

Eija Jacklin

**”PEREHDYTYKSELLÄ TYÖ TUTUKSI”**

**Perehdytyskansio lin kunnan sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöhön**

## **”PEREHDYTYKSELLÄ TYÖ TUTUKSI”**

**Perehdytyskansio Iin kunnan sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöhön**

Eija Jacklin  
Opinnäytetyö  
Syksy 2011  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

Tekijä(t): Eija Jacklin

Opinnäytetyön nimi: ”Perehdytyksellä työ tutuksi” Perehdytyskansio lin sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöhön.

Työn ohjaaja(t): Aira Kurtti ja Aira Vanhala

Työn valmistuslukukausi ja -vuosi: syksy 2011 sivumäärä: 28 + 3 sivua liitteitä

---

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoite oli kehittää perehdytyskansio lin kunnan sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöhön. Kansion tarkoitus on toimia perehdytyksen välineenä uudelle sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijälle ja sosiaaliohjaajalle. Opinnäytetyö toteutettiin tuotekehitystyönä, ja se koostuu opinnäytetyön raportista ja tuotteesta eli perehdytyskansioista. Opinnäytetyö tehtiin lin kunnan sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöhön.

Opinnäytetyön idea perustui toimeksiantajan tarpeesta saada käyttöönsä toimiva perehdytyskansio uusille työntekijöille. Jotta perehdytyskansio vastaa kohderyhmän vaatimuksia, on sen aineiston keräämisessä käytetty asiantuntijatiimiä eli lin kunnan sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön henkilökuntaa. Asiantuntijatiedon kerääminen tapahtui työntekijöiden kanssa keskustelemalla heidän työstään sekä nauhoittamalla keskustelut.

Perehdytyskansion tekeminen eteni tuotekehitystyön vaiheiden mukaisesti. Avainasemassa tuotekehitystyössä olivat yhteistyö toimeksiantajan kanssa ja asiantuntijatiedon kerääminen. Asiasisällöltään perehdytyskansio jakautuu toimeksiantajaorganisaation kuvaukseen, sosiaalitoimistossa tehtävän aikuissosiaalityön asiakastyöprosessiin ja sosiaalityön ammattihenkilöstön tehtävärakennesuosituksiin.

Perehdytyskansiota voi kehittää ja laajentaa käsittämään myös lin sosiaalitoimiston lastensuojelutyön ja vammaispalvelut, ja kehittämiskohteena voi olla myös perehdytysmateriaalin sähköistäminen.

---

Asiasanat: perehdyttäminen, aikuissosiaalityö, sosiaalityön asiakastyöprosessi, sosiaalialan ammattihenkilöstön tehtävä rakenne.

Author(s): Eija Jacklin

Title of thesis: An Orientation Guide to the Municipality of Ii Social Welfare Office

Supervisor(s): Aira Kurtti and Aira Vanhala

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2011

Number of pages: 28 + 3 appendix pages

---

## ABSTRACT

The objective of the thesis was to plan and prepare an orientation guide to the Municipality of Ii Social Welfare Office, concerning social work with adults. Earlier the commissioners did not have any orientation products to give to new employee or apprentice.

It is important to familiarize new employees to their work, as thoroughly as possible, so they can easily adapt to the organisation.

The purpose of the project was to make a product that helps new employees in their duties.

The learning objective of the project was to learn to develop and manufacture products in the social sector and have the ambition to develop my skills in the social field.

The material was gathered by talking with the Social Services staff of their work, and at the same time conversations were recorded. I also used orientation training literature.

There are two versions of orientation guide. One is a physical file, and the other is a digital version, which can be updated easily.

The next step in development process could be an electronic orientation product.

---

Keywords :orientation, social work with adult, the client process, recommendations for the task structure of professional social services staff

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
2 PEREHDYTYSKANSION LUONNOSTELU.....	9
2.1 Perehdytyksen tarpeellisuus.....	9
Perehdytyksen hyödyt työntekijälle.....	9
Perehdytyksen hyödyt työyhteisölle.....	10
Perehdytyksen hyödyt työnantajalle.....	11
Perehdytyksen hyödyt organisaatiolle.....	11
Perehdytyskansion laatu.....	14
2.2 Asiakasprosessi aikuissosiaalityössä.....	14
Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositukset.....	16
3 PEREHDYTYSKANSION VIIMEISTELY.....	19
POHDINTAA.....	21
LÄHTEET.....	25
LIITTEET.....	28

## 1 JOHDANTO

Sosiaalityöhön liittyy parhaillaan monenlaisia muospaineita ja odotuksia. Niihin ovat vaikuttamassa menossa olevat palvelurakenteiden uudistukset ja tehtävärakenteiden selkiyttäminen sekä pätevien ammattilaisten saatavuus. (Kananaja, Lähteinen, Marjamäki, Laiho, Sarvimäki, Karjalainen & Seppänen 2007, 117.) Paras-hanke on laaja-alainen yhteiskunnallinen uudistushanke, joka kohdistuu kuntiin ja kuntarakenteisiin. Paras-hankkeen puitelain tarkoituksena on vahvistaa kunta- ja palvelurakennetta, kehittää palvelujen tuotantotapoja ja organisointia. Tarkoituksena on myös uudistaa kuntien rahoitus- ja valtionosuusjärjestelmää ja tarkistaa valtion ja kuntien välistä tehtäväjako siten, että kuntien vastuulla olevien palvelujen tuottamiseen ja järjestämiseen on olemassa rakenteellinen ja taloudellinen perusta. Puitelain tarkoituksena ovat myös tuottavuuden parantaminen ja kuntien menojen kasvun hillitseminen sekä eheä ja elinvoimainen kuntarakenne. (Meklin & Pekola-Sjöblom 2010, 19.) Kunta- ja palvelurakennemuudistusta koskevalla puitelalla on tarkoitus vahvistaa kuntarakennetta yhdistämällä kuntia ja liittämällä osia kunnista toisiin kuntiin. Vahvistaminen tapahtuu kokoamalla palveluja, jotka on tarkoitettu kuntaa laajemmalle väestöpohjalle ja lisäämällä yhteistyötä kuntien välillä. (Kananaja ym. 2007, 91.)

Myös aikuissosiaalityö on muutoksessa ja se on hajaantunut monelle eri alalle. On tärkeää tiedostaa millaista osaamista aikuissosiaalityössä on nyt ja millaista siinä tarvitaan tulevaisuudessa. Sosiaalipalveluissa on tarpeellista analysoida työnsisällön ja erilaisten tehtävien osaamisvaatimukset, jotta sosiaalityöstä saadaan tarvittava hyöty myös sosiaalipalvelujen asiakkaille. (Kananaja ym. 2007, 117.)

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä sosiaalihuollon lainsäädäntöä ollaan uudistamassa ja sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamisryhmän väliraportissa tulee esiin, että sosiaalihuollon palveluiden laatu ja asiakkaan asema ja oikeudet ovat vahvistumassa. Raportissa tulee esiin myös, että Valvira korostaa kokonaisvaltaisuuden periaatteen merkitystä asiakkaan oikeusturvaan. Myös se, kuinka tärkeää on turvata asiakkaan oikeus riittävään palveluohjaukseen ja tiedonsaantiin, tuodaan uudistuksessa esille. ( Lausunto Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamisryhmän väliraportti. 2010.)

Tämä opinnäytetyön aihe kehittyi työharjoittelussa lin kunnan sosiaalitoimistossa. Lin sosiaali- ja terveystalvet tuottaa Oulunkaaren kuntayhtymä, johon kuuluvat lin lisäksi neljä (4) muuta Oulun ympäristökuntaa; Pudasjärvi, Simo, Utajärvi ja Vaala. Oulunkaaren kuntayhtymä on yksi monista kuntayhtymistä Suomessa. Yksi kunta- ja palvelurakenne uudistuksen keskeisimmistä velvoitteista on, että perusterveydenhuollossa ja siihen kuuluvassa sosiaalihuollossa on vähintään noin 20 000 asukkaan väestöpohja. Tämä tarkoittaa, että kuntien tulee muodostaa yhteistoiminta-alueita tai toteuttaa kuntaliitoksia. (Kananoja ym. 2007, 92.) Harjoittelun yhteydessä lin kunnan sosiaalitoimistossa kävi ilmi, ettei kunnan aikuissosiaalityössä ollut perehdytysmateriaalia uudelle työntekijälle tai harjoittelijalle. Sosiaalitoimiston henkilökunnan kanssa keskustelimme perehdytysoppaan tarpeellisuudesta, ja se tuntui kiinnostavalta opinnäytetyön aiheelta. Olin myös alusta asti ajatellut tekeväni opinnäytetyössäni jonkin tuotteen tutkimuksen sijaan. Sosionomin osaamisalueisiin kuuluvat käytäntöpainotteinen tutkimuksellinen osaaminen ja uuden tiedon tuottaminen

Perusedellytyksenä uudessa tuotekehitysprojektissa on, että on olemassa selkeä tarve tuotteelle ja mielikuva sen toteuttamisesta. Näiden havaitseminen voi tulla kohdalle sattumalta, tai sitten sitä on haettu systemaattisesti. (Jokinen 1998, 18.)

