

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaali-ala

YSOSIS16

2018

Veera Kallio

”TÄST SE ALK”

Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan
prosessikuvauksen päivitys ja perehdytyspolun
laatiminen

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaali- ja terveysala

2018 | 67 sivua, 32 liitesivua

Ohjaaja Kari Salonen

Veera Kallio

”TÄST SE ALK”

- Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan prosessikuvauksen päivitys ja perehdytyspolun laatiminen

Kehittämishankkeen tavoite oli parantaa Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan perehdyttämisen prosessia. Perehdytys oli ollut yksikössä vaihtelevaa, eikä varsinaista suunnitelmaa perehdytykseen ollut. Hankkeen alussa myös huomattiin, että yksikön prosessikuvaus tulisi päivittää, koska se oli vanhentunut. Hankkeen ideointi alkoi syksyllä 2016 ja loppuraportti jätettiin arvioitavaksi keväällä 2018. Hankkeen kehittämistehtävät olivat yksikön prosessikuvauksen päivitys ja perehdytyspolun laatiminen yksikön käyttöön.

Menetelminä kehittämishankkeessa olivat työpajat työyhteisölle, ryhmähaastattelu velkaongelmaisten vertaistukiryhmässä ja kyselyn teettäminen työyhteisölle. Menetelmät mukailivat laadullisen tutkimuksen kriteereitä. Työpajojen avulla annettiin osallisuuden mahdollisuuksia kaikille työyhteisön jäsenille ja niiden tuotoksena syntyi yksikön päivitetty prosessikuvaus.

Velkaongelmaisten vertaistukiryhmässä tehdyssä teemahaastattelussa nousi esiin muun muassa uusia tapoja tehdä yhteistyötä velkaneuvonnan ja tukiryhmän välillä. Työyhteisölle tehdyn kyselyn perusteella selvisi, että yksikön perehdytyksen tulisi olla suunnitelmallisempaa. Hyvänä käytäntönä nostettiin esiin avunsaamista kokeneemmilta työtovereilta. Erilaisten menetelmien avulla saatuja tietoja, yhdessä perehdytyksestä tehdyn teoreettisen kirjallisuuden kanssa, hyödynnettiin perehdytyspolun laadinnassa.

Kehittämistehtävät toteutettiin päivittämällä Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan prosessikuvaus, jossa kuvattiin muun muassa toiminnan tavoitteet, yksikön toimintatavat ja työntekijöiden tehtävänkuvat. Tämän lisäksi laadittiin yksilöllisesti muokattava perehdytyspolku, joka pitää sisällään myös muun muassa velkaneuvonnan toimintaympäristökuvauksen. Molemmat asiakirjat luovutettiin Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan käyttöön.

ASIASANAT:

Talous- ja velkaneuvonta, Talous- ja velkaneuvoja, Perehdyttäminen, Perehdytys, Perehdytyspolku, Prosessikuvaus

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Social Services

2018 | 67 pages, 32 pages in appendices

Instructor Kari Salonen

Veera Kallio

“HERE WE GO!”

– Updating the process description and creating an orientation path for The City of Turku’s financial and debt counseling.

The aim of the development project was to improve the process of familiarization within the City of Turku's financial and debt counseling. The orientation has varied in the unit and there has not been a proper plan for it. In the beginning of the project it was noted that the unit's process description is outdated. The project started in the fall of 2016 and the final report was submitted for evaluation in the spring of 2018. The project's development tasks included updating the process description of the unit and creating an orientation path for the unit.

The methods of the development project included workshops for the work community, group interview in a peer group of debtors and a questioning for the work community. The methods used followed the criteria of qualitative research. The workshops were aimed at providing opportunities for inclusion for all members of the work community and their output resulted in an updated process description of the unit.

In the interview conducted with the Debt Support Group, new ways of cooperating between debt counseling and the support group were raised. Based on the survey made with the work community, unit's orientation should be more planned. Many answerers pointed out that the support of more experienced colleagues was helpful during the orientation process. The information obtained through various methods combined with the theory of orientation was used to create an orientation path for the unit.

Development tasks were carried out by updating the process description of City of Turku’s financial and debt counselling. In the updated process description there can be found an aim for the work, the unit’s procedure and employees job descriptions. In addition to that, there were created a personalized orientation path for the unit which includes among other things a description of the operational environment. Both were handed over to the City of Turku’s financial and debt counseling.

KEYWORDS:

Financial and debt counseling, Financial and debt counselor, Orientation, Onboarding, Orientation path, Process description.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 TURUN KAUPUNGIN TALOUS- JA VELKANEUVONTA KEHITTÄMISYMPÄRISTÖNÄ	9
2.1 Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonta	9
2.2 Talous- ja velkaneuvojan työtä ohjaavat lait ja eettiset ohjeet	13
2.3 Vuoden 2019 velkaneuvontapalveluiden järjestämistavan muutos	16
2.4 Kehittämishankkeen tarve, tavoitteet ja tehtävät	16
3 TYÖNTEKIJÖIDEN PEREHDYTYKSESTÄ	18
3.1 Perehdyttämisen perusteet	18
3.2 Perehdyttämisen eri tavat	21
3.3 Perehdytys Suomen lainsäädännössä	24
3.4 Muutamia tutkimuksia aiheesta	25
4 PEREHDYTTÄMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ	27
4.1 Oppiminen perehtymisen ytimenä	27
4.2 Perehdytyksen osalliset	29
4.3 Perehdytyksen suunnittelu	31
5 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	34
5.1 Kehittämishankkeet prosesseina	34
5.2 Käytetyt menetelmät	37
5.3 Kehittämishankkeen etenemisen kuvaus	43
6 TUOTOKSET	53
6.1 Turun talous- ja velkaneuvonnan päivitetty prosessikuvaus	53
6.2 Turun talous- ja velkaneuvonnan perehdytyspolku	54
7 HANKKEEN YHTEENVETO JA ARVIOINTI	56
7.1 Kehittämishankkeen tavoitteet, menetelmät ja tuotokset	56
7.2 Kehittämishankkeen arviointi, luotettavuus ja etiikka	56
7.3 Tulosten hyödyntäminen ja jatkokehittämisisideat	58
LÄHTEET	60

LIITTEET

- Liite 1. Turun talous – ja velkaneuvonnan prosessikuvaus.
Liite 2. Yhteenvedo webropol-kyselystä työyhteisölle.
Liite 3. Turun talous – ja velkaneuvonnan perehdytyspolku.

KUVAT

- Kuva 1. Prosessikuvauksen päivittämistä pareittain (kuva:Veera Kallio). 48

KUVIOT

- Kuvio 1. Talous- ja velkaneuvonta osana Turku-konsernia (Turun kaupunki 2018). 9
Kuvio 2. Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan tärkeimmät yhteistyötahot. 12
Kuvio 3. Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan tilastoja 2014-2017. 13
Kuvio 4. Talous- ja velkaneuvonnan järjestämistapa (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 713/2000). 14
Kuvio 5. Perehdyttämisen hyödyt (Lepistö 2004, 56-57). 18
Kuvio 6. Perehdyttämisen ja työnopastuksen tavoitteet (Lepistö 2004, 58). 19
Kuvio 7. Työtä koskeva sisäinen malli (Lepistö 2004, 58). 20
Kuvio 8. Perehdyttäjän roolit (Kupias & Peltola 2009, 95 mukaillen). 22
Kuvio 9. Mentoroinnin hyödyt (Juusela ym. 2010, 8 mukaillen). 23
Kuvio 10. Toimiva perehdyttäminen (Ketola 2010, 117-119). 25
Kuvio 11. Oppimisprosessin johdosta tapahtuvat muutokset (Kupias & Peltola 2009, 114 mukaillen). 28
Kuvio 12. Hyödynnettävä tukimateriaali (Ahokas & Mäkeläinen 2013, mukaillen). 29
Kuvio 13. Esimiehen vastualueet (Kupias & Peltola 2009, 62 mukaillen). 30
Kuvio 14. Konstruktivistinen malli (Salonen ym. 2017, 54). 35
Kuvio 15. Kehittämishankkeen eteneminen vuosina 2016-2018. 43
Kuvio 16. Kyselyn tulokset SWOT-analyysin keinoin. 51
Kuvio 17. Päivitetyn prosessikuvauksen osiot. 53
Kuvio 18. Turun talous- ja velkaneuvonnan perehdyttämispolku. 54
Kuvio 19. Yksilöllinen perehdytyspolku. 55

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

Maksuvara	Asiakkaan tuloista vähennettäessä menot, saadaan summa, jolla asiakkaan tulisi lyhentää kuukausittain velkojaan
Saldotus	Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaan avustaminen velkojen kartoituksessa
TS-hakemus	Takuu-säätiöön lähetettävä hakemus järjestelylainan takausta varten
VJ-hakemus	Yksityishenkilön tai pienyrittäjän käräjäoikeuteen jätettävä velkajärjestelyhakemus
YAMK	Ylempi ammattikorkeakoulu

1 JOHDANTO

Kehittämishankkeen tavoitteena oli laatia perehdytyspolku Turun kaupungin talous- ja velkaneuvontaan auttamaan perehdyttäjää, perehtyjää ja yksikön esimiestä uuden työntekijän perehdyttämisessä työtehtäviin. Perehdytyspolku on konkreettinen työväline perehdyttämisen tukena. Suunnitelmallisuus selkeyttää kaikkien osapuolten toimintaa perehdytyksen aikana. Pyrkimyksenä on helpottaa uuden tulokkaan työssäoppimista, -jaksamista ja perehtymistä. Perehtymispolku selkeyttää perehdyttäjän ja muun henkilökunnan toimintaa perehdytysprosessin aikana ja vähentää kaikkien toimijoiden työtaakkaa perehdytyksen alkuvaiheen jälkeen.

Prosessikuvauksen päivittämisen tarve nousi esiin kehittämishankkeen aikana. Työntekotavassa oli tapahtunut muutoksia ja työyhteisöömme oli tullut uusia työntekijöitä. Työpajatyöskentely tarjosi mahdollisuuden työntekijöille kertoa mielipiteensä yhteisten toimintatapojen osalta ja vaikuttaa niihin. Koska asioita käsiteltiin yksilötasolla ja ryhmässä, prosessi saattoi lisätä ryhmäytymisen ja tasavertaisuuden tunnetta uusien ja vanhojen työntekijöiden välillä.

Talous- ja velkaneuvonnan palvelut siirtyvät valtakunnallisesti oikeusaputoimistojen yhteyteen vuonna 2019 (Laki talous ja velkaneuvonnasta 813/2017). Olikin erityisen tärkeää yhdessä sopia, miten yksikössämme toimitaan. Tämä konkretisoitui prosessikuvauksia päivittämällä. Järjestämistavan muuttaminen voi myös aiheuttaa henkilöstömuutoksia, jolloin on entistä tärkeämpää, että yksiköllä on toimiva perehdytysohjelma. Kehittämishankkeen tuotoksena syntynyttä perehdyttämispolkua on mahdollisuus hyödyntää valtakunnallisesti talous- ja velkaneuvontayksiköissä.

Kuvailen kehittämishankkeen raportissa ensin Turun talous- ja velkaneuvontaa kehittämisympäristönä. Käyn läpi tärkeimmät työtä ohjaavat lait, niiden esityöt ja Velkaneuvonta ry:n eettiset ohjeet. Tämän jälkeen esittelen muun muassa Turun kaupungin velkaneuvontaa ja sen yleisimpiä palveluita, jonka lisäksi kuvaan pääpiirteittäin hankeorganisaation.

Kehittämishankkeissa kohtaavat teoreettinen tieto ja käytäntö ainutlaatuisella tavalla. Hankkeen edetessä olen tutustunut perehdytyksen monipuoliseen maailmaan ja siitä kerron tarkemmin kappaleessa kolme. Perehdytyskansioita on tehty laajalti erilaisiin yksiköihin ja organisaatioihin. Olin yhteydessä joihinkin Suomen suurimpiin talous- ja velkaneuvonta yksikköihin ja sain selville, ettei niissä ole käytössä tarkistuslistoja pe-

rinpohjaisempaa perehdytysmateriaalia. Vaikka aiheesta tehdyt väitöskirjat, tutkimukset ja teoreettinen kirjallisuus eivät ole tehty suoraan velkaneuvonnan tarpeisiin, olen pystynyt hyödyntämään niitä, sillä monet perehdytykseen liittyvät asiat toistuvat monialaisina.

Luvussa neljä tuon esille yhtymäkohdat kehittämiskirjallisuuden ja kehittämishankkeen välillä. Kehittämishankkeessa hyödynsin laadulliselle tutkimukselle tyypillisiä menetelmiä. Nostin osallisuuden mahdollisuuksien luomisen yhdeksi kehittämishankkeen kantavaksi voimaksi. Tuntemus kehittämistoiminnasta, projektien etenemisestä ja osallisuuden mahdollisuuksien lisäämisestä ovat viitoittaneet omaa kehittämisen polkuani. Käytettyjen menetelmien kautta saatuja tuloksia ja teoriakirjallisuudesta saatujen tietojen perusteella olen kehittämishankkeen aikana reflektoinut toimintaani ja muuttanut tehtyjä suunnitelmia. Käyn myös läpi hankkeen tarkemman etenemisen luvussa neljä.

Viidennessä luvussa esittelen kehittämishankkeen aikana tehdyn prosessikuvauksen päivityksen ja konkreettisenä tuotoksena syntyneen perehdytyspolun. Viimeisessä luvussa pohdin kriittisesti kehittämishankkeen kulkua ja sen tuloksia.

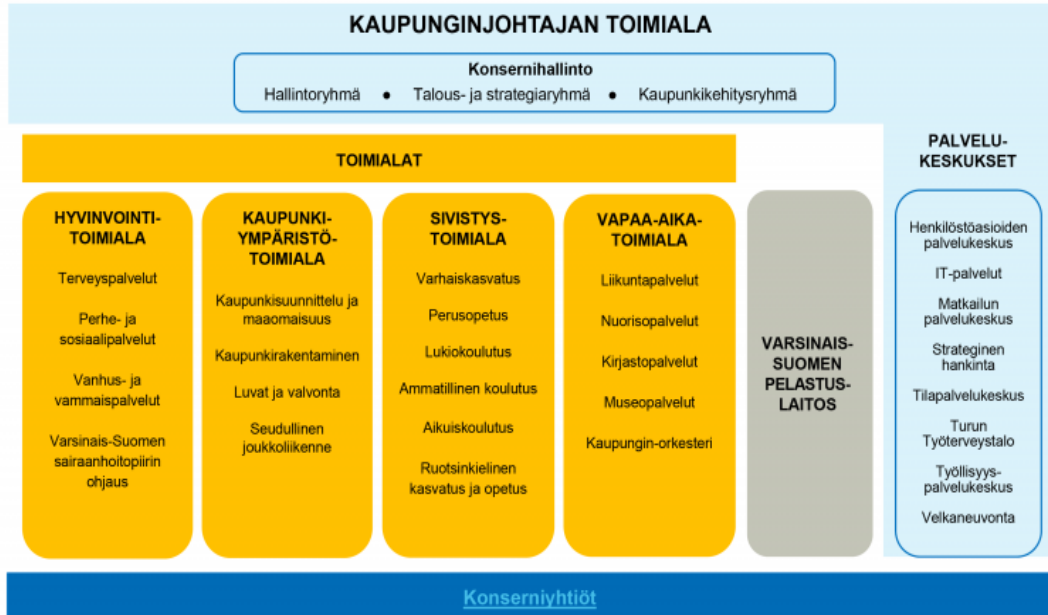
Prosessikuvauksen päivitys tehtiin hankkeen alussa. Olen tehnyt selvitystyötä sekä laajemmin perehdytykseen ja kehittämiseen liittyen, että omaa yksikköäni ja alaani huomioiden. Tämä yhdistettynä käytettyihin kehittämisenmenetelmiin syntyi käytännönläheinen perehdytyspolku. Kehittämishankkeen istuu laajempaan perehdytyksen tarkastelun jatkumoon syventäen sitä talous- ja velkaneuvonnan osalta.

2 TURUN KAUPUNGIN TALOUS- JA VELKANEUVONTA KEHITTÄMISYMPÄRISTÖNÄ

2.1 Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonta

Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonta tarjoaa talous- ja velkaneuvonnan palveluita omien kaupunkilaistensa lisäksi myös lähikuntien asukkaille. Toimipisteitä on kaksi, Turussa ja Loimaalla. Myös sähköinen asiointi on mahdollista. (Turun kaupunki, Talous- ja velkaneuvonta 2016.) Alueella asuu noin 365 000 henkilöä (Sähköpostitiedoksianto, Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan johtaja M. Markula 20.10.2016). Vuonna 2017 asiakkaita oli 749 (Sähköpostitiedoksianto, Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan avustava velkaneuvoja A. Lehmusto 7.2.2018). Talous- ja velkaneuvoja on yhteensä 7, avustavia velkaneuvoja 2 ja lähiesimiehenä toimii johtava talous- ja velkaneuvoja. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti täysi-ikäisiä, eikä yläikärajaa palvelun käytölle ole.

Turun kaupungin hallinnollinen organisaatio



Kuvio 1. Talous- ja velkaneuvonta osana Turku-konsernia (Turun kaupunki 2018).

Turun kaupungissa kaupunginjohtaja valvoo konsernihallintoa ja tämän lisäksi neljää toimialaa. Konsernihallinto vastaa kaupunginvaltuuston, kaupunginhallituksen ja sen

jaostojen päätöksenteon suunnittelusta ja toimeenpanosta. Tämän lisäksi kaupunginhallituksen palveluksessa toimii Varsinais-Suomen pelastuslaitos sekä joukko palvelukeskuksia ja monia yhtiöitä (Kuvio 1). (Turun kaupunki, Organisaatio 2018.)

Kaupunginhallituksen alaisuudessa toimivat palvelukeskukset tarjoavat palveluita niin kaupungille kuin muille asiakkaille. Kaupunginhallituksen konsernijaoston ja kaupunginjohtajan palveluksessa toimiva palvelukeskuksen johtaja vastaa palvelukeskuksen toiminnasta. Kaupunginjohtaja hallitsee palvelukeskuksen nettobudjetoitua ja palvelukeskukset ovat raportointivelvollisia toiminnastaan. (Turun kaupunki, Palvelukeskukset 2018.)

Turun kaupungin strategiassa mainitaan toimintalupauksena asukas- ja asiakaslähtöisyys, joka tarkoittaa arvostavaa palveluasennetta sekä laadukkaiden ja matalakynnyksisten palveluiden tuottamista. Palveluita kehittäessä tulee tarjota osallisuuden mahdollisuuksia palveluiden käyttäjille ja muille kumppaneille. (Turun kaupunki, Strategia 2015.) Kesällä 2014 kaupunginvaltuuston vahvistamissa strategisissa ohjelmissa painotetaan myös osallisuuden mahdollisuuksien monipuolista luomista (Turun kaupunki, Strategiset ohjelmat 2016). Turun Kaupungilla toimiikin oma osallisuuden erityisasiantuntija (Turun kaupunki, Osallisuus Turussa 2016).

Työtehtävät

Avustavat velkaneuvojat vastaavat pääsääntöisesti puhelinpäivystykseen tulevista puheluista, ensimmäisen kirjeen lähettämisestä asiakkaille sekä velkakartoituksen tekemisestä. Tämän lisäksi heillä on muita toimistotöitä ja talous- ja velkaneuvojan tai johtavan velkaneuvojan kanssa sovittavia tehtäviä. Talous- ja velkaneuvojat vastaavat puhelinpäivystyksen yhteydessä tehtävästä alkukartoituksesta ja omien asiakkuuksien seuraamisesta sekä hallinnoimisesta. Johtava talous- ja velkaneuvoja hoitaa talous- ja velkaneuvojan tehtävien lisäksi yksikön henkilöstöhallinnolliset toimenpiteet. (Turun talous- ja velkaneuvonnan prosessikuvaus 2017.)

Asiakasprosessi

Asiakkaaksi hakeutuminen Turun kaupungin talous- ja velkaneuvontaan tapahtuu puhelinpäivystyksen tai internetissä tapahtuvan ilmoittautumisen kautta. Puhelinpäivystyksessä asiakasta haastattelee talous- ja velkaneuvoja, joka käy läpi asiakkaan tilanteen ja ohjeistaa asiakasta alustavasti. Tämän jälkeen asiakkaalle lähetetään kotiin kirje, jossa annetaan tarkemmat toimintaohjeet, kuten perustietolomake ja tieto tarvittavista tositteista. Jos asiakas ilmoittautuu internetin kautta, hänelle määrätään oma ta-

lous- ja velkaneuvoja, joka on häneen yhteydessä, sopiaukseen miten asiassa edetään. Asiakkaaksi voi ilmoittautua myös ilman ajanvarausta kauppakeskus Skanssin monitoimipalvelupiste Monitorissa. Palvelupisteessä voi käydä ilman ajanvarausta keskustelemassa talous- ja velka-asioista. Asiakkaaksi voi ilmoittautua myös Facebookin kautta. (Turun talous- ja velkaneuvonnan prosessikuvaus 2017.)

Asiakkaalle annetaan kaksi kuukautta aikaa toimittaa tarvittavat tositteet. Asiakkaalla on mahdollisuus saada tähän talous- ja velkaneuvojan tai avustavan velkaneuvojan apua, jos näin sovitaan. Kun asiakas on toimittanut edes osan tositteista, määrätään hänelle oma talous- ja velkaneuvoja. Tavoitteena on, että talous- ja velkaneuvoja ottaa asiakkaaseen yhteyttä viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun asiakas on toimittanut tositteet. (Turun talous- ja velkaneuvonnan prosessikuvaus 2017.)

Yleisimmät palvelut

Yleisimmät palvelut ovat talousneuvonta, vapaaehtoisten maksusuunnitelmien laatiminen, Takuu-säätiön takaushakemuksen laatiminen ja asiakkaan avustaminen yksityishenkilön velkajärjestelyn hakemisessa käräjäoikeudelta (Turun kaupunki, Talous- ja velkaneuvonta, 2016).

Talousneuvontaa annettaessa selvitetään asiakkaan tulot ja menot sekä etsitään keinoja talouden tasapainoon saattamiseen. Vapaa-ehtoisia maksusuunnitelmia tehtäessä selvitetään asiakkaan maksukyvyyn lisäksi asiakkaan velkojen kokonaismäärä, tehdään kokonaissuunnitelma velkojen maksamiseksi ja tästä suunnitelmasta neuvotellaan velkojen kanssa (Turun kaupunki, Talous- ja velkaneuvonta, 2016).

Takuu-säätiön takaamalla yhdellä kohtuukorkoisella järjestelylainalla maksetaan asiakkaan velat kokonaisuudessaan. Takuu-säätiön takausta haettaessa asiakkaan velkamäärä ei saa ylittää 34 000 euroa, hänen elämäntilanteensa tulee olla vakiintunut ja hänellä täytyy syntyä kuukausittain maksuvaraa. Asiakas voi säilyttää perusturvaan kuuluvan omaisuutensa (omistusasunto, jossa asuu tai auto, jota tarvitsee työssäkäyntiin), mutta muu omaisuus on realisoitava velkojen hoitoon. Järjestelylaina täytyy pystyä maksamaan takaisin alle kahdeksassa vuodessa. (Takuu-säätiö 2016.)

Yksityishenkilön velkajärjestely on viimesijainen keino hoitaa asiakkaan velkaongelmat (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015). Velkajärjestelylaista kerrotaan tarkemmin alaluvussa 2.2.

Yhteistyötahoja

Talous- ja velkaneuvojan on hyvä tuntea oman alueensa yhteistyötahot (Kuvio 2). Varsinais-Suomen käräjäoikeuteen lähetetään yksityishenkilöiden velkajärjestelyhakemukset. Yhteiset asiakkaat yhdistävät ja toisaalta on tärkeää, että talous- ja velkaneuvoja pystyy ohjaamaan asiakasta myös tarvittaessa muiden palveluiden pariin, kuten hyvinvointipalveluihin. Osa asiakkaista ohjautuu talous- ja velkaneuvontaan esimerkiksi ulosoton kautta. Myös velkojien kanssa tehdään paljon yhteistyötä. Edellä mainittujen lisäksi yhteistyötä tehdään valtakunnallisesti eri tahojen kanssa.

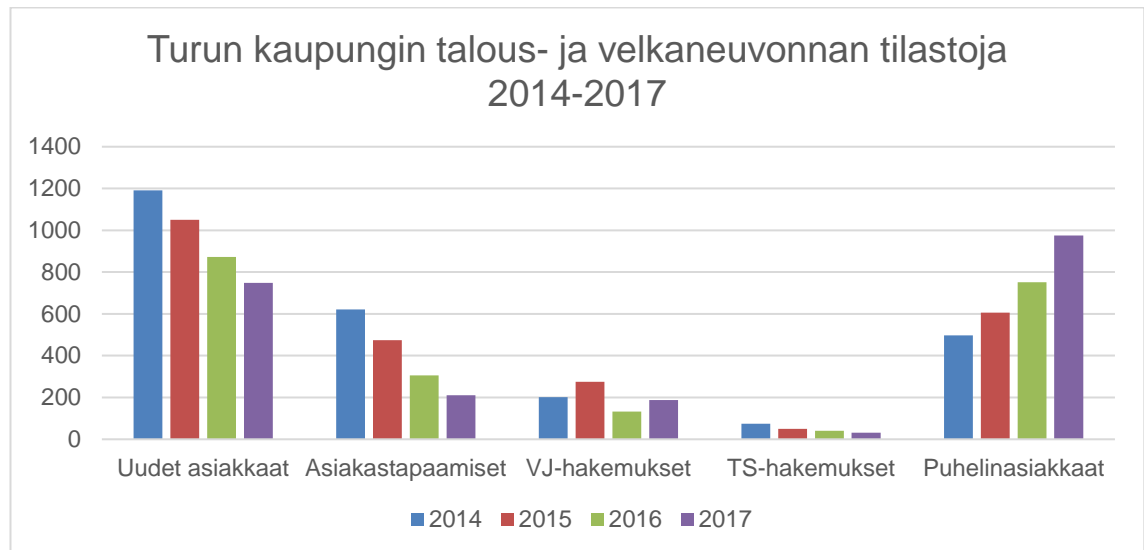


Kuvio 2. Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan tärkeimmät yhteistyötahot.

Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan tilastoja

Vuonna 2014 uusia asiakkaita ilmoittautui 1190 kappaletta, vuonna 2015 1050 kappaletta, vuonna 2016 873 kappaletta ja vuonna 2017 749 kappaletta. Asiakastapaamisten määrä oli vuonna 2014 617 kappaletta, vuonna 2015 474 kappaletta, vuonna 2016 305 kappaletta ja vuonna 2017 210 kappaletta. Vuonna 2014 velkajärjestelyhakemuksia lähetettiin käräjäoikeuteen 201 kappaletta, vuonna 2015 275 kappaletta, vuonna 2016 133 kappaletta ja vuonna 2017 187 kappaletta. Takuu-säätiön takauslaina hakemuksia tehtiin vuonna 2014 74 kappaletta, vuonna 2015 50 kappaletta, vuonna 2016 40 kappaletta ja vuonna 2017 31 kappaletta. Puhelinasiakkaiden määrä oli vuonna 2014 497 kappaletta, vuonna 2015 606 kappaletta, vuonna 2016 752 kappaletta ja vuonna 2017

975 kappaletta (Kuvio 3). (Sähköpostitiedoksianto, Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan avustava velkaneuvoja A. Lehmusto 13.3.2017; 7.2.2018.)



Kuvio 3. Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan tilastoja 2014-2017.

Uusien asiakkaiden määrä, asiakastapaamisten määrä ja Takuu-säätiöön lähetettävien hakemusten määrä on ollut laskussa jo vuosia. Velkajärjestelyhakemusten määrässä on ollut vaihtelua. Puhelinasiakkaiden määrä on ollut vastaavasti nousussa. On mahdollista, että asiaan vaikuttavat työntekijävaihdokset, pidemmät poissaolot ja toimintatapojen muutokset.

2.2 Talous- ja velkaneuvojan työtä ohjaavat lait ja eettiset ohjeet

Laki talous- ja velkaneuvonnasta

Tärkein talous- ja velkaneuvojen työtä ohjaava laki on Laki talous- ja velkaneuvonnasta. Lain mukaan palvelu on tarkoitettu yksityishenkilöille ja tietyin edellytyksin yksityisille elinkeinon- ja ammatinharjoittajille. Lain mukaan apua annetaan talouden suunnittelussa, velkaongelmien ratkaisuvaihtoehtojen kartoittamisessa, velkojen kanssa sovintoon pyrkimisessä, velkajärjestelyasian hoitamisessa ja asiakirjojen täyttämässä. Tarvittaessa asiakas ohjataan hakemaan oikeudellista apua. Palvelun tulee olla asiakkaille maksutonta. Talous- ja velkaneuvojan tehtävän kelpoisuusvaatimuksena on alalle sopiva korkeakoulututkinto (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 713/2000.)

Talous- ja velkaneuvonta

<p>Aluehallintovirasto: Vastaa, että palvelua on saatavilla riittävästi viraston alueella</p>	<p>Kilpailu- ja kuluttajavirasto: Yleinen johto, valvonta ja ohjaus</p>	<p>Kunnat: Tekevät aluehallintoviraston kanssa sopimuksen ja järjestävät palvelun itse tai hankkivat sen muulta palveluntuottajalta</p>
--	--	--

Kuvio 4. Talous- ja velkaneuvonnan järjestämistapa (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 713/2000).

Kilpailu- ja kuluttajavirasto johtaa, ohjaa ja valvoo talous- ja velkaneuvonnan palveluita. Kukin aluehallintovirasto taas huolehtii, että palveluita on tarjolla tarpeeksi alueellaan. Käytännössä aluehallintovirasto ja kunta tekevät sopimuksen talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä. Kunta voi ottaa vastuulleen omien asukkaidensa lisäksi lähikuntien asukkaiden talous- ja velkaneuvonnan järjestämisen. Kunta voi järjestää palvelun itse tai sopia asiasta jonkun muun palveluntuottajan kanssa. Kunta saa valtiolta korvauksen palveluiden järjestämisestä (Kuvio 4). (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 713/2000.)

