



Henkilöstöopas työnopastuksen tukena

Henna Ollikainen

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Henkilöstöopas työnopastuksen tukena

Henna Ollikainen
Liiketalouden koulutus
Opinnäytetyösuunnitelma
Tammikuu, 2023

Tämä opinnäytetyö laadittiin toimeksiantajalle, joka on kotiapupalveluja myyvä ja tuottava yritys pääkaupunkiseudulla. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää yritys X:n sisäistä viestintää työpaikan käytänteistä ja ohjeista. Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia henkilöstöopas, joka sujuvoittaa uusien työntekijöiden perehdyttämistä ja tukee asiakastyöhön opastamisessa. Lisäksi henkilöstöopas toimii tietopakettina työntekijöille työpaikan toimintaohjeista koko työsuhteen elinkaaren aikana.

Opinnäytetyön teoriapohjassa kuvataan perehdytykseen ja työnopastukseen liittyviä käsitteitä. Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään lisäksi perehdytyksen sisällön aiheita sekä perehdytyksen suunnittelua työyhteisöllisyyden ja työntekijälähtöisyyden näkökulmista.

Opinnäytetyö toteutui toiminnallisena kehittämistyönä. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen kehittämistutkimus. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina yrityksen esihenkilölle ja kuudelle työntekijälle. Teemahaastatteluilla kerättiin tutkimusaineistoa haastateltavien kokemuksista alkuperehdytyksestä, asiakaskohteen työnopastuksesta ja toimintatapoihin perehdyttämisestä. Tutkimustuloksia analysoitiin teema-analyysillä. Tutkimustulosten pohjalta henkilöstöoppaaseen laadittiin toiminnan kuvauksia, perehdytyskortti alkuperehdytyksen tueksi sekä tarkistuslista hyödynnettäväksi työnopastukseen. Lisäksi yritykselle esitettiin ehdotuksia perehdytyksen jatkokehittämiselle ja toiminnan kehittämiseksi.

Asiasanat: perehdyttäminen, työnopastus, henkilöstöopas

Henna Ollikainen

Personnel Guide to Support Job Guidance

Year	2023	Pages	37
------	------	-------	----

This thesis was commissioned by a company that sells and produces home help services in the capital region. The aim of the thesis was to develop company X's internal communication about workplace practices and guidelines. The purpose of the thesis was to create a personnel guide to facilitate the orientation of new employees and to support job guidance on customer work. In addition, the personnel guide serves as an information kit about workplace operating instructions for the employees during the entire life cycle of the employment relationship.

Concepts related to induction and job guidance are described in the theoretical base of the thesis. In addition, the theory section discusses the topics of the orientation content and orientation planning from the perspectives of work community and employees.

The thesis was implemented as functional development study. Qualitative design-based research was selected as the research method of the thesis. The interviews were carried out for the supervisor and six employees in the company. By conducting thematic interviews, research material was collected on the experiences of the interviewees on initial orientation, job guidance on customer work and familiarization to workplace practices. The research results were analyzed using thematic analysis. Based on the research findings, descriptions of activities, an orientation card to support the initial orientation, and a checklist for job guidance content were created for the personnel guide. In addition, development proposals were presented to the company for the further improvement of orientation content and actions to support the work community.

Keywords: orientation, job guidance, personnel guide

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Perehdytys ja työnopastus käsitteinä	8
3	Perehdytyksen aiheet	9
4	Perehdytyksen menestystekijät	10
4.1	Tavoitteellisuuden merkitys	10
4.2	Roolijako ja osallisuus	10
4.3	Vuorovaikutus ja oppiminen	10
4.4	Yksilöllisyyden huomiointi	11
5	Yritys X: Tilannearviot.....	11
5.1	Perehdytyksen nykytilanne yritys X:ssä	11
5.2	Perehdytyksen tavoiteltu tila yritys X:ssä	12
6	Tutkimusmenetelmä	13
6.1	Tutkimusmenetelmän valinta	13
6.2	Teemahaastattelut.....	14
6.3	Eettisyyden ja luotettavuuden arviointi	15
6.4	Aineiston analyysi	16
7	Aineiston tulokset ja tulkinta.....	18
8	Henkilöstöoppaan laatiminen.....	24
8.1	Kirjallinen aineisto.....	24
8.2	Kuvaukset ja lisäykset	25
8.3	Työkalut	25
8.3.1	Perehdytyskortti	25
8.3.2	Asiakaskohteen tarkistuslista	26
8.4	Oppaan testaus	28
9	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet	29
	Lähteet.....	31
	Kuviot	32
	Taulukot	32
	Liitteet	33

1 Johdanto

Perehdytys on laaja aihe, mutta yksinkertaisimmillaan sen voidaan käsittää olevan oppimista ja osaamisen varmistamista. Uudessa työpaikassa aloittaminen ilman perehdytystä kuulostaa mahdottomalta ajatukselta, sillä kokenutkin työntekijä kohtaa työpaikkaa vaihtaessa uuden toimintaympäristön. Myös talossa jo pitkään olleita työntekijöitä on perehdytettävä muutoksista työtehtäviin ja toimintatapoihin. Työturvallinen työskentely ja työn hallitseminen edellyttää sitä, että työpaikalla panostetaan perehdyttämiseen.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää yritys X:n sisäistä viestintää työpaikan toimintaohjeista, eli keskeiset työhön liittyvät ohjeet olisivat yksissä kansissa selkeästi viestittynä, helposti löydettävissä ja päivitettävänä. Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia kotiapupalveluja tuottavalle toimeksiantajayritykselle henkilöstöopas. Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus muotoutui toimeksiantajan tarpeesta sujuvoittaa työhön liittyvää ohjeistamista ja työnopastamista.

Yritys X:n toimialaluokitus mahdollistaa kotiapupalveluiden laaja-alaisen myynnin. Yrityksen toimialakuvauksen mukaan yritys "myy ja tuottaa pääsääntöisesti hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palveluita laaja-alaisesti kuten siivous-, tekstiilihuolto ja pesu-, kodin ja pihan kunnossapito-, asunnon muutostyö-, tukihenkilö-, ajoneuvojen kunnossapito-, lasten hoitoapu- ja kotieläinapupalveluita sekä näihin liittyviä koulutus- ja neuvontapalveluita asiakkaiden hyvinvoinnin tukemiseksi".

Työntekijöiden toimenkuva sisältää työtehtäviä asiakaskodeissa ja asiakaskodin ulkopuolella. Työtä tehdään asiakaskodissa joko asiakkaan kanssa tai asiakkaan puolesta. Työtehtävät sisältävät pääasiassa kodin ei-sairaanhoidollisia tehtäviä, kuten avustustehtäviä, kodin siivousta ja kodinhoidollista apua. Työn tilaajana toimii sosiaali- ja terveystoimi, asiakkaan omainen tai asiakas itse.

Perehdytyksen kehittäminen on toimeksiantajalle ajankohtaista, sillä yhtenäistä perehdytysaineistoa ei ole käytössä. Ajankohtaisen tiedon välittäminen ja muutoksista perehdyttäminen kaikille työntekijöille samanaikaisesti ja yhdenmukaisesti on haastavaa. Yrityksen kasvun myötä perehdytyksen kehittämisen tarve korostuu, sillä uusien työntekijöiden ja asiakkaiden myötä myös työnopastus asiakaskohteissa lisääntyy. Oma kokemus perehdytettävän ja perehdyttäjän rooleista vahvisti näkemystä aiheen tärkeydestä työpaikalla.

Teemahaastattelututkimuksen avulla tutkitaan kohderyhmän kokemuksia ja näkemyksiä perehdytyksestä ja työnopastuksesta koetuissa tilanteissa. Tutkimustuloksia hyödynnetään henkilöstöoppaan suunnittelussa, jotta oppaan sisältö on kohderyhmälle hyödyllinen.

Oppaan on tarkoitus yhtenäistää työpaikan perehdytysprosessia sekä toimia alkuperehdytyksen ja työnopastuksen tukena erilaisissa työhön liittyvissä tilanteissa. Oppaaseen laadittujen asiakaskohteen tarkistuslistan ja perehdytyskortin käyttö edistää perehdytyksen suunnitelmallisuutta ja yhdenmukaisuutta, jotta kaikkien perehdytettävien kanssa käsitellään keskeiset asiat. Henkilöstöoppaasta hyötyy koko yritys X:n työyhteisö, sillä henkilöstöoppaaseen voi kokenutkin työntekijä palata tarkistamaan tilannekohtaisia toimintaohjeita ja käytänteiden kuvauksia.

Opinnäytetyössä esitetään henkilöstöoppaan sisällysluettelo, kuvauksia henkilöstöoppaan sisällöstä sekä työkaluja perehdyttämisessä ja työnopastuksessa hyödynnettäväksi. Lisäksi yrityksen perehdytyksen aiheille esitetään kehittämisehdotuksia.

2 Perehdytys ja työnopastus käsitteinä

Perehdyttäminen on työnantajan lakisääteinen velvollisuus. Työturvallisuuslain (738/2002) 14 §:n mukaan työnantajan on perehdytettävä työntekijää työn sisältöön, välineisiin ja työpaikan toimintatapoihin.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia työpaikan toimia, joiden avulla työntekijä selviytyy uusien työtehtävien suorittamisesta. Perehdyttämisen käsite kattaa sekä uusien työntekijöiden perehdyttämisen että jo organisaatiossa työskentelevän työntekijän uusiin työtehtäviin perehdyttämisen. (Kupias & Peltola 2009, 19-20.)

Kupiaksen ja Peltola (2009, 18-19) mukaan perehdytys määritelmänä voidaan käsittää laajempaa terminä, joka ulottuu työsuhteen alkutilanteesta kaikkiin tilanteisiin, joissa joko työ, sen sisältö tai työntekijän edellytykset työstä suoriutumiseen muuttuvat. Perehdyttäminen voidaan jäsentää kattokäsitteeksi, joka pitää sisällään sekä alku- ja yleisperehdyttämisen että työnopastuksen.

Työturvallisuuskeskus jaottelee perehdytyksen ja työnopastuksen seuraavasti:

”Perehdytys opastaa yrityksen yleiseen kulttuuriin ja käytäntöihin, ja työnopastus henkilökohtaisiin tehtäviin ja vastuisiin” (Työturvallisuuskeskus 2017)

Perehdytys kattaa sellaisia tavoitteellisia toimintatapoja, joiden avulla työntekijä omaksuu työtehtävässä ja työpaikalla tarvittavan tiedon ja taidon. Työlainsäädäntö luo yleisen pohjan perehdytyksen sisällön vaatimuksille, jota täydennetään ja tarkennetaan yritys- ja työympäristökohtaisten tavoitteiden perusteella. (Eklund 2018, 25-26.)

