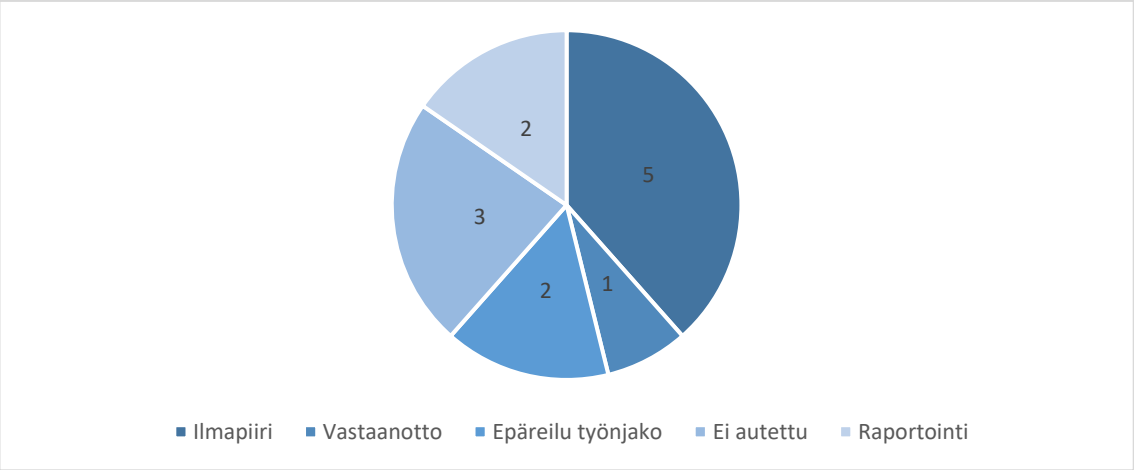
että henkilöstön palkitseminen lisäisi motivaatiota ja toisi hyvää mieltä. Kilpaileva yritys oli lähettänyt kuukausittain viestiä työntekijälle eduista, ja kertoi että ei ole toimeksiantajalta saanut vastaavia kuukausikirjeitä.

> Mä kävin jossain vaiheessa (kilpailevan yrityksen nimi) tekemässä koronanäytteenottoa ja niin siellä oli mun mielestä ihan hirveän hyvä, että sieltä tuli tämmöinen kuukausikirje missä aina kerrottiin, että hei nyt te saatte käydä ottamassa kevään punkkirokotteen henkilökuntahintaan. On joku kuntosaliyhteistyö tän ja tän ketjun kanssa. (Haastateltava 5)

7 Johtopäätökset ja pohdinta

7.1 Keskeisten tulosten tarkastelu

Opinnäytetyön tutkimuksesta nousi esille teemoja perehdytykseen, keikkatöiden aloittamisen tukemiseen sekä keikkatöiden jatkamiseen. Seitsemällä haastateltavalla nousi esille kokemuksia työkohteista, joihin he eivät halunneet mennä uudelleen. Tämän pohjalta saatiin tietoa millaiset tekijät ovat olleet sellaisia, joiden vuoksi työkohteeseen ei ole haluttu mennä keikalle enää uudestaan (kuvio 8). Osa haastateltavista kertoi, että he olivat saattaneet heti ensimmäisen työvuoron jälkeen tehdä päätöksen, että he eivät menisi työkohteeseen toista kertaa. Jos useammankaan keikkavuoron ja mahdollisuuden jälkeen kokemus ei muuttunut paremmaksi, he eivät menneet työkohteeseen uudestaan. Syitä miksi työkohteeseen ei haluttu uudelleen olivat työkohteen huono ilmapiiri (5), huono vastaanotto (1), epäreilu työnjako (2), apua ei ollut saatavilla (3), riittämätön raportointi (2) tai näiden yhdistelmä.



Kuvio 8: Syitä miksi työkohteeseen ei mennä uudelleen (7 vastaajaa)

Kirjallisuudessa tuotiin esille, että uudet työntekijät muodostavat nopeasti käsityksen halusta jäädä työhön. Ystävällinen vastaanotto työpaikalla on tekijä, joka vaikuttaa sitoutumiseen ja viihtyvyyteen. (Kangas & Hämäläinen 2008, 4–5.) Haastateltavat kokivat tärkeäksi, että heillä olisi nimetty henkilö, joka ottaa heidät vastaan ja antaa perehdytystä. Teoriaosuuden tutkimuksissa ilmeni, että työyhteisön positiivisen suhtautumisen ja myönteisen vastaanoton lisäksi positiivisesti vaikuttava tekijä on perehdyttäjä (Aittovaara ym. 2022, 25). Perehdytyksen pituudella on vaikutusta työntekijän sitoutumiseen (Eklund 2018, 61–63), mutta aika jota perehdytykseen käytetään, riippuu työsuhteen kestosta. Lyhyissä työsuhteissa on oleellista, että työntekijä saa oleellisimman tiedon (Joki 2021, 86). Perehdytyksen onnistumisessa kannattaa huomioida työntekijän osaaminen ja kokemus (Joki 2021, 86–87). Uusi työntekijä on tärkeää huomioida yksilöllisesti, sillä esimerkiksi kokemattomampi työntekijä saattaa tarvita enemmän perehdytystä. Haastatteluista nousi esille, että myös kokeneet keikkatyöntekijät tarvitsevat perehdytystä, jotta he saavat oleellisen tiedon uudesta työkohteesta ja työtehtävistä. Työkohde voi myös hyötyä työntekijän tuomasta tuoreesta osaamisesta ja näkemyksistä. Hoitoalan työtehtävissä riittävän tiedon ja raportin saaminen potilaista tai asiakkaista korostuu ja haastateltavat toivoivat erityisesti potilas- tai asiakaslistoja riittävän tiedon saamiseksi raportoinnin yhteydessä.