Opinnäytetyössäni yksi keskeinen käsite on perehdytys. Päätaoiteena perehdyttämisessä on saada uusi työntekijä työyhteisön tuottavaksi jäseneksi mahdollisimman pian. Mitä nopeammin hän oppii tuntemaan työtehtävänsä, työkaverinsa ja työyhteisön toiminnot, sitä paremmin ja nopeammin hän pystyy orientoitumaan varsinaiseen työntekoon. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 62.)

Muut keskeiset käsitteet opinnäytetyössäni olivat aikuissosiaalityö ja sosiaalityön asiakasprosessi. Opinnäytetyössäni halusin syventää omaa osaamistani sosiaalitoimistossa tehtävässä sosiaalityössä, ja minua kiinnosti myös sosiaalitoimiston työntekijöiden tehtävien jako. Halusin selvittää, mitä kuuluu sosiaalityöntekijän ja mitä sosionomin (AMK) tehtäviin aikuissosiaalityössä. Toin perehdytyskansiossa työntekijöiden tehtäväjaon esille, lisäämällä liitteeksi siihen Pirjo Sarvimäen ja Aki Siltaniemen sosiaalialan ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositukset. Myös sosiaalityön asiakasprosessi on kattavasti tuotu esiin perehdytyskansiossa.

**Tulostavoitteenani** opinnäytetyössä on suunnitella ja tehdä kansio, joka sisältää Oulukaaren kuntayhtymän lin kunnan aikuissosiaalityön työntekijöiden työtehtäviä ja asiakastyöprosessia. Kansiosta on tarkoitus tehdä sekä paperiversio että tallennettu tiedosto, jolloin sitä voidaan tarvittaessa päivittää. Perehdytyskansion tarkoitus on helpottaa uuden työntekijän tutustumista uuteen työpaikkaansa ja tehtäviinsä ja helpottaa myös työyhteisön perehdyttäjän työtä sekä lyhentää perehdyttämiseen kuluva työaika. Hyvä perehdytys on myös sosiaalitoimiston asiakkaan etu, koska asiakaspalvelu vaatii työntekijältä sujuvaa asioiden hallintaa

Tuotekehityksen **toiminnallisena tavoitteenani** on luoda tuote, joka kertoo lin kunnan sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työtehtävistä sekä asiakaspalveluprosessista ja siitä, mitä kuuluu sosiaalityöntekijän ja mitä sosiaaliohjaajan tehtäviin. Perehdytysoppaan tarkoituksena on kertoa uudelle työntekijälle toimintamallista, miten tulevassa tehtävässä tulee työskennellä. Perehdytys luo pohjaa nopeammalle oppimiselle ja lisää uuden työntekijän tehokkuutta niin sanotussa ”sisäänajossa”. Perehdytyksessä tulisi näkyä työntekijän oma vastuualue sekä työyhteisön toimintatavat. Kansiossa tulevat esiin myös yhteistyökumppanit, esimerkiksi Kela, Työ- ja elinkeinotoimisto ynnä muuta, joiden kanssa sosiaalitoimistolla on yhteistoimintaa.

**Oppimistavoitteenani** on kehittyä tuotekehittelyprojektin suunnittelussa ja tekemisessä. Haluan oppia tuntemaan tarkemmin sosiaalitoimiston työntekijöiden työnjakoa ja tehtävien kuvausta. Tavoitteenani minulla on myös kehittyä projektityön ohjaajana ja kehittää omaa ammatillista kasvua sosiaalialalla. Yhtenä oppimistavoitteena on kehittää sosiaalisen palvelujärjestelmän ja siihen liittyvän lainsäädännön osaamista sekä reflektiivistä ja tutkivaa työtettä sosiaalialalla. Myös sosiaalialan johtamisen näkökulma oli yhtenä oppimistavoitteenani.

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, ja se koostuu kahdesta eri osasta, opinnäytetyön raportista ja itse tuotteesta eli perehdytyskansiossa.



## **2 PEREHDYTYSKANSION LUONNOSTELU**

Luonnosteluvaiheessa on tärkeää ottaa huomioon eri asiat ja näkökohdat, jotka ohjaavat tuotteen luonnostelua. Näistä seikoista syntyy myös tuotteen laatu. Tuotteen asiasisällön selvittäminen on yksi osa luonnosteluvaihetta, ja se vaatii tutustumista keskeisiin aiheisiin mahdollisimman laajasti.

### **2.1 Perehdytyksen tarpeellisuus**

Perehdytys on tärkeä väline uudelle työntekijälle uudessa työtehtävässä, eikä vain uudelle työntekijälle, sillä myös organisaatiossa tapahtuu työntekijöiden siirtoja eri työtehtäviin, jolloin perehdytys uusiin työtehtäviin on tärkeää myös heille. Perehdytys on laaja käsite, ja siihen sisältyy erilaisia perehdytysoppaita ja perehdytyksen työmuotoja, joita voidaan työyhteisöissä käyttää uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

(Rainio 2010, 4.)

#### **Perehdytyksen hyödyt työntekijälle**

Perehdyttäminen on uuden työntekijän kannalta yksi keskeisimmistä asioista, joka auttaa hänet sopeutumaan mahdollisimman nopeasti tuleviin työtehtäviinsä. Se, että työyhteisössä huolehditaan uuden työntekijän motivoitumisesta työhön jo ensimmäisenä työpäivänä, vaatii tarpeeksi kattavan ja ennalta suunnitellun perehdyttämisen. Näin uusi työntekijä kokee kuuluvansa työyhteisöön ja organisaatioon tuntematta itseään ulkopuoliseksi. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

On tärkeää, että työntekijä oppii mahdollisimman alussa työhönsä kuuluvan laajemman kokonaisuuden ja sen toimintatavat. Perehdyttämisen tarkoitus on auttaa uutta työntekijää pääsemään sisään uuteen työhönsä ja oppimaan työtehtävänsä mahdollisimman hyvin. Nykyisin perehdyttämiseen tulisi kuulua myös työnorganisaation perehdytys. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

Perehdyttämisellä mahdollistetaan uuden työntekijän myönteinen asennoituminen työyhteisöön. Perehdyttäminen vähentää myös virheitä ja muita haitallisia seikkoja, jotka voivat olla mahdollisia ilman opastusta ja neuvontaa. (Lepistö 2004, 58-59.)

Perehdytyksen hyöty työntekijälle on jännityksen ja epävarmuuden väheneminen; työn sujuvuus lisääntyy, kun työ opitaan tekemään oikein. Myös sopeutuminen uuteen työyhteisöön helpottuu, ja uuden tulokkaan kyvyt ja osaaminen tulevat helpommin esille. On todettu, että myös perehdytettävän mielenkiinto ja vastuu uutta työtä kohtaan kasvavat, ja työssä oppiminen helpottuu hyvän perehdytyksen ansiosta. Nämä taas heijastuvat laatutavoitteisiin, jotka saavutetaan tehokkaammin. (Lepistö 2004,56–57.) Laadukkaaseen perehdyttämiseen kuuluu, että uusi työntekijä kokee tulevan työnsä merkitykselliseksi Työhyvinvoinnin ja työhön sitoutumisen kannalta on tärkeää, että työn yhteiskunnallinen merkitys ja työn arvot ovat tiedossa. (Rainio 2010, 4)

### **Perehdytyksen hyödyt työyhteisölle**

Yhtenä perehdyttämisen tavoitteena on turvata työyhteisön toiminta henkilöstön vaihdoksista huolimatta. Perehdyttämisestä ei hyödy ainoastaan uusi työntekijä, vaan se tavoitteena on turvata työyhteisön toiminta henkilöstön vaihdoksista huolimatta, joten se on koko työyhteisön etu. Perehdytys auttaa työntekijää hallitsemaan omaa työtään ja sopeutumaan työyhteisöön, ja hyvin suunniteltu työhön perehdytys säästää työyhteisön aikaa. (Lepistö 2004, 58–59.)

