

PEREHDY OSASTONSIHTEERIEEN TYÖTEHTÄVIIN

Kanta-Hämeen keskussairaalan kirurgian vuodeosasto 5A

Mikkola Heini

Opinnäytetyö
Kauppa, hallinto ja oikeustieteet
Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomi (AMK)

2017

Kauppa, hallinto ja oikeustieteet
Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomi

Tekijä	Heini Mikkola	Vuosi	2017
Ohjaaja(t)	Katja Kankaanpää		
Toimeksiantaja	Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiri		
Työn nimi	Perehdy osastonsihteerien työtehtäviin- Kanta-Hämeen keskussairaalan kirurgian vuodeosasto 5A		
Sivu- ja liitesivumäärä	25 + 1		

Opinnäytetyöni aiheena on opas, jossa on selostettuna osastonsihteerien päivittäiset työtehtävät Kanta-Hämeen keskussairaalan kirurgian vuodeosastolla 5A.

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen työ, johon kuuluu raportti ja tuotos. Raportissa käsitteenä on käytetty perehtymistä. Teoriaosuudessa käsitellään työhön perehtymistä, sen sisältöä ja tavoitteita. Siinä on myös kerrottu oppaan työvaiheet ja pohdittu perehtymiskäsitettä. Tuotoksena on osastolle 5A tehty opas osastonsihteereille, jossa käsitellään keskeisimmät työtehtävät osastolla. Tarkoituksena oli tehdä selkeä ja konkreettinen opas käytännön työhön, jota pystyy hyödyntämään niin uudet kuin kokeneet työntekijät. Oppaan on tarkoitus toimia työvälineenä, josta haettu tieto löytyy helposti.

Teoriaosuus on kerätty organisaation Internet-sivuilta, osasto 5A:lta saadusta materiaalista, suullisista tiedoista, haastatteluista ja perehdytykseen liittyvästä kirjallisuudesta ja muusta lähdemateriaalista. Perehtyminen on laaja käsite. Työhön perehdyttäminen alkaa jo rekrytoinnista ja sen tulisi nähdä koko työuran kestävässä prosessina. Hyvällä työhön perehdytyksellä saadaan muun muassa työntekijä paremmin kiinnittymään uuteen yksikköön (Eerola 2017).

Avainsanat

perehtyminen, osastonsihteeri, kirurgian vuodeosasto

School of Business and Administration
Degree Programme in Business Administration
Bachelor of Business Administration

Author	Heini Mikkola	Year	2017
Supervisor	Katja Kankaanpää		
Commissioned by	Kanta-Häme health care district		
Subject of thesis	Orientate the tasks of department secretaries in the surgical department 5A of Kanta-Häme hospital		
Number of pages	25 + 1		

The aim of this thesis was to create a guide on tasks of department secretaries in the surgical department 5A of Kanta-Häme hospital.

This thesis was a functional work that includes a report and a product. The concept of the report is an orientation. The theoretical part deals with orientation of the tasks, their contents and goals. It also explains work periods of the guide and discusses content of the orientation. The product consists of essential tasks in department 5A. The purpose of this thesis was to make a clear and concrete guide on practical work that could be used by new as well as experienced employees. The guide was intended to be a tool from which information could be found easily.

The theoretical part was collected from the organization`s website and surgical department 5A, oral information, interviews, literature related to orientation and other source materials. Orientation is a wide concept. Introduction to work begins with recruiting and it should be seen as a process that continues through employee career. The employee can be better integrated into the work unit through good orientation (Eerola 2017).

Key words

orientation, department secretary, surgical department

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KANTA-HÄMEEN KESKUSSAIRAALA	7
2.1 Yleistä	7
2.2 Kirurgian osasto 5	8
3 TYÖHÖN PEREHTYMINEN	10
3.1 Perehdyttäminen, mentorointi	10
3.2 Rekrytointi	11
3.3 Vastuu	12
3.4 Oppiminen	14
3.5 Mitä hyvä perehtyminen on?	15
4 OPPAAN TUOTTAMINEN	17
4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	17
4.2 Toteutus	17
5 POHDINTA	20
LÄHTEET	23
LIITTEET	25

1 JOHDANTO

Työhön tulee saada perehtyä. Jokaisen työntekijän kuuluu saada perehdytystä tai työnopastusta työpaikan koosta tai toimialasta riippumatta, on työntekijä sitten uusi tulokas tai esimerkiksi työelämään takaisin palaava henkilö. Myös esimiesten tulisi saada perehdytystä työpaikan työtapoihin. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat ennakoivaa työsuojelua. (Työturvallisuuskeskus 2017.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa opas osasto 5A osastonsihteereille, jossa on selostettuna osastonsihteerien keskeiset päivittäiset työtehtävät Kanta-Hämeen keskussairaalan Hämeenlinnan yksikön kirurgian vuodeosastolla. Syksyllä 2016 keskustelin opinnäytetyön aiheesta sihteerityön yksikön esimiehen (Eerola 2016) kanssa ja hänen mukaan oppaan teko on erinomainen idea, sillä hyvän oppaan avulla turvataan muun muassa potilasturvallisuutta osana potilaan hyvää hoitoketjua ja helpotetaan sihteerityön yksikön esimiesten työskentelyä. Osastolla 5A:lla ei ole kyseistä opasta ja sille oli tarve.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi konkreettinen opas osastolle 5A, jossa on selostettu keskeisimmät osastonsihteerien päivittäiset työtehtävät. Opas on työväline, jossa asiat ovat selkeästi esillä ja helposti löydettävissä. Opas on tarkoitettu niin uusille kuin kokeneemmille työntekijöille.

