



PEREHDYTYSOPAS PIRKANMAAN DUO SIIVOUSPALVELUT OY:LLE

Aida Aalto

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2012
Palvelujen tuottaminen ja
johtaminen

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen

AIDA AALTO:
Perehdytysopas Pirkanmaan Duo Siivouspalvelut Oy:lle

Opinnäytetyö 41 sivua, josta liitteitä 3 sivua
Maaliskuu 2012

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda perehdytysuunnitelma Pirkanmaan Duo Siivouspalvelut Oy:lle. Yritys on perustettu vuonna 2011, eikä perehdyttämiseen liittyvää suunnitelmaa tai materiaalia ennen tätä työtä vielä ollut. Tämä työ toimii apuna perehdyttämässä Duo Siivouspalvelujen palveluohjaajille ja esimiehille ja siitä selviää, miten perehdytys kannattaa yrityksessä hoitaa.

Työssä kerrotaan, miksi perehdyttäminen on tärkeää ja miksi siihen on syytä panostaa. Siinä käydään läpi perehdytyksen ja työnopastuksen kulku käytännössä, ja mitä asioita niissä on otettava huomioon. Perehdyttämistä tarkastellaan myös lainsäädännön ja työturvallisuuden kannalta. Näiden asioiden pohjalta tehtiin työhön tulijalle annettava perehdytyspaketti, johon sisällytettiin asioita, joita työntekijän on hyvä tietää. Liitteenä työssä on perehdyttämisen tarkistuskortit ja arviointilomake.

Työssä on otettu huomioon toimeksiantajan toiveet ja tarpeet. Perehdytyspaketti toimii sekä perehdyttävälle että perehdyttäjälle muistin tukena opastettavista asioista. Johdonmukaisilla ohjeilla ja kirjallisen suunnitelman avulla voidaan perehdytys hoitaa hyvin.

Asiasanat: perehdyttäminen, työnopastus, perehdytysopas

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

AIDA AALTO:

Introductory Guidebook to Workplace Orientation for Pirkanmaan Duo Siivouspalvelut Oy

Bachelor's thesis 41 pages, appendices 3 pages
March 2012

The purpose of this thesis was to create a workplace orientation plan for Pirkanmaan Duo Siivouspalvelut Oy cleaning company. The company was founded in 2011 and therefore did not have any material for orientation yet. This thesis helps the managers in arranging orientation in the company.

The theoretical part explores why orientation is so important and why it should be paid attention to. It also tells how orientation and guidance should be arranged and what things should be taken into account. Orientation is described also from legislative and safety viewpoints. Considering these facts a newcomer's information package was created.

The thesis has been carried out considering the hopes and needs of the employer. The information package helps both the newcomer and the employer in remembering all the facts. With a written plan the orientation can be done properly.

Key words: workplace orientation, occupational guidance, tutoring guidebook

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	PEREHDYTTÄMINEN.....	6
2.1	Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet	6
2.2	Perehdyttämisen hyödyt.....	7
3	PEREHDYTTÄMISPROSESSI	9
3.1	Perehdyttämisen suunnittelu	9
3.2	Perehdyttämisen toteutus	10
3.3	Perehdyttämisaineisto	11
3.4	Perehdyttämisen esteitä ja ongelmatilanteita.....	12
3.5	Perehdyttäjän valinta.....	12
3.6	Erilaisia perehdytettäviä	13
3.6.1	Lyhytaikaiset työntekijät.....	14
3.6.2	Nuoret, opiskelijat ja harjoittelijat.....	14
3.6.3	Maahanmuuttajat.....	15
3.7	Perehdyttämisen seuranta ja arviointi	17
3.8	Perehdyttämisen kehittäminen.....	18
4	TYÖNOPASTUS	19
5	TYÖSUOJELU JA PEREHDYTTÄMINEN.....	21
5.1	Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö	21
5.2	Työsopimuslaki.....	21
5.3	Työturvallisuuslaki	21
5.4	Terveellinen ja turvallinen työskentely.....	22
6	PEREHDYTYSPAKETTI	24
6.1	Yrityksen esittely	24
6.2	Työsuhteeseen liittyvät asiat.....	25
6.3	Siivouksen perusteet	28
6.4	Terveys ja turvallisuus työssä.....	33
7	POHDINTA.....	36
	LÄHTEET.....	38
	LIITTEET	40
	Liite 1. Perehdytyskortti	40
	Liite 2. Asiakaskohteen perehdytyskortti.....	41
	Liite 3. Perehdytyksen arviointilomake.....	42

1 JOHDANTO

Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan kaikissa työpaikoissa ja jatkuvasti. Se on perusta työn hyvälle suorittamiselle ja sille, että ihminen saa onnistumisen tunteita työssään. Ei ole olemassa sellaista työtä, jota ei kannattaisi työntekijälle perehdyttää ja jonka näyttämiseen käyttää aikaa ja vaivaa.

Myös puhtauspalvelualalla on hyvin tärkeää perehdyttää työntekijä huolella työhönsä. Työntekijä tutustutetaan oikeisiin työskentelytapoihin, työkohteeseen ja työyhteisöön. Näin työntekijä osaa hoitaa työnsä mahdollisimman tehokkaasti ja turvallisesti, jolloin myös esimerkiksi työtapaturmilta vältytään. Tällöin säästetään myös kustannuksissa. Hyvä perehdyttäminen on investointi ja maksaa aina itsensä takaisin.

Perehdyttämisen tarvetta tulee puhtauspalvelualalla jatkuvasti, kun määräaikaaisia työntekijöitä on runsaasti ja työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Siksi ei olekaan yhdentekevää, miten perehdyttäminen yrityksessä hoidetaan vaan siihen tulisi kiinnittää erityistä huomiota.

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Pirkanmaan Duo Siivouspalvelut Oy, jossa myös itse työskentelen palveluohjaajana. Työn on tarkoitus olla avuksi työntekijöiden perehdyttämisessä. Duo Siivouspalvelut on nuori yritys, joka on perustettu vuonna 2011 ja jossa ei ennen tätä opinnäytetyötä ollut vielä perehdytysuunnitelmaa eikä -materiaalia. Olen tutustunut yrittäjiin Sanna Kanaseen ja Mari Männistöön jo aiemmin ja heidän perustettuaan oman siivousyrityksen, tarjoutui minulle työhön hieno mahdollisuus. Pohdimme yhdessä, millaisesta perehdyttämiseen liittyvästä työstä olisi heille hyötyä.

Aihe kiinnosti itseäni, koska olen aikaisemmin toiminut eri siivousfirmoissa niin palveluvastaavana kuin palveluohjaajana ja tarkastellut perehdytystä monesta näkökulmasta. Olen nähnyt perehdyttämisessä paljon hyvää ja huonoa ja siksi työtä oli mielenkiintoista päästä tekemään.

2 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä tapahtumia ja toimenpiteitä, joilla tuetaan yksilöä uuden työn alussa. Työntekijä saattaa olla kokonaan uudessa organisaatiossa tai jatkaa uudessa roolissa entisessä työpaikassa. Perehdyttämisellä ei tarkoiteta muutaman tunnin koulutusta vaan se on tapahtumasarja, joka sisältää sekä suunniteltuja vaiheita että ihmisten spontaania toimintaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

Perehdyttämiseen kuuluu yritykseen, työyhteisöön ja työhön perehdyttäminen. Perehdyttämisen aikana perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen, liikeidean sekä sen tavat. Hän tutustuu työpaikkansa ihmisiin, työtovereihin ja asiakkaisiin sekä omaan työhönsä liittyviin odotuksiin ja työtehtäviin. (Kangas 2000, 4.)

Perehdyttämisen käsite onkin laajentunut kattamaan sekä alku- ja yleisperehdyttämisen että työnopastuksen. Perhevapaa tai muu pitkä poissaolo voi myös tuoda perehdyttämisen tarvetta. Perehdyttämisen avulla työntekijä pääsee mahdollisimman hyvin alkuun työssään ja organisaatiossaan sekä selviytyy siinä mahdollisimman nopeasti itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttäminen kehittää perehtyjän lisäksi myös työyhteisöä ja koko organisaatiota. (Kupias & Peltola 2009, 18-19.)

2.1 Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet

Lepistön (2005) mukaan perehdyttämisen ja työnopastuksen tavoitteena on työn sisäisen mallin syntyminen. Sisäisellä mallilla tarkoitetaan yksilön ulkoisesta ympäristöstä rakentamaa sisäistä vastinetta. Se syntyy ympäristöä koskevista havainnoista ja niiden tulkinnasta. Siihen vaikuttavat ihmisen kokemus, tieto, oppiminen sekä tunteet ja arvot. Sisäiset mallit ohjaavat ihmisen kaikkea toimintaa. Käsitys todellisuudesta, voimavarat ja motivaatio säätelevät, miten tehokkaasti ihminen työskentelee. Työnilo ja tyytyväisyys työsuoritukseen saavat aikaan erilaisen sisäisen mallin kuin jatkuvat epäonnistumisen kokemukset ja pettymykset. (Lepistö 2005, 57.)

Mitä enemmän ympäristöstä on tietoa ja kokemusta, sitä täydellisempi sisäinen malli on. Sisäisiä malleja ovat esimerkiksi työn päivittäisrutiinit, joiden aikana voi suunnitella jo seuraavaa työtehtävää. Työtä vasta opetteleva ei pysty samaan, koska hän tarvitsee kaiken energiansa kyseisen tehtävän onnistuneeseen suorittamiseen. Sisäisen mallin kehittyminen vaatii työpaikalla riittävän perusteellista ja yksityiskohtaista työnopastusta ja perehdyttämistä. (Lepistö 2005, 58.)

Perehdyttämisellä pyritäänkin luomaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä sitouttamaan perehdytettävä työpaikkaan. (Kangas 2000, 5.) Tavoitteena on myös saada tulokas tuntemaan itsensä tervetulleeksi. Myönteinen ensivaikutelma kannustaa ja rohkaisee työntekijää. (Kangas 2004, 11.) Perehdyttämisellä on lisäksi suuri vaikutus ihmisen työmotivaatioon. Motivaatio heikkenee, jos ihminen jätetään heti alussa yksin ja vastaavasti vahvistuu jos hänet otetaan hyvin vastaan työpaikalla.

2.2 Perehdyttämisen hyödyt

Henkilöstön hyvästä ammattitaidosta hyötyvät kaikki - asiakas, yritys ja työntekijät. Oppiminen, osaaminen ja omien taitojen osoittaminen ovat tärkeitä työntekijöiden hyvinvoinnille. (Penttinen & Mäntynen 2007, 3.) Ihmisen työssä jaksamisen kannalta on olennaista, että hän osaa tehtävänsä ja työt sujuvat. Jos oma osaaminen ei yllä odotusten tasolle, työ saattaa käydä tekijälleen kestävämmäksi. (Valpola & Åman 2008, 3.)

Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdyttäminen on keino laadukkaan työtuloksen saavuttamiseksi, ennakoivan työsuojelun toteutumiseksi ja henkisen hyvinvoinnin takaamiseksi. Työntekijän varmuus lisääntyy ja työn hyvän hallinnan merkitys ihmisen hyvinvoinnille on kiistaton. Työntekijä voi hyvin, kun hänen työkykynsä, ammattitaitonsa ja odotuksensa ovat tasapainossa työn vaatimusten kanssa. (Lepistö 2002, 13-14.) Jos työntekijä ei koe työssään onnistumisen ja hyödyllisyyden tunteita, niin seurauksena voi olla välinpitämättömyyttä työn suhteen, voimattomuuden tunnetta jne.