Hyvässä ja terveessä työyhteisössä vallitsevat oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvoisuuden periaate. Tällaisessa työyhteisössä tulee olla päätöksentekojen ja sääntöjen selkeää ja johdonmukaista. Myös perehdytys perustuu samoihin periaatteisiin. Perehdyttämiseen esimerkiksi kunta-alalla tulee kuulua tietoa koko organisaatiosta, kunnan taloudesta, asukkaista ja toiminnasta. Myös tulevan työntekijän työyksikön sidosryhmät ja vastuut ovat tärkeitä. Pelisäännöt, menettelytavat ja johtamisjärjestelmä kertovat tulokkaalle kunnan tavasta toimia. On tärkeää, että uudelle työntekijälle on valmiiksi tehty perehdytys suunnitelma. Perehdyttämisen keskeisin osa on tehtäväkohtainen työopastus. Myös terveelliset ja turvalliset työtavat ja ergonomia ovat tärkeitä osioita perehdyttämisessä. Kun työntekijä on omaksunut kaikki tarvittavat

työtavat ja työvälineet, tulee hänestä tuloksetekijä. Perehdyttäminen nähdään siis myös työhyvinvoinnin perustana. (Rainio 2010, 6–7.)

### **Perehdytyksen hyödyt työnantajalle**

Perehdytyksellä on vaikutusta myös esimieheen, koska hän oppii tuntemaan uuden työntekijän paremmin, ja se vaikuttaa ilmenevien työongelmien helpompaan ratkaisemiseen. Myös esimiehen aikaa säästyy oleellisesti perehdytyksen ansiosta, kun hyvälle yhteistyölle ja yhteishengelle luodaan perusta. Työpaikka taas hyötyy perusteellisesta perehdytyksestä, kun työn laatu ja tulos paranevat, poissaolot vähenevät, henkilökunnan vaihtuvuus vähenee ja työntekijän asenne työtä ja työpaikkaa kohtaan muodostuu myönteisemmäksi. (Lepistö 2004, 56–57.)

Työnantajalla tai lähiesimiehellä on vastuu uuden työntekijän perehdytyksestä, sen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Esimiehen tehtävä on valmistella muita työntekijöitä uuden työntekijän tuloon. Esimiehen tulee varmistaa, että työntekijä saa riittävästi ja oikeassa ajassa kaiken sen välttämättömän tiedon tulevasta työstään, jotta hän voi aloittaa työnteon turvallisesti ja tehokkaasti. Esimies voi nimetä tulokkaalle perehdyttäjän. Nykyisin on alettu työpaikoilla käyttämään mentorointia, jolloin vanhempi tai kokeneempi työntekijä toimii oppaana uudelle tulokkaalle. Samalla kokeneempi työntekijä siirtää niin sanottua ”hiljaista tietoa” tulokkaalle, kun uusi työntekijä voi seurata kokeneemman henkilön työskentelyä. Viime kädessä perehdyttäminen kuuluu koko työyhteisölle. On tärkeää, että perehdyttäjä on itse tyytyväinen työhönsä ja luo positiivisen ilmapiirin perehdyttämiseen.. Laadukas perehdyttäminen luo myös positiivista kuvaa työnantajasta. (Rainio 2010, 12, 21.) Työnantajien lähiaikojen yksi suurimmista haasteista on osaavan ja riittävän työvoiman saatavuus. On tärkeää, millaisen kuvan myös kunnat antavat itsestään työnantajina. Tulevaisuudessa kilpailu osaavasta työvoimasta kiristyy ja kuntien on pystyttävä vastaamaan yksityisen sektorin vetovoimaisuuden vauhdissa kilpailtaessa työvoimasta. (Kietäväinen 2010, 3.)

### **Perehdytyksen hyödyt organisaatiolle**

Työsuhteet eivät enää nykyisin ole elinikäisiä ja lojaalisuus työnantajaa kohtaan on vähentynyt. Voittajina tässä kilpailussa selviävät ne organisaatiot, jotka tiedostavat, että työntekijä valitsee itse sen organisaation, jossa hän on valmis työskentelemään. Osaavien henkilöiden löytäminen ja

pitäminen edellyttää organisaation vetovoiman ja kilpailukyvyyn kehittämistä. Se, millainen suhde organisaatiolla on henkilöstöön, näkyy rekrytoinnissa ja perehdyttämisessä. Työnantaja, joka on kiinnostunut työntekijöistään, tuntee työntekijöiden osaamisen ja henkilökohtaiset tavoitteet.

Tutustuminen työntekijään on syytä aloittaa jo alkumetreillä. Mitä paremmin perehdyttäminen tehdään, sitä varmemmin luodaan kestävä työsuhde. Perehdyttäminen antaa myös kuvan organisaatiosta, joka välittää työntekijöistään.

(Kjelin & Kuusisto 2003, 23–24.)

On kiinnitettävä huomiota myös siihen, miten perehdytys tehdään. Ei riitä, että uudelle työntekijälle annetaan muutama ohje suullisesti ja tarjotaan perehdytyskansio käyttöön. Perehdytyksen tulee antaa uudelle työntekijälle tarpeeksi vahvat perustiedot työtehtävistä, jotta hän selviytyy työstään mahdollisimman sujuvasti. Perehdyttämisessä on tarkoituksenmukaista miettiä, mikä on meidän organisaatiollemme sopiva tyyli perehdyttää uutta työntekijää, onko perehdytys yhden vain useamman henkilön vastuulla, kuka ohjaa uutta työntekijää hänen ensimmäisinä työpäivinä. Vasta sen jälkeen, kun uusi työntekijä on otettu vastaan ja opastettu ja perehdytetty työpaikalla työtehtäviin, voidaan hänelle antaa perehdytyskansio, josta hän voi tarkistaa asioita tarvittaessa.

Myös lainsäädäntö velvoittaa työyhteisöjä perehdyttämään uuden työntekijän uuteen työtehtäväänsä. Työturvallisuuslaki käsittää työntekijälle annettavaa opetusta ja ohjausta. Lain mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä perehdytetään työhön ja hänelle annetaan riittävät tiedot työpaikan vaaroista ja haitoista ja huolehditaan hänen ammatillisesta osaamisestaan. (Työturvallisuus laki 738/2002 1:14§.)

Nykyisin työntekijöiltä vaaditaan työssään moniosaamista ja kokonaisuuksien hallintaa. Heiltä vaaditaan myös osaamista, jossa yhdistyvät teoreettinen tieto ja käytännön kokemus. Jotta organisaatio menestyy hyvin kilpailussa, edellyttää se, että osaaminen nähdään voimavarana jolla voidaan varmistaa tavoitteiden saavuttaminen. On tärkeää kiinnittää huomiota osaamisen johtamiseen. Oleellista on löytää ne alueet ja avaintehtävät, jotka ovat tärkeitä tulevaisuudessa. Juuri niitä tulisi kehittää. (Hätönen 2007, 7.) Osaamisen johtaminen on haasteellista työtä myös sosiaalialalla, ja sosiaalialan johtajien on osattava vastata tähän haasteeseen. Osaamisen johtaminen sisältää monia erilaisia elementtejä, kuten osaamisen hankkiminen, hallitseminen ja soveltaminen. Organisaation yksi keskeinen voimavara on henkilöstö ja sen osaaminen.

Henkilöstön osaamiseen kohdistuu nykyisin paljon erilaisia haasteita, koska osaamistarpeet muuntuvat ja laajenevat kokoajan.

(Niiranen, Seppänen- Järvelä, Sinkkonen & Vartiainen 2010, 93.)

Keskeisiä toimintoja osaamisen johtamisessa ovat henkilöstön rekrytointi, valinta, perehdyttäminen, urasuunnittelu, kehittäminen ja työsuoritusten arviointi. Kaikissa organisaatioissa on osaamisen käytölle tärkeää hyvä perehdytys. Organisatorinen oppiminen voidaan nähdä työyhteisössä osaamisen jatkuvana kehittämisenä. Perehdyttäminen on yksi osa osaamisen johtamista, ja sitä voidaan pitää sosialisena ja päämäärätietoisena oppimisena, joka on sitoutunut organisaatioon ja työhön. Perehdyttämisen tarkoitus on lisätä uuden työntekijän työnhallintaa ja osaamista, jotta hän pystyy toimimaan organisaatiossa ja hänestä tulee työyhteisön täysivaltainen jäsen. Perehdyttäminen voidaan nähdä myös viestintänä, jossa viestitään organisaation tavoitteista ja toiminnasta sekä kehitysnäkymistä. Avoimella viestinnällä luodaan edellytyksiä työelämän laadun parantamiselle. Huolellinen perehdyttäminen synnyttää myös luottamusta uudessa työntekijässä, se luo tunteen, että työntekijä on tervetullut ja tärkeä osa organisaatiota. Perehdyttäminen pitäisi nähdä rekrytoinnin viimeisenä vaiheena, jolla rekrytoinnin onnistumista voidaan lisätä. Edellytyksenä hyvälle henkilökäytännöille on, että organisaatiossa löytyy perehdytysopas, kuvaukset työstä ja organisaatiosta, työprosesseista ja esimerkiksi perehdytystä verkossa.(Rainio 2010, 20,32,34.)