Tässä opinnäytetyössä käsitteenä on käytetty perehtymistä. Perehtyminen on käsitteenä laaja ja se olisi tärkeä nähdä prosessina, joka jatkuu koko työntekijän uran läpi. Työelämässä muutokset ovat jatkuvia ja perehtymiseen tulisi kiinnittää paljon huomiota. Vastuu työhön perehdyttämisestä on esimiehellä, johon työturvallisuuslaki ja työsopimuslaki velvoittavat. (Aarnikoivu 2013, 69.) Perehdyttämisessä tulisi huomioida perehtyjän aikaisemmat työelämäkokemukset. Ennen varsinaista perehdyttämisvaihetta olisikin hyvä selvittää perehtyjän aiempi osaamistaso ja tämän pohjalta lähteä etenemään perehdyttämisprosessissa. Jokainen on yksilö, myös oppimistavat ovat erilaisia.

Hyvä perehdyttäminen sitouttaa työpaikkaan ja se myös vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. Kun perehdyttäminen on tehty oikein, tulee työntekijälle tunne

siitä, että häntä arvostetaan ja tarvitaan, jotta yhteiset päämäärät saavutetaan.
(Kuntatyöntajat 2011.)

2 KANTA-HÄMEEN KESKUSSAIRAALA

2.1 Yleistä

Kanta-Hämeen keskussairaalan yksiköt sijaitsevat Hämeenlinnassa ja Riihimäellä. Sairaanhoidopiirissä on neljä tulosaluetta. Nämä ovat operatiivinen, konservatiivinen, psykiatrinen ja tukipalvelujen tulosalue. Sihteerityön yksikkö kuuluu tukipalvelujen tulosalueen alle. (Kanta-Hämeen sairaanhoidopiirin kuntayhtymä 2017 a.)

Sihteerityön yksikkö tuottaa sihteerityön palvelut sairaanhoidopiirin hoidollisiin yksiköihin Hämeenlinnaan ja Riihimäelle. Yksikössä työskentelee osastonsihteeireitä ja toimistosihteeireitä. Työtehtäviin kuuluu asiakaspalvelua, laaja-alaisia potilashallintoon liittyviä toimistotehtäviä sekä puhtaaksikirjoittamista potilaskerptomustekstien, läheteiden ja lausuntojen osalta. (Kanta-Hämeen sairaanhoidopiirin kuntayhtymä 2017 c.)

Kanta-Hämeen keskussairaalan strategian kehyksenä toimii yhteistyö, asiakaspalvelu ja talous. Yhteistyö on merkittävä, sillä asiakaspalvelu ja talous ovat yhteistyötä. Yhteistyö on yhdessä tehtyä työtä, mutta se on myös asenne. Sitä ohjaa halua toimia ja tukena on ymmärrys siitä, että vahvuus tulee yhteistyöstä. Asiakaspalvelu on ydintoimintaa, ja sen on oltava mahdollisimman osaavaa. Hyvän talouden tuloksena on hyvä hoito, yhteistyö ja tyytyväiset asiakkaat. (Kanta-Hämeen sairaanhoidopiirin kuntayhtymä 2017 b.)

Potilastietojärjestelmänä on käytössä Effica ja tähän järjestelmään kirjataan kaikki potilastiedot. Fimlab laboratoriot Oy tuottaa laboratoriopalvelut Kanta-Hämeen alueella (Fimlab laboratoriot Oy 2017). Kaikki ajanvaraukset laboratoriotutkimusten osalta tehdään Fimlabiin.

Kansallisen potilasarkiston eli potilastiedon arkiston myötä potilaat pystyvät itse tarkastelemaan omia potilastietoja kirjautumalla verkkopalveluun omilla pankkitunnuksilla, sähköisellä henkilökortilla tai mobiilivarmenteella (Omakanta). Palvelussa voi omien potilastietojen tarkastelun lisäksi tehdä suostumuksia tietojen

luovuttamiseen, seurata potilastietojen luovutuksia ja tehdä luovutuskieltoja ja tahdonilmaisuja. Terveystieteiden palvelun antajalla on lupa tallentaa tiedot arkistoon annetusta hoidosta ja käyttää potilastietoja hoidossa, jos potilas on antanut tähän suostumuksensa. Suostumuksen tai kiellon voi tehdä myös terveydenhuollon palvelun antajan luona. Suostumukset tai kiellot voi perua koska tahansa, ne ovat toistaiseksi voimassa olevia. (Kansallinen terveystietokeskus 2017.)

Jos lääkäri on kirjoittanut sähköisen reseptin lääkemääräyksistä, niin ne tallentuvat Reseptikeskukseen ja potilas pystyy itse tarkastelemaan Omakannan kautta myös reseptitietoja. Osastolta potilaalle annetaan mukaan paperinen potilasohje tai se lähetetään postitse. Potilasohjeessa on kerrottu potilaalle osastolla määrättyjen lääkkeiden nimet ja annosteluohjeet. Potilas saa lääkkeensä mistä tahansa apteekista potilasohjetta tai esimerkiksi Kela-korttia näyttämällä. (Kansallinen potilastiedon arkisto 2017.)

2.2 Kirurgian osasto 5

Kanta-Hämeen keskussairaalan Hämeenlinnan yksikön kirurgian vuodeosastolla 5 toimii osastot 5A ja 5B. Potilaat tulevat osastolle joko ensiavun kautta tai sovitusti esimerkiksi leikkauksen jälkeen, leikkausta ja/tai tutkimusta varten, toimenpiteiden esivalmisteluja varten, laitossiirtona esimerkiksi Tampereen yliopistollisesta sairaalasta tai ajanvarauspoliklinikalta päivystyksellisesti. Tämä opinnäytetyö keskittyy vuodeosasto 5A:n osastonsihteerien toimintaan.

