



Vieraskielisten työntekijöiden perehtymisen kehittäminen ikääntyneiden asumispalveluyksikössä

Ninette Lindgren, Tiina Rasilainen

Laurea-ammattikorkeakoulu

Vieraskielisten työntekijöiden perehtymisen kehittäminen ikäntyneiden asumispalveluyksikössä

Ninette Lindgren, Tiina Rasilainen
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2024

Ninette Lindgren, Tiina Rasilainen

Vieraskielisten työntekijöiden perehtymisen kehittäminen ikääntyneiden asumispalveluyksikössä

Vuosi

2024

Sivumäärä

86

Ikääntyneiden palveluissa työskentelee paljon vieraskielisiä työntekijöitä. Henkilöstön saata-
vuudessa on ollut monin paikoin haasteita ja työvoimaa on rekrytoitu ulkomailta. Myös moni
alalle opiskeleva on vieraskielinen. Laurea-ammattikorkeakoulun koordinoimassa MAKU-hank-
keessa (MoniAistinen Kosketus Uuteen kieleen) kehitetään erilaisia tapoja työelämässä tarvit-
tavan kielen oppimiseen. Tässä opinnäytetyössä kehitettiin vieraskielisten työntekijöiden työ-
hön perehtymistä ikääntyneiden asumispalveluyksikössä yhteistyössä MAKU-hankkeen kanssa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksen työyhtei-
sön perehdytyskäytäntöjä, jotka tukevat uusien vieraskielisten työntekijöiden asiakastyöhön
perehtymistä. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat, minkälaisia perehdyttämisen käytän-
töjä kohdeorganisaatiossa tarvitaan vieraskielisten työntekijöiden perehdyttämisessä ja min-
käläistä tukea vieraskieliset työntekijät tarvitsevat asiakastyöhön perehtymisessä. Opinnäyte-
työssä hyödynnettiin tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähestymistapaa ja palvelumuotoi-
lun työkaluja.

Opinnäytetyön tulosten mukaan vieraskielisten työntekijöiden perehtymisessä olisi hyvä huo-
mioida perehtyjän yksilölliset oppimistarpeet, avoin viestintä, työyhteisön positiivisen ja kan-
nustavan ilmapiirin merkitys sekä perehtymiseen käytettävissä olevat resurssit. Konkreettis-
ten työtehtävien oppiminen vaatii toistoa ja turvallisen oppimisympäristön luomista.
Asiakasturvallisuuden merkitys korostui silloin, kun työntekijän kielitaito on vasta kehitty-
mässä. Työyhteisö tunnisti erilaisten osaamistasojen vaikutuksen työtehtävien päivittäiseen
jakamiseen, ja uuden työntekijän aloittaminen helpommista tehtävistä nähtiin tärkeänä asia-
kasturvallisuuden toteutumisessa. Uuden työntekijän integroituminen työyhteisöön koettiin
tärkeäksi kielen oppimisen näkökulmasta.

Työyhteisössä koettiin, että hyvän perehtymisen toteutuminen edellyttää sekä mahdollisuutta
käyttää aikaa perehdyttämiseen että riittävästi osaavaa henkilökuntaa. Koska perehdytyksen
nähtiin edellyttävän resursseja, ideoitiin opinnäytetyöprosessissa ratkaisuksi perehdytysvi-
deon prototyyppi. Videoperehdytyksen ajateltiin olevan yksi mahdollisuus vastata resurssien
tarpeeseen hyödyntämällä teknologiaa.

Jatkossa työyhteisössä voitaisiin kehittää vaativuusasteeltaan erilaisia tehtäväkuvia sekä tu-
kea uusien vieraskielisten työntekijöiden osaamisen tason pitkäaikaista kehittymistä vaati-
vampiin tehtäväkuviin. MAKU-hankkeen verkostossa voidaan tutkia ja kehittää esimerkiksi tek-
nologian mahdollisuuksia helpottaa kielellisesti vaativampia tehtäviä ikääntyneiden asumis-
palvelussa.

Asiasanat: perehdyttäminen, vieraskielinen työntekijä, työyhteisöt, ikääntyneiden asumispal-
velut

Ninette Lindgren, Tiina Rasilainen

Developing the Orientation of Foreign Language Speaking Employees in an Elderly Housing Service Unit

Year

2024

Pages

86

In elderly care services, many workers are non-native speakers. There have been challenges with staff availability, and labor has been recruited from abroad. Many studying in the field are also non-native speakers. In the MAKU project (Multi-Sensory Approach to a New Language) coordinated by Laurea University of Applied Sciences, various methods for learning the language needed in the workplace are being developed. In this master's thesis, the orientation of non-native speaking workers in elderly residential care units was developed in collaboration with the MAKU project.

The thesis aimed to enhance the orientation practices within the Leppävaara Life and Living - senior center's work community, specifically tailored to support the acclimation of new non-native speaking employees to elder-facing roles. It posed research questions concerning the specific orientation practices required by the target organization for non-native speakers and the type of support these employees need for effective elderly work integration. To this end, the thesis leveraged a research-driven development approach and employed service design tools.

Findings from the thesis underscored the importance of acknowledging the unique learning needs of each orientee, fostering open communication, and cultivating a supportive and encouraging atmosphere within the work community, alongside ensuring the availability of adequate orientation resources. The study highlighted the necessity of repetition and the creation of a safe learning environment for mastering specific job tasks. Customer safety became a pivotal concern when employees' language skills were still in development. The work community acknowledged the influence of varying levels of expertise on the daily allocation of tasks, recognizing the significance of initiating new employees with simpler tasks to safeguard customer safety. Moreover, facilitating the integration of new employees into the work community was deemed crucial for language acquisition.

The work community recognized that effective orientation requires both the allocation of sufficient time for the process and access to skilled personnel. As the orientation was seen to require resources, a prototype of an orientation video was conceived as a solution in the development process. The proposal for video-based orientation emerged as a viable strategy to address resource constraints through technological means.

Looking ahead, the work community anticipates developing task descriptions with varying degrees of complexity and supporting the sustained advancement of new non-native speaking employees' skill levels for more challenging roles. The MAKU project network offers a platform to explore and enhance the potential of technology in facilitating tasks that demand higher linguistic proficiency in the context of elderly residential care services.

Keywords: employee orientation, non-native speaking employee, work community, elderly housing services

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön lähtökohdat.....	7
2.1	Opinnäytetyön yhteistyökumppanit	7
2.2	Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen	10
2.3	Henkilöstön saatavuus ikääntyneiden palveluissa	11
2.4	Monikulttuurisuus ja vieraskielisyys työyhteisössä	13
2.5	Työhön perehtyminen ja perehdyttäminen.....	18
2.6	Tutkimuksellinen kehittäminen	19
2.7	Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä	20
3	Opinnäytetyön toteutus	22
3.1	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus sekä tutkimuskysymykset.....	22
3.2	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	23
3.3	Kehittämisen toteutus asumispalveluyksikössä	26
3.3.1	Tutkimisen ja ongelman ymmärtämisen vaihe	27
3.3.2	Kehittämiskohteiden määrittely.....	32
3.3.3	Ratkaisujen ideointi.....	38
3.4	Opinnäytetyön aineisto ja analysointimenetelmät	41
3.4.1	Valmisteluvaihe.....	42
3.4.2	Analyysivaihe.....	43
3.4.3	Prototyypin kehittäminen aineistoon perustuen	47
4	Tulokset	51
4.1	Perehtyjien yksilöllinen oppiminen ja monimuotoisuus	52
4.2	Viestinnän avoimuus ja työyhteisön ilmapiiri	53
4.3	Perehtymisen resurssit	54
4.4	Osaamisen kehittyminen	56
4.5	Konkreettisten työtehtävien oppiminen	57
5	Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset.....	58
5.1	Validiteetin ja luotettavuuden arviointi	61
5.2	Jatkotutkimusehdotukset	65
	Lähteet.....	67
	Kuviot	74
	Kuvat	74
	Taulukot	74
	Liitteet	75

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, joka toteutettiin yhteistyössä Laurea-ammattikorkeakoulun MAKU-hankkeen sekä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ikääntyneiden asumispalveluyksikön kanssa. MAKU-hankkeessa (MoniAistinen Kosketus Uuteen kieleen) kehitetään erilaisia tapoja työelämässä tarvittavan kielen oppimiseen. Hankkeen tavoitteena on edistää maahanmuuttaneiden työllistymistä.

Työvoimapula on haaste koko Suomessa sosiaali- ja terveysalalla, kun väestön ikääntyminen lisää palvelujen tarvetta samaan aikaan, kun nuorten osuus väestöstä vähenee. Sosiaali- ja terveysalan työvoimapulaa on ratkottu muun muassa rekrytoimalla työvoimaa ulkomailta, mikä synnyttää myös tarvetta kehittää työyhteisöjen toimintakulttuuria monimuotoisuutta ja monikielisyttä huomioivaksi. Myös moni sosiaali- ja terveysalalle opiskeleva on taustaltaan vieraskielinen. Sosiaali- ja terveysministeriö on käynnistänyt ohjelman työvoimatarpeen kattamiseksi, painottaen myös muun muassa koulutuksen kehittämistä ja kansainvälistä rekrytointia. (TEM 2023.)

Suomalaisen työelämän monimuotoisuus ja monikielisyys ovat kasvaneet globaalissa maailmassa, kun väestön liikkuvuus on lisääntynyt. Yhä useampi työntekijä esimerkiksi ikääntyneiden palveluissa ei puhu äidinkielenään suomea. Työllistyminen ikääntyneiden palveluihin edellyttää työntekijältä kuitenkin kotimaisten kielten hallintaa, jota tarvitaan ikääntyneiden kanssa tehtävässä asiakaspalvelutyössä.

Opinnäytetyön kohdeyksikkönä toimi Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskus, jossa on ikääntyneiden ympärivuorokautisen asumispalvelun yksikkö Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Ikääntyneiden asumispalveluissa perustehtävänä on asiakkaiden hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden tukeminen laadukkailla ja oikea-aikaisilla palveluilla. (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen strategia 2022.) Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä työskentelee eri henkilöstöryhmiä kuten sairaanhoitajia, lähihoitajia ja hoiva-avustajia.

Opinnäytetyössä kehitettiin Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksen perehdytyskäytäntöjä vieraskielisten työntekijöiden perehdyttämisessä ja selvitettiin, minkälaista tukea vieraskieliset työntekijät tarvitsevat asiakastyöhön perehtymisessä. Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksen työyhteisö on monikulttuurinen, yli puolet henkilökunnasta puhuu äidinkielenään jostain muuta kieltä kuin suomea tai ruotsia. Henkilöstöä on rekrytoitu viime vuosina myös muun muassa kansainvälisen rekrytoinnin kautta, mikä on lisännyt entisestään tarvetta kiinnittää huomioita vieraskielisten työntekijöiden työhön perehdyttämiseen.

Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa hyödynnettiin palvelumuotoilun keinoja työyhteisön kehittämisessä. Kehittämistä tehtiin yhteistyössä kohdeorganisaation ja MAKU-hankkeen kanssa. Kehittämiseen on osallistunut sekä suomea äidinkielenään puhuvia että taustaltaan vieraskielisiä työyhteisön jäseniä. MAKU-hanke on toiminut opinnäytetyön toteutuksessa asiantuntijaverkostona.

Opinnäytetyön aineiston kerääminen aloitettiin tekemällä kohdeorganisaation työyhteisölle alkukartoituskysely. Kyselyn jälkeen järjestettiin kaksi työpajaa, joissa syvennyttiin tarkemmin kehittämään työyhteisöstä esille nousevia aiheita. Työpajoissa hyödynnettiin aineiston keräämiseen erilaisia palvelumuotoilun menetelmiä, joiden avulla määriteltiin kehittämisen tarpeita ja etsittiin niihin ratkaisuja.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat

2.1 Opinnäytetyön yhteistyökumppanit

Yhteistyökumppaneina tässä opinnäytetyössä toimivat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ikääntyneiden asumispalvelut ja MAKU-hankkeen verkosto. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Leppävaaran elä ja asu seniorikeskuksen asumispalveluyksikkö oli opinnäytetyön toteutuskohteena.

MAKU-hanke (MoniAistinen Kosketus Uuteen kieleen) on Laurea-ammattikorkeakoulun koordinoima kehittämishanke. Hankkeessa Laurea-ammattikorkeakoulu toimii kotoutumisen ja työllisyyden edistämisen sekä living lab -menetelmien asiantuntijana. Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu Oy vastaa hankkeessa simulaatiopedagogiikasta ja virtuaalisista ympäristöistä. MAKU-hankkeessa on mukana myös muun muassa vieraskielisten henkilöiden työllistymisen ja kotoutumisen tukemisen asiantuntijoita, kuten kielen oppimisen ammattilaisia, kieliteknologian kehittäjiä, työnantajia, järjestöjä sekä kotoutumisen ammattilaisia ja työvoimapalveluja tarjoavia tahoja. (MAKU-hanke 2023.)

Mukana MAKU-hankkeessa ovat myös kotoutumiskoulutuksen ja työelämälähtöisen kielenopetuksen tuottaja Arffman Oy sekä kielentunnistusta, käännösteknologiaa ja muita kieliteknologisia innovaatioita kehittävä Lingsoft Oy. Hanke kuuluu Kestävä ja monipuolinen sosiaali- ja terveysala tutkimusohjelmaan ja sillä on Euroopan sosiaalirahaston ESR+ 2021-2027 rahoitus. Hankkeen toteutusaika on 1.2.2023 - 31.1.2025. (MAKU-hanke 2023.)

MAKU-hankkeessa kehitetään muun muassa täsmäkielitaidon ja ammattikielen opetusta yhdessä kumppaniyritysten kanssa sekä tehdään erilaisia vieraskielisten työllistymiseen ja työskentelyyn suuntautuvia kehittämishankkeita eri kohdeorganisaatioissa. MAKU-hankkeessa täsmäkielitaidolla tarkoitetaan sitä, että kielenoppija oppii juuri sellaista kieltä, mitä omassa

työtehtävässään tarvitsee. (MAKU-hanke 2023.) Basturckmen (2005, 47) käyttää käsitettä funktionaalinen kielitaito kuvaamaan kielen käytön kontekstisidonnaisuutta. Kieltä tarvitaan erilaisissa tilanteissa eri tavoin, esimerkiksi työelämässä tarvitaan ammattikieltä, joka voi kuitenkin olla erilaista kuin yleiskieli tai akateeminen kieli.

Tämä opinnäytetyö toteutui yhtenä MAKU-hankkeen yhteistyöorganisaatiossa tehtävänä kehittämistyönä ja keskittyi vieraskielisten työntekijöiden työhön perehtymiseen. Kehittämistä voidaan jatkaa kohdeorganisaatiossa myös muista näkökulmista yhteistyössä MAKU-hankkeen kanssa opinnäytetyöhön liittyvän kehittämisprosessin jälkeen. Opinnäytetyön tekijät ovat solmineet Laurea-ammattikorkeakoulun ja MAKU-hankkeen kanssa oikeuksien luovutussopimuksen.

Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksen ympärivuorokautisessa palveluasumisessa on 70 asuntoa asiakkaille, jotka tarvitsevat hoitoa ja huolenpitoa ympärivuorokautisesti. Kaikki Länsi-Uudenmaan hoivakodit tuottavat samojen periaatteiden mukaista ympärivuorokautisen palveluasumisen sisältöä ja laatua. Hoivakodissa on jatkuvasti paikalla henkilökuntaa, joka antaa asiakkaille heidän tarvitsemansa avun. Työyhteisöön kuuluu 53 vakituista työntekijää sekä sijaisia ja vuokrahenkilöstöä. Henkilöstöön kuuluu sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia, palveluohjaaja ja fysioterapeutti. Johtamisesta vastaavat palveluvastaavat ja asumisyksikön esihenkilö. (Organisaation omavalvontasuunnitelma 2023.)

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ikääntyneiden asumispalveluiden tavoitteena on tukea ikääntyneen henkilön terveyttä ja hyvinvointia sekä etsiä keinoja mielekkääseen, aktiiviseen ja turvalliseen elämään. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot ovat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus ja vastuullisuus, jotka toimivat myös tämän opinnäytetyön arvopohjana. Yksi hyvinvointialueen strategisista päämääristä on tehdä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueesta hyvinvoiva ja haluttu työyhteisö. (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen strategia 2022.)

Hyvinvointialueen valtuustokauden 2023-2025 tavoitteina on muun muassa parantaa työvoiman saatavuutta esimerkiksi kansainvälisen rekrytoinnin avulla ja tiivistämällä yhteistyötä sosiaali- ja terveysalan oppilaitosten kanssa. Tavoitteena on kehittää osallistavaa ja valmentavaa työkulttuuria sekä panostaa työntekijöiden osaamisen kehittämiseen ja työhyvinvointiin. (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen strategia 2022.)

Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksen perustehtävä on asiakkaiden hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden tukeminen ja edistäminen. Asumispalveluissa tavoitteena on edistää asiakkaiden hyvinvointia ja turvallisuutta sekä toteuttaa ja uudistaa palveluja kestävällä tavalla sekä luoda hyvinvoiva ja haluttu työyhteisö. Toimintaa ohjaa yksikön omavalvontasuunnitelma ja toiminnan laatua arvioidaan säännöllisesti. Jokaiselle uudelle asiakkaalle nimetään asumisyksikköön tullessa omahoitaja, joka vastaa asiakkaan hoidon kokonaisuudesta. Päävastuu toiminnan laadusta on yksikköä johtavalla asumisyksikön esihenkilöllä. Toiminnan seurannan

2.2 Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen

Gerontologinen hoito perustuu sosiaali- ja terveystieteellisiin sekä hyvinvointiteoreettisiin toimintamalleihin. Gerontologinen hoiva on tavoitteellista ja gerontologista ammattityötä määrittelevien laatutekijöiden ohjaamaa työtä. (Räsänen 2011, 179.) Ikääntyneenä tulee voida elää merkityksellistä arkea omien elämäntapojen mukaisesti turvallisessa ympäristössä. Merkityksellinen arki koostuu esimerkiksi mielekkästä tekemisestä, kodikkaasta ja turvallisesta ympäristöstä sekä osallisuudesta. (Haavisto 2023, 14-15.)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 3 luvun 21 c §:n mukaan ympärivuorokautisen palveluasumisen täytyy sisältää henkilön yksilöllisen tarpeen mukainen vuorokaudenajasta riippumaton hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja toimintakykyä edistävä toiminta, ateriat, vaatehuolto ja siivous sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminta, lääkinnällinen kuntoutus ja muut terveydenhuollon palvelut.

Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystieteellisten palveluista (980/2012) 3 luvun 14 §:n mukaan palvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvallisesti, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hänen hyvinvointiaan, terveyttään ja toimintakykyään edistävään ja ylläpitävään toimintaan.

Ikääntyneen elämänlaatua tukee hoivan vastaaminen fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja henkisiin tarpeisiin. (Räsänen 2011, 180.) Ikääntyneen hoivan kokonaisvaltainen laatu perustuu yksilölliseen ja toimintakykyä edistävään toimintaan sekä asiakkaan omiin vaikutusmahdollisuuksiin ja itselle merkitykselliseen tekemiseen. Asiakkaan hyvinvointi ja hyvä elämänlaatu ovat ikääntyneiden palvelussa hoidon tavoite, jolloin kaikkea työskentelyä tulisi ohjata näyttöön perustuvaan ammatilliseen hoivatyöhön. Johtamisen tehtävä on tukea, mahdollistaa ja varmistaa, että tavoitteiden mukaisesti palvelu tuottaa asiakkaille hyvää elämänlaatua. (Räsänen 2011, 92.)

Vanhustyön ammattilaiset tarvitsevat hoitotyön perusosaamisen lisäksi osaamista ikääntymiseen liittyvistä fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista muutoksista sekä ikääntyneiden tavallisimmista pitkäaikaissairauksista ja niiden hoidosta. Tämän lisäksi ikääntyneiden palveluiden henkilökunta tarvitsee muun muassa turvallisen lääkehoidon, saattohoidon ja palliatiivisen hoitotyön osaamista sekä kohtaamisen ja vuorovaikutuksen taitoja. (Haavisto 2023, 16.)

Roper, Logan ja Tierney (2000, 13-15) ovat määritelleet elämisen toimintojen mallin, jota on pidetty usein hoitotyössä asiakkaan tarpeisiin vastaamisen lähtökohtana. Malli sisältää kaksitoista elämisen toimintoa eli ihmisen tarpeiden osa-aluetta, jotka ovat turvallinen ympäristö,

viestiminen, hengittäminen, ravinto, erittäminen, hygieniasta ja pukeutumisesta sekä kehon lämmöstä huolehtiminen, liikkuminen, työskenteleminen, harrastaminen, sukupuolisuuden ilmaiseminen, nukkuminen ja kuoleminen.

Ikääntyneen tarpeita voidaan tarkastella myös FinCC-luokituksen mukaisesti. Suomalaisen hoitotyön luokituskokonaisuudessa (FinCC) hoitotyön osa-alueita ja potilaan tarpeita kuvataan 17 eri teeman kautta. Hoitotyötä ohjaavat teemat ovat päivittäiset toiminnot ja omatoimisuus, ravitsemus, selviytyminen, terveyskäyttäytyminen, turvallisuus, aineenvaihdunta, aisti- ja neurologiset toiminnot, elämänkaari, erittäminen, hengitys, verenkierto, hoidon ja jatkohoidon koordinointi, kivunhoito, kudoseheys, lääkehoito, nestetasapaino ja psyykinen toimintakyky. (Kinnunen ym. 2023, 16.) Näihin teemoihin perustuu myös Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa olevan asiakastietojärjestelmän rakenteisen kirjaamisen osa-alueet sekä asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat.

Ikääntyneen toimintakyvyllä tarkoitetaan hänen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä suoriutua hänelle itselleen merkityksellisistä, tarpeellisista ja välttämättömistä jokapäiväisistä elämisen toiminnoista (Nummijoki & Ajalin 2023, 112). Ikääntyneen toimintakykyä ylläpitävää työtä ovat myös esimerkiksi kaatumistapaturmien ehkäisy sekä ikääntyneen apuväliseen tarpeen tunnistaminen sekä apuväliseen oikeaoppiminen turvallinen ja ergonominen käyttö (Kankare 2023, 131-132).

Ikääntyneen itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen kuuluu hyvän hoidon keskeisiin periaatteisiin. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa jokaisen oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Hoivapalvelussa tämä merkitsee esimerkiksi sitä, että niin kauan kuin ikääntynyt kykenee ymmärtämään itseään koskevien päätösten merkityksen, hänen itse tekemänsä ratkaisut ovat etusijalla. (Nikumaa 2023, 42.)

Kahanpää (2019, 26) pitää ympärivuorokautisen hoidon haasteena hoidon tasalaatuisuutta eri palveluyksiköiden ja yksikön eri työvuorojen välillä. Palveluntuottajat seuraavat itse toimintansa laatua omavalvonnalla. Hoidon laadussa ei pitäisi olla vaihtelua sen mukaan, kuka asiakasta hoitaa. RAI-toimintakykymittariston (Resident Assessment Instrument) käytöllä on havaittu myönteisiä vaikutuksia hoidon laatuun. (Kahanpää 2019, 66.)

2.3 Henkilöstön saatavuus ikääntyneiden palveluissa

Suomalaisesta työelämästä on tulossa yhä monimuotoisempi ja monikielisempi. Globaalissa maailmassa väestön liikkuvuus lisääntyy, ja syntyvyyden laskiessa Suomeen tarvitaan työvoimaa ulkomailta. Työvoimapulaan on haettu ratkaisuja esimerkiksi lisäämällä englanninkielisiä koulutusohjelmia sekä rekrytoimalla työvoimaa ulkomailta. (Lehtimaja, Korpela, Komppa, Kotilainen & Kurhila 2023, 20.)

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan työpaikoilla on tärkeää kehittää toimintakulttuuria ja osaamisen johtamista sekä kehittää työpaikkojen valmiutta työskennellä moninaisista taustoista tulevien työntekijöiden kanssa. Työpaikkojen tulisi tukea osaamisen kehittymistä henkilöstön saatavuuden lisäämiseksi. (STM 2023a, 18.)

Osaavien henkilöiden rekrytointi aiheuttaa haasteita Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan koko Suomessa. Haasteita rekrytoida henkilöstöä on runsaasti etenkin ikääntyneiden palveluissa. Ikääntyneiden määrän lisääntyminen väestössä ja yli 75-vuotiaiden määrän kasvu lisäävät iäkkäiden palvelutarvetta samaan aikaan, kun lasten ja nuorten osuus väestöstä vähenee. Nuorten ikäluokkien pieneneminen näkyy sosiaali- ja terveysalan koulutuksiin hakeutumisessa ja kilpailu eri koulutusaloille hakevista kasvaa. Samanaikaisesti myös työikäisten osuus koko väestöstä pienenee. (STM 2023b, 9.)

Työvoimapulalla tarkoitetaan tilannetta, jossa tiettyyn ammattiin tai tehtävään ei ole työvoimaa saatavilla. Avoimien työpaikkojen täyttymistä voi estää myös kohtaanto-ongelma, joka tarkoittaa sitä, että tietylle ammatille olisi työmarkkinoilla sekä kysyntää että tarjontaa, mutta kysyntä ja tarjonta eivät kohta. (Larja & Peltonen 2023, 15.)

Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan koko Suomen tasolla vuonna 2023 lähihoitajien tehtävistä oli täyttämättä 8 % ja sairaanhoitajan tehtävistä 4 %. Uudellamaalla henkilöstön saatavuus on koko maan tilannetta heikompi. Pelkästään lähihoitajan täyttämättömiä tehtäviä viimeisimmän Työ- ja elinkeinoministeriön tilaston laskentapäivän (29.6.2023) mukaan on ollut 1841 avointa lähihoitajan tehtävää Uudenmaan alueella, joka on 10 % Uudenmaan alueen lähihoitajan tehtävistä. Vuonna 2023 ulkomaalaistaustaisten osuus lähihoitajista oli koko maassa 8 %. (TEM 2023.)

Työ- ja elinkeinoministeriön työvoimatiekartta -hankkeen mukaan vuonna 2022 työvoiman kysyntä ylitti tarjonnan useissa matalapalkkaisissa ammateissa. Eniten työvoimapulaa oli vanhusten ja vammaisten hoidon työntekijöistä, joista osa oli lähihoitajia ja osa hoiva-avustajia. Näiden ammattiryhmien paikkoja olisi jäänyt täyttämättä 1 211 työpaikkaa, vaikka koko kyseisen ammatin vapaa työvoima olisi työllistetty avoinna oleviin paikkoihin. (Larja & Peltonen 2023, 18.)

Työvoimatiekartta -hankkeessa on selvitetty myös ulkomaalaistaustaisen työvoiman potentiaalia suhteessa työvoimapula-aloihin sekä kansainvälisen rekrytoinnin mahdollisuuksia. Niissä ammateissa, joissa tarvitaan tutkinnon tunnustaminen tai Suomessa suoritettu tutkinto, työllistyminen alalle on hitaampaa verrattuna aloihin, joilla voi työskennellä ilman tutkintoa. Myös silloin, kun työllistyminen edellyttää riittävää kotimaisten kielten taitotasoa, ulkomaalaistaustaisen työvoiman saanti työmarkkinoille täyttämään alan työvoimapulaa on hitaampaa kuin niillä aloilla, joilla ei edellytetä kotimaisten kielten osaamista. (Larja & Peltonen 2023, 31-32.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on käynnistänyt vuonna 2021 strategisen ohjelman sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön riittävyyden ja saatavuuden turvaamiseksi. Ohjelman tavoitteena on löytää keinoja sosiaali- ja terveydenhuollon työvoimatarpeen täyttämiseen ja helpottaa sosiaali- ja terveysalan henkilöstövajetta. Ohjelman painopisteet ovat riittävät koulutusmäärät ja eettinen kansainvälinen rekrytointi, koulutuksen sisältöjen kehittäminen, työnjaon ja työn organisoimisen uudistaminen, teknologisten ratkaisujen monipuolinen hyödyntäminen sekä työssä jaksamisen ja hyvän työn edellytysten parantaminen. (STM 2023b, 9.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut myös tiekartan vuosille 2022-2027 sosiaali- ja terveysalan henkilöstön riittävyyden ja saatavuuden turvaamiseksi. Tiekarttaohjelman tavoitteena on, että sosiaali- ja terveydenhuollon työvoimatarpeen kattamiseksi Suomessa toteutetaan kestäviä ratkaisuja alueelliset erot huomioiden niin, että Suomessa on hyvinvoivia ja osaavia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia vuonna 2027. Visio on jaettu neljään strategian osaan, joita ovat hyvän työn edellytykset, osaamisen varmistaminen, työn vaikuttavuuden parantaminen sekä tietopohja-analyysi ja ennakointi. Strategisten tavoitteiden saavuttamiseen tarvitaan kansallisen tason, palvelunjärjestäjien ja palveluiden tuottajien, palveluyksiköiden kuin eri sidosryhmienkin yhteistyötä. (STM 2023b, 4-9.)

2.4 Monikulttuurisuus ja vieraskielisyys työyhteisössä

Vieraskielisellä tarkoitetaan yleisesti henkilöä, jonka äidinkieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Tilastokeskuksen mukaan Suomessa asui vuoden 2022 lopussa 496 000 vieraskielistä, eli 9 % Suomen väestöstä oli vieraskielisiä. (Tilastokeskus 2023a.) Opinnäytetyön kohdeorganisaatio sijaitsee Espoossa, jossa vuonna 2022 väestöstä 22 % oli vieraskielisiä. (Tilastokeskus 2023b.) Vuonna 2021 Uudenmaan alueen lähihoitajista 15,4 % ja sairaanhoitajista 12,2 % oli syntyperältään muualla kuin Suomessa syntyneitä (THL Terveys- ja sosiaalipalveluiden henkilöstö...)

Keisala (2012, 186-187) on tutkinut kulttuurien välisen vuorovaikutuksen ja viestinnän haasteita monikulttuurisissa työyhteisöissä ja miten kulttuurien välistä viestintää voidaan eri työyhteisöissä helpottaa. Keisala (2012, 11) käyttää termiä kulttuurien välinen viestintä viittamaan tilanteeseen, jossa eritaustaiset ihmiset viestivät toisilleen sekä luovat ja rakentavat yhteistä keskinäistä ymmärrystä. Tutkituista organisaatioista sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilla oli vaihtelevasti kykyä osallistua vuorovaikutukseen, mikä koski sekä työyhteisön vieraskielisiä jäseniä että suomea äidinkielenään puhuvia. Työyhteisön ilmapiiriin vaikutti kielteisesti se, että monilla työyhteisön jäsenillä ei ollut kykyä käyttää kieltä riittävästi luodakseen kollegoihinsa yhteyden ja herättääkseen luottamusta. (Keisala 2012, 196-197.) Tutkimukseen osallistuneet suomenkieliset työntekijät kokivat, että kollegoiden heikko suomen kielen taito johti suomea hyvin puhuvien työntekijöiden kuormittumisen lisääntymiseen sekä

siihen, että vieraskieliset kollegat eivät integroituneet työyhteisöön kunnolla. (Keisala 2012, 186-187.)