Vuokratyöntekijöihin liittyvässä kirjallisuudessa on tunnistettu, että vuokratyöntekijöillä voi olla ulkopuolisuuden tunnetta työyhteisöstä ja he saattavat saada sellaiset työtehtävät, joita muut eivät haluat tehdä (Hietala, Kaivanto & Schön 2022, 25–26). Tämä haaste nousi esille myös haastatteluista, sillä osa haastateltavista oli kokenut ulkopuolisuutta työyhteisössä. Lisäksi moni toi esille epäreilua työnjakoa työkohteissa ja että heille oli jaettu enemmän potilaita tai asiakkaita. Asiakkaat olivat saattaneet olla hoidollisempia kuin asiakkaat, joita vakituinen henkilökunta oli ottanut hoitaakseen. On tutkittu, että vuokratyöntekijät sitoutuvat paremmin sekä käyttäjä- että työnantajayritykseen, kun he eivät koe ristiriitaa vuokratyössä ja he kokevat tulleensa oikeudenmukaisesti kohdelluiksi (Siponen & Miettinen 2012, 55). Teoriaosuuden tutkimuksissa nousi esille, että ohjaajan tärkeä tehtävä on turvallisen ilmapiriin luominen, sillä se auttaa uutta työntekijää sopeutumaan osastolle (Strauss, ym. 2016, 1–4). Ilmapiirillä on tärkeä merkitys siinä, että työntekijä ei tuntisi itseään ulkopuoliseksi. Ulkopuolisuuden kokemukset nousivat esille haastatteluissa kuin myös erilaiset ristiriitatilanteet oman henkilökunnan ja vuokratyöntekijöiden välillä (Hietala, Kaivanto & Schön 2022, 25). Haastateltavat olivat kohdanneet erilaisia ristiriitatilanteita, jotka olivat saattaneen vaivata mieltä pitkäänkin.

Yleisiin perehdytyskäytäntöihin kuuluu, että työntekijöille esitellään työkohteiden tilat ja työvälineet (Joki 2021, 89–92). Myös toimeksiantajan perehdytysmateriaalissa vuokratyöntekijöille kerrotaan, että työkohteen vastuulla on, että keikkatyöntekijälle esitellään työkohteen tilat-

ja käytännöt, työvälineet ja kerrotaan työtehtävistä (Perehdytysmateriaali vuokratyöntekijöille, 2023). Nämä asiat kuuluivat haastatteluun osallistujien mielestä oleellisesti perehdytykseen. On myös oleellista, että työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan ja mitkä ovat hänen vastuunsa. Nämä asiat nousivat esille opinnäytetyön tutkimuksessa, kuten myös perehdytyskirjallisuudessa (Joki 2021, 86; Surakka 2009, 72–73).

Hoitoalalla on tunnistettu, että perehdytysresursseilla on vaikutusta turvallisen hoidon toteutumiseen (Coco 2020, 13). Työturvallisuuslaissa (738/2002), jota noudetaan myös vuokratyössä, on määritelty, että käyttäjänyrityksen on huolehdittava työntekijöiden turvallisuudesta työpaikalla huolimatta työsuhteen pituudesta. Myös toimeksiantajan perehdytys materiaalissa tuodaan esille, että työkohde vastaa turvallisuudesta työkohteessa sekä ergonomiasta (Perehdytysmateriaali vuokratyöntekijöille, 2023). Tutkittavilta nousi esille erilaisia kokemuksia turvallisuudesta ja parannuksia turvallisuusasioihin toivottiin. Myös kirjallisuudessa on tuotu esille, että riskien tunnistaminen on tärkeää, jotta riskejä ja vaaratilanteita voidaan vähentää (Joki 2021, 85).

Tutkittavat olivat kohdanneet haasteita eri kielestä ja kulttuuritaustasta johtuen. Perehdytystutkimuksessa perehdytysohjelmalla on saatu lisättyä maahanmuuttajahoitajien ymmärrystä suomalaisesta kulttuurista. Perehdytysohjelmalla oli positiivisia vaikutuksia koko työyhteisössä, sillä se oli lisännyt suvaitsevaisuutta. Ilman perehdytystä maahanmuuttajahoitajien on haastavampaa toimia uudessa kulttuurissa. (Hartikainen 2016, 93.) Myönteiset perehdytyskokemukset tukevat myös maahanmuuttajahoitajien sopeutumista työhön ja työyhteisöön (Hyvärinen ym. 2017, 3). Eräs opinnäytetyön tutkimukseen osallistunut haastateltava oli kokenut rasismia työkohteessa ja olisi toivonut enemmän tietoa suomalaisesta kulttuurista aloittaessa työn. Myös hoitotyön sanastokirjojen hyödyntäminen nousi esiin tutkittavilla.

Toimeksiantajan perehdytyskokemuksista nousi esille, että osa haastateltavista olisi toivonut enemmän tietoa toimeksiantajasta ja vuokratyöstä. Vuokratyössä niin sanottu kolmoissidos voi aiheuttaa hämmennystä, koska sidoksia syntyy työntekijän, henkilöstöpalveluyrityksen ja käyttäjäyrityksen välille (Siponen & Miettinen 2012, 55). Eräälle haastateltavalle oli jäänyt epäselväksi, kuka toimii hänen työnantajanaan. Haastateltavat mielsivät työkohteista saatavan tiedon kuuluvan osana toimeksiantajan perehdytystä ja he toivoivat, että työkohteista olisi saatavilla enemmän tietoa. Tämä oli haastateltavien mielestä myös tekijä, joka voisi auttaa uusia työntekijöitä keikkatöiden aloittamisessa tai jos työntekijä haluaisi mennä uuteen työkohteeseen keikalle.

Työvuorojen varaaminen koettiin pääsääntöisesti helpoksi. Haasteita kuitenkin syntyi sopivien työvuorojen löytämisestä ja suodattamisesta. Haasteeksi koettiin myös sellaisten vuorojen nä-

kyminen, joita ei haluaisi nähdä tai työntekijällä ei ollut tietoa, miten näkisi kaikki häntä kiinnostavat vuorot. Viestinnässä haasteeksi nousi, että erilaiset käytännöt ja ohjeistukset koettiin välillä epäselviksi ja epäjohdonmukaisiksi. Yhteydenottoihin ja takaisinsoittoihin, kuten myös sähköpostiviestien vastaamiseen toivottiin parannusta. Sovelluksessa toimiva chat-viestitoiminto keräsi kehuja ja että sen kautta on nopea ja helppo asioida. Ylityö- ja sairaslomakäytänteisiin sekä työehtosopimusten tulkintaan toivottiin selkeämpiä ohjeita. Haastateltavat toivoivat myös palautteen saamista sekä kuulumisten kysymistä toimeksiantajan puolesta.

