

ARVOSTAVA PEREHDYTYS

Järvenpään perhetukikeskus Auerkulman vastaanottoyksikkö

Peltoniemi Katja ja Savolainen Riitta

Opinnäytetyö, kevät 2014

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK) +

lastentarhanopettajan kelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Peltoniemi, Katja ja Savolainen, Riitta. Arvostava perehdytys, Järvenpään perhetukikeskus Auerkulman vastaanottoyksikkö. Kevät 2014, 53 sivua, 2 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK) + lastentarhanopettajan kelpoisuus.

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä perhetukikeskus Auerkulman vastaanottoyksikön henkilöstön kanssa. Opinnäytetyömme oli työelämän kehittämistyö. Työmme tavoitteena oli kehittää ja päivittää olemassa olevaa perehdytyskansiota vastaamaan tämän hetken tarpeita. Kansion suunnittelu ja rakentaminen perustui keräämäämme aineistoon. Aineiston keruun aloitimme syksyllä 2013 tutkimalla alan kirjallisuutta ja aikaisempia opinnäytetöitä aiheesta.

Aineiston keruuta jatkoimme laadullisen tutkimuksen keinoin. Teimme työntekijöille puolistrukturoidun kyselyn. Kyselyyn osallistui seitsemän ohjaajaa ja vastaava ohjaaja. Kyselylomakkeen avulla kartoitimme työntekijöiden kokemuksia sekä mielipiteitä heidän saamastaan perehdytyksestä ja käytössä olleesta perehdytyskansioista. Laadullisen tutkimuksen analysointimahdollisuuksista valitsimme teemoittelun. Teemoittelimme aineiston ensin kahden pääteeman mukaan ja siitä analysoinnin edetessä jaoimme aineiston vielä useampiin alateemoihin.

Tutkimuksen mukaan perehdytys vastaanottoyksikössä on hyvää ja laadukasta, eikä siinä ilmennyt suurempia kehittämistarpeita. Tutkimuksessa tuli esille perehdytyskansion uudistamisen ja kehittämisen tarpeellisuus. Tutkimuksessa ilmeni myös suuri tarve kehittää sijaisten perehdytystä kehittämällä perehdytyksessä tukena käytettäviä materiaaleja.

Teoreettisessa viitekehyksessä käsittelemme perehdytystä ja perehdytyksen merkitystä, perehdytyksen tavoitteita ja sitä ohjaavia lakeja. Käsittelemme myös lastensuojeluprosessia, työtä ohjaavia arvoja sekä työn kehittämistä ja asiakaslähtöisyyttä.

Asiasanat: lastensuojeluprosessi, perehdytys, asiakaslähtöisyys, lapsen etu ja osallisuus

ABSTRACT

Peltoniemi, Katja and Savolainen, Riitta. Appreciative orientation, Family Support Auerkulma. Spring 2014, 53 pages, 2 appendices. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services.

This thesis was done in cooperation with the personnel of the Family Support Centre Auerkulma's reception and evaluation units. The thesis was a development of working life. The target of the study was to develop and update an orientation folder to correspond with the needs of the moment. Construction and development of the folder was based on the material that was collected. The collecting of the material started in autumn 2013 by reading books and studying the existing studies.

The study continued with qualitative research. A half-structured inquiry was made for the personnel. The inquiry was answered by seven instructors and one supervisor. Experiences and opinions of the staff about the introduction currently in use were studied with the questionnaire.

The thematic approach was chosen from the various possibilities that qualitative research offers. At first, the material was divided into two main themes, and then continued by dividing the material into several sub-themes.

According to the research, the introduction in reception and evaluation units is good and of high class and there were no major needs for improvement. In the research the need for developing and renewing the orientation folder came up. There was a sizeable demand to improve orientations of the temporary employees by improving the materials that are used in orientation.

In the theoretical frame of reference the orientation, its significance and the laws controlling it were processed. The process of child protection, the guiding values of the child welfare work and developing and customer-focused concept were also addressed.

Keywords: child protection process, orientation, customer-focused concept, interests of the child and inclusion.

SISÄLLYS

1 AIKAISEMMAT OPINNÄYTETYÖT	7
2 TYÖELÄMÄTAHON ESITTELY	9
2.1 Vastaanottoyksikkö	9
3 LASTENSUOJELUPROSESSI	11
3.1 Lastensuojelun tarpeen selvittäminen	13
3.2 Avohuolto	14
4 LAPSEN SIJOITTAMINEN KODIN ULKOPUOLELLE	16
4.1 Kiireellinen sijoitus	16
4.2 Huostaanotto	17
5 ARVOPOHJAA ASIAKASLÄHTÖISYYTEEN.....	18
5.1 Lapsen etu ja osallisuus	18
5.2 Vanhempien tukeminen sijoitusprosessin aikana	19
5.3 Työn kehittäminen asiakaslähtöisempään suuntaan	21
6 PEREHDYTYS.....	23
6.1 Perehdytystä ohjaavat lait	24
6.2 Työhyvinvointi.....	25
6.3 Hiljainen tieto	26
7 OPINNÄYTETYÖPROSESSI.....	29
7.1 Laadullinen tutkimus.....	31
7.2 Aineiston keruu.....	32
7.3 Aineiston analyysi.....	34
7.4 Tutkimustulokset	35
7.5 Kansion ja lyhytaikaisten sijaisten perehdytyskortin toteutus	39
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	40
9 POHDINTA	42
LÄHTEET.....	45
LIITTEET	50
LIITE1: Kyselylomakkeen saatekirje vastaanoton työntekijöille.....	51
LIITE 2: Tutkimuksessa käytetty kyselylomake.	52

JOHDANTO

Sosiaalialalla työhyvinvoinnilla ja työsuojelulla on laajat vaikutukset yhteiskunnan hyvinvointiin. Lähivuosien yksi tärkeimmistä haasteista sosiaali- ja terveystalalla liittyy työvoiman saantiin ja työssä jaksamiseen. Sosiaalialan kuormittavia tekijöitä ovat alati kasvavat asiakasmäärät ja ongelmien moninaistuminen ja kasaantuminen samoille asiakkaille. Sosiaalityön raskaudesta ja kuormittavuudesta huolimatta se houkuttelee sen monipuolisuuden ja merkityksellisyyden takia. Auttamistyön yksi suurista haasteista on saada työn merkittävyys ja kuormittavuus pysymään tasapainossa. Sosiaalialan työntekijältä edellytetään psyykkisiä voimavaroja ja jaksamista, joita luovaa ajattelua ja ongelmanratkaisukykyä vaativa työ kuormittavat. Sosiaalialalla työyhteisöt, joissa voidaan hyvin, nostavat myös hyvinvoinnin tasoa koko yhteiskunnassa. Työtyytyväisyys ja työhyvinvointi tarkoittavat parempaa palvelua ja sen myötä korkeaa asiakastytytyväisyyttä. (Työsuojelu ja hyvinvointi i.a.)

Hyvä henkilöstöjohtaminen on työolosuhteita parantavaa, henkilöstön osaamista ja työssä oppimisen mahdollisuuksia vahvistavaa. Nämä ovat seikkoja, jotka ratkaisevat henkilöstön hyvinvoinnin ja varmistavat työssä jaksamisen ja siinä pysymisen. Hyvin johdetussa ja turvallisessa työyhteisössä työntekijä työskentelee tuottavasti ja työnsä osaavasti. Työ koetaan tällöin myös palkitsevaksi ja miellyttäväksi. Hyvinvoiva työyhteisö vaikuttaa sitoutumiseen, motivaatioon, terveyteen, stressin hallintaan ja työtyytyväisyyteen. Työtyytyväisyys parantaa työn laatua ja kasvattaa tuloksellisuutta ja lisää asiakastytytyväisyyttä. Hyvä työpaikka syntyy työyhteisön yhteistyöllä ja hyvällä johtamisella. (Risikko 2009, 45.)

Henkilöstön laadukas perehdyttäminen vaikuttaa osaamiseen ja työn laatuun ja sitä kautta työn kuormittavuuteen. Hyvin perehdytetty työntekijä tekee alusta asti työtään tehokkaammin, jaksaa työssään paremmin ja myös sitoutuu työpaikkaansa. Perehdytystä kuluu antaa uuden työntekijän lisäksi myös vanhoille työntekijöille, jos työntekijän työtehtävät tai menetelmät muuttuvat tai hän palaa pitkältä sairauslomalta tai muulta vapaalta.

Perehdytysprosessin laajuus ja pituus vie erikokoisissa organisaatioissa ja eri tehtävissä erimittaisen ajan. Työntekijän tausta ja aikaisempi alan kokemus voi helpottaa ja nopeuttaa perehdytysprosessia. Hyvänä käytäntönä pidetään myös oppipoikamallia, jossa vanha ja uusi työntekijä tekevät yhtä aikaa rinnan töitä. Tällöin mahdollistetaan myös hiljaisen tiedon siirtyminen. (Risikko 2009, 48.)

Järvenpään kaupunki teetti vuoden 2013 aikana uusille työntekijöilleen kyselyn perehdytyksestä. Uusille työntekijöille suunnatun kyselyn tuloksista nousi esille, että Järvenpään kaupungissa työntekijöiden perehdytys on hyvällä mallilla. Onnistunut perehdytys hyödyttää uutta työntekijää mutta myös koko työyhteisöä. Vaikka perehdytys on hyvällä mallilla, ei se tarkoita sitä, ettei kehittämistä aina olisi. Kaupungilla on käytössä perehdytyksen tueksi tarkoitettu perehdytyskortti, joka on saanut paljon hyvää palautetta niiltä työyksiköiltä, joissa se on käytössä. (JärvenpääRekry i.a.)

Kyselyn teettämisen aikoihin työskentelimme opiskelun ohessa Auerkulman perhetukikeskuksen vastaanottoyksikössä. Omat kokemuksemme työhön perehdyttämisestä olivat hyviä, mutta perehdytyskansion koimme jo silloin olevan puutteellinen. Kaupungin kyselyn myötä heräsi vastaanottoyksikön työyhteisössä halu tutkia ja kehittää omaa perehdytyskäytäntöä ja sen tukena olevia materiaaleja. Oman opinnäytetyön tekemisen ajankohta ja työelämätahon esiin tulleen tarpeen ilmeneminen osuivat hyvin yhteen joten solmimme yhteistyösopimuksen opinnäytetyöstä.

Opinnäytetyömme oli toiminnallinen opinnäytetyö jossa tutkimuksellisin menetelmin selvitimme vastaanottoyksikön työntekijöiden kokemuksia saamastaan perehdytyksestä ja kokemuksia perehdytyskansioista. Tiedonkeruumenetelmänä käytimme kyselylomaketta. Teetimme työyhteisölle kyselyn perehdytyksestä. Aineiston analyysi tapahtui teemoittelemalla kyselyn vastaukset. Tuloksista ilmeni perehdytyksen olevan myös vastaanottoyksikössä hyvällä mallilla. Kehittämistarpeiksi nousi teettämässämme kyselyssä perehdytysmateriaalin kehittäminen sekä perehdytyskortin tarve lyhytaikaisten työntekijöiden perehdytyksen tueksi. Opinnäytetyömme tuotoksena syntyi perehdytyskansio sekä perehdytyskortti avuksi sijaisten perehdytysprosessiin.

1 AIKAISEMMAT OPINNÄYTETYÖT

Aikaisempia opinnäytetöitä perehdytyskansioista on tehty paljon. Perhetukikeskus Auerkulman vastaanottoyksikössä oli kuitenkin tarvetta kehittää perehdytyskansiota ja saada siitä selkeä ja helppolukuinen. Vanhassa perehdytyskansiossa oli vanhentunutta tietoa ja päällekkäisyyttä. Olemme tutkineet monia erilaisia opinnäytetöitä perehdytyksestä ja perehdytyskansioista ja niistä olemme saaneet ideoita oman opinnäytetyön toteuttamiseen. Tutkimme tarkemmin kolmea opinnäytetyötä, jotka oli tehty kukin erilaiseen työyhteisöön: päiväkotiin, vanhustenhuoltoon ja lastensuojeluun. Kaikkia töitä yhdistivät erilaiset lait perehdyttämiseen liittyen sekä produktiona tehdyt perehdyttämiskansiot. Tutkimme myös Tampereen yliopiston johtamistieteiden pro gradu -tutkimusta perehdytyksen kokonaisuudesta ja vaikutuksesta työuran alkumetreillä.

Jenni Laukkonen ja Virpi Ropponen (2010) ovat tehneet opinnäytetyönään perehdytyskansion Tuusulan Perhetukikeskukselle. Perehdytyskansio koostu kahdesta erilaisesta osasta kahdelle eri yksikölle, sekä molemmille yksiköille yhteisestä osasta. Opinnäytetyön tarkoituksena heillä oli selventää perehdyttämisen prosessia uuden työntekijän, sijaisen, opiskelijan ja pitkään poissa olleen työntekijän kannalta.

Mirka Lampinen ja Jonna Savolainen (2012) ovat tehneet produktiona perehdytyskansion päiväkotiin. Lampisen ja Savolaisen opinnäytetyön tarkoituksena on laadun parantaminen päiväkodissa perehdytyskansion avulla. Työyhteisössä, johon Lampinen ja Savolainen tekivät opinnäytetyönsä, olivat samanlaiset lähtökohdat kuin siinä työyhteisössä johon me teimme opinnäytetyömme. Päiväkodissa oli olemassa perehdytyskansio, jossa asiat eivät olleet ajan tasalla eivätkä selkeästi ilmaistuina.

Perehdytyskansion tehostetun palveluasumisen yksikköön ovat tehneet Reetta Katainen, Tiina Rydberg ja Merja Väisänen (2013). Kahdessa aikaisemmassa tutkimassamme opinnäytetyössä oli pohjana jo olemassa oleva perehdytyskansio. Tässä opinnäytetyössä kansion kehittäminen aloitettiin tyhjästä. Tässä

opinnäytetyössä lähtökohtana oli määräaikaisten, tilapäisten ja eri kulttuurista tulevien työntekijöiden perehdytys. Katainen, Rydberg ja Väisänen tekivät perehdytyskansion sähköiseen muotoon, joka helpottaa sen päivittämistä sekä työntekijän tutustumista siihen itsenäisesti.