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä

Velkajärjestelyn edellytykset täytyvät, jos velallisen maksukyky on alentunut ja/tai jos velallisen velkamäärä ylittää velallisen maksukyvyn. Velkajärjestely voi estyä väliaikaisesti syystä, kuitenkin yli 18 kuukautta työttömänä olleen hakijan on mahdollista saada velkajärjestely. Velkajärjestely kestää yleensä kolme tai viisi vuotta riippuen siitä, onko velkajärjestelylle esteperuste vai ei. Velkajärjestelyn esteitä voivat olla esimerkiksi rikosperusteinen velka tai muutoin piittaamaton velkaantuminen. Hakijan koko ansaintakyvyn tulee olla velkajärjestelyn aikana käytössä. Jos maksuvaraa syntyy, se maksetaan kuukausittain velkojille. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 57/1993.)

Velallisen perusturvaan kuuluva omaisuus, kuten omistusasunto, on mahdollisuus säilyttää tietyin ehdoin. Myös pienyrittäjän on mahdollista hakeutua velkajärjestelyyn tie-

tyin edellytyksin. Velkajärjestely on lähtökohtaisesti kertaluonteinen, mutta laissa säädettyjen painavin perusteiden täytyessä velallisen voi olla mahdollista saada velkajärjestely uudemman kerran tai muusta esteestä huolimatta. Painavat perusteet ovat velkaantumisesta kulunut aika, velallisen toimet velkojen maksamiseksi, velallisen muut olosuhteet sekä velkajärjestelyn merkitys velalliselle ja toisaalta velkojille. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 57/1993.)

Velkaneuvontatyössä tärkeiden lakien esityöt ja hallintolaki

Pysyäkseen ajan tasalla talous- ja velkaneuvojan on seurattava laissa tapahtuvia muutoksia. Tämän lisäksi talous- ja velkaneuvojan on perehdyttävä nykyisten voimassa olevien lakien esitöihin huomioiden erityisesti hallituksen esitykset liittyen yksityishenkilön velkajärjestelyyn ja talous- ja velkaneuvontalakiin. Näissä esityksissä on tarkennettu lainsäätäjien näkökulmaa lain tarkoituksesta ja esitetty pykäläkohtaiset yksityiskohtaiset perustelut. Erityisesti tilanteissa, joissa lakia on muutettu, esitöihin perehtymällä selviää yksityiskohtaisemmin muutoksen taustat, perustelut ja syyt. Esimerkiksi Hallituksen esityksessä laista yksityishenkilön velkajärjestelyksi 83/2014 tavoitteet olivat muun muassa helpottaa yrittäjien ja nuorten velkajärjestelyn saamista (Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi 83/2014).

Hallintolaista ilmenee yleisimmät virkamiestyöskentelyä koskevat periaatteet. Näistä tärkeimpiä ovat esimerkiksi tasapuolisuus, puolueettomuus ja tuloksellisuus. Oleellista on myös palveluista ja toiminnasta tiedottaminen sekä neuvonnan tarjoaminen. Käytettävän kielen tulee olla selkeää. Kirjallisessa asioinnissa asiakkaalle on ilmoitettava, jos asiassa tarvitaan lisätietoja ja annettava määräaika tietojen toimittamiseksi. Asiakasta tulee pitää ajan tasalla hänen asiansa etenemisestä. Mahdollinen esteellisyys on myös huomioitava. Moniammatillinen yhteistyö eri tahojen kanssa on tärkeää. (Hallintolaki 434/2003.)

Velkaneuvonta ry:n eettiset ohjeet

Velkaneuvonta ry on koonnut eettiset ohjeet talous- ja velkaneuvojan työn tueksi. Yhdistys nimeää eettisissä ohjeissaan talous- ja velkaneuvojan työn tavoitteeksi, että asiakkaan taloudellinen tilanne saadaan pysyvästi hallintaan. Velkaneuvojan on kohdeltava asiakkaita tasa-arvoisesti. Asiakas tekee itsenäiset päätökset asiassaan ja talous- ja velkaneuvojan on annettava asiakkaalle mahdollisimman kattavasti tietoa päätöksen tekoon. Jos asiakas haluaa toimia lainvastaisella tavalla, ei velkaneuvoja voi toimia

tämän avustajana, mutta niin katsoessaan, voi auttaa velkajärjestelyhakemuksen laatimisessa. (Velkaneuvonta ry 2014.)

2.3 Vuoden 2019 velkaneuvontapalveluiden järjestämistavan muutos

Sipilän hallitus on antanut 19.9.2017 allekirjoitetun esityksen eduskunnalle, jonka mukaan talous- ja velkaneuvontayksiköt ehdotetaan siirrettäviksi oikeusapu- ja edunvalvontapiirien järjestettäväksi, näiden sisällä tarkemmin ottaen oikeusaputoimistojen tuottamiksi palveluiksi. Palveluita pystyttäisiin edelleen hankkimaan ostopalveluina. Ehdotuksen mukaan oikeusministeriö vastaisi palvelun yleisestä ohjauksesta ja valvonnasta. (Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi talous- ja velkaneuvonnasta 102/2017.) Lain on tarkoitus tulla voimaan vuoden 2019 alussa (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 813/2017).

Julkisen oikeusapu- ja edunvalvontapalvelun järjestävät valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirit. Tietyillä ennalta sovituilla alueilla on mahdollista käyttää myös asianmukaisia ostopalveluita. Oikeusministeriö vastaa palveluiden yleisestä ohjauksesta ja valvonnasta. (Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 477/2016.)

Oikeusapulain mukaan palvelua annetaan pääsääntöisesti yksityisille henkilöille, joilla ei ole varaa vastaaviin yksityisiin palveluihin, eikä vakuutusta jolla voisi kattaa yksityisen palvelun kustannukset. Palvelu voi olla asiakkaalle kokonaan tai osittain maksutonta. Palvelu pitää sisällään muun muassa asiantuntijan antaman oikeudellisen neuvonnan, asiaan liittyvät toimet sekä avustamisen eri tahojen kanssa toimiessa. Palvelu voi olla myös suppeampaa puhelin- tai muuta vastaavaa neuvontaa. Asiakkaan saaman oikeusavun laajuus on yksilöllistä asian erinäiset olosuhteet huomioiden. Oikeusavun tuntimäärä on lähtökohtaisesti rajattu, mutta siihen voi pyytää lisätunteja asiaa käsittelevältä tuomioistuimelta. Oikeusapua antaa lähtökohtaisesti julkinen oikeusavustaja, mutta tuomioistuinasioissa voidaan myös tietyin ehdoin käyttää yksityistä avustajaa. (Oikeusapulaki 257/2002.)

2.4 Kehittämishankkeen tarve, tavoitteet ja tehtävät

Toikon ja Rantasen (2009, 14-16) mukaan kehittämistoiminnalla on oltava selkeä päämäärä ja toiminnalla tähdätään muutokseen, jolla tavoitellaan jotain parempaa kuin

aiemmat toimintatavat. Projektitoiminnan perusta tulee olla tarpeellisuudessa (Paasivaara ym. 2013, 150).

Olen työskennellyt Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnassa loppuvuodesta 2010 lähtien. Aloittaessani työpaikalla keskustelun aiheeksi nousi perehdytyskansion puute. Työntekijät vaihtuvat eläköitymisen myötä ja muiden henkilöstömuutosten johdosta. Perehdytys on vaihdellut hyvin paljon riippuen perehdyttäjistä ja perehtyjistä. Perehdytyskansion tekemistä on mietitty vuosia, mutta urakka on tuntunut liian isolta työn ohessa tehtäväksi. Tarkemmin aiheeseen tutustuttuani tulin siihen tulokseen, että perehdytys tulee suunnitella perusteellisesti, jotta se toimii. Pelkkä listaus ohjeita tai muistilista kerrottavista asioista ei siis ole riittävä. Tämän lisäksi hankkeen alussa nousi esiin prosessikuvauksen päivityksen tarpeellisuus. Keskustelimme yhteisistä toimintatavoista prosessikuvauksen päivittämisen yhteydessä koko työyhteisön kanssa.

Kehittämishankkeen visio oli parantaa perehdytystä Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnassa. Tavoitteena oli tehdä perehdytyspolku auttamaan perehdyttäjää, perehtyjää ja yksikön esimiestä uuden työntekijän perehdyttämisessä työtehtäviin. Perehdytyspolku selkeyttää kaikkien osapuolien toimintaa ja on konkreettinen työväline perehdyttämisen tukena. Prosessikuvauksen päivityksen tarve nousi esille hankkeen aikana. Kehittämishankkeen tehtävät ovat seuraavat:

1. Perehdytyspolun luominen Turun kaupungin talous- ja velkaneuvontaan.
2. Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan prosessikuvauksen päivittäminen.

Projektiryhmän koko on suotavaa pitää suhteellisen pienenä esimerkiksi alle kymmenessä työntekijässä, mutta pienemmissä projekteissa ei välttämättä jäseniä ole edes nimetty. Erityisesti sosiaali- ja terveysalalla on tyypillistä, ettei projekteihin välttämättä palkata ulkopuolista työvoimaa, vaan toiminta hoidetaan jo olemassa olevalla henkilöstöllä. (Paasivaara ym. 2013, 88-91.) Kaikki työyhteisön kymmenen jäsentä osallistuivat kehittämishankkeen eteenpäin viemiseen. Kehittämishankkeen toteutus työpaikalla tapahtui syksyn 2016 ja kevään 2018 välisenä aikana. Mentorinani toimivat johtava talous- ja velkaneuvoja sekä yksikön entinen esimies.

3 TYÖNTEKIJÖIDEN PEREHDYTYKSESTÄ

3.1 Perehdyttämisen perusteet

Perehdyttämisen ja työnopastuksen merkitystä ei tule väheksyä, sillä ne liittyvät muun muassa työssä onnistumiseen, työturvallisuuteen, työmotivaatioon ja koko työyhteisön hyvinvointiin. Perehdytys vaatii useimmiten useamman työyhteisön jäsenen panosta ja keskinäistä kommunikointia. Hyötyjä perehdyttämisestä on useita tulokkaalle, yksikön esimiehelle ja koko työyhteisölle sekä organisaatiolle (Kuvio 5). (Lepistö 2004, 56.) Uusien työtehtävien omaksumisen lisäksi perehdyttämisen tulisi integroida uusi työntekijä osaksi työyhteisöä ja koko organisaatiota (Kjelin & Kuusisto 2003, 46-59; Hätönen 2011, 71; Österberg 2015, 215). Perehdyttämisen tuleekin mukaila yrityksen strategiaa (Kupias & Peltola 2009, 43). Onnistuneen perehdytyksen jälkeen työntekijän tulisi suoriutua työtehtävistään ilman jatkuvaa tukea (Kupias & Peltola 2009, 19). Perehdyttämistä voikin kuvata eräänlaiseksi koulutukseksi (Lepistö 2004, 15).

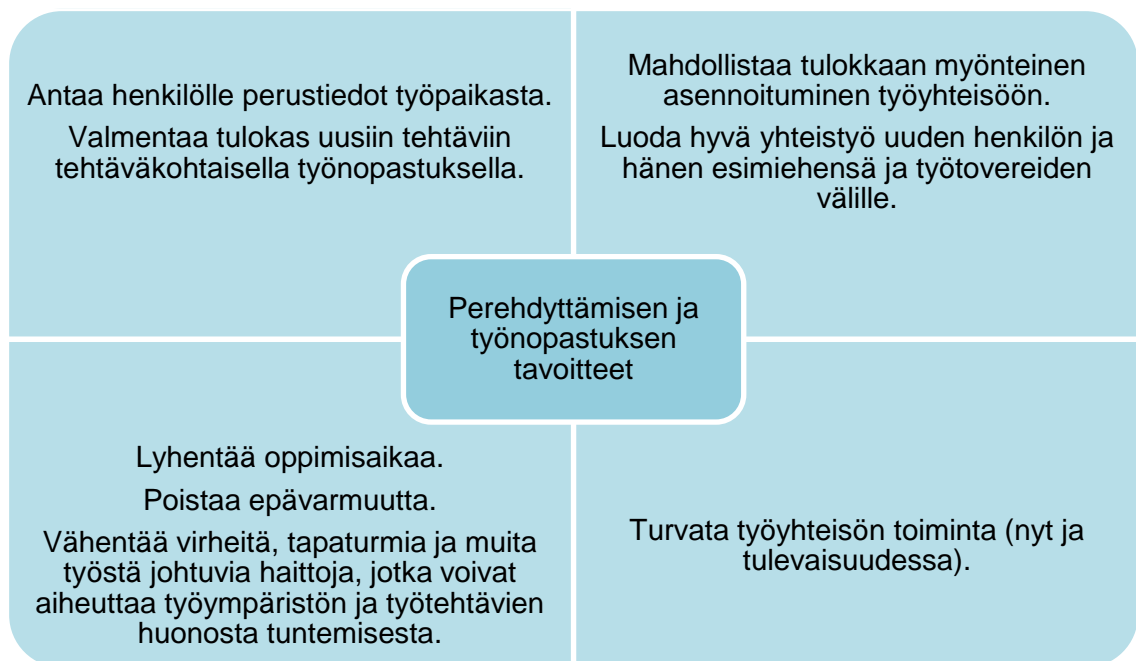


Kuvio 5. Perehdyttämisen hyödyt (Lepistö 2004, 56-57).

Huolellinen perehdyttäminen hyödyttää organisaatiota usein eri tavoin. Tarkoituksenmukainen perehdyttäminen ehkäisee työssä tehtyjä virheitä, auttaa perehtyjää hallit-

semaan tarvittavat työtehtävät ja sen on katsottu lisäävän sitoutumista organisaatioon (Syvänen ym. 2015, 165-167.)

Uusi työntekijä on usein luonnostaan innoissaan uudesta työpaikastaan. Innon voi kuitenkin vaimentaa huonolla vastaanotolla ja laiminlyödyllä perehdytyksellä. Jos työntekijä päättää ensimmäisten päivien perusteella palata vanhaan työpaikkaansa tai etsiä uuden työn, niin tästä seuraa kuluja organisaatiolle ja se tuo huonoa mainetta yritykselle. Perehdytyksen tulisikin lisätä innostuneisuutta, jota uusi työntekijä luonnostaan kokee uutta työtä kohtaan. (Bogardus 2004, 136-138, 187.)



Kuvio 6. Perehdyttämisen ja työnopastuksen tavoitteet (Lepistö 2004, 58).

Perehdyttämisen ja työnopastuksen tavoitteita on kuvattu työntekijän, koko työyhteisön ja esimiehen kannalta (Kuvio 6). Perehdytyksen tulisikin alkaa käytännön työtehtävistä, laajentua koko organisaation toimintaan ja lopulta tutustua yrityksen tulevaisuuden näkyymiin. (Lepistö 2004, 58.) Perehdyttäminen ja työnopastus eroavat toisistaan käsitteinä siten, että työnopastuksessa keskitytään työtehtävien hallintaan ja perehdyttäminen koskee laajempaa uuden työpaikan tuntemusta (Ahokas & Mäkeläinen 2013).



Kuvio 7. Työtä koskeva sisäinen malli (Lepistö 2004, 58).

Perehdytyksen aikana tulokkaan tulisi sisäistää ja oppia omia työtehtäviään (Hätönen 2011, 71). Koko perehdytysprosessin päämääränä on saavuttaa työtä koskeva sisäinen malli, joka pitää sisällään työprosessit, omat tehtävät, työn tavoitteet sekä käytännön asiat, mitkä mahdollistavat työnteon ja oman roolin suhteen koko organisaation toimintaan (Kuvio 7) (Lepistö 2004, 57-58).

Perehdytyksestä perehtymiseen

Perehdyttämistä voi leimata vanhanaikainen yksisuuntainen perehdyttämisen tapa. Kuitenkin tulisi painottaa kaksisuuntaista perehtymistä, joissa molemmilla osapuolilla on mahdollisuus oppia toisiltaan ja kehittyä. (Kupias & Peltola 2009, 166-168.) Tällöin perehtyjä tutustuu työhön ja työyhteisöön sekä samalla organisaatio tutustuu uuteen työntekijään ja pyrkii paikantamaan hänen uniikin osaamisensa (Kjelin & Kuusisto 2003, 247). Samalla kiinnitetään huomioita mitä uusia näkökulmia perehtyjä voi antaa työyhteisölle (Syvänen ym. 2015, 166).

Perehtymisen pohja perustuu organisaation arvoihin. Organisaation ja työntekijän tavoitteet tulisi yhdistyä. Tulokkaalta odotetaan sitoutumista organisaatioon, mutta myös organisaation tulisi sitoutua tulokkaaseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 250.) Perehdytyksessä kannattaakin hyödyntää myös tulokkaan aiempia kokemuksia ja pyrkiä saamaan palautetta organisaation toimintatavoista (Hyppänen 2013, 221).

Myös englanninkielisessä kirjallisuudessa nostetaan esiin perehdyttämisen ja perehtymisen ero. "Orientation" on tapahtuma tai tapahtumien sarja, jossa perehdytetään työntekijää. "Onboardin" on taas koko perehtymisen prosessi, joka alkaa työntekijän hyväksyessä työtarjoituksen. (Jeffery & Hatch 2014, 25.)

Elinikäinen oppiminen ja työelämän murros

Elinikäinen oppiminen voidaan nähdä työnantajan etuna, sillä työntekijästä tulee itseään kehittäessä pätevämpi tehtävissään. Itsensä kehittäminen ja uuden oppiminen voi parantaa myös työhyvinvointia, kun työntekijällä on paremmat taidot selvitä työelämän muuttuvista haasteista (Karjalainen 2010, 13.) Työelämälle on ominaista jatkuva muutos ja tästä johtuva tarve uuden oppimiselle, tällöin kokeneemmatkin työntekijät voivat tarvita koulutusta uusiin asioihin (Syvänen ym. 2015, 165).

Perehdyttämistä tarvitsee uusi työntekijä ja organisaatiossa työtehtävää vaihtava henkilö (Österberg 2015, 115-116). Perehdyttäminen on tärkeää muistaa myös pitkän poissaolon jälkeen (Kjelin & Kuusisto 2003, 165). Perehdyttämistä ei tule unohtaa myöskään fuusio tai yrityskauppa tilanteissa, tällöin tiedottaminen asioiden etenemisestä on erityisen tärkeää (Österberg 2015, 123-124).

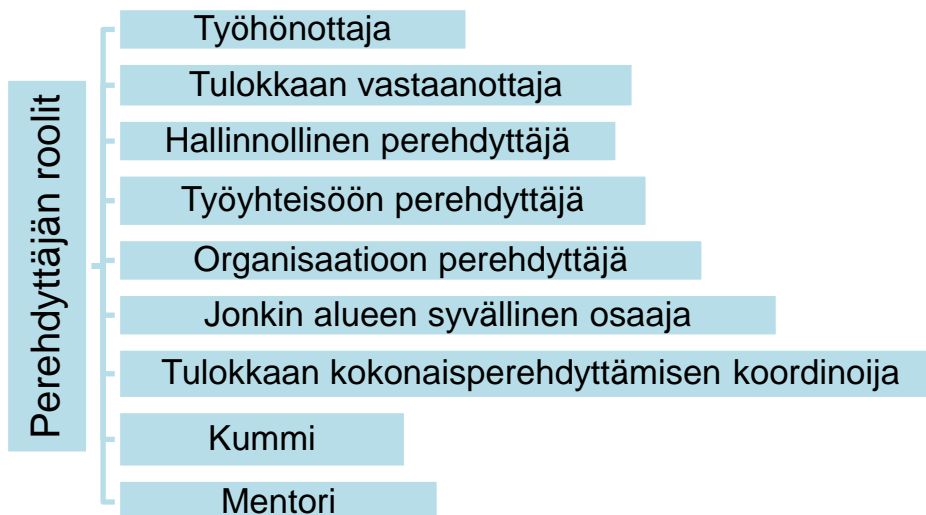
Tietotyössä yhdistyy arkisten työtehtävien lisäksi kehittämiseen liittyvät tehtävät, työyhteisön kommunikaation tärkeys ja vaihtelevat työnsisällöt. Itsenäinen työote on nykyajassa korostunut. Perinteisesti perehdyttäminen on ollut käytännön työtehtäviin tutustumista. Koska työelämä on muuttunut monimuotoisemmaksi, on kattavammalle perehdytykselle tullut suurempi tarve. Hyvin onnistuneella perehdyttämisellä pyritäänkin laadukkaaseen henkilöstötyöhön ja menestykselliseen yritystoimintaan. Voikin sanoa, että perehtyminen on koko työsuhteen mittainen projekti. (Kupias ja Peltola 2009, 13-16; 56; 65-67.)

3.2 Perehdyttämisen eri tavat

Koulutuksia tulee perehtymisessä hyödyntää, mutta niillä ei voi kuitenkaan korvata henkilökohtaista perehdyttämistä. Jälkimmäisen hyötyjä ovat muun muassa, että uusi työntekijä pääsee itse toimimaan todellisissa tilanteissa ja oppimaan tekemisen kautta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 213-220.)

Kaikkia ohjauksen muotoja yhdistää luottamuksellisuus ja pyrkimys oman roolin jäsentämiseen. Prosessit vievät aikaa. Aina tarvitaan myös perehtyjän omaa sitoutumista ja

motivaatiota. Perehdyttäjälle prosessi on myös mahdollisuus uuden oppimiselle ja omalle kehitymiselle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 233.) Perehdyttäminen etenee yleensä hyvinkin tiiviistä auttamissuhteesta työtoveruudeksi (Kupias & Peltola 2009, 139).



Kuvio 8. Perehdyttäjän roolit (Kupias & Peltola 2009, 95 mukaillen).

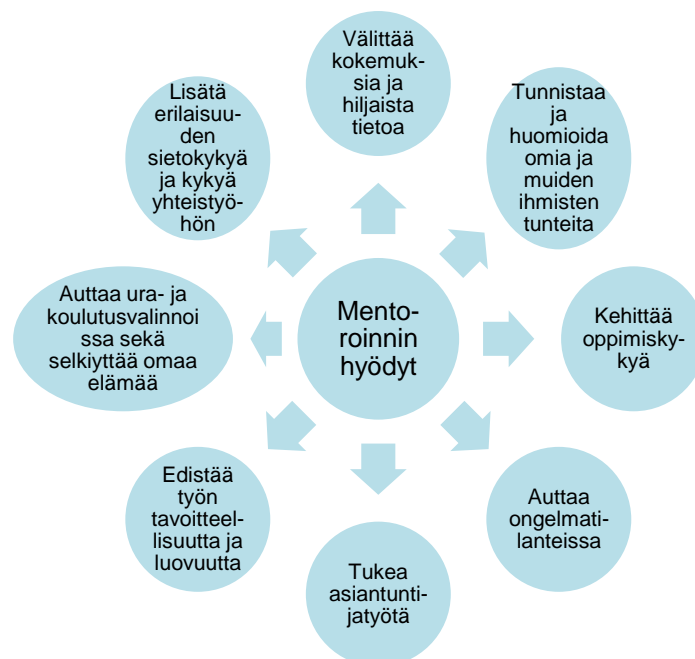
Perehdyttäjällä voi olla paljon erilaisia rooleja (Kuvio 8). Osallistuipa perehdytykseen, kuinka monta henkilöä tahansa, on tärkeää sopia kuka vastaa perehdyttämisen kokonaisuudesta. (Kupias & Peltola 2009, 95-98.)

Perehdyttämisen eri tapoja ovat esimerkiksi vierihoitoperehdyttäminen, jossa uusi työntekijä tarkkailee kokenutta työntekijää, joka kertoo työtä tehdessään mitä tekee ja miksi, samalla tutustuttaen perehtyjää tarkemmin yrityksen toimintaan. Vierihoitomallissa perehdyttäjää kannattaa vaihdella, jotta uusi työntekijä voi seurata erilaisia tapoja toimia. Malliperehdyttämisessä on tarkoin suunniteltu sapluuna, jolla perehdytys aina etenee. Tämä sopii erityisesti yleisluontoisiin organisaation tutustumisiin. Laatuperehdyttämisessä yhdistyy vierihoitomenetelmä ja malliperehdyttäminen, jonka tarkoituksena on parantaa perehdyttämisen laatua. Räätelöidyssä perehdyttämisessä nimetään koordinaattori, joka tulokkaan kanssa hahmottaa oppimistarpeet ja etsii sopivat henkilöt perehdyttämiseen. Dialogiselle perehdyttämiselle on ominaista kommunikointi. Toimintatapaa hyödynnetään esimerkiksi tehtävän ollessa uusi koko yrityksessä, jolloin selvää perehdytyspolkua ei ole vielä luotu. (Kupias & Peltola 2009, 36-42.)

Ohjaustyyliä on erilaisia. Kuuntelevassa ohjaustyyliässä perehdyttäjä on ymmärtävä tukihenkilö prosessin aikana. Kyselevässä ohjaustyyliässä sen sijaan perehdyttäjä auttaa uutta työntekijää löytämään toimintatapoja perehtyjän aiemman osaamisen ja uu-

den tiedon pohjalta. Haastavassa ohjaustyyliissä pyritään löytämään ristiriitaisten ajatusmallien kautta ratkaisuja työtehtäviin. Kyseinen tyyli vaatii hienovaraisuutta, ettei perehdytyksen ilmapiiri muutu negatiiviseksi. Neuvoja antava ohjaustyyli sopii tilanteisiin, joihin on selvä vastaus. Suoria ohjeita antaessa kannattaa kuitenkin suosia itseohjautuvuutta. Aiempia työkokemuksia jakavassa ohjaustyyliissä kerrotaan esimerkkitapauksia työelämästä, joista uusi työntekijä voi oppia. Tällöin on kuitenkin huomioitava, ettei ohjaus muutu päämäärättömäksi jutusteluksi. Kannustavassa ohjaustyyliissä rohkaistaan uutta työntekijää haastavassa perehdytystilanteessa ja luodaan uskoa tulevaan osaamiseen. (Kupias & Peltola 2009, 139-149.)

Mentorointi voi olla osa perehdytystä (Allen ym. 2009. Preface xii; 11-85). Mentori on kokeneempi työntekijä, joka toimii tulokkaan tukihenkilönä (Sydänmaanlakka 2004, 190). Laadukas mentorointi on suunnitelmallista ja siihen saa koulutuksen (Allen ym. 2009. Preface xii; 11-85). Mentorointi voi kestää pitkään ja onkin suositeltavaa, että mentori on joku muu kuin tulokkaan esimies (Kjelin & Kuusisto 2003, 228-229). Mentoroinnin täytyy pohjautua vapaaehtoisuuteen ja molempien osapuolten täytyy kantaa vastuuta mentoroinnin onnistumisesta. (Allen ym. 2009. Preface xii; 11-85). Mentori voi toimia organisaatiossa tai tämän ulkopuolella. (Kupias & Peltola 2009, 149-151). Mentorointiohjelmien tulee kuitenkin olla linjassa yrityksen strategian kanssa ja heijastaa yrityksen arvoja sekä missiota (Allen ym. 2009, Preface xii).



Kuvio 9. Mentoroinnin hyödyt (Juusela ym. 2010, 8 mukailten).

Mentoroinnissa aktorin, eli mentoroitavan, tarpeet ovat etusijalla ja hänen aktiivisuutensa on erittäin tärkeää. Mentorointia leimaa kahdenkeskisyys, sitoutuneisuus, tavoitteellisuus, aitous ja joustavuus. Mentorointisuhteessa voidaan osapuolten halutessa käsitellä luottamuksellisesti myös työn ulkopuolisiakin aihealueita. Mentoroinnilla voidaan pyrkiä siirtämään arvokasta hiljaista tietoa ja erityisesti huomioimaan, ettei eläköityvien kollegojen osaaminen katoaisi organisaatiosta. Mentorointi voi tapahtua eri tavoin ja keinoin. Jos mentorointi on suunniteltua, sille kannattaa asettaa tavoitteet ja suunnitella vaiheet. Tällöin myös arviointi on tärkeä osa mentorointia. Onnistuneesta mentoroinnista on erityisesti aktorille suuri hyöty, mutta se hyödyttää myös mentoria itseään (Kuvio 9). (Juusela ym. 2010, 4-19.)

3.3 Perehdytys Suomen lainsäädännössä

Perehdyttämisessä on säädetty työturvallisuuslain kaksi luvun 14 pykälässä. Laissa tuodaan esille, että työnantajalla on velvollisuus perehdyttää sekä työhön, että työpaikan olosuhteisiin. Työsuojelutoimenpiteet ja tarvittaessa myös työsuojelun yhteistoiminta sekä tiedottaminen on myös käytävä tulokkaan kanssa läpi. Myös työterveyden järjestäminen tulee tulla työntekijälle tutuksi. Laki velvoittaa työnantajan tutustuttamaan perehtyjää turvallisiin työ- ja tuotantomenetelmiin, käytössä oleviin työvälineisiin ja niiden turvalliseen käyttöön. Perehdytystä tarvitaan lain mukaan uusissa tehtävissä sekä tehtävien muuttuessa. Tämän lisäksi opetusta ja ohjausta on myös annettava aina tarvittaessa. Työturvallisuuslain neljännessä luvussa pureudutaan velvollisuuksiin työntekijän näkökulmasta, missä korostetaan muun muassa velvollisuutta huomioida oma ja muiden työtovereiden turvallisuus suorittaessa annettuja työtehtäviä sekä huolellisesti että varoen. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työsopimuslaissa kaksi luvun yksi pykälässä säädetty yleisvelvoite, jonka mukaan työnantajan on pyrittävä hyviin suhteisiin niin työntekijöiden kanssa, kuin edistettävä työntekijöiden välisiä suhteita. Tämän lisäksi työnantajalla on velvollisuus huolehtia, että työntekijä voi selviytyä työstään ja sen sisältävistä tehtävistä myös muuttuvissa olosuhteissa. Työnantajan on myös pyrittävä mahdollistamaan kunkin työntekijän henkilökohtainen työurakehitys. Lain kolme luvun yksi pykälässä velvoitetaan työntekijää tekemään huolellisesti annetut työtehtävät. Saman luvun pykälässä kaksi kiinnitetään huomiota työturvallisuuteen, joka työntekijän täytyy huomioida niin itsensä kuin muiden työntekijöiden osalta. Laissa kehoitetaan myös ilmoittamaan huomattavat epäkohdat työnantajalle. (Työsopimuslaki 55/2001.)