3 Perehdytyksen aiheet

Teoriakirjallisuudessa on esitetty useita erilaisia perehdytyksen sisällön ryhmittelyjä ja kuvailuja, joiden avulla organisaatio voi tunnistaa omalle toiminnalle tarpeelliset perehdytyksessä huomioitavat aihe-alueet.

Yleis- ja perusosaaminen käsittää yleisiä työelämätaitoja, joita työntekijä tarvitsee työympäristössä toimimiseen. Tarvittavat työelämätaidot riippuvat toimintaympäristöstä ja työkulttuurista. Kupias ja Peltola (2009, 89-92). Työelämätaidot voivat liittyä esimerkiksi yhteistyötalanteissa tai itsenäisessä työssä tarvittaviin taitoihin ja piirteisiin, kuten vuorovaikutustaitoihin tai itseohjautuvuuteen (Eklund 2018, 130-131). Eklundin (2018, 98) mukaan yksilölliset työelämätaidot tulisi huomioida käytännön työnopastuksessa, jotta perehdytys edistää yksilön edellytyksiä onnistua työtehtävässä.

Työsuhteosaaminen on solmittuun työsopimukseen ja työehtoihin liittyvää osaamista (Kupias & Peltola 2009, 89-92). Rekrytointivaiheessa tehtäväsisältöön ja työsuhteeseen liittyvien asioiden käsittely luo pohjan uuden työntekijän perehdyttämiseksi (Eklund 2018, 94; Kupias & Peltola 2009, 72). Toimialaosaaminen käsittää toimialasidonnaista osaamista, kuten tuntemusta ja kokemusta miten tehtävät suoritetaan nimetyllä toimialalla (Kupias & Peltola 2009, 89-92). Työntekijän alaan liittyvä kokemus vaikuttaa muodostuneeseen ennakkokäsitykseen siitä, mitä työ pitää sisällään. Keskeistä on tunnistaa työntekijän ennakkotiedon ja -taidon sisältö, jotta perehdytyksen laajuus vastaa perehdytettävän tarvetta. (Joki 2021, 87.)

Organisaatio-osaaminen tarkoittaa tuntemusta työnantajaorganisaation toiminnasta ja toimintaa ohjaavista periaatteista, kuten arvoperustasta, tavoitteista ja sidosryhmistä (Kupias & Peltola 2009, 89-92). Perehdyttäminen organisaation taustaan ja toimintaan luo realistista käsitystä siitä, millainen rooli ja merkitys työntekijällä ja työllä on. Kokemus merkityksellisestä työstä osaltaan motivoi työntekijää. (Eklund 2018, 100-101.)

Tehtäväosaaminen sisältää työtehtäväkohtaista osaamista, jota työntekijä tarvitsee suorittaakseen työtehtävän (Kupias & Peltola 2009, 89-92). Konkreettinen työtehtäväkohtainen opastus on edellytys työtehtävässä tarvittavien taitojen ja toimintatapojen omaksumiselle (Eklund 2018, 96). Tehtävän vastualueen ja tavoitteiden tarkentamisen avulla työntekijää perehdytetään siitä, mitä hänen työnsä pitää sisällään ja mitä häneltä odotetaan (Eklund 2018, 94-95).

Tiimi- tai työyhteisöosaaminen tarkoittaa työyhteisössä tarvittavaa osaamista, kuten osamista toimia tiimikohtaisen toimintatavan mukaisesti (Kupias & Peltola 2009, 89-92). Eklund (2018,102-104) toteaa, että perehdytys prosesseihin ja käytänteisiin on keino johtaa työyhteisöä toimimaan yhdenmukaisen toimintamallin mukaan. Ajankohtaisten toimintatapojen

läpikäyminen on tärkeää, jotta uutta työntekijää opastetaan myös käytännön kokemuksen myötä vakiintuneista käytänteistä (Eklund 2018, 154-155).

4 Perehdytyksen menestystekijät

4.1 Tavoitteellisuuden merkitys

Perehdytykselle asetettujen tavoitteiden tulisi pohjautua organisaation strategiaan, jotta perehdytysprosessilla voitaisiin toteuttaa yrityksen toiminnallisia tavoitteita. Tavoitteiden asettamisessa olennaista on tunnistaa mihin perehdytyksellä tähdätään. (Eklund 2018, 27-29.)

Eklundin (2018, 76) mukaan perehdytyksen suunnittelussa keskeistä on, että asetetut tavoitteet ohjaavat läpikäytävien aiheiden sisältöä ja järjestystä sekä perehdyttämisen tapoja. Onnistuneen perehdyttämisen seurauksena työssä tehtävät virheet vähenevät, työaika säästyy virheiden korjaamisessa ja muiden työntekijöiden työn keskeytyminen vähenee (Joki 2021, 85).

Perehdytystä suunniteltaessa on kuitenkin oleellista miettiä, pohjautuuko suunnittelu organisaatio- vai työntekijälähtöisyyteen. Työntekijälähtöisessä perehdytyksessä on suunnittelussa huomioitu työntekijäkokemus. (Sauvola 2022.) Rautanen (2023) kiteyttää työntekijäkokemuksen olevan yksilöllinen kokemuspohja, joka käsittää kaikki havainnot, tunteet ja kokemukset työsuhteen aikana.

4.2 Roolijako ja osallisuus

Perehdytyksen sisältöä suunniteltaessa on ennakoitava mikä roolijako perehdyttämisen eri osa-alueilla on (Joki 2021, 88). Ennalta suunniteltu roolijako perehdytyksen aiheiden toteutukselle nivoo perehdytysprosessin mahdollisimman saumattomaksi (Eklund 2018, 28). Perehdytys sidosryhmien ja organisaation sisäisiin rooleihin ja toiminnan kuvaukseen edesauttaa uutta työntekijää kokonaiskuvan muodostamisessa ja oman roolin jäsentämisessä.

Työyhteisön osallistuttaminen perehdytyksessä edistää työntekijän tiimiytymisen mahdollisuuksia ja työyhteisön tuen muodostumista (Eklund 2018, 105-107). Ongelmatilanteiden ratkaisemisen keinot ja hiljaisen tiedon varassa oleva tieto välittyy uudelle työntekijälle, kun perehdytyksessä on tuotu esille työyhteisön ja sidosryhmien osallisuus (Eklund 2018, 154-157).

4.3 Vuorovaikutus ja oppiminen

Työpaikalla perehdytys on oppimista ja oppimisessa tukemista (Eklund 2018, 25-26.) Perehdytyksen tulisi pyrkiä edistämään sekä työntekijän että työnantajan oppimisprosessia. Perehdytyksessä keskeistä on vuorovaikutus työntekijän ja työnantajaosapuolen kanssa, mutta myös

yhteistyö työyhteisön sisällä. Yksisuuntaisen tiedonsiirron sijaan tulisi antaa tilaa vuorovaikutukselle, jotta perehdytys huomioi oppijoiden yksilöllisyyden ja mahdollistaa hiljaisen tiedon sanallistamisen. Keskinäisen luottamuksen rakentaminen, työntekijän ja työnantajan odotusten tunnistaminen sekä työntekijän jalkautuminen osaksi työympäristöä edellyttää vastavuoroista viestintää perehdytyksessä. (Eklund 2018, 139-158.)

Erillään toimivien työntekijöiden yhteisöllisyyden tunne ja työyhteisön tuen vahvistaminen on haasteellista, jos toiminnasta puuttuu kohtaamiset työyhteisön kanssa. Luontevan keskusteluyhteyden puute toiminnassa voi johtaa siihen, että tärkeäkin tieto saattaa jäädä välittämättä työyhteisölle. (Kankaanpää, Laakso & Vikkula 2021, 126.)

Kankaanpää ym. (2021, 20) mukaan työyhteisössä vuorovaikutus on tärkeässä roolissa työn merkitykselliseksi kokemisessa:

”Pohjimmiltaan merkitykset syntyvät ymmärtämällä syvällisesti, miksi, mitä varten ja kenelle työtä tehdään sekä jakamalla ymmärrys muiden kanssa.”

Huhta ja Myllyntaus (2021, 45) toteaa dialogin olevan edellytys työntekijäymmärryksen muodostumiselle.

4.4 Yksilöllisyyden huomiointi

Perehdytyksessä tulisi ottaa huomioon työnopastuksen jatkuvuus ja työntekijän yksilöllinen tarve perehdytyksessä. Johdonmukaisesti jäsenelty ja rytmitetty perehdytys mahdollistaa työntekijän osaamisen kehittymisen. Perehdytyksen etenemisen seurannan avulla voidaan varmistua siitä, että perehdytys vastaa työntekijän tarpeita. (Eklund 2018, 50-51, 109.) Huhta ja Myllyntaus (2021, 25) määrittelee työntekijäymmärryksen tarkoittavan tietoa työntekijöiden tarpeista.

Perehdytyksen sisältöön vaikuttaa perehdytettävän työsuhteen pituus, koska sijaisuuksissa tai muissa vastaavissa kestopajoitteisissa työsuhteissa perehdytyksen sisällön tulisi keskittyä oleelliseen (Joki 2021, 86). Pitkäkestoisten työpoissaolojen myötä perehdytys tulee aiheelliseksi mahdollisten työympäristöön liittyvien muutosten vuoksi (Kupias & Peltola 2009, 18-20).

5 Yritys X: Tilannearviot

5.1 Perehdytyksen nykytilanne yritys X:ssä

Yrityksen nykytilanteessa työhön liittyviä ohjeita annetaan suullisesti ja kirjallisesti sekä ta-
paus- ja työntekijäkohtaisesti. Yritys X:ssä perehdyttäjänä toimii pääasiassa esihenkilö.

Esihenkilö työohjeistaa käytännön tilanteissa perehdytyksen osatoteutusta palveluohjaajalle tai työkohteessa työskentelevälle työntekijälle. Eri työvaiheissa työntekijää tarvittaessa opastava henkilö vaihtelee sen mukaan, kenellä on tieto kyseisestä työnkuvasta tai asiakkaan tilanteesta. Perehdytetyn osaaminen jää helposti tunnistamatta ja varmistamatta, sillä yhteistä perehdyttämisen sisällön ohjetta ei ole käytössä.

