

Perehdytyskansio Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriaseman puhelinpalvelulle

Micaela Koskinen

Opinnäytetyö
Vård / Hoitotyö
2014

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Sjukskötare
Identifikationsnummer:	3930
Författare:	Micaela Koskinen
Arbetets namn:	Inskolningsmapp för telefontjänsten på läkarcentralen Pikkujätti
Handledare (Arcada):	Gun-Britt Lejonqvist
Uppdragsgivare:	Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy
<p>Sammandrag: Svenskspråkigt sammandrag finns som bilaga i slutet av detta examensarbete.</p>	
Nyckelord:	Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy, arbetsorientering, telefontjänst, arbetshandledning, arbetarskyddslag
Sidantal:	36
Språk:	Finska
Datum för godkännande:	14.5.2014

OPINNÄYTETYÖ	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sairaanhoitaja
Tunnistenumero:	3930
Tekijä:	Micaela Koskinen
Työn nimi:	Perehdytyskansio Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriaseman puhelinpalvelulle
Työn ohjaaja (Arcada):	Gun-Britt Lejonqvist
Toimeksiantaja:	Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Työhön perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan uuden työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä, sekä siihen liittyvät odotukset. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää työhön perehdyttämistä Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriaseman puhelinpalveluyksikölle.</p> <p>Työn tuloksena on tehty perehdytyskansio, jota voidaan pitää työnopastuksen perustana. Kansion on tarkoitus toimia perehdytyksen runkona, jota perehdyttäjä voi käyttää apuna työnopastuksessa. Lisäksi kansiota voidaan käyttää itseopiskelumateriaalina.</p> <p>Opinnäytetyö koostuu kirjallisuuskatsauksesta sekä toiminnallisesta osuudesta, jonka tuloksena perehdytyskansio on kehitetty. Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena oli selvittää taustatietoa perehdyttämisestä, sekä luoda kuva erityisesti hoitoalalla aiheeseen liittyvistä julkaisuista ja menetelmistä. Myös lainsäädäntöön tutustuttiin, sillä perehdyttämistä säätelevät lait ja asetukset, vaikka se voidaankin toteuttaa melko itsenäisesti ja vapaasti.</p> <p>Perehdytyskansion teossa on pohjattu kirjallisuuskatsauksessa kerättyyn materiaaliin ja pyritty soveltamaan opittuja asioita käytäntöön. Kansion teossa on lisäksi käytetty lähteinä allekirjoittaneen omaa työkokemusta Pikkujätin puhelinpalvelussa, Pikkujätin intranetiä, sekä Pikkujätin henkilöstökäsikirjaa. Opinnäytetyö rajattiin koskemaan ainoastaan Pikkujätin puhelinpalveluyksikköä, sillä yksiköllä ei ole aikaisemmin ollut erillistä perehdytysohjelmaa. Lisäksi puhelinpalvelun toiminta poikkeaa melko paljon lääkäriasemien toiminnasta, eikä lääkäriasemien perehdytysohjelmia näin ollen voida soveltaa suoraan puhelinpalveluun.</p> <p>Kansiosta tuli varsin laaja kokonaisuus, joka kattaa yksityiskohtaisesti sekä puhelinpalvelun työtehtävät, että yleisinformaation Pikkujätistä työnantajana. Kansion lukemiseen tulee antaa perehdytettävälle aikaa ja lisäksi on myös tarkoitus, että perehdytettävän ei tarvitse osata kansiota ulkoa sanasta sanaan, vaan se toimii eräänlaisena oppaana johon voi aina palata hakemaan tarvitsemaansa tietoa.</p> <p>Toimeksiantajan pyynnöstä ei kansiota ole laitettu kokonaisuudessaan tämän opinnäytetyön liitteeksi. Kansion sisällysluettelo on kuitenkin lisätty mukaan työn liitteeksi.</p>	
Avainsanat:	Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy, perehdyttäminen, puhelinpalvelu, työhön opastus, työturvallisuuslaki
Sivumäärä:	36
Kieli:	Suomi
Hyväksymispäivämäärä:	14.5.2014

ALKUSANAT

Tämä työ on tehty syksyn 2013 ja kevään 2014 aikana Pikkujätin toimeksiannosta yrityksen puhelinpalvelulle. Työ toimii samalla opinnäytetyönä Arcadan sairaanhoitolinjalle.

Haluan kiittää Pikkujättiä ja erityisesti esimiestäni Satu Siekkinen-Immosta tuesta, ohjauksesta ja mielenkiintoisesta aiheesta. Kaikki saamani tuki ja palaute teiltä oli korvaamatonta. Iso kiitos kuuluu myös kaikille työtovereilleni puhelinpalvelussa, jotka joutuivat kestämään tuskailujani työn etenemisen aikana.

Kiitos myös Guggelle, joka toimi koulun suunnalta työni ohjaajana ja joka on tukenut minua vaikeinakin hetkinä opiskelujeni aikana. Olen melko varma, että ilman sinua en olisi valmistumassa sairaanhoitajaksi.

Perheelleni ja aviomiehelleni kiitos siitä, että olen ylipäättänsä päässyt tähän asti. Olette kannustaneet minua jatkuvasti eteenpäin ja olleet läsnä silloin kun olen tarvinnut teitä.

Vantaa, 3.5.2014

Micaela Koskinen

SISÄLLYSLUETTELO

ALKUSANAT.....	III
SISÄLLYSLUETTELO.....	IV
KUVAT JA TAULUKOT.....	V
1 JOHDANTO.....	1
1.1 Työn tausta ja tavoite	1
1.2 Työn rakenne ja tutkimusmenetelmät	1
2 METODIIKKA.....	3
2.1 Suunnittelu.....	3
2.2 Kirjallisuuskatsaus.....	4
2.3 Toteutus.....	5
3 PEREHDYTYS	8
3.1 Perehdytys käsitteenä	8
3.2 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö	9
3.2.1 Työturvallisuuslaki	9
3.2.2 Työsopimuslaki.....	11
3.2.3 Asetus terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta	12
3.3 Perehdytyksen tavoitteet	12
3.4 Perehdytys prosessina	14
3.5 Perehdytyksen erityispiirteitä puhelinpalvelussa	17
4 LASTEN JA NUORTEN LÄÄKÄRIASEMA PIKKUJÄTTI	20
5 PEREHDYTTÄMINEN LÄÄKÄRIASEMAN PUHELINPALVELUSSA	21
6 POHDINTA	25
LÄHTEET.....	27
LIITTEET.....	29

KUVAT JA TAULUKOT

Kuva 1: Perehdytyksen tavoitteellisuus. (sivu 16)

Kuva 2: Hoidon tarpeen arvioinnin vaikutus lääkäri- ja hoitajakäyntien jakautumiseen. (sivu 19)

Kuva 3: Puhelinpalvelun työtilat Vantaan Myyrmäessä. (sivu 21)

Taulukko 1: Tiedonhaun tulokset eri hakukoneissa. (sivu 4)

1 JOHDANTO

1.1 Työn tausta ja tavoite

Työhön perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan uuden työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä, sekä siihen liittyvät odotukset. Työnohastukseen liittyvät kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Näitä ovat esimerkiksi työkokonaisuus, mistä osista ja vaiheista työ koostuu, sekä mitä tietoa ja osaamista työ edellyttää. Lisäksi tarvitaan tietoa työssä käytettävistä koneista ja välineistä, työhön liittyvistä terveys- ja turvallisuusvaaroista, sekä siitä kuinka työ tehdään turvallisesti. (Mäntynen, Penttinen 2009: 2)

Terveydenhuollossa perehdytystarpeen arvioidaan korostuvan lähivuosina eläköitymisten ja hoidon, sekä huolenpidon kysynnän kasvun seurauksena. Hoitoalalla perehdytystä tarvitsevat muun muassa uudet sairaanhoitajat, harjoittelijat, opiskelijat ja opinnäytetöiden tekijät. (Miettinen, Kaunonen & Tarkka 2006: 63-64)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää työhön perehdyttämistä Pikkujätti lasten- ja nuorten lääkäriaseman puhelinpalveluyksikölle. Pikkujätti on lapsiin ja nuoriin erikoistunut yksityinen lääkäriasemaketju, joka toimii uudenmaan alueella.

Työn tuloksena on tehty perehdytyskansio, jota voidaan pitää työnohastuksen perustana. Kansion on tarkoitus toimia perehdytyksen runkona, jota perehdyttäjä voi käyttää apuna työnohastuksessa. Lisäksi kansiota voidaan käyttää itseopiskelumateriaalina. Vastuu työhönperehdyttämisestä säilyy kuitenkin edelleen yksikön palvelujohtajalla ja vastaavalla hoitajalla.

1.2 Työn rakenne ja tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö koostuu kirjallisuuskatsauksesta, sekä toiminnallisesta osuudesta, jonka tuloksena perehdytyskansio on kehitetty. Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena oli selvittää taustatietoa perehdyttämisestä, sekä luoda kuva erityisesti hoitoalalla aiheeseen liittyvistä julkaisuista ja menetelmistä. Myös lainsäädäntöön tutustuttiin, sillä perehdyttä-

mistä säätelevät lait ja asetukset, vaikka se voidaankin toteuttaa melko itsenäisesti ja vapaasti (Miettinen, Kaunonen & Tarkka 2006: 63).

Perehdytyskansion teossa on pohjattu kirjallisuuskatsauksessa kerättyyn materiaaliin ja pyritty soveltamaan opittuja asioita käytäntöön. Kansion teossa on lisäksi käytetty lähteinä allekirjoittaneen omaa työkokemusta Pikkujätin puhelinpalvelussa, Pikkujätin intranetiä (Umbrella), sekä Pikkujätin henkilöstökäsikirjaa. Opinnäytetyö rajattiin koskemaan ainoastaan Pikkujätin puhelinpalveluyksikköä, sillä yksiköllä ei ole aikaisemmin ollut erillistä perehdytysohjelmaa. Lisäksi puhelinpalvelun toiminta poikkeaa melko paljon lääkäriasemien toiminnasta, eikä lääkäriasemien perehdytysohjelmia näin ollen voida soveltaa suoraan puhelinpalveluun.