Monikulttuurisia työyhteisöjä on tutkittu muun muassa Kulttuurien välisen työn valmiuksien kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollon työssä -hankkeessa. Tutkimuksen havaintojen perusteella vaikutti siltä, että työyhteisöissä vallitsi käsitys ihmisten samanlaisuuteen perustuvasta samanarvoisuudesta: Tutkimukseen haastatellut ajattelivat, että ihmiset tavoittelevat taustasta riippumatta samankaltaisia asioita. Tällä perusteltiin työyhteisössä myös odotusta työntekijöiden samankaltaisesta kohtelusta, jota pidettiin työyhteisössä oikeudenmukaisena. Tutkimuksen mukaan samankaltaisen kohtelun periaate voi toimia suhteellisen yhdenmukaisissa toimintaympäristöissä, mutta monikulttuurisissa organisaatioissa samanlainen kohtelu voi aiheuttaa sen, että ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden potentiaalia ja asiantuntemusta ei hyödynnetä täysin. (Pitkänen, Keisala, Niiranen & Hammar 2017, 231-233.) Lehtimajan ym. (2023, 23) mukaan kielitaidon puute voi jättää vieraskielisen työntekijän työyhteisössä ulkokehälle ja työyhteisön ulkokehällä oleminen voi heikentää tehokasta uuden kielen oppimista.

Monikulttuurisen työyhteisön johtamisessa tarvitaan kulttuurisensitiivisyyttä sekä tietoista osallisuuden ja yhdenvertaisen kohtelun lisäämistä, jolloin keskeistä on monimuotoisen toimintaympäristön tunnistaminen. Työyhteisön jäsenet ovat erilaisia mutta samanarvoisia. Johtamiskulttuurin tulisi olla sellainen, missä kaikkia työntekijöitä ei kohdella samalla tavalla vaan pyritään siihen, että jokaisen työyhteisön jäsenen yksilöllisiä potentiaalisia valmiuksia pystyttäisiin hyödyntämään parhaalla mahdollisella tavalla. (Pitkänen ym. 2017, 231-233.)

Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 2 luvun 7 § mukaan työnantajalla on velvollisuus arvioida yhdenvertaisuuden toteutumista työpaikalla ja kehittää yhdenvertaisuutta lisääviä toimintatapoja. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaiseman Työelämän monimuotoisuusoppaan mukaan monimuotoisuuden ja inklusiivisuuden periaatteiden ottaminen osaksi strategiaa, prosesseja ja päivittäistä toimintaa auttaa yritystä menestymään ja luomaan tulevaisuuden työkulttuuria. Inklusiivisuudella tarkoitetaan työyhteisössä osallisuutta edistäviä toimenpiteitä ja rakenteita. Inklusiivisilla toimenpiteillä voidaan luoda psykologisesti turvallinen työympäristö ja työilmapiiri, jossa jokainen tuntee kuuluvansa työyhteisöön. (Työelämän monimuotoisuusopas 2022, 8-15.)

Monikulttuurisessa työyhteisössä myös suomea äidinkielenään puhuva henkilöstö joutuu opettelemaan uusia toimintatapoja. Kyky puhua ja viestiä työyhteisössä siten, että yhteisymmärrys on mahdollista, on monikulttuurisessa työyhteisössä ehdoton taito sekä työyhteisön jäsenille että johdolle. (Pitkänen ym. 2017, 231-233.) Lehtimajan ym. (2023, 12) mukaan monikulttuuristen työyhteisöjen on uudistettava toimintatapojaan, jotta ne pystyisivät ottamaan vastaan kansainvälisiä työntekijöitä ja osaisivat kehittää omaa toimintaansa uudenlaista kieli-tilannetta ja työkulttuuria vastaavaksi. Kansainvälisen vieraskielisen työntekijän on

sopeuduttava uuteen ympäristöön, mutta myös työyhteisön on mukauduttava niihin muutoksiin, joita vieraskieliset työntekijät tuovat mukanaan.

Chen, Xiao, Han, Meyer ja Müller (2020, 1163) ovat havainneet, että hoitotyöntekijöiden tietoisuus työyhteisön kulttuurisesta monimuotoisuudesta parantaa tiimityön laatua ja organisaation johdolla on merkittävä rooli monikulttuurisen työyhteisön toimintatapojen luomisessa. Tutkimuksen mukaan vieraskielinen henkilökunta voi tuntea arkuutta ryhmätilanteessa puhumisessa ja johdon roolilla on merkitystä myönteisen sekä sallivan ilmapiirin luomisessa puhumisen rohkaisemiseksi.

Lain kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) tarkoituksena on tukea maahanmuuttaneen mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintaan. Lain tarkoituksena on edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien kesken. Lain 1 luvun 3 § mukaan maahanmuuttaneella tarkoitetaan Suomeen muuttanutta, joka oleskelee maassa muuta kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhytaikaista oleskelua varten. Lehtimajan ym. (2023, 15) mukaan työtehtävien suorittamisen kannalta työntekijän suomen kielen taidon taso on keskeisempi kuin hänen taustansa, joten tässä opinnäytetyössä käytämme käsitettä vieraskielinen kuvaamaan työntekijöitä, jotka eivät puhu suomea äidinkielenään.

Ikääntyneiden asumispalvelussa työssä käytettävä kieli on suomi, sillä työntekijöiden on osattava viestiä suomenkielisten asiakkaiden ja heidän läheistensä sekä myös yhteistyökumppaneiden kanssa. Viestintä on tärkeä osa työtä myös suullisessa raportoinnissa ja asiakastietojärjestelmään kirjaamisessa. (Keisala 2012, 175.) Kaikki asumispalvelun asiakkaat eivät kuitenkaan ole tänä päivänä suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvia. Lehtimajan ym. (2023, 41-42) mukaan henkilöstön kielellisen repertuaarin näkyväksi tekeminen monikielistyvässä Suomessa olisi työyhteisön etu. Vieraskielisten työntekijöiden erilaisista kielellisistä taustoista ja kielitaidoista voi olla hyötyä erikielisten asiakkaiden kanssa toimimisessa.

Uuden työntekijän kielitaito arvioidaan työnhakuvaiheessa. Työntekijän riittävän kielitaidon arvioi ensisijaisesti työnantaja. (Valvira 2022.) Kielitaidon käsite pitää sisällään useamman osa-alueen kuten ääntämisen, puhumisen, kirjoittamisen, ymmärtämisen ja kulttuurikompetenssin. (Seppälä 2010, 44). Kielen oppimisen tarve sekä syy kielen opiskelulle lisäävät oppimismotivaatiota. Arkikieli ja työssä käytettävä ammattikieli saattavat poiketa toisistaan ja vaikka työntekijän arkikielen taso voi olla hyvä, työelämässä vieraskielinen saattaa havaita kielitaitonsa olevan puutteellinen. (Seppälä 2010, 45.)

Maahanmuuttaneiden kielen oppimiseen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa etninen tausta, maahanmuuttoikä, nykyinen ikä, maassa asumisaika, koulutus, ammatti, maahanmuuttopolitiikka, valtaväestön asenteet, perhe, sosiaaliset verkostot sekä maahanmuuttaneiden valtakielen asema lähtömaassa. Uuden kielen hahmottaminen alkaa ensimmäisenä opitun kielen kautta, sillä ensimmäisen kielen oppiminen on erilainen oppimistapahtuma kuin toisen

kielen oppiminen. (Karasma 2012, 70-71.) Jokaisen henkilön kielen oppiminen on yksiköllistä, mutta yleensä puhuttu kieli opitaan helpommin kuin uuden kielen kirjoittaminen. (Seppälä 2010, 45.)

Teknologian käytön mahdollisuuksia kielenoppimisen tukena on tutkittu viime vuosina teknologisten ratkaisujen lisääntymisen myötä. Muun muassa Shadievin ja Yangin (2020, 14) havaintojen perusteella näyttäisi, että teknologia voi vaikuttaa myönteisesti kielenoppimiseen. Virtuaalisuus ja videovälitteisyys voivat lisätä kielenopetuksen saavutettavuutta ja joustavuutta, sillä teknologian avulla voidaan simuloida arkipäiväisiä kielenkäyttötilanteita. Virtuaaliset ja videovälitteiset oppimisympäristöt voivat siten olla yksi tapa kielitaidon kehittymiseen ja kielenkäytön tilanteiden harjoitteluun. (Jakonen, Siivonen & Launi, 2023, 234-236.)

Joissakin tilanteissa teknologia voi myös hidastavan kielen oppimista, jos teknologia esimerkiksi korvaa viestinnän tai kielen kääntämisen henkilön puolesta. Näin kieltä ei välttämättä ole tarve opetella, kun on mahdollisuus turvautua teknologiaan. Strömmer (2017, 80-81) on havainnut, että työntekijän kielitaito ei kehity, mikäli työpaikalla ei saa tilaisuuksia käyttää opeteltavaa kieltä. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi, jos työssä ei tarvitse puhua tai työtä tehdään itsenäisesti ilman työyhteisöä. Jos kielen oppimista halutaan tukea, kieltä oppivan työntekijän pitää saada työssä riittävästi tehtäviä, jotka haastavat oppimaan.

Virtanen (2017, 3-5) on tutkinut englanninkielistä sairaanhoitajakoulutusohjelmaa opiskelevien kansainvälisten opiskelijoiden ammatillisen suomen kielen ja toimijuuden kehittymistä. Vieraskielisten opiskelijoiden pääsy erilaisiin kielenkäyttötilanteisiin tuki kielen oppimista. Kielen oppimisen kannalta oli tärkeää, että myös vieraskieliselle opiskelijalle tarjottiin kielellisesti haastavampia oppimistilanteita. Tutkimuksessa toimijuus toisella kielellä nousi kuitenkin varsinaista kielitaitoa tärkeämmäksi. Virtanen tarkoittaa toimijuudella sitä, miten vieraskieliset opiskelijat pystyivät suoriutumaan erilaisista työtehtävistä ja ennakoimaan työtilanteita hyödyntämällä ympäristön vihjeitä. Virtasen (2017, 3) mukaan kieltä opitaan työelämässä osana työyhteisöä. Kielitaito kehittyy toisten ihmisten tuella, itselle merkityksellisessä ympäristössä toisten sanoja kierrättämällä ja toistamalla, sanoja jakamalla ja vähitellen niitä omaan käyttöön ottamalla.

Pitkäsen ym. (2014, 9) mukaan työntekijöiden kielitaidon haasteet voivat vaikuttaa myös asiakasturvallisuuden toteutumiseen. Muun muassa huono tiedonkulku työyhteisössä sekä riittämättömät kielitaidot olivat asiakasturvallisuuden vaikuttavia tekijöitä tutkimuksessa, jossa selvitettiin lääkähoidossa tapahtuneiden vaaratapahtumien taustalla olevia asioita. Pitkäsen ym. (2014, 9) mukaan jokaisessa sosiaali- ja terveydenhuollon työyhteisössä tulisi huolehtia siitä, että uudet työntekijät perehdytetään hyvin työtehtäviinsä muun muassa asiakasturvallisuuden toteutumiseksi.

Kun monikulttuurisen työyhteisön perehdytyskäytänteet on suunniteltu huolella, on uusien työntekijöiden helpompi tulla osaksi työyhteisöä. Myönteisessä työyhteisössä myös virheet hyväksytään ja nähdään osana oppimista, mikä lisää työpaikan psykologista turvallisuutta. (Lehtimaja 2023, 29.)

Nurmen ja Koroman (2020, 10) tutkimuksessa vaikutti siltä, että työyhteisön psykologinen turvallisuus vähensi vieraskielisten stressiä sekä tuki kielen käyttämistä. Psykologiseen turvallisuuteen vaikuttivat empatia kielenoppijoita kohtaan sekä erilaisten kielitasojen hyväksyminen. Sen sijaan tutkimuksessa havaittiin myös, että työyhteisön vieraskielisten työntekijöiden osallistamiseksi käyttämä yksinkertaistettu kieli saattoi heikentää yrityksen innovatiivisuutta, koska yksinkertaistettu kieli vaikutti keskusteluun työn haastavista yksityiskohdista ja syväliiseen ongelmanratkaisuun. Tutkimuksen löydöt voivat viitata siihen, että psykologisesti turvallinen kieli-ilmapiiiri ei vahingoita innovatiivisuutta suoraan, mutta se voi haitata sitä kielen yksinkertaistumisen kautta. Innovatiivisessa työyhteisössä tätä ristiriitaa voidaan ratkoa esimerkiksi ottamalla käyttöön kielenkäyttöä tukevia menetelmiä, kirjallista viestintää puheen ohessa, teknologian kuten videoiden hyödyntämistä ja käännösratkaisujen käyttämistä. (Nurmi & Koroma 2020, 10.)

Kelan ja Kompan (2011, 182) tutkimuksessa moniammatillinen yhteistyö oli vieraskielisille sairaanhoitajille kielellisesti vaikeimmaksi koettu tehtävä. Moniammatillisessa yhteistyössä haasteellisimmaksi koettiin erilaiset kokoukset sekä yhteistyö muiden ammattilaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Hoitotyön asiakaspalvelutehtävistä asiakkaan omaisille soittaminen oli vieraskielisille hoitajille vaikein kielen käytön tilanne. Vaikka hoitotyö asiakkaan kanssa sujui, oli puhelimesta tapahtuva ennakoimaton keskustelu vieraskielisille haastava.

Kielitietoisuuden käsitteellä (language awareness) on monia määritelmiä, mutta yksinkertaisesti sillä voidaan tarkoittaa tietoisuutta kielestä, kielenoppimisesta ja kielenkäyttötilanteista. (Cots & Garret 2017, 3.) Kielibuusti-hankkeessa on kehitetty erilaisia työntekijöiden ja työelämän tarpeita tukevia malleja kielitietoisuuden lisäämiseen. Yksi työyhteisöille tuotettu kehittämistyön malli on Kieliporaat. Poraatien tarkoitus on olla työyhteisölle väline kielitietoisuuden herättämiseen porras kerrallaan kohti kielellisyyden tiedostamista, pelisääntöjä ja työyhteisön kielistrategiaa. (Jäppinen, Uusitalo, Yli-Rainio 2023, 15.)

Lehtimaja ym. (2023, 13) tarkoittavat työyhteisön kielitietoisuudella sitä, että työyhteisö on tietoinen erilaisten työtehtävien kielellisistä vaatimuksista eli minkä tasoista kielitaitoa ne edellyttävät. Kielitietoisessa työyhteisössä voidaan sopia esimerkiksi pitääkö kaikkien työntekijöiden suoritua kaikista tehtävistä vai voidaanko tehtäviä jakaa kielitaidon mukaan. Kielitietoisessa työyhteisössä mahdollistetaan työnkuvan muuttuminen kielitaidon kehittymisen myötä ja kielen oppimista tuetaan.

2.5 Työhön perehtyminen ja perehdyttäminen

Perehdytyksellä tarkoitetaan erilaisia työelämän käytäntöjä, joiden tavoitteena on varmistaa, että työntekijä hallitsee työnsä, omaksuu uusia taitoja sekä organisaation toimintatapoja, jotta hän voi suoriutua tehtävästään. Perehtyminen on uuden oppimista ja tiedon soveltamista. Perehtyjän lisäksi organisaation täytyy sopeutua uuden työntekijän tuomaan muutokseen. (Eklund 2021, 25.)

Työturvallisuuskeskuksen määritelmän mukaan työhön perehtymisellä tarkoitetaan sitä, miten uusi työntekijä oppii tuntemaan uuden työpaikkansa, työpaikan tavat, ihmiset ja omaan työhönsä liittyvät odotukset. Uusi työntekijä perehtyy itse työn tekemiseen sekä siihen, minkälaisia tietoja ja osaamista työssä tarvitaan. (TTK 2023.) Työskentelyalan ominaispiirteet vaikuttavat aina perehdytyskokonaisuuteen. Hoitotyössä perehdyttämisen toteutumiseen vaikuttavia ominaispiirteitä ovat muun muassa vuorotyö, asiakasrakenne, henkilöstöpula sekä mahdollinen työyhteisöjen monimuotoisuus. Henkilöstön kielitaito tai kulttuurierot saattavat tuoda lisähaasteita työarkeen ja tätä kautta perehdyttämiseen. (TTL 2023a.)

Uuteen työhön perehtyminen edellyttää työntekijältä uusien tietojen ja taitojen omaksumista, sillä perehtyminen on uuden oppimista. Perehtyminen ei myöskään välttämättä pääty työsuhteen alkuun, vaan organisaatioissa on tärkeää perehdyttää työntekijöitä myös työtehtävien tai työtapojen muuttuessa. (TTL 2023b).

Eklundin (2021, 30) mukaan perehdytysprosessin tavoitteena on muun muassa tukea organisaation strategiaa, vahvistaa organisaatiokulttuuria, sitouttaa työntekijää, nostaa työntekijän osaamisen tasoa sekä ammatillista oppimista, tunnistaa työntekijän potentiaali sekä edesauttaa työyhteisöön integroitumista.

Peltokosken, Vehviläinen-Julkusen, Pitkäahon, Mikkosen ja Miettisen (2016, 960) tutkimuksessa havaittiin hyvän perehdytysprosessin lisäävän organisaation houkuttelevuutta työpaikana ja saattavan vaikuttaa työntekijöiden työhön sitoutumiseen. Hyvä perehdytysprosessi vaatii organisaation resursseja ja uuden oppiminen voi tuntua uudelle työntekijälle jopa ylikuormittavalta. Tällöin uusien työntekijöiden osaamistason tunnistaminen voi olla tärkeä tapa yksilöidä perehdytysprosessi ja siten kohdistaa perehdytykseen käytettäviä resursseja tehokkaasti. (Peltokoski ym. 2016, 960.)

Tutkimuksessa hoitoalan työntekijöiden kokemuksista perehdytyksestä uuden työntekijän omalla aktiivisella roolilla ja perehdyttäjän roolilla oli merkitystä perehdytyksen onnistumisessa. Hyvän perehdytyksen edellytyksinä näyttäytyivät työyhteisön myönteinen suhtautuminen ja perehdytysprosessin suunnitelmallisuus. Työyhteisön myönteinen suhtautuminen perehdytykseen näkyi siinä, että uudet työntekijät saivat pyytäessään apua kollegoiltaan. Uuden työntekijän oppimista edisti erilaisten oppimistapojen mahdollistaminen, rakentava palaute

sekä tekemällä oppiminen. Perehdytykseen käytettävissä olevat resurssit heijastuivat perehdytyksen laatuun, esimerkiksi jos uudet työntekijät eivät saaneet olla perehtyjän roolissa tai työyhteisössä ei ollut riittävästi kokeneita työntekijöitä perehdyttämään. (Aittovaara ym. 2022, 27-28.)

Perehdytyksessä hoitotyöntekijät oppivat tehtäväkuvansa mukaista osaamista ja perehdytys auttaa varmistamaan hyvää ja turvallista potilaiden hoitoa (Pasila, Elo & Kääriäinen 2017, 2). Lalithabain, Ammarin, Alghamdin ja Aboshaiqahin (2021, 187) mukaan organisaation perehdytysprosessin suunnittelussa tulisi kysyä perehtyjien näkemyksiä ja kehittää organisaation perehtymistä uusien työntekijöiden palautteen perusteella.

Decin ja Ryanin (2018, 3-4) itseohjautuvuusteoriaa (self-determination theory) on käytetty viitekehyksenä esimerkiksi työhyvinvoinnin tutkimuksessa. Myös perehtymisprosessissa voisi mahdollisesti kiinnittää huomioita itseohjautuvuusteorian kolmeen ulottuvuuteen eli autonomiaan, kyvykkyyteen ja yhteenkuuluvuuteen. Autonomian toteutuessa perehtyjällä olisi mahdollisuus tehdä esimerkiksi omalle oppimistavalleen sopivia ja omaa oppimistaan edistäviä valintoja. Kyvykkyyttä voisi vahvistaa se, että perehtyjä saa työskennellä haastavuustasoltaan sopivien tehtävien parissa. Yhteenkuuluvuudella tuetaan yksilön tarvetta olla yhteydessä toisiin ihmisiin, joka perehtymisessä voisi tarkoittaa työyhteisöön mukaan ottamista.

2.6 Tutkimuksellinen kehittäminen

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta tarkoittaa käsitettä, jolla kuvataan tutkimuksen ja kehittämisen yhteyttä (Toikko & Rantanen 2009, 21). Tutkimuksellisella kehittämistoiminnalla tarkoitetaan työelämän osa-aluetta, jossa yhdistetään tutkimuksen ja projektitoiminnan periaatteita. Tavoitteena on systemaattinen kehittämistoiminta, jolla voidaan pyrkiä myös tiedontuotantoon. (Toikko & Rantanen 2009, 9.)

Hyötyläisen (2007, 364-365) mukaan tutkimusavusteinen kehittäminen perustuu toimintatutkimuksen traditioon. Tutkimusavusteinen kehittäminen on osin kehittämistä ja osin tutkimusta. Tutkijalle tämä lähtökohta merkitsee, että hän osallistuu kehittämistyöhön, mutta samalla hän reflektoi ja analysoi kehittämisen prosesseja sekä tuottaa uutta tieteellistä tietoa. Tutkimusavusteisessa kehittämisessä käytetyt menetelmät perustuvat tieteelliseen teoriaan. Kehittämistoiminnassa saatua aineistoa voidaan hyödyntää tutkimustarkoituksiin. (Hyötyläinen 2007, 364-365.)

Kun perinteinen tutkimus etsii vastausta kysymykseen, miten asiat ovat, toimintatutkimus etsii vastausta siihen, miten asiat voidaan tehdä paremmin. Toimintatutkimus on yksi kehittämistyön tapa, jolla pyritään löytämään tietoa, joka auttaa toimintakäytäntöjen parantamisessa. Toiminnan käsite viittaa toimintatutkimuksessa ihmisten väliseen sosiaaliseen toimintaan. Yksi toimintatutkimuksen tavoitteista on nostaa hiljainen tieto näkyväksi ja keskustelun

kohteeksi, mikä edellyttää toiminnan kuvaamista ja hiljaisen tiedon pukemista sanoiksi. (Heikkinen 2018, 215.)

Toikon ja Rantasen (2009, 14-17) mukaan kehittäminen on konkreettista toimintaa, jossa tähdätään tietyn tavoitteen saavuttamiseen. Kehittämisen tavoitteena on saada aikaan muutos ja kehittämisellä tavoitellaan parempaa tai tehokkaampaa toimintatapaa aiempaan verrattuna. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tietoa tuotetaan jossain käytännön toimintaympäristössä ja toimintaympäristön kehittämisessä tutkimukselliset asetelmat ja määritelmät toimivat apuna. Konkreettinen kehittämistoiminta määrittelee tutkimuksellisen kehittämisen reunaehdot ja käytännön ongelmat ja kysymykset ohjaavat tutkimusta ja kehittämistä. (Toikko & Rantanen 2009, 21-22.)

2.7 Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä

Palvelumuotoilu (engl. service design) tarkoittaa muotoilussa käytettyjen menetelmien ja prosessien soveltamista palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilu korostaa käyttäjäkeskeisyyttä sekä käyttäjäkokemusta ja sitä voidaan käyttää menetelmänä organisaation toiminnan kehittämiseen. Uudistamisen kohteena voivat olla esimerkiksi strategia, prosessit, fyysiset ja virtuaaliset palveluympäristöt tai asiakaskontaktit. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 38.) Palvelumuotoilun menetelmät tarjoavat kehittämisen prosesseja ja työkaluja. Palvelumuotoilun keskeinen piirre on yhteistyö eri sidosryhmien välillä konseptin kehittämisessä. Palvelumuotoilu pyrkii luomaan ihmisten tai organisaatioiden tarpeisiin vastaavia käytännön ratkaisuja. (Ojasalo ym. 2014, 38.)

Kun palvelumuotoilua käytetään tutkimusmenetelmänä, ymmärrys tutkimuksen kohteesta hankitaan monipuolisesti erilaisia menetelmiä käyttämällä, esimerkiksi haastattelemalla, havainnoimalla sekä osallistamalla osallistujat ideointiin ja ratkaisujen löytämiseen yhteiskehittämisen keinoilla. Kehittämiseen osallistujat voivat olla esimerkiksi kohdeorganisaation asiakkaita, henkilökuntaa, yhteistyökumppaneita tai sidosryhmiä. (Ojasalo ym. 2014, 71-72.) Tässä opinnäytetyössä kehittämisen palvelumuotoilun asiakkaalla tarkoitamme uutta työntekijää perehtymispalvelun käyttäjänä, kokijana ja toimijana.

Lockwood (2009, 19) näkee muotoiluajattelun innovointina, joka painottaa havainnointia, yhteistyötä, nopeaa oppimista, ideoiden visualisointia ja nopeaa prototyyppien luomista. Tavoitteena on saada kuluttajat ja suunnittelijat mukaan prosessiin, jota voidaan soveltaa tuote-, palvelu- tai yrityssuunnitteluun.

Yhteiskehittäminen on palvelumuotoilussa käytetty työkalu (Kallankari 2019, 229). Yhteiskehittämisen tarkoituksena on, että yhdessä kehitetään jotakin uutta. Kyseessä voi olla täysin uuden asian luominen tai jo olemassa olevan asian jatkokehittäminen (Keränen & Kinnunen 2022). Yhteiskehittämistä toteutetaan yhteistyössä henkilöstön tai asiakkaiden kanssa,

riippuen kehittämistyön luonteesta (Kallankari 2019, 229). Se ei ole varsinainen menetelmä, vaan se on kahdensuuntainen toimintatapa (Keränen & Kinnunen 2022). Ajatuksena on, että jokainen yhteiskehittämisen osapuoli oppii toiselta osapuolelta (Haltia-Nurmi, Vainio & Keränen 2020, 8). Periaatteena on yhdenvertainen kehittäminen, jossa jokainen saa tuoda ajatuksiaan ja ideoitaan esille tasa-arvoisesti (Ahonen 2019, 37-38).

Yhteiskehittäminen ei ole pelkästään sitä, että yhdessä keskustellaan kehitettävästä aiheesta vaan se pitää yleensä sisällään visuaalisia tuloksia. Palvelumuotoilussa tämä voi tarkoittaa esimerkiksi Post-it -viestilapuille kerättyjä ideoita, tyhjälle paperille kerättyjä ratkaisuja tai valmiiksi muotoiltuihin pohjiin kerättyjä ajatuksia. (Keränen & Kinnunen 2022.) Yhteiskehittämisen hyviä periaatteita ovat muun muassa, että tehdään tilaa toisille osallistujille ja näkökulmille, luodaan mahdollisuus kaikille osallistua ja kommunikoidaan sujuvasti sekä selkeästi läpi koko prosessin. Myös ammattitaitoinen fasilitointi, johdon osallistuminen prosessiin sekä ymmärrys tavoitteesta luoda jollekin asialle arvoa ovat yhteiskehittämisen edellytyksiä. (Keränen 2022.)

Jos yhteiskehittämiseen osallistuu henkilöitä, joilla on erilaisia tarpeita tai rajoituksia, tulee se ottaa huomioon visuaalisia malleja hyödyntäessä. Esimerkkinä tällaisesta visuaalisesta mallista voi olla palvelupolku tai prosessikaavio. (Pöyry-Lassila 2017, 28.) Esimerkkinä henkilöstä, jolla voi olla erilaisia tarpeita yhteiskehittämisessä voi esimerkiksi olla vieraskielinen henkilö, jolle kaikki käsitteet eivät välttämättä ole tuttuja. Visuaaliset mallit ja konkreettiset välineet voivat toimia tukena kehittämisessä (Pöyry-Lassila 2017, 28).

Kehittämiprojektit perustuvat niille asetettuun tavoitteeseen ja tilaajan tarpeeseen. Asiakkaan antamat reunaehdot, resurssit ja vaatimukset rajaavat projektin toimintaa. Kaikkiin projekteihin liittyy riskejä ja epävarmuutta, joita voidaan vähentää hyvällä suunnittelulla, selkeällä rajauksella ja hyvällä projektin johtamisella. (Ruuska 2007, 19.) Aaltosen (2020, 25) mukaan projektin onnistumisen arviointiin liittyy vahvasti eri tahojen odotukset ja niiden realiteetti. Käsitteellä management of expectations tarkoitetaan odotusten hallintaa. Asiakkailta ja sidosryhmiltä on tärkeää olla koko projektin ajan selkeä käsitys projektissa tavoiteltavan lopputuloksen sisällöstä, jota tukevat selkeä viestintä ja realistinen tavoitteiden asettaminen.

Wellsin ja Kloppenborgin (2016, 53) mukaan projektin johtamisessa on keskeistä, että sovittu tavoite saadaan toteutettua aikataulun sekä muiden asetettujen reunaehtojen mukaisesti. Projekteille on tyypillistä, että tavoitteiden saavuttaminen edellyttää ryhmätyöskentelyä. Ihmiset, organisaatiot ja erilaiset tilannetekijät muuttuvat, joten projekti ei ole toistettavissa tai täsmälleen siirrettävissä toiseen ympäristöön. Kriittisellä polulla tarkoitetaan niiden prosessien tunnistamista, jotka ovat kriittisiä koko projektin läpiviemiselle. Projektin aikataulua laatiessa tulee tunnistaa, missä vaiheessa tietyt projektin toimet voivat alkaa aikaisintaan ja kuinka kauan nämä prosessin vaiheet kestävät. Aikataulun laatimisessa tulee myös huomioida,

ovatko kaikki tarvittavat resurssit saatavilla tiettyinä aikana, esimerkiksi oikeat ihmiset tavoitettavissa silloin kun heidän työpanostaan tarvitaan. (Wells & Kloppenborg 2016, 69-74.)

3 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön aihe on noussut työelämän kehittämistarpeesta kohdeorganisaatiosta, kun on tunnistettu vieraskielisten työntekijöiden huomattava määrä työyhteisössä ja perehdytyksen merkitys henkilöstön vaihtuessa. MAKU-hankkeen toimijat ja yhteistyökumppanit toimivat kehittämiprojektissa ohjausryhmänä ja asiantuntijaverkostona. Ohjausryhmän kanssa on pidetty seurantalavereita kaikissa opinnäytetyön vaiheissa.

3.1 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus sekä tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on tukea uusien vieraskielisten työntekijöiden työskentelyä Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää työyhteisön perehdytyskäytäntöjä, jotka tukevat uusien vieraskielisten työntekijöiden asiakastyöhön perehtymistä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä ovat seuraavat:

1. Minkälaisia perehdyttämisen käytäntöjä kohdeorganisaatiossa tarvitaan vieraskielisten työntekijöiden perehdyttämisessä?
2. Minkälaista tukea vieraskieliset työntekijät tarvitsevat asiakastyöhön perehtymisessä?

