



Diak

Kati Seppänen
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan
ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö, 2021

VAMMAISSOSIAALITYÖN MONINAISUUS

**Perehdytysohjelman kehittäminen
Perehdytysmateriaalia uudelle työntekijälle**

TIIVISTELMÄ

Kati Seppänen
Vammaissosiaalityön moninaisuus
Perehdytysohjelman kehittäminen
Perehdytysmateriaalia uudelle työntekijälle
31 sivua ja 2 liitettä
Syksy 2021
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveystieteiden
ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK)

Toiminnallisen opinnäytetyöni tarkoituksena oli koota Espoon vammaispalvelujen sosiaalityön tiimille perehdytysopas sähköisessä muodossa ja tuottaa siihen ohjeita perehdytyksen tueksi. Perehdytysopas tehtiin yhteistyössä vammaispalveluiden henkilökunnan kanssa, heidän tarpeidensa ja toiveidensa pohjalta.

Opinnäytetyön tavoitteena oli, että tietoisuus perehdyttämisen tärkeydestä ja merkityksestä lisääntyy ja että opas otetaan käyttöön osaksi perehdytystä sekä tueksi käytännön työhön. Onnistuneen perehdytyksen avulla voidaan sitouttaa työntekijöitä ja nopeuttaa heidän integroitumistaan osaksi työyhteisöä.

Opinnäytetyön aihe oli ajankohtainen ja sähköisessä muodossa olevalla perehdytysoppaalle oli tarve. Espoon vammaispalveluilla oli erittäin paljon yksityiskohdaisia ohjeita moninaisista palveluistaan, mutta yleisemmän tason ohjeet ensimmäisten viikkojen perehdytystä varten joko puuttuivat tai eivät olleet kootusti yhdessä paikassa helposti löydettävissä. Perehdytysohjelman kehittäminen aloitettiin talvella 2021 ohjeisiin ja nykyiseen perehdytysohjelmaan tutustumalla. Valmiit materiaalit esiteltiin syyskuussa 2021 ja kehitystyötä jatkaa vammaispalvelujen henkilökunta. Jatkotutkimushaasteena näkisin vammaispalveluissa käytössä oleviin järjestelmiin liittyvän koulutuskokonaisuuden.

Asiasanat: perehdytys, perehdyttäminen, sitouttaminen, vammaissosiaalityö

ABSTRACT

Kati Seppänen
Diversity of social work for the disabled
Development of an orientation program
Orientation guide
32 pages and 2 appendices
Autumn 2021
Diaconia University of Applied Sciences
Social Work degree
Bachelor of Social Services

The goal for this functional thesis was to produce an orientation guide for the social work team of the Espoo Disability Services in electronic form and to provide instructions to support the orientation. The orientation guide has been prepared in collaboration with the staff of the disability services, based on their needs and wishes.

The aim of the thesis is to increase awareness of the importance and significance of orientation and to introduce the guide as part of the orientation and to support practical work. Successful orientation can be used to engage employees and accelerate their integration into the work community.

The topic of the thesis was topical and there was a need for an orientation guide in electronic form. Espoo's disability services had a great deal of detailed instructions about their diverse services, but more general-level guidance for orientation in the first weeks was either missing or not easily available in one place. The development of the orientation program began in the winter of 2021 with familiarization with the instructions and the current orientation program. The finished materials were presented in September 2021 and development work continues by the staff of the disability services. As a further research challenge, I would see the training package related to the systems used in disability services.

Keywords: orientation, commitment, disability services

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 VAMMAISSOSIAALITYÖ	6
2.1 Vammaispalvelut.....	7
2.2 Lait	8
3 SOSIAALIALAN TYÖVOIMAPULA JA VAIHTUVUUS	9
4 PEREHDYTTÄMINEN	10
4.1 Perehdyttämisen merkitys.....	11
4.2 Perehdyttämisen prosessi.....	12
4.3 Perehdyttämisen menetelmiä.....	14
4.4 Varjostaminen ja mentorointi.....	15
5 HILJAINEN TIETO	16
6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	18
7 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI	19
7.1 Lähtötilanne ja yhteistyötaho.....	19
7.2 Harjoittelu ja menetelmät	20
7.3 Toteutus ja aikataulu	21
7.4 Lopputulos	22
7.5 Arviointi ja palaute.....	23
8 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	24
9 POHDINTA	25
LÄHTEET.....	27
LIITE 1. Ohje-esimerkki 1	30
LIITE 2. Ohje-esimerkki 2	32

1 JOHDANTO

Perehdytys on jatkuva prosessi, jota tarvitaan työtehtävien muuttuessa, mutta erityisesti uuden työntekijän aloittaessa matkaansa osaksi työyhteisöä (Nykänen i.a.). Laadukas perehdyttäminen luo pohjaa työntekijän pitkäaikaiselle sitoutumiselle ja nopeuttaa työtehtäviin oppimista (Eklund i.a.).

Laadukas perehdytys voi olla osana edesauttamassa työntekijän sitoutumista, joka osaltaan vähentää vaihtuvuutta ja siten parantaa työoloja. Reese (2005) kirjoittaa artikkelissaan perehdyttämiseen investoinnin kannattavuudesta ja toteaa, että satsaamalla kriittisiin ensimmäisiin kuukausiin voidaan antaa työntekijälle mahdollisuudet menestymiseen ja organisaatioon integroitumiseen. Reesen mukaan hyvin suunniteltu ja laadukas perehdytys on yksilöllinen sekä sisältää paljon ihmiskontakteja videoiden ja oppaiden sijaan.

Opinnäytetyön aihe oli perehdytysohjelman kehittäminen Espoon vammaispalveluissa. Käytössä oleva perehdytysohjelma pitää sisällään perehdytys suunnitelman, koulutukset, tutoroinnin ja ohjeet. Opinnäytetyössäni kokosin ajantasaiset ohjeet Espoon vammaispalveluiden uusille työntekijöille yhtenäiseksi kokonaisuudeksi ja sähköisessä muodossa käytettäväksi perehdytysprosessia varten. Kehittämisprosessini koostui nykyisten ohjeiden päivittämisestä sekä uusien ohjeiden laatimisesta yhdessä asiantuntijoiden kanssa perehdytysohjelman tueksi. Tavoitteena oli toteuttaa yhtenäinen, tiivis ja selkeä ohjekokonaisuus, jonka avulla uusi työntekijä hahmottaa mahdollisimman nopeasti Espoon vammaissosi-aalitehtävien moninaisuuden ja pääsee tehokkaasti tarttumaan tehtäviinsä.

Opinnäytetyön idea lähti toimeksiantajan eli Espoon vammaispalveluiden tarpeesta kehittää nykyistä perehdytysohjelmaansa ja työharjoitteluni vammaissosi-aalitehtävien tiimissä mahdollisesti aiheeseen tarttumisen. Harjoittelun tavoite oli perehtyä sosiaaliohjaajan tehtäviin ja samalla tutustua nykyiseen vammaispalvelujen yhteiseen perehdytysohjelmaan ja havainnoida sitä sekä kehittää sitä toimeksiantajan tarpeiden mukaisesti. Havainnoin perehdytysohjelmaa sekä perehtyjän että kehittäjän roolissa, mikä osoittautui hyväksi työskentelytavaksi.

Opinnäytetyöni on kehittämispainotteinen, toiminnallinen ja työelämälähtöinen produktio, joka koostuu nykytilan havainnoinnista, tarpeiden tunnistamisesta, materiaalin suunnittelemisesta ja toteuttamisesta sekä lopputuloksen arvioinnista. Teoreettisten lähtökohtien lisäksi lähestyin aihetta pohtimalla perehdyttämisen merkitystä työntekijän sitouttamisessa sekä hiljaisen tiedon hyödyntämistä mentoroinnissa. Tutkin perehdyttämisen prosessia ja kartoitin sen kehittämisen mahdollisuuksia.

Aihe on ajankohtainen, koska työntekijöiden vaihtuvuus sekä ammattilaisten löytäminen ovat haasteita sosiaalityön kentällä. Koko sosiaali- ja terveysala kärsii resurssien puutteesta ja tilanne uhkaa vaikuttaa palvelujen laatuun. (Talentia 2021). Vammaissosiaalityöhön liittyy paljon erityispiirteitä, joihin ei esimerkiksi yliopistojen sosiaalityön opintokokonaisuuksissa juuri syvennyttä, mikä osaltaan vaikeuttaa ammattilaisten löytämistä (THL 2018.).

Vammaissosiaalityö on laaja-alaista. Sen moninaisuus näkyy palvelujen ja toimijoiden määränä, käytänteiden, sääntöjen ja lakien kirjona sekä monipuolisina asiakaskohtaamisina. Vammaissosiaalityön ammattilaiseksi kasvaminen ja sen moninaisuuden tunteminen vaatii jatkuvaa uuden oppimista ja kokonaisuuksien hahmottamista. (THL 2019.).

2 VAMMAISSOSIAALITYÖ

Vammaissosiaalityöllä tarkoitetaan kunnallisessa vammaispalvelussa tai kehitysvammahuollossa toteutettavaa sosiaalityötä ja vammaispalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuollon palvelutehtävää, jonka tarkoituksena on edistää vammaisten henkilöiden yhdenvertaista mahdollisuutta elää ja toimia yhteiskunnan jäsenenä. (Autio & Niemelä 2017, 282.).

Vammaissosiaalityössä asiakkuus on usein elinikäistä, toisin kuin sosiaalityössä, jossa asiakkuudella on selkeämmin alku ja loppu. Vammaissosiaalityön sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajilla on asiakkuuden keston takia suuri rooli vammaisen henkilön elämässä. Vammaissosiaalityön työntekijöiden ammatit ovat asiantuntija-ammatteja, joilla edistetään myönteistä yhteiskunnallista muutosta ja kehitystä, sosiaalista yhteenkuuluvuutta sekä vammaisten tai pitkäaikaissairaiden ihmisten ja vammaisyhteisöjen voimaantumista ja valtaistumista. (Krokkfors & Lampinen 2019, 8.).

Vammaissosiaalityössä ovat tärkeitä yhteiskunnallisen ja rakenteellisen oikeudenmukaisuuden, ihmisoikeuksien, syrjimättömyyden, yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja moninaisuuden hyväksynnän periaatteet. Vammaissosiaalityössä työskennellään elämän ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi ja osallisuuden sekä hyvinvoinnin lisäämiseksi sellaisten ihmisten parissa, joiden toimintakyky on oleellisesti alentunut tai joltain osin kokonaan hävinnyt vamman tai sairauden vuoksi. Vammaissosiaalityön tavoitteena on edistää ja tukea vammaisten ihmisten omien voimavarojen käyttöä, osallisuutta, itsemääräämisoikeutta sekä itsenäistä selviytymistä. (Krokkfors & Lampinen 2019, 8.).