Tampereen yliopiston johtamistieteiden laitoksen opiskelija Laura Jalasto (2008) on tehnyt pro gradu -työn nimeltä Alkumetreiltä asiantuntemukseen - perehdyttäminen Gordion-talousohjaus Oy:ssä. Työssä käsiteltiin perehdyttämisen kokonaisuutta ja perehdytyksen laajempaa merkitystä uuden tulokkaan uran alussa. Työssä käsiteltiin myös perehdytyksen hyviä käytäntöjä ja ongelmakohtia ja tavoitteita. Pro gradu -työssä tuli esille myös perehdytyksen muuttunut rooli ja vaatimukset kokonaisvaltaisena ja laajalti vaikuttavana prosessina. Työn tarkoituksena oli tutkia kohdeorganisaation toimivaa perehdytystä toivoen tutkimuksen avulla löytyvän uusia ideoita ja ajatuksia perehdytyksen edelleen kehittämiseksi.

2 TYÖELÄMÄTAHON ESITTELY

Järvenpään kaupungin organisaatiossa palvelut on jaettu alueittain. Perhesosiaalityö on osa lasten ja nuorten palvelualueita. Perhesosiaalityön vastuualue koostuu perhetyön, lastensuojelun, Auerkulman perhetukikeskuksen sekä Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystyksen palveluista. (Järvenpään kaupunki i.a.)

Auerkulman perhetukikeskukseen kuuluu lastenkoti, jälkihuolto ja koulunkäynnin tukijaksotoiminta sekä vastaanottoyksikkö, joka tarjoaa lyhytaikaista lastensuojelun sijaishuoltoa. Lastensuojelun palveluista suurin osa on lasten ja perheiden tukemista avohuollon tukitoimin. Vastaanottoyksikkö toimii myös pysäytyspaikkana elämäntilanteessa, jossa avohuollon tukitoimet osoittautuvat riittämättömiksi ja perheen tilanne tarvitsee tarkempaa arviointia ja palveluiden tarpeen selvittelyä. (Järvenpään kaupunki i.a.)

2.1 Vastaanottoyksikkö

Perhetukikeskus Auerkulman vastaanottoyksikön tarjoamat palvelut on ensisijaisesti tarkoitettu järvenpääläisille lapsille, nuorille ja heidän perheilleen. Pääsääntöisesti yksikkö on tarkoitettu 7-17-vuotiaille lapsille ja heidän perheilleen. Yksikössä on kuitenkin valmiudet vastaanottaa pieniäkin lapsia. Lastensuojelulain mukaan tulisi kiireellisen sijoituksen tarpeessa olevalle lapselle ensisijaisena etsiä perhesijoituspaikkaa ja kartoittaa myös lapsen läheisverkosto ja käyttää laitossijoitusta viimesijaisena vaihtoehtona. (Vastaanottoyksikön perehdytyskansio.)

Yksikön palvelut voivat olla tarpeen silloin, kun lapsi tai perhe tarvitsee ongelmatilanteissa pysäytystä, palveluiden arviointia ja suunnittelua. Lapsi tai nuori voi tulla yksikköön avohuollon sijoituspäätöksellä (LSL 37. §) tai kiireellisesti sijoitettuna (LSL 38. §). Yksikössä lapsi tai nuori voi olla muutamasta päivästä useampaan kuukauteen. Sijoituksen alussa arvioidaan lapsen ja perheen tilannetta. Lapsen tai nuoren, hänen perheensä sekä sosiaalityöntekijän kanssa yhteistyössä suunnitellaan ja päätetään jatkotoimenpiteistä. Tukemisen ja arvioin-

nin tavoitteena on löytää yhteistyössä perheen kanssa sen tarpeita ja toiveita vastaavia toimivia ratkaisuja arjen sujumiseen ja ongelmien ratkaisuun. Vastaanottoyksikössä on seitsemän ohjaajaa, psykiatrinen sairaanhoitaja sekä vastaava ohjaaja. Asiakkuus yksikössä päättyy aina loppuneuvotteluun, jonka jälkeen lapsi tai nuori kotiutuu tuetusti tai siirtyy jatkosijoituspaikkaan. (Vastaanottoyksikön perehdytyskansio.)

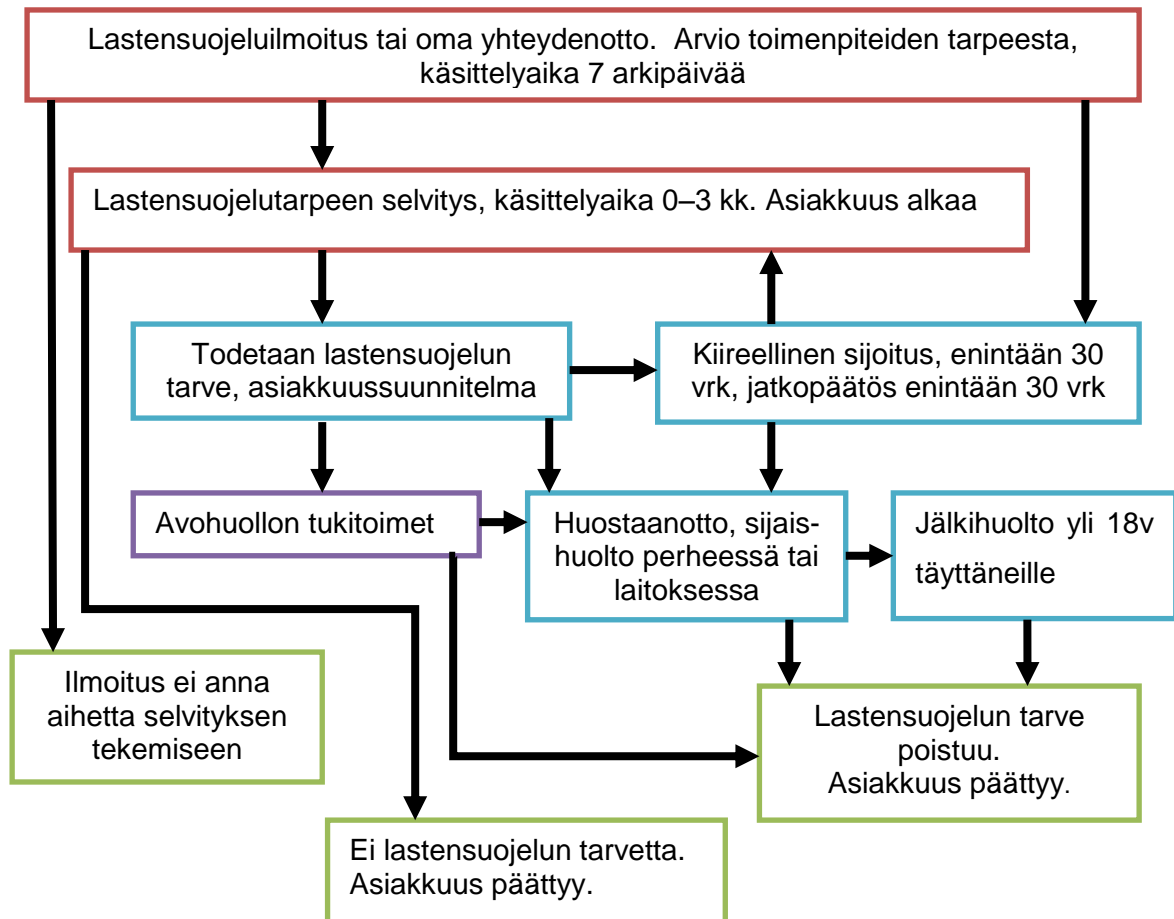
Työ vastaanottoyksikössä perustuu yhdessä määriteltyihin arvoihin, joita ovat ihmisen yksilöllisyyden kunnioittaminen, vastuullisuus, lapsilähtöisyys ja turvallisuus. Yksikössä arvostetaan jokaista asiakasta omana itsenään ja otetaan huomioon lapsen ja perheen oma arvomaailma. Työn tavoitteena on löytää ratkaisuja, jotka tukevat lapsen ja perheen yksilöllisiä tarpeita. Työtä ohjaa lastensuojelulaki 2007/417. Vastuullisuus yksikössä näkyy työntekijöiden velvollisuutena kantaa vastuu omasta työstään ja pitää yllä ammattitaitoaan. Asiakastyö perustuu avoimuuteen. Vuorovaikutussuhteen syntyminen asiakkaiden kanssa on työntekijän vastuulla. Työnohjaus ja moniammatillinen yhteistyöverkosto on tukena yksikössä tehtävälle työlle. (Vastaanottoyksikön perehdytyskansio.)

Lapsi ja lapsen etu on työskentelyssä ensisijaisena ja perheen merkitystä lapsen elämässä kunnioitetaan. Työskentely yksikössä lähtee aina lapsesta ja lapsen tarpeista. Tavoitteena on saada lapsen ääni kuuluville ja ottaa huomioon lapsen omat näkemykset. Yksikössä tehdään työtä koko perheen kanssa tavoitteena motivoida perhettä tukemaan lapsen kehitystä ja kasvua. Muutoksen aikaansaamiseksi on tärkeää, että perhe on prosessissa pääasiallinen toimija. (Vastaanottoyksikön perehdytyskansio.)

Hyvän yhteistyön ja vuorovaikutuksen syntyminen on vastaanoton työssä ensiarvoisen tärkeää. Henkilökunta osallistuukin parasta aikaa Dialogisuus ja voimavarakeskeisyys lastensuojelussa -nimiseen koulutukseen. Koulutuksella syvennetään ja päivitetään henkilökunnan ammattitaitoa ja saadaan lisää työkaluja asiakastyöhön. (Vastaanottoyksikön perehdytyskansio.)

3 LASTENSUOJELUPROSESSI

Suomessa lastensuojelu koskee kaikkia kansalaisia ja kaikkia viranomaisia, eikä se ole pelkkä sosiaaliviranomaisten asia. Lastensuojelu Suomessa perustuu kansainvälisesti tunnustettuihin oikeuksiin. Lapsella on oikeus erityiseen suojeluun, turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön sekä tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen. Ensisijainen vastuu oikeuksien toteutumisesta on lapsen vanhemmilla mutta vanhemmilla on oikeus saada yhteiskunnalta apua ja tukea ja lastensuojelulla on näin tavoitteena turvata kaikille lapsille heille kuuluvat oikeudet. (Laki lastensuojelusta 2007/417, 1-2§.)



Lastensuojeluprosessi. (Mukaillen, Lapsemme 4/2012)

Suomessa kasvuoloihin pyritään vaikuttamaan kehittämällä peruspalveluita ja tarjoten ennaltaehkäisevää tukea. Näillä turvataan lasten kasvuoloja ja oikeuksien toteutumista. Kuntien peruspalveluita pyritään kehittämään siten, että niillä ennaltaehkäistäisiin lastensuojelun tarvetta. Viime vuosina suomalainen perinteinen perhe on läpikäynyt muutoksia, jonka vuoksi yksinhuoltajaperheet, avoliitot ja uusperheet ovat yleistyneet. Tulot ja vanhempien sosiaalinen luokka ei enää automaattisesti kerro tuen tarvetta, vaan yhä yleistyvämmin tukea kasvatustyöhönsä tarvitsevat hyvätuloiset ja menestyvätkin vanhemmat. (Taskinen 2007.)

Joskus tueksi riittävät peruspalvelut, joita ovat esimerkiksi neuvola, päiväkotia ja koulu ja joskus tarvitaan erityisen tuen järjestämistä kyseisiin peruspalveluihin. Tuki saattaa olla riittävää ja varsinaista lastensuojelun asiakkuutta ei tarvita. Peruspalveluiden ja erityistukien riittämättömyys johtaa lastensuojelutarpeen selvitykseen, avohuoltoon tai kiireelliseen lapsen sijoittamiseen kodin ulkopuolelle. Näin sijaishuollolla turvataan lapselle kuuluvat oikeudet. Suomessa lastensuojelu ja sen toiminnot ovat tarkoin eri laeissa säädettyjä. Lapsen etu tulee aina olla ensisijainen tavoite kaikkia toimenpiteitä tehtäessä. (Taskinen 2007.)

Lastensuojelulain (2007/417, 50§) mukaan huostaan otettujen lasten ja nuorten hoidossa tulee perhehoidon olla ensisijainen sijoitusmuoto. Laitoshuoltoa tulisi järjestää vain, jos perhehoito ei tukitoimista huolimatta ole lapsen edun mukaisena.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisemasta lastensuojelun tilastoraportista käy ilmi, että vuonna 2012 huostassa olevia lapsia oli kaikkiaan 10 675. Huostassa olevien lasten määrä oli lähes sama myös vuonna 2011. Kodin ulkopuolelle oli vuoden aikana sijoitettuna 17 803 lasta ja nuorta. Sijoitettujen määrä kasvoi edellisestä vuodesta 1,6 prosenttia. Lähes puolet huostassa olleista lapsista oli sijoitettu sijaisperheisiin. Sukulaisperheisiin tai läheisperheisiin oli sijoitettu 11 prosenttia lapsista. Tämä määrä kasvoi edellisestä vuodesta, jolloin 9 prosenttia sijoituksista oli tapahtunut perheisiin. Tilaston mukaan Suomessa sijoituksessa on enemmän poikia kuin tyttöjä. Lastensuojelun avohuollon asiakkaina lapsia ja nuoria oli vuonna 2011 noin 81 459, kun taas vuo-

den 2012 raportin mukaan avohuollon asiakkaina oli 87 200 lasta ja nuorta. Asiakkaiden määrä on lisääntynyt edellisistä vuosista. Tähän on vaikuttanut esimerkiksi se, että lastensuojelun tukitoimia on ruvettu tavoitteen mukaisesti tarjoamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa eli ennen kuin ongelmat ovat kerinneet suuriksi. Lastensuojeluilmoituksen tekoa on helpotettu ja ilmoituksen tekemisen kynnyksiä madallettu. Tilastoissa lisäystä saattaa aiheuttaa myös vuosittainen tietojen keräystapa. Osa tilastoissa olevista lapsista ja nuorista ei välttämättä ole lastensuojelun asiakkuudessa varhaisen puuttumisen ansiosta, vaan asiakkuus on katsottu mahdolliseksi lopettaa, mutta kuntien tilastoon jää lapsesta tai nuoresta merkintä asiakkuudesta. Tilastosta ilmenee myös, että ikäryhmästä 16–17-vuotiaita on eniten lastensuojelun asiakkaana. (Lastensuojelu 2012.)

3.1 Lastensuojelun tarpeen selvittäminen

Lastensuojeluprosessi alkaa vireille tulolla. Vireille tulo voi tulla monen erilaisen tahon kautta. Kaksitoista vuotta täyttänyt lapsi tai hänen huoltajansa voivat hakea itse lastensuojelun palveluja. Viranomainen, lähiomainen, naapuri tai kuka tahansa, joka tuntee huolta lapsesta tai nuoresta tai perheen tilanteesta, voi tehdä lastensuojeluilmoituksen tai pyynnön selvittää lastensuojelun mahdollinen tarve. (Laki lastensuojelusta 2007/417, 25-25a§.)