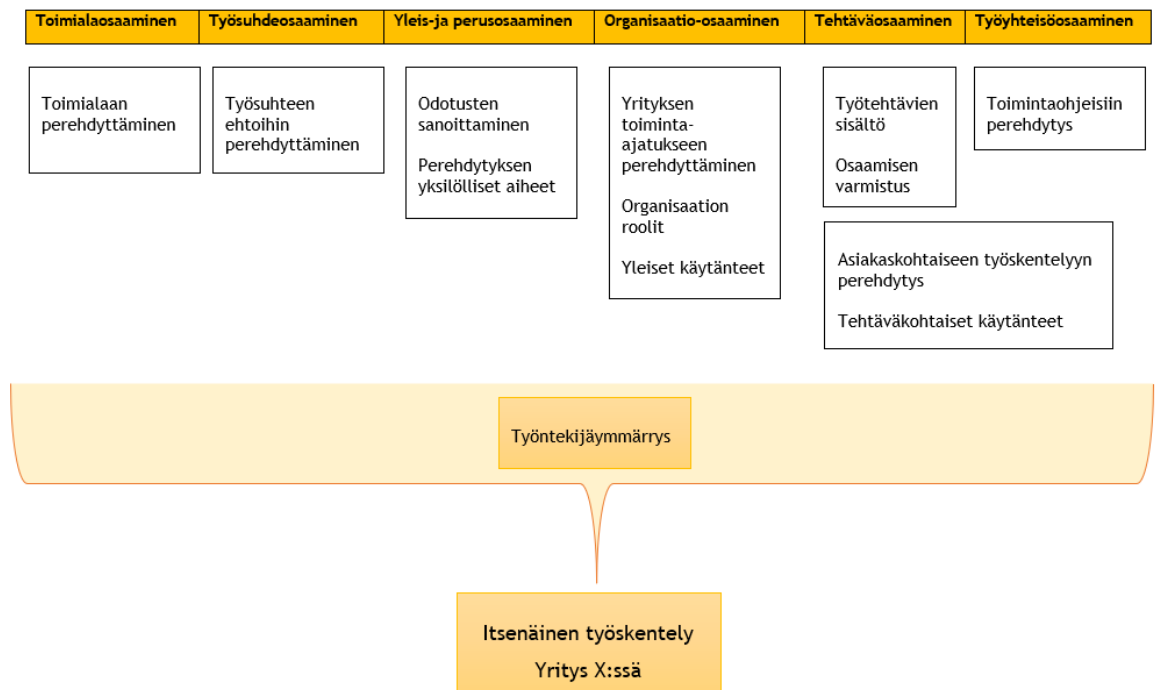
Yritys X:ssä palveluiden sisältöä räätälöidään asiakas- tai työtehtäväkohtaisesti. Tällöin työtehtäväosaaminen vaatii perehdyttämisen tehtäväsisältöön, vaikka perehdyttämisen laajuuteen voikin vaikuttaa työntekijän aiempi kokemus. Työntekijät toimivat eri asiakaskohteissa, joiden eroavaisuudet vaikuttavat työnopastuksen kulkuun ja sisältöön työkohteisiin liittyvässä perehdytyksessä. Toiminnan laaja-alaisuuden vuoksi työpaikan alkuperehdytys rajataan käsittelemään aiheita, jotka ovat keskeisiä työntekijän aloitustilanteelle ja tulevalle työnkuvalle. Seurauksena toimintaympäristön laajempi kuvaaminen ja perehdytyksessä myöhemmin käsiteltävät aiheet jäävät alkuperehdytyksessä suppeaksi.

Asiakastyöhön liittyvää työnopastusta annetaan esitietona työntekijälle valmistautuessa asiakaskäyntiin tai yhdessä asiakkaan luona käydyllä tutustumiskäynnillä. Yritys pyrkii asiakastyön järjestämisessä siihen, että asiakkaan luona käy sama tai samat henkilöt työntekijän ja asiakkaan välillä sovittuina aikoina. Asiakastyön käytännön asiat jäävät helposti hiljaisen tiedon varaan, sillä toiminnan piirteenä on työntekijän itsenäinen työnhallinta. Asiakkaan rooli työnopastajana korostuu asiakkaan luokse tehdyn tutustumiskäynnin jälkeen. Asiakastyöhön liittyviä lisäohjeita annetaan työssä kohdattujen tilanteiden edessä, työntekijän esittämien kysymysten seurauksena tai saadun palautteen johdosta. Seurauksena työntekijöille välitetty tieto ja työntekijöiden omaksuma tieto vaihtelee.

5.2 Perehdytyksen tavoiteltu tila yritys X:ssä

Yrityksen tavoitellun tilan hahmottaminen aloitettiin tunnistamalla mihin aiheisiin yrityksessä työskentelevää täytyy perehdyttää. Keskeistä tavoitellun tilan määrittämiseksi oli tunnistaa, mitä perehdytyksellä tavoitellaan. Yrityksen toiminnan ja työympäristön vuoksi itsenäisen työskentelyn tukeminen on perehdytyksen ja työnopastuksen toiminnallinen tavoite.

Kuvioon 1 on ryhmitelty otsikkotasoksi perehdytyksen ja työnopastuksen sisältöä osaamisalu-eittain. Toisella tasolla on tarkennettu mihin asiaan työntekijää perehdytetään osaamisalueessa. Se sisältää yleiskuvauksen mitä osaamisalue pitää sisällään eli mitä asioita tulee käsiteltäväksi. Yrityksen päätavoite on perehdyttää työntekijää niin, että se edistää itsenäistä työskentelyä yritys X:ssä. Kuviolla 1 pyritään havainnollistamaan sitä, että tavoitteellisuus ulottuu kaikille sisältöalueille: Työntekijän itsenäiseen työskentelyyn tähdätään kauttaaltaan kaikissa toiminnoissa.



Kuvio 1: Yritys X:n perehdytyksen tavoiteltu tila (mukaillen Kupias & Peltola 2009, 89-91)

Tavoitteeseen pääsemiseksi on tärkeää, että perehdytyksen toteutuksessa otetaan huomioon työntekijän tarpeet. Yrityksen perehdytyksen sisällön suunnittelu aiheittain ei sellaisenaan johda tavoitteeseen. Sisällön avulla voidaan tarkentaa mitä perehdytetään. Määrittämällä tavoite puolestaan ohjataan toteutusta kohti haluttua lopputulosta. Sisällön ja tavoitteen välillä on vielä paljon vastattavia kysymyksiä, jotta perehdytys olisi onnistunut. Se miten perehdytetään, edellyttää työntekijäymmärrystä. Työntekijäymmärrys mahdollistaa yritystä muodostamaan käsityksen siitä, miten työntekijöitä voidaan tukea onnistumaan työssä (Huhta & Myllyntaus 2021, 25). Työntekijäymmärryksen avulla perehdytys voidaan laatia sellaiseksi, että se tukee työntekijän oppimista ja onnistumista työssä.

6 Tutkimusmenetelmä

6.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimuksen kohteena oli tunnistaa millaista sisältöä henkilöstöoppaassa tulisi olla, jotta se tukisi perehdytystä ja työnopastusta työympäristössä. Keskeistä oli tunnistaa mitä työnopastuksen tulisi sisältää, jotta perehdytyksellä voidaan tukea työntekijän itsenäistä työskentelyä yritys X:ssä.

Teemahaastattelu soveltui tutkimusmenetelmäksi, koska sen avulla saatiin selville haastatteluvien näkemyksiä työnopastuksessa kohdatuista tilanteista. Teemahaastattelu mahdollisti

syvällisen tiedonkeruun perehdytettävien ja perehdyttäjän kokemuksista eri perehdytysaiheissa. Hirsjärvi ja Hurme (2001, 47, 67) määrittelee teemahaastattelun puolistrukturoiduksi haastattelumenetelmäksi, joka mahdollistaa tarkentavien kysymysten teemojen sisällä.

Teemahaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Yksilöhaastattelut mahdollistivat syvällisemmän aiheen tutkimisen kunkin haastateltavan kanssa, sillä työntekijöiden työnopastuksessa käsiteltävät asiat erosivat sen mukaan, millainen perehdytys oli aiheellinen työntekijän omassa työkohteessa. Yksilöhaastattelun etuna oli myös se, että haastattelutapa- ja aika pystyttiin paremmin sovittamaan haastateltavan mahdollisuuksien mukaiseksi.

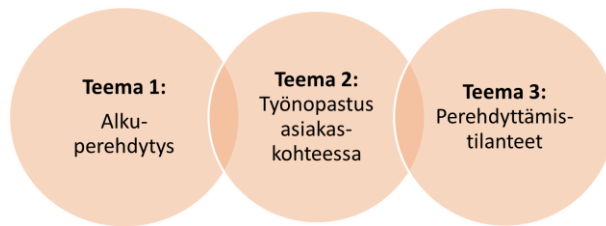
6.2 Teemahaastattelut

Haastattelupyyntö lähetettiin niille työntekijöille, jotka olivat saaneet perehdytystä tai työnopastusta 31.8.2021 jälkeen. Ajallisella rajauksella varmistettiin se, että kohderyhmän perehdytykseen ja työnopastukseen käytetyt resurssit ja sisältö vastasivat nykytilannetta. Tämä edisti sitä, että haastatteluilla saatu tutkimusaineisto on mahdollisimman luotettavaa.

Teemahaastatteluun osallistui kuusi työntekijää (perehdytettävää) ja yksi esihenkilö (perehdyttäjä) helmi- ja maaliskuun 2023 aikana. Työntekijöitä haastateltiin yksilöhaastatteluissa puhelimitse ja verkkokokouksen välityksellä. Esihenkilöä haastateltiin paikan päällä työpaikalla. Työntekijähaastateltavista kaikki tekivät avustustyötä, sekä osa lisäksi muita kotiapalveluja. Osa työntekijöistä oli saanut työtehtäviin perehdytystä toiselta asiakkaan tilanteeseen perehtyneeltä työntekijältä tutustumiskäynnillä tai toimineet itse perehdyttäjän roolissa. Osalla haastateltavista oli tutustumiskäynnillä mukana muu asiakkaan sidosryhmään kuuluva toimija. Kaikilla haastateltavilla oli aiempaa kokemusta työtehtäväsällöstä ja/tai toimialalta.

Työntekijähaastatteluilla pyrittiin kartoittamaan työntekijöiden näkemyksiä tilanteista, joissa perehdytystä ja työnopastusta on annettu. Esihenkilön haastattelulla pyrittiin tunnistamaan yritys X:n perehdyttämisen aiheista ns. hiljaista tietoa ja perehdyttäjän näkökulmaa siitä, mitä perehdytyksen eri vaiheissa tulisi käsitellä. Taustatiedoista haastateltavilta kysyttiin työsuhteen pituudesta, työtehtäväsällöstä, aiemmasta toimiala- tai tehtäväkokemuksesta ja kielitaidosta.

Kaikille haastateltaville lähetettiin haastattelurunko (liitteet 1 ja 2) ennalta tutustuttavaksi. Haastattelurunkoon laadittiin teemat sen mukaan, missä vaiheessa ja tilanteissa perehdytystä on annettu. Ennalta tunnistettuja perehdytystä ja työnopastusta sisältäviä vaiheita olivat alkuperehdytys työsuhteen alussa, asiakaskohteiseen liittyvä perehdytys ja työsuhteen aikana annettu perehdytys ja työnopastus työhön liittyviin yleisiin ohjeistuksiin.