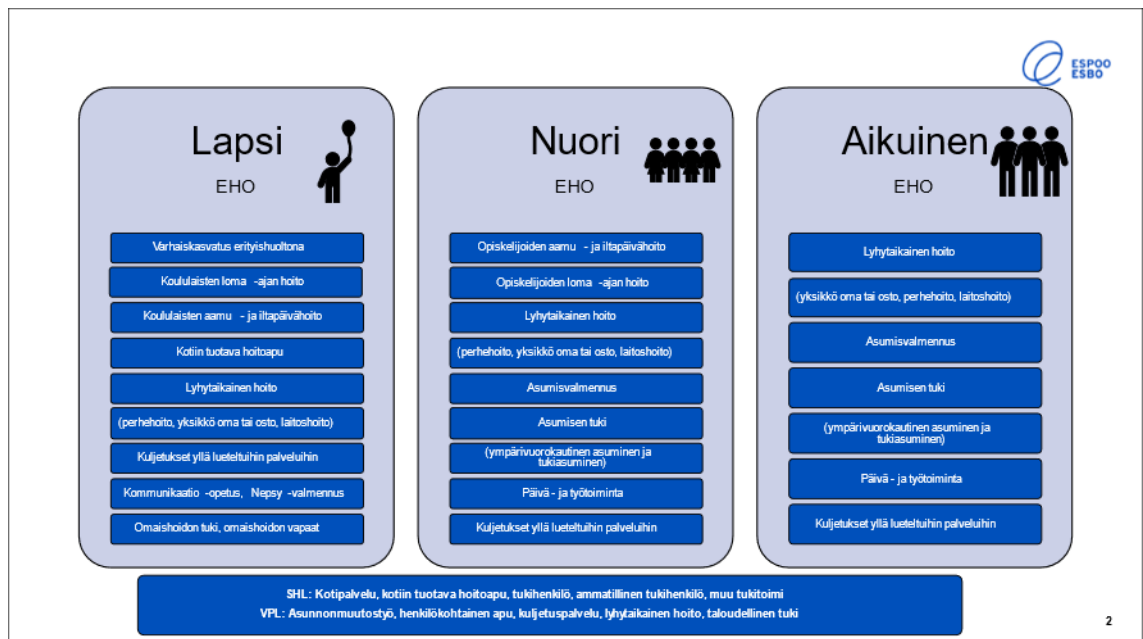
Vammaissosiaalityön näkökulmasta vammaisuuden yleinen lääketieteellinen määritelmä ei ole riittävä, vaan asiakkaan tarvetta tulee arvioida sen perusteella, millaisia vaikutuksia tilanteella on hänen toimintakykynsä sekä toimintamahdollisuuksiinsa. Vammaisia ihmisiä ei tule arvioida yhtenäisenä ryhmänä, vaan yksilöllisesti vamman aiheuttamat toimintarajoitukset huomioiden. (Räty 2017, 249–250.).

2.1 Vammaispalvelut

Vammaispalvelut on tarkoitettu henkilöille, jotka vamman tai pitkäaikaisen sairauden vuoksi tarvitsevat vammaispalvelulain tai kehitysvammalain mukaisia palveluja tai omaishoidon tukea. Vammaispalveluiden tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä, sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Vammaispalveluihin ollaan yhteydessä, kun kyseessä on vamma tai sairaus, joka aiheuttaa pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Osa vammaispalvelusta haettavista palveluista on kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piirissä ja osa on harkinnanvaraisia tukitoimia. Palvelut ovat vapaaehtoisia. (THL, Vammais-palvelujen käsikirja i.a.).

Vammaispalvelujen tehtävänä on vammaisen ihmisen elämäntilanteen arvioinnin kautta järjestää hänelle tukea ja palveluja, jotka edistävät hänen yhdenvertaisuuttaan, oman näköistä elämää sekä läheisten hyvinvointia. Vammaispalvelun palvelut ovat erityispalveluja ja ensisijaisesti on käytettävä peruspalveluita. (Espoo i.a.).

Kuva 1: Olen kerännyt perehdytysmateriaalia varten laatimaani kuvaan vammaispalveluita ikäkausittain.



2.2 Lait

Sosiaalihuoltolaki, 1§ (2014/1301) on sosiaalihuollon yleislaki, jonka tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta sekä vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Sosiaalihuoltolaki turvaa yhdenvertaisin perustein kaikille kansalaisille tarpeenmukaiset, riittävät sekä laadukkaat sosiaalipalvelut ja muita hyvinvointia edistäviä toimenpiteitä.

Sosiaalipalvelujen järjestämisestä vastaa ensisijaisesti henkilön kotikunta, mutta kiireellisissä tilanteissa jokaisella on oikeus saada oleskelukunnassaan sellaiset palvelut, jotka turvaavat hänen välttämättömän huolenpitonsa ja toimeentulonsa. Lähtökohtana sosiaalipalveluiden järjestämisessä ovat kaikille tarkoitetut yleiset palvelut. Tarvittaessa näitä palveluita täydennetään erityislainsäädännön kuten vammaispalvelulain ja kehitysvammalain perusteella. (THL i.a.).

Vammaispalvelulaki ja kehitysvammalaki ovat erityislakeja. Vammaispalvelulaissa, 3–4§ (1987/380) määritellään, että kunnan on huolehdittava, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään, jos vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla, kuten sosiaalihuoltolain nojalla. Vammaispalvelulaki on siis toissijainen esimerkiksi sosiaalihuoltolakiin nähden ja vammaispalvelut ovat erityispalveluita. Osa palveluista on subjektiivisen oikeuden alaisia ja osa määrärahasidonnaisia. Rädyn (2017, 49) mukaan vammaispalvelulain on tarkoitus täydentää yleisiä sosiaalipalveluja ja toimeentuloturva.

Kehitysvammalain mukaisista palveluista vastaa kunnan sosiaalitoimi tarvittaessa yhdessä erityishuoltopiirin kanssa. Asiakkaalle laaditaan erityishuolto-ohjelma, johon merkityillä palveluilla on subjektiivisen oikeuden asema, eli kunnan on järjestettävä ne kehitysvammaiselle asiakkaalle siitä riippumatta, onko se budjetoitunut niihin riittävästi määrärahoja. (THL i.a.).

3 SOSIAALIALAN TYÖVOIMAPULA JA VAIHTUVUUS

Työvoimapula sosiaaalialalla on laaja ongelma ja erityisen vaikeaa on löytää päteviä sosiaalityöntekijöitä. Esimerkiksi ammattijärjestö Talentia ajaa voimakkaasti työolojen parantamiseen ja työhyvinvointiin liittyviä asioita, jotta henkilöstö saataisiin viihtymään ja pysymään sosiaalityön kentällä.

Vaihtuvuus on haaste erityisesti sosiaalityössä. Jaakkola (2017) kirjoittaa artikkelissaan sosiaalityöntekijäpulasta ja sanoo, että se liittyy olennaisesti vaihtuvuuteen ja sen syihin. Vaihtuvuus kertaantuu moneen ja siten se vaikuttaa tiimien työskentelyyn, vie työaikaä esimiehiltä ja työhön perehdyttäjiltä sekä lisää kuormusta koko organisaatiossa. Vaihtuvuus tuottaa myös tyytymättömiä asiakkaita. Aluehallintoviraston mukaan määräaikojen ylitykset johtuvat enimmäkseen siitä, ettei kunnissa ole riittävästi sosiaalihuollon ammattihenkilöitä esimerkiksi henkilöstön vaihtuvuuden vuoksi. Valituksia tehdään myös siitä, ettei työntekijää tavoiteta.

Niiranen (2010, 133) toteaa, että sosiaaalialalla henkilöstö eli on organisaation keskeinen voimavara ja henkilöstön hyvinvointiin ja ohjaukseen tulee kiinnittää johtamisessa paljon huomiota. Työyhteisön kehittäminen samoin kuin henkilöstö nähdään yhdeksi kokonaisuudeksi, jolloin johtamisessa tarvitaan ymmärrystä organisaation toiminnan eri alueista. Menestyvä työyhteisö on vuorovaikutteinen, osallistuva, kannustava sekä aktiivisesti tiedottava ja näillä laatusanoilla voisi kuvata myös toimivaa perehdytysprosessia.

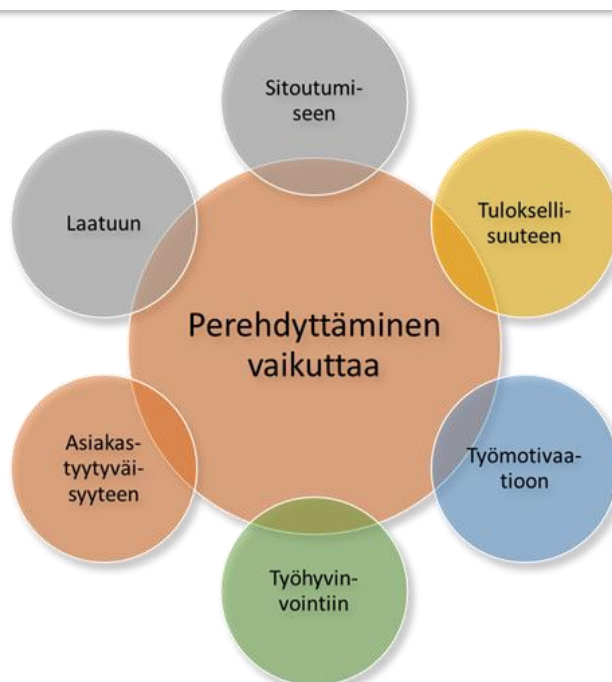
Rainio (2010) korostaa Kuntatyön perehdytysoppaassa, että työhyvinvointia edistää työn kokeminen merkityksellisenä. Työn hallinnan ulottuvuuksia ovat Rainion mukaan työn monipuolisuus, mahdollisuus käyttää erilaisia taitoja ja tietoja sekä osaamistaan, vaikutusmahdollisuudet työhön sekä osallistumismahdollisuudet omaa työtä koskevaan päätöksentekoon. Mahdollisuuksien tarjoaminen näiden ulottuvuuksien toteuttamiseen ovat osa hyvää perehdyttämistä. Tavoitteena perehdyttämisessä on tulokkaan tai muun perehdytettävän sopeuttaminen tuloksenteeseen. Perehdyttäminen motivoi ja kiinnittää henkilön organisaatioon. Vuorovaikutteinen perehdyttäminen on mahdollisuus työyhteisölle ja perehdyttäjälle.