Kiireellisissä tapauksissa lastensuojelutarve on selvitettävä välittömästi ja tarvittaessa toteuttaa kiireellisen sijoituksen toimenpiteet. Muissa tapauksissa tulee sosiaalityöntekijän seitsemän arkipäivän kuluessa selvittää, onko tarvetta ryhtyä tarkempiin lastensuojelutarpeen selvittelyihin. Joissain, tosin harvoissa tapauksissa, voidaan heti katsoa lastensuojeluilmoitus aiheettomaksi. (Laki lastensuojelusta 2007/417, 26§)

Asiakkuuden alettua nimetään lapselle oma sosiaalityöntekijä, joka antaa ilmoituksen alkavasta asiakkuudesta vanhemmille ja lapselle. Tämän jälkeen aloitetaan lastensuojelutarpeen selvitys, jonka on valmistuttava kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun asia on tullut vireille. Selvityksen aikana kuullaan lapsen lä-

heisiä ja lähiverkostoa, viranomaisia, terveydenhuollon henkilöitä ja tarvittaessa pyydetään konsultaatioapua asiantuntijoilta. Selvityksessä pyritään luomaan kokonaiskuva lapsen arkielämän olosuhteista, turvallisuudesta, perustarpeista ja kehitystason mukaisesta huolenpidosta ja kasvatuksesta. (Laki lastensuojelusta 2007/417, 27§)

Selvityksestä laaditaan yhteenveto, jossa on kirjattuna tarkasti tapaamiset ajankohtineen, osallistujat, menetelmät, havainnot, kaikki lausunnot ja selvitykset ja kaikkien selvitykseen osallistuneiden omat näkemykset tilanteesta. Selvityksen perusteella tehdään päätös lastensuojelutarpeesta. Mikäli tarvetta on, annetaan huoltajille ja lapselle ilmoitus asiakkuuden jatkumisesta. Asiakkuuden päättymisestä annetaan ilmoitukset silloin, kun lastensuojelulle ei ole tarvetta. (Laki lastensuojelusta 2007/417, 27§.)

Asiakkuuden jatkuessa laaditaan lapsen, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa yhteistyössä asiakassuunnitelma, johon kirjataan menetelmät, joilla lasta ja perhettä tuetaan. Avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia ja tukea täytyy järjestää koko perheelle. (Laki lastensuojelusta 2007/417, 30§.)

3.2 Avohuolto

Ensisijaisia tukimuotoja ovat avohuollon tukitoimet. Avohuollon tukitoimet aloitetaan yleensä silloin, kun lapsen kasvuolot eivät jostain syystä turvaa lapsen terveyttä ja kehitystä tai lapsi omalla käytöksellään vaarantaa omaa kehitystään tai terveyttään. Avohuollon tukitoimet perustuvat vapaaehtoisuuteen ja niitä toteutetaan yhteistyössä lapsen ja hänen perheensä tai muiden hänestä huolehtivien aikuisten kanssa. Avohuollon tukitoimia ovat muun muassa asumisen ja toimeentulon turvaaminen, tukihenkilö tai tukiperhe, perhetyö, vertaisryhmätoiminta, loma, virkistystoimintaa tai sijoitus avohuollon tukitoimena. Avohuollon tukitoimia tulisi järjestää yksilöllisen tarpeen mukaan ja siten, että se sopii lapsen ja perheen tilanteeseen. (Laki lastensuojelusta 2007/417, 34§.)

Lastensuojelutyön käytössä tulee olla monipuolinen ja kattava valikoima avohuollon tukitoimia. Monipuolinen valikoima palveluita mahdollistaa lapsen tarpeet ja yksilöllisyyden huomioimisen sekä tarkoituksenmukaisen palvelukokonaisuuden räätälöimisen perheen ja lapsen tarpeisiin. Tarkoituksenmukaista ei kuitenkaan ole käyttää kaikkia palveluita yhden perheen kohdalla.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi lapsen ja perheen tarpeet ja kirjaa ne asiakassuunnitelmaan. Tarpeet kirjataan lapsen ja myös vanhemmalle tehtävään asiakassuunnitelmaan. Tarpeiden kirjaaminen asiakassuunnitelmaan synnyttää kunnalle veloitteen palveluiden järjestämiseen. Sosiaalityöntekijän tulee kirjata palvelutarpeet lapsen kehityksen ja terveyden kannalta eikä ole-massa olevien palveluiden mukaan. (Laki lastensuojelusta 2007/417, 36§.)

Lasta ja perhettä tukevia palveluita ja tukitoimia ovat esimerkiksi pienten koulu-laisten aamu- ja iltapäivätoiminta, kriisityö ja kriisipäivystys, seikkailu- ja perheleirit, tukiasunnot ja turvakotipaikat, taidelähtöiset menetelmät, vauvatyö, nuorten kanssa tehtävä työ ja läheisneuvonpito. Kunnalle on säädetty järjestämisvastuu, joten kunnan on huolehdittava palveluiden sisältö ja laajuus sille tasolle millainen tarve kunnassa milloinkin vallitsee. (Laki lastensuojelusta 2007/417, 11§.)

Tukitoimien arviointia varten tai kuntoutuksen saamiseksi voidaan lapsi tai koko perhe sijoittaa avohuollon tukitoimena. Sijoitus voi liittyä aikuisille annettavaan hoitoon esimerkiksi päihdekuntoutukseen tai lapsen sijoittamiseen lyhytaikaisesti perhe- tai laitoshoitoon. Avohuollon sijoitus on aina suunnitelmallinen tukitoimi ja perustuu asiakkaan omaan suostumukseen. Asiakkaan tulee sitoutua yhteistyöhön ja sen tavoitteiden saavuttamiseen avohuollon sijoituksen aikana. (Laki lastensuojelusta 2007/417, 37§.)

4 LAPSEN SIOITTAMINEN KODIN ULKOPUOLELLE

Lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle voi olla tarpeellista erilaisista syistä. Lapsi voidaan sijoittaa avohuollon tukitoimena, kiireellisesti sijoitettuna, huostaan otettuna tai hallinto-oikeuden väliaikaisella päätöksellä. Sijaishuollon muotoja on erilaisia. Sijoitus voi tapahtua perhehoitoon, ammatilliseen perhekotiin, lastensuojelulaitoksiin tai johonkin muuhun kodin ulkopuoliseen paikkaan lapsen etu ensisijaisesti huomioiden. Sijaishuoltoa järjestäviä lastensuojelulaitoksia ovat nuorisokodit, lastenkodit, koulukodit sekä vastaanottoyksiköt. Perhehoitoa tai lapsen läheisverkostoa tulisi käyttää ensisijaisena sijoituspaikkana kodin ulkopuolelle sijoitettaessa. Laitoshuoltoon sijoitetuilla lapsilla ja nuorilla on moninaisia ongelmia ja tämän takia he ovat yleensä vaikeahoitaisia. Henkilöiltä, jotka työskentelevät lastensuojelulaitoksissa, vaaditaankin tehtävään tarvittavaa ammattitaitoa ja erityisosaamista työskennellä haastavien asiakkaiden kanssa. Väliaikaisissa sijoituksissa laitoshoidon pidetään parempana vaihtoehtona sen kuormittavuuden takia, koska siihen usein liittyy tiivis yhteistyö perheen kanssa ja tiivis läheisten yhteydenpito, joka voi olla liian kuormittavaa perhehoito muodossa. (Saastamoinen 2010, 4-12.)

4.1 Kiireellinen sijoitus

Lapsen ollessa välittömässä vaarassa hänet voidaan sijoittaa kiireellisesti. Lapsi sijoitetaan kiireellisesti perhehoitoon, laitoshuoltoon tai hänen hoito ja huolto järjestetään muulla tavoin, esimerkiksi sukulaisen luokse sijoittamalla. Kiireellisen sijoituksen syitä voivat olla vanhempien kyvykkyyden heikkeneminen hoitaa lastaan. Vanhempien päihtyneisyys tai esimerkiksi perheväkivaltilanteet ovat tyypillisiä äkillisiä kiireellisen sijoituksen syitä. Vanhempien vakava sairastuminen tai joutuminen onnettomuuteen voivat olla myös syitä, jolloin lapsi on syytä sijoittaa kiireellisesti. Lapsi voi myös itse omalla toiminnallaan vaarantaa omaa kasvuun ja kehitystään esimerkiksi päihteitä käyttämällä tai käyttäytymällä itsetuhoisesti tai aggressiivisesti. Kiireellinen sijoitus toteutetaan aina viranhaltijan

eli sosiaalityöntekijän päätöksellä. Sijoitus saa kestää korkeintaan 30 päivää. Kiireelliselle sijoitukselle voidaan tehdä jatkoa toiset 30 päivää, mikäli lapsen tilanne vaatii lisäselvityksiä tai aloitetaan huostaanoton valmistelu. Kiireellisen sijoituksen jatkamisen edellytyksenä on että hallinto-oikeudelle on tehty huostaanottohakemus. Kiireellinen sijoitus on aina perheelle kriisi ja raskasta lapselle. Sen tarkoituksen mukaisuutta on harkittava tarkoin ja lapsen etu ensisijaisesti huomioiden. Kiireellinen sijoitus tulee purkaa heti, mikäli perusteet sille päättyvät. (Laki lastensuojelusta 2007/417, 38§.)

4.2 Huostaanotto

Huostaanotto on lastensuojelun viimeinen keino turvata lapsen hoito ja huolenpito. Huostaanottoa ennen on käytettävä kaikki muut mahdolliset avohuollon tukitoimet. Mikäli avohuollon tukitoimista ei ole ollut riittävästi apua ja kodin elinolosuhteet jatkuvat lapsen kehitystä vaarantavina tai lapsen vahingollinen käytös on erittäin vaikeaa, täyttyvät kriteerit lapsen huostaanottoon. Huostaanottoa edeltää usein vuosia kestänyt lastensuojelun prosessi. Lapsen etu tulee myös huomioida huostaanottoa suunnitellessa. Lapselle ja vanhemmille tulee tarjota tilaisuus tulla kuulluksi huostaanotto asiassa. Huostaanotto voi olla suostumukseen perustuva jolloin sosiaalityöntekijä valmistelee huostaanoton ja johtava sosiaalityöntekijä tekee asiasta päätöksen. Lapsella on oikeus asua, kasvaa ja kehittyä omassa perheessään ja huostaanotto tulee purkaa heti kun sen tarve lakkaa. Vanhemmat tai 12 -vuotta täyttänyt lapsi voivat vastustaa huostaanottoa jolloin päätöksen huostaanotosta tekee hallinto-oikeus mikäli se katsoo kriteerit riittäviksi. Suomessa huostaanotot ovat aina toistaiseksi voimassa olevia ja päätös raukeaa, kun lapsi tulee täysi-ikäiseksi. Huostaanotto tulee purkaa heti, kun sille ei ole enää perusteita ja on lapsen edun mukaista palata syntymäkotiin. (Laki lastensuojelusta 2007/417, 40§.)

5 ARVOPOHJAA ASIAKASLÄHTÖISYYTEEN

Asiakaslähtöisen työtavan myötä on asiakkaan asema noussut näkymättömistä ensiarvoisen tärkeäksi. Asiakaskäsitys muotoutuu arvoasetelmista, erilaisista moraalisisista käsityksistä sekä arkielämän ja yhteiskunnan välisistä tulkinnoista. Asiakaslähtöistä työtä tehtäessä on huomioitava asiakas kokonaisuutena, eikä vain asiakkaan tuomaa ongelmaa. Eettisyys ja arvo-osaaminen vaikuttavat, siihen, kuinka asiakas otetaan huomioon. Asiakaslähtöistä työtä tehtäessä on huomioitava työn rakenteelliset tekijät sekä asiakkaan kohtaaminen ihmisenä. (Laitinen & Pohjola toim. 2010, 19 – 20).

Asiakkaan kohtaaminen yksilöllisenä kokonaisuutena ei aina ole työntekijälle helppoa, sillä siihen vaikuttavat asiakkaan mukana tuoma menneisyys ja nykyisyys. Asiakasta on pystyttävä pitämään tasavertaisena osapuolena ja kunnioittamaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Työntekijän tehtävä on tukea ja kunnioittaa asiakkaan itseluottamusta ja auttaa häntä parhaansa mukaan kohentamaan omaa tilannettaan. Asiakaslähtöinen työ perustuu luottamukseen, jonka rakentaminen alkaa ensimmäisessä kohtaamisessa, jolloin asiakas luo itselleen mielikuvan työntekijästä. Hyvä luottamus asiakkuuden syntyessä auttaa vaikeiden tilanteiden yli asiakkuuden edetessä. Luottamus kehittyy asiakkuuden edetessä. Mikäli asiakkaalla on tunne, että häntä kunnioitetaan, häneen luotetaan ja että häntä on kuunneltu. (Ihalainen & Kettunen 2006, 42 – 43.)

5.1 Lapsen etu ja osallisuus

Suomen perustuslaki (1999/731) sanoo, että lasten tulee saada vaikuttaa omiin asioihinsa kehitystä vastaavalla tavalla ja lapsia tulee kohdella tasa-arvoisina yksilöinä. Lapsen osallisuudella tarkoitetaan, lapsen mukana olemista ja huomiointia häntä koskevien asioiden käsittelyssä. Lapsen mielipide tulee selvittää lastensuojelu asioissa lapsen ikätaso huomioon ottaen ja hänelle tulee kertoa häntä koskevista asioista, näin lapsella on mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin päätöksentekoihin. Lapsen huomiointi on keskeinen osa lapsen osal-

lisuutta lastensuojelussa. Lapsella on oikeus omiin mielipiteisiin ja toiveisiin lastensuojelun asiakkaana, joihin täytyy kiinnittää erityistä huomiota. Mielipiteen selvittämiseksi ei ole asetettu ikärajaa, joten lapsen iästä huolimatta tulee lapsen toiveet ja mielipiteet ottaa huomioon. On kuitenkin muistettava, lapsen ikä ja kehitystaso, joiden mukaan myös on arvioitava osaako lapsi itse arvioida omaa tilannettaan ja parastaan. Kuulematta lapsi voidaan jättää esimerkiksi jos selvittäminen vaarantaa lapsen kehitystä tai hänen terveyttään tai jos mielipiteen selvittäminen on tarpeetonta. (Saastamoinen 2010, 65 - 68.)