2 METODIIKKA

Tämä työ on toteutettu hankkeistettuna opinnäytetyönä, joka tarkoittaa sitä että työ on tehty erillisenä hankkeena koulun ulkopuoliselle taholle (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010: 171). Työ on luonteeltaan toiminnallinen, eli sen tarkoituksena on käytännöllisen toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistaminen. Toiminnallinen opinnäytetyö voidaan toteuttaa esimerkiksi ammatilliseen käyttöön suunnattuna ohjeena, ohjeistuksena tai opastuksena, kuten perehdyttämisopas tai turvallisuusohjeistus. (Vilkka, Airaksinen 2003: 65)

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä kehitetään Lasten- ja nuorten lääkäriasema Pikukujatin puhelinpalvelun perehdytysohjelmaa ja tehdään perehdytyskansio, jota voidaan käyttää perehdytyksen ja työnopastuksen runkona. Koen että puhelinpalvelussa on tärkeää yhtenäistää toimintatavat, sillä silloin voimme varmistaa että asiakaspalvelumme taso pysyy laadukkaana kaikissa tilanteissa. Perehdytyskansion avulla voidaan selkeyttää toimintatapoja niin, että ne ovat samanlaiset sekä uusille, että vanhoille työntekijöille. Kansio ei siis ole tarkoitettu vain uusille työntekijöille, vaan sen tarkoitus on olla työn tukena kaikille puhelinpalvelun työntekijöille.

2.1 Suunnittelu

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara jakavat kirjassaan Tutki ja kirjoita tutkimuksen suunnittelun työvaiheet kolmeen osaan. Ensimmäisessä vaiheessa määritetään tutkimustehtävä ja ne kysymykset joihin haetaan vastausta. Toisessa vaiheessa haetaan aineistoa ja tehdään taustatutkimusta aiheesta. Samalla suunnitellaan miten aineisto analysoidaan. Kolmannessa vaiheessa suunnitellaan miten työ etenee ja laaditaan sille alustava rakenne. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010: 175 - 176)

Olen tämän työn suunnittelussa soveltanut näitä ohjeita ja pyrkinyt suunnittelemaan työni mahdollisimman hyvin ennen varsinaisen toiminnallisen osuuden toteuttamista. Aluksi määrittelin tutkimustehtävän ja sen rajaukset, jonka jälkeen aloin tehdä taustatutkimusta aiheesta. Tämä taustatutkimus on toiminut työn kirjallisuustutkimuksen pohjana. Lopuksi tutkin aineiston läpi ja aloin sen pohjalta suunnittelemaan varsinaista työtä ja sen rakennetta. Varsinainen työ syntyi tämän esityön pohjalta.

2.2 Kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena oli etsiä taustaa perehdyttämisestä ja selvittää onko aiheesta tuoreita julkaisuja. Etenkin hoitoalaan ja puhelinneuvontaan liittyvä perehdytys olivat kiinnostuksen kohteina. Tutkimuksen pohjalta valittiin sopivat lähestymistavat perehdytyskansion tekemiseen ja pyrittiin varmistamaan, että kaikki olennainen otetaan kansiossa huomioon. Tietolähteinä on käytetty kirjoja, internetiä, ammatillisia julkaisuja sekä Pikkujätin sisäistä ohjeistusta.

Olenneisimmat tiedonhaussa käytetyt hakusanat on listattu *taulukossa 1*. Listattujen hakusanojen lisäksi, käytin niistä erilaisia muunnelmia ja yhdistelmiä. Suomenkielen lisäksi, tein hakuja myös ruotsiksi ja englanniksi. *Taulukkoon 1* on lisäksi listattu hakusanoilla saatujen tuloksien lukumäärät eri hakukoneilla. Haut pyrittiin tekemään systemaattisesti ja mahdollisimman laajasti eri hakukoneista ja tietokannoista. Tällä tavoin pyrin saamaan mahdollisimman laajan kuvan työn aiheeseen liittyvästä teoriasta ja julkaisuista.

Taulukko 1: Tiedonhaun tulokset eri hakukoneissa.

Tiedonhaun tulokset eri hakukoneissa					
Hakusana	Helmet	Arken	Nelli	Internet/Google	Google Scholar
Perehdyttäminen	54	3	144	106 000	5 100
Puhelinpalvelut	18	1	188	348 000	1 070
Asiakaspalvelu	287	18	859	6 360 000	8 970
Hoidon tarpeen arviointi	1	1	5 280	234 000	21 600
Työssä oppiminen	22	3	1 044	132 000	1 490
Työhön opastus	0	0	169	9 540	13 400
Työturvallisuuslaki	16	3	50	40 700	2 780
Henkilöstökoulutus	68	11	544	47 000	689
Puhelinkäyttäytyminen	38	0	17	3 370	65

Tiedonhaku suoritettiin ensisijaisesti Arcadan Arken tietokannasta, Nelli-tiedonhakuportaalista, sekä pääkaupunkiseudun kirjastojen kirjastoverkkopalvelu Helmet:stä. Lisäksi tietoa etsittiin muun muassa Pikkujätin intranetistä (Umbrella) ja internetistä. Nelli-tiedonhakuportaalissa käytin metahakua, joka oli aihealueena rajattu hoi-

totyöhön, urheiluun, sekä ergo- ja fysioterapiaan. Opinnäytetyön lähteinä on käytetty eri julkaisuista otettuja artikkeleita, aiheeseen liittyvää kirjallisuutta ja Pikkujätistä kerättyä materiaalia.

Tiedonhaut on tehty lokakuun 2013 ja maaliskuun 2014 välisenä aikana. Työssä käytetyt lähteet on valittu siten, että ne omasta mielestäni tukevat parhaiten opinnäytetyön tarkoitusta ja aihealuetta. Selailin tiedonhaun tuloksia läpi hakukoneissa ja valitsin tiivistelmän perusteella minua eniten kiinnostavat tulokset. Tämän jälkeen luin keräämäni materiaalin tarkemmin läpi ja käytin materiaalia tämän työn lähteinä tarpeen mukaan. Perehdytykseen liittyvää lainsäädäntöön tutustuin oikeusministeriön ylläpitämällä www.finlex.fi internetsivustolla. Sivusto sisältää Suomen lainsäädäntöön liittyvän ajantasaisen sähköisen säädöskokoelman. Työssä käsitelty lainsäädäntö on ollut ajankohtainen helmikuussa 2013.

2.3 Toteutus

Perehdytyskansio toteutettiin kappaleessa 2.1 selostetun suunnitteluvaiheen pohjalta. Tein suunnitteluvaiheessa tehdyn tiedonkeruun pohjalta kirjallisuustutkimuksen, jossa tuli esille suunnittelun ja esivalmistelun tärkeys perehdytyksen toteutuksessa. Tarkoituksena oli soveltaa tiedonkeruusta opittuja asioita käytännössä ja luoda kattava perehdytysohjelma puhelinpalvelun tarpeisiin.

Aloitin kartoittamalla olemassa olevan perehdytyskansion, joka on suunnattu lääkäriasemilla aloittaville uusille työntekijöille. Varsin varhaisessa vaiheessa kävi ilmi, että kansiossa oleva tieto oli monilta osin vanhentunutta ja lisäksi siinä olevia asioita ei voinut käyttää suoraan puhelinpalveluyksikössä. Tämä johtuu siitä, että työ puhelinpalvelussa poikkeaa melko paljon lääkäriasemilla tehtävästä hoitotyöstä. Käytin vanhaa kansiota lähinnä mallina siitä, miltä kansio voisi näyttää ja miten sen rakenteen voisi suunnitella. (Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy:n intranet - Umbrella 2010)

Tutustuin myös tarkemmin henkilöstökäsikirjaamme ja keräsin siitä tarvittavan tiedon kansiota varten (Ahlfors-Heinonen, Kolu-Saarinen 2012). Keskustelin myös laatupäällikkömme kanssa, joka on ollut mukana tekemässä sekä henkilöstökäsikirjaa, että asemille suunnattua perehdytyskansiota. Sain häneltä ideoita ja tukea kansion toteutukseen.

Tämän lisäksi käytin kansion toteutuksessa tietolähteinä omaa ja työtovereideni kokemusta ajanvarauksesta ja puhelinpalvelun toimintatavoista. Perehdytyskansion toteutuksessa on otettu huomioon sekä uusien, että pitkäaikaisten työntekijöiden mielipiteitä ja ideoita.

Tämän jälkeen suunnittelin kansion sisällysluettelon ja pohdin mitä kansion tulisi sisältää, sekä rajasin pois osa-alueita joita ei mielestäni tarvinnut sisällyttää kansioon. Perehdytyskansion rakenne on listattu otsikkotasolla alla:

1. Johdanto
2. Yleinen perehdytys
3. Pikkujätin organisaatio ja henkilöstö
4. Pikkujätti puhelinpalvelu
5. Työsopimus ja työaika
6. Pikkujätin toimintatavat
7. Tietosuoja ja tietoturva
8. Työterveyshuolto
9. Turvallisuusasiat
10. Koulutus ja kurssit
11. Tutustuminen Pikkujätin muihin toimipisteisiin

Yllä oleva perehdytyskansion otsikkorakenne kuvaa myös karkealla tasolla kansion sisältöä. Kansion tarkempi sisällysluettelo alaotsikoineen löytyy *liitteestä 1*. Halusin aloittaa kansion esittelemällä yleisesti Pikkujättiä ja yrityksen arvoja ja visioita. Seuraavassa osiossa keskityin yrityksen organisaatorakenteeseen ja henkilöstöön. Kansiota löytyy muun muassa yhtiön johdon esittelyt, sekä tarkemmat tiedot eri toimipisteistä ja niiden henkilöstöstä. Seuraavaksi kerron tarkemmin Pikkujätti puhelinpalvelusta, sen toiminnasta ja henkilöstöstä. Samalla kerrotaan myös puhelinpalvelun vastuualueista ja toimintiloista. Työsopimusta ja työaikaä käsittelevässä osiossa selvennetään työsopimuksen sisältöä, sekä käydään läpi Pikkujätin työaikaä koskevat säännöt. Seuraavaksi selvennetään Pikkujätin toimintatapoja ja kerrotaan mitä henkilöstöltä odotetaan. Tietosuojaä ja – turvaa käsittelevässä osiossa käydään muun muassa läpi salassapitovelvollisuus ja esimerkiksi sähköpostiin liittyvät tietoturva-asiat. Työterveyshuollon kohdalla käydään läpi Pikkujätin työterveyshuoltoa. Turvallisuusasioissa keskitytään palo- ja pelastus-

suunnitelmaan, ensiapuun, sekä työsuojeluasioihin. Lopuksi kerrotaan koulutus mahdollisuuksista ja mahdollisuudesta käydä tutustumassa Pikkujätin muihin toimipisteisiin.

Perehdytyskansiossa ei käsitellä yksityiskohtaisesti puhelinpalvelun potilastietojärjestelmää, sillä järjestelmää päivitetään jatkuvasti ja sen mukana myös ohjelman toiminnot ja käyttöliittymä muuttuvat aika ajoin. Tietojärjestelmää koskevat ohjeet on hankala pitää ajan tasalla ja tästä syystä päätimme pitää ohjeet erillään varsinaisesta perehdytyskansiossa. Kansiossa kerrotaan kuitenkin yleisesti potilastietojärjestelmästä, sen tukitoiminnoista, sekä kerrotaan mistä perehdytettävä löytää tarkemmat ajantasaiset ohjeet.

