

# PEREHDYTYS OSANA LAADUKASTA HOITOTYÖTÄ KO- TIHOIDOSSA

Perehdytyskansio Mainio Vire Oy:n Oulun kotihoitoon

Mustonen Nina

Opinnäytetyö  
Hyvinvointipalveluidenosaamisala  
Vanhustyön koulutusohjelma  
Geronomi (AMK)

2017

Vanhustyön koulutusohjelma  
Geronomi (AMK)

---

<b>Tekijä</b>	Nina Mustonen	<b>Vuosi</b>	2017
<b>Ohjaaja(t)</b>	Anne Puro, Minna Turunen		
<b>Toimeksiantaja</b>	Mainio Vire Oy		
<b>Työn nimi</b>	Perehdytys osana laadukasta hoitotyötä kotihoidossa		
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b>	27 + 3		

---

Perehdytys on suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa ja perehdytyksen tärkeä tavoite on, että siinä annetaan uudelle työntekijälle kuva työstä, työoloista ja työyhteisöstä. Perehdytyksessä selvitetään työntekijän toimenkuva ja työntekijä motivoidaan työyhteisön arvojen ja strategian mukaiseen toimintaan sekä yhteisen päämäärän saavuttamiseen.

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen projekti, jossa tarkoituksena on laatia hyvä ja kattava perehdytyskansio toimeksiantajaorganisaatiolle. Perehdytyskansiota käytetään uuden työntekijän ja opiskelijan perehdytyksessä. Tavoitteena on, että perehdytyskansio on kaikille työntekijöille tukena ja ohjeena laadukkaassa hoitotyössä kotihoidossa.

Opinnäytetyön tietoperustana käsitellään teoriapohjalta perehdytystä, laadukasta hoitotyötä, sekä kotihoitoa.

Opinnäytetyö sai alkunsa, kun sain olla mukana aloittamassa uutta Mainio Vire Oy:n toimipistettä, josta perehdytyskansio puuttui kokonaan. Toiminnan laajentuessa ja uusien työntekijöiden aloittaessa työskentelyn kotihoidossa, perehdytyskansio tuli tarpeelliseksi. Projektin aikana pidetään kaksi työpajaa, joissa työntekijöiden kanssa käydään avointa keskustelua perehdytyksestä ja kansion toimivuudesta. Työpajojen jälkeen kansiota täydennetään saadun palautteen myötä.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi kaksi erillistä kansiota. Ensimmäisestä kansiosta löytyy yleistä tietoa yrityksen toimintatavoista ja hoitotyöstä sekä työturvallisuudesta. Toinen kansio sisältää lomakkeita eri toimintaohjeista. Perehdytyskansioita päivitetään kaiken aikaa.

Avainsanat: Perehdytys, laadukas hoitotyö, kotihoito

Lapland University of Applied Sciences  
Bachelor of elderly care and aging

---

<b>Author</b>	Nina Mustonen	Year	2017
<b>Supervisor</b>	Anne Puro, Minna Turunen		
<b>Commissioned by</b>	Mainio Vire Oy		
<b>Subject of thesis</b>	Orientation as a part of quality nursing in homecare		
<b>Number of pages</b>	27 + 3		

---

Orientation to work includes carefully organized and goal oriented activities. The most important phase of work orientation is giving the new employee an overall comprehension of the work, its conditions and the work community. In orientation, the employee's job description is defined and the employee is guided to follow certain norms that the job requires. All this is done to reach a common goal.

This thesis is a functional project. The purpose is to make a good and comprehensive orientation folder for the commissioner, MainioVire Oy. The orientation folder will be used for new employees and students. The general goal is that the orientation folder would be a support and guide of quality nursing for all the employees in homecare.

The theoretical data base for this thesis are the theoretical references of orientation and the quality of nursing in homecare.

This study was initiated based on the needs of the commissioner. When the commissioner of this study, MainioVire Oy, started a new office, the orientation folder for new employees was non-existent. As the business was expanding, and the commissioner was hiring new employees, a huge need for an orientation folder emerged. As the author of this study, I had the opportunity to think about the functionality of the folder Two meetings were organized for the employees. In these meetings, open discussions about the orientation in general were carried out. After the meetings, feedback is received from the employees and as a result, the folder is modified with the relevant new information.

In this thesis two folders were produced. Combined they are the orientation folder. The first folder contains common information of the company's practices, nursing and safety. The second folder contains the forms for the procedures. The orientation folder is an ongoing process and it will be updated as the time goes by.

Key words: Orientation, quality nursing, homecare

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 PEREHDYTTÄMINEN .....	7
3 LAADUKAS HOITOTYÖ .....	11
3.1 Laatu kotihoidossa .....	11
3.2 Kotihoito .....	12
3.3 Mainio Vire Oy .....	13
4 PROJEKTIN TOTEUTUS .....	15
4.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite .....	15
4.2 Toiminnan kehittämisprojekti .....	15
4.3 Ensimmäisen työpajan tuotos .....	16
4.4 Toisen työpajan tuotos .....	18
4.5 Perehdytyskansion arviointi .....	19
5 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS .....	20
6 POHDINTA .....	22
7 LÄHTEET .....	25
LIITTEET .....	27

## 1 JOHDANTO

Perehdyttämiseen kuuluu työntekijän tutustuttaminen työympäristöön, laitteisiin ja välineisiin, toimintatapoihin sekä työtehtäviin. Perehdyttämisen keskiössä on aina työtehtävä. Lisäksi perehdytysprosessi luo kuvaa yrityksestä. Perehdyttämisen myötä työntekijällekin tulee ymmärrys yrityksen toiminnasta ja syy-seuraussuhteesta ja nämä asiat auttavat työntekijää hahmottamaan kokonaiskuvaa toiminnasta ja näin ollen lisää motivaatiota. (Liski, Horn & Villanen 2007, 8-10).

Perehdytystä voidaan tehdä eri tavoin eri työyhteisöissä. Mielestäni hyvä ja laadukas hoitotyö alkaa hyvästä perehdytyksestä työhön ja työtapoihin. Samanlainen perehdytys on pohja tasalaatuiselle ja tasavertaiselle työskentelylle. Koska työpaikkani on ollut toiminnassa vasta muutaman kuukauden, käytössämme ei ole vielä ollut perehdytyskansiota. Koen tärkeäksi työkaluksi oman esimiestyöni-kin kannalta tehdä yksikköön perehdytyskansion, jota käytetään tukena uuden työntekijän perehdytyksessä.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on laatia hyvä ja kattava perehdytyskansio, jota käytetään uuden työntekijän perehdytyksessä. Tavoitteena on, että kansio toimii kaikille työntekijöille tukena ja ohjeena laadukkaassa hoitotyössä. Perehdytyskansion sisältö on teoriaan pohjautuva sekä yrityksen omien laatukriteerien mukainen.

Työskentelen yksityisessä ja valtakunnallisesti toimivassa sosiaali- ja terveystalouden yrityksessä. Työssäni organisoin kotihoitopalveluja kaikenikäisille oululaisille ja työtehtäviini kuuluvat perushoidon antamisen lisäksi tiimivetäjän työt. Minun lisäksi tällä hetkellä tiimissä työskentelee tuntityöntekijöitä. Olen keskustellut aiheesta oman esimieheni ja yrityksen laatupäällikön kanssa ja heidän mielestään aihe opinnäytetyölle on erittäin hyvä ja tarpeellinen.

