

Nina Barck & Helena Koho

PEREHDYTYSKANSIO ETELÄ-KYMEN- LAAKSON SOSIAALI- JA KRIISI- PÄIVYSTYKSEEN JA KYMENLAAKSON TURVAKOTIIN

Opinnäytetyö

Sosiaalialan koulutusohjelma

Marraskuu 2016



KYAMK
University of Applied Sciences

Tekijät	Tutkinto	Aika
Nina Barck & Helena Koho	Sosionomi AMK	Marraskuu 2016
Opinnäytetyön nimi		
Perehdytyskansio Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisi- päivystykseen ja Kymenlaakson turvakotiin		47 sivua 9 liitesivua
Toimeksiantaja		
Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystys ja Kymenlaakson turvakoti		
Ohjaaja		
Lehtori Tuomo Paakkonen		
Tiivistelmä		
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa monipuolinen ja helppokäyttöinen perehdytyskansio käytettäväksi tukivälineenä uuden työntekijän perehdytyksessä. Perehdytyskansion on tarkoitus toimia työkaluna niin perehdyttäjälle kuin perehdytettävälle ja helpottaa perehdytyksessä tarvittavien tietojen löytymistä. Tarkoituksena oli kartoittaa työyhteisön jäsenten mielipiteet perehdytyskansion sisällöstä ja luoda perehdytyskansio työyhteisön tarpeita vastaavaksi. Perehdytyskansio oli tarkoitus koota jo olemassa olevista materiaaleista helposti selattavaksi paperiseksi mappiversioksi.</p> <p>Opinnäytetyö on laadultaan toiminnalliseksi työksi lukeutuva produktiivinen opinnäytetyö. Produktiivisen opinnäytetyön tuotoksena syntyy jokin opinnäytetyöprosessin aikana tuotettu produkti, tässä tapauksessa perehdytyskansio. Perehdytyskansion sisältöä varten kerättiin työyhteisön jäsenten toiveet ja mielipiteet paperisten kyselylomakkeiden avulla. Lähiesimiehen mielipiteet selvitettiin haastattelemalla, minkä lisäksi hän vastasi samaan kyselylomakkeeseen kuin muu työyhteisö. Perehdytyskansion sisältö suunniteltiin perehdytyskansiomallien ja kyselylomakkeissa nousseiden sisältötoiveiden perusteella. Suunnitellun sisällön perusteella, perehdytyskansioon koottiin tarpeelliset tiedot sähköiseksi, helposti muokattavaksi versioksi. Tietojen kokoamisen jälkeen produkti tulostettiin ja kasattiin paperiseksi versioksi kansioon. Kansio jätettiin työntekijöiden tarkasteltavaksi ja kommentoitavaksi, jotta mahdolliset puutteet ja asiavirheet tulisivat esille. Lopuksi kansioon lisättiin tarpeelliset korjaukset ja tulostettiin lopullinen versio.</p> <p>Valmis produkti annettiin työyhteisölle tutustuttavaksi ja työyhteisön jäsenten mielipiteet kerättiin suullisesti kyselemällä. Toimeksiantaja oli tyytyväinen kansion lopputulokseen sekä kansion laajuuteen ja monipuolisuuteen, vaikka produkti oli tuotettu nopealla aikataululla. Toimeksiantajalle luovutettiin myös sähköinen versio perehdytyskansioista, joka mahdollistaa tietojen nopean ja vaivattoman päivittämisen.</p>		
Asiasanat		
perehdyttäminen, sosiaalipäivystys, kriisipalvelut, turvakoti		

Authors	Degree	Time
Nina Barck & Helena Koho	Bachelor of Social Services	November 2016
Thesis Title		
Orientation Folder for Emergency Social Welfare and Crisis Services in Southern Kymenlaakso and Domestic Violence Shelter in Kymenlaakso		47 pages 9 pages of appendices
Commissioned by		
Emergency Social Welfare and Crisis Services in Southern Kymenlaakso and Domestic Violence Shelter in Kymenlaakso		
Supervisor		
Tuomo Paakkonen, Senior Lecturer		
Abstract		
<p>The objective of this thesis was to produce an extensive and handy orientation folder to be used when introducing a new employee to his/her work. The orientation folder is meant to work as a tool for the new employee and for the person who is introducing him/her to his/her work. The purpose was to chart the opinions of the work community about the contents of the orientation folder and create the orientation folder to be similar to the requirement of the work community. The intention was to put together the orientation folder from the material already existing to a paper version that is easy to browse.</p> <p>The thesis qualifies as a productive thesis which is numbered as a functional thesis. The purpose of a productive thesis is to manufacture some production, in this case an orientation folder. For the contents of the orientation folder the opinions of the work community were solved using paper questionnaires. The immediate superior was interviewed and she also answered to the questionnaire. The contents of the orientation folder were planned based on orientation folder models and opinions of the work community. The orientation folder was collected as an electronic version which was easy to revise. After the information was gathered the production was printed out and rounded up in a folder. The folder was left for the work community to check and to comment on so the possible defects and factual errors would come out. Final corrections were made and the final version printed out.</p> <p>The complete product was given to the work community to read and the opinions of the work community were asked verbally. The commissioner was satisfied with the production although it was made in a rapid schedule. Also the electronic version was given to the work community which enables easy remold of the orientation folder in the future.</p>		
Keywords		
orientation, social work, crisis services, domestic violence shelters		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	ETELÄ-KYMENLAAKSON SOSIAALI- JA KRIISIPÄIVYSTYS JA KYMENLAAKSON TURVAKOTI	7
2.1	Esittely	7
2.2	Työntekijöiden työnkuva	8
3	PEREHDYTTÄMINEN.....	9
3.1	Sisältö.....	10
3.2	Suunnittelu.....	11
3.3	Tavoitteet ja hyödyt.....	12
3.4	Menetelmiä ja työkaluja	13
3.5	Lainsäädäntö	15
3.6	Haasteet	16
4	SOSIAALIPÄIVYSTYS	18
4.1	Sosiaalipäivystyksen järjestäminen	18
4.2	Sosiaalipäivystystyö.....	19
5	KRIISIPÄIVYSTYS	20
5.1	Kriisin käsite.....	20
5.2	Kriisin vaiheet	21
5.3	Kriisityö	22
6	TURVAKOTI	23
6.1	Turvakotityö	24
6.2	Väkivaltatyö	24
6.3	Lähisuhde- ja perheväkivalta	25
7	ETELÄ-KYMENLAAKSON SOSIAALI- JA KRIISIPÄIVYSTYKSEN JA KYMENLAAKSON TURVAKODIN TAUSTAA	27
8	OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA TARKOITUS	29
9	OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS.....	30
9.1	Produktiivinen opinnäytetyö	30
9.2	Opinnäytetyön suunnittelu	31

9.3	Teoreettisen viitekehyksen työstäminen	32
9.4	Kyselylomakkeen laatiminen.....	32
9.5	Produktin tuottaminen.....	33
9.6	Toimeksiantajan palaute.....	39
10	POHDINTA	41
	LÄHTEET.....	45
	LIITTEET	
	Liite 1. Saatekirje	
	Liite 2. Kyselylomake	
	Liite 3. Perehdytyskansion sisällysluettelo	

1 JOHDANTO

Perehdyttämistä pidetään usein itsestään selvänä asiana työpaikoilla, mutta todellisuudessa se vaatii suunnittelua ja huolellisuutta. Perehdyttäminen on lain säätelemää toimintaa. Vaikka perehdyttäminen vie työntekijöiden aikaa, ovat sen hyödyt työn tekemisen ja työhyvinvoinnin kannalta kiistattomat. Kun uusi työntekijä oppii alusta asti tekemään työnsä oikein, välttää tulevaisuudessa monelta virheeltä. Uusi työntekijä saa varmuutta työhönsä eikä voimavaroja kulu virheiden korjaamiseen. Myös työnantaja hyötyy, kun työntekijät osaavat tehtävänsä ja hoitavat ne tehokkaasti. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5–7.)

Opinnäytetyömme aiheena on tehdä produktina perehdytyskansio Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystykseen ja Kymenlaakson turvakotiin. Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystys on Kotkan kaupungin tuottama sosiaalipalvelu, joka tarjoaa kriisitukea ympärivuorokautisesti kotkalaisille ja Haminan, Miehikkälän, Virolahden ja Pyhtään asukkaille. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydessä toimii Kymenlaakson turvakoti, joka on valtion rahoittama ja on auki edellä mainittujen kuntien lisäksi myös Kouvolassa asuville sekä tarvittaessa myös muiden kuntien asukkaille. Turvakodin tarkoituksena on tarjota tukea henkilöille, jotka joutuvat kokemaan lähisuhde- tai perheväkivaltaa tai sen uhkaa.

Opinnäytetyön aihe nousi tilaajan tarpeesta, sillä heillä ei ollut yksikössä käyttökelpoista perehdytyskansiota. Perehdytyskansion ajantasaisuus nousi esille erityisesti sen vuoksi, että viime aikoina työpaikan käytänteet ovat muuttuneet, mutta perehdytysmateriaaleja ei ole päivitetty niiden mukaisiksi. Toimeksiantaja oli tietoinen, että etsimme opinnäytetyön aihetta, sillä toinen meistä oli ollut yksikössä töissä. Aihe oli meitä kumpaakin kiinnostava, ja koimme sen sekä ammatillisesti kehittävänä että ihanteellisen suoraviivaisena, joten tartuimme siihen mielellämme.

Esittelemme tässä opinnäytetyössä tilaajana toimivan Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Kymenlaakson turvakodin. Avaamme teoreettisen viitekehyksen lähteisiin tukeutuen. Työn teoreettiseen viitekehykseen kuuluu perehdyttäminen, sosiaalipäivystys, kriisityö sekä turvakotityö. Otamme huomioon perehdyttämistä käsiteltäessä sekä perehdytettävän että

perehdyttäjän näkökulman, sosiaali- ja kriisipäivystystä ja turvakotityötä käsittelemme suurimmaksi osaksi työntekijän näkökulmasta. Esittelemme tilaajan kehitystä aina Mobile-projektista lähtien tämän päivän Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystykseksi ja Kymenlaakson turvakodiksi. Kerromme opinnäytetyöprosessista, sen kulusta ja vaiheista, jotka johtivat lopullisen tuotteen valmistumiseen. Perehdytyskansion sisältöön vaikutti työyhteisölle toteutettu kartoituskysely, joka osallisti koko työyhteisön perehdytyskansion suunnitteluun. Kerromme työyhteisöltä saamamme palautteen perehdytyskansiosta opinnäytetyöprosessin loppupuolella. Opinnäytetyön viimeisessä osassa on oma pohdintamme opinnäytetyöprosessin kulusta, miten opinnäytetyön tekeminen on mielestämme sujunut onnistumisineen ja haasteineen sekä miten koemme kehittyneemme sen aikana. Käsittelemme myös työmme eettisyyttä ja luotettavuutta osana pohdintaa.

2 ETELÄ-KYMENLAAKSON SOSIAALI- JA KRIISIPÄIVYSTYS JA KYMENLAAKSON TURVAKOTI

2.1 Esittely

Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystys ja Kymenlaakson turvakoti on Kotkansaarella toimiva Kotkan kaupungin sosiaalipalveluihin kuuluva sosiaali- ja kriisipäivystyksen yksikkö, jonka yhteydessä toimii turvakoti. Kotkassa asuvien lisäksi sosiaali- ja kriisipäivystys palvelee Pyhtään, Haminan, Virolahden ja Miehikkälän asukkaita ja on auki ympäri vuorokauden. Samassa rakennuksessa toimii myös turvakoti, joka edellä mainittujen kuntien lisäksi palvelee myös Kouvolan asukkaita. Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystykseen ja Kymenlaakson turvakotiin voi ottaa yhteyttä puhelimitse tai tulla paikalle keskustelemaan. Yleisempiä yhteydenoton tai käynnin syitä ovat lähipiirissä koettu menetys tai onnettomuus, mielenterveyden horjuminen, perhesuhteiden nykytilanteen tai muutosten tuoma ahdistus, lastensuojelulliset asiat tai perhe- ja lähisuhdeväkivalta. Yhteydenoton syy voi olla myös huoli läheisestä, lapsesta tai nuoresta. Palveluihin voi ohjautua itse tai jonkun tahon, kuten esimerkiksi lastensuojelun tai terveystalouden ohjaamana. (Hakulinen 2016; Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystys – Villa Jensen 24/7.)

Kymenlaakson turvakoti on valtion rahoittama palvelu. Se on tarkoitettu perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille henkilöille ja perheille. Turvakoti tarjoaa ammatillista tukea, ohjausta ja neuvontaa kyseiseen elämäntilanteeseen. Turvakoti antaa myös konkreettista suojaa ja apua väkivallan loppumiseksi. Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystys ja Kymenlaakson turvakoti eivät tarjoa asiakkailleen rahaa tai maksusitoumuksia eikä reseptilääkkeitä. Puhelinauttamisesta tai käynnistä ei peritä maksua, kriisiasuminen maksaa 15 euroa/päivä/asiakas. Turvakoti-asuminen on asiakkaalle ilmaista, sillä se on valtion rahoittamaa. (Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystys – Villa Jensen 24/7; Kymenlaakson turvakotipalvelu – Villa Jensen 24/7.)

2.2 Työntekijöiden työnkuva

Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Kymenlaakson turvakodilla työskentelee vakituisesti kymmenen työntekijää. Yksikössä on yksi vastaava ohjaaja ja yhdeksän sosiaaliohjaajaa. Vastaavan ohjaajan työtehtäviin kuuluvat perustyön lisäksi hallinnolliset työtehtävät. Kaikki yksikön työntekijät ovat sosiaali- tai terveysalan ammattilaisia ja heillä on erityisosaamista etenkin kriisityöhön. (Hakulinen 2016.)

Työntekijöiden toimenkuvaan Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Kymenlaakson turvakodissa kuuluu vahvasti asiakastyö. Oli asiakas kriisissä tai vailla turvaa, otetaan hänet vastaan aina kunnioittavasti ja hänen ongelmiaan kuunnellaan. Jos asiakasta ei pystytä auttamaan, on hänet ohjattava oikeiden palveluiden piiriin. Työntekijän on taattava asiakkaille perusturva. Perusturvalla tarkoitetaan sitä, että asiakas on sillä hetkellä konkreettisesti turvassa ja että hänelle tarjotaan ylläpito eli ruokaa, vaatetta, peseytymismahdollisuus ja mahdollisuus levätä tai nukkua. Asiakasprosessin edetessä asiakkaan kanssa tehdään tukisuunnitelma, jonka avulla kartoitetaan asiakkaan nykytilannetta sekä luodaan katsetta tulevaan. Tukisuunnitelman avulla kartoitetaan myös asiakkaan omia voimavaroja sekä lähiverkostoa. Asiakkaan omia voimavaroja pyritään palauttamaan ja kehittämään, jotta asiakkaan kanssa tehdyt tulevaisuuden tavoitteet saavutettaisiin. Asiakasta kannustetaan muutosten käynnistämiseen sekä arjen rutiinien pysyvyyteen. Asiakastyössä on tärkeää pitää asiakaslähtöinen työote, jotta jokainen askel kohti tulevaa tehdään asiakkaan ehdoilla. Asiakastyössä yhteistyökumppaneiden

kanssa tehtävä työ sekä asiakkaan jatkosuunnitelmien laatiminen ovat myös tärkeitä asiakkaan tulevaisuuden kannalta. (Hakulinen 2016.)