4 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä tai uusiin tehtäviin siirtyvä työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat ja ihmiset sekä työnsä ja siihen liittyvät odotukset, vastuut ja velvoitteet (Työturvallisuuskeskus i.a.). Eklund (2018, 25–26) määrittelee perehdyttämisen uuden oppimiseksi ja opitun tiedon soveltamiseksi, joka koskee sekä työntekijää että organisaatiota ja korostaa, että toimiva perehdytys tukee organisaation ja työntekijän vuorovaikutusta ja sen tulee mahdollistaa molempien kehittyminen.

Arja Rantapelkonen (2007) kiteyttää luentomateriaalissaan perehdyttämisen hyötyjä, joita olen koonnut alla olevaan kuvaan:

Kuva 2: Perehdyttämisen vaikutuksia



Työturvallisuuslaissa, 14§ (828/2021) määrittellään, että työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä ja huolehdittava, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työolosuhteisiin, menetelmiin, välineisiin ja niiden käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin.

4.1 Perehdyttämisen merkitys

Organisaation on tärkeää määritellä perehdytykselle tavoitteet. Sitoutuminen mainitaan usein yhtenä tärkeimmistä perehdytyksen tavoitteista, mutta nopea työhön oppiminen ja tehtävien hallinta ovat myös olennaisia tavoitteita perehdytykselle. Jos organisaatio toivoo pitkäaikaista sitoutumista, kannattaa perehdytykseen sijoittaa aikaa resursseja. (Eklund 2018, 28.).

Eklundin (2018, 34) teoksessaan esittelemien tutkimusten mukaan perehdyttämisellä on merkittävä vaikutus työntekijän sitoutumisen tasoon. Perehdytysjaksona nähtävät ensimmäiset kuukaudet ovat tärkeimpiä sitoutumisen kannalta ja organisaatioon jäämisen todennäköisyys kasvaa merkittävästi.

Uuden työntekijän aloittaessa syntyy varsinaisen työsopimuksen lisäksi niin kutsuttu psykologinen sopimus, joka Aarnikoivun (2010, 25) mukaan tarkoittaa niitä odotuksia, joita työntekijällä on organisaatioon ja työhön liittyen. Jos työntekijä saa vastakaikua odotuksilleen esimerkiksi jo laadukkaassa perehdytyksessä, voi sitoutumisesta tulla vahvempaa.

Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys lyhentää työn oppimiseen käytettävää aikaa. Onnistuneessa perehdytyksessä jaetaan tärkeää tietoa työyhteisön toiminta- ja työkuulttuurista. Perehdyttämisen ytimenä on aina työtehtävä ja siihen liittyvä tehtäväkohtainen opastus. Kun työntekijä hahmottaa kokonaisuuden ja oman osuuden työyhteisössä, se motivoi ja luo hyvää työyhteisökuvaa. Perehdyttäminen auttaa työntekijää ymmärtämään oman osuutensa työyhteisössä mikä lisää työntekijän motivaatiota. (Hyvä perehdytys –opas 2007, 6.).

Eklundin (2018, 36) mukaan perehdytyksen todellinen laatu riippuu usein perehdyttäjän taidoista ja kokemuksesta eli on erittäin tärkeää varmistaa perehdyttäjän valmiudet perehdytettävien ohjaamiseen. Myös perehdytyksen jatkuvaan kehittämiseen kannattaa panostaa aikaa, sillä nopeasti työhön kiinni päässeestä työntekijästä on suurempi hyöty koko työyhteisölle (Rytikangas 2008, 72.).

Bauer (2010) sanoo hyvän, menestyksekkään perehdytyksen koostuvan neljästä elementistä, englanniksi compliance, clarification, connection ja culture. Compliance tarkoittaa määräystenmukaisuutta eli uuden työntekijän tulee olla tietoinen häntä sitovista sopimuksista. Clarification tarkoittaa selkeyttä eli uuden työntekijän tulee ymmärtää täysin työtehtävänsä sekä mitä häneltä odotetaan. Connection tarkoittaa yhteyttä ja yhteisöllisyyttä eli uuden työntekijän tulee tuntea itsensä osaksi työyhteisöä. Culture tarkoittaa kulttuuria eli uuden työntekijän tulee tutustua työyhteisön kulttuuriin ja tapoihin sekä omaksua ne.

Kuva 3: Dr. Bauerin (2010) menestyksekkään perehdytyksen elementit.



4.2 Perehdyttämisen prosessi

Perehdytys on jatkuva prosessi, jota tarvitaan aina työtehtävien ja työmenetelmien muuttuessa. Hyvä perehdyttäminen edellyttää avointa keskustelua työyhteisössä sekä perehdyttämissuunnitelmien säännöllistä kehittämistä. Perehdytysprosessi vaatii aktiivisuutta myös opastettavalta. (Nykänen i.a.).

Eklundin (2018, 74) mukaan hyvä perehdytysprosessi alkaa perehdytys suunnitelman laatimisesta. Perehdytys suunnitelma on kuin kartta, joka ohjaa prosessia ja siitä nähdään vaiheet sekä vastuuhenkilöt ja sen avulla voidaan varmistaa perehdytyksen eteneminen. Perehdytys suunnitelmaa voidaan lopuksi käyttää myös

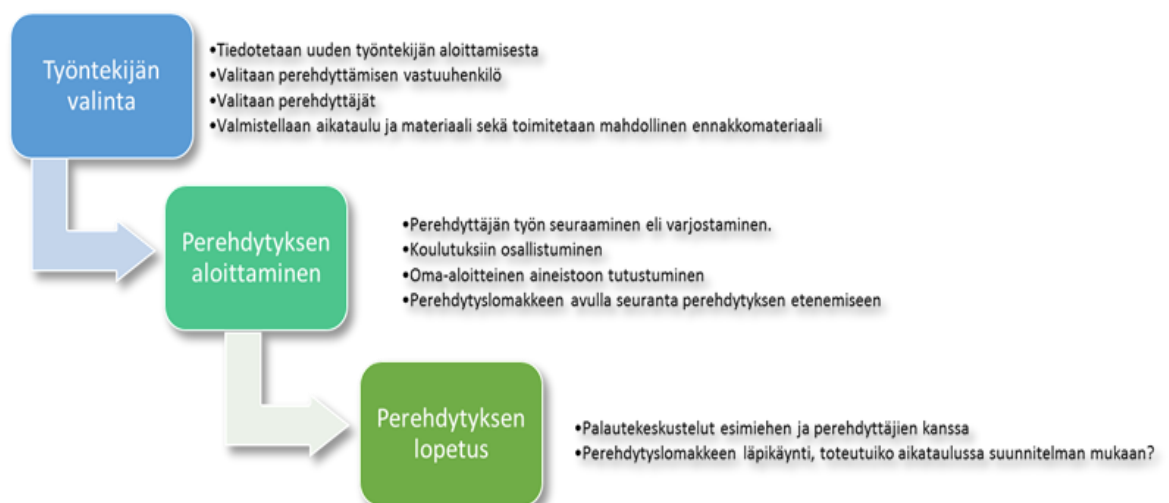
palautteen antamisen apuvälineenä. Hyvä perehdytys suunnitelma vastaa kysymyksiin kuka, mitä, milloin ja kenelle.

Eklund (2018, 88) korostaa, että perehdytysprosessi ei ole irrallinen prosessi organisaatiossa, vaan se liittyy olennaisesti henkilöstöjohtamisen prosesseihin ja johtamiskäytänteisiin. Perehdytys linkittyy myös rekrytointiin ja kehityskeskusteluihin ja kaikkien edellä mainittujen tulisi olla linjassa ja tukea toisiaan.

Toimiva perehdytysprosessi parantaa työhyvinvointia. Se antaa henkilöstölle mahdollisuuden keskittyä paremmin ydintehtävään ja toisaalta esimiehelle vapautuu resursseja muihinkin tehtäviin, kun perehdyttäminen hoituu strukturoidusti. Yleisesti toimivan organisaatioviestinnän on todettu parantavan merkittävästi työhyvinvointia ja perehdyttäminen on tärkeä osa yritysviestintää. Hyvällä perehdyttämisellä voidaan sitouttaa ja kiinnittää työntekijöitä. Perehdyttämiseen tulisi kuulua tehtävien ja toimintatapojen lisäksi myös arvojen ja tavoitteiden esittely. Hyvä perehdytys antaa tilaa kysymyksille ja pohdinnalle. (Juholin 2004, 30–31 ja 114–115.).

Kuva 4: Perehdyttämisen prosessi

Kuvassa perehdyttämisen prosessin vaiheita Työturvallisuuskeskuksen ja Työterveyslaitoksen materiaaleja mukaillen.