Saastamoisen (2010, 69 -68) mukaan lapsen mielipiteen selvittäminen ja lapsen kuuleminen eivät ole sama asia. Lapsen kuulemisella tarkoitetaan 12 -vuotta täyttäneen lapsen oikeutta tulla kuulluksi häntä koskevissa asioissa. Kuulemisessa lapselle toimitetaan häntä koskevat asiakirjat, jolloin hänellä on aikaa tutustua niihin.

Lapsen puhevallan käyttö on lapsen oikeus, hänellä on oikeus tehdä hakemus etuudesta ja palvelusta, tulla kuulluksi ennen häntä koskevien asioiden päätöksen tekoa, saada tietoa häntä koskevista päätöksistä ja muutoksenhaku mahdollisuudesta sekä itsenäisesti hakea viranomaisten tekemään päätökseen muutosta. 12 -vuotias lapsi voi itse käyttää puhevaltaa. Alle 12 -vuotiaan lapsen puhevaltaa käyttää yleensä hänen huoltajansa. Huoltaja myös usein edustaa lasta häntä koskevissa asioissa lapsen ollessa alle 12 -vuotias. Huoltajan tehtävä on katsoa, että lapsen etu toteutuu ja lapsi tulee kuulluksi. Ennen, kuin huoltaja voi tehdä mitään päätöksiä lapsen puolesta, on hänen selvitettävä lapsen mielipide ja toiveet asian suhteen. Lapselle voidaan määrätä myös ulkopuolinen edunvalvoja, mikäli huoltaja ei kykene puolueettomasti huolehtimaan lapsen asioista. Edunvalvojan tehtävä on huolehtia lapsen asioista lapsen näkökannasta katsoen. (Saastamoinen 2010, 71- 72.)

5.2 Vanhempien tukeminen sijoitusprosessin aikana

Vanhemmuus ei pääty lastensuojeluprosessin alkamiseen. Lapselle on tärkeää tuntee, että vanhemmat välittävät hänestä sijoituksesta huolimatta, ja tämä aut-

taa lasta kiintymään hoitotahoon. Vanhempia on kuitenkin ymmärrettävä ja tuettava, sillä myös he ovat kriisissä asian suhteen. Vanhemmat saattavat kokea häpeää ja alemmuuden tunnetta lastensuojelunasiakkuuden takia. Häpeän myötä vanhempien voi olla vaikea pitää yhteyttä lapseen lastensuojelunprosessin aikana. Vanhempien tukeminen ja heidän ymmärtäminen parantaa työskentelyä heidän kanssaan. (Saastamoinen 2010, 139 - 140.)

Vanhemmat saattavat tarvita työntekijöiden apua asioiden läpikäymisessä, jottei tilanteen luoma kriisi vaikuta lapsen tapaamiseen, tai kuormita lasta tapaamisten aikana. Vanhemmille voivat olla lastensuojelun käsitteet vieraita. Tärkeää onkin, että henkilökunta selvittää vanhemmille mitä lastensuojelussa käytettävät käsitteet tarkoittavat. Vanhemmat ymmärtävät tällöin käsiteltävät asiat paremmin, ja tämä vahvistaa yhteistyösidettä vanhempien ja työntekijöiden välillä. Hyvä yhteistyö heijastuu myös lapsen arkeen ja lapsen on helpompi luottaa työntekijöihin, kun hän näkee vanhempien luottamuksen. Vanhempia tuetaan pitämällä heitä ajan tasalla lapsen asioissa, heille annetaan lapseen ja heihin liittyvät dokumentoinnit. Työntekijät yrittävät löytää vanhempien kanssa yhteisen toimintatavan ja työnjaon vanhemmuuteen liittyen ja siten tukea vanhemmuutta. Vanhempien tukeminen on tärkeää, pitäen mielessä perheen jälleen yhdistäminen, mikäli se on lapsen edun mukaista. (Laki lastensuojelusta 2007/417, 52 - 54§.)

Vanhempia voidaan tukea esimerkiksi vertaistukiryhmien muodossa, jossa vanhemmat tapaavat samassa tilanteessa olevia muita vanhempia. Voikukkia verkostohanke on yksi tällainen, joka järjestää vanhemmille suunnattuja vertaistukiryhmiä. Vertaistukiryhmää vetää koulutuksen käynyt sosiaali- ja terveysalan ammattilainen tai ryhmän ja koulutuksen läpikäynyt vertaistukivanhempi. Vertaistukiryhmässä tarkoituksena on tulla kuulluksi ja oppia muiden kokemuksista, sekä saada tukea ja kannustusta vertaisilta. (Voikukkia i.a.)

Artikkelissa nimeltä, Yhteiskunta tuomitsee armottomasti, Taru Määttä kertoo kuinka hän sai apua Voikukkia -verkostohankkeesta. Häneltä oli otettu kiireellisesti huostaan kaksi teini-ikäistä ja yksi taaperoikäinen lapsi. Tarulle ei kiireellinen sijoitus tullut yllätyksenä, sillä hänen mielenterveys- ja päihdeongelmat oli-

vat kärjistyneet. Tueksi tilanteeseen Tarulle oli ehdotettu putkaan viemistä. Tällaista tukea Taru ei kuitenkaan ottanut vastaan. Vasta puolen vuoden kuluttua tapahtuneesta Taru pääsi vertaistukiryhmään, josta oli hänelle apua tilanteeseen. Ryhmän tuen avulla Taru pääsi alkuun selviytymisessä. (Yhteiskunta tuomitsee armottomasti i.a.)

5.3 Työn kehittäminen asiakaslähtöisempään suuntaan

Työn kehittäminen asiakaslähtöiseen suuntaan edellyttää palveluiden tarkastelemisen asiakkaiden prosesseista käsin eikä pelkästään tuotanto- ja organisaatioprosesseista käsin. Kehittämisessä tulisi asiakkaat nähdä aktiivisina toimijoina, eikä pelkästään toimenpiteiden kohteina.

Asiakaslähtöisempiä toimintamalleja kehittämällä palvelun vaikuttavuutta, kustannustehokkuutta, asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä voidaan edistää. Palveluihin kohdistuvat jatkuvat muutospaineet edellyttävät syvällisempää kykyä vastata asiakkaiden tarpeisiin, jotka koko ajan kasvavat ja moninaistuvat. Muutospaineiden alla asiakkuuskäsityksenkin tulee muuttua asiakaslähtöisemmäksi. Asiakaslähtöinen työn kehittäminen onkin parantunut ja näyttää parantuvan koko ajan. Palvelun kehittäminen asiakaslähtöiseksi vaatii, että asiakas tarpeineen on palvelun kehittämisen keskiössä. Asiakkaan ja työntekijän kumppanuus vaatii hyvää ja luottamuksellista vuorovaikutusta. Asiakas on oman elämänsä ja tilanteensa asiantuntija, ja tämä tekee asiakkaasta työntekijän rinnalle tasavertaisen ja yhdenvertaisen kumppanin. (Virtanen & Suoheimo & Lamminmäki & Ahonen & Suokas 2011.)

Hyvän, luottamuksellisen ja vuorovaikutuksellisen suhteen luominen asiakkaaseen ei aina ole yksinkertaista. Lastensuojelu on osaltaan puuttumista ja kontrollia ja lähtökohdat asiakkuudelle eivät aina ole asiakkaan omasta tarpeesta käsin lähtöisin. Järvenpään kaupungin perhesosiaalityön palveluissa työskenteleville työntekijöille onkin tarjottu Dialogisuus ja voimavarakeskeisyys lastensuojelussa -niminen koulutus. Koulutus on vuoden mittainen ja edellyttää myös työpaikoilla koulutuksessa käsiteltyjen asioiden harjoittelua ja käsittelyä. Koulutus

antaa ideoita ja toimintatapoja asiakaslähtöisempään työhön ja laittaa työyhteisöä miettimään miten kannattaa olla, ajatella ja toimia, jotta asiakastyö ja organisaatio kehittyvät. Koulutuksen punainen lanka on siinä, että työyhteisön ja osaamisen kehittäminen on aina vastavuoroinen ja inhimillinen prosessi, ja että ideat ja tavoitteet muuttuvat todennäköisemmin käytännöiksi silloin, kun ihmiset ovat itse olleet niitä rakentamassa. Dialogi on suoraa ja avointa keskustelua ja kuuntelemista, jolla tavoitellaan yhteistä ymmärtämistä. Koulutus on koettu ja käytännössä kokeiltu tehokkaaksi tavaksi luoda hyvä yhteistyösuhde asiakkaisiin, joiden asiakkuus ei ehkä ole omasta halusta alkanutkaan.

Työn ja toimintatapojen kehittäminen edistää työhyvinvointia ja arkityön tekemistä. Joskus pienet muutokset käytännön asioissa tai työntekijöiden koulutukset riittävät lisäämään palvelun laatua ja työn tekemisen mielekkyyttä. Joskus tarvitaan isompia muutoksia, jotka myös yhdessä kehittämällä johtavat positiivisiin vaikutuksiin. Oman ammattitaidon ylläpitäminen ja työn kriittinen tarkastelu sekä mahdollisuus kehittää työtään ja vaikuttaa omaan työhönsä pitää työn mielekkäänä. (Virtanen & Suoheimo & Lamminmäki & Ahonen & Suokas 2011.)

6 PEREHDYTYS

Työhön perehdyttäminen alkaa jo työhaastattelussa. Perehdyttäminen on työpaikalla tapahtuvaa uuden työntekijän ohjausta työtehtäviin ja organisaatioon. Perehdytyksen tarkoitus on saada uusi työntekijä tuntemaan olonsa tervetulleeksi työyhteisöön, jolla on suuri vaikutus työhyvinvointiin. Perehdytyksen tavoitteena on antaa uudelle työntekijälle kokonaisvaltainen kuva työyhteisöstä, organisaatiosta ja työtehtävästä. Hyvä ja kattava perehdytys edesauttaa uutta työntekijää onnistumaan ja viihtymään työssään sekä parantaa stressinsietokykyä. (Juuti & Vuorela 2006, 48 – 50; Surakka 2009, 77.)

Uudelle työntekijälle tulee valita henkilö, joka vastaa hänen perehdytyksestään. Perehdytykseen on kaikilla työntekijöillä velvollisuus osallistua neuvomalla ja opastamalla uutta työntekijää. Perehdyttäjän olisi hyvä olla kokenut työntekijä, joka on kiinnostunut uuden työntekijän perehdytyksestä ja jolla on hyvät vuorovaikutustaidot. Henkilökohtaisen perehdyttäjän lisäksi on hyvä olla muitakin perehdytyksen lähteitä, näitä ovat muun muassa perehdytyskansio ja Internet. Perehdytyskansio sisältää kirjallisessa muodossa kaiken sen, mitä työntekijältä vaaditaan osattavan työssään. Perehdytyskansio sisältää yksikön arvot, ohjeet ja toimintamallin. Perehdytyskansioista löytyy myös selostus yksikön työtehtävistä. Työntekijä voi aina tarpeen vaatiessa palata perehdytyskansioon pariin ja tarkistaa asioita. (Helsilä 2009, 48 – 51; Surakka 2009, 72 – 76.)

Työpaikan intranetin kautta uusi työntekijä voi tutustua tarkemmin yksikkönsä yksityiskohtaisempaan tietoon. Intranetistä voi löytyä esimerkiksi perehdyttämissuunnitelma, jonka voi laatia jokaiselle uudelle työntekijälle. Uuden työntekijän on hyvä olla tietoinen perehdytyksen kulusta, jolloin hän tietää, mitä asioita on jo käyty läpi ja mitä on vielä opittavana. Perehdytyskansio on hyvän perehdytyksen tukena. Perehdyttämiseen liittyy palautteen antaminen. Uusi työntekijä kaipaa palautetta ja keskusteluhetkiä oppimastaan, näin hän voi sisäistää oppimaansa ja saa itsevarmuutta työn tekemiseen. Keskusteluhetkissä uusi työntekijä pystyy antamaan työyhteisölle ensiarvoisen tärkeää palautetta, pei-

laamalla oppimaansa jo aikaisempiin kokemuksiin. Tämän pohjalta työyhteisö voi kehittää työtä eteenpäin. (Helsilä 2009, 48 – 51; Surakka 2009, 72 – 76.)

6.1 Perehdytystä ohjaavat lait

Työturvallisuuslailla työnantaja veloitetaan perehdytyksen järjestämiseen. Velvoite koskee niin uusia työntekijöitä kuin työtehtävästä toiseen siirtyvää työntekijääkin. Yleensä perehdytys mielletään työsuhteen alussa tapahtuvaksi työhön opastukseksi. Työnkuva ja siinä käytettävät menetelmät muuttuvat usein työuran aikana ja muutosten myötä tulisi vanhojakin työntekijöitä perehdyttää muutoksiin. Työnantajan on lain vaatimalla tavalla annettava ohjausta ja opastusta työpaikan työmenetelmiin ja työkäytänteisiin sekä olosuhteisiin. Perehdytyksessä on otettava huomioon työntekijän koulutus ja aikaisempi työkokemus. Perehdytyksellä pyritään siihen, että työnantaja voi luottaa uuden työntekijän ammatilliseen osaamiseen ja siihen, että työntekijä suoriutuu työstään oikeita työtapoja turvallisesti käyttäen. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Perehdytyksellä on suuri merkitys myös työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen. Perehdytys onkin osa organisaation turvallisuuden hallintaa. Tätä asiaa korostetaan työturvallisuuslain 14§: säännöksessä. Säännöksessä veloitetaan työnantaja antamaan riittävästi opastusta ja ohjausta työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Työntekijää tulee opastaa ja ohjeistaa myös haittojen ja vaarojen ehkäisemisessä sekä toimimaan uhkaavien ja vaarallisten tilanteiden välttämiseksi. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Laki nuorista työntekijöistä veloittaa työnantajaa huolehtimaan nuoren työntekijän perehdytyksestä huomioiden, ettei nuorella työntekijällä ole työhön tarvittavaa kokemusta ja ammattitaitoa. Nuori ikä, kokemattomuus ja muut ominaisuudet tulee ottaa huomioon nuoren työntekijän perehdytyksessä ja erityisesti niin, ettei nuori työntekijä aiheuta vaara muille tai itselleen. (Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998.)