Perehdyttämisen avulla työntekijä oppii tekemään työnsä oikein. Virheet vähenevät ja niiden korjaamiseen käytettävä aika säästyy. Monesti virheiden korjaamiseen kuuluu useammankin työntekijän työaika, joten koko työyhteisö hyötyy siitä, ettei uusiin tehtäviin tullut henkilö toistuvasti keskeytä toisten työtä. (Österberg 2009, 101.)

Huonosti hoidetun perehdytyksen seurauksena syntyy myös hävikkiä, tapaturmia ja onnettomuuksia sekä poissaoloja. Myös henkilöstön vaihtuvuus lisääntyy. Nämä käyvät työnantajalle kalliiksi. Kustannuksia säästyy hyvin hoidetun perehdyttämisen ja työpaikkakoulutuksen avulla. (Kangas 2000, 6.)

Puutteellisesta perehdyttämisestä johtuvat virheet johtavat reklamaatioihin. Siitä voi myös seurata asiakkaan menetys ja yrityksen vahingoittunut maine. Lisäksi yrityksen uskottavuus kärsii. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21.) Vastaavasti hyvällä perehdytyksellä voidaan vaikuttaa myönteisesti yrityskuvaan.

Hyvä perehdyttäminen tarkoittaa aitoa kiinnostusta uutta henkilöä ja hänen osaamistaan kohtaan. Kun uusi henkilö pääsee mahdollisimman pian osaksi porukkaa, jolla on halu tehdä yhdessä hyviä tuloksia mukavassa työilmapiirissä, sillä on merkitystä koko liiketoiminnan menestymiseen. (Österberg 2009, 111.)

Perehdyttämisessä tulisikin nähdä yksilön oppimisen lisäksi myös koko organisaation oppimisen jakaminen ja työyhteisön kehittyminen. Se pakottaa työyhteisön tarkastelemaan toimintaansa. (Frisk, T. 2003, 42.) Uudella työntekijällä on ulkopuolisen näkemys organisaation toiminnasta, tuotteista ja palveluista ja usein myös kokemusta muiden vastaavien organisaatioiden toiminnasta. Hänellä voi myös olla tuoreiden opintojen pohjalta tärkeää tietoa alan uusimmasta kehityksestä. Hyvässä perehdytyksessä voidaan hyötyä uuden työntekijän kehitysideoista. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 63.)

Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa. Siihen käytetty aika tulee kuitenkin monin verroin takaisin. Hyvin hoidetulla perehdyttämisellä yritys voi saavuttaa huomattavaa kilpailuetua.

3 PEREHDYTTÄMISPROSESSI

Perehdyttäminen on tapahtumasarja, johon kuuluu suunnittelua, toteutusta, arviointia ja kehittämistä. Perusteellisella suunnittelulla valmistaudutaan hyvään toteutukseen, jonka onnistumista sitten arvioidaan, jotta nähdään kehitystarpeet. Perehdyttäminen onkin jatkuva prosessi, eikä sitä pitäisi ajatella kertaluontoisena tilanteena.

3.1 Perehdyttämisen suunnittelu

Perehdyttämisen suunnittelua on perehdyttämisen tavoitteiden asettelu ja tilanteisiin valmistautuminen. Suunnitelmallisuus tehostaa toimintaa ja tuo siihen johdonmukaisuutta. (Kangas 2000, 7.)

Perehdyttämisen suunnitelma luo rungon, aikataulun ja työnjaon perehdyttämiselle. Suunnitelmasta tulisi käydä ilmi ainakin seuraavia asioita: Millaisia tietoja ja taitoja perehdytettävän on tarkoitus oppia, missä ajassa ja miten hyvin? (Kangas 2007, 6.) Perehdyttämisen alussa on tärkeää käydä yhdessä perehdytettävän kanssa suunnitelma läpi ja muokata sitä hänen tarpeitaan vastaavaksi (Kjelin & Kuusisto 2003, 198).

Työntekijän perehdyttämisen tarve arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Perehdyttämisen laajuuteen ja syvyyteen vaikuttavat henkilön tuleva rooli, ammatillinen osaaminen, työkokemus sekä ikä. Monesti kokenut työntekijä on jo tottunut työskentelemään erilaisissa työympäristöissä ja on aktiivisempi ja oma-aloitteisempi kuin nuori, jolla on vähemmän työkokemusta. Nuori työntekijä tarvitseekin usein enemmän aikaa perehdytykseen. (Österberg 2009, 102-103.) Perehdyttämisen laajuus riippuu myös työntekijän tulevista työtehtävistä ja työsuhteen pituudesta. Jos työntekijä on tulossa sijaiseksi, harjoittelijaksi tai kesätyöntekijäksi, ei perehdyttämiseen kannata käyttää niin paljon aikaa vaan sen tulee pitää sisällään työn kannalta vain kaikkein oleellisin tieto. (Österberg 2009, 102.)

Pienessä yrityksessä perehdyttämisen hoitaa esimies itse, kun taas suuressa yrityksessä mukaan tulevat henkilöstöammattilaiset, koulutuksesta ja kehittymisestä vastaava yksikkö ja nimetyt perehdyttäjät. On hyvä olla olemassa yhteinen käsitys siitä,

minkälainen perehdyttäminen tukee yrityksen tarpeita. Suunnitelmallisuudella ja johdonmukaisuudella voidaan välttää päällekkäinen työ ja sekavat työtavat. (Kupias & Peltola 2009, 46.) Omasta kokemuksesta tiedän, että erot opetuksessa hämmentävät perehdytettäviä. Jos samaa henkilöä opastaa useampi ihminen eri tavalla, ei perehdytettävä tiedä, miten pitäisi toimia. Siksi onkin hyvä olla kirjallinen suunnitelma asioista.

Suunnitelma on hyvä muistilista ja tarkistuslista perehdyttäjälle ja perehdytettävälle ja sitä voidaan soveltaa joustavasti eri tilanteisiin. Merkintöjen avulla on mahdollista myöhemmin selvittää, miten perehdyttämisohjelma on eri tilanteissa toteutunut. (Kangas 2007, 6.) Konkreettinen apukeino ja dokumentti on perehdytyskortti tai vastaava. Perehdytyskortti on tarkistuslista perehdyttämisen toteutumisesta. Se on selkeä, lyhyt ja ytimekäs lista perehdytettävistä asioista. Perehdyttäminen on varmistettu, kun kaikki asiat on opetettu ja tarkistuslista kuitattu.

Duo Siivouspalveluille perehdytyskortteja tehtiin kaksi. Yritystä ja työsuhdeasioita koskeva perehdytyskortti (liite 1) käydään läpi pöydän ääressä keskustellen. Asiakaskohteen perehdytyskortti (liite 2) käydään läpi siivouskohteessa työnopastuksen yhteydessä. Kaikkia asioita ei ole syytä yrittää perehdyttää samalla kertaa.

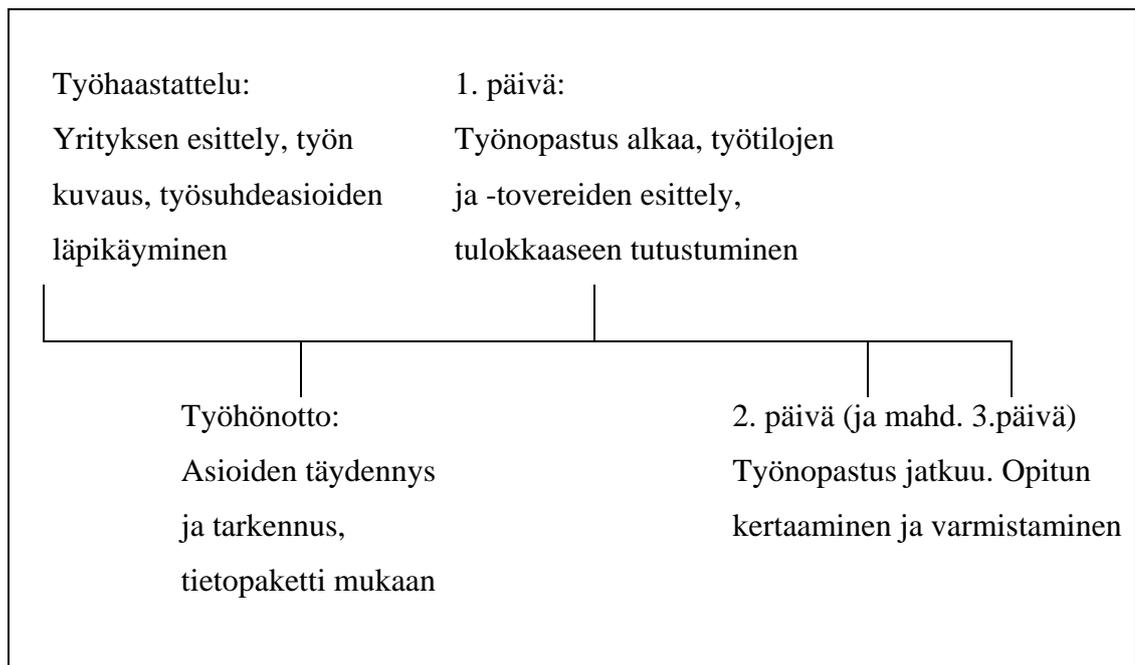
3.2 Perehdyttämisen toteutus

Uuden työntekijän perehdyttäminen alkaa jo ennen varsinaisen työn aloittamista. Työhaastattelussa työnhakijan kanssa keskustellaan yritykseen ja työhön liittyvistä asioista, asiakkaista ja työsuhdeasioista. (Kangas 2007, 9.) Tässä vaiheessa käydään läpi esimerkiksi seuraavia aiheita: työpaikan toiminta-ajatus, liikeidea, arvot, organisaation muoto ja koko, työajat ja työntekijän velvollisuudet. Samoja asioita voidaan käydä läpi myös siivottavasta kohteesta. (Lepistö 2001, 62.) Työsopimusta tehtäessä asioita täydennetään ja niistä kerrotaan tarkemmin ja tulokkaalle annetaan mukaan luettavaa, mikä tehostaa asioiden muistamista.

Perehdyttäjä varaa perehdytystilanteeseen aikaa jo etukäteen. Hän kokoaa valmiiksi kaiken tarvittavan kuten työasun, työohjeet ja muun aineiston, avaimet jne. Hän on myös suunnitellut ensimmäisen päivän ohjelman. (Kangas 2007, 9.) Ensimmäisenä

päivänä työnopastus alkaa. Tulokkaalle selvitetään perehdyttämisohjelma pääpiirteissään. Yleisperiaate on, että ensimmäisenä päivänä ammattitaidotonta aloittelijaa ei jätetä yksin. Tulokas kulkee perehdyttäjän mukana ja kysyy ja keskustelee työhön liittyvistä asioista. (Kangas 2007, 9.) Myös tulokkaaseen tutustuminen on tärkeää ja sille on järjestettävä aikaa. Tulokkaalle esitellään myös työtilat ja työtoverit.

Toisena ja mahdollisesti kolmantena päivänä työnopastus ja tutustuminen työntekijään jatkuvat. Edellisen päivän asiat kerrataan ja oppiminen varmistetaan. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Perehdyttämisen aikajana.

3.3 Perehdyttämisaineisto

Oheismateriaali säästää varsinaiseen perehdyttämiseen käytettävää aikaa. Esimerkiksi kirjallisesta tai sähköisestä aineistosta (Tervetuloa taloon -opas, turvallisuusohjeet jne.) on paljon hyötyä. Tulokas voi tutustua asioihin jo etukäteen lukemalla ja myöhemmin hän voi kerrata asioita omatoimisesti aineiston avulla. (Kangas 2007, 7.)