Kuvio 2: Teemahaastattelun teemat

Kuviossa 2 on havainnollistettu tutkimushaastattelun kolme teemaa. Ensimmäisessä teemassa kartoitettiin näkemyksiä alkuperehdytystilanteesta, jossa tutustumaan yrityksen toimintaan ja palveluihin. Alkuperehdytyksessä käsitellään tavanomaisesti jossain määrin myös tulevien työtehtävien piirteitä ja palkkausta. Toisessa teema-alueessa haastateltavilta kysyttiin kokemuksista asiakaskohteen työnopastustilanteista, kuten välitetyistä esitiedoista ja tutustumiskäynnillä koetusta työnopastuksesta. Kolmannessa teemassa tutkittiin sitä, millaiseksi haastateltavat kokivat perehdyttämisen työsuhteen aikana eri tilanteissa mitä työsuhteen aikana oli käyty läpi.

6.3 Eettisyyden ja luotettavuuden arviointi

Haastateltavista kaikki toimivat avustajatyössä, joten tutkimuksella saatu tieto kohdentuu perehdyttämiseen asiakastyössä. Tutkimuksessa sivuttiin muiden töiden työnopastusta, sillä osalla haastateltavista oli kokemusta perehdytyksestä myös muihin tehtäviin. Tämä lisäsi luotettavuutta siihen, että tutkimuksen tuloksilla voi kehittää työnopastusta myös muissa kotiapalveluissa.

Tutkimuksessa huomioitiin työsuhteen pituus, sillä osa työntekijöistä oli aloittanut asiakkaalla ennen yritys X:n työntekijäksi siirtymistä. Syy työnteon taustaan on työnantajamallin muutoksessa. Työsuhteen pituuden kartoittaminen lisäsi luotettavuutta, jotta tutkimuksella saadaan ajankohtaista tietoa. Näiden haastateltavien kohdalla alkuperehdytyksessä käsiteltiin työnantajamallin muutoksen tuomaa perehdyttämistä.

Tutkimuksen eettisyys huomioitiin haastattelupyyntöjen lähettämisessä. Kohderyhmälle lähetettiin haastattelupyyntö toimeksiantajan kautta. Tällä varmistettiin se, että työntekijöiden henkilötietoja ei käsitelty luvattomasti opiskelijasähköpostilla. Haastattelupyynnössä halukkaita osallistujia pyydettiin ottamaan yhteyttä opinnäytetyöntekijän sähköpostiin.

Luotettavuuden arvioinnissa tunnistettiin ennalta oma perehdyttäjän roolin mahdollinen vaikutus tutkittavien avoimuuteen. Luotettavuutta lisäsi se, että haastattelun järjestämisessä ja

alkukeskustelussa haastateltavien kanssa käytiin läpi opinnäytetyön tutkimuksellinen ja objektiivinen näkökulma.

Haastateltavilta pyydettiin suostumus haastattelun tallennukseen. Tutkimuksen eettisyys huomioitiin käsittelemällä tutkimustulokset H (haastateltava)- tunnisteella haastatteluiden tallennuksessa ja käsittelyssä. Haastattelutallenteet hävitetään välittömästi opinnäytetyön arvioinnin jälkeen, koska ääni- ja videotallenteet ovat tunnistettavia henkilötietoja. Haastattelujen käsittelyssä litterointia ja analyysia varten hyödynnettiin Miro Online Boardia alustaa. Alustan käyttöoikeus oli yksityinen ilman jakamismahdollisuutta ja Miro-alustan analyysissa henkilötietoja ei kirjattu. Tutkimustulosten julkaisussa sitaatit ovat harkittuja ja tunnistamattomia.

Tulosten analyysissa ja tulosten esittämisessä tehtiin päätös yhdistää esihenkilö ja työntekijä-haastattelujen käsittely, vaikka osapuolien haastattelurungossa oli eroavaisuuksia. Päätöksessä pohdittiin vaikutusta tutkimuksen luotettavuuteen, mutta todettiin että roolilla ei ole tutkimuksen luottamusta heikentävää vaikutusta laadullisen tutkimuksen luonteen, teemojen yhdenmukaisuuden ja kysymysten samankaltaisuuden vuoksi.

6.4 Aineiston analyysi

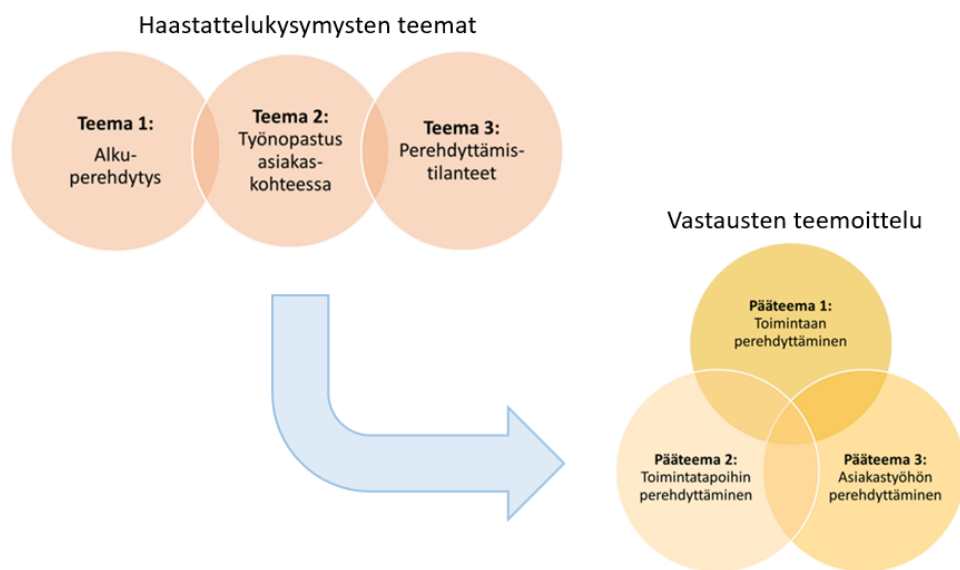
Aineistoa analysoitiin teema-analyysilla. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 105) kuvailevat teemoittelun sellaiseksi analyysin toteutustavaksi, jossa kohdennetaan analysoimaan sitä, mitä erilaisista aiheista on sanottu.

Aineiston purkamisessa käytettiin Miro Online Board alustaa. Kuvio 3 kuvaa Miro-alustalle laaditun taulukon, jossa teemat ja haastateltavien numeroidut tunnisteet muodostavat pohjan haastatteluaineiston käsittelyyn. Haastatteluaineisto purettiin kuuntelemalla ensin haastattelut. Tässä vaiheessa aineistosta kirjattiin suurpiirteiset sitaatit ja näkemykset raakaversioksi Miroon. Seuraavilla kuuntelukerroilla litterointia tarkennettiin esiin nousevista keskeisistä asioista.

	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7
Taustatiedot							
TEEMA 1: ALKUPEREHDYTYS							
TEEMA 2: TYÖNOPASTUS ASIAKASKOHOEISSA							
TEEMA 3: PEREHDYTTÄMIS- TILANTEET							

Kuvio 3: Aineisto Miro-alustalla

Toistuvilla aineiston kuuntelukerroilla aineistosta pyrittiin muodostamaan yhdistäviä tekijöitä siitä, millaisia näkemyksiä vastaajilla oli ja mihin asiakokonaisuuteen näkemykset liittyivät. Tuloksia luokiteltiin myös määrällisesti, jotta samaan aiheeseen liittyvät tulokset saatiin poimittua aineistosta. Analyysin pääteemoiksi muodostettiin asiakokonaisuudet hahmottamalla perehdytyksen aiheet, johon vastaus liittyi. Kuvio 4 kuvaa aineiston analyysivaiheen ryhmitteilyä pääteemoihin, jotka soveltuvat asiakokonaisuuksina henkilöstöoppaan sisältöön. Jäsentäminen kronologisesti etenevistä haastatteluteemoista toimintaa kuvaaviin teemoihin oli tarkoituksenmukaisempi tapa analysoida tutkimusaineistoa.

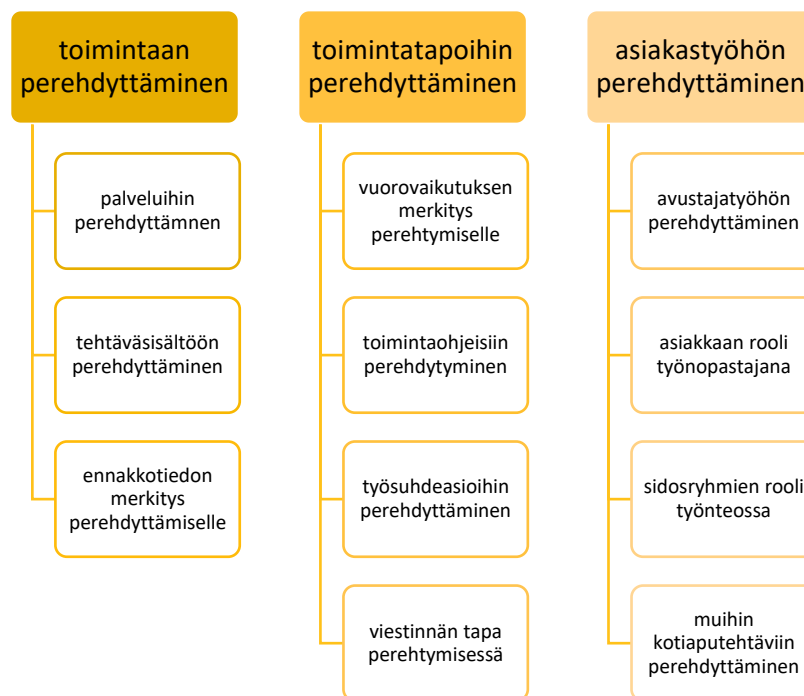


Kuvio 4: Analyysivaiheen teemoittelu

Teema-analyysilla muodostettiin kolme pääteemaa: toimintaan perehdyttäminen, toimintatapoihin perehdyttäminen ja asiakastyöhön perehdyttäminen (kuvio 4). Pääteemojen alle ryhmiteltiin vielä asiakokonaisuuteen liittyviä alateemoja, joiden alle kuvailtiin tutkimustuloksia.

7 Aineiston tulokset ja tulkinta

Tutkimustulokset on esitetty ryhmiteltynä pääteemoihin ja soveltuvaan alateemaan (kuvio 5). Tulosten jälkeen on tiivistettyä yhteenveto tutkimustulosten tulkinnasta.



Kuvio 5: Pääteemat ja alateemat

PÄÄTEEMA 1: TOIMINTAAN PEREHDYTTÄMINEN

Toimintaan perehdyttämisen alateemoiksi muodostettiin kolme asiakokonaisuutta: palveluihin perehdyttäminen, tehtäväsisältöön perehdyttäminen ja ennakkotiedon merkitys perehdytykselle.

Palveluihin perehdyttäminen

Yrityksen toimintaan perehdyttämisessä korostui tarve palvelujen ja työtehtävien kuvailemiseen.

Työntekijähaastateltavista valtaosa (5) koki palvelukirjon ja työtehtäväsällön esille tuomisen hyödyllisenä osana perehdyttämistä yrityksen toimintaan.