3.4 Muutamia tutkimuksia aiheesta

Hannu Ketola (2010) tutkii väitöskirjassaan, miten perehdytys toimii suomalaisissa teknologiateollisuuden tietualan yrityksissä asiantuntijatehtävissä. Erityisesti väitöskirjassa haluttiin kuvata prosessia, jolloin perehdytys on onnistunut. Tutkimuksessa oli mukana yhdentoista eri yrityksen henkilöstöä. Hyvään perehdytykseen kuuluu tavoitteellisuus, suunnitelmallisuus, sovitut perehdyttämisen vastuualueet, avoin dialogi ja verkostoituminen, rohkaiseva tukeminen sekä näiden lisäksi prosessin arviointi ja seuranta. Ketola nostaa esiin väitöskirjassaan perehdyttämisen eri osa-alueet, jotka hän jakaa työrooliin tutustumiseen, organisaation arvoihin ja kulttuuriin perehtymiseen, verkoston haltuunottoon ja organisaation syvällisempään tutustumiseen.

Tutkimuksen perusteella Ketola (2010, 117-119) on koonnut toimivan perehdytyksen tunnusmerkit ja jakanut ne suunnittelun, toteutuksen ja seurannan luokkiin (Kuvio 10). Ketolan mukaan tutkimukseen osallistuneiden vastauksista nousivat esiin samat elementit toistuvasti. Tärkeiksi tekijöiksi asiantuntijan perehtymisprosessissa nousivat tullaan aktiivinen asenne työn oppimista kohtaa, kyky hyödyntää aiempaa osaamistaan ja itsereflektio.

KATEGORIA 2		
Toimiva perehdyttäminen		
Suunnittelu	Toteutus	Seuranta
Perehdyttämisohjelma tai –suunnitelma	(Perehdyttämisohjelma)	Palautteet perehdyttämisen aikana
(Perehdyttämismateriaalit)	Perehdyttämismateriaalit	Seuranta perehdyttämisen jälkeen
Aikataulut	(Aikataulut)	Palautteet perehdyttämisen jälkeen
(Ympäristön tuki)	Ympäristön tuki	(Ympäristön tuki)
	Toimijoiden roolit	(Toimijoiden roolit)
	Arkipäivän toiminta	(Arkipäivän toiminta)

Kuvio 10. Toimiva perehdyttäminen (Ketola 2010, 117-119).

Jutta Hartikainen (2016) tutki väitöskirjassaan maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden perehdyttämistä. Tutkimuksessa nousi esiin tarve maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden perehdytysohjelmalle. Väitöskirjan puitteissa laadittiin perehdytysohjelma ja –koulutus. Perehdytysohjelma paransi maahanmuuttajataustaisten hoitajien työssä tarvittavia tietoja, joka lisäsi puolestaan työnsujuvuutta ja kohotti kyseessä olevien hoitajien ammatillista itsetuntoa. Väitöskirjassa nostetaan esiin perehdytyksen perusasioita, kuten suunnitelmallisuuden ja seurannan tärkeys perehdytysprosessin aikana.

Merja Karjalaisen (2010) tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaisia käsityksiä ammattilaisilla on mentoroinnista ja mitkä ovat ammattilaisten mentorointia koskevien käsitysten väliset suhteet. Tutkimuksessa nousi ilmi, että mentoroinnille ominaista ovat tavoitteellisuus, vastavuoroisuus, mentorin työnsisältö- ja vuorovaikutusosaaminen, mentoroinnin vaikutus koko työyhteisöön, organisaation luomat edellytykset mentoroinnille ja verkostoitumisen tärkeytenä mentoroinnissa.

Työssäoppiminen korostuu nykyaikana ja tähän tarpeeseen tarvitaan erilaisia työkaluja kuten mentorointi. Mentorointia tapahtuu jatkuvasti ihmisten välillä autettaessa toisiamme. Sen ajatusmallin rinnalle, jossa mentori jakaa tiedon aktorille, on tullut uusi näkemys, jonka mukaan asioita opitaan yhdessä asioiden tarkastelun kautta. Nykyaikana työelämässä joutuukin oppimaan jatkuvasti uutta, työtehtävät vaihtuvat ja yksilöillä on vastuu omasta urakehityksestään. Näihin tarpeisiin vastaa mentorointi. Mentoroinnista hyötyykin yksilön lisäksi koko työyhteisö. (Karjalainen 2010, 9-14.)

4 PEREHDYTTÄMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ

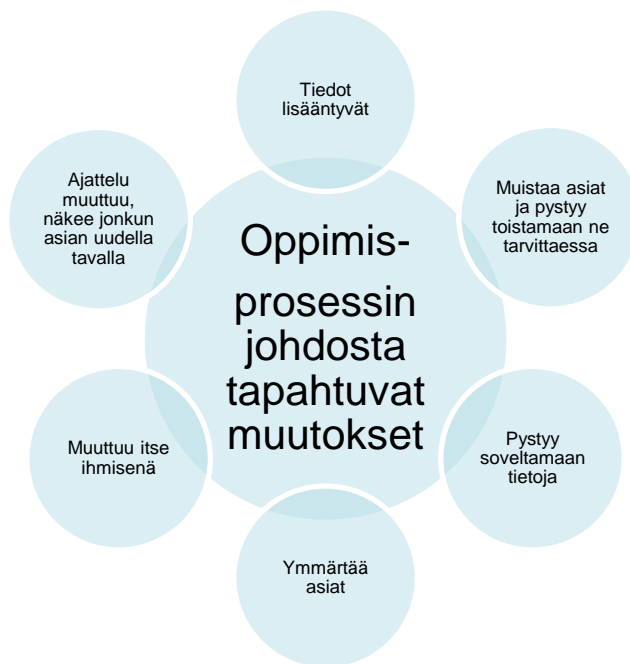
4.1 Oppiminen perehtymisen ytimenä

Perehtyminen on oppimista (Kjelin & Kuusisto 2003, 36-44). Perehdyttäjä tarvitseekin ymmärrystä ihmisten ohjaamisesta ja oppimisesta prosessina (Kupias & Peltola 2009, 111-112). Työpaikkaohjaajan on tärkeää tiedostaa erilaisia oppimistyyplejä ja hyödyntää eri käsityksiä oppimisesta, vaikkakin esitetyissä näkemyksissä olennaista on myös oppijan aktiivinen toimijuus (Lepistö 2004, 11).

Perehdytyksessä on tärkeää huomioida oppijan taustatekijät ja asettaa realistiset oppimistavoitteet. Oppimistavoitteet voi jakaa tietoihin, taitoihin ja asenteisiin. Tavoitteena on asioiden sulautuminen kokonaiskuvaksi. Oppimisen kaari voidaan jakaa motivointiin, orientointiin, uuden tiedon välittämiseen, kertaukseen, harjoituksiin, soveltamiseen, kritiikkiin ja kontrolliin. Aikuisopetuksessa oppimista vauhdittavatkin motivaatio, toiminta, palaute, jäsentely, havainnollistaminen ja yhteistyö (Lepistö 2004, 11-12, 17-19, 26-27.)

Tiedon siirtämistä pidetään nykyään käsitteenä vanhahtavana, vaan ennemminkin pyritään siihen, että oppija luo oman kokonaiskuvan asioista. Oppiminen on aina yksilöllinen kokemus. Perehdyttäjän kannattaakin esimerkiksi kysyä uudelta työntekijältä, mikä on hänelle ominaisin tapa oppia. Perehdyttäjän täytyy myös tunnistaa itselleen ominainen tapa oppia uutta ja huomioida, että muut eivät opi välttämättä samalla tavalla. Näin ollen perehdyttäjä voi tukea uuden työntekijän oppimisprosessia tälle ominaisella tavalla ja toisaalta auttaa samalla kokonaisuuksien hahmottamisessa. Perehdyttäjän tulee huomioida ja kunnioittaa perehtyjän aiempaa kokemusta ja osaamista. (Kupias & Peltola 2009, 116-120.)

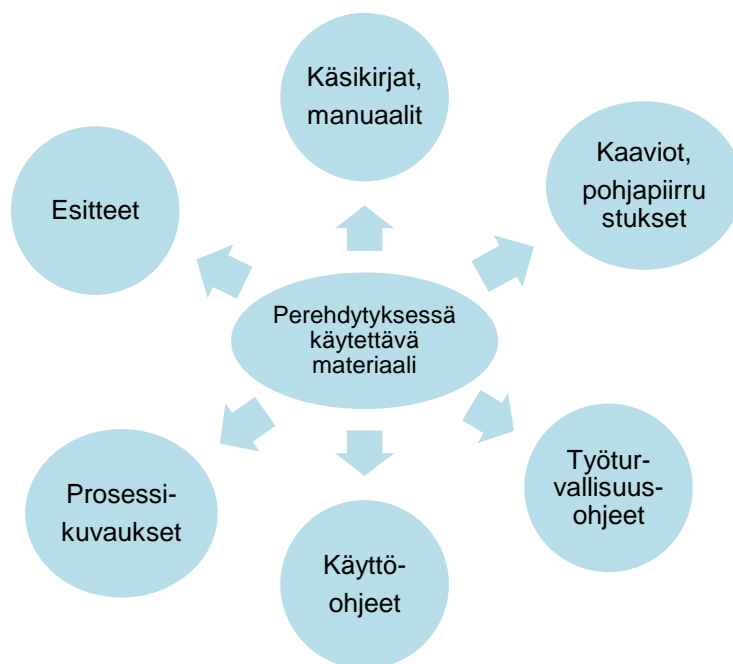
Toistavassa oppimisessa käydään läpi joku asia ja tämän jälkeen oletetaan, että perehdyttämistilanteessa uusi työntekijä muistaa ja osaa kyseisen asian. Ymmärtävässä oppimisessa tavoitteena on tietojen ja taitojen omaksuminen siinä määrin, että niitä pystytään myös soveltamaan. Kupias ja Peltola kuvaavat oppimisprosessin aikaisia muutoksia oppijassa (Kuvio 11). Tämä vaatii jo syvällisempää ja kokonaisvaltaisempaa oppimista. Dialogisessa perehdyttämisessä tavoitteena on, että uusi työntekijä ja vastaanottava organisaatio saavat aikaan yhdessä jotain aivan uutta. Tämä vaatii perehdyttämiseltä aitoa kaksisuuntaisuutta ja avoimuutta. (Kupias ja Peltola 2009, 114-116.)



Kuvio 11. Oppimisprosessin johdosta tapahtuvat muutokset (Kupias & Peltola 2009, 114 mukaillen).

Kognitiivisen oppimisen viitekehyksestä puhuttaessa perehdyttämisen yhteydessä hyödynnetään uuden työntekijän aiempaa osaamista uutta opeteltaessa. Kyseessä olevassa oppimisen viitekehyksessä korostuvat oppijan omat tarpeet ja haasteet. Konstruktivisessa oppimiskäsityksessä huomioidaan oppijan aiemmat kokemukset ja tiedot. Näiden lisäksi konstruktivisessa oppimiskäsityksessä huomioidaan oma oppimistyyli, koska oma kokemus oppimisesta on tärkeässä roolissa. Olennaista on ulkoluvun sijaan keskittyä kokonaisuuksiin ja huomata että oppimisen taitoja voi kehittää. Oppiminen täydentyy vuorovaikutuksessa. Kokemuksellinen oppiminen on kuvattu nelivaiheiseksi prosessiksi, joka voi alkaa mistä vaiheesta tahansa. Vaiheisiin kuuluu tunnereaktio uuteen asiaan, havainnoiva reflektointi, kokemuksen käsitteellistäminen ja opitun toteuttaminen omassa työssä. (Lepistö 2004, 11-15.)

Oppimistyyliä voidaan jakaa visuaaliseen, auditiiviseen ja kinesteettiseen. Visuaalista oppijaa auttaa kuvallinen viestintä, auditiivista oppijaa puhe ja kinesteettistä oppijaa esimerkiksi fyysinen toiminta. Jokaisella henkilöllä on oma ominainen tapa oppia, jossa usein sekoittuu useita eri oppimistyyliä. Jos perehtyjä ei osaa määritellä omaa oppimistyyliään, häneltä voi kysyä mieluisinta tapaa perehtyä työhön. Olisiko se esimerkiksi keskustelu, työn tekemisen seuraaminen, kirjallisen materiaalin läpikäyminen vai työnteko ja samalla avunpyytäminen. (Kupias & Peltola 2009, 121; 124-125.)



Kuvio 12. Hyödynnettävä tukimateriaali (Ahokas & Mäkeläinen 2013, mukailten).

Koska perehdytyksessä tulee huomioida erilaiset oppimistyyliä, kannattaa perehdytyksessä hyödyntää erilaisia keinoja kuten luentoja, kierroksia ja niin edelleen (Arthur 2006, 301). Näiden lisäksi perehdyttämisen työvälineitä ovat muun muassa kysymysten esittäminen, erilaiset testit ja kokeet, prosessikävelyt, erilaiset soveltavat tehtävät ja harjoittelut, kirjalliseen materiaaliin perehtyminen ja perehtymispäiväkirja (Kupias & Peltola 2009, 151-165). Perehtymisen tukena voidaankin käyttää oppimispäiväkirjaa, jonka lisäksi perehtymistä voi rytmittää myös oppimistehtävillä, jotka kytkeytyvät työn arkeen (Kjelin & Kuusisto 2003, 220-224). Perehdytyksessä ja työnohjauksessa kannattaa hyödyntää olemassa olevaa materiaalia (Kuvio 12) (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

4.2 Perehdytyksen osalliset

Esimies on päävastuussa perehdyttämisestä (Hyppänen 2013, 220; Syvänen ym. 2015, 166; Österberg 2015, 118). Kupias ja Peltola (2009, 62) ovat tuoneet esille esimiehen erinäisiä vastuualueita liittyen perehdytykseen (Kuvio 13). Tähän kuuluu prosessin etukäteen suunnittelu, toimeenpano ja seuranta (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

Esimiehen vastualueet		
Varmistaa tarkoituksenmukainen perehdyttäminen työyhteisössä. Pitää huolta muun työyhteisön mukaan tulemisesta. Tukea kaikkia perehdyttämistyötä tekeviä.	Olla läsnä ensimmäisenä työpäivänä tai mahdollisimman pian sovittuna ajankohtana. Varmistaa että työntekijä ymmärtää perustehtävänsä. Huolehtia koeaikakeskusteluista.	Sopia suoriutumisen, oppimisen ja kehittymisen tavoitteista. Huolehtia työntekijän turvallisuudesta ja työhyvinvoinnista. Seurata ja antaa palautetta.

Kuvio 13. Esimiehen vastualueet (Kupias & Peltola 2009, 62 mukailleen).

Vaikka perehdytyksestä päävastuun kantaa esimies, voidaan nimetä erillinen perehdyttäjä (Lepistö 2004, 59; Hätönen 2011, 72). Perehdyttäjän ja esimiehen hyvä yhteistyö on tärkeää, perehdyttäjälle tulee antaa aikaa perehdyttämiseen, tukea häntä tehtäväänsä sekä antaa palautetta (Kupias & Peltola 2009, 53-57, 82-84). Perehdyttäjän ei tarvitse kuitenkaan hoitaa kaikkia perehdytyksen osa-alueita, vaan ne voidaan sovitusti jakaa (Österberg 2015, 122-123). Perehdytykseen tuleekin valmistautua etukäteen koko työyhteisön voimin (Hätönen 2011, 72). Koko työyhteisöllä on velvollisuus osallistua uuden työntekijän perehdyttämiseen (Leckin 2006, 224). Kaikilla perehdytykseen osallistuvilla täytyy olla positiivinen asenne perehdytykseen (Kupias & Peltola 2009, 81-82).

Perehdyttäjän rooli on opastaa työtehtävien käytännön hoitamisessa tehokkaasti laatua unohtamatta (Hätönen 2011, 72). Nimetty perehdyttäjä toimii myös oppaana työyhteisössä ja yhteistyöverkostoissa (Kjelin & Kuusisto 2003, 186). Perehdyttäjällä tulisi olla tietoa perehdyttämisestä ilmiönä, kuitenkin positiivisella asenteella on suuri merkitys (Hätönen 2011, 72). Perehdyttäjän toimenkuva voi vaihdella hyvin paljon, joten onkin tärkeää sopia selkeästi mitä perehdyttäjältä odotetaan (Kupias & Peltola 2009, 82). Perehdyttäjältä vaaditaan ammattitaidon lisäksi motivaatiota perehdyttämiseen (Österberg 2015, 119). Perehdyttäjien kouluttamiseen tulisi kiinnittää huomiota (Ahokas & Mäkeläinen 2013). Perehdyttäjän kannattaa verkostoitua muiden perehdyttäjien kanssa. (Kupias & Peltola 2009, 83-84). Perehdyttäjän tehtävän tulisi olla kiertävä (Kjelin & Kuusisto 2003, 187-195).

Luottamus puolin ja toisin nopeuttaa perehdytysprosessia (Kjelin & Kuusisto 2003, 139-159). Uuden työnkuvan oppiminen vaatii aikaa ja nöyryyttä (Kupias & Peltola 2009, 70). Uudella työntekijällä on suuri vastuu perehtymisestään ja prosessissa on tärkeää hä-

nen oma aktiivisuutensa (Kjelin & Kuusisto 2003, 220-224; Syvänen ym. 2015, 166). Perehdytyksen tulisi kannustaa omatoimisuuteen (Hätönen 2011, 72).

Ollakseen uudistumiskykyinen organisaation tulee pyrkiä kanavoimaan yksilöiden uuden oppiminen koko organisaation hyväksi, jotta edellä mainittuun tavoitteeseen päästään tulee koko työyhteisön tukea prosessia (Kjelin & Kuusisto 2003, 28-32). Perehdyttäjän tulee kehittää työtään, mutta perehdyttäjän on kerrottava, mitä tapoja ei voida muuttaa (Kupias & Peltola 2009, 67). Kun uusi työntekijä tuo esille kehittämissuhteita, on työyhteisön päätettävä, otetaanko ideat osaksi toimintaa vai jatketaanko toimintaa ennallaan (Kjelin & Kuusisto 2003, 128). Molempien osapuolten on hyvä kiinnittää huomiota, niin palautteen antamisen kuin -vastaanottamisen tapaan (Kupias & Peltola 2009, 79). Työyhteisötaidot ovatkin tärkeä osa perehdytystä (Kupias & Peltola 2009, 68).

Yksilölle ja työyhteisölle on ensiarvoisen tärkeää, että sosiaalistaminen onnistuu. Sosiaalistamisen epäonnistuesssa negatiiviset vaikutukset eivät koske vain yksilöä, vaan koko työyhteisöä. Sosiaalistaminen alkaa jo työhaastattelussa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 124.) Perehdyttämistä voikin kuvata sosiaalistumisen työväliseksi (Lepistö 2004, 59).

4.3 Perehdytyksen suunnittelu

Perehdytyksen valmistelu

Ennen rekrytointia tulee tarkastella mitä avoin työtehtävä pitää sisällään. Onko joku aiemmista työntekijöistä lähtenyt pois vai onko kyseessä kenties aivan uusi toimi. Tämän perusteella voidaan arvioida, kuinka tarkkaan pystytään etukäteen kertomaan työtehtävän sisällöstä vai muokkautuuko tehtävä uuden työntekijän toimesta. Jo tässä vaiheessa tulee pohtia työntekijän osaamisen perusteella millaista perehdytystä hän voi tarvita. Rekrytoitaessa onkin tärkeää antaa mahdollisimman selkeä kuva työtehtävistä, työyhteisöstä ja myös koko organisaatiosta. (Kupias & Peltola 2009, 102-103.) Tällöin vältetään molemminpuolisia pettymyksiä (Kjelin & Kuusisto 2003, 126-127). Rekrytointivaiheessa tulee käydä läpi organisaation arvot ja tavoitteet, jonka jälkeen näihin tulisi syventyä perehdyttämisessä (Arthur 2006, 290).

Ennen uuden työntekijän tuloa on pohdittava mitä perehdyttämistä tullaan tarvitsemaan ja suunnitella sitä alustavasti (Kupias & Peltola 2009, 103). Jotta uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi, kannattaa hänelle lähettää jo etukäteen esimerkiksi materiaalia yrityksestä (Arthur 2006, 290; Hyppänen 2013, 218-219). Tässä vaiheessa nimetty

perehdyttäjä voi ottaa yhteyttä uuteen työntekijään ja käydä läpi molempia osapuolia askarruttavia asioita ja samalla jo yksilöidä perehdyttämissuunnitelmaa (Kupias & Peltola 2009, 103). Ensimmäisten päivien aikana onkin vahvistettava uuden työntekijän tunnetta siitä, että hän on tehnyt oikean valinnan tulemalla uuteen työpaikkaansa (Arthur 2006, 290). Käytännön asiat on hoidettava ennen työsuhteen alkua ja työyhteisöä on informoitava uudesta työntekijästä (Kupias & Peltola 2009, 76, 103).

Kirjallinen suunnitelma

Leckin (2006, 224) tuo esille, että työntekijälle tulisi laatia yksilöllinen perehdyttämisohjelma. Perehdyttämisen suunnittelussa voi edetä suunnittelemalla koko työyksikköä kattavan ohjeistuksen (Kupias & Peltola 2009, 87-88). Tämän jälkeen perehdyttämissuunnitelmaa tulee muokata uuden työntekijän taitojen mukaisesti (Lepistö 2004, 59). Perehdyttämissuunnitelmassa tulisi huomioida aikataulutus, toimenpiteet ja toimijat (Kjelin & Kuusisto 2003, 198). Suunnitelmassa tulisi myös näkyä prosessin seuranta ja arviointi (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

Perehdyttämissuunnitelma tulee käydä läpi yhdessä uuden työntekijän kanssa ja perehdyttämiseen liittyvää materiaalia on hyvä kerätä etukäteen (Österberg 2015, 122-123). Hyvä perehdytyskansio onkin selkeä ja yksiselitteinen (Arthur 2006, 300). Pelkäämään perehdytykseen käytettävä materiaali kannattaa pitää minimissä (Kjelin & Kuusisto 2003, 206). Olemassa olevaa materiaalia tulee hyödyntää ja esimerkiksi intranettiin sekä muihin sähköisiin järjestelmiin on syytä tutustua yhdessä uuden työntekijän kanssa (Kjelin & Kuusisto 2003, 206-212). Vaikka uudelta työntekijältä voi odottaa itseopiskelua, kaikesta annettavasta materiaalista on syytä myös keskustella (Hyppänen 2013, 218-219; Ahokas & Mäkeläinen 2013; Smith 2013). Tarkkaan suunniteltu perehdyttämisohjelma on helpompi ottaa osaksi organisaation toimintaa (Österberg 2015, 118). Vaikkei työntekijävaihtuvuus olisi suurta, tulee järjestelmää päivittää (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

Perehdytyksen alku

Ensimmäisen työpäivän jälkeen olisi hyvä käydä orientointikeskustelu, jonka aikana otetaan selvää perehtyjän odotuksista ja tavoitteista sekä uudesta työroolista ja tehtävistä. Asetettavien tavoitteiden tulisi olla realistisia. (Kjelin & Kuusisto 2003, 213-2018.)

Ensimmäisen viikon aikana perehtymisen voi aloittaa esimerkiksi todellisten työtehtävien ja perehdytysmateriaalin kautta. Perehtyjällä täytyy olla tekemistä, mutta häntä ei

saa ylikuormittaa. Viikon jälkeen perehdyttäjä voi käydä läpi uuden työntekijän kanssa kokemuksia siihen saakka, päivittää tehtyjä suunnitelmia yhdessä ja pohtia perehdyttämisen tarpeita jatkon kannalta. Esimiehen on tärkeää tavata uusi työntekijä mahdollisimman pian työsuhteen alussa, koska tämä takaa paremman alun uudelle esimiesalaisuutele. (Kupias & Peltola 2009, 58-61.)

Uutta työntekijää tulee auttaa suhteiden solmimiseen tarvittavien yhteistyötahojen kanssa. Alussa kannattaa käydä läpi, mikä kenenkin yhteistyötahon tai organisaation työntekijän vahvuusalue on, sillä tämä helpottaa uuden työntekijän itseohjautuvuutta, kun hän itsenäisesti selvittää asioita ja hakee apua kollegoiltaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 165-177.) Verkostoituminen niin organisaation sisäisesti kuin ulkoisesti on tärkeää ja perehdytyksessä kannattaakin hyödyntää tutustumisvierailuja sekä tapaamisia avainhenkilöiden kanssa (Hätönen 2011, 71-73).

Perehtyjästä osaajaksi

Ensimmäisen kuukauden aikana perehtyjä alkaa tekemään työtehtäviään itsenäisemmin ja tulee pikkuhiljaa osaksi työyhteisöä. Kun uuden työntekijän töissä aloittamisesta on kulunut kuukausi tai pari, on syytä käydä palautekeskustelu liittyen perehtymisen onnistumiseen. Näin voidaan saada ideoita perehdyttämisprosessin kehittämiseen ja toisaalta pohtia mihin asioihin perehtyjä tarvitsee vielä lisäkoulutusta. Tässä vaiheessa on myös tärkeää kertoa avoimesti, jos perehtyjältä odotetaan petraamista tietyissä osa-alueissa, jotta hän pystyy kiinnittämään asioihin huomiota koeajan puitteissa. (Kupias & Peltola 2009, 106-107.) Perehtymisen alkuvaiheen jälkeen kannattaa varata säännöllisesti aikaa esimiehen ja perehtyjän väliselle keskustelulle (Kjelin & Kuusisto 2003, 187-195).

Koeajan päätyttyä aktiivinen perehdyttäminen yleensä päättyy. Perehdyttämistä voidaan kuitenkin jatkaa niiltä osin, kun se on tarpeellista. Esimiehen on hyvä käydä keskustelu koeajan päättymisen aikaan. Keskustelun aikana voidaan arvioida perehtymisen onnistumista ja peilata tulevia osaamisen tarpeita. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

Perehdyttämisprosessin arviointi on tärkeää, jotta sitä voidaan kehittää (Kjelin & Kuusisto 2003, 245). Perehdytyksestä tulisi kerätä palautetta säännöllisesti (Arthur 2006, 305). Työsuhteen päättyessä kannattaa pitää lähtökeskustelu poistuvan työntekijän kanssa, joka mahdollistaa positiivisemmän olon molemmille osapuolille ja voi antaa erityisesti organisaatiolle arvokasta tietoa (Kupias & Peltola 2009, 109-110).

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

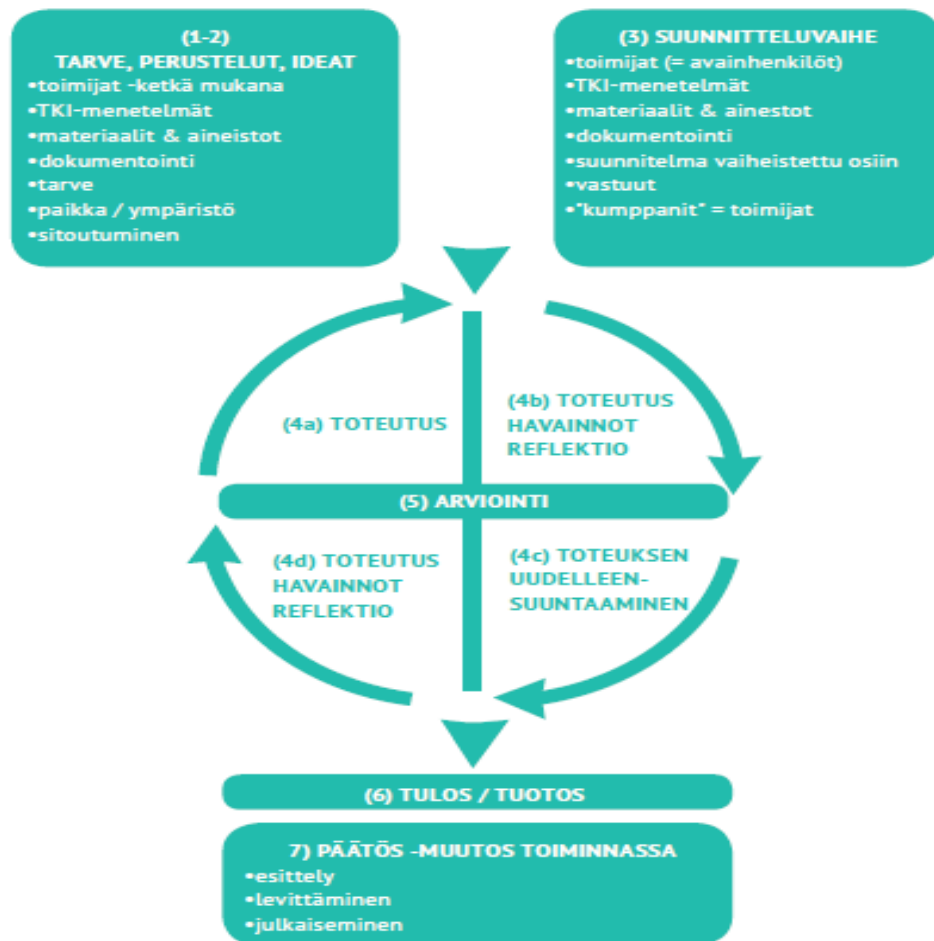
5.1 Kehittämishankkeet prosesseina

Erilaiset mallit kehittämisen taustalla

Toikko ja Rantanen (2009, 56-72.) jakavat kehittämistoiminnan viiteen eri tehtävään, joita ovat perustelu, organisointi, toteutus, arviointi ja tulosten levitys. Tämän lisäksi he tuovat esille lineaarisen mallin, jossa toiminta aloitetaan tavoitteiden määrittelyllä ja sitä jatketaan suunnittelulla, jonka jälkeen siirrytään toteutukseen ja viimeiseksi prosessi päätetään sekä arvioidaan. Spiraalimallissa kehittäminen tapahtuu suunnittelun, toiminnan ja havainnoinnin jälkeen kehittämistä reflektoiden ja tämän perusteella kehittämistä jatkaen. Spagettimallia voidaan pitää muiden kehittämistoimintaa kuvaavien mallien kritiikkinä. Spagettimallissa huomioidaan kehittämistoimintaan vaikuttavat ulkoiset seikat, joiden perusteella kehittämisen suuntaa on muutettava. Aiempien mallien kuvaamalla tavalla ei aina välttämättä pysty tai kannata viedä kehittämistoimintaa pakottaen eteenpäin tietyn prosessin mukaan. Kuitenkin myös spagettimallista löytyvät kehittämistoiminnalle ominaiset tehtävät ja kussakin kehittämishankkeessa voi olla osia erilaisista malleista.