Keikkatyöntekijöiden sitoutuneisuutta työhön voi heikentää se, jos vuokratyöntekijät ja käyttäjäyrityksen työntekijä asettuvat eriarvoiseen asemaan. Siksi on tärkeää huomioida tekijät, jotka voivat olla eriarvoistavia, kuten työsuhde-edut, poissaolokäytännöt, kehitysmahdollisuudet ja koulutukset (Siponen & Miettinen 2012, 56.) Sitouttamisen keinoissa nousi teoriaosuudessa esille kilpailukykyinen palkkaus ja edut sekä kehittymis- ja oppimismahdollisuudet (Viitala 2021). Eräs haastateltava koki asettuvansa eriarvoiseen asemaan koulutusten saamisessa. Myös sairauspoissaolokäytännöt saattoivat poiketa toimeksiantajayrityksen keikkatyöntekijöillä ja työkohteiden omien työntekijöiden välillä. Poissaolokäytänteet toimeksiantajalla koettiin osakseen epäselviksi ja kuormittaviksi. Palkkaus ja palkitseminen nousi yhdeksi teemaksi, joka voisi tukea keikkatyöntekijöitä töiden jatkamisessa toimeksiantajayrityksessä. Lisäksi koulutuksiin nousi esille erilaisia ehdotuksia.

7.2 Kehittämisehdotukset

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, minkälaisia asioita työntekijät kohtaavat työkohteissa. Aiemmissa tutkimuksissa (Aittovaara ym. 2022, 25; Coco 2020, 13; Strauss ym. 2016, 1–4.) on korostettu strukturoidun perehdytysohjelman merkitystä. Myös nimetyllä ohjaajalla on vaikutusta sairaanhoitajien tyytyväisyyteen ja sopeutumiseen työkohteessa (Aittovaara ym. 2022, 23–24). Jotta perehdytys olisi yhdenmukaista keikkatyöntekijöille ja työntekijät saavat oleellisimmat tiedot, työkohteiden olisi hyvä käydä keskustelua yksikkötasolla keikkatyöntekijöiden perehdytyksestä. Osalla haastateltavista oli ollut myös päivän mittaisia perehdytysvuoroja uusiin työkohteisiin. Nämä perehdytysvuorot ja työkohteet haastateltavat olivat kokeneet erinomaisiksi. Työkohteiden kannattaisi siis panostaa perehdytykseen ja varmistaa riittävä aika perehdytykseen sekä resursseihin.

Työkohteissa olisi tärkeää huomioida, mitä on keikkatyöntekijän hyvä vastaanottaminen, miten ilmapiiriä voidaan parantaa, riittävän tuen ja avun antaminen, tasapuolinen työnjako, työtilojen ja -välineiden esittely sekä riittävä raportoiminen. Opinnäytetyön liitteenä (Liite 4) on ehdotus, minkälaisia asioita olisi hyvä huomioida keikkatyöntekijöiden perehdytyksessä sosiaali- ja terveysalan työkohteissa. Haastateltavien vastauksiin perustuen ehdotus voisi toimia muisti-

listana keikkatyöntekijän perehdytyksessä. Työkohteet voisivat muokata muistilistaa työkohteeseensa sopivaksi työkohteen erityispiirteet huomioiden. Muistilistassa korostuvat tutkimuksessa esille nousseet teemat. Erityisesti epäreilu työnjako nousi esille tutkimuksessa ja jatkossa olisi tärkeä huolehtia, että työmäärän jakaantuisi kohtuullisesti ja oikeudenmukaisesti vuokratyöntekijöiden ja työkohteen oman henkilökunnan välillä. Tärkeä asia erille noussut asia oli myös raporttilistat. Osassa työkohteissa oli jo käytössä raporttilistat, mutta ei kaikissa. Raporttilistojen saaminen ei välttämättä vaatisi suurta panostusta, mutta sillä olisi merkittävä rooli, jotta keikkatyöntekijä saa tehokkaasti tietoa asiakkaista tai potilaista. Myös keikkatyöntekijän vastaanottamisessa pienilläkin asioilla voi olla suuri vaikutus, esimerkiksi tervehtimisellä ja kiittämisellä.

Toimeksiantajan perehdytykseen haastateltavat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä, mutta poikkeuksiakin oli. Haastateltavien vastauksista nousi selkeästi esille, että työkohteista saatavat kuvaukset ajateltiin kuuluvan osaksi toimeksiantajan perehdytystä. Työkohteista toivottiin selkeämpiä tietoja, jotta se auttaisi keikkatöiden aloittamisessa ja etenkin uusiin työkohteisiin mentäessä. Näitä tietoja ei koettu tällä hetkellä aina riittäviksi eikä aina myöskään ajantasaisiksi. Toimeksiantajan ja työkohteiden kannattaisi ottaa prioriteetiksi työkohteiden kuvaukset, sillä niillä on vaikutusta mielikuvaan niin työnantajaa kuin työkohteita kohtaan. Riittämättömät kuvaukset loivat negatiivista mielikuvaa.

Haastateltavat toivat esille huomioita turvallisuudesta, joita he olivat kohdanneet keikkatyössä. Vastauksista nousi esille toivetta, että työkohteissa keikkatyöntekijöille annettaisiin riittävästi perehdytystä turvallisuuteen liittyvistä asioista, kuten hätäpoistumisteistä ja annettaisiin paloturvallisuuteen liittyvää perehdytystä. Haastateltava toivoi myös, että työkohteessa riittäisi henkilöhälyttimiä myös keikkatyöntekijöille. Työturvallisuuteen ja työntekoon liittyvien riskien huomioiminen lisää turvallisuuden tunnetta ja vähentää vaaratilanteita (Joki 2021, 85). Käyttäjäyrityksissä olisi tärkeä tuoda arjessa enemmän esille esimerkiksi ergonomiaan liittyvät asiat, jotta työntekijöillä olisi ergonomisesti turvallista hoitaa esimerkiksi kahden hoitajan apua tarvitsevia potilaita.

Kulttuuriin ja kieleen liittyvät asiat nousivat haasteeksi työkohteissa. Eräs vastaaja toi esille, että hän olisi mahdollisesti tarvinnut suomalaiseen kulttuuriin liittyvää tukea perehdytyksessä. Koska hoitajia tulee tulevaisuudessa mahdollisesti enemmän eri kulttuuritaustoista, olisi hyvä pohtia, voisiko keikkatyöntekijöille antaa enemmän tukea suomalaiseen kulttuuriin perehdytyksessä. Haastateltavat olivat kokeneet hyödyllisiksi erilaiset hoitotyön sanastokirjat, joita osassa kohteissa oli ollut tarjolla ja toivoivat niitä lisää työkohteisiin. Toimeksiantajalla voisi mahdollisesti olla tarjolla myös hoitosanastoa saatavilla harjoiteltavaksi.