Asiakastyöhön perehtymisellä tarkoitamme tässä opinnäytetyössä lähihoitajan ja hoiva-avustajan päivittäisiä työtehtäviä ympärivuorokautisessa palveluasumisessa, kuten esimerkiksi asiakkaiden arjessa avustamista sekä hoivaa ja toimintakykyä ylläpitävää työtä. Perehtymisestä olemme rajanneet esimerkiksi työsuhteeseen ja laajemmin organisaatioon perehtymiseen liittyvät asiat tämän opinnäytetyön ulkopuolelle. Kohdeorganisaatiossa hoitotyön tehtävistä sairaanhoitajan tehtäväkuva poikkeaa enemmän lähihoitajan ja hoiva-avustajan tehtävistä ja edellyttää myös jo työsuhteen alkaessa parempaa kielitaitoa, jonka vuoksi opinnäytetyössä tehtävä kehittäminen kohdentuu ensisijaisesti lähihoitajan ja hoiva-avustajan tehtäviin.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää vieraskielisten työntekijöiden työhön perehtymistä Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa. Edellä käsitelty tietoperusta on rakentanut ymmärrystä siitä, minkälaisia näkökulmia vieraskielisyys tuo työyhteisöihin ja minkälainen merkitys hyvällä työhön perehtymisellä voi olla työn sujumisessa, jotta hyvä asiakastyön laatu toteutuu ikääntyneiden asumispalvelussa. Ikääntyneiden palveluiden tuottamiseksi tarvitaan

paljon uutta työvoimaa ja alalle tulevat työntekijät ovat usein vieraskielisiä joko taustaltaan tai he ovat tulleet töihin kansainvälisen rekrytinnin kautta.

Vieraskielisten määrä oletettavasti tulevaisuudessa tulee myös kasvamaan maahanmuuton ja sosiaali- ja terveystalouden työvoimapulan takia. Tämä korostaa tarvetta kehittää työyhteisöjen toimintaa kielellistä monimuotoisuutta tunnistavaksi ja toimintatapoja kielellinen monimuotoisuus huomioivaksi. Ikääntyneiden asumispalveluiden johtamisessa ja kehittämisessä on hyvä huomioida sekä työyhteisön kielitietoisuuden kasvattaminen että perehtymisen kehittyminen vieraskielisten työntekijöiden näkökulmasta.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ikääntyneiden asumispalveluyksiköissä on järjestetty kaikille uusille työntekijöille yhteisiä työhön perehdyttäviä luentoja. Leppävaaran elä ja asu - seniorikeskuksessa uudelle työntekijälle annetaan perehdytysmateriaalia itsenäisesti tutustuttavaksi ja hänelle nimetään työsuhteen alussa perehdyttäjä, jonka kanssa uusi työntekijä työskentelee ennen kuin aloittaa itsenäisen työskentelyn. Uuden työntekijän perehtymisen edistymistä seurataan ja työntekijän kanssa keskustellaan perehdytyksen etenemisestä ja osaamisen kehittymisen tarpeista.

Opinnäytetyön menetelmä perustuu tutkimukselliseen kehittämiseen. Kehittämisen työkaluina käytetään palvelumuotoilun keinoja. Päätimme valita menetelmäksi palvelumuotoilun, koska sitä käytetään useissa työelämän kehittämishankkeissa, se tarjoaa työkaluja kehittämiseen ja palvelumuotoilua käytetään myös muilla MAKU-hankkeen kehittämisalueilla. Opinnäytetyössä syntynyt aineisto on laadullista ja se analysoitiin laadullisen tutkimuksen periaatteiden mukaisesti. Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset syntyivät yhteisessä kehittämisessä kohdeorganisaation henkilökunnan kanssa. Projektin ohjausryhmänä ja asiantuntijaverkostona on toiminut MAKU-hanke. Palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti koko kehittämisprojektia ei ole voitu suunnitella etukäteen, vaan kehittämisen seuraava vaihe on suunniteltu aina edellisten vaiheiden tuoman lisäymmärryksen mukaisesti.

3.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössä noudatetaan ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiä suosituksia. Suositukset perustuvat sekä lainsäädäntöön että kansallisiin tutkimuseettisiin periaatteisiin. (Arene 2019.)

Ammattikorkeakouluissa noudatetaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjetta hyvästä tieteellisestä käytännöstä ja sen loukkausepäilyistä. Tutkimuseettinen neuvottelukunta edistää Suomessa hyviä tutkimuskäytäntöjä ja vastuullisen tutkimuskulttuurin edistämistä. (TENK 2023, 3.) Hyvän tieteellisen käytännön periaatteita ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että tutkija huolehtii hyvän

tieteellisen käytännön toteutumisesta koko tieteellisen toiminnan elinkaaren ajan. (TENK 2023, 11-14.)

Opinnäytetyön toinen tekijä on opinnäytetyön kohdeorganisaation henkilöstön esihenkilö, joten hänellä on opinnäytetyön tekijänä kaksoisrooli opinnäytetyön prosessissa. Tutkimuksellisesti kehittämisessä tutkijan omalla roolilla on vaikutusta lopputulokseen, mikä edellyttää tutkijalta reflektiivisyyttä. Kehittämistyössä tutkija on osallinen siinä maailmassa, jota hän tutkii. Osallisuus edellyttää tutkijalta reflektiivisyyttä ja vastuuta omasta toiminnasta osana kehittämissä. (Räsänen 2007, 54.)

Coghlan ja Brannickin (2014, 131-132) mukaan on mahdollista, että tutkimuksen tekeminen omassa työskentelyorganisaatiossa voi aiheuttaa myös rooliristiriitoja. Johtajan kaksoisrooli tutkimuksen tekijänä voi aiheuttaa henkilöstölle hämmennystä, sillä henkilöstölle esihenkilö näyttäätyy kaikissa tilanteissa ensisijaisesti johtajan roolin kautta eikä tutkimuksen tekijänä. Tässä opinnäytetyössä esihenkilönä toimiva opinnäytetyön tekijä on pyrkinyt erottelemaan roolinsa esihenkilönä ja opinnäytetyön tekijänä sikäli kuin se on ollut mahdollista, esimerkiksi opinnäytetyöstä tiedotettiin työyhteisöä organisaation yhteyshenkilön kautta eikä esihenkilön kautta. Työyhteisöä myös tiedotettiin, että opinnäytetyön prosessiin osallistuminen on vapaaehtoista.

Esihenkilönä toimiva opinnäytetyön tekijä on pyrkinyt myös refleктоimaan omaa rooliaan läpi opinnäytetyöprosessin. Laine (2018, 222-225) kirjoittaa tutkijan reflektiivisyyden tarkoittavan sitä, että tutkija on mahdollisimman hyvin tietoinen omasta roolistaan ja tutkimukseen liittyvistä lähtökohdistaan. Tutkijan tulee suhtautua myös kriittisesti kaikkiin tutkimusaineiston analysoinnissa tekemiinsä tulkintoihin ja tutkimuksen johtopäätöksiin. (Laine 2018, 35-36.) Opinnäytetyön aineiston analysoinnista otti päävastuun opinnäytetyön tekijä, joka ei työskentele organisaatiossa. Tällä ratkaisulla pyrimme lisäämään analyysin objektiivisuutta.

Päätimme rajata ikääntyneiden ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden näkökulman aineiston keräämisen ulkopuolelle. Useilla asiakkailla on muistisairauksia, mikä tekee heidän haastattelemisestaan haastavampaa ja myös suostumusta tutkimuksen kohteeksi on eettisesti haasteellisempi saada asiakkaalta, joka ei kykene ymmärtämään tutkimuksen tarkoitusta. Uskomme myös, että työyhteisön näkökulma antaa riittävästi tietoa käsiteltävän aiheen kehittämiseksi. Reasonin, Lovlien ja Brand Flun (2015, 17) mukaan asiakkaita palveleva henkilöstön ideoita kannattaa hyödyntää palvelun kehittämisessä, sillä he tapaavat organisaation asiakkaita päivittäin ja tuntevat heidän tarpeensa.

Työyhteisön käytäntöjen kehittäminen on osa jokaisen kohdeorganisaation työntekijän työtä. Kehittämiseen ja siten tutkimukseen osallistuminen oli osallistujille työaika. Kehittämistyöpajoihin osallistuvia tiedotettiin siitä, että työpajatyöskentely on osa opinnäytetyötä ja työpajan aineistoa käytetään tutkimuksellisessa kehittämisessä. Opinnäytetyötä koskevassa

tiedotteessa kerrottiin tarkemmin tutkimuksesta sekä osallistujaa koskevista seikoista ja MAKU-hankkeesta. Työntekijän oli myös mahdollista kieltäytyä osallistumasta työpajaan, jossa kerätään aineistoa tutkimusta varten. Työpajan alussa kerrottiin tästä mahdollisuudesta suullisesti sekä tarjottujen dokumenttien muodossa. Näitä dokumentteja olivat Tiedote tutkimuksesta (liite 1) sekä Tutkimuksen tietosuoja seloste - henkilötietojen käyttö tutkimuksessa (liite 2).

Tutkimukseen osallistuvista ei kerätty taustatietoja tai erityisiä henkilötietoja opinnäytetyön aikana. Työyhteisölle lähetetyssä kehittämisen aloittaneessa alkukartoituskyselyssä käytettiin henkilökunnan sähköpostiosoitteita, mutta vastaaminen oli anonyymia. Opinnäytetyöntekijät eivät olleet missään vaiheessa tekemisissä sähköpostiosoitteiden kanssa, vaan alkukartoituskysely lähetettiin yksikön yhteyshenkilölle. Yhteyshenkilönä toimi ennalta sovitusti kyseisen yksikön toiminnasta vastaava palveluyksiköpäällikkö. Yhteyshenkilö välitti alkukartoituskyselyn eteenpäin opinnäytetyöntekijöiden kuvaamalle kohderyhmälle. Kysely välitettiin kaikille työyhteisön ammattikunnille eli sairaanhoitajille, lähihoitajaille, hoiva-avustajille, fysioterapeuteille, palveluohjaajalle ja palveluvastaaville. Työyhteisölle välitettiin myös saateteksti, jossa kerrottiin muun muassa osallistumisen vapaaehtoisuudesta, anonymiteetistä, kyselyn toteuttajista sekä mitä alkukartoituskysely koskee. Kaikki kyselyn saaneet olivat sillä hetkellä työsuhteessa kyseisessä yksikössä.

Kyselyn yhteydessä vastaajille lähetettiin opinnäytetyön tiedote ja kyselyn yhteydessä osallistujia informoitiin, että vastaamalla kyselyyn osallistuja antaa suostumuksensa tutkimukseen osallistumiseen. Koska kysely oli anonyymi, ei vastaamisen jälkeen yksittäistä vastausta voida enää pyydetessä poistaa. Tutkimusluvan käsittelyprosessissa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelta saadun tiedon mukaan kehittämistyöpajassa ei tarvinnut käyttää erillisiä suostumuslomakkeita, sillä kehittäminen oli osa työyhteisön normaalia kehittämistoimintaa. Osallistujia informoitiin kuitenkin sekä alkukartoituskyselyssä että kehittämistyöpajoissa opinnäytetyön tarkoituksesta ja kerättävän aineiston käytöstä opinnäytetyöhön.

Vaikka opinnäytetyö keskittyi vieraskielisten työntekijöiden työskentelyn tukemiseen, opinnäytetyössä ei ole haluttu liiaksi kategorisoida työyhteisön jäseniä kielitaustojen perusteella vaan keskittyä yleisesti rakentamaan hyviä ja toimivia käytäntöjä. Kehittämisessä on kiinnitetty huomiota vieraskielisten tarpeisiin työhön perehtymisessä, mutta kuitenkin erilaisuutta tarpeettomasti korostamatta.

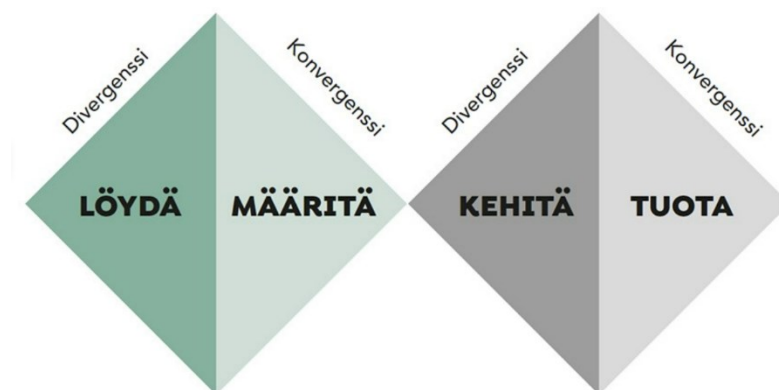
Tuomen ja Sarajärven (2009, 20) mukaan laadullisessa tutkimuksessa yksilön käsitys ja hänen antamansa merkitys tutkittavalle ilmiölle vaikuttavat tutkimuksen tuloksiin. Laadullinen tutkimus ei siis anna objektiivista tietoa tutkittavasta ilmiöstä, vaan pyrkii enemmän kuvailemaan sitä.

Juutin ja Puusan (2020, 175) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuus tarkoittaa sitä, että tutkija osoittaa lukijalle, että hän on valinnut perusteltuja ja oikeita lähestymistapoja ratkaistakseen tutkimusongelman kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Osoittaakseen tutkimuksen luotettavuuden, on tutkijan kuvattava tutkimuksen eteneminen sellaisena kuin se on toteutunut. Siten laadullisen tutkimuksen validius tarkoittaa esimerkiksi tutkimuksessa tehtyjen päätelyketjujen avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. (Aaltio & Puusa 2020, 177-180.) Myös Kiviniemi (2018, 244-245) korostaa kehittämistutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa prosessivalidiiteettia, eli kuinka systemaattisesti prosessissa tehdyt valinnat on tehty ja kuinka ne on tutkimusraportissa kuvattu.

3.3 Kehittämisen toteutus asumispalveluyksikössä

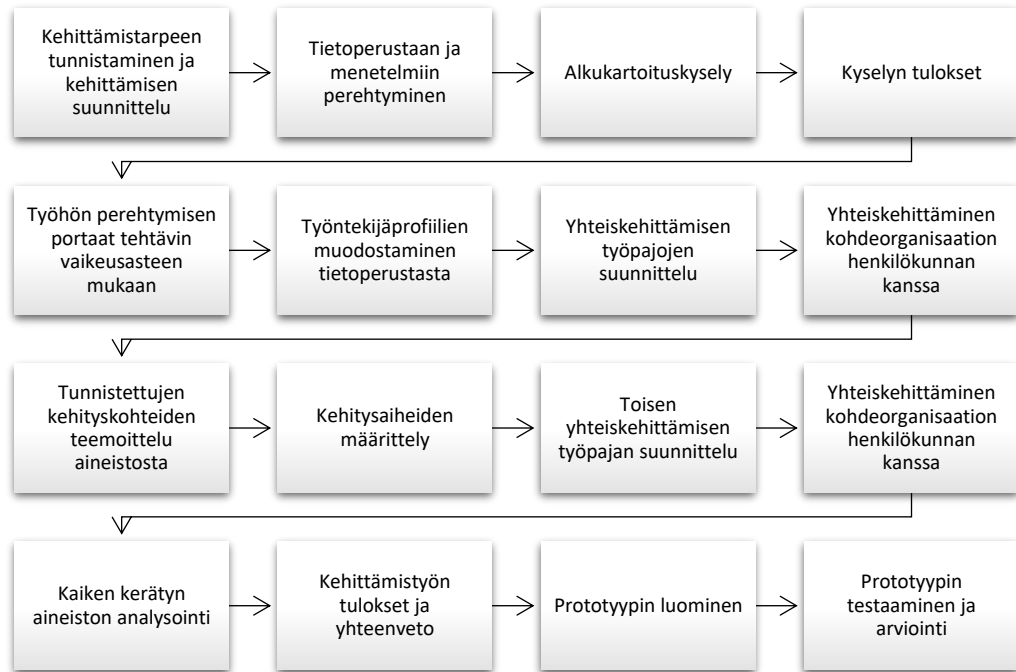
Palvelumuotoilussa voidaan käyttää erilaisia kehittämisen prosesseja. Yksi tunnetuista palvelumuotoiluun liitetystä malleista on niin sanottu tuplatimanttimalli. Tuplatimantti kuvaa kehittämistyön vaihteita ja mallin sisällä voidaan käyttää erilaisia muita palvelumuotoilun keinoja. (Design Council 2023a.) Tuplatimanttimallin on julkaissut vuonna 2005 British Design Council, joka on Iso-Britanniassa toimiva organisaatio, jonka visiona on kehittää yhteiskunnan eri osa-alueita muotoilun keinoin. (Design Council 2023b.) Tämän opinnäytetyön kehittämisprosessi etenee tuplatimanttimallin vaiheiden mukaisesti. Mallin vaiheet ovat tutki (discover), määritä (define), kehitä (develop) ja toimita (deliver). (Design Council 2023a.)

Tuplatimanttimalliin kuuluu työskentelyn vaihtelu vapaasta ideoinnista tarkkaan ongelmien ja tavoitteiden määrittelyyn, mikä on kuvattu kuvioissa 1. Divergenttiajattelu tarkoittaa vapaata ideointia, jossa kerätään ideoita ilman arviota siitä, onko ideat toteutettavissa. Divergentti ajattelu pyrkii löytämään mahdollisimman monia ratkaisuvaihtoehtoja. Konvergentissa kehittämisvaiheessa vaihtoehtoja testataan, arvioidaan ja ideoita karsitaan parhaan ratkaisun tunnistamiseksi. Palvelumuotoiluprosessin vaiheisiin on kehitetty erilaisia menetelmiä. Esimerkiksi ideointiin ja työryhmän fasilitointiin on olemassa erilaisia palvelumuotoilun työkaluja. (Koivisto 2019, 39-42.)



Kuvio 1: Design Councilin tuplatimanttimalli Koiviston (2019, 43) mukaan

Opinnäytetyöprosessissa on syntynyt tutkimusaineistoa eri kehittämisen vaiheissa ja sitä on myös analysoitu kehittämisen aikana seuraavaa kehittämissuunnittelua varten. Edellisen vaiheen tulokset ovat ohjanneet seuraavaa vaihetta. Opinnäytetyön tutkimuksellinen kehittäminen on edennyt kuvion 2 mukaisesti.



Kuvio 2: Opinnäytetyöprosessin eteneminen

3.3.1 Tutkimisen ja ongelman ymmärtämisen vaihe

Tuplatimanttimalin löytämisen vaiheessa kerätään tietoa palveluntarjoajan strategian mukaisista tavoitteista ja kehittämisen reunaehdoista kuten aikatauluista ja resursseista sekä asiakkaiden tarpeista. Tiedonkeruussa hyödynnetään palvelumuotoilun tiedonkeruumenetelmiä, jotka ovat pääsääntöisesti laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Tietoa voidaan kerätä esimerkiksi haastatteluilla, havainnoinnilla kyselyillä tai ryhmäkeskusteluilla. (Koivisto 2019, 44.)

Löytämisen ja tutkimisen vaiheessa yritetään löytää uusia näkökulmia tiettyyn palveluun. Tämä voi sisältää asiakkaan, henkilöstön, johdon tai esimerkiksi organisaation kilpailijoiden näkökulman syvällistä ymmärtämistä palvelukokemuksesta. Tämä vaihe muodostaa pohjan koko kehittämisen projektille, joten on tärkeää saada riittävästi oikeanlaista tietoa kerättyä. (Kelly, Raijmakers & van Dijk 2012, 140-141.)

Tässä opinnäytetyössä tiedon kerääminen aloitettiin alkukartoituskyselyllä (liite 3). Kysely valittiin ensimmäiseksi menetelmäksi, koska halusimme kyselyllä herättää työyhteisön jäsenten ajatuksia kehittämissuunnittelun käynnistämiseksi ja antaa heille mahdollisuuden kertoa omista ajatuksistaan. Kyselyllä halusimme antaa myös kaikille työyhteisön jäsenille mahdollisuuden

osallistua kehittämiseen, koska oli tiedossa, että kehittämistyöpajoihin ei voi osallistua koko henkilöstömäärä. Työyhteisöllä tarkoitetaan tässä yhteydessä Leppävaaran elä ja asu seniorikeskuksen henkilökuntaa, johon kuuluu sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia, fysioterapeutti, palveluohjaaja sekä esihenkilöitä. Opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää vieraskielisten perehdytystä nimenomaan välittömässä asiakastyössä, joten siksi kysely kohdistettiin tätä työtä tekeville.

Kyselyn tarkoituksena oli kerätä tietoa työntekijöiden näkemyksistä ja kokemuksista vieraskielisen työntekijän perehtymisestä ja perehdyttämisestä. Tarkoituksena oli selvittää esimerkiksi sitä, mitkä asiat työntekijät kokevat haasteiksi vieraskielisen työntekijän perehdytyksessä. Alkukartoituskyselyn tarkoituksena oli auttaa suunnittelemaan työpajoja, jotka toteutettiin kyselyn jälkeen sekä herättää työyhteisön jäsenten ajatuksia kehitettävästä aiheesta.

Kyselyssä oli sekä väittämiä että avoimia kysymyksiä. Kyselyn teemojen pohjana toimivat ikääntyneiden asumispalvelussa lähihoitajan ja hoiva-avustajan asiakastyön keskeiset työtehtävät ja ikääntyneen perustarpeet esimerkiksi elämisen toimintojen mallista (Roper ym. 2000, 13-15) ja FinCC-tarveluokituksesta (Kinnunen ym. 2023, 16) sekä tietoperustasta nousseet näkökulmat monikulttuuristen työyhteisöjen toiminnasta (Keisala 2012, 186-187, Pitkänen ym. 2014, 9). Kyselyyn valittiin joitakin keskeisiä ikääntyneen perustarpeita sekä näkökulmia, jotka eivät kuitenkaan edusta kattavasti kaikkia ikääntyneen tarpeita tai hoitajan työtehtäviä.

Kyselyn tarkoitus oli käynnistää kehittäminen ja herättää ajatuksia, jonka takia halusimme pitää sen myös mahdollisimman lyhyenä ja helposti vastattavana. Tämän vuoksi päädyimme ottamaan kyselyyn vain joitakin tietoperustasta nousseita teemoja. Kysymyksiä kyselyssä oli yhteensä seitsemän. Tarpeeksi lyhyen kyselyn on katsottu parantavan saatujen vastausten määrää. Myös vastaamiseen menevä aika oli ilmoitettu saatesähköpostissa. Myös tämän on katsottu olevan keino parantaa vastausprosenttia. (Kananen 2015, 280.) Nämä tekijät vaikuttivat myös kysymysten muotoiluun sekä vastausmuotoon. Kysely toteutettiin suomeksi, koska se on työyhteisössä käytettävä työkieli.

Saatetekstissä alustettiin kyselyn tarkoitusta ja taustoja lyhyesti. Kysely toteutettiin anonyymisti ja tämä tuotiin myös esille kyselylomakkeella sekä saatesähköpostissa. Saateviestissä kerrottiin myös, ettei vastausten poistaminen jälkikäteen opinnäytetyönmateriaalista ole anonyymien vastausten takia mahdollista.

Ensimmäinen kysymys koski työntekijän työskentelyaikaa Leppävaaran elä ja asu seniorikeskuksessa. Kysymyksessä kysyttiin ”Kuinka kauan olet työskennellyt Leppävaaran elä ja asu seniorikeskuksessa?” Vastausvaihtoehtoja oli neljä; alle kuusi kuukautta, alle vuoden, yli vuoden, kaksi vuotta tai pidempään. Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää, onko vastaaja itse

mahdollisesti ollut lähiaikoina perehdyttävänä sekä paljonko hänellä on kokemusta työskentelystä Leppävaaran elä ja asu seniorikeskuksessa.

Toisena kysymyksenä kyselyssä pyydettiin arvioimaan Likertin viisiportaisella asteikolla ”kuinka vaikeana pidät seuraavia työtehtäviä uuden vieraskielisen työntekijän näkökulmasta”. Työntekijällä oli kahdeksan kohtaa, joissa hänen tuli arvioida asteikolla 1-5 kokoko hän työtehtävän helpoksi (1), melko helpoksi (2), ei helpoksi eikä vaativaksi (3), melko vaativaksi (4), vaativaksi (5). Viisiportaisen asteikon 1-5 jälkeen oli kuudes vaihtoehto, joka tarkoitti, ettei vastaaja osaa sanoa. Mikäli vastaaja oli valinnut vaihtoehdon ”en osaa sanoa”, nämä tulokset erotettiin muista vastauksista ennen vastausten keskiarvojen laskemista.

Alkukartoituskyselyyn valitut teemat perustuivat ikääntyneen hyvään elämänlaatuun vaikuttaviin tekijöihin. Haaviston (2023, 14-15) mukaan ikääntyneen tulee voida elää merkityksellistä arkea omien elämäntapojen mukaisesti turvallisessa ympäristössä. Räsänen (2011, 180) mukaan hoivan tulisi vastata fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja henkisiin tarpeisiin, mikä tukee ikääntyneen elämänlaatua. Lisäksi Roperin ym. (2000, 13-15) elämisen toimintojen malli on toiminut hoitotyössä asiakkaan tarpeisiin vastaamisen lähtökohtana. Suomen hoitotyön luokituskokonaisuudessa (FinCC) on käsitelty hoitotyön erilaisia hoitotyön osa-alueita (Kinnunen 2023, 16).

Ikääntyneen itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on myös keskeinen periaate hyvässä vanhustenhoidossa (Nikumaa 2023, 42). Koska kysely haluttiin pitää lyhyenä ja mahdollisimman helposti vastattavana, kyselyyn valittiin näistä vain joitakin osa-alueita, jotka tuntuivat oleellisilta ja joita halusimme painottaa. Mikäli kysymykset olisivat olleet erilaisia tai painotaneet erilaisia teemoja, myös vastaukset olisivat olleet siten erilaisia. Alla olevassa taulukossa on esitelty edellä mainittuihin lähteisiin perustuen valitut yhdeksän ikääntyneen asu- ja palvelutöiden teemaa, jotka kyselyyn oli nostettu.

Taulukko 2: Alkukartoituskyselyn asiakastyön teemat

Asiakkaan hoidon suunnitelmallisuus	Hoitosuunnitelmien laatiminen ja hoidon tavoitteellisuus, hoidon kirjallinen seuranta ja dokumentointi.
Asiakkaan itsemääräämisoikeus	Mahdollisuus päättää omasta hoidostaan ja arjestaan niin paljon kuin mahdollista.
Asiakkaan yksilöllisyys	Yksilöllisen hoidon tarjoaminen, asiakkaiden toiveiden kuuntelu ja huomioiminen.
Asiakkaan terveydelliset tarpeet	Sairaudet ja niiden hoito, lääkehoito, voinnin seuranta ja voinnin muutoksiin reagoiminen, kivun hoito.

Asiakkaan fyysiset perustarpeet	Päivittäinen hygienian hoito, suunhoito, pu- keutuminen ja ihonhoito, inkontinenssisuo- jien vaihto.
Asiakkaan turvallisuus	Turvallinen ympäristö, joka auttaa ehkäise- mään kaatumisia ja muita tapaturmia tai ek- symistä, riittävät ja tarkoituksenmukaiset apuvälineet asiakkaalla.
Asiakkaan henkinen hyvinvointi	Sosiaalinen kanssakäyminen ja mielenkiintoi- set aktiviteetit, mahdollisuus viettää aikaa muiden kanssa, yksinäisyyden ehkäisy.
Asiakkaan liikunta ja aktiviteetit	Toimintakykyä ylläpitävä fyysinen aktiivisuus kuten kävelyharjoitukset, ryhmäliikunta, päi- vittäinen vuoteesta ylös nouseminen, oma- toimisuuden tukeminen.
Asiakkaan ravitsemus	Ruoka ja juoma, tasapainoinen ja ravitsemus- suositusten mukainen ruokavalio, tarpeen mukaan erikoisruokavaliot kuten pehmeä tai sosemainen ruoka tai allergiat, ja ruokailuti- lanteen viihtyisyys.

Kyselyssä (liite 3) pyydettiin arvioimaan sitä, kuinka helpoksi tai vaikeaksi työyhteisön jäsenet arvioivat erilaiset asiakastyön osa-alueet vieraskielisten työntekijöiden näkökulmasta, joten näiden arvioiden perusteella saimme käsitystä, mistä asiakastyön osa-alueista uuden vieras-
kielisen työntekijän voisi olla helpoin ensin aloittaa työskentely ja mitkä tehtävät ovat niitä, joihin tarvitaan enemmän tukea.

Lehtimajan ym. (2023, 13) mukaan työyhteisön olisi hyvä olla tietoinen erilaisten työtehtävien kielellisistä vaatimuksista eli minkä tasoista kielitaitoa ne edellyttävät. Kielitietoisessa työyhteisössä voidaan sopia esimerkiksi, pitääkö kaikkien työntekijöiden suoriutua kaikista tehtävistä vai voidaanko tehtäviä jakaa kielitaidon mukaan. Webropol-kyselyyn valituista teemoista asiakkaan henkinen hyvinvointi oli mennyt epähuomiossa teknisesti toisen kysymyksen teeman alle, joten sitä ei huomioitu tuloksissa omana osanaan.

Neljä seuraavaa kysymystä olivat avoimia kysymyksiä. Kysymykset olivat seuraavat:

1. Oletko havainnut asiakasturvallisuuteen tai työturvallisuuteen liittyviä riskejä, jotka ovat mielestäsi aiheutuneet omasta tai kollegasi heikosta kielitaidosta? Minkälaisia?
2. Koetko että jotkut työtehtävät kasautuvat suomea paremmin puhuville työntekijöille? Mitkä?

3. Miten suomen kielen oppimista voitaisiin paremmin huomioida tai tukea osana perehdytystä?
4. Mitä sinusta pitäisi vielä enemmän huomioida vieraskielisten työntekijöiden perehdytyksessä? Mainitse ainakin yksi asia.

Viimeinen eli seitsemäs kysymys oli suunnattu vain vieraskielisille työntekijöille ja kysymystä ennen oli ohjeistettu, että siihen vastaisi vain, jos äidinkieli ei ole suomi tai ruotsi. Muita vastaajia pyydettiin jättämään vastaamatta. Kysymyksessä kysyttiin monivalintakysymyksen muodossa ” Mitkä tilanteet olet kokenut vaikeimmaksi suomenkielisessä työyhteisössä? Valitse kolme mielestäsi vaikeinta asiaa.” Vastausvaihtoehtoina olivat asiakkaiden kanssa puhuminen ja asiakkaiden puheen ymmärtäminen, puhelimella soittaminen, suullinen raportointi, asiakas- ja potilastietojärjestelmään kirjaaminen (Lifecare), omaisten kanssa puhuminen, ohjeiden ymmärtäminen, oman mielipiteen kertominen työyhteisössä, työpaikan kokouksissa keskustelun ymmärtäminen tai joku muu, mikä?

Nämä kysymykset valittiin, koska kohdeorganisaation työntekijöiden on osattava viestiä suomenkielisten asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa ja myös erilaisten yhteistyökumppaneiden kanssa suomen kielellä. Työntekijöiden täytyy myös esimerkiksi kirjata asiakastietojärjestelmään suomeksi. Keisalan (2012, 175) mukaan viestintä suomen kielellä on tärkeä osa työtä ikääntyneiden asumispalvelussa suullisessa raportoinnissa ja asiakastietojärjestelmään kirjaamisessa. Kelan ja Kompan (2011, 182) tutkimuksessa hoitotyön asiakaspalvelutehtävistä asiakkaan omaisille soittaminen oli vieraskielisille hoitajille vaikein kielen käytön tilanne. Keisalan (2012, 186-187) mukaan vieraskielisten kollegoiden heikko suomen kielen taito voi johtaa suomea hyvin puhuvien työntekijöiden kuormittumisen ja Chenin ym. (2020, 1163) mukaan vieraskielinen henkilökunta voi tuntea arkuutta ryhmätilanteessa puhumisessa.