Salosen (2013, 13-16.) mukaan kehittämistoiminta on käsitteisiin sitoutuvaa, sillä on uutuusarvoa, työllä on konkreettinen hyöty tai tulos, käytettävyyttä korostuu toiminnassa, se on toimijavetoista, toiminta on näkyvää, se on ainutkertaista (aika ja paikkasidonnaista) ja suunnitelmallista. Konstruktivistisen mallin juuret ovat lineaari- ja spiraalimallissa. Kyseisiä kehittämisen etenemistä kuvaavia malleja on yhdistetty ja niitä on täydennetty vastaamaan käytännössä tapahtuvaa kehittämistoimintaa, jossa vuoropuhelu eri toimijoiden kanssa ja jatkuva toiminnan arviointi muokkaavat toimintaa koko kehittämishankkeen ajan.

Salonen ym. (2017, 52-54.) jäsentävät kehittämistoiminnan seitsemään eri vaiheeseen (Kuvio 14). Alussa tunnistetaan kehittämisen tarve. Tämän jälkeen hanke jatkuu ideomallilla, jonka perusteella siirrytään suunnitteluvaiheeseen. Toteutusvaiheessa havainnoidaan ja arvioidaan toimintaa ja tarvittaessa kehittämistä suunnataan uudelleen. Toimintaa jatketaan tarpeen mukaan, jotta saadaan kaikkia osapuolia riittävän tyydyttävä tulos tai tuotos. Viimeisessä vaiheessa saadut tulokset tai tuotos esitellään, levitetään ja julkaistaan.



Kuvio 14. Konstruktivistinen malli (Salonen ym. 2017, 54).

Kehittämishankkeet tutkimuksen ja työelämän välimaastossa

Tutkimusta tehdään laaja-alaisesti yhteistyössä eri tahojen kanssa, kuten koulujen, yritysmaailman ja viranomaistahojen. Ammattikorkeakoulussa kyse on työelämälähtöisestä kehittämisestä. Tämä vaatii tutkimustietoon perehtymistä ja jonkin työelämästä kumpuavan konkreettisen ongelman ratkaisua. Tällöin on tärkeää sopia yhteisesti eri osapuolien kanssa mikä on tutkimuksen tavoite. (Vilka 2015, 12-23.)

Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen on vallitsevan tilanteen kehittämistä tutkimustietoa hyödyntäen. Tärkeään asemaan nousee uuden ja käyttökelpoisen tiedon saaminen, eikä niinkään akateeminen tutkimus. Toisaalta myös verkostoitumista ja tiedon leviämistä voidaan pitää tärkeänä. (Toikko & Rantanen 2009, 33-34.) Työelämässä tapahtuvan kehittämisen ei tule olla itsetarkoitus, vaan pyrkimys parempaan palvelun laatuun (Uusitalo 2012, 64).

Prosessimainen kehittäminen

Ennen aloittamista tulee kartoittaa projektin tarve, jonka tulisi pohjautua organisaation arvoihin. Hyvän projektin tunnusmerkkinä voidaan pitää esimerkiksi palvelun parantamista tai uuden palvelun synnyttämistä, jossa asiakas on keskiössä. Muutosta tehdessä onkin tärkeää päästä pois organisaatiokeskeisyydestä. Sisältöosaamisen lisäksi projektityöskentelyssä korostuvat vuorovaikutustaidot. (Paasivaara ym. 2013, 7-51.) Projektin alussa on määriteltävä haluttavat tulokset, projektiin käytettävissä oleva aika ja resurssit, yleensä joku edellä mainituista kolmesta elementistä on määrittää projektia eniten (Lindroos & Lohivesi 2006, 172-173).

Kirjonen (2008, 124-125) toteaa, että kehittämistyö on ainutlaatuista ja sen kulkua on pystyttävä muuttamaan tarpeen vaatiessa. Palautteen niin työyhteisöstä kuin asiakkailta tulisi ohjata kehittämistoimintaa (Uusitalo 2012, 64). Joustavassa projektityöskentelyssä tarkastellaankin kriittisesti toimintaa ja ollaan valmiita muuttamaan jo tehtyä projektisuunnitelmaa (Paasivaara ym. 2013, 88-91). Kehittäessä reflektoinnin taito onkin tärkeää, sillä kun tiedostetaan oma toimintamme, siihen on helpompi vaikuttaa ja pyrkiä muuttamaan (Uusitalo 2012, 64).

Kehittämisen ei tulisi olla suunnittelematonta toimintaa, joka etenee arvaamattomasti vaan sillä tulisi olla pyrkimys prosessimaiseen vaihe vaiheelta etenevään kehittymisen kaareen (Uusitalo 2012, 64). Projektisuunnitelmaa tehdessä voi ottaa avuksi kehittämistotetta kuvailevat kysymykset: ”ketkä, miten, mitä ja miksi”, jolloin täytyy pohtia kuka tai ketkä kehittävät, millä keinoin, mikä on kehittämisen kohde ja minkä takia? (Räsänen 2007, 46).

Projekteissa korostuvat osallisuuden mahdollisuuksien tarjoaminen asiakkaille, useiden eri ammattikuntien yhdessä toimiminen, monikulttuurisuus sekä nykyaikainen viestintästrategia. Asiakslähtöisyys voi tarkoittaa asiakkaiden osallistamisen lisäksi esimerkiksi palvelun pariin pääsyn helpottamista vaikkapa tietotekniikan keinoin. Nyky yhteiskunnassa hyvinvointipalveluita ei ole mahdollista tuottaa vain yhden ammattikunnan voimin. Moniammatillisuudessa tärkeintä on hyväksyä ja arvostaa erilaisia näkökulmia. Monikulttuurisuus on tullut jäädäkseen ja työntekijöillä tulee olla osaamista kohdata ihmisiä erilaisista kulttuurisista lähtökohdista. Tietotekniikka on haasteellinen mahdollistaja nykyajan työelämässä. Yhteistyö tai -toiminta on työelämässä niin ihmisten, kuin organisaatioiden välistä. (Paasivaara ym. 2013, 56-73.)

5.2 Käytetyt menetelmät

Kehittämishankkeen tavoitteena oli parantaa Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan tapaa ottaa vastaan ja perehdyttää uusi työntekijä. Konkreettiseksi työvälineeksi tätä varten luotiin yksilöllisesti muokattava perehdytyspolku. Tämän lisäksi hankkeen aikana nousi esiin tarve päivittää yksikön prosessikuvausta. Kehittämishankkeessa on hyödynnetty erityisesti laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Toiminta on edennyt konstruktivistista mallia mukaillen.

Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että tieto kerätään konkreettisissa toimintaympäristöissä ja ilmiöstä halutaan saada mahdollisimman laaja käsitys. Yleensä tiedonlähteinä toimivat henkilöt itse ja heidät on valittu harkiten. Osan tutkimuksesta voi kuitenkin suorittaa määrällisin keinoin. Tutkimustavalle on ominaista reagoiminen tutkimuksen etenemiseen ja suunnitelman muuttuminen. (Hirsjärvi ym. 2015, 164.) Tutkimus antaa kehittämistyölle menetelmiä ja tieteelliseen tietoon pohjautuvan näkökulman (Seppänen-Järvelä 2008, 24-30). Omassa kehittämishankkeessani olen pyrkinyt löytämään ne menetelmät, jotka palvelevat lopputulosta parhaiten. Hyödynsin useampaa eri menetelmää, jotta tutkimuksen luotettavuus vahvistuisi. Arvioin omaa toimintaani kehittämishankkeen aikana analyttisen kriittisesti.

Kehittämispäiväkirja

Kehittämisprosessin toteutusvaiheessa on prosessin seurannan kannalta tärkeää dokumentoida toimintaa esimerkiksi pitämällä päiväkirjaa kehittämishankkeen vaiheista (Toikko & Rantanen 2009, 80-82).

Päiväkirjaan voi valitsemallaan tavalla kuvata tutkimuksen etenemistä ja huomioita voi tehdä tutkimukseen liittyvistä asioista. Tämä auttaa lopullisessa kirjoitusprosessissa palauttamaan mieleen tutkimuksen kulkua ja perustelemaan omia valintoja. Tutkimuspäiväkirjan pito on myös tapa viedä tutkimusta eteenpäin. (Hirsjärvi ym. 2015, 45-46.) Olen pitänyt päiväkirjaa kehittämishankkeen kulusta. Kuvasin kehittämishankkeen aikana tapahtuneita asioita, jotta pystyin palaamaan niihin myöhemmässä lopputyön kirjoittamisvaiheessa. Tein muistiinpanoja erityisesti hankkeen edetessä tehdyistä valinnoistani ja niiden perusteluista. Näin ollen pystyin helpommin tuomaan esille raportissa hankkeen etenemisen lisäksi perustellut päätökset työskentelyn aikana tapahtuneista asioista.

Osallisuus kehittämishankkeessa

Keskeisimpänä toimenpiteenä osallisuuden edistämiseen on nostettu muun muassa palvelujärjestelmän toimivuuden parantaminen. Samalla korostetaan myös palveluiden kehittämistä ja uudistamista, niin että ne lisäävät asiakasosallisuutta, riskiryhmien palveluiden saatavuuden parantamista ja matalakynnyksisyyttä. (Leemann ym. 2015, 7-8.) Myös Suomen nykyisen hallituksen strategiaohjelman kärkihankkeeksi on nostettu kokemusasiantuntijuus ja osallisuus (Valtioneuvosto, Hallituksen julkaisusarja 10/2015, 20).

Osallisuudesta voidaan puhua niin itseisarvona, kuin aktiivisena toimintana. Osallisuutta tutkiessa painottuu henkilökohtainen kokemus. (Raivio & Karjalainen 2013, 13-17.) Asiakkaiden, työntekijöiden ja sidosryhmien osallistuminen edistää kehittämistoimintaa (Toikko & Rantanen 2009, 89-102). Työpajoissa tehdyn prosessikuvauksen päivityksen lisäksi laadin työyhteisömme jäsenille kyselyn liittyen perehdytykseen yksikössämme. Kyselyn tuloksien ja perehdyttämistä koskevan kirjallisuuden pohjalta laadin perehdyttämispolun, jota muokattiin työyhteisön kanssa. Hankkeen aikana olen pyrkinyt olemaan aktiivisesti yhteydessä tilaajatahoon antamalla tietoa hankkeen kulusta ja tarjoamalla mahdollisuuksia vaikuttaa hankkeen kulkuun. Olen ollut yhteydessä eri sidosryhmien edustajiin saadakseni materiaalia perehdytykseen liittyen.

Asiakkaiden osallisuutta voi hyödyntää myös palvelua suunnitellessa, palvelua käyttäessä ja palvelun käytön jälkeen (Era & Koskimies 2013, 75-76). Olen pyrkinyt saamaan kehittämishankkeeseen asiakasnäkökulmaa haastatteleamalla velkaongelmaisia. Kehittämishanke loi asiakkaille mahdollisuuden palveluiden arviointiin ja kehittämiseen.

Työpaja ja Me-We-Us-menetelmä

Työpajoissa halutaan hyödyntää koko työyhteisön osaamista. Työpajoja leimaa tasaapuolisuus ja tasavertaisuus. Ryhmänvetäjä tekee alustavat suunnitelmat toiminnasta ennen työpajaa. Työpajatoiminnalla tulee olla selkeä tarkoitus ja se tulee kertoa osallistujille mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. On myös tärkeää antaa työpajoissa tapahtuvalle pienryhmätyöskentelylle selkeät ohjeet (Kantojärvi 2012, 11; 41;51). Huomasin syksyllä 2016 työyhteisölle pitämässäni ryhmätuokiossa, että muutama ryhmän jäsenistä oli hyvinkin paljon äänessä ja osa ei ollenkaan. Halusin löytää toimintatavan, jonka avulla kaikki työyhteisön jäsenet osallistuivat prosessikuvauksen työstöön. Tiedonhankinnan jälkeen päädyin hyödyntämään Me-We-Us-menetelmää.

Me-We-Us-menetelmä sopii ryhmätilanteisiin, joissa osa ryhmäläisistä on hyvinkin aktiivisia keskustelijoita ja osa jää hiljaisemmiksi. Menetelmän alussa jokainen pohtii tehtävänantoa itsenäisesti, jonka jälkeen muodostetaan parit tai pienet ryhmät ja jaetaan ajatuksia. Lopuksi koko työyhteisö työstää asiaa yhdessä. (Kantojärvi 2012, 54-55.) Olin jakanut pienryhmät etukäteen valmiiksi ja työntekijät saivat käsiteltävän materiaalin etukäteen tutustuttavaksi. Jaoin hiljaisemmat työskentelijät pareittain tai pienryhmiin ja toisaalta puheliaammat omaan ryhmään. Näin edistettiin työyhteisön kaikkien jäsenten osallistumisen mahdollisuuksia. Huomasinkin, että menetelmän aikana myös hiljaisemmat keskustelijat puhuivat enemmän. Pidän siinä mielessä menetelmän kokeilua onnistuneena.

Prosessikuvauksen päivittämisessä ja kehittämisessä oli tarkoitus tuoda esille työntekotavassa tapahtuneet muutokset ja herättää keskustelua aiheesta työyhteisön sisällä. Työyhteisöömme oli tullut myös uusia jäseniä. Työpaja työskentelyn aikana oli mahdollisuus huomioida heidän mielipiteensä toimintatapojen osalta ja antaa tilaisuus vaikuttaa yhteisiin käytäntöihin. Koska asioita käsiteltiin yksilötasolla ja ryhmässä, on mahdollista, että prosessi lisäsi ryhmäytymisen ja tasavertaisuuden tunnetta uusien ja vanhojen työntekijöiden välillä.

Teemahaastattelu

Nykyajan trendi on käyttäjäkokemusten hyödyntäminen kaikissa kehittämisen vaiheissa (Seppänen-Järvelä 2008, 24-30). Käytin tiedonhankintamenetelmänä ryhmässä tapahtuvaa teemahaastattelua, saadakseni esiin asiakkaiden näkemyksen. Teemahaastattelulle on ominaista muun muassa etukäteen valikoitu aihepiiri ja joku osallistujia yhdistävä tekijä (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47-48). Koska haastateltavien saaminen osoittautui haastavaksi velkaneuvonnan kautta, valikoitui kohderyhmäksi vertaistukiryhmä velkaongelmallisille. Päädyin ratkaisuun, koska kyseinen ryhmä on lähellä omia asiakkaitamme. Pidän kokemusasiantuntijoiden näkemyksiä tärkeinä, enkä halunnut jättää asiakasnäkökulmaa kokonaan pois kehittämishankkeestani. Yksikään ryhmäläisistä ei tuonut esille olevansa Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan entinen tai nykyinen asiakas. Useat toivat kuitenkin esille, että heidän velkansa oli järjestelty. Haastateltavien omat kokemukset ja näkemykset ovat tärkeitä (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47-48). Halusin saada tietoa minkälaisia palveluita velkaongelmien kanssa painivat henkilöt kaipaavat Turun talous- ja velkaneuvonnasta.

Teemahaastattelussa yhdistyy strukturoidun haastattelun ja avoimen haastattelun puolia, koska haastattelut suunnitellaan etukäteen aihepiirin mukaan, mutta tarkempaa

kysymysten asettelua tai vastaavaa ei ole pakollista tehdä (Hirsjärvi ym. 2015, 208-209). Haastattelun teemoja mietittäessä lähdetään yleensä liikkeelle vapaasta ideoinnista aihepiiriin liittyen (Eskola & Vastamäki 2001, 33). Olin valmistellut kysymyksiä etukäteen. Pohdin ryhmähaastattelun kysymyksiä siitä näkökulmasta, mitkä palvelut ovat tärkeitä velkaongelmallisille, miten he toivovat tulevansa kohdatuiksi ja mitä ajatuksia heillä herää nykyisestä palveluprosessistamme.

Ryhmähaastatteluissa etuina voivat olla rentoutunut ilmapiiri ja mahdollisuus saada vastauksia usealta henkilöltä samalla kertaa. Toisaalta huono puoli voi olla esimerkiksi ryhmässä vaikuttavat voimakkaat henkilöt. Haastatteluissa on mahdollista niin rönsyilevä puhe, kuin suppeat vastaukset. (Hirsjärvi ym. 2015, 210-211.) Valmiita kysymyksiä voi laatia, mutta niihin ei kannata liiaksi jumiutua, jotta keskustelu pysyy luontevana (Eskola & Vastamäki 2001, 34). Ottaen huomioon aiheen arkaluontoisuuden, keskustelu kulki hyvinkin vapautuneesti. Osa etukäteen laatimistani kysymyksistä jäi esittämättä, koska koin saavani niihin vastauksen jo aiemmin keskustelun aikana.

Haastattelupaikka tulee valita harkiten. Paikan tulee olla tarpeeksi rauhallinen ja toisaalta sellainen missä haastateltavan voisi olettaa tuntevan olonsa kotoisaksi. Kannattavaa on siis valita haastateltavalle jo ennestään tuttu paikka. (Eskola & Vastamäki 2001, 27-29.) Haastattelupaikka oli velkaryhmän kokoontumispaikkana oleva kahvihuoneenomainen tila, joka vaikutti olevan kaikille ryhmäläisille tuttu entuudestaan. Kyseinen tila oli varattu ryhmälle kyseisenä ajankohtana ja sinne ei tullut ulkopuolisia.

Aineistoa analysoidessa voi käyttää apuna esimerkiksi jaotteleamalla haastattelussa esiin nostetut asiat teema-alueisiin. Tällöin on tarpeen tiivistää puheenvuoroja olennaisiin kommentteihin. Tutkijan on syytä tarkastella omaa objektiivisuuttaan ja varoa, etteivät omat mielipiteet vaikuta haastateltavien puheenvuorojen tulkintoihin. Teemahaastattelussa ei olekaan välttämättä tarpeen sanatarkkaan litterointiin. Aineistoa tulee kuvailla, luokitella, yhdistellä ja tulkita. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 141-152.) Haastattelun jälkeen kävin tekemäni muistiinpanot läpi ja aloin etsimään vastauksista samankaltaisuuksia sekä eriäviä mielipiteitä. Yhdistin samankaltaiset vastaukset omaksi teemaksi ja tätä kautta tulkitsin haastateltavien esittämiä mielipiteitä.

Survey-kysely ja SWOT-analyysi

Tutkimusaineiston voi kerätä käyttämällä kyselyä. Survey-kyselyssä kysytään kaikilta osallistujilta samat kysymykset. Avoimia kysymyksiä käyttämällä vastaajat voivat tuoda esille itselleen tärkeitä asioita. (Hirsjärvi ym. 2015, 193-201.) Tutkimusmenetelmä on

kvantitatiivinen, eli määrällinen kyselylomakkeen muodon osalta. Kehittämishankkeen aikana tein lyhyen survey-kyselyn työyhteisömme jäsenille, käyttäen avoimia kysymyksiä.

Menetelmät ovat tapa antaa osallistumisen mahdollisuuksia ja lisätä tutkimuksellisuutta kehittämisen aikana (Toikko & Rantanen 2009, 170). Päästäksemme kehittämishankkeessa lopputulokseen, joka on aidosti koko työyhteisön näkemys, täytyi löytää keinoja saada työpaikkamme erilaisten jäsenten ääni kuuluviin. Survey-tutkimuksen tarkoitus oli antaa mahdollisuus työyhteisön jäsenille anonyymisti ilmaista mielipiteensä ja tätä kautta vaikuttaa kehittämishankkeen lopputulokseen.

Kokonaistutkimuksesta puhuttaessa tutkimuksen kohteena on koko perusjoukko (Metsämuuronen 2005, 53). Kehittämishankkeen aikana tehty survey-kysely oli kokonaistutkimus, koska kysely lähetettiin kaikille työyhteisömme jäsenille. Vastausten analysointi tapahtui analysoimalla avoimia kysymyksiä kvalitatiivisin, eli laadullisen tutkimuksen keinoin. Tutkimuksen kysymysten avulla selvitin kokemuksia niin perehdyttäjän, kuin perehtyjän näkökulmasta. Tätä kautta toivoin saavani vinkkejä, huomioita ja uusia näkökulmia perehdytyspolun luomiseen.

Kysymyslomakkeen tekeminen täytyy tehdä huolellisesti ja huomioida, että kysymykset ymmärrettäisiin niin kuin lomakkeen laatija on ne tarkoittanut (Valli 2001, 100). Tämän varmistamiseksi kyselyä voidaan esimerkiksi esitellä (Pahkinen 2012, 219). Tein kyselylomakkeesta alustavan version ja lähetin sen mentoreilleni kommentoitavaksi. Kyselylomakkeen sisältöä käytiin läpi kehittämishanketta tuutoroivan vastuuopettajan ja opiskelijoista koostuvan tutorryhmän kanssa. Muokkasin tämän avulla kysymyksiä mahdollisimman selkeisiin ja ymmärrettäviin muotoihin. Myös kyselylomakkeen pituuteen tulee kiinnittää huomiota, jotta vastaajat vastaisivat kaikkiin kysymyksiin (Valli 2001, 100). Kyselyssä oli yhteensä kuusi avointa kysymystä.

Toteutin kyselyn lähettämällä kysymykset työtovereilleni webropol-ohjelman kautta. Hankkeen alussa tarkoitukseni oli haastatella työyhteisöni jäseniä liittyen yksikön perehdytykseen. Aloin kuitenkin pohtia, saanko tätä kautta mahdollisimman laajoja vastauksia liittyen perehdyttämisprosessin kehittämisideoihin sekä huonoihin kokemuksiin, sillä olenhan kuitenkin ollut henkilökohtaisesti mukana perehdyttämässä useaa työntekijäämme. Tämän takia päädyin käyttämään kyselylomaketta, jotta työntekijät voisivat vastata avoimemmin kysymyksiin anonyymiteetin turvin.

SWOT-analyysi on yksinkertainen tapa kartoittaa organisaation nykytilaa ja tulevaisuutta esimerkiksi työntekijöiden näkökulmasta. Mallissa kysytään vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Jatkotoimenpiteissä kuvattuja vahvuuksia tulisi hyödyntää ja vahventaa. Heikkouksia ja uhkia tulisi karttaa, vähentää tai karsia. Mahdollisuudet tulisi ottaa osaksi toimintaa. (Kamensky 2001, 171-173.) Kehittämishankkeen kyselylomake pohjautuu SWOT-analyysiin. Halusin pitää kyselyn lyhyenä, jotta vastaajien mielenkiinto ja vastausinto riittäisivät. En kokenut tarpeenmukaisena tehdä syvällisempää tai pidempää kysely lomaketta. (LIITE 1.)

Kvalitatiivisen aineiston analyysillä tulisi koota vastaukset ja muodostaa niistä ymmärrettävä kokonaisuus saaden aiheesta lisätietoa. Kokonaisuudessa ei tarvitse pyrkiä homogeenisyyteen vaan asian eri puolet saavat näkyä myös analyysissä, jos vastaajat ovat tuoneet esille eriäviä näkökulmia. Tutkimusaineistoa voidaan lähestyä teemoittamalla aineistoa ja saamalla näin näkökulmia tutkimusongelmaan. Teemoittelun lisäksi vastauksia voi analysoida tyypittelyn avulla, jolloin etsitään yhteneväisyyksiä vastauksista. (Eskola & Suoranta 2005, 137-139; 174-185.) Kyselyn vastauksista etsin yhteneväisyyksiä ja niputin samankaltaiset vastaukset yhteen teemoittelua hyödyntäen. Tämän jälkeen hyödynsin vastauksia kehittämishankkeessani SWOT-analyysia mukailen.

5.3 Kehittämishankkeen etenemisen kuvaus

Aikataulu	Toimijat	Toiminta	Menetelmä	Materiaalit	Vaiheet
Syksy 2016	Hankevetäjä, työyhteisö, mentorit ja yhteistyötahoja.	Hankkeen ideointi. Aiheeseen tutustumista itsenäisesti. Tiedon kerääminen: kirjallisuuteen, aiempiin tutkimuksiin ja hankkeisiin tutustumista.	Sähköpostien vaihtoa, tapaamisia ja tiedon kerääminen.	Muistiinpanoja, tutkimuspäiväkirja ja sähköposteja.	Ideointivaihe.
Syksy 2016	Hankevetäjä.	Hankesuunnitelman teko syksyn 2016 toiminnan ja tapaamisten pohjalta.	Kirjoittaminen.	Hankesuunnitelma.	Suunnitteluvaihe.
Talvi 2017	Hankevetäjä ja työyhteisön kolme edustajaa.	Asiakasprosessin päivitystä.	Palaveri.	Kirjallisen asiakas-prosessin päivitetty versio.	Toteutusvaihe. Arviointivaihe.
Talvi 2017	Hankevetäjä.	Lähdemateriaaliin tutustuminen.	Lukeminen ja kirjoittaminen.	Kehittämishankkeen loppuraportin muokkausta.	Toteutusvaihe.
Kevät 2017	Hankevetäjä ja velka-ongelmaisten tukiryhmän jäseniä.	Ryhmä teemahaastattelu velkaongelmaisten tukiryhmän tapaamisessa.	Ryhmässä tapahtuva teemahaastattelu.	Muistiinpanot.	Toteutusvaihe.
Kevät 2017	Hankevetäjä ja työyhteisö.	Käyty läpi lyhyesti työyhteisössä ryhmähaastattelun antia. Kaksi kertaa asiakasprosessien päivittämistä.	Työpaja.	Muistiinpanot. Päivitetty kirjallinen asiakasprosessikuvaus.	Toteutusvaihe. Tuotosvaihe.
Kevät 2017	Hankevetäjä, mentorit (joista toinen työyhteisön edustaja), tutoropettaja ja tutorryhmä.	Kyselylomakkeen luominen (teoreettista viitekehystä hyödyntäen) ja muokkaaminen saatujen kommenttien perusteella.	Sähköpostien vaihtoa ja tutorryhmän tapaaminen.	Kyselylomake.	Toteutusvaihe.
Kevät 2017	Hankevetäjä ja työyhteisö.	Kyselyn toteuttaminen.	Survey-kysely työyhteisön jäsenille.	Survey-kyselyn vastaukset.	Toteutusvaihe.
Syksy 2017	Hankevetäjä.	Survey-kyselyn purku SWOT-analyyssiä hyödyntäen.	Vastauksen kokoaminen, teemoittelun ja tyypittelyn hyödyntäminen analyysissä. Lukeminen ja kirjoittaminen.	Kirjallinen kooste.	Toteutusvaihe. Arviointivaihe.
Syksy 2017	Hankevetäjä.	Perehdytyspolun tekoa. Hankkeen kirjallisen raportin kirjoittamista hyödyntäen ryhmähaastattelun ja kyselyn tuloksia sekä teoreettisen osuuden kirjoittamista.	Lukeminen ja kirjoittaminen.	Alustava versio perehdytyspolusta. Alustava versio hankkeen kirjallisesta raportista.	Toteutusvaihe. Arviointivaihe.
Talvi 2017	Hankevetäjä.	Sähköposti työyhteisölle survey-kysely pääkohdista ja hankkeen etenemisestä.	Kirjoittaminen.	Sähköposti.	Toteutusvaihe.
Talvi 2018	Hankevetäjä ja työyhteisön edustajia.	Perehdytyspolun työstäminen.	Työpaja.	Päivitetty perehdytyspolku.	Toteutusvaihe. Arviointivaihe.
Talvi 2018	Hankevetäjä, työnantajan edustaja ja tutoropettaja.	Perehdytyspolun muokkaamista ja kirjallisen lopputyön kirjoittamista.	Lukeminen, kirjoittaminen, sähköpostit ja tapaamisia.	Päivitetty perehdytyspolku ja hankkeen raportti.	Tuotosvaihe. Arviointivaihe.
Kevät 2018	Hankevetäjä.	Perehdytyspolun ja hankkeen loppuraportin palauttaminen ja esitys.	Esitys.	Prez esitys, perehdytyspolku ja hankkeen kirjallinen loppuraportti.	Tuotosvaihe. Arviointivaihe. Päätösvaihe.

Kuvio 15. Kehittämishankkeen eteneminen vuosina 2016-2018.

Syksystä 2016 vuoden vaihteeseen 2017 (Kuvio 15) ideoitiin kehittämistehtävää työnantajan ja työyhteisön kanssa. Kävimme läpi kehittämistehtävän aihealueita ja perehdytyspolun luomista. Kerroin alustavasti tulevasta kyselytutkimuksesta. Pyysin työtovereita olemaan minuun yhteydessä esimerkiksi sähköpostilla, jos heillä syntyy ajatuksia liittyen hankkeeseen. Syksyllä 2016 huomattiin, että prosessikuvaus oli vanhentunut. Päätettiin, että päivitämme kyseessä olevan materiaalin hankkeen aikana.