Yksikössä työntekijälle kuuluu asiakastyön lisäksi muita työtehtäviä, kuten lastensuojeluilmoitusten vastaanottaminen virka-ajan ulkopuolella sekä neuvonta lastensuojelullisissa ongelmatilanteissa. Tarvittaessa on myös otettava yhteys niin sanottuun takapäivystäjään eli sen kunnan päivystävään sosiaalityöntekijään, mistä nuori tai lapsi on, jos tilanne vaatii esimerkiksi kiireellistä sijoitusta. Työntekijän työnkuvaan kuuluvat myös virka-apupyyntöjen, debriefing-pyyntöjen sekä vanhuksen palvelutarpeen arviointipyyntöjen vastaanottaminen ja lähettäminen eteenpäin. Työntekijän toimenkuvaan kuuluu myös toimistotyöt, kuten asiakasasioiden tilastointi ja dokumentointi, raportointi, varastotilaukset, ruoka- ja vaatehuolto sekä ylläpitosiivous. (Hakulinen 2006.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

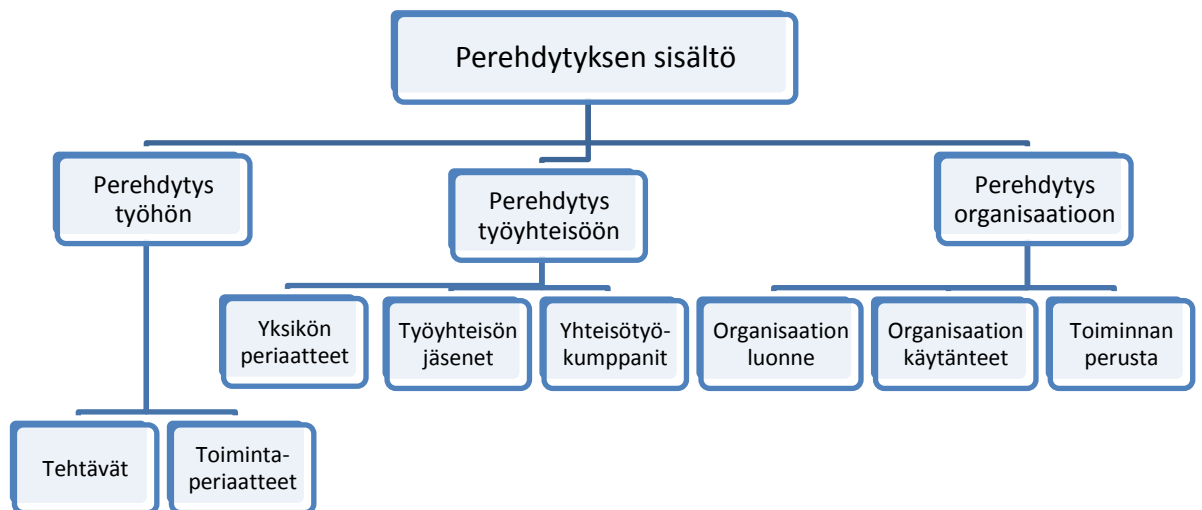
Perehdyttämisellä tarkoitetaan uuden työntekijän tutustuttamista työpaikkaansa, sen tapoihin, työtovereihin, työn sisältöön sekä työhön liittyviin odotuksiin. Perehdyttäminen ei ole sama asia kuin työhönopastus; perehdyttämisellä tarkoitetaan koko organisaatioon ja yksikköön tutustumista, mikä sisältää työyhteisöön ja työpaikan käytäntöihin tutustumisen, kun taas työhönopastus tarkoittaa pelkästään tehtävään työhön perehdyttämistä. (Anias, Koskenvesa & Mäkeläinen 2015, 33.) Aiemmin perehdytyksessä oli kyse juuri työhönopastuksesta, mutta organisaatioiden ja työtehtävien muuttuessa monimutkaisemmiksi laajemman perehdytyksen merkitys on korostunut. Työntekijöiden oletetaan ymmärtävän, miten organisaatio toimii ja mikä sen tarkoitus on. Tämä varmistetaan laadukkaalla perehdytyksellä. (Kupias & Peltola 2009, 13–14.) Lohi-Aalto (2010, 35) toteaa, että kun perehdytys on hoidettu toimivasti, työntekijä tietää työnsä merkityksen työyhteisössä. Tämä vaikuttaa positiivisesti työyhteisön yhteishenkeen. Jos taas uuden työntekijän perehdytys on hoidettu puutteellisesti, tulija saattaa tuntea tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti. (Lohi-Aalto 2010, 35.)

Perehdytystä ei tehdä pelkästään uusille työntekijöille, vaan se on osa henkilöstön kehittämistä. Yrityksessä tapahtuvat muutokset vaikuttavat työtehtäviin ja käytössä oleviin toimintatapoihin, mikä voi kuormittaa työntekijää henkisesti.

Kun yrityksen käyttöön tulee uusia koneita, laitteita, laitteistoja tai aineita, on työntekijöille annettava niiden käyttöön liittyvää työhönopastusta. Jokainen työntekijä tarvitsee tukea ja opetusta kohdatessaan uusia työtehtäviä tai joutuessaan käyttämään uusia tai harvoin käytettyjä työmenetelmiä. Mikäli työntekijä on ollut pitkään poissa, on tärkeä muistaa kerrata tuttujakin työtehtäviä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5.)

3.1 Sisältö

Perehdytyksen sisältö voidaan jakaa kolmeen yläkategoriaan: perehdytys työhön, perehdytys työyhteisöön ja perehdytys organisaatioon. Perehdytys työhön pitää sisällään työtehtäviin ja toimintaperiaatteisiin perehtymisen. Perehdytys työyhteisöön jakautuu perehdytykseen yksikön periaatteisiin, työyhteisön jäseniin ja yhteistyökumppaneihin. Perehdytys organisaatioon sisältää perehdytyksen organisaation luonteeseen, organisaation käytänteisiin sekä toiminnan perustaan. Kuvassa 1 havainnollistetaan perehdytyksen sisällön jakautumista. (Kaunonen, Miettinen & Tarkka 2006, 68.)



Kuva 1. Perehdytyksen sisältö (Kaunonen ym. 2006, 68)

3.2 Suunnittelu

Laadukas perehdyttäminen edellyttää suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatkuvuutta ja huolellista valmistautumista. Parhaimmillaan perehdyttämissuunnitelman laatimiseen osallistuu edustaja esimiestasolta, henkilöstöryhmästä, henkilöstöhallinnosta sekä työterveyshuollon ja työsuojelun asiantuntijat. Perehdyttäminen on aina työnantajan vastuulla, mutta työnantaja voi nimetä jonkun työyhteisöstä huolehtimaan uuden työntekijän perehdyttämisestä. On hyvä nimetä myös varaperehdyttäjä siltä varalta, että suunniteltu perehdyttäjä on jostain syystä estynyt. Perehdyttämisen voi hoitaa myös niin, että koko työyhteisö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen, milloin on tärkeää, että jokaisella työyhteisön jäsenellä on selvillä oma roolinsa perehdyttämisessä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 6–7.)

Perehdytyksen tueksi voidaan laatia kirjallinen suunnitelma helpottamaan perehdytyksen etenemisen seuraamista. Suunnitelmaan on aiheellista kirjata perehdytyksen aiheet, aikataulu, menetelmät, apuvälineet sekä tarvittava oheisaineisto, kuten myös perehdyttämiseen käytettävä työaika. (Lohi-Aalto 2010, 35.) Suunnitelma auttaa perehdyttäjää muistamaan kertoa hänelle itselleen rutinoituneita ja itsestään selviä asioita, esimerkiksi yrityksen toimintatapoihin liittyen. Suunnitelman avulla perehdytystä tulee voida seurata ja arvioida, jotta voidaan varmistaa, päästiinkö perehdytyksellä määriteltyihin tavoitteisiin. Perehdytyksen suunnittelun aikana on hyvä varmistaa, mitä kirjallisia materiaaleja ja menetelmiä perehdytyksen tukena voidaan käyttää. Tarvittaessa työyhteisöä tulee valmentaa siten, että jokainen tietää oman osuutensa perehdytysprosessissa. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 6–7.)

Perehdyttämisen suunnittelussa voidaan erottaa toisistaan systemaattinen ja yksilöllinen suunnittelu. Systemaattisella suunnittelulla tarkoitetaan koko työyksikön tai organisaation tasolla tapahtuvaa suunnittelua. Tämä saattaa sisältää useampia perehdyttämissuunnitelmia eri työtehtäviä varten. Parhaiten niitä voidaan hyödyntää suurissa organisaatioissa, joissa useat työntekijät suorittavat samankaltaisia työtehtäviä. Organisaation koosta riippumatta on kuitenkin huolehdittava myös yksilöllisen perehdytyksen suunnittelusta, jossa on otettava huomioon uuden työntekijän osaaminen ja taustat, jolloin perehdytys voidaan hoitaa mahdollisimman tuloksellisesti. (Kupias & Peltola 2009, 87–88.)

3.3 Tavoitteet ja hyödyt

Perehdyttämisellä on useita hyötyjä niin työntekijän kuin työnantajan näkökulmasta. Perehdyttämisellä helpotetaan uuden työntekijän sopeutumista työhön sekä oppimista uuden työpaikan tapoihin ja työtehtäviin. Näin varmistetaan että työntekijä oppii ne alusta asti oikein. Jokaisella työpaikalla on riskejä, jotka saattavat johtaa haitta- ja vaaratilanteisiin; hyvällä perehdytyksellä ennaltaehkäistään ja vähennetään näiden riskiä työpaikalla sekä varmistetaan, että työntekijät osaavat toimia oikein vaaratilanteen sattuessa. Laadukas perehdytys vähentää myös työn psyykkistä kuormittavuutta; kun työtehtävät ja -ympäristö ovat tuttuja, työntekijä kokee taitojensa vastaavan työn vaatimuksiin. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5.)

Omien työtehtävien hallitseminen lisää työmotivaatiota sekä hyvinvointia työpaikalla, parantaen työntekijän jaksamista ja edesauttaen työhön sitoutumista. Työntekijä, joka on sitoutunut työhönsä ja haluaa vaikuttaa työn kehittämiseen, haluaa todennäköisesti jatkaa työssään pidempään kuin työntekijä, joka ei koe pystyvänsä vaikuttamaan työhönsä juuri lainkaan. Työhönsä sitoutuneet työntekijät vaikuttavat positiivisesti myös muuhun työyhteisöön. Edellä mainittujen asioiden kautta huolellinen perehdyttäminen voi vähentää turhia poissaoloja ja työntekijöiden vaihtuvuutta. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5.)

Organisaatiomuutokset saattavat aiheuttaa työyhteisölle ahdistusta, turhautumista ja jopa vastarintaa tulevia muutoksia kohtaan. Organisaatiossa työskentelevien työntekijöiden perehdyttäminen tuleviin muutoksiin ja mahdollisesti vaihtuviin työtehtäviin sekä oman yksikön asemaan koko organisaatiossa saattaa vähentää negatiivisten tuntemusten muodostumista ja edesauttaa positiivista suhtautumista muutosta kohtaan. (Green 2007, 4–7.)

Hyvä perehdytys parantaa työntekijöiden ammattitaitoa. Tästä hyötyy sekä työntekijä, yritys että asiakkaat. Perehdytyksellä on yhteys myös omatoimiseen työskentelyyn. Omatoimisuus ja osaaminen viittaavat siihen, että henkilö kykenee tarvittaessa muokkaamaan toimintatapojaan ja kehittämään uusia. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5.) Yhteenvetona voidaan sanoa, että perehdyttämisellä on positiivinen vaikutus työntekijöiden tuottavuuteen ja tehokkuuteen ja näin ollen koko yrityksen tuottavuuteen ja työn laadukkuuteen.

3.4 Menetelmiä ja työkaluja

Tapoja perehdyttää on monenlaisia. Hyvin pelkistetty näkemys perehdyttämisestä on, että perehdyttäjä kertoo ja perehdytettävä kuuntelee. Käytännössä perehdyttämisen on oltava kuitenkin monitasoisempaa, sillä uuden työntekijän on tutustuttava uuteen työpaikkaansa ja opittava hoitamaan uusia työtehtäviä. Siksi usein perehdyttäjä käyttää tukena erilaisia työkaluja perehdytystä helpottamassa. (Kupias & Peltola 2009, 151–152.) On kuitenkin muistettava, että oppimistapoja on useita ja kaikille ei sovi samanlaiset oppimisen menetelmät, jolloin perehdytys on toteutettava joustavasti.

Yksi tehokas ja yksinkertainen työkalu perehdyttämisessä ovat kysymykset. Kysymysten avulla perehdyttäjä voi selvittää perehdytettävän ajatuksia, osaamista ja näkemyksiä. Tämä on oivallinen keino seurata, miten uusi työntekijä on sisäistänyt uudet asiat. Oikeiden kysymysten avulla perehdytettävä voidaan saada oivaltamaan asioita ja näin vahvistaa hänen ammatillista itseluottamustaan. Kysymysten avulla voidaan aktivoida perehdytettävän aiempaa osaamista ja peilata hänen kokemuksiaan uusiin työtehtäviin. Kysymyksistä on hyötyä myös perehdyttäjälle, sillä hän saa uusia näkökulmia ja voi tätä kautta oppia itsekin jotain uutta. Parhaassa tapauksessa uuden työntekijän näkemyksistä on hyötyä koko organisaatiolle. (Kupias & Peltola 2009, 152.)

Perehdyttämisen tukena voidaan käyttää myös erilaisia testejä ja kokeita. Näitä käytetään usein heti perehtymisen alkuvaiheessa, jotta perehdytettävä muodostaisi realistisen kuvan omasta osaamisestaan. Testin avulla uusi työntekijä huomaa omat vahvuutensa ja kehityskohteensa. Tämä toimii varsinkin sellaisilla työntekijöillä, joilla on virheellinen käsitys taidoistaan tai jotka eivät ole miettineet omaa osaamistaan. Testejä voidaan käyttää myös seurantakeinona perehdyttämisen edetessä ja niiden avulla osoittaa, kuinka hyvin työntekijä on omaksunut perehdytyksen sisällön. (Kupias & Peltola 2009, 153–154.)

Kupias ja Peltola (2009, 163–165) kertovat, että perehtymispäiväkirja voi olla tehokas kehittymisen väline perehtyjälle. Sen avulla voidaan pohtia opittavaa asiaa ja oppimisen edistymistä sekä lisätä omaa ymmärrystä opitusta. Perehtymispäiväkirjan avulla voidaan reflektoida omaa osaamista myös työpaikan ulkopuolella, jolloin on helpompi tunnistaa omia vahvuuksia ja kehittämishaasteita. Perehdyttämisen työkaluna perehtymispäiväkirjaa voidaan käyttää laa-

jemmin kuin itsearvioinnin välineenä. Se voidaan antaa perehdyttäjälle luettavaksi ja arvioitavaksi, jolloin oppimisen tueksi tulee myös ulkopuolista palautetta. Joillekin ihmisille kyseinen oppimismuoto on haasteellinen ja perehtymispäiväkirjaa tulisikin saada pitää juuri siinä muodossa, mikä perehdyttäjälle parhaiten sopii, esimerkiksi kokonaisiin lausein, ranskalaisilla viivoilla tai suullisesti perehdyttäjän kanssa. (Kupias & Peltola 2009, 163–165.)

Yrityksillä on usein kirjallisia materiaaleja, joita voidaan hyödyntää perehdyttämisen tukena. Uudelle työntekijälle voi olla hyödyksi tutustua käsikirjoihin, manuaaleihin tai käyttöohjeisiin, varsinkin jos työssä käytetään teknisiä laitteita tai koneita. Työturvallisuusohjeisiin on usein syytä tutustua kirjallisessa muodossa kaikessa rauhassa. Myös niin sanotut läheltä piti -raportit voivat antaa hyödyllistä tietoa uudelle työntekijälle ja ennaltaehkäistä vaaratilanteita. Organisaation prosessikuvaukset ovat hyödyllisiä organisaation toimintaa esiteltäessä ja perehdyttäjän voi olla helpompi kertoa yrityksen toiminnasta niihin viittaamalla. Usein yrityksellä on myös esitteitä, valokuvia tai videoita, joita voidaan käyttää perehdyttämisen tukena. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 8.)

Monissa yrityksissä on koottu perehdyttämisessä hyödynnettäviä kirjallisia materiaaleja samojen kansien väliin perehdytyskansiksi. Perehdytyskansiossa saattaa olla esimerkiksi lyhyt esittely organisaatiosta ja sen tarkoituksesta, ohjeistuksia eri tilanteita varten, tietoa henkilöstöeduista, tietoa työpaikan käytännöistä, yhteistyötahojen yhteystietoja, tietoa työturvallisuudesta ynnä muita työpaikan ja työn tekemisen kannalta oleellisia tietoja. Perehdytyskansiota hyödyntämällä tarvittava aineisto on nopeasti löydettävissä, ja niin uudet kuin pidempään yrityksessä olleet työntekijät voivat palata perehdytysmateriaaleihin aina tarvittaessa. Perehdytyskansiota voidaan käyttää perehdytyksen tukirunkona, minkä ympärille rakennetaan yksilöllinen perehdytys suunnitelma vastaamaan uuden tulokkaan tarpeita laadukkaan perehtymisen varmistamiseksi. Pelkkä kirjallinen materiaali ei käy perehdytyksestä, vaan onnistuneeseen perehdyttämiseen vaaditaan aina yrityksen toiminnan ja työtehtävät tunteva ihminen. (Matkailuyritysten turvallisuuden hallintakansio 2012, 38–39; Ahokas & Mäkeläinen 2013, 6.) Perehdytyskansion tulee vastata juuri sen yksikön tarpeita, jonka käyttöön se on laadittu. Kansion tekemistä varten löytyy monia malleja ja ohjeistuksia, ja se voi olla laadittu perinteiseen mappimuotoon tai sähköiseksi tiedostoksi.