Koulutusten ja oppimisen kehittäminen on ollut ajankohtaisena aiheena myös toimeksiantajayrityksellä. Tutkimuksessa nousi yhdeksi keskeiseksi teemaksi koulutukset, joka lisäisi työntekijöiden viihtyvyyttä keikkatöissä. Tutkimuksessa nousi viitteitä siihen, että vuokratyöntekijät kokevat, että he eivät välttämättä saa samoja koulutuksia ja kehitysmahdollisuuksia kuin vakituinen henkilökunta työkohteissa. Tämä voi asettaa keikkatyöntekijät eriarvoiseen asemaan kuten myös poissaolokäytänteet (Siponen & Miettinen 2012, 56). Eräs vastaajista ei ollut tyytyväinen nykyisiin toimeksiantajan poissaolokäytänteisiin. Tämän opinnäytetyön tutkimustuloksista voisi hyödyntää ideoita tulevia koulutuksia ja oppimisen kehittämistä varten.

Haastateltavilta nousi parannusehdotuksia viestintään ja yhteydenpitoon. Osa haastateltavista toivoi saavansa nopeammin yhteyttä kiireellisissä asioissa toimeksiantajaan. Lisäksi esille nousi toive, että työkohteiden palautteet välittyisivät työntekijöille, jos työkohde on antanut työntekijästä palautetta toimeksiantajalle. Toivottiin myös, että toimeksiantaja voisi joskus kysyä työntekijöiden kuulumisia. Viestimiseen toivottiin selkeyttä erityisesti työehtosopimukseen tulkintaan, palkkauksen muodostumiseen kokemuslisät ja valmistuminen huomioiden sekä sairaslomakäytänteisiin. Viestintään kaivattiin myös yhdenmukaisuutta.

Palkkauksen parantaminen nousi esille useammalla tutkittavalla, kuten etukäteen oli odotettavissa. Tutkimusta suunniteltaessa oli tiedossa, että palkkaus on monimutkaisempi aihealue, johon tällä tutkimuksella ei voida suoraan vaikuttaa. Toimeksiantajalla on erilliset suunnitelmat palkkaukseen ja erilaisia palkitsemismallejakin on otettu käyttöön. Toimeksiantajan on kuitenkin hyvä tietää, millaisia ajatuksia haastateltavilla nousi haastatteluissa esille palkka-aiheeseen. Esimerkiksi erilaisista eduista viestiminen koettiin kilpailevilla yrityksillä hyvänä.

7.3 Toimeksiantajan palaute

Esitin opinnäytetyöni tulokset toimeksiantajalle 24.5.2023. Tulokset esitettiin Microsoft Teamsin välityksellä ja esitys nauhoitettiin, jotta siihen voidaan tarvittaessa palata ja jakaa sellaisille henkilöille, jotka eivät tähän tulosten esittelyyn päässeet osallistumaan. Tulokset kokosin myös sähköiselle Miro-yhteistyöalustalle, jossa tuloksia voidaan jatkossa työstää.

Tulosten esittelyssä käytiin läpi teemoja, joita tutkimuksessa nousi esille. Teemoista käytiin yhteistä keskustelua ja todettiin, että niitä voidaan tulevaisuudessa nostaa esille asiakkaiden kanssa käytävään keskusteluun esimerkiksi asiakastapaamisissa. Lisäksi esille nousi, että tutkimustuloksia voitaisiin mahdollisesti hyödyntää julkisessa mielipidevaikuttamisessa, kun tiedetään mitä työntekijät ajattelevat ja mitä työnantaja voi tehdä työolojen parantamiseksi. Tutkimuksesta nousi esille asioita, joita toimeksiantajayrityksessä on aiemmin uumoiltu, mutta

tämän opinnäytetyön tulokset ovat vahvistaneet ajatuksia nyt siitä, mitä asioita täytyy tulevaisuudessa kehittää.

Työantajalla on käynnissä oppimista tukevaa kehitystyötä ja nousi esille, että tästä tutkimuksesta voidaan ottaa hyödynnettäväksi vinkkejä siihen, mitä koulutuksia voisi olla hyvä tuottaa keikkatyöntekijöille. Toimeksiantajalla on menossa myös yhteistyöprojekti työkohteen kanssa, minkä tarkoituksena on työntekijöiden perehdytyksen kehittäminen. Keskustelua oli myös perehdytyskortin käyttämisestä. Toimeksiantajalla on tällä hetkellä käytössä perehdytyskortti toisen alan työtehtävissä, mutta ei vielä sosiaali- ja terveysalan työtehtävissä. Tämän opinnäytetyön tuotoksena tehty muistilista on käytännössä perehdytyskortin tyyppinen tarkistuslista ja keskustelua oli myös siitä, että tätä tuotosta pyrittäisiin hyödyntämään tulevaisuudessa pohjatyönä sille, kun työkohteiden kanssa kehitetään perehdytyskäytäntöjä. Opinnäytetyön tulokset koettiin erittäin hyvänä lisänä projektille, joka on tällä hetkellä käynnissä ja että opinnäytetyöstä on paljon hyötypotentiaalia.

Tulosten esittelyssä käytiin keskustelua myös työkohteiden kuvauksista, joka nousi vahvasti esille tutkimuksessa. Keskustelussa nostettiin esille, että asiakkaille täytyisi nopeasti avata mahdollisuus päivittää työkohteiden kuvauksia. Tämä hyödyttäisi sekä työntekijöitä, mutta myös asiakkaita. Esille nousi myös se, että työntekijöille ei tällä hetkellä ole helppoa reittiä ilmoittaa tai antaa palautetta työkohteesta, jos hänelle tulee vastaan tilanne, että hän ei haluaisi enää mennä työkohteeseen uudelleen. Keskustelua käytiin siitä, että toimeksiantaja saisi jatkossakin tärkeää tietoa, jos työntekijät voivat antaa pikapalautetta työkohteista. Toimeksiantaja koki, että tämän tutkimuksen aineistosta voidaan saada hyödynnettävää tietoa, kun rakennetaan vuokratyöntekijöiden avoimiin palautteisiin pohjautuvaa suosituskokonaisuutta asiakkaille. Kun opinnäytetyö on valmis julkaistavaksi, opinnäytetyötä voidaan jakaa luettavaksi laajemmin sekä yrityksen sisällä että julkisesti.