Kaksi kuudesta työntekijähaastateltavista kokivat palvelujen alla olevat työtehtävät laaja-alaisemmaksi kuin mitä alkuperehdytyksessä oli saanut käsityksen.

Tehtäväsisältöön perehdyttäminen

Esihenkilön ja työntekijöiden haastattelut osoittivat tarpeelliseksi täsmentää mitä haettavan tehtäväsisällön työ voi pitää sisällään.

Esihenkilöhaastattelussa ja enemmistössä (5) työntekijähaastateltavista avustustyön piirteitä ja työn tekemisen raameja koettiin tärkeänä perehdytyksen aiheena jo alkuperehdytyksessä.

”Mitä me voidaan tehdä ja mitä me ei voida tehdä” (H6)

Kaksi haastateltavaa koki asiakasryhmien kuvailun tärkeänä jo alkuperehdyttämisvaiheessa.

”Olisi voinut käydä enemmän läpi mikä on asiakkaiden kirjo, mitä erityisryhmiä on ja miten tiettyjen erityisryhmien kanssa toimitaan” (H3)

Ennakkotiedon merkitys perehdytykselle

Kuudesta työntekijähaastateltavasta neljä toi esiin aiemman kokemuksen tai etukäteistiedon olleen merkityksellinen toiminnan hahmottamiseen ennen työssä aloittamista.

”Jos tämä olisi minun ensimmäinen työpaikka tällä alalla, niin olisi paljon haastavampi ymmärtää kaikki yksityiskohdat, mitä pitää tehdä, miten pitää palvella, minkälaisia ihmisiä ja mikä on pointti meidän töissä” (H4)

Kaksi työntekijähaastateltavaa koki yleisen työtilanteen esille tuonnin tärkeänä jo alkuperehdytyksessä oman tulevan työmäärän hahmottamiseksi.

Yhden haastateltavan mukaan olisi hyödyllistä, jos yrityksen toiminnan muutostilanteista pidetään henkilöstöä ajan tasalla entistä ennakoivammin.

PÄÄTEEMA 2: TOIMINTATAPOIHIN PEREHDYTTÄMINEN

Toiseksi pääteemaksi muodostui toimintatapoihin perehdyttäminen. Asiakokonaisuuteen ryhmiteltiin alateemoiksi vuorovaikutuksen merkitys perehtymiselle, toimintaohjeisiin perehtyminen, työsuhteasioihin perehdyttäminen ja viestinnän tapa perehtymisessä.

Vuorovaikutuksen merkitys perehtymiselle

Kaikki haastateltavat korostivat oman aktiivisuuden roolia ja vuorovaikutuksen merkitystä perehdytyksessä toiminta-ohjeisiin. Näkemys ulottui kaikkiin perehdytettäviin aiheisiin, mutta korostui erityisesti asiakaskodissa esiin tulleisiin asioihin.

”Sen mä sanon että oma aktiveetti [on tärkeää] että kysyy, mutta jos ei älyä kysyäkään” (H2)

Tuloksista kävi ilmi matalalla kynnyksellä yhteydenottamisen tärkeys. Kaikki haastateltavat mainitsivat esiin tulevien asioiden käsittelyjen tärkeyden ottamalla itse yhteys toimistolle.

”Jos tulee jotain niin ottaa puheeksi” (H5)

Toisaalta työntekijähaastatteluissa tuli esille tarve tarkennukset toimintaohjeisiin jo ennakoon ennen asiakastyössä aloittamista: miten toimia eri tilanteissa mitä saattaa tulla esiin asiakaskodeissa.

Vuorovaikutuksen merkitys korostui myös toimintatapojen kehittämisen ehdotuksissa seuraavan vastaajamäärän mukaan: seurantakeskustelut (1), työyhteisön tapaamiset (2) ja vertaistukitapaamiset (2).

”Ettei jää yksin niitten [asioiden] kanssa”

Toimintaohjeisiin perehtyminen

Haastatteluissa seuraava määrä haastateltavia koki tärkeäksi saada toimintaohjeet seuraaviin aiheisiin: toimiston yhteystietoihin (6), kriisi-, hätä- tai muutostilanteisiin (3), oman puhelimen käyttöön (3), työntekijän kohtaamaan epätoivottuun käytökseen (2) ja suojavälineiden käyttöön (2).

Puolet työntekijävastaajista (3) kaipasi ohjeistusta siitä, miten toimia ja mihin ulkopuoliseen tahoon ottaa yhteyttä erilaisissa kriisi- tai muutos tilanteissa. Työntekijän kohtaamaan epätoivottuun käytökseen oli myös tarve tuoda esiin toimintaohjeita.

”Miten mä kohtaan tän, miten mä hanskaan tän” (H5)

Tutkimustuloksista kävi ilmi tarve sekä toimiston tavoitettavuuteen että työntekijöiden omaan tavoitettavuuteen liittyviin ohjeisiin. Puolet työntekijävastaajista (3) mainitsi tarpeen puhelimen käytön toimintaohjeille omaan tavoitettavuuteen ja asiakasasioiden hoitoon liittyen.

Puolet haastateltavista (3) kokivat yhteydenottotahoihin liittyvät toimintaohjeet tärkeäksi perehdytyksen aiheeksi jo alkuperehdytyksessä.

”Mitä tehdä, miten toimia, mihin soittaa, että tämmösessä tilanteessa niinkuin viikonloppuainakana, hätätilanteissa, kun ollaan kaikkia avustajia niin jos avustajalle tulee mitä tahansa tilanteita joka pistää hänet lukkoon” (H1)

Työsuhteasioihin perehdyttäminen

Esihenkilöhaastatteluissa ja työntekijähaastatteluissa tuli esille tarve työsuhteen pelisääntöihin ja palkka-asioihin liittyviin tarkennuksiin.

Tulokset osoittivat seuraavat ohjeistuksen aiheet vastaajamäärän mukaan: palkan määräytymisen tarkennukset (4), palkkatositteisiin liittyvä tieto (2), ohje sairaslomatilanteessa (2) ja loma-ajan ohje (1).

Palkan määräytymisessä vastaajilla oli tarve kirjalliseen viestintään työn ajankohtaan liittyvien lisien määräytymisestä ja kilometrikorvausten määräytymisessä.

Työvuorokirjausten olemassa olevat kirjalliset ohjeet haastateltavat kokivat riittäväksi. Ongelmatilanteita oli alussa ilmennyt osalla haastateltavista, mutta ne oli ratkaistu yhteydenotolla toimistoon.

Viestinnän tapa perehtymisessä

Kaikissa työntekijähaastatteluissa yrityksen monimuotoinen tapa viestiä koettiin toimivaksi.

Valtaosa haastateltavista (5) koki suullisen tai kasvokkain tapahtuvan viestinnän sujuvimmaksi tavaksi läpikäydä omaan asiakaskohteeseen liittyviä asioita.

Yleiset toimintaohjeet ja asiakaskäyntiä koskeva perustieto koettiin yksimielisesti hyödyllisenä saada kirjallisesti. Esihenkilöhaastattelussa ja puolessa työntekijävastaajissa (3) toistui näkemys, että kirjallinen materiaali tulisi olla lyhyttä ja selkeää.

Kahdessa haastattelussa tuli esille tarkistuslistan käytön hyöty perehdyttämisen tukena.

”Voidaan varmistaa, että asiat on käyty läpi ja ymmärretty” (Esihenkilö)

PÄÄTEEMA 3: ASIAKASTYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN

Kolmas pääteema muodostettiin asiakastyöhön perehdyttämisestä. Alateemoiksi asiakastyöteeman alle muodostettiin avustajatyöhön perehdyttäminen, asiakkaan rooli työnopastajana, sidosryhmien roolit työnteossa ja muihin kotiaputehtäviin perehdyttäminen.

Avustajatyöhön perehdyttäminen

Esihenkilö ja työntekijähaastatteluissa korostui tarve asiakkaan toimintakyvyn, taustan ja kokonaistilanteen avaamiselle osana perehtymistä asiakkaan luona tehtävään avustustyöhön.

”Ei ole ihan tullut ummikkona niihin tilanteisiin, ymmärtää paremmin että miksi asiakas toimii niin kuin toimii” (H3)

Haastatteluissa toistui näkemys, että tutustumiskäynnit asiakaskohteeseen koettiin hyödylliseksi työn konkretisoitumisen vuoksi ja työn raamien tarkennusten läpikäymiseksi.

”Mikä se työosuus on, sen yhtälön selvittäminen heti alkuun, ettei lähde väärille raiteille heti alkuun että tehdään puolesta kaikki” (Esihenkilö)

Yhteneväistä näkemystä koettiin toisaalta tutustumiskäynnillä läpikäytyjen asioiden laajuuden mahdollisuuksiin avustustyössä.

”Siinä ehkä ei tule esille koko kirjo mitä sitten tulee kun siellä käy, niin siinä tilanteessa ei ehkä enempää” (H2)

Asiakkaan rooli työnopastajana

Esihenkilön haastattelussa ja enemmistössä työntekijähaastatteluja (4) korostui asiakkaan itsensä aktiivisen roolin osuus osana työnopastusta.

”Asiakkaalla on se määräysvalta mitä tehdään, mutta sen täytyy olla niissä raameissa mitä on sovittu” (Esihenkilö)

Sidosryhmien roolit työnteossa

Sidosryhmien ja työyhteisön roolien määrittäminen korostui vastaajilla, jotka toimivat avustajina asiakkaille, joiden elämässä oli useampia aktiivisia toimijoita.

Esihenkilöhaastattelussa ja valtaosassa (4) työntekijähaastatteluja korostui asiakkaan verkoston roolijaon määrittämisen tärkeys oman työtehtävän selkiyttämiseksi.

”Jos on joku henkilökohtainen avustettava, niin otetaanko siihen sitten äidin, mummon, veljen, kaikkien mielipiteet vai onko se prioriteetti että tehdään näin” (H2)

Sidosryhmäyhteistyö mainittiin myös hyödylliseksi työnopastusta täydentäväksi asiaksi.

”Olen saanut joka puolelta semmoista tietoa, että joskus mä tarvitsen sitä ja olenkin tarvinnut” (H1)

Enemmistö työntekijävastaajista (5) koki tiedon asiakkaaseen liittyvistä toimijoista tärkeäksi perehdyttämisen aiheeksi konkreettisten tilanteiden hoidossa, jotta avustaja tietää keneen

ottaa yhteyttä eri tilanteissa ja kuka hoitaa mitäkin asiaa. Yhteisesti sovittujen asioiden merkitys koettiin tärkeäksi myös siinä, että asiakastyössä työyhteisön jäsenet toimivat saman tiedon ja opastuksen pohjalta.