Sisällön lisäksi pyrin myös huomioimaan perehdytyskansion käytettävyyttä ja päivitettävyyttä. Kansio on rakennettu niin, että se voidaan julkaista myös sähköisessä muodossa Pikkujätin intranet Umbrellassa. Sähköisessä muodossa olevaa kansiota on myös helpompi päivittää, kuin varsinaista tulostettua kansiota. Kansiota tullaan kuitenkin myös tekemään tulostettu versio puhelinpalvelun toimitiloihin. Tarkoitus on, että kansiota tullaan päivittämään säännöllisesti, jotta se pysyy ajan tasalla. Vanhentuneesta kansiota on lähinnä haittaa perehdytyksessä, sillä silloin perehdytettävä saa vanhentunutta tietoa. Perehdytyskansion ulkonäössä on mukailtu Pikkujätin värejä ja yhtiössä käytettyä muotoilua.

Kansiota tuli varsin laaja kokonaisuus, joka kattaa yksityiskohtaisesti sekä puhelinpalvelun työtehtävät, että yleisinformaation Pikkujätistä työnantajana. Kansion sivumääräksi tuli 37 sivua, joten sen lukemiseen tulee antaa perehdytettävälle aikaa. Tarkoitus on myös, että perehdytettävän ei tarvitse osata kansiota ulkoa sanasta sanaan, vaan se toimii eräänlaisena oppaana johon voi aina palata hakemaan tarvitsemaansa tietoa. Tästä syystä perehdytyskansio on myös hyvä työväline vanhoille työntekijöille.

Toimeksiantajan pyynnöstä ei kansiota ole laitettu kokonaisuudessaan tämän opinnäytetyön liitteeksi. Kansion sisällysluettelo on lisätty tämän työn liitteeksi (*liite 1*). Perehdytyskansio kokonaisuudessaan on annettu luettavaksi työn ohjaajalle ja tarkastajalle.

3 PEREHDYTYS

3.1 Perehdytys käsitteenä

Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä, sekä siihen liittyvät odotukset. Työnopastukseen taas liittyvät kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Se sisältää esimerkiksi mistä osista ja vaiheista työ koostuu, sekä mitä tietoa ja osaamista työ edellyttää. Työnopastuksessa kuuluu myös antaa tietoa työssä käytettävistä koneista ja välineistä, työhön liittyvistä terveys- tai turvallisuusvaaroista, sekä siitä kuinka työ tehdään turvallisesti. Työnopastus koskee tarvittaessa kaikkia, niin uusia kuin pidempään töissä olleita työntekijöitä. (Mäntynen, Penttinen 2009: 2)

Kjelin ja Kuusisto yhdistävät perehdyttämisen vahvasti organisaation uudistumiskykyyn, osaajien sitouttamiseen, sekä yrityksen kannattavuuteen. Heidän mielestään myös yrityksen arvot, visio ja strategia ovat sekä perehdyttämisen suunnittelun lähtökohta, että tavoite. (Kjelin, Kuusisto 2003: 10)

Perehdytys koskettaa jokaista työntekijää, joka vaihtaa työpaikkaa, työtä tai yksikköä (Kjelin, Kuusisto 2003: 9). Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan kaikissa organisaatioissa koosta ja toimialasta riippumatta. Ne ovat myös tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Perehdyttäminen ja työnopastus voidaan nähdä lisäksi investointina, jolla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. Tämä on jatkuva prosessi, jota tulee kehittää henkilöstön ja organisaation tarpeiden mukaan. Perehdyttämisen ja työnopastuksen piiriin tulee kuulua kaikki henkilöstöryhmät organisaatiossa, myös esimiehet. (Mäntynen, Penttinen 2009: 2)

Perehdyttäminen on organisaation toiminnan ytimessä. On vaikea kuvitella, että mikään organisaatio keskittyessään ydinosaamiseensa ulkoistaisi perehdyttämisen kokonaisuudessaan jollekin muulle yritykselle. Hoitamalla perehdytyksen mallikkaasti, voi organisaatio varmistaa muun muassa työn laadun ja tehokkuuden, hyvän ilmapiirin sekä henkilöstön pysyvyyden. (Kjelin, Kuusisto 2003: 9)

3.2 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Perehdyttämistä säätelevät lait ja asetukset, mutta organisaatiot voivat suunnitella ja toteuttaa perehdyttämisen itsenäisesti. Perehdytykseen liittyviä lakeja ja asetuksia ovat esimerkiksi (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, Miettinen, Kaunonen & Tarkka 2006):

- Työturvallisuuslaki 738/2002 (työn laadun ja työolosuhteiden edellyttämä ohjaus)
- Työsopimuslaki 55/2001
- Asetus terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 1194/2003
- Pelastustoimiasetus 857/1999 (turvallisuussuunnitelma)
- Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta 701/2006
- Laki nuorten työntekijöiden suojelusta 128/2002
- Valtioneuvoston asetukset työntekijälle annettavasta opetuksesta, ohjauksesta ja kirjallisista työohjeista erityistä pätevyyttä vaativissa ammateissa ja tehtävissä 738/2002 § 14

Lait ja asetukset löytyvät kokonaisuudessaan internet-osoitteesta www.finlex.fi.

Tässä työssä ei ole voitu ottaa huomioon kaikkia perehdytykseen liittyviä lakeja ja säädöksiä, sillä monet niistä liittyvät vain osittain perehdytykseen. Työssä on kiinnitetty huomiota erityisesti työturvallisuuslakiin, työsopimuslakiin ja asetukseen terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta.

Perehdytyskansiota on tehty nämä lait mielessä pitäen. Perehdytyskansiossa on pyritty tuomaan esille niin työntekijän oikeudet ja velvollisuudet, kuin työnantajankin. Lisäksi perehdytyskansiossa otetaan huomioon Pikkujätti puhelinalvelun oma palo- ja pelastussuunnitelma.

3.2.1 Työturvallisuuslaki

Tällä hetkellä voimassa oleva työturvallisuuslaki (738/2002) astui voimaan 1.1.2003. Tällä lailla kumottiin vuodelta 1958 oleva vanha työturvallisuuslaki (299/58). Lain tar-

koituksena on työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi parantaa työympäristöä ja työolosuhteita, sekä ennalta ehkäistä ja torjua tapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä johtuvia terveyden haittoja. Laissa tarkoitetaan terveydellä sekä fyysistä, että henkistä terveyttä. (Työturvallisuuskeskus 2003: 1)

Lain mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan tarpeellisilla toimenpiteillä työntekijän turvallisuudesta ja terveellisyydestä työssä. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu myös se, että työnantajan sijainen on riittävästi perehdytetty tehtäviinsä ja että hänellä on riittävät resurssit ja toimintavaltuudet työsuojeluasioiden hoitamiseen. Sijaisen tehtävät tulee määritellä tarkasti ja varmistaa että sijainen on pätevä hoitamaan tehtävät. (Työturvallisuuskeskus 2003: 2)

Työnantajan tulee riittävän järjestelmällisesti selvittää ja tunnistaa työpaikan haitta- ja vaaratekijät. Nämä tulee mahdollisuuksien mukaan poistaa ja arvioida jäljelle jäävien tekijöiden merkitys työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden kannalta. On myös päätettävä tarpeellisista jäljelle jääneiden vaara- ja haittatekijöiden edellyttämistä toimenpiteistä. (Työturvallisuuskeskus 2003: 2)

Työn suunnittelussa ja vaarojen arvioinnissa korostetaan sitä, että otetaan huomioon työn kuormitustekijöistä työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle aiheutuvat vaarat ja haitat sekä vähennetään niitä. Työturvallisuuslain 14§ määrittää säännökset työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta. Säännöksessä korostetaan työntekijän kokemuksen ja ammattitaidon merkitystä opetus- ja ohjaustarvetta arvioidessa. (Työturvallisuuskeskus 2003: 2 - 3)

Työturvallisuuslain 14§ sanoo työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta seuraavaa (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738):

”Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien*

muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;*
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja*
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. ”*

Myös työntekijällä on oikeuksiensa lisäksi velvollisuuksia työnantajaa kohtaan. Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu noudattaa työnantajan ohjeita ja määräyksiä, turvallisuuden ja terveellisyyden edellyttämää järjestystä ja siisteyttä. Työntekijän on myös ilmoitettava työnantajalleen ja työsuojeluvaltuutetulle havaitsemistaan vioista ja puutteista työpaikalla. Hänen tulee myös itse mahdollisuuksien mukaan poistaa havaitsemansa ja ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteellisuudet. Laki myös kieltää työntekijää häiritsemästä tai kohtelemasta muuten epäasiallisesti työtovereitaan. Häirinnällä tarkoitetaan muun muassa kiusaamista ja sukupuolista häirintää. Työntekijän oikeuksiin taas kuuluu oikeus pidättäytyä työstä, jos työstä aiheutuu vakavaa vaaraa hengelle tai terveydelle. (Työturvallisuuskeskus 2003: 2)

3.2.2 Työsopimuslaki

Työsopimuslain mukaan on työnantaja velvollinen huolehtimaan siitä, että työntekijän voi suoriutua tehtävistään myös tilanteessa, jossa yrityksen toiminta, työtehtävät tai menetelmät muuttuvat. Velvoite ei koske ainoastaan uusia työntekijöitä, vaan kaikkia työpaikan työntekijöitä. Lain mukaan työnantajan on lisäksi pyrittävä edistämään työntekijöiden mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55)

Myös työntekijällä on työsopimuslain mukaan velvollisuuksia. Työntekijän tulee tehdä työnsä huolellisesti ja noudattaa niitä määräyksiä, joita työnantaja antaa toimivaltansa mukaisesti työn suorittamiseksi. Työntekijän on noudatettava työtehtävien ja työolojen

edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta, sekä huolehdittava käytettävissä olevin keinoin niin omasta, kuin muidenkin työpaikalla olevien henkilöiden turvallisuudesta. Työntekijän on myös ilmoitettava työnantajalle havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, joista saattaa aiheutua tapaturman tai sairastumisen vaaraa. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55)

3.2.3 Asetus terveydenhuollon henkilöstön täydenniskoulutuksesta

Terveydenhuoltolain mukaan kunnan tai sairaanhoitopiirin kuntayhtymän on huolehdittava, että terveydenhuollon henkilöstö, mukaan lukien yksityisen palveluntuottajan palveluksessa oleva henkilöstö, jolta kunta tai kuntayhtymä hankkii palveluita, osallistuu riittävästi terveydenhuollon täydenniskoulutukseen. (Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326)