7.4 Jatkotutkimusehdotukset

Haastateltavilta saatiin kokemuksia keikkatyön aloittamisesta ja usean haastateltavan mielestä keikkailun aloittaminen oli ollut helppoa. Yleisesti haastateltavat vaikuttivat olevan hyvin omaaloitteisia, itseohjautuvia ja vaikutelmaksi tuli, että he osasivat ottaa asioista tarvittaessa selvää itsenäisestikin. Haastateltavana oli myös sellaisia työntekijöitä, jotka ovat keikkailleet paljon toimeksiantajayrityksellä. Myös tuttuihin kohteisiin keikkaileminen oli saattanut helpottaa keikkatöiden aloittamista. Haastateltavat olivat aloittaneet keikkatyön eri ajankohtina. Rekrytointiprosessit ovat muuttuneet ja niitä on kehitetty toimeksiantajayrityksessä ja erilaisia rekrytointipolkuja on myös olemassa esimerkiksi heille, joiden on tarkoitus tehdä töitä vain tuttuun työkohteeseen. On kuitenkin tiedossa, että osa rekrytoiduista keikkatyöntekijöistä ei koskaan

aloita keikkailua. Yksi jatkotutkimusaihe voisi mahdollisesti liittyä siihen, mikä voisi tukea keikkatöiden aloittamisessa heitä, jotka eivät vielä ole aloittaneet keikkatöitä. Koska rekrytointiprosessit ovat muuttuneet toimeksiantajayrityksessä viimeksi tämän vuoden alussa, myöhemmässä vaiheessa voisi olla ajankohtaista tutkia heitä, jotka ovat rekrytoitu esimerkiksi ilman haastattelijan pitämää haastattelua ja kuulla heidän kokemuksiansa esimerkiksi perehdytyksestä.

Aluksi tutkimuskutsu kohdistettiin opiskelijoille sekä kahden vuoden sisällä valmistuneisiin sosiaali- ja terveysalan keikkatyöntekijöihin. Tutkimukseen halusi osallistua moni sellainen, joka ei ollut enää opiskelija tai valmistumisesta oli pidempi aika kuin kaksi vuotta. Jotta saatiin riittävä määrä osallistujia, haastatteluihin kutsuttiin myös sellaisia työntekijöitä, joiden valmistumisesta oli pidempi aika kuin kaksi vuotta. Tutkimuksissa ilmeni, että vaikka haastateltava oli opiskelija, se ei kuitenkaan rajannut pois sitä, että heillä saattoi olla hyvin kattava kokemus alalta taustalla. Tämä huomiona siihen, että opiskelijastatuksella oleva ei välttämättä tarkoittanut sitä, että olisi uusi tai kokematon alalla. Jos jatkossa halutaan tutkia tarkemmin jotain tiettyä kohderyhmää, kuten kokemattomampia työntekijöitä, on hyvä valita sellaisia työntekijöitä haastateltavaksi, joilla kokemusta ei todellisuudessa ole paljon (esimerkiksi yksi harjoittelu).

Tässä tutkimuksessa ei tietoisesti haluttu rajata liikaa mahdollisia osallistujia, jotta tutkimukseen saisi riittävästi tutkittavia eivätkä opiskelijat ja vastavalmistuneet olleet ehdoton rajaus. Mielestäni tähän perehdytysaiheeseen oli sopivaa haastatella myös pidempää alalla olleita ja perehdytys aiheena selvästi herätti mielenkiintoa. Tutkittavat eivät saaneet tutkimukseen osallistumisesta palkkiota, joten rahallinen hyöty ei ollut motivaationa tutkimukseen osallistumisesta. Tieto työntekijöiden kiinnostuksesta osallistua tähän tutkimukseen voi jatkossa hyödyntää myös toimeksiantajaa, kun suunnitellaan tulevia tutkimuksia. Vaikutelmaksi, että moni haastateltava halusi haastattelun kautta päästä kertomaan kokemuksistaan aiheesta ja että he tulivat tämän tutkimuksen kautta kuulluiksi. Siksi myös haastattelumenetelmä tuntui sopivalta valinnalta tähän tutkimukseen, vaikka jatkossa aihetta voidaan tutkia myös määrällisesti. Kannustan toimeksiantajaa tulevaisuudessakin toteuttamaan tämän kaltaisia tutkimuksia.

Mahdollinen jatkotutkimusaihe voisi olla myös työkohteiden kanssa tehtävä tutkimus tai yhteistyö, jonka avulla voidaan parantaa keikkatyöntekijöiden perehdytyskokemuksia. Etukäteen oli tiedossa aiempien toimeksiantajayritykselle toteutettujen tutkimusten perusteella, että työkohteet arvioivat perehdytyksen positiivisemmaksi verrattuna vuokratyöntekijöihin. Mahdollinen jatkotutkimusaihe voisi olla selvittää työkohteiden näkemyksiä siitä, kuinka työkohteet ja toimeksiantajayritys voisivat parantaa perehdytystä ja millaisia odotuksia ja toiveita työkohteilla mahdollisesti on keikkatyöntekijöiden perehdytystä kohtaan ja kuinka nämä odotukset

kohtaavat. Lisäksi mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe voisi liittyä perehdyttäjiin ja tietävätkö he, mitä heiltä odotetaan perehdyttämiseltä tai mitä perehdyttäjät itse pitävät tärkeänä keikkatyöntekijän perehdytyksessä.

Lähteet

Painetut

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. 1. painos. Helsinki: Impact.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodin valinta ja aineistonkeruu. Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle, 26–44. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Hietala, H., Kaivanto, K. & Schön, E. 2022. Vuokratyö. Helsinki: Alma Talent.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.

Lampikoski, K. 2005. Panosta avainhenkilöihin: Luo kilpailuetua sitouttamisstrategialla. Helsinki: Edita.

Surakka, T. 2009. Hyvä työpaikka hoitoalalla: Näin haetaan ja sitoutetaan osaajia. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit.

Sähköiset

Aittovaara, A., Kylmä, J., Rauta, S., Meriö, A., Junttila, K., Paavilainen, E., & Haapa, T. 2022. Uusien työntekijöiden kokemukset perehdytyksestä ja sen aikaisesta oppimisesta leikkaus- ja teho-osastoilla - laadullinen tutkimus. Tutkiva Hoitotyö. 20,1 20–29. Viitattu 30.4.2023. https://www.proquest.com/scholarly-journals/uusien-työntekijöiden-kokemukset-perehdytyksestä/docview/2723217406/se-2

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2015. Keikkatöitä tarvitaan – työntekoa ei tule rajoittaa. Viitattu 11.6.2023. https://ek.fi/wp-content/uploads/Keikkatyota-tarvitaan.pdf

Finlex. 2022. Työsopimuslaki 26.1.2001/55. Viitattu 27.11.2022 https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055

Finlex. 2022. Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Viitattu 27.11.2022. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738

Flinkman, M. 2014. Young registered nurses' intent to leave profession in Finland. A mixed methody study. Väitöskirja. Department of Nursing Science. Faculty of Medicine. University of Turku. Viitattu 29.4.2023. https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-5694-4

Haahtela, N. & Karhe, L. 2021. Sairaanhoitajien työolobarometri 2020. Sairaanhoitajaliito selvitys sosiaali- ja terveysalan vetovoimaisuudesta ja työhyvinvoinnista. Viitattu 29.11.2022. https://sairaanhoitajat.fi/wp-content/uploads/2021/01/TYÖOLOBAROMETRI_2020_NETTI.pdf

Hanni, M., Kettunen, S. & Tähtinen, O. 2022. Työnteon erilaiset muodot käytännönläheisesti. E-kirja. Helsinki: Kauppakamari.