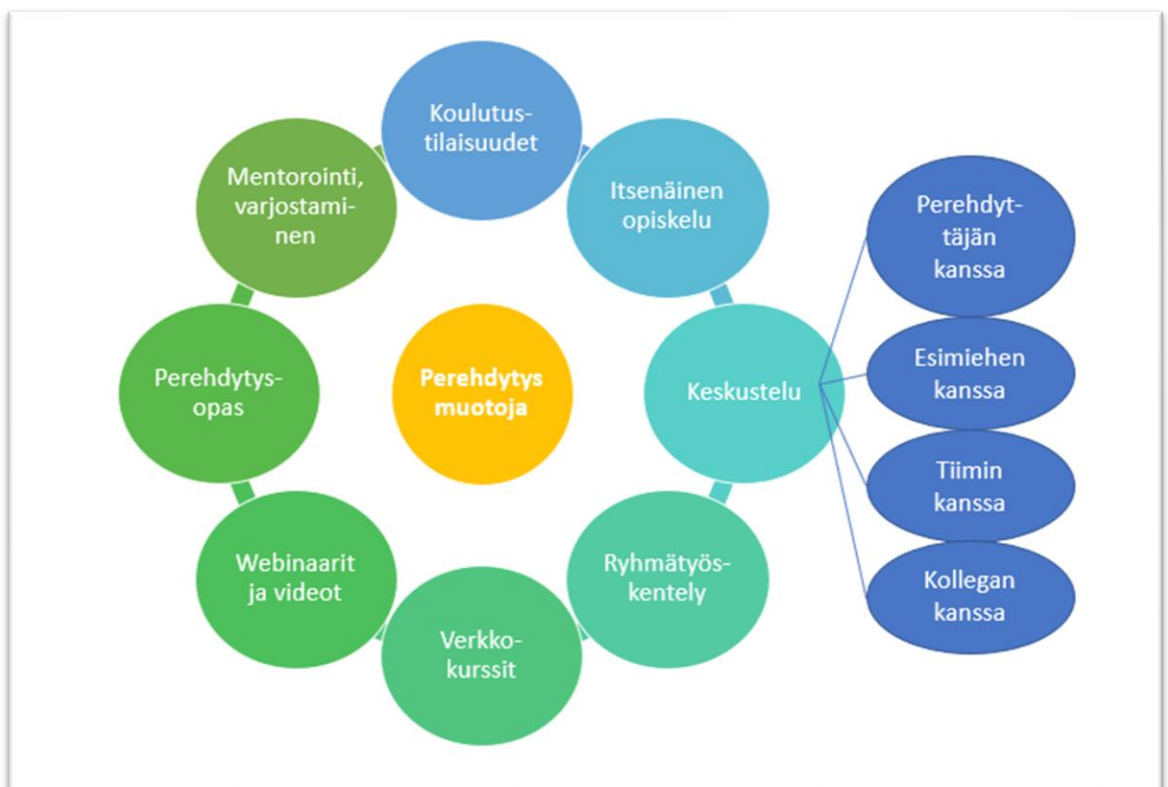


4.3 Perehdyttämisen menetelmiä

Perehdytysprosessin eri vaiheissa voidaan käyttää monipuolisesti erilaisia menetelmiä ja työmuotoja. Eklund (2018, 173) listaa menetelmiksi mm. perehdytysuunnitelman, koulutukset, tilaisuudet, mentoroinnin, verkko-opiskelun, oppimispäiväkirjat, lukujärjestykset sekä perehdytysoppaat. Tärkeä ja antoisa menetelmä on myös perehdytettävien yhteistyö, jos samaan aikaan aloittavia on useita. Perehdytettävät voivat vertailla oppimistaan ja tarjota toisilleen vertaistukea. Eklund (2018, 181) korostaa, että perehdytettävien tuoreita näkemyksiä ja palautetta perehdytysprosessista kannattaa ehdottomasti kerätä kehitystyötä varten. Yksi perehdytysmenetelmistä on opas tai ohjeisto. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on koota yhtenäinen sähköisessä muodossa oleva ohjeisto perehdyttämistä varten. Työyhteisön yhteisten ohjeiden avulla voidaan varmistaa esimerkiksi perehdyttämisen tasalaatuisuus ja tiedon ajantasaisuus (Juholin 2004, 92–93.).

Kuva 5: Perehdytysmuotoja

Kuvassa perehdytyksen muotoja Eklundia (2018, 79) mukailleen.



4.4 Varjostaminen ja mentorointi

Työn varjostaminen on vertaiskehittämiseen perustuva menetelmä, joka perustuu dialogiin ja vuorovaikutukseen. Vertaiskehittämisessä oppiminen tapahtuu keskustellen, kysellen, erilaisia näkökulmia jakaen ja yhdessä pohdiskellen. Työn varjostaminen tarkoittaa, että kaksi työntekijää seuraa ja havainnoi toistensa työtä. (Häkkinen a.i.).

Työn varjostaminen on hyödyllinen ja yleinen menetelmä myös osana perehdytysprosessia. Perehdytettävä seuraa perehdyttäjän työtä ja voi esittää kysymyksiä spontaanimminkin kuin esimerkiksi koulutustilaisuuksissa tai itseopiskellessa. Alalla, kuten vammaissosiaalityö, jossa asiantuntijuuden rooli on suuri ja palvelukenttä laaja, varjostaminen on tehokas ja käytännöllinen tapa tutustua työtehtäviin.

Mentorointi kuuluu henkilökohtaisen valmentamisen muotoihin ja se on luovaa sekä vuorovaikutteista toimintaa ohjattavan ja mentorin välillä. Mentoroinnin toimivuuteen vaikuttaa mm. luottamus ja yksilöllisyys. Mentoroinnissa kokeneempi työntekijä jakaa kaiken tietonsa, tukensa ja kokemuksensa vähemmän kokeneelle työntekijälle. Myös mentorointi on dialogista ja vuorovaikutteista. (Jylhä & Rimmanen 2009, 32.).

Mentorointi voi keskittyä uuden työntekijän osaamisen kasvattamiseen tai ja hänen tutustuttamiseensa tarkoituksenmukaisiin ihmisiin ja tietolähteisiin. Mentorointi voi muistuttaa valmennusta, koska se on pitkäkestoinen suhde kuten valmentajalla ja valmennettavalla. Mentoroinnin tavoitteet voivat olla muokkautuvia ja kehittyä sitä mukaa, kun valmennettava kehittyy. (Hirvihuhta 2006, 16.).

Mentoroinnin avulla voidaan pyrkiä varmistamaan myös hiljaisen tiedon siirtymisen, jota käsittelem seuraavassa luvussa.

5 HILJAINEN TIETO

Arja Rantapelkonen luettelee luentomateriaalissaan seikkoja, joista hiljainen tieto organisaatiossa voi koostua. Olen koonnut ne alla olevaan kuvaan.

Kuva 6: Hiljaisen tiedon elementit Rantapelkosta (2007) mukailten.



Michael Polanyin 1950–1960 luvulla luoma hiljaisen tiedon käsite on edelleen ajankohtainen ja pitää sisällään ajatuksen siitä, että tiedämme enemmän kuin osaamme ääneen lausua. Hiljainen tieto voidaan ymmärtää myös kokemukseen ja intuitioon perustuvana tiedon ulottuvuutena, jota ei voi kuvata sanallisesti. Hiljainen tieto voi siirtyä yksilöltä toiselle jäljittelyn, samaistumisen ja tekemisen kautta. (Nurminen 2000, 28–29.).

Työyhteisön yhteisten ohjeiden avulla voidaan varmistaa esimerkiksi perehdyttämisen tasalaatuisuus ja tiedon ajantasaisuus (Juholin 2004, 92–93.). Hiljaisen tiedon siirtyminen organisaatiossa työntekijöiden välillä ja sen dokumentointi ovat oleellisia osia perehdytysprosessia. Ohjeisiin voidaan dokumentoida hiljaista tietoa kaikkien saataville.

Organisaation ja työyhteisön näkökulmasta hiljainen tieto erittäin tärkeää pääomaa ja erityisen merkittävä tekijä se on perehdyttämisen kannalta. Hiljaisen tiedon tallentaminen ja siirtäminen työntekijöiden välillä sekä konkreettisiin ohjeisiin, koskee koko työyhteisöä eikä pelkästään uusia työntekijöitä perehdytysvaiheessa. Jos uusi työntekijä pääsee jo perehtymisvaiheessa tutustumaan vakiintuneisiin käytänteisiin ja kirjoittamattomiin sääntöihin, hänen sopeutumisensa on nopeampaa. Toisaalta uudella tulokkaalla voi olla hyviä näkemyksiä näiden vakiintuneiden käytäntöjen uudistamiseen ja kehittämiseen liittyen.

Asiantuntijoita voidaan hyödyntää perehdytysprosessissa esimerkiksi siten, että he laativat ohjeen omasta erityisalueestaan ja vetävät koulutuksen siitä. Ohjeeseen asiantuntijoita pitää kannustaa tallentamaan myös hiljaista tietoa.

Heikkisen ja Huttusen mukaan (2008, 203) mentorointi on koettu tehokkaaksi ja hyväksi menetelmäksi siirtää hiljaista tietoa organisaatioissa. Mentorointi toimii alasta riippumatta ja sitä voidaan toteuttaa myös vertaisryhmässä kokemuksia ja oppia jakaa.

Aarnikoivu (2010, 66) määrittelee hiljaisen tiedon osaksi ammattitaitoa ja joissain tehtävissä sen merkitys voi nousta hyvinkin suureksi. Ammattitaitoon opitaan tekemisen sekä kokemisen kautta ja siten hiljaisen tiedon pääoma kertyy. Hiljainen tieto koostuu sekä teknisistä että kognitiivisista osa-alueista ja se on henkilökohtaista, mikä tekee siitä vaikeaa jakaa.

Hietanen ja Jylhä (2009, 53) tuovat esiin organisaation kannalta ratkaisevan seikan, joka vaikuttaa hiljaisen tiedon jakamiseen; motivaatio. Organisaation tulee luoda työntekijöille motivoiva ympäristö, jossa osaaminen ja hiljainen tieto saadaan yhteiseen käyttöön ja tuottamaan lisäarvoa.

Sosiaalialalla korostuu moniammatillinen yhteistyö. Nurminen (2008, 173) toteaa, että moniammatillisessa ja monisektorisessa yhteistyössä on tulosten kannalta tärkeää jalostaa yhteistä tietämistä ja hiljaista tietoa toimintaa kehittäväksi sekä päätöksentekoa ohjaavaksi informaatioksi.

6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyöni tarkoitus oli perehdytysohjelman kehittäminen vammaispalveluissa, vammaissosiaalityön nuorten tiimissä. Tavoitteena oli saada vammaispalveluiden uusille ja vanhoille työntekijöille selkeä ja helppokäyttöinen ohjekokonaisuus tiiviissä sähköisessä muodossa. Ohjekokonaisuuteen oli tarkoitus valita ja luoda perehdytysjaksolle sopivaa materiaalia, joihin voi palata myös perehdytysjakson jälkeen. Ohjeistoa käyttävät sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat.

Ohjeiden työstämisen ohella halusin kartoittaa perehdyttämisen merkitystä työntekijän sitouttamisessa ja pohtia voidaanko laadukkaan perehdyttämisen avulla esimerkiksi vähentää henkilöstön vaihtuvuutta. Lisäksi tutkin hiljaisen tiedon käsitettä, joka liittyy tässä yhteydessä perehdyttämiseen ja ohjeistamiseen. Tavoitteeni opinnäytetyössäni oli myös yleisesti lisätä tietoutta perehdyttämisestä ja sen merkityksestä, jotta harjoitteluorganisaatiossani voidaan jatkaa perehdytysohjelman kehittämistä ja esimerkiksi satsata siihen vielä nykyistä enemmän resursseja.

Opinnäytetyöni produktio hyödyttää ensisijaisesti harjoittelupaikkani työyhteisöä, koska se on lähtöisin suoraan heidän tarpeistaan, mutta myös oma osaamiseni kasvoi hankkeen aikana aiheen käytännönläheisyyden ja ajankohtaisuuden myötä. Pääsin hyödyntämään projekteissa sekä vammaistyön kokemustani että aiempaa IT-alan kokemustani. Opinnäytetyöni produktio on Diakin ohjeiden mukaisesti työelämälähtöinen ja käytännönläheinen (Diak, 2016).