Erityisesti perehdyttämiseen suunnattu tietomateriaali kannattaa yleensä pitää mahdollisimman vähäisenä. Välitettävä tieto on yleensä tärkeää koko henkilöstölle. Materiaalin suunnittelussa kannattaa lähteä käytännölliseltä pohjalta: materiaaliin on oltava helppo tutustua. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

Oheismateriaalin tarkoituksena on tukea muistamista, sillä alussa tulokkaalle kerrotaan yleensä paljon uutta asiaa. Hänen on helpompi omaksua asiat, jos hän voi käydä niitä läpi aineiston avulla. Tämä ei ole aina mahdollista, mutta materiaalia kannattaa ottaa mukaan myös käytännön opastustilanteisiin. Esimerkiksi koneen käyttöä opeteltaessa on hyvä tutustua koneiden käyttö- ja hoito-ohjeisiin. (Kangas 2007, 10.)

3.4 Perehdyttämisen esteitä ja ongelmatilanteita

Yleisin syy perehdyttämisen laiminlyöntiin lienee kiire. Joskus uuteen työntekijään suhtaudutaan itsekkäästi ja tämän odotetaan mukautuvan ja auttavan eikä aiheuttavan lisätöitä. Kuitenkin jos perehdyttämisen halutaan olevan tärkeällä sijalla, on työyhteisön jäsenille osoitettava sen hyödyt – miksi perehdyttäjän kannattaa uhrata aikaansa ja jakaa tietojansa tulokkaalle? (Kjelin & Kuusisto 2003, 241-242.)

Esimieskään ei välttämättä aina näe perehdyttämisen hyötyjä tarpeeksi selvästi. Aina ei myöskään osata siirtää omaa osaamista tulokkaalle eikä asettua tulokkaan asemaan. Jos perehdyttämisvalmiuksissa on puutteita, niin tarvitaan tukea ja koulutusta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.) Perehdytettävälle saatetaan myös tuputtaa kerralla enemmän tietoa kuin hän pystyy vastaanottamaan. Jos ihmisen halutaan oppivan ja muistavan oppimansa, niin perehdyttäminen pitää annostella sopivan mittaisiin jaksoihin ja ottaa huomioon perehdytettävän työkokemus ja yksilölliset ominaisuudet. (Lepistö 2001, 66.)

Aikuisilla voi myös olla esteitä oppimisessa. Oppijalla voi olla esimerkiksi omia konservatiivisia käsityksiä, ajattelumalleja ja asenteita, jotka haittaavat oppimista. Oppija ei välttämättä ole aktiivinen ja utelias etsimään itse tietoa. Oppijalla ei välttämättä ole epävarmuuden sietokykyä. (Grönfors 2010, 37.)

3.5 Perehdyttäjän valinta

Hyvä perehdyttäjä on yleensä kohtuullisen kokenut työntekijä, mutta muistaa vielä kuitenkin, miltä tuntuu itse aloittaa uudessa työympäristössä. Perehdyttäjäksi kannattaa luonnollisesti valita henkilö, joka pitää työstään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195.)

Opastuksen hyvyys ei ole niinkään riippuvainen opastajan opetustaidoista kuin siitä, että hän etenee opastuksessaan sopivalla nopeudella, on havainnollinen esityksessään ja on itse innostunut esittämistään asioista. Näin into tarttuu ja opastettava saa hyvän kuvan työstä. (Juuti & Vuorela 2002, 50.)

Tärkein perehdyttäjän ominaisuus on kiinnostus toisen auttamiseen ja opastamiseen. Perusymmärrys ihmisen oppimisen tavoista on avuksi. Työnopestustilanteessa on hyvä osata riittävän hyvin suoritettava työ, mutta opastajan ei kuitenkaan tarvitse olla huippusuoriutuja työssä. Erittäin rutinoitunut toimija ei välttämättä pysty selittämään opastuksen kannalta tärkeitä asioita. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196.)

Hyvä perehdyttämistilanne vaatii vuorovaikutusta perehdyttäjän ja perehtyjän välillä. Perehdyttämisen ei koskaan tulisi olla vain yksisuuntaista ja tiedottavaa, mutta usein asioita on paljon ja aikaa vähän, jolloin keskustelulle ei jää paljon aikaa. (Kupias & Peltola 2009, 136.)

Hyvä perehdyttäjä luo suhteen perehdytettävään ja hänellä on käsitys perehdytettävän oppimisen tarpeesta. Tähän tarvitaan avointa vuorovaikutusta. Yhtä tärkeää ilmaisukyvyn kanssa on kyky kuunnella. Perehdytystilanne vaatii pysähtymistä ja juttelua. Keskeistä on myös kyky kertoa asioista yksinkertaisesti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 197.)

Palautteella on oppimisessa hyvin tärkeä merkitys. Palautteen avulla oppija saa hyväksymisen suoritukselleen tai voi korjata sitä. (Lepistö 2001, 60.) Kehittyminen on mahdollista silloin, kun virheisiin kiinnitetään huomiota ja pohditaan, mistä ne johtuvat ja miten niiltä voidaan jatkossa välttyä. Virheitä tulee tarkastella yhdessä rakentavaan sävyyn. Virheet lannistavat työntekijää, mikäli niitä ei suvaita. (Juuti & Vuorela 2002, 55.)

3.6 Erilaisia perehdytettäviä

Perehdyttäminen on aina järjestettävä tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytettäviä on monenlaisia ja heidän erilaiset tarpeensa on otettava huomioon perehdytystä suunniteltaessa. (Kangas 2000, 4.) Ellei perehdyttäjä tunne tulokasta

etukäteen, on tutustuminen ennen varsinaisen opastuksen aloittamista tarpeen. Kysymysten, keskustelun ja kuuntelun avulla perehdyttäjä saa tietoa perehdytettävästään ja osaa valita hänelle sopivan perehdytystavan. (Kangas 2007, 13.)

Työntekijällä, joka on palaamassa töihin esimerkiksi hoitovapaan, pitkän sairausloman tai muun pitkän poissaolon jälkeen, saattaa nykyisin olla paljon opittavaa. Muutamassa vuodessa työpaikassa ja työssä on todennäköisesti muuttunut moni asia, joten perusteellinen perehdyttäminen saattaa olla paikallaan. (Kangas 2000, 5.) Siivousalalla tekninen kehitys tekee sen, että välineet, koneet ja menetelmät kehittyvät koko ajan. Nämä on syytä perehdyttää työhön palaajalle, ettei tämä suotta pitäydy kiinni vanhoissa työtavoissa.

3.6.1 Lyhytaikaiset työntekijät

Lyhytaikaisten sijaisten ja muiden tilapäisten työntekijöiden perehdyttämiseen on usein käytettävissä vain vähän aikaa, ja siksi heitä perehdytettäessä on keskityttävä työn kannalta vain tärkeimpiin asioihin. Perehdyttäjän työtä helpottaa luonnollisesti se, jos yrityksessä on oma sijaisten reservi, jolloin heitä ei tarvitse perehdyttää joka kerta uudelleen. (Kangas 2007, 3.)

Työpaikoissa on toisaalta varauduttava myös siihen, että tilapäiset työntekijät saattavat vaihtua melkein jatkuvasti. Monissa yrityksissä heitä varten on koottu omaa perehdyttämisaineistoa, esimerkiksi muistilista tärkeimmistä asioista. (Kangas 2007, 3.)

Lyhyissä työsuhteissa sitoutumista ei ole mahdollista tavoitella. Esimiehen on autettava työntekijää sisäistämään tavoitteiden lisäksi ainakin organisaatiokulttuurille tärkeimmät arvot. Ne ovat asioita, joista yritys haluaa tehdä itseään tunnetuksi ja joita työyhteisössä pidetään tärkeinä. (Kupias & Peltola 2009, 62.)

3.6.2 Nuoret, opiskelijat ja harjoittelijat

Työpaikoille tulee yhä enemmän opiskelijoita, joiden opintoihin kuuluu eripituisia työssäoppimisjaksoja. Esimerkiksi peruskoulun työelämään tutustujat (TET-opiskelijat)

ovat työpaikassa yleensä pari viikkoa, kun taas ammatillisten oppilaitosten opiskelijat muutamasta viikosta muutamaan kuukauteen. (Kangas 2007, 3.)

Työpaikan edustaja ja oppilaitoksen edustaja tekevät yhdessä opiskelijan kanssa hänelle henkilökohtaisen oppimissuunnitelman, jonka yhteydessä sovitaan myös opiskelijan perehdyttämisestä. (Kangas 2007, 3.)

Nuorella työntekijällä työelämätaidot saattavat olla vielä kehnot. Kun työntekijä on nuori ja kokematon, ei kannata olettaa mitään vaan selittää asiat perinpohjaisesti. (Kupias & Peltola 2009, 60.) Toisaalta nuorilla työntekijöillä saattaa olla paremmat teknologiataidot kuin iäkkäämmillä. Nuoret työntekijät ovat usein myös rohkeita ja ennakkoluulottomia sekä kiinnostuneita kansainvälisyydestä.

3.6.3 Maahanmuuttajat

Palvelualoilla ja etenkin puhtauspalvelualalla monikulttuurinen työyhteisö on jo vuosia ollut tosiasia. Suomessa ja muualla Euroopassa suuret ikäluokat eläköityvät ja työvoiman tarve kasvaa vauhdilla. Työvoimaperusteinen maahanmuutto myös Suomeen lisääntyy. (Karo 2003, 3.)

Työnantajat, esimiehet ja työntekijät joutuvat jossain vaiheessa vääjäämättä tekemisiin maahanmuuttajien kanssa. Siksi työyhteisössä on hyväksyttävä se, että erilaisuutta on ja pyrittävä ymmärtämään sitä. Tärkeää on kunnioittaa jokaista työntekijää tasapuolisesti tulipa hän mistä kulttuurista tahansa. (Karo 2003, 3, 12.) Suomalaista työyhteisöä, johon maahanmuuttaja tulee, onkin hyvä perehdyttää tulokkaaseen ja hänen kulttuuritaustansa, jotta ei syntyisi turhaa oudoksuntaa. Näin lisätään tietoisuutta ja rakennetaan suvaitsevaista työyhteisöä. Uuden työntekijän on hyvä antaa itse kertoa itsestään muille. (Mäkipää & Piili 2009, 96.)

Maahanmuuttajien perehdyttämiseen kannattaa yleensä varata jonkin verran enemmän aikaa kuin suomalaisten perehdyttämiseen. Perehdyttäjiä kannattaa ottaa selvää ulkomaalaisten työntekijöiden ammatti- ja kielitaidon lisäksi myös heidän kulttuuritaustastaan, uskonnostaan ja käytöstavoistaan. (Rissa & Mäkiläinen 2004, 4.)

On tärkeää, että maahanmuuttajat saadaan integroitua suomalaiseen yhteiskuntaan ja työhön. Maahanmuuttajien tulee tietää, miten yhteiskunta ja työelämä Suomessa toimii ja mitkä ovat niiden pelisäännöt. Kielitaito on ensiarvoisen tärkeässä asemassa. Pitää kuitenkin muistaa, että vieraaseen kulttuuriin integroituminen ei tapahdu hetkessä vaan se voi viedä vuosia. Usein se on elinikäinen prosessi. (Laine 2002, 15.)

Maahanmuuttajalla on myös itsellään keskeinen rooli tulevaisuutensa suunnittelussa. Hänen itsensä on sitouduttava opiskeluun, työhön tai muuhun toimintaan, joka edesauttaa kotoutumista. (Laine 2002, 15.)