Perehdyttämisessä on tavoitteena, että tulokas sopeutetaan tuloksen tekoon. Tulos on laadullista ja aineellista hyötyä, jota organisaatio hakee palkatessaan uutta työvoimaa. Koska tiedot ja taidot vanhenevat nopeasti, osaamisen ja tiedon kartoittaminen ja elinikäinen oppiminen ovat tärkeitä seikkoja työorganisaatioissa. Oppimisesta on tullut osa jokapäiväistä työtä. (Rainio 2010,10,22.) Esimiehen tulee huolehtia siitä, että henkilökunnalla on olemassa sitä osaamista, mitä tehtävien hoitaminen edellyttää. Myös henkilökunta on vastuussa oman osaamisensa kehittämisestä ja uuden oppimisesta. Esimiehen vastuulla on se, että yksittäisen työntekijän osaamisen kehittämisessä mennään suuntaan, joka hyödyntää organisaatiota parhaiten. (Kaistila 2000, 13.)

Perehdytysopas ei korvaa henkilökohtaista ohjausta, ja sen tarkoituksena onkin olla perehdytysprosessin ja työntekijän tukena, josta hän voi tarvittaessa tarkistaa asioita. Perehdytyksen yhtenä työvälineenä käytetään myös erilaisia tarkistuslistoja, joihin on merkitty perehdytyksessä keskeiset asiat, joita voidaan perehdytyksen edetessä kuitata suoritetuksi.

Opinnäytetyönä tekemäni perehdytyskansion on tarkoitettu apuvälineeksi uudelle työntekijälle, joka perehtyy sosiaalitoimistossa tehtävään aikuissosiaalityöhön. Perehdytyskansioista hänen on helppo tarkistaa tiettyjä asioita sen jälkeen, kun hänet on ohjattu ja perehdytetty työhönsä. Ollessani työharjoittelussa lin sosiaalitoimistossa ja työskennellessäni siellä itsenäisesti toimeentulotuki asioiden parissa kaipasin jotain yhtenäistä perehdytyskansiota ja ohjeistusta työhöni ja kun sellaista ei ollut saatavilla, täytyi minun käydä tarkistamassa asioita monesti päivässä muulta henkilökunnalta, joka taas hidasti työn kulkua.

### **Perehdytyskansion laatu**

Tuotteen laatu näkyy kansion visuaalisesta ilmeestä ja sisällön selkeästä tekstistä sekä helppolukuisuudesta. Tarvittaessa asiakohdissa on viittaus lakiin, johon kyseinen asia nojaa, samoin muita viittauksia, mistä asiasta saa tarkempaa tietoa. Kansio on mahdollisimman kattava ottaen huomioon työntekijän tiedon tarpeen. Perehdytyskansioista on A4 kokoinen, helposti luettava ja kuvitettu tuote. Perehdytysohjelmaa on mahdollista päivittää aina niin tarvittaessa koska kansio löytyy myös tallennettuna tiedostona. Tarkoituksena on myös ottaa tuotteessa huomioon kestäväkehityksen näkökulma eli tuotteen ekoprofiili, käyttämällä materiaalina uusiopaperia.

Ympäristöasioiden huomioonottaminen on tärkeää tuotteen tekemisessä. Suomen kestävä kehityksen toimikunta määrittelee kestävä kehityksen maailmanlaajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti tapahtuvaksi yhteiskunnalliseksi toiminnaksi. Ekologiset seikat huomioon ottaen tuotteistamisessa, luodaan seuraaville sukupolville hyvät elämisen edellytykset. Laadukkaan tuotteen tulee vastata käyttäjän tarpeita, ja tuotteen ominaisuuksien tulee muodostaa sellainen kokonaisuus, jonka hyödyllisyys täyttää sille asetetut odotukset. (Jämsä & Manninen 2000, 115, 129.) Tämä kohta toteutuu materiaalin valinnoissa.

## **2.2 Asiakasprosessi aikuissosiaalityössä**

Aikuissosiaalityö on yli 18-vuotiaiden kanssa tehtävää sosiaalityötä sekä sosiaalityötä niiden lapsiperheiden kanssa, joilla ei ole lastensuojelu asiakkuutta. Aikuissosiaalityö on tavoitteellista toimintaa, ja se on sekä ennaltaehkäisevää että korjaavaa. (Hämäläinen & Väisänen 2008, 91–93.)

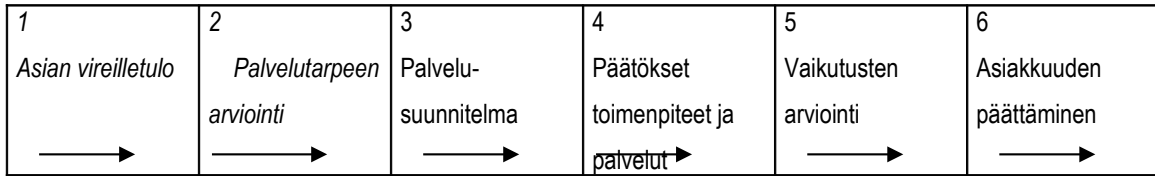
Sosiaalitoimistossa tehtävä aikuissosiaalityö kuuluu kunnalliseen sosiaalityöhön yhtenä sen osana. Aikuissosiaalityössä on kysymys toimeentulotuesta, päihdetyöstä ja kuntouttavasta työtoiminnasta, sekä mielenterveystyöstä ja asunnottomien parissa työskentelystä. Lisäksi aikuissosiaalityössä tehdään palvelutarpeenarviointia ja palvelusuunnitelman laadintaa asiakaslähtöisesti, asiakkaan kanssa. Samoin annetaan ohjausta ja neuvontaa erilaisille elämäntilanteen hallinnassa vaikeuksia kokeville asiakkaille. Nämä toiminnot ovat sidottuja lakisääteisiin tehtäviin ja vaativat sosiaalitoimiston työntekijöiltä vahvaa ammatillista asiantuntemusta. (Jokinen & Juhila 2008, 27.)

Nykyisin aikuissosiaalityön asiakkaiden määrä on kasvanut johtuen yhteiskuntamme taloudellisesta tilasta, mikä johtaa ihmisten ongelmien lisääntymiseen. Samoin on nähtävissä asiakaskunnan moninaistuminen. Yhä useampi asiakkaista on syrjäytymisuhan alla työn menettämisen, sairastumisen tai muiden kasautuneiden ongelmien vuoksi. Toimeentulotukihakemusten määrä on lisääntynyt siinä määrin, että lain asettama seitsemän päivän käsittelyajan takuun toteutuminen on vaarassa.

Toimiva asiakasprosessi takaa asiakkaalle sosiaalialan palvelujen saatavuuden. Asiakasprosessi koostuu eri sektoreiden viranomaisverkostojen ja muiden verkostojen, sekä asiakkaan oman lähiverkoston yhteistyöstä. (Sarvimäki 2007,22.)

Sarvimäen (2007) mukaan Sosiaalityön asiakasprosessi voidaan jakaa kuuteen (6) eri osaan. Ensimmäisenä on asian vireille tulo, jossa palvelutarpeen voivat ilmaista joko henkilö itse, joku hänen lähipiiristään tai viranomaiset. Jos asia kuuluu sosiaalihuollolle, tulee seuraavana palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arviointiin osallistuvat vastuussa oleva sosiaalialan ammattihenkilö ja tarvittaessa myös muun kuin sosiaalialan ammattilainen. Tämän jälkeen palvelutarpeen arvioinnin pohjalta tehdään asiakkaalle palvelusuunnitelma ja tässä vaiheessa ovat mukana kaikki asiakkaan palvelun toteuttamiseen osallistuvat toimijat. Seuraavana on toimenpiteiden ja palvelujen toteuttaminen kunkin asiakasryhmien ammattilaisten vastuualueiden ja palvelualueiden mukaan. Palveluiden ja hoidon ollessa käynnissä on kunkin vastuussa olevan ammattilaisen arvioitava palvelusuunnitelman toteutumista ja sen vaikutusta asiakkaan avun tarpeeseen. Vastuuhenkilö tekee asiakasprosessin ja palvelujen vaikutuksesta kokonaisarvion, ennen asiakkuuden päättämistä. Seuraavana vaiheena on asiakkuuden päättäminen, jonka tulee

perustua asiakkaan ja ammattilaisen yhteiseen arviointiin asiakkaan kokonaistilanteesta. (Sarvimäki 2007,23–24.)



*Kuvio 1 Asiakasprosessi sosiaalihuollossa ja sosiaalipalvelussa*

Mukaillen kuviosta asiakasprosessi ydinprosessina. Lähde Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus.