3.5 Lainsäädäntö

Työhön perehdyttäminen on Suomessa työsuojelulainsäädännön velvoittamaa. Useissa laeissa ja asetuksissa on säädöksiä ja mainintoja työpaikoilla annettavasta perehdytyksestä, esimerkkeinä mainittakoon työturvallisuuslaki, laki nuorista työntekijöistä, työsopimuslaki, valtioneuvoston asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä, laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta sekä laki yhteistoiminnasta yrityksissä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 13; Kupias & Peltola 2009, 20.) Näistä laeista kolme ensimmäisinä mainittua lakia ovat mielestämme tärkeimpiä perehdytyksen kannalta, sillä ne varmistavat selkeät raamit perehdytykselle jokaisessa työpaikassa. Lainsäädäntö määrää työnantajille vähimmäisvaatimukset, joita kaikkien on noudatettava. Monella alalla työehtosopimukset täydentävät näitä vaatimuksia (Kupias & Peltola 2009, 21).

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 määrää, että työntekijä on perehdytettävä työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviiin työvälineisiin ja niiden käyttöön sekä turvallisiin työskentelytapoihin. Työnantajan on huolehdittava työntekijän riittävästä tiedonsaannista haitta- ja vaaratilanteiden ehkäisemiseksi ja annettava ohjeistus niissä toimimiseen. Tämä tarkoittaa myös ohjausta työstä aiheutuvan terveyttä tai turvallisuutta uhkaavan vaaran välttämiseksi. Työntekijälle on annettava tiedot ja opetettava toimintatavat mahdollisten säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden, kuten myös häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Laki velvoittaa työnantajaa ottamaan työntekijän ammatillisen osaamisen ja aiemman työkokemuksen huomioon kaikissa edellä mainituissa kohdissa. Laissa säädetään myös, että tarvittaessa työntekijän ohjausta ja opetusta on täydennettävä erityisesti työtehtävien tai työskentelyyn tarvittavien laitteiden vaihtuessa. (Työturvallisuuslaki 14. §.) Työturvallisuuslaki painottaa perehdytystä työntekijän itsensä ja muiden turvallisuuden sekä työn laadun näkökulmasta.

Lain työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta (20.1.2006/44) 26. §:ssä säädetään työnantajan ja työntekijöiden välisessä yhteistoiminnassa käsiteltävät asiat. Näihin asioihin lukeutuu työntekijän turvallisuuden ja terveyteen välittömästi vaikuttavat asiat, toimintatavat haitta- ja vaaratilanteiden selvittämiseksi ja kehittämistavoitteet, jotka vaikuttavat työky-

kyä ylläpitävään toimintaan ja tukevat työssä jaksamista. Näihin asioihin lu-
keutuvat myös työn järjestelyyn ja mitoitukseen liittyvät asiat, jotka liittyvät
työntekijöiden työkykyyn, turvallisuuteen ja terveyteen. Laki säättää myös, että
yhteistoiminnassa on käsiteltävä työntekijöille annettavan ohjauksen, opetuk-
sen ja perehdyttämisen tarve ja niiden järjestelyt. Myös edellä mainittujen asi-
oiden toteutumisen ja vaikutusten seuranta kuuluu yhteistoiminnassa käsitel-
täviin asioihin. (Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoimin-
nasta 26. §.) Työnantajan on siis keskusteltava yhteistoiminnassa monista
työntekijöiden perehdyttämiseen liittyvistä asioista.

Laki nuorista työntekijöistä varmistaa, että työnantaja huolehtii riittävästä ope-
tuksesta ja ohjauksesta nuorelle työntekijälle, jolla ei ole työn vaatimaa am-
mattitaitoa tai kokemusta. Nuoren työntekijän on saatava työolosuhteiden,
ikänsä ja muiden ominaisuuksiensa edellyttämää henkilökohtaista opastusta
työssä, jotta hän välttyy aiheuttamasta vaaraa itselleen tai muille. (Laki nuo-
rista työntekijöistä 19.11.1993/998, 10. §.) Lain tarkoituksena on varmistaa,
että nuorten työntekijöiden perehdyttämiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

3.6 Haasteet

Laadukkaalla perehdyttämällä on paljon hyötyjä, mutta hektinen työelämä
asettaa sille myös monia haasteita. Yhtenä haasteena on perehdytysuunni-
telman jatkuva päivittäminen ajantasaiseksi (Hyvä perehdytys -opas 2007,
23). Suunnitelman päivittäminen olisi aiheellista aina työhön vaadittavien lait-
teiden, työtehtävien tai -menetelmien muuttuessa tai muiden muutosten ta-
pahtuessa organisaatiossa. Suunnitelman päivittäminen vaatii kuitenkin aikaa
ja resursseja ja se saattaa unohtua työpaikan muiden kiireiden vuoksi. Helpoi-
ten ongelma on ratkaistavissa, jos perehdytysmateriaalien päivittämisestä
vastaa nimetty vastuhenkilö.

Perehdyttäminen voi tuntua perehdyttäjältä kuormittavalta, varsinkin jos sama
henkilö vastaa aina uusien työntekijöiden tai opiskelijoiden perehdytyksestä.
Perehdyttämisestä vastaavalle henkilölle tulisikin mahdollistaa tarpeeksi aikaa
ja resursseja uuden työntekijän perehdytykseen ilman, että hänen tarvitsisi
murehtia muiden töiden kasaantumista. Perehdyttäminen vaatii aina aikaa pe-
rehdyttäjältä ja siksi olisi hyvä, että työyhteisössä kerrottaisiin hyvissä ajoin

ennakkoon uudesta työntekijästä tai opiskelijasta. (Hyvä perehdytys -opas 2007, 23; Seeling 2015.)

Ketola (2008, 146) kertoo väitöskirjassaan, että virheelliset oletukset ja odotusten poikkeavuus työn todellisesta sisällöstä aiheuttavat helposti tyytymättömyyttä perehdytettävässä. Ketola huomauttaa myös, että kun työntekijä on palkattu kiiretilanteessa, riskinä on, että oletetaan uuden työntekijän osaan työnteon suoraan uudessa ympäristössä, jolloin perehdytys jätetään liian vähäiseksi. Samoin joissain tilanteissa havaittiin virhekäsityksenä oletus, että uusi työntekijä olisi kykenevä itsenäiseen työhön ja tiedonhankintaan. Tällaisessa tilanteessa vaarana on työntekijän ”unohtuminen” työtään tekemään, eikä työntekijä saa laadukkaan ja perusteellisen perehdytyksen kautta valmiuksia mahdollisimman tehokkaaseen työpanokseen. (Ketola 2008, 146–147.)

Kuten aiemmin on mainittu, jokainen työntekijä on erilainen. Näin ollen perehdytettävien erilaisuus on yksi perehdyttämisen haasteista. Työnantajan on huolehdittava riittävän monipuolisista työkaluista ja menetelmistä käytettäväksi perehdyttämisen tukena, jotta perehdyttäjä ei koe uuden työntekijän ohjausta ja opastusta raskaana. Tämä auttaa myös uutta työntekijää oppimaan mahdollisimman tehokkaasti ja mielekkäästi tekemään työnsä oikein sekä oppimaan uuden työpaikan tavoille. (Hyvä perehdytys -opas 2007, 23.) Työpaikan arkipäiväiset kiireet saattavat häiritä erityisesti hiljaisen tiedon siirtämistä uudelle työntekijälle. Tämän lisäksi henkilöstön suuri vaihtuvuus lisää sekä perehdyttämisen tarvetta, mutta on myös uhka sille, ettei hiljainen tieto siirry perehdyttämisen kautta. Vakituksella henkilöstöllä on usein vahvempi halu jakaa ja ottaa vastaan tietoa kuin tilapäisellä, ja lähes aina vakituksille työntekijöille on kertynyt enemmän hiljaista tietoa. Hiljaisen tiedon siirtäminen uudelle työntekijälle on tärkeää, sillä sitä ei voi oppia koulutuksen kautta tai perehdytysmateriaaleihin tutustumalla. (Seeling 2015; Ketola 2010, 99–100.)

Ulkomaalainen työvoima asettaa omat haasteensa perehdytykselle. Suomalainen työlainsäädäntö ei välttämättä ole tuttu vierasmaalaiselle työntekijälle, jolloin työturvallisuuslain velvoitteet saattavat olla vieraita. Työntekijän kansalaisuudesta huolimatta työnantajan on varmistettava, että työntekijällä on riittävät taidot voidakseen tehdä työtä aiheuttamatta vaaraa itselleen tai muille. Työn-

antajan on kiinnitettävä erityistä huomiota, että työturvallisuusohjeet on ymmärretty oikein ja että työntekijä noudattaa niitä työtä tehdessään. Työyhteisöltä vaaditaan usein kannustavaa ja myönteistä asennetta, jotta ulkomaalainen työntekijä sopeutuu työyhteisöön ja uskaltaa paremmin pyytää neuvoa ja tukea. (Rauramo 2010.)

4 SOSIAALIPÄIVYSTYS

Sosiaalipäivystyksen käsitteellä tarkoitetaan päivystyspalveluiden laajaa kokonaisuutta, joiden tarkoituksena on antaa psykososiaalista tukea ympäri vuorokauden. Tarkoituksena on auttaa asiakkaita äkillisissä sekä kiireellisissä sosiaalisissa ongelmissa, kuten lähisuhde- ja perheväkivaltapauksissa, lapsen kiireellisessä sijoituksessa, vanhuksen muuttuneessa tilanteessa tai tilapäisen majoituksen järjestämisessä. Sosiaalipäivystyksen asiakkaita ovat kaikki turvaa, apua ja hoivaa tarvitsevat henkilöt. (Soine-Rajanummi & Konttinen 2005, 7–10; Sosiaalipäivystys.)

Sosiaalipäivystys pohjautuu perustuslain säädöksiin, joiden edellyttämänä kunnissa on oltava valmius vastata kiireelliseen avun tarpeeseen sosiaalisissa hätätilanteissa. Sosiaalipäivystykseen avuntarpepyynnöt voivat tulla suoraan apua tarvitsevalta henkilöltä tai hänen tuttavaltaan tai läheiseltään. Myös sosiaalipäivystyksen yhteistyötahot, kuten terveys-, mielenterveys- ja päihdepalvelut, neuvola tai lastensuojelu, voivat välittää pyynnöt. Sosiaalipäivystykseen avuntarpepyynnöt voivat tulla myös hätäkeskuksesta. Tällöin hätäkeskuspäivystäjä on arvioinut, että tilanteessa tarvitaan sosiaalipäivystyksen apua. (Kiireellinen sosiaalipäivystys – Sosiaalipäivystyksen järjestäminen 2005, 10–17; Soine-Rajanummi & Konttinen 2005, 7–10.)

4.1 Sosiaalipäivystyksen järjestäminen

Kunta on velvollinen järjestämään sosiaalipäivystyksen tarjoamat palvelut, mutta kyseiset palvelut voidaan järjestää monin eri tavoin. Esimerkiksi sosiaalityöntekijät voivat päivystää ympäri vuorokauden jossain yksikössä, kuten turvakodilla tai lastensuojeluyksikössä. Sosiaalityöntekijä voi myös päivystää pu-

helimen välityksellä ja puhelimen soidessa aktivoitua hoitamaan asiaa. Sosiaalipäivystys voi olla järjestetty myös niin, että päivystyksen työntekijät eivät ole toimivaltaisia sosiaaliviranomaisia, mutta he kykenevät tarvittaessa tavoittamaan toimivaltaisen sosiaaliviranomaisen. (Sosiaalipäivystys 2016.) Viimeiseksi mainittu tapa on käytössä Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksessä.

Sosiaalipäivystys tekee yhteistyötä monen tahon kanssa, muun muassa poliisin, terveydenhuollon ja lastensuojelun. Yhteistyökumppaneiden kanssa tulee olla hyvin suunniteltu yhteiset toimintatavat, jotta tilanteisiin ja asiakkaiden avuntarpeeseen pystytään vastaamaan mahdollisimman nopeasti ja kattavasti. Sosiaalipäivystyksessä on tärkeää, että mihin vuorokauden aikaan tahansa on mahdollista tavoittaa päivystävä sosiaalityöntekijä tekemään tarvittavia päätöksiä ja toimia, myös virka-ajan ulkopuolella. (Kiireellinen sosiaalipäivystys – Sosiaalipäivystyksen järjestäminen 2005, 10–15.)

4.2 Sosiaalipäivystystyö

Sosiaalipäivystyksen työntekijältä edellytetään kykyä tilanteen ripeään analysointiin ja päätösten tekoon. Päivystävän työntekijän on luotava kokonaiskuva tilanteesta vähäisilläkin ennakkotiedoilla. Työntekijältä on löydyttävä riittävä kriisityön osaaminen, sillä sosiaalipäivystys on usein kriisitilanteissa työskentelyä. Kriisitilanteissa toimiessa työntekijällä on suurempi riski kohdata väkivaltaa. Tämän vuoksi asiakastilanteissa turvallisuus on taattava ja lisäapua tulee pystyä hälyttämään tarvittaessa. Työ voi olla henkisesti haastavaa ja kuormittavaa, minkä vuoksi työntekijälle on taattava tilanteiden nopea purku, esimerkiksi työyhteisössä tai lähiesimiehen kanssa. Sosiaalipäivystyksen toimintaa tulee kehittää niin, että se palvelee avuntarpeessa olevia henkilöitä mahdollisimman hyvin sekä takaa työntekijöille fyysisesti ja henkisesti turvallisen työympäristön. (Kiireellinen sosiaalipäivystys – Sosiaalipäivystyksen järjestäminen 2005, 18–21.) Suunnitelmallisen ja laadukkaan perehdyttämisen avulla taataan, että työntekijä on ajan tasalla tarjolla olevista palveluista ja toiminnoista. Hyvä perehdyttäminen auttaa työntekijää jaksamaan hektisessä työympäristössä, sillä se takaa sen, että kaikki työntekijät tietävät tehtävänsä.

Sosiaalipäivystyksestä henkilön on saatava apua, ohjausta ja neuvontaa puhelimitse, mutta päivystäjällä on oltava myös valmius tavata henkilö tilanteen arvioimista varten, jotta pystytään järjestämään kattavampi apu ja tuki. Sosiaalipäivystyksen työntekijän on vastattava henkilön välittömään avuntarpeeseen. Henkilön oma tulkinta avuntarpeestaan tai toisen viranomaisen välittämä avuntarve tulee aina selvittää. Tämä vaatii työntekijältä tarpeellista koulutusta työtehtäviin. (Kiireellinen sosiaalipäivystys – Sosiaalipäivystyksen järjestäminen 2005, 10–17.) Päivystävän työntekijän tulee siis tuntea hyvin päivystettävän alueen palvelujärjestelmä, jotta hän osaa tarvittaessa ohjata asiakkaan jatkopalveluihin. Päivystävään työntekijään on saatava yhteys ympäri vuorokauden.

5 KRIISIPÄIVYSTYS

5.1 Kriisin käsite

Samulinin (2007, 12–13) mukaan kriisin käsitteen voi jakaa kahteen osaan, kehityskriiseihin sekä traumaattisiin kriiseihin. Kehityskriisit ovat tavallisia ihmisen elämässä ja ne liittyvät usein siirtymävaiheisiin eri elämänvaiheissa. Niihin ei liity äkillistä ulkoista tapahtumaa vaan niistä ollaan usein etukäteen tietoisia, mikä mahdollistaa niihin valmistautumisen. Kehityskriisejä voivat olla esimerkiksi ammatinvalinta, avioituminen tai lapsen saaminen. (Samulin 2007, 13.)