Osasto 5A:lla on 40 vuodepaikkaa. Pääsääntöisesti osastolla hoidetaan urologisia eli virtsaelinten ja sukupuolielinten sairauksia ja gastrokirurgian potilaita, joilla on muun muassa maksan, haiman tai mahasuolikanavan sairauksia (Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiri kuntayhtymä 2017 c). Osastonsihteerien työtehtävät jaetaan niin sanotusti keskitilan sihteerin ja ”pään” sihteerin työtehtäviin, joita vuorotellaan työntekijöiden kesken viikoittain tai vaihtuvien tilanteiden mukaan. Vuorovaikutus ja yhteistyö ovat merkityksellisiä, koska osastonsihteeri työskentelee monien eri ammattiryhmien kanssa.

Osastonsihteerin päivittäiset työtehtävät osastolla ovat moninaisia, ja näistä keskeisimmät tehtävät on selostettu varsinaisessa oppaassa. Kuitenkaan kaikkia tehtäviä ei pysty sanallisesti selostamaan tai kirjoittamaan, vaan oppaassa on läpileikkaus päivittäisiin töihin. Osastonsihteerin työ vaatii muun muassa organisaatiokykyä, täsmällisyyttä ja joustavuutta.

3 TYÖHÖN PEREHTYMINEN

3.1 Perehdyttäminen, mentorointi

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa tavat, ihmiset ja odotukset (Kuvio 1). Työnopastus taas tarkoittaa niitä asioita, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. (Piili 2006, 124; Nikkola 2013, 28–29; Työturvallisuuskeskus 2017.)



Kuvio 1. Malli perehdyttämisestä (Työturvallisuuskeskus 2017)

Perehdyttämisen ja työnopastuksen tavoitteina on saada aikaan sisäinen malli työstä. Tällä tarkoitetaan mallia, jonka ihminen on rakentanut ulkoisen ympäristön vastineeksi. Ihmisen kaikkea toimintaa ohjaavat sisäiset mallit. Ne toimivat osana kokemusvarastoa, jonka pohjalta ihminen osaa toimia samanlaisissa tilanteissa. (Lepistö 2004, 57.)

Merkittävimpiä työpaikoilla toteutettavia koulutuksia ovat perehdyttäminen ja työnopastus. Kysymyksessä on oppimistapahtuma, joka käsittää useita vaiheita, ja pyrkimyksenä on työntekijän ymmärrys organisaation toiminnasta, velvoitteistaan ja vastuistaan sekä saada kokonaiskuva työstä, jotta siitä pystyy suoriutumaan. (Lepistö 2004, 57.)

Henkilöstön perehdytysmenetelmiin Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirissä kuuluu tulokasinfo, kirjallinen perehdytyskansio ja yksikkökohtaiset perehdytysohjelmat. Uudelle työntekijälle työssä oppimisen tueksi nimetään oma tukihenkilö tai mentor. (Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä 2017 c.)

Mentorointi on vuorovaikutussuhde mentorin ja mentoroitavan välillä. Mentori antaa aikaansa ja tietämystään mentoroitavalle lisätäkseen hänen taitoja, tietämystä ja kasvua. Mentorointi voi tarkoittaa myös toimintaa, joka noudattaa tiettyjä periaatteita, jotta tavoitteet saavutetaan. Silloin, kun on kyse organisaation järjestämästä mentoroinnista, niin tavoitteet tulevat olla samassa linjassa niin organisaation kuin yksikön kanssa. (Juusela, Lillia & Rinne 2000, 14–15.)

Työelämässä tapahtuu muutoksia koko ajan ja perehdytystä tarvitaan jatkuvasti. Erilaiset muutokset tuovat mukanaan oppimistarpeita ja joissakin tapauksissa myös pelkoa. Henkilöstön tulisi saada tarpeeksi tietoa muutoksista ja niiden vaikutuksista. (Kangas 2010, 3-4, 20.) Myös pitempään työssä olleet henkilöt tarvitsevat tukea ja opastusta, jos he siirtyvät esimerkiksi uusiin tehtäviin tai palaavat takaisin työhön (Työturvallisuusopas 2017). Poissaoloaikana tapahtuneisiin työmuutoksiin tulee työhön palaajan saada perehdytystä (Kangas 2010, 2). Perehdyttäminen tulisi nähdä koko työuran kestäväenä prosessina. Koko henkilöstö tarvitsee ohjausta ja opastusta tasaisin väliajoin, jotta henkilöstö pysyy ajan hermoilla kiinni. (Eerola 2017.)

3.2 Rekrytointi

Henkilöstön hankinnasta vastaa johto. Organisaation strategia ja sen toteuttamiseen vaadittavat resurssit ovat tässä lähtökohtina. (Piili 2006, 118.) Rekrytointitilanne on kahden osapuolen välinen vastavuoroinen valintatilanne (Kjelin & Kuusisto 2003, 91).

Perehdyttäminen alkaa rekrytoinnista. Tässä tarvitaan yhteisesti sovittuja käytäntöjä työnantajamaineesta, kommunikoinnista sekä työhön ja organisaatioon perehdyttämisestä. (Juholin 2008, 237.) Työhaastattelussa annetut tiedot työtehtävistä antaa pohjaa sille työlle, jonka perehdyttäjä kohtaa (Kupias & Peltola 2009, 72). Hyvä perehdytys on merkittävä vetovoimatekijä muun muassa rekrytoinnissa, kun kilpaillaan osaajista (Eerola 2017).

Ihmisten mielikuvat organisaatiosta vaikuttavat siihen, mihin organisaatioon he hakeutuvat. Maine on tärkeässä roolissa, jotta organisaatio pystyy houkuttelemaan parhaimmat henkilöt palvelukseensa. Hyvä työnantajakuva syntyy siitä, kun organisaation henkilöstö kertoo työpaikan myönteisiä piirteitä työpaikan ulkopuolella. (Juuti & Vuorela 2015, 58.)