Mitä kauempana kulttuurit ovat toisistaan, sitä todennäköisemmin viestinnässä tulee väärinkäsityksiä. Osa maahanmuuttajista saattaa tulla täysin erilaisesta kulttuurista. Tällöin perehdyttäminen kannattaa tehdä pikkutarkasti, jopa itsestään selviä asioita kerraten, jotta väärinkäsityksiltä vältytään. Tällaista perehdyttämistä voi verrata ensimmäistä kertaa työelämään tulevan suomalaisen työntekijän perehdyttämiseen. (Karo 2003, 11.)

Käsitys esimiehen roolista työelämässä voi uuden ulkomaalaistaustaisen työntekijän kotimaassa olla varsin poikkeava kuin mitä hän Suomessa kohtaa. Työntekijän voi olla hankalaa ottaa ohjeita vastaan naisesimieheltä tai nuoremmalta henkilöltä. Luottamuksellista keskusteluyhteyttä voi olla vaikeaa löytää ja toisaalta työntekijä voi haluta hyvinkin selkeitä ohjeita siitä, mitä häneltä odotetaan. (Kupias & Peltola 2009, 61.) Moniin kulttuureihin kuuluu myös se, ettei esimiehelle ole soveliasta sanoa, ettei ole ymmärtänyt asiaa. Tällöin esimiehen asema saatettaisiin kyseenalaistaa osoittamalla, että tämä on antanut huonot tai riittämättömät ohjeet. Itäeurooppalaisissa kulttuureissa taas esimiehellä on niin suuri auktoriteetti, että työssä tehdään vain ja ainoastaan se, mitä esimies on määrännyt. Omaaloitteisuus ja itsenäisyys eivät kuulu samalla tavalla työntekijän rooliin kuin esimerkiksi Suomessa. (Laine 2002, 15.)

Nimillä on ihmisille suuri symbolimerkitys ja se on joissakin kulttuureissa vielä paljon suurempi kuin meillä. Vaikeatkin nimet kannattaa opetella oikein ja kysyä, miten henkilö toivoo itseään kutsuttavan. (Mäkipää & Piili 2009, 94.)

Suomi kuuluu ns. yksilöllisiin kulttuureihin, joissa viestintä on usein kaksisuuntaista. Viestin vastaanottaja voi kommentoida viestiä esimerkiksi kysymällä vastakysymyksen.

Useimmat maahanmuuttajat tulevat kuitenkin yhteisöllisistä kulttuureista, joissa viestintä on yksisuuntaisempaa. Viestiä ei kyseenalaisteta eikä palautetta anneta suoraan. Vaikka suomalainen on tottunut antamaan ja saamaan palautetta, ei maahanmuuttaja välttämättä ole valmis käsittelemään sitä. Rakentava palaute nähdään joskus henkilökohtaisena loukkauksena eikä työn kehittämisen keinona. (Laine 2002, 15.) Myös eri kulttuurien aikakäsitys on asia, jota moni työnopastaja voi joutua selvittämään paitsi itselleen myös eri puolilta maailmaa tulleille opastettavilleen. (Kangas 2007, 14.) Tässäkin asiassa on kuitenkin hyvä muistaa, että erot ihmisten välillä saattavat siltikin olla suurempia kuin eri maiden ja kulttuurien välillä, joten ihmisiin on syytä tutustua ennen liiallista yleistämistä.

Jotta perehdyttäminen onnistuu, tarvitaan yhteinen kieli. Jos palveluesimies, palveluohjaaja tai muu perehdyttäjä osaa kielen, jota maahanmuuttaja puhuu, voidaan työt aloittaa. Tässä auttaa rohkea suhtautuminen omaan kielitaitoon. (Karo 2003, 15.)

Kielitaito on tärkeä paitsi perehdytyksessä, myös kommunikoinnissa työkavereiden, esimiehen ja asiakkaiden kanssa. Täten kielitaito on myös osa ammattitaitoa. (Laine 2002, 15.)

Työohjeiden sanat ja termit voi olla hyödyllistä kääntää myös työntekijän käyttämälle kielelle, esimerkiksi englanniksi. Jos aineistossa käytetään rinnakkain suomea ja vierasta kieltä, aineisto toimii samalla myös suomen kielen oppimisen tukena. (Rissa & Mäkiläinen 2004, 6.) Onkin viisasta kerätä keskeisintä siivoussanastoa, joka helpottaa kommunikointia myös muiden työntekijöiden välillä.

Opastuksessa kannattaa käyttää apuna myös kuvia ja piirroksia. Yksinkertainen ja selkeä aineisto helpottaa ymmärtämistä. Oikeat työtavat on hyvä näyttää kädestä pitäen. Tärkeää on myös varmistaa, että työntekijä on ymmärtänyt opastuksen oikealla tavalla. (Rissa & Mäkiläinen 2004, 6.)

3.7 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi

Perehdyttämisen ja opastuksen tuloksia pitää seurata ja arvioida: saavutettiinko tavoitteet, miten suunnitelma onnistui, mikä meni suunnitelman mukaan ja missä oli

puutteita, mitä tulisi muuttaa tai tehdä toisin. Perehdytettyjen mielipiteitä kannattaa kuunnella ja ottaa ne huomioon perehdytystä kehitettäessä. (Penttinen & Mäntynen 2007, 7.) Mielipiteitä kannattaa kysyä niiltä, jotka on lähiaikana perehdytetty. Silloin asiat ovat vielä tuoreessa muistissa. (Lepistö 2001, 70.)

Hyvä käytäntö onkin laatia perehdytyksen arviointilomake (liite 3), jonka avulla saadaan kerättyä työntekijöiltä tietoa perehdytyksen onnistumisesta. Saadun palautteen avulla perehdyttämisen prosessia on helpompi kehittää toimivammaksi.

Kehityskeskustelut ovat myös yksi osa perehdyttämisen seuranta. Niissä arvioidaan mennyttä kautta ja mietitään tulevan kauden tavoitteita.

3.8 Perehdyttämisen kehittäminen

Kehittämistarvetta arvioitaessa tilannetta tarkastellaan monelta eri puolelta ja mahdollisimman tarkasti. Arvioinnissa voidaan käyttää apuna työntekijöiden palautteen lisäksi havainnointia ja asiakkailta saatavaa palautetta.

Perehdyttämisen kehittämisessä mietitään, mikä tilanne on nyt, mitkä ovat tavoitteet, mitä toimenpiteitä tehdään ja mihin mennessä. (Lepistö 2001, 70.) Tavoitteiden kohdalla mietitään, minkä tasoiseen perehdyttämiseen ollaan tyytyväisiä. Tuleeko tilanteen olla joka kohdassa paras mahdollinen vai riittääkö myös ”kohtalainen”? Palautteen avulla saatua kuvaa nykytilanteesta verrataan tavoitteisiin, jotta nähdään kehittämistarve. (Kangas 2004, 17.)

Mitä suurempi ero on nykytilanteen ja tavoitteiden välillä, sitä enemmän on kehitystarpeita. Niistä kannattaa valita ensin yksi, joka on tärkein. (Kangas 2004, 17.)

4 TYÖNOPASTUS

Työnopastus on työpaikalla tehtävää työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. Siinä keskitytään työn tekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. (Kangas 2000, 13.) Työnopastuksessa työntekijälle opetetaan varsinainen työ, koneiden, laitteiden ja siivousaineiden sekä työvälineiden käyttö sekä oikeat työmenetelmät. Työnopastukseen kuuluu lisäksi koneiden puhdistus-, huolto-, säätö-, ja korjausohjeet sekä ohjeet toiminnasta häiriö- ja vikatilanteissa. (Lepistö 2002, 22.) Samalla opetetaan tarvittaessa henkilökohtaisten suojainten ja suojavaatetuksen oikeat ja turvalliset käyttötavat, huolto ja säilytys. (Penttinen & Mäntynen 2007, 4.)

Muita työnopastuksessa korostettavia valmiuksia ovat oma-aloitteisuus, palvelualttius, nopea reagointi erilaisissa tilanteissa, joustavuus, olennaisen erottaminen epäolennaisesta, sekä yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot. (Lepistö 2002, 22.)

Työnopastuksessa kuten muussakin perehdyttämisessä, tärkeää on opastettavan oma aktiivisuus. Suunnitelmallisen ja hyvin hoidetun työnopastuksen tuloksena opastettava oppii työtehtävät heti oikein.

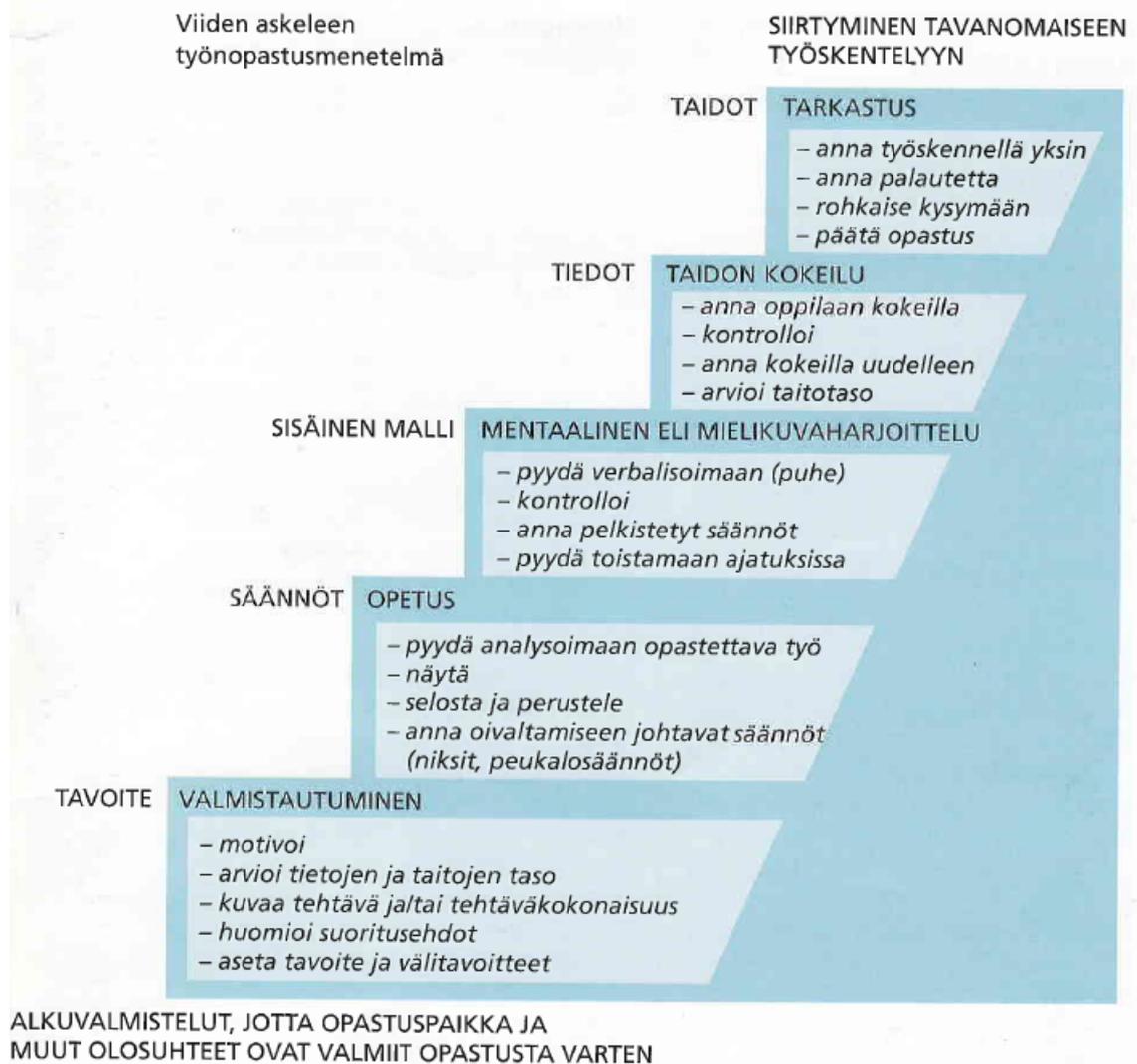
Yksi opastuksen perustekniikoista on viiden askeleen menetelmä. (Kuva 1.) Ennen kuin opastus varsinaisesti aloitetaan, on hyvä käyttää riittävästi aikaa työntekijän motivointiin sekä arvioida hänen aiemmat tietonsa ja taitonsa opastettavasta asiasta. Asiaa, jonka työntekijä jo osaa, on turha opastaa. Tällöin työntekijää voi pyytää selostamaan ja tarvittaessa näyttämään, miten hän työn tekee. (Kujala 2002, 13.)