Muihin kotiaputehtäviin perehdyttäminen

Tulokset osoittivat seuraavat muissa kotiapupalveluissa tärkeiksi koetut perehdytyksen aiheet vastaajamäärän mukaan: asiakaskäynnillä sopimuksen ja sovittujen asioiden läpikäynti (2), asunnon koko (3), välineiden ja aineiden läpikäynti (3), kuvaus työtehtävistä (2), vuorovaikutukseen liittyvä ohjeistus (2), asiakkaan toimintakyky (2) ja kotieläinten maininta (1).

Asiakkaan toimintakyky mainittiin perehdyttämisen aiheeksi, mikäli se vaikutti tehtävän sisältöön. Tärkeäksi koettiin myös saada ohjeistusta siitä, missä tilanteissa tulee ottaa yhteyttä toimistoon, ja missä tilanteissa tulee käyttää omaa harkintaa.

TIIVISTELMÄ TULOSTEN TULKINNASTA

Haastatteluissa yhteneväistä näkemystä oli toimiston antaman tuen ja oman aktiivisuuden tärkeydessä sekä sidosryhmien ja työyhteisön vuorovaikutuksessa.

Haastattelutuloksista kävi ilmi tärkeys perehdyttää työntekijää asiakkaan kokonaistilanteeseen ja asiakkuuteen liittyvän verkoston toimijuuteen. Asiakkuuksiin liittyvä työtehtävätason perehdyttäminen koettiin tärkeänä osana sekä yleistä alkuperehdytystä että työkohtekohtaista perehdytystä.

Haastattelutuloksissa asiakaskirjo koettiin olevan alkuperehdytyksessä tärkeä esiin tuotava asia toiminnan hahmottamiseksi, vaikka haastattelutuloksissa korostuikin perehdyttämisen tarve yksittäisen asiakkaan tilanteeseen vasta työnopastusvaiheessa. Työnohjeistusta mainittiin kaivattavan pelisääntöihin ja työn raameihin.

Haastatteluissa korostui työyhteisön merkitys työntekoon. Työyhteisö nähtiin tärkeäksi tiedonvälityksessä, työyhteisöllisyyttä lisäävänä asiana ja vertaistukena. Perehtyjän oman aktiivisuuden rooli korostui kaikissa haastattelutuloksissa.

Haastattelujen perusteella kirjallinen kooste on hyödyllinen palkka-asioissa, loma- ja sairauslomakäytänteissä, työvuorokirjauksissa, yhteystiedoissa ja rooleissa, työkohteen perustiedoissa ja asiakastyössä kohdatuissa haastavissa tilanteissa.

8 Henkilöstöoppaan laatiminen

8.1 Kirjallinen aineisto

Henkilöstöoppaan sisällön suunnittelussa hyödynnettiin Työturvallisuuskeskuksen perehdytyksen tarkistuslistaa (Työturvallisuuskeskus 2022) ja opinnäytetyön teoriaosuudessa Kupiaksen ja Peltolan (2009) kuuden osa-alueen ryhmittelyä. Kahta eri aineistoa mukailevaan ryhmittelyyn päädyttiin, sillä työpaikalla ei ollut ennalta yhtenäistä perehdytysaineistoa henkilöstöoppaan suunnittelun tueksi. Taulukkoon (taulukko 1) muodostettiin pääluokat kuuden osa-alueen mukaan. Niiden alaluokiksi ryhmiteltiin työturvallisuuskeskuksen perehdytyksen tarkistuslistasta sellaiset perehdytyksen aiheet, jotka soveltuvat yritys X:n toimintaan. Ryhmittely toteutettiin sen mukaan, mihin osaamisalueeseen valittu aihe kuului yritys X:n toiminnassa.

Toimialaosaaaminen	Työsuhteosaaminen	Yleis- ja perusosaaminen	Organisaatio-osaaminen	Tehtäväosaaminen	Työyhteisöosaaminen
Työehtosopimus, lait, asetukset, ohjeet	Väitöselvällisyys (yrityksen asiat ja asiakkaiden asiat), salassapito	Mitä henkilöstöltä odotetaan?	Yrityksen toiminta-ajatus ja palveluidea	Omät tehtävät ja vastualueet, työhöjeet	Perehdyttämisaineisto ja sen käyttö
Työskentely asiakkaan tiloissa	Koeaika ja sen merkitys	Alkutilanteen kartoitus, kieli ja kulttuuri, ymmärryksen varmistaminen, seuranta, muistinpanot	Yrityksen arvot	Asiakkaat ja heidän odotuksensa	Oman työn merkitys kokonaisuuteen, sisäinen yhteistyö
Monipaikkainen työ	Työajat ja -vuorot, vuoronvaihto, ylityöt, tauot	Ulkoisen olemus, käytös, työasu, pukeutuminen, jalkineet	Asiakkaat, muut sidosryhmät	Oman työn suunnittelu, tavoitteet ja laatu	Esihenkilö, työtoverit, heidän tehtävänsä
	Palkan määräytyminen, lisät, palkanmaksu	Puhelimen, mobiililaitteen ja tietotekniikan käyttö (työasiat, tietoturvasasiat, yksityisasiat)	Yrityksen omistussuhteet	Työajan ilmoittaminen ja seuranta, työvuorot	Mistä ja/tai keneltä lisätietoa tehtävästä ja tukea työskentelyyn
	Loma-ajan palkka, lomaraha ja -korvaukset	Tasällisyyden merkitys	Johto, esihenkilöt, henkilöstö	Puhelimen, mobiililaitteen ja tietotekniikan käyttö (työasiat, tietoturvasasiat, yksityisasiat)	Verkkovälitteinen vuorovaikutus ja käytännöt
	Sairausajan palkka		Yhteystiedot ja yhteyshenkilöt	Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi	Epäkohdista ja vioista ilmoittaminen
	Poissaoloista sopiminen/Ilmoittaminen (omat, sairauspoissaolot, muut poissaolot)		Yhteistoiminta- ja työsuojeluorganisaatio sekä henkilöt	Henkilökohtaiset suojaimet ja työvaatetus	Työ- ja toimintakyvyn ylläpito
	Verokortti		Työterveyshuollon palvelut	Hygieniä	Toiminta haitallisen työkuormituksen, epäasianlaisen kohtelun, häirinnän ja syrjinnän tilanteissa
	Irtisanomisaika			Työasennot ja -liikkeet, kalusteiden ja työvälineiden säätäminen	
	Loppupalkan maksaminen			Apuvälineiden käyttö	
	Työtodistus			Työvälineiden käyttöohjeet, Häiriötilanteet	
				Työturvallisuuteen liittyvät velvollisuudet ja oikeudet	
				Puhelinnumerot hätätilanteissa	
				Ensilapuheet, toiminta tapaturmassa ja sairauskohtauksessa	

Taulukko 1: Perehdytyksen aiheiden jäsentely mukailen Kupiaksen ja Peltolan (2009) ja Työturvallisuuskeskuksen perehdytyksen tarkistuslistaa (Työturvallisuuskeskus 2022)

Yrityksen jo olemassa oleva kirjallinen aineisto lisättiin oppaaseen. Kerättyä ja laadittua aineistoa muokattiin selkeämmäksi ja tyyliltään yhteneväiseksi. Henkilöstöoppaassa tärkeät kriteerit olivat selkeys, ytimekkyys ja päivitettävyyt. Opas luotiin Word-dokumentille ja siinä hyödynnettiin SmartArt työkalua visuaalisuuden lisäämiseksi. Oppaaseen on laadittu päivitettävä sisällysluettelo (liite 4), jotta perehdytysaineisto on helposti löydettävissä ja muokattavissa.

Taulukko 1 oli hyödyllinen työkalu henkilöstöoppaan sisällön suunnittelussa, jotta sisällön laadimisessa pystyttiin kattavasti tunnistamaan mitä kirjallisia ohjeistuksia työpaikalla oli jo käytössä ja mistä kirjallista materiaalia oli laadittava. Taulukko 1 soveltuu jatkokäytettäväksi

yrittäjien perehdytyksen ja toiminnan kehittämiseen, sillä sen avulla yritys voi arvioida omia kehityskohteitaan.

8.2 Kuvaukset ja lisäykset

Tutkimustulosten mukaan asiakasryhmien, palvelukirjon ja työtehtäväsivuston kuvaukset ovat hyödyllisiä yrityksen toimintaan perehdyttämisessä. Tutkimustulokset osoittivat myös tarpeelliseksi kuvailla avustustyön piirteitä ja työn tekemisen raameja jo alkuperäisessä. Kuvauksien avulla työntekijälle pyritään välittämään mahdollisimman realistinen käsitys yrityksen toiminnasta ja työnkuvasta.

Toiminnan laaja-alaisuuden vuoksi henkilöstöoppaan toiminnan kuvaukseen kirjoitettiin toimialakuvaus. Yleisen työtilanteen kuvaus ja työn järjestelyn yleiskuvaus laadittiin työtehtävien kuvausten yhteyteen. Oppaassa käydään läpi millaisia tehtäviä työntekijät voivat pitää sisällään ja miten töiden järjestely etenee. Työn täsmennyksen avulla työntekijälle muodostuu parempi kuva siitä, mitä häneltä odotetaan ja mitä on odotettavissa.

Asiakasryhmien kuvausten kautta pyritään selventämään asiakkaan toimintakyvyn vaikutusta työn piirteisiin, eli milloin työtä tehdään asiakkaan puolesta ja milloin asiakkaan kanssa. Lisäksi asiakkaan roolista ja verkostojen rooleista kirjoitettiin henkilöstöoppaaseen omiksi alaluvuiksi. Asiakaskäynnillä- aluvussa kerrotaan tutustumiskäynnin tarkoituksesta ja eri toteutustavoista. Luvut ja alaluvut ovat nähtävillä henkilöstöoppaan sisällysluettelossa (liite 4).

Erilaisten eteen tulevien tilanteiden moninaisuuden vuoksi tilanteista ja toiminta-ohjeista laadittiin oppaaseen myös erilliset osiot haastavista tilanteista, vahinkotilanteista ja hätätilanteista. Yleisimmät eteen tulevat tilanteet sisältävät esimerkkejä tilanteista, joita työntekijät ovat asiakaskäynneillä tavallisesti kohdanneet.

Tutkimustulokset osoittivat hyödylliseksi sen, että työntekijöillä on ennakkotietoja eri yhteistyötahoista. Tämän vuoksi henkilöstöoppaaseen lisättiin yhteistyökumppaneiden yhteystiedot ja roolit. Asiakaskohtaista roolijakoa täsmennetään asiakaskohtaisessa perehdytyksessä tarkistuslistan (taulukko 2) avulla.