Täydenniskoulutuksella tarkoitetaan väestön terveystarpeisiin ja muuttuviin hoitokäytäntöihin pohjautuvaa terveydenhuollon henkilöstön täydenniskoulutustarpeen arviointiin perustuvaa suunnitelmallista koulutusta. Tarkoituksena on lisätä ja ylläpitää työntekijän ammattitaitoa ja osaamista, sekä tukea terveydenhuollon toimintayksiköiden toimintaa ja sen kehittämistä terveyden edistämiseksi, sekä sairauksien ehkäisyssä ja hoidossa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1194/2003)

3.3 Perehdytyksen tavoitteet

Perehdyttämistä pidetään tärkeänä, mutta silti se on yksi laiminlyödyimmistä prosesseista organisaatioissa. Perehdyttämällä tähdätään siihen, että uudet työntekijät omaksuvat organisaation toimintatavat ja kulttuurin. Pyrkimyksenä on säilyttää organisaation yhtenäiset käytännöt ja toiminnan selkeys. Tällä pyritään saavuttamaan hyvä ja tasalaatuinen työn tulos. (Kjelin, Kuusisto 2003: 14 - 15)

Tavoitteiden asettamisella helpotetaan perehdyttäjän tehtävää antamalla tieto siitä, mitä perehdytykseltä odotetaan. Samalla myös perehdytyksen arviointi helpottuu tätä kautta. Nämä tavoitteet tulee miettiä yrityksen, perehdytettävän ja muun henkilöstön kannalta. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007: 21, 24)

Irma Lepistö listaa kirjassaan ”Työpaikkakouluttajan käsikirja” perehdytyksen tavoitteet seuraavasti (Lepistö 2004: 58):

- Antaa henkilölle perustiedot työpaikasta
- Mahdollistaa tulokkaan myönteinen asennoituminen työyhteisöön
- Luoda hyvä yhteistyö uuden henkilön ja hänen esimiehensä ja työtovereidensa välille
- Lyhentää oppimisaikaa
- Poistaa epävarmuutta
- Vähentää virheitä, tapaturmia ja muita työstä johtuvia haittoja, jotka voivat aiheuttaa työympäristön ja työtehtävien huonosta tuntemisesta
- Valmentaa tulokas uusiin tehtäviin tehtäväkohtaisella työnopastuksella
- Turvata työyhteisön toiminta (nyt ja tulevaisuudessa)

Myös Kjelin ja Kuusisto painottavat samoja asioita perehdyttämisen tavoitteissa. Heidän mukaansa perehdyttämällä pyritään vähentämään työntekijän epävarmuutta ja mahdollista uuden tilanteen synnyttämää jännitystä, virheitä ja väärinkäsityksiä. Perehdyttämällä tavoitellaan myös työn oppimisen nopeutumista, sekä työsuorituksen ja tuottavuuden parantamista. Perehdyttämällä voidaan lisäksi vaikuttaa työssä viihtymiseen ja vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. Näihin tavoitteisiin on yleisesti aloitettu kiinnittämään entistä enemmän huomiota. Perehdytyksellä olisi siis tarkoitus luoda työntekijälle totuudenmukainen kuva työstä, yrityksestä ja sen henkilöstöstä. (Kjelin, Kuusisto 2003: 46)

Lähes kaikissa organisaatioissa eletään tänä päivänä jatkuvassa muutostilanteessa. Kysymys kuuluukin, että miten tässä tilanteessa perehdyttäminen organisoidaan sellaiseksi, että tulokas kiinnittyy organisaatioon ja pääsee työyhteisön jäseneksi mahdollisimman sujuvasti? Lisäksi tulokkaalta odotetaan usein samanaikaisesti kykyä tukea organisaation uudistumista. (Kjelin, Kuusisto 2003: 16 - 17)

3.4 Perehdytys prosessina

Huolellinen valmistautuminen, suunnitelmallisuus, dokumentointi ja jatkuvuus ovat tärkeitä osa-alueita hyvässä perehdytyksessä. Tärkeää on myös, että perehdyttäjä on oman alansa asiantuntija ja omaa riittävän määrän työkokemusta. Perehdyttäjien ja opastajien koulutus, sekä tarvittavan aineiston hankkiminen perehdytyksen tueksi on myös suuri osa suunnittelua. Hyvän ja toimivan perehdytys- ja opastussuunnitelman laatimiseen tarvitaan esimiesten, henkilöstöryhmien ja henkilöstöhallinnon edustajien, sekä työterveyshuollon ja työsuojelun asiantuntijoiden yhteistyötä. Hyvin suunnitellulla perehdytyksellä annetaan myös uudelle työntekijälle kuva, että hän on tervetullut työyhteisöön (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009: 65 - 66). Jotta perehdytys- ja opastussuunnitelma pysyy ajan tasalla, vaatii se jatkuvaa kehittämistä ja tarkistusta. Uusien työntekijöiden ja perehdyttäjien palaute, sekä avoin keskustelu työyhteisössä auttaa kehittämään perehdytystä oikeaan suuntaan. (Mäntynen, Penttinen 2009:2-3)

Käytännössä vastuu perehdytyksen ja työnopastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta on lähimmällä esimiehellä. Hän voi myös delegoida erinäisiä perehdytykseen liittyviä tehtäviä koulutetulle perehdyttäjälle, mutta vastuu säilyy aina esimiehellä (Mäntynen, Penttinen 2009: 2). Perehdyttäjään kohdistuu useita osaamisvaatimuksia ja siksi perehdyttäjän valintaan tulee kiinnittää erityistä huomiota. Hänen tulee myös tuntea perehdyttämisen menetelmät ja käytännöt, jotta hänellä on valmiudet tukea perehdytettävän oppimista (Miettinen et al. 2009: 77). Perehdyttäjä toimii perehdytettävän tukihenkilönä, mutta perehdytykseen osallistuu myös koko organisaatio, työtoverit ja asiakkaat. Lisäksi työsuojelu- ja työterveyshenkilöstö tukee perehdyttämistä omalla asiantuntemuksellaan. (Mäntynen, Penttinen 2009:2)

Perehdyttäminen on kaksisuuntainen tapahtuma, jossa molempien osapuolien aktiivisuudella on keskeinen merkitys. Aktiivisuus on sekä työnantajalle, että työntekijälle tärkeää. Työntekijälle se antaa hyödyllisyyden ja mielekkyyden kokemuksen, työnantaja taas haluaa työntekijästä mahdollisimman pian tuottavan. (Kjelin, Kuusisto 2003: 173)

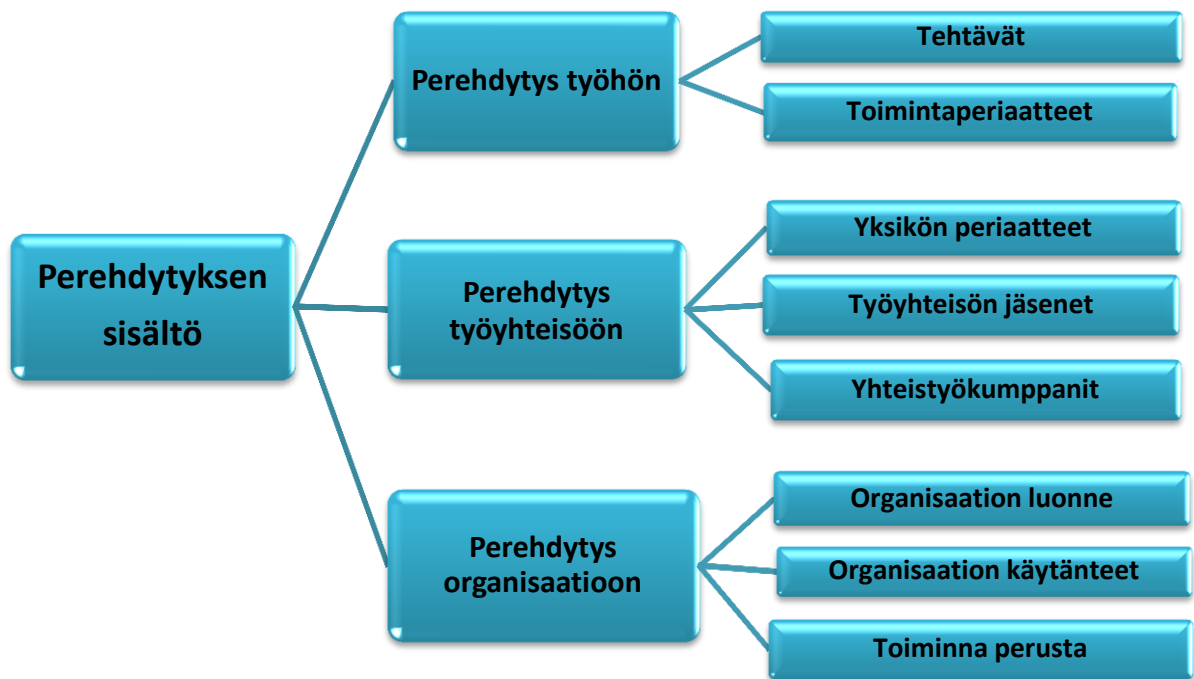
Perehdyttäjän rooliin kuuluu (Lahden ammattikorkeakoulu 2007: 12):

- antaa ymmärrettäviä ohjeita työtehtävien selvittämiseksi
- ohjata tekemään tuottavaa ja laadukasta työtä
- ohjata käyttämään oikeita ja turvallisia työmenetelmiä
- kannustaa itsenäiseen tiedonhankintaan ja ongelmanratkaisuun
- antaa rakentavaa palautetta

Myös perehdytettävällä itsellään on vastuu perehdytyksen onnistumisesta. Perehdytys tilanteessa tulee muistaa, että pelko ja jännitys vaikeuttavat oppimista ja väärin omaksumtu ajattelu- tai työtapa saattaa jopa estää uuden oppimisen. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007: 13) Meillä kaikilla on myös omat ajatusmallit, jotka vaikuttavat siihen minkälaiseksi roolimme perehdytystilanteessa muodostuu. Jos esimerkiksi uskomme vahvasti siihen, että opimme parhaiten käytännön työssä, on meitä vaikea motivoida runsaan kirjallisen materiaalin läpikäyntiin. (Kjelin, Kuusisto 2003: 39) Lähtökohtana on, että uusi työntekijä on alusta saakka mukana aktiivisena osapuolena. Hänen aikaisemmat tietonsa, taitonsa ja kokemuksensa muodostavat pohjan uuden oppimiselle. (Mäntynen, Penttinen 2009: 4)