7 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI

7.1 Lähtötilanne ja yhteistyötaho

Työelämäyhteistyökumppani opinnäytetyössäni on Espoon vammaispalveluiden vammaissosiaalityön nuorten tiimi. Opinnäytetyö toteutettiin heidän tarpeisiinsa opiskelun ulkopuolisen pitkän työharjoitteluni yhteydessä.

Espoon vammaispalveluilla on asiakkaita n. 4500 ja työntekijöitä on yli 200. Se on jaettu vammaissosiaalityön ja palvelutuotannon ryhmiin. Vammaissosiaalityön ryhmä hoitaa sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tehtäviä. Palvelutuotanto vastaa muun muassa Espoon omista asumisyksiköistä sekä päivä- ja työtoiminnasta.

Nykyinen vammaissosiaalityön ryhmän perehdytysohjelma pitää sisällään perehdytysuunnitelman ja sen seurantalomakkeen, tutorin nimeämisen, koulutukset ja erittäin laajan sekä kattavan ohjeiston, joka on sähköisessä muodossa. Lisänä ovat Espoon kaupungin yhteiset koulutukset ja tilaisuudet.

Lähtötilanne oli siis verrattain hyvä, mutta vammaispalveluissa oli koettu, että perehdytyksen alkuvaiheeseen tarvitaan oma ohjeistonsa ja joidenkin palveluiden tai toimintojen osalta tarvitaan uusia kohdennettumpia ja tiiviimpiä ohjeita. Toimintaohjeita ja prosessikuvia on merkittävä määrä, mutta uuden työntekijän oli vaikea hahmottaa, mikä materiaali on aluksi oleellisinta ja minkä voi jättää myöhemmään tarkisteluun. Toimeksiantaja oli kartoittanut tarpeensa hyvin perusteellisesti ja sain selkeät tavoitteet sekä ohjeet toteutukseen. Perehdytysohjelman kehittämishankeen lopputuloksena pitäisi syntyä kattava ja käytettävä ohjekokonaisuus, jonka avulla uusi työntekijä hahmottaa mahdollisimman nopeasti vammaissosiaalityön moninaisuuden ja pääsee tehokkaasti tarttumaan tehtäviinsä. Ohjekokonaisuutta tulevat käyttämään kaikki vammaissosiaalityön kolmen tiimin (lasten, nuorten ja aikuisten tiimit) uudet työntekijät ja hanke jatkuu opinnäytetyön valmistumisen jälkeen esimerkiksi alustan muutoksella.

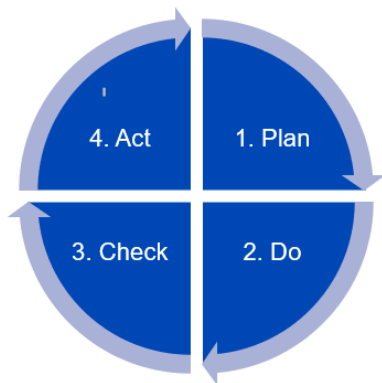
7.2 Harjoittelu ja menetelmät

Työharjoitteluni vammaispalveluissa kesti yhteensä 11 kuukautta ja sinä aikana havainnoin ja kartoitin olemassa olevia ohjeita sekä päivitin niitä. Lisäksi tuotin uusia ohjeita perehdytyksen tueksi. Kehitin ohjeiden käytettävyyttä päivittämällä niitä ja löydettävyyttä saattamalla niitä sähköiseen muotoon. Tuotin myös ehdotuksia työskentelyn apuvälineiksi, kuten järjestelmäkartta ja vuosikello. Esitin kehitysehdotuksia ohjeiden ja rakenteen suhteen. Osallistuin koulutuksiin perehtyjän roolissa ja havainnoin niitä samalla kehittäjän roolissa. Harjoitteluni aikana osallistuin myös projekteihin ohjeitten saavutettavuuden kehittämiseen liittyen. Harjoitteluni aikana pääsin kasvattamaan omaa osaamistani edellä kuvattujen projektien ja tehtävien lisäksi myös tutustumalla sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän toimenkuviin ja vammaissosiaalityön prosesseihin. Uskon hyötyväni jatkossa ammatillisesti erittäin paljon keräämästäni kokemuksesta.

Kehittämismenetelminä työssäni olivat yhteiskehittäminen ja jatkuvan kehittämisen malli. Ahlstrandin (2019) mukaan yhteiskehittäminen on parhaimmillaan prosessi, jossa esimerkiksi jatkojalostetaan olemassa olevia toimintamalleja ja luodaan uusia käytäntöjä yhdessä loppukäyttäjien kanssa.

Arvioin prosessin vaiheita yhdessä työntekijöiden kanssa ja tein korjauksia palautteen perusteella jatkuvan kehittämisen mallin mukaisesti. PDCA -mallin mukaan jatkuvan kehittämisen vaiheet ovat plan, do, check & act eli suunnittele, toteuta, tarkista ja korjaa (MCS, 2020.).

Kuva 7: PDCA-malli Edward Demingillä mukailleen.



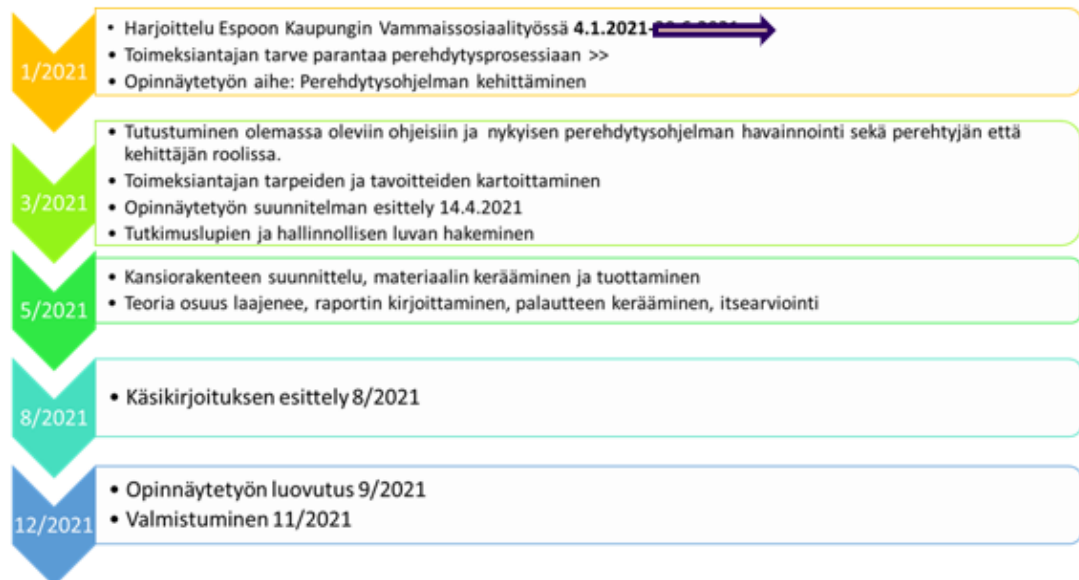
7.3 Toteutus ja aikataulu

Opinnäytetyöni toteutus eteni vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa sain aiheen toimeksiantajaltani eli harjoittelupaikaltani Espoon vammaispalveluilta ja aloitin tutustumalla perehdytysohjelmaan ja ohjeisiin. Toimin sekä perehtyjän että kehittäjän roolissa.

Toisessa vaiheessa kartoitin toimeksiantajan toiveet ja tavoitteet sekä havainnoin perehdytysohjelmaa perehtyjän näkökulmasta ja tein sen pohjalta kehitysehdotuksia. Samalla alkoi myös käytännön työskentely projekteissa ohjeita työstäen, keräten ja siirtäen.

Kolmannessa vaiheessa keskityin raportin kirjoittamiseen eli teorian esittelyyn ja ilmiöiden analysointiin ja palautteen keräämiseen sekä itsearviointiin.

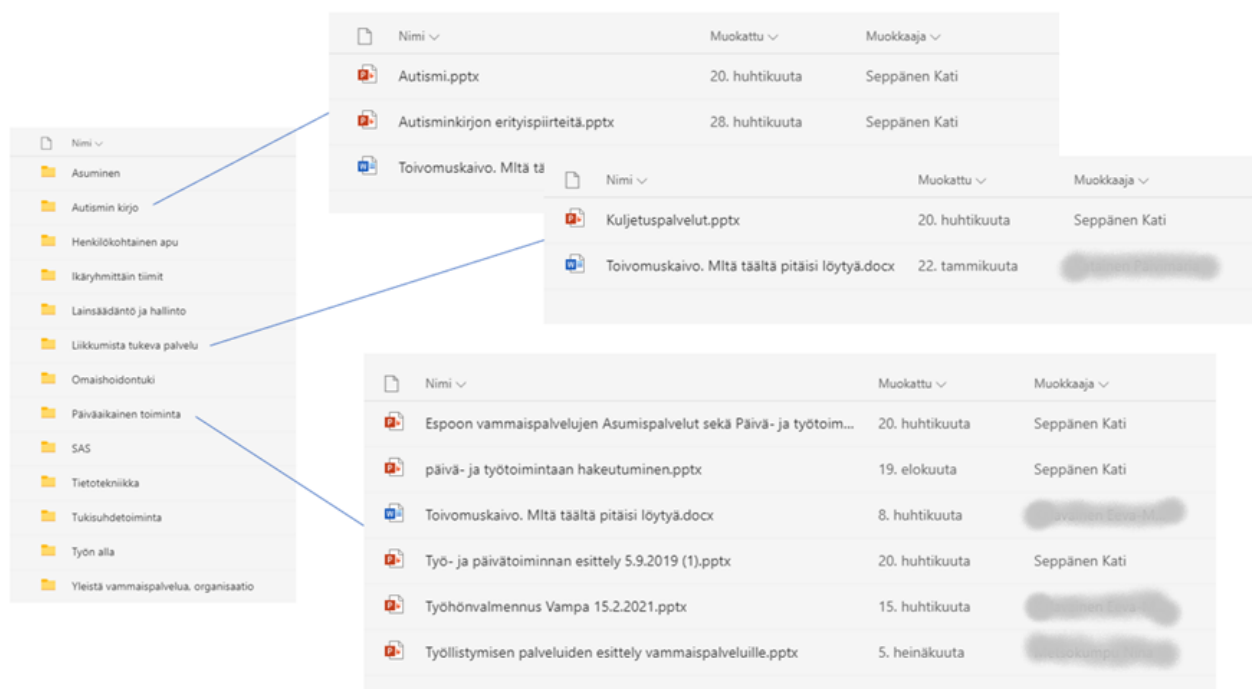
Kuva 8: Opinnäytetyön prosessi



7.4 Lopputulos

Lopputuloksena syntyi alla olevassa kuvassa esitellyn kansiorakenteen mukainen ohjekokonaisuus Teams -alustalle työntekijöiden käytettäväksi. Kansioista löytyy tiedot ohjeiden päivittäjistä sekä laatijoista ja siellä on mahdollisuus palautteen antoon. Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus lisätä ohjeita kansioihin ja ohjeiden laatimista on hajautettu eri asiantuntijoille organisaatiossa. Perehdytysohjelman kehitystä jatketaan Espoon vammaispalveluissa osana muita kehitysprojekteja ja opinnäytetöitä. Perehdytysohjeiden määrä tulee lisääntymään ja sijainti vaihtumaan. Liitteissä on kaksi esimerkkiä, jonka kaltaisia ohjeita laadin perehdytystä varten. Esimerkiksi liikkumista tukevista palveluista ei löytynyt alun perin kokoavaa ohjetta, jossa huomioitaisiin kaikkien eri lakien mukaiset palvelut ja joukkoliikenne. Käytävissä oli yksityiskohtaisia ohjeita kuhunkin palveluun ja niiden myöntämiseen liittyen, mutta kokoava yleisohje puuttui. Sama tilanne oli päivä- ja työtoiminnan ohjeiden suhteen. Kokosin yhteen ohjeeseen kaikki palvelumuodot, jotta lukijan olisi helppo muodostaa kokonaiskuva tarjolla olevista palveluista.