8.3 Työkalut

8.3.1 Perehdytyskortti

Perehdytyskortti (liite 3) laadittiin hyödynnettäväksi alkuperäisessä vaiheessa. Perehdytyskorttiin on jaoteltu aihealueet kolmeen ryhmään. Toiminta-osiossa käydään läpi yrityksen taustaa ja toiminnan kuvausta, asiakasryhmiä ja työtehtäviä. Palkkauksessa perehdytään palkka-asioihin ja palkkaukseen liittyviin käytänteihin. Toimintaohje-osiossa käydään läpi työvuorokirjausjärjestelmää ja asiakastyön toimintaohjeita eri tilanteissa. Yhteydenottotahoihin

ja hätätilanteisiin liittyvät toimintaohjeet koettiin oleellisiksi perehdytyksen aiheiksi jo alkuperehdytyksessä, joten perehdytyskorttiin kirjattiin aiheita käsittelevät oppaan luvut.

Perehdytyskortilla pyritään varmistamaan, että jokaisen työntekijän kanssa käydään läpi samat aiheet, jotta käsiteltävien asioiden sisältö ei jää muistin varaan. Perehdytyskortin käytön sujuvoittamiseksi kortin otsikoinnit vastaavat mahdollisimman tarkasti henkilöstöoppaan lukuja. Perehdytystilanteessa voi helposti löytää käsiteltäviä asioita vastaavat kohdat henkilöstöoppaasta.

Perehdytyskortissa on kaksi kohtaa päivämäärille ja nimikirjaimille, jotta alkuperehdytys ei jäisi vain kertaluonteiseksi. Perehdytyskortin ehdotusaikaraami on kaksi kuukautta, jotta perehdytysaika on linjassa työsuhteen koeajan kanssa. Kahden kuukauden ajan perehdyttäminen mahdollistaa sen, että perehdytyksessä otetaan huomioon työntekijän yksilöllisyys ja varataan riittävä aika uusien asioiden sisäistämiseen. Tällä varmistetaan myös se, että asiakastyöhön liittyvä kuvaus on konkretisoitunut työn tasolla ja työntekijää voi opastaa jo aikaisessa vaiheessa mieltä askarruttavissa kysymyksissä. Aika on lisäksi riittävä siihen, että työvuorojärjestelmän käyttöönottoa ehditään opastaa ja työvuorokirjauksen käyttökokemusta on muodostunut työaikakirjauksiin.

8.3.2 Asiakaskohteen tarkistuslista

Asiakaskohteen työnopastuksen tueksi laadittiin tarkistuslista (taulukko 2). Tarkistuslista on tarkoitettu käytettäväksi esitietovaiheen, tutustumiskäynnin ja työvuoron kohdetietojen kirjaamisen työkaluna. Tarkistuslista laadittiin soveltuvaksi kaikkiin työkohteisiin, jotta myös tilauskokonaisuudet tulisivat huomioitua tarkistuslistassa ja tarvittaisiin vain yksi työkalu työnopastuksen tueksi. Yksi tarkistuslista on hyödyllinen esimerkiksi silloin, kun työ samassa asiakaskohteessa sisältää useiden tehtävänimikkeiden alaisia työtehtäviä.

ASIAKASKOHTTEEN TARKISTUSLISTA	Tarkennukset
Kuvaus työtehtävistä	
Asiakkaan toimintakyky	
Mitä tehdään puolesta?	
Mitä tehdään asiakkaan kanssa?	
Asunnon koko	
Välineet ja aineet, suojavälineet	
Verkosto/omaiset – yhteydenottoohjeet	
Missä tilanteissa yhteys toimistoon?	
Työajoista sopiminen: pyhät, sijaisjärjestely, muutoksista tai poissaoloista ilmoittaminen	
Oman puhelimen käyttö	
Oman auton käyttö	
Kotieläimet	
Muut huomioitavat asiat:	

Taulukko 2: Asiakaskohteen tarkistuslista

Tarkistuslista on ensisijassa työkalu, joka ohjaa asioiden läpikäyntiä ja varmistaa tietojen kirjausten kattavuuden. Tarkistuslistan avulla keskeiset asiat muistetaan ottaa puheeksi jo tilausvaiheessa esitietoina työn tilaajan tai asiakkaan kanssa. Esimerkiksi asiakkaan toimintakyvystä on tarkistuslistassa kohta, jotta voidaan jo esitietona kartoittaa mahdollisimman realistisesti asiakkaan toimintakyvyn mahdollinen vaikutus työtehtävään. Tällä pyritään jo alkuvaiheessa muodostamaan käsitys siitä, millaista osaamista työntekijältä tarvitaan. Työnkuvauksessa on tarkoitus ottaa puheeksi mikä työn osuus on, mitä tehdään asiakkaan puolesta ja mitä asiakkaan kanssa.

Tarkistuslistassa on kohdat työntekoon liittyvistä perustiedoista, kuten käytettävistä välineistä, aineista ja suojavälineistä. Lisäksi kohdat asunnon koosta ja kotieläimistä on oleellinen esitieto työntekijälle ennen työkohteessa aloittamista. Esimerkiksi siivoustyössä asunnon

koko vaikuttaa siihen, ottaako työntekijä työn vastaan. Kotitaloudessa olevat kotieläimet puolestaan vaikuttavat päätökseen siitä, kenelle työ voisi olla soveltuva.

Tarkistuslistan voi tulostaa ensimmäiselle asiakaskäynnille, jotta yhdessä sovitut asiat voi kirjoittaa suoraan ylös. Uuden asiakkaan tutustumiskäynnillä on tarkoitus ottaa esille tarkennuksia työn sisältöön ja yhteisesti sopia toimintaohjeista. Yhteisesti sovittavia asioita ovat esimerkiksi työn osuuden tarkentaminen, poissaoloista ilmoittamisen käytänteet ja yhteydenotto ohjeistus. Tarkistuslistan käyttö tutustumiskäynnillä edistää toiminnan ennakkointia, sillä esimerkiksi sijaisjärjestelyjen tarve on otettu asiakaskohtaisesti puheeksi ennen sairaus- tai loma-ajan tilanteita. Tarkistuslistaan lisättiin myös kohta oman puhelimen käyttöön, jotta ensimmäisen asiakaskäynnin yhteydessä voidaan yhteisesti sopia pelisäännöistä työntekijän tavoitettavuuteen ja asiakkaan puolesta tehtäviin asiointeihin liittyen.

Toimiston yhteydenotto ”missä vaiheessa yhteys toimistoon?” kohdassa on tarkoitus ottaa puheeksi asiakaskohtaiset erityispiirteet. Eteen tulevan tilanteen poikkeuksellisuutta tai tavanomaisuutta on vaikea arvioida, mikäli työntekijän kanssa ei ole käyty läpi yhteydenoton toimintaohjetta. Verkosto ja omaiset kohdassa käsitellään asiakkaan elämässä olevien toimijoiden roolia siinä määrin, miten se vaikuttaa työnopastukseen ja asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamiseen. Tämä auttaa työntekijää hahmottamaan oman roolinsa, muiden toimijoiden roolin ja yhteydenotto ohjeet. Työntekijällä on parempi mahdollisuus ratkaista eteen tulevia ongelmatilanteita, kun tiedossa on asiakastyön muiden toimijoiden roolit ja tarvittavat yhteystiedot. Oman harkinnan käytön ja oikeisiin tahoihin yhteydenottamisen edellytyksenä on se, että työntekijää on opastettu riittävästi asiakkaan tilanteesta.

Työkohteesta kartoitetut tiedot on tarkoitus jälkeenpäin siirtää työvuorokirjausohjelmaan. Sähköisellä kirjauksella varmistetaan se, että työkohteeseen liittyvä tieto on saatavissa kaikilla henkilöillä, jotka työskentelevät työkohteessa. Tällä edistetään työnopastuksen yhdenmukaisuutta ja kattavuutta myös yksittäisissä sijaisuusilanteissa sekä asiakaskohteissa, joissa käy useampi työntekijä.

Tarkistuslista soveltuu hyödynnettäväksi perehdytystilanteisiin, joissa asiakaskohteessa toimiva työntekijä perehdyttää uuden työntekijän. Tutulla työntekijällä voi olla käytännön työssä muodostunutta hiljaista tietoa, joka helposti jää välittämättä uudelle työntekijälle. Tarkistuslista ohjaa työnopastuksen sisältöä, jotta oleelliset aiheet käydään yhdessä läpi. Tarkistuslistaan voi lisätä erityishuomiota, jos työkohteessa on muita työnopastuksessa käsiteltäviä asioita.

8.4 Oppaan testaus

Henkilöstöoppaan väliversio lähetettiin toimeksiantajalle käytettävyyden väliarviointia varten. Välipalaute sisälsi ehdotuksia sisällön lisäykseen ja tekstin muotoiluun. Toimeksiantajan

palautteen pohjalta oppaan alkuun lisättiin kohta työnjärjestelyn kuvauksesta, johon tiivistettiin ajallisena prosessina pääkohdat työntekijän aloittamisesta ensimmäiseen palkkapäivään asti. Oppaan muoto- ja tyylivalintoja työstettiin muokkaamalla tekstitasoja ja tekstin korostuskeinoja, jotta opas olisi mahdollisimman helppolukuinen käyttäjälle.

Henkilöstöoppaaseen laaditut prosessikuvaukset työvuorojärjestelmän käytöstä testattiin useamman käyttäjän kanssa sitä mukaa kun työpaikalla toteutettiin käyttöopastusta. Ohjeita työvuorojärjestelmän käyttöön muokattiin testauksen jälkeen tarkentamalla kirjaamisen prosessia kohta kohdalta ja lisäämällä ratkaisuehdotuksia käyttöopastuksissa kohdattuihin ongelmiin.

9 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Henkilöstöoppaan laatiminen sisälsi jo olemassa olevien materiaalien kokoamista ja jatkokehittämistä, mutta runsaasti myös uuden materiaalin luomista haastatteluaineiston ja suullisten ohjeiden pohjalta. Henkilöstöoppaan laatiminen kattavaksi käyttäjille edellytti kokemuspohjaisten prosessien dokumentointia. Opinnäytetyön tutkimuksen toteuttaminen teemahaastatteluilla oli soveltuva tutkimusmenetelmä yrityksen toiminnan luonteen ja tuotoksen hyödynnettävyyden vuoksi. Oppaaseen päädyttiin laatimaan perehdytystä ja työnopastuksen sisältöä ohjaavat työkalut haastatteluaineiston pohjalta. Toimeksiantajan palautteen mukaan opas on kattava ja kuvaa seikkaperäisesti toiminnan perusasiat. Oppaan hyödyksi toimeksiantaja tunnisti lisäksi sen, että opas toimii tukena hallinnolliseen työhön. Toimeksiantajan mukaan perehdytyskortti ja asiakaskohteen tarkistuslista vastaa käyttötarkoitusta.

Tutkimuksesta nousi esiin myös kehittämistarpeita aiheista, joista yrityksellä ei ollut valmiita kirjallisia ohjetta. Osa kehittämisen kohteista oli aiheita, joihin yrityksellä ei ollut yleistä linjaa siitä, miten toimitaan. Perehdytyksen jatkokehittämisessä yritys voi hyödyntää taulukkoa 1, joka auttaa tunnistamaan yritykselle olennaiset kehittämisen kohteet.