Valtioneuvoston asetus pelastustoimista velvoittaa tekemään pelastussuunnitelman ja perehdytyksen antamisen siihen koko henkilöstölle. Suomen työlainsäädäntö velvoittaa monessa kohtaa työnantajaa perehdytykseen. Työturvallisuuslaki, työsopimuslaki sekä laki yhteistoiminnasta yrityksissä ovat keskeisiä perehdyttämistä käsitteleviä ja perehdytykseen velvoittavia säännöksiä. (Kangas & Hämäläinen 2007.)

6.2 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi lähtee perehdytyksestä, jossa työntekijä tuntee kuuluvansa työntekijöiden joukkoon. Jo työntekijän ensimmäinen työpäivä kertoo uudelle työntekijälle, onko hän tervetullut työyhteisöön. Uuden työntekijän jännitys katoaa, kun hänet otetaan hyvin vastaan työpaikalla. Tapa voi olla esimerkiksi ensimmäisenä päivänä tutustuminen uusiin työkavereihin ja työpisteeseen. Työtä on mielekästä tehdä hyvässä työilmapiirissä, jolloin se tuottaa iloa. Mikäli työnteossa on mukana hyvä huumori, saadaan työn tekemisestä lisää voimavaroja. Onnistuneella perehdytyksellä on suuri merkitys työhyvinvoinnille. Perehdyttämisen myötä syntyy hyvä ja luonteva suhde muihin työntekijöihin ja esimieheen, mikä taas edistää työhyvinvointia. Työhyvinvointia edistää mielekäs ja sopivassa suhteessa haasteita tuova työ. (Juuti & Vuorela 2006, 49; 67 – 69.)

Hyvän perehdyttämisen myötä työntekijä sitoutuu työhön ja työyhteisöön. Työyhteisön johtamisella ja toimintatavalla on suuri merkitys työhyvinvoinnille. Johtamisen tulee tukea työntekijän kehittymistä työssään. Johtamisessa tulee ottaa huomioon erityisesti nuoret työntekijät ja auttaa heitä löytämään oma paikkansa työyhteisössä. Työhyvinvointiin perehdytyksen lisäksi vaikuttaa työntekijän oma mahdollisuus vaikuttaa työhönsä. Lisäkoulutus antaa työntekijälle valtaa vaikuttaa oman työn sisältöön ja sen kautta työhyvinvointiin. Perehdytyksen ja lisäkoulutuksen myötä esimies pystyy lisäämään työntekijän valtaa ja vastuuta jakamalla hänelle lisää vastuuta työstä. Työntekijän on kuitenkin otettava myös itse vastuuta työstä ja tehtävä sitä työn tavoitteiden mukaisesti. (Surakka 2009, 101 – 106.)

Lastensuojelussa työhyvinvointia edistävät joustavat työajat ja työyhteisön toimiva yhteistyö odottamattomissa ja kiireellisissä tilanteissa. Lastensuojelun työyhteisöissä on hyvin huomioitu myös työntekijöiden henkilökohtaiset tilanteet, joissa joustoa muulta työyhteisöltä löytyy. Työmotivaatiota lastensuojelun vastaanottoyksikössä ylläpitää työn sopiva haasteellisuus ja ennustamaton työ. Työntekijöille on tärkeää, että työ on merkityksellistä ja tärkeää, joka vaikuttaa työhyvinvointiin ja työssä viihtymiseen. Tiimityön lisäksi tärkeää on tukea-antava ja laadukas esimiestyö sekä työnohjaus. Tärkeää on työntekijöitä arvostava esimies ja johto sekä säännöllisesti saatu palaute. (Forsman 2011.)

Työhyvinvointia edistää ajan tasalla oleva koulutus ja tarpeellinen perehdytys työtehtävien muuttuessa. Työntekijä voi itse vaikuttaa omaan hyvinvointiin omalla työmotivaatiolla ja halulla saada aikaan hyvää ja huolehtimalla omasta fyysisestä ja henkisestä hyvinvoinnistaan. Työntekijän aito avoimuus ja joustavuus työtä kohtaan vaikuttavat koko työyhteisön. Työntekijä voi vaikuttaa myös työssä jaksamiseen itsereflektiolla ja sitä kautta itsestä oppimisella. Rankassa työssä on hyvä muistaa huumorintaju, jonka avulla voi edesauttaa työssä jaksamista. (Forsman 2011.)

6.3 Hiljainen tieto

Kaikkea työssä tarvittavaa tietoa ei opi opiskelemalla ja kirjoista lukemalla. Jokaisessa työyhteisössä vallitsee omanlainen työkuultuurinsa, johon perehtyminen ja sopeutuminen vaativat oman aikansa. Jokainen yksilö ja jokainen organisaatio on täynnä hiljaista ja arvokasta tietoa.

Hiljaista tietoa käsitteenä on vaikea kuvata yksiselitteisesti ja lyhyesti. Asiantuntemus, osaaminen, kokemus ja tietämys ovat sanoja, joilla arjessa usein viitataan hiljaiseen tietoon. Hiljainen tieto on käytännön kautta opittua tietoa, jonka ihminen on saanut kokemuksen, yrityksen ja erehtymisien kautta. Hyvin opitut asiat ovat tiedostamattomassa käytössämme ja vaikuttavat sieltä päätöksenteokoomme ja kaikkeen toimintaamme jatkuvasti. (Virtainlahti 2009, 23–30.)

Hiljainen tieto on siis piilossa olevaa tietoa, kun taas tietoinen tieto on havaittavissa ja näkyvässä olevaa tietoa. Tietoinen tieto on dokumentoitua ja sen jakaminen on helppoa. Hiljainen tieto näkyy menettelytavoissa, ihanteissa, rutiineissa, tunteissa ja arvoissa. Tietoisen tiedon ja hiljaisen tiedon hyvä vuorovaikutus synnyttää uutta tietoa. Työyhteisöjen koulutukset ovat mielestämme juuri tällaisia, joissa hiljainen ja tietoinen tieto ovat keskenään vuorovaikutuksessa. Jokainen työntekijä tekee omia oivalluksia omien arvojensa, asenteidensa ja uskomustensa vaikuttamina. Jokainen havainnoi ja vastaanottaa hieman eri asioita. Koulutusanteja purettaessa tämä tulee hyvin esille ja purkutilanteissa usein luodaan jotain uutta, millä kehittää työyhteisöä. (Sydän-maalakka 2007.)

Tiedostettua ja tiedostamatonta hiljaista tietoa on kaiken aikaa olemassa. Hiljaisen tiedon tunnistaminen ja jakaminen koetaan hankalana, mutta se on ammattitaitomme perusta. Näkyvää ja havaittavaa tietoa sen sijaan jaetaan organisaatiossa toimintatapoina, ohjeina, ohjeistuksina ja erilaisina prosessikuvauksina sekä käsikirjoina. Hiljaisen tiedon jakaminen usein edes sanallisesti on hankalaa tai jopa mahdotonta. Hiljainen tieto siirtyy kuitenkin tekojen kautta. Käytäntöjen, rutiinien ja työtehtävien sekä niihin liitettyjen tunteiden eli toiminnallisten kokemusten myötä ihmisille karttuu hiljaista tietoa. (Moilanen 2008, 237–240.)

Organisaatiossa, joissa ihmiset ovat vuorovaikutuksessa keskenään toistensa kanssa ja keskustelevat asioiden merkityksistä ja toimivat yhdessä, oppivat paljon toisiltaan. Näin työntekijät lisäävät omaa hiljaisen tiedon määrää ja samalla jakavat omaa arvokasta hiljaista tietoaan työkavereilleen. Vuorovaikutussuhteiden ja toiminnan organisointi työ-yhteisössä edesauttaa tiedon siirtämistä ja mahdollistaa oppimisen. (Moilanen 2008, 237–240.)

Vähän hiljaista tietoa työstään omaava työntekijä tietää usein vain sen, mitä pitää tehdä, kun taas enemmän hiljaista tietoa omaava työntekijä tietää mitä, miten, miksi ja kenen kanssa työtä tehdään. Soveltamisen taito kehittyy kokemusten karttuessa ja kokemukset opettavat myös taidon lähestyä työtään tilanteeseen sopivalla tavalla. (Kiviranta 2010, 165–167.)

Perehdytyksellä uusi työntekijä saa oppia tehtävänsä ja tietoa organisaatiosta ja sen toimintatavoista. Perehdytyksellä uusi työntekijä sosiaalistuu uuteen työyhteisöönsä. Tämä tekeekin hiljaisen tiedon huomioimisesta tärkeän asian perehdytystilanteessa. Perehdyttäjä, joka tunnistaa omaa hiljaista tietoaan, voi jo perehdytyksen aikana siirtää hiljaista tietoa uudelle työntekijälle. Hiljaisen tiedon mukaan ottaminen perehdytystilanteisiin lyhentää opetteluvaihetta ja nopeuttaa uutta työntekijää omaksumaan työtehtävänsä. Perehdytystilanne on myös oiva hetki siirtää kokemusta ja osaamista uudelle työntekijälle. (Virtainlahti 2005, 40)

7 OPINNÄYTETYÖPROSESSI

Olemme kumpikin työskennelleet opiskelun ohessa vastaanottoyksikössä. Olemme saaneet perehdytyksen työhön ja tutustuneet jo tällöin olemassa olevaan perehdytyskansioon. Työntekijöiden kanssa käydyissä keskusteluissa tuli esiin mielipiteitä perehdytyksestä ja tarpeita perehdytyskansion kehittämiseksi. Opinnäytetyömme idea nousikin työelämän tarpeesta käsin.

Opinnäytetyömme on toiminnallinen opinnäytetyö ja työelämän kehittämistyö. Toiminnallinen opinnäytetyö on silloin, kun sen tuotoksena on jokin tuote. Tuotteena voi olla ammattikäyttöön tarkoitettu tietopaketti, tapahtuma tai opas. Opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja prosessin raportointi. (Vilka & Airaksinen 2003, 56 - 58.)

Meidän opinnäytetyömme tuotoksena on perhetukikeskus Auerkulman vastaanottoyksikön perehdytyskansio. Toiminnallisessa opinnäytetyössä käytetään samoja tiedonkeruun menetelmiä kuin tutkimuksellisessakin opinnäytetyössä. Eroavaisuus tulee kerätyn aineiston analysoinnissa, jota ei toiminnallisessa opinnäytetyössä tarvitse tehdä yhtä tarkasti kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Aineiston tarkempi analyysi kannattaa tehdä, jos haluaa käyttää aineistoa tutkimustietona ja perustella sillä opinnäytetyön sisältöä. (Vilka & Airaksinen 2003, 56 - 58.)

Opinnäytetyön tekijän ja jokaisen tutkijan tulee toimia hyvän tieteellisen käytännön mukaan. Eettisyydestä ja luotettavuudesta ensisijainen vastuu on opinnäytetyön tekijällä. Tutkimukseen osallistuminen tulee olla vapaaehtoista ja siitä tulee tutkijan antaa riittävästi ja rehellisesti tietoa osallistujille. Suostumus on hyvä pyytää kirjallisena, mutta suullinenkin riittää. Haastattelupyyntöön myöntyminen tai kyselylomakkeeseen vastaaminen osoittavat suostumista. Osallistujalla on oikeus perua osallistumisensa missä vaiheessa tahansa tutkimusta. Yksityisyyden suoja ja sen kunnioittaminen sekä varjeleminen ovat yksi tärkeistä tutkimuksen eettisistä periaatteista. Tutkimuksessa käytettävä aineistonkeruu menetelmä, aineiston käsittely ja tulosten julkaiseminen täytyy tehdä siten, ettei

tietosuoja rikota. Aineisto tulee kerätä luotettavista tietolähteistä ja ne tulee säilyttää asianmukaisesti sekä hävittää huolellisesti, kun niitä ei enää tutkimuksessa tarvita. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta i.a.)

Tutkimukseen osallistuvien henkilöiden ja organisaatioiden tunnistettavuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Pelkkä nimettömyys ei aina takaa sitä, ettei henkilö tai organisaatio olisi tunnistettavissa. Tutkimuksessa tulee pyrkiä kunnioittavaan kirjoitustapaan ja kriittiset tulokset tulee esittää kunnioittavasti eikä leimaavalla asenteella. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta i.a.)

Perehdytysprosessin kehittämistä varten teetimme kyselyn vastaanottoyksikön työntekijöille. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Kyselylomaketta tehdessämme kiinnitimme huomiota kysymysten laadullisuuteen ja siihen, etteivät omat kokemuksemme ja havaintomme vaikuta tutkimukseen johdattelevasti. Saatekirjeessä kerroimme keitä olemme, mitä tutkimme ja mihin tietoa tulemme käyttämään. Saatekirjeessä oli myös yhteystiedot, jotta halukkaat voivat tiedustella lisää informaatiota teettämästämme tutkimuksesta. Kyselylomakkeet säilytettiin siten, etteivät ne joutuneet missään tutkimuksen vaiheessa ulkopuolisten luettavaksi ja kyselylomakkeet hävitettiin tutkimustulosten analysoinnin jälkeen asianmukaisesti.

Organisaation tunnistettavuutta ja häivyttämistä punnitsimme työyhteisötahon kanssa tarkoin ja tulimme siihen tulokseen, ettei se työssämme ole tarkoituksen mukaista. Opinnäytetyömme ei sisällä arkaluontoista tai asiakkaisiin liittyvää tietoa. Opinnäytetyömme on työelämän kehittämistä ja organisaatio, joka panostaa työnsä kehittämiseen ja osaa kriittisesti tarkastella toimintaansa, voi olla esimerkkinä muille organisaatiolle. Organisaation tunnistettavuus mahdollistaa yhteydenoton ja mahdollisen yhteistyön eri organisaatioiden välille ja näin työn kehittämisestä syntyneitä hyviä käytäntöjä on mahdollista jakaa.

7.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisessa tutkimuksessa on tarkoitus selvittää ja ymmärtää todellista elämää ja sen toimintaa. Onkin tärkeää, että tutkimuksen kohde on tietoinen tutkittavasta aiheesta ja hänellä on aiheeseen liittyen mahdollisimman paljon kokemustietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.) Laadullinen tutkimus sopi erityisen hyvin omaan opinnäytetyöhömmee, koska tarkoituksenamme oli saada ymmärrys vastaanottoyksikön perehdytyksestä ja perehdytys materiaalista ja kerätä tietoa, joka pohjautuu työntekijöiden kokemuksiin ja näkemyksiin. Perehdytyskansio toteutettiin työntekijöiden näkemyksiin pohjautuen ja teorian tietoon peilaten. Tutkiva asenne on tärkeä myös toiminnallisessa opinnäytetyössä ja se näkyy teoreettisessa viitekehyksessä ja sen tarkastelussa. (Vilka & Airaksinen 2003, 56 - 58)

Laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa ja aineisto hankitaan todellisista tilanteista, luonnollisissa ympäristöissä. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään aineistonkeruumenetelmiä, joilla saadaan tukittavien näkökulmat ja ääni esille. Tutkimukseen osallistuvat ihmiset valitaan tarkoituksenmukaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa käsitellään tapauksia ainutlaatuisina ja tämä huomioidaan myös aineiston analyysissä. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009,164.)