Kun aiempi osaaminen on tiedossa, opetetaan työn suoritus tarvittavalla laajuudella. Työntekijälle selitetään ja perustellaan eri työvaiheet. Perusteluissa otetaan huomioon erityisesti työturvallisuustekijät, asiakasnäkökulma, ergonomia, tehokkuus, ympäristökysymykset ja kustannustekijät. Hyvä perehdyttäjä kertoo myös vinkkejä, joilla työ helpottuu. (Kujala 2002, 13.)

Opetuksen jälkeen seuraa mielikuvaharjoittelu, jolloin opastettava kertoo sanallisesti sen, mitä hänelle on opastettu. Tällöin voidaan varmistua, että asiat on ymmärretty

oikein. Tässä vaiheessa on myös mahdollisuus huomata, jos on unohtanut kertoa asioita. Keskusteleva ilmapiiri helpottaa oppimista. (Kujala 2002, 13.)

Tämän jälkeen opastettava kokeilee opetettua asiaa käytännössä. Opastaja seuraa ja antaa vahvistavaa ja tarvittaessa korjaavaa palautetta. Kun perusasiat ovat hallinnassa, voi opastettava työskennellä yksin. Tällöin häntä kannustetaan ja rohkaistaan kysymään ja vielä tarkistamaan, että asiat on opittu oikein. (Kujala 2002, 13.)



Kuva 1. Viiden askeleen työnopastusmenetelmä. (Lepistö 2002, 25.)

Opetusmenetelmiä sovelletaan aina tilanteen mukaan. Aina ei ole tarpeellista käyttää viiden askeleen menetelmää, toisinaan siitä voidaan jättää joitakin vaiheita pois kokonaan. Joskus taas voi olla tarpeen palata takaisin aiemmalle askelmalle. (Kujala 2002, 13.)

5 TYÖSUOJELU JA PEREHDYTTÄMINEN

5.1 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Asianmukainen perehdyttäminen on lailla säädetty työnantajan velvoite. Laeissa on useita määräyksiä ja viittauksia perehdyttämiseen. Huomiota on kiinnitetty etenkin työnantajan vastuuseen opastaa työntekijä työhönsä. Lainsäädännöllä tavoitellaankin työntekijää suojaavaa ja sopeuttavaa toimintaa. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

5.2 Työsopimuslaki

Työsopimuslaki velvoittaa työnantajan järjestämään työntekijälle sellaista uusien tehtävien edellyttämää koulutusta, jota voidaan molempien osapuolten kannalta pitää sopivana. Työnantajan pitää huolehtia siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös silloin, kun yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutetaan tai kehitetään. Työnantajan täytyy pyrkiä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (Työsopimuslaki 2001/55.)

Tämä työsopimuslain yleisvelvoite koskee siis muitakin kuin uusia työntekijöitä, sillä koulutusta on täydennettävä ajan myötä. Vaikka työntekijä joskus voi kuvitella osaavansa tehtävänsä, saattaa työnantaja nähdä siinä vielä paljon oppimisen tarvetta. Puutteellinen ammattitaito mainitaankin työsopimuslaissa yhtenä irtisanomisperusteena, mutta sitä arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, mitkä mahdollisuudet työntekijällä on ollut parantaa ammattitaitoaan, miten perehdyttäminen on järjestetty jne. (Kupias & Peltola 2009, 21-22.)

5.3 Työturvallisuuslaki

Työnantajalla on työpaikalla työsuojeluvastuu. Hän vastaa työturvallisuuslain noudattamisesta ja toteutumisesta. Laki velvoittaa työnantajaa antamaan työntekijälle työturvallisuutta koskevaa opetusta ja ohjausta. (Virtala-Kantola 2002, 5.)

Työnantajan on annettava työntekijälle tarpeeksi tietoa työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Lisäksi on huolehdittava siitä, että työntekijän taitojen mukaan työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työolosuhteisiin, työmenetelmiin, työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin varsinkin ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai niiden muuttuessa. (Työturvallisuuslaki 2002/738) Käytännössä tämä siis tarkoittaa, että työntekijälle on kerrottava siivoojan työhön liittyvistä työturvallisuustekijöistä, joita ovat esimerkiksi ergonomia, puhdistusaineiden, välineiden ja koneiden käyttö, jätteiden käsittely, työvaatetus ja suojaus, työkohteen olosuhteet jne. (Virtala-Kantola 2002, 13.)

Vaadittavan ohjauksen määrä riippuu työntekijän koulutuksesta, ammatillisesta osaamisesta ja kokemuksesta. Kokenut työntekijä osaa tunnistaa itsekin työn uhkatekijät ja tuntee oikeat työmenetelmät. Tämä pitää kuitenkin varmistaa aina perehdyttämisen yhteydessä. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

Työnantajan on myös huolehdittava, että työntekijää opastetaan ja ohjataan, miten työn haitat ja vaarat estetään ja vältetään. Työntekijälle on annettava opetusta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä poikkeustilanteiden varalta. Tätä opetusta ja ohjausta on täydennettävä tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

5.4 Terveellinen ja turvallinen työskentely

Hyvään opastukseen kuuluu turvallisten ja terveellisten työmenetelmien ja -tapojen korostaminen. Opastusvaihe on tärkeä rasitusvammojen ennalta ehkäisemiseksi. Tuki- ja liikuntaelinoireilut ovat suuri haaste siivousalalla, joten ergonomisen työskentelyn merkitystä ei voi liiaksi painottaa. Ergonomiaan on kiinnitettävä erityistä huomiota ja annettava tietoa ergonomisesti oikeista menetelmistä, liikkeistä ja asennoista.

Esimiehen onkin oltava tietoinen työntekijän toimintakykyyn liittyvistä asioista. Työn kuormittavuudesta ja työkykyyn vaikuttavista tekijöistä on kerrottava myös työntekijälle. Työn kuormitustekijöitä ovat työympäristö, työvälineet sekä työn järjestelyt. (Hopsu 2002, 9.) Työn suunnittelu, tavoitteiden tiedostaminen, työvaiheiden ja menetelmien vuorottelu ja työn riittävä tauotus vähentävät työn raskautta (Hopsu 2002, 21.)

Yleisimpiä tapaturmia siivousalalla ovat kaatuminen, liukastuminen ja kompastuminen. Nyrjähdykset, venähdykset ja sijoiltaan menot ovat yleisimmät siivoojien vammat. (Virtala-Kantola 2002, 19.) Suurin osa vahingoista voitaisiin kuitenkin välttää hyvällä perehdyttämällä ja työnopastuksella, suojainten käytöllä ja työn valvonnalla. Monesti onnettomuuksia sattuu juuri uuteen työhön tulleille aloittelijoille, koska heiltä puuttuu perustiedot työturvallisuudesta. Tämän takia työturvallisuusasiat pitäisikin aina sisällyttää perehdytysohjelmaan.

Kokemuksesta tiedän, että usein vammoja ja tapaturmia sattuu työympäristöstä ja rakenteista johtuvista syistä, kuten huono valaistus kohteessa tai hiekoittaman ja jäinen piha. Näiden vaaran paikkojen välttämässä auttaa hyvä tiedonkulku ja yhteydenpito niin työntekijän ja työnantajan kuin asiakkaan välillä.

Tärkeää on, että turvallisuustekijät kerrotaan opastettavalle, jotta tämä voi kiinnittää niihin huomiota ennalta. Kaikkia riskejä ja vaaratilanteita ei ole syytä liittää työohjeisiin, mutta ne on tärkeä kertoa ja havainnollistaa opastettavalle. (Santalahti & Mäkeläinen 2001, 9-10.) Lisäksi esimerkiksi paloturvallisuuteen liittyvät asiat kohteessa, kuten hätäpoistumistiet, kokoontumispaikat ja sammuttimet, kannattaa selvittää kohteen turvallisuuspäällikön kanssa, jotta asiat tulee läpikäytyä.

Työnantajalla on päävastuu työn turvallisuudesta. Osavastuu turvallisuuden toteutumisesta on kuitenkin myös perehdyttävällä itsellään. Oikeat toimintatavat opetetaan, mutta työntekijän vastuulle jää käyttää niitä.

6 PEREHDYTYSPAKETTI

Tämän perehdytyspaketin sisältö on valikoitunut sekä omien että Duo Siivouspalvelujen yrittäjien Sanna Kanasen ja Mari Männistön tietojen ja kokemusten pohjalta seuraavaksi. Paketissa on mukana asioita, mitä olemme pitäneet tärkeänä perehdytyksen kannalta. Esimerkiksi varsinaisia työohjeita siihen ei ole sisällytetty, sillä ne vaihtelevat kohdekohtaisesti ja vaativat asian konkreettista näyttämistä. Paketin tarkoitus on toimia muistin tukena perehdyttäjälle ja perehdytettävälle. Se annetaan työntekijälle työhönottovaiheessa, jotta tämä voi perehtyä asioihin kotona ja asiat käydään myös yhdessä läpi. Pakettiin kuuluu yrityksen esittely, työsuhteeseen liittyviä asioita, siivouksen perusteita ja turvallisuusasioita.

6.1 Yrityksen esittely

Pirkanmaan Duo Siivouspalvelut Oy on tamperelainen siivousliike, joka on perustettu vuonna 2011. Yrittäjillä Sanna Kanasella ja Mari Männistöllä on pitkäaikainen työkokemus siivousalan esimies- ja johtotehtävistä. Heidän lisäksi yrityksessä työskentelee tällä hetkellä 6 henkilöä toiminnan laajentuessa koko ajan. Yrityksen asiakkaita ovat Pirkanmaalla toimivat yritykset ja julkinen sektori, esimerkiksi Ata Gears ja Gogo-liikuntakeskus. Yrityksen palveluja ovat ylläpito- ja perussiivoukset sekä niihin liittyvät tukipalvelut.

Ylläpitosiivouksissa siivousohjelma tehdään asiakkaan vaatimusten mukaiseksi. Työn laatua valvotaan ja siitä raportoidaan sovitusti. Palveluihin kuuluu myös mm. vaihtomattojen ja hygieniatuotteiden toimitus ja tarvittaessa viherkasveja, kokoustilojen järjestelyistä ja esimerkiksi postituksesta huolehtiminen.