Kysely luotiin Webropol-ohjelmalla ja se lähetettiin yhteyshenkilön kautta sähköpostitse kaikille kohdeorganisaatiossa sillä hetkellä työskenteleville. Kyselyn välitti eteenpäin opinnäytetyön yhteyshenkilönä toimiva ikääntyneiden asumispalveluiden palveluyksikköpäällikkö. Vastausaika oli kolme viikkoa ja kysely välitettiin 49 työntekijälle. Kyselyyn vastasi vain neljä henkilöä eli kyselyn saaneista vain 8 % vastasi. Kyselyn saateviestissä perusteltiin kyselyn tärkeyttä ja kerrottiin kyselyn liittyvän työyhteisön kehittämiseen sekä olevan osa opinnäytetyötä. On tutkittu, että lyhyt ja ytimekäs saateteksti verkkokyselylle voi edesauttaa kyselyyn vastaamista (Kananen 2015, 280). Verkkokyselyiden tunnettu ongelma on usein matala vastausprosentti (Kananen 2015, 279). Vastaukset antoivat kuitenkin suuntaa kehittämistyöpajojen suunnittelulle.

Alkukartoituskysely oli tarkoitettu keskustelun herättelijäksi ja keskustelun pohjaksi työpajoja varten. Kyselyllä ei vielä pyritty saamaan varsinaisia tuloksia opinnäytetyötä varten, vaan varsinainen kehittäminen sekä tiedon kerääminen tehtiin työpajoissa. Kysely oli vapaaehtoinen,

eikä sitä suuremmin markkinoitu työyhteisössä. Kaikki kyselystä tiedottaminen meni organisaation yhteyshenkilön kautta ja esimerkiksi opinnäytetyön tekijä, joka on henkilöstön esihenkilö, ei pyrkinyt vaikuttamaan omalla toiminnallaan vastaajien määrään. Nämä seikat ovat voineet vaikuttaa vastausprosenttiin.

Alkukartoituskyselyn asiakastyön teemojen vaikeammaksi ja helpommaksi luokiteltujen työtehtävien perusteella muodostimme hahmotelman uuden vieraskielisen työntekijän asiakastyöhön perehtymisen palvelupolusta, joka kuvasti sitä, miten uuden vieraskielisen työntekijän työhön perehtyminen voisi edetä helpommaksi arvioidusta työtehtävästä kohti vaativampia työtehtäviä. Lehtimajan ym. (2023, 13) mukaan kielitietoisessa työyhteisössä mahdollistetaan työnkuvan muuttuminen kielitaidon kehittymisen myötä kohti haastavampia tehtäviä.

Työtehtävien haasteellisuusasteita kuvaamaan luotiin esimerkki työyhteisön perehtymisen palvelupolusta. Palvelupolulla tarkoitetaan palvelumuotoilun työkalua, joka kuvaa palvelun käyttäjän läpikäymää prosessia palvelussa. (Koivisto 2019, 35.) Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus ja esitetään yleensä visuaalisessa muodossa. Palvelupolun avulla saadaan kokonaiskäsitys palvelukokonaisuudesta ja palveluprosessia voidaan kehittää. (Tuulaniemi 2011, 78.)

3.3.2 Kehittämiskohteiden määrittely

Tuplatimanttimallin määrittämisen vaiheessa analysoidaan kerättyä tietoa ymmärrykseksi ja määritetään ongelma, johon seuraavaksi ryhdytään ideoimaan ratkaisua. Määrittelyn vaiheessa syntynyt ymmärrys ratkaistavasta asiasta pyritään kiteyttämään helposti hyödynnettävään muotoon. (Koivisto 2019, 45-46.) Määrittämisen vaiheessa tarkennetaan löytämisen vaiheessa tehdyistä havainnoista kehitettävät kohteet. Määrittämisen vaiheessa päätetään kehittämisen suunta ja alustavat tavoitteet. (Design Council 2023c, 8.)

Kehitettävien asioiden määrittämisen vaiheessa järjestimme yhteiskehittämisen työpajan kohdeorganisaatiossa. Työpaja järjestettiin Leppävaaran elä- ja asu seniorikeskuksen kokoustiloissa. Työpajaan osallistuivat kyseisenä päivänä työvuoressa olleet työntekijät. Työpaja oli työntekijöiden työaika ja työpaja pidettiin samana ajankohtana kuin yksikössä on tavanomaisesti viikoittainen kokous. Tämä ajankohta sijoittui aamu- ja iltavuorojen vaihteeseen, jolloin työpaikalla on samaan aikaan sekä aamuvuorossa että iltavuorossa olevia työntekijöitä. Tämä mahdollisti useammalle työntekijälle osallistumismahdollisuuden. Sattumaa siis oli, ketkä olivat sinä päivänä työvuoressa ja keiden oli mahdollista irtautua työpajaan työtehtävistä. Kaikilla oli kuitenkin lupa tulla työpajaan ja kaikki työyhteisön jäsenet olivat tervetulleita. Työntekijöitä kannustettiin osallistumaan ja heitä käytiin muistuttamassa työpajasta ja sen aiheesta, mutta kerrottiin vielä työpajan aluksi, että osallistuminen on vapaaehtoista.

Alkukartoituskyselyyn oli vastannut neljä henkilöä, joten vastaajien määrä oli 8 % kyselyn saaneista. Koska kysely oli anonymi, emme voineet päätellä ketkä kyselyyn oli vastanneet, olivatko kaikki vastaajat esimerkiksi äidinkieleltään suomenkielisiä tai vieraskielisiä tai mitä ammattikuntaa vastaajat olivat. Alkukartoituskyselyn vähäisen vastaajamäärän takia kyselyssä olleet teemat nostettiin keskusteluun yhteiskehittämisen työpajassa, jotta saimme vahvistusta sille, vastaako kyselyyn vastanneiden käsitys muun työyhteisön näkemyksiä. Vaikka tuplatimanttimallissa kehittäminen etenee lineaarisesti, palvelumuotoiluun kuuluu myös iteratiivisuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että aiempiin työskentelyvaiheisiin voidaan palata takaisin ja niitä voidaan toistaa, kunnes haluttu tieto on saatu kerättyä tai riittävä ymmärrys on saavutettu. (Koivisto 2019, 46.)

Yhteiskehittämisen työpajaan osallistui kaikkia työyhteisön ammattiryhmiä ja siellä syvennettiin ymmärrystä siitä, miten uuden vieraskielisen työntekijän perehtyminen etenee ja mitkä ovat kriittisiä tekijöitä perehtymisen sujumisessa, jotta työntekijän osaaminen kehittyy kohdeorganisaation tavoitteiden mukaisesti. Työpajassa palvelumuotoilun kehittämisvälineistä käytössä olivat ymmärryksen kasvattamiseksi muun muassa asiakastyön teemoista muodostettu perehtymisen palvelupolku sekä työntekijäprofiilit ja empatiakartat.

Menetelmiä ja työpajan sisältöä suunniteltaessa huomioimme sen, että työpajoihin osallistujille esimerkiksi palvelumuotoilu ei ehkä ollut entuudestaan tuttua. Päätimme käyttää kehittämisen menetelmiä mahdollisimman arkisesta ja selkokielisestä näkökulmasta. Tähän päädyimme, koska yhteiskehittämistä hyödyntäessä tulee muun muassa Pöyry-Lassilan (2017, 28) mukaan huomioida osallistujien erilaiset tarpeet sekä mahdolliset rajoitukset. Työpajojen yhteydessä huomioimme tämän siten, että myös vieraskielisten on helppo ymmärtää käytetyt termit.

Ensimmäinen työpaja aloitettiin kertomalla työpajan tarkoituksesta, MAKU-hankkeesta ja työyhteisön kehittämisprosessista. Osallistujille kerrottiin, että työyhteisön kehittämisprosessin tarkoitus on kehittää työyhteisön toimintaa ja kehittäminen on osa sekä MAKU-hankkeessa tehtävää yhteistyötä että opinnäytetyötä. Työpajan alustuksessa kerroimme, että kehittäminen kohdistuu tutkimuskysymyksen mukaisesti vieraskielisen työntekijän perehtymiseen sekä työyhteisön vieraskielisten työntekijöiden perehdyttämiskäytäntöihin. Työpajassa osallistujilla oli mahdollisuus tutustua vielä viralliseen tiedotteeseen tutkimuksesta (liite 1), jonka he olivat saaneet myös tiedoksi jo alkukartoituskyselyn liitteenä.

Työpajan tarkoituksen kirkastamisen jälkeen kerroimme, mitä kehittämisessä on jo tehty sekä alkukartoituskyselyn tulokset. Tarkemmin kyselyn osalta tarkasteltiin kysymystä ”kuinka vaikeana koet seuraavat työtehtävät uuden vieraskielisen työntekijän näkökulmasta”, josta halusimme saada lisäymmärrystä yhteisessä keskustelussa.

Ensimmäinen työpajan tehtävä oli rakennettu palvelupolkumaisen tehtävän ympärille. Tuulaniemen (2011, 78-80) mukaan kehitystyössä on tärkeää määritellä mikä palvelupolun vaihe otetaan kehityksen alle. Työpajan tehtävässä hyödynnetty palvelupolku ajoittuu ydinpalveluvaiheeseen. Palvelupolussa otetaan usein huomioon polulla liikkujan tunteet ja ajatukset läpi polun. (Stickdorn & Schneider 2012, 39.) Tehtävässä osallistujat pääsivät kertomaan omia ajatuksiaan tai tunteitaan työpajan aikana. Työpajassa palvelupolkua oli sovellettu siten, että se oli muodostettu alkukartoituskyselyn vastausten perusteella.

Vastaukset muodostivat vaikeusasteita mukaillen portaikon, palvelupolun uuden työntekijän työhön perehtymisestä eri asiakastyön osa-alueisiin ikääntyneiden asumispalveluyksikön työssä. Työpajaa varten olimme tehneet jokaisesta portaasta oman teeman, jonka perehtymiseen halusimme saada lisäymmärrystä. Jokaiseen teemaan perehtymistä tarkennettiin seuraavilla kysymyksillä. Mitä asioita pitää huomioida tämän portaan perehdyttämisessä? Oletko huomannut työyhteisössä kielitaidon aiheuttamia riskejä portaaseen kuuluvissa asioissa? Mitä?

Tehtävää varten osallistujat jakautuivat pieniin ryhmiin ja ryhmät saivat työvälineiksi Post-it -viestilappuja sekä kynät. Muodostetun palvelupolun portaat oli laitettu kiertämään työskentelytilan seinille. Ryhmät vastasivat kysymyksiin valitsemalla muutaman portaan ja veivät Post-it -lapuilla vastaukset valitsemiensa portaiden kohdalle. Osallistujat saivat vastata niin moneen portaaseen kuin halusivat. Eniten Post-it -lappuja keräsi ”ravitsemuksen tarpeisiin vastaaminen” ja vähiten ”itsemääräämisoikeuden tukeminen”, jonka kohdalle ei viety yhtään vastausta.

Toisena menetelmänä ensimmäisessä työpajassa oli työskentely palvelumuotoilussa usein käytettyjen asiakaspersonien eli profiilien avulla. Työpajaa varten oli luotu valmiiksi kolme eri työntekijäprofiilia ja heille tarinat, joita työpajaan osallistujat täydensivät yhdessä pienryhmissä. Palvelumuotoilussa persoonalla tai profiililla tarkoitetaan kuvitteellista hahmoa, joka edustaa palvelun käyttäjää, eli sitä kuka palvelua käyttää ja kenelle palvelua myydään. Profiileita voidaan käyttää kehittämisessä varmistustyökaluna, johon kehitettävää palvelua voidaan peilata ja katsoa, sopiiko tämä palvelu käyttäjäprofiilille. Profiili edustaa palvelun tyyppistä käyttäjää. (Catalanotto 2018.)

Palvelumuotoilussa persoonia luodessa määritellään ryhmän ominaisuuksia ja tarpeita (Kallankari 2019, 230-231). Persoonien luominen auttaa esimerkiksi ymmärtämään paremmin ryhmän käyttäytymistä, haluttua lopputulosta, tarpeita sekä aikaisempia kokemuksia. Persoonat eivät perustu oikeisiin henkilöihin, vaan ovat fiktiivisiä. (Interaction design foundation 2023.)

Catalanotton (2018) mukaan monet kehittäjät ovat luoneet profiileja pelkästään heidän oman mielikuvituksensa perusteella kohdeyleisöstään. Jotta profiilien luomisesta olisi hyötyä palvelun kehittämisessä, tulisi niiden perustua kohdeyleisöä koskevaan tutkimukseen eli profiilin

tulisi perustua asiakkaiden haastattelemiseen, havainnointiin, kyselyihin, tilastoihin tai muuhun perusteltuun tausta-aineistoon.

Yhteiskehittämisen työpajaa varten loimme erilaisia vieraskielisten työntekijöiden ryhmiä kuvaavat työntekijäprofiilit, jotka perustuivat mm. seuraaviin lähteisiin. Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan Suomessa asui vuoden 2019 lopussa yli 420 000 ulkomaalaistaustaista henkilöä. Osa heistä on kouluttautunut kotimaassaan, mutta Suomessa on myös yhä enemmän maahanmuuttaneita, jotka ovat saaneet koulutuksensa Suomessa. Samoin Suomessa kasvaa yhä monimuotoisempi uusi sukupolvi, sillä Suomeen muualta muuttaneet naiset saavat keskimäärin enemmän lapsia kuin Suomessa syntyneet naiset. Suomessa on paljon myös kansainvälisiä opiskelijoita, jotka etsivät opintojen jälkeen paikkaansa työelämästä. (Työelämän monimuotoisuus opas 2022, 37.)

Shemeikan ym. (2021, 36) mukaan maahanmuuttaneen maahantulon peruste näyttää vaikuttavan siihen, millaisille työelämän polulle hän ohjautuu. Erilaisia taustoja maahantulolle voivat olla esimerkiksi opiskelumaan tulevat, työhön tulevat tai nopeasti töihin pyrkivät sekä kansainvälisen suojelun tarpeessa olevat. Vartiaisen (2019, 20) mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö kansainvälistyy Suomessa eri reittejä pitkin. Maahanmuuttaneet voivat kouluttautua Suomessa hoitoalalle tai maahanmuuttaneilla voi olla jo lähtömaassa hankittu sosiaali- ja terveysalan koulutus, joka tunnustetaan Suomessa. Suomen sosiaali- ja terveydenhoitoalalle myös rekrytoidaan henkilöstöä suoraan ulkomailta.

Näiden taustatietojen pohjalta muodostimme kolme erilaista työntekijäprofiilia, joiden perusteella työpajassa pohdittiin erilaisten työntekijöiden tarpeita perehtymisessä palvelumuotoilun empatiakarttaa hyödyntäen. Työntekijäprofiilit perustuvat yllä mainittuihin tietoihin maahanmuuttaneen työvoiman taustoista, mutta ovat kuvitteellisia taustatarinoita. Palvelumuotoilussa profiileja luodessa määritellään ryhmän ominaisuuksia ja tarpeita ja profiili edustaa jonkin palvelun tyyppistä käyttäjää. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, 40; Kallankari 2019, 230-231; Catalanotto 2018.) Loimme nämä profiilit ja tarinat kuvastamaan erilaisia työhön perehtyjiä. Tarkoitus ei ollut kuvata kohdeyksikön työntekijöitä, vaan lähteisiin perustuen erilaisia vieraskielisiä työntekijöitä. Profiilit eivät siis kuvasta todellista henkilöä, vaan edustavat jotakin ihmisjoukkoa.

Empatiakartat luotiin käyttäen Robert Curedalen (2016, 65) mallia empatiakartasta, mutta karttoihin muokattiin kysymyksiä koskemaan perehtymistä työskentelyä helpottamaan. Empatiakarttoja käytetään parantamaan asiakaskokemusta. Empatiakartan tarkoitus on analysoida asiakaskokemuksen osa-alueita ja löytää näkemyksiä siitä, missä kokemus on käyttäjän kannalta hyvä tai huono. (Curedale 2016, 66.) Empatiakartoissa hyödynnettiin myös Laurea-ammattikorkeakoulussa opiskelijoille saatavilla olevia palvelumuotoilun työkaluja (Laurea-ammattikorkeakoulu intranet).

Profiilityypeiksi muodostettiin Suomeen nuorena muuttanut henkilö, joka on käynyt kouluja Suomessa, mutta kielitaidossa on vielä haasteita, Suomeen aikuisena muuttanut henkilö, jolla on kotimaassa toiselta alalta koulutus ja työkokemusta, mutta Suomessa on opiskellut hoitoalan tutkinnon sekä kansainvälisen rekrytinnin kautta Suomeen työskentelemään tulleet henkilö.

Työntekijäprofiili A: Olen muuttanut Suomeen vanhempieni kanssa, kun olin lapsi. Olen käynyt kouluja Suomessa, mutta äidinkieleni ei ole suomi. Peruskoulun jälkeen lähdin opiskelemaan lähihoitajaksi. Koulussa ja työharjoittelussa puhun suomea, mutta perheen ja ystävien kanssa puhun omaa äidinkieltäni.

Työntekijäprofiili B: Olen muuttanut Suomeen aikuisena. Minulla on omassa kotimaassani korkeakoulututkinto, mutta en voi tehdä oman alan työtä Suomessa. Kun tulin Suomeen, menin kielikurssille ja suomen kielen harjoitteluun, sen jälkeen opiskelin hoitajaksi Suomessa.

Työntekijäprofiili C: Olen sairaanhoitaja kotimaassani ja tulin Suomeen kansainvälisen rekrytinnin kautta. Työskentelin kotimaassani sairaalassa, kun kuulin, että Suomessa tarvitaan paljon hoitajia ja voisin päästä Suomeen rekrytointifirman kautta. Minut valittiin monien hakijoiden joukosta ja pääsin jo kotimaassani suomen kielen kurssille. Kun tulin Suomeen, se oli ensimmäinen kertani ulkomailta. Olin ollut Suomessa vain pari päivää ennen kuin aloitin työn ja opiskelun Suomessa.

Empatiakartan (liite 4) apukysymyksiä olivat: Mikä perehdytyksessä on minulle tärkeää? Mitä tarvitsen? Miltä perehdytys minusta tuntuu? Miten itse suhtaudun perehdytykseen? Mitä teen perehdytyksen aikana? Mihin osallistun? Mitä kipupisteistä perehtymisessäni on? Mikä minua turhauttaa? Mitä esteitä kohtaan? Mitä pelkään? Miltä ympäristö näyttää minulle? Ketä tapaan? Mitä perehdytystä saan? Mistä saan perehdytystä? Mitä voin lukea? Minkälaista puhetta kuulen työyhteisössä? Ketkä vaikuttavat mielipiteisiini? Millaisia vinkkejä saan? Missä onnistun? Mitä haluan saavuttaa? Miten saavutan tavoitteeni? Mistä unelmoin?

Kaikki työpajassa käytetyt työskentelypohjat työntekijäprofiileista ja empatiakartoista on nähtävillä liitteessä 4. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset kohdistuivat työhön perehtymiseen, jonka vuoksi myös kysymyksillä ohjattiin vastauksia tähän suuntaan. Jos kysymykset olisivat olleet erilaisia, olisivat vastaukset myös voineet poiketa nyt saaduista. Kuviossa 3 on esimerkki yhdestä työntekijäprofiilista ja empatiakartasta.



Olen muuttanut Suomeen aikuisena. Minulla on omassa kotimaassani korkeakoulututkinto, mutta en voi tehdä oman alani työtä Suomessa. Kun tulin Suomeen, menin kielikurssille ja suomen kielen harjoitteluun, sen jälkeen opiskelin hoitajaksi Suomessa.

Mikä perehdytyksessä on minulle tärkeää? Mitä tarvitsen? Miltä perehdytys minusta tuntuu?

Miltä ympäristö näyttää minulle? Ketä tapaan? Mitä perehdytystä saan? Mistä saan perehdytystä? Mitä voin lukea?

Miten itse suhtaudun perehdytykseen? Mitä teen perehdytyksen aikana? Milhin osallistun?

Minkälaista puhetta kuulen työyhteisössä? Ketkä vaikuttavat mielipiteisiini? Millaisia vinkkejä hän saan?

Mitä kipupisteistä perehdytyksessäni on? Mikä minua turhauttaa? Mitä esteitä kohtaan? Mitä pelkään?

Missä onnistun? Mitä haluan saavuttaa? Miten saavutan tavoitteeni? Mistä unelmoin?

Kuvio 3: Kehittämistyöpajan työntekijäprofiili ja empatiakartta

Profiileita oli kolme kappaletta ja ryhmiä viisi, joten kaksi ryhmää työskenteli samanlaisen työntekijäprofiilin äärellä ja yksi ryhmä työskenteli yhden profiilin parissa. Profiilit oli tulostettu A3-paperiarkeille ja kukin ryhmä täydensi omalle paperilleen oman työntekijäprofiilinsa perehdytymisen tarpeita. Vaikka jokaisella työntekijäprofiililla oli erilainen taustatarina, oli jokaisessa paperissa samat perehdytymiseen liittyvät kysymykset, joihin ryhmät miettivät vastauksia. Kun kukin ryhmä oli täyttänyt oman paperinsa, jokainen ryhmä esitteli muille osallistujille omia ajatuksiaan, josta heräsi lisää keskustelua. Työpajan lopuksi tiivistimme keskustelussa nousseita asioita, teemoja sekä puheenaiheita. Kerroimme myös, miten kehittäminen tulee jatkumaan ja miten työpajassa nousseita asioita hyödynnetään kehittämisen jatkossa.

Ensimmäiseen työpajaan osallistui 14 työyhteisön jäsentä, mikä on tavanomainen määrä osallistujia työyhteisön viikoittaisen kokouksen aikana, jolloin työpaja pidettiin. Kolmivuorotyön luonteen vuoksi ei ole mahdollista, että kaikki työntekijät tai iso joukko henkilöstöstä olisi koolla samaan aikaan. Työyhteisöön kuuluu noin 53 vakituista työntekijää ja sen lisäksi vaihteleva määrä sijaisia, henkilöstön vaihtuvuus huomioiden. Osallistujat valikoituvat siis sen mukaan, ketkä työntekijöistä olivat työvuorossa. Osallistujissa oli lähihoitajia, hoiva-avustajia, sairaanhoitajia, fysioterapeutti sekä esihenkilöitä, joten työpajassa oli vaihdellen eri ammattiryhmien edustajia organisaatiosta. Osallistujina oli suomea äidinkielenä puhuvia, vieraskielisiä työntekijöitä, vasta vähän aikaa yksikössä työskennelleitä sekä pidempään yksikössä töissä olleita.

3.3.3 Ratkaisujen ideointi

Ensimmäisen työpajan jälkeen koostimme työpajan keskustelusta keskeiset teemat, jotka liittyivät työhön perehtymisen haasteisiin ja kehittämistarpeisiin. Tuplatimanttimallin kehittämisen vaiheessa ideoidaan tunnistettuun ongelmaan ratkaisumalleja. Ideoissa käytetään aiemmissa vaiheissa syntynyttä ymmärrystä asiakastarpeista. Kehittämisen vaihe on divergenttiä ajattelua, jossa pyritään vapaaseen ideointiin ja luovuuteen. (Koivisto 2019, 46.)

Eskolan ja Suorannan (1998, luku 4) mukaan laadullisen aineiston teemoittelu on hyödyllinen analysointimuoto, kun pyritään jonkin käytännön ongelman ratkaisemiseen. Teemoittelulla aineistosta voidaan nostaa esiin tutkimusasetelmaa avaavia teemoja. Tutkimusaineistosta voidaan erottelamalla ja yhtäläisiä teemoja löytämällä poimia tutkimuskysymyksen kannalta keskeiset aiheet ja muodostaa niistä teemoja.

Työpajan aineiston teemoittelu tehtiin siten, että ensin toinen opinnäytetyön tekijä perehtyi aineistoon ja muodosti siitä yhdistäviä teemoja, jonka jälkeen toinen tekijä tutustui aineistoon ja lisäsi omat ajatuksensa ja havaintonsa. Tämän jälkeen ajatuksia verrattiin ja keskusteltiin havainnoista ja teemoja täydennettiin. Damin ja Siangin (2022) mukaan aineiston teemoittelussa on eduksi, jos sen tekevät henkilöt, jotka ovat olleet mukana prosessissa ja jos teemoittelusta on mahdollista käydä keskustelua toisen henkilön kanssa.

Palvelumuotoilun tuplatimanttimallin mukaisesti ongelman määrittelyn vaiheessa määritellään kehitettävät kohteet. Kehitettäviksi teemoiksi ensimmäisen työpajan aineiston perusteella seuraavaa työpajaa varten tunnistettiin seuraavat teemat, jotka valittiin kehittämiskohteiksi:

- Yksilöllisyys perehtyjän kielitaidon ja osaamisen mukaan
- Työyhteisön kannustava ja positiivinen ilmapiiri
- Kielen oppimisen tukeminen
- Töiden organisoiminen
- Selkeä ja ymmärrettävä puhe
- Vastuun jakautuminen
- Uuden työntekijän osaamisen kehittyminen

Valittuihin teemoihin päädyttiin, koska ne esiintyivät eniten työpajan keskustelussa ja siellä kirjoitetussa materiaalissa. Seuraava työpaja perustui kaikissa aiemmissa kehittämisen vaiheissa hankittuun ymmärrykseen vieraskielisten työntekijöiden työhön perehtymisestä ja määrittelyn vaiheessa tiivistettyihin kehittämiskohteisiin.

Toinen työpaja aloitettiin samalla tavalla kuin ensimmäinen työpaja. Suurin osa toiseen työpajaan osallistujista ei ollut ollut mukana ensimmäisessä työpajassa, joten työpaja aloitettiin kertomalla kehittämisen tarkoituksesta sekä siitä, mitä kehittämisessä oli tehty siihen saakka. Tässäkin työpajassa osallistujien oli mahdollista lukea tiedote tutkimuksesta (liite 1).

Toiseen työpajaan osallistui 13 työyhteisön jäsentä. Osallistujat valikoituvat jälleen sen mukaisesti, ketkä henkilöstöstä olivat työvuorossa. Työpajat oli suunniteltu siten, että niihin voi osallistua henkilöt, jotka ovat osallistuneet aiempiin kehittämisen vaiheisiin, mutta myös he, jotka eivät ole olleet aiemmissa vaiheissa mukana. Osallistujista muutama henkilö oli ollut myös edellisessä työpajassa.

Toisessa työpajassa hyödynnettiin soveltaen oppimiskahvilamenetelmää (learning cafe). Oppimiskahvilamenetelmässä on tyypillistä ryhmätyöskentely sekä ympäri työtilaa asetellut teemat, joiden parissa työskennellään. Oppimiskahvilan tarkoituksena on ideoida, oppia, keskustella sekä kehittää yhdessä. Tarkoituksena on opettaa yhteisten ratkaisujen tekemistä ja samalla tuottaa ratkaisuja tai uusia ideoita. Oppimiskahvilassa osallistujat pääsevät kommentoimaan, kyseenalaistamaan sekä kannustamaan muiden ideoita. Tavoitteena on löytää ryhmän yhteinen mielipide. Oppimiskahvilassa on tyypillistä, että ryhmät kiertävät teemoja läpi ja pohtivat teeman aihetta sekä muiden ryhmien tuotoksia. (Innokylä 2023.)

Poiketen perinteisestä oppimiskahvilasta, ei työpajassa tarvinnut kehittää edellisen ryhmän ideoita eteenpäin vaan jokainen ryhmä sai halutessaan luoda uusia ideoita. Mahdollisuus oli myös halutessaan kommentoida edellisen ryhmän ideoita ja kehittää niiden ajatuksia eteenpäin. Tätä ei kuitenkaan erikseen ohjeistettu. Muiden ryhmien ideoiden kehittäminen tapahtui enemmän yhteisen keskustelun kautta. Emme nimenneet oppimiskahvilamenetelmän mukaisia puheenjohtajia ryhmille, sillä ryhmät olivat pieniä ja halusimme korostaa ryhmän jäsenten tasa-arvoisuutta. (Innokylä 2023.) Osallistujat saivat muodostaa ryhmät haluamallaan tavalla eli valita itse oman ryhmänsä.

Toisessa työpajassa osallistujien määrän takia päädyttiin parityöskentelyyn. Kukin pari siirtyi yhden seinälle kiinnitetyn teeman kohdalle. Parit saivat kynät ja Post-it-lappuja työvälineiksi. Työskentelyn kohteena olivat ensimmäisen työpajan aineistosta muodostetut teemat eli yksilöllisyys perehtyjän kielitaidon ja osaamisen mukaan, kannustava ja positiivinen ilmapiiri, kielen oppimisen tukeminen, töiden organisoiminen, selkeä ja ymmärrettävä puhe, vastuun jakautuminen sekä osaamisen kehittyminen. Jokaisen teeman alla oli myös esimerkkejä kyseisestä teeman ilmentymisestä, joita ensimmäisessä työpajassa oli noussut esiin.

Parit kiersivät kaikki seitsemän teemaa vuorollaan ja etsivät ratkaisuehdotuksia. Kunkin teeman kohdalle sai laittaa niin monta ideaa tai ratkaisuehdotusta kuin parit keksivät. Työpajan tilan näytöllä oli esitettyä osallistujille apukysymyksiä, joiden tarkoitus oli herätellä ajatuksia työskentelyyn. Apukysymyksiä olivat mitä pitäisi tapahtua, jotta ongelma ratkeaisi, mitä

ja kenen pitäisi tehdä, jotta ongelma ratkeaisi, mitä apuvälineitä tarvittaisiin ongelman ratkaisemiseen, minkä uskoisit auttavan, että ongelma ratkeaisi ja miten toteuttaisit ongelmaan ratkaisun. Apukysymykset oli muodostettu Ideapakka -fasilitointi -korttien avulla. Ideapakan fasilitointi -kortit ovat eri alojen ammattilaisten suunnittelema työväline tukemaan fasilitaattorien sekä palvelumuotoilijoiden työtä. Niiden ajatuksena on tukea ideointia ja ajattelu-työtä. (Ideapakka 2024.) Työpajassa ohjeistettiin, että kysymyksiä ei ole pakko käyttää, mutta niitä voi hyödyntää oman ajattelun tukena.

Kun parit olivat kiertäneet kaikki teemat läpi, palasi jokainen pari aloittamansa teeman kohdalle. Pareja pyydettiin kertomaan omalla kohdalla olevan teeman vastaukset kaikille työpajan osallistujille jatkokeskustelun herättämiseksi. Toisessa työpajassa osallistujat olivat puhe- liaita ja keskustelua syntyi paljon. Tämän takia ajanhallintaa, keskustelun ohjaamista sekä keskustelun aiheen rajausta piti tehdä enemmän kuin ensimmäisessä työpajassa.

Työpajan lopuksi pyydettiin vielä jokaista äänestämään seinällä olevista aiheista itseään eniten kiinnostava idea, jonka toivoisi mahdollisesti etenevän tai muuten huomioitavan. Osallistujat kävivät laittamassa pystyviivan sen aiheen kohdalle, jonka kokivat tärkeäksi. Äänestyksessä sai laittaa kaksi viivaa, molemmat samaan ideaan tai eri ideoihin. Tällä tavalla pyrimme saamaan tietoa siitä, mitkä aiheet ja teemat työpajaan osallistujat kokivat tärkeimmiksi.

Äänestäminen on yksi palvelumuotoilussa käytetty menetelmä, koska se on helppo järjestää ja toteuttaa. Äänestämisestä jää myös visuaalista todistusaineistoa, joka määrittää, että tietyt aiheet ovat olleet merkityksellisempiä kuin toiset. (Nummi 2022, 78.) Ääniä voi tilanteen mukaan antaa eri määrän riippuen siitä, mitä äänestyksellä tavoitellaan. Tämä on hyvä pohtia ennen äänestystä tarpeen ja tilanteen mukaan. (Stickdorn ym. 2018, 185.) On kuitenkin hyvä huomioida, että palvelumuotoilussa äänestäminen ei ole tarkoitettu käytettäväksi puhtaasti päätöksenteon välineenä, vaan se on tarkoitettu ennen kaikkea visualisoimaan valintoja ja tekemään näkyväksi ryhmän ajattelua (Nummi 2022, 78-79).

Työpajassa eri kehittämisideoille annetut äänet jakautuivat siten, että jotkut ideat saivat yhden äänen, jotkut saivat kaksi ääntä ja osa ideoista ei saanut yhtään ääntä. Äänet jakautuivat siis laajasti eri ideoihin, eikä äänestys näyttänyt siten jonkin tietyn idean kokemista tärkeimpänä. Suurin äänimäärä oli kaksi ääntä, jonka saivat ”annetaan fyysisiä tehtäviä ei kieli vaativa”, ”toistoja, perehdytys pitkään jatkuvaa” sekä ”lisää hoitajia, jotta perehdytys olisi laadukkaampaa”. Äänestys ei siis varsinaisesti tuottanut suurta lisäarvoa, kun se ei korostanut yhtään tiettyä teemaa. Kuitenkin myös muu aineisto tuki näitä tärkeimmiksi nostettuja asioita, joissa korostuvat helpommista tehtävistä aloittaminen (fyysiset tehtävät), tarve pitkäaikaiselle perehtymiselle (osaamisen kehittyminen) ja resurssien tarve (lisää hoitajia, jotta perehdytys olisi laadukkaampaa). Toisen työpajan lopuksi osallistujille kerrottiin vielä, miten molempien työpajojen aineistoja hyödynnetään jatkossa.

3.4 Opinnäytetyön aineisto ja analysointimenetelmät

Opinnäytetyön aineisto muodostui kehittämistyöpajoissa tuotetusta aineistosta, sekä kehittämistyöpajan suunnitteluvaiheessa työyhteisölle lähetetyn alkukartoituskyselyn vastauksista. Aineistoa ovat työyhteisön työpajassa tuottamat ideat ja keskustelut ja papereille kirjoitetut työpajojen erilaiset tehtävät.

Ryhmäkeskustelu on yksi laadullisen tutkimuksen aineiston keräämisen muoto. Ryhmäkeskustelussa voidaan saada tietoa ryhmän toimintatavoista. Ryhmäkeskustelun analyysissa voidaan keskittyä joko ryhmän vuorovaikutuksen analysointiin tai ryhmän keskustelussa antamiin kulttuurisiin merkityksiin. (Pietilä 2017, luku 4.)

Valtonen ja Viitanen (2020, 130) tuovat esiin, että ryhmäkeskustelulla on monia hyödyllisiä piirteitä laadullisena tutkimusmetodina. Ryhmäkeskustelu antaa äänen ryhmälle ihmisiä ja sitä kautta on mahdollista ymmärtää tätä ryhmää sen omista lähtökohdista käsin. Yksilöhaastatteluihin verrattuna ryhmässä keskustelua rikastavat toisten osallistujien ajatuksista viriävät uudet näkökulmat.

Sisällönanalyysi on laadullisen aineiston analysointitapa, jolla voidaan analysoida erilaisia laadullisia aineistoja kuten haastattelut, keskustelut, raportit tai dokumentit. Sisällönanalyysia käyttämällä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja pelkistetyssä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 107.) Puusan (2020, 148-149) mukaan sisällönanalyysi voidaan ymmärtää väljänä viitekehyksenä, jonka ansiosta aineistoa on mahdollista analysoida monipuolisesti. Analyysissa empiirisestä aineistosta pyritään kohti käsitteellistä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysissa aineistoa pelkistetään ja tiivistetään, joka auttaa tutkijaa saamaan aineistosta yhtenäistä informaatiota ja siten tekemään johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä.

Aineiston analyysi voidaan aloittaa esimerkiksi kysymällä aineistolta tutkimusongelman mukaisia kysymyksiä ja sitten pelkistämällä aineistossa esiintyviä ilmaisuja. Samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistellään samaan kategoriaan eli luokkaan. Luokkia muodostamalla tutkija päättää, millä perusteella eri ilmaisut kuuluvat mihinkin luokkaan. Sisältöjen luokittelua jatketaan muodostamalla käsitteistä ala- ja yläkategorioita. Aineiston abstrahoinnilla tarkoitetaan käsitteellistämistä kategorioiden muodostamisessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 101-103.)

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa analysoidaan esimerkiksi sanoja ja lauseita lukujen ja numeroiden sijaan. Laadullisessa tutkimuksessa tarkoituksena on ongelman kuvaaminen, ymmärtäminen sekä tulkinnan antaminen tutkittavalla ilmiöllä. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään tutkimusaiheen syvällisempään ymmärtämiseen (Kananen 2012, 29.)

Laadullisessa tutkimuksessa sisällönanalyysi on paljon käytetty menetelmä tulosten analysoinnissa (Elo, Kajula, Tohmola & Kääriäinen 2022, 215). Sisällönanalyysi voidaan myös liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan esimerkiksi aineiston kuultujen, kirjoitettujen sekä nähtyjen sisältöjen analysoimista. Sisällönanalyysiä voi pitää myös väljänä teoreettisena viitekehyksenä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.) Laadullisen aineiston analyysi etenee vaiheittain ja sille tyypillistä on vapaampi, ei tiukkoihin raameihin nojaava eteneminen. Aineistosta löydetyt asiat ohjaavat analyysin kulkua. (Kananen 2012, 30.)

Sisällönanalyysi voidaan toteuttaa deduktiivisesti eli teorialähtöisesti tai induktiivisesti eli aineistolähtöisesti. (Elo ym. 2022, 215.) Induktiivisella analyysillä tarkoitetaan yleensä yksittäisestä yleiseen käytettävää päättelyn logiikkaa ja deduktiivisessa päinvastoin yleisestä yksittäiseen käytettävää päättelyn logiikkaa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95). Induktiolla tarkoitetaan yksittäisten tapausten perusteella pääteltyjä yleisiä sääntöjä tai lakeja (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2010, 88).

Tässä opinnäytetyössä työpajojen aineiston sisällönanalyysi on toteutettu induktiivisesti aineistonkeruumenetelmien muodostaman aineistomateriaalin luonteen vuoksi. Induktiivista sisällönanalyysia käytettiin työpajojen aineistojen analysoimisessa. Tämä valikoitui aineiston analysointimenetelmäksi, koska aineistolle ei ollut olemassa valmista luokitusta vaan tekijät lähtivät analysoimaan kerättyä aineistoa aineistosta käsin. Induktiiviselle analyysille on tyypillistä, että tutkijat luovat luokittelurungon itse (Elo ym. 2022, 2018). Luokittelurungon luominen puolestaan tuntui sopivan hyvin yhteen palvelumuotoilun menetelmien toteuttamisen kanssa.

3.4.1 Valmisteluvaihe

Ensimmäinen sisällönanalyysin vaihe on valmisteluvaihe, jossa tehdään valinta analyysiyksiköstä. Analyysiyksikön valinnassa valitaan esimerkiksi yksi yksittäinen sana, lause tai aihekokonaisuus. Yksittäinen sana voi jättää kokonaisuuden liian suppeaksi, joten muun muassa sen takia tämän työn analyysiyksiköksi valikoitui aihekokonaisuus. Ajatuskokonaisuus voi muodostua sen tuottajan kokonaisesta ilmaisusta, joka puolestaan voi muodostua useista lauseista. Ajatuskokonaisuuden on myös vastattava tutkimuskysymyksiin. Ajatuskokonaisuudet voivat myös pitää sisällään useita erilaisia merkityksiä. (Elo ym. 2022, 219.) Tämän tiedon pohjalta valikoitui ajatuskokonaisuudeksi tässä opinnäytetyössä asiat, jotka vastaavat opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä olivat minkälaista tukea vieraskieliset työntekijät tarvitsevat asiakastyöhön perehtymisessä sekä minkälaisia perehdyttämisen käytäntöjä tarvitaan vieraskielisen työntekijän perehdyttämisessä. Tutkimuskysymysten pohjalta ajatuskokonaisuudeksi valikoitui erilaiset perehdyttämisen käytännöt.

Elo ym. (2022, 219) mukaan valmisteluvaiheen alussa kerätty aineisto viedään tarvittaessa tekstimuotoon. Tässä opinnäytetyössä aineisto oli kerätty kirjallisesti eri tavoilla sekä

tallentamattomina ryhmäkeskusteluina. Keräysmenetelminä toimivat sähköinen alkukartoituskysely sekä työpajat, jossa aineisto tuotettiin pääosin Post-it -viestilapuille tai erillisille tehtäväpapereille. Näin ollen litteroitavaa ei syntynyt, varsinkin kun työpajoja ei kuvattu tai äänitetty. Työpajoista syntyi materiaaliksi myös työpajan vetäjien muistiinpanoja, jotka pohjautuivat yhteiseen keskusteluun sekä työpajaan osallistuneiden ryhmien keskusteluun. Ryhmäkeskusteluita ei tallennettu esimerkiksi äänittämällä, sillä ajattelimme sen saattavan vaikuttaa keskustelun luontevuuteen.

Työpajoissa syntyi osallistujien tuottamien kirjallisten aineistojen ja opinnäytetyön tekijöiden muistiinpanojen lisäksi niin sanottua piiloaineistoa. Piiloaineistolla tarkoitetaan hiljaisuutta, eleitä tai ilmeitä. Aineistoa analysoitaessa määritellään myös se, huomioidaanko myös piilosäältä vai keskitytäänkö ainoastaan ilmeiseen sisältöön (Elo ym. 2022, 219.) Tässä työssä päätettiin huomioida myös piilosäältä, koska opinnäytetyöntekijät kokivat sen saattavan tuoda lisää tietoa. Esimerkiksi hiljaisuus jonkun teeman käsittelyn kohdalla saattoi tarkoittaa, että aihe koetaan vaikeaksi tai se ei herätä ajatuksia työpajoihin osallistujissa. Osallistujille esitettiin hiljaisissa tilanteissa tarkentavia kysymyksiä, esimerkiksi onko aihe hankala.

Valmisteluvaiheen toisessa osassa perehdytään kerättyyn aineistoon tarkemmin ja käydään kerättyä aineistoa läpi sekä tarkistetaan, vastaako kerätty aineisto tutkimuskysymyksiin. (Elo ym. 2022, 219.) Tämä vaihe oli tärkeä tässä opinnäytetyössä, koska työn yhtenä menetelmänä on käytetty myös abduktiivista päättelyä, jonka edellytyksenä on, että aineistoon on perehdytty laajasti ja huolella (Heikkinen ym. 2010, 89).

3.4.2 Analyysivaihe

Aineistolähtöisessä eli induktiivisessa analyysissä edetään luokkien muodostamisen sekä aineiston pelkistämisen kautta (Elo ym. 2022, 219). Tavoitteena on saada tiivistettyä aineisto. Aineistosta poimitaan ensin tutkimuskysymyksiin vastaavat ilmaisut alkuperäisessä muodossa. (Elo ym. 2022, 220.) Tämän jälkeen aiheisto käydään läpi merkiten ne asiat, jotka vastaavat analyysoijan valitsemaa kiinnostavaa aihetta eli analyysiyksikköä, joka valittiin valmisteluvaiheessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92.) Analyysiyksiköksi valikoitui tässä työssä perehdyttämisen käytännöt. Tutkimuskysymykset määrittivät sen, mistä analyysoija oli kiinnostunut. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92.)

Analysointi aloitettiin käsittelemällä aineistoa. Aineiston analysoinnissa alkuperäinen muoto muokataan tarvittaessa kirjakielelle sekä poistetaan mahdolliset täytesanat. Muokattavan sisällön merkitys ei saa muuttua muotoilun tuloksena. Aineisto luetaan läpi useaan kertaan, jotta kaikki oleellinen tulee huomioitua. (Elo ym. 2022, 220.) Työpajojen materiaali kirjoitettiin Post-it -lapuilta sekä muista työpajoissa syntyneistä papereista kahteen Word-tiedoston, kunkin työpajan aineistot omalle Word-tiedostolle.

Seuraavaksi analysoinnissa siirryttiin vaiheeseen, jota kutsutaan koodaamiseksi. Koodaaminen tarkoittaa, että aineistoa luetaan huolellisesti ja siihen tehdään jäsenteleviä merkintöjä, kuten esimerkiksi alleviivauksia, korostuksia ja lisätään tunnistevärejä. Tarkoituksena koodauksessa on, että analysoija pystyy näitä apukeinoja käyttämällä muodostamaan ensituntuman aineistoon. Koodaus auttaa myös hallitsemaan aineiston kokonaisuutta. (Elo ym. 2022, 220.) Word-tiedostoissa oleva aineisto käytiin läpi ja merkittiin samoja teemoja samoilla väreillä. Jokaiselle erilliselle teemalle valikoitui oma väri. Lisäksi aineistosta jaoteltiin samaa tarkoittavia sanoja, lauseita ja aiheita sopivan teeman alle. Lisäksi tehtiin muistiinpanoja ja nostettiin materiaalin tueksi työpajoissa keskusteltuja asioita sekä muita havaintoja kirjallisen aineiston rinnalle muistiinpanojen pohjalta. Myös tämän kaltainen piilotieto teemoitettiin ja koodattiin eri värein.

Kolmannessa aineiston käsittelyn vaiheessa siirryttiin ryhmittely- ja luokitteluvaiheeseen, jossa verrataan ilmaisuja keskenään ja etsitään joko yhtäläisyyksiä tai eroavaisuuksia. Oleellista on myös päättää, haetaanko aineistosta samanlaisuutta vai erilaisuutta. Analysoinnissa voi myös päättää, etsiikö aineistosta esimerkiksi toiminnan logiikkaa tai tyypillistä kertomusta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Tässä opinnäytetyössä aineistoa lähestyttiin yhtäläisyyksien löytämisen kautta. Valittu lähestymistapa tuntui luontevalta valinnalta, koska halusimme löytää koko työyhteisön mielestä hyviä tapoja toteuttaa vieraskielisen työntekijän perehdytystä.

Yhtäläisyyksiä etsiessä etsitään myös toistuvia yksikertaisia samaa tarkoittavia ilmaisuja. Mitä enemmän tällaisia löydöksiä on, sitä rikkaampi aineisto on (Elo ym. 2022, 220). Työpajoista syntyneitä aineistoa ei ollut määrällisesti kovin paljon. Opinnäytetyöntekijät olivat tiedostaneet aineiston mahdollisen pienen määrän jo ennen työpajojen toteuttamista ja aineistoa kertyi lopulta jopa enemmän kuin mitä opinnäytetyön tekijät olivat ajatelleet. Aineistoa syntyi sen verran, että sen pohjalta oli mahdollista löytää useampi yksinkertainen sama ilmaisu. Taulukossa 3 on esitetty molemmissa työpajoissa toistuneita yhtäläisyyksiä.

Taulukko 3: Aineiston analysointi teemoittain

Teemat	Ensimmäinen työpaja	Toinen työpaja
Perehtyjien yksilöllinen oppiminen ja monimuotoisuus	Huomioidaan erilaiset oppimistyylit, taustat ja kielitaidon taso. Kaikki perehtyjät ovat yksilöitä.	Yksilöllisyys korostuu eri oppimistavoissa ja kielitaidon kehittämisessä. Kannustetaan avoimeen kommunikaatioon. Yksilön vastuu omasta oppimisesta.

Teemat	Ensimmäinen työpaja	Toinen työpaja
Avoin kommunikaatio ja työyhteisön positiivinen ilmapiiri	<p>Avoimen keskustelun ja kannustavan ilmapiirin korostaminen perehdytyksessä.</p> <p>Turvallinen ympäristö virheiden tekemiseen ja oppimiseen.</p> <p>Selkokielen käyttö.</p> <p>Saa kysyä uudestaan, kannustetaan kysymään uudestaan.</p>	<p>Positiivinen ilmapiiri ja rohkeaa, avoin kommunikaatio.</p> <p>Työntekijöitä kannustetaan kommunikoimaan rohkeasti.</p> <p>Virheisiin suhtautuminen olta- vasta neutraalin rakentavaa.</p> <p>Selkeä puhuminen ja selkeiden ilmaisujen käyttäminen.</p> <p>Uudelleen kysyminen tarvittaessa.</p>
Perehdyttämisen resurssit	<p>Tarve riittävälle ajalle ja resursseille perehdytyksessä.</p> <p>Laadukas perehdytys vaatii aikaa ja henkilöstöresursseja.</p>	<p>Resurssien puutteeseen kaivataan ratkaisua.</p> <p>Toiveet saada aikaa perehdyttämiseen sekä perehtymiseen.</p>
Perehtyjän osaamisen kehittämisen tuki ja osaamisen arviointi	<p>Osaamisen säännöllinen arviointi ja tuen merkitys osaamisen kehittämisen seuraamiseksi.</p> <p>Tarve jatkuvuudelle osaamisen kehittämisessä.</p>	<p>Osaamisen arvioinnin ja jatkuvan tuen korostaminen perehdytysprosessissa.</p> <p>Kaivataan selkeyttä arviointimenetelmiin ja jatkuvaan tukeen.</p>
Konkreettiset työtehtäviin perehtyminen	<p>Näytetään kertomisen lisäksi.</p> <p>Toistot näytöissä.</p> <p>Helpoimmista tehtävistä aloittaminen.</p> <p>Turvallinen toiminta.</p>	<p>Näytetään enemmän kuin kuvaillaan tehtävät.</p> <p>Toistoja näyttämiseen.</p> <p>Turvallisuuden huomioiminen tekemisessä.</p>

Seuraavaksi analysoinnissa oli vuorossa ryhmittely sekä luokittelu eli samaa tarkoittavat ilmaisut lajiteltiin alaluokkiin ja alaluokat nimettiin. Klusteroinnilla eli ryhmittelyllä tarkoitetaan sitä, että koodatut aineistot käydään läpi tarkasti ja ryhmitellään samat asiakokonaisuudet ja muodostetaan niistä luokkia. Luokat nimetään kuvaavasti. Tämä vaihe auttaa tiivistämään aineistoa, kun pienemmät käsitteet muodostavat isompia kokonaisuuksia. Abstrahoinnissa puolestaan erotetaan oleellinen tieto aineistosta ja muodostetaan teoreettisia käsitteitä valikoidun tiedon pohjalta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110-111.)

Elon ym. (2022, 223) mukaan raportointi tulee aloittaa esittämällä ensin löydettyt pää- ja yläluokat. Pääluokkien alla kuvataan yläluokkia ja alaluokkia. Näin päästään lopputulokseen luokkien eli tulosten synnystä (Elo ym. 2022, 223). Tässä opinnäytetyössä muodostui viisi pääluokkaa sen pohjalta, mitkä teemat toistuivat molemmissa työpajoissa kirjallisen, suullisen tai muun aineiston pohjalta eniten. Seuraavassa taulukossa näkyy aineiston luokittelu.

Taulukko 4: Aineiston luokittelu

Yhdistävä luokka	Pääluokka	Yläluokka	Alaluokka
Perehtyjien yksilöllinen oppiminen ja monimuotoisuus	Yksilöllinen oppiminen ja monimuotoisuus	Yksilöllisyyden huomioiminen ja perehdytyksen räätälöinti yksilöllisten tarpeiden mukaan	Erilaiset oppimistyytit
			Erilaiset taustat
			Kielitaidon taso
Avoin kommunikaatio ja työyhteisön positiivinen ilmapiiri	Viestinnän avoimuus ja ilmapiiri	Positiivinen vuorovaikutus perehdytyksessä	Avoimen keskustelun rooli
			Kannustava ilmapiiri
			Molemminpuolinen kommunikaatio
Perehdyttämisen resurssit	Resurssien merkitys	Resurssien lisäys	Riittävä aika perehdyttämiseen
			Henkilöstöresurssit
			Järjestelmäkehitys ja kirjalliset ohjeet
Perehtyjän osaamisen kehittämisen tuki ja osaamisen arviointi	Arviointi ja tuki perehdyttämisen prosessin aikana	Osaamisen kehittäminen	Arvioinnin menetelmät
			Jatkuva tuki
			Osaamisen kehittämisen seuranta
Konkreettisiin työtehtäviin perehtyminen	Arviointi ja tuki perehdyttämisen prosessin aikana	Näyttäminen, toisto ja tehtävien vaikeusaste	Näyttäminen suullisten ohjeiden sijaan
			Toistot näyttämisessä ja ohjeistuksessa
			Helpommista tehtävistä aloittaminen

Työpajojen aineisto analysoitiin induktiivisesti ja aineistosta luotiin yhdistävät luokat, pääluokat, yläluokat ja alaluokat. Aineistosta nostettiin näiden luokkien avulla tutkimuskysymyksen mukaisesti sekä valitun analyysiyksikön mukaisesti hyvän vieraskielisten työntekijöiden perehdytyksen tekijöitä.

Opinnäytetyössä on käytetty menetelmänä myös abduktiivista päättelyä. Palvelumuotoiluprosessiin kuuluvassa prototyypin kehittämisessä hyödynnettiin abduktiivisesti aineistosta nousutta johtoajatusta mahdollisuudesta hyödyntää teknologiaa perehdytysmateriaalissa. Abduktiivisella päättelyllä tarkoitetaan teorian muodostusta, joka perustuu havaintojen johtoajatukseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95). Seuraavassa kappaleessa kerrotaan tuplatimanttimalin viimeisestä vaiheesta eli prototyypin luomisesta.

3.4.3 Prototyypin kehittäminen aineistoon perustuen

Tässä opinnäytetyössä on käytetty viitekehyksenä palvelumuotoilun nelivaiheista tuplatimanttimalia, jossa kehittäminen etenee vaiheittain. Tämän vuoksi opinnäytetyön aineistoa on analysoitu jo kehittämisen aikana seuraavaa vaihetta varten ja kehittämisen toteutus sekä opinnäytetyön tulokset ovat osin päällekkäisiä.

Tuplatimantin tuottamisen vaiheessa pyritään rajaamaan syntyneistä ideoista sellaisia vaihtoehtoja, jotka ovat toimivia ja vastaavat kehittämisprojektille asetettuja tavoitteita. Ideoituja ratkaisuja voidaan testata asiakkailta, henkilökunnalta tai muilla sidosryhmillä. Ratkaisuja voidaan arvioida myös teknisen toteutettavuuden ja taloudellisen kannattavuuden näkökulmasta. Palvelumuotoilun tuplatimanttimalin lopuksi on tavoitteena tuottaa idea, konsepti tai prototyyppi. Mikäli idea, konsepti tai prototyyppi arvioidaan organisaation liiketoimintastrategiaa hyödyttäväksi, se voidaan implementoida ja ottaa käyttöön. (Koivisto 2019, 46.) Stickdornin ja Schneiderin (2012, 7) mukaan palvelumuotoilun lähestymistapa kuitenkin korostaa kehittämisprosessin merkitystä eikä pelkästään saavutettua lopputulosta. Kehittämisen lopputuote voi olla esimerkiksi organisaation prosessi, toimintatapa, palvelukokemus tai fyysinen tuote.

Tuplatimanttimalin mukaisen prototyypin suunnittelussa yhdistimme kaikkea opinnäytetyöprosessissa saamaamme tietoa. Prototyypin idea syntyi opinnäytetyöprosessin tuotoksena perustuen prosessin aikana kerättyyn aineistoon työyhteisön kokemuksista ja näkemyksistä vieraskielisten työntekijöihin työhön perehtymisestä ja tässä hyödynnettiin abduktiivista päättelyä mahdollisen ratkaisuidean testaamisessa. Prototyypin suunnitteluun vaikuttivat esimerkiksi jo tunnistetut asiat perehdytykseen tarvittavista henkilöstöresursseista, toistojen merkityksestä perehtymisessä sekä funktionaalisen eli työarjessa tarvittavan kielitaidon ja sanaston kehittämisestä.

Paavola (2012, 175-190) tiivistää abduktiivisen päättelyn tarkoituksen siten, että päättelyllä ei haeta yleistä teoriaa, vaan abduktiivista päättelyä ohjaa käytännön tarve löytää joku

lupaava tai kehiteltävältä vaikuttava suunta tutkimukselle. Abduktiivisessa päättelyssä voidaan tehdä väliaikaisesti hyväksyttäviä hypoteeseja, jotka ohjaavat ajattelua eteenpäin. Abduktiivisessa päättelyssä on kyse aineistosta saatavien vihjeiden ja aiempien selitysten ja väli-
neiden käytöstä etsittäessä uusia hypoteeseja. Keskeinen abduktiivinen päättelyn strategia on hakea sellaista ilmiötä, jonka avulla ongelma ratkeaa.

Paavolan (2012, 175-190) mukaan abduktiivisessa päättelyssä kaikkea tutkimuksen evidenssiä ei huomioida, vaan aineistosta haetaan johtolankoja keskittymällä merkityksellisiin yksityiskohtiin ja sävyihin. Abduktiivisten argumenttien kehittäminen tulee yhdistää siihen, että ollaan valmiita hakemaan myös vaihtoehtoja niille hypoteeseille, joita on kehitelty. Muutoin päättelyssä voi olla vaarana liiallinen pysyttäytyminen jo esitetyissä ideoissa. Päättelyssä hypoteesit ovat avoimia muutoksille tai jatkokehittelylle, mutta keskittyvät ongelman ratkaisun ympärille. Heikkisen (ym. 2010, 89) mukaan abduktiivisessa ajattelussa oletuksia voidaan tehdä myös intuitiivisesti, mutta edellytyksenä tälle on, että tutkimusaiheeseen sekä aineistoon on perehdytty laajasti ja monipuolisesti.

Heikkinen ym. (2010, 92) nostavat esille, että abduktiivisen päättelyn tuloksena syntyneet päätelmät tulisi asettaa testiin, jotta sen kautta syntyneet lopputulokset voidaan niiden osoittautuessa vääräksi myös muuttaa. Tämän takia palvelumuotoilu menetelmänä tuntui sopivan hyvin yhteen abduktiiviseen ajatteluun kanssa, koska palvelumuotoilun prosesseihin kuuluu prototyypin kehittäminen käytännön kehittämistarpeen ohjaamana kehiteltävän oloisesta ideasta, testata tuotosta ja kehittää tai muuttaa sitä tarvittaessa saadun palautteen perusteella. Siten myös palvelumuotoiluprosessiin kuuluvassa prototyypin kehittämisessä hyödynnettiin abduktiivisesti aineistosta noussutta ajatusta videona olevasta perehdytysmateriaalista, jota myös muu induktiivisesti analysoitu työpajojen aineisto tuki. Aineiston analysointi on kuvattu kappaleessa 3.4.

Kehittämistyöpajoissa nousi esiin erilaisia työtehtäviä, joissa tarvitaan kielellisiä taitoja ja kielitaidon puutteet voivat johtaa väärinymmärrykseen tai asiakasturvallisuusriskiin. Työpajoihin osallistui sekä vieraskielisiä että suomea äidinkielenään puhuvia työntekijöitä, joten työpajassa nousseet ajatukset kuvastavat molempia näkökulmia. Yksi näistä työtehtävistä oli asiakkaan ravitsemuksen toteuttaminen ja asiakkaan ruokavalion mukaisen aterian tarjoileminen. Työpajan aineistossa eräänä ajatuksena nousi myös perehdytysvideot, joita erilaisista työtilanteista voisi olla. Näihin perustuen lähdimme kehittämään prototyyppiä perehdytysvideosta, jossa aiheena olisi jokin työpajassa tunnistetuista asiakasturvallisuuden riskikohdista.

Videon aiheeksi valittiin ruokalinjastolla toimiminen eli kuinka asiakkaalle tarjoillaan hänen ruokavalionsa mukainen ateria. Ruokalinjaston jakaminen valittiin aiheeksi työpajassa nousseiden keskusteluiden takia. Ravitsemuksen tarpeisiin vastaaminen keräsi myös eniten vastauksia työpajan kysymyksessä, jossa kysyttiin, onko osallistuja huomannut jotain asiakasturvallisuuden

riskejä tietyissä asiakastyön teemoissa. Videon tarkoituksena on olla mallikappale yhdestä perehdyttämisen keinosta yhdestä työpajassa nousseesta työtehtävästä. Kyseessä on esimerkituotos siitä, minkälaista perehdytysmateriaalia työyhteisössä voitaisiin kehittää vieraskielisten työntekijöiden perehtymiseen.

Videon työstäminen aloitettiin keräämällä henkilökunnan jäseniltä ajatuksia siitä, mitä videossa olisi tärkeää mainita. Työpajoissa oli jo tunnistettu, että esimerkiksi ruoan jakamiseen liittyy paljon erilaisia turvallisuusriskejä, kuten allergioiden ja erityisruokavalioiden toteutuminen, joten havaittiin, että ruoan jakaminen on tärkeää perehdyttää uudelle työntekijälle hyvin. Työpajojen jälkeen henkilökunnalta kerättiin ajatuksia siitä, mitkä ovat tärkeimpiä asioita ruoan jakamisessa perehdytysvideota varten. Työntekijät kertoivat tärkeinä pitämiään asioita ja opinnäytetyön tekijä kirjasi ne ylös. Ajatuksia kerättiin muutamalta työntekijältä, jotka olivat lupautuneet myös avuksi videon kuvaamiseen. Myöhemmin video esiteltiin muulle henkilöstölle ja heillä oli mahdollisuus kommentoida ja esittää lisäajatuksia.

Perehdytysvideo haluttiin pitää käytännönläheisenä ja sen kuvaaminen toteutettiin puhelimella. Tässä oli ajatuksena se, että mikäli työyhteisössä päätettäisiin jatkaa perehdytysvideoiden laatimista erilaisista työtehtävistä, niihin ei välttämättä olisi mahdollista käyttää suurta resurssia vaan toteuttaa arjessa käytössä olevilla välineillä ja yksikön henkilöstön toteuttamana. Videosta haluttiin tehdä myös lyhyt, jotta se olisi nopeasti katsottava tietoisuus.

Yksikössä on mahdollisuus käyttää ammatillisesti tuotettuja koulutustallenteita esimerkiksi ravitsemuksesta, mutta tämän videon tarkoitus oli keskittyä uuden työntekijän käytännön arjen toiminnan perehtymiseen sekä toimia funktionaalisen kielitaidon eli työyhteisössä käytetävän kielen oppaana arjen toimintatavoista. Siksi videossa esitellään myös ruokailuun liittyvää työyhteisössä käytössä olevaa sanastoa, kuten ”nokkamuki” tai ”ruokakortti”, jotka nousivat esiin esimerkkinä arjessa käytössä olevana sanastona ruoanjakotilanteissa.



Kuva 1: Kuva perehdytysvideosta

Opinnäytetyön tulokset sekä ruokalinjastolla toimimisen perehdytysvideo esiteltiin työyhteisölle kolmannessa kehittämistyöpajassa. Työpajan tarkoitus oli esittää yhteenveto kehittämissä tuloksista sekä varmistaa työyhteisöltä, olemmeko opinnäytetyön tekijöinä ymmärtäneet heidän ajatuksensa oikein. Tähän työpajaan osallistuivat jälleen ne työntekijät, jotka olivat työvuorossa kyseisenä päivänä. Osa paikallaolijoista oli ollut jossain aiemmissa vaiheissa mukana ja osa osallistujista ei ollut aiemmin osallistunut kehittämistyöhön. Missään järjestetyissä työpajoissa ei kerätty osallistujien nimiä tai mitään henkilötietoja henkilötietojen minimoinnin periaatteen mukaisesti, joten tarkasti emme pysty sanomaan, kuinka moni osallistujista oli ollut aiemmissa vaiheissa mukana. Koska yksikössä tehdään vuorotyötä, on yksikössä tyypillinen tapa järjestää kokouksia ja kehittää toimintaa niin, että paikalla olevat osallistuvat. Henkilöstöstä voidaan saada yhtäaikaaisesti paikalle aina vain se osuus, jotka ovat työvuorossa muiden ollessa silloin vapaapäivällä.

Työpajan osallistujien palautteen mukaan videoista voisi olla hyötyä uusille vieraskielisille työntekijöille, mikäli niitä olisi erilaisista tilanteista. Keskustelussa jotkut suomenkieliset työntekijät toivat esiin, että tietyn ammattikunnan edustajilta odotetaan jo lähtökohtaisesti sitä, että he tunsivat asiakastyön tärkeät osat ja niihin kuuluvat työtehtävät. Toisaalta ajateltiin, että videot voisivat olla hyödyllisiä juuri silloin kun kielitaidossa on vielä paljon kehitettävää tai työntekijällä ei ole vielä paljon ammattialan osaamista, kuten juuri ammattiin valmistuneena tai esimerkiksi opiskelijana sijaisena toimiessa. Työpajassa yksi osallistuja myös ehdotti, että perehdytysvideot voisivat olla esimerkiksi englanniksi, mutta tämä ehdotus ei saanut muilta työyhteisön jäseniltä kannatusta, sillä työssä käytettävä kieli on suomi ja työssä pärjääminen edellyttää nimenomaan kyseisessä työssä tarvittavaa suomen kieltä. Myös

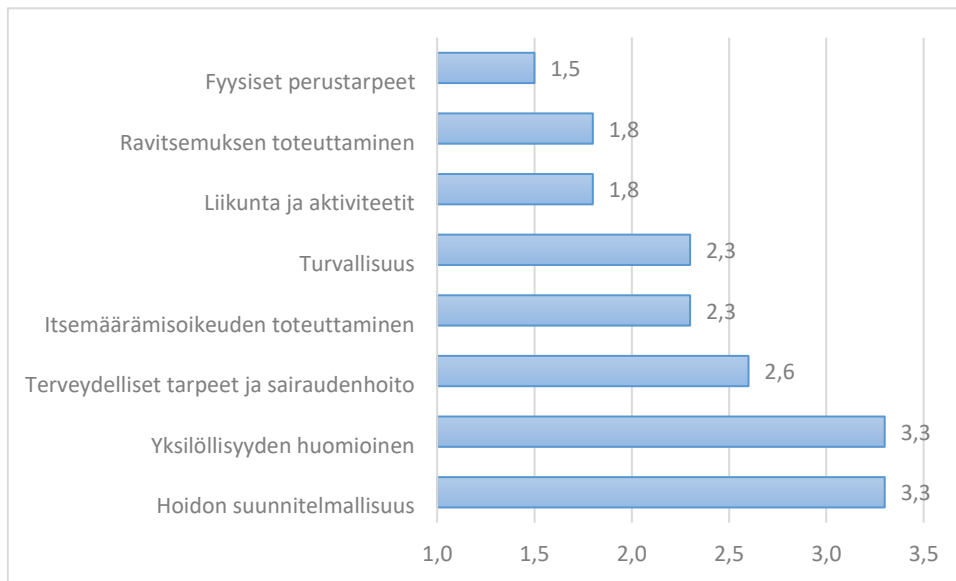
yksi taustaltaan vieraskielinen työntekijä kertoi omista perehtymisen kokemuksistaan ja sanoi, että on halunnut perehtyessään aktiivisesti oppia suomea eikä esimerkiksi englantia.

Työyhteisöön ei tullut opinnäytetyön aikana uusia vieraskielisiä työntekijöitä, joten uusilta vieraskielisistä työntekijöiltä ei kerätty palautetta perehdytysvideosta. Kaikissa kohdeorganisaatioissa tehdyissä kehittämisen vaiheissa oli kuitenkin mukana yhtä lailla sekä suomea äidinkielenä puhuvia että taustaltaan vieraskielisiä työntekijöitä. Viimeisimmässä kehittämistyöpajassa työyhteisölle esitettiin myös tiivistys opinnäytetyön tuloksista eli siitä, minkälaisia tukea uudet vieraskieliset työntekijät tarvitsevat asiakastyöhön perehtymisessä ja minkälaisia perehdyttämisen käytäntöjä työyhteisössä olisi hyvä olla.

4 Tulokset

Opinnäytetyöprosessin aikana tunnistettiin, että erilaiset asiakastyön työtehtävät ovat erilaisia vaativuusasteeltaan. Alkukartoituskyselyssä pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5, kuinka vaikeana pidät seuraavia työtehtäviä uuden vieraskielisen työntekijän näkökulmasta. Vastausvaihtoehdoissa 1 oli helppo, 2 melko helppo, 3 ei helppo eikä vaativa, 4 melko vaativa, 5 vaativa ja numero 6 oli en osaa sanoa. Numero 6 vastaukset eroteltiin aineistosta ennen keskiarvojen laskentaa.

Fyysisiin tarpeisiin vastaaminen koettiin arvioiduista työtehtävistä helpoimpana teemana, kun taas hoidon suunnitelmallisuus koettiin vaikeimpana. Fyysisiin tarpeisiin vastaaminen oli kuvattu kyselyssä esimerkiksi hygienian hoidossa avustamisena ym. konkreettisine työtehtävinä. Hoidon suunnitteluun kuuluu esimerkiksi asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisten hoidon tavoitteiden suunnittelu. Kuvioissa 4 on kuvattuna kysytyjen työtehtävien haasteellisuus vastanneiden kokemana. Koska kyselyyn vastasi vain neljä työyhteisön jäsentä, muiden työyhteisön jäsenten näkemyksiä kysyttiin työpajassa.



Kuvio 4: Työtehtävien haasteellisuus työntekijöiden kokemana (alkukartoituskysely n=4)

4.1 Perehtyjien yksilöllinen oppiminen ja monimuotoisuus

Perehtyjän yksilöllinen oppiminen ja perehtyjien monimuotoisuus nousivat esiin aineistosta ja muodostivat yhdessä yhden viidestä pääluokasta. Nämä kaksi teemaa laitettiin saman pääluokan alle, koska ne vaikuttavat vahvasti toisiinsa ja nousivat esille aineistossa yhdessä. Esimerkiksi työpajoissa nousi keskusteluun erilaiset oppijat sekä oppimistyyliä ja keskusteltiin monimuotoisuuden vaikutuksesta oppimiseen.

Esimerkiksi kulttuuri ja kielitaidon taso koettiin vaikuttavina tekijöinä siihen, miten yksilö on tottunut oppimaan. Kirjallisesta materiaalista suorina lainauksina nousivat esille kirjaukset "kukin oppii eri tavalla" tai "kaikki olemme erilaisia", jotka vaikuttavat tukevan työyhteisön näkemystä siitä, että tunnustetaan jokaisen perehtyjän olevan yksilö ja jokainen oppii eri tavalla. Tämä haastaa perehdyttäjiä mukauttamaan perehdytyksen lähestymistapojaan vastaamaan yksilön tarpeisiin, jotta perehtyminen sujuisi mahdollisimman sujuvasti ja perehtyjä oppisi mahdollisimman tehokkaasti.

Ratkaisuna yksilöllisen perehdytyksen haasteeseen nostettiin työpajoissa esille muun muassa avoin viestintä perehtyjän ja työyhteisön välillä sekä positiivinen kannustava ilmapiiri. Nämä sivuavat seuraavaa pääluokkaa "viestinnän avoimuus ja työyhteisön positiivinen ilmapiiri". Yksilön eli perehtyjän omaa vastuuta korostettiin myös. Perehtyjän tulisi kertoa avoimesti minkälainen oppija hän on sekä minkälaista tukea hän mahdollisesti tarvitsee perehtymisessä.

Esimerkiksi jos perehtyjän suomen kielen taito on vasta kehittymässä, tarvitsee hän enemmän toistoja opittavissa asioissa tai näyttämistä suullisen ohjeistuksen tueksi.

Turvallisuuden toteutuminen nousi keskusteluun työpajoissa useaan kertaan. Asiakastyön turvallisuuteen vaikuttavana esimerkkinä oli asiakastyön sanaston oppiminen, kuten mitä asiakkaan ravitsemuksesta huolehtimisessa tarkoittaa gluteeniton tai sosemaninen ruoka. Nämä esimerkit vieraskielisten työntekijöiden perehtymisen tuesta voivat vaikuttavaa asiakastyön turvallisuuden toteutumiseen. Kielitaidon puute voi aiheuttaa väärinymmärryksiä, jotka aiheuttavat turvallisuusriskejä asiakastyössä. Keskustelussa turvallisuudesta korostuivat erityisesti asiakkaiden ravitsemuksen toteutus sekä asiakkaiden liikkumisessa avustaminen.

Koska jokaisen perehtyjän kielitaito on omalla tasollaan hänen aloittaessaan työn, tähän pohdittiin työyhteisössä yhtenä ratkaisuna erilaisia kielikursseja. Kielikursseja ehdottivat enemmän suomea äidinkielenään puhuvat. Kirjallisesta aineistosta nousi esimerkiksi kommenttina: "Kielikurssit työpaikalla!". Työnantajan järjestämille kielikursseille osallistuneet vieraskieliset työntekijät kertoivat kuitenkin kokeneensa kurssien hyödyn vaihtelevasti, joten myös kielikurssien hyödyllisyyteen voi vaikuttaa perehtyjän yksilöllisyys.

4.2 Viestinnän avoimuus ja työyhteisön ilmapiiri

Aineistosta nousi esille, että positiivinen ilmapiiri voi vaikuttaa onnistuneeseen viestintään perehtyjän ja työyhteisön välillä. Esimerkiksi kommentit "uskalla kysyä", "kysytään jos ei ymmärretä", "kannustava ja positiivinen ilmapiiri" ja "ei tarvitse ujoilla" tukivat tämän pääluokan teemoja. Viestinnän avoimuus ja työyhteisön ilmapiiri nousivat pääluokaksi useiden aineistosta esille nousseiden ajatusten pohjalta. Nämä kaksi erilaista teemaa ovat saman pääluokan alla, koska ne tuntuivat liittyvän vahvasti toisiinsa.

Ratkaisuna suomen kielen oppimiseen koettiin, että perehtyjän olisi hyvä osallistua esimerkiksi työyhteisön niin sanottuihin kahvipöytäkeskusteluihin. Työpajoissa käydyssä keskustelussa puolestaan korostui näkökulma, että mikäli perehtyjä haluaisi osallistua kahvipöytäkeskusteluihin, tulee työyhteisössä olla positiivinen ja kannustava ilmapiiri, jossa uusien työntekijöiden on helppo tulla osaksi työyhteisöä.

Viestinnästä puhuttaessa nousi keskusteluun myös perehtyjän oma vastuu perehtymisestään sekä motivaatio perehdytykseen. Vastuulla tarkoitettiin, että perehtyjän pitäisi itse osata kysyä, jos ei ymmärrä tai osaa jotakin. Motivaatiolla viitattiin kiinnostukseen oppia perehdytettäviä asioita. Positiivisen ilmapiirin katsottiin lisäävän motivaatiota ja ainakin lisäävän rohkeutta kysyä. Aineiston kommentti "kysytään jos epäselvää" tukee myös tätä ajatusta. Positiivisen ilmapiirin katsottiin myös tukevan perehdytystä siinä mielessä, että perehtyjä uskaltaa kertoa mahdollista virheistä eikä niistä syyllistetä, vaan virheisiin suhteudutaan rakentavasti niistä oppien.

Avoin viestintä voi lisätä myös asiakasturvallisuuden toteutumista. Työpajoissa korostettiin selkeän viestinnän tarvetta erityisesti tilanteissa, joissa voi syntyä helposti vaaratilanteita. Esimerkkeinä nousi esille asiakkaiden liikkumisessa avustamien ja erityisesti potilasnostimien käyttö tai asiakkaan ravitsemuksen ja erityisruokavalioiden toteuttaminen. Kommentti "kerro selkeästi mitä ruokaa syö" nousi aineistosta esille tämän ajatuksen kanssa.

Selkeän viestinnän merkitystä perehdyttämisessä korostettiin työpajojen keskusteluissa useaan otteeseen, esimerkiksi selkokielen käyttämistä. Vieraskielisten työntekijöiden kanssa ei puhuta slangia tai murteita. Yleisesti puhumisesta ja viestinnästä aineistosta nousi esille muun muassa kommentti "puhutaan suomea mahdollisimman paljon". Kielivirheitä ei tarvitse pelätä ja yhteisen keskustelun merkitys nousi esiin, erityisesti suomen kielen oppimisen tukemisessa. Työpajaan osallistuneiden vieraskielisten työntekijöiden keskuudessa hieman hajontaa aiheutti se, halutaanko kielivirheitä korjattavan keskustelussa. Tässä korostui taas yksiköllisyyden huomioiminen osana perehdytystä. Työpajan osallistujat pitivät tärkeänä, että perehtyjää kannustetaan myös ottamaan rohkeasti osaa keskusteluihin suomen kielellä, esimerkiksi taukojen aikana. Tätä ajatusta kannattivat työpajassa sekä suomenkieliset, että vieraskieliset osallistujat.

4.3 Perehtymisen resurssit

Resurssit nousivat yhdeksi pääluokaksi, koska myös se mainittiin useampaan kertaan aineistossa ja nousi esille työpajojen keskusteluissa. Opinnäytetyöntekijät olivat osanneet odottaa tämän nousevan yhdeksi ratkaisuehdotukseksi jo ennen työpajoja. Tämä pohjautui yksikön esihenkilön näkemykseen aikaisemmin työyhteisössä käydyistä keskusteluista. Tähän ei myöskään aikaisemmin ole löydetty suoria ratkaisuja eli esimerkiksi hoitohenkilökunnan tai muiden työntekijöiden lisääminen, mitä yksikön henkilökunta oli toivonut. Tämän vuoksi keskustelun kääntyessä työpajoissa resursseihin, yrittivät työpajan vetäjät eli opinnäytetyöntekijät ohjata ideointia luovempiin ratkaisuihin kuin ajatukseen henkilöstömäärän lisäämisestä. Tämä on saattanut vaikuttaa omalta osaltaan tulosten syntyyn tämän pääluokan osalta.

Toisen työpajan keskustelussa nousi esille organisaatiossa aiemmin käytössä olleet perehdytysvideot. Keskustelussa kuitenkin todettiin, että jo olemassa olevat videot eivät välttämättä vastaa nykypäivän tarpeisiin tai tieto niissä ei välttämättä ole ajantasaista. Nykypäivän tarpeilla mietittiin muun muassa sitä, tukevatko videot vieraskielisten työntekijöiden perehdytystä tai missä muodossa videot ovat tallessa. Tästä heräsi kuitenkin ajatus, voisiko perehdytysvideot olla yksi keino perehdytyksessä nykytarpeet huomioiden.

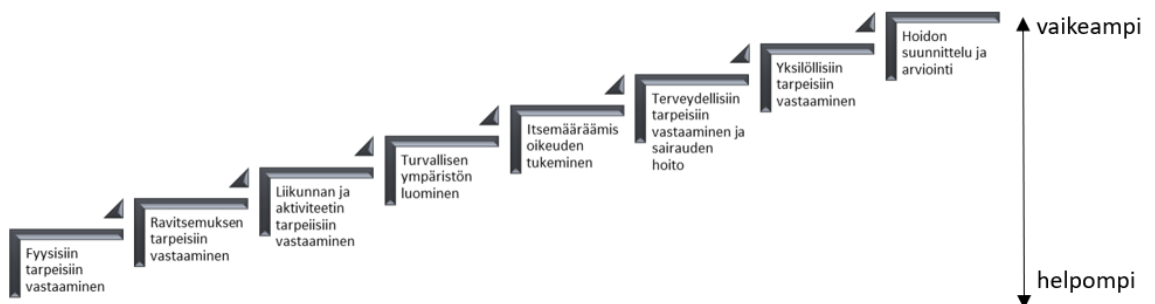
Resursseista puhuttaessa nousi esille myös riittävä aika perehdyttää ja perehtyä. Tästä kertoo muun muassa aineistosta poimittu kommentti "riittävästi aikaa perehdytykseen". Työyhteisössä koettiin, että jos olisi enemmän resursseja, olisi paremmin aikaa perehdyttää ja näin perehdytys olisi laadukkaampaa. Tähän viittaa myös toinen aineistosta poimittu kommentti

"lisää hoitajia, jotta perehdytys olisi laadukkaampaa". Tästä heräsi ajatus puolestaan siitä, että voisiko perehdytykseen saada enemmän aikaa jollakin muulla tavalla, kuin lisäämällä henkilökuntaa.

Vieraskielisten perehtyvien työntekijöiden vähäisen kielitaidon koettiin kuormittavan muita työntekijöitä eteenkin kirjaamistilanteissa, hoidon suunnittelussa ja arvioinnissa sekä esimerkiksi asiakkaiden läheisten kanssa keskusteluissa. Työyhteisössä koettiin, että asiakas- ja potilastietojärjestelmään kirjaaminen, hoidonsuunnittelu tai muut vastaavat tehtävät jäävät helpposti suomea paremmin puhuville työntekijöille.

Työpajoissa nousi pohdittavaksi, voisiko haastavampia tehtäviä kuten esimerkiksi hoidonsuunnittelu, perehdyttää vasta myöhemmin. Siten perehtyjä siirtyisi tekemään tätä tehtävää vasta, kun on riittävästi perehtynyt helpommiksi koettuihin tehtäviin. Tässä tavoitteena olisi se, että vieraskielinen perehtyjä tekisi aluksi helpompia työtehtäviä ja nämä tehtävät olisivat poissa suomea paremmin osaavilta, jolloin he voisivat keskittyä suomen kieltä enemmän vaativiin tehtäviin, kuten hoitosuunnitelmien tekemiseen ja hoidon suunnitteluun ja arviointiin. Työtehtäviä jaettaisiin selkeämmin osaamisen mukaan.

Keskustelua johdatti alkukartoituskyselyn pohjalta muodostuneet asiakastyöhön perehtymisen portaat, joita esiteltiin työpajojen alussa. Portaat on kuvattu kuviossa 5. Portaat oli muodostettu alkukartoituskyselyn vastausten mukaisesti. Portaiden teemojen parissa työskenneltiin myös ensimmäisessä työpajassa. Portaat muodostivat eräänlaisen esimerkkipöytäkirjan työtehtävistä, jotka etenivät helpoimmasta tehtävästä haastavimmaksi koettuun tehtävään uusille vieraskielisille työntekijöille. Koska teemoiksi oli valittu vain joitakin asiakastyön osa-alueita, portaat ovat vain esimerkki siitä, kuinka työyhteisössä voitaisiin tunnistaa erilaisten työtehtävien vaikeusasteista vieraskielisille työntekijöille. Työpajassa kysyttiin myös työntekijöiden ajatuksia ja mielipiteitä portaista sekä niiden todenmukaisuudesta ja ajatusta työtehtävien jakamisesta osaamisen mukaan pidettiin yhtenä mahdollisuutena resurssien kohdentamiseen.



Kuvio 5: Havainnollistus työtehtävien haasteellisuutta kuvaavista portaista helpommasta vaikeampaan

Työpajassa koettiin myös, että jos organisaatiossa käytettävät tietojärjestelmät olisivat muillakin kielillä kuin suomeksi tai niissä käytettäisiin selkeämpää suomen kieltä, se voisi auttaa vieraskielisiä järjestelmien käytössä, mikä oli koettu vaikeaksi. Keskustelua käytiin ylipäätään tietojärjestelmien käytettävyydestä vieraskielisen työntekijän näkökulmasta. Järjestelmien toivottiin myös olevan loogisempia tai enemmän työskentelyä ohjaavia. Myös järjestelmien käyttöohjeiden toivottiin olevan muilla kielillä kuin suomeksi ja ruotsiksi.

4.4 Osaamisen kehittyminen

Molemmissa työpajoissa käytiin keskustelua siitä, pitäisikö vieraskielisen perehtyjän aloittaa perehtymien tehtävistä, joissa ei tarvitse niin vahvasti osata suomen kieltä, esimerkiksi asiakkaan fyysisiin perustarpeisiin vastaamisesta ja edetä sen jälkeen vaikeampiin tehtäviin, jossa suomen kieltä tarvitsee enemmän, kuten hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen. Tämä sama aihe nousi keskusteluun myös resursseista puhuttaessa ja työyhteisössä pohdittiin, voisiko tämän tapaisesta etenemisestä perehdytyksessä olla apua sekä työyhteisölle että perehtyjälle.

Aineistossa nousi myös esiin, että työyhteisössä toivottiin perehtyjän mahdollisuutta keskittyä perehtymisessä yhteen aiheeseen kerrallaan, minkä ajateltiin tukevan perehtymistä. Tämä asia nousee esille esimerkiksi aineiston kommentissa "opetellaan yksi osa-alue kerrallaan hyvin, sitten siirrytään seuraavaan". Tähänkin ajatukseen vastaisi perehdytyksen porrastaminen helpoimmasta vaikeampiin tehtäviin eteneminen.

Tärkeänä nähtiin kuitenkin myös se, että uuden työntekijän osaaminen kehittyy kohti laajempaa osaamista eikä jää helpompien työtehtävien suorittamisen tasolle. Työpajoissa vaikutettiin suhtautuvan positiivisesti ajatukseen perehdytyksen porrastamisesta, mutta työyhteisössä mietitytti, miten tämä käytännössä toteutettaisiin tai miten seurattaisiin uuden työntekijän kehitystä. Tässä keskusteltiin jälleen perehtyjän yksilöllisyydestä eli perehtyjät saattavat aloittaa erilaisista lähtötilanteista, erilaisella kielitaidon tasolla tai hoitotyöntaidoilla. Työpajoissa ei tullut ehdotuksia siitä, miten kehitystä voitaisiin seurata.

Aineistosta nousi esille, että osaamisen kehittymisen tarve jatkuu pitkälle työsuhteen alkuvaiheen jälkeen ja myös muu työyhteisö oppii ja joutuu opettelemaan uutta. Keskustelussa pohdittiin myös sitä, miten tällaista uuden työntekijän pidemmälle jatkuvaa kehitystä voisi tukea. Ainoa ratkaisu, jota aineistossa sivuttiin, oli ajan antaminen uuden opetteluun, mihin vaikuttavat perehtymiseen käytettävissä olevat resurssit.

4.5 Konkreettisten työtehtävien oppiminen

Viidentenä pääluokkana aineistosta nousi esille konkreettisiin työtehtäviin perehtyminen ja niiden perehdyttämiseen liittyvät seikat. Kirjallisten ja suullisten ohjeiden sijaan olisi hyvä, että näytettäisiin mahdollisimman paljon, kuinka jokin asia tehdään. Muun muassa kommentti ”voi myös näyttää miltä esim. soseruoka näyttää” korosti tätä. Lisäksi toivottiin, että jotkin asiat näytettäisiin useampaan kertaan, mikäli perehtyjä ei ole helppo ymmärtää tai hän ei osaa heti. Tämä herätti keskustelua jälleen resursseista ja ajankäytöstä.

Turvallisuuden toteutuminen nousi esiin myös konkreettisissa työtehtävissä. Keskustelussa koettiin, että näyttämällä työtehtävät pystytään lisäämään turvallista työskentelyä. Perehtyjän on turvallisempaa työskennellä yksin sen jälkeen, kun työtehtävää on harjoiteltu riittävästi perehdyttäjän kanssa. Turvallisuus korostui asiakkaiden liikkumisessa avustamisessa ja liikkumiseen käytettävien apuvälineiden ja esimerkiksi potilasnostinten perehdytyksessä. Keskustelussa koettiin, että voi olla turvallisuusriski, jos perehtyjä ei ole ymmärtänyt miten esimerkiksi jokin laite toimii. Laitteen käytön näyttämällä ja näyttämisen toistamisella ajateltiin olevan mahdollista lisätä turvallisuutta. Myös asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyvien välineiden turvallinen ja ohjeen mukainen käyttö nähtiin tärkeänä, mitä tuki esimerkiksi aineistosta noussut kommentti ”liikkumista rajoittaviin välineisiin saatava perehdytystä”.

Perehtyjän oppimisen yksilöllisyys, avoin kommunikaatio ja työyhteisön positiivinen ilmapiiri sekä käytössä olevat resurssit voivat vaikuttaa myös siihen, miten konkreettisia työtehtäviä perehdytetään. Esimerkiksi perehtyjän yksilöllinen osaamisen lähtötaso vaikuttaa siihen, osaako hän jo perehdytettävän työtehtävän työkokemuksensa kautta vai vaatiiko oppiminen enemmän perehtymistä. Positiivinen ilmapiiri voi puolestaan vaikuttaa siihen, uskaltaako perehtyjä pyytää näyttämään toisen kerran tai kysyä ollessaan epävarma. Avoin kommunikaatio puolestaan on tärkeää, koska perehtyjän pitää pystyä itse kertomaan, jos ei ole jotakin ymmärtänyt.

Tulokset näyttävän viittaavaan siihen, että perehtymisessä olisi hyvä ottaa huomioon yksilölliset tarpeet, avoin viestintä ja positiivinen ilmapiiri. Lisäksi konkreettisten työtehtävien oppiminen vaatii toistoa ja turvallisen oppimisympäristön luomista. Jatkovaa kehittymistä on hyvä tukea arvioimalla ja seuraamalla yksilöllisiä tarpeita sekä tarjoamalla mahdollisuuksia oppia vaiheittain.

Työyhteisössä tunnistettiin erilaisten työtehtävien haasteellisuutta ja asiakkaiden fyysisiin tarpeisiin vastaaminen koettiin helpoimpana, kun taas hoidon suunnitelmallisuus oli vaikeimmaksi koettu työtehtävä. Myös helpoimmiksi arvioiduissa työtehtävissä havaittiin asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä, mikäli työntekijän kielitaidon taso ei ole vielä riittävä. Työyhteisössä tunnistettiin uusien vieraskielisten työntekijöiden tarve aloittaa helpommista

työtehtävistä, jotta asiakasturvallisuus toteutuu ja työntekijä suoriutuu hänelle annetuista työtehtävistä. Työtehtävien näyttäminen ja toistaminen koettiin turvallisuutta lisäviksi perehdytystavoiksi. Avoin kommunikaatio, hyvä ilmapiiri ja resurssit vaikuttivat konkreettisten tehtävien perehdyttämiseen.

Jatkuvan kehittymisen tarve tunnistettiin myös pidemmällä työsuhteen aikana. Perehtyjän yksilölliset tekijät ja kielitaidon taso voivat vaikuttaa perehtymiseen ja oppimistapoihin. Positiivinen ilmapiiriin ja avoimen viestinnän koettiin edistävän onnistunutta perehdytystä. Kielitaidon kehittymistä ajateltiin voitavan tukea uusien työntekijöiden osallistumisella työyhteisön keskusteluihin. Työyhteisössä koettiin, että hyvän perehtymisen toteutuminen edellyttää sekä mahdollisuutta käyttää aikaa perehdyttämiseen että riittävästi osaavaa henkilökuntaa.



Kuvio 6: Vieraskielisten työntekijöiden perehtymisen tukemisen osa-alueita työyhteisön kokemuksen mukaan

5 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli tukea uusien vieraskielisten työntekijöiden työskentelyä Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa ja tarkoituksena oli kehittää työyhteisön perehdytyskäytäntöjä, jotka tukevat uusien vieraskielisten työntekijöiden asiakastyöhön perehtymistä. Tutkimuskysymyksenä oli se, minkälaisia perehdyttämisen käytäntöjä kohdeorganisaatiossa tarvitaan vieraskielisten työntekijöiden perehdyttämässä ja minkälaista tukea vieraskieliset työntekijät tarvitsevat asiakastyöhön perehtymisessä.

Asiakastyön turvallisuuden toteutuminen oli työpajoissa paljon esillä, sillä kielitaidon haasteiden koettiin vaikuttavan asiakastyön turvallisuuden toteutumiseen. Leppävaaran elä ja asu - seniorikeskuksen perustehtävä on asiakkaiden hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden tukeminen ja edistäminen. Kaikki opinnäytetyöprosessin aikana esiin tulleet hyvän perehtymisen toteutumiseen vaikuttavat seikat kuten avoin kommunikaatio ja työtehtävien jakaminen osaamisen mukaan, voivat olla apuna asiakastyön turvallisuuden toteutumisessa.

Opinnäytetyöprosessi käynnisti työyhteisössä keskustelun vieraskielisyydestä ja vieraskielisten työntekijöiden perehdyttämisestä. Lehtimaja ym. (2023, 13) tarkoittavat työyhteisön kielitietoisuudella sitä, että työyhteisö on tietoinen erilaisten työtehtävien kielellisistä vaatimuksista. Opinnäytetyön aikana käyty keskustelu mahdollisesti lisäsi työyhteisön kielitietoisuutta, kun erilaisista kielenkäytön tilanteista ja kielitaidon tason merkityksestä työn sujumiseen käytiin keskustelua. Työyhteisössä tunnistettiin asiakastyön tilanteita, joihin sisältyy asiakasturvallisuusriskejä, mikäli työntekijän kielitaidossa on haasteita.

Kielenoppiminen työpäivän lomassa arjen tilanteissa ja osana työyhteisöä nähtiin keinoksi oppia työssä tarvittavaa kieltä. Opinnäytetyössä myös havaittiin, että vieraskieliset työntekijät ovat erilaisia taustoiltaan ja tarpeiltaan ja siksi tarvitsevat myös yksilöllistä omaa osaamistaan vastaavaa perehdytystä. Työyhteisö korosti perehtyjän omaa vastuuta sekä kielen oppimisesta että perehtymisen etenemisestä.

Opinnäytetyössä tunnistettiin myös se, että henkilöstön osaamisen tasot sekä ammatillisesti että kielitaitoon perustuen ovat erilaisia, mikä vaikuttaa työtehtävien jakamiseen ja työn organisointiin. Uuden vieraskielisen työntekijän, jonka kielitaito on vasta kehityksessä, on aloitettava työskentely kielellisesti helpommaksi tunnistetuista tehtävistä, jotta asiakasturvallisuus ei vaarannu. Kuitenkin työyhteisössä nähtiin myös tärkeäksi, että oppimista tuetaan kohti täysipainoista tehtäväkuvan mukaista työskentelyä, jotta kielellisesti vaativimmat tehtävät eivät jää pysyvästi suomea paremmin osaaville työntekijöille ja jokaisen työntekijän ammatillinen kehittyminen myös mahdollistetaan. Opinnäytetyön havaintojen perusteella organisaatiolle voisi olla hyötyä myös siitä, että eri tehtäväkuivissa voisi toimia eri vaativuuksasteilla ja nämä vaativuuksasteet olisi kuvattu.

Työtehtävien jakaminen osaamisen ja kielitaidon mukaan nähtiin ratkaisuna vastuun jakautumiseen tasaisemmin työyhteisössä. Opinnäytetyössä tunnistettiin myös perehtyjien erilaisten osaamistasojen ja taustojen vaikutus siihen, että perehdyttämisen pitäisi olla yksilöllisyys huomioivaa. Myös Peltokosken (2016, 960) mukaan uusien työntekijöiden osaamistason tunnistaminen voi olla tärkeä tapa yksilöidä perehdytysprosessi ja siten kohdistaa perehdytykseen käytettäviä resursseja tehokkaasti.

Pitkäsen ym. (2017, 231-233) mukaan monikulttuuristen työyhteisöjen johtamisessa on tärkeää monimuotoisen toimintaympäristön tunnistaminen. Tässä opinnäytetyössä työyhteisössä

tunnistettiin erilaisten kielitaidon tasojen merkitystä työn tekemiselle ja esimerkiksi erilais-
ten työtehtävien vaikeusasteita. Tulokset vahvistivat käsitystä siitä, mistä työtehtävistä uu-
den vieraskielisen työntekijän on helpoin aloittaa ja mitkä työtehtävät voivat työsuhteen
alussa olla liian haastavia. Erilaisten työtehtävien haastavuutta ja työntekijän asiakastyöhön
perehtymistä kuvaavien perehtymisen portaiden tarkoitus ei ollut tuottaa faktatietoa erilais-
ten työtehtävien vaikeusasteesta, vaan havainnollistaa sitä, että työyhteisössä voidaan tunnis-
taa erilaisten tehtävien vaativuutta, erilaisissa tehtävissä tarvittavaa osaamista ja tehtäviin
liittyviä riskejä.

Hyvällä uusien työntekijöiden perehtymisellä ja osaamisen kehittymisen tuella myös pidem-
mälle kuin työsuhteen alkuun, voisi mahdollisesti pyrkiä tasaamaan työntekijöiden osaamisen
eroja. Kahanpää (2019, 26, 66) on pitänyt ympärivuorokautisen hoidon haasteena hoidon tasa-
laatuisuuden toteutumista esimerkiksi eri työvuorojen välillä, eikä hoidon laatu saisi vaihdella
työvuorojen välillä sen mukaan, kuka työntekijä asiakasta hoitaa. Tässä opinnäytetyössä
emme kuitenkaan löytäneet vastausta siihen, miten uusien vieraskielisten työntekijöiden
työskentelyä kohti täyttää ammattikohtaista tehtävän suorittamista voitaisiin vielä enemmän
tukea ja kehittää pitkällä aikavälillä alkuperehdytyksen jälkeen, joten tämä voisi olla myös
jatkokehittämisen aiheena.

Opinnäytetyössä havaittiin, että työyhteisössä uuden työntekijän työyhteisöön integroitumi-
nen koettiin tärkeäksi myös kielen oppimisen näkökulmasta, sillä keskusteluissa nousi useasti
esiin niin sanottuihin kahvipöytäkeskusteluihin osallistuminen kielen oppimisen keinona. Leh-
timajan ym. (2023, 23) mukaan kielitaidon puute voi jättää vieraskielisen työntekijän työyh-
teisössä ulkokehälle ja työyhteisön ulkokehällä oleminen voi puolestaan heikentää uuden kie-
len oppimista. Tämä vahvistaa käsitystä siitä, että työyhteisöön mukaan pääseminen on tär-
keää.

Opinnäytetyössä nousi esiin uusien työntekijän oppimisen yksilöllisyys ja erilaiset oppimista-
vat. Myös Aittovaaran ym. (2022, 27-28) tutkimuksessa havaittiin, että uuden työntekijän op-
pimista edisti erilaisten oppimistapojen mahdollistaminen, rakentava palaute sekä tekemällä
oppiminen. Aittovaaran tutkimuksessa perehdytykseen käytettävissä olevat resurssit heijastui-
vat perehdytyksen laatuun, esimerkiksi jos uudet työntekijät eivät saaneet olla perehtyjän
roolissa tai työyhteisössä ei ollut riittävästi kokeneita työntekijöitä perehdyttämään uusia.
Myös tässä opinnäytetyössä perehdyttämiseen käytettävissä olevat resurssit nähtiin perehdy-
tyksen laatuun vaikuttavana tekijänä.

Decin ja Ryanin (2018, 3-4) itseohjautuvuusteorian mukaisesti työntekijän autonomian toteu-
tuessa perehtyjällä olisi mahdollisuus tehdä esimerkiksi omalle oppimistavalleen sopivia ja
omaa oppimistaan edistäviä työtehtäviä, mikä voisi vastata tässä opinnäytetyössä nousutta
ajatusta yksilöllisistä oppimistyyleistä sekä työtehtävien jakamisesta osaamisen mukaan.

Itseohjautuvuusteorian mukaista kyvykkyyttä uudella työntekijällä voisi vahvistaa se, että perehtyjä saisi työskennellä haastavuustasoltaan sopivien tehtävien parissa ja myös kehittää osaamistaan alemmilla tasoilta kohti suurempaa vastuun ottamista. Teorian kolmas ulottuvuus on yhteenkuuluvuus, jolla tuetaan yksilön tarvetta olla yhteydessä toisiin ihmisiin, joka perehtymisessä tämän opinnäytetyön tulosten mukaan voisi vastata työyhteisöön mukaan ottamista. Yhteenkuuluvuus työyhteisöön nousi keskusteluissa usein esiin oppimisen keinona. Siten Decin ja Ryanin itseohjautuvuusteoriaa voisi pitää viitekehyksenä myös uuden vieraskielisen työntekijän perehtymisessä.

Jakosen ym. (2023, 234-236) mukaan virtuaaliset ja videovälitteiset oppimisympäristöt voivat olla yksi tapa kielitaidon kehittämiseen ja kielenkäytön tilanteiden harjoitteluun. Tätä kehitimme luomalla perehdytysvideon, jossa huomioitiin sekä funktionaalisen kielitaidon kehittämisen näkökulma että asiakastyön turvallisuuden toteutumisen näkökulma. Perehdytyksessä itsenäisesti katsottavat videot voisivat vastata myös resurssien riittävyyden haasteeseen sekä tukea perehtyjän autonomiaa perehtymisessä, koska videot tukisivat hänen itsenäisyyttään perehtyjänä.

Tässä opinnäytetyössä kehitettiin Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksen vieraskielisten työntekijöiden perehdyttämistä ja tunnistettiin monia perehtymiseen vaikuttavia osatekijöitä. Organisaatiossa voidaan jatkossa hyödyntää kehitettyjä toimintatapoja vieraskielisten työntekijöiden perehdyttämisessä sekä kehittää aihetta edelleen. MAKU-hanke on toiminut tämän opinnäytetyön ja kehittämisen asiantuntijaverkostona ja MAKU-hankkeen verkostossa voidaan hyödyntää opinnäytetyössä löydettyjä näkökulmia sekä tehdä jatkokehittämistä hankkeen tavoitteiden mukaisesti.

5.1 Validiteetin ja luotettavuuden arviointi

Opinnäytetyön kaikissa vaiheissa on pyritty noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä. (TENK 2023.) Kehittämiseen osallistujissa oli lähihoitajia, hoiva-avustajia, sairaanhoitajia, fysioterapeutti sekä esihenkilöitä. Olimme tyytyväisiä työpajojen osallistujamäärään yhteiskehittämisen toteutumiseksi ja eri ammattikuntien edustus auttoi tuomaan erilaisia näkökulmia esiin. Koska työpajojen osallistujat valikoituivat sen mukaisesti, ketkä työntekijöistä olivat työvuoroissa, kaikki kehittämisen vaiheet suunniteltiin niin, että niihin saattoi osallistua, vaikka ei olisi ollut aiemmassa vaiheessa mukana.

Kaikilla työyhteisön jäsenillä oli mahdollisuus osallistua sähköpostitse lähetettyyn kyselyyn, johon tuli kuitenkin vain neljä vastausta vastausajan pidentämisestä ja muistutusviestistä huolimatta. Alkukartoituskyselyn vastausmäärään saattoi vaikuttaa negatiivisesti se, että noin viikon kuluttua kyselyn alkamisesta tuli palaute, ettei kyselyn linkki toimi. Kyselyn linkki saatiin korjattua nopeasti ja kysely lähetettiin vielä uudelleen. On kuitenkin mahdollista, että toimimaton linkki karkotti osan vastaajista, eivätkä nämä enää uuden vastauslinkin saatuaan

viitsineet linkkiä kokeilla. Kanasen (2015, 281) mukaan verkkokyselyissä eniten vastauksia saadaan ensimmäisten päivien aikana, jonka jälkeen vastaus tahti hiipuu ja on suositeltavaa lähettää muistutusviesti aikaisintaan viikon kuluttua ensimmäisestä sähköpostista (Kananen 2018, 281). Näin toimittiin alkukartoituskyselyn kohdalla.

Koska opinnäytetyö ei ollut kyselytutkimus vaan alkukartoituksen tarkoitus oli toimia kehittämisen käynnistäjänä ja ajatusten herättäjänä, vähäinen vastausmäärä ei ollut esteenä etenemiselle. Neljän vastanneen antaneita näkökulmia pidettiin kuitenkin itsessään arvokkaina vastauksina ja niitä haluttiin vähäisestä vastausmäärästä huolimatta nostaa myös raportoinnissa esiin. Kyselyn vastauksia hyödynnettiin kuitenkin ensisijaisesti seuraavan kehittämissivaiheen eli ensimmäisen työpajan suunnittelussa.

Ensimmäiseen työpajaan osallistui 14 työyhteisön jäsentä ja toiseen työpajaan osallistui 13 työyhteisön jäsentä. Osallistujat valikoituvat sen mukaan, ketkä työntekijöistä olivat työvuorossa. Mikäli työpajoissa olisi ollut jokin muu joukko työyhteisöstä, keskustelussa olisi voinut painottua jotkin muut asiat kuin nyt esille tulleet.

Sekä alkukartoituskysely että työpajoihin osallistuminen oli työntekijöille vapaaehtoista. Eri-tyisesti alkukartoituskyselyssä tämä näkyi siten, että vain 8 % työntekijöistä vastasi kyselyyn, vaikka yritimme saatekirjeellä motivoida vastaamiseen. Työpajoihin pystyi osallistumaan se osuus työntekijöistä, joka oli kulloinkin paikalla, mikä vastaa yksikön normaalia kokous- ja kehittämiskäytäntöä, sillä henkilöstö tekee vuorotyötä. Tässä opinnäytetyössä emme siis ole kuulleet koko työyhteisön ääntä, vain ainoastaan niiden, jotka ovat kehittämiseen osallistuneet.

Työpajassa toiset teemat keräsivät enemmän vastauksia kuin toiset. Tämä voi tarkoittaa, että eniten ajatuksia herätti eniten vastauksia kerännyt teema ja vähiten vastauksia kerännyt teema puolestaan on voitu kokea haastavammaksi aiheeksi. Osa vastauksista olisi sopinut useampaan kohtaan tai useamman teeman alle. Kun ryhmien vastaukset oli käyty viemässä eri teemojen alle, niistä käytiin keskustelua ja siten heräteltiin lisää ajatuksia perehtymisestä eri asiakastyön osa-alueisiin. Tästä ensimmäisestä työpajan tehtävästä jäimme miettimään, oliko tehtävänanto liian laaja tai olisiko sitä voinut pilkkoa vielä pienempiin palasiin, sillä tehtävä vaati paljon ohjeistamista. Vaikka kysymykset olivat diaesityksessä työtilan näytöllä, eivät kaikki osallistujien vastaukset täysin vastanneet kysymyksiin.

Tutkimukseen osallistujilta ei kerätty allekirjoituksia suostumukseksi osallistumisesta, koska työpaja oli osa työntekijöiden tavallista työpäivää ja työpaja olisi voitu toteuttaa myös ilman, että aiheesta tehdään opinnäytetyö. Tämä oli organisaation toiminnasta vastaavan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tutkimusluvista vastaavan henkilön ohjeistama toimintatapa. Osallistujille kerrottiin, että työpajan materiaaleja, sisältöä, keskustelua, kirjoituksia ja mahdollista muuta tietoa käytetään osana opinnäytetyötä. Tiedotteessa tutkimuksesta kävi vielä

erikseen ilmi, että yksittäisiä työntekijöitä ei pysty tunnistamaan mistään vaiheesta ja että osallistuminen oli vapaaehtoista. Tiedotteessa mainittiin, että anonymiteetin takia ei ole jälkikäteen mahdollista erotella yksittäisen osallistujan vastauksia materiaalista, joten yksittäisen osallistujan osuutta ei voida myöskään myöhemmin poistaa aineistosta.

Työpajojen keskustelussa työntekijäprofiileista nousi esille, että profiileita oli mietitty ja perehtymisen tarpeita oli pohdittu myös hiukan oikeiden, olemassa olevien henkilöiden kautta. Tehtävässä osallistujat päätyivät osin haastattelemaan toisiaan heidän taustoistaan tai kielennoppimisen poluistaan. Palvelumuotoilussa profiilit edustavat jotakin palvelun käyttäjäjoukkoa ja ovat siten fiktiivisiä käyttäjäkuvauksia. Jos työpajojen tehtävä tehtäisiin uudelleen, olisi hyvä korostaa vielä enemmän, että profiileiden tulee olla ennen kaikkea fiktiivisiä. Nyt osa ryhmistä keskittyi kuvaamaan profiileita toistensa kautta tai tuntemansa vieraskielisen työntekijän kautta, mikä oli heille ehkä tutumpi näkökulma.

Työpaja ajoittui työntekijöiden säännölliselle viikoittaiselle kokousajalle. Organisaation mahdollisuus irrottaa henkilöstöä asiakastyöstä kokoukseen määritti myös työpajojen keston pituuden, joka oli kaksi tuntia. Työyhteisön työn luonteen vuoksi esimerkiksi työpajan pidentäminen ei ollut mahdollista, koska asiakkaiden hoitoa ei voida keskeyttää työpajan ajaksi eikä sitoa henkilöstön aikaa rajattomasti pois asiakastyöstä. Kaksi tuntia osoittautui lopulta sopivan pituiseksi työpajan kestoksi. Saimme kerättyä työpajan aikana riittävästi aineistoa lisäymmärryksen saavuttamiseksi.

Kehittämistyöpajoissa konkreettiset kehittämis- ja pohdintatehtävät osoittautuivat paremmiksi työvälaineiksi kuin yhteinen keskustelu. Kehittämistyöpajoissa omassa toiminnassamme yritimme olla mahdollisimman objektiivisia ja pyrimme vaikuttamaan keskustelun lopputulokseen mahdollisimman vähän, mutta kuitenkin ohjasimme keskustelua tutkimuskysymysten mukaiseen opinnäytetyön aiheeseen. Myös työpajojen tehtävillä oli kohdennettu työskentelyä tutkimuskysymysten mukaiseen tiedonkeruuseen.

Organisaatiossa oli ensimmäisen sovituskehittämistyöpajan aikana tilanne, jonka takia työpajaa jouduttiin siirtämään ja se vaikutti ensimmäisen työpajan alkuperäiseen aikatauluun. Kahden työpajan väliin oli suunniteltu enemmän aikaa, mutta työpajan siirtymisen myötä työpajat olivat peräkkäisillä viikoilla. Tämä ei muuten varsinaisesti vaikuttanut toteutukseen, mutta ensimmäisen työpajan materiaali piti käsitellä nopeasti, jotta pystyimme hyödyntämään ensimmäisessä työpajassa syntyneitä aineistoja uuden työpajan suunnittelussa. Pidimme MAKU-hankkeen projektipäällikön kanssa myös palaverin työpajojen välissä ja saimme häneltä palautetta ja näkökulmia suunnitelmiamme seuraavaa työpajaa varten. Lopulta lyhyt väli kehittämistyöpajojen välissä oli työyhteisön kannalta hyvä, sillä edellinen vaihe oli vielä niiden osallistujien muistissa, jotka olivat osallistuneet edeltävään työpajaan.

Opinnäytetyön työpajoissa käytävää ryhmäkeskustelua ei tallennettu esimerkiksi äänittämällä, sillä tämän arveltiin voivan vaikuttaa kielteisesti ideointiin ja ratkaisujen löytämiseen. Työpajassa oli tarkoitus luoda palvelumuotoilun divergentin ajattelun mukaisesti mahdollisimman vapaa keskusteluympäristö. Siten aineistoa ovat keskustelun muistiinpanot ja työpajassa tuotettavat kirjalliset ideointipaperit. Aineiston analysoinnissa käytettiin laadullisen aineiston analysoinnin periaatteita. Osa aineistosta oli siis tallentamatonta ja perustui tilanteista tehtyihin muistiinpanoihin, mikä on voinut vaikuttaa aineiston laatuun. Tuomen ja Sarajärven (2009, 95) mukaan induktiivinen eli aineistolähtöisen analyysin haasteena pidetään sitä, että tutkijan tekemät havainnot eivät koskaan ole täysin objektiivisia tai vapaita hänen tiedoistaan, kokemuksistaan tai teoreettisesta viitekehystä.

Laadullisen aineiston analyysin yhtenä haasteena on, että analysoija voi hämmentyä kaikista kiinnostavista esiin nousevista aiheista, joten analysoijan on tärkeää pitäytyä tutkimuskysymyksen aiheessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92.) Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, ettei se tuota täysin objektiivista tulkintaa, koska tutkijan oma ajattelu vaikuttaa aineiston tulkintaan. (Kananen 2012, 30.)

Toinen opinnäytetyön tekijöistä työskentelee kohdeorganisaatiossa esihenkilönä eli oli opinnäytetyön tekijänä ja myös työpajojen fasilitaattorina kaksoisroolissa. Kaksoisroolin merkitystä pyrittiin havainnoimaan läpi prosessin, esimerkiksi opinnäytetyön tekijä, joka ei ole esihenkilö, otti ulkopuolisenä päävastuun yhteiskehittämisen työpajojen aineistojen analysoimisesta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus perustuu prosessin ja tehtyjen valintojen kuvaukseen (mm. Aaltio & Puusa 2020, 177-180; Kiviniemi 2018, 244-245) näin olemme pyrkinneet raporttia kirjoittamaan.

Opinnäytetyön kehitystyön luonteen vuoksi aineisto on vaatinut työstämistä ja käsittelyä eri vaiheissa sitä mukaa, kun aineistoa on syntynyt ja kehittäminen edennyt. Vaikka opinnäytetyön etenemisen vaiheissa aineistoa ei ollut vielä lopullisesti analysoitu, on aineistoa käsitelty ja teemoiteltu seuraavia työvaiheita varten koko kehittämisen ajan. Nämä vaiheet ovat tyypillisiä kehittämistyön muodossa toteutetussa opinnäytetyössä. (Kananen 2012, 53.) Esimerkiksi alkukartoituskyselyn vastauksia tarkasteltiin, tutkittiin sekä pohdittiin ennen ensimmäistä työpajaa, jotta työpajaa varten saatiin kehitettäviä teemoja työyhteisön kanssa tehtävää yhteiskehittämistä varten. Alkukartoituskyselyllä halusimme määritellä ja selvittää kehittämiskohdetta tarkemmin, jotta eteneminen tapahtuisi työpajoissa oikeaan suuntaan. Ongelman määrittely on myös osa kehittämistyönä tehtävää opinnäytetyötä (Kananen 2012, 53).

Opinnäytetyö vastasi työn alkuperäiseen tavoitteeseen tukea uusien vieraskielisten työntekijöiden työskentelyä Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa ja opinnäytetyön tarkoituksien kehittää työyhteisön perehdytyskäytäntöjä, jotka tukevat uusien vieraskielisten työntekijöiden asiakastyöhön perehtymistä. Opinnäytetyössä tunnistettiin vieraskielisten

työntekijöiden hyvään perehtymiseen tarvittavia tekijöitä ja sitä, mitkä tekijät voivat edesauttaa hyvää perehtymistä. Koska opinnäytetyössä oli rajattu aihe ja myös aikataulu, aiheen kehittäminen jatkuu työyhteisössä myös opinnäytetyöprosessin päättymisen jälkeen työyhteisön kehittämistoimintana, jossa esimerkiksi nyt tunnistettuja perehtymisen käytäntöjä otetaan käyttöön ja arvioidaan niiden toimivuutta. Perehdytysvideoita voidaan mahdollisesti tehdä muista asiakastyön tilanteista ja ottaa videot osaksi perehdytyksen kokonaisuutta.

Kehittäminen voi jatkua myös MAKU-hankkeen toimijoiden kanssa hankkeen toiminta-aikana erilaisten jatkokehittämideoiden parissa. MAKU-hankkeessa on jo hyödynnetty joitakin tässä opinnäytetyössä tuotettuja ideoita, kuten esimerkiksi työtehtävien kielellisen vaikeusasteen tunnistamista. MAKU-hankkeessa pohditaan mahdollisesti myös sitä, voidaanko teknologiaa hyödyntämällä helpottaa joitakin haasteellisiksi koettuja työtehtäviä tai tunnistaa niitä työtehtäviä, joissa teknologiset ratkaisut eivät ole avuksi, vaan työtehtävät vaativat henkilöstön hyvää kielitaitoa ja ammatillista osaamista.

Laadullinen tutkimus ei pyri yleistettävyyteen, joten tämän opinnäytetyön tulokset eivät ole yleistettävissä tai siirrettävissä toisiin samankaltaisiin toimintayksiköihin. Opinnäytetyössä tunnistettuja teemoja tai jatkokehittämisen aiheita, voisi kuitenkin hyödyntää myös muissa vastaavissa toimintayksiköissä.

Laineen (2018, 49-50) mukaan tutkimus on onnistunut tehtävässään, jos se auttaa näkemään tutkitun ilmiön aikaisempaa selvemmin, eri näkökulmista ja jäsentyneemmin. Toimintatapojen tuloksellinen kehittäminen edellyttää olemassa olevien toimintatapojen ja niille annettujen merkitysten ymmärtämistä.

5.2 Jatkotutkimusehdotukset

Tämä opinnäytetyö oli rajattu vieraskielisten työntekijöiden perehtymiseen kohdeyksikkönä toimineessa Leppävaaran elä ja asu seniorikeskuksessa. Siksi opinnäytetyö käsittelee vain tämän aiheen mukaista kehittämistä. Opinnäytetyöprosessin aikana ja tulosten myötä on kuitenkin herännyt erilaisia jatkokehittämisen ideoita. MAKU-hankkeessa hyödynnetään myös opinnäytetyön havaintoja jatkokehittämisessä.

Opinnäytetyössä luotiin prototyypinä perehdytysvideo. Vastaavia videoita voidaan työyhteisössä tuottaa lisää opinnäytetyöprosessin jälkeen. Työyhteisössä voitaisiin pohtia esimerkiksi sitä, miten videoita jatkossa tuotetaan, kuka niitä tuottaa, missä niitä säilytetään ja muita mahdollisia käytännön asioita. Työyhteisössä olisi hyvä myös kerätä myöhemmin palautetta videoiden toimivuudesta ja kehittää perehdytystä palautteen perusteella.

Toisena jatkokehittämisen ja -tutkimisen aiheena voisi olla esimerkiksi se, miten organisaatiossa käytettävien eri tietojärjestelmien käytettävyys tukisi vieraskielisten työntekijöiden

työskentelyä. Kehittämistyöpajassa nousi esiin erilaisten työssä tarvittavien järjestelmien käyttöön liittyvät haasteet. Myös esimerkiksi asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin arviointi sekä hoidon tavoitteiden suunnittelu nähtiin kielellisesti haasteellisina tehtävinä. Siten voisi olla hyvä selvittää, miten käytössä olevat järjestelmät ohjaavat tämän työn tekemistä ja onko näitä järjestelmiä mahdollista tarkastella selkokielisyyden näkökulmasta.

Jatkokehittämisen aiheena voisi olla myös niiden työtehtävien tunnistaminen, joita voitaisiin muokata tai kehittää helpommiksi esimerkiksi teknologiaa hyödyntämällä, jotta vasta kehityksessä oleva kielitaito ei aiheuta asiakasturvallisuuteen vaikuttavia riskejä. Työpajassa esimerkiksi lääkeshoidon toteuttaminen, asiakastietojärjestelmään kirjaaminen ja hoidon suunnittelu ja arviointi nähtiin paljon kielellistä ja ammatillista osaamista vaativiksi työtehtäviksi. Jatkokehittämisenä voitaisiin selvittää, olisiko erilaisilla perehtymisen tai osaamisen kehittämisen keinoilla tai teknologisilla ratkaisuilla mahdollista helpottaa esimerkiksi lääkeshoidossa tehtävää työtä, jotta lääkehoito ei vaatisi niin paljon kielellistä osaamista. Nämä tutkimus- ja kehittämisaiheet voivat koskea myös muita vastaavan kaltaisia toimintayksiköjä, ei ainoastaan pilottiyksikkönä toiminutta kohdeorganisaatiota.

Myös työtehtävien kielellisten haasteiden tunnistamista ja työtehtävien jakautumista vaativampiin ja vähemmän vaativiin voisi jatkokehittää. Tässä opinnäytetyössä tarkasteluun valittiin vain joitakin työtehtäviä ja teemoja. Mikäli tästä asiasta haluttaisiin saada tarkempaa tietoa, olisi hyvä tehdä kattavampaa tehtävien vaativuuden arviointia. Organisaatiossa voitaisiin laajemminkin selvittää tehtävien kielellisen vaativuuden arviointia sekä päivittäisessä työnjaoissa että erilaisissa tehtäväkuvissa.

Kohdeyksikössä voisi olla hyödyllistä pohtia sitä, minkälaisia tehtäväkuvia voitaisiin rakentaa eri osaamistasoille kuitenkin varmistaen työntekijän mahdollisuus edetä ja kehittyä ammatillisesti. Opinnäytetyössä tunnistettiin tarve vieraskielisten työntekijöiden pitkäaikaiselle perehtymiselle, jotta uusi työntekijä ei jää ammatillisessa kehityksessään helpompien tehtävien tasolle. Myös tätä pitkäaikaista perehtymisestä ja osaamisen vahvistumista voisi jatkokehittää kohdeorganisaatiossa.

Lähteet

- Aaltio, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa: Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät, 2020. Tallinna: Gaudeamus, 177-188.
- Aaltonen, P. 2020. Mistä on onnistunut projekti tehty? Teoksessa Projektitoiminta -lehti 2/2020, 24-27.
- Ahonen T. 2019. Palvelumuotoilu sotessa - Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palveluiden kehittämiseen. 3. painos. Leppävesi: Rihto.
- Aittovaara, A., Kylmä, J., Rauta, S., Meri, 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.
- Arene 2019. Ammattikorkeakoulun eettisen suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu 13.6.2023. https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?_t=1578480382
- Basturkmen, H. 2005. Ideas and Options in English for Specific Purposes. Mahwah: Routledge.
- Catalanotto, D. 2018. A tiny history of Service Design. Or how to make Service Design sound way more interesting and smarter during dinner parties. Viitattu 22.10.2023. <https://service-design.co/book-a-tiny-history-of-service-design-368ed603797c>
- Chen, L., Xiao, L. D., Han, W., Meyer, C. & Müller, A. 2020. Challenges and opportunities for the multicultural aged care workforce: A systematic review and meta-synthesis. Journal of nursing management, 28 (6), 1155-1165. doi:10.1111/jonm.13067.
- Coghlan, D. & Brannick, T. 2014. Doing action research in your own organization. 4th ed. Los Angeles, CA: Sage.
- Cots, J. M. & Garrett, P. 2017. Routledge Handbook of Language Awareness. Routledge.
- Curedale, R. 2016. Empathy maps: Stand in your customer's shoes: comprehensive step-by-step guide. Topanga: DCC.
- Dam R. & Siang T. 2022. Affinity Diagrams: How to Cluster Your Ideas and Reveal Insights. Interaction Design Foundation. Affinity Diagrams: How to Cluster Your Ideas and Reveal Insights. Viitattu 20.12.2023. <https://www.interaction-design.org/>
- Deci, E. L. & Ryan, R. M. 2018. Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness. New York: The Guilford Press.
- Design Council 2023a. Viitattu 22.10.2023. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>
- Design Council 2023b. Viitattu 21.10.2023. <https://www.designcouncil.org.uk/who-we-are/our-foundations/purpose-vision-values/>
- Design Council, 2023c. An introduction to service design and a selection of service design tools. Design methods for developing services. Viitattu 2.11.2023. https://www.academia.edu/24477788/An_introduction_to_service_design_and_a_selection_of_service_design_tools_Design_methods_for_developing_services

- Eklund, A. 2021. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Impact.
- Elo S., Kajula O., Tohmola A. & Kääriäinen M. 2022. Laadullisen sisällön analyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede* 34 (4), 215-225. Viitattu 21.20.2023. <https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128987/78028?acceptCookies=1>
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Haavisto, M. 2023. Hyvän hoidon lähtökohdat. Teoksessa: Haavisto, M., Kakko, K., Mäkimartti, P., Pikkarainen, L., Ahosola, P. & Ripatti-Toledo, T. 2023. Vanhuksen hoidon hyvät käytännöt. Helsinki: Duodecim, 10-16.
- Haltia-Nurmi M., Vainio M. & Keränen K. 2020. Yhteiskehittämisen ABC Askeleet yhteiskehittämiseen Espoon oppimisympäristöissä. Espoo: Espoon kaupunki. Viitattu 29.12.2023 <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20201211100358>
- Heikkinen H., Rovio E. & Syrjälä L. 2010. Toiminnasta tietoon - Toimintatutkimuksen menetelmät ja niiden lähestymistavat. 3.painos. Vantaa: Hansaprint.
- Heikkinen, H., L., T., 2018. Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Valli, R. & Aarnos, E. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 215-230.
- Hyötyläinen, R., 2007. Tutkimusavusteisen kehittämisen metodologinen kaksoisluonne. Teoksessa Alasointi T., Ramstad, E. (toim.) Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita. Helsinki: Työministeriö. 364-388.
- Ideapakka 2024. Mikä on ideapakka? Viitattu 10.03.2024. <https://ideapakka.fi/ideapakka/>
- Innokylä 2023. Learning cafe eli oppimiskahvila. Viitattu 20.12.2023. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/learning-cafe-eli-oppimiskahvila>
- Interaction Design Foundation 2023. Personas. Viitattu 20.12.2023. <https://www.interaction-design.org/literature/topics/personas>
- Jakonen, T., Siivonen, M. & Jauni, H. 2023. Virtuaalisuus ja videovälitteisyys kielenoppimisympäristöjen muokkaajana: The role of virtual and video-mediated technologies in shaping language learning environments. *AFinLA-teema*. 16. Viitattu 1.3.2024. <https://journal.fi/afinla/article/view/126731>. 223-241.
- Juuti, P., & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa: Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus, 173.
- Jäppinen, T., Uusitalo, L. & Yli-Tainio, R. 2023. Suomella töihin! *Skootteri*, 1/2023, 14-15.
- Kahanpää, A. 2019. Koettu hoidon laatu: Asukkaan, läheisen ja henkilökunnan näkemyksiä asukkaan hoidon laadusta ikääntyneiden ympärivuorokautisessa pitkäaikaishoidossa. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Kallankari S. 2019. Muutoksen johtaminen arjessa - Opas sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Tallinna: Duodecim.
- Kananen J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä - Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Tampereen Yliopistopaino.

Kananen J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas - Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun, Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202. Jyväskylä: Suomen yliopilaspaino - Juvenes Print.

Kankare, A-K. 2023. Vanhuksen kuntoutumista tukeva työ. Teoksessa: Haavisto, M., Kakko, K., Mäkimartti, P., Pikkarainen, L., Aholola, P. & Ripatti-Toledo, T. 2023. Vanhuksen hoidon hyvät käytännöt. Helsinki: Duodecim, 130-135.

Karasma K., 2012. Suomi toisena kielenä - Opetustieteen perusteet. Helsinki: Finn Lectura.

Kela, M. & Komppa, J. 2011. Sairaanhoidajan työkieli - yleiskieltä vai ammattikieltä? Funktionaalinen näkökulma ammattikielen oppimiseen toisella kielellä. Puhe ja kieli, 31 (4), 173-192.

Keisala, K. 2012. Monikulttuurisen työyhteisön viestintä. Tampere: Tampere University Press.

Kelly, L., Raijmakers, B., & van Dijk, G. 2012. Teoksessa: Stickdorn, M. S., Schneider, J. & Stickdorn, M. 2012. This Is Service Design Thinking: Basics-Tools-Cases. Lanham: BIS Publishers.

Keränen K. 2022. Yhteiskehittämisen periaatteet. Video 19.12.2022. Laurea-ammattikorkeakoulu. Yhteiskehittämisen periaatteet - Laurea MediaSpace. Viitattu 29.12.2023. https://video.laurea.fi/media/Yhteiskehitt%C3%A4misen+periaatteet/0_uqpsu0oo/38398

Keränen K. & Kinnunen O. 2022. Yhteiskehittäminen palvelumuotoiluprosessin näkökulmasta. Podcast 19.12.2022. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 29.12.2023. <https://soundcloud.com/laurea-ammattikorkeakoulu/popular-tracks>

Kinnunen, U-M., Liljamo, P., Härkönen, M., Ukkola, T., Kuusisto, A. ja Hassinen, T. 2023. FinCC4.0-luokituskokonaisuuden käyttäjäopas. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 1.2.2024. <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=56886406&preview=/56886406/139796212/FinCC%204.0%20-luokituskokonaisuuden%20k%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4opas%20v1.4%2020231031.pdf>

Kiviniemi, K., 2018. Design- eli suunnittelututkimus opetus- ja kasvatusalalla. Teoksessa: Valli, R. & Aarnos, E. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 231-250.

Koivisto, M., 2019. Teoksessa: Forsberg, S., Koivisto, M. & Säynäjäkangas, J. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Laine, T. 2018. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 29-50.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvasta 980/2012.

Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023.

Lalithabai D, Ammar W, Alghamdi K, Aboshaiqah A. 2021. Using action research to evaluate a nursing orientation program in a multicultural acute healthcare setting. International Journal of Nursing Sciences 8 (2), 181-189. Viitattu 6.1.2024. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352013221000028?via%3Dihub>

Larja, L., Peltonen, J. & Työllisyys ja toimivat markkinat. 2023. Työvoiman saatavuus, työvoimapula ja kohtaanto-ongelmat vuonna 2022. Työ- ja elinkeinoministeriö.

- Lehtimaja, I., Korpela, E., Komppa, J., Kotilainen, L. & Kurhila, S. 2023. Monikielisen työyhteisön opas. Helsinki: Alma Talent.
- Lockwood, T. 2009. Design Thinking: Integrating Innovation, Customer Experience, and Brand Value. Skyhorse Publishing.
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen strategia 2022. Viitattu 17.9.2023. <https://admin.luvn.fi/sites/default/files/2022-10/L%C3%A4nsi-Uudenmaan%20hyvinvointialueen%20strategia.pdf>
- MAKU-hanke 2023. Viitattu 3.2.2024. <https://www.laurea.fi/hankkeet/m/moniaistinen-kosketus-uuteen-kieleen/>
- Nikumaa, H. 2023. Vanhuksen itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja rajoittaminen. Teoksessa: Haavisto, M., Kakko, K., Mäkimartti, P., Pikkarainen, L., Aholola, P. & Ripatti-Toledo, T. 2023. Vanhuksen hoidon hyvät käytännöt. Helsinki: Duodecim, 42-44.
- Nummi P. 2022. Ammattifasilitaattorin käsikirja. Seinäjoki: Kirjapaino Bookcover.
- Nummijoki, J., Ajalin, M. 2023. Toimintakyvyn ja toimijuuden periaatteet. Teoksessa: Haavisto, M., Kakko, K., Mäkimartti, P., Pikkarainen, L., Aholola, P. & Ripatti-Toledo, T. 2023. Vanhuksen hoidon hyvät käytännöt. Helsinki: Duodecim, 112-113.
- Nurmi, N. & Koroma, J. 2020. The emotional benefits and performance costs of building a psychologically safe language climate in MNCs. *Journal of world business: JWB*, 55 (4), 101093. Viitattu 6.1.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:aalto-202004282893>
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uud. p. Helsinki: Sanoma Pro.
- Organisaation omavalvonta suunnitelma 2023. Viitattu 23.12.2023. https://admin.luvn.fi/sites/default/files/2023-09/lk%C3%A4%C3%A4ntyneiden%20palvelut_Lepp%C3%A4vaaran%20el%C3%A4%20ja%20asu-seniorikeskus%20ymp%C3%A4riviivokautinen%20asuminen_15062023.pdf
- Paavola, S. 2012. Abduktiivinen argumentaatio - hypoteesien hakemisen ja keksimisen välittyneet strategiat. Teoksessa Ritola, J. 2012. Tutkimuksia argumentaatiosta. Turku: University of Turku, 175-190.
- Pasila K, Elo S, Kääriäinen M. 2017. Newly graduated nurses' orientation experiences: a systematic review of qualitative studies. *International Journal of Nursing Studies* 71, 2017, 17-27. Viitattu 6.1.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019091628290>
- Peltokoski, J., Vehviläinen-Julkunen, K., Pitkäaho, T., Mikkonen, S. & Miettinen, M. 2015. The comprehensive health care orientation process indicators explain hospital organisation's attractiveness: A Bayesian analysis of newly hired nurse and physician survey data. *Journal of nursing management*, 23 (7), 954-962. doi:10.1111/jonm.12241
- Pietilä, I., 2017. Ryhmäkeskustelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Aho, A. L., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, luku 4.
- Pitkänen, A., Teuho, S., Ränkimies, M., Uusitalo, M., Oja, K. & Kaunonen, M. 2014. Lääkehoitoon liittyvien vaaratapahtumien taustalla olevat tekijät/Factors contributing to medication safety incidents. *Hoitotiede*, 26 (3), 177.

Pitkänen, P., Keisala, K., Niiranen, V. & Hammar, S. 2017. Tavoitteena sujuva arki: Kulttuurien välinen työ sosiaali- ja terveydenhuollon työyhteisöissä. Tampere: Tampere University Press. Viitattu 28.12.2023. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102409/Pitkanen_ym_Tavoitteena_sujuva_arki.pdf?sequence=1&isAllowed=

Puusa, A., 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa: Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus, 145-156.

Pöyry-Lassila P. 2017. Palveluiden yhteiskehittäminen ja yhteistuottaminen. Kunnallisan kehittämissäätiön julkaisujen sarja, 2, 25-31. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätiö KAKS. Viitattu 28.12.2023. <https://www.theseus.fi/handle/10024/151784>

Reason, B., Lovlie, L., Brand Flu, M., 2015. Service Design for Business. John Wiley & Sons, Incorporated.

Roper, N., Logan, W. W. & Tierney, A. J. 2000. The Roper-Logan-Tierney model of nursing: Based on activities of living. Edinburgh. New York: Churchill Livingstone.

Ruuska, K., 2007. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum Media.

Räsänen, K. 2007. Kehittämisosotteet: tutkimusavusteinen kehittämistyö 'käytännöllisenä toimintana'. Teoksessa: Alasoini, T. & Ramstad, E., 2007. Teoksessa Alasoini T., Ramstad, E. (toim.) Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita. Helsinki 2007.

Räsänen, R. 2011. Ikääntyneiden asiakkaiden elämänlaatu ympärivuorokautisessa hoivassa sekä hoivan ja johtamisen laadun merkitys sille. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Seppälä T., 2010. Näkökulmia monikulttuuriseen esimiestyöhön ja henkilöstöjohtamiseen. Helsinki: Yliopistopaino.

Shadiev, R. & Yang, M. 2020. Review of Studies on Technology-Enhanced Language Learning and Teaching. Sustainability. Basel, Switzerland. 12 (2), doi:10.3390/su12020524, 524.

Shemeikka, R., Schmidt-Thomé, K., Harkko, J., Paavola, J., Raunio, M., Alanko, L., Vuorento, M. 2021. Maahan muuttaneiden koulutus ja työllisyyspolut. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:29. Viitattu 21.1.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163095/VNTEAS_2021_29.pdf

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen myöntämisen perusteet ja ehdot 2024. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Ikääntyneiden palvelut. Viitattu 21.1.2024. <https://admin.luvn.fi/sites/default/files/2023-05/Sosiaali-%20ja%20terveyspalvelujen%20my%C3%B6nt%C3%A4misen%20perusteet%20ehdot%20ja%20kriteerit%201k%C3%A4%C3%A4ntyneiden%20palvelut.pdf>

Stickdorn M., Hormess M., Lawrence A. & Schneider J. 2018. This is Service Design Doing. O'Reilly Media.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2012 This Is Service Design Thinking: Basics-Tools-Cases. E-kirja. Lanham: BIS Publishers.

STM 2023a. Viitattu 14.6.2023. <https://stm.fi/sotehenkilosto/ohjelma>

STM 2023b. Viitattu 12.8.2023. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164634/STM_2023_8.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Strömmer, M. 2017. Mahdollisuuksien rajoissa. Neksusanalyysi suomen kielen oppimisesta siivoustyössä. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7265-3>
- TEM 2023. Työ- ja elinkeinoministeriö 2023. Työvoimatietokartat helpottavat työvoimapula ratkaisemista. Viitattu 12.8.2023. <https://tem.fi/tyovoimatietokartat>
- TENK 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. HTK-ohje 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 2/2023. Helsinki 2023. Viitattu 13.6.2023. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf
- THL Terveys- ja sosiaalipalveluiden henkilöstö sekä alan ammattinimikkeillä työskentelevät. Viitattu 6.1.2024. https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/henkilo/tkaynti/fact_henkilo_tkaynti?row=area-566563&column=time-566659&filter=prof-918927&column=measure-566705#
- Tilastokeskus 2023a. Viitattu 17.9.2023. <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html>
- Tilastokeskus 2023b. Viitattu 17.9.2023. https://pxdata.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Maahanmuuttajat_ja_kotoutuminen/Maahanmuuttajat_ja_kotoutuminen__Maahanmuuttajat_ja_kotoutuminen/maakoto_pxt_11vu.px/
- TTK 2023. Työturvallisuuskeskus. Pehdyttämisen ja työhön opastus - Ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 13.8.2023. <https://ttk.fi/julkaisu/pehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/>
- TTL 2023a. Työterveyslaitos. Onnistunut pehdytys palveluiloilla. Viitattu 15.09.2023. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/onnistunut-pehdytys-palveluiloilla>
- TTL 2023b. Työterveyslaitos. Kunnollinen pehdytys kannattaa aina. Viitattu 16.09.2023. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/kunnollinen-pehdytys-kannattaa-aina>
- Toikko, T., & Rantanen, T., 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Tuomi J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. 5.painos. Jyväskylä: Tammi.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6., uud. laitos. Helsinki: Tammi.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.
- Työelämän monimuotoisuusopas 2022. Työvoiman maahanmuutto- ja. Monimuotoisuudesta Menestystä - Tietoa Ja Työkaluja Työnantajalle. Työ- ja elinkeinoministeriö, 2022:1. Viitattu 30.12.2023. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163976/TEM_opaat_2022_1_04042022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valtonen, A. & Viitanen, M., 2020. Ryhmäkeskustelut laadullisena tutkimusmetodina. Teoksessa: Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus, 118-130.
- Valvira 2022. Kielitaito. Viitattu 18.8.2023. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>
- Wells, K., Kloppenborg, T. J. & Kloppenborg, T. 2016. Project Management Essentials. Business Expert Press.

Vartiainen, P. 2019. Filippiiniläisten sairaanhoitajien polut Suomeen: Tutkimus oppimisesta ja työyhteisöintegraatiosta kansainvälisen rekrytoinnin kontekstissa. Tampere: Tampere University.

Virtanen, A. 2017. Toimijuutta toisella kielellä. Kansainvälisten sairaanhoitajaopiskelijoiden ammatillinen suomen kielen taito ja sen kehittyminen työharjoitteluissa. Jyväskylän yliopisto. Virittäjä, 121 (3). <https://doi.org/10.23982/vir.63695>

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.

Julkaisemattomat lähteet

Laurea-ammattikorkeakoulu intranet. Palvelumuotoilun menetelmät ja työkalut. https://laurea.as.sharepoint.com/sites/studentFin_opintojensuunnittelu/SitePages/Palvelumuotoilun-menetelm%C3%A4t-ja-ty%C3%B6kalut.aspx. Viitattu 6.1.2024.

Kuviot

Kuvio 1: Design Councilin tuplatimanttimali Koiviston (2019, 43) mukaan	26
Kuvio 2: Opinnäytetyöprosessin eteneminen	27
Kuvio 3: Kehittämistyöpajan työntekijäprofiili ja empatiakartta.....	37
Kuvio 4: Työtehtävien haasteellisuus työntekijöiden kokemana (alkukartoituskysely n=4)....	52
Kuvio 5: Havainnollistus työtehtävien haasteellisuutta kuvaavista portaista helpommasta vaikeampaan	55
Kuvio 6: Vieraskielisten työntekijöiden perehtymisen tukemisen osa-alueita työyhteisön kokemuksen mukaan	58

Kuvat

Kuva 1: Kuva perehdytysvideosta	50
---------------------------------------	----

Taulukot

Taulukko 1: Yhteenveto MAKU-hankkeessa ja opinnäyteyössä tapahtuvasta kehittämisestä	9
Taulukko 2: Alkukartoituskyselyn asiakastyön teemat	29
Taulukko 3: Aineiston analysointi teemoittain	44
Taulukko 4: Aineiston luokittelu.....	46

Liitteet

Liite 1: Tiedote tutkimuksesta.....	76
Liite 2: Tutkimuksen tietosuoja seloste - henkilötietojen käyttö tutkimuksessa.....	79
Liite 3: Alkukartoituskysely	82
Liite 4: Työntekijäprofiilit ja empatiakartat	86

Liite 1: Tiedote tutkimuksesta

MoniAistinen Kosketus Uuteen kieleen -hankkeeseen (jatkossa MAKU-hanke) kuuluva opinnäytetyö

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Maku-hankkeessa kehitetään muun muassa uusia tapoja oppia (työ)kieltä. Tämä opinnäytetyö on osa Maku-hanketta. Hankkeessa kokeillaan, tutkitaan ja kehitetään erilaisia lähestymistapoja työelämässä tarvittavan kielen oppimiseen uudessa 4L-living labissa (Language Learning Living Lab). Tässä opinnäytetyössä kehitetään työyhteisön perehdytyskäytäntöjä, jotka tukevat uusien vieraskielisten työntekijöiden asiakastyöhön perehtymistä Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa. Tässä tiedotteessa kuvailemme tutkimusta ja sinun rooliasi siinä. Kun olet perehtynyt tiedotteeseen, voit esittää kysymyksiä tutkimuksesta. Sen jälkeen pyydämme sinulta virallisen suostumuksen osallistua tutkimukseen.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Voit keskeyttää osallistumisen milloin tahansa ilmoittamatta syitä. Mikäli päätät keskeyttää tutkimuksen tai peruuttaa suostumuksesi, meille siihen asti antamiasi tietoja voidaan käyttää tutkimusaineistossa. Voit vetäytyä tutkimuksesta ennen aineiston analysointia ja yhdistämistä aiempiin tietoihin. Analysoinnin jälkeen yksittäisten osallistujien vastauksia ei voida enää tunnistaa muista aineistoista, eikä suostumuksen peruuttaminen tämän vuoksi ole enää mahdollista.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kehittää työyhteisön perehdytyskäytäntöjä, jotka tukevat uusien vieraskielisten työntekijöiden asiakastyöhön perehtymistä Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa.

Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimuksen toteuttavat Laurea-ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden johtamisen opiskelijat Ninette Lindgren ja Tiina Rasilainen yhteistyössä MAKU-hankkeen verkoston kanssa. Maku-hankkeen toimijoita ovat Laurea-ammattikorkeakoulu, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, Arffman Oy ja Lingsoft Oy. Laurea-ammattikorkeakoulu vastaa tutkimuksesta. Maku-hankkeen vastuullisena tutkijana toimii projektipäällikkö, väitöskirjatutkija Hilikka Lydén sekä tutkimusjohtajana TKI-päällikkö Alina Leminen. Maku-hankkeen rahoittajana toimii Euroopan sosiaalirahasto (ESR+), jonka edustajana tässä hankkeessa toimii Hämeen ELY-keskus.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimuksessa toteutetaan kehittämistyöpajoja Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa. Ennen työpajaa voidaan tarvittaessa järjestää alkukartoituskysely.

- Työpajoihin voivat osallistua työyhteisön jäsenet, esihenkilöt tai tarvittaessa MAKU-hankkeen toimijat. Työpajojen tarkoituksena on selvittää kehittämistarpeita ja etsiä niihin ratkaisuja. Työpajat kestävät noin 2–3 tuntia ja järjestetään yksittäisinä työpajoina.

- MAKU-hankkeeseen osallistuvilla työpaikoilla voidaan tehdä havainnointikäyntejä, joiden avulla saamme tietoa yritysten tarpeista ja niihin voidaan kehittää sopivia ratkaisuja.

Tutkimuksen mahdolliset hyödyt

Osallistujana voit myöhemmin hyötyä hankkeen tuloksista omassa työssäsi.

Tutkimuksesta mahdollisesti seuraavat haitat ja epämukavuudet

Osallistujana sinulle ei aiheudu tutkimuksesta haittaa tai epämukavuutta. Tutkimukseen osallistuminen tai osallistumatta jättäminen ei vaikuta muihin työhön liittyviin asioihin.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa sinulle mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkittavien vakuutusturva

Tutkimukseen osallistujat on vakuutettu oman koulunsa tai työpaikkansa kautta. Hankkeella ei ole erillisiä vakuutuksia.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Opinnäytetyön loppuraportti on julkinen. Maku-hankkeen tuloksista raportoidaan rahoittajalle. Tutkijat kertovat tutkimustuloksista tieteellisissä tutkimus- ja ammattijulkaisuissa. Tuloksia jaetaan myös hankkeessa mukana oleville yrityksille ja organisaatioille.

Tutkimuksen päättyminen

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen erityisen painavista syistä, joista tiedotetaan tällaisessa tapauksessa erikseen MAKU-hankkeen nettisivuilla.

Lisätiedot

Pyydämme sinua tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Opinnäytetyön tekijöiden ja tutkijoiden yhteystiedot

Ninette Lindgren
Laurea-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen yamk -opiskelija
Sähköposti: xxx

Tiina Rasilainen
Laurea-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen yamk -opiskelija
Sähköposti: xxx

Vastuullinen tutkija
projektipäällikkö Hilikka Lydén
Korkeakoulu / yksikkö: Laurea-ammattikorkeakoulu, C-yksikkö
Puh. xxx

Sähköposti: xxx

Tutkimuksesta vastaa

TKI-päällikkö, dosentti FT Alina Leminen

Korkeakoulu / yksikkö: Laurea-ammattikorkeakoulu, C-yksikkö

Puh. xxx

Sähköposti: xxx

Liite 2: Tutkimuksen tietosuojaseloste - henkilötietojen käyttö tutkimuksessa

Tässä ilmoituksessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään tutkimus-, kehitys- ja innovaatiohankkeeseen MoniAistinen Kosketus Uuteen kieleen (MAKU) kuuluvassa opinnäytetyössä. Opinnäytetyö on kehittämistyö ja sen kohdeorganisaationa toimii Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Leppävaaran elä ja asu –seniorikeskuksen ympärivuorokautinen palveluasuminen.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjä vastaa tämän tutkimuksen henkilötietojen käsittelystä.

Laurea-ammattikorkeakoulu

Ratatie 22

01300 Vantaa

Yhteyshenkilöt henkilötietojen käsittelyä koskevissa asioissa:

Ninette Lindgren

Tiina Rasilainen

Hilkka Lydén, projektipäällikkö, vastuullinen tutkija

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja tutkimuksen suorittajat:

Osallistujien nimi tarvitaan tutkimuksen suostumuslomakkeeseen ja sähköpostiosoite viestintään työpajojen toteutuksesta ja tutkimusjärjestelyistä osallistujien kanssa. Opinnäytetyön tutkijana toimiva kohdeorganisaation edustaja vastaa sähköpostiviestinnästä osallistujille, jolloin osallistujien sähköpostiosoitteita ei tarvitse erikseen kerätä tutkimusta varten. Itse tutkimusdataan ei kerätä henkilötietoja.

Henkilötietojen osalta ei toteuteta automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

Henkilötietoja saavat käsitellä ainoastaan hankkeeseen nimetyt työntekijät.

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste:

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla EU:n yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella

- Osallistujan suostumus

Tutkimuksessa kerättävät henkilötiedot:

Hankkeessa kerättävät tietotyypit:

- nimi
- yhteystiedot (sähköpostiosoite)

Kerättävien henkilötietojen tietolähteet:

Tiedot saadaan osallistujilta itseltään suostumuslomakkeelle ja sähköpostiosoitteet saadaan kohdeorganisaatiosta, jossa toinen tutkijoista työskentelee.

Rekisteröitynä teillä on oikeus:

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot

- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

Henkilötietojen luovutukset tutkimusryhmän ulkopuolelle:

Suostumuslomakkeet ovat paperilla ja henkilötietoja ei siirretä niistä muualle. Sähköpostiosoitteita ei luovuteta tutkimusryhmän ulkopuolelle, vaan viestintä tutkimuksesta tapahtuu kohdeorganisaation edustajan kautta.

Tietojen siirtäminen EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle:

Henkilötietoja ei siirretä EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

Henkilötietojen käsittely tutkimuksen aikana ja sen jälkeen:

Maku-hankkeen kesto on 1.2.2023 – 31.1.2025.

Äänitiedostoihin tallennetut haastattelut siirretään välittömästi sellaiseen säilytyspaikkaan, jonne on pääsy vain tutkijoilla. Jos haastattelut litteroidaan, tekstimuotoisia aineistoja säilytetään niin ikään turvallisessa aineiston säilytyspaikassa. Litteroituja haastatteluja käsittelee vain se henkilöstö, joka on vastuussa aineiston analysoinnista (tutkimusryhmän nimetyt henkilöt).

Fyysisestä aineistosta (esimerkiksi työpajojen tuotoksista) otetaan valokuvia ja tarvittaessa videoita, jotka tallennetaan. Paperit (liimalaput ym. muistiinpanot) voidaan tuhota tietoturvallisesti digitaalisen tallennuksen jälkeen.

Tutkimuksen päätyttyä aineisto säilytetään viisi vuotta hankkeen viimeisen maksuerän maksamisen jälkeen (ESR+- hanketta koskevat rahoitusehdot) Laurean suojatulla verkkoasemalla, jonne vain hankkeen tutkijoilla on pääsy. Tämän jälkeen aineisto tuhotaan Laurean tietoturvaohjeiden mukaan.

Tietoja voidaan käyttää opinnäytetyötarkoituksiin Laurea-ammattikorkeakoulussa tai Haaga-Heliassa, jolloin aineistonkäytön ehdoista sovitaan kirjallisesti tämän tahon kanssa. Hankkeen tutkimusryhmä saattaa käyttää tietoja jatkotutkimuksessa.

Henkilötietojen suojauksen periaatteet:

Henkilötietojen käsittelyssä käytetään sähköpostia (tarvittaessa salattuna), äänitallenteita ja Laurean OneDrive-pilvipalvelua. Rekisterin hallinnassa noudatetaan Laurea-ammattikorkeakoulun tietoturva- ja tietosuojaohteita. Aineisto tallennetaan Laurean OneDrive-pilvipalveluun, joka on varmuuskopioitu järjestelmä. Ennen tallennusta huolehditaan mahdollisten

henkilötietojen anonymisoinnista. Manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa tilassa ja sinne on pääsy vain asianosaisilla. Tilat ovat kulunvalvonnan piirissä.

Rekisteröidyn oikeudet:

Rekisteröidyn oikeudet määräytyvät EU:n yleisen tietosuojasetuksen artiklojen 15–22 mukaan seuraavasti:

- Voit perua suostumuksesi ja pyytää poistamaan suostumukseen perustuvat tietosi ottamalla yhteyttä yllä mainittuun yhteyshenkilöön.
- Voit tarkastaa itseäsi koskevat tiedot ja oikaista ne tarvittaessa.
- Voit rajoittaa tietosi käsittelyä silloin, kun kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.
- Voit tehdä valituksen tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsot, että henkilötietojasi on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Mikäli oikeudet estävät tutkimustarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti, saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa näistä oikeuksista poiketa tietosuojasetuksessa ja tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla. Samoin jos henkilöä ei pystytä tunnistamaan aineistosta. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Mahdollisuus vetäytyä tutkimuksesta on missä tahansa tutkimuksen vaiheessa. Aineistonkeruun aloittamisen jälkeen jo kerätystä aineistosta yksittäisen osallistujan antamia vastauksia ei enää ole mahdollista tunnistaa muusta aineistosta eikä näin ollen poistaa.

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa on tietosuojavastaava.

Laurea-ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavana toimii Marjo Valjakka, marjo.valjakka@laurea.fi

Ajattele omaa työpaikkaasi ja työyhteisöäsi ja vastaa avoimiin kysymyksiin sen mukaisesti:

3. Oletko havainnut asiakasturvallisuuden tai työturvallisuuden liittyviä riskejä, jotka ovat mielestäsi aiheutuneet omasta tai kollegasi heikosta kielitaidosta? Minkälaisia?

4. Koetko että jotkut työtehtävät kasautuvat suomea paremmin puhuville työntekijöille? Mitkä?

5. Miten suomen kielen oppimista voitaisiin paremmin huomioida tai tukea osana perehdytystä?

6. Mitä sinusta pitäisi vielä enemmän huomioida vieraskielisten työntekijöiden perehdytyksessä? Mainitse ainakin yksi asia.

Vastaa seuraavaan kysymyksiin vain, jos äidinkielenäsi ei ole suomi tai ruotsi. Muut voivat jättää kysymyksen tyhjäksi.

7. Mitkä tilanteet olet kokenut vaikeimmaksi suomenkielisessä työyhteisössä? Valitse kolme mielestäsi vaikeinta asiaa.

- Asiakkaiden kanssa puhuminen ja asiakkaiden puheen ymmärtäminen
- Puhelimella soittaminen
- Suullinen raportointi
- Potilastietojärjestelmään kirjaaminen (Lifecare)
- Omaisten kanssa puhuminen
- Ohjeiden ymmärtäminen
- Oman mielipiteen kertominen työyhteisössä
- Työpaikan kokouksissa keskustelun ymmärtäminen
- Joku muu, mikä?

Liite 4: Työntekijäprofiilit ja empatiakartat



Olen muuttanut Suomeen vanhempieni kanssa, kun olin lapsi. Olen käynyt kouluja Suomessa, mutta äidinkieleni ei ole suomi. Peruskoulun jälkeen lähdin opiskelemaan lähihoitajaksi. Koulussa ja työharjoittelussa puhun suomea, mutta perheen ja ystävien kanssa puhun omaa äidinkieltäni.

Mikä perehdytyksessä on minulle tärkeää? Mitä tarvitsen? Miltä perehdytys minusta tuntuu?

Miltä ympäristö näyttää minulle? Ketä tapaan? Mitä perehdytystä saan? Mistä saan perehdytystä? Mitä voin lukea?

Miten itse suhtaudun perehdytykseen? Mitä teen perehdytyksen aikana? Mihin osallistun?

Minkälaista puhetta kuulen työyhteisössä? Ketkä vaikuttavat mielipiteisiini? Millaisia vinkkejä hän saan?

Mitä kipupisteistä perehtymisessäni on? Mikä minua turhauttaa? Mitä esteitä kohtaan? Mitä pelkään?

Missä onnistun? Mitä haluan saavuttaa? Miten saavutan tavoitteeni? Mistä unelmoin?



Olen muuttanut Suomeen aikuisena. Minulla on omassa kotimaassani korkeakoulututkinto, mutta en voi tehdä oman alani työtä Suomessa. Kun tulin Suomeen, menin kielikurssille ja suomen kielen harjoitteluun, sen jälkeen opiskelin hoitajaksi Suomessa.

Mikä perehdytyksessä on minulle tärkeää? Mitä tarvitsen? Miltä perehdytys minusta tuntuu?

Miltä ympäristö näyttää minulle? Ketä tapaan? Mitä perehdytystä saan? Mistä saan perehdytystä? Mitä voin lukea?

Miten itse suhtaudun perehdytykseen? Mitä teen perehdytyksen aikana? Mihin osallistun?

Minkälaista puhetta kuulen työyhteisössä? Ketkä vaikuttavat mielipiteisiini? Millaisia vinkkejä hän saan?

Mitä kipupisteistä perehtymisessäni on? Mikä minua turhauttaa? Mitä esteitä kohtaan? Mitä pelkään?

Missä onnistun? Mitä haluan saavuttaa? Miten saavutan tavoitteeni? Mistä unelmoin?



Olen sairaanhoitaja kotimaassani ja tulin Suomeen kansainvälisen rekrytointin kautta. Työskentelin kotimaassani sairaalassa, kun kuulin, että Suomessa tarvitaan paljon hoitajia ja voisin päästä Suomeen rekrytointifirman kautta. Minut valittiin monien hakijoiden joukosta ja pääsin jo kotimaassani suomen kielen kurssille. Kun tulin Suomeen, se oli ensimmäinen kertani ulkomailla. Olin ollut Suomessa vain pari päivää ennen kuin aloitin työn ja opiskelun Suomessa.

Mikä perehdytyksessä on minulle tärkeää? Mitä tarvitsen? Miltä perehdytys minusta tuntuu?

Miltä ympäristö näyttää minulle? Ketä tapaan? Mitä perehdytystä saan? Mistä saan perehdytystä? Mitä voin lukea?

Miten itse suhtaudun perehdytykseen? Mitä teen perehdytyksen aikana? Mihin osallistun?

Minkälaista puhetta kuulen työyhteisössä? Ketkä vaikuttavat mielipiteisiini? Millaisia vinkkejä hän saan?

Mitä kipupisteistä perehtymisessäni on? Mikä minua turhauttaa? Mitä esteitä kohtaan? Mitä pelkään?

Missä onnistun? Mitä haluan saavuttaa? Miten saavutan tavoitteeni? Mistä unelmoin?