Hartikainen, J. 2016. Maahanmuuttaja hoitajien perehdyttäminen vanhustenhoitotyössä -toimintatutkimus vanhustenkeskuksessa pääkaupunkiseudulla. Itä-Suomen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Väitöskirja. Viitattu 1.2.2023. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/17022/urn_isbn_978-952-61-2246-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Henkilöstöpalvelualojen liitto (HPL). 2022. Vuokratyöntekijätutkimus. Viitattu 4.10.2022. https://hpl.fi/wp-content/uploads/2022/06/HPL-Vuokratyontekijatutkimus-2022-Yhteenveto-analyysi_FINAL-nettisivut.pdf

Holmberg, J. 2022. Tehy-lehti. Keikkailijan painajainen: raportilta ampaistaan hommiin ja ohjeita satelee sivusta. Viitattu 22.11.2022. https://www.tehylehti.fi/fi/blogit/mainio/keikkailijan-painajainen-raportilta-ampaistaan-hommiin-ja-ohjeita-satelee-sivusta

Huhta, M. & Myllyntaus, V. 2021. Työnantajabrändi ja työntekijäkokemus: Rakenna vetovoimainen työpaikka, jota tavoittelemasi työntekijät rakastavat ja kilpailijasi kadehtivat. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.

Hyvärinen, N., Metsälä, J., Koivula, M., Kaunonen, M. 2017. Maahanmuuttajasairaanhoitajien kokemuksia sopeutumisesta työhön ja työyhteisöihin: Systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Tutkiva Hoitotyö. 5, 2 3–13. Viitattu: 1.2.2023 https://www.proquest.com/scholarly-journals/maahanmuuttajasairaanhoitajien-kokemuksia/docview/2776710039/se-2

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 7. uudistettu painos. E-kirja. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.

Peltokoski, J. 2016. The Comprehensive Hospital Orientation Process In Specialiced Health Care Settings. Views of newly hired nurses and physicians. Väitöskirja. University of Eastern Finland. Viitattu: 30.4.2023. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/16456/urn_isbn_978-952-61-2095-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. E-kirja. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Siponen, K. & Miettinen, J. 2012. Työtä kahden yrityksen alaisuudessa: Sitoutuminen vuokratyössä ja vuokratyön ristiriidat. Työelämän tutkimus. 10 (1) – 2012. https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87316/46247

Strauss, E., Ovnat, .C, Gonen, A., Lev-Ari, L., Mizrahi, A. 2016. Do orientation programs help

new graduates? Nurse Educ Today. 36, 422. Viitattu 29.4.2023. https://www.researchgate.net/publication/282765433_Do_Orientation_Programs_Help_New_Graduates#fullTextFileContent.

Tehy, 2022. Vuokratyö. Viitattu 4.10.2022 https://www.tehy.fi/fi/tyoelamaopas/tyosuhteen-alkaminen/vuokratyo

Tilastokeskus, 2022a. Nollatuntisopimuksella työskentelevien määrän kasvu pysähtynyt. Viitattu 12.6.2023. https://www.sttinfo.fi/tiedote/nollatuntisopimuksella-tyoskentelevien-maaran-kasvu-pysahtynyt?publisherId=69818838&releaseId=69937166

Tilastokeskus, 2022b. Työllisten ja työvoiman määrä kasvoi, työikäisen väestön määrä kääntyi laskuun. Viitattu 4.10.2022. https://www.stat.fi/julkaisu/cl2yinm5hzj1l0dw2f2b376he

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. Viitattu 4.2.2023. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Turunen, V. 2019. Tehy-lehti. Keikkalaiset menevät sinne, missä on hyvä vastaanotto. Viitattu 22.11.2022. https://www.tehylehti.fi/fi/tyoelama/keikkalaiset-menevat-sinne-missa-hyva-vastaanotto

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) 2022. Ammattibarometri: työvoimapulasta kärsivien ammattien määrä on noussut koronaa edeltävälle tasolle. Viitattu 6.11.2022 https://tem.fi/-/ammattibarometri-tyovoimapulasta-karsivien-ammattien-maara-on-noussut-koronaa-edeltaneelle-tasolle

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) 2017. Viitattu 4.10.2022 https://tem.fi/documents/1410877/3229884/Vuokratyöopas/fc47f5f5-b1d5-4805-b6dd-a46e42193a05

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Julkaisemattomat

HR-erityisasiantuntija, 2023. HR-erityisasiantuntijan kommentit 19.1.2023.

Perehdytysmateriaali vuokratyöntekijöille, 2023. Yrityksen sisäinen materiaali.

Asiakas- ja vuokrahenkilöstötutkimukset 2022, 2023. Yrityksen sisäinen materiaali.

Kuviot

Kuvio 1: Tutkimuskysymysten aihealueet 8
Kuvio 2: Kolmoissidos vuokratyöntekijän, vuokrayrityksen ja käyttäjäyrityksen välillä (mukaillen Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 6.) 9
Kuvio 3: Perehdytyksen tarkistuslistan osa-alueet (mukaillen Joki 2021, 89–92)..... 13
Kuvio 4: Työntekijäpolun vaiheita (mukaillen Huhta & Myllyntaus 2021, 218) 19
Kuvio 5: Työntekijäpolun vaiheita pelkistettynä toimeksiantajayrityksessä 20
Kuvio 6: Milloin haastateltavat ovat tulleet toimeksiantajayritykseen töihin 23
Kuvio 7: Sisällönanalyysin vaiheita (mukaillen Tuomi & Sarajärvi 2018, 124–126) 27
Kuvio 8: Syitä miksi työkohteeseen ei mennä uudelleen (7 vastaajaa) 51

Taulukot

Taulukko 1: Esimerkki opinnäytetyön tutkimuksen teemoittelusta 27

Liitteet

Liite 1: Tutkimuskutsu 65
Liite 2: Google Forms -ilmoittautumislomake 67
Liite 3: Haastattelukysymyksiä 68
Liite 4: Keikkatyöntekijän perehdytyksen muistilista 69

Liite 1: Tutkimuskutsu

Kutsu tutkimukseen: [redacted] sote-alan keikkatyöntekijöiden kokemuksia perehdytyksestä

(Invitation in English below)

Hei [redacted] keikkailija!
Etsimme haastateltavia tutkimukseen, joka käsittelee sote-alan keikkatyöntekijöiden kokemuksia perehdytyksestä ja töiden aloittamisesta.