Kun rekrytointi on onnistunut, niin se tukee toiminnan jatkuvuutta varmistamalla, että organisaatiossa on tarpeeksi oikeanlaista osaamista. Rekrytointia voi olla sisäistä että ulkoista. Sisäisessä rekrytinnissa valitaan henkilö tehtävään organisaation sisältä, kun taas ulkoinen rekrytointi merkitsee henkilön valintaa organisaation ulkopuolelta. (Aarnikoivu 2013, 56–58.) Kjelinin ja Kuusiston teoksessa (2003) kerrotaan että, rekrytointi on merkittävä investointi. Perehdytystä voidaan pitää tietynlaisena totuudenhetkenä, konkretisoituuko investoinnin tuotto (Aarnikoivu 2013, 69).

3.3 Vastuu

Perehdytys on ennen kaikkea johtamista. Sen tavoitteena on edistää organisaation strategian ja päämäärien toteutumista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 49.) Esimiehellä on vastuu perehdytyksestä (Piili 2006, 125).

Toiminnan lähtökohtana työpaikalla on sen perustehtävä. Se määrittelee, mitä työpaikalla pitää tehdä ja saada aikaan. (Järvinen 2001, 27.) Keskeisimpiä johtajan tehtäviä on varmistaa, että työyhteisö pystyy suoriutumaan perustehtävästä parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä tapahtuu asettamalla perustehtävän mukaisia tavoitteita, ja pyrkimyksenä on niiden aktiivinen toteuttaminen. Jokaisen työntekijän tulisi pystyä tunnistamaan, mikä perustehtävä on. Perustehtävää tulee myös ajoittain palauttaa työntekijöiden mieliin, jotta kaikki työntekijät toimivat saman tavoitteen saavuttamiseksi. Erityisesti muutostilanteissa tämä on olennaista, jotta perustehtävä ei katoa henkilöstön ajatuksista. (Paasivaara 2009, 52–52.) Kun työyhteisön palaverit ovat säännöllisiä, auttavat ne pitämään organisaation perustehtävässä ja palaverit antavat mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa puolin ja toisin (Kaivola 2003, 155).

Työsopimuslaki ja työturvallisuuslaki velvoittavat perehdyttämiseen, ja lait määrittävät työnantajalle veloitteen huolehtia työntekijästä. Huolehtimisvelvoite sisältää työntekijän ohjauksen ja perehdyttämisen työhön ja ympäristöön. (Aarnikoivu 2013, 69.) Työturvallisuuslain mukaan ”työntekijä on perehdytettävä riittävästi työhön, olosuhteisiin, työ- ja tuotanto-olosuhteisiin, välineisiin, työtapoihin uutta työtehtävää aloittaessa, uusien työvälineiden käyttöön otossa tai muuttuvissa olosuhteissa” (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2:14 §). Hyvän perehdytyksen tavoitteena on tapaturmien, virheiden ja onnettomuuksien määrän vähentäminen (Kuntatyönantajat 2011).

Työhön ja työyhteisöön liittyviä ohjeita ja määräyksiä antaa työhön perehdytys. Työntekijän tulee perehtyä ohjeisiin ja noudattaa niitä. Kokonaisvastuu työsuojelusta, yhteistoiminnasta ja kehittämisestä on sairaanhoitopiirin johdolla. Työsuojelu on jokapäiväistä työntekoa ja yhteistyötä. Siksi jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa mahdollisia epäkohtia. Työsuojelun ja työterveyshuollon asiantuntemusta käyttäen epäkohdat pyritään korjaamaan. (Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä 2017 c.)

Työyhteisöstä tulee nimetä perehdyttäjä, joka tukee uutta tulokasta. Hyvä perehdyttäjä kertoo perehdyttämisvaiheen alussa, mitä asioita hän aikoo käydä läpi ja miten. Hän luo kokonaiskuvan työstä. Perehtyjälle olisi hyvä luoda aktiivinen rooli. Tällöin hän suunnittelee itse perehdyttämistään ja asettaa tavoitteita. Ihannetapauksissa koko yhteisö osallistuu perehdyttämiseen vahvan yhteisen vastuun tunteen vuoksi. Käytännössä kuitenkin kaikkien osallistuminen perehdyttämiseen ei ole mahdollista, sillä jokaisella on vastuu omasta työstään, kuitenkin jokainen työntekijä luo oman suhteensa uuteen tulokkaaseen omalla tavallaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 186, 196–197.) Hyvän mentorin ominaispiirteitä ovat muun muassa kiinnostus oppimiseen, hän on valmis jakamaan osaamistaan, omaa hyvät vuorovaikutustaidot ja hän osa astua sivuun oikeassa tilanteessa antaen vastuuta mentoroitavalle (Juusela ym. 2000, 30–31).

Perehdytys on vuorovaikutteinen tapahtuma, jossa tulokas on aktiivinen toimija eikä vain vastaanottaja. Organisaatiokin on siis muutoksen edessä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 49.)

3.4 Oppiminen

Työnohastuksen suunnittelun ja toteuttamisen menetelmänä voidaan käyttää viiden askeleen menetelmää (Kuvio 2). Tämä tarkoittaa työn oppimista askel askeleelta. Vaiheet ovat valmistautuminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelu sekä opitun varmistaminen. (Työturvallisuuskeskus 2017.)