Perussiivousten osalta yrityksen palveluihin kuuluu

- lattiapintojen peruspuhdistus- ja suojausmenetelmät
- ikkunoiden pesut
- ylärakenteiden puhdistukset
- erilaisten kaluste-, seinä- ja kattomateriaalien puhdistus- ja suojauskäsittelyt

Duo Siivouspalvelujen toiminta-ajatuksena on olla luotettava ja palveleva siivousalan palveluyritys. Yhteistyö asiakkaan kanssa on tärkeintä.

Pirkanmaan Duo siivouspalvelut Oy
Mari Männistö: 044- 555 2412
etunimi.sukunimi@duosiivouspalvelut.fi
Sanna Kananen: 044- 555 2414
etunimi.sukunimi@duosiivouspalvelut.fi
Y-tunnus: 2433988-5

Osoite:
Erkkilänkatu 11 A 3. krs
33100 TAMPERE

6.2 Työsuhteeseen liittyvät asiat

Työehtosopimus

Siivoustyössä noudatetaan kiinteistöpalvelualan työehtosopimusta.

Työsopimus

Työsopimus tehdään kirjallisesti työntekijän ja työnantajan välillä. Koeaika on 4 kk.

Työaika ja tauot

Työajat käydään läpi esimiehen kanssa ennen työskentelyn alkua. Pääsääntöisesti työaika on 7,5 h päivässä ja 37,5 h viikossa kokopäiväisessä työsuhteessa. Työajan noudattaminen on tärkeää. Työaika alkaa, kun työntekijä on kohteessa vaatteet vaihdettuna. Työaika loppuu sovittuun kellonaikaan ja kohteesta ei saa poistua ennen sitä, vaikka työt saisikin hoidettua aiemmin. Aiemmin kohteesta saa poistua vain saatuaan esimieheltä siihen luvan. Työntekijällä on myös velvollisuus tehdä muita esimiehen määräämiä töitä, mikäli omat työt on saatu tehtyä.

Tauot määräytyvät seuraavasti: Kun työaika alle 4 h, työaikaan ei sisälly taukoja. Kun työaika on 4-6 h, sisältyy yksi tauko (15min). Kun työaika on yli 6 h, sisältyy kaksi taukoa (15min) ja ruokatauko (0,5 h). Ruokatauko on palkaton, eli työajan ollessa esim. 6-14, on työaika 7,5 h.

Palkanmaksu ja tuntilistat

Palkka määräytyy voimassa olevan lain ja työehtosopimuksen mukaan. Palkka on kohdekohtainen. Se muodostuu työehtosopimuksen mukaisesta perusosasta sekä mahdollisesta tuotantolisästä, jonka määrittelee työnantaja. Palkka maksetaan työntekijän tilille kaksi kertaa kuukaudessa niin, että palkka kuukauden 1.-15. päiviltä maksetaan saman kuukauden viimeinen päivä ja 16.-31. päiviltä seuraavan kuukauden 15. päivä. Näitä maksupäiviä noudatetaan myös työsuhteen päättyessä.

Tuntilistat täytetään päivittäin ja toimitetaan työnantajalle palkkajakson päättyttyä. Tällä tavalla palkka saadaan maksettua oikeaan aikaan.

Sairastuminen ja poissaolot

Sairastumisesta ilmoitetaan esimiehelle välittömästi, jotta tämä voi järjestää kohteeseen sijaisen. Sairauspoissaoloista on oltava lääkärintodistus, jotta sairausajan palkka maksetaan. Sairausajan palkkaa maksetaan, jos työntekijän työsuhde on kestänyt vähintään kuukauden. Palkkaa maksetaan toisen sellaisen sairauspäivän alusta, joka olisi ollut työntekijän työpäivä. Ensimmäinen sairauspäivä on karenssipäivä, jolta palkkaa ei makseta.

Myös työtaturman sattuessa asiasta ilmoitetaan välittömästi esimiehelle ja tapaturmasta tehdään ilmoitus vakuutusyhtiötä varten.

Työterveyshuolto

Yrityksellä on lakisääteinen työterveyshuolto Tampereen Työterveys ry:ssä. Työterveyshuoltoon kuuluu ennaltaehkäisevä ja työkykyä ylläpitävä toiminta sekä työterveyspainotteinen sairaanhoito ja tapaturmien hoito.

Työterveyshuollon toimipisteet Tampereella

Pääterveysasema
Satakunnankatu 18 B, 4. krs
33210 Tampere
Puh. (03) 2563 9111

Myllypuro
Kolmihaarankatu 6
33330 Tampere
Puh. (03) 2563 9111

Hervanta
Hermiankatu 12 B
33720 Tampere
Puh. (03) 2563 9346

Sarankulma
Patamäenkatu 7
33900 Tampere
Puh. (03) 2563 9370

Lielähti
Possijärvenkatu 1
33400 Tampere
Puh. (03) 2563 9111

Rusko
Niittyhaankatu 20
33720 Tampere
Puh. (03) 2563 9395

Yritykselle nimetty työterveyshuollon henkilöstö
Satakunnankadun päätyöterveysasema

Työterveyslääkäri Merja Hirvasaho-Tolkki
Puh. (03) 2563 9111
merja.hirvasaho-tolkki@ttry.fi

Työterveyshoitaja Outi Romu
Puh. (03) 2563 9278
outi.romu@ttry.fi

Vuosilomat

Lomanmääräytymisvuosi on 12 kuukauden mittainen ajanjakso (1.4.-31.3.), jolta vuosilomaa ansaitaan. Työntekijä ansaitsee lomaa 2 arkipäivää kultakin täydeltä lomanmääräytymiskuukaudelta, jos työsuhde on kestänyt alle vuoden. Jos työsuhde on 31.3. mennessä kestänyt vähintään vuoden, ansaitaan vuosilomaa 2,5 päivää kuukaudelta.

Vuosilomasta 24 päivää pidetään varsinaisena lomakautena (2.5.-30.9.) 24 lomapäivää ylittävä loma on ns. talvilomaa, joka pidetään 1.10.-30.4. välisenä aikana.

Vuosilomatoiveet esitetään esimiehelle, joka viime kädessä tekee päätöksen loman ajankohdasta. Palkattomista vapaapäivistä neuvotellaan myös esimiehen kanssa aina hyvissä ajoin etukäteen ja niihin tarvitaan esimiehen suostumus.

6.3 Siivouksen perusteet

Puhdistusaineet

Puhdistusaineita käytettäessä on tärkeää tuntea niiden tehokkuus, käyttöturvallisuus sekä niiden vaikutus pintamateriaaleihin ja ympäristöön. Oikea annostelu on tärkeää! Puhdistusaineet ovat tiivisteitä ja annostelumäärät ovat millilitroja litraan vettä eli määrät ovat hyvin pieniä. Yliannostelu ei lisää puhdistustehoa. Päinvastoin yliannostelu lisää lian tarttumista pinnoille.

Oikein annosteltuna puhdistusaine

- ei vaahtoa (eli keventää työskentelyä)
- ei kuluta pintoja
- on ympäristöystävällisempää
- säästää kustannuksia

pH-asteikko

- | | | |
|-----------------|--------------------|----------------------------------|
| ▪ pH 11,1-14 | vahvasti emäksinen | >pinttynyt lika |
| ▪ pH 10,1-11 | emäksinen | >veteen liukenematon lika |
| ▪ pH 8,1-10 | heikosti emäksinen | >vesiliukoinen kiinnittynyt lika |
| ▪ pH 6-8 | neutraali | >irtolika |
| ▪ pH 5-5,9 | heikosti hapan | |
| ▪ pH 2-4,9 | hapan | >saostumat |
| ▪ pH 0-1,9 | vahvasti hapan | >hapettumat |

Mikrokuitu siivousvälineissä

Mikrokuitua käytetään siivouksessa sekä pyyhkeissä että mopeissa. Mikrokuitu on keinotekoinen tekstiilikuitu. Se on erittäin hienoa kuitua, 60-100 kertaa ohuempaa kuin hius. Mikrokuidun vahvuus on alle 1 denieri eli yhdessä grammassa mikrokuituja on lankaa 10 kilometriä. Mikrokuitukangaspyyhkeessä on siten lialle runsaasti kiinnittymispinta-alaa.

Mikrokuitutuotteet ovat

- hyviä lianirrottajia ilman puhdistusainettakin
- keveitä käytössä
- pölyämättömiä
- nukkaamattomia



Mikrokuituiset tuotteet ovat hienoa kuitua ja siksi niitä ei saa pestä samassa koneellisessa esimerkiksi froteepyyhkeiden kanssa. Mikrokuitu kerää itseensä likaa ja nukkaa muista tuotteista, jolloin sen puhdistusteho huononee.

Vedettön siivous

Vedettömän siivouksen idea on, että siivouspyyhkeet ja mopit esikäsitellään käyttövalmiiksi siivouskeskuksessa. Siivousvaunuissa ei siis kuljeteta puhdistusaineliuoksia sangoissa.

Siivoustyössä otetaan käyttöön yksi siivouspyyhe tai moppi kerrallaan. Siivouspyyhkeet taitellaan ja kun kaikki pinnat on käytetty, pyyhe tai moppi laitetaan pyykkipussiin, ja otetaan tilalle puhdas väline. Likaisia tuotteita ei huuhdella sangossa.

Vedettömän siivouksen edut

- ei puristus- eikä vääntöliikettä käsille
- ei käsien liotusta eikä jatkuvaa altistusta aineille
- työskentely on kevyempää, kun vettä ei kanneta
- työskentely on tehokkaampaa, kun aikaa ei kulu huuhteluun

Siivouksen jälkeen tuotteet pestään koneellisesti. Ennen konepesua mopit kannattaa esipuhdistaa esimerkiksi moppiharjalla hyvän pesutuloksen saamiseksi.

Siisteys ja järjestys

Järjestyksestä ja siisteystä huolehtiminen kuuluu kaikille. Siivouskeskus ja siivousvaunut pidetään puhtaana ja järjestyksessä, se antaa myönteisen ja luotettavan kuvan myös asiakkaalle. Siivouskomero ei ole roskien säilytyspaikka, roskat viedään ulos aina päivän päätteeksi.

Välineiden, koneiden ja tilojen huolto

Aineet, välineet ja koneet säilytetään omilla paikoillaan. Siivoussangot ja koneet tyhjenetään ja pestään huolellisesti aina käytön jälkeen, jotta ne säilyvät siisteinä ja toimintakunnossa. Siivouskomero kannattaa siivota viikoittain ja tarkistaa samalla tavaroiden täydennystarve. Myös suojakäsineet kannattaa pestä päivittäin. Siivouskomeron altaaseen ei saa kaataa likavesiä, jotta se ei tukkeudu, likavedet kaadetaan wc-istuimeen.

Pyykkiä pestessä on muistettava:

- oikea lämpötila (60°C)
- oikea pesukoneen täyttöaste (2/3)
- mikrokuitupyhkeet, froteepyhkeet ja mopit pestään toisistaan erillään

Koneet

Imuri

Imuroinnin yhteydessä tarkistetaan, että imuri on ehjä eikä pölypussi ole täynnä. Pölypussi tarkistetaan säännöllisesti ja vaihdetaan tarvittaessa uuteen. Käytön jälkeen imurin suuttimet puhdistetaan. Pölynimuri ei sovi nesteiden imurointiin.

Yhdistelmäkone

Käytön jälkeen koneesta tyhjenetään ja puhdistetaan sekä likavesi- että puhdasvesisäiliö. Koneen osat irrotetaan ja pestään. Näin kone pysyy puhtaana ja käyttöikä pitenee.