Kuva 9: Espoon vammaispalveluille laaditun perehdytysohjeiston kansiorakenne.



7.5 Arviointi ja palaute

Ohjeita ja projekteissa työskentelyä arvioitiin reflektiivisesti ja työn edetessä sen eri vaiheissa. Työpaikkaohjaajan suullinen palaute määritteli työskentelyä ja ohjaustapaamisia oli säännöllisesti viikoittain.

Prosessia ja lopputulosta arvioitiin viimeisessä vaiheessa työpaikkaohjaan eli toimeksiantajan taholta suullisesti. Projektin edetessä arvioin itse ohjeita toimeksiantajan palautteen perusteella ja esimerkiksi tiimipalaverissa saadun suullisen palautteen perusteella. Pyysin palautetta keväällä 2021 aloittaneilta työntekijöiltä (3 sosiaalityöntekijää, 1 sosiaaliohjaaja) suullisesti Teams -koulutusten jälkeen. Kysyin mitä toiveita heillä olisi ohjeiden ja perehdytysprosessin suhteen. Kaikissa vastauksissa toivottiin selkeyttä ohjeisiin alkuvaiheen informaatiotulvassa ja helpotusta ohjeiden löytämiseen, koska nykyisellään ohjeita on erittäin merkittävä määrä useassa paikassa. Jos aikaa ja resursseja olisi ollut enemmän, olisin kerännyt palautetta esimerkiksi Webropol -lomakkeen avulla tai sähköpostitse, mutta yleinen työtilanne toimeksiantajan organisaatiossa ei tällä hetkellä mahdollistanut laajempaa palautteen keräämistä. Projekti jatkuu, joten toivon että palautetta vielä kerätään jatkossa laajemmin.

Perehdytysprosessiin vammaispalveluiden organisaatiossa kuuluu palautekeskustelu lopuksi esimiehen ja uuden työntekijän välillä. Niihin keskusteluihin minulla ei ollut mahdollista vaikuttaa, mutta siinä yhteydessä olisi mahdollista saada hyviä kehitysehdotuksia niin ohjeita kuin perehdytysprosessia varten.

Työskentelyni oli hyvin itsenäistä ja itseohjautuvaa, joten itsearviointi oli tärkeä osa prosessia. Tein sitä esimerkiksi oppimispäiväkirjan avulla. Oppimispäiväkirjaa pidin harjoittelun alkamisesta lähtien ja kirjasin sinne mm. havaintojani sekä hyviksi havaitsemistani käytänteistä että mahdollisista kehitysehdotuksista ja puutteista ohjeiden suhteen. Kaksoisroolissa oppijana ja kehittäjänä toimiminen oli mielestäni hyvä lähtökohta työlle.

8 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Perehdyin eettisiin suosituksiin sekä hyvän tieteellisen käytännön mukaiseen opinnäytetyöprosessiin. Noudatin ohjeita ja suosituksia sekä hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia. Otin opinnäytetyötä tehdessäni huomioon avoimuuden ja rehellisyyden sekä kunnioitan muiden tekemää työtä viittaamalla julkaisuihin asianmukaisella Tutkimuseettisen neuvottelukunnan määrittelemällä tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta i.a.).

Kehitin opinnäytetyön oppimisprosessin aikana omaa osaamistani ja ammattitaitoani sekä ammatillisuuttani. Huomioin luotettavuuden ja vastuullisuuden opinnäytetyön prosessin joka vaiheessa toimimalla objektiivisesti ja reflektiivisesti. Arvioin omaa toimintaani ja kehittymistäni oppimispäiväkirjan ja saamani palautteen avulla. Opinnäytetyötä tehdessäni noudatin ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiä suosituksia. (Arene Ry, 2020.).

Toimin harjoitteluni ja opinnäytetyöni toiminnallisen osuuden ajan kaksoisroolissa sekä perehtyjänä oppimassa että kehittäjänä havainnoimassa. Tämä rooli loi paineita objektiivisuuden säilyttämiselle, mutta toisaalta myös tarjosi loistavan tilaisuuden kartoittaa tilannetta ja havaita kehityskohteita. Uskon toimineeni molemmissa rooleissa luotettavasti ja päässeeni asetettuihin tavoitteisiin siltä osin, kuin itselläni oli siihen mahdollisuus vaikuttaa.

Opinnäytetyötä tehdessäni keräämäni materiaali ei käsittele henkilötietoja, ainoastaan prosesseja sekä palveluita ja sitä säilytettiin lukitussa työhuoneessa ja toimeksiantajan toimittamalla tietokoneella asianmukaisesti. Kaikki tehdyt ohjeet jäävät toimeksiantajalle niille osoitettuun paikkaan ja muistiinpanot hävitettiin loppuksi asianmukaisesti.

Luotettavuuden osalta parantamisen varaa jäi lähteiden tuoreuteen liittyen. Katsoin kuitenkin, että esimerkiksi perehdyttäminen aiheena on aikaa hyvin kestävä ja siihen liittyvät löytämäni tutkimukset ja lähteet ovat edelleen ajankohtaisia.

9 POHDINTA

Opinnäytetyöni prosessin aikana olen kasvanut ammatillisesti ja olen pystynyt hyödyntämään sosionomin kompetenssejani. Erityisesti työyhteisöosaamisesta ja palvelujärjestelmäosaamisesta oli hyötyä vammaissosiaalityön organisaatiossa ja kyseiset kompetenssit myös kehittyivät prosessin aikana. Asiakastyön osaamiseni oli vahvuuteni, jota pääsin erityisesti vielä kehittämään verkostotyön ja sosiaaliohjauksen muodossa.

Perehdyttäminen on mielenkiintoinen ja ajankohtainen aihekokonaisuus, johon oli antoisaa syventyä. Harjoitteluni aikana pääsin kehittämään ammattitaitoani ja ammatillista osaamistani parhaalla mahdollisella tavalla. Oppimistavoitteeni täyttyi ja uskon, että opinnäytetyötä tehdessäni ja sosiaaliohjaajan työtä harjoitellesani keräämäni kokemus edesauttaa työllistymistäni sosiaalialan kentälle.

Toivon opinnäytetyöni kautta lisääväni tietoutta perehdytysprossin merkityksestä ja siitä, mihin kaikkeen laadukkaalla perehdytysprosessilla voidaan vaikuttaa, kun siihen paneudutaan ja perehdyttämiseen osoitetaan tarpeeksi resursseja.

Opinnäytetyöni ja harjoitteluni osuivat Covid-19 pandemian ajalle, mikä toi oman näkökulman ja haasteet työn tekemiselle. Perehdytyksen toteuttaminen etänä on vielä normaaliakin haastavampaa ja uusien työntekijöiden vastuulle jäi paljon sellaista oppimista ja tiedonhankkimista, joka normaalina aikana olisi tullut luontevasti esimerkiksi mentorin tai tutorin kautta. Etäperehtyminen oli haastavaa sekä hitaampaa ja mentorimallin tärkeys korostui, kun vuorovaikutus työyhteisön ja vertaisten kanssa oli hyvin vähäistä. Myös opinnäytetyön tekeminen ja ohjauksen saaminen oli haastavampaa etätyöaikana.

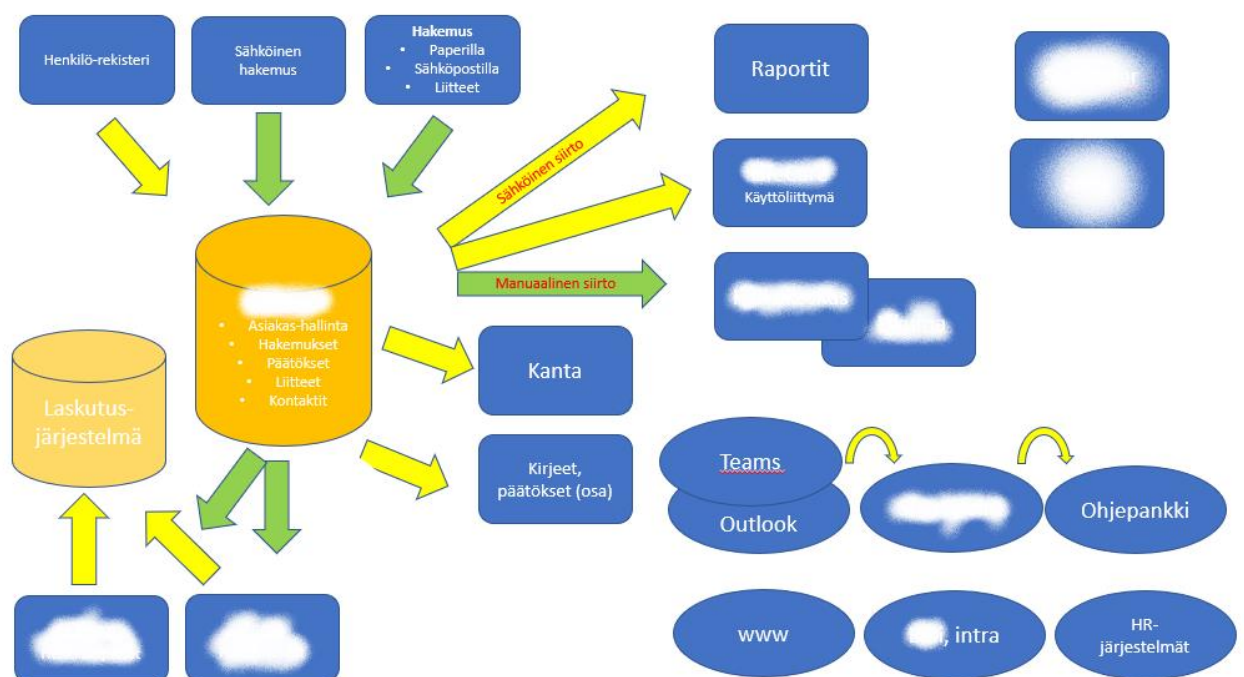
Käsittelin opinnäytetyössäni myös hiljaisen tiedon käsitettä, joka on mielestäni tärkeä osa perehdytysprosessia. Jos ns. hiljainen tieto saadaan konkreettisten ohjeiden muotoon ja siirtymään uusille työntekijöille, on perehtyminen varmasti tehokkaampaa ja mielekkäämpää. Hiljaisen tiedon saattaminen ohjeiden muotoon edesauttaa tiedon siirtymistä myös vanhojen työntekijöiden kesken. Hyvä