Kuvio 2. Malli viiden askeleen menetelmästä (Työturvallisuuskeskus 2017)

Ihmiset oppivat eri tavoin. Sydänmaalakan (2007, 41) mukaan Peter Honey ja Alan Mumford (1992) ovat kehittäneet mallin erilaisista oppimistyyleistä ja näitä perustyyppijä on neljä: aktiivinen osallistuja joka oppi parhaiten itse kokeilemalla, looginen ajattelija, joka järkeilee ja rakentaa uusia malleja, käytännön toteuttaja, joka oppii toiminnan kautta, sekä harkitseva pohtija, joka kerää rauhassa tietoa, arvioi ja seuraa muiden toimintaa. Pehdyttäjän tulisi tiedostaa oma oppimistapansa ja huomata, että kaikkien oppimistapa ei ole samanlainen, joten

perehdyttäjän kehitymisprosessissa olisi merkittävä myös monipuolistaa tapansa perehdyttää uusia tulokkaita. Uudelle työntekijälle tulisikin aina räätälöidä omanlainen perehdyttäminen. (Kupias & Peltola 2009, 120, 74.)

Sydänmaalakka (2007, 37–39) on todennut, että Kolbin (1984) malli on eräs oppimisprosessin perusmalleista. Tässä mallissa oppiminen on jatkuvaa ja tieto luodaan muokkaamalla omia kokemuksia. Malli on kehä, joka lähtee liikkeelle kokemuksesta ja siitä, että on halu oppia. Seuraava vaihe on arviointi eli reflektointi tiedon hankinnan kautta. Tämän jälkeen tapahtuu asian ymmärrys, jolloin tietoa sisäistetään, ja lopuksi seuraa tiedon soveltaminen eli tiedon laajentaminen suurempaan kokonaisuuteen. Oppimistapahtumassa tulisi käydä kaikki edellä mainitut vaiheet läpi.

Oppimista ei voi määrittellä yhdellä tavalla. Se on kehittymistä, muuttumista, kasvua ja kypsymistä. Osa oppimisesta on suunniteltua tai ei-suunniteltua, satumanvaraista tai tavoitteellista, mutta sitä tapahtuu alati. (Sydänmaalakka 2007, 32.)

3.5 Mitä hyvä perehtyminen on?

Kun perehdytys on onnistunut, sen seurauksena on luontevien suhteiden syntyminen esimiehiin, työkavereiden ja luottamushenkilöihin. Se luo myös hyvän perustan työssä viihtymiselle ja työn ilon kokemuksille. (Juuti & Vuorela 2015, 64.) Kun työntekijä sitoutuu uuteen työpaikkaansa ja saavuttaa nopean työskentelyn nopeuden, vaikuttaa se turvallisuuteen, tehokkuuteen ja laatuun (Piili 2006, 124). Myös sihteerityön yksikön esimiesten haastattelusta (Eerola 2017) ilmeni, että hyvän perehdytyksen avulla saadaan työntekijä paremmin kiinnittymään uuteen työyksikköön.

Perehdyttäminen on parhaimmillaan sitä, että tunnistetaan työntekijän jo olemassa olevaa osaamista eikä vain keskitytä uusien tietojen ja taitojen kehittämiseen. Tästä hyötyy työnantaja, uusi tulokas ja koko työyhteisö, sillä hyvä perehdyttäminen auttaa kaikkia tahoja onnistumaan. (Kupias & Peltola 2009, 20, 19.)

Uusi tulokas on herkkä sille, miten hänet otetaan vastaan uuteen työpaikkaan ja sen muistaa yleensä kauan (Piili 2006, 124). Uuden tulokkaan tullessa työyhteisöön, hänen pitäisi tuntea, että hän on arvostettu ja hyväksytty, mutta myös yhteisön on saatava aikaa sopeutumiseen (Lepistö 2004, 59–60). Myönteisen ensivaikutelman antaminen rohkaisee ja kannustaa uutta työntekijää (Kangas 2010, 4). Kun perehdyttäminen tehdään hyvin, luodaan parempaa pohjaa kestäväälle työsuhteelle ja vaihtuvuus vähenee (Kjelin & Kuusisto 2003, 24).

Perehdyttäminen on sosiaalistumisen väline. Se tarkoittaa työelämässä organisaation jäsentymistä. Uusi työntekijä oppii talon tavat, normit, arvot, menettelytavat ja kirjoittamattomia sääntöjä. Työyhteisöllä on merkittävä rooli sosiaalistumisessa. Se perehdyttää uutta tulokasta tietoisesti ja tiedostamattaan. (Lepistö 2004, 59.) Juutin ja Vuorelan (2015) mukaan organisaation sosiaalistuessaan uusi työntekijä luo monimutkaisen suhteensa työhönsä, työkavereihinsa, esimiehiin kuin organisaationkin. Uudet tulokkaat, jotka eivät ole vielä sosiaalistuneet työyhteisöön, näkevät ulkopuolisin silmin työyhteisön toimintaa. Jos työyhteisö on valmis tarkastelemaan toimintaansa ja kehittämään sitä, niin uudet työntekijät voivat toimia työyhteisön peilinä. (Paasivaara 2009, 68–69.)

Perehdyttämisen perusominaisuuksia ovat vuorovaikutteisuus ja pitkäkestoisuus. Se nähdään osana koko työyhteisön viestintää. Tavallisimmin perehdytys kestää viikkoja tai kuukausia, joissain organisaatioissa voi olla yli vuoden mittaisia perehdytys- tai valmennusohjelmia. (Juholin 2008, 234.) Perehdyttämisen tavoitteena on, että tulokkaasta tulee itsenäinen toimija (Kupias & Peltola 2003, 139). Hyvä työhön perehdytys on kaiken kaikkiaan suunnitelmallista, vastuutettua, seurattua ja aidosti osana työtä (Eerola 2017).

4 OPPAAN TUOTTAMINEN

4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö. Tähän kuuluu raportti ja tuotos. Raportissa kerron työvaiheet, joilla olen aikaansaanut tuotoksen ja peilaan perehtymiskäsitettä teoriatietoon. Tuotoksena on osastonsihteerien keskeisten työtehtävien kuvaaminen kirurgian vuodeosastolla 5A oppaan muodossa.