Jos organisaatiossa työskentelee ulkopuolisia työntekijöitä, on perehdyttämisen vastuu niin lähettävällä työnantajalla kuin vastaanottavalla työnantajallakin. Työnantajien tulee keskenään sopia kumpi järjestää työntekijälle perehdytyksen. (Mäntynen, Penttinen 2009: 2)

Miettinen, Kaunonen ja Tarkka jakavat perehdytyksen sisällön kolmeen pääkategoriaan: työhön perehdytys, perehdytys työyhteisöön ja perehdytys organisaatioon. Pääkategorioiden sisältö taas on vastaavasti jaettu alakategorioihin, jotka kuvaavat tarkemmin mitä perehdytyksen tulisi sisältää ja mitä tulisi huomioida perehdytystä suunniteltaessa. Perehdytyksen sisältöä kategorioittain on havainnollistettu alla olevassa kuvassa (*kuva 1*). (Miettinen, Kaunonen & Tarkka 2006: 67)



Kuva 1: Perehdytyksen tavoitteellisuus. (Miettinen, Kaunonen & Tarkka 2006: 68)

Perehdytyksessä tulisi opastaa työhön liittyvät keskeiset perustehtävät, kuten hoitotyöhön liittyvät toiminnot, tietokoneohjelmat ja niiden käyttö sekä välittömään potilastyöhön liittyvä kirjallinen ohjeisto. Hoitotyöhön liittyvissä toimintaperiaatteissa tulisi perehdytyksen sisältää annettavien hoitojen linjauksen, hoito-ohjeiden läpikäynnin ja turvallisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet. Lisäksi tulisi käydä läpi myös työvuoroihin liittyvät käytännöt. (Miettinen, Kaunonen & Tarkka 2006: 67)

Työyhteisöön perehdytyksen tulisi sisältää työyhteisön jäsenet ja yhteistyökumppanit. Lisäksi myös yksikön toimintasuunnitelma ja toimintaperiaatteet tulisi ottaa huomioon perehdytyksessä. Tähän kategoriaan kuuluu myös työyhteisön vastuualueiden jakautuminen ja perehdytettävän omien vastuiden läpikäynti. (Miettinen, Kaunonen & Tarkka 2006: 67)

Perehdytys organisaatioon sisältää organisaation luonteen, organisaation käytännöt ja toiminnan perustan. Perehdytyksessä tulisi antaa yleiskuva organisaation toiminnasta ja sen keskeisistä tehtävistä. Organisaation käytännöt sisältävät toimintaohjeita, joita ovat

esimerkiksi paloturvallisuuteen ja muuhun työturvallisuuteen liittyvät ohjeet. (Miettinen, Kaunonen & Tarkka 2006: 67)

3.5 Perehdytyksen erityispiirteitä puhelinpalvelussa

Kokemukseni perusteella työ Pikkujätin puhelinpalvelussa eroaa melko paljon lääkäriasemien työstä. Lisäksi puhelinpalvelu ei myöskään ole pelkkä perinteinen ajanvaraus, vaan työhön liittyy myös neuvontaa ja opastusta oikeaan hoitoon. Näin ollen työ edellyttää hoitoalan koulutusta, mutta on erilaista kuin perinteinen hoitotyö. Tästä syystä on puhelinpalvelun perehdytyksessä huomioitava tehtäviin liittyvät erityispiirteet, eikä yksikössä voida käyttää suoraan samaa perehdytysohjelmaa kuin lääkäriasemilla.

Puhelinpalvelu on asiakkaan ensimmäinen kontakti Pikkujättiin, on siis erittäin tärkeää miten puhelimeen vastataan. Henkilö joka vastaa puhelimeen ojentaa tavallaan yrityksen käyntikortin asiakkaalle, joka luo tämän perusteella ensivaikutelman yrityksestä. (Marcwort 1998: 12)

Henkilökohtainen palvelu ja puhelinpalvelu eivät kuitenkaan oleellisesti eroa toisistaan vaan molemmissa pätevät samat perusasiat. Palveluun osallistuvien osapuolten tasaver-taisuus, kohteliaisuus ja asiallisuus toisiaan kohtaan ovat tärkeä osa kaikkia palvelumuotoja. (Andersson, Kylänpää 2002:163)

Puhelinkommunikaatiossa ei nähdä toista osapuolta, joten äänen, sanojen ja tunteiden perusteella luodaan mielikuvia. Näiden mielikuvien avulla täydennetään mielessä kaikki se mitä ei nähdä. Sanojen osuus puhelinkommunikaatiossa on 20 % ja äänen osuus 80 %. Ensivaikutelma syntyy nopeasti ja sitä on vaikea muuttaa, joten on erittäin tärkeää, että asiakas saa oikean kuvan yrityksestä. (Marcwort 1998: 12)

Kehonkielestä voi nähdä onko ihminen väsynyt, suuttunut, iloinen tai surullinen. Nämä kaikki mielialat kuuluvat myös äänestä. Ääni näyttölee siis suurta osaa kun keskustelun osapuolet eivät näe toisiaan. Äänen sävy kertoo asiakkaalle paljon jo heti puhelun alkuvaiheessa. Mitä äänestä kuuluu kun vastaat puhelimeen? Kokeeko asiakas itsensä tervetulleeksi vai häiritsijäksi? Asiakas reagoi vastaajan äänensävyyn ja muokkaa omaa puhetyyliään sopivaksi vastaajan puhetyyliin. Asiakaspalvelussa tulee kiinnittää huomiota

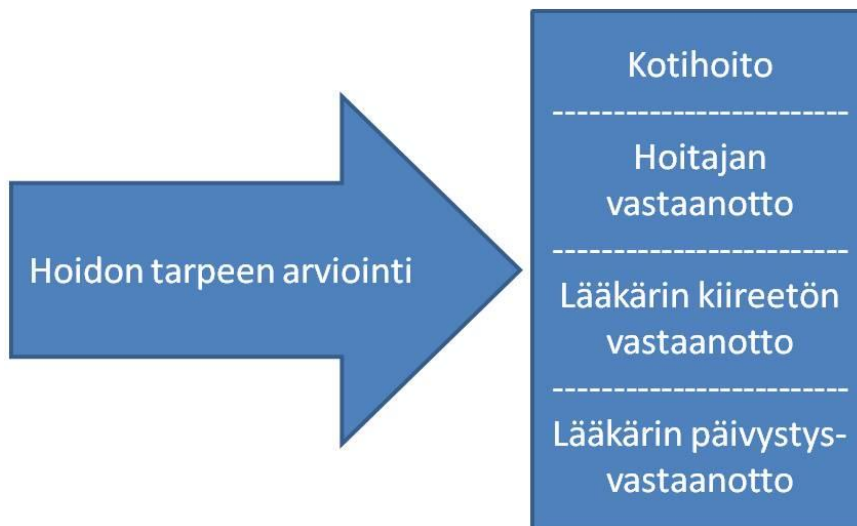
omaan äänensävyyn ja hymyillä vaikka asiakas ei sitä näekään. Hymy kuuluu äänestä. (Marcwort 1998: 19)

Myös sanoilla joita käytetään, on merkitystä. Jotkin sanat saattavat muuttaa normaalin lauseen negatiiviseksi. Negatiivisia mielikuvia aiheuttavat esimerkiksi seuraavat sanat: vasta, vielä, enää ja vain. Valitettavan usein korostetaan myös sitä milloin lääkärille ei ole aikaa, sen sijaan että kerrotaan seuraava mahdollinen vapaa aika. Tämä luo asiakkaalle negatiivisen mielikuvan. Asiakasta kiinnostaa tieto siitä milloin lääkäri on paikalla ja miten hänet tavoittaa, sen sijaan että hän haluaisi tietää milloin lääkäri ei ole tavoitavissa. Käyttämällä positiivisia ilmaisuja luodaan asiakkaalle positiivinen mielikuva palvelusta. Tämä myös lyhentää puhelujen kestoja ja asiakas kokee, että hänen asiaansa hoidetaan tehokkaasti. On siis tärkeää kiinnittää huomiota siihen mitä sanoja käyttää asiakaspalvelussa. (Marcwort 1998: 36 - 37)

Puhelinkommunikaatiossa molempien osapuolten vastuu viestinnän onnistumisesta on yhtä suuri (Andersson, Kylänpää 2002: 163). Soittaja odottaa nopeaa vastausta, sekä ammattitaitoista ja ystävällistä palvelua soittaessaan puhelinpalveluun. Puhelinpalvelussa tulee keskittyä puhelimessa aktiiviseen kuunteluun, arvioida saamansa tieto ja esittää asiakkaalle kysymyksiä tämän pohjalta. Lisäkysymyksien avulla voidaan ohjata keskustelua, saada tarvittavaa tietoa ja neuvoa asiakasta esimerkiksi hakeutumaan erikoislääkärin vastaanotolle. (Andersson, Kylänpää 2002: 163, 165)

Hoidon tarpeen arviointi kuuluu myös Pikkujätti puhelinpalvelun työnkuvaan. Vaikka vastuu säilyy aina lapsen huoltajilla, voi terveydenhuollon ammattilainen esittää oman näkemyksensä hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä.

Hoidon tarpeen arvioinnilla tarkoitetaan terveydenhuollon ammattilaisen tekemää arviota potilaan hoidon tarpeesta ja hoitoon pääsyn kiireellisyydestä. Arvio voidaan tehdä joko vastaanotolla, tai puhelimessa. Hoidon tarpeen arvioinnissa selvitetään potilaalta miksi hän on ottanut yhteyttä, sairauden oireet ja niiden vaikeusaste. Näiden tietojen ja lisäkysymysten perusteella arvioidaan hoidon tarpeen kiireellisyys ja tarve. Hoidon tarpeen arviointia on havainnollistettu *kuvassa 2*. Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella potilasta ohjataan kotihoitoon, hoitajan vastaanotolle, lääkärin kiireettömälle vastaanotolle tai päivystysvastaanotolle. (Syväoja, Äijälä 2009: 9 - 10, 93)



Kuva 2: Hoidon tarpeen arvioinnin vaikutus lääkäri- ja hoitajakäyntien jakautumiseen. (Syväoja, Äijälä 2009: 228)

Jotta hoidon tarpeen arviointi onnistuu, on hoitajan kunnioitettava potilaan itsemääräämisoikeutta, yksilöllisyyttä, sekä kykyä tehdä omia päätöksiä. Lapsipotilaat ovat erityisryhmä, joiden ohjauksessa tulee ottaa huomioon, että heidän oirekuvansa saattaa muuttua hyvinkin nopeasti. Pienten lasten kanssa tulee myös ottaa huomioon se, että he eivät välttämättä pysty tai osaa itse kuvailla oireitaan todenmukaisesti. Lasten huoltajille tulee antaa ohjeita siitä, minkälaisissa tilanteissa tulee uudelleen ottaa yhteyttä puhelinpalveluun tai kääntyä lääkärin puoleen. Näin huolehditaan hoidon jatkuvuudesta, joka on tärkeä osa neuvontaa. Potilaan tai huoltajan on ohjauksen avulla tarkoitus saada vastaus kysymyksiinsä tai ongelmaansa. (Syväoja, Äijälä 2009: 109)

Terveysneuvonta tulee puhelinpalvelussa erityisesti esille silloin kun potilas ohjataan arvioinnin perusteella kotihoitoon ja hänelle annetaan kotihoito-ohjeita. Terveystieteiden ammattilaisen tietotaidolla on edelleen neuvontaa tarvitsevalle potilaalle suuri merkitys, mutta potilaat turvautuvat nykyään myös paljon internetistä löytyvään tietoon. (Syväoja, Äijälä 2009: 111)

Mielestäni näihin kahteen asiaan tulee erityisesti kiinnittää huomiota Pikkujätti puhelinpalvelussa, koska olemme asiakkaan ensikontakti yritykseen.