Tutkimuksessa on tavoitteena ymmärtää tapauksia, joita voi olla yksi tai useampi. Tutkijan ei tarvitse päättää etukäteen tapauksien määrää, vaan tutkimusta voi jatkaa niin kauan, kun siihen tulee lisää tutkimuksen kannalta merkittävää tietoa. Aineisto on riittävä sitten, kun asiat alkavat kertaantua. Laadullisen tutkimuksen aineistosta ei tehdä yleistettäviä päätelmiä. (Hirsjärvi ym. 2009,182)

Tutkimuksissa pyritään välttämään virheitä. Tutkimusten luotettavuutta ja pätevyyttä voidaan arvioida monenlaisilla mittaus- ja tutkimustavoilla, esimerkiksi toistettavuuden ja pätevyyden näkökulmista. Toistettavuus voidaan todeta esimerkiksi että kahdella eri tutkimuskerralla saadaan samat tulokset tai kaksi arvioijaa päätyy samaan tulokseen. Tutkimuksen pätevyyttä voidaan mitata ver-

taamalla tutkimuksen kuvauksen ja aineistosta tehtyjen tulkintojen ja selitysten yhteensopivuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 231)

Laadullisen tutkimuksen tuloksia esitellessä on tärkeää kuvata tarkasti tutkittavat henkilöt, paikka ja tapahtumat (Hirsjärvi ym. 2009, 232). Luotettavuuden lisäämiseksi olemme kertoneet tutkimuksen kohdejoukosta, ympäristöstä jossa tutkimuksemme toteutimme ja aineiston keruussa käyttämästämme kyselylomakkeesta. Luotettavuutta lisätäksemme liitimme työhömmme lainauksia kyselyssä saamistamme vastauksista jotka vahvistavat aineistosta tekemiämme tulkintoja.

7.2 Aineiston keruu

Aineiston keruun toteutimme syksyllä 2013 hankeharjoitteluna, jonka teimme vastaanottoyksikössä. Hankeharjoittelumme tavoitteena oli kerätä tietoa ja kokemuksia vastaanottoyksikön työntekijöiltä saamastaan perehdytyksestä. Tavoitteena oli myös teoriatiedon keruu kirjallisuuden avulla.

Keräsimme vastaanoton työntekijöiltä tietoa kyselylomakkeen avulla. Alun perin meillä oli tarkoitus kerätä tietoa teemahaastatteluiden avulla, mutta vastaanoton vaihtuvien asiakasmäärien ja kolmivuorotyön takia aikaa haastatteluille oli haasteellista saada järjestymään. Tutkimuslupaa kysyimme yksikön päälliköltä, joka selvitti ylemmältä taholta millaiset luvat työmme vaatisi. Aluksi saimmekin ohjeet hakea tutkimuslupaa perhesosiaalityön johtajalta. Eettisen johtoryhmän hyväksyntä tulisi olla ennen myös hankittu. Mietimme kuitenkin asiaa uudestaan yksikön päällikön kanssa ja tulimme siihen tulokseen että, koska emme käsittele vaitiolovelvollisuuden alla olevia asioita emmekä haastattele tai teetä kyselyä asiakkaille, on yksikön päällikön lupa riittävä.

Kyselylomaketta laadittaessa tulee olla huolellinen. Kysymysten oikeanlainen muoto varmistaa, että vastaaja vastaa juuri siihen mitä kyselyn laatija haluaa tietää. Kysymysten tulee olla vain yhdellä tavalla ymmärrettävissä, jotta vastaaja pystyy helposti vastaamaan kysymykseen. Ennen kysymysten laadintaa tulee

mieltä mitä ja mihin kysymyksillä halutaan saada vastaus. Kysymyksiä laadittaessa on hyvä mieltä kysymysten pituus, niin ettei samassa kysymyksessä kysytä kahta asiaa yhtä aikaa. Huomioon kannattaa ottaa myös kysymysten lukumäärä. Esimerkiksi liian monta kysymystä vaikuttaa vastaajan motivaatioon vastata tunnollisesti. Kyselylomaketta tehtäessä on hyvä kiinnittää huomiota johdonmukaisuuteen ja ulkoasuun, jotka motivoivat vastaajaa vastaamaan. Kyselylomakkeen hyviä puolia ovat, että vastaaja pystyy vastaamaan parhaaksi katsomallaan ajankohdalla kyselyyn, eikä tutkija vaikuta vastauksiin läsnä ololleen. Kaikilla vastaajilla on samat lähtökohdat kyselyn vastaamiseen. Tutkija ei voi esimerkiksi äänenpainoilla vaikuttaa vastauksiin, kun kaikilla on paperilla samat kysymykset. Haasteena kyselylomakkeessa on matala vastausprosentti. Tähän voi kuitenkin vaikuttaa motivoimalla vastaajaa etukäteen ilmoittamalla kyselyn ajankohdasta ja tarpeellisuudesta. Haastetta aiheuttaa myös se, ettei vastaaja pysty tekemään tarkentavia kysymyksiä, jolloin väärinymmärtämisen riski kasvaa. Tätäkin voidaan minimoida esimerkiksi testaamalla kyselyä koehenkilöillä. (Aaltola & Valli 2001, 100 - 102.)

Kyselylomakkeen käyttöön liittyy myös haasteita ja haittoja. Ilman välitöntä vuorovaikutusta on vaikea sanoa, kuinka tosissaan vastaajat ovat olleet kyselyyn vastatessaan. Eikä myöskään ole selvää, miten vastaajat ovat ymmärtäneet kysymykset ja riskinä voi olla kyselyn teettämisessä vastaamattomuus. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Hyväksytimme laatimamme kyselylomakkeen ennen jakamista lähiesimiehellä ja koulun vastaavalla opettajallamme. Koekäytimme lomakkeen myös muuttamalla opiskelutoverillamme. Koekäytöllä varmistimme vielä, että tulemme saamaan laatimillamme kysymyksillä tietoa, jota haemme ja tarvitsemme työntekijöiltä. Lomakkeita jaettiin kahdeksan kappaletta ja lomakkeita palautui kahdeksan kappaletta. Lomakkeet olivat huolellisesti täytettyjä. Lomakkeiden määrä oli pieni ja otos näin rajallinen, joten tuloksia ei voi yleistää. Kyseisen työyksikön perehdytyksestä saatu tieto oli kattavin mahdollinen, koska kaikki yksikön työntekijät osallistuivat kyselyyn.

Perehdytykseen liittyviä kysymyksiä oli seitsemän ja perehdytysopasta koskevia kysymyksiä oli viisi. Kysymykset olivat puolistrukturoituja ja molemmissa osioissa oli yksi monivalintakysymys. Kysymykset oli laadittu niin, että niihin on mahdollista vastata kirjoittamalla omia kokemuksia perehdytyksestä sekä laajemmin esittää toiveita mahdollisen perehdytyksen kehittämisen kannalta. Kyselyssä ei kysytty ikää, sukupuolta tai työssäoloaika, koska lomakkeiden määrä oli pieni ja henkilökohtaisten tekijöiden merkitys pieni tälle tutkimukselle. Toisaalta koko perhetukikeskukselle tehty kysely, joka käsittää vastaanoton lisäksi lastenkodin ja jälkihuollon olisi antanut laajemman kuvan perehdytyksen kehittymisestä moneen vuoden aikana. Kyselyn tarkoitus oli kuitenkin kerätä tietoa opinnäytetyötä varten.

Kysely jaettiin suoraan työntekijöiden omiin lomakelokeroihin ja palautus tapahtui avoimeen kirjekuoreen määräaikaan mennessä. Kysely palautettiin nimettömänä, mutta koska kyselyssä ei ollut arkaluonteisia kysymyksiä, ei palautusta tarvinnut järjestää esimerkiksi erillisellä suljetulla palautuslaatikolla. Osa vastaajista oli laittanutkin alle oman nimensä ja sanoivat palauttaessaan kertovansa mielellään lisää, jos haluamme ja tarvitsemme tarkennusta vastauksiin.

7.3 Aineiston analyysi

Tutkimuksella saatua aineistoa voidaan analysoida monin eri tavoin. Analyysitavat voidaan jakaa esimerkiksi selittämiseen ja ymmärtämiseen pyrkivään lähestymistapaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 224) Laadullisen tutkimuksen tavallisimpia analyysimenetelmiä ovat esimerkiksi teemoittelu, tyypittely ja sisällön erittely. Yleensä tutkija ei pysty hyödyntämään kaikkea keräämäänsä aineistoa varsinkin, jos kerätty aineisto on hyvin laaja. Laadullisessa tutkimuksessa ei kaikkea aineistoa olekaan tarpeenmukaista analysoida. (Hirsjärvi ym. 2009, 225.)

Analysoinnin jälkeen tutkija pohtii tuloksia ja tekee niistä omia johtopäätöksiä. Tulkinnoissa tulisi löytyä vastaus alkuperäiseen tutkimus kysymykseen tai ongelmaan. Tutkijan tulisi myös pohtia tulosten laajempaa merkitystä. (Hirsjärvi ym. 2009, 230.) Opinnäytetyössämme päädyimme analysoimaan aineistoamme

ymmärtämiseen tähtäävällä lähestymistavalla. Kirjoitimme kyselystä saadut vastaukset puhtaaksi ja teemoitimme vastaukset kahteen pääosioon, joita olivat perehdytys ja perehdytysmateriaali. Analysoinnin edetessä teemoitimme aineistoa vielä alateemoihin. Aineistosta nousi esiin vastauksia perehdytysprosessin toteutuksesta, perehdytykseen käytetystä ajasta, työyhteisön ilmapiiristä, kokemuksia perehdytysmateriaalista sekä kehittämistarpeita ja ideoita. Näiden mukaan syntyivät teemoittelussa käytetyt alaotsikot. Peilasimme kyselyn vastauksia teoreettiseen viitekehykseemme ja tutkimuskysymyksiimme ja teimme aineistosta havaintoja. Havaintojen pohjalta teimme päätelmiä.

7.4 Tutkimustulokset

Työntekijät olivat erittäin motivoituneita vastaamaan kyselyyn ja tekemään yhteistyötä. Kyselyn vastausprosentti oli sata. Vastauksista saimme opinnäytetyömme kannalta tarpeellista tietoa. Laatiemme kysymysten ansiosta saimme esiin myös hiljaista tietoa, koska moni työntekijä oli vastauksissaan kertonut myös aikaisemmista kokemuksistaan perehdyttämisestä ja perehdytysoppaista. Tuloksista nousi selkeästi esiin perehdytysoppaan uudistamisen ja kehittämisen tarpeellisuus. Tuloksista ilmeni suuri tarve kehittää sijaisten perehdytystä esimerkiksi luomalla heitä varten räätälöity perehdytyskortti. Tiedonkeruu ja kyselyn teettäminen muutti alkuperäistä opinnäytetyömme ideaa. Tuotoksenamme oli alun perin kehittää vain perehdytyskansiota, mutta nyt sen lisäksi kehitimme myös sijaisille tarkoitetun perehdytyskortin. Vakituisten työntekijöiden perehdytyksessä on jo käytössä perehdytyskortti, joka on koettu hyväksi apuvälineeksi. Kehitimme työelämätahon johdon kanssa yhteistyössä nyt sijaisillekin oman perehdytyskortin, joka soveltuu lyhytaikaisten työntekijöiden perehdytyksen tueksi.

Kaikki vastaajat olivat mielestään saaneet hyvän vastaanoton työyhteisöön ja hyvän perehdytyksen. Perehdytysprosessin pituus poikkesi vastauksissa toisistaan. Tämän uskomme johtuvan siitä, että jokaisella työntekijällä on omat mielikuvat siitä mitä perehdytys on. Toisille perehdytys saattaa olla pelkästään käytännön työhön opastamista ja toisille se on koko organisaation haltuun ottamis-

ta. Aikaisempi kokemus alan töistä nopeuttaa myös perehdytysprosessia. Työntekijöiden mielestä, heidän perehdytykseen oli käytetty aikaa, joka mahdollisti omassa tahdissa oppimisen ja tilaa ihmettelyle sekä kysymyksille. Työntekijät olivat sitä mieltä, että perehdytys toteutettiin järjestelmällisesti ja vakituisten työntekijöiden perehdytykseen käytettävä perehdytyskortti piti perehdytyksen loogisena.

Perehdytettiin hyvin. Annettiin aikaa oppia ja oli tilaa omille kysymyksille ja ihmettelyle. Aina sai palata asioihin uudestaan, jos joku asia unohtui tai ei jäänyt heti mieleen.

Hyvin ja aikaa käyttäen n.2-3 tuntia. näytettiin tilat ja kerrottiin päivittäiskulku + erit. tilanteita. Myös tilannekohtaiseksi sen jälkeen, kun kyselin ja selvittelin itse.

Ajan käytön lisäksi työntekijöiden mielestä perehdytyksen onnistuneeksi tekeviä asioita oli ollut työilmapiiri. Työyhteisö oli avoin, hyväksyvä, salliva ja ymmärtävä. Työntekijöiden mielestä työyhteisöön tuleminen oli helppoa positiivisuuden ja avoimen ilmapiirin vuoksi. Vastauksista ilmeni, että kaikki työntekijät osallistuivat uuden työntekijän perehdyttämiseen, vaikka vastuu perehdyttämisestä vastauksien perusteella on esimiehillä. Perehdytyksessä oli auttanut myös aikaisempi työkokemus samalta alalta. Vastauksista ilmeni, että onnistuneeseen perehdytyskokemukseen vaikutti suullisen ohjeistuksen lisäksi käytössä olevat ohjeistuslaput, jotka koettiin selkeiksi ja hyvin sijoitetuiksi.

Työyhteisössä oleminen oli helppoa alusta asti. muut olivat hyvin ymmärtäväistä, siitä että olen uusi ja kestää hetken ennen kuin ymmärrän kaiken. se auttoi myös itseäni antamaan aikaa ja armoa uuden oppimisessa.