Toiminnallisen opinnäytetyön pyrkimys on käytännön toiminnan järjestäminen, opastus, toiminnan järjestäminen tai järjeistys esimerkiksi käytäntöön suunnattu perehdyttämisoas tai turvallisuusohje kohderyhmän mukaisesti. Olennaista on käytännön toteutuksen ja raportoinnin yhdistyminen tutkimusviestinnän keinoin. Tärkeä on kuitenkin muistaa, että tuotoksen tulee puhutella kohde- ja käyttäjäryhmää, joten sen teksti tulee olla toisenlaista kuin itse raportissa. (Vilkka & Airaksinen 2003, 9, 65.)

Tässä opinnäytetyössä käsitteenä on käytetty perehtymistä. Toiminnallisissa opinnäytetyöissä näkökulmana voi olla käsite tai sen määrittely (Vilkka & Airaksinen 2003, 43).

4.2 Toteutus

Työskentelen osastolla 5A osastonsihteerinä, ja tällä osastolla ei ole opasta, jossa olisi selostettuna osastonsihteerien päivittäiset työtehtävät. Syksyllä 2016 keskustelin asiasta sihteerityön yksikön esimiehen kanssa, ja hänen mielestään opas päivittäisten tehtävien kuvauksesta on toteuttamiskelpoinen idea, joten lähdin tämän pohjalta viemään ajatusta eteenpäin. Aluksi oppaan nimikkeenä oli perehdytysopas, mutta tuotoksen edetessä nimi muuttui. Opinnäytetyöprosessi alkoi suunnitelman ja toimeksiantosopimuksen teolla. Sihteerityön yksikön esimies kertoi, että oppaan avulla voidaan turvata potilaan hyvää hoitokokemusta osana potilaan hoitoketjua, parannetaan potilasturvallisuutta ja helpotetaan sihteerityön yksikön työntekijöiden työskentelyä (Eerola 2016).

Toiminnallisissa opinnäytetöissä laadullisen tutkimusmenetelmän aineiston keräämisen keinoina käytetään lomake- tai teemahaastatteluja. Aineisto kerätään postitse, paikalla tai puhelimitse. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 57.) Tässä opinnäytetyössä teoriaosuus on kerätty Kanta-Hämeen keskussairaalaan saadusta materiaalista ja organisaation Internet-sivuilta, suullisesta tiedosta, haastatteluista ja perehdyttämiseen liittyvästä kirjallisuudesta. Keskustelin myös muiden osasto 5A:n sihteereiden kanssa oppaan sisältöön liittyvistä asioista. Aloittaessani tätä opinnäytetyötä, kirjoitin ylös mind map -tyyppisesti, mitä ajatuksia sana perehtyminen tuo itselleni mieleen. Tämän pohjalta lähdin viemään työtä eteenpäin. Tiedonkeruu on aloitettu syksyllä 2016.

Aloittaessani työstämään varsinaista tuotosta, niin pohdittavaksi tuli, kuinka laaja tai suppea oppaasta tulisi tehdä. Laajempi opas antaisi enemmän informaatiota, mutta toisaalta työn lomassa suppeampi versio olisi parempi, ajatellen oppaan käyttötarkoitusta. Haettavien asioiden tulisi löytyä mahdollisimman helposti. Tästä syystä sisällysluettelon on tärkeä olla helppolukuinen. Pohdimme asiaa muiden osastonsihteerien kanssa osastolla 5 ja päädyimme siihen, että konkreettinen opas, jossa tarvittavat asiat löytyvät helposti ja nopeasti on parempi vaihtoehto. Keskustelin tästä myös sihteerityön yksikön esimiesten kanssa ja myös heidän mielestään selkeä ja konkreettinen opas palvelee käyttäjää paremmin. Halusin, että oppaan yleisilme on rento, vaikka opas itsessään on täyttä asiaa.

Tammikuun alussa 2017 haastattelin sihteerityön yksikön esimiestä ja annoin myös muutaman kysymyksen pohdittavaksi sihteerityön yksikön esimiehille liittyen perehdyttämiseen (Liite 1). Kävimme tällöin läpi tarkemmin oppaan toteutumiseen liittyviä seikkoja. Tämän jälkeen aloin työstämään opinnäytetyötä tarkemmin. Tein raporttia ja tuotosta samanaikaisesti. Sain sähköpostitse täsmällisemmät vastaukset sihteerityön yksiköltä asettamiini kysymyksiin. Näitä vastauksia olen hyödyntänyt teoriaosuudessa. Suullisesti kävin läpi muiden osastonsihteereiden kanssa varsinaisen oppaan sisällystä osastolla 5 ja kyselin heidän mielipidettään askarruttavissa tilanteissa.

Saatuani oppaan rungon kasaan, vein sen osastolle 5 luettavaksi muille osastonsihteeereille pyytäen palautetta. Alussa olisin ehkä toivonut hieman enemmän rakentavaa palautetta ja korjausehdotuksia 5A:n osastonsihteeereiltä. Palautetta sain siitä, että opas oli luettelomainen ja siitä, että yleisilme on hieman sekava. Kuitenkin tein sen palautteen mukaan mitä sain, korjauksia oppaaseen ja muutin myös yleisilmettä. Tämän jälkeen tein oppaaseen sisällysluettelon ja kansilehden. Kun olin tehnyt myös teoriaosuuden loppuun asti, niin lähetin sihteerityön yksikön esimiehille luettavaksi koko opinnäytetyön pyytäen tästä palautetta. Sovimme tämän jälkeen tapaamisen sihteerityön yksikön esimiehen kanssa ja kävimme läpi opinnäytetyön osioita. Tein korjauksia ja täsmennyksiä palautteen mukaan. Luetutin opasta myös muutamalla muulla osastonsihteerillä, jotka eivät ole osastotyössä. Palautetta sain siitä, että oppaaseen oli selostettu hyvin käsitteitä ja ammattinimikkeiden lyhenteet oli listattuna. Myös oppaan yleisilmettä kerrottiin selkeäksi ja konkreettiseksi. Vein opasta tasaisin väliajoin osasto 5:n osastonsihteeereille katsottavaksi. Työn edetessä palautteen määrä kasvoi, joka oli mielestäni hyvä asia. Palautetta opas sai muun muassa siitä, että sisällysluettelo on selkeä, asiakirjamallipohjat on hyvin merkitty ja kuvat oppaan sisällä on hyvä lisä. Sihteerityön yksikön esimiehen kanssa sovimme muutamia tapaamisia liittyen opinnäytetyöhön, täsmentääkseni siihen liittyviä asioita. Koko opinnäytetyö syntyi tiiviissä yhteistyössä niin osasto 5 osastonsihteerien kanssa kuin myös sihteerityön yksikön esimiesten kanssa.