4 LASTEN JA NUORTEN LÄÄKÄRIASEMA PIKKUJÄTTI

Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy on yksityinen lastenlääkäriasemaketju, joka toimii Uudellamaalla. Pikkujätin toiminta perustuu ensisijaisesti lastentautien erikoislääkäreiden sekä korva-, nenä- ja kurkkutautien erikoislääkäreiden vastaanottoon. Lisäksi lääkäriasemat tarjoavat oheispalveluina asiakkaille laboratorio-, röntgen-, leikkaus-, neuvola-, terapia-, rokotus- ja allergiatutkimuspalveluita. (Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy 2014)

Pikkujätin emoyhtiö perustettiin vuonna 1967 ja toiminta aloitettiin vuonna 1968. Yhtiö toimi tuolloin nimellä Hakaniemen Poliklinikka Oy ja toiminta keskittyi aikuislääkäriasema toimintaan. Vuonna 2003 yhtiön nimi muutettiin Medicity Oy:ksi. (Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy 2014)

Vuonna 1987 perustettiin Espoon Tapiolaan yhtiön ensimmäinen lastenlääkäriasema, joka toimi ensimmäiset kaksi vuotta nimellä Heikintorin lastenlääkäriasema. Kun yhtiön toinen lastenlääkäriasema avattiin Helsingin Itäkeskukseen, muutettiin nimi Pikkujätiksi. Tämän jälkeen on perustettu vielä kolme Pikkujätti lääkäriasemaa, vuonna 1997 Vantaan Myyrmäkeen, vuonna 2007 Järvenpään ja vuonna 2010 Helsingin Kamppiin. Lokakuussa 2012 avattiin myös uusi leikkausaliyksikkö Keravalle. (Toivonen, Toivonen 2008: 13 - 14)

Pikkujätissä työskentelevät ammatinharjoittajat ja hoitohenkilökunta ovat kaikki oman erikoisalansa asiantuntijoita. Työsuhteessa olevia työntekijöitä yhtiössä on noin 70 ja vastaanottoa pitäviä ammatinharjoittajia noin 200 kappaletta. (Ahlfors-Heinonen, Kolu-Saarinen 2012)

5 PEREHDYTTÄMINEN LÄÄKÄRIASEMAN PUHELINPALVELUSSA

Osana Pikkujätin kehitystyötä perustettiin neljä vuotta sitten puhelinpalveluyksikkö. Yksikön tehtävänä on ensisijaisesti hoitaa puhelinliikenne ja ajanvaraus kaikille Pikkujätin viidelle lääkäriasemalle. Lisäksi puhelinpalvelu toimii ensimmäisenä kontaktina asiakkaisiin ja pyrkii neuvomaan sekä ohjaamaan asiakkaan juuri oikealle lääkärille niin, että lapsi saa heti parasta mahdollista tarvitsemaansa hoitoa. Kaikki puhelinpalveluyksikössä toimivat työntekijät omaavat hoitoalan tutkinnon. (Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy 2014)

Pikkujätin puhelinpalvelu aloitti toimintansa tammikuussa 2010 Vantaan Myyrmäessä. Toiminta aloitettiin kevään aikana asteittain. Ensin annoimme aikoja Myyrmäen ja Kampin toimipisteisiin ja tämän jälkeen otettiin mukaan Järvenpään toimipiste. Viimeiseksi mukaan tulivat suurimmat toimipisteemme Tapiola ja Itäkeskus. Toukokuusta 2010 lähtien puhelinpalvelu on hoitanut ajanvaraukset ja puhelinliikenteen kaikkiin Pikkujätin toimipisteisiin. *Kuvassa 3* näkyy puhelinpalvelun työtilat Vantaan Myyrmäessä.



Kuva 3: Puhelinpalvelun työtilat Vantaan Myyrmäessä.

Henkilökunnan määrän kasvaessa on todettu, että tarvitaan kirjalliset ohjeet perehdytysohjelman tueksi. Tiedonkulku toimipisteiden ja varsinaisen ajanvarausyksikön välillä on ajoittain erittäin haasteellista. Ajanvarausyksikön lisäksi aikoja annetaan ruuhkatilanteissa myös asemilta ja tämä korostaa tiedonkulun ja yhteisten toimintatapojen tärkeyttä.

Samaan aikaan yhtiössä on käynnissä laadunvarmistusprojekti, jonka osaksi puhelinpalvelun perehdytyskansio tulee integroitumaan. Perehdytysohjeet toteutetaan sekä kirjallisessa, että sähköisessä muodossa, jolloin ne liitetään Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriaseman sisäiseen intranettiin, Umbrellaan.

Perehdytysohjeet toteutetaan yhteistyönä puhelinpalvelun henkilökunnan kanssa siten, että opinnäytetyön tekijänä toimin osana ryhmää sekä kerään tuotokset yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Yksikössämme on sekä pitkään yrityksessä toimineita hoitajia, että uusia tulokkaita. Tätä voidaan hyödyntää ohjeiden tuottamisessa. Jatkossa tulemme päivittämään perehdytyskansiotamme tarpeen mukaan ja uusilta työntekijöiltä saamamme palutteen pohjalta.

Pikkujätissä perehdyttäminen on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja Pikkujätin eri toimipisteiden tarpeiden mukaan. Perehdytystä aletaan toteuttaa heti sen jälkeen kun uusi työntekijä on rekrytoitu tai niin sanottu vanha työntekijä palaa takaisin töihin pidemmän tauon jälkeen. Perehdytystä voi pyytää myös henkilö, joka on ollut pitkään töissä, mutta haluaa perehtyä uuteen asiaan tai kerrata jo opittuja asioita. (Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy:n intranet - Umbrella 2010)

Henkilöstön hyvästä ammattitaidosta hyötyvät niin asiakas, yritys kuin työntekijätkin. Oppiminen, osaaminen ja omien taitojen osoittaminen työssä ovat tärkeitä tekijöitä työntekijöiden hyvinvoinnille. Tämän vuoksi Pikkujätissä pyritään siihen, että perehdyttämisen avulla uusi työntekijä omaksuu organisaation toimintatavat ja kulttuurin mahdollisimman hyvin ja vaivattomasti. Pyrkimyksenä on säilyttää organisaation yhtenäiset käytännöt ja toimintojen selkeys sekä kehittää niitä edelleen.

Perehdyttämisestä puhutaan useimmiten vain uuden työntekijän yhteydessä. Kuitenkin nykypäivänä muutoksia tapahtuu varsin nopealla aikataululla, esimerkiksi opintovapaalta, äitiyslomalta tai pitkältä sairauslomalta palaavia ajatellen. Tämän vuoksi Pikkujätissä on katsottu näiden ryhmien perehdytyksen olevan yhtä tärkeitä kuin yritykseen uutena

työntekijänä tulevan perehdyttäminen. Myös yrityksessä jo kauan työskennelleitä tulee perehdyttää jos tehtävät ja / tai työmenetelmät muuttuvat. Perehdyttämisohjelmaa suhteutetaan ja sovelletaan aina tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytyksen ja opastuksen tarkoituksena on myös tukea työntekijää itsenäiseen ja omatoimiseen ajatteluun, sekä itsenäiseen oppimiseen. Tarvittaessa voidaan kerrata ja täydentää tietoja sekä korostaa uusia tai poikkeavia asioita ja käytäntöjä. (Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy:n intranet - Umbrella 2010)

Syksyn 2011 aikana panostettiin Pikkujätissä perehdytyksen suunnitelmallisuuteen. Eriyisesti kiinnitettiin huomiota huolelliseen valmistautumiseen, dokumentointiin sekä jatkuvuuteen seurannan ja arvioinnin avulla. Suunnitelmaa tehdessä on huomioitu se, että työnopastus ja perehdyttäminen eivät ole irrallisia toimenpiteitä, vaan ne kytkeytyvät kiinteästi työyhteisön ja toimintojen jatkuvuuden kehittämiseen. Huomiota kiinnitettiin enemmän myös siihen, että perehdytettäessä on muistettava ja huolehdittava siitä, että uusi työntekijä tietää kenen puoleen kääntyä tarvittaessa neuvoja, opastusta tai tietoa. (Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy:n intranet - Umbrella 2010)

Käytännössä lähin esimies vastaa perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Varsinaiseen toteutukseen osallistuvat perehdyttäjän ja perehdytettävän lisäksi myös kollegat, sekä omassa että muissa toimipisteissä työskentelevät. Lähtökohtana on, että uusi työntekijä on alusta lähtien mukana aktiivisena osapuolena. Hänen aikaisemmat tietonsa, taitonsa ja kokemuksensa muodostavat pohjan uuden oppimiselle. (Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy:n intranet - Umbrella 2010)

Perehdytysprosessia seurataan ja arvioidaan, jotta prosessia voidaan jatkossakin kehittää. Arvioinnin perehdytyksestä tekevät perehdyttäjä ja uuden työntekijän lähin esimies. Arvioinnin tuloksista keskustellaan myös perehdytetyn kanssa. Arvioinnin avulla osapuolet saavat tietoa siitä missä mennään, miten oppiminen on edistynyt ja mitä mahdollisesti pitää korjata ja täydentää. Perehdytyksellä pyritään siihen, että onnistuneesti perehdytetylle työntekijälle tulisi muodostua alusta alkaen myönteinen asenne työhön, työtovereihin ja yhtiöön. Näin hän kokee olonsa turvalliseksi ja arvostetuksi ja siten sitoutuu Pikkujätin ja oman toimipisteensä tavoitteisiin. Pikkujätissä on myös otettu käyttöön perehdytyksen arviointilomake, jonka perehdytettävä täyttää. Arviointilomakkeessa tarkastellaan muun muassa saavutettiinkö tavoitteet, miten suunnitelma onnistui ja missä

oli puutteita ja korjaamisen varaa. Lomakkeeseen on myös jätetty tilaa vapaalle palautteelle, johon perehdytetty voi kirjoittaa omia mielipiteitään ja kokemuksiaan perehdytyksestä. Myös uuden työntekijän mielipiteitä hyödynnetään perehdytystä kehittäessä. (Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy:n intranet - Umbrella 2010)

6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää työhön perehdyttämistä Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriaseman puhelinalvelussa. Työn tuloksena tehtiin perehdytyskansio, jota on tarkoitus käyttää tukena yksikön työhön perehdyttämisessä. Materiaalia voidaan käyttää sekä uusien, että vanhojen työntekijöiden perehdyttämiseen.