### **Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus**

Olen tässä osiossa käyttänyt Sarvimäen ym. (2007) Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositusta. Siinä tulee näkyviin työnjako sosiaalityöntekijöiden ja sosionimien (AMK) välillä, asiakasprosessin eri vaiheissa. Työnjako voi kuitenkin olla hieman erilainen eri kunnissa. Esimerkiksi Iin kunnan sosiaalitoimistossa aikuissosiaalityössä tekevät sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja samaa työtä ja asiakkaat aikuissosiaalityössä heidän kesken on jaettu aakkosittain. On kuitenkin olemassa ohjeistuksia päätöksistä, mitä sosiaaliohjaaja ei voi tehdä, esimerkiksi harkinnanvarainen toimeentulotuki ja päihdeasiakkaiden hoitoon sijoittaminen, nämä kuuluvat sosiaalityöntekijän tehtäviin myös Iin kunnassa.

Aikuissosiaalityössä asian vireille tulo tapahtuu usein joko asiakkaan itsensä tai viranomaisen ottaessa yhteyttä joko sosiaalityöntekijään tai sosiaaliohjaajaan. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laatimisen voi tehdä myös sosiaaliohjaaja, mutta kokonaisvastuun siitä tulisi olla sosiaalityöntekijällä. Myös palveluohjauksen koordinaatio kuuluu hänen työhönsä. Sosiaalityöntekijän vastuulla ovat hallinnolliset päätökset ja psykososiaalisen palveluohjauksen ja aktivoinnin koordinaatio. Sosiaalityöntekijälle kuuluu asiakaspalveluprosessin vaikutuksen arvioinnin vastuu, tiedon tuottaminen ja välittäminen asiakastilanteiden vaikutusten arvioinnista asiakastyön kehittämiseen sekä yhteisöllinen ja rakenteellinen työ. Myös perusteelliseen arviointiin pohjautuva asiakkuuden päättäminen kuuluu sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan yhteisiä tehtäviä aikuissosiaalityössä ovat palvelutarpeen tunnistaminen, asiakkaan elämäntilanteen, ongelmien ja voimavarojen arviointi, työllistymisen ja toimeentulon arviointi ja palveluohjaus. Molemmille kuuluvat myös palvelutarpeen moniammatilliseen



tiimityöhön osallistuminen, avo- ja laitoshoidossa olevien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien tekeminen yhdessä moniammatillisessa tiimissä sekä maahanmuuttajien kotouttamissuunnitelmien teko ja heidän tukeminen. Myös asiakkaan asioiden hoitaminen viranomaisverkossa ja taloudellinen neuvonta ja ohjaus kuuluvat molempien työkuvaan. (Sarvimäki 2007, 40–41.)

Luonnosteluvaiheessa pohdittiin tarkoituksenmukaista sisältömuotoa kansiolle, mitä siinä kerrotaan Oulunkaaren seutukunnan organisaatiosta ja strategiasta ja mitä oleellista kansiossa tulee tuoda esiin asiakastyöprosessista ja muusta työnkuvasta. Jotta uusi työntekijä saa mahdollisimman laajan kuvan siitä organisaatiosta, mihin hänen työnsä liittyy, kerrotaan perehdytysoppaassa aluksi Oulunkaaren kuntayhtymästä, joka tuottaa nykyisin lin kunnan sosiaali- ja terveystyöpalvelut ja on näin myös lin kunnan sosiaalipalvelujen työnantaja.

Ensimmäinen istunto opinnäytetyön asiantuntijatiimin kanssa oli 23.09.2009, ja siinä sovittiin, että teen perehdytyskansion lin kunnan aikuissosiaalityöhön. Samalla siellä määriteltiin tarkemmin perehdytysoppaan asiasisältö ja rajaukset. Lähinnä oli kysymys siitä, kuinka laajasti tässä perehdytysoppaassa tuodaan esille lin kunnan aikuissosiaalityön uuden tai uusiin tehtäviin siirtyvän sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän tarvitsema perehdytys työhön. Samalla sovittiin, että kansiossa tulevat esiin myös sosiaalihuollon ammattilaisten tehtävärakenteet ja asiakasprosessi, jotta sosionomi (AMK) osaamiseni tulee opinnäytetyön vaatimusten mukaisesti esille. Organisaatiosta, jonka käyttöön tuote tulee, on syytä tuntea sen toimintaa ohjaavat ohjeet, säädökset, suunnitelmat ja toimintaohjelmat. Myös organisaatio ja yksikkökohtaiset linjaukset on otettava huomioon kun valitaan tuotteen asiasisältöä ja tyyliä. Nämä ovat tärkeitä, kun tehdään valintoja luonnostelu vaiheessa. (Jämsä & Manninen 2000, 49.)

Syksyllä 2010 kävin tutustumassa lin kunnan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän työhön ja keskustelimme asiakastyöprosessista. Samalla sain nauhoittaa nämä keskustelut, jotta minulla oli mahdollisuus palata niihin myöhemmin kirjoittaessani opinnäytetyöraporttiani. Keskustelurunkona käytin Sarvimäen ja Siltaniemen teoksessa olevaa asiakastyön ydinprosessia. Keskusteluissa työntekijät kertoivat asiakasprosessista heidän työssään ja erilaisissa asiakastilanteissa, ja näin sain perehdytyskansioon asiantuntijatietaoa.

Oppaan suunnittelussa käytettiin tiedon hankinnassa myös olemassa olevaa kirjallisuutta perehdytyksestä ja oppaita työpaikalla tapahtuvasta perehdyttämisestä sekä kirjallisuutta

aikuissosiaalityöstä ja asiakasprosessista. Suunnitelma on, että opas on jakautunut sosiaalityön asiakasprosessiin ja yleiseen osioon. Kansiossa tulee esiin asiantietoa Oulunkaaren kuntayhtymän organisaatiosta, organisaation tavoista ja pelisäännöistä, työturvallisuudesta ja muusta yleisestä työtä koskevasta tiedosta. Toisessa osiossa kuvataan aikuissosiaalityön asiakasprosessi. Jotta perehdytyskansio ei paisuisi liian laajaksi teokseksi, ehdotin, että perehdytyskansiossa viitatut liitteet yhdistettäisiin yhdeksi kokonaisuudeksi siten, että muut tiedostot, kuten toimeentulotuki ohjeet, kuntouttavan työtoiminnan käsikirja, web-kameran käyttöohjeet jne. sijoitettaisiin numeroituna samaan kansiolokerikkoon tekemäni perehdytyskansion kanssa.

Kun tuotetta suunnitellaan ja valmistetaan, tarvitaan siinä tuotekohtaista asiantuntemusta ja viimeistään luonnosteluvaiheessa on tarve neuvotella niiden ammattilaisten kanssa, joilla on vaadittavaa asiantuntemusta tuotteesta. (Jämsä & Manninen 2000, 50.)

Ensimmäisen luonnoksen perehdytyskansioista vein lin kunnan aikuissosiaalityöhön helmikuussa 2011, jolloin henkilökunta sai tutustua siihen ja ehdottaa lisäyksiä ja muutoksia kansioon. Palautteen saaminen tuotteen luonnosteluvaiheessa on tärkeää, koska sillä voidaan varmistaa että tuotekehittely on menossa oikeaan suuntaan. Henkilökunnan antaman palautteen pohjalta tein korjauksia kansioon ja jatkoin kansion tekemistä. Palautteen mukaan muutin kansioon joitakin yhteistyökumppaneita ja heidän yhteystietoja, ja muutin myös joitakin lauserakenteita perehdytyskansiossa.

Palaverissa 18.4.2011 lin kunnan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajan kanssa kävimme läpi asiakasprosessin kulkua ja sain lisää palautetta kansioista. Työntekijän mukaan perehdytyskansio on hyvä, ja siinä tulee hyvin esiin oleellinen. Nimenomaan asiakasprosessi sai kiitosta. Työntekijä toi esiin, että kansio sopii erityisen hyvin sellaiselle uudelle työntekijälle, joka ei ole ennen työskennellyt kunnallisessa aikuissosiaalityössä tai harjoittelijalle.

### 3 PEREHDYTYSKANSION VIIMEISTELY

Kun tuotteesta on saatu palautetta tai sitä on koekäytetty, käynnistyy tuotteen viimeistely. Palautteen antaminen on helpompaa, jos rinnalla on entinen tuote, mihin voi verrata, tai vastaavaa tuotetta ei ole lainkaan käytössä. (Jämsä & Manninen 2000, 81.) Tuotteesta olen saanut palautetta työn eri vaiheessa todella vähän, joten tuotteen tekeminen on välillä ollut todella haastavaa. Viimeistely on vaihe, mistä kehitelystä konstruktiosta tehdään työpiirustukset, käyttöohjeet ym., jotka tuotteen valmistamiseen ja käyttämiseen tarvitaan. Tuotekehityksen viimeistelyvaiheessa päätetään lopullisesti käytettävistä raaka-aineista ja valmistustavoista. (Jokinen 1987, 96.)