Traumaattiset kriisit ovat äkillisiä, ennalta-arvaamattomia elämäntapahtumia, jotka syntyvät aina jonkun ulkoisen tapahtuman vaikutuksena. Traumaattinen tapahtuma on hallitsematon, eikä ihminen pysty vaikuttamaan tilanteeseen omalla toiminnallaan. Traumaattinen kriisi muuttaa usein ihmisen käsitystä ympäristön ja maailman ennustettavuudesta sekä omasta haavoittuvuudesta. Esimerkiksi toisen ihmisen menetys, ongelmat raskaudessa tai synnytyksessä, sosiaalinen häpeä (kuten esimerkiksi näpistelystä kiinni jääminen, epäonnistuminen tyouralla) tai ulkoset katastrofit (muun muassa vaikeat onnettomuudet tai läheisen ihmisen itsemurha) ovat tyypillisiä traumaattisia tilanteita. (Samulin 2007, 13–15.) Traumaattisesta kriisistä voidaan sanoa, että se jakaa elämän kahtia; henkilöstä tuntuu, että on elämä ennen kriisiä ja elämä kriisin jälkeen.

5.2 Kriisin vaiheet

Jokainen ihminen kokee kriisin eri tavalla ja monesti kokemukseen vaikuttaa oma kokemus selviytymismahdollisuuksistaan ja asemastaan elämässä. Myös vanhat, käsittelemättömät kriisit voivat vaikuttaa uusista kriiseistä selviytymiseen. Kriisitilanteessa ihminen kokee usein levottomuutta, hämmennystä ja avuttomuutta. Kriisi voi lamauttaa ihmisen normaalin toiminnan. Kriisin voi jakaa neljään vaiheeseen ja kriisistä toipuminen edellyttää eri vaiheiden onnistunutta läpikäymistä. (Saarelma-Thiel 2009, 15–17.)

Kriisin ensimmäinen vaihe on sokkivaihe. Sokkivaiheessa ihminen kokee usein epäuskoa ja hämmennystä sekä hätää ja tuskaa. Tilanne tuntuu epätoelliselta ja usein ylitsempääsemättömältä. Useimmiten ihminen yrittää eristää rajut tuntemukset suojellakseen itseään, eikä pysty kohtaamaan tapahtumaa kokonaisuudessaan. Tämän vuoksi sokkivaiheessa tunteet voivat olla sekavat ja heitellä laidasta laitaan; joku tuntee vihaa, toinen itkee, yksi ei tunne mitään. Sokkivaihe voi kestää muutamasta tunnista muutamaan päivään. (Saarelma-Thiel 2009, 22; Lastensuojelu ja kriisityö.)

Seuraava vaihe on reaktiovaihe, jossa ihminen alkaa ymmärtää kriisin aiheuttamia tapahtumia ja alkaa reagoida niihin. Reaktiovaiheessa on tyypillistä, että ihmisen tunteet heittelevät ja usein tapahtuneelle aletaan etsiä syitä. Ulkoisen asian syyttäminen suojaa omilta vaikeilta tunteilta. Reaktiovaiheessa ihminen tuntee usein pelkoa siitä, että jotain vielä pahempaa tapahtuu tai henkilö voi säikähtää tapahtumien tuomia tuntemuksia. Reaktiovaiheessa fyysiset reaktiot, kuten pahoinvointi, rytmihäiriöt, huimaus, univaikeudet ja väsymys ovat mahdollisia. Reaktiovaihe kestää yleensä kahdesta neljään päivää. Se voi kuitenkin kestää pidempäänkin, riippuen ihmisen reaktiosta tapahtuneeseen. (Lastensuojelu ja kriisityö; Samulin 2007, 16–17.)

Reaktiovaiheen lopussa alkaa kolmas vaihe; työstämis- ja käsittelyvaihe, joka tunnetaan myös nimellä korjausvaihe. Vaiheen aikana ihminen käsittelee tapahtunutta usein itsekseen. On mahdollista, että ihminen vetäytyy sosiaalisista kontakteista; tähän saattaa johtaa se, että työstämis- ja käsittelyvaiheessa ihminen voi olla joustamaton tai poissaoleva, hänen voi olla vaikea keskittyä tai hän voi menettää malttinsa nopeasti. (Lastensuojelu ja kriisityö.) Samulinin (2007, 17) mukaan ihminen alkaa tässä vaiheessa kääntymään pois traumaattisen kokemuksen uhrina olemisesta ja alkaa suuntautua kohti

tulevaisuutta. Kriisin tuomat tunteen ja oireet alkavat vähitellen hävitä ja aikaisemmat toiminnat ja kyvyt palautuvat. Työstämis- ja käsittelyvaihe voi kestää kuukausia tai pidempään. (Samulin 2007, 17.)

Viimeinen kriisin vaihe on uudelleenorientoitumisen eli uudelleen suuntautumisen vaihe. Tässä vaiheessa tapahtuneesta on tullut osa elämää ja tavoite on oppia elämään tapahtuneen kanssa. Traumaattinen kokemus ei enää aiheuta suurta ahdistusta ja sitä pystyy ajattelemaan ilman, että se täyttäisi mielen kokonaan. (Lastensuojelu ja kriisityö.) Kriisin aiheuttama itsetunnon horjuminen tasoittuu ja monesti ihminen kokee itsensä vahvemmaksi kriisin jälkeen. Läheisten ihmissuhteiden merkitys korostuu ja ihminen alkaa usein pitämään itsestään parempaa huolta. Uudelleen suuntautumisen vaiheessa traumaattinen kokemus on työstetty läpi, ja vaihe kestää koko loppuelämän. (Samulin 2007, 12–15.)

5.3 Kriisityö

Kriisityössä työntekijältä vaaditaan rauhallisuutta ja pitkäjänteisyyttä, sillä kriisityö on usein pitkäkestoista, suunnitelmallista ja tavoitteellista asiakastyötä. Työntekijän tulee ottaa asiakas huomioon kokonaisvaltaisesti ja tukea häntä kriisissä eteenpäin, ottaen huomioon asiakkaan omat voimavarat sekä tukiverkosto. Työntekijän tulee tuntea kriisin eri vaiheet ja niiden tuomat oireet ja reaktiot. Sokkivaiheessa työntekijän rooli on olla läsnä, kuunnella ja ymmärtää. Työntekijän on oltava rauhallinen ja rauhoittaa tilanne. Reaktiovaiheessa työntekijän rooli on kuunnella kriisissä olevan ajatuksia, tunteita ja reaktioita sekä auttaa jäsentelemään tapahtunutta. Työntekijän tulee luoda luotettava ja turvallinen ilmapiiri, jossa kriisin kokeneen on turvallista käydä tunteitaan läpi. Työstämis- ja käsittelyvaiheessa työntekijän on hyvä antaa kriisin kokeneelle aikaa, olemalla kuitenkin tarvittaessa läsnä sekä olemalla tukena positiivisena kuuntelijana ja empaattisena myötäeläjänä. Uudelleen suuntautumisen vaiheessa kriisin kokenut henkilö ei yleensä tarvitse enää työntekijän tukea kriisin käsittelyssä. (Lastensuojelu ja kriisityö.)

Jokainen työntekijä kokee kriisien parissa työskentelyn eri tavalla. Joku työntekijä pystyy toimimaan tilanteessa kuin tilanteessa ja pystyy siirtymään kriisistä toiseen, toinen taas voi kokea jo yhden kriisin käsittelyn kuormittavana.

Työntekijä tekee työtä omalla persoonallaan, tämän vuoksi jokainen tekee työtä omalla tavallaan. Kriisityö on haastavaa, mutta samalla palkitsevaa ja antaa onnistumisen kokemuksia. Kriisien kohtaaminen myös lisää työntekijän ammattitaitoa. (Pohjolan-Pirhonen 2007, 184–190.)

Kriisityö jättää usein jälkensä työntekijään, ja on tärkeää, että työntekijä pitää omasta jaksamisestaan huolta, sillä traumatisoituneiden henkilöiden kanssa työskennellessä työntekijän oman elämän on oltava kunnossa. Kriisissä olevien ihmisten kohtaaminen ja auttaminen on kuluttavaa ja usein työntekijän ammattitaito joutuu koetukselle. Jos työntekijä päästää tapauksen tai asiakkaat liian lähelle itseään tai jos tapahtumaa ei jälkikäteen pureta kunnolla, voi työntekijä altistua myötätuntouupumukselle. Myötätuntouupumus voi pahimmillaan lamauttaa työntekijän ammattitaidon ja vaikuttaa työntekijään myös henkilökohtaisessa elämässä. (Pohjolan-Pirhonen 2007, 184–190.) Jotta kriisityö ei kuormittaisi työntekijää liiksi tai aiheuttaisi hänelle myötätuntouupumusta, on työntekijän tunnettava työtehtävänsä, oma jaksamisensa sekä tahot joista voi saada apua, jos kuormittuu liikaa. Näiden asioiden tuntemisessa auttaa perinpohjainen perehdyttäminen, joka työntekijälle on taattava heti töiden alkaessa.

6 TURVAKOTI

Turvakotipalvelu on valtion rahoittamaa, mutta sen järjestämistä ei ole erityisesti säädetty missään lainsäädännössä. Turvakoti on tarkoitettu lähisuhde- ja perheväkivallan uhreille. Turvakoti tarjoaa ympärivuorokautista tukea niille, jotka ovat jo kokeneet lähisuhde- tai perheväkivaltaa tai ovat joutuneet elämään väkivallan uhan alla. Turvakotiin ei tarvitse lähetettä, vaan se on aina avoinna akuutissa kriisissä oleville henkilöille ja perheille. Turvakotiin voi haakeutua omasta aloitteesta tai jonkun muun tahon lähettämänä. (Ewalds 2013, 10–15.)

Väkivaltaa kokeneelle henkilölle tai perheelle turvakoti tarjoaa turvallisen ympäristön puhua kokemuksistaan. Se tarjoaa apua asioiden läpikäymiseen ja kriisivaiheesta yli pääsemiseen. Tilanteen rauhoituttua turvakodilta saa tukea arjen rytmin palauttamisessa sekä käytännön asioiden, kuten lähestymiskiel-

lon ja uuden asunnon järjestämisessä. Turvakodin työntekijät auttavat vanhempaa käsittelemään tilannetta lastensa kanssa. Työntekijät auttavat myös lapsia ymmärtämään tilannetta ja antavat tukea arjessa. Työntekijät auttavat vanhempia pitämään lapsen näkökulman esillä silloin, kun vanhempi miettii ratkaisuvaihtoehtoja tulevaisuuteen. Väkivaltaiseen elämäntilanteeseen liittyy usein myös muita ongelmia, joiden ratkaisemiseen tarvitaan moniammatillista osaamista ja monen tahon yhteistyötä. (Ewalds 2013, 10–15; Turvakodit ja väkivallan ehkäisy.)

6.1 Turvakotityö

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on määrittänyt turvakotien asiakastyölle työtä ohjaavat periaatteet. Periaatteisiin kuuluvat turvallisuus, asiakkaan osallisuus, kunnioittaminen, luotettavuus ja toivon luominen. Turvakodissa työntekijän on suunniteltava ja toteutettava asiakastyöskentelynsä niin, että kaikkien osapuolten, niin asiakkaiden kuin työntekijöiden, turvallisuus säilyy. Turvakodissa asiakastyö tehdään aina asiakaslähtöisesti, huomioiden asiakkaan tahto ja kyky edetä asioissa. (Ewalds 2013, 18–20.)

Asiakkaan kanssa työskennellessä tulee ottaa huomioon asiakkaan yksilöllisyys sekä yksilölliset tarpeet. Asiakkaan kunnioittava kohtaaminen lisää luottamusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Työn läpinäkyvyys lisää asiakkaan luottamusta työntekijää kohtaan; asiakkaan tulee saada tietää väkivaltatyön käytännöistä ja käytössä olevista työmenetelmistä. Luotettavuutta ja asiakkaan kunnioitusta lisää myös salassapitovelvollisuus, jota työntekijän tulee noudattaa salassapitovelvollisuutta koskevien lakien ja asetusten nojalla. Työntekijöiden tulee tukea asiakkaan omia voimavaroja sekä pyrkiä luomaan uskoa väkivallattomaan elämään. (Ewalds 2013, 18–20; Turvakodit ja väkivallan ehkäisy.)

6.2 Väkivaltatyö

Turvakotityö on osa väkivaltatyötä ja sen tarkoituksena on ehkäistä lähisuhde- ja perheväkivaltaa sekä korjata sen jo aiheuttamia vaurioita. Turvakotipalveluiden piiriin tullaan väkivallan aiheuttaman kriisin eri vaiheissa. Puuttamalla

missä tahansa vaiheessa lähisuhde- ja perheväkivaltaan voidaan ehkäistä monia muita terveydellisiä haittoja ja sosiaalisia ongelmia. Väkivalta voi pahimmillaan tuottaa uhrilleen itsetuhoisia ajatuksia, mielenterveydellisiä ongelmia, päihteiden väärinkäyttöä tai uhrilta itseltään väkivaltaista tai rikollista käyttäytymistä. Työntekijän tuleekin tarvittaessa osata ohjata väkivaltaa kokenut henkilö oikeiden palveluiden piiriin, jos pelkkä turvakodissa tehtävä työ ei riitä. Lähisuhde- ja perheväkivallan seurausten hoitaminen on usein pitkäkestoinen prosessi. Varhainen väkivaltaan puuttuminen auttaa prosessissa ja parhaimmillaan sen avulla voidaan katkaista väkivallan periytyminen sukupolvelta toiselle. (Ewalds 2013, 12–13.)

Väkivaltatyössä työntekijä kohtaa jatkuvasti traumatisoituneita asiakkaita. Työntekijä kuulee paljon väkivallasta ja näkee sen tuottamia vaurioita. Asiakastyö on usein hektistä ja päivän aikana voi tapahtua suuriakin äkillisiä muutoksia ja ennalta-arvaamattomia tapahtumia. Nopeasti vaihtuvien sekä pidempään turvakodissa olevien traumatisoituneiden asiakkaiden kanssa työskentely on kuormittavaa ja työntekijä voi altistua sijaistraumatisoitumiselle, jolloin työntekijän kuulemat ja näkemät asiat tulevat liian lähelle. Työntekijällä tuleekin olla riittävä pohjakoulutus ja vuorovaikutustaidot sekä riittävä tieto väkivallasta ilmiönä ja sen aiheuttamista seurauksista. Näitä edellä mainittuja asioita työntekijän tulee olla mahdollista kehittää ja päivittää. Väkivaltatyössä jakamisen kannalta tärkeää ovat myös työnohjaukset, joiden kautta työntekijä pystyy purkamaan kokemansa tilanteet joko työyhteisön kesken tai yksin ammattilaisen kanssa. Työnohjaus on välttämätöntä, jotta asiakastyö pysyy laadukkaana ja eettisenä. Työnohjauksella on suuri merkitys myös työntekijän ammattitaidon karttumisen ja kehittymisen kannalta. Väkivaltatyön aloittamisessa työntekijän riittävä perehdyttäminen työtehtäviin on eriarvoisen tärkeää. Perehdyttämisessä on hyvä käyttää vanhojen työntekijöiden tieto-taitoa, sillä itse asiakastyö opettaa parhaiten väkivaltatyöstä. (Lohtander 2006, 136–143.)

6.3 Lähisuhde- ja perheväkivalta

Lähisuhde- ja perheväkivallalla tarkoitetaan väkivallan eri muotojen ilmenemistä lähisuhteessa tai perheessä. Uhriksi voi joutua nykyinen tai entinen puoliso, seurustelukumppani, sisarus, vanhempi tai lapsi. Lähisuhdeväkivallassa tekijä käyttää valtaa väärin. Väkivalta voi ilmetä monin eri tavoin ja väkivallan

uhka on yhtä lailla yksi osa väkivaltaa. Väkivalta voi ilmetä fyysisenä, henkisenä, seksuaalisena, taloudellisena tai hengellisenä vallankäyttönä sekä vainoamisena. (Karhuvaara, Kaitue & Ruuhilahti 2013, 16–17.)

Fyysinen väkivalta voi ilmetä hakkaamisena, kuristamisena tai potkimisena, se aiheuttaa usein uhrilleen ruhjeita ja mustelmia ja voi johtaa jopa kuolemaan. Fyysinen väkivalta on eri väkivaltamuodoista helpoiten havaittavissa, sillä se jättää näkyviä merkkejä. Fyysinen väkivalta on aina rangaistava teko. (Karhuvaara ym. 2013, 16–17.) Henkistä väkivaltaa ei välttämättä ulkopuolinen huomaa, sillä se ei jätä näkyviä merkkejä, mutta se on yhtälailla vahingollista uhrille. Fyysiseen väkivaltaan liittyy aina myös henkinen väkivalta, mutta henkistä väkivaltaa voi olla ilman fyysistä pahoinpitelyä. Henkisessä väkivallassa tekijä voi pilkata ja nolata kumppaninsa, rajoittaa hänen tekemisiään, alistaa tai eristää sosiaalisesti. Myös fyysisen väkivallan uhka on henkistä väkivaltaa. (Ojuri 2006, 16–18.)