Pidimme palaverin Turun kaupungin johtavan talous- ja velkaneuvojan kanssa, joka toimi myös mentorinani. Palaverissa kävimme läpi kehittämistehtävän suunniteltua aikataulua ja johtava talous- ja velkaneuvoja toi esiin työntilaaajan toiveita liittyen kehittämistehtävään. Hän mainitsi, että talous- ja velkaneuvonnan järjestämistapaa tarkistettaisiin ja järjestämisvastuu siirtyisi kunnilta valtiolle. Pohdimme yhdessä mitä tämä tarkoittaisi kehittämistehtävän kannalta. Tulimme siihen tulokseen, että perehdytyspolku on muuttuvassa tilanteessa vielä olennaisemmassa asemassa. Oli tärkeää kirjoittaa auki mitä talous- ja velkaneuvojan työ on Turussa ja miten työtä on tarkoitus tehdä. Toisaalta alusta alkaenkin oli selvää, että perehdytyspolku oli tarkoitus tehdä niin, että sitä on helppo muokata jatkossa, koska työntekotapa ja ympäröivä yhteisö muuttuvat jatkuvasti. Kuitenkin järjestämistavan muutos oli tekijä, joka oli otettava huomioon kehittämistehtävää tehdessä.

Otin yhteyttä eri tahoihin liittyen muualla käytössä olevaan perehdytysmateriaaliin. Olin kontaktissa muun muassa muihin isoihin talous- ja velkaneuvontayksiköihin Suomessa, Kilpailu- ja kuluttajaviraston yhteyshenkilöön, Takuu-säätiön edustajiin ja Turun kaupungin hyvinvointialan perehdytysvastaaviin. Tämän lisäksi loin listan teoksista, jotka käsittelevät perehdyttämistä ja tutustuin hankkeen kannalta hyödylliseen metodikirjallisuuteen.

Talvesta 2017 kevääseen 2017

Alkuvuodesta tapasin toisen mentorini, joka on Turun talous- ja velkaneuvonnan entinen esimies. Kävimme läpi muun muassa kehittämishankkeen aikataulua ja sen hetkistä tilannetta. Keskustelimme asiakasprosessista, perehdytysmateriaalista sekä talous- ja velkaneuvontapalveluiden järjestämistavan mahdollisesta muutoksesta. Tärkeimpänä asiana keskusteluissa nousi esiin asiakkaiden näkökulman saaminen kehittämishankkeeseen. Pohdimme, että jos asiakkaiden näkökulmaa ei saada, voisiko sidosryhmien edustajia hyödyntää. Tapaamisessa nousi esiin hankkeesta syntyvän materiaalin mahdollinen valtakunnallinen hyödynnettävyys.

Päivitimme prosessikuvausta tammikuussa 2017 Turun talous- ja velkaneuvonnassa, jolloin mukana olivat yksikön esimies, tarvittaessa esimiestä sijaistava talous- ja velkaneuvoja, avustava velkaneuvoja ja allekirjoittanut. Yksikön esimies oli työstänyt ensin prosessikuvausta ja se oli ollut työyhteisön kommentoitavana sisäisessä tietohallintajärjestelmässä, jolloin kommentteja oli tullut muutamalta työyhteisön jäseneltä. Tapaamisen aikana keskustelua käytiin erityisesti talousneuvonnan asemasta. Päivitimme useita eri kohtia prosessikuvauksessa vastaamaan nykytilaa ja pyrimme selkeyttämään joitakin kuvauksen kohtia. Kävimme läpi muun muassa mitä työtapoja ei enää käytetä. Tapaamisen aikana kävi selväksi, että prosessikuvauksen päivitystä tulisi tehdä koko työyhteisön voimin. Sovimme, miten hankkeen eteneminen jatkuu ja pyysin taas työyhteisöltä yhteydenottoja hankkeeseen liittyen tarvittaessa.

Helmi-maaliskuussa 2017 aloin pohtimaan tiedonkulun haasteita kehittämishankkeen aikana ja päädyin lähettämään vapaamuotoisen uutiskirjeen työyhteisön jäsenille, jossa kerroin hankkeen etenemisestä ja tulevaisuuden suunnitelmista, sekä pyysin ajatuksia hankkeeseen liittyen. Koska haastateltavien hankkiminen koettiin työyhteisön puolesta haastavaksi, päädyin etsimään haastateltavat muuta kautta. Löysin tiedon velkaongelmallisille suunnatusta tukiryhmästä. Sovin tapaamisen velkaongelmaisten tukiryhmään ja selvitin seurakunnan yhteishenkilön kautta, ettei haastattelua varten tarvittu tutkimuslupaa.

Edellä mainittujen toimenpiteiden lisäksi olin yhteydessä ”Mun talous”- hankkeen työntekijään ja keskustelimme heidän saamastaan perehdytyksestä. Pidin myös itseni ajan tasalla tulevasta järjestämistavan muutoksesta.

Ryhmähaastattelu velkaongelmaisten tukiryhmässä

Asiakkaiden näkemystä kartoitettiin ryhmähaastattelemalla kokemusasiantuntijoita velkaongelmallisille suunnatussa avoimessa vertaistukiryhmässä. Haastattelu pidettiin 29.3.2017 noin kello 16-18. Haastattelupaikkana oli vertaistukiryhmän kokoontumispaikka seurakunnan tiloissa. Paikalla oli 5 henkilöä ja kun siirryimme varsinaiseen kehittämishankkeen haastatteluun, oli henkilöitä paikalla lisäksi kolme. Tulostani oli etukäteen sovittu vertaistukiryhmän vetäjän kanssa ja kysytty vastaavalta diakonilta lupa sekä selvitetty onko tarvetta tutkimusluvalla. Tilaisuudessa ryhmäläiset olivat keskustelun perusteella tuttuja toisilleen. Esittelin itseni ja kerroin lyhyesti opinnoistani ja tavoitteistani saada velkaongelmien kanssa kamppailevilta tai kamppailleilta näkökulmia kehittämishankkeeseen. Toin esille, ettei kysymyksiin tarvinnut halutessaan vastata.

Erityisesti kun kyse on arkaluontoisista asioista, ei haastattelussa kannata välttämättä siirtyä suoraan kysymyksiin (Eskola & Vastamäki 2001, 30). Tilaisuuden aluksi ja aikana kerroin talous- ja velkaneuvonnan palveluista ja vastasin esitettyihin kysymyksiin. Kesti yli tunnin ennen kuin pääsin varsinaisiin haastattelukysymyksiin, mutta sain vastauksia etukäteen valmistelemiini aiheisiin jo keskustelun lomassa. Ryhmä oli hyvinkin keskustelevalainen ja haastattelu etene rönsyilevästi. Jälkikäteen pohdin, olisiko minun tullut ohjailla keskustelua enemmän, mutta samalla koen, että ehkä tällainen käytös olisi voinut vaikuttaa negatiivisesti ilmapiiriin, jonka ansiosta luulen keskustelua syntyneen niin paljon. Osa henkilöistä olivat enemmän äänessä kuin toiset, mutta kaikki sanoivat kuitenkin jotain. Ryhmän ilmapiiri oli mielestäni avoin, vaikka keskustelun aikana käsiteltävät asiat liittyivätkin talous- ja velkaongelmiin, joita useat ihmiset pitävät arkaluontoisina. Haastattelua voisikin kutsua keskustelunomaiseksi. Olin etukäteen hahmotellut kysymyksiä ja vastauksia tuli seuraavanlaisesti.

Kysyttäessä mitä talous- ja velkaneuvonnan palveluita haastateltavat kokivat tärkeiksi, tuotiin esille velkojen kartoitukseen saatava apu. Tämä nostettiin esiin useita kertoja jo tapaamisen alussa ja uudestaan, kun varsinaiseen haastatteluosioon päästiin. Haastateltavat toivat esille hyviksi kokemiaan käytännön vinkkejä säästämiseen liittyen. Haastattelun aikana puhuttiin myös talous- ja velkaneuvonnan prosessista, puhelinpäiväytyksestä ja tavasta, jolla talous- ja velkaneuvonnan asiakkaaksi ilmoitaudutaan. Tuli ilmi, että velkaneuvontaan pääseminen koettiin vaikeana. Myös pitkät jonotusajat nostettiin esille. Työntekijät koettiin liian ”virallisina”. Koettiin tärkeänä, että nuorille saadaan tietoa talous- ja velkaneuvonnan palveluista.

Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden täytyy toimittaa tiettyjä tositteita, joita tarvitaan joidenkin hakemusten liitteiksi. Keskusteltiin tästä ja ylipäätään velkaneuvojan kanssa asioinnista. Tärkeäksi nostettiin ystävällinen kohtelu ja se ettei asiakasta halveksuta. Haastateltavat antoivat positiivista palautetta kokemuksistaan tähän liittyen. Keskustelua herättivät erityisesti pikavipit. Puhuttiin myös Takuu-säätiön ja velkajärjestelyn hakuprosesseista. Osallistujat toivat esille, ettei velkojen järjestely onnistu, jos on addiktioita. He sanoivat, että täytyy olla oma halu ja motivaatio asioiden hoitoon. Hyvänä asiana nostettiin selkeät listat, joiden mukaan velkajärjestelyn maksuerät maksetaan. Tällöin koettiin, että oli helpompaa hahmottaa tulevaisuutta. Tuotiin myös esille, että velkaongelmaisten vertaistukiryhmä on hyvä paikka saada apua ja tukea velkajärjestelyn saamisen jälkeen.

Pyysin näkökulmia siitä, kun prosessi päättyy velkaneuvonnassa. Taas nostettiin esiin apu, jota oltiin saatu ryhmästä. Pidettiin myös tärkeänä, että on joku taho velkaneuvonnassa, kelle voi soittaa ja kysyä apua. Pyysin myös mielipiteitä liittyen talous- ja velkaneuvonnassa annettavaan talousneuvontaan. Vertaistukiryhmässä oli jaettu paljon hyviä vinkkejä liittyen talousneuvontaan. Tuli esiin, että velkojen kartoitus on ensin tärkeää, sitten on vasta voimia aloittaa hahmottamaan taloutta. Koettiin myös, että velkajärjestely opettaa tarkkaa taloudenpitoa.

Yleisesti velkaneuvonnasta kysyttäessä tuotiin esille, että on tärkeää jakaa tietoa taloudellisesta avusta ja on tärkeää jakaa tietoa ryhmästä. Kysyin, tarvittaisiinko jotain uutta velkaneuvonnan palvelua. Tästä ei esitetty ideoita. Kysyin myös mitä nykyisistä palvelumuodoista pidettiin mahdollisesti turhina tai tarpeettomina, mutta tästäkään ei tullut näkökulmia. Lopuksi oli vielä ”vapaasana” osuus, jolloin pyysin avoimesti erilaisia mielipiteitä, jos joku näkökulma oli jäänyt käsittelemättä, mutta ryhmäläiset pysyivät vai.

Aloitin ryhmähaastattelun analysoinnin käymällä läpi haastattelun aikana tekemäni muistiinpanot ja etsimällä vastauksista yhtenäisiä aihepiirejä, eli teemoja, jotka mahdollisesti toistuivat haastateltavien puheissa. Selkeästi eniten haastateltavat toivat eri yhteyksissä esille oman vertaistukiryhmänsä toimintaa voimavarana talousongelmien kanssa kamppaillessa. Haastateltavat kokivat saaneensa ryhmältä niin henkistä tukea kuin käytännön vinkkejä velkaongelmiin. Turun talous- ja velkaneuvonnan palveluista ei haastateltavilta noussut suoranaisia mielipiteitä. Tämä voi johtua siitä, että ilmeisesti kukaan ei ollut ollut juuri Turun talous- ja velkaneuvonnan asiakkaana.

Koin haastavaksi sen, että tapahtumassa sekoittuivat alun informatiivinen osuus velkaneuvonnasta, henkilökohtaisten kysymysten esittäminen ja kehittämishanketta varten tehty haastattelu. En kontrolloinut keskustelua paljoakaan, vaan kysyin etukäteen miettimäni aiheet ja keskustelusta nousi esiin myös uusia näkökulmia. Toisaalta tämä mahdollisti ehkä rentoutuneemman tunnelman ja tätä kautta vapautuneemman keskustelun. Vältin haastattelutilanteen johdattelua ja käytin mahdollisimman paljon avoimia kysymyksiä. Välillä tämä tarkoitti, ettei joihinkin kysymyksiin tai aihealueisiin tullut vastauksia, mutta toisaalta huomasin, että tietyt aiheet toistuivat osallistujien puheissa. Päätelen tästä, että näitä aiheita pidettiin tärkeinä. Otos on hyvin pieni, joten siitä ei voi tehdä yleistäviä johtopäätöksiä.

Ryhmähaastattelun pohjalta pystyin viemään muutamia kehittämissuhteita omaan yksikköömme, kuten yhteistyön kehittäminen vertaistukiryhmän kanssa ja vertaistuki-

ryhmän ”mainostamisen” talous- ja velkaneuvonnan asiakkaille. Nämä asiat merkattiin päivitettyyn prosessikuvaukseen. Tapaamisella kumosin vääriä luuloja liittyen esimerkiksi velkajärjestelyyn. Palvelumme tulivat tutuiksi vertaistukihenkilöille, jotka kohtaavat velkaongelmaisia ja voivat jatkossa kertoa palveluistamme.

Näkisin, että vertaistoiminta on voimavara. Vertaiset toivat itse esiin, etteivät he ole ammattilaisia. Kannustin toimijoita muistamaan omat jaksamisen rajat. Tässä näkisin velkaneuvonnan ja ryhmän yhteistyön tärkeänä. Ryhmän jäsenet toivat esille useasti, että olisi mukavaa, jos ryhmässä kävisi useampia henkilöitä. Yhteistyön kehittäminen on tulevaisuuden haaste. Samalla ehdotin, että voisin käydä tapaamisissa esimerkiksi vuosittain tai puolivuositain. Ehdotus sai kannatusta. Osallistujat kiittelivät käynnistä ja pitivät vierailua onnistuneena. Ryhmähaastattelusta hyötyivätkin toivottavasti molemmat osapuolet.

Työyhteisössä prosessikuvauksen päivittämistä



Kuva 1. Prosessikuvauksen päivittämistä pareittain (kuva: Veera Kallio).

Huhtikuussa 2017 pidimme työpajan työyhteisössämme, jossa päivitimme Turun talous- ja velkaneuvonnan prosessikuvausta. Hyödynsin prosessikuvauksen työstämisessä aiemmin esiteltyä Me-We-Us menetelmää. Olin jakanut työyhteisön jäsenet pareihin ja pyytänyt tutustumaan päivitettyyn prosessikuvaukseen etukäteen. Ensin jokainen perehtyi itselle jaettuun osioon itsenäisesti ja teki siitä omia havaintoja. Tähän varasin aikaa noin 15 minuuttia. Kyseisen ajan kulumisen jälkeen huomasin, että ihmiset

suuntasit kiinnostuksensa muun muassa kännykkäänsä, joten oletan, että aika oli riittävä.

Olin päättänyt hyödyntämään pienryhmätyöskentelyä, koska olin huomannut aiemmissa työyhteisön kokouksissa, etteivät kaikki työyhteisön jäsenet tuoneet esille omia mielipiteitään. Ajattelin, että pienemmissä ryhmissä tämä olisi helpompaa. Olin valmiiksi valmistellut 2-3 hengen ryhmät, joissa yhdessä työstettiin ryhmälle jaettuja osiota prosessikuvauksesta. Tähänkin varattiin noin 15 minuuttia. Olin kahden pienryhmän läheisyydessä, joissa kaikki ryhmän jäsenet toivat mielipiteitään esille (Kuva 1).

Tämän jälkeen kohta kohdalta kuultiin niin ryhmän yhteinen kuin jäsenien omia näkemyksiä sekä muiden työyhteisön henkilöiden näkemyksiä. Keskustelua syntyi mielestäni paljon. Kaikki eivät tuoneet näkemyksiään esiin yhteisessä tilanteessa, suurin osa kylläkin. Prosessikuvauksen työstäminen jäi kesken ja sovimme, että uusi työpaja on toukokuussa 2017.

Työstimme prosessikuvausta työyhteisön jäsenten kanssa uudestaan toukokuussa jatkaen siitä, mihin viimeksi työskentely oli jäänyt kesken. Keskustelua syntyi jonkin verran, tosin tietyt henkilöt olivat suurelta osin äänessä ja muutama työyhteisön jäsen oli keskittynyt kännykkäänsä. Aika meinasi kuitenkin loppua tälläkin kertaa kesken. Jouduin hieman hoputtamaan työskentelyä ja tein itselleni muistiinpanot, joiden perusteella pystyin tekemään alustavan ehdotuksen kirjallisesta prosessikuvauksesta. Ehdotus laitettiin työyhteisön kommentoitavaksi sähköiseen järjestelmään.

Kysely työyhteisölle

Loin kyselyn hyödyntäen edellä esiteltyä SWOT-mallia. Toukokuun lopussa 2017 tein kyselystä raakaversion, jonka lähetin mentoreille arvioitavaksi. Tätä ennen olin työstänyt kyselyä muun muassa tutoropettajan ja tutorryhmän kanssa. Kommenttien perusteella tein muutaman muutoksen ja lähetin kyselyn työyksikön jäsenille antaen muutaman viikon vastausaikaa. Lähetin myös muistutusviestin kyselyyn vastaamisesta.

Kokonaistutkimuksessa tutkittava joukko kattaa koko populaation ja kyseinen tutkimuksen otanta on helpoin toteuttaa, kun tutkittava joukko on pieni (Nummenmaa ym. 2017, 24-27). Kysely lähetettiin koko Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan henkilökunnalle, eli kymmenelle henkilölle. Vastauksia saatiin yhdeksältä henkilöltä. Vastausprosentti oli siis 90 %. Kaikki kysymykset olivat avoimia kysymyksiä. Vastauksia analysoidessa ryhmittelin samankaltaiset vastaukset yhdistäen ne yhdeksi vastausluokaksi.

Näin sain esille, kuinka monella vastaajista on yhteneviä mielipiteitä ja toisaalta taas erilaiset mielipiteet erottuivat joukosta.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin mikä oli toimivaa perehdytyksessä, kun työntekijä on aloittanut uransa Turun talous- ja velkaneuvonnassa. Useampi työntekijä toi esille, että apua sai pyydettyä ja työtoverit auttoivat uutta työntekijää perehdyttämisessä. Tämän lisäksi vierihoidon nostettiin esiin hyvänä käytäntönä, samoin asiakastapausten käsittely. Antoisana nähtiin myös, että usea työntekijä osallistuu perehdyttämiseen. Yksi työntekijä ei kokenut tarvitsevansa perehdyttämistä ja toinen totesi, ettei perehdytystä ollut.

”Hyvää oli se, että perehdytykseen osallistuivat useat työntekijät. Näkökulmia tuli useita. Hyvää oli myös se, että heti tuli omia uusia asiakkaita pöydälle. (Tosin perehdytyksen kokonaisuus olisi voinut olla selkeämmin jonkun vastuulla.)” Vastaja 9.

Toisessa kysymyksessä tiedusteltiin mikä perehdytyksessä ei toiminut. Vastauksissa nostettiin esille suunnitelmallisuuden puute ja tämän lisäksi annettiin konkreettisia esimerkkejä asioista, joita olisi hyvä käydä läpi perehdytyksessä. Muutama vastaaja koki, että perehdytys oli mennyt hyvin ja muutama vastaaja ei tuonut mitään esille.

”Perehdytystä varten ei ollut selkeää suunnitelmaa.” Vastaja 2.

Kolmannessa kysymyksessä pyydettiin vastaajia kertomaan kokemuksiaan toimiesaan perehdyttäjänä Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnassa. Tarkennuksena kysymyksessä oli pyydetty esimerkiksi nimeämään toimivia työtapoja tai materiaalia. Noin puolet vastaajista eivät olleet toimineet perehdyttäjinä. Useampi vastaaja toi esiin toimivana käytäntönä vierihoidon, avoimen keskustelun ja kysymysten esittämisen sekä useamman perehdyttäjän käytännön.

”Useampi kuin yksi perehdyttäjä on hyvä asia. Ensin pitää omaksua pääpiirteet työtehtävistä ja niitä säätelevistä normeista, velkajärjestelijäohjelmasta, sitten sen jälkeen käytännössä oppia soveltamaan niitä.” Vastaja 8.

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin, mistä asioista vastaajat olisivat tarvinneet lisätietoa tai jotain muuta konkreettista apua perehdyttäjänä toimimiseen. Suurin osa vastaajista ei ollut toiminut perehdyttäjinä tai eivät vastanneet kysymykseen. Yksi vastaajista toi esille, että perehdytyksessä hyödynnettävää materiaalia on jo valmiina.

”Yhdessä pohtimalla olemme heränneiden kysymysten kautta opetelleet asioita. Tämä työ on käytännössä sen luonteista asiantuntijatyötä, ettei tästä voi substanssista mitään yksiselitteistä manuaalia rakentaa, koska kaikki caset ovat hyvin erilaisia. Käyttämästämme järjestelmästä kunnon manuaalin olemassa olo

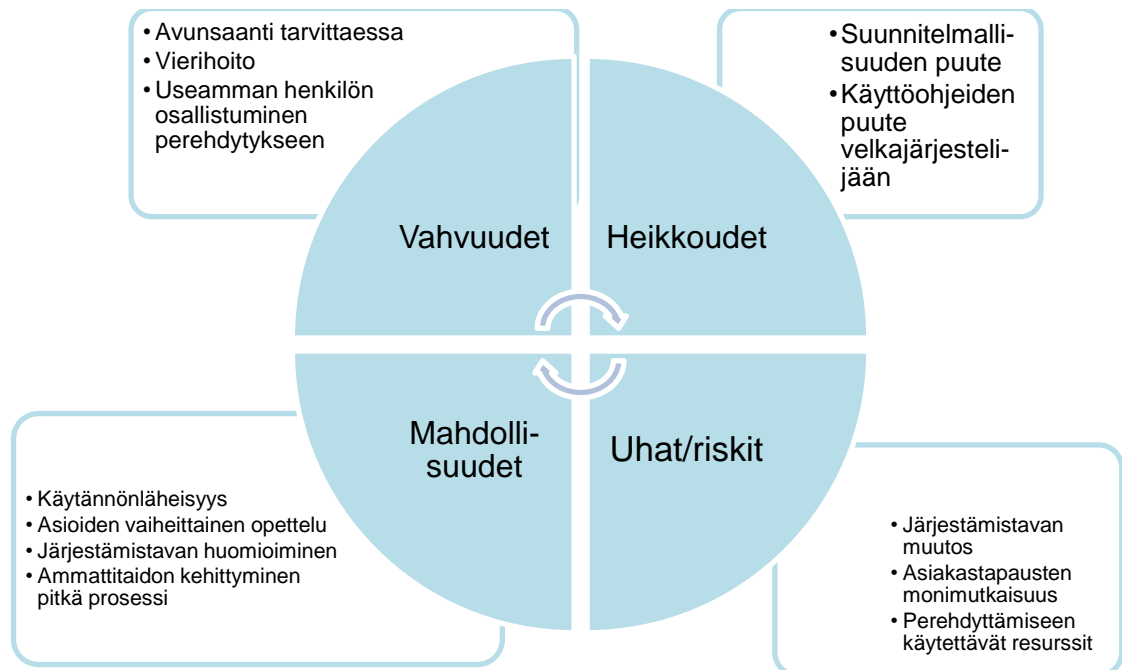
helpottaisi alkun. Kaupungin intrasta löytyy hyvin paljon jo tietoa organisaatioon perehdytyksen tueksi.” Vastaja 6.

Viidennessä kysymyksessä pyydettiin ideoita koskien yksikön tulevaa perehdytyspolkua. Useampi vastaajista ei ollut vastannut kysymykseen, ei esittänyt uusia ideoita tai piti nykyistä käytäntöä hyvänä. Muuten perehdytykseltä toivottiin käytännönläheisyyttä, asteittain etenemistä asiasta toiseen, tuotiin esille ammattitaidon kehittymisen pitkää prosessia ja toisaalta nostettiin esiin järjestämistavan muutos ja sen vaikutus työtappoihin.

”Nykyisessä epävarmuuden tilassa, en oikein osaa sanoa. Mielestäni pitää ensin katsoa, millaiseksi talous- ja velkaneuvonta muuttuu siirtyessään valtiolle ja oikeusaputoimistoihin.” Vastaja 5.

Viimeiseksi kysyttäessä, mitä haasteita vastaajat näkivät liittyen perehdytyspolun jatkamisen työstämiseen, noin puolet vastaajista eivät tuoneet mitään haasteita esille ja noin puolet kokivat tulevan järjestämistavanmuutoksen haasteena, joku jopa siinä määrin, ettei hanketta kannattaisi toteuttaa nykyisissä olosuhteissa. Asiakastapausten monimutkaisuus ja perehdyttämiseen käytettävät resurssit koettiin myös uhkana.

”Uusimpana mahdollinen valtiolle siirtyminen.” Vastaja 7.



Kuvio 16. Kyselyn tulokset SWOT-analyysin keinoin.

Kokonaisuutena perehdyttämiseltä toivottiin suunnitelmallisuutta, kommunikaatiota ja näkökulmia useammalta kokeneelta työntekijältä sekä konkreettisia ohjeita. Tuleva järjestämistavanmuutos nousi esiin useissa vastauksissa (Kuvio 16).

Syksyllä 2017 analysoin kyselyn tulokset ja tein perehdytyspolkua. Laadin kehittämiss-hankkeen loppuraporttia syventymällä kirjallisuuteen koskien perehdytystä ja tutki-musmenetelmiä. Tapasin mentoriani ja vaihdoin useita sähköposteja johtavan talous- ja velkaneuvojan kanssa. Järjestämistavan muutos vahvistui ja olin tämän asian tiimoil-ta yhteydessä Lounais-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtajaan, joka myö-hemmin tarkisti raporttiin tekemäni lisäosion koskien järjestämistavan muutosta ja oi-keusavun toimintaa.

Talvella 2018. Työyhteisössä teetetyssä kyselyssä oli noussut esille muutamassa kommentissa, ettei perehdytyspolun tekemiseen ole kannattavaa käyttää resursseja tilanteessa, jossa järjestämistavan muutos oli tulossa. Päädyin tämän perusteella rat-kaisuun, jossa perehdytyspolun työstämiseen tarkoitettu työpaja järjestettäisiin pie-nemmällä henkilöstöllä koko henkilöstön sijaan. Pidimme työpajan johtavan talous- ja velkaneuvojan, johtavaa talous- ja velkaneuvojaa tarvittaessa sijaistavan talous- ja vel-kaneuvojan ja avustavan velkaneuvojan kanssa. Olin lähettänyt heille etukäteen alus-tavan luonnoksen perehdytyspolusta. Kävimme läpi perehdytyspolkua ja teimme tarvit-tavia muutoksia. Työpajassa esiin tulleilla huomioilla jatkoin perehdytyspolun työstä-mistä.

Keväällä 2018 viimeistelin perehdytyspolun, prosessikuvauksen ja kehittämistehtäväs-tä jätettävän raportin työnantajatahon edustajan ja tutoropettajan avustuksella.

6 TUOTOKSET

6.1 Turun talous- ja velkaneuvonnan päivitetty prosessikuvaus

Prosessikuvauksen päivittäminen ei ollut alun perin hankkeen kehittämistehtävänä. Syksyllä 2016 huomasimme, että yksikkömme prosessikuvaus ei ollut ajan tasalla. Prosessikuvausta pidettiin tärkeänä perehdytyspolun kannalta, koska siinä käsiteltiin yksikkömme toimintatapoja sekä työtehtäviä. Kuvausta päivitettiin ensin pienemmällä työryhmällä. Lopulta prosessikuvauksen päivittämiseen käytettiin tämän lisäksi kaksi työpajaa, jolloin se vei kehittämishankkeen aikaresursseista isohkon osan. Työyhteisön lisäksi prosessikuvauksen luomisessa hyödynnettiin velkaongelmaisten vertaistukiryhmältä ryhmähaastattelussa saatuja näkökulmia, joista esimerkkinä yhteistyö velkaongelmaisten tukiryhmän kanssa. Toin esille työyhteisössä, miten vertaistukiryhmä toimii ja keskustelimme, miten yhteistyötä voitaisiin kehittää ja että velkaryhmästä voitaisiin mainita asiakkaille.



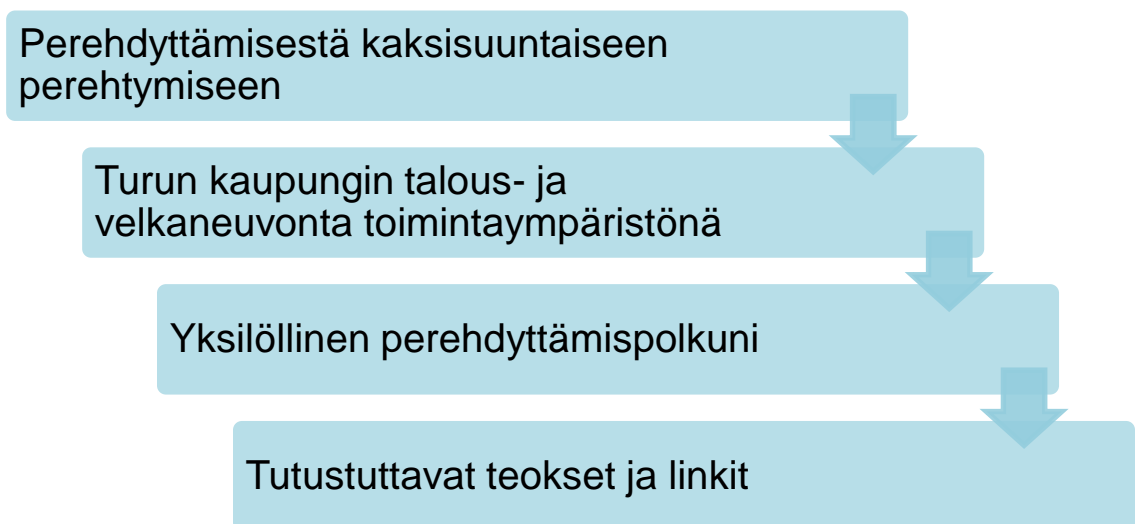
Kuvio 17. Päivitetyn prosessikuvauksen osiot.

Prosessikuvaus pyrittiin päivittämään vastaamaan nykyisiä toimintatapoja (Liite 1). Kuviossa 17 käydään läpi prosessikuvauksen osiot. Talous- ja velkaneuvonnan toiminta muuttuu koko ajan, joten sovimme työyhteisössä, että prosessikuvauksen päivitys täytyisi tehdä toistuvasti työn ohessa. Prosessikuvausta on hyödynnetty toimittamalla se

alueen oikeusaputoimistolle (Henkilökohtainen tiedoksianto, johtava talous- ja velkaneuvoja M. Markula).