Oletko [redacted] työntekijä ja keikkailet sosiaali- ja terveysalan työkohteisiin? Onko perehdytys tai keikkatöiden aloittaminen herättänyt sinussa ajatuksia? Nyt sinulla on mahdollisuus vaikuttaa ja tuoda esille näkemyksiäsi! Kertomalla ajatuksiasi autat kehittämään sote-alan töitä ja työntekijöitä saamaan parempia työkokemuksia.

Tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat erityisesti opiskelijat ja kahden vuoden sisällä valmistuneet sote-alan työntekijät. Tutkimuksen tarkoituksena on kehittää [redacted] perehdytyskäytäntöjä. Haluaisimme kuulla muun muassa siitä, millaista keikkatöiden aloittaminen on ollut ja millaiseksi olet kokenut perehdytyksen työkohteissa ja [redacted] perehdytyksen ennen töiden aloittamista.

Kiinnostuitko tulemaan haastatelluksi? Kerro vastauksesi ja yhteystietosi tällä lomakkeella 17.3.2023 mennessä.

Tämän jälkeen voimme sopia tarkemmin haastattelun toteutustavan ja sinulle sopivan ajankohdan haastattelulle. Haastattelut toteutetaan sovitusti etänä videon tai puhelun välityksellä. Haastatteluun kannattaa varata aikaa vähintään 30 minuuttia. Olen yhteydessä kaikkiin yhteystietonsa jättäneisiin.

Tietoa tutkimuksesta
Työskentelen [redacted] rekrytoinnissa ja tutkimus toteutetaan osana Laurea-ammattikorkeakoulun opinnäytetyöprojektiani. Tutkimuksessa noudatetaan tutkimuseettisiä periaatteita. Vastaajien henkilöllisyys ei tule esille muille kuin haastattelijalle ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja raportoidaan anonyymisti. Haastattelu tullaan äänittämään ja aukikirjoittamaan. Äänitykset ja ilmoittautumistiedot poistetaan opinnäytetyön valmistuttua (keväällä 2023). Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja tutkittavalla on oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä vaiheessa tahansa tai peruuttaa suostumus osallistua tutkimukseen.

Vastaan lisäkysymyksiin mielelläni!

Ystävällisin terveisin
Katja Isosaari
katja.isosaari@student.laurea.fi

Invitation to participate on research: The experiences of [redacted] social and healthcare on-demand workers on orientation

Hello, on-demand worker of [redacted]!
I'm looking for interviewees for a research that deals with the experiences of on-demand workers in the social and healthcare sector about orientation and starting work as a [redacted] employee.

Are you an employee of [redacted] and do you work as an on-demand worker for work sites in the social and healthcare sector? Do you have ideas for orientation? Now you can influence and present your views! By sharing your thoughts, you help to develop social and health care work and can make the work experiences better for employees.

The target group of the study includes especially students and workers in the social and healthcare sector who have graduated within two years. The purpose of the study is to develop [redacted] orientation practices. We would like to hear about, among other things, what it has been like to start on-demand work and how you experienced the orientation at the work sites and the orientation of [redacted] before starting the work.

Are you interested to be interviewed? Leave your answer and contact information by March 17, 2023.

You'll be contacted and we can agree more precisely on the method of conducting the interview and a time that suits you. Interviews are carried out remotely via video or phone call as agreed. You should set aside at least 30 minutes for the interview. I will be in touch with everyone who left their contact information.

Information about the study
I work in [redacted] recruitment team, and the research is a part of my thesis project in Laurea University of Applied Sciences. Research ethical principles are followed in the research. The identity of the respondents will only be revealed to the interviewer and the answers will be treated confidentially and reported anonymously. The interview will be recorded and transcribed. The recordings and registration information will be deleted after the thesis is completed (spring 2023). Participation in the study is voluntary. The person participating in the study also has the right to stop participating in the study at any stage or withdraw consent to participate in the study.

I will be happy to answer additional questions!

Best regards,
Katja Isosaari
katja.isosaari@student.laurea.fi

Liite 2: Google Forms -ilmoittautumislomake

Osallistu tutkimukseen! / Take part in the research!

Etsin osallistujia opinnäytetyön haastattelututkimukseen, joka käsittelee [redacted] sosiaali- ja terveysalan keikkatyöntekijöiden kokemuksia keikkatöihin ja perehdytykseen liittyen. Jätä alle yhteystietosi, niin olen yhteydessä mahdollisimman pian.

Kiitos!

I am looking for participants for a thesis interview study, which deals with the experiences of on-demand workers in the social and health sector at [redacted]. The study is focused in on-demand work and orientation. Leave your contact information below and I will be in touch as soon as possible.

Thank you!

Ystävällisin terveisin / Best regards
Katja Isosaari
katja.isosaari@student.laurea.fi

* Pakollinen

1. Oletko / Are you

- [ ] Opiskelija / Student
- [ ] Valmistunut kahden vuoden sisällä / Graduated within two years
- [ ] Valmistunut yli kaksi vuotta sitten / Graduated over two years ago
- [ ] Muu

2. Milloin olet tullut [redacted]? / When did you join [redacted]?

3. Oletko tehnyt sote-alan keikkatyövuoron [redacted] kautta? / Have you done on-demand work in social and healthcare sector through [redacted]?

- ◯ Kyllä / Yes
- ◯ Ei / No

4. Mihin työkohteeseen tai työkohteisiin olet tehnyt keikkavuoroja? / At which workplace or workplaces have you done on-demand work?

5. Onko keikkatyökohteesi ollut sinulle tuttu ennestään? / Was the workplace familiar to you beforehand you did on-demand work there?

- ◯ Kyllä / Yes
- ◯ Ei / No
- ◯ Molempia / Both
- ◯ Muu

Yhteystietosi / Your contact information

6. Nimi / Name *

7. Puhelinnumero / Telephone number *

8. Sähköpostiosoite / Email address *

Tämä ei ole Microsoftin luomaa tai suosittelemaa sisältöä. Lähettämäsi tiedot lähetetään lomakkeen omistajalle.
Microsoft Forms

Liite 3: Haastattelukysymyksiä

Haastattelukysymyksiä

Aloitus:
1. Oletko aloittanut keikkailun toimeksiantajayrityksessä?