Perehdytyskansion viimeistelyvaiheessa hankittiin materiaalia varsinaiseen perehdytyskansioon. Perehdytyskansiossa haluttiin ottaa huomioon myös kestävän kehityksen näkökulma ja materiaalihankintoja tehdessä valittiin kansion paperimateriaali joka on PFEC–sertifioitu Suomessa. Paperi on myös Eu Eco-label-merkitty, eli se tarkoittaa, että tuote on saanut EU-ympäristömerkin. Myös lin kunnalla on esimerkiksi viestintäohjeissa otettu huomioon kestävä kehitys. Siinä sanotaan, että hyvämaineinen kunta tukee kestävää kehitystä ja että se toimii eettisesti oikein ja ympäristöystävällisesti. Kunta myös kehittää vastuullisesti koko lähiseutua ja kannattaa kestäviä arvoja. (lin kunnan viestintä ohje.)

Valitsin perehdytyskansion tekstityypiksi Arialin. Kyseinen fontti on mielestäni selkeä, ja se sopii asiatyylisiin kirjoitettuun tuotteeseen. Myös lin kunnalla on asiakirja tekstinä käytössä Arial-fontti. Asiatyylillä hieman keventämään käytin perehdytyskansiossa muutamia kuvia joillakin sivuilla ja myös perehdytyskansion etukanteen laitettiin A4-kokoinen kuva. Kuvat on otettu itse lin maisemissa. lin kunnan graafisista ohjeista löytyi suositus kuvien käytöstä asiakirjoissa. Suosituksessa oli maininta kuvien sopivista aiheista, jotka olivat, merellisyys ja luonto.

Perehdytyskansiossa tuodaan esiin sosiaalitoimistossa tehtävän aikuissosiaalityön asiakasprosessi, ja se nojaa pitkälti asiantuntijoiden eli lin kunnan sosiaalitoimiston henkilökunnalta saatuun faktatietoon, mutta myös kirjallisuuden antamaan tietoon sosiaalityön asiakasprosessista. Nauhoitetut keskustelut lin sosiaalitoimiston sosiaalialan henkilöstön kanssa ja siltä saatu muu kirjallinen materiaali ovat olleet vahvasti perehdytyskansion asiasisällön

muokkaajia. Tämä onkin tärkeä informaation lähde, sillä tuote on tarkoitettu perehdytykseen heidän työhönsä, lin kunnan sosiaalitoimistoon.

## POHDINTAA

Olen laatinut tuotekehitystyöni **tulostavoitteen** mukaisen perehdytyskansion lin sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöhön. Se sisältää suunnitelman mukaiset keskeiset aiheet, aikuissosiaalityön ammattilaisten tehtäväkuvan ja aikuissosiaalityön asiakasprosessin. Perehdytyskansio löytyy A4-kokoisena paperisena versiona, sekä tallennettuna tiedostona työpisteessä.

**Toiminnalliset tavoitteet** toteutuvat sitten, kun perehdytyskansio otetaan käyttöön lin kunnan aikuissosiaalityössä uuden työntekijän perehdyttämiseen. Perehdytyskansio toimii yhtenä perehdyttämisen välineenä yhdessä muun kunnassa käytettävän perehdyttämisen rinnalla. Kansion sisältö on toteutettu suunnitelman mukaan, ja siinä tulee esiin uuden työntekijän asiakastyöprosessin kulku ja työssä tarvittavat yhteistyötoimijoiden yhteistiedot. Myös työaika ja tauot ja muut henkilöstöä koskevat työhön liittyvät asiat on tuotu esiin.

**Oppimistavoitteenani** minulla oli kehittyä tuotekehitystyön suunnittelussa ja toteuttamisessa ja oppia tuntemaan tarkemmin sosiaalitoimistossa tehtävää sosiaalityötä ja sosiaalihuollon ammattilaisten tehtäväjako. Tavoitteenani oli myös palvelujärjestelmän ja siihen liittyvän lainsäädännön osaaminen ja reflektiivisen ja tutkivan työotteen käytön oppiminen sosiaalialalla. Sain kartutettua tietoa kunnallisessa sosiaalityössä käytettävistä menetelmistä ja palvelujärjestelmästä. Myös sosiaalialan ammattilaisten tehtäväjaosta opin lisää ja siitä, kuinka erilainen eri kunnissa voi tehtäväjako olla. lin kunnassa ei esimerkiksi ole etuuskäsittelijää erikseen, ja näin ollen sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat käsittelevät myös kirjalliset toimistoon tuodut tai lähetetyt toimeentulotukihakemukset, tosin jonkin verran kirjallisia toimeentulotukihakemuksia nykyisin käsittelevät myös toimistosihteerit. Esiin tuli myös se asia, että lin kunnan sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työkuva on melkein samanlainen lukuun ottamatta päätöksentekoa päihdeasiakkaiden palveluasumisessa ja harkinnanvaraisessa toimeentulotuessa.

Opinnäytetyötä tehdessäni opin käyttämään reflektiivistä, tutkivaa ja kehittävää työotetta miettiessäni, mitkä ovat ne asiat, jotka ovat tärkeitä tuoda esiin perehdytyskansiossa. Sosionomi (AMK) on sisäistänyt reflektiivisen ja tutkivan työotteen. Hän osaa arvioida toimintansa teoreettisia lähtökohtia ja soveltaa vaihtoehtoisia ajattelu- ja lähestymistapoja. (Kananaja, Lähteinen, Marjamäki, Laiho, Sarvimäki, Karjalainen & Seppänen 2007, 198.) Moniammatillinen

tiimityöskentely tulee esiin perehdytyskansion valmistamisessa, opinnäytetyöpalavereissa lin sosiaalityötoimistossa. Kansiota tehdessäni olen myös tutustunut sosiaalityötoimistossa aihetta käsittelevän kirjallisuuden avulla. Myös ammattieettisyys ja eettiset periaatteet olivat läsnä kokoajan tehdessäni perehdytyskansiota. ( Kananoja ym. 2007, 197.)

Sosionomi tuntee hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta tukevat palvelujärjestelmät ja niihin liittyvän lainsäädännön. (Kananoja ym. 2007, 197.) Sosiaalityötoimistossa palvelujärjestelmäosaaminen tuli minulle tutuksi ja selkeytyi tehdessäni perehdytyskansiota, jossa kuvasin aikuissosiaalityön asiakasprosessia ja eri palvelujen järjestämistahoja.

Asiakastyöosaaminen (Kananoja ym. 2007, 197.) tulee esiin perehdytyskansion asiakasprosessin kuvaamisessa ja siinä tulee esiin asiakkaan voimavarojen tukeminen ja hänen tarpeittensa ymmärtäminen, samoin kuin erilaisten asiakkaiden tukeminen ja ohjaaminen arjessa.

Yhteiskunnallinen analyysitaito on myös yksi sosiaalityötoimistossa ammattilaisen kompetensseista. Siinä sosionomin tulee ymmärtää yhteiskunnan ja yksilön välistä suhdetta ja osata analysoida ja jäsentää sitä erilaista teoreettisista näkökulmista. Hän kykenee jäsentämään sosiaalityötoimistossa ongelmia yhteiskunnallisesta viitekehyksestä. (Kananoja ym. 2007, 197–198.) Tämä kompetenssi tulee esille, kun perehdytyskansiossa käydään läpi asiakkaiden erilaisia ongelmia ja avun tarvetta ja niihin vastatessaan on ammattilaisen aina ymmärrettävä asiakkaan toimintaedellytysten muotoutumisen ja yhteiskunnan päätöksenteon välinen yhteys.

Sosionomi (AMK) osaa kehittää ja johtaa sosiaalityötoimistossa osaamista, työyhteisöjä ja palveluja moniammatillisessa yhteistyössä. Tämä sosionomi (AMK) kompetenssi tulee esiin opinnäytetyön kohdassa, jossa tuon esiin osaamisen johtamista. ( Kananoja ym. 2007, 198.)

Alun perin suunnittelin, että kansiossa tulisi esiin lin kunnan sosiaalityötoimistossa olevat aikuissosiaalityö, lastensuojelu ja vammaispalvelut, eli perehdytyskansio olisi suunnattu näille kaikille sektoreille. Opinnäytetyötä tehdessäni huomasin, että perehdytyskansion tekeminen käsittämään nämä edellä mainitut kaikki osiot, oli liian laaja suhteessa opinnäytetyöhöni. Tässä vaiheessa sovittiin, että vammaispalvelut ja lastensuojelu jäisivät pois perehdytyskansioista.

Hakalan mukaan opinnäytetyön tulee olla mieluummin suppea ja syvälin, kuin että se olisi laaja ja pinnallinen. (Hakala 2004, 31.)