Henkistä väkivaltaa ovat myös taloudellinen ja uskonnollinen väkivalta sekä vainoaminen. Taloudellisessa väkivallassa tekijä voi estää uhrin käyttämästä omia varojaan tai pitää hänet niin sanotusti viikkorahan varassa. Taloudellinen väkivalta voi ilmetä myös kiristämisenä tai uhrin varojen käyttämisenä tekijän omiin tarkoituksiin. Hengellisessä väkivallassa tekijä voi yrittää vedota tekemisiään uskonnollisiin syihin sekä yrittää muuttaa uskonnollisin uhkauksin ja pakottein toisen elämänkatsomus. Vainoaminen ilmenee yleensä uhrin jatkuvana tarkkailuna ja yhteyden ottamisena sekä uhkailemisena. Vainoaminen voi äärimmillään johtaa henkeä uhkaavaksi väkivallaksi. (Karhuvaara ym. 2013, 16–17; Ojuri 2006, 16–20.)

Seksuaalinen väkivalta on niin henkistä kuin fyysistä väkivaltaa. Seksuaalinen väkivalta voi ilmetä seksiin pakottamisena tai raiskauksena. Se voi ilmetä myös ahdisteluna tai seksuaalisuuteen puuttumisena, ja sitä voi olla vaikea havaita. (Karhuvaara ym. 2013, 16–17; Ojuri 2006, 16–20.) Seksuaalisen väkivallan uhrin saattavat kärsiä monista mielenterveydellisistä ja henkisistä ongelmista, kuten masennuksesta, ahdistuksesta, itsemurha-ajatuksista, trauman jälkeisestä stressihäiriöstä (PTSD), mieliala- ja syömishäiriöistä, päihderiippuvuuksista ja persoonallisuushäiriöistä. Uhri saattaa ottaa yhteyttä terveyspalveluihin ennemmin kuin sosiaalipalveluihin, ja jos ongelmien syy tun-

nistetaan, voidaan hänet ohjata turvakotiin jossa uhrille on tarjolla tukea ja ohjausta tilanteeseen. (O'Campo, Ahmad & Cyriac 2008, 107–108.) Ilmeni lähi-suhde- tai perheväkivalta missä muodossa tahansa, se on aina vahingollista koko perheelle (Ojuri 2006, 16–20).

7 ETELÄ-KYMENLAAKSON SOSIAALI- JA KRIISIPÄIVYSTYKSEN JA KYMENLAAKSON TURVAKODIN TAUSTAA

Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Kymenlaakson turvakodin toiminta ei ole aina ollut siinä muodossa kuin se on nykyään, vaan sen juuret ovat Mobile-projektissa, johon Kotkan kaupunki osallistui vuosina 1994–1997. Mobile-projekti oli Suomen mielenterveysseuran, A-klinikkasäätiön, kuntien ja työvoimahallinnon yhteishanke, jonka tarkoituksena oli tarjota kriisipalveluita ympäri vuorokauden. Mobile-projektissa oli mukana projektivastaava, kaksi vastuuhenkilöä sekä työllistämistukivaroin henkilöitä, joilla oli sosiaali- ja terveysalan koulutus. Alussa projektissa työskenteli liki kaksikymmentä työntekijää, mikä mahdollisti työntekijöiden liikkuvuuden. Lopuksi työntekijöitä projektissa oli enää kolme. (Rommi 1999, 6.)

Mobile-projektin luoman tukiaseman tarkoituksena oli olla matalan kynnyksen paikka, joka on aina avoinna. Mobile-projektissa tehty työ koettiin tarpeelliseksi ja se tuki jo olemassa ollutta palvelujärjestelmää. Asiakkaat kokivat Mobile-tukiaseman hyväksi, apua oli tarjolla ympäri vuorokauden ja työntekijöillä oli aikaa kuunnella. Kunnalla ei kuitenkaan ollut mahdollista jatkaa kriisipäivystystä Mobile-projektin laajuudessa taloudellisen tilanteen vuoksi, joten projekti lopetettiin vuonna 1997. (Rommi 1999, 4.)

Kriisiluonteinen työ jatkui suppeammassa muodossa Kotkan kaupungin ylläpitämänä toimintana kevääseen 2000. Vuonna 1999 Kotkan kaupunki teki päätöksen, ettei turvakotipalveluita enää osteta Kymenlaakson ensi- ja turvakodilta. Tämä mahdollisti sen, että kriisipalveluiden yhteyteen voitaisiin perustaa turva-asumistoimintaa perheväkivaltatilanteiden ja muiden vastaavien tilanteiden varalta. Tilat toiminnalle mahdollisti muutokset lastenkoti- ja sijaishuolto-toiminnassa. Lastenkoti Villa Jensen muuttui itsenäistyvien nuorten tukiasumisyksiköksi ja rinnalla aloitti toimintansa Tukikeskus Villa Jensen, joka

aloitti toimintansa vuonna 2000. Tuolloin Tukikeskuksessa työskenteli kahdeksan henkilöä, joista osa oli lastenkodin työntekijöitä ja osa hankittiin Villa Jensenin ulkopuolelta. Koko henkilökunnalla oli sosiaali- ja terveysalan koulutus. (Hakulinen 2016.)

Tukikeskus Villa Jensenin toiminta-ajatus oli samansuuntainen kuin Mobile-projektissa. Tavoitteena oli luoda joustava, uudenlainen toimintamalli, joka toimisi muiden palveluiden rinnalla ympäri vuorokauden ja tarjoaisi asiakkailleen psykososiaalista tukea. Seuraavien vuosien aikana tulivat mukaan sopimuskunnat, joita olivat Pyhtää, Hamina, Miehikkälä ja Virolahti. (Hakulinen 2016.)

Nuorten tukiasumustoiminta Villa Jensenistä loppui vuonna 2003, jolloin Villa Jensenin tilat jäivät kokokaan Tukikeskuksen käyttöön. Tukikeskus Villa Jensenissä alettiin paneutua turva-asumisen ja kriisityön toimivuuteen; työn sisältö monipuolistui ja uusia yhteistyökumppaneita tuli mukaan, muun muassa hätäkeskus ja sen myötä viranomaisverkkopuhelin. Samana vuonna perheyöntekijät tulivat mukaan asiakasperheiden kanssa tehtävään työhön. (Hakulinen 2016.)

Vuosina 2003–2005 Kaakkois-Suomessa toimi sosiaalipäivystys-hanke. Hankkeen tarkoituksena oli rakentaa ylikunnallinen ja kattava sosiaalipäivystysjärjestelmä Kaakkois-Suomen alueelle vuoteen 2007 mennessä. Hankkeen toteutumiseksi Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy aloitti koulutuksen, jossa Tukikeskuksen henkilökuntaa koulutettiin toimimaan sosiaalipäivystäjinä. Sosiaalipäivystyksen käsite tarkentui tarkoittamaan kiireellistä sosiaalialan ammatillisen avun antamista virka-ajan ulkopuolella sosiaalisessa hätätilanteessa. (Hakulinen 2016.)

Vuonna 2004 käynnistyi Perhe Villa -hanke, jonka tarkoituksena oli kehittää perheiden kanssa tehtävään kriisityöhön lapsilähtöinen työskentelymalli, joka hankkeen jälkeen jäisi yhdeksi Tukikeskuksen toimintamalliksi. Hanke päättyi 2006, jonka jälkeen toimintamallin juurruttaminen osaksi Tukikeskus Villa Jensenin toimintaa alkoi. Samana vuonna henkilökunta osallistui Pesäpuu ry:n koulutukseen, jonka tarkoituksena oli tukea lapsilähtöistä työskentelyä. Tukikeskus Villa Jensenin toiminta pääpiirteittäin pysyi samana usean vuoden ajan. Erilaisilla koulutuksilla ja projekteilla taattiin henkilökunnan osaamisen ylläpitäminen ja päivittäminen. (Hakulinen 2016.)

Lähivuosina Tukikeskus Villa Jensen on kokenut muutamia suurempia muutoksia. Yksikön nimi muutettiin vuonna 2014 toimintaa paremmin kuvaavammaksi, jolloin siitä tuli tänäkin päivänä toimiva Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystys. Toiminta pysyi samana, yksikkö tarjosi ja tarjoaa edelleen kriisiapua, selvittelyä, ohjausta ja neuvontaa sekä lyhytkestoista kriisiasumista Kotkan, Haminan, Pyhtään, Virolahden ja Miehikkälän asukkaille. (Hakulinen 2016.)

Heinäkuussa 2015 Etelä-Kymenlaakson sosiaali- kriisipäivystyksen yhteyteen tuli valtion rahoittama Kymenlaakson turvakoti. Turva-asumista yksikössä oli ollut jo aikaisemminkin, mutta nyt toimintaa ohjaa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen määritelmät, samalla valvoen turvakodin toimintaa. Turvakotiasiakkaista ja turvakotityöstä tehdään säännöllisesti tilastointia, jonka avulla Terveiden ja hyvinvoinnin laitos seuraa turvakodin toimintaa. Turvakotipalvelut on pääsääntöisesti tarkoitettu sopimuskuntien sekä Kouvolan asukkaille, mutta koska se on valtion rahoittamaa toimintaa, voi turvaa tarvitseva henkilö hakeutua missä kunnassa tahansa sijaitsevaan turvakotiin. (Hakulinen 2016.)

8 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA TARKOITUS

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kertoa laadukkaasta perehdytyksestä sekä avata opinnäytetyön produktin kannalta tärkeitä käsitteitä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa helppokäyttöinen ja laadukas perehdytyskansio toimeksiantajan käyttöön. Tavoitteena oli saada koottua perehdytyskansioon kaikki tarpeelliset ja välttämättömät tiedot, joita uusi työntekijä tarvitsee oppiakseen yksikössä tehtävän työn ja talon käytännöt. Halusimme pitää kokonaisuuden helppolukuisena ja kompaktina pakettina. Halusimme varmistaa, että perehdytyskansioista olisi hyötyä sekä uudelle työntekijälle että jo valmiiksi yksikössä työskenteleville.

Tavoitteenamme oli rakentaa perehdytyskansion sisältö ensisijaisesti työyhteisön toiveiden ja mielipiteiden mukaiseksi, jotta perehdytyskansio vastaisi mahdollisimman hyvin työyhteisön tarpeisiin. Halusimme rakentaa perehdytyskansioista selkeän ja jäsennellyn kokonaisuuden ja keventää perehdytyskansion sisältöä visuaalisin kuvin ja kaavioin, jotta sisältö ei olisi liian tekstipainotteista ja siten raskasta lukea.

Produktiivisen työn lähtökohdaksi muodostui yksi pääkysymys, jonka ympärille opinnäytetyön rakensimme:

- Millaisia toiveita ja tarpeita Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Kymenlaakson turvakodin työyhteisön jäsenillä on perhdytyskansion sisällöstä?

9 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS

9.1 Produktiivinen opinnäytetyö

Opinnäytetyömme on produktiivinen opinnäytetyö. Se eroaa tutkimuksellisesta opinnäytetyöstä ja luetaan kuuluvan toiminnalliseksi opinnäytetyöksi (Vilka & Airaksinen 2003, 9). Työhön kuuluu usein tutkimuksellista selvitystä, mutta produktiivisessa opinnäytetyössä ei ole pakko käyttää tutkimuksellisia menetelmiä. Tämä on mahdollista esimerkiksi hyödyntämällä aiemmin toteutettujen tutkimusten tuloksia. (Vilka & Airaksinen 2003, 56–57.) Produktiivisessa työssä on hyvä asettaa jonkinlainen kysymys jäsentämään työn lähtökohtia, mutta varsinaista tutkimusongelmaa tai tutkimuskysymyksiä ei esitetä (Vilka & Airaksinen 2003, 30). Produktiivisen opinnäytetyön tulee perustua teoreettiseen viitekehykseen, joka tulee sisällyttää valmiiseen työhön. Työn ajatuksena onkin osoittaa tekijöiden kyky yhdistää teoriatieto ammattikäytäntöön. (Vilka & Airaksinen 2003, 41–42, 159.)

Produktiivisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus sekä toteutuksen raportointi (Vilka & Airaksinen 2003, 159). Opinnäytetyön raportoinnin tarkoitus on selvittää, mitä on tehty, miksi ja miten. Raportoinnissa selvitetään työprosessin kulkua sekä tulokset joihin on päädytty, kuten myös lopulliset johtopäätökset. Produktiivinen opinnäytetyö johtaa aina jonkinlaiseen konkreettiseen tuotokseen, joka voi olla muodoltaan paperinen, sähköinen tai videoitu, esimerkiksi opas, kirja, kansio, internetsivut, portfolio tai cd-levy. Produktiivinen voi olla ominaisuuksiltaan hyvin erilainen kuin opinnäytetyö ja tärkeintä sen muotoilussa on, että se vastaa tilaajan tarpeita ja puhuttelee kohderyhmää oikealla tavalla. (Vilka & Airaksinen 2003, 9, 65, 129.) Tässä opinnäytetyössä produktina valmistui perhdytyskansio paperisena mappiversiona sekä sähköisenä Microsoft Word -tiedostona.

Produktiivinen opinnäytetyö tulee toteuttaa tutkivalla asenteella, vaikka opinnäytetyö ei sisältäisi varsinaista tutkimusta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että opinnäytetyötä tehdessä eri valintoja tulee tarkastella ja perustella tietope- rustaan nojaten. Lopullisessa arvioinnissa tulee pohtia, mitä tavoitteita jäi saavuttamatta opinnäytetyöprosessin aikana ja miksi niin kävi. Usein on hyvä pyytää palaute myös produktin kohderyhmältä, esimerkiksi oppaan käytettävyydestä ja toimivuudesta. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 154–157.)

9.2 Opinnäytetyön suunnittelu

Opinnäytetyöprosessimme alkoi syyskuussa 2016. Opinnäytetyön aiheen löytäminen tuotti meille päänvaivaa, mutta syyskuun puolessa välissä Etelä-Ky- menlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksestä ja Kymenlaakson turvakodista tuli ehdotus, että tekisimme heille produktiivisena opinnäytetyönä perehdytyskan- sion. Toinen meistä oli ollut kyseisessä yksikössä töissä, mitä kautta tilaaja osasi meille aiheita tarjota. Yksikössä ei ollut käyttökelpoista perehdytyskan- siota valmiina, joten aihe oli selvästi lähtöisin tilaajan tarpeesta. Varmistimme sähköpostitse Kotkan sosiaalijohtajalta, oliko opinnäytetyön tekemiselle mi- tään estettä ja vaatiko opinnäytetyön toteuttaminen tutkimuslupaa; vastauk- sena saimme vahvistuksen, että aihe sopi, eikä tutkimuslupaa vaadittu. Kot- kan sosiaalijohtaja toivoi, että hän voisi myös osallistua perehdytyskansion suunnitteluun, mikä sopi meille hyvin. Koska opinnäytetyön aloittaminen oli jäänyt meiltä myöhäiseksi, päätimme pyrkiä toteuttamaan opinnäytetyön mah- dollisimman nopealla aikataululla; tavoitteenamme oli saada opinnäytetyö val- miiksi marraskuussa, jolloin valmistuisimme vuoden 2016 loppuun mennessä.

Aiheen löytymisen jälkeen tutustuimme aineistoon erityisesti perehdyttämi- sestä ja luimme aiempia opinnäytetöitä, joita oli tehty perehdytyskansion teko- prosessista. Tutustuimme myös tilaajan aiempaan perehdytyskansioon sekä Kotkan kaupungin yleisiin ohjeistuksiin perehdyttämisestä. Tällä tavoin saimme vinkkejä, kuinka luoda laadukas ja toimiva perehdytyskansio. Tapa- simme opinnäytetyötä ohjaavan opettajan syyskuun lopussa ja saimme sovit- tua suunnitelmaseminaarin pidettäväksi nopealla aikataululla, lokakuun ensim- mäisellä viikolla.