Opinnäytetyö on toiminnallinen projekti. Ensimmäisiä työntekijöitä yli vuosi sitten olen perehdyttänyt työhön ilman perehdytyskansiota. Pidämme kaksi työpajaa,

joissa käymme yhdessä keskusteluja projektin edetessä, kuinka perehdytyskansio on vaikuttanut heidän työskentelyyn ja tarvittaessa täydennetään kansiota uusien näkemysten ja tarpeiden mukaan.

## 2 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdytyksen tavoitteena on antaa uudelle työntekijälle heti työsuhteen alussa totuudenmukainen kuva työstä, työoloista ja työyhteisöstä. Lisäksi perehdytyksessä selvitetään työntekijän oma rooli ja osuus työn ja työpaikan kokonaisuudessa. Tavoitteena on myös luoda turvallisuuden ja järjestelmällisyyden tunne ja poistaa ennakkoluuloja ja pelkoja. Uusi työntekijä motivoidaan työn ja työyhteisön kehittämiseen sekä korostetaan viestinnän avoimuutta ja oikeellisuutta. Erittäin tärkeää on selvittää uudelle työntekijälle, kehen voi tarvittaessa ottaa yhteyttä neuvoja ja tietoja halutessaan. (Pyykkö 2003, 86). Perehdytyksen tulee olla suunnitelmallista ja jota seurataan ja arvioidaan. Perehdytyksessä käytettävä kirjallinen dokumentti esim. perehdytyskortti toimii perehdytyksen tukena ja sillä varmistetaan, että perehdytyksessä on päästy tavoitteisiin. (Työturvallisuuskeskus, 5.)

Perehdyttäjän tehtävänä on antaa ymmärrettäviä ohjeita työtehtävien selvittämiseksi, ohjata tekemään tuottavaa ja laadukasta työtä sekä ohjata käyttämään oikeita ja turvallisia työmenetelmiä. Perehdytyksessä myös kannustetaan itsenäiseen tiedonhankintaan ja ongelmanratkaisuun sekä antamaan rakentavaa palautetta. (Liski ym. 2007, 12.)

Perehdytyksen yksi osa-alue on vaaratilanteiden ja riskien ennakointi ja välttäminen. Suomessa on säädöksiä, joita yrityksessä tulee noudattaa. Näitä ovat muun muassa Työturvallisuuslaki 738/2002 ja Pelastustoimiasetus 857/1999 (Liski ym. 2007, 9). Perehdyttäminen on lainsäädännöllisten velvoitteiden täyttämisten lisäksi osa henkilöstön kehittämistä, johtamista ja esimiestyötä (Liski ym. 2007, 37). Hyvään perehdytykseen kuuluu turvallisten työtapojen korostaminen ja työssä esiintyvien riskitekijöiden esiin tuominen sekä tuoda esille ergonomisesti oikeat työtavat. (Työturvallisuuskeskus, 4-5.)

Uuden oppimista ja asioiden sisäistämistä helpottavat perehdyttämisen oheismateriaalit, joita voivat olla yrityksestä ja toiminnasta riippuen muun muassa tervetuloa taloon - oppaat, yrityksen oma toimintakertomus tai esite, henkilöstö- ja

asiakaslehdet, tiedotteet, muistiot, perehdyttämisen tarkistus- ja muistilistat, perehdytyskansiot, erilaisia toimintaohjeita, työohjeita, käyttöturvallisuustiedotteita ja video- ja DVD-ohjelmia. Nykyään kirjallisen aineiston lisäksi aineistoa on käytettävissä sähköisessä muodossa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10-11.)

Kauppalehden artikkeli ”Huono perehdytys pilaa hyvän rekrytoinnin – välttä viisi sudenkuoppaa” (Kauppalehti. 2015) kertoo kuinka uuden hyvänkin työntekijän perehdytys tai sen olemattomuus, pilaa työntekijän motivaation paneutua uuteen työhön. Ensimmäisenä puutteena perehdytyksessä on pidetty perehdytysohjelman puuttumista ja työntekijä on joutunut suoraan töihin. Toisena ongelmana on ollut suunnitelmallisuuden puute, ei ole mietitty kuka hoitaa perehdytyksen ja millä aikataululla. Kolmantena haasteena on kiire, eikä perehdytykseen ole valmistauduttu etukäteen. Neljäs puute liittyy uuden työntekijän tavoitteiden määrittelyyn, ei kerrota eikä kysytä omia toiveita uuden oppimisessa eikä huolehdita onko työntekijä saavuttanut mahdolliset tavoitteet. Viimeisenä kohtana on informaation tulva. Työntekijälle annetaan lyhyessä ajassa paljon tietoa, jota yrityksessä on käytetty ja oletetaan, että uusi työntekijäkin käyttää juuri tätä tietoa. Artikkelissa kerrotaan, kuinka perehdytys voidaan hoitaa hyvin. Lähtökohtana perehdytykselle on, että se on suunniteltua ja siihen on nimetty vastuhenkilö. Perehdytyksen voi aloittaa tiedustelemalla uudelta työntekijältä hänen toiveitaan ja odotuksiaan perehdytyksestä. Näin uusi työntekijä tuntee olevansa tärkeä ja hänen tarpeensa otetaan huomioon. Arvostuksen tunne kantaa pitkälle ja työntekijä kokee, että hän on yksi työtiimin jäsen. Perehdytystä on pidetty lähinnä vastauksia antavana toimintona ja artikkelissa pohdittiin, jos vastausten sijaan esitetäänkin kysymyksiä. Perehdytys on työtapoihin opastusta, vuorovaikutusta, joustavuutta ja näkemystä uuden työntekijän tavoitteista. (Pajunen 2015.)

Perehdyttävän oma oppiminen ja oma aktiivisuus ovat keskeisessä asemassa perehdytystä tehtäessä. Oppimisen tukena voidaan käyttää erilaisia apuvälineitä ja eri muodossa olevaa materiaalia. Perehdytystä tukevia materiaaleja voivat olla perehdytyskansio tai muut henkilöstön käsikirjat ja oppaat, organisaation vuosikertomus, organisaation toimintaan liittyvä aineisto, kuten esitteet sekä videot, sisäinen puhelinluettelo, henkilöstölehdet sekä työtehtäviin liittyvät materiaalit, kuten työohjeet ja esitteet. (Frisk (toim.) 2003, 43.)

Perehdytyskansio voi sisältää yrityksen hallinnollisia ja sisäisiä tietoja, jotka jo työsuhteen alussa on hyvä työntekijän tietää, kuten esimerkiksi yrityksen arvot, toimintastrategiat sekä yrityksen tuotteet ja palvelut. Hallinnollisten asioiden lisäksi perehdytyskansiossa on hyvä olla työsuhteen solmimiseen liittyviä asioita, kuten tieto palkanmaksuista, työsuojelusta ja työterveyshuollosta. Muita käytännön asioita on hyvä sisällyttää perehdytyskansioon. Näitä voi olla esimerkiksi erilaiset ohjeet ja toimintatavat yksikön sisällä sekä tietoa viestinnästä ja tietoturvasta. (Lapin Ammattikorkeakoulujulkaisu. 2007, 24.)

Organisaatioon ja työtehtäviin perehdytyksestä ja sen toteutumisesta vastaa esimies. Esimiehen tulee huolehtia, että työntekijät tekevät heille kuuluvat työtehtävät ja että työ on laatuvaatimusten mukaista. Esimiehen vastuulle kuuluvat myös tarkoituksen mukaiset työvuorojärjestelyt ja että työntekijä saa sille kuuluvat etuudet, kuten palkan, lakien ja säädösten mukaisesti. Velvollisuus huolehtia työntekijöistä tasapuolisesti ja tasa-arvoisesti kuuluvat esimiehen perustehtäviin. Kotihoitotyö tulee tehdä työturvallisuusmääräysten mukaisesti, jota esimiehen tulee valvoa. Uskollisuusvelvollisuuden myötä esimiehen tulee olla lojaali työnantajalleen eikä hän saa aiheuttaa toiminnallaan vahinkoa työnantajan ammatilliselle toiminnalle. (Larmi, Tokola & Välkkiö 2005, 148-149.)