Tuotekehitystyö ei ollut minulle entuudestaan tuttua, joten tuotteen suunnittelu ja toteutus oli todella haastavaa. Aluksi ajattelin, että perehdytyskansion teko olisi helppoa, ja sorruin

yksinkertaistamaan sen tekoa. Myöhemmin huomasin, että perehdytystuotteen teko vaatii aikaa ja paneutumista asiaan. Tuotekehitystyö vaatii järjestelmällisyyttä ja taitavaa ajan hallintaa. Itse jouduin tekemään tuotekehitystyötä pienissä erissä, muiden opintojeni ja ansiotyöni vuoksi, ja tästä syystä työ edistyi hitaasti. Vaikka opinnäytetyöaihe oli kiinnostava, tuntui sen tekeminen välillä kilpajuoksulta ajan kanssa.

Kaiken kaikkiaan perehdytyskansion teko oli haastavaa. Vaikka olin ollut työharjoittelussa lin sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä, en voinut millään sinä aikana oppia sosiaalitoimistossa tehtävää aikuissosiaalityön asiakasprosessia niin perusteellisesti, että olisin sen voinut tuoda perehdytyskansiossa esille ilman asiantuntijoiden apua. Asiantuntijoilta saatu tieto onkin ollut todella tärkeää kansion teossa. Yhteisen ajan löytäminen palaveriini toimeksiantajan kanssa oli usein hankalaa. Toimeksiantajan aika on ollut kiireistä, johtuen Oulunkaaren kuntayhtymän tuoreesta organisaatiosta, joka vaikutti lin sosiaalitoimiston henkilökunnan ajan hallintaan. Olen kuitenkin tyytyväinen tuotteeseen jo senkin vuoksi, että toimeksiantajalla ei ollut käytössä minkäänlaista perehdytystuotetta uudelle työntekijälle. Saamani palautteen mukaan toimeksiantajalla on tarkoitus ottaa perehdytyskansio käyttöönsä lin aikuissosiaalityössä ja päivittää sitä aina tarvittaessa. Toivottavasti tekemästäni tuotteesta on todellista hyötyä lin kunnan sosiaalitoimiston henkilökunnalle, ja että se voi lähteä kehittämään tuotetta ja laajentamaan sitä koskemaan myös muihin sosiaalitoimistossa tehtäviin sosiaalityön alueisiin eli lastensuojeluun ja vammaispalveluihin. Yhtenä vaihtoehtona perehdytyskansio olisi tehdä se kokonaan sähköiseen muotoon, jolloin se olisi helposti työntekijöiden käytettävissä heidän työpisteissään.

Toimeksiantajan palaute valmiista perehdytyskansioista tuo esiin sen seikan, että joissakin kohdin olisi tarvittu asian syvällisempää esille tuontia. Esimerkkinä palautteessa oli toimeentulotuki, jota heidän mielestään olisi voitu avata perehdytyskansiossa enemmän. Oma näkemykseni asiasta oli, että kun kuntien sosiaalitoimistossa on käytössä kuntien ja/tai kuntayhtymien omat toimeentulotukiohjeet, ei niitä lähdetäisi kirjoittamaan perehdytyskansioon sen tarkemmin auki, vaan toimeentulotukiohjeet löytyvät omana liitekansiona samasta työpisteestä perehdytyskansion kanssa.

Perehdytyskansio haki kauan aikaa oikeaa muotoaan ja nyt jälkepäin ajatellen, olisi sen voinut tehdä syvällisemminkin. Esimerkiksi eri vaiheet asiakasprosessissa olisi voitu aukaista vielä tarkemminkin, mutta se olisi vaatinut enemmän aikaa koko opinnäytetyö projektiin.

Opinnäytetyön tekemisen aikana opin paljon projektityöstä ja siitä, miten yksi tärkeimmistä asioista projektityössä on aikataulu ja sen mahdollisimman tarkka noudattaminen. Jos ja kun projektiaikataulu alkaa venyä, se kyllä näkyy myös lopputuloksessa. Mielestäni tuotekehitystyö olisi helpompi valmistaa organisaatioon, jossa itse työskentelee päivittäin. On tärkeää, että tuntee organisaation ja sen työtavat tarpeeksi hyvin, jotta tuotteesta tulee organisaation näköinen. Voin hyödyntää oppimaani konkreettisesti nyt, kun perehdytysmateriaalin päivitys tulee ajankohtaiseksi omalla työpaikallani.

Perehdytyskansiota tehdessäni tuli esiin aiheen valinnan ajankohtaisuus eli se, kuinka tärkeä työväline perehdytysmateriaali on ja kuinka monessa työyhteisössä sille ei ole annettu sille kuuluvaa arvoa. Se, ettei perehdytystuotetta ole tehty ja otettu työyhteisöissä käyttöön, voi kertoa myös siitä, että perehdytystuotteen suunnittelu ja toteutus vaatii aikaa ja paneutumista. Perehdyttäminen kuuluu organisaatioissa kaikille, ja oikeanlaisesti toteutettuna olisi tärkeää, että koko henkilöstö osallistuisi perehdytystuotteen tekemiseen.

Perehdytyskansion tulee mielestäni palvelemaan uutta työntekijää ja harjoittelijaa lin kunnan sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä yhdessä muiden aikuissosiaalityöhön liittyvien tiedostojen rinnalla. Muita tiedostokansioita ovat esimerkiksi, toimeentulotukiohjeet, kuntouttavan työtoiminnan käsikirja, työturvallisuuden toimintaohjeet, web-kameran käyttöohjeet, joitakin mainitakseen. Näen myös aikuissosiaalityön asiakkaiden saavan hyödyn tekemästani perehdytyskansioista. Kun uudella työntekijällä on käytössään perehdytyskansio, voi hän käyttää sitä samalla, kun palvelee asiakasta. Kun on kansio mistä voi heti tarkistaa tiettyjä asioita, säästyy siinä aikaa niin työntekijältä, kuin myös asiakkaalta. Kansion päivittäminen ja kehittäminen aika ajoin on tärkeää, ja mielestäni kun kansio on nyt tehty ja käytössä voidaan se myös helpommin tehdä. Tulevaisuudessa kun Oulunkaaren kuntayhtymän yhteistyö sen jäsenkuntien välillä kehittyy on todennäköistä, että siellä tullaan kehittämään yhteinen perehdytysaineisto kaikille sosiaalitoimistoille.



## LÄHTEET

Hakala, Juha T. 2004. Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. Helsinki. Gaudeamus.

Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, T. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Hämäläinen, J. & Väisänen, R. 2008. Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjestelmässä. Tutkimus aikuissosiaalityön yleisestä luonteesta, tiedosta ja toiminnasta. Lappeenranta. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus SOCOM.

Hätönen, H. 2007. 5. painos. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen. Helsinki. Edita Prima Oy.

lin uudet tuulet. Viestintäohje, 2006. Viestintätoimisto Pohjoisranta Oy. Hakupäivä 10.1.2011.  
[http://www.ii.fi/images/Elinvoimapalvelut/viestinaohje\\_iinkunta.pdf](http://www.ii.fi/images/Elinvoimapalvelut/viestinaohje_iinkunta.pdf)

Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere. Vastapaino

Jokinen, T 1998. Tuotekehitys. Helsinki. Valopaino Oy

Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki. Tammi.

Kaistila, M. 2000. Hyvä esimiestyö. Opas (ei julkaisupaikkaa) Työturvallisuuskeskus ja Kuntien eläkevakuutus.

Kananoja, A. , Lähteinen, M. , Marjamäki, P. , Laiho, K. , Sarvimäki, P. , Karjalainen, P. & Seppänen, M. 2007. Sosiaalityön käsikirja.

Kankkunen, M. , Lagerroos, O. , Lehtinen, M. & Välimaa, V. 1994. Tuotekehitys. Asiakastarpeesta tuotteeksi. Helsinki. Painatuskeskus Oy

Kietäväinen, T. 2010. Lukijalle. Teoksessa Kunnan työnantajakuva – päättäjän opas maineenhallintaan. Uudistuva kuntatyö . Ratkaisun avaimet. Julkaisu. Suomen kuntaliitto, Kunnallinen työmarkkinalaitos ja Kuntien eläkevakuutus. Star-Offset Oy.

Kjelin, E. & Kuusisto, P- C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä .Gummerus Kirjapaino Oy

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere. Juvenes Print.

Lausunto Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamisryhmän väliraportti. 4.8. 2010. Hakupäivä 20.4.2011 <http://www.valvira.fi/files/Lausunto%20sosiaalihuollon%20lains%C3%A4%C3%A4d%C3%A4nn%C3%B6n%20uudistamisryhm%C3%A4n%20v%C3%A4liraportista.pdf>

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

Meklin, P. & Pekola-Sjöblom, M. 2010. Johdanto. Teoksessa J. Vakkuri, O. Kallio, J. Tammi, P. Meklin & H. Helin. Matkalla kohti suuruuden ekonomiaa. 1. painos. Helsinki. Suomen Kuntaliitto.

Niiranen, V. , Seppänen-Järvelä, R. , Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki. Gaudeamus.