Tutkimustulosten perusteella oman puhelimen käyttöön ja työntekijän tavoitettavuuteen on hyödyllistä saada toimintaohje. Se edellyttää yritystä pohtimaan, mikä on yrityksen yleinen linjaus työntekijöiden tavoitettavuuteen asiakastyössä. Lisäksi työntekijän kohtaamaan epätoivottuun käytökseen ja kriisiytyneisiin tilanteisiin ilmeni tarve tuoda esiin toimintaohjeita. Tämä edellyttää yritystä tarkastelemaan haastavia tilanteita esimiestyön ja työturvallisuuden näkökulmista, jotta toiminta olisi ennaltaehkäisevää ja järjestelmällistä.

Yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen liittyviä kehitysehdotuksia nousi esiin tutkimustuloksista useissa yhteyksissä. Työyhteisötapaamiset nousivat toiminnan kehitysehdotuksina suoraan tutkimustuloksista. Työyhteisön tapaamisilta toivottiin vertaistukea, mutta yhteistapaamisten toivottiin olevan myös työhön kuulumatonta toimintaa, jotta työstä pääsee irtautumaan.

Yhteisölliset tapaamiset edistäisivät työntekijöiden tunnetta työyhteisöön kuulumisessa ja antaisivat vastapainoa itsenäiseen työhön.

Haastatteluista kävi ilmi, että suullisesti tai kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus on toivottavaa oman asiakkaan liittyvien asioiden läpikäymisessä. Kehitysehdotuksina tutkimustulosten pohjalta on myös työntekijän työssä kohdattujen tilanteiden seuranta, jolla voi olla laajalajaisia positiivisia vaikutuksia itsenäisen työn tekijän työhyvinvointiin ja työntekijäkokemukseen. Näiden toteuttaminen edellyttää yritystä panostamaan resursseihin pitemmällä aikavälillä, jotta toiminnasta tulisi jatkuvaa ja suunnitelmallista.

Lähteet

Painetut

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

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Huhta, M. & Myllyntaus, V. 2021. Työnantajabrändi ja työntekijäkokemus. Helsinki: Alma Media.

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

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

Sähköiset

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 7. uudistettu painos. E-kirja. Vantaa: Hansaprint Oy.

Kankaanpää, H., Laakso, H. & Vikkula, S. 2021. Kasvata vaikutusvaltaasi - vahvan vaikuttamisen opas. E-kirja. Helsinki: Helsingin kamari Oy.

Rautanen, L. 2023. Opas työntekijäkokemukseen. Fambision. Viitattu 15.4.2023. <https://www.fambition.fi/tyontekijakokemus-opas>

Sauvola, K. 2022. Timanttinen työntekijäkokemuksen kehittäminen vaatii osallistamista. Blogikirjoitus. Wise Consulting. Viitattu 15.4.2023. <https://www.wiseconsulting.fi/blogi/tyontekijakokemuksen-kehittaminen>

Työturvallisuuskeskus 2017. Ensiaskleet hyvään perehdytykseen. Video. <https://youtu.be/FAghWZGKvKA>

Työturvallisuuskeskus 2022. Perehdyttämisen tarkistuslista. 11. uudistettu painos. Viitattu 10.4.2023. [https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/11/Perehdyttämisen-tarkistuslista.pdf](https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/11/Perehdyttamisen-tarkistuslista.pdf)

Työturvallisuuslaki 738/2002. Viitattu 21.2.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Kuviot

Kuvio 1: Yritys X:n perehdytyksen tavoiteltu tila (mukaillen Kupias & Peltola 2009, 89-91) ..	13
Kuvio 2: Teemahaastattelun teemat.....	15
Kuvio 3: Aineisto Miro-alustalla.....	17
Kuvio 4: Analyysivaiheen teemoittelu	17
Kuvio 5: Pääteemat ja alateemat	18

Taulukot

Taulukko 1: Perehdytyksen aiheiden jäsentely mukaillen Kupiaksen ja Peltolan (2009) ja Työturvallisuuskeskuksen perehdytyksen tarkistuslistaa (Työturvallisuuskeskus 2022).....	24
Taulukko 2: Asiakaskohteen tarkistuslista	27

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelurunko työntekijöille/perehdytettävälle.....	34
Liite 2: Teemahaastattelurunko esihenkilölle/perehdyttäjälle	35
Liite 3: Perehdytyskortti.....	36
Liite 4: Henkilöstöoppaan sisällysluettelo	37

Liite 1: Teemahaastattelurunko työntekijöille/perehdytettävälle

Taustatiedot:

- Työsuhteen pituus /palveluksessa vuodesta
- Työtehtäväsältö
- Aiempi kokemus (toimialaosaaminen / tehtäväkokemus)
- Kielitaito (suomi/ruotsi/englanti)

TEEMA 1: ALKUPEREHDYTYS

- Millaiseksi koit alkuperehdyttämisen työpaikan toiminta-ajatuksesta/palveluideasta?
- Minkälainen käsitys sinulta jäi työpaikan toimintatavoista? Olisiko jotain voitu tarkentaa?
- Millainen käsitys sinulta jäi siitä, mitä työntekijältä odotetaan?
- Mikä työsuhteen aloitusvaiheen perehdytyksessä oli onnistunutta?
- Mihin työsuhteen aloitusvaiheessa olisi voinut perehdyttää paremmin?

TEEMA 2: TYÖNOPASTUS ASIAKASKOHITEESSA

- Millaiseksi koit esitiedot, joita työkohteesta annettiin? Vastasiko esitiedot työssä kohdattua tilannetta?
- Miten kuvailisit kotikäynnillä saamaasi työnopastuksen sisältöä?
- Vastasiko työnopastuksen sisältö tarpeitasi?
- Miten koit oman valmiuden asiakaskodissa itsenäisesti toimimiseen työnopastuksen jälkeen?
- Millaisia asioita olisit kaivannut työnopastuksessa käsiteltäviksi?

TEEMA 3: PEREHDYTTÄMISTILANTEET

- Millaiseksi koet saamasi perehdytyksen?
 - Työaikakirjauksiin
 - Palkka-asioihin
 - Työssä kohdattuihin tilanteisiin
 - Työpaikan toimintaohjeisiin
- Millaisiin tilanteisiin kaipaisit enemmän työn ohjeistusta?
- Millaisilla tavoilla (suullinen/kirjallinen) sinua on ohjeistettu työssä? Kuvaile, missä tilanteissa olet kokenut viestinnän tavan haasteelliseksi. Mitä voisi tehdä toisin? Mikä on ollut hyödyllistä?

Liite 2: Teemahaastattelurunko esihenkilölle/perehdyttäjälle

Taustatiedot:

- Työsuhteen pituus /palveluksessa vuodesta
- Työtehtäväsisältö
- Perehdyttämisen kieli: suomi/ruotsi/englanti

TEEMA 1: ALKUPEREHDYTYS

- Millaisia yleisiä kysymyksiä kohtaat työsuhteen aloitustilanteessa?
- Mihin tulisi mielestäni perehdyttää työntekijää jo aloitustilanteessa?
- Miten työsuhteen aloitusvaiheen perehdyttämisestä voisi mielestäsi tehdä onnistuneemman?

TEEMA 2: TYÖNOPASTUS ASIAKASKOHITEESSA

- Millaiset työkohteen esitiedot mielestäsi edistävät työnopastusta asiakaskohteessa?
- Miten kuvailisit työnopastuksen sisältöä asiakaskohteessa? Millaisia haasteita olet kohdannut?
- Millä keinoilla kotikäynteihin liittyvää perehdyttämistä voisi mielestäsi kehittää?
- Millaisissa tilanteissa työkohteeseen tarvittavaa työnopastusta on ollut tarvetta?

TEEMA 3: PEREHDYTTÄMISTILANTEET

- Millaisia toistuvia kysymyksiä kohtaat työsuhteen aikana?
 - Työaikakirjauksista
 - Palkka-asioista
 - Työssä kohdatuista tavanomaisista tilanteista
 - Työssä kohdatuista poikkeustilanteista
 - Yrityksen muista toimintatavoista
- Millaisissa tilanteissa perehdytetyn osaamista on ollut tarvetta varmistaa?
- Millaiseksi koet perehdyttämisen tavat (suullinen/kirjallinen)? Mitä voisi tehdä toisin?
- Millaisilla keinoilla perehdytyksen toteutusta voisi mielestäsi edistää?

Liite 3: Perehdytyskortti

ALKUPEREHDYTYS	Työntekijä:	
TOIMINTA	Pvmäärä/ kuittaus	
Toiminnan tausta		
Toiminnan kuvaus		
Työtehtäväsällöt		
Asiakasryhmät		
Asiakkaan rooli		
Verkoston roolit		
Työyhteisön roolit		
Asiakaskäynnillä		
Yleisimmät eteen tulevat tilanteet		
PALKKAUS	Pvmäärä/ kuittaus	
Työehtosopimus		
Palkkaus (TES-lisät, siirtymäkorvaus, kmkorvaus)		
Palkkalaskelma		
TOIMINTAOHJEET	Pvmäärä/ kuittaus	
Henkilöstöoppaan esittely toimintaohjeista eri tilanteissa (kohdat 9-11)		
Yhteydenotot (roolit ja ajat)		
Turvapostin käyttö		
Työvuorojärjestelmän käyttöönotto		
Työvuorojen kirjaus		

Liite 4: Henkilöstöoppaan sisällysluettelo

Sisällys

1.	Esittely.....	3
1.1	Työnjärjestelyn kuvaus.....	5
1.2	Tausta.....	6
1.3	7
2.	Toimiston yhteystiedot ja roolit.....	9
3.	Turvaposti.....	10
4.	Usein kysytyt kysymykset.....	11
5.	Toiminnan kuvaus.....	12
5.1	Asiakasryhmät.....	12
5.2	Työtehtävät sosiaalipalveluissa.....	13
5.3	Asiakkaan rooli.....	14
5.4	Verkoston roolit.....	14
5.5	Asiakaskäynnillä.....	15
5.6	Suojavälineet ja työvaatteet.....	17
6	Yleisimmät eteen tulevat tilanteet.....	17
7	Haastavat tilanteet.....	18
8	Vahinkotilanteet.....	19
9	Hätätilanteet.....	19
10	Palkkaus.....	20
11	Sairaslomat.....	22
12	Loma-ajan ohje.....	22
13	Järjestelmän käyttöönotto.....	23
13.1	Työvuorokirjaus kohta kohdalta.....	23
13.2	Työvuorokirjausten troubleshoot.....	24
14	Sidosryhmien yhteystiedot.....	26
14.1	26
14.2	26
14.3	27
15	Materiaalit.....	28
15.1	Esitietolomake.....	28
15.2	Perehdytyskortti.....	29
15.3	Tarkistuslista.....	30
15.4	Omaohjelmointasuunnitelma.....	31