Esimiehen tehtävänä on johtaa ja luoda edellytykset hoiva- ja hoitopalveluiden sekä niitä avustavien palveluiden tuottamiselle. Palveluiden tavoitteena on tuottaa asiakkaille laadukkaita ja tarkoituksenmukaisia hoiva- ja hoitopalveluja. Tällaisia johtamistehtäviä ohjaavat ja määräävät toimialan päätökset sekä valtakunnalliset säädökset ja suositukset. Kotihoitoyksikön koosta ja tilanteesta riippuen, esimies voi osallistua myös hoiva- ja hoitotyöhön. (Larmi ym. 2005, 147.)

Esimiehellä on vastuu työyhteisöstään, yhteishengestä ja työntekijöistään sekä työntekijöiden motivoinnista, hyvinvoinnista, ohjauksesta ja kehittämisestä. Työntekijöillä on kuitenkin velvollisuus tiedottaa esimiestä työhön liittyvissä asioissa. Hyvä esimies on osallistuva, osallistava ja jakaa tietouttaan työntekijöilleen. Esimies antaa työntekijälleen hänen kykyjensä mukaisesti toimintavapautta, itsenäisyyttä, osallistumismahdollisuuksia, haasteellisuutta, vastuuta, mahdollisuuden

käyttää omia kykyjä sekä antaa palautetta. Tällainen esimiestoiminta edesauttaa työntekijällä parantaa omaa osaamistaan, työtyytyväisyyttä ja työmotivaatiota. Oman toiminnan lisäksi esimiehellä on vastuu siitä, että työntekijät toimivat yhteisten arvojen mukaisesti. (Larmi ym. 2005, 153-158.)

Nykyään työelämä on entistä enemmän tiimityötä ja saavuttaakseen onnistumisia työssä ja organisaatiotason menestyksiä, työyhteisössä tarvitaan jokaista tiimin jäsentä. Organisaatio ja tiimi ovat niin tehokkaita ja menestyksekkäitä kuin millainen on kommunikaation laatu ja määrä organisaation sisällä ja sidosryhmiin päin. (Rytikangas 2011, 60.)

Vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa hoitotyötä tekevien ammattitaitoa. Vuorovaikutuksessa ollessaan henkilöt puhuvat, kuuntelevat ja katselevat. Tällöin myös tekstit, eleet ja ilmeet kuljettavat viestejä, joiden laatu vaihtelee tilanteesta riippuen. Vuorovaikutustaitojen kehittäminen on osa ammatillista osaamista ja vuorovaikutustaitoja voidaan oppia. (Silvennoinen 2004, 15-17). Arvostava vuorovaikutus koostuu muun muassa läsnäolosta ja aidosta kohtaamisesta, riittävästä ajan antamisesta vuorovaikutustilanteessa, kuuntelusta, kysymisestä, dialogista, huomioimisesta ja rakentavan palautteen antamisesta. Lisäksi tiedon tasapuolinen ja avoin antaminen, arvostava ja inhimillinen kohtelu sekä kielteisten määrittelyjen välttäminen ja niiden vaihtaminen positiivisempiin ovat arvostavan vuorovaikutuksen elementtejä. (Rytikangas 2011, 62-63.)

Ryhmän jäsenet ovat vuorovaikutuksessa keskenään, jotta ryhmä saavuttaisi yhteiset tavoitteet (Silvennoinen 2004, 152) ja siksi ryhmässä työskennellessä tärkeää on selvät tavoitteet ja ryhmäläisillä on selkeät roolit ja tehtävät. Kommunikaatio on toimivaa ja myös kritiikkiä uskalletaan esittää ja niitä käsitellään yhdessä. Tehokkaassa ryhmässä vallitsee yhteisymmärrys ja keskinäinen kunnioitus sekä ryhmän henki ovat hyvä. (Ojala & Uutela 1993, 91-93.)

### 3 LAADUKAS HOITOTYÖ

Laadukas hoito ja palvelu tukevat asiakkaan hyvää elämänlaatua, itsemääräämistä ja osallistumista, itsenäistä suoriutumista, omien voimavarojen käyttöä sekä tarpeellisten avun ja hoidon saantia. Näiden lisäksi laadukas hoito on myös hyvää johtamista ja työyhteisöjen hyvinvointia. (Holma 2003, 11.)

Laadukasta hoitotyötä ohjaavat valtakunnalliset laatusuositukset ja oppaat. Hoitotyön laatu syntyy kuitenkin arjen työstä, jota tehdään työyhteisössä näkyväksi, sitä arvioidaan systemaattisesti ja monipuolisesti sekä varmistetaan yhdenmukainen toimintatapa. (Holma 2003, 11.)

Holman mukaan ”Laatua vanhustyön arkeen” hän määrittelee laadun ominaispiirteinä, jotka liittyvät palvelun tai toiminnan kykyyn täyttää niihin kohdistuvat odotukset ja niille asetetut vaatimukset. Laatu muodostuu kokonaisuudesta, johon perustuu prosessin, toiminnon, tuotteen, organisaation, järjestelmän, henkilön kyvyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön, sopimukseen tai asiakkaan tarpeisiin. (Holma 2003, 13–14.)

#### 3.1 Laatu kotihoidossa

Se mitä laadulla tarkoitetaan omassa yksikössä, perustuu yrityksen mission, arvojen ja laatupolitiikan pohjalle. Yrityksessä luodaan toimintatavat, määritellään tavoitteet ja konkretisoidaan, mitä eri linjauksilla tarkoitetaan ja kuinka ne toteutetaan. Tärkeää on, että toimintaa ohjaavat asiakirjat otetaan käytäntöön ja näkyväksi arkityössä. Yrityksen perustehtävä tulee olla jokaisella työntekijällä tiedossa. (Holma, Outinen, Idänpää-Heikkilä & Sainio 2002, 23-24.)

Asiakas on yritystoiminnan keskeinen asia. Yrityksen palvelutoiminta on asiakasta varten ja laadun kehittämisessä asiakas osallistuu palvelun arviointiin ja toteutukseen. Kotihoidon asiakas voi vaikuttaa laadunkehitykseen muun muassa

suullisella palautteella työnohessa työntekijälle, puhelimitse esimiehelle, asiakaskyselyn kautta tai jopa kirjallisella kantelulla lääninhallitukselle. Ikääntyneiden asiakkaiden kuvaamia kotihoidon laatuominaisuuksia ovat muun muassa oikea-aikainen ja tarpeenmukainen palvelu sekä asiakkaan ja työntekijän välinen hyvä vuorovaikutus. Tärkeänä pidetään myös työntekijöiden hyvää ammattitaitoa ja jatkuvuutta. Jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että ikääntyneen luona käyvät samat hoitajat. Ikääntyneelle tärkeitä laatuominaisuuksia ovat myös palvelun toimivuus ja turvallisuudentunne, joka tarkoittaa avun ja yhteyden saamista. Nämä asiat tulevat ilmi myös asiakaskyselyissä. Asiakaskyselyn tulokset tiedotetaan asiakkaalle, omaisille, työntekijöille, kuntalaisille ja päättäjille. Asiakaskyselyjä ja -palautteita kerätään säännöllisesti. (Heinola (toim.) 2007, 30-33.)