Rainio, P. Kiinnitä työhön ja tuloksen. Opas kuntatyöntekijöiden perehdyttäjille. Kuntatyö 2010 – projekti.

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Yliopistopaino Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. 2005. Helsinki. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

Työturvallisuuslaki. 23.8.2002 /738. Hakupäivä 12.11.2010

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

## **LIITTEET**

**LIITE 1:** Perehdytyskansion sisällysluettelo

**LIITE 2:** Opinnäytetyön yhteistyösopimus

## LIITE:1 Perehdytyskansion sisällysluettelo

### SISÄLTÖ

1 TERVETULOA.....	2
2 OULUNKAAREN KUNTAYHTYMÄ.....	3
2.1 Oulunkaaren kuntayhtymän organisaatio.....	4
2.2 Oulunkaaren kuntayhtymän strategia .....	5
2.3 Palvelujen järjestämissuunnitelma 2011–2013.....	5
3. AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKASPROSESSI.....	7
3.1 Toimeentulotuen hakemisen käsittely.....	8
3.2 Päihdekuntoutuksen hakemisen käsittely.....	11
3.3 Asumiseen liittyvät tukitoimet.....	14
3.4 Työllistämiseen liittyvät tukitoimet.....	16
4 YLEISTÄ.....	19
4.1 Työaika ja tauot.....	19
4.2 Henkilöstö etuudet.....	19
4.3 Työssä käytettävät ohjelmat.....	19
4.4 Henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat.....	20
4.5 Sosiaalitoimiston tiimit.....	20
4.6 Sähköinen kulun valvonta.....	20
4.7 Työterveydenhuolto ja toimintatavat sairastuessa.....	21
4.8 Työturvallisuus.....	21
5 YHTEISTYÖKUMPPANIT JA SIDOSRYHMÄT.....	22
6 TÄRKEÄT PUHELINNUMEROT JA SÄHKÖPOSTIOSOITTEET..	23
7 SOSIAALIALAN AMMATTILAISEN EETTISET OHJEET.....	24
LÄHTEET.....	26
LIITE.....	27

## LIITE 2: Opinnäytetyön yhteistyösopimus



## OPINNÄYTETYÖN YHTEISTYÖSOPIMUS

Opiskelija	Etunimi <b>Eija</b>	Sukunimi <b>Jacklin</b>	
	Osoite <b>Kuokkamaankaarre 8 90810 Kiviniemi</b>	Sähköpostiosoite <b>o7jaei00@students.oamk.fi</b>	
	Puhelinnumero <b>050 467 0520</b>	Koulutusohjelma <b>Sosiaalialan koulutusohjelma</b>	
Toimeksi- antaja	Organisaation nimi <b>lin kunta, Sosiaalityö ja vammaispalvelut</b>		
	Työn ohjaaja/yhteyshenkilö <b>Helinä Honkanen</b>	Osoite <b>Jokisuuntie 2 PL 24 91101 li</b>	
	Puhelin <b>(08)8198628</b>	Sähköposti <b>helinä.honkanen@oulunkaari.com</b>	
Oulun seudun ammatti- korkeakoulu	Yksikön nimi <b>Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö</b>		
	Ohjaava opettaja <b>Aira Vanhala</b>	Osoite <b>Professorintie 5 90220 Oulu</b>	
	Puhelin <b>0102721030</b>	Sähköposti <b>Aira.Vanhala@oamk.fi</b>	
Opinnäytetyö	Aihe/työnimi <b>lin kunnan sosiaalityö ja vammaispalvelut perehdytysopas</b>		
	Kehittämisen/tutkimustehtävän tavoite ja tulos <b>Luoda tuote joka sisältää lin kunnan sosiaalityön työtehtävät ja asiakastyöprosessit</b>		
	Keskeiset menetelmät <b>Asiantuntija haastattelut lin sosiaalitoimistossa</b>		
	Kustannusarvio ja kustannusten maksaja		
	Toimeksiantaja maksaa opiskelijalle tai ammattikorkeakoululle työn tekemisestä		<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
	Opinnäytetyölle on nimetty ohjaajaksi työelämän edustaja		<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
	Toimeksiantaja hyödyntää opinnäytetyön tuloksia toiminnassaan		<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
	Opinnäytetyö valmis <b>joulukuussa 2010</b>		
	Tarkempi selvitys opinnäytetyösuunnitelmassa		20



<b>Sopimusehdot</b>	<p><b>Opinnäytetyön ohjaus ja vastuu</b></p> <p>Vastuu opinnäytetyön tekemisestä ja tuloksista on opiskelijalla. Ammattikorkeakoulun vastuu rajoittuu opinnäytetyön tavanomaiseen ohjaukseen.</p> <p>Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön kaikki opinnäytetyön tekemisessä tarvittavat tiedot ja aineistot sekä ohjaamaan opinnäytetyötä toimeksiantajaorganisaation näkökulmasta.</p> <p><b>Oikeudet tuloksiin ja muuhun opinnäytetyöhön liittyvään aineistoon, laitteisiin ja sovelluksiin</b></p> <p>Tekijäoikeus ja omistusoikeus opinnäytetyön tuloksiin kuuluvat opinnäytetyön tekijälle. Toimeksiantaja saa käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin ja niiden kaupalliseen hyödyntämiseen ainoastaan sopimalla niistä erikseen opinnäytetyön tekijän kanssa.</p> <p>Opinnäytetyön tekijä on velvollinen raportoimaan opinnäytetyön tulokset toimeksiantajalle.</p> <p><b>Tulosten julkistaminen ja luottamuksellisuus</b></p> <p>Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan julkinen. Mikäli opinnäytetyö sisältää liikesalaisuuksia tai muita julkisuuslaissa salassa pidettäviksi määrättyjä tietoja, on opinnäytetyön raportti laadittava niin, että tietojen luottamuksellisuus säilyy. Tarvittaessa salassa pidettävät tiedot on jätettävä työn tausta-aineistoon. Opinnäytetyön osia voidaan julkaista myös Internetissä sopimalla niistä erikseen.</p> <p>Opiskelija, toimeksiantaja ja opinnäytetyön ohjaaja sitoutuvat pitämään salassa kaikki opinnäytetyön tekemisessä ja sitä edeltävissä tai sen jälkeisissä neuvotteluissa esiin tulevat luottamukselliset tiedot ja asiakirjat sekä pidättäytymään käyttämästä hyväkseen toisen osapuolen ilmaisemia luottamuksellisia tietoja ilman erillistä lupaa.</p> <p><b>Opinnäytetyön kustannukset</b></p> <p>Opinnäytetyöstä mahdollisesti aiheutuvien kustannusten (aineistojen hankinta, raaka-aineet, matkat, työkorvaus jne.) korvaamisesta sopivat toimeksiantaja ja opiskelija keskenään. Ammattikorkeakoulu ei vastaa yksittäisen opinnäytetyön kustannusten korvaamisesta.</p>							
<b>Allekirjoitukset</b>	<p>Olemme yhteisesti sopineet opinnäytetyön toteutuksesta ja ohjauksesta yllä esitetyllä tavalla</p> <table border="1" data-bbox="363 1115 1311 1456"> <tr> <td data-bbox="363 1115 861 1232">Päivämäärä 22.6.2010</td> <td data-bbox="861 1115 1311 1232">Opiskelijan allekirjoitus <i>Sija Järvelin</i></td> </tr> <tr> <td data-bbox="363 1232 861 1348">Päivämäärä 22.6.2010</td> <td data-bbox="861 1232 1311 1348">Toimeksiantajan allekirjoitus <i>Helmi Honkanen</i> Helmi Honkanen</td> </tr> <tr> <td data-bbox="363 1348 861 1456">Päivämäärä 1.6.2010</td> <td data-bbox="861 1348 1311 1456">Ohjaavan opettajan allekirjoitus <i>Aira Vanhala</i> <i>Kaija Bakala</i> AIRA VANHALA KAIJA BAKALA</td> </tr> </table>		Päivämäärä 22.6.2010	Opiskelijan allekirjoitus <i>Sija Järvelin</i>	Päivämäärä 22.6.2010	Toimeksiantajan allekirjoitus <i>Helmi Honkanen</i> Helmi Honkanen	Päivämäärä 1.6.2010	Ohjaavan opettajan allekirjoitus <i>Aira Vanhala</i> <i>Kaija Bakala</i> AIRA VANHALA KAIJA BAKALA
Päivämäärä 22.6.2010	Opiskelijan allekirjoitus <i>Sija Järvelin</i>							
Päivämäärä 22.6.2010	Toimeksiantajan allekirjoitus <i>Helmi Honkanen</i> Helmi Honkanen							
Päivämäärä 1.6.2010	Ohjaavan opettajan allekirjoitus <i>Aira Vanhala</i> <i>Kaija Bakala</i> AIRA VANHALA KAIJA BAKALA							