2. Mihin kohteeseen olet tehnyt keikkatyö vuoroja? Oliko työkohde entuudestaan tuttu?

Ennen ensimmäistä työvuoroa:

3. Miten arvioisit saamaasi toimeksiantajan perehdytystä ennen ensimmäistä työvuoroa?

4. Olisitko kaivannut lisää tietoa tai perehdytystä ennen keikkatöiden aloittamista? Minkälaisesta tiedosta ja perehdytyksestä olisit kaivannut lisää tai koit hyötyä?

5. Millainen perehtymismateriaali auttaisi sinua oppimaan paremmin?

6. Oliko ensimmäisen keikan varaaminen helppoa tai olisiko siinä tarvittu enemmän tukea? Ja onko se tapahtunut sovelluksen kautta vai jotakin muuta kautta?

7. Miten sinua olisi voinut tukea paremmin keikkatyön aloittamisessa? Mikä olisi voinut saada keikalle lähtemisen tuntumaan helpommalta?

Ensimmäinen keikkavuoro:

8. Miltä ensimmäiselle keikalle lähteminen tuntui?

9. Yllättikö mikään asia ensimmäisellä keikkatyövuorolla?

10. Millainen perehdytys sinulla oli työkohteessa?

11. Koitko saavasi työkohteesta riittävästi tietoa ja perehdytystä ensimmäisellä työvuorolla? Millaista tietoa/perehdytystä olisit kaivannut enemmän?

12. Kuinka sinut otettiin vastaan työkohteessa?

13. Millainen ilmapiiri työkohteessa oli?

14. Millaista palautetta olet saanut työkohteessa?

15. Oletko kohdannut haasteita työkohteessa? Millaisia?

16. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät asiat, johon keikkatyöntekijät tarvitsevat perehdytystä uudessa työkohteessa?

Lopuksi:
17. Miten sinua voisi tukea keikkatöiden jatkamisessa?

Liite 4: Keikkatyöntekijän perehdytyksen muistilista

Keikkatyöntekijän perehdytyksen muistilista

Tämä muistilista pohjautuu keikkatyöntekijöiden perehdytyskokemuksiin. Keikkatyössä on tärkeää, että keikkalainen saa riittävän tiedon työkohteesta, toimintatavoista sekä asiakkaista- tai potilaista. Keikkalaisen perehdytystä kannattaa suunnitella etukäteen, jotta keikkalaisen vastaanottaminen ja perehdytys sujuvat mahdollisimman mutkattomasti. Työkohteissa on hyvä olla selkeät ja helposti luettavat perehdytysohjeet, joihin keikkatyöntekijä voi tarvittaessa itsenäisestikin perehtyä. Perehdytykseen kannattaa pyrkiä varaamaan riittävästi aikaa ja resursseja. Vastaanottamisella, ilmapiirillä ja avunsaamisella on merkitystä keikkatyöntekijöiden viihtyvyyden suhteen.

1. Vastaanotto:
   - Ota keikkatyöntekijä ystävällisesti vastaan ja toivota hänet tervetulleeksi
   - Esittele henkilökunta
   - Käytä nimineulaa- tai korttia helpottaaksesi nimiin tutustumista

2. Työtehtävät:
   - Kerro keikkalaiselle, mitä häneltä odotetaan sekä työvuoron kulusta ja aikatauluista
   - Huomioi keikkalaisen tausta, aiempi kokemus ja arvioi tarvittava tuki
   - Muista, vaikka keikkalainen olisi kokenut, asiakkaat, työkohde ja käytännöt ovat hänelle uusia

3. Raportointi:
   - Tarjoa ajantasaiset ja kirjalliset asiakas- tai potilaslistat
   - Varmista, että keikkalainen on saanut riittävät tiedot asiakkaista
   - Hyväksi todettuja käytäntöjä kannattaa myös jakaa keikkalaiselle
   - Tasapuolinen ja reilu työnjako on oleellista, kun jaetaan työtehtäviä

4. Avunsaanti:
   - Sopikaa, kuka auttaa tarvittaessa ja kuinka apua saa
   - Osoita tarvittaessa työpari keikkalaiselle alkuun pääsemiseksi ja tutustumiseksi
   - Etenkin kahden hoidettavissa asiakkaissa tai potilaissa voi olla hyvä sopia heti alkuun, keneltä saa apua

5. Tilojen esittely:
   - Esittele työkohteen tilat, kuten lääkehuone, pukuhuone, taukotila
   - Kerro onko keikkalaisen työkohteessa mahdollista lainata työvaatteita tai pestä niitä

6. Työvälineet:
   - Auta keikkalaista tarvittavien työvälineiden käytössä ja löytämisessä, kuten puhelimen, tarvittavien puhelinnumeroiden sekä potilastietojärjestelmään kirjautumisessa
   - Tarjoa apua uusien työvälineiden käytössä, kuten henkilönosturien käytössä tarvittaessa
   - Varmista, että keikkalainen saa tarpeeksi tukea lääkehoitoon liittyvissä tehtävissä

7. Turvallisuus:
   - Opasta työturvallisuusnäkökulmasta, esimerkiksi hätäpoistumistiet- ja paloturvallisuusasiat
   - Kerro, miten toimia mahdollisissa väkivallan uhan tilanteissa, kuten aggressiivisten potilaiden kanssa
   - Tarjoa henkilöhälytin, jos työkohteessa on käytössä hälyttimiä ja opasta niiden käytössä

8. Kielitaito ja sanastot:
   - Huomioi mahdolliset kielitaitohaasteet, ja auta keikkalaista tarvittaessa ymmärtämään ohjeet
   - Työkohteessa voi olla tarjolla hoitotyön sanastokirjoja

9. Positiivinen ilmapiiri:
   - Käyttäydy ystävällisesti keikkatyöntekijän läsnäolleessa ja valitse kannustava puhe
   - Anna palautetta rakentavasti ja positiivisesti
   - Muista, että uuden työntekijän ei voida olettaa tietävän kaikkea ja perehdytyksellä on tiedonsaannissa suuri merkitys

10. Sitoutuminen ja jatkotyöskentely:
    - Suunnittele ja huomioi keikkatyöntekijöiden yksilöllisyys perehdytyksessä
    - Luo positiivinen ja turvallinen työympäristö, jotta se houkuttelee työntekijää palaamaan uudelleen
    - Voit kysyä keikkatyöntekijän toiveita keikkailun jatkamisen suhteen