esimerkki hiljaisen tiedon konkretisoimisesta ohjeeksi, on mielestäni prosessin kuvaaminen. Silloin tallentuvat kaikki tärkeät työvaiheet, joita ei välttämättä löydy esimerkiksi toimintaohjeesta. Toivon opinnäytetyöni avulla lisääväni tietoutta hiljaisen tiedon siirtämisen merkityksestä.

Tavoitteeni oli pyrkiä osoittamaan yhteys laadukkaan perehdytyksen ja työntekijän sitoutumisen välillä; kun perehdytys onnistuu ja uusi työntekijä löytää paikkansa, vaihtuvuus vähenee ja sitoutuvuus kasvaa. Mielestäni onnistuin pääsemään tavoitteeseeni sekä toiminnallisella että teoreettisella tasolla, eli uusi perehdytysohjekokonaisuus on käytössä ja organisaatiossa satsataan jatkossa perehdytykseen entistäkin enemmän resursseja tietoisuuden liisääntyä.

Jatkokehitys hankkeeksi toivon vammaispalvelujen valitsevan, esimerkiksi seuraavan opinnäytetyön muodossa, ”esijärjestelmäkoulutuksen” uusille työntekijöille. Laadin järjestelmäkartan organisaatiossa käytössä olevista järjestelmistä sekä niiden tiedonvälityksen suhteista ja sellaisen pohjalta olisi mielestäni hyvä avata uusille tulokkaille käsitteitä ja järjestelmäympäristöä jo ennen varsinaista yksityiskohtaista järjestelmäkoulutusta.

Kuva 9: Järjestelmäkartta (työversio)



LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. (2010) Työelämätaidot -menesty ja voi hyvin. Juva: Bookwell Oy.
- Ahlstrand, A. (2019) Osallistamisesta osallisuuteen – hyviä käytäntöjä yhdessä kehittäen, blogi 4.10.2019. Saatavilla 1.11.2021. <https://blogit.metropolia.fi/hiilta-ja-timanttia/2019/10/04/osallistamisesta-osallisuuteen-hyvia-kaytantoja-yhdessa-kehittaen/>
- Arene ry (2020). Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset ohjeet. Saatavilla 1.10.2021. http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?_t=1578480382
- Autio A. & Niemelä M. (2017). Vammaisuus ja sosiaalityö. Teoksessa Kananoja A., Lähteinen M. & Marjamäki P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Diak (2016) Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas: Työelämälähtöinen osallistava kehittäminen. Saatavilla 1.10.2021. <https://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=2793492>.
- Eklund, A. (2018) Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Impact Oy.
- Eklund, A. Onnistunut perehdytys sitouttaa. Saatavilla 5.4.2021. <https://www.brik.fi/onnistunut-perehdytys-sitouttaa/>
- Espoo Vammaispalvelut. Saatavilla 1.9.2021. https://www.espoo.fi/fi-fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/vammaispalvelut
- Heikkinen, H. & Huttunen R. (2008). Hiljainen tieto, mentorointi ja vertaistuki. teoksessa Toom A., Onnismaa J. & Kajanto A. (toim.) Hiljainen tieto. Jyväskylä: Gummerus.
- Hirvihuhta H. (2006) Coaching -valmenna ja sparraa menestykseen. Keuruu: Otavan Kirjapaino
- Hyvä perehdytys -opas. Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä (2007). Saatavilla 15.4.2021. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK_2007_B_4.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Saatavilla 20.4.2021. <https://tenk.fi/fi/tiede-vilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>
- Häkkinen M. (2011) Osaamisen hallinnan työkirja. Saatavilla 21.9.2021. <http://eosmo.pkamk.fi/tyokirja/varjostaminen/index.html>
- Jaakkola H. (2017). Sosiaalityöntekijäpula: Ratkaisuja ikuisuusongelmaan. *Talentia -lehti 10/2017*. Saatavilla 20.9.2021. <https://www.talentia-lehti.fi/sosiaalityontekijapula-ratkaisuja-ikuisuusongelmaan/>
- Juholin, E. (2004). Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Infoviestintä Oy
- Jylhä, E. & Rimmanen, T. (2009) Johtajuuden valmennuskonseptit ja niiden haasteet. Teoksessa Tanskanen I. & Nenonen S. (toim.) 2009. Muutos, verkot ja verkostot. Tampere: Juvenes Print Oy.
- Krokkfors, Y. & Lampinen, R. (2019). Teoksessa Mari Kivistö & Martina Nygård (toim.) Yhdessä eteenpäin – asiakasosallisuus vammais-sosiaalityössä. Saatavilla 1.10.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139148/URN_ISBN_978-952-343-293-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- L 1987/380. Vammaispalvelulaki 3.4.1987/380. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- L 2014/1301. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- L 826/2021. Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>
- MCS (2020). Artikkelit 17.6.2020. Saatavilla 2.11.2021. <https://mcs.fi/pdca-malli-ja-jatkuva-parantaminen/>
- Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M., & Vartiainen, P. (2010). Johdaminen sosiaalialalla. Helsinki: Gaudeamus
- Nurminen R. (2008). Erilaisia näkökulmia moniammatilliseen yhteistyöhön. Teoksessa Isoherranen K., Rekola L. & Nurminen R. (toim.) Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Nykänen, Mikko. Toimiva Työyhteisö, Työterveyslaitos. Saatavilla 5.4.2021. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/tyoelamaan-kiinnittymisen/>
- Rainio, P. (2010). Kuntatyö 2010: Kiinnitä työhön ja tulokseen, opas kuntatyön perehdyttäjäille. Saatavilla 16.9.2021. <https://docplayer.fi/308245->

- Kuntatyö-2010-kiinnitys-työhön-ja-tulokseen-paivi-rainio-opas-kuntatyön-perehdyttäjille-kuntatyö-hyvä-työ.html
- Rantapelkonen, Arja. (2007). Työntekijän perehdyttäminen -kuuluuko hiljainen tieto? Luentomateriaali 8.2.2007. Saatavilla 5.4.2021
<https://slideplayer.fi/slide/1996044/>
- Reese, V. (2005). Maximizing Your Retention and Productivity with On-Boarding. *Employment Relations Today*. Winter 2005, Vol 31, No 4, 23-29. Saatavilla 1.10.2021. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/ert.20038>
- Rytikangas, I. (2008) Tehokas ajankäyttö. Vähemmän stressiä, enemmän tuloksia. Ajankäytön ja elämänhallinnan käsikirja. Helsinki: Kauppa-kamari.
- Räty, T. (2017) Vammaispalvelut, Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Helsinki. Kynnys Ry.
- Talentia. Uutiset. saatavilla 1.10.2021. <https://www.talentia.fi/uutiset/julkisalojen-riihiterveiset-tyovoimapula-syvenee-tutkimus-surkastuu-ja-veronmaksajien-palvelut-vaarantuvat-tata-kaikkeaa-seuraa-suunnitelluistamenoleikkauksista/>
- Talya, B. 2010. Onboarding New Employees: Maximizing Success. Saatavilla 1.10.2021. <https://www.shrm.org/foundation/ourwork/initiatives/resources-from-past-initiatives/Documents/Onboarding%20New%20Employees.pdf>
- THL Vammaispalveluiden käsikirja. Saatavilla 15.9.2021.
<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Saatavilla 15.4.2021. <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot>
- Työterveyslaitos. Saatavilla 4.4.2021 <https://www.ttl.fi/hyva-tyoura-alkaa-perehdytyksesta/>
- Työturvallisuuskeskus. Oppaat. Saatavilla 21.4.2021.
https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/ladattavat_julkaisut/esimiesten_perehdyttaminen_-_keskeinen_lainsaadanto_tutuksi
- Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi. <http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-havainnoi.pdf>

LIITE 1. Ohje-esimerkki 1

Perehdytysmateriaalia varten kokoamani ohje päiväaikaisesta toiminnasta.



Päivä- ja työtoiminta sekä työllistyminen Espoossa



- Espoossa kehitys- ja vaikeavammaisten aikuisten päivä- ja työtoiminta on monimuotoista palvelua, jota hankitaan useilta eri tuottajilta. Espoon oma työ- ja päivätoiminta ovat ensisijaisia vaihtoehtoja.
- Kaupungin omia päivä- ja työtoiminnan palvelupisteitä ovat Riilahden ja Kuninkaantien toimintakeskukset.
[https://www.espoo.fi/fi/FI/Sosiaali_ ja_terveyspalvelut/Vammaispalvelut/Espoon_vammaispalvelujen_toimintakeskuks\(147798\)](https://www.espoo.fi/fi/FI/Sosiaali_ ja_terveyspalvelut/Vammaispalvelut/Espoon_vammaispalvelujen_toimintakeskuks(147798))
- Ostopalvelun yhteistyökumppaneita mm. Eteva, Rinnekoti Säätö ja Autismisäätiö.
- Työhönvalmennus ja tuettu työ ovat myös mahdollisia vaihtoehtoja, joista neuvotellaan aina yksilöllisesti Espoon vammaispalveluiden työhön valmentajan kanssa hyvissä ajoin.
- Lisää aiheesta

2

Työ- ja päivätoimintaan hakeutuminen



- Asiakkaan tulee hakea päiväaikaista toimintaa ja kuljetuksia kirjallisesti.
- Sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja osallistuu viimeisenä opiskeluvuotena opiskelijan HOKS-kokoukseen tarvittaessa. Kokouksessa opiskelijalle ja omaisille annetaan hakuohjeet sekä ohjataan tutustumiskäyntien sopimisessa.
- Ennen päivä- tai työtoiminnan aloittamista järjestetään tutustumis- tai arviointijakso, joka on erittäin tärkeä mahdollisimman sopivan paikan löytämiseksi.
- Opintojaan päättävän opiskelijan opettaja sopii tutustumiskäynnistä suoraan päivä- tai työtoiminnan ohjaajien kanssa. Vähintään yksi käynti tarvitaan.
- Kaikki lopettavien opiskelijoiden hakemukset käsitellään keskitetysti vammaispalveluissa ja kartoitetaan paikkatilanne suhteessa hakemuksiin. Samalla arvioidaan, keille etsitään paikkaa ostopalveluista.
- Hakemukset toivomuksineen, liitteineen ja erityistarpeineen tulee toimittaa määräpäivään mennessä.