Työn lähtökohtana tehtiin kirjallisuuskatsaus, jonka tarkoituksena oli selvittää taustaa työhön perehdyttämisestä ja tutkia perehdyttämisen erityistarpeita Pikkujätissä ja terveydenhuollon puhelinalvelussa. Kirjallisuuskatsauksessa löytyi runsaasti materiaalia perehdyttämisestä yleisesti. Myös perehdyttämisen lainsäädäntöön liittyvää materiaalia oli hyvin tarjolla. Sen sijaan erityisesti puhelintyöskentelyyn ja siihen liittyvään perehdyttämiseen löytyi materiaalia vähemmän. Lisäksi puhelintyöskentelystä löytynyt aineisto oli hieman vanhaa. Pikkujätillä oli tarjota aineistoa yrityksestä ja sen yleisistä käytännöistä, mutta erityisesti puhelinalveluun liittyvää aineistoa ei ollut, vaan se on tuotettu tämän työn yhteydessä. Myös muita perehdytyskansion osia on muokattu, sillä aikaisempi aineisto oli monilta osin vanhentunutta ja tiedot piti päivittää ajan tasalle. Kirjallisuuskatsaus olisi voinut olla myös laajempi, mutta mielestäni tähän työhön valittu aineisto tuki hyvin tavoitteena olleen perehdytyskansion toteuttamista.

Käydessäni läpi perehdyttämiseen liittyvää aineistoa, kävi selväksi että perehdyttäminen on varsin laaja tutkimuskohde. Perehdyttämiseen liittyy mm. varsinaiseen työhön opastaminen, työturvallisuus ja siihen liittyvä lainsäädäntö, ihmistuntemus ja yksilön huomioiminen sekä haaste saada uusi työntekijä mahdollisimman hyvin sopeutumaan uuteen työyhteisöön. Lisäksi terveydenhuollossa tulee myös huomioida täydennyskoulutukseen ja vaitiolovelvollisuuteen liittyvät asiat.

Näin ollen tuli varsinaisen perehdytyskansion tekemisestä yllättävän suuri urakka. Mielestäni tähän työhön valittujen perehdyttämisen kannalta olennaisten asioiden läpikäyminen teki ansiosta varsin laajan ja kattavan. Tässä on sekä hyvät, että huonot puolensa. Kansiota löytyy varmasti suurin osa perehdytettävän tarvitsemasta tiedosta, mutta sen läpikäyminen kokonaisuudessaan saattaa olla hämmentävää. Siksi on mielestäni tärkeää, että kansion rakenne on selkeä ja että siitä voi otsikkotasolla etsiä vastauksia juuri omaan tarpeeseen. Selkeä rakenne auttaa myös pitämään kansion ajan tasalla. Esimer-

kiksi työsuhdetta koskevat asiat voi tarvittaessa kaivaa perehdytyskansioista melko helposti.

Lisäksi aikaisemmin perehdyttämisen kannalta olennaisia tietoja ei ole kasattu samaan paikkaan, vaan ne on pitänyt kerätä useista eri paikoista. Yksi koottu aineisto tekee tiedonhausta huomattavasti helpompaa.

Kansion on tarkoitus olla perusta, jonka päälle perehdytystä voidaan kehittää edelleen. Se ei siis ole lopullisesti valmis, vaan sitä tulisi päivittää säännöllisesti. Myös perehdyttäviltä kerättävä palaute tulisi huomioida kansion kehityksessä. Näin saadaan mielestäni paras hyöty perehdytyskansioista osana työhön opastamista. Myös muut Pikkujätin yksiköt tulevat käyttämään kansiota soveltuvin osin pohjana omille perehdytyskansioilleen. Perehdytyskansion osalta pitää muistaa, että sen ei ole tarkoitus korvata perehdyttäjän ja perehdytettävän välistä kanssakäymistä, vaan tukea molempia perehdytystilanteissa. Kansiossa oleva materiaali käydään yhdessä läpi ja kansio toimii ikään kuin muistikirjana kaikesta mitä perehdytyksessä tulisi käydä läpi.

Koen että olen oppinut uutta Pikkujätistä tämän työn ohella, vaikka olenkin ollut jo pitkään Pikkujätin palveluksessa. Opin samalla perehdytyksestä, esimiestyöstä ja työnantajan vastuusta antaa työntekijöille hyvät ja turvalliset edellytykset tehdä omaa työtään. Suurimpana haasteena koin opinnäytetyön teoreettisen osuuden tekemisen ja itse työn kirjoittamisen. Varsinaisen kansion tekeminen oli antoisaa ja koen että kansiota ei ole tehty turhaan vaan että siitä on konkreettista hyötyä.

LÄHTEET

- Ahlfors-Heinonen, Tina & Kolu-Saarinen, Outi 2012, *Henkilöstökäsikirja* Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy, 10.10.2013.
- Andersson, Sari & Kylänpää, Esa. 2002, *Käytännön puheviestintä*, 1. painos, Mac Laser Oy, Tampere, 208 s. 951-96802-9-2.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2010, *Tutki ja kirjoita*, 16. painos, Tammi, Helsinki, 464 s. 978-951-31-4836-2.
- Kjelin, Eija & Kuusisto, Pia-Christina. 2003, *Tulokkaasta tuloksetekijäksi*, 1. painos, Talentum, Jyväskylä, 280 s. 952-14-0556-2.
- Lahden ammattikorkeakoulu. 2007, Hyvä perehdytys -opas, *Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu*, s. 1 - 35. Saatavissa: <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>. Viitattu 9.2.2014.
- Lepistö, Irma. 2004, *Työpaikkakouluttajan käsikirja*, 2. painos, Työturvallisuuskeskus, Helsinki, 69 s. 951-810-231-7.
- Mäntynen, Jukka & Penttinen, Aulikki. 2009, Työhön perehdyttäminen ja opastus - ennakkoivaa työsuojelua, *Työturvallisuuskeskuksen julkaisu*, s. 1 - 7. Saatavissa: http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf. Viitattu 2.2.2014.
- Marcwort, Raija. 1998, *Ole hyvä puhelimesta*, 1. painos, Tekijät ja Mermerus Oy, Tampere, 120 s. 952-9766-27-0.
- Miettinen, Merja; Kaunonen, Merja; Peltokoski, Jaana & Tarkka, Marja-Terttu. 2009, Laadukas perehdyttävä, Osa 2: Hoitotyön perehdytyksen prosessi ja sen arviointi, *Hallinnon tutkimus*, vol. 28 nr. 2, s. 76-83. Saatavissa: <http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.arcada.fi:2048/se/h/0359-6680/28/2/laadukas.pdf>. Viitattu 16.2.2014.
- Miettinen, Merja; Kaunonen, Merja & Tarkka, Marja-Terttu . 2006, Laadukas perehdyttäminen Osa 1: Hoitotyön perehdytyksen perusta, *Hallinnon tutkimus*, vol. 25 nr. 2, s. 63-69. Saatavissa: <http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.arcada.fi:2048/se/h/0359-6680/25/2/laadukas.pdf>. Viitattu 19.2.2014.
- Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy, *Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy:n internet sivusto*. Saatavissa: <http://www.pikkujatti.fi/>. Viitattu 15.1.2014.
- Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy, *Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy:n intranet - Umbrella*, Viitattu 10.10.2013.

- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta* 1194/2003. Suomen ajantasainen lainsäädäntö. Saatavissa: Finlex <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20031194>. Viitattu 28.1.2014.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009, *Johtamisella vaikuttavuutta ja vetovoimaa hoitotyöhön toimintaohjelma 2009-2011*, Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki, 111 s. 978-952-00-2919-7.
- Syvöja, Pirjo & Äijälä, Outi. 2009, *Hoidon tarpeen arviointi*, 1. painos, Kustannusosakeyhtiö Tammi Oy, Sastamala, 248 s. 978-951-31-4825-6.
- Terveydenhuoltolaki* 30.12.2010/1326. Suomen ajantasainen lainsäädäntö. Saatavissa: Finlex <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>. Viitattu 28.1.2013.
- Toivonen, Maisa & Toivonen, Matti. 2008, *On suurta hoitaa pieniä ja isoja*, 1. painos, Medicity, Helsinki, 95 s.
- Työsopimuslaki* 26.1.2001/55. Suomen ajantasainen lainsäädäntö. Saatavissa: Finlex <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>. Viitattu 28.1.2014.
- Työturvallisuuskeskus. 2003, *Työturvallisuuslaki 738/2002*. Saatavissa: http://www.tyoturva.fi/files/1196/Tyoturvalaki_suomi.pdf. Viitattu 8.2.2014.
- Työturvallisuuslaki* 23.8.2002/738. Suomen ajantasainen lainsäädäntö. Saatavissa: Finlex <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Viitattu 28.1.2014.
- Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina. 2003, *Toiminnallinen opinnäytetyö*, 1. painos, Tammi, Helsinki, 168 s. 978-951-26-5034-7.

LIITTEET

LIITE 1.