Asiakaspalvelun periaatteet

- Kohteliaisuus ja ystävällisyys ovat osa hyvää asiakaspalvelua. Tervehtiminen ja hymy kuuluvat jokaiseen päivään. 😊
- Puhelimessa hoidetaan työajalla ainoastaan työpuhelut, henkilökohtaiset puhelut ja tekstiviestit hoidetaan tauoilla.
- Kuulokkeiden pitäminen työajalla on epäkohteliasta asiakasta kohtaan.
- Siisti ja huoliteltu ulkoinen olemus ja hyvä henkilökohtainen hygienia ovat tärkeitä asioita kaikissa kohteissa.
- Alkoholin juominen työpaikalla on ehdottomasti kielletty. Työpaikalla ei myöskään olla alkoholin vaikutuksen alaisena. Säännön rikkominen johtaa työsuhteen päättymiseen.
- Tupakointi on sallittua vain siihen tarkoitukseen erikseen osoitetussa paikassa.

Työvaatteet

Työskenneltäessä asiakaskohteessa käytetään aina annettuja työvaatteita. Esimieheltä saatuihin työvaatteisiin kuuluu paita, housut ja esiliina. Työvaatetukseen ei tule lisätä omia asusteita kuten päähinettä. Työasu on osa asiakaspalvelua ja on huolehdittava, että se on asianmukainen ja siisti. Jalkineet ovat työntekijän vapaavalintaiset työkenkät, ellei kohteessa käytetä turvakenkiä, joiden hankkimisesta vastaa työnantaja.

Sanasto



siivous, puhdistus
lika
pöly
puhdistusaine
moppi
kuivain
siivouspyyhe
sanko
harja
rikkalapio
suojakäsineet
siivousvaunut
yhdistelmäkone
imuri



städning, rengöring
smuts, -en
damm, -en
ett rengöringsmedel (5)
en mopp (2)
en raka (1)
en städduk (2)
en hink (2)
en borste (2)
en sopskyffel (2)
skyddshandskar, -na
en städvagn (2)
en kombimaskin (3)
en dammsugare (5)



cleaning
dirt
dust
detergent
mop
squeegee
cleaning cloth
bucket/pail
broom/brush
dustpan
gloves
cleaning trolley
scrubber drier
vacuum cleaner

6.4 Terveys ja turvallisuus työssä

Työn kuormittavuus

Kuormittavuuden vähentämiseksi kannattaa pyrkiä käyttämään kevyintä mahdollista siivousmenetelmää suhteessa poistettavaan likaun. Veden käyttö saattaa olla työn tuloksen kannalta jopa liiallista, joten työssä tulisi pyrkiä aina käyttämään kuivia tai nihkeitä menetelmiä, kun se on mahdollista. Tämä edellyttää laatuvaatimusten ja työn tavoitteiden ymmärtämistä. Taitava työntekijä osaa myös itse helpottaa työtään. Esimerkiksi istahtamalla pöydän alta mopatessa voi välttää kumartumisen ja kurkottelun.

Mahdollisuuksien mukaan myös siivouskoneiden hyödyntäminen vähentää kuormitusta. Työn tauotus, venyttely ja kevyt taukovoimistelu ovat myös hyviä keinoja ehkäisemään työn haittoja.

Ergonominen työskentely

Työskentelyasentoon on kiinnitettävä huomiota. Tässä on muistettava seuraavia asioita:

- välineen varren säätäminen sopivaksi (mopin pää nenä-/suukorkeudella) ja pituuden säateleminen tilanteen mukaan, esim. portaissa pidemmäksi
- molempien käsien tasapuolinen käyttö (esim. mopatessa puolen vaihtaminen)
- pitkävärtisen välineen käyttö enemmän kuin tuolille nouseminen -> työtuolille ei saa nousta seisomaan missään tilanteessa.

Nostot

Raskaita taakkoja, kuten jätesäkkejä tai koneita nostettaessa on muistettava taakkojen ergonomisesti oikea käsittely. Nosto suoritetaan lähellä omaa kehoa selkä suorassa jalkalihaksia käyttäen. Jätesäkkejä ei kanneta omaa kehoa vasten, koska säkissä saattaa olla teräviä esineitä. Niitä käsiteltäessä on hyvä käyttää myös suojakäsineitä. Rullakot, siivousvaunut tai muut kärryt helpottavat painavien kuormien siirrossa.

Turvallinen työskentely

Liukastumiset, kompastumiset ja kaatumiset ovat yleisiä siivoustyössä. Näiltä välttyy parhaiten käyttämällä kunnollisia ja pitäviä jalkineita, ennakoimalla tilanteita ja noudattamalla erityistä varovaisuutta etenkin seuraavissa tilanteissa

- portaissa
- ulkona olevalle jätekatokselle kuljettaessa
- koneiden ja muiden painavien esineiden siirrossa
- lattioiden peruspesussa.

Puhdistusaineiden turvallinen käyttö

Puhdistusaineet on annosteltava annosteluohjeen mukaan ja suhteutettuna likaan. Aineita ei saa yhdistellä keskenään. Aineista tulee olla käyttöturvallisuustiedotteet työpaikoilla saatavilla. Mikäli ainetta roiskuu silmiin, huuhtelee silmää välittömästi runsaalla vedellä 15min ja hakeudu hoitoon.

Puhdistusaineiden varoitusmerkit

Vaarallisissa aineissa pitää lain mukaan olla varoitusmerkki. Siivousaineissa yleisimmät merkit ovat haitallisuutta ja ärsyttävyyttä sekä syövyttävyyttä ilmaisevat merkit. Kemikaalien varoitusmerkit muuttuvat, koska vuonna 2009 EU:ssa on tullut voimaan uusi asetus. Uudet punavalkomustat varoitusmerkinnät tulevat käyttöön vuoteen 2017 mennessä ja vanhat oranssilla pohjalla olevat merkit poistuvat käytöstä. Pitkän siirtymäajan vuoksi käytössä on lähivuosina sekä vanhoja että uusia varoitusmerkkejä. Varoitusmerkit tunnistamalla voidaan torjua aineista johtuvia terveystahaittoja ja ennalta ehkäistä onnettomuuksia.

KEMIKAALIEN UUDET VAROITUSMERKIT					NYA FAROPIKTOGRAM FÖR KEMIKALIER						
Esimerkkejä vaaroista: 1. välittömästi myrkyllinen 2. vakava terveysvaara 3. haitallinen/ärsyttävä 4. syövyttävä 5. räjähtävä 6. paineen alaiset kaasut 7. syttyvä 8. hapettava 9. ympäristölle vaarallinen											Exempel på faror: 1. akut giftig 2. allvarlig hälsosfara 3. skadlig/irriterande 4. frätande 5. explosiv 6. gaser under tryck 7. brandfarlig 8. oxiderande 9. miljöfarlig
KÄYTÖSTÄ POISTUVAT VAROITUSMERKIT				VARNINGSSYMBOLER SOM UTGÅR							
											
Erittäin myrkyllinen Mycket giftig Myrkyllinen Giftig	Haitallinen Hälsoskadlig Ärsyttävä Irriterande	Syövyttävä Frätande	Räjähtävä Explosiv	Erittäin helposti syttyvä Extremt brandfarlig Helposti syttyvä Mycket brandfarlig	Hapettava Oxiderande	Ympäristölle vaarallinen Miljöfarlig					

Suojaimet

Tarpeellisten henkilösuojainten käyttö on tärkeää sairastumisien ja tapaturmien välttämiseksi. Työntekijän velvollisuus on käyttää ja hoitaa niitä huolellisesti.

Sähköturvallisuus

Sähkölaitteiden kanssa toimitaan huolellisesti. Siivouskoneiden johdot ja pistotulpat on hyvä tarkistaa aina käytön yhteydessä. Jos kone tai johto on rikkiäinen, konetta ei saa käyttää ja se on laitettava käyttökieltoon selvällä merkinnällä. Näin sen huomaavat myös muut mahdolliset koneen käyttäjät. Viallisista koneista ilmoitetaan heti esimiehelle.

Avainturvallisuus

Työkohteen avaimista, kulkukorteista ja ovikoodeista on pidettävä huolta. Niitä ei saa luovuttaa muille eikä tiloihin saa päästää ulkopuolisia. Jos avain tai kulkukortti häviää, siitä on välittömästi ilmoitettava esimiehelle ja muille asianomaisille.

Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Työntekijä on vaitiolovelvollinen asiakkaan asioista. Samanlainen vaitiolovelvollisuus on myös työnantajaa koskevissa asioissa. Mitään asiakkaan tai työnantajan asioita ei saa kertoa eteenpäin myöskään työsuhteen päättymisen jälkeen.

7 POHDINTA

Duo Siivouspalveluilla ei ennen tätä työtä ollut vielä perehdyttämissuunnitelmaa. Tässä työssä yritykseen luotiin suunnitelma, joka mahdollistaa johdonmukaisen ja tasalaatuisen perehdyttämisen työhön tulijoille. Opinnäytetyön tekemisen aikana tehtiin tiivistä yhteistyötä Duo Siivouspalvelujen toimeksiantajien kanssa, joiden toiveesta työn sisältö on muokkautunut nykyiseen muotoonsa.

Kuten sanottu, perehdyttäminen alkaa jo ennen työn aloittamista. Työnhakijan taustoista otetaan selvää ja perehdytys toteutetaan vaadittavalla laajuudella. Työhönottovaiheessa tärkeimmistä yritystä ja työsuhdetta koskevista asioista on jo keskusteltu ja tulokkaalle annetaan perehdytyspaketti luettavaksi. Näin tulokas voi kotona itsekseen tutustua materiaaliin. Kun tuntuu, että yritykseen ja työsuhteeseen liittyvät asiat ovat hallinnassa, voidaan ensimmäinen perehdytyskortti kuitata.

Työnopastusta tehtäessä on hyvä käyttää apuna viiden askeleen työnopastusmenetelmää. Mikäli työntekijä omaa pitkän työkokemuksen alalta ja on työssään harjaantunut, niin riittää kun opastettavien asioiden osaaminen varmistetaan esimerkiksi mielikuvaharjoittelun avulla eli pyydetään työntekijää selittämään, miten hän työn tekisi. Kun työhön ja turvallisuuteen liittyvät asiat on opastettu, osaaminen varmistettu ja työntekijä siirtynyt itsenäiseen työskentelyyn, täytetään ja kuitataan toinen perehdytyskortti.

Perehdyttäminen ei lopu tämän jälkeen vaan perehdyttämisen onnistumista ja osaamisen tasoa seurataan ja arvioidaan. Työntekijälle annetaan täytettäväksi perehdyttämisen arviointilomake, joka antaa tietoa perehdyttämisen onnistumisesta. Työntekijän kanssa käydään myös kehityskeskustelu vähintään kerran vuodessa.

Perehdyttämistä tarvitaan myös silloin, kun esimerkiksi työkohte vaihtuu. Opastin itse palveluohjaajan työssäni Duo Siivouspalveluilla työntekijää tämän siirtyessä uuteen kohteeseen. Työntekijä oli jo useamman kuukauden yrityksessä työskennellyt, joten yritykseen tai työsuhteeseen liittyviä asioita ei ollut tarpeen perehdyttää. Kyseessä oli kotisiivouskohde, joten tällä kertaa myöskään turvallisuusasioille ei ollut erityistä perehdytystarvetta. Ensimmäinen siivouskerta uudessa kohteessa tehtiin kuitenkin

yhdessä, jotta työskentelyalueesta ja menetelmistä tuli työntekijälle selkeä kuva. Keskustelimme asioista niin, että työntekijällä oli mahdollisuus sanoa niistä mielipiteensä. Avoin vuorovaikutus on perehdyttämisessä tärkeää.