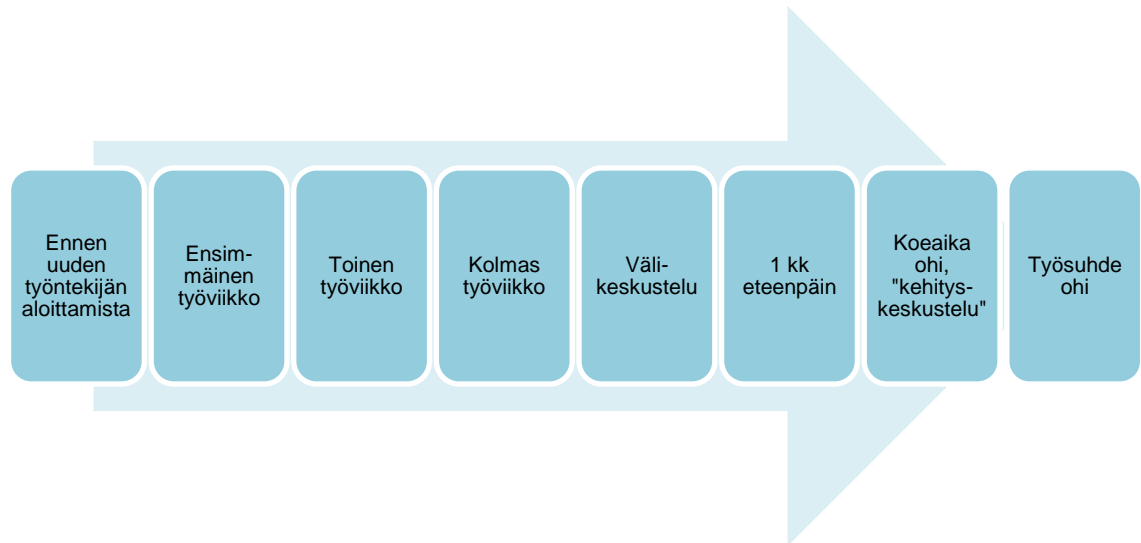
6.2 Turun talous- ja velkaneuvonnan perehdytyspolku

Syventymällä perehdytystä käsittelevään kirjallisuuteen huomasin, että perehdytyksen suunnitelmallisuutta korostettiin useissa eri lähteissä. Erilaisia ohjeita talous- ja velkaneuvojan työntekoon löytyi useista eri lähteistä, mutta yksikön perehdytysprosessista puuttui suunnitelmallisuus. Tätä päätelmää tuki myös työyhteisölle teetetyn kyselyn tulokset, joissa perehdytyksen suunnitelmallisuuden puute nousi toistuvasti esiin. Tämän takia päädyttiin laatimaan perehdytyspolku, jossa on perehdytyskansion elementtejä, mutta pääpaino oli nimenomaan suunnitelmallisessa ja kaksisuuntaisessa vuorovaikutuksellisessa perehdytysprosessissa (Liite 3).



Kuvio 18. Turun talous- ja velkaneuvonnan perehdyttämispolku.

Perehdyttämispolku alkaa perehdyttämisen läpikäymisellä. Tässä osiossa käydään läpi perehtymistä yleisemmin, perehdyttämisen osapuolia ja annetaan ohjeita perehdyttämispolun käyttöön. Osiossa mainitaan myös, että perehdyttämispolun laatiminen on ollut osa kehittämishanketta. Tämän jälkeen osiossa Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonta toimintaympäristössä käydään läpi muun muassa talous- ja velkaneuvojan työn kannalta tärkeitä lakeja, nykyistä järjestämistapaa ja siihen liittyviä organisaatioita, työtehtäviä, asiakasprosessia, yleisempiä palveluita, tilastoja ja tulevaa järjestämistavan muutosta (Kuvio 18).



Kuvio 19. Yksilöllinen perehdytyspolku.

Yksilöllinen perehdytyspolku on jaettu kahdeksaan eri vaiheeseen. Polun jokainen vaihe sisältää paljon muistutuksia hoidettavista käytännön asioista ja konkreettisia ehdotuksia oppimistavoitteiksi. Suositellaan, että uusi työntekijä kirjaa itselleen aktiivisesti ylös huomioitaan koskien oppimiaan asioita ja perehdyttämistä. Ennen työntekijän aloittamista on tärkeää sopia, kuka toimii perehdyttäjänä, olla yhteydessä tulokkaaseen ja tehdä alustava suunnitelma perehdyttämisestä. Ensimmäisen viikon aikana tulee käydä perehdytyspolku läpi uuden työntekijän kanssa, muokata sitä hänen tarpeisiinsa sopivaksi ja asettaa yhdessä sovittuja tavoitteita oppimiselle. Alussa onkin tärkeää huomioida uuden työntekijän jo aiemmin hankittu osaaminen ja hyödyntää sitä perehdytyksen aikana. Toisella viikolla käydään läpi viime viikon oppimistavoitteet ja sovitaan mitä asioita täytyy kerrata. Kolmannella viikolla pyritään jo mahdollisuuksien mukaan itseenäisempään työskentelyyn (Kuvio 19).

Noin kuukauden kuluttua työsuhteen alkamisesta käydään niin kutsuttu välikeskustelu, jossa on tarkoitus pureutua syvemmin opittuihin asioihin ja tehdä jatkosuunnitelma koskien perehdyttämistä. Tämä on tilaisuus antaa palautetta puolin ja toisin sekä pohtia myös perehdyttämisen onnistumista siihen saakka. Oppimistavoitteet tulee kirjata ylös seuraaville kuukausille. Kun koeaika on ohi, on tarpeen käydä syvällisempi keskustelu liittyen työtehtävien hallintaan, työssäoppimiseen ja perehdyttämisen onnistumiseen. Työsuhteen päätyttyä huomioidaan käytännön asioiden lisäksi Turun kaupungin materiaali liittyen hiljaisen tiedon siirtoon. Lopuksi perehdyttämispolussa on vielä lueteltu teoksia erityisesti perehdyttäjää silmällä pitäen (Kuvio 19).

7 HANKKEEN YHTEENVETO JA ARVIOINTI

7.1 Kehittämishankkeen tavoitteet, menetelmät ja tuotokset

Kehittämishankkeen tavoite oli parantaa Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan perehdyttämisprosessia. Hankkeen edetessä nousi esiin tarve päivittää yksikön prosessikuvausta. Kehittämistehtävät toteutettiin päivittämällä yksikön prosessikuvaus ja laatimalla yksikön käyttöön perehdytyspolku, jota voi yksilöllisesti muokata uuden työntekijän tarpeiden mukaan.

Menetelminä kehittämishankkeessa käytettiin työpajoja, ryhmähaastattelua velkaongelmaisten vertaistukiryhmässä ja kyselyn teettämistä työyhteisölle. Menetelmät mukailivat laadullisen tutkimuksen kriteereitä. Työpajoissa päivitettiin prosessikuvausta työyhteisöä osallistaen vastaamaan nykyisiä toimintatapoja. Velkaongelmaisten tukiryhmässä pidetyssä teemahaastattelussa nousi esiin uusia tapoja tehdä yhteistyötä velkaneuvonnan ja vertaistukiryhmän välillä. Kuvattuja tuloksia hyödyntäen laadittiin yksikön päivitetty prosessikuvaus keväällä 2017. Työyhteisölle keväällä 2017 teetetyn kyselyn avulla selvisi, että yksikön perehdytyksen tulisi olla suunnitelmallisempaa. Hyvänä käytäntönä nostettiin esiin avunsaamista kokeneemmilta työtovereilta. Tietoja hyödynnettiin perehdytyspolun laatimisessa, joka luovutettiin yksikön käyttöön talvella 2018.

7.2 Kehittämishankkeen arviointi, luotettavuus ja etiikka

Luotettavuuden kannalta on tärkeää, että arvioinnin näkökulmia on useita, jolloin tutkimusta on tarkasteltu monin eri kriteerein (Paasivaara ym. 2013, 160-161). Arvioin kehittämishanketta, sen menetelmiä ja tuloksia muun muassa tuotoksien, sidosryhmäytyvyyden ja oppimisen näkökulmasta. Olen pyrkinyt noudattamaan hyvää etiikka läpi koko kehittämishankkeen ja tuomaan sen esille loppuraportoinnissa. Projektia arvioitaessa tulee pohtia, onko projekti tarpeellinen, miten projekti on auttanut organisaation asiakkaita ja onko projektin avulla päästy asetettuihin päämääriin (Paasivaara ym. 2013, 154-155). Esitetyt seikat ovat tärkeitä myös kehittämishankkeen eettisyyttä arviotaessa. Projektin tarve on noussut käytännön työstä. Parempi perehdytys hyödyttäne asiakkaita osaavampien työntekijöiden muodossa. Kehittämistehtäviksi asetetut perehdytyspolun laatiminen ja prosessikuvauksen päivitys suoritettiin.

Tilaaajatahon näkökulmasta hankkeelle asetetut tavoitteet saavutettiin hyvin. Kehittämistehtävinä olleet prosessikuvauksen päivitys ja perehdytyspolku ovat molemmat hyödynnettävissä työyhteisön käyttöön. Erityisesti perehdytyspolku on tilaajalle mieleinen. Tilaaajatahon näkökulmasta hankevetäjä on toiminut aktiivisesti ja osaavasti vieden prosessia eteenpäin loogisesti. (Henkilökohtainen sähköpostitiedoksianto, Johtava talous- ja velkaneuvoja M. Markula.)

Monipuolinen menetelmien käyttö edesauttaa osallisuuden mahdollisuuksien luomista ja tutkimuksellisuutta kehittämishankkeissa (Toikko & Rantanen 2009, 170). Kehittämistoiminnan pätevyyttä voi vahvistaa käyttämällä useita eri kanavia tiedon keräämiseen, jolloin tarkasteltavaan asiaan saadaan mahdollisimman monia erilaisia näkökulmia, eikä saatava tieto jää yksipuoliseksi (Paasivaara ym. 2013, 159-160). Asiakkaiden osallisuutta tulee lisätä palveluita kehittäessä (Toikko & Rantanen 2009, 163-170). Kehittämishankkeessa olivat toimijoina työyhteisön jäsenet ja velkaongelmaisten vertaistukiryhmän jäseniä. Menetelminä käytettiin työpajoja, ryhmäteemahaastattelua ja kyselyä, joiden valintaa ja onnistumista olen kriittisesti pohtinut hankkeen loppuraportissa. Hankkeen edetessä selvitettiin tarvittavat lupa-asiat ja toiminnan tarkoituksesta kerrottiin osallistujille. Hankkeen kirjallisessa raportissa osallistujien anonymiteetti säilytettiin. Esitetyt seikat ovat osa hankkeen eettistä kokonaisuutta.

Käyttäjälähtöisessä kehittämisessä tuotos ei ole ennalta ulkopuolisen suunnittelema, vaan lopputulokseen päästään toimijoiden kanssa yhteistyössä (Toikko & Rantanen 2009, 163-170). Laadullisen tutkimuksen uskottavuutta arvioitaessa tarkastellaan, onko tutkittavien käsitykset yhteneväiset tutkimustulosten kanssa (Eskola & Suoranta 2005, 210-212). Työyhteisössä tehdyssä kyselyssä nousi esiin perehdytyksen suunnittele-mattomuus. Perehdyttämistä käsittelevissä teoksissa painotettiin suunnitelmallisuuden tärkeyttä, joka nousi perehdytyspolun tärkeäksi teemaksi. Työyhteisö teki konkreettisia päätöksiä perehdytyspolun sisällöstä, mikä on tärkeää hankkeen eettisyyttä arvioitaessa.

Projektia arvioitaessa tulee kiinnittää huomio hankkeen kaikkiin vaiheisiin alusta loppuun saakka (Paasivaara ym. 2013, 161-162). Tutkimuksen kulku ja tehdyt johtopäätökset käydään läpi avoimesti sekä tutkimus on johdonmukainen. (Toikko & Rantanen, 2009 123-125). Nämä lisäävät tutkimusprosessin luotettavuutta (Eskola & Suoranta 2005, 210). Kehittämishanketta kuvattiin mahdollisimman selkeästi ja totuudenmukaisesti loppuraportissa. Käyttämäni lähdekritiikki ja tarkat lähdemerkinnät lisäävät hankkeen loppuraportin eettisestä uskottavuutta. Tutkimuksen luotettavuutta lisää sen tois-

tettavuus, tosin kehittämistoiminnassa toistettavuus ei ole välttämättä mahdollista (Toikko & Rantanen 2009, 122-123.) Toteutetun kyselyn tuloksia ei voi yleistää vastaamaan muuhun kuin Turun talous- ja velkaneuvonnan toimintaan. Kyselylomaketutkimuksissa on yleensä heikkoutena alhainen vastausprosentti (Valli 2001, 101-102). Kehittämishankkeen aikana tehdyssä webropol-kyselyssä vastausprosentti oli 90% ja se kuvaa hyvin kyseisen yksikön tilannetta.

YAMK-opiskelu on viitoittanut tietäni tutkimuksen ja kehittämiskirjallisuuden hyödyntämiseen työelämän kehittämisessä. Olen oppinut perehdyttämisestä paljon, mikä tulevaisuudessa auttaa itseäni niin perehdyttäjänä kuin perehtyjänä. Tutkimusmenetelmiin tutustumalla ja niitä käyttämällä olen oppinut lisää muun muassa työpajoista ja Survey-kyselyistä. Haastatteluun perehtyminen metodina on antanut uusia näkökulmia omaan työhöni asiakastapaamisten osalta, jotka ovat tilanteina eräänlaisia haastatteluja. Menetelmästä olisikin mielenkiintoista oppia lisää ja kehittyä haastattelijana. Kokemus pitkähkön projektin luotsaamisesta oli minulle uusi. Mielestäni haasteet ovat osa kehittämistä ja niiden ratkaiseminen määrittää hankevetäjää kehittäjänä. Kehittämishankkeen luotsaaminen vaati joustavuutta ja suunnitelmien muuttamiselle tuli olla avoin. Hanke oli saatava päätökseen käytettävissä olevilla resursseilla, koska muuten työskentely olisi jäänyt kesken ja hankkeen tulokset hyödyntämättä. Resurssien hyväksyminen ja niiden puitteissa toimiminen olivat itselleni henkilökohtaisesti suurin kasvupaikka kehittäjänä ja persoonana.

7.3 Tulosten hyödyntäminen ja jatkokehittämisisideat

Laadullisessa tutkimuksessa korostuu tuotetun tiedon hyödynnettävyys (Toikko & Rantanen, 2009 123-125). Kehittämishankkeen tavoitteena oli perehdytyksen parantaminen. Hankkeen aikana laadittu prosessikuvaus ja perehdytyspolku toimitettiin työyhteisön käyttöön. Siirrettävyys on kvalitatiivisissa tutkimuksissa tapauskohtaista (Eskola & Suoranta 2005, 210-212). On kuitenkin hyvä pyrkiä mahdollisimman laajaan levikkiin tarkoituksenmukaisille tahoille (Paasivaara ym. 2013, 168). Valtakunnallisesti velkaneuvonnan yksiköt voivat hyödyntää laadittua perehdytyspolkua. Prosessikuvausta on hyödynnetty velkaneuvonnan järjestämistavan muutokseen liittyvissä tapaamisissa (Henkilökohtainen tiedoksianto, Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan johtaja M. Markula).

Raportointiin kuuluu suositusten antaminen (Paasivaara ym. 2013, 166). Toimeksiantajalle ehdotettiin, että perehdyttämispolkua tulisi päivittää ja arvioida tasaisin väliajoin, jollin se on jatkossakin toimiva työväline perehdyttämisen tukena. Myös prosessikuvausta tulee päivittää ja arvioida vähintään vuosittain koko työyhteisön voimin. Turun kaupungin talous- ja velkaneuvontaan tulisi perustaa asiakasraati arvioimaan ja kehittämään palveluita. Tutkimuksen teon tulisi nostaa esiin jatkotutkimusideoita (Vilkkä 2015, 85). Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden mielipiteitä ja tyytyväisyyttä palveluun tulee kartoittaa. Myös nykyistä asiakaspalautteiden keräystapaa tulee arvioida ja kehittää yhteistyössä asiakkaiden kanssa.

LÄHTEET

- Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. 2013. Digijulkaisu: Työturvallisuuskeskus. Viitattu 4.10.2017 <https://ttk.fi/> > Koulutus ja kehittäminen > Julkaisut > Digijulkaisut > Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua.
- Allen, T.; Finkelstein, L. & Poteet, M. 2009. Designing workplace mentoring programs: An Evidence-Based Approach. West Sussex: Wiley-Blackwell.
- Arthur, D. 2006. Recruiting, interviewing, selecting & orienting new employees. 4., painos. New York: American Management Associating. Saatavilla <https://turkuamk.finna.fi/Record/aura.338406>.
- Bogardus, A. 2004. Human resources jumpstart. San Francisco & London: SYBEX.
- Era, T. & Koskimies, H. 2013. Mikä auttaa? Keski-suomalaisten asiakkaiden arviointeja ammatillisesta kuntoutuksesta ja aktivoinnista. Teoksessa T. Era (toim.) Osallisuus- oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 52-88. Saatavilla http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7., painos. Tampere: Osuuskunta vastapaino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus, 24-42.
- Hallintolaki 434/2003. Annettu Helsingissä 6.6.2003. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi 83/2014. Annettu Helsingissä 12.6.2014. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140083>.
- Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi talous- ja velkaneuvonnasta 102/2017. Annettu Helsingissä 19.9.2017. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2017/20170102>.
- Hartikainen, J. 2016. Maahanmuuttajajohtajien perehdyttäminen vanhustenhoitotyössä - toimintatutkimus vanhustenkeskuksessa pääkaupunkiseudulla. Itä-Suomen yliopiston julkaisuja. 372. Väitöskirja. Terveystieteiden tiedekunta. Hoitotieteiden laitos. Kuopio: Itä-Suomen Yliopisto. Saatavilla http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-2246-5/urn_isbn_978-952-61-2246-5.pdf.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. 20., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen Liiketoiminnan menestystekijänä. 3., uudistettu painos. Porvoo: Edita Publishing Oy.
- Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Educa-Instituutti Oy.
- Jeffery, A. D. & Hatch, E. 2014. Staff educator's guide to clinical orientation: Onboarding solutions for nurses. Indianapolis, Indiana: Sigma Theta Tau International.
- Juusela, T.; Rauramo, P. & Niipola, S. 2010. Mentorointi työyhteisössä: ajetaanko tandemilla? 2., uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.
- Kamensky, M. 2001. Strateginen johtaminen. 4., painos. Jyväskylä: Kauppakamari.

- Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta. Helsinki: Talentum.
- Karjalainen, M. 2010. Ammattilaisten käsityksiä mentoroinnista työpaikalla. Jyväskylän yliopiston julkaisuja. 388. Väitöskirja. Kasvatustieteiden tiedekunta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Ketola, H. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi. Perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä suomalaisissa tietoalan yrityksissä. Jyväskylän yliopiston julkaisuja. 92. Väitöskirja. Taloustieteiden tiedekunta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015. Velkajärjestely. Viitattu 3.10.2016 www.kkv.fi > Tietoa ja ohjeita > Maksut, laskut ja perintä > Maksuviivästyksen ja perintä > Velkajärjestely
- Kirjonen, J. 2008. Kehittäminen asiantuntijatyönä. Teoksessa R. Seppänen-Järvelä & V. Karjalainen (toim.) Kehittämistyön risteyksissä. Helsinki: Stakes, 117-133.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.
- Laki talous- ja velkaneuvonnasta 713/2000. Annettu Helsingissä 4.8.2000. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000713>.
- Laki talous- ja velkaneuvonnasta 813/2017. Annettu Helsingissä 1.12.2017. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170813>.
- Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 477/2016. Annettu Helsingissä 17.6.2016. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20160477>.
- Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 57/1993. Annettu Helsingissä 25.1.1993. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930057>.
- Leckin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5., uudistettu painos. Helsinki: Talentum.
- Leemann, L.; Kuusio, H. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystieteiden tutkimuskeskus. Saatavilla https://www.thl.fi/documents/10531/2088501/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/52a41c04-c4fa-4cf0-bc6f-0bb06705903b.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2., uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Lindroos, J-E. & Lohivesi, K. 2006. Onnistu strategiassa. Helsinki: WSOYpro.
- Metsämuuronen, J. 2005. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: Methelp Ky.
- Nummenmaa, L.; Holopainen, M.; & Pulkkinen, P. 2017. Tilastollisten menetelmien perusteet. 1.-3.painos. Helsinki: Sanoma Pro.
- Oikeusapulaki 257/2002. Annettu Helsingissä 5.4.2002. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020257>.
- Paasivaara, L.; Suhonen, M. & Virtanen, P. 2013. Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa. 2., tarkistettu ja ajantasaistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma.
- Pahkinen, E. 2012. Kyselytutkimusten otantamenetelmät ja aineistoanalyysi. Jyväskylä: Julpu, Jyväskylä University Library Publishing Unit.
- Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa T. Era (toim.) Osallisuus- oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 52-88. Saatavilla http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf

Räsänen, K. 2007. Kehittämisoitteet: tutkimusavusteinen kehittämistyö "käytännöllisenä toimintana". Teoksessa E. Ramstad. & T. Alasoini (toim.) Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita. Tykes raportteja 53. Helsinki: Työministeriö, 40-66.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla <http://julkaisumyynti.turkuamk.fi/PublishedService?file=page&pageID=9&itemcode=9789522163950>

Salonen, K.; Eloranta, S.; Hautala, T. & Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Oppimateriaaleja 108. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

Seppänen-Järvelä, R. 2008. Suunnittelurationalismista hyviin käytäntöihin - Kehittämisen menetelmien ja ajattelutapojen muodonmuutos. Teoksessa R. Seppänen-Järvelä & V. Karjalainen (toim.) Kehittämistyön risteyksissä. Helsinki: Stakes, 17-35.

Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Viitattu 20.10.2016
www.valtioneuvosto.fi -> Sipilän hallitus -> Hallitusohjelma.

Smith, A. 2013. Ingredients for a Quality Onboarding Program. Viitattu 19.10.2017
<https://search-proquest-com.ezproxy.turkuamk.fi/docview/1362085261/fulltext/497A7E7647074866PQ/1?accountid=14446>

Sydänmaanlakka, P. 2004. Älykäs johtajuus. Helsinki: Talentum.

Syvänen, S.; Tikkamäki, K.; Loppela, K.; Tuppura, S.; Kasvio, A. & Toikko, T. 2015. Dialoginen johtaminen. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Takuu-säätiö 2016. Takuu-säätiön takaus. Viitattu 3.10.2016
www.takuu-saatio.fi > palvelumme > takuu-säätiön takaus.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämiss-prosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Turun kaupunki 2016. Osallisuus Turussa – monta tapaa vaikuttaa. Viitattu 20.10.2016
www.turku.fi > Päätöksenteko > Osallistu ja vaikuta > Osallisuus Turussa – monta tapaa vaikuttaa.

Turun kaupunki 2018. Organisaatio. Viitattu 7.2.2018
www.turku.fi > Organisaatio.

Turun kaupunki 2018. Palvelukeskukset. Viitattu 7.2.2018
www.turku.fi > Organisaatio > Palvelukeskukset.

Turun kaupunki 2015. Strategia. Viitattu 2.10.2016
www.turku.fi > Strategia.

Turun kaupunki 2016. Strategiset ohjelmat. Viitattu 3.10.2016
www.turku.fi > Talous ja strategia > Strategiat ja ohjelmat > Kaupunki strategia turku 2029 > Strategiset ohjelmat.

Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonta 2016. Talous- ja velkaneuvonta. Viitattu 2.10.2016
www.turku.fi > Organisaatio > Palvelukeskukset > Talous- ja velkaneuvonta.

Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonta 2016. Yleisimmät palvelumme. Viitattu 2.10.2016
www.turku.fi > Organisaatio > Palvelukeskukset > Talous- ja velkaneuvonta > Yleisimmät palvelumme.

Työsopimuslaki 55/2001. Annettu Helsingissä 26.1.2001. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>.

Työturvallisuuslaki 738/2002. Annettu Helsingissä 23.8.2002. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>.

Uusitalo, I. 2012. Prosessi- ja dialogikeskeinen viitekehys organisaation kehittämisessä. Teoksessa T. Hautala; M. Ojalehto & J. Saarinen (toim.) Työelämää kehittämässä. Ammattikorkeakoulu projektimaisen kehittämisen kumppanina. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 67. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 63-77. Saatavilla <http://julkaisumyynti.turkuamk.fi/PublishedService?file=page&pageID=9&itemcode=9789522162618>.

Valli, R. 2001. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Velkaneuvonta ry. 2014. Eettiset ohjeet. Viitattu 2.10.2016 <https://velkaneuvontary.wordpress.com> > Eettiset-ohjeet.

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Österberg, M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 5., uudistettu painos. Helsinki: Kauppa-kamari.

TURUN VELKANEUVONTATOIMISTO

11.2.2018

Toimipaikat: Turku ja Loimaa

Turun Käyntiosoite: Linnankatu 14 3 krs. 20100 Turku
Postiosoite: Turun velkaneuvontatoimisto, PL 355, 20101 Turku
Puh. 02- 330044 arkisin klo 10-11

Loimaan osoite: Vareliuksenkatu 2 A, 32200 Loimaa.

Prosessikuvaus

1. Toiminnan tavoite

Talous- ja velkaneuvonnan tavoitteena on asiakkaan talouden tasapainottaminen talousneuvonnan ja velkojen järjestelyn keinoin. Talous- ja velkaneuvontatyö tehdään asiakaslähtöisesti ja tasapuolisesti. Kuntalaisella, jonka kotipaikka on Turun velkaneuvonnan toimintapiirissä, on mahdollisuus päästä Turun velkaneuvonnan lakisääteisten palvelujen piiriin.

Velkaneuvoja kartoittaa asiakkaan tilanteen ja tarjoaa mahdollisuutta talousneuvontaan ja/tai apuaan järjestelykeinojen hakemiseen voimassaolevien normien puitteissa. Asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen. Toimintaperiaatteena on, että asiakas hoitaa mahdollisuuksiensa mukaan omia asioitaan itsenäisesti annettujen ohjeiden ja neuvojen avulla velkaneuvontaprosessin eri vaiheissa.

Tavoitteena on myös antaa resurssien puitteissa ennaltaehkäisevää talousneuvontaa ja toimia yhteistyössä yhteistyötahojen kanssa.

Velkaneuvonnan järjestämistä ja tehtäviä säätelevät [laki talous- ja velkaneuvonnasta 4.8.2000/713](#) ja [laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57](#). Edellä mainittujen lakien hallituksen esitykset, oikeuskirjallisuus ja oikeuskäytäntö ohjaavat velkaneuvonnan tehtävien sisältöjä. Lisäksi Velkaneuvonta ry. on laatinut [velkaneuvojan eettiset ohjeet](#).

Palvelua on mahdollista saada myös ruotsiksi ja englanniksi.

2. Toiminnan ja tavoitteiden suunnittelu sekä seuranta

Tavoitteena on toteuttaa velkaneuvonnan palvelut toimintaa ohjaavien lakien sekä valvovien viranomaisten asettamissa puitteissa. Töiden suunnitteluun ja toiminnan kehittämiseen osallistuu mahdollisuuksien mukaan koko henkilöstö. Suoritteita seurataan työyhteisössä ja niistä raportoidaan sekä Turun kaupungille että Lounais-Suomen aluehallintovirastoon sovituille henkilöille. Kilpailu- ja kuluttajavirastoon toimitetaan raportti neljännesvuosittain sekä koko vuotta koskeva tilastointi kalenterivuositain.

Mikäli toiminnan seurannasta ilmenee tarve toiminnan muutoksille, tarvetta koulutukselle tms. työyhteisö suunnittelee yhteistyössä toimenpiteitä asiassa.

3. Koulutus ja työhyvinvointi

Henkilökunnan koulutuksessa hyödynnetään Kilpailu- ja kuluttajaviraston järjestämiä perus- ja jatkokursseja, koulutus- ja neuvottelupäiviä, Velkaneuvonta ry:n järjestämiä koulutuksia sekä muita mahdollisia koulutuksia.

Työyhteisössä on mahdollista osallistua ns. ulkopuolisiin koulutuksiin harkinnan mukaisesti ja tarpeen niin vaatiessa.

Yksikköön laaditaan perehdyttämissuunnitelma ja sovitaan työnohjauksesta. Työnohjauksen tarve kartoitetaan vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä.

Työhyvinvointia edistetään huolehtimalla hyvästä työergonomiasta sekä pitämällä kehityskeskustelut vuosittain.

Lisäksi henkilöstöllä on mahdollista käyttää Puolalankatu 5 kuntosalia ja uima-allasta sekä TYKY –ranneketta https://tyo.turku.fi/henkilosto/tyohyvinvointi_ja_tyosuojelu/tyky-toiminta.

4. Uudet asiakkaat

4.1. Puhelinneuvonta

Uudet asiakkaat ilmoittautuvat palvelumme piiriin pääsääntöisesti puhelimitse arkisin kello 10–11 pidettävän puhelinneuvonnan aikana. Puhelinneuvonnassa päivystävät avustavat velkaneuvojat ja ainakin kaksi talous- ja velkaneuvojaa, jotka haastattelevat asiakkaan alustavasti, ohjeistavat tarvittaviin jonotusajan toimenpiteisiin ja ottamaan yhteyttä muihin yhteistyökumppaneihin tarpeen mukaan. Puhelinpalvelussamme annamme myös talousneuvontaa. Asiakkailla on mahdollista päästä palvelumme piiriin myös sähköpostitse sekä sähköisen asioinnin kautta.