Koska vanhustenhuollon valtakunnalliset linjaukset painottavat ikääntyneiden toimintakyvyn ylläpitämiseen, kotona asumisen tukemiseen ja avopalveluiden ensisijaiseen käyttöön sekä riittävien ja oikea-aikaisten palvelujen turvaamiseen, kotihoito on keskeisessä kehittämiskohteessa nyt ja tulevaisuudessa. Kotihoidon palveluiden lisääminen, palveluiden sisältö ja laatu ovat tärkeässä asemassa. Nykyään enemmän tarvitaan ennaltaehkäiseviä ja toimintakykyä tukevia palveluita, jotta kotona asuminen olisi mahdollista mahdollisimman pitkään. Kotiin järjestetään hoitoa ja hoivaa sekä huomioidaan omaishoitajan tukeminen. (Heinola (toim.) 2007, 9-10.)

### 3.2 Kotihoito

Kotihoito on yhteisnimitys kotisairaanhoidon ja kotipalvelun toiminnasta. Kotihoito voi käsittää erityyppistä hoitoa, jota annetaan asiakkaan kotiin. Se voi olla muun muassa säännöllistä kotihoitoa, tilapäistä kotihoitoa, satunnaista kotihoitoa, kotipalvelua, tukipalvelua, kotisairaanhoidon tai asumispalvelua. Kotihoito on palvelukokonaisuus, jolla autetaan eri-ikäisiä kotona asuvia, joiden toimintakyky on tilapäisesti tai pysyvästi heikentynyt ja kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaan kotona asumista mahdollisimman pitkään. (Ikonen 2015, 15–17.)

Kunnilla on lakisääteinen järjestämisvastuu palveluiden tuottamiselle. Palveluja voi tuottaa kunnan lisäksi yksityiset palveluntuottajat tai kolmannen sektorin toimijat joko kunnan ostopalveluina tai yksityisesti suoraan asiakkaan itsemaksavasti. Kotihoidon toimintaa ohjaavat lait ja säädökset. Tärkeimpiä niistä ovat laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, sosiaalihuoltolaki, kansanterveyslaki ja terveydenhuoltolaki. (Ikonen 2015, 18, 23–25.)

### 3.3 Mainio Vire Oy

Mainio Vire Oy tarjoaa sosiaali- ja hoivapalveluja kunnille, yhteisöille ja yksityisille asiakkaille ympäri Suomea. Palveluvalikoimassa on asumispalveluita ikääntyneille, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä vammaisille. Lisäksi kotiin tarjottavia palveluita ovat kotihoito-, turvapuhelin-, ateria- ja kauppapalvelut sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutuspalvelut. Lastensuojelun asiakkaille tarjotaan perhepalveluita. (Mainio Vire Oy.)

Yrityksessä tapahtui suuri yrityskauppa syksyllä 2016, jolloin Mainio Vire Oy:stä tuli osa suurta valtakunnallista hoito- ja hoiva-alan yritystä Mehiläistä. Laajennuksen myötä yritys tarjoaa palveluja niin kotiin kuin erilaisiin palvelukoteihin ja laitoksiin sekä erilaisia lääkäripalveluja.

Kotihoito Oulun yksikkö tarjoaa kotiin annettavia palveluja kaiken ikäisille oululaisille. Tällä hetkellä asiakkaat ovat kaikki ikääntyneitä vanhuksia, jotka tarvitsevat erilaista tukea ja apua kotona arjen selviytymisessä. Annettavia palveluja ovat esimerkiksi lääkehoito, jossa varmistetaan lääkkeiden oikea käyttö sekä lääkkeenjako dosetteihin, hygienianhoito, aterioinnin varmistaminen, siivous- ja kauppa-apu sekä seurana oloa. Lisäksi työnkuvaan kuuluu antaa tukea ja ohjausta niin asiakkaille kuin heidän omaisilleenkin. Kaikki tiimimme työntekijät ovat koulutukseltaan lähihoitajia, jotka ovat suuntautuneet eri koulutusohjelmiin, kuten kuntoutukseen, lapsiin ja nuoriin sekä vanhuksiin. Tiimimme on yhtenäinen, vaikka emme fyysisesti usein kohtaakaan toisiamme ja työ on pääosin yksintyöskentelyä. Perehdytyskansio on hyvä tuki työskentelylle ja perehdytyskansioista

löytyy myös ennakko-ohjeita ja – tietoa erilaisten asiakkaiden tarpeisiin ja heidän kohtaamiseen.

Yrityksessä on toimintajärjestämä laadukkaaseen hoitotyöhön ja jotta taataan laadukas hoitotyö, käytössä on koko valtakunnallisesti laaditut yhtenäiset ohjeet ja raamit käytännön työhön. Toimintajärjestelmä on sertifioitu ISO 9001:2008 -standardin mukaisesti, joka määrittelee selkeästi vastuut, velvollisuudet ja valtuudet. Toiminnassa kunnioitetaan eettisiä toimintaperiaatteita kuten asiakkaiden arvoja, vakaumusta, itsemääräämisoikeutta ja elämänhallintaa. (Mainio Vire Oy.)

Yrityksessä on laatupäällikkö, joka vastaa laatutyön suunnittelusta. Laatutyön toteuttaminen tapahtuu käytännön tasolla jokaisessa yksikössä yrityksen toimintaperiaatteita noudattaen ja nämä kuuluvat jokaisen työntekijän toimenkuvaan. Vuoden 2016 yksi tärkeistä painopisteistä yrityksessä on ollut asenne, johtaminen ja osaaminen. Tähän osa-alueeseen kuuluu myös perehdyttämisen kehittäminen ja varmistaminen. (Mainio Vire Oy.)

Arvot kuvaavat niitä asioita, joita yrityksessä pidetään tärkeänä. Arvot ilmaisevat, millainen yritys haluaa olla sekä ne ohjaavat toimimaan ja käyttäytymään tietyllä tavalla. Arvot ohjaavat toiminnan periaatteisiin ja keskittyvät yrityksen tavoitteisiin. (Holma ym. 2002, 24.)

Työtä ohjaavat yrityksen arvot sekä vastuullinen toimintatapa. Eettisten toimintaperiaatteiden lisäksi toiminta on ”ihminen ihmiselle”, jossa pysähdytään, kohdataan ja kuunnellaan sekä ”onnellinen elämä”, joka antaa hyviä hetkiä ja vähemmän huolia sekä tasapainoa työn ja perheen välillä. Näiden lisäksi tärkeä arvo yrityksessä on ”työmme on arvokasta”, jossa arvostetaan jokaista työntekijää yksilönä. (Mainio Vire Oy.)

Palvelutoiminta perustuu logoterapeuttiseen lähestymistapaan, jossa painotetaan mitä hyvää ja ehjää on vielä jäljellä ja minkä varaan voi rakentaa tulevaisuutta. Jokainen asiakaskohtaaminen on ainutkertainen, ihmisarvoa ja ihmisen ainutlaatuisuutta kunnioittavaa. (Mainio Vire Oy.)

## 4 PROJEKTIN TOTEUTUS

### 4.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Tarkoituksena oli laatia työyhteisöni käyttöön hyvä ja kattava perehdytyskansio, joka toimii hyödyllisenä apuvälineenä kaikkien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksessä. Tavoitteena on, että kansio toimii kaikille työntekijöille tukena ja ohjeena laadukkaassa hoitotyössä.

Työpaikalla pidettiin kaksi työpajaa, joissa tiimin kanssa keskusteltiin avoimesti perehdytyskansion toimivuudesta työyhteisössämme ja pohdimme hyvää perehdytystä. Näiden työpajojen tulosten perusteella täydensin perehdytyskansiota.