Tulevaisuudessa nähdään, miten hyvin perehdytysuunnitelma palvelee tarkoitustaan Duo Siivouspalveluissa. Perehdyttämissä pakettia ja lomakkeita on mahdollista muokata jatkossa, kun arvioidaan perehdytyksen toteutumista ja toimintaa kehitetään.

LÄHTEET

- Frisk, T. (toim.) 2003. Ohjaaminen työssä. © Opetusministeriö ja Etelä-Suomen lääninhallitus. Kustantaja: Euroopan yhteisö –Rakennerahastot. Julkaisija: Educa Instituutti Oy. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Grönfors, T. 2010. Työssä oppiminen -avain tuottavuuteen. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. 1. painos. WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Hopsu, L. 2002. Terveyttä ja työkykyä siivoustyöhön 6. 1. painos. Palveluohjaajan käsikirja. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:7. AO-paino.
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. 1. painos. Työturvallisuuskeskus. Oy Edita Ab.
- Kangas, P. 2004. Työnopastus ja työpaikkaan perehdyttäminen. 3. uudistettu painos. Forssan Kirjapaino Oy.
- Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 1. painos. Työturvallisuuskeskus. Nykypaino Oy.
- Karo, S. 2003. Monikulttuurisuus puhtauspalvelualalla 3. Rekrytointi ja perehdyttäminen. 1. painos. Palveluesimiehen käsikirja. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:8. AO-paino.
- Kujala, T. 2002. Hyvä työnopastus tie asiakastyytyväisyyteen. Siivoussektori 32. vuosikerta. 2/2002. 12-13. Mikkeli: AO-paino.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P.-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.
- Laine, A. 2002. Viestintäkulttuurimme monikansallisissa paineissa. Siivoussektori 32. vuosikerta. 2/2002. 14-15. Mikkeli: AO-paino.
- Lepistö, I. 2001. Perehdyttäminen ja opastus. Teoksessa Siivoustyön johdon käsikirja. 2. korjattu painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:5. Painopaikka: Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lepistö, I. 2002. Työn oppiminen ja opettaminen. 1. painos. Palveluohjaajan käsikirja. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:7. Helsinki: AO-paino.
- Lepistö, I. 2005. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 3. painos. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Alfabox Oy.

Mäkipää, C. & Piili, M. 2009. Eläydy erilaisuuteen! Monikulttuurisuus puhtausalan työyhteisössä. 1. painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:12. Mikkeli: AO-paino.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2007. Työhön perehdyttäminen ja opastus -ennakoivaa työsuojelua. 2. painos. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Painojussit Oy.

Rissa, K. & Mäkiläinen, J. 2004. Ulkomaalaisten työnopastus. Työturvallisuuskeskus.

Työsopimuslaki. 26.1.2001/55

Työturvallisuuslaki. 23.8.2002/738

Valpola, A. & Åman, I. 2008. Ammattitaito kuntoon -uusia keinoja työnopastukseen. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Virtala-Kantola, M. 2002. Työturvallisuus 4. 1. painos. Palveluohjaajan käsikirja. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:7. AO-Paino.

Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Gummerus Kirjapaino.

LIITTEET

Liite 1. Perehdytyskortti

PEREHDYTYSKORTTI



DUO
SIIVOUSPALVELUT OY

Työntekijän nimi _____
Työsuhteen aloitus _____
pvm _____
Työkohde _____

Pirkanmaan Duo Siivouspalvelut Oy

<input type="checkbox"/>	1. Yrityksen esittely Yrityksen toiminta ja liikeidea on esitelty työntekijälle.
<input type="checkbox"/>	2. Työaika ja tauot Työpäivä alkaa klo _____ ja päättyy klo _____.
<input type="checkbox"/>	3. Palkanmaksu ja tuntilistat Palkanmaksun perusteet ja tuntilistojen täyttäminen on opastettu
<input type="checkbox"/>	4. Vuosilomat
<input type="checkbox"/>	5. Muut työsuhteeseen liittyvät asiat Työntekijä tietää miten toimitaan seuraavissa tapauksissa: myöhästely, poissaolot, varoitukset
<input type="checkbox"/>	6. Työterveyshuolto Työterveyshuolto on osoitettu. Työntekijä tietää, miten toimitaan työtapaturman sattuessa.
<input type="checkbox"/>	7. Muuta

Olen käynyt perehdytyskortin läpi yhdessä työnantajan kanssa. Olen ymmärtänyt ohjeet ja sitoudun noudattamaan niitä.

Perehdyttämisen kuittaus ____/____/ 201__

Allekirjoitukset

(perehdyttäjä)

(perehdytettävä)

Liite 2. Asiakaskohteen perehdytyskortti.

PEREHDYTYSKORTTI



DUO
SIIVOUSPALVELUT OY

Työntekijän nimi _____
Työsuhteen aloitus _____
pvm _____
Työkohde _____

Pirkanmaan Duo Siivouspalvelut Oy

<input type="checkbox"/>	<p>1. Asiakasyrityksen esittely Asiakasyrityksen toiminta ja liikeidea on esitelty työntekijälle. Asiakkaan yhteyshenkilö on esitelty työntekijälle Työntekijä tietää miten kiinteistön vioista ilmoitetaan asiakkaalle. Työntekijälle on perehdytetty työskentelyalue, sosiaalililat ja taukopaikat.</p>																				
<input type="checkbox"/>	<p>2. Työaika Työpäivä alkaa klo _____ ja päättyy klo _____.</p>																				
<input type="checkbox"/>	<p>3. Pysäköinti, kulkureitit, hälytyslaitteet, valaistus ja jätepisteet Pysäköintipaikat, kulkureitit, valaistus ja hälytyslaitteiden käyttö on opastettu. Työntekijä tietää mitä jättejakeita kerätään ja mihin ne kuljetetaan.</p>																				
<input type="checkbox"/>	<p>4. Siivoustehtävät Työntekijälle on perehdytetty:</p> <table border="0"> <tr> <td>Saniteettitilojen siivous</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Käytävä-, varastotilojen jne siivous</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Toimisto- ja neuvottelutilojen siivous</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Aineiden käyttötarkoitus ja annostelu</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Keittiö/taukotilojen siivous</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Välineiden puhdistus ja huolto</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Laboratoriotilojen siivous</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Muuta: _____</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>Työohjeet, siivouskartat ja käyttöturvallisuustiedotteet on annettu kirjallisena</p>	Saniteettitilojen siivous	<input type="checkbox"/>	Käytävä-, varastotilojen jne siivous	<input type="checkbox"/>	Toimisto- ja neuvottelutilojen siivous	<input type="checkbox"/>	Aineiden käyttötarkoitus ja annostelu	<input type="checkbox"/>	Keittiö/taukotilojen siivous	<input type="checkbox"/>	Välineiden puhdistus ja huolto	<input type="checkbox"/>	Laboratoriotilojen siivous	<input type="checkbox"/>	Muuta: _____	<input type="checkbox"/>				
Saniteettitilojen siivous	<input type="checkbox"/>	Käytävä-, varastotilojen jne siivous	<input type="checkbox"/>																		
Toimisto- ja neuvottelutilojen siivous	<input type="checkbox"/>	Aineiden käyttötarkoitus ja annostelu	<input type="checkbox"/>																		
Keittiö/taukotilojen siivous	<input type="checkbox"/>	Välineiden puhdistus ja huolto	<input type="checkbox"/>																		
Laboratoriotilojen siivous	<input type="checkbox"/>	Muuta: _____	<input type="checkbox"/>																		
<input type="checkbox"/>	<p>5. Siivouskoneiden käyttö ja huolto Työntekijälle on perehdytetty seuraavien koneiden käyttö ja huolto</p> <table border="0"> <tr> <td>Pölynimuri</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>lattianhoitokone</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Yhdistelmäkone</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Vesi-imuri</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Pyykinpesukone</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>painehuuhtelulaite</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Kuivausrumpu</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>höyrypesuri</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>SHS-kone</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Muuta: _____</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Pölynimuri	<input type="checkbox"/>	lattianhoitokone	<input type="checkbox"/>	Yhdistelmäkone	<input type="checkbox"/>	Vesi-imuri	<input type="checkbox"/>	Pyykinpesukone	<input type="checkbox"/>	painehuuhtelulaite	<input type="checkbox"/>	Kuivausrumpu	<input type="checkbox"/>	höyrypesuri	<input type="checkbox"/>	SHS-kone	<input type="checkbox"/>	Muuta: _____	<input type="checkbox"/>
Pölynimuri	<input type="checkbox"/>	lattianhoitokone	<input type="checkbox"/>																		
Yhdistelmäkone	<input type="checkbox"/>	Vesi-imuri	<input type="checkbox"/>																		
Pyykinpesukone	<input type="checkbox"/>	painehuuhtelulaite	<input type="checkbox"/>																		
Kuivausrumpu	<input type="checkbox"/>	höyrypesuri	<input type="checkbox"/>																		
SHS-kone	<input type="checkbox"/>	Muuta: _____	<input type="checkbox"/>																		
<input type="checkbox"/>	<p>6. Työvaatetus, suojaimet, henkilökortti Kohteessa käytetään työvaatteita ja _____</p>																				
<input type="checkbox"/>	<p>7. Työturvallisuus Kohteen vaaratekijät on perehdytetty (erillinen liite) Pelastustiet ja sammuttimet opastettu Kokoontumispaikka on _____ Ensiapuvälineet, silmähuuhteet, laastarit yms on opastettu Työntekijä tietää miten toimitaan työtapaturman sattuessa</p>																				
<input type="checkbox"/>	<p>8. Muuta</p>																				

Olen käynyt perehdytyskortin läpi yhdessä työnantajan kanssa. Olen ymmärtänyt ohjeet ja sitoudun noudattamaan niitä.

Perehdyttämisen kuittaus ____/____/ 201____

Allekirjoitukset

(perehdyttäjä)

(perehdytettävä)

Liite 3. Perehdytyksen arviointilomake.

PEREHDYTYKSEN ARVIOINTI



Pirkanmaan Duo Siivouspalvelut Oy

Täysin samaa mieltä	Täysin eri mieltä
---------------------------	-------------------------

Vastaanotto

1. Minut otettiin hyvin vastaan ensimmäisenä työpäivänäni.

--	--	--	--	--	--

2. Sain itselleni tarvittavat työvaatteet ja työvälineet.

--	--	--	--	--	--

3. Perehdyttäjä oli valmistautunut tulooni.

--	--	--	--	--	--

4. Minulle kerrottiin perehdyttämisohjelmastani.

--	--	--	--	--	--

5. Minusta oltiin kiinnostuneita ja minuun haluttiin tutustua.

--	--	--	--	--	--

Perehdytys

6. Työtehtäväni opastettiin minulle selkeästi.

--	--	--	--	--	--

7. Perehdyttäjä osasi tehtävänsä.

--	--	--	--	--	--

8. Perehdytys oli aikataulutettu järkevästi.

--	--	--	--	--	--

9. Perehdytysaineistosta oli hyötyä.

--	--	--	--	--	--

10. Olin itse aktiivinen perehdytyksen aikana.

--	--	--	--	--	--

11. Minulla oli mahdollisuus kysyä ja keskustella työstä.

--	--	--	--	--	--

12. Perehdyttäminen varmistettiin kysymällä olinko ymmärtänyt kaiken.

--	--	--	--	--	--

Perehdytyksen yleisarvosana

--	--	--	--	--	--

Ehdotuksia ja ideoita perehdyttämisen parantamiseksi:

 (perehdytettävä)