5 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli oppaan tuottaminen osastonsihteereille, jossa on selostettuna keskeisimmät työtehtävät osastolla 5A. Oppaan on tarkoituksena toimia työvälineenä osastolla, niin uusille kuin kokeneemmille työntekijöille. Tarkoituksena on, että oppaassa olevat asiat löytyvät helposti ja ovat selkeästi esillä. Opinnäytetyön tekeminen kokonaisuudessaan on ollut suuri ja monivaiheinen prosessi. Eritoten oppaan tuottaminen oli mielekästä. Kuten jo aiemmin mainitsin, niin tuotoksen nimike oli aluksi perehdytysopas osastonsihteereille, mutta prosessin edetessä nimi muuttui osastonsihteerien tehtävien kuvaukseksi, koska se kuvaa paremmin tehtyä opasta.

Tämän opinnäytetyön tekeminen sujui materiaalin keräämisen ja haastattelujen osalta todella hyvin. Sain apuja ja neuvoja muilta osasto 5 osastonsihteereiltä, kun niitä tiedustelin, ja nämä asiat myös omalta osaltaan lisäsivät motivaatiotani tämän opinnäytetyön loppuun saattamiseksi. Sihteerityön yksikön esimiehet olivat myös mukana prosessin edetessä, ja sieltä sain tarvittavaa lisäinformaatiota. Mielestäni yhteistyö eri tahojen kanssa olikin äärimmäisen tärkeää, sillä opas tehtiin käytännön toimintaan nykyisille ja tuleville osastonsihteereille. Osastonsihteeri myös toimii monien eri ammattiryhmien kanssa ja tästä syystä keskinäinen yhteistyö onkin oleellista, jotta asiat tulevat hoidetuiksi. Osastonsihteerin työssä tarvitaan ongelmanratkaisukykyä. Erilaiset oppaat ja ohjeet ovat vaikeissa tilanteissa hyviä ohjenuoria, mutta näihin ei voi sisällyttää kaikkea informaatiota, joten yhteistyön merkitys korostuu tällaisissa tilanteissa.

Tässä opinnäytetyössä ei ole käytetty minkäänlaisia potilastietoja tai käyty kenenkään potilaan potilastiedoissa lupaa kysymättä. Tuotokseen on otettu muutamia ns. kuvakaappauksia havainnollistamisen helpottamiseksi Efficasta, näissä tapauksissa on käytetty Effican testipotilaita.

Osasto 5A on nopeatempoinen osasto. Tilanteet muuttuvat nopealla tahdilla niin osastonsihteerin työssä kuin myös erilaisten ohjeistusten ja päivitysten myötä. Sovimme jo alkuvaiheessa, että opas tallennetaan yhteiselle tietokoneasemalle, jonne kaikki osastonsihteerit pääsevät tarkastelemaan tiedostoja. Näen myös

kuitenkin tärkeänä, että opas on tulostettuna niin ”pään” sihteerin työpöydälle kuin myös keskitilan sihteerin työpisteeseen, vaikka opas on myös yhteisessä tiedostossa. Tällöin opasta tulee enemmän käytettyä.

Mielestäni haasteena perehtymisoppaan osalta on, kuka sitä tulee jatkossa päivittämään oman työn ohessa. Otin asian puheeksi osastolla ja tästä keskustelimmekin kaikkien osasto 5:n osastonsihteerien kanssa ja pohdimme, että olisi hienoa, jos jatkossa tulisi mahdollisuus päivittää esimerkiksi opasta tai muita tärkeitä ajan tasalla pidettäviä asioita yhteisessä palaverissa työajan puitteissa. Opasta tehdessä myös huomasin, että käytännön toiminnan selittäminen paperilla on melko mutkikasta. Vaikka itse työskentelen tässä samaisella osastolla ja itselläni on tietty kokonaiskuva työstä, niin asioiden kirjaaminen oppaaseen, sillä tavalla, että muutkin sen ymmärtävät, oli melko haastavaa. Siksi luetutinkin tekstiä useaan kertaan eri tahoilla.

Tein jo alkuvaiheessa mielestäni melko löyhän aikataulun, miten tulen tämän opinnäytetyön kanssa etenemään. Kuitenkin asioiden aikataulutukseen olisin voinut kiinnittää enemmän huomiota jo suunnitteluvaiheessa, sillä välillä tuntui siltä, että asiat kasaantuvat eikä työ edisty. Kuitenkin tämä oli hetkellistä ja uskonkin, että se varmaan kuului jonkinlaisena osana tähän prosessiin omalla kohdallani.