Hyväksyvä ja salliva ilmapiiri. oli sovittu perehdyttäjä, vaikka muutkin perehdyttivät. se että teki käytännön työtä, sai heti opetella perehdytettyjä asioita. annettiin uudelle työntekijälle tilaa.

Kokonaisuudessaan työntekijät arvioivat saamaansa perehdytystä hyväksi tai erittäin hyväksi. Tämä ilmeni vastauksista, joissa neljä vastaajaa oli vastannut

olleensa perehdytykseen tyytyväisiä ja neljä vastaajaa oli saamaansa perehdytykseen erittäin tyytyväisiä.

Vastauksien perusteella vanhaan perehdytyskansioon oltiin tyytymättömiä. Se koettiin raskaaksi ja epämiellyttäväksi lukea. Kansio sisälsi päivittämätöntä ja päällekkäistä tietoa. Työntekijöiden mielestä kansiossa oli tietoa, joka ei kuulunut perehdytyskansioon. Kansio koettiin kasaksi mustavalkoisia papereita, eikä kansion suuri koko ja epävisuaalinen ilme houkuttanut lukemaan sitä.

Perehdytyksessä onnistui kaikki, paitsi perehdytyskansio oli ajalta kivi ja miekka eli ei ajan tasalla.

Kansiossa on paljon päällekkäistä tietoa joka toistuu useissa kohdissa.

Se on sellainen kasa paperia.

Kysyttäessä mielipiteitä ja toiveita perehdytysmateriaalin muodosta, olivat kaikki vastaajat sitä mieltä, että perehdytysmateriaali olisi hyvä olla sekä sähköisenä että perinteisenä kansiona. Sähköinen versio on helppo päivittää ja perinteinen perehdytyskansio on nopeammin saatavilla.

Kun perehdytyskansio on myös koneella on sitä helppo päivittää.

a-> paperia on kivempi lukea ja kuljetella toimistosta sohvalle. b-> sähköstä helpompi päivittää.

Työntekijöiden mielestä hyvä perehdytyskansio on lyhyt ja ytimekäs, jonka visuaalinen ilme houkuttelisi uutta työntekijää lukemaan sitä. Hyvä perehdytyskansio etenee kronologisesti ja kattavasti. Työntekijät toivoivat, että uusi perehdytyskansio on helposti päivitettävissä. Perehdytysmateriaaliin toivottiin myös kuvia tekemään materiaalista visuaalisesti selkeä ja houkutteleva. Työntekijät toivovat, että perehdytyskansio on tiivis tietopaketti organisaation- ja työn sisällöstä ja että siellä on helposti löydettävissä palo ja pelastussuunnitelma. Perehdytyskansioon toivotaan sisällysluettelo, joka nopeuttaa tiedon löytymistä.

Looginen, kronologisesti etenevä, kattava sisältää tarkan sisällysluettelon. Tyylikäs ja visuaalisesti selkeä sekä houkutteleva. Voisi olla jopa kuvia mukana leireistä + tapahtumista.

Mielestäni kansio on lyhyt yhteenveto siitä kaikesta tiedosta, joka liittyy vastaanottoyksikön toimintaan. -> lyhyesti kaupungin organisaatiosta ja arvoista, yksikön lyhyt historia, yhteystietoja, toimintatavat, arvot (yksikön). Virka-apu yms. -ohjeet, turvallisuustiedot.

Kyselyssä kysimme mielipiteitä tämän hetkisestä perehdyttämiskansioista asteikolla erittäin tyytymättömän ja erittäin tyytyväinen välillä. Vastauksien perusteella nykyiseen kansioon työntekijät ovat tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä.

Vastauksien mukaan vakituisten työntekijöiden perehdyttämiseen työntekijät ovat tyytyväisiä ja se koetaan toimivaksi. Perehdytysmateriaaliin toivottiin myös toimintaohjeita siitä kuinka toimia kriisitilanteissa. Tutkimuksessa nousi esiin sijaisten perehdytys ja siinä havaitut puutteet, vaikka niistä ei tietoisesti kysyttykään. Heidän perehdyttämiseen kaivattiin lisää aikaa ja laatua, sekä mahdollisuutta tehdä ennen varsinaisen vuoron alkua erillinen perehdyttämivuoro. Sijaisille toivottiin omaa perehdytyskorttia tai listaa, josta ilmenisi työn perusasiat. Vastauksissa ilmeni, ettei vastaanoton perehdytysmateriaali voi sisältää tarkkoja toimintaohjeita, koska välillä vastaanotossa tehtävässä työssä joutuu tekemään nopeita ratkaisuja, jotka voivat olla yleislinjauksista poikkeavia.

Siellä voisi olla osio siitä miten työssä joutuu tekemään rohkeasti omia päätöksiä joista on hyvä tiedottaa työkavereille ja joskus päätökset voivat olla linjauksistamme poikkeavia. Harkintaa käytettävä tilannepäätöksissä, mikä on asiakas nuorten ja asiakasyhteisön etu.

Vakihenkilökunnan perehdytys on ollut toimivaa. sijaisten ja etenkin keikkalaisten perehdytyksessä on puutteita, eivätkä he saa riittävää perehdytystä eikä perehdytyksen laatua ja määrää valvota riittävästi. Keikkalaiset tulisi jotenkin perehdyttää ennen ensimmäiseen työvuoroon tuloa, koska vuoron vaihdossa ei ehdi kunnolla perehdyttää ongelma on se, että kaupunki ei maksa ylimääräisestä perehdytysvuorosta palkkaa+enemmän aikaa perehdyttämiseen+parempi perehdytysmateriaali.

Kyselomakkeen lopuksi vastaajat saivat vapaasti sanoa perehdytysmateriaalin tekijöille muutaman sanan. Työntekijät toivottivat meille voimia, intoa ja iloa työn tekemiseen. Työntekijöiden mielestä tehtävä työ on tärkeä ja tarpeellinen. Työntekijät rohkaisivat meitä tekemään sellaisen perehdytysmateriaalin, kuin me itse katsomme hyväksi ja tarpeelliseksi. Motivoitunut ja yhteistyöhaluinen henkilökunta auttoi myös meitä pysymään motivoituneina ja innostuneina opinnäytetyöprosessin ajan.

7.5 Kansion ja lyhytaikaisten sijaisten perehdytyskortin toteutus

Opinnäytetyömme seurauksena syntyneen perehdytyskansion on tarkoitus olla tukena ja osana yksikössä tapahtuvaa työhön perehdytystä. Perehdytyskansio sisältää ajantasaista tietoa arkityöstä ja henkilöstöasioista. Perehdytyskansio on helposti saatavilla ja se on rakenteeltaan ja visuaalisesti looginen ja helppoluukuinen. Perehdytysprosessin aikana työntekijän on helppo syventää saamaansa perehdytystä kansion avulla. Kansion muotoa valitessamme otimme huomioon tulevaisuuden päivitystarpeet ja päivityksen helppouden sähköisen version avulla. Kansion sisältöä on suunniteltu teorian pohjalta, huomioiden kyselystä saadut tulokset ja henkilökunnan kanssa käydyt keskustelut.

Kansion sisällön järjestystä pohdimme yhdessä työelämän tahon kanssa, jotta saimme kansiota selkeän ja visuaalisesti miellyttävän lukea. Kansiota toteuttaessa huomioimme kohderyhmän, jonka kanssa yksikössä työskennellään. Kansion ulkoasuun kiinnitimme erityistä huomiota työelämästä nousseiden toiveiden mukaisesti. Kansion käytön mukavuutta lisäsimme kuvilla, väreillä ja kiinnittämällä huomiota tekstiosuuksien ulkonäköön.

Yksikön lähiesimies ja päällikkö pohtivat perehdytyskortin sisältöä johtajatasolla, jonka jälkeen työyhteisö pohti samoja asioita omasta näkökulmastaan. Johdon ja työntekijöiden yhteistyönä syntyi perehdytyskortti, joka ulkoasultaan on samanlainen, kuin vakituisten työntekijöiden, mutta sisältö on suunniteltu lyhytaikaisille sijaisille. Tulevaisuus näyttää, miten perehdytyskortti tukee lyhytaikaisten sijaisten perehdytysprosessia.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöprosessin aikana ilmeni selkeästi, että vastaanoton työyhteisö pitää perehdytystä tärkeänä. Vastaanottoyksikössä ymmärretään perehdytys laajemmin vaikuttavana toimintana, kuin pelkkänä arkityön omaksumisena. Hyvän perehdytysprosessin laajat vaikutukset tunnistetaan ulottuvan ja vaikuttavan työhyvinvointiin ja työturvallisuuteen. Perehdytyksestä hyötyy uuden työntekijän lisäksi työyhteisö, koko organisaatio ja ennen kaikkea asiakkaat. Hyvin perehdytetty ja työnsä hallitseva työntekijä luo turvallisuuden tuntua asiakkaisiin ja kykenee pitämään arjen toimivana.

Vastaanotossa vallitsee hyvä, salliva ilmapiiri ja sinne on helppo tulla uutena työntekijänä. Työilmapiirillä ja työyhteisön asenteilla uutta työntekijää kohtaan on suuri merkitys perehdytysprosessin onnistumiselle. Onnistunut perehdytys voi edesauttaa työtyytyväisyyttä ja sitoutumista organisaatioon. Pauli Juuti ja Antti Vuorela (2006) kirjoittavat teoksessaan siitä, kuinka hyvä vastaanotto työpaikalla vaikuttaa uuden työntekijän kokemukseen päästä työyhteisön jäseneksi sekä sitouttaa uutta työntekijää työyhteisöön.

Perehdytysprosessille tulee olla nimetty vastuhenkilö, mutta koko työyhteisöllä tulee olla vastuu uuden työntekijän perehdyttämisestä. Martti Helsilä (2009) kirjoittaa, että perehdytyksen lähteitä on hyvä olla useita henkilökohtaisen perehdyttäjän lisäksi. Helsilä piti tärkeänä koko työyhteisön osallistumista perehdytykseen, sekä muita perehdytyksen lähteitä muun muassa perehdytyskansiota ja Internettiä.

Kokemus perehdytyksestä on yksilöllistä. Perehdytykseen käytetty aika poikkesi tutkimukseen osallistuvien kesken. Tämän uskomme johtuvan siitä, että vastaajat ajattelevat erilailla siitä, mikä on perehdyttämistä. Toisille se voi olla työn hallintaan tähtäävää opastusta eivätkä kaikki miellä perehdytystä yhtä laajaksi ja laajalti vaikuttavaksi kokonaisuudeksi. Vastaanoton työntekijöiden erilaisista perehdytysprosesseista huolimatta kaikki kokivat saaneensa hyvän perehdytyksen.

Koko työyhteisön osallistumisella perehdytykseen ja opastamalla uutta työntekijää arjessa mahdollistetaan myös hiljaisen tiedon siirtyminen. Kyselyn vastauksissa ilmeni työyhteisössä olevan arvokasta hiljaista tietoa hyvästä perehdytyksestä ja hyvästä perehdytysmateriaalista aikaisemmilta työurilta kertyneenä.

Toimiva ja perehdytystä tukeva perehdytysmateriaali koettiin tärkeäksi, koska siihen pystyy palaamaan aina tarvittaessa. Materiaalin tulisi olla visuaalisesti houkutteleva, lyhyt ja ytimekäs sekä helposti päivitettävissä. Perehdytyskansion sisällöstä kysyttäessä työntekijät kokivat tärkeäksi sen, että kansiota löytyy palo- ja pelastussuunnitelma sekä muita toimintaohjeita kriisitilanteisiin. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa opastamaan työntekijää toimimaan kriisitilanteissa. Tuula Surakan (2009) kerrotaan perehdytysmateriaalin sisällöstä ja siitä kuinka kansion tulee sisältää kirjallisessa muodossa työntekijältä vaadittu osaamisen.

9 POHDINTA

Opinnäytetyömme oli kaikinensa mielenkiintoinen projekti. Saavutimme opinnäytetyöllemme asetetut tavoitteet mielestämme hyvin. Sovitut tapaamiset ja työskentely yhdessä ja työyhteisön kanssa onnistui hyvin. Opinnäytetyön tekeminen perehdyttämisestä oli opettavaista ja haasteellista. Haasteita aiheutti työn rajaaminen. Perehdyttämisen vaikuttavuuden laajuus aina organisaatiotasolta asiakkaisiin yllätti meidät. Lähtiessämme uppoutumaan perehdytyksen teoriaan törmäsimme teemoihin, kuten työturvallisuuteen ja työhyvinvointiin, hiljaiseen tietoon, lapsen etuun ja osallisuuteen, työn asiakaslähtöisyyteen ja asiakaslähtöisemmäksi kehittämiseen. Aiheiden mielenkiintoisuudesta huolimatta saimme työtä rajattua pitämällä näkökulman itse perehdytyksessä. Jokainen aihe olisi ollut jo itsessään mielenkiintoinen opinnäytetyön aihe. Joillakin tapaamiskerroilla emme saaneet kirjoitetuksi juuri mitään työtä edistävää, mutta jälkeinpäin pohdimme, etteivät nämä tapaamiskerrat kuitenkaan olleet turhia. Päinvastoin näillä kerroilla pohdimme ja saimme uusia oivalluksia ja ennen kaikkea opimme. Nimitimme niitä luoviksi tauoiksi. Keskenäisyyden sietäminen oli näin helpompaa.

Tietoisuutemme onnistuneen perehdytyksen laajoista vaikutuksista lisääntyi opinnäytetyön edetessä. Opinnäytetyön tekemisen myötä ammatillisuutemme tulevana perehdyttäjinä kasvoi roimasti. Tulevana sosionomeina osaamme myös vaatia hyvää perehdytystä tulevilta työnantajiltamme.

Perehdytys on prosessi, josta pelkkä hyvä suunnitelma ja materiaali eivät tee täydellistä. Työn muutokset ja asiakkaiden ongelmien moninaistuminen vaikuttaa, myös perehdytykseen. Asioita täytyy aika-ajoin nostaa tarkastelun alle, vaikkei suurempia ongelmia ja kehittämisen tarpeita näyttäisi olevankaan. Se on edellytys työn kehitykselle. Edesautoimme vastaanottoyksikön työn kehittämistä uudistamalla perehdytysmateriaalia. Opinnäytetyömme herätti työyhteisössä laajempaakin työn tarkastelua ja reflektointia. Tiimipäivässä tarkasteltiin työn arvoja ja tarkoitusta, sekä tarkennettiin ja päivitettiin toiminta-ajatusta. Sijaisten perehdytystä kehitettiin perehdytystä tukevan kortin ja palkallisen perehdytyk-

sen keinoin. Opinnäytetyön tarpeellisuudesta ja ajankohtaisuudesta johtuen sen tekeminen oli antoisaa. Työn tekemistä motivoi työyhteisön aito kiinnostus ja arvostus työtämme kohtaan.