Pikkujätti puhelinpalvelun perehdytyskansio

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	3
2	Yleinen perehdytys.....	4
2.1	Pikkujätin esittely.....	4
2.2	Visio ja arvot.....	5
2.3	Omistajat ja asiakkaat	6
3	Pikkujätin organisaatio ja henkilöstö	7
3.1	Toimipisteet.....	7
3.2	Hallinto.....	9
3.3	Henkilöstö	10
3.4	Ammatinharjoittajat	10
4	Pikkujätti Puhelinpalvelu.....	11
4.1	Tilat	11
4.2	Työtoverit	11
4.3	Henkilökunnan vastualueet	12
4.4	Puhelinpalvelun ohjelmistot	12
5	Työsopimus ja työaika	13
5.1	Koeaika ja sen merkitys.....	13
5.2	Työaika, työvuorolistat, työvuorotoivomukset ja ylityö	13
5.3	Ruoka- ja kahvitauot	14
5.4	Lomat	14
5.5	Sairauspoissaolot, muut poissaolot ja niistä ilmoittaminen	16

5.6	Sairausajan palkka	16
5.7	Palkanmaksu ja sähköinen palkkakuitti.....	17
5.8	Loma-ajan palkka	17
5.9	Verokortti	18
5.10	Palkkatoimisto	18
5.11	Luontaisedut: liikunta- ja kulttuurisetelit, Ylläs, yms.....	18
5.12	Avainten luovutus	20
5.13	Työehtosopimuksen esittely	21
6	Pikkujätin toimintatavat.....	22
6.1	Mitä henkilöstöltä odotetaan	22
6.2	Työvaatteet ja nimineula.....	22
6.3	Ulkoinen olemus ja käytös.....	23
6.4	Täsmällisyyden merkitys	23
6.5	Tupakointi.....	23
6.6	Oman matkapuhelimen käyttö	23
6.7	Sähköpostin / sosiaalisen median käyttö	24
7	Tietosuoja ja tietoturva	25
7.1	Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus.....	26
7.2	Käyttäjätunnukset ja salasanat	27
7.3	Tietohallinto, IT-tuki ja sähköinen tukipyyntöjärjestelmä	27
7.4	Pikkujätin DH-tuki	28
8	Työterveyshuolto	29
8.1	Työhöntulotarkastus	29
8.2	Työterveyshuollon sisältö.....	29
8.3	Työterveyshuollon yhteystiedot	30
8.4	Työtapaturmat.....	32

8.5	Vapaa-ajanvakuutus.....	32
9	Turvallisuusasiat	33
9.1	Palo- ja pelastussuunnitelma	33
9.2	Hälytykset.....	33
9.3	Ensiapuohjeet ja tarvikkeet	33
9.4	Työsuojelu	34
9.5	Jätehuolto ja kierrätys.....	35
10	Koulutus ja kurssit.....	36
11	Tutustuminen Pikkujätin muihin toimipisteisiin	37

LIITE 2.

SVENSKSPRÅKIGT SAMMANDRAG

Med arbetsorientering avses alla de metoder, med vilka en ny arbetare lär sig att känna sin nya arbetsplats, dess förfaringssätt, sina nya arbetskamrater och arbetsuppgifter, samt de förväntningar som ställs för nya arbetstagare. Målet för detta examensarbete är att utveckla arbetsorienteringen för telefontjänsten på Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema. Pikkujätti är en läkarcentralskedja som är specialiserad på läkartjänster för barn och unga. Pikkujätti har verksamhet i södra Finland.

Som resultat gjordes en inskolningsmapp, med samlat material för att stöda arbetsorienteringen. Det är meningen att mappen används som bas för arbetsorienteringen och den skall stöda både den nya arbetstagaren och inskolaren. Mappen kan också användas som material för självstudier. Även gamla arbetstagare kan använda sig av materialet då de vill söka upp information.

Examensarbetet består av en litteraturöversikt och en praktisk del där själva inskolningsmappen producerades. Meningen med litteraturöversikten var att undersöka information om arbetsorientering, samt att forma en bild av arbetsorientering inom hälsovård. Därtill bekantade jag mig också med den finska lagstiftningen angående arbetsorientering.

Som informationskällor i litteraturöversikten använde jag böcker, internet, publikationer och material som jag samlade från Pikkujätti. Information söktes framförallt med hjälp av Helmet (huvudstadsregionens biblioteks katalog), Nelli-sökportalen (sökportal för e-resurser), Arken (databas för Arcadas bibliotek) och i Umbrella (Pikkujättis intranet). Om lagstiftningen sökte jag information från Finlex (justitieministeriets internetsida där man kan hitta information om Finländsk lagstiftning). Som sökord använde jag framförallt finska, svenska och engelska versioner av följande ord:

- Arbetsorientering
- Telefontjänst
- Kundtjänst
- Utvärdering av vårdsbehov
- Arbetsinläring

- Inskolning
- Arbetskyddslag
- Personalutbildning
- Telefon beteende

Från litteraturöversiktens resultat valde jag de källor som jag tyckte att var relevanta och studerade dem närmare för att få en överblick på arbetsorientering och dess krav inom hälsovård. Arbetsorientering visade sig vara ett omfattande ämne, där man måst bland annat ta hänsyn till arbetsuppgifter, organisation, arbetsplatsens tillvägagångssätt och säkerhetsaker. Det räcker alltså inte endast med att lära den nya arbetstagaren sina arbetsuppgifter, utan arbetsorienteringen skall vara en process där man får nya arbetstagarer in i jobbet och arbetsgemenskapen så snabbt som möjligt.

Resultaten av litteraturöversikten är presenterade i kapitel 2, arbetsorientering. I materialet kommer det fram att arbetsorientering är starkt ihopknippat med organisationens förnygringsförmåga och företagets lönsamhet. En arbetstagare som har blivit utförligt inskolad till sitt nya arbete känner sig välkommen till företaget och ägnar sig där med lättare åt företaget.

Arbetsorientering berör alla arbetstagare som byter arbetsplats, arbete eller enhet. Arbetsorientering och inläring i arbetet behövs i alla organisationer oberoende av deras storlek och verksamhetsområde. Det är också en viktig del av arbetstagarnas utveckling. Man kan också se arbetsorienteringen som en investering på att öka arbetstagarnas kunskap, förbättra arbetskvalitet, minska olyckor på arbetsplatsen och minska sjukfrånvaron. Detta är en kontinuerlig process som man måste utveckla enligt organisationens och arbetstagarnas behov. Arbetsorientering och inläring i arbetet berör alla personalgrupper i en organisation, också förmännen.

Ett omsorgsfullt förberedande, planerande, dokumentering och kontinuerlighet är viktiga delområden inom en bra arbetsorientering. Det är också viktigt att inskolaren är sakkunnig och har en tillräcklig arbetserfarenhet. För att åstadkomma en bra och funktionskunnig plan för arbetsorientering krävs samarbete mellan alla personalgrupper, förmän, företagshälsovården, personaladministrationen och arbetarskyddet.

I materialet kom det också fram olika roller inom arbetsorienteringen. Arbetsorientering är en händelse som kräver två parter. För att arbetsorienteringen och inläringen i arbetet skall lyckas, krävs det motivation och vilja av båda parterna. Man kan se på händelsen från två olika synvinklar, från inskolarens eller arbetstagarens synvinkel. Ansvaret över att inskolningen lyckas finns hos båda parterna.

Man kan också dela upp arbetsorienteringen i tre huvudkategorier: inskolning till arbetsuppgifter, inskolning till arbetsgemenskapen och inskolning till organisationen. Alla tre kategorier är ännu i sig delade i underkategorier.

Förutom de ovannämnda punkterna, måste man också ta hänsyn till de karakteristiska behoven som varje organisation eller enhet har. I detta fall är det telefonarbete och utvärdering av vårdsbehovet.

Det finns också lagstiftning som styr arbetsorienteringen. Organisationerna kan ändå planera och genomföra arbetsorienteringen rätt självständigt. Lagstiftningen ger bland annat besked om arbetsgivarens och arbetstagarens ansvarigheter, samt ger riktlinjer för arbetsskyddsfrågor.

Litteraturoversiktens resultat har jag använt som grund till själva inskolningsmappen. Mappens innehåll blev rätt så brett och omfattande. Jag började med att kartlägga det material som redan fanns på Pikkujätti angående arbetsorientering. Ganska snabbt blev det klart att materialet som fanns kunde inte användas som sådant för att det var irrelevant eller föråldrat. Jag använde det gamla materialet närmast till att strukturera arbetet och dess utseende.

Själva innehållet började jag och planera genom att strukturera innehållsförteckningen. Detta gav en grov bild av allt som jag ville ta med i mappen och en grund jag kunde bygga på. Nedan om kan man se en svenskspråkig version av mappens huvudrubriker.

1. Introduktion
2. Allmän arbetsorientering
3. Pikkujättis organisation och personal
4. Pikkujättis telefontjänst
5. Arbetskontrakt och arbetstid
6. Pikkujättis tillvägagångssätt

7. Integritetsskydd och datasäkerhet
8. Företagshälsovård
9. Säkerhets frågor
10. Skolning och kurser
11. Introduktions besök till Pikkujättis andra enheter

Alla dessa huvudrubriker har undrerubriker, som går djupare in i ämnet i fråga. Under arbetsprocessen märkte jag, att instruktionerna för datorprogrammen uppdateras så ofta att det inte är lönsamt att ha dem med i mappen. Istället byggde jag detaljerade instruktioner om dataprogrammen in i Pikkujättis intranet, Umbrella. Mappen innehåller instruktioner om hur och var man hittar materialet. Av uppdragsgivarens begäran finns inte inskolningsmappen i sin helhet som bilaga.

Skrivandet av inskolningsmappen visade sig bli en överraskande stor uppgift. Mängden av de ämnen som jag tyckte att var relevanta att ta med i mappen gjorde, att materialet blev stort. Detta har både sina bra och dåliga sidor. I och för sig innehåller mappen information om en stor del av de frågor som en ny arbetstagare kan föreställa sig, men sen igen tar det sin tid att gå igenom hela materialet. Ett så här omfattande material kan också kännas tungt att läsa. Därför tycker jag att det är viktigt att inskolningsmaterialets struktur är klar och att man kan söka sig fram i texten med hjälp av innehållsförteckningen. Det är meningen att man vid behov kan leta svaren till sina egna frågor, utan att hamna och läsa igenom hela materialet. Till exempel kan man söka fram information gällande arbetskontrakt. En annan positiv sak med att ha materialet samlat i en mapp är, att man inte behöver leta efter information från flera olika källor, utan vet att all relevant information finns i mappen.

Det är meningen att mappen uppdateras med jämna mellanrum så, att den alltid innehåller uppdaterad och relevant information. Därför kommer mappen att publiceras även i elektronisk format i Pikkujättis intranet, då det är lättare att uppdatera materialet i elektronisk form. Mappen kommer dock att printas ut också på papper. I min mening är uppdateringen av materialet en viktig sak på grund av att nyttan av detta arbete skulle snabbt försvinna ifall materialet skulle vara föråldrat.

Jag känner att detta examensarbete har varit till nytta i Pikkujätti. Även läkarstationerna kommer att använda mappen som grund för sina egna inskolningsmappar. Vid användandet av inskolningsmaterial, bör man komma ihåg att materialet inte kan ersätta personligt umgänge mellan inskolaren och arbetstagaren.