Avoin keskustelu on lähellä avointa haastattelua, joka on yksi tutkimustyyppin muoto. Haastattelussa ei ole runkoa ja haastattelijalle jää vastuu keskustelun etenemisestä. Haastattelussa on tavoite ja sillä pyritään saamaan mahdollisimman luotettavaa tietoa aiheesta. Avoimessa haastattelussa selvitetään haastateltavan mielipiteitä, ajatuksia, tunteita ja käsityksiä käsiteltävästä aiheesta. Keskustelun kuluessa aihe voi vaihdella. Haastattelua voidaan toteuttaa yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 186, 202-205.)

### 4.2 Toiminnan kehittämisprojekti

Projekti voidaan lyhyesti määritellä näin: ”Projekti on joukko ihmisiä ja muita resursseja, jotka on tilapäisesti koottu yhteen suorittamaan tiettyä tehtävää.” (Ruuska 2012,19.) Projektille tyypillisiä piirteitä ovat tavoite, elinkaari, itsenäinen kokonaisuus, ryhmätyöskentely, vaiheistus, ainutkertaisuus, muutos, seuranaisperiaate, tilaustyö, yhtenäisyys ja epäyhtenäisyys, alihankinnat sekä riski ja epävarmuus. Projektin lopputulos voi olla jonkin konkreettisen tuotoksen lisäksi ratkaisu johonkin ongelmaan. (Ruuska 2012, 19–20.)

Toiminnan kehittämisprojekteja tehdään oman organisaation sisällä ja näiden projektien tavoitteena on parantaa organisaation toimintaa tuottavuuden ja tehokkuuden osalta (Mäntyneva 2016, 12). Työpaikalleni laatimani perehdytyskansio

on toiminnan kehittämisprojekti. Projekti sai alkunsa työelämälähtöisestä perehdytyskansion tarpeesta. Tämän jälkeen alkoi suunnitteluvaihe, jossa aikataulutin materiaalin keräämisen ja työpajat. Toteutusvaiheessa kasasin materiaalia kansioon ja muokkasin ohjeita Oulun kotihoidon tietoihin. Välillä oli suunnitelmallinen ensimmäinen työpaja, jonka jälkeen toteutusvaihe jatkui materiaalin muokkaamisella ja täydentämisellä. Lopuksi oli työpaja, jossa arvioitiin perehdytyskansiot ja sain palautetta kansioiden toimivuudesta työntekijöiltä. Toimeksiantajan palautteen sain sähköpostitse, kun olin lähettänyt perehdytyskansion materiaalin sähköisesti. Tällainen toimintamalli sopii käytettäväksi myös muihin projekteihin, missä on selkeä tarve ja tavoite. Työpajoja voi projektin laajuudesta riippuen olla useampiakin ja näin ollen voidaan työntekijöiden osaaminen ja osallistaminen hyödyntää. Osallistamalla työntekijöitä, voidaan heidän motivaatiota, työn tekemisen mielekkyyttä sekä tehokkuutta lisätä.

#### 4.3 Ensimmäisen työpajan tuotos

Ensimmäisen työpajani pidin marraskuussa 2016, jolloin sähköpostilla lähetin kutsut kaikille tiimini työntekijöille. Kaikki kuusi kutsuttua pääsivät osallistumaan työpajaan, joka pidettiin uudessa toimistossamme.

Sähköpostissa jo kerroin työntekijöille työpajan sisällöstä. Työpajassa kerroin heille opinnäytetyöni projektista ja esittelin ensimmäisen version perehdytyskansioista. Perehdytyskansiota olin tehnyt kevään ja kesän 2016 aikana. Tällöin keräsin materiaali työkäytänteistä ja yleisistä asioista. Yrityksessämme on käytössä yleinen- ja lääkeshoidon perehdytyskortit, joita olen käyttänyt tukenani perehdytystä antaessani. Nämä kortit liitin myös perehdytyskansioon. Perehdytyskansio on ollut toimistossamme nähtävillä kaiken aikaa, vaikka se on ollut keskeneräinen. Ennen ensimmäistä työpajaa, jokainen työntekijöistä oli jo tutustunut perehdytyskansioon etukäteen ja osalle olin jo perehdytyskansiota käyttänytkin perehdytystä antaessani.

Kysyin työntekijöiltä, onko perehdytyskansio ollut hyvä apu tiedonsaannissa ja perehdytyksessä. Keskustelimme avoimesti ja jokainen vastasi vuorollaan. Keskustelu oli dialogista ja kuuntelimme toisiamme. Kaikki antoivat kommenttinsa kansioista ja perehdytyksestä ja jokainen oli tyytyväinen saamaansa perehdytykseen ja perehdytyskansioon. He kokivat, että kun saivat olla päivän mukana tekemässä hoitotyötä, he saivat tärkeää tietoa yrityksen arvoista, toimintatavasta ja käytännön tehtävistä. Tuon perehdytyspäivän aikana he tutustuivat myös perehdytyskansioon. Työpajassa he kertoivat tarkistaneensa joitakin asioita jälkikäteenkin perehdytyskansioista. Työpajassa he toivoivat perehdytyskansioon lisää ohjeistuksia, kuten ohjeet tapaturman sattuman varalle, aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen ja kuolevan asiakkaan kohtaamiseen. Nämä ovat tärkeitä kohtia kotihoidossa huomioida sekä hallita tilanne näin tapahtuessa. Saamani palautteen mukaan tein perehdytyskansioon lisää ohjeistuksia, jotta voimme ennakoida ja kartoittaa riskejä etukäteen. Nämä ohjeet kuuluvat työturvallisuusosioon.

Koska yritys on laaja ja valtakunnallinen, olin yhteydessä Turun alueen kotihoidon tiimiesimieheen, jolta sain nähtäväksi heidän perehdytyskansion. Tästä kansioista sain paljon vinkkejä ja puuttuvia materiaaleja myös meidän yksikköme käyttöön. Yleistä materiaali muokkasinkin niin, että sain Oulun alueen tiedot oikein. Materiaalia kertyi paljon ja perehdytyskansiota täydensin niin, että kaikki tieto löytyy kahdesta erillisestä kansioista.

Ensimmäinen perehdytyskansio sisältää yleisiä asioita, tärkeät puhelinnumerot ja yhteystiedot, vuorojen kulku, kuinka kirjaaminen tehdään, toimenkuvat lähihoitajalle, sairaanhoitajalle sekä palvelupäällikölle, tietoa kotihoidon palvelusetelistä, tietoa työsuojaus-, työturvallisuus- sekä työtapaturmaasioista sekä työterveyshuollon yhteystiedot sekä lomake- ja ohjeluetelun (LIITE 1). Lomakkeet ja ohjeet sijoitin toiseen kansioon, johon helposti voimme tarvittaessa lisätä uusia lomakkeita ja ohjeita. Tällä hetkellä siellä ovat perehdytyskortit, ohje aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen, ohje akuuttitilanteessa toimimiseen, epäasiallinen kohtelu/häirintä työpaikalla, ohje itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, kriisiviestintäohje, lääkejätteiden hävittämisohje, toimenpideohje verialtistustilanteissa ja niiden ennaltaehkäisy, työtapaturmaohje, sekä ohje kuinka vainaja laitetaan kotona (LIITE 2).

Nämä kansiot, jotka kuuluvat perehdytykseen, ovat tuhdit tietopakettit, joita ei ole tarkoitus yhtenä päivänä sisäistää. Näistä kansioista löytyy ohjeita ja tietoja, joita on hyvä välillä tarkistaa ja jokainen työntekijä tietää mistä tiedon löytää. Hoitajat olivat sitä mieltä, että kaikki materiaali on hyvä olla paperiversiona, jotta heidän ei tarvitse kiireellisessä tilanteessa avata tietokonetta, vaan tieto löytyy nopeasti kansioista. Materiaali löytyy kuitenkin myös yksikkömme omasta tietokannasta, johon jokainen hoitaja pääsee työkoneelta.

#### 4.4 Toisen työpajan tuotos

Toinen työpaja pidettiin tammikuussa 2017, johon lähetin kutsun tiimimme yhteisen WhatsApp ryhmän kautta. Tällä hetkellä tiimissämme on lisäksi viisi keikkalaista, joista kolme pääsi paikalle.

Työpajan aluksi kävimme avointa keskustelua mitä meille kuuluu ja mikä on yrityksen ja yksikön tilanne tällä hetkellä. Alkukeskustelu vei paljon aikaa, koska emme olleet päässeet näkemään kasvokkain pitkään aikaan. Kävimme läpi yrityskaupan tuomia muutoksia ja siihen liittyviä ohjeistuksia.

Kun olimme käyneet myös akuutit asiakasasiat läpi, esittelin uuden perehdytyskansion. Työntekijät eivät olleet vielä tutustuneet siihen kunnolla. Kerroin perehdytyskansion kahdesta osiosta ja kukaan ei kokenut tämän olevan hankala käyttää. Tähdensin sitä, että perehdytyskansiomme ovat tukena jatkuvassa laadukkaassa hoitotyössä ja ettei niissä olevaa tietoa ole tarkoitukseen yhtenä päivänä sisäistää. Kansiomme sisältävät paljon yleistä tietoa hoitotyöstä ja siellä on myös kattava osio työturvallisuuteen liittyvää materiaalia. Keskustelimme perehdytyksen tärkeydestä ja perehdytyskorttien dokumentoinnista ja allekirjoituksista.

Perehdytyskansio on projekti, jota kehitetään ja päivitetään jatkuvasti. Sinne lisätään uutta tietoa, sieltä poistetaan vanha tieto ja sen toimivuutta arvioidaan kaiken aikaa. Perehdytyskansion toimivuus yksikön toiminnassa on kaikkien vastuulla. Mikäli jokin asia muuttuu, puuttuu tai mietityttää, asian esille tuoja voi tehdä

muutoksen perehdytyskansioon tai voi ilmoittaa sen tiimivetäjälle, joka tekee tarvittavat muutokset. Toimiva ja laadukas perehdytyskansio on kaikkien yksikössä työskentelevien etu. Tiimimme yhteydenpito tapahtuu suurelta osin WhatsApp ryhmän kautta, jossa tieto kulkee reaaliajassa ja saavuttaa kaikki osalliset.

Kevään 2017 aikana perehdytyskansiomme tulee muuttumaan visuaaliselta muodoltaan, kun saamme käyttöömmme uuden brändin yritysmateriaalit ja logot.

#### 4.5 Perehdytyskansion arviointi

Toimeksiantajan palautteessa perehdytyskansio on laadukkaasti ja kattavasti toteutettu sekä työpajojen kautta on saatu käyttäjän näkökulmat hyvin huomioituksi. Perehdytyskansion sisältö on hyödyllinen uusien työntekijöiden perehdytyksessä ja kansio sopii toimeksiantajan mielestä myös koulutustilanteisiin sekä asioiden kertaamiseen. Perehdytyskansio turvaa laadukasta kotihoitoa ja parantaa työntekijöiden osaamista. Perehdytyskansiota lähetetään kevään 2017 aikana yrityksen muihin kotiin vietävien palveluiden yksiköihin mallipohjaksi, jota jokainen yksikkö voi muokata omien tarpeiden ja tietojen mukaiseksi.

Työntekijöiden mielestä perehdytyskansiota ovat täydennyksen ja puhtaaksi kirjoittamisen jälkeen selkeät ja niissä on kaikki tarvittava tieto työhön liittyen. Kiihosta tuli asioiden selkeästä järjestyksestä ja näin ollen he kokevat, että tarvittaessa tietoa on helppo etsiä. He pitävät myös perehdytyskansioiden ulkoasuista.

Tiimivetäjänä ja tulevana geronomina koen, että perehdytys on tärkeää uuden työntekijän aloittaessa työnsä. Oppimisen tukena käytettävä perehdytyskansio on hyvänä runkona perehdytystä annettaessa. Oleellinen tieto on lähettyvillä ja aina tarkistettavissa. Perehdytyskansion tuoma tieto luo turvallisuutta niin perehtyjälle kuin perehdytystä antavallekin. Hoitotyössä keskiössä on asiakas ja hänen tarpeensa, joten laadukas perehdytys takaa myös asiakasturvallisuuden tasalaatuisessa hoitotyössä.

## 5 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Etiikan tarkoituksena on puolustaa tärkeinä pidettyjä arvoja, eli mikä on hyvää ja moraalisesti oikein. Kehittämistoiminnalla tai siihen liittyvällä tutkimuksella ei saa loukata ketään eikä väheksyä eri ihmisiä tai ihmisryhmiä. Tärkeää onkin kehittämistehtävän tarkka määrittäminen ja rajaaminen. Tutkittavan kehittämiskohteen kriittisiä kohtia ovat muun muassa aiheen valinnan eettisyys, kehittämistehtävät sekä tietolähteiden ja toimintatapojen valinta. Käytännönläheisessä ammatillisessa toiminnassa korostuvat myös ammattieettiset periaatteet. Tietolähteiden valintaan täytyy kiinnittää huomiota, jolloin arvioidaan lähteiden luotettavuutta ja eettisyyttä. Terveystieteiden hankkeissa ollaan yleensä tekemisissä ihmisten ja palveluiden kanssa, ja myös terveydenhuollossa eettisyyden toteutumista valvotaan. (Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 43-46.)

Yritystoiminnassa ikääntyneiden hoidossa itsestään selviä lähtökohtia ovat kunnioitus, arvokkuus ja ihmisarvo. Hyviä yleisesti hyväksytyjä eettisiä periaatteita ovat hyvän tekeminen ja pahan välttäminen, itsemääräämisoikeuden ylläpitäminen, oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvoisuuden turvaaminen, ihmisiin kohdistuva kunnioitus sekä arvokkuuden ja ihmisarvon tunnustaminen. Haasteellista onkin, kuinka nämä määritellään ja missä suhteessa hoidon tavoitteet ovat näiden välillä. Toisinaan hoitotyössä joudutaan tekemään ja puuttumaan asioihin, jotka ovat ristiriidassa arvoihin. Arvokkuutta pohdittaessa, eettiset periaatteet ovat hyvä lähtökohta. Etiikka on arkipäiväinen, jatkuva ja tilanteinen prosessi, jossa ratkaisevassa asemassa on, kuinka se näkyy ja kuinka sitä käytetään. (Jyrkämä 2015, 35-37.)

Työskentely kotihoidossa on ihmisten kanssa olemista ja vuorovaikutteista kanssakäymistä, jossa eettisyys tulee aina esille. Aihevalinnan eettinen näkökulma lähtee jo perehdytyksestä, jossa tulee ilmi oikea työskentelytapa ja lähestyminen asioihin asiakaslähtöisesti. Hoitotyössä jokaisella tulee olla eettisesti puhdas omatunto, mikä tarkoittaa, että hoitaja tekee ammatillisesti oikeat ratkaisut asiakkaan, yrityksen toimintatavat sekä arvot huomioiden.

Perehdytyskansion materiaali kerättiin eettisesti ja luotettavista lähteistä. Toimintaohjeet kasattiin ja kirjoitettiin puhtaaksi yrityksen arvoja ja eettisiä periaatteita noudattaen. Mitään eri ihmisryhmiä ei loukattu eikä yksittäisiä asiakkaita kohdennettu materiaalin teksteihin. Asiakkaista puhuttaessa käytettiin kunnioittavaa kirjoitustyyliä. Perehdytyskansioita pidetään Mainio Vireen kotihoidon toimistossa, jossa ne ovat aina henkilökunnan saatavilla. Työpajoissa keskustelumme oli vastavuoroista ja koen saamani palautteen olevan luotettavaa. Tiimimme jäsenet ovat kertoneet pystyvänsä olemaan avoimia ja uskaltavansa yhteiseen avoimeen keskusteluun koko työyhteisön kesken. He ovat sanoneet minun olevan helposti lähestyttävä ja avoin uusille ehdotuksille. Työpajojen keskusteluista minulle jäi tunne, että luotan tiimin jäsenten rehelliseen palautteeseen.

Tiimimme yhteydenpidossa käytettävää WhatsApp-sovellusta sekä sähköpostia käytämme eettisyyden ja luotettavuuden huomioiden. Käyttämämme kieli on asiallista ja emme käytä asiakkaiden nimiä, vaan heistä käytämme erillisiä tunnuksia, jotka vain me tiimimme jäsenet tiedämme.

## 6 POHDINTA

Aihevalinta oli itselleni selkeä ja juuri työpaikkani tarpeen mukainen. Tarkoituksenani oli laatia työyhteisöni käyttöön hyvä ja kattava perehdytyskansio, joka toimii hyödyllisenä apuvälineenä kaikkien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksessä. Tavoitteenani oli, että kansio toimii kaikille työntekijöille tukena ja ohjeena laadukkaassa hoitotyössä.

Perehdytyskansiota aloitin tekemään jo hyvissä ajoin, koska sille oli pikainen tarve uuden yksikön avaamisen myötä. Tällöin kansion täyttäminen lähti minusta itsestäni lähtien, omien kokemusten ja tunteiden pohjalta. Kysyin itseltäni, mitä minä haluan perehdytyskansion sisältävän. Tähän ajatukseen pohjautuen kirjasin käytännön asioita ja otin tietoa yrityksen sisäisestä intranetistä. Minulla oli kokemusta erilaisista ja eritasoisista perehdytyksistä, joita itse olen saanut ja päälimmäinen ajatus tuolloin perehdytyskansiota tehdessäni oli se, että haluan perehdytyksen olevan paljon parempi, mitä itse olen joskus saanut.

Kansioita täydennettäessäni aloin enemmän peilata asioita myös teorian kautta. Mitä on hyvä perehdytys? Mitä on laadukas hoitotyö? Perehdytykseen sisältyy konkreettisen kansion lisäksi myös vuorovaikutus ja kuinka asioita ilmaistaan. Aihe alkoi tuntua paljon suuremmalta ja mitä enemmän perehdytyksestä luki, sitä enemmän tuntui perehdytyskansiokin kasvavan. Aiheesta löytyi paljon tietoa niin kirjamateriaalina kuin internetistäkin. Jossain vaiheessa aiheenrajaus tuli eteen. Huomasin ajautuneeni liian kauas itse perehdytyksestä ja sen myötä perehdytyskansion teosta.

Työpajat olivat hyvät välietapit tämän opinnäytetyön teossa. Tuolloin sain tietoa ja palautetta tiimin muilta jäseniltä. Sain uusia ajatuksia ja täydennysehdotuksia, jotka olivat erittäin tarpeellisia. Suurin osio lienee työturvallisuuteen liittyvä ja sitä kautta myös riskien ennaltaehkäisy ja vaaratilanteiden huomioiminen. Nämä seikat ovat yksi tärkeimmistä asioista laadukkaassa ja turvallisessa hoitotyössä, niin asiakkaille kuin henkilökunnallekin. Turvallisuusosiota onkin molemmissa kansioissa, niin yleistietoa kuin ohjeitakin toiminnan varalle. Mikäli työssämme tapah-

tuu jotain tavallisesta poikkeavaa, esimerkiksi väkivaltatilanne, tällaisesta tapauksesta tehdään sähköisesti poikkeama, jonka ohjeet löytyvät yrityksen intranetistä. Poikkeama käsitellään asianmukaisesti sen vaatimalla tasolla yhteisesti tiimiläisissä. Jos poikkeamia tulee jostain tietystä asiasta paljon, niistä voidaan tehdä ennakoiva ohje perehdytyskansioon.

Mielestäni jokaisen tulee ajatella hoitotyöskentelyä kokonaisvaltaisesti ja laadukkaasti, omia ajatuksia käyttäen. Ei saa liikaa olla vaatimassa ohjeita ja malleja, kuinka toimia tietyissä tilanteissa. Oman järjen käyttö on sallittua, koska hyvin helposti työskentely rutinoituu eikä osata toimia erilaisissa tilanteissa. Olen joskus kuullut jonkun sanoneen jostain hyvin yksinkertaisesta tilanteesta, että ei voi toimia, koska ei ole tehty toimintaohjetta. Tällaista tilannetta en toivo meidän yksikössämme tapahtuvan. Jotkin tilanteet vaativat toimintaohjeet ja se edesauttaa taataksemme turvallisen ja tasalaatuisen hoitotyön.

Materiaalin kerääminen perehdytyskansioon oli aluksi työlästä, kun itse kirjoitin käytänteitä ja mietin mitä ja miten asioita kuuluu meillä tehdä. Keskustelin perehdytyskansion sisällöstä oman esimieheni kanssa, ja hän kehotti minua ottamaan yhteyttä yrityksemme toiseen kotihoitoyksikköön, josta saisin apua yhteisten asioiden kirjaamiseen. ”Miksi täytyy itse kehittää polkupyörä, kun se on jo kehitetty.” sanoi esimieheni ja tällä ajatuksella olen käyttänyt yhteisiä materiaaleja meidän perehdytyskansioon ja tämän jälkeen perehdytyskansiokin tuntui täydentyvän hyvää vauhtia. Koska yrityksessämme on kevään 2017 aikana tapahtuva Mehiläisen brändin jalkauttaminen, käytössäni ei vielä ollut Mehiläisen logoja ja materiaalia. Osassa materiaalissa käytin Mainio Vireen logoja. Opinnäytetyön prosessin lopussa olemme vielä Mainio Vire Oy:n brändin alla. Uudet materiaalit saatamme, pystyn helposti muokkaamaan ohjeet uudelle logolle.

Mielestäni hyvä ja laadukas perehdytys on avain laadukkaaseen hoitotyöhön. Perehdytys on vuorovaikutusta, jossa vastuu tiedon saannista ja ymmärryksestä on myös vastaanottavalla osapuolella. Mielestäni asioita voidaan sanoa monella eri tavalla ja olekin tämän perehdytysprosessin aikana miettinyt omia vuorovaikutustaitojani. Kaikki olemme erilaisia ihmisiä ja persoonia, jotka käsittelevät asioita eri tavoin. Tiimivetäjänä pyrin huomioimaan kaikki tasavertaisesti ja olemaan tukena

ja apuna aina sitä tarvitsevalle. Koska yksikkömme on vielä pieni ja kasvuvaiheessa, olen itse saanut perehdyttää kaikki työntekijämme. Näin ollen tiedän, että kaikki ovat saaneet samanlaisen perehdytyksen ja jatkossakin pyrin takaamaan tasalaatuisen ja kattavan perehdytyksen uusille työntekijöillemme.