Vastaanottoyksikössä työskennellään yhdessä määritellyn arvopohjan mukaisesti ja tätä halutaan korostaa jo heti uudentyöntekijän perehdytyksessä. Lyhytaikaisten sijaisten perehdytyksen kehittämisen yksi tavoitteista olikin turvata yksikön lapsille ja nuorille arjen sujuvuus ja turvallisuuden tunne silloin, kun vakituisia työntekijöitä ei ole paikalla. Epäröivä ja työssään epävarma sijainen voi aiheuttaa suurtakin turvattomuutta ja hämmennystä sijoitusprosessissa oleville lapsille ja nuorille.

Suoritamme sosionomi (AMK) – tutkintoa, johon toinen meistä myös lastentarhanopettajan kelpoisuutta. Perehdytyksessä on otettu huomioon pienten lasten vastaanotto, jolloin lapsen turvallisuuden tunne ja vanhempien huomioiminen ovat ensisijaisen tärkeitä. Vastaanoton perehdytyksessä huomioidaan työntekijän ja lyhytaikaisen sijaisen kokemus varhaiskasvatuksesta. Mikäli siitä ei ole kokemusta, perehdytetään työntekijä myös siihen. Näiden asioiden pohtiminen opinnäytetyön erivaiheissa auttaa meitä myös huomioimaan ja kohtaamaan pienetkin asiakkaat ja heidän erityistarpeensa. Hyvä ja huomioiva kohtaaminen ensi hetkistä lähtien luo hyvää pohjaa asiakastyön etenemiseen.

Sosiaalialan töiden jatkuvat muutokset ja asiakkaiden monimuotoisemmat ongelmat vaativat työntekijöiltään jatkuvaa oman ammatillisuuden tarkastelua. Tarvittaessa ammatillisuutta voidaan lisätä koulutuksella tai arkityötä kehittämällä tehden siihen tarvittavia muutoksia. Yksikössä perehdytyskansio oli jäänyt uudistuksista jälkeen, eikä sitä ollut keritty muutosten tapahtuessa päivittää. Koko työyhteisön panostus materiaalia kohtaan oli hienoa. Päivitetylle ja uudistetulle kansiolle on nyt nimetty kaksi vastuuhenkilöä, joiden tehtävänä on pitää materiaali ajan tasalla.

Tutkimuksessamme ei tullut esille huonoa perehdytyskokemusta, joka olisi ollut esimerkiksi epäloogista, hyödytöntä ja saanut työntekijän tuntemaan itsensä ulkopuoliseksi. Kaikki vastaajat olivat kokeneet itsensä tervetulleiksi uuteen työ-

yhteisöön ja saaneensa tarpeidensa mukaisen perehdytyksen. Pääasia mieles-tämme perehdytysprosessissa onkin yksilön kokemus ja yksilön tarpeiden huomioiminen. Perehdytysprosessin tulee olla huolellisesti suunniteltu mutta siinä tulee olla myös varaa ottaa huomioon yksilön tarve ja sen tulee olla muunnelta-vissa perehdytettävän tarpeiden mukaan.

Perehdytys tulisi nähdä päättäjätasolla oikeutena eikä velvollisuutena. Perehdy-tys on aina sijoitus yksittäiseen työntekijään, koko työyhteisöön ja organisaati-oon, mutta ennen kaikkea asiakkaisiin ja asiakastyöhön. Monissa paikoissa on-gelmana on se, etteivät työnantajat järjestä palkallista perehdytysvuoroa sijaisil-le. Laadun ja kustannustehokkuuden näkökulmasta sijoitus olisi rahallisesti suh-teellisen pieni sen vaikutukset laajemmin huomioiden.

Meistä olisi ollut kiinnostava teettää vielä arviointikysely päivitettyyn perehdy-tysmateriaaliin ja sijaisille laadittuun perehdytyskorttiin liittyen, mutta se ei ollut aikataulullisesti mahdollista. Jatkotutkimusaiheita nousi opinnäytetyötä tehdes-sä myös, sijaisten kokemuksesta perehdytykseen, siihen käytettävään aikaan ja materiaaliin liittyen. Perehdytyksestä voisi tehdä jatkotutkimusta myös asiakkai-den näkökulmasta käsin, jolloin heidän äänensä tulisi kuulluksi ja huomioiduksi perehdytyksen näkökulmasta käsin, esimerkiksi asiakkaan kokemus henkilö-kunnan vaihtuvuudesta ja sijaisten käytöstä. Tutkimuksen voisi teettää esimer-kiksi kysymyksellä: Näkyykö sijaisten käyttö vastaanottoyksikön arjessa ja tur-vallisuudessa? Jos näkyy, niin miten?

LÄHTEET

Aaltola, Juhani & Valli, Raine 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus. Jyväskylä.

Anu Vilkmán 2014. Yle uutiset. Yhteiskunta tuomitsee armottomasti. Viitattu 24.3.2014.

http://yle.fi/uutiset/lastensa_huostaanonon_kokenut_aitiyhteiskunta_tuomitsee_armottomasti/7131684

Forsman, Sinikka 2011. Esimiestyön ja työyhteisön merkitys työssä jaksamiselle ja jatkamiselle lastensuojelussa. Viitattu 25.3.2014.

http://www.socca.fi/files/1444/forsman_esimiestyon_ja_tyoyhteison_merkitys_tyossa_jaksamiselle_ja_jatkamiselle.pdf

Helsilä, Martti 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Otava. Keuruu.

Hirsjärvi, Sinikka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Otava. Hämeenlinna.

Ihalainen, Jarmo & Kettunen, Terttu 2006. Turvaverkko vai trampoliini. 1.-2. painos. Helsinki. WSOY oppimateriaalit Oy.

Jalasto, Laura 2008. Alkumetreiltä asiantuntemukseen – Perehdyttäminen Gordion-talousohjaus Oy:ssä. Tampereen yliopisto. Johtamistieteiden laitos. Kauppa- ja hallintotieteiden tiedekunta. Pro gradu.

Juuti, Pauli & Vuorela, Antti 2006. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. PS-kustannus. Jyväskylä.

Järvenpään kaupungin perhetukikeskus Auerkulman vastaanotto- ja arviointiyksikkö. Perehdytyskansio 2013.

- Järvenpään kaupunki. Organisaatio i.a. Viitattu 25.1.2014.
http://www.jarvenpaa.fi/--Organisaatio--/sivu.tpl?sivu_id=54
- Järvenpään kaupunki. Perhetukikeskus Auerkulma i.a. Viitattu 25.1.2014
http://www.jarvenpaa.fi/--Perhetukikeskus-Auerkulma--/sivu.tpl?sivu_id=638
- JärvenpääRekry 2014. Julkishallinnollinen organisaatio. Viitattu 21.3.2014.
<https://www.facebook.com/JarvenpaaRekry?fref=ts>
- Kangas, Pirkko & Hämäläinen, Juha 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK. Vantaa.
- Katainen, Reetta; Rydberg, Tiina & Väisänen, Merja 2013. Perehdytyskansio tehostetun palveluasumisen yksikköön. Diakoniammattikorkeakoulu. Pieksämäen toimipaikka. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Kiviranta, Raili 2010. Onnistu eri-ikäisten johtamisessa. Helsinki: WSOY pro Oy.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna. Oy Yliopistokustannus.
- Laki lastensuojelusta 2007/417 13.4.2007. Lapsen kiireellinen sijoitus 38§. Viitattu 25.1.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L8P38>
- Laki lastensuojelusta 2007/417 13.4.2007. Sijoitus avohuollon tukitoimena 37 §. Viitattu 25.1.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L7P37>
- Laki lastensuojelusta 2007/417 13.4.2007. Viitattu 25.01.2014
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Laki nuorista työntekijöistä 998/1993 19.11.1993. Viitattu 18.11.2013
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930998?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20nuorista%20ty%C3%B6ntekij%C3%B6ist%C3%A4>

Laki työturvallisuudesta 738/2002 23.8.2002. Viitattu 18.11.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>

Lampinen, Mirka & Savolainen, Jonna 2012. Avaimia hyvään perehdytykseen. Produktiona päiväkodin perehdytyskansio. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Pieksämäen toimipaikka. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Lapsemme lehti 4/2012. Mainettaan parempi. Viitattu 31.1.2014.
<http://www.mll.fi/julkaisut/lapsemme-lehti/lehtiarkisto/>

Lastensuojelu 2012. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Tilastoraportti 30/2013
 Viitattu 20.2.2014.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/lasten_sosiaalipalvelut/lastensuojelu

Lastensuojelun käsikirja. Avohuolto i.a. Viitattu 20.1.2014.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/>

Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojeluntarpeen selvitys i.a. Viitattu 20.1.2014.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/lastensuojelutarpeenselvitys/>

Laukko, Jenni & Ropponen, Virpi 2010. Perehdyttäminen Tuusulan perhetukikeskuksessa. Produktiona perehdytyskansiot. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Järvenpään toimipaikka. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

- Moilanen, Raili 2008. Ikääntyvien asiantuntijoiden hiljaisen tiedon tunnistaminen. Teoksessa Auli Toom, Jussi Onnismaa & Anneli Kajanto (toim.) Hiljainen tieto, tietämistä, toimimista, taitavuutta. Helsinki: Gummerus, 237–238.
- Risikko, Paula 2009. Johtamisella laatua ja työhyvinvointia sosiaalialalle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:17. Helsinki. Yliopistopaino.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-10778.pdf
- Saastamoinen Kati 2010. Lapsen asema sijaishuollossa – Käsikirja arjen toimintaan. Edita Publishing Oy. Helsinki
- Suomen perustuslaki 1999/731, 11.6.1999. Viitattu 27.1.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Surakka, Tuula 2009. Hyvä työpaikka hoitoalalla – näin haetaan ja sitoutetaan osaajia. Helsinki: Tammi.
- Sydänmaanlakka, Pentti 2007. Älykäs organisaatio. Helsinki: Talentum.
- Talenttia. Työsuojelu ja hyvinvointi. Viitattu 24.3.2014.
http://www.talentia.fi/tyoelamassa/tyosuojelu_ja_hyvinvointi
- Taskinen Sirpa 2007. Lastensuojelulaki (471/2007). Soveltamisopas. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Vaajakoski.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2014. Viitattu 20.3.2014
<http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteiss%C3%A4/periaatteet>

Vilkkä, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. 1.-2. PAINOS. Tammi. Jyväskylä.

Virtainlahti, Sanna 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Helsinki: Talentum.

Virtanen, Petri & Suoheimo, Maria & Lamminmäki, Sara & Ahonen, Päivi & Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki 2011. Viitattu 3.2.2014.
<http://www.tekes.fi/Julkaisut/matkaopas.pdf>

Voikukkia verkostohanke. Viitattu 24.3.2014.
http://www.voikukkia.fi/images/kuvapankki/materiaalit/VOIKUKKIA_YLEISESITE_LOPULLINEN_leikkausvaraton_verkkoversio.pdf

LIITTEET

LIITE 1: Kyselylomakkeen saatekirje vastaanoton työntekijöille.

LIITE 2: Tutkimuksessa käytetty kyselylomake.

LIITE1: Kyselylomakkeen saatekirje vastaanoton työntekijöille.

Hei vastaanoton työntekijät!

Teemme sosionomiopintoihimme liittyvää hankeharjoittelua. Hankeharjoittelun aikana tarkoituksenamme on kerätä tietoa yksikön perehdytyksestä ja perehdytyskäytännöistä sekä mahdollisista kehittämistarpeista tulevaa opinnäytetyötä varten. Tavoitteena on kerätä työyhteisönjäseniltä kokemuksia yksikössä saamastaan työhön perehdytyksestä lomakehaastattelujen kautta ja haastattelun tuloksien analysointien pohjalta tuoda esiin tarpeellisia kehittämistarpeita. Tavoitteena on myös, saada hiljainen tieto näkyväksi. Harjoittelun aikana hankimme tietoa opinnäytetyötä varten, jonka tavoitteena on tuottaa työyhteisölle perehdytyskansio.

Koska kansio tulee Teidän käyttöönne, on kokemuksenne perehdytyksestä ensiarvoisen tärkeää. Tämän vuoksi olemme laatineet kyselyn, johon toivomme Teidän vastaavan. Kyselyä käytämme apuna perehdytyskansiota tehdessä. Toivoisimme, että vastaisitte kyselyyn mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 15.12.2013.

Ystävällisin terveisin,

Riitta Savolainen, riitta.savolainen@student.diak.fi puh. xxxxxxxxxx

Katja Peltoniemi, katja.peltoniemi@student.diak.fi puh. xxxxxxxxxx

LIITE 2: Tutkimuksessa käytetty kyselylomake.

KYSELY JÄRVENPÄÄN PERHETUKIKESKUS AUERKULMAN VASTAANOTTO JA ARVIOINTIYKSIKÖN TYÖNTEKIJÖILLE PEREHDYTYKSESTÄ

PEREHDYTYYS

1. Kuvaile miten sinut perehdytettiin työhösi?

2. Mikä perehdytyksessä auttoi sinua?

3. Kuinka kehittäisit työyhteisösi perehdytystä?

4. Mikä perehdytyksessä onnistui?

5. Oliko perehdytykseen varattu riittävästi aikaa?

6. Kuka osallistui perehdytykseen? (esim. työntekijä, lähiesimies, yksikön esimies, joku muu)

7. Kuinka tyytyväinen olet perehdytykseen? (ympyröi sopiva vaihtoehto)

Erittäin tyytymätön 1 2 3 4 5 Erittäin tyytyväinen

PEREHDYTYSKANSIO

1. Missä muodossa toivot perehdytyskansion löytyvän? (Rastita sopiva vaihtoehto)

- Perinteisenä kansiona
- Sähköisenä versiona
- Molempina?

2. Mitä tietoa toivoisit perehdytyskansiosta löytyvän?

3. Millainen on mielestäsi hyvä perehdytyskansio?

4. Mitä muuta haluaisit sanoa perehdytyskansioiden tekijöille?

5. Mitä mieltä olet tämän hetkisestä perehdytyskansioista? (ympyröi sopiva vaihtoehto)

Erittäin tyytymätön 1 2 3 4 5 Erittäin tyytyväinen

KIITOS YHTEISTYÖSTÄ!