Tässä opinnäytetyössä käsitteenä käytin perehtymistä. Kirjallisuuden ja muun lähdemateriaalin kautta sain paljon uutta tietoa perehtymisestä ja siitä, kuinka olennainen asia, se on toteuttaa työpaikalla. Aiemmin itselläni oli ajatus siitä, että perehdytys alkaa vasta sitten, kun työntekijä saapuu työpaikalle, mutta tämän työn pohjalta ymmärsin, että perehdyttäminen onkin paljon laajempi käsite. Perehdyttämiseen tulisi kiinnittää paljon huomiota ja nähdä se tietynlaisena vetovoimatekijänä organisaatioissa. Uuden tulokkaan tullessa, on äärimmäisen tärkeää, että hän tuntee olevansa tervetullut. Vaikka työyhteisössä nimetään perehdyttäjä tai mentori, niin kuitenkin koko työyhteisö on mukana prosessin edetessä. Myös silloin, kun työntekijä on työhön palaaja tai hän astuu uusiin tehtäviin, niin tällöin perehdytystä tulisi myös saada. Vaikka työpaikka paikkana olisi työntekijälle jo entuudestaan tuttu, niin toisiin työtehtäviin astuessaan, hän

tarvitsee tarpeeksi tietoa, jotta pystyy selviämään uusista tehtävistä ja haasteista. Tämän opinnäytetyön tekeminen laajensi näkemystäni liittyen työhön perehtymiseen.

Ajatuksenani oli tehdä konkreettinen ja selkeä opas käytännön työhön. Mielestäni nämä tavoitteet toteutuvatkin melko hyvin. Opas on selkeä ja konkreettinen. Mielestäni tekstin fontti on helppolukuista ja muutamat kuvat tekstin sisällä keventävät yleisilmettä. Koen, että oppaan visuaalinen ilme parantaa lukukokemusta. Oppaassa ei ole käsitelty ajanvarausohjeita, vaan keskitytty yleisimpiin osastolla vastaan tuleviin työtehtäviin ja näitä työtehtäviä olemme käyneet läpi osastolla 5 muiden sihteerien kanssa. Osastolla on ajanvarausohjeet jo olemassa, ja näitä päivitetään aina tarpeen mukaan. Kun osasto on varsin vilkas, on melko mahdotonta tehdä opasta, jossa kaikki asiat olisi kerrottu yksiselitteisesti, ja tämän huomasinkin varsinaista tuotosta tehdessä. Vaikka olin rajannut aiheen perehtymiseen ja osastonsihteerin keskeisten tehtävien kuvaamiseen, niin välillä tuli sellainen tunne, että olenko kertonut kaiken oleellisen oppaassa, ja pohdin, että jäikö jotain tärkeää kuitenkin puuttumaan. Halusin, että oppaassa tulee selostettua kokonaiskuva päivittäisistä työtehtävistä, joten kaikkia pieniä yksityiskohtia ei siihen pystynyt siihen laittamaan eikä se toisaalta ollut tarkoituskaan. Tuotoksen on tarkoitus toimia työvälineenä, josta haetut asiat löytyvät helposti ja ytimekkäästi. Toimintatavat muuttuvat ja tasaisin väliajoin tulee uusia muutoksia, joten olennaista onkin osastonsihteerin työssä, että on valmis uusiin muutoksiin ja haasteisiin myös tulevaisuutta ajatellen.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2013. Keskity olennaiseen esimies. Liettua: Talentum media Oy.
- Eerola, S. 2016. Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä. Sihteerityön yksikön esimies, haastattelut syksy 2016.
- Eerola, S. 2017. Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä. Sihteerityön yksikön esimies, kooste esimiesten haastatteluista kevät 2017.
- Fimlab laboratoriot Oy 2017. Viitattu 20.3.2017 <http://www.fimlab.fi/>.
- Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Juva: WSOY
- Juusela, T., Lillia, T. & Rinne., J. 2000. Mentoroinnin monet kasvot. Jyväskylä: Yrityskirjat.
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. 5., uudistettu painos. Juva: Bookwell Oy.
- Järvinen, P. 2001. Onnistu esimiehenä. Juva: WS Bookwell Oy.
- Kaivola, T. 2003. Työpaikan ihmissuhteet. Kirjapaja.
- Kangas, P. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. Nykypaino Oy. 3. painos.
- Kansallinen potilastiedon arkisto 2017. Sähköiset reseptit. Viitattu 25.2.2017 <http://www.kanta.fi/sahkoiset-reseptit>.
- Kansallinen terveysarkisto 2017. Potilastiedot valtakunnalliseen arkistoon 2014.
- Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä 2017 a. Organisaatiokaavio. Viitattu 8.2.2017 <http://www.khshp.fi/img/file.php?id=857>.
- Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä 2017 b. Strategia 2015-2016. Viitattu 30.12.2016 <http://www.khshp.fi/resource/strategia-esite/index.html#4>.
- Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä 2017 c. Tervetuloa töihin 2016.
- Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä 2017 d. Tulosalue-esittely 2016.
- Kjelin, E. & Kuusisto, C-P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Kuntatyönantajat 2011. Viitattu 2.4.2017 <http://www.kuntatyönantajat.fi/fi/työelämän-kehittäminen/hr/osaaminen/perehdyttäminen/Sivut/default.aspx>.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Alfabox Oy. 2. uudistettu painos.

Nikkola, M. 2013. Avaimet Työelämään. Oulu. 4., uudistettu painos.

Paasivaara, L. 2009. Työnsä kokoinen ihminen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Sydänmaalakka, P. 2007. Älykäs organisaatio. Talentum Oyj.

Työturvallisuuskeskus 2017. Viitattu 31.1.2017
http://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua .

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1. Sihteerityön yksikkö, haastattelukysymykset

Liite 1. Sihteerityön yksikkö, haastattelukysymykset

Mitä hyvä perehdyttäminen on?

Mikä on sen merkitys?

Mitä on hyvä työhön perehdytys?

Mitä on huono työhön perehdytys?

Perehdyttämisen haasteet?

Mistä tietää, että perehdyttäminen on onnistunut?