Uusia ohjeita ja havaintoja työskentelystä tulee kaiken aikaa. Perehdytyskansion päivittäminen on tärkeää ja se on jokaisen tehtävä, jotta perehdytyskansio pysyy ajan tasalla. Jokaisen työntekijän panos ja näkemys ovat arvokkaita ja osallistamalla tiimin jäsenenä yhteiseen prosessiin, jokainen voi saada uutta innostusta ja motivaatiota työskentelynsä.

Opinnäytetyön prosessi on ollut oman ammatillisen kasvun tukena niin tulevana geronomina kuin tiimivetäjänäkin. Olen kasannut tietoa perehdytyskansioon asiakaslähtöisesti ja kokonaisvaltaisesti huomioiden yrityksen toimintatavan ja arvot sekä asiakkaalle annettavan laadukkaan hoitotyön. Perehdytyksen tulee olla suunnitelmallista ja tavoitteellista ja olen todennut perehdytyskorttien olevan hyvä muistilista ja lähtökohta perehdytyksen aloittamiselle.

Perehdytyskansio ja lomakekansio eivät ole julkisia, joten sisällysluettelot Kotihoito Oulun perehdytyskansioista sekä lomakkeista ja ohjeista ovat liitteinä.

## 7 LÄHTEET

- Frisk, T. (toim.). 2003. Ohjaaminen työssä. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Heinola, R. (toim.). Asiakaslähtöinen kotihoito. Opas ikääntyneiden kotihoidon laatuun. 2007. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Holma, T. 2003. Laatu vanhustyön arkeen – suunta ja välineet kehittämistyöhön. Suomen kuntaliitto. Helsinki: Kuntatalon paino.
- Holma, T., Outinen, M., Idänpää-Heikkilä, U. & Sainio, S. 2002. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa – kehitä laatutalo. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Ikonen, E-R. 2015. Kehittyvä kotihoito. Keuruu: Otava Oy.
- Jyrkämä, J. 2015. Arvokkuuden monet tulkinnat – pohdintoja vanhusten hoidon etiikasta. Teoksessa Gerontologia 1/2015. Jyväskylä: Kasvun ja vanhenemisen tukijat ry.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK. Nykypaino Oy.
- Lapin Ammattikorkeakoulujulkaisu. 2007. Hyvä perehdytys -opas. Lahti: Esa Print Oy. [http://www.lamk.fi/tki-toiminta/julkaisut/c-artikkelikokoelmia-raportteja-muita-ajankohtaisia/Documents/Hyv%C3%A4%20perehdytys\\_OR-BITS.pdf](http://www.lamk.fi/tki-toiminta/julkaisut/c-artikkelikokoelmia-raportteja-muita-ajankohtaisia/Documents/Hyv%C3%A4%20perehdytys_OR-BITS.pdf). Viitattu 28.1.2017
- Larmi, A., Tokola, E. & Väلكkiö, H. 2005. Kotihoidon työkäytäntöjä. Helsinki: Tammi.
- Liski, M, Horn, S. & Villanen, M. 2007. Perehdyttämisoapas. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Lahti: Esa Print Oy. <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>
- Mainio Vire Oy. Viitattu 31.12.2016. <http://mainiovire.fi/mainio-vire>
- Mainio Vire Oy. Laatu ja palvelufilosofia. Viitattu 31.12.2016. <http://mainiovire.fi/mainio-vire/laatu-ja-palvelufilosofia>
- Mainio Vire Oy. Tietoa yrityksestä. Viitattu 31.12.2016. <http://mainiovire.fi/mainio-vire/tietoa-yrityksesta>
- Mäntyneva, M., 2016. Hallittu projekti. Viro: Printon

Ojala, T. & Uutela, A. 1993. Rakentava vuorovaikutus. Porvoo: WSOY.

Pajunen, R. 2015. Huono perehdytys pilaa hyvän rekrytoinnin – vältä viisi sudenkuoppaa! Viitattu 10.3.2017  
<http://studio.kauppalehti.fi/kulmahuone/huono-perehdytys-pilaa-hyvan-rekrytoinnin-valta-viisi-sudenkuoppaa>

Pyykkö, V. 2003. Työelämäopas. Joensuu: VesaP. Digi EP.

Ruuska, K., 2012. Pidä projekti hallinnassa. Vaasa: Hansaprint Oy.

Rytikangas, I. 2011. Kehity ja jaksaa tiimissä. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Silventoinen, M., 2004. Vuorovaikutuksen avaimet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Työturvallisuuskeskus. Digijulkaisut: Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. [http://ttk.fi/koulutus\\_ja\\_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua](http://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua). Viitattu 28.1.2017

**LIITTEET**

- Liite 1. Kotihoito Oulu perehdytyskansion sisällysluettelo
- Liite 2. Lomakkeet ja ohjeet – kansion lomakeluettelo

## Liite 1 1(2) Kotihoito Oulu perehdytyskansion sisällysluettelo

## SISÄLLYS

- 1 YLEISTÄ..... **VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
- 1.1 Tärkeät yhteystiedot ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 2 TYÖTEHTÄVIEN TOIMENKUVAT**VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
- 2.1 Lähihoitajan toimenkuva ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 2.2 Sairaanhoidajan toimenkuva..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 2.3 Palvelupäällikön toimenkuva.... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 3 VUOROJEN KULKU..... **VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
- 3.1 Päivittäin tehtävä työ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 3.2 Viikoittain tehtävä työ ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 4 KIRJAAMINEN..... **VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
- 4.1 Potilasasiakirjaan kirjaaminen.. **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 4.2 Domacaren mobiiliohje ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 4.3 Hoitotyön toteutus ja seuranta . **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 4.4 Käyttäjätunnukset ja intra..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 4.5 Tietoturvaperehdytys ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 4.6 Tietoturvan poikkeavat tilanteet**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 4.7 Haittaohjelmien leviämisen esto**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 4.8 Koneen viruspäivitykset ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 5 KOTIHOIDON PALVELUSETELIT**VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
- 5.1 Kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluseteli**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 5.2 Omaishoidontuki ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 5.3 Siivousseteli..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 5.4 Lapsiperheiden palveluseteli.... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 6 TYÖSUOJELU JA TURVALLISUUS**VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**

- 6.1 Väkivaltatilanteet ja niissä toimiminen **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 6.2 Ergonomia ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 6.3 Hygieniaohjeet ja aseptiikka .... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- Liite 1 2
- 6.4 Toiminta verialtistustilanteessa **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 6.5 Suojaus sairaalabakteerien varalta **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 6.6 Toimiminen potilasvahinkotilanteissa **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 6.7 Akuuttitilanteessa toimiminen .. **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 7 TYÖTAPATURMAT JA TYÖTERVEYSVIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
- 7.1 Varhaisen tuen malli ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 7.2 Työtapaturmat..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 8 OPISKELIJALLE ..... VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
- 9 LOMAKKEET ..... VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**

## Liite 2 Lomakkeet ja ohjeet – kansion lomakeluettelo

## LOMAKELUETTELO

Perehdytyskortti, yleinen

Perehdytyskortti, lääkehoito

Lääkehoitolupa

Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen – ohje

Akuuttitilanteissa toimiminen – ohje

- Aikuisen painelu- puhalluselvitys ohje (Suomen Punainen Risti)

Epäasiallinen kohtelu/häirintä työpaikalla – ohje

- Ilmoitus työnantajalle häirintäasiassa lomake

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen – ohje

Kriisiviestintä – ohje

Lääkejätteiden hävittäminen – ohje

Toimenpiteet verialtistustilanteissa ja neulanpistotapaturman sattuessa – ohje

Työtaturmat – ohje

Vainajan laitto kotihoidossa – ohje