Velkaneuvonta kartoittaa asiakkaan ylivelkatilanteen sekä selvittää velkajärjestelyn edellytykset ja mahdolliset esteet. Väliaikaiset tilanteet tulisi kartoittaa puhelinhaastattelussa ja pyrkiä asiakkuuden oikea-aikaisuuteen, jottei asiakkaalle tule epäselvyyksiä hänen mahdollisuksiinsa saada järjestely tilanteessaan. Talousneuvontaa on mahdollista antaa heti puhelinpalvelussamme tai muuten velkaneuvojan parhaaksi katsomalla tavalla odotusaikana.

4.2 Asiakkuuden alkaminen

Avustavat velkaneuvojat lähettävät kaksi kertaa viikossa uusille asiakkaalle kirjeen, jossa pyydetään perustiedot asiakkaasta, tuloista ja menoista sekä tietoja veloista. Mukaan pyydetään liittämään tarvittavat asiakirjaselvitykset sekä palauttamaan valtakirja allekirjoitettuna.

Mikäli asiakas ei toimita pyydettyjä perustietoja noin kuukauden kuluessa, pyydetään niitä häneltä uudestaan ja annetaan uusi määräaika. Tarvittaessa avustavat velkaneuvojat antavat asiakkaalle lisäaikaa asiakirjojen toimittamista varten. Mikäli mitään asiakirjoja ei saada, katsotaan asiakkaan tehneen niin sanotun oharin ja asiakkuus lopetetaan. Mikäli käy ilmi, että asiakas tarvitsee apua asiakirjojen toimittamisessa, sovitaan jatkotoimenpiteistä ja asiakirjojen toimittamisesta. Mikäli asiakas ei kykene toimittamaan asiakirjoja postitse, voi hän tuoda ne postilaatikkoomme.

Kun perustiedot on saatu, avustava velkaneuvoja jakaa asiakkuuden talous- ja velkaneuvojalle. Asiakkuudet jaetaan saapumisjärjestyksessä tasaisesti kaikille niille talous- ja velkaneuvojille, joiden työtilanne tämän sallii (pois lukien kiireelliset asiakkaat). Tämän jälkeen velkaneuvoja on

yhteydessä asiakkaaseen täydentävien tietojen saamiseksi ja he sopivat asian käsittelyn jatkumisesta. Samassa yhteydessä voidaan myös sopia velkojen saldottamisesta asiakastapaamista varten valmiiksi. Tarkempi prosessinkuvaus ja työnjako asiakkaan, avustavan velkaneuvojan ja talous- ja velkaneuvojan kesken ilmenee kohdasta 5.1.

Asiakkaan tilanne voi vaatia pikaista tutkimista ja mahdollisesti pikaista järjestelyn hakemista esimerkiksi tilanteissa, joissa on vaarana menettää omistusasunto tai yrittäjän elinkeinon vaarantuminen. Ajan kulumisen em. tilanteissa voi johtaa edun menetyksiin.

4.3 Palvelut verkossa

Asiakkaat voivat ilmoittautua uudeksi asiakkaaksi myös sähköisesti. Lisäksi velkaneuvonnan internet-sivuilla on perustietolomake, jonka asiakas voi täyttää ja lähettää joko sähköisesti tai postin välityksellä. Vaadittavat liitteet voi toimittaa sähköisesti, postitse tai tuomalla velkaneuvontatoimiston postilaatikkoon. Kun paperit ovat saapuneet, alkaa asiakkuusprosessi normaaliin tapaan.

4.4 Matalankynnyksen palvelupiste

Velkaneuvontatoimisto palvelee asiakkaita ilman ajanvarausta Skanssin kauppakeskuksessa yhteispalvelupiste Monitorissa. Palvelu on avoin perjantaisin klo 13–14.30. Tällöin sekä uudet että vanhat asiakkaat voivat tulla kysymään neuvoa, toimittaa papereita ja/ tai ilmoittautua uudeksi asiakkaaksi.

Tapaamisessa uusien asiakkaiden kanssa käydään lyhyesti läpi taloudellinen tilanne, annetaan talousneuvontaa ja mikäli edellytykset täyttyvät asiakas otetaan uusien asiakkaiden listalle. Mikäli uudelle asiakkaalle pystytään tarjoamaan palvelu heti ja tilanne ei tarvitse enää jatkossa velkaneuvojan toimenpiteitä, kirjataan asiakas niin sanotuksi Monitori-asiakkaaksi.

4.5 Talous- ja velkaneuvonnan Facebook-profiili

Yksiköllä on oma facebook- sivu, jota hoitavat siihen nimetyt talous- ja velkaneuvojat. Talous- ja velkaneuvonnan facebook -sivuston tarkoituksena on antaa yleisellä tasolla olevaa talousneuvontaa sekä ohjeistaa tarvittaessa ilmoittautumaan velkaneuvonnan asiakkaaksi. Lisäksi sivusto toimii foorumina, jossa talous- ja velkaneuvonta voi informoida velkaneuvontaan liittyvistä uudistuksista, lakimuutoksista, uusista linkeistä ym. Facebook-sivuston kautta voi lähettää yksityisviestin, johon sivustoa hoitava velkaneuvoja vastaa.

5. Tarjolla olevat palvelut

Talousneuvonta

Talousneuvonnassa käydään läpi asiakkaan tulo- ja menotietoja ja mietitään yhdessä keinoja selviytyä taloudellisesti.

Vapaaehtoiset maksusuunnitelmat

Kun hakijan maksukyky ja velkamäärä on selvitetty, voidaan joissain tapauksissa ehdottaa velkojille vapaa-ehtoista takaisinmaksusuunnitelmaa.

Takuu-Säätiö

Jos hakijalla syntyy kuukausittaista maksukykyä ja hakijan velkamäärä on alle 34 000 euroa, voidaan selvittää mahdollisuus hakea takausta Takuu-Säätiöltä järjestelylainaan. Avustamme Takuu-Säätiön takaushakemuksen tekemisessä.

[Takuusäätiön takaus](#)

Velkajärjestely

Yksityishenkilön velkajärjestely on viimesijainen keino järjestellä raha-asiat. Avustamme velkajärjestelyhakemuksen laatimisessa.

[Oikeusministeriö - velkajärjestelyasiat](#)

[Kuluttaja- ja kilpailuvirasto- velkajärjestely](#)

5.1. Kunkin tahon tehtävät

Asiakas

Asiakkaan velvollisuus on ilmoittaa tarvittavat tiedot taloudellisesta asemastaan annettuun päivämäärään mennessä.

- [Yksityishenkilön velkajärjestelyhakemuksen liitteet](#)
- [Takuusäätiön takauksen hakemuksen liitteet](#)
- muut tarvittavat

Asiakas vastaa tietojen oikeellisuudesta prosessin aikana ja varmistaa ne allekirjoittamalla hakemuksen.

Avustava velkaneuvoja

Kerää annetut tiedot ja kirjaa ne velkajärjestelijään. Pyytää tarvittavat lisäselvitykset neuvotteluaan talous- ja velkaneuvojan kanssa. Huolehtii velkojen saldottamisesta asiakkaan antamien tietojen pohjalta ja mahdollisen hakemuksen valmistelusta yhteistyössä talous- ja velkaneuvojan kanssa.

Talous- ja velkaneuvoja

Käy läpi asiakkaan antamat tiedot ja arvioi järjestelyvaihtoehdot esitettyjen asiakirjojen perusteella. Esittää asiakkaalle vaihtoehdot ja niiden vaikutukset ja edellytykset. Asiakas päättää esitettyjen vaihtoehtojen perusteella, mihin toimenpiteisiin ryhdytään. Asiakkaalle tarjotaan tässä vaiheessa mahdollisuus hoitaa asiointi kirjallisesti tai sopia asiakastapaamisia asiakkaan tarve huomioiden.

Laatii yhdessä velkajärjestelyhakemuksen, maksuohjelmaehdotuksen, sovintoehdotuksen velkojille, hakemuksen Takuu- Säätiöön takauksen saamiseksi, laatii tarvittavat täydennykset ja lausumat, ellei asian laajuuden tms. vuoksi ole tarpeellista ohjeistaa asiakasta oikeusaputoimistoon tai lakitoimistoon. Huolehtii asiakkaan ohjeistuksesta koko järjestelyprosessin aikana.

Sovintoehdotus: Talous- ja velkaneuvoja laatii asiakkaan kanssa yhteistyössä velkojille ehdotuksen, jonka asiakas allekirjoittaa. Tämä edellyttää, että sopimukselle on edellytyksiä. Kerää velkojien vastaukset sekä neuvottelee tarvittaessa lisää velkojien kanssa. Laatii tarvittaessa vapaaehtoisesta maksusuunnitelmasta sopimuksen. Ohjeistaa asiakasta noudattamaan sopimusta sekä antaa tarvittaessa talousneuvontaa.

Takuusäätiön takaus: Talous- ja velkaneuvoja kartoittaa tarpeen vapaaehtoiselle sopimukselle tai akordille velkojien kanssa. Käy läpi asiakkaan kanssa hakemukset, ohjeistaa toimenpiteet

tarvittavan näytön keräämiseksi sekä kirjanpidon pitämiseksi. Laatii tarvittaessa vapaaehtoisen sopimuksen tai ehdotuksen siitä. Avustaa tarvittaessa asiakasta hakemuksen täydentämisessä.

Takuu- Säätiön takausta varten velkaneuvonta kartoittaa asiakkaan velkamäärän, laskee asiakkaan antamien selvitysten perusteella maksuvaran ja lainatarpeen. Asiakkaalle kerrotaan Takuu- Säätiön edellyttämän näytön keräämisestä ja ohjeistetaan asiakasta tarvittavan kirjanpidon pitämisestä. Velkaneuvonta lähettää hakemuksen Takuu- Säätiöön ja avustaa tarvittaessa asiakasta hakemuksen täydentämisessä. Varsinaiset luottoneuvottelut hoitaa asiakas itse valitsemansa pankin kanssa.

Velkajärjestely: Talous- ja velkaneuvoja laatii hakemuksen ja toimittaa sen liitteineen käräjäoikeuden käsiteltäväksi. Käy hakemuksen ja maksuohjelman läpi asiakkaan kanssa. Antaa talusneuvontaa sekä kertoo velkajärjestelyprosessin vaiheet ja etenemisen. Laatii tarvittavat täydennykset ja lausumat, ellei ole tarvetta siirtää asiakkuuden laajuuden tms. vuoksi oikeusaputoimiston hoidettavaksi. Osallistuu tarvittaessa istutokäsittelyyn asiakkaan avustajana, ellei ole tarvetta siirtää asiakkuuden laajuuden tms. vuoksi oikeusaputoimiston hoidettavaksi.

Asunnon säilyttämisen tilanteessa tulisi olla suuntaa-antavan asunnonsäilytyslaskelman mukaan asunto olla mahdollista säilyttää. Velkaneuvoja kertoo asiakkaalle hänen tilanteessaan mahdollisista ratkaisuvaihtoehdoista, ja jättää asian asiakkaan harkittavaksi haluaako asiakas hakea asunnonsäilyttävää velkajärjestelyä vai ei. Asiakkaalle on syytä myös informoida, että maksuohjelmaa varten on pyydettävä käräjäoikeutta määräämään selvittäjä, jonka palkkiot tulevat asiakkaan maksettavaksi.

Hakemuksen liitteeksi laaditaan pääsääntöisesti maksuohjelmaehdotus. Poikkeuksena voivat olla maksuohjelmat, joissa ohjelma sisältää asunnon säilyttämistä, omaisuuden realisointia tai kuolinpesäosuuden selvittämistä. Kun velkajärjestelyssä on saatu aloituspäätös, velkaneuvoja ohjeistaa asiakasta toimimaan annetun päätöksen mukaisesti. Velkaneuvonta laatii päivitetyn maksuohjelman, mikäli velkojat ovat vaatineet ja käräjäoikeus päätöksessään määrännyt velallisen/velkaneuvojan näin tekemään. Ohjelmaehdotus lausutetaan käräjäoikeuden antamien ohjeiden mukaisesti velkojilla ja velallisella. Kun maksuohjelma on vahvistettu, ohjeistetaan asiakasta maksuohjelman noudattamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan talusneuvontaa maksuohjelman toteuttamiseksi ja maksuohjelman aikana asiakkaan niin halutessa.

Velkaneuvojan ei tarvitse laatia maksuohjelmaa joka perustuu velallisen vaatimukseen, jotka ovat ristiriidassa lain, asetuksen tai oikeuskäytännön kanssa tai mikäli luottamussuhde neuvonjan ja asiakkaan välillä on menetetty, ja em. seikalla olisi vaikutuksensa maksuohjelman asianmukaiseen laatimiseen tai prosessin muissa vaiheissa.

Lausumat ja vastineet: Velkaneuvoja laatii asiakkaalleen tarvittavat lausumat ja vastineet velkajärjestelyhakemuksen ja maksuohjelman laatimisen yhteydessä. Velkaneuvoja voi ohjeistaa asiakasta olemaan yhteydessä oikeusaputoimistoon lausumien laatimista varten. Esimerkiksi jos työtilanne, asian laajuus tai luottamuspuola, jolla voi olla vaikutusta lausuman asianmukaiseen laatimiseen, edellyttävät sitä.

Lisäsuorituslaskelmat: Asiakkaan pyynnöstä velkaneuvonta laatii lakimääräiset lisäsuorituslaskelmat asiakkaalle asiakkaan esittämien selvitysten perusteella. Asiakkaalla on velvollisuus toimittaa tarvittavat selvitykset kuten käräjäoikeuden vahvistama maksuohjelma velkaneuvonnalle. Turun velkaneuvontatoimistossa laaditut maksuohjelmat löytyvät lähes poikkeuksetta viimeiseltä seitsemältä vuodelta arkistosta. Tarvittaessa velkaneuvonta voi tilata vahvistetun maksuohjelman, mikäli se voi tapahtua kustannuksitta (Varsinais-Suomen käräjäoikeus toimittaa maksutta). Laskelmaan tulee merkitä laskelman laatija. Pääsääntöisesti laskelma toimite-

taan asiakkaalle, joka toimittaa laskelmat velkojilleen, neuvottelee tarvittaessa maksuaikataulusta tai muista ehdoista velkojen kanssa. Asiakkaan erityisestä pyynnöstä velkaneuvonta voi toimittaa laskelmat asiakkaan velkojille tiedoksi, mutta asiakas on vastuussa yhteydenotosta ja mahdollisista jatkotoimenpiteistä velkojiaan kohtaan.

Mikäli lisäsuoritusasia on riitainen, voi velkaneuvoja tarvittaessa avustaa asiakasta käräjäoikeusprosessin aikana mm. laatimalla lausumia tai vastineita.

6. Asiakkuuden lopetus

Asiakkuuden päättyminen sovitaan yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Asiakkuus lopetetaan seuraavissa tilanteissa:

- 1) Asiakas ei ole toimittanut pyydettyjä asiakirjoja tai häneen ei ole saatu yhteyttä.
- 2) Asiakas siirtyy toisen velkaneuvonnan alueelle.
- 3) Asiakkuuteen liittyvät tehtävät on loppuun saatettu ja muu mahdollinen neuvonta on tehty.
- 4) Asiakas itse ilmoittaa halukkuutensa lopettaa asiakkuutensa.
- 5) Mikäli asiakkaan väliaikainen este jatkuu pitkään, lopetetaan asiakkuus ja asiakkaalle annetaan toimintaohjeet talouden tasapainottamiseksi. Asiakas ottaa uudelleen yhteyttä, kun estetekijä on poistunut.

7. Verkostot

Velkaneuvojien on mahdollista käydä pitämässä talousneuvontatilaisuuksia yhteistyötahoilleen. Tilaisuuksilla on informatiivinen ja ennaltaehkäisevä vaikutus. Näin voidaan saada uusia asiakkaita. Verkostojen palaverissa myös käydään tarvittaessa.

8. Arkistointi

Velkaneuvoja ja/tai avustavat velkaneuvojat arkistovat lopetetut asiakkaat arkistoinnista laadittujen ohjeiden mukaisesti.

Dotkun etusivu -> palvelukeskukset -> velkaneuvonta -> hallinto -> arkisto

9. Tulevaisuudessa kehittämiskohteita

- Mahdollisen valtiollistamisen vaikuttaminen toimintaan
- Sähköisten järjestelmien kehittäminen
- Pop In –palvelun tulevaisuus. Tarkoituksenmukaisemman paikan etsiminen pop-up toiminnalle ja koko yksikölle.
- Facebookiin tarkoitus kerätä lista useimmin kysytyistä kysymyksistä ja vastaukset niihin
- Velkaongelmaisten tukiryhmän aktiivisempi mainostaminen asiakkaille ja muu mahdollinen yhteistyö
- Prosessikuvauksen päivittäminen asiakkaiden palveluiden osalta järjestämistavan muutoksen jälkeen

YHTEENVETO WEBROPOL-KYSELYSTÄ

Kokemuksia perehdytyksestä Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnassa

Kyselylomakkeella kartoitetaan Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan työntekijöiden kokemuksia niin töihin perehtyjinä, kuin perehdyttäjinä. Perehdytyksellä tarkoitetaan myös työhön opastusta. Vastaukset kootaan yhteen ja hyödynnetään kehittämishankkeessa.

1. Kun tulit töihin Turun kaupungin talous- ja velkaneuvontaan, mikä oli toimivaa perehdytyksessäsi?
2. Kun tulit töihin Turun kaupungin talous- ja velkaneuvontaan, mikä perehdytyksessäsi ei toiminut?
3. Toimiessasi perehdyttäjänä Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnassa, mitä hyviä käytäntöjä haluat nostaa esiin (esimerkiksi työtapoja, materiaalia jne)?
4. Toimiessasi Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnassa perehdyttäjänä, mistä olisit tarvinnut lisätietoa tai mitä konkreettista apua olisit kaivannut?
5. Mitä ideoita sinulla on koskien yksikön tulevaa perehdytyspolkua ja -kansiota?
6. Mitä haasteita näet liittyen perehdytyspolun ja -kansion työstämiseen?

TERVETULOA TURUN TALOUS-JA VELKANEUVONTAAN!

**Yksilöllinen
perehtymispolkuni**



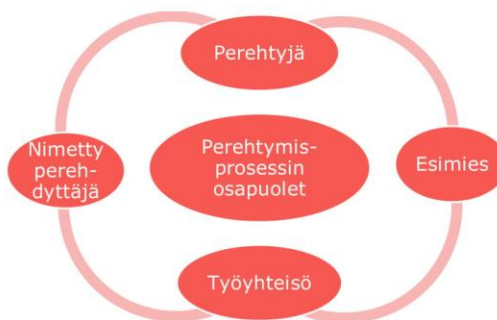
Päivitetty 2/2018

SISÄLLYS- LUETTELO

1. PEREHDYTTÄMISESTÄ PEREHTYMISEEN	1
2. TURUN KAUPUNGIN VELKANEUVONTA TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	3
3. YKSILÖLLINEN PEREHDYTYSPOLKUNI.....	15
Ennen uuden työntekijän aloittamista.....	15
Ensimmäinen työviikko	16
Toinen työviikko.....	18
Kolmas työviikko.....	19
Noin 1kk aloittamisesta välikeskustelu.....	20
1kk eteenpäin.....	20
Koeaika ohi, ”kehityskeskustelu”	21
Työsuhteen päätyttyä	22
TUTUSTUTTAVAT TEOKSET	23

1. PEREHDYTTÄMISESTÄ PEREHTYMISEEN

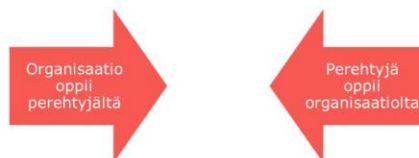
Tämän yksilöitävän perehtymispolun tavoitteena on auttaa perehdyttäjää, perehtyjää ja yksikön esimiestä uuden tulokkaan aloittaessa työssään. Perehtymispolun on tarkoitus helpottaa ja selkeyttää kaikkien osapuolien toimintaa. Päävastuu perehdyttämisestä on yksikön esimiehellä, mutta hän voi sovitusti delegoida tehtäviä muille työyhteisön jäsenille. Nimetty perehdyttäjä pyrkii omalla panoksellaan auttamaan työn aloituksessa ja haltuunotossa. Perehtymiseen osallistuvat kaikki työyhteisön jäsenet. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Perehtymisen osapuolet.

Perehtymisen kaksisuuntaisuuden tulisi olla esillä koko perehtymisen ajan. Kaksisuuntaisessa perehtymisessä tulokkaan osaaminen pyritään valjastamaan työyhteisön ja organisaation hyväksi, jolloin tulokas pääsee heti alussa hyödyntämään aiemmin hankkimaansa osaamistaan. Parhaimmillaan tulokas tekee muutosehdotuksia yksikön toiminnasta ja yksikkö opastaa tulokasta uuden työtehtävän äärellä. (Kuvio 2.)

1



Kuvio 2. Perehtymisen kaksisuuntaisuus.

Perehtyjän oma aktiivinen rooli on erittäin tärkeä. Perehtyjän tulee kirjata itselleen ylös, mistä asioista haluaa saada lisää opastusta, mitkä asiat hallitsee jne. Perehtyjän on myös hyvä pohtia omaa oppimistyyliään, jotta perehtymisen eri tapoja voidaan kustomoida juuri tulokkaalle sopiviksi. Pyri ottamaan selvää itsenäisesti ja kysy, jos on jotain epäselvää!

Perehdytyspolun luku 2 on erityisesti perehtyjälle suunnattu. Luvusta 3 alkaa varsinainen yksilöitävä perehdytyspolku, jota täytetään yhteistyössä perehtyjän, perehdyttäjän ja esimiehen kanssa. Tutustuttavat teokset ovat suunnattu erityisesti perehdyttäjille ja esimiehelle. Tallennathan kopion polusta yhdessä esimiehen tai perehdyttäjän kanssa omalle koneellesi ja aloita perehtyminen talous- ja velkaneuvojan työhön!

Perehdytyspolun laatiminen on ollut osana yamk-tutkinnon kehittämishanketta vuosina 2016-2018. Hankkeen aikana on syvennetty teoriakirjallisuuteen perehdyttämisestä, toteutettu teemahaastattelu velkaongelmaisten tukiryhmälle, pidetty työpajoja ja tehty kyselytutkimus Turun talous- ja velkaneuvonnan henkilökunnalle. Näitä mentelmiä hyödyntäen on perehdytyspolku luotu yhdessä työyhteisön kanssa. Perehdytyspolku ei ole lopullinen, vaan sitä on päivitettävä ja kehitettävä säännöllisesti.

Yksilöllistä perehdytyspolkua täydentää Turun kaupungin opas: "Perehdytystä uusille työntekijöille- Itseopiskelupaketti".

2

2. TURUN KAUPUNGIN VELKANEUVONTA TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

Talous- ja velkaneuvojien työnsisällöstä on määrätty laissa ja valtakunnallinen Velkaneuvonta ry on laatinut ammattikunnalle eettiset ohjeet. Konkreettinen ympäristö työlle on hyvin erilainen eri puolilla Suomea. Osassa työpaikkoja työtä tekee yksi henkilö osa-aikaisena, suurimmissa yksiköissä työntekijöitä on lähemmäs kaksikymmentä. Turun kaupungin velkaneuvonta yksikkö on yksi Suomen suurimpia. Yleisimmät palvelut ovat kuitenkin valtaosin samat koko Suomessa. Yhteistyötahoja työssä on monia.

Laki talous- ja velkaneuvonnasta

Tärkein talous- ja velkaneuvojien työtä ohjaava laki on Laki talous- ja velkaneuvonnasta. Lain mukaan palvelu on tarkoitettu yksityishenkilöille ja tietyissä tilanteissa yksityisille elinkeinon- ja ammatinharjoittajille. Lain mukaan apua annetaan talouden suunnittelussa, velkaongelmien ratkaisuvaihtoehtojen kartoittamisessa, velkojien kanssa sovintoon pyrkimisessä, velkajärjestelyasian hoitamisessa ja asiakirjojen täyttämässä. Tarvittaessa asiakas ohjataan hakemaan oikeudellista apua. Lain mukaan palvelu on asiakkaille maksutonta. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 713/2000.)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto johtaa, ohjaa ja valvoo Talous- ja velkaneuvonnan palveluita. Kukin aluehallintovirasto taas huolehtii, että palveluita on tarjolla tarpeeksi alueellaan. Käytännössä aluehallintovirasto ja kunta tekevät sopimuksen talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä. Kunta voi ottaa vastuulleen omien asukkaidensa lisäksi lähikuntien asukkaiden talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä. Kunta voi järjestää palvelun itse tai sopia asiasta jonkun muun palveluntuottajan kanssa. Kunta saa valtiolta korvauksen

3

palveluiden järjestämisestä. (Kuvio 3.) (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 713/2000.)



Kuvio 3. Talous- ja velkaneuvonnan järjestämistapa.

Lisätietoja [Finlex/Laki talous- ja velkaneuvonnasta](#)

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä

Yksityishenkilön velkajärjestely on viimesijainen keino hoitaa velkaongelmat (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015). Velkajärjestelyn edellytykset täyttyvät, jos velallisen maksukyky on alentunut esimerkiksi sairauden tai työttömyyden vuoksi ja/tai jos velallisen velkamäärä ylittää velallisen maksukyvyn. Velkajärjestely voi estyä väliaikaisesta syystä, jos hakija esimerkiksi opiskelee. Jos hakija on työtön, on työttömyyden oltava kestänyt vähintään 18 kuukautta, jotta tilanteen voidaan katsoa olevan pysyvä. Jos velkajärjestelylle ei ole estettä, käräjäoikeus aloittaa velkajärjestelyn. Tällöin maksuohjelma kestää yleensä kolme vuotta. Jos velkajärjestelylle on este, käräjäoikeus voi silti kokonaisharkinnan perusteella aloittaa velkajärjestelyn, jolloin maksuohjelman kesto on yleensä viisi vuotta. Velkajärjestelyä haettaessa ei ole merkityksellistä syntyykö hakijalle kuukausittain maksuvaraa vai ei. Hakijan koko ansaintakyky tulee

4

kuitenkin olla käytössä. Jos maksuvaraa syntyy, maksaa hakija sen määrän kuukausittain velkojille. Maksuvarassa huomioidaan perheen tulot ja menot. Perusturvaan kuuluva omaisuus (omistusasunto, jossa asuu ja/tai auto, jonka käyttö on perusteltua tai arvo vähäinen) on mahdollisuus säilyttää tietyin ehdoin. Myös pienyrittäjän on mahdollista hakeutua velkajärjestelyyn tietyin edellytyksin. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 57/1993.)

Velkajärjestelyn esteitä voivat olla esimerkiksi rikosperusteinen velka, kesken oleva esitutkinta, ulosoton pakoilu, väärin tietojen antaminen luotonannon yhteydessä ja velkajärjestelyä silmällä pitäen tai muutoin piittaamaton velkaantuminen. Velkajärjestelyn voi saada esteestä huolimatta painavin syin. Painavat syyt ovat velkaantumisesta kulunut aika, velallisen toimet velkojen maksamiseksi, velallisen muut olosuhteet sekä velkajärjestelyn merkitys velalliselle ja toisaalta velkojille. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 57/1993.)

Lisätietoja [Finlex/ Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä](#)

[Asetus velkajärjestelystä \(oikeusministeriö\) 25.1.1993/58](#)

[Asetus maksukyvyistä \(oikeusministeriö\) 30.3.2001/322](#)

Näiden lisäksi löydät työtaohjaavia KKO:n ja hovioikeuden oikeustapauksia Edilexistä ja Finlexistä.

Esityöt

Pysyäkseen ajan tasalla on seurattava uusien lakien työstämistä. Tämän lisäksi on perehdyttävä tarkoin nykyisten voimassa olevien lakien esitöihin. Talous- ja velkaneuvojan työssä onkin huomioitava erinäiset hallituksen esitykset liittyen yksityishenkilön velkajärjestelyyn ja talous- ja velkaneuvontalakiin. Näissä esityksissä on tarkennettu lainsäätäjien näkökulmaa lain tarkoituksesta ja esitetty eri pykälille yksityiskohtaiset perustelut. Erityisesti tilanteissa, joissa lakia on muutettu, on tarpeen kääntyä esitöiden puoleen, mistä selviää yksityiskohtaisemmin muutoksen taustat, perustelut ja syyt. Esimerkiksi Hallituksen esityksessä laista yksityishenkilön velkajärjestelyksi 83/2014 tavoitteet olivat muun muassa helpottaa

5

yrittäjien ja nuorten velkajärjestelyn saamista (Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi 83/2014).

Lisätietoja esimerkiksi: [83/2014](#)

Hallintolaki

Hallintolaista nousee yleisemmät virkamiestyöskentelyä koskevat standardit. Näistä tärkeimpiä ovat työn kannalta esimerkiksi tasapuolisuus, puolueettomuus ja tuloksellisuus. Tärkeää ovat myös palveluista ja toiminnasta tiedottaminen ja neuvonnan tarjoaminen. Koko ajan on huomioitava käytettävän kielen selkeys. Kirjallisessa asioinnissa asiakkaalle on ilmoitettava, jos asiassa tarvitaan lisätietoja ja annettava määräaika tietojen toimittamiseksi. Asiakasta tulee pitää ajan tasalla hänen asiansa etenemisessä. Oma mahdollinen esteellisyys on myös huomioitava. Moniammatillinen yhteistyö eritahojen kanssa on tärkeää. (Hallintolaki 434/2003.)

Lisätietoja: [Finlex/Hallintolaki](#)

Velkaneuvonta ry:n eettiset ohjeet

Velkaneuvonta ry on koonnut eettiset ohjeet talous- ja velkaneuvojan työn tueksi. Yhdistys nimeää eettisissä ohjeissaan talous- ja velkaneuvojan työn *tavoitteeksi "auttaa asiakasta saavuttamaan ja säilyttämään pysyvä taloudellinen tasapaino"*. Velkaneuvojan on kohdeltava asiakkaita tasa-arvoisesti. Asiakas tekee itsenäiset päätökset asiassaan ja talous- ja velkaneuvojan on annettava asiakkaalle mahdollisimman kattavasti tietoa päätöksen tekoon. Jos asiakas haluaa toimia lainvastaisella tavalla, ei velkaneuvoja voi toimia tämän avustajana, mutta niin katsoessaan, voi auttaa velkajärjestelyhakemuksen täyttämässä. (Velkaneuvonta ry 2014.)