9.3 Teoreettisen viitekehyksen työstäminen

Aloimme tutkia opinnäytetyöhömmme liittyvää teoretietoa heti aiheen varmistuttua. Teorian kirjoittamisessa jaoinme vastuualueet, mutta kumpikin osallistui kaiken teoreettisen tekstin muokkaamiseen sekä lähteiden etsimiseen. Päätimme rajata teoriaviitekehyksen suoraviivaisesti opinnäytetyömme aihetta koskeviin aiheisiin: perehdyttämiseen ja sosiaali- ja kriisipäivystys- sekä turvakotityöhön. Keskityimme sosiaali-, kriisipäivystys- ja turvakotityössä työntekijän näkökulmaan, joka oli merkityksellisin opinnäytetyön produktin kannalta. Vastuualueista huolimatta luimme jatkuvasti toistemme kirjoittamaa tekstiä ja korjasimme sitä tarpeen vaatiessa lisäällen oleellisia asioista tai karsien epäoleellisia pois. Tällä tavoin varmistimme, ettei kumpikaan tule ”sokeaksi” kirjoittamalleen tekstille ja sen mahdollisille virheille.

Teoriatiedon kirjoittamisen aikana pyrimme käyttämään ajantasaisia ja monipuolisia lähteitä. Suurimmaksi osaksi keskityimme käyttämään kirjalllähteitä, mutta osan lähteistä löysimme luotettavilta internetsivuilta sekä sähköisistä julkaisuista ja tutkimuksista. Löysimme myös kaksi englanninkielistä lähdeä. Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksen historian ja esittelyn kirjoittamisessa tukeuduimme lähiesimiehen haastatteluun sekä yksikössä aikanaan toteutettujen projektien loppuraportteihin.

9.4 Kyselylomakkeen laatiminen

Pohdimme eri tapoja osallistaa työyhteisön jäseniä ja ottaa huomioon heidän mielipiteet ja toiveet liittyen perehdytyskansion sisältöön. Päädyimme toteuttamaan kartoituskyselyn työyhteisön jäsenille. Päädyimme kyselylomakkeeseen, koska halusimme antaa jokaiselle työyhteisön jäsenelle mahdollisuuden sanoa mielipiteensä, mikä olisi ollut haastavaa toteuttaa haastattelujen tai ryhmähaastattelujen kautta työvuorojen sekä yksikössä tehtävän työn luonteen vuoksi. Mietimme, kuinka pitkän vastausajan annamme kyselyyn, ja kysyimme asiaa yksikön lähiesimieheltä. Vastauksen perusteella päätimme määrittää vastausajan lyhyeksi, jolloin työntekijöillä olisi noin viikko aikaa vastata kyselyyn. Viikon sisällä jokaisella työntekijällä olisi useampi mahdollisuus vastata kyselylomakkeeseen. Pidempi vastausaika olisi saattanut johtaa siihen, että työntekijät lykkäisivät kyselyyn vastaamista tuonnemmaksi, jolloin se saattaisi

unohtua kokonaan. Kyselylomakkeen yleisimpänä riskinä on mahdollisesti alhainen vastausprosentti (ks. Vilkkä 2015, 94). Uskoimme kuitenkin, että koska toinen meistä oli työyhteisölle valmiiksi tuttu ja produktin tekemisen aikana töissä yksikössä, saimme riittävän määrän vastauksia kyselylomakkeisiin.

Kun olimme tutustuneet erilaisiin perehdytyskansiomalleihin ja -pohjiin, pohdimme kyselylomakkeen muotoa ja kysymyksiä työyhteisön jäseniä varten. Halusimme antaa työntekijöille mahdollisuuden kertoa vapaasti omat mielipiteensä ja odotuksensa kansion sisällöstä, joten päädyimme laatimaan vain avoimia kysymyksiä. Keskustelimme kyselylomakkeesta yksikön lähiesimiehen kanssa ennen kuin laitoimme kyselyn jakoon ja saimme yhden kehittämissuosituksen kyselylomakkeen sisällöstä. Teimme tarpeellisen muutoksen, jonka jälkeen kyselylomakkeeseen muodostuivat seuraavat kohdat:

1. Tutustuminen työpaikkaan ja työyhteisöön
2. Työtehtävät ja vastuut
3. Käytössä olevat menetelmät ja järjestelmät
4. Sopimusasiat
5. Työturvallisuus
6. Työsuojelu
7. Työhyvinvointia ja työkykyä ylläpitävä toiminta
8. Yhteistyötahot
9. Muuta, mitä?

Kyselylomakkeen osa-alueiden avulla halusimme herätellä työntekijöitä sekä saada mahdollisimman kattavasti esille työntekijöiden toiveet perehdytyskansion sisällöstä. Kyselylomakkeen runkoa ajattelimme käyttää myös perehdytyskansion runkona, koska mielestämme osa-alueiden kautta kaikki oleellinen perehdytystä varten nousi esille. Päätimme antaa kyselylomakkeet jakeluun paperisina, sillä uskoimme paperisten kyselyiden olevan nopeammin täytettävissä ja helpommin saatavissa kuin sähköisen kyselyn (liite 2). Kirjoitimme saatekirjeen, jossa esittelimme itsemme, opinnäytetyömme sekä kyselylomakkeen tarkoituksen, ja liitimme sen kyselylomakkeisiin (liite 1).

9.5 Produktin tuottaminen

Sovimme haastatteluajan Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Kymenlaakson turvakodin lähiesimiehen kanssa pian suunnitelmaseminaarin jälkeen. Keskustelimme hänen kanssaan perehdytyskansion sisällöstä

sekä kyselylomakkeesta, jonka olimme suunnitelleet työyhteisön jäsenille annettavaksi. Saimme lähiesimieheltä hyviä vinkkejä, mistä löytää tarvittavaa materiaalia perehdytyskansion sisältöä varten. Samalla tapaamisella haastatelimme lähiesimiestä Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Kymenlaakson turvakodin vaiheista ja saimme kuulla, mistä löydämme tarkemmin tietoa vuosien varrella toteutuneista projekteista ja muutoksista, jotka olivat johtaneet nykyiseen Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystykseen ja Kymenlaakson turvakotiin.

Kotkan sosiaalijohtajalta tuli toive, että lopullinen produkti olisi sähköisessä muodossa, jolloin sen päivittäminen kävisi vaivattomammin ja siihen olisi helppo liittää linkkejä tarvittaville internetsivuille. Keskustelimme asiasta Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Kymenlaakson turvakodin lähiesimiehen kanssa, joka toivoi perinteistä mappiversiota, sillä kaikilla lyhytaikaisilla sijaisilla tai opiskelijoilla ei ole käyttäjätunnuksia tietokoneille, eikä tämän vuoksi oikeutta sähköisiin materiaaleihin. Päätimme tehdä opinnäytetyön ensisijaisesti paperiseksi versioksi, mutta jättäisimme myös sähköisen version toimeksiantajan käyttöön, sillä perehdytyskansion sisällön muokkaaminen tapahtuisi joka tapauksessa sähköisesti tekstinkäsittelyohjelmalla.

Laitoimme kyselylomakkeet saatekirjeineen jakeluun, kun kaupungin sosiaalijohtaja oli näyttänyt vihreää valoa ja allekirjoittanut sopimuksen opinnäytetyön tekemisestä. Olimme keskustelleet lähiesimiehen kanssa, miten hän toivoi pääsevänsä vaikuttamaan perehdytyskansion sisältöön, ja päädyimme siihen, että hän vastaisi muiden työyhteisön jäsenten tavoin kyselylomakkeeseen. Opinnäytetyömme kiireisen aikataulun vuoksi Kotkan sosiaalijohtajan ei ollut mahdollista osallistua perehdytyskansion sisällön suunnitteluun, vaikka aiemmin olimme niin sopineet.

Kyselylomakkeet saimme takaisin työyhteisöltä vastausajan puitteissa, mikä opinnäytetyömme edistymisen kannalta oli todella positiivinen asia. Kyselylomakkeiden vastausprosentti oli 100 %, mihin olimme tyytyväisiä. Kyselyyn oli vastattu kattavasti ja monipuolisesti ja monia näkökulmia huomioon ottaen. Kyselylomakkeista ilmeni, että työyhteisön jäsenet pitivät samoja perehdytyskansion sisällöllisiä asioita tärkeänä, joita oli lähes kaikissa perehdytyskansion malleissa. Poikkeuksena kuitenkin olivat työn sisältöön liittyvät asiat, joita työntekijät kaipaivat laajemmin perehdytyskansioon laitettavaksi.

Kyselylomaketta tehdessämme olimme jo keränneet mielestämme perehdytyskansion sisällön kannalta tärkeitä asioita ja hahmotelleet kansion sisällön runkoa. Poimimme kyselylomakkeista vastaukset listaksi, jota vertasimme suunnittelemaamme runkoon. Huomasimme, että olimme osanneet melko kattavasti poimia perehdytyksen kannalta tärkeitä asioita. Olimme osanneet ottaa huomioon suurimman osan työn käytäntöihin liittyvistä asioista sekä työssä käytössä olevista järjestelmistä. Huomasimme, että olimme osanneet listata työntekijöiden kanssa kaikki samat työhyvinvointiin sekä organisaatioon liittyvät asiat. Listastamme puuttuvat asiat koskivat suurilta osin työn sisältöön liittyviä asioita.

Suurempaa kokonaisuutta meiltä ei ollut jäänyt työntekijöiden mielestä huomaamatta, mutta vastauksista kuitenkin nousi muutama suurempi osa-alue, kuten opiskelijat ja sisäinen viestintä, jotka lisäsimme jo tehtyyn runkoon. Muutamia yksityiskohtia ja työn sisällön kannalta tärkeitä asioita emme olleet osanneet ottaa huomioon. Tällaisia asioita olivat muun muassa omaohjaajan työkuva, kierrätys, ylityöt ja turvakotituntien seuranta. Kyselylomakkeista tuli esille myös sellaisia lakeja, joita emme olleet huomioineet, kuten päihdehuoltolaki ja mielenterveyslaki. Saimme kyselyiden kautta tietoomme myös muutamia käytössä olevia menetelmiä, joita emme olleet ottaneet huomioon, esimerkiksi väkivaltatilanteen kartoitukseen käytetty lomake sekä tukisuunnitelma. Myös pienempiä yksityiskohtia nousi esille, mitä emme olleet sisällyttäneet luonnosteltuun runkoon, kuten saunan käyttö, ilmastointi, sisäinen puhelinluettelo ja tärkeitä yhteystietoja. Kyselylomakkeista nousseet uudet asiat lisäsimme jo aikaisemmin suunnittelemaamme runkoon.

Kyselylomakkeiden kautta nousi myös sellaisia asioita, joita yksikössä ei ole käytössä, ja joiden olemassa oloa työntekijät toivoisivat. Tällaisia asioita oli esimerkiksi selkeämmät tavoitteet ja arvot työntekoon, selkeämpää prosessikuvaa asiakastyöhön sekä rekisteriselosteen olemassa oloa. Näitä asioita emme kuitenkaan lähteneet uudelleen rakentamaan, vaan keräsimme perehdytyskansion sisällöksi sellaisia asioita, jotka olivat yksikössä jo valmiiksi käytössä.

Perehdytyskansion runko hahmottui, kun olimme poimineet kaikki sisällölliset asiat listaksi. Listan valmistuttua, pystyimme järjestämään asiat suuremmiksi kokonaisuuksiksi, joista muodostui selkeämpi runko perehdytyskansiolle. Uusi

perehdytyskansion runko oli suurilta osin erilainen kuin olimme aluksi suunnitelleet. Tämä johtui siitä, että nyt meillä oli selkeämpi käsitys, mitä kaikkea perehdytyskansioon tulee sisällyttää. Olimme myös ehtineet pohtia sisältöä eri näkökulmista. Pyrimme koko ajan pitämään mielessä työelämälähtöisyyden eli työntekijöiden toiveet ja tarpeet. Keskityimme myös perehdytettävän näkökulmaan; mitä uuden työntekijän tulee tietää aloittaessaan uudessa työpaikassa. Perehdytyskansion rungoksi ja sitä kautta kansion sisällysluetteloksi muotoutuivat seuraavat yläotsikot alla olevassa järjestyksessä:

1. Organisaatio
2. Tilat
3. Tehtäväkuva
4. Asiakkaat
5. Työpaikan käytäntöjä
6. Hankinnat
7. Järjestelmät
8. Työturvallisuus
9. Opiskelijat
10. Henkilöstöasiat
11. Työsuojelu ja työhyvinvointi
12. Viestintä
13. Yhteistyökumppanit

Liitteet

Suuremmat kokonaisuudet pitävät sisällään monia alaotsikoita, joiden avulla jäsentelimme perehdytyskansion sisältöä ja nostimme esille työkannalta tärkeitä asioita. Esimerkiksi yläotsikko ”asiakkaat” pitää sisällään alaotsikot ”talon säännöt ja käytännöt asiakkaille” sekä ”asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet”. Yläotsikko ”työpaikan käytäntöjä” sisältää muun muassa alaotsikot ”siivous”, ”kameravalvonta”, ”työpuhelimet” ja ”työvaatetus”. ”Henkilöstöasiat”-yläotsikko sisältää asioita, kuten ”työaika”, ”työvuorot” ja ”lomat”. Alaotsikoinnin avulla perehdyttäjät ja perehdytettävät löytävät vaivattomasti kohdan, josta haluavat lisätietoa. Alaotsikointi ja sen järjestys muokkautuivat sitä mukaa, kun keräsimme perehdytyskansion materiaalia. Kokonaisuudessaan perehdytyskansion sisällysluettelo löytyy liitteistä (liite 3).

Perehdytyskansion yksityiskohtaisen rungon hahmotuttua aloimme kerätä kansion sisältöä. Perehdytyskansion laatimista varten meidän ei ollut tarpeen luoda uusia materiaaleja, vaan keräsimme jo valmiita käytänteitä ja tietoja sa-

mojen kansien väliin. Materiaalia perehdytyskansioon keräsimme Kotkan kaupungin työntekijöille tarkoitetusta sähköisestä portaalista, Helmeristä, josta löytyy ajantasaisia ohjeistuksia perehdyttämisestä sekä Kotkan kaupungin yksiköiden yleisistä käytännöistä. Materiaalia keräsimme myös yksikön vanhasta perehdytyskansioista sekä työpaikalla olevista materiaaleista. Käytimme myös työntekijöiden kertomaa perehdytyskansion sisällön tukena.

Materiaalin kerättyämme ja siihen tutustuttuamme päädyimme muokkaamaan joitain valmiita ohjeistuksia yksinkertaisempaan ja helpommin luettavaan muotoon. Näin tehdessämme liitimme viittauksen alkuperäiseen ohjeistukseen, joka on saatavissa sähköisessä muodossa Kotkan kaupungin työntekijöille. Koska toinen meistä oli opinnäytetyön teon aikana töissä yksikössä, hänen oli helpompi päästä käsiksi tarvittaviin materiaaleihin, joten hän oli vastuussa tiedonkeruusta perehdytyskansion sisältöä varten. Kun tarvittava materiaali oli kasassa, muokkasimme sitä yhdessä perehdytyskansioon sopivaan muotoon. Jäsentelimme tekstiä selkeään muotoon ja hahmottelimme sisällölle järkevän järjestyksen.

Perehdytyskansiossa kirjoitimme niin sanotusti auki työn sisällön kannalta tärkeitä asioita, jotta ne olisi helposti sisäistettävissä uudellekin työntekijälle. Kohdassa ”organisaatio” on esitelty Kotkan kaupungin organisaatorakennetta sekä Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Kymenlaakson turvakodin asemaa ja roolia Kotkan sosiaalipalveluissa sekä listattu toimintaa ohjaavia lakeja ja työntekijän vastuita ja velvollisuuksia. Yksikön henkilökunta ja konkreettiset tilat on myös esitelty. Perehdytyskansiossa on avattu työntekijälle kuuluvat vastuut ja työtehtävät. Kohdassa ”työpaikan käytäntöjä” on kohta kohdalta avattu työn kannalta oleellisia asioita, kuten ruokahuolto, työvaate-tus, taksikortit, auton käyttö, työpuhelimet, tupakointi sekä tauot ja ruokailu. Perehdytyskansiossa on kerrottu myös työpaikan ostokäytännöistä sekä avattu käytössä olevia järjestelmiä. Kansiossa on myös ohjeistus järjestelmien käyttöön. Kohdassa ”asiakkaat” on kerrottu asiakkaille suunnatuista säännöistä ja käytännöistä sekä asiakkaiden kanssa käytettävistä menetelmistä. Siinä on myös kerrottu asiakkaiden ja viranomaisten yleisimmistä yhteydenotostyistä sekä asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista. Kirjaamiseen ja raportoimiseen liittyvät asiat on myös listattu. Olemme pyrkinneet avaamaan monipuolisesti yksinkertasiltakin tuntuvia työkäytäntöjä, jotta perehdytettävä

saisi mahdollisimman laajan kuvan uudesta työstään ja pääsisi niin sanotusti työhön sisään mahdollisimman nopeasti.

Perehdytyskansiossa on kerrottu työturvallisuudesta. Siihen on laitettu toimintaohjeet muun muassa palohälytyksen soidessa ja sähkökatkoksen sattuessa. Olemme pyrkineet kasaamaan perehdytyskansioon ohjeita kaikista todennäköisistä vaaratilanteista ja niissä toimimisesta, jotta vaara- ja haittatilanteissa osataan toimia oikein ja jotta niitä pystyttäisi ehkäisemään. Kansiossa on kerrottu myös työhyvinvointiin ja -suojeluun liittyvistä asioista, kuten työnohjauksesta ja koulutuksista sekä työterveydestä ja sairaslomakäytännöistä. Lisäksi perehdytyskansiossa on tietoa luottamusmiestoiminnasta.

Kohdassa ”henkilöstöasiat” on avattu muun muassa työsopimukseen, palkkaukseen ja työaikaan liittyviä asioita sekä ohjeistus liittyen vuosilomaan ja muihin vapaisiin. Henkilöstöasioissa olemme käyttäneet monessa kohtaa viittauksia Helmeriin, josta löytyy tarkemmat tiedot ja ohjeistukset edellä mainittuihin asioihin. Emme katsoneet tarpeelliseksi laittaa esimerkiksi palkka- tai lomarahatietoja perehdytyskansioon. Lisäksi perehdytyskansioista löytyy erilliset ohjeet opiskelijoita varten. Kansiossa on lueteltu myös yksikölle tärkeitä yhteistyökumppaneita sekä sisäisen viestinnän ohjeistukset.

Kun olimme muokanneet tekstisisällön mielestämme lopulliseen muotoonsa, tarkistimme perehdytyskansion kieliasun ja tarkastelimme tekstin ulkoasua. Kiinnitimme huomiota perehdytyskansion informatiivisuuteen ja helppolukuisuuteen. Halusimme pitää kansion ulkoasun siistinä ja asiallisena, joten päädyimme käyttämään fonttina Arialia, pistekokoa 12. Pääotsikot laitoimme pistekoolla 16, väliotsikoissa käytimme pistekokoa 14. Jotta teksti ei olisi liian tiivistä ja siten raskasta lukea, määritimme riviväliksi 1,5.

Kun perehdytyskansion tekstisisältö ja asettelu olivat valmiit, tulostimme materiaalit ja laitoimme ne kansiossa yksikön työntekijöiden luettaviksi ja kommentoitaviksi. Halusimme tällä tavoin varmistaa, että tekstisisältömme on työntekijöiden toiveiden mukaista ja ettei perehdytyskansiossa ole puutteita tai asiavirheitä. Annoimme työntekijöille viikon aikaa tutustua kansioon ja sen sisältöön ja kommentoida sitä kirjoittamalla kommentit suoraan kansioon. Työntekijöillä oli mahdollisuus antaa palautetta myös suullisesti. Tässä aiheessa itsellemme tuli myös mieleen muutamia puuttuvia kohtia, jotka lisäsimme kansioon, kuten asiakkaiden ruokailua ja ruokahuoltoon koskevat käytännöt. Työntekijöiden

käytyä perehdytyskansio läpi, muokkasimme sisältöä palautteen perusteella. Muotoilimme ohjeistuksia uudelleen selkeämpään muotoon ja korjasimme työntekijöiden havaitsemia kirjoitusvirheitä. Tarkensimme muutamaa ohjeistusta, kuten kauppakäytäntöjä ja asiakkaille tarkoitettuja talon sääntöjä ja käytäntöjä. Lisäsimme perehdytyskansioon kaksi järjestelmää, jotka aikaisemmin oli jäänyt mainitsematta. Poistimme kirjauksiin liittyvistä ohjeistuksista työntekijöiden mielestä turhia osioita, sillä kirjaamiseen on tulossa lähiaikoina muutoksia, eikä vanhoja ollut enää aiheellista perehdytyskansioon laittaa.

Sisällön viimeistelyn jälkeen muokkasimme asetelun helposti silmäiltävään muotoon ja kevensimme tekstipainotteista sisältöä havainnollistavilla kuvilla ja kaavioilla. Tulostimme aineiston ja kokosimme sen kansioon, joka oli tilattu perehdytyskansion kokoamista varten. Jotta kansio olisi mahdollisimman selkeä käyttää, jaoimme aihealueet värikoodattujen välilehtien avulla. Yksikön tietokoneelle jätimme perehdytyskansion sisällön sähköisessä muodossa, jotta mappiversion päivittäminen olisi vaivattomampaa.

9.6 Toimeksiantajan palaute

Saimme toimeksiantajalta palautetta laatimastamme kyselylomakkeesta. Työyhteisön jäsenet pitivät kyselylomaketta hyvänä ideana ja olivat tyytyväisiä siitä, että heidän mielipiteensä otetaan huomioon. Moni kuitenkin piti kyselylomaketta alkuun haastavana ja vaikeasti vastattavana, sillä kyselylomake koostui pelkästään avoimista kysymyksistä. Tarkensimme työntekijöille kyselylomakkeemme tarkoitusta; halusimme osallistaa jokaisen työntekijän kyselylomakkeen avulla, eikä kysymyksiin ollut vääriä vastauksia, vaan halusimme esille jokaisen henkilökohtaisen mielipiteen perehdytyskansion sisällöstä. Tarkennusta työntekijät pitivät hyvänä ja jokainen sai vastattua kyselyyn. Kyselylomakkeen nopea vastausaika ei tuottanut työyhteisön jäsenille ongelmaa, vaan moni piti sitä hyvänä asiana, jotta kyselyyn tuli vastattua, eikä se unohtunut lokeron pohjalle.

Kansion sisällöstä keräsimme palautetta jättämällä sisällöllisesti mielestämme lopullisen version työntekijöiden arvioitavaksi ja kommentoitavaksi. Työntekijöillä oli viikko aikaa käydä perehdytyskansio läpi ja kirjoittaa siihen komment-

tinsa sekä antaa siitä palautteensa. Työntekijöillä oli mahdollista antaa palautetta myös suullisesti. Palautteenkeruu aika oli lyhyt, eikä sinä aikana ollut todellista tarvetta käyttää kansiota perehdyttämisen työkaluna, mutta opinnäytetyön aikataulun vuoksi emme pystyneet antamaan enempää aikaa. Saimme hyvää palautetta perehdytyskansion sisällöstä ja moni työntekijä oli yllättynyt, että olimme saaneet näinkin kattavan perehdytyskansion kokoon lyhyessä ajassa. Työntekijät olivat tyytyväisiä siitä, että he pääsivät vielä tässä vaiheessa vaikuttamaan perehdytyskansion sisältöön ja että heidän mielipiteensä ja korjausehdotuksensa otettiin huomioon ennen perehdytyskansion lopullisen version tulostamista. Suurimmaksi osaksi työntekijöiden palaute oli positiivista, erityisesti sisällön laajuuden ja monipuolisuuden vuoksi, mutta myös muutamia korjausehdotuksia tuli.

Muutama työntekijä olisi kaivannut perehdytyskansioon selkeämmän asiakasprosessikuvauksen, mutta koska tällaista ei työpaikalla ole käytössä, emme lähteneet sellaista rakentamaan. Osa työntekijöistä oli myös sitä mieltä, että kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset voisi jättää kokonaan tai ainakin suurilta osin perehdytyskansioista pois, koska uusia ohjeistuksia on tulossa ensivuoden alussa. Emme kuitenkaan lähteneet poistamaan kirjausohjeistuksia kokonaan, sillä ne ovat vielä opinnäytetyön toteuttamisen aikana yksikössä käytössä.

Saimme muutamia korjausehdotuksia ja tarkennuksia kansion sisältöön liittyen, jotka korjasimme ennen lopullisen version tulostamista. Kehittämisehdotuksiakin työntekijöiltä tuli, mutta ne liittyivät enemmän työn sisällöllisiin asioihin kuin perehdytyskansion tämänhetkisen muodon rakentumiseen. Tällaisia kehittämisehdotuksia oli esimerkiksi rakentaa yksikössä tehtävälle työlle selkeämmät arvot, periaatteet ja tavoitteet. Täydensimme ja tarkensimme kansiota työntekijöiden kommenttien perusteella.

Kun olimme täydentäneet ja korjanneet perehdytyskansion työntekijöiden toiveiden pohjalta, tulostimme valmiin materiaalin ja asettelimme sen kansioon. Opinnäytetyön tarkistuksen jälkeen luovutamme opinnäytetyön sekä valmiin produktin sekä paperisena että sähköisenä yksikön käytettäväksi.

10 POHDINTA

Perehdyttäminen on osa jokaisen organisaation ja yksikön toimintaa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda perehdytyskansio Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystykselle ja Kymenlaakson turvakodille tukimateriaaliksi uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytystä varten. Toimeksiantajalla oli ennestään perehdytyskansio, mutta sen sisältö oli niin suurelta osin vanhaa ja puutteellista, että päätimme helpommaksi luoda kokonaan uusi perehdytyskansio kuin alkaa päivittää vanhaa.

Opinnäytetyön aiheen löytäminen vei meiltä aikaa. Kun olimme sopineet tekemämme opinnäytetyön yhdessä, päädyimme etsimään aihetta jo valmiiksi tutuista organisaatioista. Toinen meistä oli ollut Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Kymenlaakson turvakodissa töissä – ja jatkoi siellä työskentelyä myös opinnäytetyön tekemisen aikana – mistä syystä sieltä osattiin meille aihetta tarjota. Kun aihe oli sovittu sekä toimeksiantajan että koulun ohjaavan opettajan kanssa, aloimme tekemään opinnäytetyötä vauhdilla. Tavoitteenamme oli valmistua ennen vuoden 2016 loppua. Tutustuimme erilaisiin perehdytyskansiomalleihin ja rajasimme teoreettisen viitekehyksen, joka koostui perehdyttämisestä, sosiaalipäivystyksestä, kriisipäivystyksestä ja -työstä sekä turvakotityöstä. Saimme sovittua suunnitelmaseminaarin pidettäväksi pian opinnäytetyön aloittamisen jälkeen, mikä vahvisti entisestään haluamme pysyä tiukassa aikataulussa ja saada opinnäytetyö tehtyä vuoden loppuun mennessä.

Kiireellisen aikataulun vuoksi meidän oli sovittava alusta asti, että priorisoimme opinnäytetyön tekemisen muun vapaa-ajan yläpuolelle. Työn aikataulua noudattaaksemme tapasimme vähintään kerran viikossa opinnäytetyön tekemisen merkeissä. Tämän lisäksi päivitimme toisiamme jatkuvasti omien vastuualueiden työstämisen etenemisestä. Kumpikin on poikkeuksetta lukenut ja muokannut toisen kirjoittamaa tekstiä ja eri osa-alueiden liittämisen yhteen olemme hoitaneet yhdessä. Suunnittelimme perehdytyskansion alustavan sisällön jo ennen kuin olimme saaneet kyselylomakkeet takaisin työyhteisön jäseniltä ja täydensimme sen sisältöä työyhteisön tarpeita vastaavaksi kyselyiden palaututtua. Päädyimme käyttämään kyselylomakkeita tiedon keruun menetelmänä, jotta jokainen työyhteisön jäsen pystyisi ilmaisemaan toiveensa

perehdytyskansion sisältöön liittyen sekä tarvittaessa käyttämään aikaa toiveidensa miettimiseen. Kun sisältö oli suunniteltu, alkoi tiedon kerääminen perehdytyskansioon.

Saimme perehdytyskansion valmiiksi hieman myöhemmin kuin olimme suunnitelleet. Kansio oli hiomista vaille valmis ennen kuin opinnäytetyö piti palauttaa esitarkistukseen, joten esitarkistukseen emme ehtineet saada työyhteisön mielipiteitä valmiista produktista. Opinnäytetyön esitarkistuksen jälkeen huomasimme, että ehdimme saada työn valmiiksi oletettua aiemmin ja näin ollen valmistua aiempänä valmistumispäivänä kuin olimme alun perin suunnitelleet. Saimme sekä perehdytyskansion että opinnäytetyön kokonaisuudessaan valmiiksi juuri sopivasti lopullista arviointia varten.

Opinnäytetyön tekeminen on opettanut meille paljon. Jo teorianäyttöön tutustuminen avasi aivan uudella tavalla perehdyttämisen tärkeyden ja hyödyllisyyden. Syvensimme tietämystämme sosiaali- ja kriisipäivystyksessä tehtävästä työstä ja tutustuimme alan kirjallisuuteen. Myös turvakotityöstä selvisi toiselle meistä uusia asioita teorianäytteen keräämisen pohjalta. Perehdytyskansion laatiminen itsessään on ollut hyödyllinen kokemus, sillä se on opettanut kuinka laajasta kokonaisuudesta perehdytyskansiossa on kyse. Tiedon keruun aikana kumpikin yllättyi, miten monipuoliseksi perehdytyskansion sisältö on laadittava, jotta lopputulos olisi tarpeeksi kattava toimiakseen tarkoituksenmukaisesti perehdytystä tukevana työkaluna.

Opinnäytetyöprosessin aikana kumpikin meistä kokee kehittyneensä tiedon hakemisessa erityisesti kirjastoista ja tiedon etsimisessä kirjallisista materiaaleista. Toinen meistä kokee kehittyneensä myös Microsoft Wordin käyttäjänä sekä tekstinkäsittelytaidoiltaan. Koska olemme tehneet opinnäytetyön yhdessä, olemme oppineet myös joustavuutta sekä pitkäjänteisyyttä, jota opinnäytetyön tekeminen vaatii.

Opinnäytetyön tekemisessä suurimmaksi haasteeksi osoittautui nopea aikataulu. Tiukan aikataulun vuoksi meidän ei ole ollut mahdollista ottaa etäisyyttä työhön ja sen tekemiseen, mikä on turhauttanut ja väsyttänyt opinnäytetyön toteuttamisessa. Aikataulu aiheutti haasteen myös työyhteisön jäsenten mielipiteiden huomioimisessa perehdytyskansion sisältöön liittyen. Mielipiteiden kartoituksen toteutimme kyselylomakkeella, mutta vastausaikaa meidän oli mahdollista antaa vain viikon verran. Tiedostimme, että vastausaika on lyhyt

varsinkin yksikössä, jossa tehdään vuorotyötä, mutta työyhteisön jäsenet suhtautuivat positiivisesti lyhyeen vastausaikaan, kun kysimme asiaa heiltä. Lisäksi toinen meistä oli töissä yksikössä kyselyn toteuttamisen aikaan, mikä mahdollisti työntekijöiden muistuttamisen kyselyyn vastaamisesta. Näin ollen saimme kaikilta työyhteisön jäseniltä täytetyt kyselylomakkeet määräaikaan mennessä. Kohtasimme haasteen myös lähdemateriaalia etsittäessä; osasta teoria viitekehyksessä käsittelemistämme aiheista oli haastavaa löytää ajantasaisia kirjallisteita, joten päädyimme käyttämään lähteinä luotettavia internet-sivuja, joilta löytyi huomattavasti päivitetystä tietoa.

Olemme pohtineet opinnäytetyön tekemisen aikana ja sen jälkeen työn eettisyyttä ja luotettavuutta. Koska meitä on ollut kaksi tekemässä työtä, olemme voineet jakaa omia näkemyksiämme opinnäytetyön ja produktin sisällöstä, mikä on auttanut huomioimaan asioita kokonaisvaltaisemmin. Tämän huomaisimme varsinkin miettiessämme perehdytyskansion sisältöä; koska toinen meistä oli toimeksiantajalla töissä, hän saattoi pitää itsestään selvänä joitain työhön liittyviä asioita, joita toinen joutui kysymään ja pohtimaan aivan eri tavalla. Tämä auttoi perehdytyskansion rungon suunnittelemisessa.

Halusimme osallistaa työyhteisön jäseniä perehdytyskansion sisällön laatimisessa, sillä juuri heidän käyttöönsä perehdytyskansio suunniteltiin. Toteutimme työyhteisön jäsenten mielipiteiden kartoittamisen paperisella kyselylomakkeella. Kyselylomakkeessa otimme eettisyyden huomioon, emmekä kysyneet työntekijöiltä tietoja, jotka olisivat lisänneet tunnistettavuutta. Käsittelemme vastattuja kyselylomakkeita luottamuksellisesti, eikä kukaan nähnyt tai näe niiden sisältöä meidän lisäksemme.

Teoreettisen viitekehysten luotettavuutta lisää se, että olemme pyrkineet käyttämään ajantasaisia ja monipuolisia lähteitä. Myös muutamaa vanhahkoa lähdetä päädyimme käyttämään, sillä niistä löydetty teoriatieto ei ole muuttunut vuosien saatossa. Olemme löytäneet lähdemateriaalia kirjallisista teoksista, luotettavilta internetsivuilta, oppaista sekä väitöskirjasta. Lähdemateriaalia saimme myös haastattelun muodossa. Olemme löytäneet mielestämme kohtuullisen paljon lähteitä työhömme ja olemme käyttäneet myös vieraskielisiä lähteitä.

Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Kymenlaakson turvakodissa tehtävän työn luonteen vuoksi opinnäytetyö olisi ollut haastavaa toteuttaa ilman, että yksikössä tehtävä työ olisi ollut kummallekaan meistä valmiiksi tuttua. Koska toinen meistä on ollut töissä yksikössä suurimman osan opinnäytetyöprosessin aikana, päätimme että juuri hän etsisi tarpeelliset tiedot perehdytyskansion sisältöä varten. Tämä helpotti produktin valmistumista huomattavasti, sillä yksikössä tehtävän työn hektisyyden vuoksi ei olisi ollut eettisesti oikein, että ulkopuolinen olisi viettänyt yksikössä pitkiä aikoja. Tiedonkeruu olisi tuottanut ongelmia myös sen vuoksi, että osa tiedoista löytyi vain sähköisinä eikä pelkästään opiskelijan asemassa oleva saa tunnuksia yksikön tietokoneille tai sähköisiin tietokantoihin. Kun tiedon keruun hoiti henkilö, joka työskenteli yksikössä, myöskään asiakastyön eettisyys ei vaarantunut sillä, että paikalla olisi ollut ylimääräisiä ihmisiä.

Opinnäytetyön ja produktin luotettavuutta heikentävä tekijä oli laatimamme nopea aikataulu. Meidän ei ollut mahdollista pitää taukoa työn tekemisestä ja palata sen pariin uusien ajatuksin. Työn tauottaminen olisi saattanut mahdollistaa uusien näkökulmien löytämisen sekä huolellisemman tutkimustyön teoreettisen viitekehyksen kasaamisessa. Alkuperäisen suunnitelman mukaan Kotkan sosiaalijohtajan oli tarkoitus osallistua perehdytyskansion sisällön suunnitteluun, mikä olisi lisännyt produktin luotettavuutta, mutta aikataulullisista syistä tämä ei onnistunut.

Mahdollisina jatkokehitysideoina nousi työn aikana ajatus siitä, miten perehdyttäminen toteutuu Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Kymenlaakson turvakodissa. Produktin tekemisen myötä esille nousi myös ajatus asiakasprosessin yhtenäistämisestä sekä yksikön yhtenäisten arvojen ja tavoitteiden laatimisesta ja niiden toteutumisesta työssä. Lisäksi itse perehdytyskansion käyttökelpoisuutta ja hyödyllisyyttä perehdyttämisen tukikeinona voisi olla mielenkiintoista tutkia.

Yhteenvetona voidaan sanoa, että olemme kokeneet opinnäytetyöprosessin kehittävänä ja tarpeellisena osana koulutusta valmistuaksemme sosiaalialan ammattilaisiksi. Olemme hyvin tyytyväisiä, että kykenimme pysymään tiukassa aikataulussa. Kiireinen aikataulu loi omat haasteensa, mutta niistä huolimatta olemme kumpikin tyytyväisiä sekä perehdytyskansion että opinnäytetyön lopulliseen tulokseen.

LÄHTEET

- Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. 1. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Anias, P., Koskenvesa, A. & Mäkeläinen, J. 2015. Esimiehen työsuojeluopas. 2. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystys – Villa Jensen 24/7. Kotkan kaupunki. Saatavissa: http://www.kotka.fi/asukkaalle/perhe-_ja_sosiaalipalvelut/prime101_fi.aspx [viitattu 30.9.2016].
- Ewalds, H. 2013. Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuositukset. Helsinki: Suomen Yliopistopaino Oy.
- Green, M. 2007. Change Management Masterclass – A Step by Step Guide to Successful Change Management. London; Philadelphia: Kogan Page.
- Hakulinen, H. 2016. Vastaava ohjaaja. Haastattelu 10.10.2016. Kotka: Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystys ja Kymenlaakson turvakoti.
- Hyvä perehdytys -opas. 2007. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Lahti: Esa Print Oy.
- Karhuvaara, M., Kaitue, S. ja Ruuhilahti, S. 2013. Lähisuhdeväkivallan kartoittaminen ja siihen puuttuminen lastenvalvojan työssä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Kaunonen, M., Miettinen, M. & Tarkka, M. 2006. Laadukas perehdyttäminen: Osa 1, Hoitotyön perehdytyksen perusta. Julkaisussa: Hallinnon tutkimus 25 (2006): 2, s. 63–70.
- Ketola, H. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi – Perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä suomalaisissa tietoalan yrityksissä. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.
- Kiireellinen sosiaalipäivystys – Sosiaalipäivystyksen järjestäminen. 2005. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70765/225055%20STM_Kiireellinen_sisus.pdf?sequence=1 [viitattu 3.10.2016].
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Palmenia Helsinki University Press.
- Kymenlaakson turvakotipalvelu – Villa Jensen 24/7. Kotkan kaupunki. Saatavissa: <http://www.kotka.fi/asukkaalle/perhepalvelut/lastensuojelu/turvakotipalvelut> [viitattu 30.9.2016].
- Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998.
- Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta 20.1.2006/44.
- Lastensuojelu ja kriisityö. 2016. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 18.2.2016. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoproessi/erityiskysymykset/kriisityo> [viitattu 3.10.2016].

Lohi-Aalto, P. 2010. Reilu Peli – Toimintamalleja epäasiallisen kohtelun ennaltaehkäisyyn ja ristiriitojen selvittämiseen. Helsinki: TJS Opintokeskus.

Lohtander, E. 2006. Väkivalta työnä ja traumatisoitumisen riski. Teoksessa Perhe- ja lähisuhdeväkivalta – Auttamisen käytäntöjä, toim. Kainulainen, H., 136–143.

Matkailuyritysten turvallisuuden hallintakansio. 2012. Työterveyslaitoksen opas. Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/Matkailuyrityksen_turvallisuuden_hallintakansio.pdf [viitattu 5.10.2016].

O'Campo, P., Ahmad, F. & Cyriac, A. 2008. The Role of Health Care Professionals in Preventing and Intervening with Intimate Partner Violence. Teoksessa Domestic Violence: A Multi-professional Approach For Health Professionals, toim. Keeling, J. & Mason, T., 107–115.

Ojuri, A. 2006. Parisuhdeväkivalta ja turvakotien naistyö. Teoksessa Perhe- ja lähisuhdeväkivalta – Auttamisen käytäntöjä, toim. Kainulainen, H., 6–39.

Pohjolan-Pirhonen, C. 2007. Työntekijän ammatillisuus ja työssä jaksaminen. Teoksessa Kriisityön käsikirja – Käytännön opastusta traumaattisen kriisin kohdatessa, toim. Pohjolan-Pirhonen, C., Poutilainen, K. & Samulin, H., 184–192.

Rauramo, P. 2010. Ulkomainen työvoima haaste johtamiselle ja työhön perehdyttämislle. Työturvallisuuskeskus. Päivitetty 20.8.2010. Saatavissa: [http://ttk.fi/etusivu_\(vanha\)/ttk_uutiset/uutisarkisto/ulkomainen_tyovoima_haaste_johtamiselle_ja_tyohon_perehdyttamislle.1641.blog?1963_o=405](http://ttk.fi/etusivu_(vanha)/ttk_uutiset/uutisarkisto/ulkomainen_tyovoima_haaste_johtamiselle_ja_tyohon_perehdyttamislle.1641.blog?1963_o=405) [viitattu 4.10.2016].

Rommi, E. 1999. Kotkan tukiaseman loppuraportti. Projektin loppuraportti. Kotka: Suomen mielenterveysseura; A-Klinikka säätiö.

Saarelma-Thiel, T. 2009. Eteenpäin kriisistä. Helsinki: Vammalan kirjapaino.

Samulin, H. 2007. Kriisit. Teoksessa Kriisityön käsikirja – Käytännön opastusta traumaattisen kriisin kohdatessa, toim. Pohjolan-Pirhonen, C., Poutilainen, K. & Samulin, H., 11–25.

Seeling, M. 2015. Tervetuloa taloon! Telma-lehden artikkeli. Päivitetty 25.2.2015. Saatavissa: <http://telma-lehti.fi/tervetuloa-taloon/> [viitattu 4.10.2016].

Soine-Rajanummi, S. & Konttinen, R. 2005. Sosiaalipäivystystä poliisilaitokselta ja turvakodista. Arviointiraportti Etelä-Suomen lastensuojelun kriisipalveluista ja sosiaalipäivystyksestä: Itä-Uusimaa, Orimattilan kihlakunta, Länsi-Uusimaa ja Hiiden alue.

Sosiaalipäivystys. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: <http://stm.fi/sosiaalipaivystys> [viitattu 3.10.2016].

Sosiaalipäivystys. 2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 18.2.2016. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/sosiaalipaivystys> [viitattu 3.10.2016].

Turvakodit ja väkivallan ehkäisy. Ensi- ja turvakotien liitto. Saatavissa: <https://ensijaturvakotienliitto.fi/tietoa-liitosta/nain-me-autamme/turvakodit-muu-vakivaltatyo/#turvakodit> [viitattu 30.9.2016].

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/739.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.



Hei,

Olemme kaksi Kymenlaakson ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijaa. Opinnäytetyönä teemme perehdytyskansion Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystykseen ja turvakotiin. Perehdytyskansion tarkoituksena on toimia työvälineenä laadukkaassa perehdyttämisessä niin perehdyttämisestä vastaavalle työntekijälle kuin perehdytettävälle. Kansion tavoitteena on luoda työyhteisölle yhtenäinen linja uuden työntekijän tai opiskelijan perehdytykseen.

Nyt haluaisimme työntekijöiltä mielipiteitä perehdytyskansion sisältöön liittyvissä asioissa, jotta laatimamme perehdytyskansio tukisi juuri teidän toimintaanne ja tukisi perehdyttämistä parhaalla mahdollisella tavalla teidän yksikössänne. Ohessa liitteenä kyselylomake, jonka avulla kartoitamme toiveitanne ja tarpeitanne perehdytyskansion sisältöön liittyen.

Olemme keränneet kyselylomakkeeseen mielestämme perehdytyksen kannalta tärkeitä osa-alueita. Toiveenamme on, että listaat osa-alueiden alle mielestäsi perehdyttämisen kannalta tärkeitä asioita. Esimerkiksi ”tutustuminen työyhteisöön ja työpaikkaan” voi pitää sisällään ohjeistuksen puhelimen käytöstä, työskentelytiloista ja työvälineistä. Toivomme, että kyselylomakkeen lopussa kerrot, jos emme ole huomioineet mielestäsi jotain perehdytyksen kannalta tärkeää osa-aluetta. Kirjoitathan myös lopussa ne asiat, joille et löytänyt sopivaa valmiiksi määriteltyä osa-aluetta.

Kiitos jo etukäteen vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin,

Nina Barck ja Helena Koho



PEREHDYTYSKANSIO

Kysely perehdytyskansion sisällöstä

Listaa eri osa-alueiden alle mielestäsi perehdyttämisen kannalta tärkeitä asioita. Esimerkiksi ”tutustuminen työyhteisöön ja työpaikkaan” voi pitää sisällään ohjeistuksen puhelimen käytöstä, työskentelytiloista ja työvälineistä. Kerrothan kyselylomakkeen lopussa, jos emme ole huomioineet mielestäsi jotain perehdytyksen kannalta tärkeää osa-aluetta. Mainitsethan lopussa myös ne asiat, joille et löytänyt sopivaa valmiiksi määriteltyä osa-aluetta.

1. Tutustuminen työyhteisöön ja työpaikkaan:

2. Työtävät ja vastuut:

3. Käytössä olevat menetelmät ja järjestelmät:

4. Sopimusasiat:

5. Työturvallisuus:

6. Työsuojelu:

7. Työhyvinvointia ja työkykyä ylläpitävä toiminta:

8. Yhteistyökumppanit:

9. Muuta, mitä?

Perehdytyskansion sisällysluettelo

Sisällys

1. ORGANISAATIO	5
Etelä-Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Kymenlaakson turvakodin rooli osana Kotkan sosiaalipalveluita	5
Organisaation tehtävät ja tarkoitus	5
Henkilökunta	6
Kotkan kaupungin työntekijän arvot	7
Työnantajan ja työntekijän vastuut	8
Vaitiolovelvollisuus työpaikalla	9
Toimintaa ohjaavat lait	9
2. TILAT	10
Tilojen esittely	10
Pikku Villa	11
3. TEHTÄVÄNKUVA	12
Sosiaaliohjaajan tehtävän kuva	12
4. ASIAKKAAT	15
Asiakasyhteydenottojen yleisimmät syyt	15
Viranomaisyhteydenottojen yleisimmät syyt	15
Talon säännöt ja käytännöt asiakkaalle	16
Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet	20
Väkivallankartoituslomake asiakkaalle (liite 2)	21
Tukisuunnitelma lomake asiakkaalle (liite 3)	21
Kirjaamisohjeet ja raportointi	22
5. TYÖPAIKAN KÄYTÄNTÖJÄ	25
Porttikello ja porttipuhelin	25
Kameravalvonta	25
Siivous	25
Ruokahuolto	26
Tauot ja ruokailu	26

Jätehuolto ja kierrätys	26
Työvaatetus	26
Auton käyttö	27
Taksikortit	27
Työpuhelimet	27
Avaimet	28
Viranomaisverkot	28
Tupakointi	28
Oman puhelimen käyttö	28
6. HANKINNAT	29
Käteiskassa	29
Ostokset	29
Tukku- ja varastotilaukset	29
Lahjoitustavarat	29
7. JÄRJESTELMÄT	30
Tietokoneen käyttö	30
Käyttäjätunnukset	30
Efficatunnukset	31
Helmeri	31
Intra	31
Titania	31
Sips – laskujen käsittelyohjelma	32
Asiakasasioiden tilastointi	32
8. TYÖTURVALLISUUS	33
Riskien arviointi	33
Riskien arviointi ja riskien hallinta	33
Paloturvallisuus	34
Hätäilmoitus	35
Toimintaohje tapaturma- tai sairauskohtaustilanteessa	36
Toimintaohjeet sähkökatkoksen sattuessa	36
Väkivaltatilanteet	37

Häirintä ja epäasiallinen kohtelu	37
Tapaturmien ehkäisemiseksi	37
Vartiointipalvelu	38
9. OPISKELIJAT	39
10. HENKILÖSTÖASIAT	41
Työsuhde ja työsopimus	41
Koeaika	41
Työaika	42
Ylityö ja lisätyö	42
Työvuorot	43
Verokortti ja tilinumero	44
Palkanmaksupäivät	44
Palkkalaskelma	44
Lomat	45
Vuorotteluvapaa	45
Osa-aikatyö	45
Opintovapaa	46
11. TYÖSUOJELU JA TYÖHYVINVOINTI	47
Työhyvinvointitoiminta ja työkykyä ylläpitävä toiminta	47
Työpaikkapalaverit	47
Työnohjaus	47
Koulutus	48
Kehityskeskustelut	48
Varhainen tuki	49
Kuntoutukset	49
Työterveys	49
Sairasloma käytännöt	50
Lääkärissä ja tutkimuksissa käyminen	51
Työhöntulotarkastus	51
Kotkan kaupungin henkilökortti	52
Kuvallinen henkilökortti	52

Työsuojelu	53
Päáluottamusmies- ja luottamusmiestoiminta	53
12. VIESTINTÄ	54
Sisäinen viestintä	54
Sisäinen posti	54
13. YHTEISTYÖKUMPPANIT	55
Muita tärkeitä puhelinnumeroita	56
LIITTEET	
Liite 1. Perehdyttämisen tarkistuslista	
Liite 2. Väkivallankartoituslomake asiakkaalle	
Liite 3. Tukisuunnitelmalomake asiakkaalle	