3

Päivätoiminta



- Päivätoiminta on tarkoitettu vaikeavammaisille ja kehitysvammaisille henkilöille.
- Palvelu tukee kuntoutusta, edistää ja pitää yllä arkielämän taitoja sekä tarjoaa sosiaalista kanssakäymistä.
- Päivätoiminnan lähtökohdista ovat yksilön tiedot, taidot ja kokemukset.
- Päivätoiminta voi sisältää esimerkiksi ruoanlaittoa, liikuntaa, keskustelua, retkeilyä, luovaa toimintaa sekä sosiaalisten taitojen harjaannuttamista.
- Päivätoiminnassa on ohjaajia enemmän kuin työtoiminnassa, mikä mahdollistaa yksilöllisemmän tuen asiakkaalle.
- Palvelu on maksutonta, lounasta ja välipalaa lukuun ottamatta. Kuljetus järjestetään ryhmäkuljetuksina taksilla tai julkisilla, jos siihen on valmiuksia.

4

Työtoiminta



- Työtoiminta on tarkoitettu täysi-ikäisille kehitysvammaisille, jotka selviytyvät itsenäisesti arjen rutiineista.
- Sopiva vaihtoehto työtoimintaan pyritään etsimään koulutuksen, työkokemuksen, kiinnostuksen ja/tai työharjoittelun perusteella.
- Työtoimintaan kuuluu päivittäinen tuki ja ohjaus, mutta itseohjautumisen taidot ovat tärkeitä.
- Työtoimintana voi suorittaa myös peruskoulun työelämään tutustumisjaksoja ja ammatillisen koulutuksen harjoittelujaksoja.
- Työtoiminnasta maksetaan työosuusrahaa.
- Palvelu on maksutonta, lounasta ja välipalaa lukuun ottamatta. Kuljetus järjestetään ryhmäkuljetuksina taksilla tai julkisilla, jos siihen on valmiuksia.

5

Tuettu työtoiminta ja työllistyminen



- **Tuettu työtoiminta** on tavallisella työpaikalla tehtävää työtä, jossa kehitysvammainen henkilö on huoltosuhteessa kaupungin vammaispalveluihin.
- Työhön valmentaja etsii sopivan työpaikan, valmentaa työtehtäviin ja seuraa etenemistä työpaikalla.
- Työaika ja työtehtävät määräytyvät taitojen mukaan, ja työpaikalta nimetään tukihenkilö.
- Jokaisesta tehdystä työpäivästä saat työosuusrahan.
- **Tuettu työllistyminen** on työsuhteista työtä, johon järjestetään tarvittava tuki vammaispalveluista. Työhön valmentaja etsii työpaikan sekä valmentaa työntekijän työhön. Ennen työsopimuksen tekemistä järjestetään harjoittelujakso, jonka aikana varmistetaan työn sopivuus.



6

LIITE 2. Ohje-esimerkki 2

Perehdytysmateriaalia varten kokoamani ohje kuljetuspalveluista.



Liikkumista tukevat palvelut



- Liikkumista tukevien palvelujen avulla edistetään vaikeavammaisten tasa-arvoa ja aktiivisia toimintamahdollisuuksia.
- Ensisijainen tapa liikkumisen järjestämiseen on esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne.
- HSL:n joukkoliikennevälineissä pyörätuolilla matkustava ei tarvitse lippua. Myöskään saattaja ei tarvitse lippua, jos pyörätuolilla matkustavalla on Oikeus saattajaan -kantakortti.
- Lähibussilinjat ovat erityisesti liikuntarajoitteisille suunniteltua joukkoliikennettä, jossa kuljettaja voi auttaa matkustajat ja heidän tavaransa kyytiin ja kyydistä pois.
- Ryhmä- ja erilliskuljetuksia järjestetään mm. päivä- ja työtoiminnan asiakkaille kodin ja toimintapisteen välille. Kuljetus lyhytaikaishoitoon tai esimerkiksi kodin, koulun tai päivätoimintapisteen välille on mahdollista järjestää erilliskuljetuksella.
- Koulumatkojen osalta kuljetukset järjestää koulu ja päivähoitomatkojen osalta päivähoito.
- Liikkumista helpottavat välineet ja liikkumistaidon ohjaus, HUS.

2

Kuljetuspalvelut



- **Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu**
 - Sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumisen tuki on tarkoitettu ikääntyneille tai muille liikkumisen tukea tarvitseville henkilöille, jotka eivät ole oikeutettuja vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuspalveluihin.
 - Liikkumista tukevat palvelut on tarkoitettu auttamaan asiakkaan omatoimista, päivittäisten asioiden hoitamista ja sosiaalisen elämän ylläpitämistä.
 - Ensisijainen tapa liikkumisen järjestämiseen on esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne, ml. kutsu- ja palveluliikenne.
 - Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 (ShL)
Sosiaalihuoltolaki 23 §
Sosiaalihuoltoasetus 9 § (ShA)
- **Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua haetaan [Seniorineuvonta Nestorista](#).**

3

Kuljetuspalvelut



• Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu

- Vammaispalvelulain (VpL) mukaisia kuljetuspalveluja järjestetään henkilölle, joka vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee kuljetuspalvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämäntoiminnoistaan. Edellytyksenä on, että julkisen joukkoliikenteen käyttäminen olisi henkilölle vamman tai sairauden johdosta kohtuuttoman vaikeaa.
- Kunta järjestää liikkumista tukevia palveluja vaikeavammaiselle henkilölle niin että hänellä on mahdollisuus välttämättömien työhön ja opiskeluun liittyvien matkojen lisäksi vähintään 18 yhdensuuntaiseen jokapäiväiseen elämään kuuluvaan asiointi- ja virkistysmatkaan kuukaudessa (VpA 6 §). Matkamäärä voidaan myöntää myös pidemmälle aikajaksolle, esimerkiksi koko vuodeksi.
- Työ- ja opiskelumatkat korvataan vaikeavammaiselle henkilölle yksilöllisen tarpeen mukaisesti.
- Kunta vastaa matkojen järjestämistä.

4

Vakiotaksi



- Oikeus vakiotaksiin: Toimintaohjeen mukaan erityisin perustein asiakkaalle voidaan myöntää oikeus matkustaa saman kuljettajan kyydillä (ns. vakiotaksioikeus), jos kuljettajien vaihtuminen tekee kuljetuspalvelun käytöstä hankalaa asiakkaan vamman tai sairauden vuoksi.
- Vakiotaksioikeutta haetaan vammaispalveluista vapaamuotoisella hakemuksella.
- Vakiotaksioikeus saattaa olla, jos asiakkaalla on
 - vaikeita käyttäytymisongelmia
 - vaikeita pelkotiloja
 - vaikea vammaan tai sairauteen liittyvät kommunikaatio-ongelma, jonka vuoksi hänen on vaikea ilmaista sanallisesti toiveitaan ja hän matkustaa yksin
 - muu erityinen peruste.
 - Vakiotaksioikeus on myös, jos asiakkaan ja hänen apuvälineensä yhteispaino on vähintään 550 kg, jolloin tavallinen inva-auton nostimen kantavuus ei riitä tai jos asiakas käyttää erityisen leveää tai pitkä sähkömopoa (pituus yli 160cm tai leveys yli 80cm), jolloin sähkömopo ei mahdu tavalliseen inva-autoon.

6

Kulkukeskus



- Länsi-Uudenmaan Kulkukeskus tarjoaa kuljetuspalvelua vanhuksille ja vammaisille. Kuljetuspalvelut on tarkoitettu julkisen liikenteen korvaamiseksi niille, jotka syystä tai toisesta eivät voi käyttää julkista liikennettä.
- Palvelu perustuu sosiaalihuolto (SHL)- ja vammaispalvelulakiin (VPL). Palvelun järjestämisessä noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja asiakkaan asuinkunnan hyväksymiä ja voimassa olevia toimintaohjeita.
- Asiakas:
 - Palvelu haetaan vammaispalveluista sähköisellä lomakkeella tai perinteisesti, liitteeksi lääkärintodistus.
 - Asiakkaalle perustetaan Kulkukeskuksen asiakasprofiili, josta näkyy palvelun tietojen lisäksi asiakkaan määrittelemät tiedot yhteystietojen, avuntarpeen ja auton laadun suhteen.
 - Asiakasprofiilia ylläpitää vammaispalvelut.
- Autot:
 - Kuljetukset järjestetään päivä- ja sopimusautoilla. Kaikki päiväautot ovat esteettömiä ja ajavat vain Kulkukeskuksen ajoja arkin klo 6-21 välillä. Sopimusautot ajavat kuljetukset, joita päiväautot eivät ehdi ajamaa sekä yöajan, viikonloppujen ja arkipyhien kuljetukset. Kulkukeskuksen autot on valittu kilpailutuksen perusteella.
- Jos asiakkaalle on myönnetty vakiotaksioikeus, voi hän valita vakiotaksinsa Kulkukeskuksen kuljetusyritysten joukosta.
- Kuljetusten välitys:
 - Kulkukeskuksessa on oma kuljetusoperaattori, joka vastaanottaa tilaukset, reitittää ja välittää ne kuljettajille.
 - Kun asiakas tekee kuljetustilauksen, Kulkukeskus välittää tilauksen sopivimmalle autolle.
 - Kulkukeskus kartoittaa vapaana olevat, asiakkaan tarpeita vastaavat autot.
 - Kulkukeskus välittää kuljettajalle asiakkaan tiedot, joita hän tarvitsee kuljetuksen suorittamisessa. Lisäksi kuljettajalle välitetään ajettava reitti ja matkan hinta.
 - Asiakas saa tilauksestaan vahvistuksen ja kyyti saapuu viimeistään 60 min kuluttua.

5