Lisätietoja: [Velkaneuvonta ry](#)

Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonta

Turun kaupunki järjestää palveluita seuraaville kunnille: *"Aura, Kaarina, Kemiönsaari, Koski Tl, Lieto, Loimaa, Marttila, Masku,*

6

Naantali, Nousiainen, Oripää, Paimio, Parainen, Pöytyä, Raisio, Rusko, Sauvo, Tarvasjoki ja Turku”. Toimipisteitä on kaksi, Turussa ja Loimaalla. Myös sähköinen asiointi on mahdollista. (Turun kaupunki, Talous- ja velkaneuvonta 2016). Alueella asuu noin 365 000 henkilöä (per 31.12.2013) (sähköposti M. Markula 20.10.2016). Talous- ja velkaneuvoja on yhteensä 7, avustavia velkaneuvoja 2 ja lähiesimiehenä toimii johtava talous- ja velkaneuvoja. Vuonna 2015 asiakkaita oli 1050 (sähköposti tiedoksi A. Lehmusto 3.10.2016). Asiakkaat ovat pääsääntöisesti täysi-ikäisiä, eikä yläikärajaa palvelunkäytölle ole.

Turun kaupunki

Turun kaupungissa kaupunginjohtaja valvoo konsernihallintoa ja tämän lisäksi neljää toimialaa. Konsernihallinto vastaa kaupunginvaltuuston, kaupunginhallituksen ja sen jaostojen päätöksenteon suunnittelusta ja toimeenpanosta. Tämän lisäksi kaupunginhallituksen palveluksessa toimii Varsinais-Suomen pelastuslaitos sekä joukko palvelukeskuksia ja monia yhtiöitä. (Kuvio 4.) (Turun kaupunki 2018.)

Turun kaupungin hallinnollinen organisaatio



Kuvio 4. Talous- ja velkaneuvonta osana Turku-konsernia.

7

Kaupunginhallituksen alaisuudessa toimivat palvelukeskukset tarjoavat palveluita niin kaupungille kuin ulkoisille asiakkaille. Kaupunginhallituksen konsernijaoston ja kaupunginjohtajan palveluksessa toimiva palvelukeskuksen johtaja vastaa palvelukeskuksen toiminnasta. Kaupunginjohtaja hallitsee palvelukeskuksen nettobudjetoinnista ja palvelukeskukset ovat raportointivelvollisia toiminnastaan. (Turun kaupunki 2018.)

Turun kaupungin strategiassa mainitaan toimintalupauksena asukas- ja asiakaslähtöisyys, joka tarkoittaa arvostavaa palveluasennetta sekä laadukkaiden ja matalakynnyksisten palveluiden tuottamista. Palveluita kehittäessä tulee tarjota osallisuuden mahdollisuuksia palveluiden käyttäjille ja muille kumppaneille. (Turun kaupunki 2015.) 23.6.2014 kaupunginvaltuuston vahvistamissa strategisissa ohjelmissa painotetaan myös osallisuuden mahdollisuuksien monipuolista luomista (Turun kaupunki 2016). Turun Kaupungilla toimiikin oma osallisuuden erityisasiantuntija (Turun kaupunki 2016).

Työtehtävät

Avustavat velkaneuvojat vastaavat pääsääntöisesti puhelinpäivystykseen tulevista puheluista, asiakkaille ensimmäisen kirjeen lähettämistä ja velkakartoituksen tekemisestä. Tämän lisäksi heillä on muita lukuisia toimistotehtäviä sekä velkaneuvojan tai johtavan velkaneuvojan kanssa sovittavia muita tehtäviä. Talous- ja velkaneuvojat vastaavat puhelinpäivystyksen yhteydessä tehtävästä alkukartoituksesta ja omien asiakkuuksien seuraamisesta sekä hallinnoimisesta. Johtava velkaneuvoja hoitaa talous- ja velkaneuvojan tehtävien lisäksi yksikön henkilöhallinnolliset toimenpiteet. (Turun talous- ja velkaneuvonnan prosessikuvaus 2017.)

Tästä löydät lisätietoa Dotkusta:

Dotkun etusivu -> palvelukeskukset -> velkaneuvonta -> hallinto -> viralliset -> prosessikuvaus

8

Asiakasprosessi

Asiakkaaksi hakeutuminen Turun kaupungin talous- ja velkaneuvontaan tapahtuu puhelinpäivystyksen tai internetissä tapahtuvan ilmoittautumisen kautta. Puhelinpäivystyksessä asiakasta haastattelee talous- ja velkaneuvoja, joka käy läpi asiakkaan tilanteen ja ohjeistaa asiakasta alustavasti. Tämän jälkeen asiakkaalle lähetetään kotiin kirje, jossa annetaan tarkemmat toimintaohjeet (perustietolomake ja tieto tarvittavista tositteista). Jos asiakas on ilmoittautunut internetissä, hänelle määrätään oma talous- ja velkaneuvoja, joka on häneen yhteydessä, sopiaukseen miten asiassa edetään. (Turun velkaneuvontatoimisto, prosessikuvaus, 28.7.2014).

Asiakkaaksi voi ilmoittautua myös ilman ajanvarausta kauppakeskus Skanssin monitoimipalvelupiste Monitorissa (kerran viikossa perjantai iltapäivisin). Palvelupisteessä voi myös käydä ilman ajanvarausta keskustelemassa talous- ja velka-asioista. Asiakkaaksi ilmoittaudutaan myös facebookin kautta. (Turun velkaneuvontatoimisto, prosessikuvaus, 28.7.2014).

Asiakkaalle annetaan kuukausi aikaa toimittaa tarvittavat tositteet. Asiakkaalla on mahdollisuus saada tähän talous- ja velkaneuvojan tai avustavan velkaneuvojan apua, jos näin sovitaan. Kun asiakas on toimittanut edes osan tositteista, määrätään hänelle oma talous- ja velkaneuvoja. Tavoitteena on, että talous- ja velkaneuvoja ottaa asiakkaaseen yhteyttä viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun asiakas on toimittanut tositteet. (Turun velkaneuvontatoimisto, prosessikuvaus, 28.7.2014).

Yleisimmät palvelut

Yleisimmät palvelut ovat talousneuvonta, vapaaehtoisten maksusuunnitelmien teko, Takuu-Säätiön takaushakemuksen teko ja avustaminen yksityishenkilön velkajärjestelyn hakemisessa käräjäoikeudelta (Turun kaupunki, talous- ja velkaneuvonta, 2016).

Talousneuvontaa tehdessä selvitetään asiakkaan tulot ja menot ja etsitään keinoja talouden tasapainoon saattamiseen (Turun kaupunki,

talous- ja velkaneuvonta, 2016). Keinoina voidaan käyttää esimerkiksi talouspäiväkirjan pitoa ja tarkastelua. Yleensä asiakas asettaa itselleen tavoitteita ja yhdessä talous- ja velkaneuvojan kanssa mietitään keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteita voi olla esimerkiksi kauppalaskun pienentäminen. Keinona voidaan käyttää muun muassa kauppalistan tekoa ja kaupassakäynti kertojen vähentämistä per viikko.

Vapaa-ehtoisia maksusuunnitelmia tehdessä selvitetään asiakkaan maksukyvyn (kutsutaan myös maksuvaraksi) lisäksi asiakkaan velkojen määrä ja tehdään kokonaissuunnitelma velkojen maksamiseksi ja tästä neuvotellaan velkojien kanssa (Turun kaupunki, talous- ja velkaneuvonta, 2016). Asiakkaalla täytyy syntyä kuukausittain maksuvaraa. Maksuvara lasketaan velkajärjestelylain normien mukaisesti, jotta velkojat hyväksyisivät suunnitelman. Suurimman osan velkojista täytyy hyväksyä ehdotus. Jos ehdotus on tehty velkajärjestelylain mukaisin normein, voidaan pienvelkojien vähemmistö pakottaa sovintoon, jos suurin osa velkojista suostuu takaisinmaksusopimukseen (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57).

[Takuu-säätiön takaamalla järjestelylainalla](#) on tarkoitus maksaa velat yhdellä isommalla lainalla. Takuu-Säätiön takausta haettaessa velkamäärän täytyy olla vähintään 2 000 euroa ja enintään 34 000 euroa (pariskunnalla samainen summa 45 000 euroa). Asiakkaan elämäntilanteen tulee olla vakiintunut ja hänellä täytyy syntyä kuukausittain maksuvaraa. Velkaa täytyy lyhentää kuukausittain maksuvaralla jo ennen lainan saamista. Velallinen voi säilyttää perusturvaan kuuluvan omaisuuden (omistusasunto, jossa asuu tai auto, jota tarvitsee työssäkäyntiin), mutta muu omaisuus (esimerkiksi kesämökki tai moottoripyörä) on realisoitava velkojen hoitoon. Järjestelylaina täytyy pystyä maksamaan takaisin alle kahdeksassa vuodessa. Lainalla on alhainen korko. (Takuu-säätiö 2016).

[Takuu-säätiön ekstranet talous- ja velkaneuvojille](#)

Yksityishenkilön velkajärjestely on viimesijainen keino hoitaa velkaongelmat (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015). Velkajärjestelyn edellytykset täyttyvät, jos velallisen maksukyky on alentunut esimerkiksi sairauden tai työttömyyden vuoksi ja/tai jos velallisen velkamäärä ylittää velallisen maksukyvyn. Velkajärjestely voi estyä väliaikaisesta syystä, jos hakija esimerkiksi opiskelee. Jos hakija on työtön, on työttömyyden oltava kestänyt vähintään 18 kuukautta, jotta voidaan katsoa tilanteen olevan pysyvä.

Jos esteitä ei asialle löydy käräjäoikeus aloittaa velkajärjestelyn. Tällöin ohjelma kestää yleensä kolme vuotta. Jos asiassa on este, käräjäoikeus voi silti kokonaisharkintaa käyttäen aloittaa velkajärjestelyn, jolloin ohjelman kesto on yleensä viisi vuotta. Velkajärjestelyä haettaessa ei ole merkityksellistä syntykö hakijalla kuukausittain maksuvaraa vai ei. Hakijan koko ansaintakyky tulee kuitenkin olla käytössä. Jos maksuvaraa syntyy, se maksetaan kuukausittain velkojille.

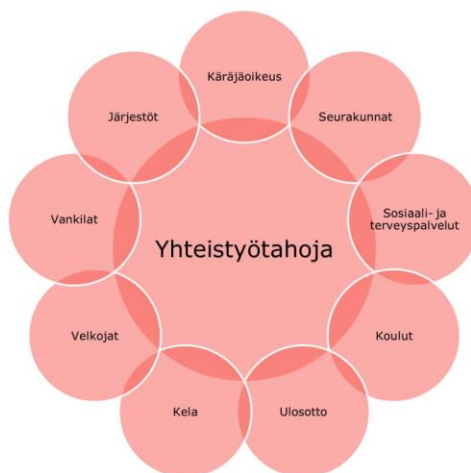
Tilanteessa, jossa hakijalla on väliaikainen este järjestelylle, tulisi myös arvioida parantaako mahdollinen olosuhteiden muutos (esim. työllistyminen) hakijan maksukykyä. Tämä selviää vertailulaskelman tekemällä. Jos näyttää siltä, ettei esimerkiksi työllistyminen muuta hakijan maksukykyä, voi velkajärjestely tulla kysymykseen.

Perusturvaan kuuluva omaisuus (omistusasunto, jossa asuu ja/tai auto, jonka käyttö on perusteltua tai arvo vähäinen) on mahdollisuus säilyttää tietyin ehdoin. Myös pienyrittäjän on mahdollista hakeutua velkajärjestelyyn tietyin edellytyksin.

Velkajärjestelyn esteitä voivat olla esimerkiksi rikosperusteinen velka, kesken oleva esitutkinta, ulosoton pakoilu, väärin tietojen antaminen luotonannon yhteydessä ja velkajärjestelyä silmällä pitäen tai muutoin piittaamaton velkaantuminen. Velkajärjestely on lähtökohtaisesti kertaluonteinen, mutta painavin perustein voi olla mahdollista saada velkajärjestely uudemman kerran tai muusta esteestä huolimatta. Painavat perusteet ovat velkaantumisen kulunut aika, velallisen toimet velkojen maksamiseksi, velallisen muut olosuhteet sekä

velkajärjestelyn merkitys velalliselle ja toisaalta velkojille. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57).

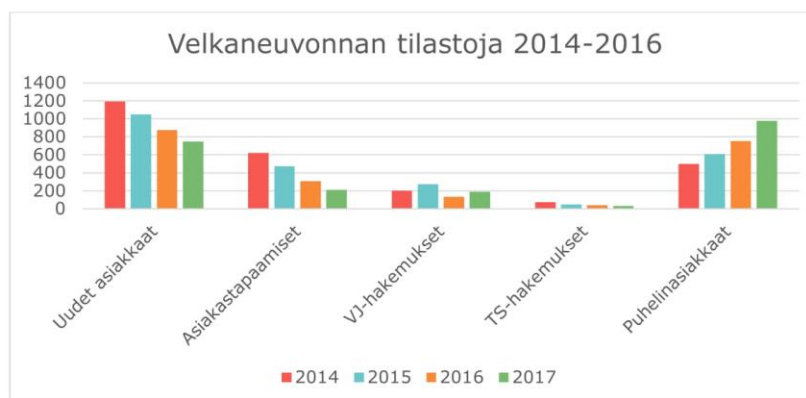
Yhteistyötahot



Taulukko 1. Velkaneuvonnan yhteistyötahoja

Talous- ja velkaneuvojan on hyvä tuntea oman alueen yhteistyötahot, joihin lukeutuvat muun muassa käräjäoikeus, sosiaali- ja terveyspalvelut, koulut, ulosotto, vankilat, seurakunnan diakonit ja eri järjestöjen edustajat (Kuva 2). Yhteiset asiakkaat yhdistävät ja toisaalta on tärkeää, että talous- ja velkaneuvoja pystyy ohjaamaan asiakasta myös tarvittaessa muiden palveluiden pariin. Toisaalta ennaltaehkäisevää massaneuvontaa voidaan antaa esimerkiksi kouluissa. Tämän lisäksi yhteistyötä tehdään myös valtakunnallisesti esimerkiksi eri talous- ja velkaneuvojien, kilpailu- ja kuluttajaviraston, erinäisten projektien kanssa (esimerkiksi Setlementti yhdistyksen Mun talous-hanke), Takuu-Säätiön ja lainsäädäntöviranomaisten kanssa.

Tilastoja



Taulukko 2. Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan tilastoja 2014-2017.

Vuonna 2014 uusia asiakkaita ilmoittautui 1190 kappaletta, vuonna 2015 1050 kappaletta, vuonna 2016 873 kappaletta ja vuonna 2017 749 kappaletta. Asiakastapaamisten määrä oli vuonna 2014 617 kappaletta, vuonna 2015 474 kappaletta, vuonna 2016 305 kappaletta ja vuonna 2017 210 kappaletta. Vuonna 2014 velkajärjestelyhakemuksia lähettiin käräjäoikeuteen 201 kappaletta, vuonna 2015 275 kappaletta, vuonna 2016 133 kappaletta ja vuonna 2017 187 kappaletta. Takuu-Säätion takauslaina hakemuksia tehtiin vuonna 2014 74 kappaletta, vuonna 2015 50 kappaletta, vuonna 2016 40 kappaletta ja vuonna 2017 31 kappaletta. Puhelinasiakkaiden määrä oli vuonna 2014 497 kappaletta, vuonna 2015 606 kappaletta, vuonna 2016 752 kappaletta ja vuonna 2017 975 kappaletta. (Sähköpostitiedoksianto A. Lehmusto 13.3.2017; 7.2.2018). (Taulukko 5.)

Tuleva järjestämistavan muutos

Sipilän Hallitus on antoi 19.9.2017 allekirjoitetun esityksen eduskunnalle, jonka mukaan talous- ja velkaneuvontoja ehdotetaan siirtyvän oikeusapu- ja edunvalvontapiirien järjestettäväksi, näiden sisällä tarkemmin ottaen oikeusaputoimistojen tuottamiksi palveluiksi. Palveluita pystyttäisiin edelleen hankkimaan ostopalveluina.

13

Oikeusministeriö vastaisi palvelun yleisestä ohjauksesta ja valvonnasta ehdotuksen mukaan. (HE 102/2017.)

Laki tulee voimaan vuoden 2019 alussa (Uusi [Laki talous- ja velkaneuvonnasta](#)).

Julkisen oikeusapu- ja edunvalvontapalvelun järjestävät valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirit. Tietyillä ennalta sovituilla alueilla on mahdollista käyttää myös asianmukaisia ostopalveluita. Oikeusministeriö vastaa palveluiden yleisestä ohjauksesta ja valvonnasta. (Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 477/2016.)

3. YKSILÖLLINEN PEREHDYTYSPOLKUNI

Tästä alkaa varsinainen perehdytyspolku, joka on tarkoitus käydä yhdessä läpi työsuhteen alkaessa ja jota tulee muokata yhteistyössä esimiehen ja perehdyttäjän kanssa. Tärkeää on muistaa kirjata sovitut tavoitteet ylös ja tulokkaan kannattaa pitää oppimispäiväkirjaa omasta kehittämisestä, jota voidaan hyödyntää myös perehdyttämisessä (esimerkiksi muistiinpanoja osioissa).

Alle on jaoteltu työhön perehtymistä aikajaksoihin ja tehty esimerkkejä siitä mitä oppimiskokonaisuuksia voi asettaa kyseisille jaksoille tavoitteiksi. Ehdotuksia on paljon, joten on järkevää valita niistä tärkeimmät alkuun ja siirtää kokonaisuuksia tuonnemmaksi yhteisesti pohtien tarkoituksenmukaisessa järjestyksessä edeten. Polkua on siis tarkoitus muokata esimerkiksi copy-pastettamalla oppimiskokonaisuuksia ja keksimällä niitä itse lisää.

Koko prosessin aikana on tärkeää keskustella eteenulleista onnistumisista ja haasteista. Tsemppiä siis urakan alkuun!

ENNEN UUDEN TYÖNTEKIJÄN ALOITTAMISTA

Jo työhaastattelussa pyritään antamaan mahdollisimman selkeä kuva työstä (myös totuudenmukainen kuva asiakkaista).

Tavoite	Vastuuhenkilö	Suunniteltu aikataulu	Toteutus	Tarkistus
<ul style="list-style-type: none"> Käytännön asiat (avaimet, käyttäjätunnukset, nimikyltti jne.) Työpiste/työhuone valmiiksi Sähköposti ja puhelin toimintaan 				
<ul style="list-style-type: none"> Soitto työntekijälle Tervetuloa paketti (esimerkiksi 				

sähköpostilla perehdytysmateriaalin luku 2)				
• Tulokkaasta kertominen työyhteisölle				
• Perehdytyksen suunnittelun aloitus (kuka perehdyttää, ensimmäisen viikon suunnittelu ja siihen sisältyvät tavoitteet alustavasti)				
• Sopimuksen teko ja verokortti				

Muistiinpanoja:

ENSIMMÄINEN TYÖVIIKKO

Perehdytyspolun suunnittelu yhdessä lähiesimiehen, perehdyttäjän ja tulokkaan kanssa. Aluksi tulisi kartoittaa perehtyjän osaaminen, miten se voidaan huomioida perehdyttämisen aikana ja miten osaamista voitaisiin hyödyntää yksikössä. Käydään läpi molemmin puoliset odotukset, toiveet ja tavoitteet konkreettisesti.

- *Mitkä ovat ensimmäisen viikon tavoitteet? Esimerkiksi perehtyjä tutustuu työtovereihin ja työympäristöön, saa kuvan organisaatioista, osaa kirjautua yleisimpiin tarvittaviin käyttöjärjestelmiin, käydään yhdessä läpi asiakasprosessi, pääpiirteittäin ymmärtää yleisimmät palvelumme ja osaa luoda asiakkuuden velkajärjestelijään (täyttää henk.koht. tiedot, puolison tiedot jne). Vaihtoehtoina esimerkiksi muutama päivä avustavien velkaneuvojien kanssa, jolloin näkee prosessin alkupäätä tai uuden asiakkaan läpikäymisen perehdyttäjän kanssa (kokonaiskuva/järjestelymahdollisuudet).*

Tavoite	Vastuuhenkilö	Suunniteltu aikataulu	Toteutus	Tarkistus
---------	---------------	-----------------------	----------	-----------

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Yksikön toimintatavat (arvot/tavoitteet, ulkoinen olemus, käytös/asiakaspalvelu, vaitiolovelvollisuus)</i> 	Esimies			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Työaika (Koeaika, työajat, ylityöt, tauot, lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot, poissaoloista sopiminen/ilmoittaminen)</i> 	Esimies			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Palkka (palkka ja sen määräytyminen, palkanmaksu, mahdolliset lisät, sairausajanpalkka, loma-ajan palkka, lomarahat ja korvaukset, verokortti)</i> • <i>Luontaisedut (tyky)</i> 	Esimies			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Työterveys/Työturvallisuus</i> • <i>Työhöntulotarkastus</i> • <i>Ensiapukaappi</i> • <i>Tapaturmat</i> • <i>Väkivallan uhka ja toimintaohjeet</i> 	Esimies			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Työsuojelu (Työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutetut, työsuojelutoimikunta)</i> • <i>Henkilöstöpalvelut</i> 	Esimies			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Työergonomia (mahdollinen työfysioterapeutin käynnistä sopiminen)</i> 	Esimies			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Työyhteisö tutuksi</i> 				
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tilat tutuksi</i> 				
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Kulunvalvonta</i> 				
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Työnteon järjestäminen/ajanhallinta</i> 				

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Palaverikäytännöt, puhelinaika</i> 				
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Oma tehtävä (työtehtävä ja sen tavoitteet, oma tehtävä osana kokonaisuutta, työhön liittyvät normit, säädökset ja valtuudet, sidosryhmät)</i> 				
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Organisaatioihin tutustuminen (turun kaupunki/oik.apu, kkv/avin roolit)</i> 				
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Asiakkaat</i> 				
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Puhelin, sähköposti</i> 				
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Asiakasprosessi</i> 				
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Vj, t-s, talousneuvonta ja milloin mitäkin tulee harkita</i> 				
<ul style="list-style-type: none"> • <i>läpikäytävä materiaali, työvälineet(intranet, dotku ja sen hyödyntäminen, velkajärjestelijä, kkv:n intranet (niirasen materiaalit), t-s intranet, finlex jne.)</i> 				

Muistiinpanoja:

TOINEN TYÖVIIKKO

- *Mitä ensimmäisestä viikosta on opittu? Mitä jäi epäselväksi? Täyttyivätkö tavoitteet? Käydään läpi/kirjataan ylös ja tarkennetaan taas perehdytyspolkua.*
- *E erityisesti viime viikolla harjoitusta tarvittavien asioiden kertausta.*

Tavoite	Vastuuhenkilö	Suunniteltu	Toteutus	Tarkistus
---------	---------------	-------------	----------	-----------

	aikataulu			
• <i>Velkajärjestelijä ohjelmaan tutustumista ja uuden asiakkuuden luominen</i>				
• <i>Maksuvaralaskelma</i>				
• <i>Järjestelyvaihtoehtojen uudelleen läpikäymistä</i>				
• <i>Muut avustuskeinot (srk jne)</i>				
• <i>Vj hak täyttö</i>				
• <i>Mahdollisiin verkostoitumistilaisuuksiin mukaan.</i>				
• <i>Puhelinpäivystyksessä mukana olo (kuuntelu oppilaana)</i>				
• <i>Kouluttautumismahdollisuudet</i>				

Muistiinpanoja:

KOLMAS TYÖVIIKKO

Lisää omia asiakkaita, voisiko jo nyt käydä läpi alkuun itsenäisesti ja sitten käydään läpi perehdyttäjän kanssa? Huom! Perehdyttäjän ei tarvitse auttaa kaikissa keisseissä, jokaiselle keissille voidaan sopia ns. mentori/ohjaaja työyhteisöstä.

Aiempien viikkojen työtehtävien ja tavoitteiden kertausta.

Tavoite	Vastuuhenkilö	Suunniteltu aikataulu	Toteutus	Tarkistus
• <i>Velkajärjestelyhakemuksen teko</i>				
• <i>Maksuohjelman teko</i>				
• <i>Vapaa-ehtoinen takaisinmaksusuunnitelma</i>				

Muistiinpanoja:

NOIN 1KK ALOITTAMISESTA VÄLIKESKUSTELU

Tarkoituksena käydä läpi tulokkaan osaamisen tämän hetkinen tilanne, pohtia onnistumisia ja kiinnittää huomiota asioihin, jotka kaipaavat lisäharjoitusta. Käydä läpi työn eri osa-alueet, johon voi hyödyntää esim. prosessikuvausta. Tämän lisäksi kerätään palautetta perehdyttämisestä tähän saakka.

- *Ensimmäisen kuukauden jälkeen päävastuu työskentelystä siirtyy perehtyjälle.*

Tavoite	Vastuuhenkilö	Suunniteltu aikataulu	Toteutus	Tarkistus
• <i>Miten itsenäinen työskentely sujuu?</i>				
• <i>Mitkä työtehtävät sujuvat?</i>				
• <i>Missä tarvitaan lisää perehdyttämistä?</i>				
• <i>Miten koet asemasi työyhteisössä?</i>				
• <i>Annetaan palautetta puolin ja toisin (missä onnistuttu, missä petrattava).</i>				
• <i>Sovitaan seuraavat tavoitteet</i>				
• <i>Kehittämideoita yksikön toimintaan?</i>				
• <i>Kehittämideoita perehdyttämiseen?</i>				
• <i>Katsotaan milloin kv:n kurssi on</i>				

Muistiinpanoja:

1KK ETEENPÄIN

Tehdään perehdytyksen jatkosuunnitelman, eli tarkastellaan asetettuja tavoitteita ja asiat jotka kaipaavat kertausta, voidaan kirjata uudelleen tavoitteiksi.

Tavoite	Vastuuhenkilö	Suunniteltu aikataulu	Toteutus	Tarkistus
• <i>Maksuohjelmanteko</i>				
• <i>Säilytettävä omaisuus tms maksuohjelma</i>				
• <i>Lisäsuorituslaskelma</i>				

Huomioita/muistiinpanoja:

KOEAIKA OHI, "KEHITYSKESKUSTELU"

Perehdytyksen ja osaamisen arviointia (hyödynnetty Kjelin & Kuusiston teoksessa Tulokkaasta Tuloksentekijäksi, Liitteenä 5, sivulla 265/ Kupias & Peltola Perehdyttämisen pelikentällä, Liite 5. "Koeaikakeskustelu" s.183)

Miten olet viihtynyt?

Mitä kaikkea olet päässyt tekemään? Mitä osaat/missä tarvitset harjoitusta?

Mikä on helppoa/mikä vaikeaa?

Mikä on auttanut työtehtävien omaksumisessa?

Mikä onnistui ensimmäisen työpäivän aikana vastaanotossani?

Mitä jäin kaipaamaan?

Olivatko työvälineet, työtilat ja käyttäjärjestelmät valmisteltu minua varten? Jäinkö kaipaamaan jotain?

Olivatko esimieheni/perehdyttäjäni varautuneet tulooni? Jäinkö kaipaamaan jotain?

Käytiinkö perehdytyspolku kanssani läpi? Teimmekö siihen muutoksia ehdotuksestani?

Mitä hyvää oli perehdyttämisessäni? Mitä jäin kaipaamaan?

21

Auttoiko perehdytyspolku minua työtehtävien alussa? Mitä jäin kaipaamaan?

Sainko tukea perehdyttäjältä? Mitä jäin kaipaamaan?

Koen saaneeni tarpeeksi tietoa verkaneuvojan tehtävistä? Mitä jäin kaipaamaan?

Koen saaneeni tarpeeksi tietoa Turun kaupungista/Oikeusaputoimistosta työntajana? Mitä jäin kaipaamaan?

Työtehtäväni käytiin läpi? Mitä jäin kaipaamaan?

Tavoitteet käytiin läpi? Mitä jäin kaipaamaan?

Jatkosuunnitelmat koulutuksen/työtehtävien haltuunoton suhteen?

Verkostot/tärkeimmät yhdyshenkilöt ovat minulle tuttuja?

Yleisnäkemys perehdytyksestä?

Mitä perehdytyksessä oli hyvää/mitä parannettavaa?

TYÖSUHTEEN PÄÄTTYÄ

- *Varmistetaan, että työntekijän hiljainen tieto saadaan siirrettyä muille työyhteisön jäsenille (esim. Turun kaupungin oma Lähtijän-lomake hiljaisen tiedon siirtoon)*
- *Avaimien luovuttaminen jne käytännön asiat*

TUTUSTUTTAVAT TEOKSET

Allen, T., Finkelstein, L. & Poteet, M. 2009. Designing workplace mentoring programs: An evidence-Based Approach. West Sussex: Wiley-Blackwell.

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. 2013. Digijulkaisu: Työturvallisuuskeskus. Saatavilla sähköisesti osoitteessa

https://ttk.fi/koulutus_ ja_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ t_ yonopastus_ -_ ennakoivaa_ tyosuojelua

Arthur, D. 2006. Recruiting, interviewing, selecting & orienting new employees. 4.; painos. New York: American Management Associating.

Bogardus, A. M. 2004. Human resources jumpstart. San Francisco ; London: SYBEX.

Hätönen, H. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. 2011. Helsinki: Educa-Instituutti Oy.

Juusela, T., Rauramo, P. & Niipola, S. 2010. Mentorointi työyhteisössä: ajetaanko tandemilla? 2., uudistettu painos. Työturvallisuuskeskus TKK.

Ketola, H. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi. Jyväskylä. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä studies in business and economics 92. Akateeminen väitöskirja.

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

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

Lepistö, I. 2004. 2., uudistettu painos. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus.

Smith, Amy. 2013. "Ingredients for a Quality Onboarding Program." Consulting - Specifying Engineer.2013.

Österbeg, M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 5., uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari.