



**SAVONIA**

■ OPINNÄYTETYÖ – AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALouden JA HALLINNON ALA

# HENKILÖSTÖPALVELUTOIMIALA SAVO-KARJALAN HOIVAYRITYSTEN SILMIN

CASE: PESTI HENKILÖSTÖPALVELU OY

TEKIJÄ: Tarja Avonius

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Tarja Avonius	
Työn nimi Henkilöstöpalvelutoimiala Savo-Karjalan hoivayritysten silmin	
Päiväys	19.5.2014
Sivumäärä/Liitteet	49+18
Ohjaaja(t) Ullamaija Karhu	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) PESTI Henkilöstöpalvelu Oy	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisia ajatuksia, tarpeita ja ennakkoluuloja Savo-Karjala -alueen yksityisillä hoiva-alan palvelujen tarjoajilla on henkilöstöpalvelutoimialaa ja sen yrityksiä kohtaan. Opinnäytetyön toimeksiantaja on PESTI Henkilöstöpalvelu Oy. PESTI on kiinnostunut selvittämään hoiva-alan potentiaalia tulevien myynti- ja markkinointitoimenpiteiden tueksi. Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus ja tutkimusaineisto on kerätty haastattelemalla.</p> <p>Tutkimushaastattelut toteutettiin keväällä 2014 puhelimitse Savo-Karjala -alueella. Yhteydenottoja tehtiin 37 kappaletta, joista haastatteluihin johti 22 yhteydenottoa. Hoivayrityksiltä kysyttiin muun muassa, onko heillä kokemusta henkilöstöpalveluyritysten kanssa tehdystä yhteistyöstä, millaisia ajatuksia henkilöstöpalvelutoimiala yleisesti herättää sekä tiedusteltiin, minkälaisia tarpeita ja odotuksia haastateltavilla on henkilöstöpalveluyrityksiä kohtaan, jotta yhteistyö voisi olla mahdollista. Lisäksi haastatteluissa haluttiin selvittää yleisellä tasolla, kokevatko hoivayritykset ammattitaitoisten työntekijöiden löytämisen vaikeaksi ja mikä heidän kanta on ulkomaalaisiin työntekijöihin hoiva-alan näkökulmasta.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että hoivayritysten ajatukset henkilöstöpalvelutoimialasta ovat pääasiassa positiiviset. Henkilöstöpalvelutoimialassa nähdään potentiaalia toimia hyvin monialaisesti, mutta tutkimustuloksista nousee esiin myös epäily siitä, sopivatko henkilöstöpalvelutoimialan palvelut hoiva-alalle. Vain pienellä osalla haastatelluista yrityksistä oli kokemusta henkilöstöpalveluyritysten kanssa tehdystä yhteistyöstä, ja hoivayritykset olivat yksimielisiä siitä, että yhteistyöhön ryhtymisen tärkein kriteeri on palveluiden hyvä hinta-laatusuhde sekä työntekijöiden tulisi täyttää erinäisiä vaatimuksia. Lisäksi tutkimustulosten valossa voi sanoa, että on hyvin yrityskohtaista, kokevatko hoivayritykset ammattitaitoisten työntekijöiden löytämisen olevan vaikeaa. Ulkomaalaisista työntekijöistä yritykset ovat yhtä mieltä. Ulkomaalaisia työntekijöitä pidetään todella hyvinä työntekijöinä.</p>	
Avainsanat	
henkilöstöhankinta, henkilöstöpalvelu, henkilöstövuokraus, hoiva-ala, hoivapalvelut, hoivayritykset	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Tarja Avonius			
Title of Thesis Personnel Service Sector from the Social and Health Care Companies' Point of View in Savo-Carelia Area			
Date	19.05.2014	Pages/Appendices	49+18
Supervisor(s) Ullamaija Karhu			
Client Organisation /Partners PESTI Henkilöstöpalvelu Oy			
Abstract  <p>This thesis is a qualitative study and the research data was collected by interviews. The purpose of this thesis was to find out what kind of thoughts, needs and prejudices the private social and health care companies have about the personnel service sector in Savo-Carelia area. The thesis was commissioned by PESTI Henkilöstöpalvelu Oy. PESTI is interested in finding out potential of the social and health care sector to support future marketing operations.</p> <p>The research data was collected by phone interviews in Savo-Carelia area in spring 2013. 37 phone calls were made and 22 of them resulted in interviews. The social and health care entrepreneurs were asked whether they ever cooperated with the personnel service companies, what are they thinking about the personnel service sector in general and what would be the most important criteria if they had done cooperation with the personnel service companies. In addition, the interviews aimed at determining is it hard to find professional workers and how do the companies view foreign workers.</p> <p>The study results showed that the thoughts of the social and health care companies are mainly positive. The personnel service sector is seen as a potential and many companies thought that it is a very multi-disciplinary sector although several interviewees also hesitated cooperation with personnel service companies. Only a few interviewees had used different personnel services before. All social and health care companies agreed the on most important criteria for cooperation. The first major criterion is a value for money and the second is professional hiring workers. In addition it depends on the company does it think that skilled workers are hard to find, but every personnel service companies agreed that foreign workers are desirable workers.</p>			
Keywords			
health care, social care, entrepreneur, hiring workers, personnel services			

# SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	2
1.1	Tausta.....	2
1.2	Tutkimustavoitteet .....	3
1.3	Tutkimuksen rakenne.....	3
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY .....	4
3	HENKILÖSTÖPALVELUALA .....	8
3.1	Henkilöstövuokrauksen historia.....	8
3.2	Henkilöstövuokraus käytännössä.....	9
3.3	Syitä henkilöstöpalveluyritysten palvelujen käyttöön.....	12
4	HOIVAYRITTÄJYYS.....	14
4.1	Hoivayrittäjyyden tulevaisuuden näkymät.....	15
4.2	Hoiva-alan henkilöstön tulevaisuuden näkymät .....	18
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	22
5.1	Tutkimusmenetelmä.....	22
5.2	Tutkimuksen kohderyhmä .....	23
5.3	Aineiston kerääminen .....	24
5.4	Aineiston käsittely ja analysointi.....	25
6	TUTKIMUSTULOKSET .....	27
6.1	Taustatiedot .....	27
6.2	Tietämys henkilöstöpalveluyritysten palveluista.....	28
6.3	Kokemukset henkilöstöpalveluyritysten palveluista .....	30
6.4	Hoivayritysten mahdolliset ulkoistettavat työtehtävät .....	31
6.5	Hoivayritysten ajatuksia henkilöstöpalvelutoimialasta .....	33
6.6	Hoivayritysten kriteerit henkilöstöpalveluyrityksille .....	34
6.7	Henkilöstöpalveluyritysten tunnettuus .....	36
6.8	Ammattitaitoisten työntekijöiden löytäminen hoivayritysten näkökulmasta.....	36
6.9	Ulkomaalaiset työntekijät hoiva-alan näkökulmasta .....	37
7	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	38
8	LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI .....	45
9	POHDINTA .....	47
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT .....	48

LIITE 1: TEEMAHAASTATTELUN KYSYMYKSET .....	50
LIITE 2: AINEISTON LITTEROINTIA.....	52

## 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä korostuu vahvasti ajankohtaisuus ja kaksi toimialaa. Henkilöstöpalvelutoimiala on nuori, mutta nopeasti kasvava toimiala, ja hoiva-ala yksityisine hoivayrityksineen puolestaan on noussut viime vuosina taas keskustelujen puheenaiheeksi niin kansalaisten keskuudessa kuin eduskunnassakin. Näitä kahta toimialaa yhdistää ajankohtaisuuden lisäksi myös arvaamaton, mutta samalla mahdollisuuksia täynnä oleva tulevaisuus.

Henkilöstöpalvelutoimiala on etsinyt jo monia kymmeniä vuosi jalan sijaa Suomesta ja nyt sen vakituisen toiminnan voi sanoa todella alkaneen ja toimiala on tullut jäädäkseen. Markkinoille on perustettu lukuisia uusia henkilöstöpalveluyrityksiä ja isot toimijat ovat alkaneet pyrkiä markkinajohtoiseen yrityskauppojen avulla. Suunta on vahvasti tulevaisuuteen ja henkilöstöpalveluyritykset pyrkivät kehittämään toimintaansa, löytämään yhä uusia yhteistyöaloja ja olemaan erottuva toimija kovassa kilpailussa.(HPL, Henkilöstöpalveluala pähkinäkuoressa 2013)

Hoiva-alan tulevaisuuden arvaamattomuus sekä mahdollisuudet tarkoittavat tulevia yhteiskunnallisia muutoksia ja niistä johtuvia seurauksia sosiaali- ja terveysalalle. Tällä tarkoitetaan muutoksia, jotka johtuvat muun muassa suurten ikäluokkien eläköitymisestä ja tulevasta työvoimapulasta. Tätä hoiva-alan tulevaisuutta kuvataan opinnäytetyössäni hoivayrittäjien näkökulmasta.(Hoiva 2020 -strategiatyö 2013)

Henkilöstöpalvelutoimiala sekä hoiva-ala yksityisten hoivayritysten näkökulmasta ovat kaksi päätoimialaa, joita käsitellään rinnakkain läpi opinnäytetyön.

### 1.1 Tausta

Opinnäytetyöaiheeni löytyi ammatillisen harjoitteluni kautta kesällä 2013. Minulla oli jo kauan ollut ajatus siitä, että haluan hyödyntää osaamistani paikallisella tasolla ja tehdä opinnäytetyön Varkaudessa toimivalle yritykselle. Tehdessäni ammatillisen harjoittelun Pesti Henkilöstöpalvelu Oy:n Varkauden toimistolla, opinnäytetyön aiheen ideointi lähti käyntiin. Hyvin alkuvaiheessa päätin, että opinnäytetyössäni tulen käsittelemään henkilöstöpalvelualaa ja jollain tavalla yritysasiakkaita, koska keskustelujen kautta selvisi monilla toimialoilla olevan potentiaalia yhteistyöhön Pesti Henkilöstöpalvelu Oy:n kanssa.

Opinnäytetyön kohdetoimialaksi valittiin hoiva-ala, koska Pesti Henkilöstöpalvelu Oy kokee sen olevan erityisen kiinnostava ja potentiaalinen yhteistyötoimiala tulevaisuutta ajatellen. Myös itse koen hoiva-alan olevan omien tietojenikin kannalta tutustumisen arvoinen toimiala. Aihe muokkautui lopulta niin, että tein laadullisen tutkimuksen, jossa haastattelin yksityisiä hoiva-alan yrityksiä. Myös paikallisuus laajeni Savo-Karjala alueeksi.

## 1.2 Tutkimustavoitteet

Toimeksiantajayrityksen toimitusjohtajan toiveena oli opinnäyteaihetta suunniteltaessa, että lähestyisin hoiva-alalla toimivia yrityksiä. Pää tavoitteena on selvittää Savo-Karjala alueella toimivien yksityisten hoiva-alayritysten ajatuksia, tarpeita ja ennakkoluuloja koskien henkilöstövuokrausta. Toimeksiantajayritys kokee kyseisen toimialan tarpeiden selvittämisen hyödylliseksi tulevaisuutta ajatellen. Toisin sanoen Pesti Henkilöstöpalvelu Oy:n suuntaaman päätavoitteen ohella tarjoan hoivayrityksille mahdollisuutta lisätä heidän tietämystä henkilöstövuokrasalasta.

Savo-Karjala tutkimuksen toteutusalueena valikoitui Pesti Henkilöstöpalvelu Oy toiminta-alueiden perusteella ja keskustelujen kautta päädyimme siihen lopputulokseen, että lähestymällä Savo-Karjala alueen hoivayrityksiä tutkimuksen tuloksia voi myöhemmin käyttää hyödyksi kaikissa PESTIn toimistoissa.

## 1.3 Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyö sisältää kaksi osaa, teoreettisen sekä tutkimuksellisen osan. Teoreettisessa osassa esitellään toimeksiantajayritys sekä avataan alan kilpailutilannetta. Teoriataustaan kuuluu myös henkilöstöpalvelualan esittely yleisesti ja aihetta avataan lisää selvittämällä yleisempiä syitä henkilöstövuokrauksen käyttöön, koska henkilöstövuokraus on eniten käytetty henkilöstöpalveluyritysten palvelu. Teoriataustaosa sisältää myös kuvausta siitä, mitä tarkoitetaan hoivayrittäjyydellä ja miltä näyttää hoiva-alan tulevaisuus.

Teoriatausta on poimittu kirjallisista sekä sähköisistä aineistoista. Lisäksi opinnäytetyön taustamateriaaleiksi on kirjattu keskustelut, jotka on käyty yrityksen toimitusjohtajan sekä muiden toimihenkilöiden kanssa konsernin sisällä. Teoriataustan tarkoituksena on antaa pohja varsinaiselle tutkimukselle.

Tutkimuksellisessa osassa, kappaleessa *tutkimuksen toteutus* kuvataan itse tutkimusprosessin etenemistä. Siinä esitellään tutkimuksessa käytetty tutkimusmenetelmä, tutkimuksen kohderyhmä sekä aineiston keräämiseen liittyneitä vaiheita. Lisäksi tutkimuksellisessa osassa analysoidaan tutkimusaineistoa ja tehdään yhteenvetoja sekä päätelmiä aineiston pohjalta. Aivan lopussa on pohdinta kappale, jossa käydään läpi vielä kertaalleen opinnäytetyöprosessia peilaten sitä opintoihin.

## 2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Tässä kappaleessa esitellään opinnäytetyön toimeksiantajayritys, käydään läpi perustustietoja sekä kartoitetaan yrityksen asema henkilöstöpalvelutoimialalla.

### Pesti Henkilöstöpalvelu Oy

Pesti Henkilöstöpalvelu Oy (kuvataan jatkossa sanalla PESTI) on Pohjois- ja Itä-Suomessa paikallisesti toimiva yritysten ja yhteisöjen henkilöstöpalveluihin sekä työntekijöiden monipuoliseen työllistämiseen erikoistunut yritys. Yrityksen liikeidean juuret ovat PESTIn toimitusjohtajan vuonna 1996 perustamassa ensimmäisessä yrityksessä. Uusiokäyttöön ja kierrätykseen erikoistunut yritys tarvitsi jatkuvasti yhteensä kymmenen työntekijää, mutta kokoaikaisia vain kolme. Tästä syystä yritys osti yhteistyökumppaneidensa työntekijöiden työpanosta tarpeen mukaan. Tästä syntyi ajatus henkilöstövuokrausyritykselle. (Pesti Henkilöstöpalvelu Oy:n www-sivut)

Alkuperäinen idean synnyttäjäyritys jäi uusiin käsiin ja PESTIn liiketoiminta alkoi vuonna 2000. Kesällä 2003 liikeidea nähtiin aiheelliseksi täsmentää ja PESTI päätti keskittyä tarjoamaan laadukkaita ja joustavia henkilöstöratkaisuja laaja-alaisesti tuotannosta toimistoon. Vuosina 2004-2006 PESTIn asemaa vakaannutettiin Pohjois-Karjalassa ja vuonna 2008 uusi aluetoimisto avattiin myös Kuopioon. Vuodet 2010 ja 2011 olivat PESTille selkeää kasvuaikaa. Uusi toimisto avattiin tänne Varkauteen, liikevaihto oli yli 8,1 M€ ja yritys työllisti 1177 työntekijää Itä-Suomen alueella. (Pesti Henkilöstöpalvelu Oy:n www-sivut)

HRR-palvelu Oy:n suhde PESTIn kanssa on hyvin läheinen, koska vuonna 2012 solmitun yrityskaupan myötä Pesti on osa RTK-ryhmää, johon kuuluvat Pestin lisäksi myös HRR-Palvelu Oy ja kiinteistöpalvelualalla toimiva RTK-Palvelu Oy. Lyhyesti selvennettynä yrityskaupassa on kyse siitä, HRR-Palvelu Oy osti PESTIn osake-enemmistön. HRR-Palvelu Oy palvelee Rauman aluetoimistolta Länsi-Suomea sekä Helsingin ja Lahden aluetoimistoilta Etelä-Suomea. HRR-palvelu Oy puolestaan on osa Contineo-konsernia. (Pesti Henkilöstöpalvelu Oy:n www-sivut)

### Kilpailutilanne

Tehdessäni vertailua henkilöstöpalvelualan yritysten välillä, käytän vuoden 2012 liikevaihtoja, koska vuoden 2013 liikevaihtotiedot eivät ole vielä kaikkien yritysten osalta julkisesti esillä. Koko henkilöstöpalvelualan kokonaisliikevaihto oli vuonna 2012 noin 1,6 miljardia euroa. Toimialalla toimii kaikkiaan noin 500 yritystä, joista valtaosa on alle 5 työntekijää työllistäviä yrityksiä. (HPL, Henkilöstöpalveluala pähkinänkuoressa 2013, HPL liikevaihtotiedot 12/2013)

Toimialan suurimpia yrityksiä on hyvin vaikea tarkkaan listata. Esimerkiksi Baronalla, joka on selkeästi suurin ja tunnetuin alalla toimija, on useita tytäryhtiöitä. On hyvin yleistä, että alalla toimivat isot yritykset ovat todellisuudessa isoja yritysryppäitä. Esimerkiksi Suomen suurimpiin



henkilöstöpalvelualan yrityksiin lukeutuva StaffPoint osti vuoden 2013 lopulla Duunipaikan. (Yle talous 2013 ; Barona - työtä, tekijöitä ja ratkaisuja 2012. )

Markkinoilla toimijoita on vaikea luokitella lisäksi sen takia, että liikevaihdoista lasketut markkinaosuudet ovat pienet yhtä yritystä kohden, eikä yhtä suurta markkinajohtajaa ole. Esimerkiksi kymmenen liikevaihdollisesti suurinta alan yritystä kattavat yhdessä vain noin 30% koko henkilöstöpalvelualan markkinoista. Henkilöstöpalvelualojen liiton mukaan elinkeinoelämän keskusliiton v. 2014 alussa selvittämien viimeisten 12 kuukauden liikevaihtojen perusteella Baronan jälkeen suurimpia yrityksiä ovat tällä hetkellä seuraavassa järjestyksessä Staffpoint, ManPowerGroup, VMP Group, Opteam, Adecco Finland Oy, Henkilöstöpalvelu Argent Oy sekä Go On Yhtiöt. (HPL, Henkilöstöpalveluala pähkinänkuoressa 2013, HPL Liikevaihtotiedot 12/2012)

Ala on Suomessa jokseenkin pirstaloitunut ja henkilöstöpalveluyritysten on vaikea tarkkaan listata kilpailijoitaan. Alalta löytyy laaja skaala eri kokoisia yrityksiä vaihtelevine toimialueineen sekä – aloineen. Lisäksi verrattaen uusi toimiala houkuttelee uusia yrittäjiä mukaan kilpailuun. Markkinoille on ilmestynyt esimerkiksi eritasoisia yrittäjiä eri tavoitteiden ohjaamina. Joidenkin yritysten tavoitteena voi olla muun muassa nopeat voitot, jolloin pitkien asiakassuhteiden ja luotettavan toiminnan arvo ei ole ensisijainen niin kuin sen kuuluisi olla. Nämä palvelua laiminlyövät yritykset vaikuttavat koko alan imagoon negatiivisesti sitä heikentäen. Henkilöstöpalvelualan markkinoilla tämän kaltaiset tekijät kuitenkin karsiutuvat nopeasti pois kilpailusta rehdimpien yritysten solmiessa kannattavia asiakassuhteita. (HPL, Henkilöstöpalveluala pähkinänkuoressa 2013)

Kaikki yritykset eivät myöskään kuulu henkilöstöpalvelualojen liittoon. Kaikista noin 500 toimialalla toimivasta yrityksestä vain 260 on liitossa. Näin ollen liittoon kuulumattomista mahdollisista kilpailijoista on vaikea löytää tietoa. (HPL, Henkilöstöpalveluala pähkinänkuoressa 2013)

Taulukossa 1 on listattuna muutamia henkilöstöpalvelualalla toimivia yrityksiä. Joukossa on suuria ja tunnettuja yrityksiä kuten Barona, Staffpoint sekä VMP Group. PESTIn kanssa liikevaihdollisesti samantapaisia alalla toimijoita ovat puolestaan Kairest Oy ja Go On Yhtiöt. Yritysten ollessa listattuna samaan taulukkoon on helppo käsittää kuinka eri kokoisia yrityksiä alalla toimii. Eilakaislan, Kairest Oy:n sekä Pesti Henkilöstöpalvelu Oy:n toimialue rajoittuu Suomen rajojen sisään. Suurimmat toimijat ovat sijoittaneet toimintaansa valtakunnallisen toimialueen lisäksi myös ulkomaille kuten Venäjälle, Viroon, Puolaan ja Ruotsiin. (Barona - työtä, tekijöitä ja ratkaisuja 2012; Staffpoint www-sivut; HPL liikevaihtotiedot 12/2013, Liikevaihtotiedot 12/2012)

Henkilöstöpalveluyritysten päätoimialoja tarkastellessa huomataan, kuinka mikään taulukon 1 listatuista yrityksistä ei ole rajoittanut toimintaansa vain muutamaan toimialaan. Päätoimialoja on vaikea määritellä tarkkaan, koska yleisesti ottaen yritykset eivät ole rajanneet toimialojaan. Ainoa ero yritysten toimialojen välillä voi olla toimialojen painotus sekä osuus yritysten liikevaihdosta. Esimerkiksi Eilakaisla painottaa toimintansa toimistohenkilöstön työllistämiseen ja Opteam hotelli- ja ravintola-alaan. Osa näistä toimialapainotuksista juontaa juurensa yritysten perustamishetkiin, jolloin

toiminta on lähtenyt liikkeelle yhden tai muutaman toimialan työntekijöitä työllistäen jatkuen tähän päivään saakka. (Tanskanen 2012, 45-55)

Henkilöstöpalveluala yritysten asiakastyypit ovat melko suoraan verrannollisia yrityksen koon kanssa. Esimerkiksi Baronan asiakkaisiin lukeutuu pk-yrityksiä sekä isoja pörssiyrityksiä. Lisäksi se toimii yhteistyössä julkisen sektorin sekä ketjujen kanssa. Julkinen sektori ja ketjut ovat myös Staffpointin sekä Opteamin asiakkaita. Yleisimpiä henkilöstöpalveluyritysten asiakkaita ovat pk-yritykset sekä suuret yritykset. Toimialojen tapaan asiakkaiden tarkka listaaminen on haasteellista, koska yritykset tekevät myyntiä ja solmivat uusia asiakassuhteita jatkuvasti.

Verratessa vuoden 2011 liikevaihtoihin vuosi 2012 on ollut valtaosalle yrityksistä vaikeampi. Lähes kaikkien taulukon 1 yritysten liikevaihdot ovat tippuneet edelliseen vuoteen nähden. Ainostaan Opteam ja Kairest Oy ovat parantaneet hieman liikevaihtoaan. Markkinaosuudet on saatu verraten jokaisen yrityksen liikevaihtoja alan kokonaisliikevaihtoon vuosina 2011 ja 2012.

TAULUKKO 1. Vertailutaulukko muutamista toimialan yrityksistä

Yritys	Toimialue	Päätoimialoja	Tyypilliset asiakkaat	Liikevaihto ja markkinaosuus v.2011
				Liikevaihto ja markkinaosuus v.2012
Barona	Koko Suomi ja ulkomaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ IT</li> <li>➢ logistiikka</li> <li>➢ rakennus</li> <li>➢ teollisuus</li> <li>➢ toimisto</li> <li>➢ sos- ja terveys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Isot pörssiyritykset</li> <li>➢ Suuret yritykset</li> <li>➢ Pk-yritykset</li> <li>➢ Ketjut</li> <li>➢ Julkinen sektori</li> </ul>	Liikevaihto 140 milj. € Markkinaosuus 9,33%
				Liikevaihto 138,7 milj. € Markkinaosuus 8,66%
Opteam	Koko Suomi ja ulkomaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ hotelli- ja ravintola</li> <li>➢ teollisuus</li> <li>➢ kaupanala</li> <li>➢ sos- ja terveys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Suuret yritykset</li> <li>➢ Ketjut</li> <li>➢ Julkinen sektori</li> </ul>	Liikevaihto 59,3 milj. € Markkinaosuus 3,95%
				Liikevaihto 65,3 milj. € Markkinaosuus 4,08%
Staffpoint	Koko Suomi ja ulkomaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ hotelli- ja ravintola</li> <li>➢ teollisuus</li> <li>➢ toimisto</li> <li>➢ kaupanala</li> <li>➢ rakennus</li> <li>➢ logistiikka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Suuret yritykset</li> <li>➢ Pk-yritykset</li> <li>➢ Ketjut</li> <li>➢ Julkinen sektori</li> </ul>	Liikevaihto 94 milj. € Markkinaosuus 6,26%
				Liikevaihto 84,7 milj. € Markkinaosuus 5,29%
Eilakaisla	Koko Suomi	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ toimisto</li> <li>➢ IT</li> <li>➢ teollisuus</li> <li>➢ logistiikka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Pk-yritykset</li> </ul>	Liikevaihto 43,7 milj. € Markkinaosuus 2,91%
				Liikevaihto 43 milj. € Markkinaosuus 2,68%
VMP Group	Koko Suomi ja ulkomaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ teollisuus</li> <li>➢ toimisto</li> <li>➢ kaupanala</li> <li>➢ sos- ja terveys</li> <li>➢ kiinteistöhuolto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Suuret yritykset</li> <li>➢ Pk-yritykset</li> <li>➢ Ketjut</li> </ul>	Liikevaihto 109 milj. € Markkinaosuus 7,26%
				Liikevaihto 87 milj. € Markkinaosuus 5,48%
Kairest Oy	Koko Suomi	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ hotelli- ja ravintola</li> <li>➢ toimisto</li> <li>➢ kaupanala</li> <li>➢ teollisuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Pk-yritykset</li> </ul>	Liikevaihto 2,8 milj. € Markkinaosuus 0,19%
				Liikevaihto 3,6 milj. € Markkinaosuus 0,22%
Go On Yhtiöt	Koko Suomi ja ulkomaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ logistiikka</li> <li>➢ rakennus</li> <li>➢ teollisuus</li> <li>➢ kaupanala</li> <li>➢ Sos- ja terveys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Suuret yritykset</li> <li>➢ Pk-yritykset</li> </ul>	Liikevaihto 2,6 milj. € Markkinaosuus 0,17%
				Liikevaihto 2,2 milj. € Markkinaosuus 0,14%
PESTI Henkilöstöpalvelu Oy	Pohjois- ja Itä-suomi	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ teollisuus</li> <li>➢ logistiikka</li> <li>➢ IT</li> <li>➢ toimisto</li> <li>➢ kiinteistöhuolto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Suuret yritykset</li> <li>➢ Pk-yritykset</li> </ul>	Liikevaihto 8,1 milj. € Markkinaosuus 0,54%
				Liikevaihto 6,4 milj. € Markkinaosuus 0,40%

PESTI on siis yksi lukuisten muiden henkilöstöpalveluyritysten joukossa. Paikallisesti toimivalle PESTIille merkittävimmät kilpailijat ovat suuret valtakunnallisesti levittäytyneet yritykset sekä tietenkin lukuisat pienet toimijat. Monien henkilöstöpalveluyritysten toimialat ovat hyvin laajat sekä monipuoliset, joten kilpailijaksi voi osoittautua mikä tahansa yritys, jolla on tavoite toimia saman maantieteellisen alueen ohella myös samalla toimialalla. Itä- ja Pohjois-Suomessa toimivalle PESTIille tällä hetkellä suurimmat kilpailijat ovat VMP Group, Go On yhtiöt, Staffpoint ja Eilakaisla niin alueellisesti kuin toimialojenkin puolesta.

### 3 HENKILÖSTÖPALVELUALA

Henkilöstöpalveluala on toimiala, jonka alle kätkeytyy monenlaisia palveluja. Henkilöstöpalvelualan yritys vois tarjota asiakkailleen henkilöstövuokraus- ja rekrytointipalveluita, henkilöarviointeja, ulkoistamis- ja alihankintapalveluita, suorahakupalveluita, henkilöstön valmennusta ja kehittämistä, soveltuvuuden arviointeja, psykologisia testejä sekä uudelleensijoittamisvalmennusta. Henkilöstöpalvelutoimiala on niin sanotusti osaamisintensiivinen toimiala, joka kuuluvat osaksi laajempaa liike-elämän palvelujen toimialaa. Osaamisintensiivisellä toimialoilla tarkoitetaan sitä, että yritys tuottaa toiselle yritykselle tai julkiselle sektorille palveluja, joissa asiantuntijatoiminnalla on suuri merkitys. Henkilöstöpalvelualan kanssa osaamisintensiivisiin toimialoihin kuuluvat mm. ohjelmistoala, tutkimus- ja kehittämisala sekä lainopilliset, taloushallinnolliset ja tekniset palvelut. (HPL Toimialan periaatteet 2009, TEM toimialaraportti 2012)

Henkilöstöpalveluyritysten tarjoamia palveluja voidaan pitää yhtenä merkittävänä talouden indikaattorina, sillä toimialan yritysten liikevaihto vaihtelee voimakkaasti riippuen Suomen yleisestä taloudellisesta tilanteesta. Esimerkiksi vuodesta 2008 loppuvuoteen 2009 toimialan liikevaihto laski huomattavasti, mutta on sen jälkeen ollut kasvussa. Heikko talouden tilanne voi myös vaikuttaa henkilöstöpalvelutoimialaan positiivisella tavalla, koska yritykset voivat tarvita asiantuntijapalveluiden apua pystyäkseen keskittymään ydinliiketoimintaansa paremmin. (TEM toimialaraportti 2012)

Lukuisista henkilöstöpalveluyritysten tarjoamista palveluista henkilöstövuokraus on kaikkein tunnetuin ja usein henkilöstöpalveluyrityksiä kutsutaan myös henkilöstövuokrausyrityksiksi. Tunnettuutta selittää se, että henkilöstövuokraus on yleisin palvelu, jota yritykset käyttävät tehdessään yhteistyötä henkilöstöpalvelualan yritysten kanssa. Myös tässä opinnäytetyössä pääpainotus on henkilöstövuokrauksessa käsitellessä henkilöstöpalvelualan palveluja.

Seuraavissa tämän kappaleen osioissa käydään läpi päävaiheittain henkilöstövuokrauksen historiaa ja määritellään mitä henkilöstövuokrauksella tarkoitetaan tänä päivänä käytännön tasolla sekä millaisia eri toimijoita onnistunut henkilöstövuokraus vaatii. Kappaleen loppuun listataan pääsyytää käyttää henkilöstöpalveluyritysten palveluja asiakasyrityksen näkökulmasta.

#### 3.1 Henkilöstövuokrauksen historia

Vuokratun työvoiman käytön alkua sijoittuu 1960-luvulle, jolloin yhteiskunnan nopea kehittyminen ja kiristyvästä kilpailusta johtuva erikoistuminen, koneellistuminen sekä automaatio toivat mukanaan yrityksille tarpeen käyttää ulkopuolista työvoimaa tuotannossaan. Tuolloin etenkin metalliteollisuus näki tarpeelliseksi lainata työntekijöitä toisista yrityksistä, koska julkinen työnvälitys osoittautui liian hitaaksi yhteistyökumppaniksi täyttääkseen kausi- ja ruuhka-aiheuttamien sijaisuuksien aiheuttamia työntekijätarpeita. (Sädevirta 2002, 9-15)

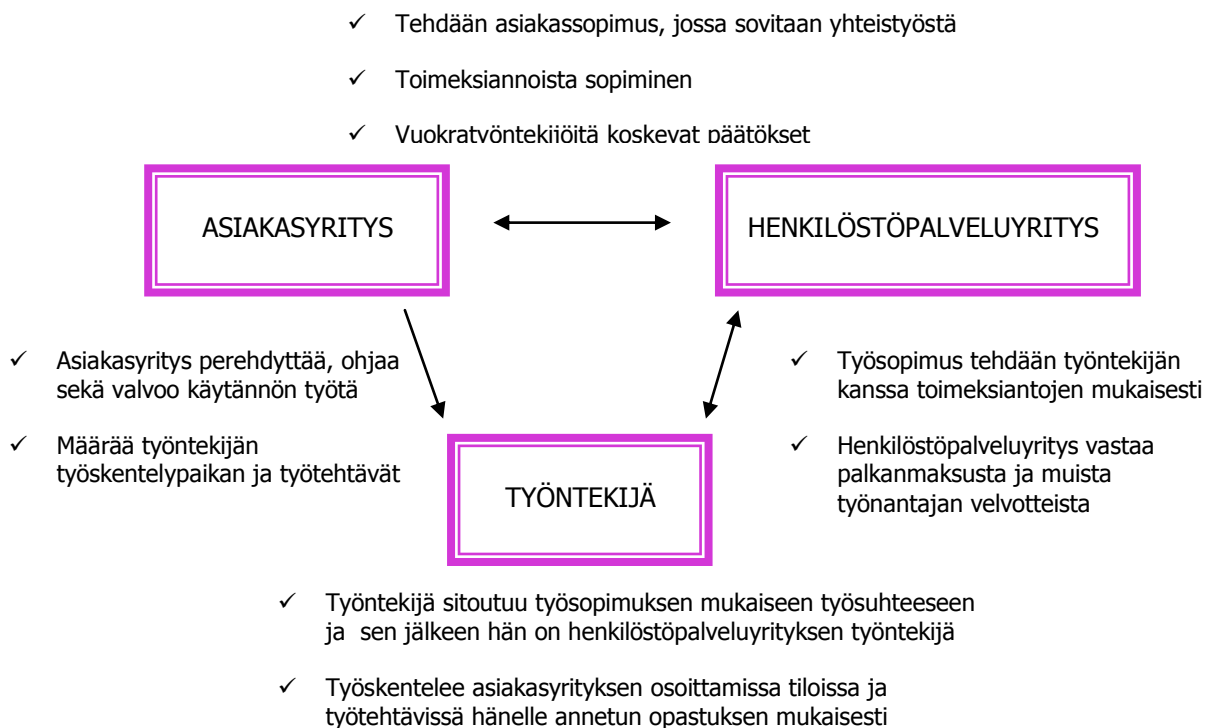
Vaikka pääajatus vuokratyöstä oli hyvin samantapainen kuin mitä se on nykyäänkin, oli toiminnassa 1960-luvulla hyvin paljon eroavaisuuksia verrattuna tähän päivään. Aivan ensimmäisistä vuokratyöntekijöiden käytöstä lähtien henkilöstövuokraustoimintaa on rajoitettu, säädelty ja muokattu suuntaan jos toiseen. Tiivistetysti kuvattuna vuokratun työvoiman käyttö sai paljon kritiikkiä sen alkuaikoina ja toiminnassa nähtiin paljon erilaisia ongelmakohtia erityisesti vuokrattujen sekä vuokraajayritysten työntekijöiden asemissa sekä oikeuksissa. (Sädevirta 2002, 9-15)

Markus Sädevirta on teoksessaan *Määräaikaiset työsuhteet ja työvoiman vuokraus* (2002,15) kuvannut 1990-luvun muuttaneen työvoimavuokrauksen kehityssuunnan merkittävästi. Sädevirran kuvaus 1990-luvun tapahtumista perustuu Karisen (1991) kirjoittamaan *Mordernin työoikeuden kehityshistoriaan* teoksessa *Suomen oikeushistorian pääpiirteet*. Työmarkkinat olivat 1990-luvulle tultaessa jäsenyneet, työntekomuodot olivat monimuotoisemmat sekä työtä tehtiin kokopäivätyön ohella entistä enemmän vuokratyönä ja muissa epätyypillisissä muodoissa. Henkilöstövuokrausalan oli helpompi laajentaa toimintaansa työmarkkinoilla, jossa käytiin läpi rakenteellisia muutoksia johtuen Suomen talouden kansainvälistymisestä ja kehittymisestä. Karkeasti Suomen taloudesta alkoi tulla kaksijakoinen eli talous jaettiin suuryrityksiin ja lukuisiin pienyrityksiin. Suuryhtiöt pyrkivät hajauttamaan toimintojaan sekä keskittymään ydin osaamiseensa, ja pienyhtiöiden joustavuuden tarve on kasvoi. Hyvin merkittävää 1990-luvulla oli myös 1.1.1994 voimaan tullut työvoimapalvelulaki, jossa työvoimapalvelut vapautettiin kilpailulle. Samalla aiemmin tehdyt vuokraustoimintaa koskevat erityissääntelyt ja asetukset kumottiin. Tuosta päivästä lähtien yksityiset työnvälitystoimistot eli henkilöstöpalveluyritykset saivat mahdollisuuden toimia markkinoilla kuten muutkin voittoa tavoittelevat yritykset. (Sädevirta 2002, 9-15)

### 3.2 Henkilöstövuokraus käytännössä

Henkilöstövuokrauksella tarkoitetaan sitä, kun henkilöstöä tarvitseva yritys tekee henkilöstövuokraussopimuksen vuokratyöntekijän kanssa. Työntekijöitä tarvitsevaa yritystä kutsutaan asiakas- tai käyttäjäyritykseksi. Vuokrausyritys etsii asiakasyritykseltä saaman toimeksiannon perusteella sopivan tekijän ja vuokraa tämän asiakasyritykselle. Vuokrausyrityksestä käytetään myös nimeä henkilöstöpalveluyritys. (TEM vuokratyöopas 2012)

Henkilöstövuokraus on kolmen toimijan summa. Nämä kolme toimijaa ovat henkilöstöpalveluyritys, asiakasyritys sekä työntekijä. Henkilöstöpalveluyritys on työntekijän työnantaja, mutta työ tehdään asiakasyritykselle. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä tekee työsopimuksen henkilöstöpalveluyrityksen kanssa, vaikka hän käy töissä asiakasyrityksessä. Palkoista, työsuhte-ehdoista ja muista työnantajan velvotteista kuten työterveyshuollosta ja työtapaturmavakuutuksesta vastaa henkilöstöpalveluyritys, jolloin asiakasyrityksen tehtäväksi jää käytännön työhön opastaminen sekä työn ohjaus ja valvonta (kuviot 1). (TEM vuokratyöopas 2012; Sädevirta 2002, 21)



KUVIO 1. Henkilöstövuokrauksen kolme osapuolta (TEM vuokratyöopas 2012)

Henkilöstöpalveluyritys vastaa siis asiakasyritykseltä saamista toimeksiannoista, jolloin näiden kahden toimijan välille solmitaan asiakassopimus. Asiakassopimuksessa sovitaan sopimusehdoista, joiden mukaisesti asiakasyritys maksaa henkilöstövuokrauspalvelusta henkilöstöpalveluyritykselle. Hinnanmuodostusperiaate perustuu useissa yrityksissä työntekijälle maksettavaan palkkaan, mutta muitakin käytänteitä on tilanteista riippuen. Perusideana kuitenkin on, että henkilöstövuokrauksesta maksetaan työntekijän tekemien työtuntien sekä tuntipalkan mukaan. Usein käytetään kaavaa työntekijän tekemät työtunnit\* ( tuntipalkka \* kerroin). Maksuun lisätään myös kulloinkin voimassa olevien säännösten mukainen arvonlisävero. Eli usein tuntilista on työntekijän palkanmaksun sekä henkilöstöpalveluyrityksen laskutuksen peruste. Liikesopimus on aina asiakasyrityksen ja henkilöstöpalveluyrityksen välinen, eikä se saa vaikuttaa työntekijän palkkaan. ( TEM vuokratyöopas 2012)

Henkilöstöpalveluyritys etsii siis toimeksiannon kriteerejä vastaavat tekijät ja on velvollinen esittelemään hakijoita asiakasyritykselle. Kun sopiva tekijä löytyy, henkilöstövuokrausyritys laatii työsopimukset työntekijän allekirjoitettavaksi. Näin henkilöstöpalveluyrityksestä tulee virallisesti työnantaja, jolloin sen vastuulle lankeaa kaikki työnantajan velvollisuudet. Työnantajana henkilöstöpalveluyrityksellä on hyvin haasteellinen asema, koska se joutuu toimimaan työnantajan roolissa hyvin monella erityyppisellä toimialalla. Näin ollen lakisäännöksistä, työehtosopimuksista ja niissä tapahtuvista muutoksista on oltava jatkuvasti ajan tasalla. (Sädevirta 2002, 23; HPL Toimialan periaatteet 2014)

Asiakassopimuksen tehtyään henkilöstöpalveluyrityksen kantaessa työnantajan vastuut, asiakasyrityksen vastuulle jää puolestaan huolehtia työntekijän työtehtävien määräämisestä ja niihin perehdyttämisestä. Lisäksi asiakasyritys valvoo työntekijän työtä ja on velvollinen kertomaan yrityksen työturvallisuuskäytänteistä. Eli asiakasyrityksen näkökulmasta henkilöstövuokraus

mahdollistaa vapautumisen työnantajan riskistä. Asiakasyrityksen kannalta henkilöstön vuokraaminen tekee työntekijöiden löytämisestä nopeaa, eikä yrityksen tarvitse itse uhrata aikaa ja rahaa tehdäkseen rekrytointiprosessin itse. Ulkopuolinen työvoima sopii erityisesti niille yrityksille, jotka tarvitsevat tekijöitä aina tarpeen tullen ja jopa hyvin lyhyelläkin varoitusaajalla. (Sädevirta 2002, 32–33; TEM vuokratyöopas 2012)

Asiakasyritysten epäsäännölliset työntekijätarpeet aiheuttavat myös huonoja puoli henkilöstövuokraukseen. Satunnaisesti työssä käyvät vuokratyöntekijät jäävät helposti asiakasyrityksen kannalta katsottuna ulkopuoliseksi ja irtonaisiksi juuri työn satunnaisuuden takia. Jos työntekijä ei sopeudu tai ehdi sisäistää yrityksen tapoja toimia, se voi vaikuttaa oleellisesti työmotivaation ja haluun sitoutua työskentely-yritykseen. (Viitala & Mäkipelkola 2005, 12–16, 87–155)

Tässä kolmen tekijän yhteistyössä työntekijä on puolestaan velvollinen noudattamaan asiakasyrityksen asettamia työtehtäviä ja -aikoja. Lisäksi työskennellessään hänen tulee toimia vastuullisesti perehdytyksessä läpi käytyjä asioita sekä työturvallisuutta noudattaen. Vuokratyö tarjoaa työntekijälle mahdollisuuden työllistyä hyvinkin nopeasti ja työsuhteet avaavat uusia reittejä työllistyä muihinkin työtehtäviin. Nuoren ihmisen näkökulmasta vuokratyön vaihtelevuus voi olla mieluista etsiessä vielä sopivaa työtä ja työskentely-yritystä. Toisaalta juuri työn epäsäännöllisyys voi hankaloittaa työntekijän tulevaisuuden suunnittelua ja työntekijän työyhteisöön mukaan pääseminen voi olla hankalaa. Vuokratyöntekijänä työskentely ei siis sovi kaikille ihmistyypeille. (Viitala & Mäkipelkola 2005, 25-28, 46–64)

Työntekomuotona vuokratyö on lähtökohtaisesti kuin mikä tahansa työmuoto, mutta siinä on kuitenkin joitain sellaisia erityispiirteitä, joiden kohdalla erilaisten säännösten soveltaminen ei ole niin yksinkertaista. Esimerkiksi henkilöstövuokrausta voi käyttää vapaasti mikä tahansa yritys mikäli sitä ei ole yrityksen kohdalla rajoitettu tai se vaatii erillistä syytä. Yleisesti ottaen lainsäädäntö ei kiellä tai rajoita vuokratyön käyttöä, mutta tilaajavastuulaissa asetetaan yritykselle tiettyjä velvoitteita, jos yritys vuokraa työntekijöitä tavanomaiseen toimintaansa. Tilaajavastuu on vuonna 2007 voimaan astunut laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käyttäessä. Eli toisin sanoen laki velvoittaa asiakasyritystä selvittämään, onko sen sopimuskumppani hoitanut kaikki lainmukaiset veloitteet. Näitä velvoitteita ovat esimerkiksi sopimuskumppanin tiedot ennakkoperintä-, työnantaja- sekä arvonlisäverollisten rekisterissä. Myös yhteistoimintalaki on huomioitava asiakasyrityksissä, joissa on vähintään 20 työntekijää. Yhteistoimintamenettelyssä asiakasyrityksen on käytävä läpi vuokratyövoiman käyttöä koskevat periaatteet sekä tehtävä linjauksia siitä, missä tilanteissa ja kuinka paljon yritys on alustavasti suunnitellut käyttävänsä vuokratyövoimaa. Yrityksen tulee ilmoittaa kaikista harkitsemistaan vuokratyösopimuksista henkilöstönedustajille, jonka jälkeen asia voi edetä. Tilaajavastuu- ja yhteistoimintalakien lisäksi joidenkin alojen työehtosopimuksissa on sovittu erikseen ulkopuolisen työvoiman käytöstä. (TEM vuokratyöopas 2012)

Henkilöstöpalveluala on siis noin 40 vuoden ajan hakenut hyväksyntää ja sopivaa toimintamallia vastatakseen yritysten sekä työntekijöiden odotuksiin sekä tarpeisiin. Vuosikymmeniä kestänyt aivan uuden toimialan luominen on tuottanut tulosta ja 2000-luvulta lähtien henkilöstöpalvelualan yritykset ovat tämän päivän Suomessa yhä tunnetumpia, merkittäviä työllistäjiä sekä suomalaisen kilpailukyvyn kasvattajia. (Sädevirta 2002, 10-15; HPL, Henkilöstöpalvelualan toimintaperiaatteet 2014)

### 3.3 Syitä henkilöstöpalveluyritysten palvelujen käyttöön

Miksi henkilöstövuokraus on sitten tullut jäädäkseen ja toimialana vakiinnuttanut paikkaansa pikkuhiljaa aina 1960-luvulta asti? Eli toisin sanoen, mitkä ovat asiakasyritysten motiivit käyttää henkilöstöpalveluyritysten palveluja ja mitä tarpeita tämänkaltaisen yhteistyökuvio täyttää? Syitä henkilöstöpalveluyritysten palvelujen käyttöön on useita ja asiaa voi tarkastella asiakasyritysten ja työntekijäasiakkaiden näkökulmista. Tässä opinnäytetyössä keskitytään kuvaamaan syitä ainoastaan asiakasyrityksen silmin.

Asiakasyritysten näkökulmasta tarkasteltaessa henkilöstövuokraus on ensinnäkin nopeaa ja helppoa. Yritykset haluavat edistää omaa määrällistä, toiminnallista ja ajallista joustavuuttaan pyrkien tilanteeseen, jossa heillä olisi mahdollisimman pieni vakinainen kantahenkilökunta. Tällä vakituisella ja pysyvällä henkilöstöllä yrityksen tulisi hoitaa vakaa tuotanto-, hallinto-, ja suunnittelutoiminta. Akuutteja, satunnaisia tai tilapäisiä henkilöstötarpeita varten yritykset käyttävät eräänlaista puskuri- tai joustotyövoimaa. Yksi tällainen joustotyövoiman käytön muoto on henkilöstövuokraus. Yritys voi mitoitaa henkilöstön tilanteiden mukaan sopivaksi ja ilmoittaa henkilöstöpalveluyritykselle, kun lisätyöntekijätarve on ajankohtainen. Työntekijät löytyvät suhteellisen vaivattomasti henkilöstöpalveluyritysten kautta. Nopeus perustuu henkilöstöpalveluyritysten tehokkaaseen rekrytointiprosessin hallintaan sekä käytössä oleviin järjestelmiin. Järjestelmät sisältävät valmiita listauksia työtä etsivistä hakijoista, joita nykyisestä tilanteesta johtuen on paljon. Yritysten yleisin syy käyttää henkilöstöpalvelualan yrityksiä on juuri tilanteet, joissa tarvitaan lisähenkilöstöä ruuhkahuippuihin, sijaisuuksiin sekä sesonkeihin. Näistä esimerkkejä ovat joulunaika sekä sairauslomat. Tällaisissa tilanteissa asiakasyritykset usein ajattelevat liiketoiminnan kannattavuuden lisäksi myös työntekijöitään, joiden työssä jaksamisen kannalta on oleellista, että töiden lisääntyessä hankitaan lisähenkilöstöä ylitöiden teettämisen sijaan. (Henkilöstöpalvelutoimialan esittely; HPL, Henkilöstöpalvelualan toimintaperiaatteet 2014; Karinen 2002, 15)

Lisäksi asiakasyritykset kiinnostuvat henkilöstövuokrauksesta, koska henkilöstöpalveluyrityksen huolehtiessa aikaa ja perehtymistä vaativasta rekrytointiprosessista pystyy yritys keskittymään paremmin omaan ydinliiketoimintaansa. Rekrytoinnin lisäksi henkilöstövuokrausyritys kantaa työnantajariskin ja vastaa kaikista työnantajan velvoitteista. Tällöin henkilöstövuokrauksen nopeuden, joustavuuden sekä helppouden ohella tärkeäksi syyksi nousee asiakasyritysten luottamus henkilöstöpalveluyritysten henkilöstön ammattitaitoon sekä kokemukseen. Toisaalta henkilöstöpalveluyrityksen tarjoamat monipuoliset palvelut varsinaisen henkilöstövuokrauksen ohella voivat vaikuttaa asiakasyritysten päätökseen käyttää henkilöstöpalveluyritystä



henkilöstöhankinnossaan. Esimerkkejä henkilöstöpalvelu muusta palvelusta on suorarekryointi. (HPL, Henkilötöpalvelutoimialan yleisesittely 2014)

Yhteistyö henkilöstövuokrausyritysten kanssa voi pohjautua myös siihen, että asiakasyritys näkee mahdollisuuden löytää vuokratyöntekijöiden joukosta huomattavan potentiaalin omaavia perustekijöitä tai vastaavasti todellisia oman alansa huippuosajia, joita nykyisin alasta riippuen voi olla vaikea löytää. Tällöin henkilöstövuokrausyritys toimii tehokkaana tukena yrityksen mahdolliselle omalle rekrytoinnille, mikä puolestaan lisää yrityksen tunnettuutta. (HPL, Henkilötöpalvelutoimialan yleisesittely 2014)

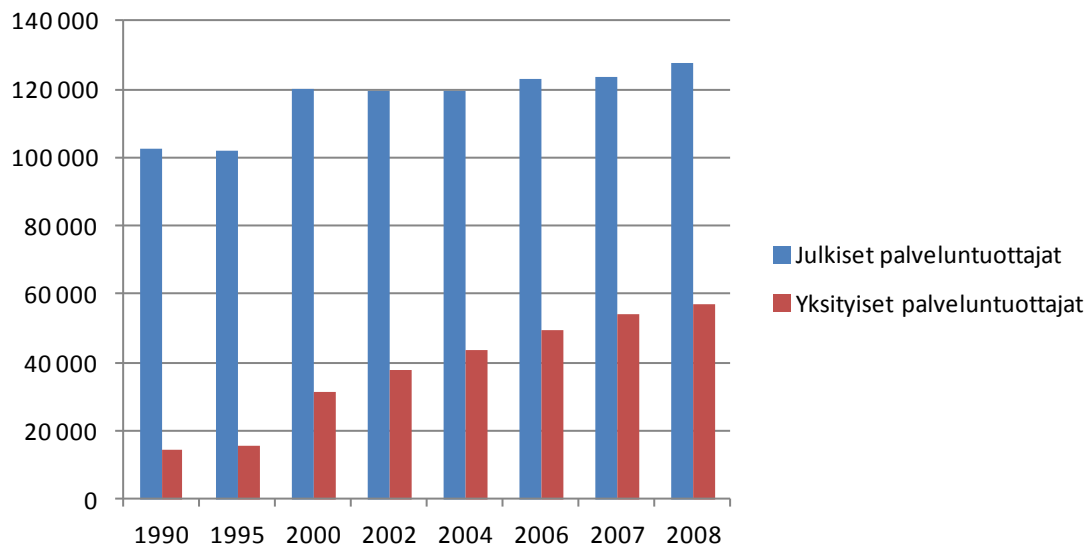
#### 4 HOIVAYRITTÄJYYS

Hoivayrittäjyyttä määriteltessä on aiheellista selvittää alkuun kaksi pääkäsitettä, hoiva ja yrittäjyys. Suomi sivistyssanakirjan mukaan hoiva tarkoittaa hoitoa, vaalintaa ja huolenpitoa. Sen lähikäsitteitä ovat hoivakoti, hoitokoti ja huosta, jotka ovat sosiaali- ja terveydenhuoltoon liitetyjä hoivapalveluja. Hoiva on ihmisläheistä toimintaa, johon tarvitaan ihmisiä. Hoivaan liitettyjä ulottuvuuksia ovat muun muassa toisesta ihmisestä välittäminen ja vastuunotto hoivan saajasta. Se on kuitenkin hyvin kulttuurisidonnaista, kuinka hoiva käsitteenä tunnetaan. Lisäksi käsitteen merkitykset omine vivahteineen riippuvat tilanteesta, jossa hoiva esiintyy. (Rissanen & Sinkkonen 2004, 12-13)

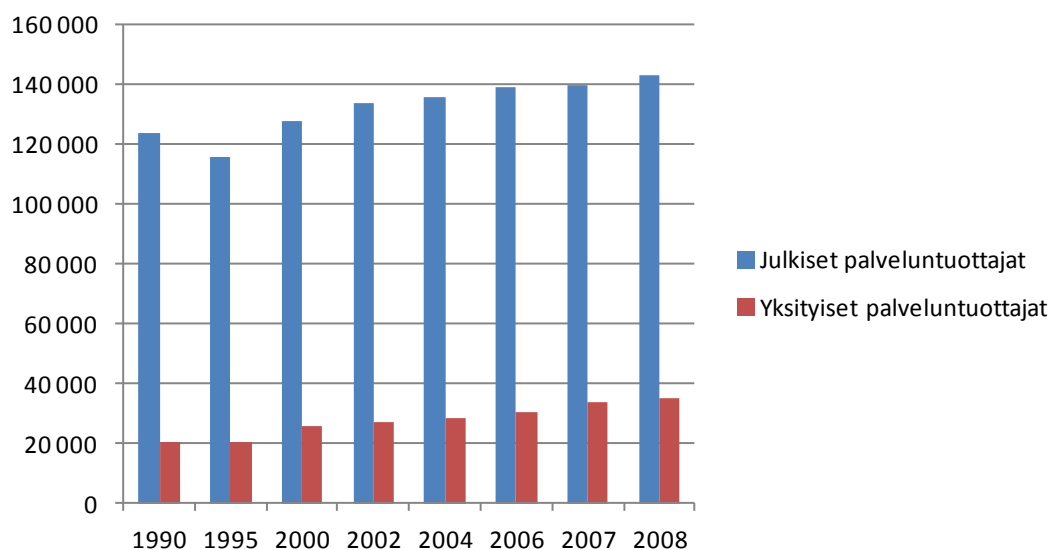
Yrittäjyyden käsite on yhtälailla vaikeasti määriteltävä. Yrittäjyyteen liittyy muun muassa yrittäjän vapaus päättää tekemisestään ja toimintansa sisällöstä, monenlaiset vastuut sekä riskit. Yrittäjyyden sana puolestaan muodostuu kantasanasta yrittää. Suomen kielessä yrittää ei suoranaisesti kerro liiketoiminnallisesta kasvuhakuisuudesta, mutta se kuvaa sanan kaikissa merkityksissä tietynlaista päämäärätietoista ja tahtovaa ponnistelua asettamia tavoitteita kohti. Liiketoiminnallisesta näkökulmasta katsottuna yrittämällä toimija pyrkii päämäärien eteen ahkeroinnin lisäksi tuottamaan itselleen toimeentulon sekä samalla työllistämään muita henkilöitä oman yrittämisen kautta. (Rissanen & Sinkkonen 2004, 13-14)

Hoivayrittäjyys on siis sosiaali- ja terveyspalvelujen yrittäjyyttä, jonka tarkoituksena on tarjota hoiva- ja huolenpitopalvelua eri ikä- ja väestöryhmille. Rissanen ja Sinkkonen (2004) määrittelevät teoksessa *Hoivayrittäjyys* Mikko A. Salon (1998) määritelmän mukaisesti hoivayrittäjyyden tarkoittavan yrityspohjaista toimintaa, jonka pääasiallisia toiminta-alueita ovat eri asiakasryhmien asumispalvelut, avo- ja laitospalvelut, kotihoito, joka kattaa kotipalvelun ja kotisairaanhoidon, sekä lasten päivähoito ja päiväkotiyritykset. Hoiva-ala tarjoaa siis palveluja, jotka sijoittuvat sosiaali- ja terveyspalveluiden välimaastoon. Tilastokeskuksen toimialaluokituksen mukaan hoivapalvelut kuuluvat sosiaalipalveluihin.

Perinteisesti ajateltuna sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita on pidetty julkisen sektorin vastuulle kuuluvaksi, koska sillä on lainmukainen järjestämisvastuu ja palveluiden verorahoitus on jo pitkään ollut suomalaisten hyväksymä tapa. Kuitenkin viimeisen kahdenkymmenen vuoden ajan hoiva-alan palveluja tuottavia yksityisiä yrityksiä on perustettu tasaisesti ja toimialasta on tullut monella tapaa merkittävä suomalaisessa yhteiskunnassa. Sosiaali- ja terveyspalveluissa toimi vuoden 2008 lopussa henkilöstöä yhteensä 362 600, joista 25 % eli noin 90 500 työskenteli yksityisissä toimipaikoissa. Kuviossa 2 ja kuviossa 3 havainnollistetaan julkisten ja yksityisten palveluntuottajien henkilöstömäärän kasvua sosiaali- ja terveyspalveluissa vuosina 1990-2008. Sosiaalipalveluissa kasvu on ollut huomattavasti nopeampaa kuin terveyspalveluissa. (Hoiva 2020-strategiatyö 2013; THL 2011)



KUVIO 2. Julkisten ja yksityisten palveluntuottajien henkilöstömäärät sosiaalipalveluissa 31.12.2008. (THL 2011)



KUVIO 3. Julkisten ja yksityisten palveluntuottajien henkilöstömäärät terveyspalveluissa 31.12.2008 toimialoittain. (THL 2011)

#### 4.1 Hoivayrittäjyyden tulevaisuuden näkymät

Hoiva-alan tulevaisuus, sen historian tapaan, on riippuvainen monista eteen tulevista yhteiskunnallisista muutoksista. Nämä muutokset tarjoavat hoiva-alan yksityisille yrityksille mahdollisuuksia, mutta samalla myös monenlaisia haasteita ja uhkia liiketoiminnan kannalta.

Suomessa yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden toiminnasta on vasta 2000-luvulla julkistettu kattavia tilastoja. Se kertoo ilmiön olevan varsin uusi suomalaisessa sosiaali- ja terveyshuollossa. Esimerkiksi vuonna 2000 yksityisten palveluntuottajien, järjestöjen sekä yritysten arvioitiin antavan

noin viidenneksen kaikista sosiaali- ja terveyspalveluista. Koko 2000-luvun ajan ala on kasvanut ja siitä tulee vuosi vuodelta ajankohtaisempi. (Rissanen & Sinkkonen 2004, 15)

Sosiaali- ja terveydenhuolto on vuosikymmenien ajan joutunut etsimään toimivaa muotoaan hyvinvointiyhteiskunnassa ja syitä on lukuisia. Selvää on, että koko sosiaali- ja terveydenhuollon kehitys on ollut ja on tänäkin päivänä vahvasti yhteydessä kansallisiin ja kansainvälisiin sekä yhteiskunnallisiin, poliittisiin ja taloudellisiin muutoksiin. Kuviossa 2 on havainnollistettu osaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehityssuuntia. Yhteiskunnalliset muutokset taustavaikuttajana ovat oleellisia. (Rissanen & Sinkkonen 2004, 15)

Sosiaali- ja terveydenhuoltoon käytettävistä taloudellisista voimavaroista on keskusteltu Suomen kriisikeskusteluissa aina 1980-luvulta tähän päivään. Koko maailman talouden kasvu on ollut viime vuosina hidasta ja tulevaisuus näyttää epävakaalta. Näiden taloudellisten keskustelunaiheiden taustalla ovat muun muassa maailmanlaajuiset ja euroopan sisäiset talouskriisit sekä tälläkin hetkellä pinnalla oleva kestävyysvaje. Kestävyysvajeella tarkoitetaan yksinkertaistettuna sitä, että valtion menot ylittävät sen saamat tulot pitkällä aikavälillä, jolloin talous on kestävämmällä pohjalla. Eli jos kaikki pysyy ennakoitulla uralla, ja sen mukana väestön ikäjakauma muuttuu ennustetulla tavalla, on tehtävä päätöksiä sen suhteen paljonko veroja pitää korottaa tai menoja karsia, jotta talous olisi pitkällä aikavälillä tasapainossa, eikä velkaa tarvitsisi ottaa lisää. (Sinkkonen & Rissanen 2004, 17; Elinkeinoelämän keskusliitto 2014)

Myös Suomen kuntatasolla talous puhuttaa. Kuntaliiton mukaan Suomen kuntien ja kuntayhtymien talous on nykyään pelättyäkin huonommassa kunnossa. Vuonna 2012 Suomen 320 kunnasta 63 kunnan vuosikate oli negatiivinen. Määrä oli kaksinkertainen vuoteen 2011 verrattuna. Kuntien heikko tilanne on hoiva-alan yksityisten yritysten kannalta merkittävä, koska kunnat ovat yritysten suurimpia asiakkaita. Tosin kuntien ongelmien vaikutus hoivayrityksiin voi olla myös positiivinen, jos kunnat kokevat yksityisen sektorin palvelut kustannustehokkaimmiksi. (Rissanen & Sinkkonen 2004, 16-18; Hoiva 2020-strategiatyö 2013)

Kuntien talouden ohella ajankohtaisena aiheena keskusteluissa on kuntien rakenteet, joihin kaavaillaan muutoksia jatkuvasti. Kuntaliitosten aiheuttamat toimialueiden laajentumiset entisestään tuovat oman haasteensa ja mahdollisuutensa hoivayrittäjille. Toisin sanoen kuntaliitoksien myötä kuntien määrä tulee Suomessa pienenemään. (Hoiva 2020-strategiatyö 2013)

Taloudellisten voimavarojen uupumiseen vaikuttaa oleellisesti myös väestön ikääntyminen ja ikäihmisen kasvava palvelutarve. Ikääntyvien sukupolvien määrä on suuri suhteessa nuoriin ja sotien jälkeen syntyneitä on huomattavan paljon. Juuri väestön ikääntyminen ja niin sanottu hiljalleen aktivoituvat eläkepommit lisäävät väistämättä hoivapalveluiden kysyntää tulevaisuudessa. Vuoden 2012 Tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan vuonna 2030 yli 65 vuotta täyttäneiden osuus on 25,6 % väestöstä ja vuonna 2060 osuus on 28,2 %. Mutta tulevaisuuden ikäihmiset eivät tule olemaan samanlaisia kuin miten me nyt he koemme eikä heidän tarpeensa ole suora jatkumo aiempiin vanhustenhoitokäytänteihin. Esimerkiksi väestön eliniän kasvu vaikuttaa hoiva-alan, koska

hoidon tarve sijoittuu tuolloin myöhempään ikävuosiin kuin aiemmin. Samoin ajankohtaisenakin asiana viime aikoina ollut eläkeiän nousu tulee vaikuttamaan myös omalta osaltaan tulevaisuuden hoivapalveluihin. (Hoiva 2020-strategiatyö 2013)

Samalla kun työ- ja eliniät nousevat myös eri sukupolvet aiheuttavat hoiva-alle uudenlaista kysyntää. Rissanen ja Sinkkonen (2004) kuvaavat teoksessa *Hoivayrittäjyys* kuinka sosiaali- ja terveyspalveluihin kohdistetut vaatimukset ja odotukset tulevat muuttumaan merkittävästi sukupolvien muutosten mukana. Sotien pula-ajan kokeneet ikäihmiset tyytyvät vähään ja peruspalvelut vastaavat heidän odotuksiaan. Tulevaisuutemme ikäihmisten arvot ja odotukset ovat aikaisempiin sukupolviin verrattuna erilaiset ja he ovat tottuneet vaatimaan enemmän. Lisäksi sosiaalialan työnantajaliiton teettämän *Hoiva 2020, yksityisen hoiva-alan tulevaisuus -strategiatyön* (2013) mukaan tulevaisuuden ikäihmisillä tulee olemaan enemmän vapaa-aikaa, rahaa, terveyttä ja teknologiaa. Esimerkiksi älypuhelimet, tietokoneet ja tabletit ovat tulleet jäädäkseen myös vanhusten keskuuteen, mikä puolestaan mahdollistaa sen, että ikäihmisillä on mahdollisuus toimia aktiivisena tiedon etsijänä ja vertailla muun muassa hoivapalvelun tuottajia ja palvelun laatua.

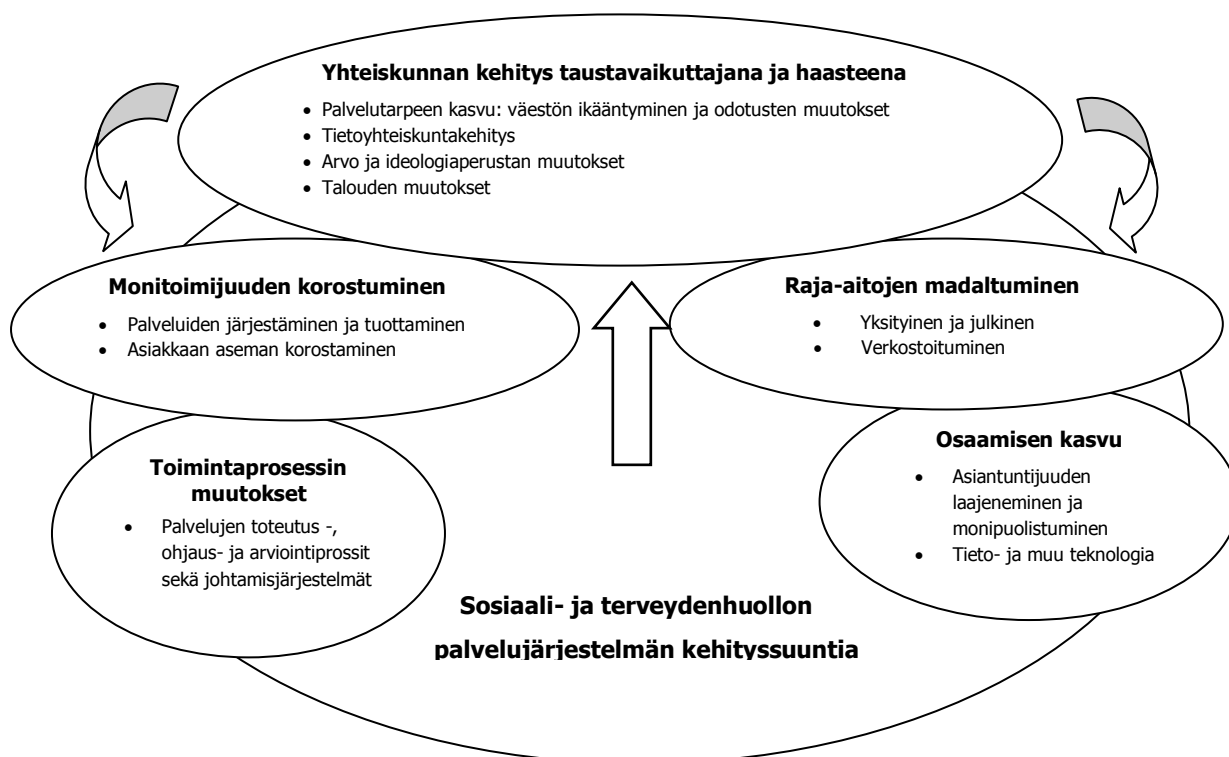
Myös suomalaisten perheiden lastenmäärät ovat pienentyneet ja se tuo haasteita suunnitellessa eri väestöryhmille tarkoitettuja hoivapalveluja. Voi jo nyt huomata, kuinka sukupolvien eriytyvät elämäntilanteet ja maantieteelliset välimatkat ovat vaikuttaneet hoivayritysten lisääntymiseen sekä odotuksiin, joita yritysten palveluihin kohdistetaan. Esimerkiksi etäpalvelujen kuten kotipalvelun kysyntä on kasvanut, koska ikäihmisten lapset tai lapsenlapset eivät saata olla läsnä ikäihmisten elämässä samalla tavalla kuin Suomessa aikaisemmin on ollut tapana. (Rissanen & Sinkkonen 2004, 18-19)

Monitoimijuuden korostuminen on yksi Rissanen ja Sinkkonen listaamaa kehityssuuntaa ja sillä tarkoitetaan monitoimijamaista yhteistyötä, jossa hoivapalveluita tuottavat monet eri tahot rinnakkain kuten kunnat, omaiset, yhdistykset sekä yritykset. Nykyisin on lähes mahdotonta löytää sellaista suomalaista kuntaa, jossa monitoimijuutta ei olisi. Monitoimijuuden kanssa samantapainen kehityssuunta on toimialojen raja-aitojen madaltuminen. Sillä tarkoitetaan verkostoitumista, kumppanuutta ja yhteistyötä eli toimialojen välillä. Esimerkiksi yksityisen ja julkisen sektorin yhteistyökuvioista on jo tänäkin päivänä näyttöä ja siihen suuntaan sosiaali- ja terveyspalvelut pyrkivät. Tällainen eri toimijoiden lisääntynyt palveluiden tarjoaminen ja yhteistyö on vahvistanut ja tulee vahvistamaan asiakaslähtöistä ajattelutapaa sekä asiakkaan asemaa. Tulevaisuudessa keskustelut asiakkaan tasa-arvoisesta asemasta ja saamastaan hoidosta vaikuttavat tulevaisuuden hoivayrityksiin. (Hoiva 2020 -strategiatyö 2013; Rissanen & Sinkkonen 2004, 18-20)

Ala tulee kokemaan luonnollisesti muutoksia myös henkilöstön osaamisvaatimusten ja työhön kohdistuvien odotusten suhteen. Voi yleisesti tiivistäen sanoa, että hoito-, lääke-, sosiaalityö- ja käyttäytymistieteiden sekä tietojärjestelmien ja teknologian kasvun sekä niiden tehokkaan hyödyntämisen ansiosta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten tietotaito kasvaa. Myös asennemuutos on oleellinen osa hoivahenkilöstön työhön kohdistuvia muutoksia. Vanhuutta lähestytään usein talouden ongelmana ja nuoruutta, tehokkuutta sekä aktiivisuutta korostetaan.

Tulevaisuudessa ihmisläheisyys ja vanhusten arvostaminen tulevat tärkeämmiksi kuin mitä ne ovat aiemmin olleet. Asennemuutoksesta on jo merkkejä yleisissä keskusteluissa ja mediassa, joissa on otettu kantaa palvelujen laatuun sekä vanhusten arvostukseen on kiinnitetty lisääntyneesti huomioita. (Hoiva 2020 -strategiatyö 2013; Rissanen & Sinkkonen 2004, 18-20)

Rissanen ja Sinkkonen määrittelevät viidenneksi kehityssuunnaksi hoiva-alan yritysten toimintaprosessin muutokset. Muutoksia tehdään palvelujen toteutuksen, ohjauksen, arvioinnin sekä johtamisen suhteen. Esimerkiksi arvioinnin merkitys palveluntuotannossa on korostunut alalla kuin alalla. Oppivan toimintatavan nähdään tuottavan hyötyä niin yksilölle kuin suurelle organisaatiolle. Myös johtamismallien kehittäminen nähdään aiheelliseksi. Esimerkiksi julkisen sektorin tiedetään ottaneen mallia yksityisten hoivayritysten johtamismalleista. (Rissanen ja Sinkkonen 2004, 18-20)



KUVIO 2. Sosiaali- terveydenhuollon palvelujärjestelmän haasteita ja kehityssuuntia (Rissanen & Sinkkonen 2004)

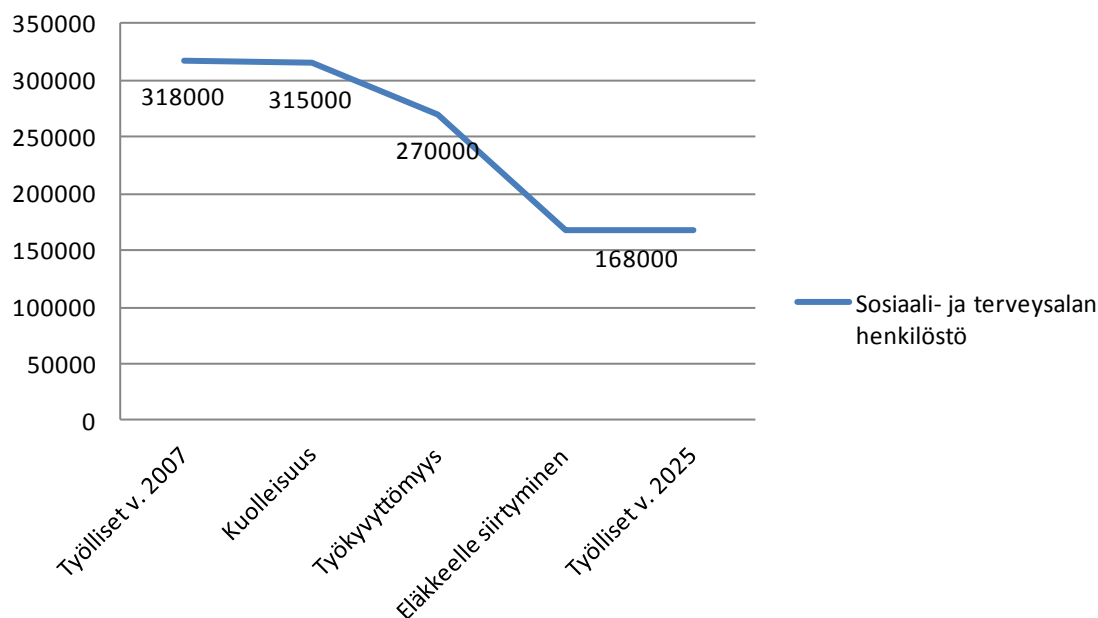
#### 4.2 Hoiva-alan henkilöstön tulevaisuuden näkymät

Tässä kappaleessa tarkastellaan muutaman esiin nostetun esimerkin kautta, miltä tulevaisuus näyttää hoitohenkilöstön näkökulmasta.

Niin kuin aikaisemmassa kappaleessa todettiin, hoivapalveluiden tarve tulee kasvamaan tulevaisuudessa johtuen esimerkiksi suurten ikäluokkien eläkkeelle siirtymisestä. Samalla tavalla kuin muissakin ammattiryhmissä, myös hoiva-alalla työntekijät ikääntyvät ja työvoiman saatavuus tulee heikentymään. Kyseessä on tällöin demografinen työvoimapula eli työmarkkinoilta poistuu enemmän tekijöitä kuin sinne tulee uusia. Tilastokeskus (2007) arvioi hoiva-alan työvoimavajeen kestävän jopa kymmeniä vuosia. Erityisesti työvoimapula tulee vaikuttamaan oleellisesti työvoimaintensiivisillä

aloilla, joissa työntekijöiden tekemää työtä ei voi korvata koneilla, ja joihin myös hoiva-ala ehdottomasti kuuluu. (Hoiva 2020 –strategiatyö 2013)

Kuviossa 4 kuvataan Opetushallituksen (2011) tekemää arviota sosiaali- ja terveysalan henkilöstön poistumista vuosina 2008-2025. Vuonna 2007 työntekijöitä oli 318000. Kuviossa selvennetään, kuinka kuolleisuuden arvioidaan poistavan noin 3000 henkilöä, työkyvyttömyyden noin 45000 ja eläkkeelle siirtymisen 102000 työntekijää kaikista sosiaali- ja terveysalan työntekijöistä. Näiden poistumisien jälkeen vuoden 2007 työvoimasta jäljellä v. 2025 olisi 53 % eli 168000 työntekijää.



KUVIO 4. Vanhuuseläkkeelle siirtymisestä, työkyvyttömyydestä ja kuolleisuudesta johtuva poistuma työvoimasta vuosina 2008–2025 sosiaali- ja terveysalan ammattiryhmissä. (Opetushallitus 2011)

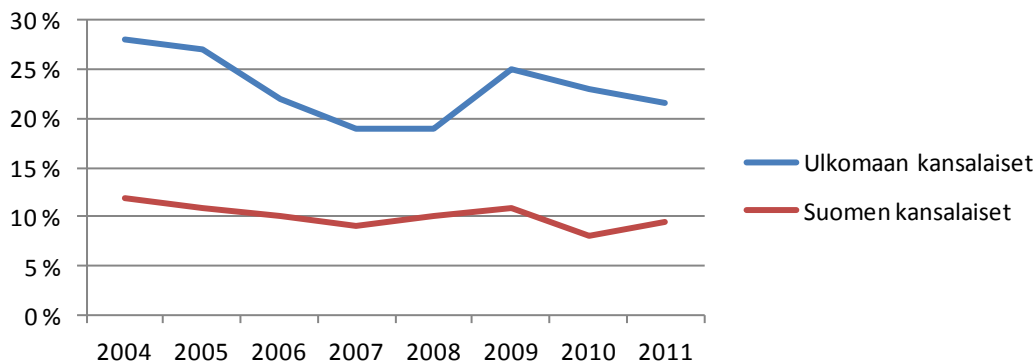
Työvoimasta tullaan tulevaisuudessa kilpailemaan muiden alojen, maantieteellisten alueiden sekä eri yritysten kesken. Lisäksi julkisen ja yksityisen sektorin välinen kilpailu hoitohenkilöstöstä kovenee. (Hoiva 2020 –strategiatyö 2012)

Tulevaisuuden hoitohenkilöstön riittävydestä on kuitenkin myös positiivisia näkymiä. T-Media Oy:n Työnantajakuvatutkimuksen (2012) mukaan sosiaalipalvelut ovat ammattikoululaisten keskuudessa toiseksi suosituin toimiala. Heistä noin 21 % on kiinnostunut toimimaan sosiaalialalla. Ala sijoittuu kohtuullisen korkealle myös korkeakouluopiskelijoiden keskuudessa. Korkeakouluopiskelijoista noin 11 % on alasta kiinnostunut. Asiaa on selvitetty myös koululaisten joukossa T-Media Oy:n Kun koulu loppuu -tutkimuksella (2013), joka osoitti sosiaalialan olevan kolmanneksi vetovoimaisin toimiala. Molemmassa tutkimuksessa naisten ja tyttöjen määrä oli huomattavasti suurempi kuin miesten ja poikien. Ala on siis hyvin sukupuolisoitunut. (Hoiva 2020 –strategiatyö 2013)

Erialaisten hoiva-alaa koskevien tutkimusten tulokset eivät kuitenkaan kerro suoraan alan suosiosta, mutta suuntaa-antavasti kuvaavat sitä, kuinka alan kilpailukyky on kasvanut. Tämä ilmiö voi olla yksi

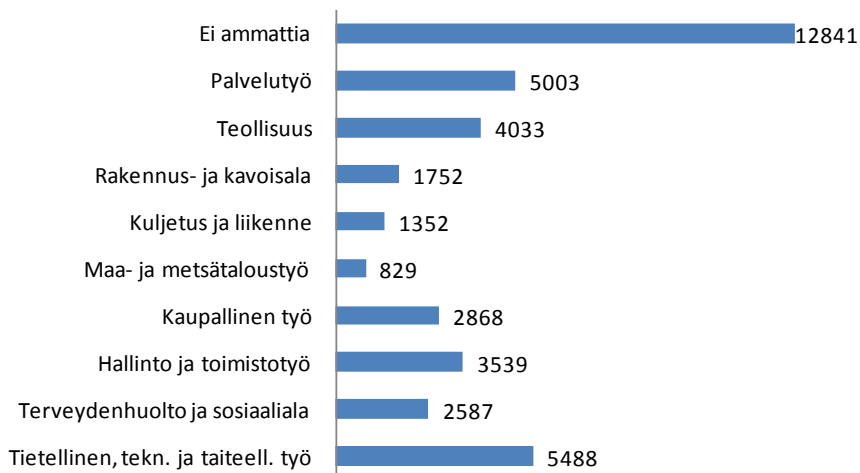
helpottava tekijä tulevassa työvoimapulassa. Lisäksi hoiva-alan tulisi keskittyä parantamaan alan henkilöstön työtyytyväisyyttä ja sitä kautta alan vetovoimaan. (Hoiva 2020 –strategiatyö 2013)

Tulevaisuuden työvoimapulan ratkaisuna voidaan jossain määrin pitää myös ulkomaalaisia työntekijöitä, jotka tulisivat Suomeen työperusteisesti. Esimerkiksi useat rekrytointiyritykset ovat suunnitelleet mahdollistavan jopa kymmenien tuhansien hoiva-alan ja muiden ammattilaisten tuomisen Suomeen. (Virtanen 2010, 33)



KUVIO 5. Ulkomaalaisten ja koko väestön työttömyysaste 2004-2011. (Maahanmuuton vuosikatsaus 2012)

Ulkomaalaisten työttömyysaste on noin kolminkertainen kantaväestöön verrattuna (KUVIO 5). Kuviosta voi huomata, kuinka Suomen maahanmuuttajat ovat huomattava työvoimaresurssi tulevaisuudessa, ja heidän työttömyytensä alentaminen on tärkeää. Lisäksi kuviossa 6 on jaoteltu ulkomaalaiset työntekijät ammattiryhmittäin. Hoiva-alan näkökulmasta työtö vailla olevia tekijöitä terveydenhuollossa ja sosiaali-alalla on vuonna 2011 ollut 2587. (Maahanmuuton vuosikatsaus 2012)



KUVIO 6. Ulkomaalaiset työnhakijat ammattiryhmittäin vuonna 2011 (Maahanmuuton vuosikatsaus 2012)

Markkasen ja Taimoston tekemässä tutkimuksessa (2005) selvitettiin työnantajien mielipiteitä ulkomaalaisista työntekijöistä työyhteisössä. Työnantajien keskuudessa yleinen ajatus oli se, että monikulttuurisuus tulisi lisääntymään suomalaisessa työelämässä, mutta he myös kokivat, että



lisäkoulutuksia ja erilaisia työhön opastuksia tulisi kehittää. Myös kielitaito koettiin hyvin tärkeäksi. Tiivistetysti, ulkomaalaisille olisi löydettävä paikat hoiva-alalla, mutta tietynlainen vaatimustaso olisi pidettävä.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä kappaleessa kuvataan toteutetun tutkimusprosessin etenemistä eli kuinka se käytännössä toteutettiin. Käytetyistä menetelmistä esitetään teoretietoa ja samalla pohditaan sitä, miksi valittu menetelmä on tuntunut sopivimmalta kussakin prosessin vaiheessa.

### 5.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmää valittaessa on huomioitava, että ratkaisujen tulisi seurata tutkimusongelmasta. Tutkijan täytyy miettiä mitkä ovat ne aineistot, jotka antavat parhaiten tietoa tutkimuskohteesta, ja mitkä ovat ne tutkimustekniikat, joilla löytää tarvitsemansa tiedot tutkimukseen. (Heikkilä 2008)

Tutkimusmenetelmillä tarkoitetaan tutkimuksen konkreettisia aineiston hankinta ja -analyysimetoja tai -tekniikoita, jotka voidaan luokitella kvalitatiivisiin ja kvantitatiivisiin menetelmiin. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä pyrkii selvittämään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Siinä ollaan usein kiinnostuneita erilaisista luokitteluista, syy- ja seuraussuhteista, vertailusta ja ylipäänsä numeerisiin tuloksiin perustuvasta ilmiön selittämisestä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen. Tuloksia havainnollistetaan taulukoin ja kuvioin, ja tutkimuksen kautta pyritään vastaamaan kysymyksiin mikä, missä, paljonko, kuinka usein? (Heikkilä 2008)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus puolestaan pyrkii keräämään laadullista tietoa ja ymmärtämään tarkkaan valitun sekä verrattaen pienen tutkimuskohteen laatua, ominaisuuksia, tarpeita ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Tutkija luottaa omiin havaintoihinsa keskustellessaan tutkittavien kanssa. Kvalitatiivisen tutkimuksen kautta pyritään vastaamaan kysymyksiin miksi, miten ja millainen? Näiden tietojen avulla voidaan kehittää muun muassa palvelua, toimintaa sekä löytää uusia vaihtoehtoja. Vaikka määrälliset ja laadulliset tutkimusmenetelmät usein erotetaan toisistaan, eivät kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät ole kuitenkaan toistensa vastakohtia. Niitä voidaan käyttää myös yhdessä, jos se tutkimuksen luonteeseen tai tutkijalle sopii. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2004, 155)

Tässä opinnäytetyössä sopivaksi menetelmäksi valittiin kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Opinnäytetyön tutkimuksen tutkimuskohde sopii yhteen paremmin laadullisen tutkimusmenetelmän kanssa, koska siinä tutkija yrittää ymmärtää haastateltavien henkilöiden näkökulmia ja ilmaisuja sekä vuorovaikutuksella on suuri rooli haastattelutilanteissa. Laadullisen tutkimuksen analysointivaiheessa kerättyä aineistoa pyritään järjestämään ja ymmärtämään.

Mielestäni kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan rooli olisi ollut liian etäinen haastateltavista, koska määrällisissä tutkimusmenetelmissä tutkimuskohdetta katsotaan ikään kuin puolueettoman ulkopuolisen silmin. Lisäksi näinkin avoimiin kysymyksiin, joita tutkimuksessa käytettiin, olisi ollut vaikea vastata valmiille vastauslomakkeelle. Näin ollen kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän valinta oli selkeä.

## 5.2 Tutkimuksen kohderyhmä

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimustavoite on siis yleensä ymmärtää tutkimuskohdetta, ei niinkään selittää jotakin tai tehdä suoraviivaisia yleistyksiä. Kuitenkin laadullisessakin tutkimuksessa on mietittävä, kuinka kohderyhmänsä valitsee, vaikkei siinä tarvitse keskittyä niin tarkkaan otantaan kuin määrällisessä tutkimuksessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Tutkimuksen kohderyhmäksi päätettiin jo tutkimusta suunniteltaessa yksityiset hoiva-alan yritykset. Sen jälkeen oli aiheellista rajata alue, jolla kohdennettaisiin otantaa. PESTIN näkökulmasta alueeksi valikoitui Savo-Karjala alue, jolla myös PESTI pääasiassa toimii. PESTIillä on toimistot Kuopiossa, Varkaudessa ja Joensuussa, joten nämä kaupungit oli luontevaa ottaa osaksi tutkimusta. Lisäksi jokainen PESTIn toimipiste toimii aktiivisesti lähiseuduillaan. Näin ollen Kuopion, Varkauden ja Joensuun lisäksi tutkimuksen kohderyhmäksi lisättiin näiden kolmen kaupungin lähialueet. Lopputulema oli se, että koko kohderyhmä jakautui kolmeen alueeseen. Pohjois-Karjala oli alue itsessään ja Savon alue jaettiin kahteen, Keski- ja Etelä-Savoon sekä Pohjois-Savoon.

PESTI laati tutkimusta varten yrityslistat yksityisistä hoiva-alan yrityksistä jokaiselle alueelle erikseen. Yritysten lisäksi listoilla oli myös hoiva-alan palveluja tarjoavia yhdistyksiä. Kaiken kaikkiaan näillä kolmella listalla oli noin 90 yritystä ja yhdistystä. Listalta kuitenkin karsiutui yrityksiä haastatteluja tehdessä, koska osaa yrityksistä ei enää ollut olemassa tai ne olivat yhdistyneet jonkun toisen yrityksen kanssa. Muutamissa tapauksissa yksi ja sama toimitusjohtaja johti montaa listalla olevaa hoiva-alan yritystä. Tutkimuksen edetessä tein lisäksi tietoisien valinnan yritysten ja yhdistysten välillä, ja keskityn pääasiassa yksityisiin hoiva-alan yrityksiin.

Tutkimuksen kohderyhmä valittiin siis tutkimuskysymyksen kautta. Eli selvitetessä yksityisten hoiva-alan yritysten ajatuksia, tarpeita ja ennakkoluuloja henkilöstöpalvelualan yrityksiä ja heidän palveluja kohtaan, oli luontevaa ottaa huomioon juuri toimeksiantajayrityksen toimialue. Kohderyhmän valinnan kriteerit olivat siis yksityiset hoiva-alan yritykset ja Savo-Karjalan alue. Muutoin haastatteluiden kohteita ei tarkkaan kohdennettu tai valikoitu. PESTI sai kuitenkin itse päättää yritykset, joita tutkimuksessa lähestyttiin. Tutkimukseen laadittujen yritysten sekä yhdistysten lukumäärästä kuitenkin käy ilmi se, että lähes kaikki potentiaaliset Savo-Karjala alueen hoiva-alan yritykset oli poimittu listoihin.

PESTIiltä saamissa listoissa valtaosa yrityksistä ja yhdistyksistä tarjosivat vanhusten hoivapalveluita kuten asumispalveluita tai kotihoitoa. Lisäksi mukana oli lastensuojelualan ja päihde- sekä mielenterveysalan yrityksiä ja yhdistyksiä.

### 5.3 Aineiston kerääminen

Haastattelu on perusmenetelmä, joka sopii hyvin laadulliseen tutkimukseen mahdollistamaan päteviä ja luotettavia tietoja. Haastattelumuodot eroavat toisistaan ja haastattelun eri muotoja ovat strukturoitu haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, avoin haastattelu ja syvähaastattelu. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Strukturoitu haastattelumenetelmä sopii käytettäväksi silloin, kun haastateltavia on monta ja he edustavat melko yhtenäistä ryhmää. Haastattelu on myös etukäteen jäsennelty eli haastattelijalla on valmis lomake, jossa hänellä on valmiit kysymykset, jopa vastausvaihtoehdot ja kysymysten esittämisjärjestys on kaikille haastateltaville sama. Tällä menetelmällä saadaan vertailukelpoista tietoa ja aineiston käsittely tapahtuu nopeasti. (Tutkimusaineistojen tiedonhallinnan käsikirja 2014)

Puolistrukturoitu haastattelu tunnetaan myös nimellä teemahaastattelu. Se on haastattelumenetelmä, joka jää strukturoidun ja avoimen sekä syvähaastattelun välimaastoon. Siinä haastattelu jaetaan teemoihin, jotka haastattelija on laatinut etukäteen teoreettista viitekehystä apuna käyttäen. Teemat voidaan jakaa pää- ja alateemoihin ja teemoihin liittyvät kysymykset mietitään ennakkoon. Strukturoituun haastatteluun verrattuna teemahaastattelu eroaa siinä, että kysymyksillä ei ole tarkkaa esittämisjärjestystä, eikä niiden tarvitse olla sanatarkasti kaikille vastaajille samat. Teemahaastattelu sopii sellaisiin aiheisiin, joissa käsitellään jollain tasolla arkoja aiheita tai kysytään aiheista, joista haastateltavat eivät ole joka päivä tottuneet puhumaan. Teemahaastattelua tehtäessä tarvitaan myös usein hieman taustatietoa haastateltavista. Tässä haastattelumenetelmässä tutkija esittää pääasiassa avoimia kysymyksiä, joihin ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja. (Tutkimusaineistojen tiedonhallinnan käsikirja 2014; Saukkonen 2014)

Koska tämän opinnäytetyön tutkimuksessa halutaan selvittää mitä ajatuksia, tarpeita ja ennakkoluuloja henkilöstöpalveluala palveluineen herättää yksityisissä hoiva-alan yrityksissä, tarkastellaan aihetta tällöin sisältäpäin eli sellaisena kuin asianosaiset sen itse näkevät. Näin ollen opinnäytetyön tutkimuksen tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui aikaisempiin kappaleisiin viitaten teemahaastattelu, jossa pysytään tietyn teeman alla ja siinä on sekä strukturoituja että avoimen haastattelun piirteitä. Haastattelukysymykset olivat strukturoidun haastattelun mukaisesti ennakkoon laadittuja, mutta vastaukset pystyivät olemaan mitä tahansa haastateltava vain halusi kertoa, eli ne olivat hyvin avoimia. Lisäksi vuorovaikutuksella oli haastattelutilanteessa suuri rooli ja haastattelut olivatkin hyvin keskustelunomaisia, eikä niinkään kaavamaisista kyselyä. Lisäksi kysymysten järjestys ja muoto muuttui haastattelutilanteista riippuen. Teemana haastattelussa oli henkilöstöpalveluala yleisesti, henkilöstöpalvelualan yritykset, henkilöstöpalveluyritysten palvelut, hoiva-alan henkilöstöhankinnat ja heidän tarpeet siihen liittyen.

Haastatteluun valmistautuminen alkoi haastattelukysymysten laadinnalla. Kysymykset muodostuivat tutkimustavoitteiden mukaan ja muutama kysymys käsitteli työntekijähankintoja hyvin yleisellä tasolla. Lisäksi erityisesti ensimmäisiä puhelimitse tapahtuvia haastatteluja varten oli tarpeellista tehdä esittelypuhe haastattelujen alkua varten, eli selvitys siitä kuka soittaa ja mikä on soiton

tarkoitus. Tämän tiedon lisäksi oli luotava innostava esipuhe tarkoituksena saada yritysten edustajat osallistumaan haastatteluun.

Aineistoin kerääminen suoritettiin 18.3.-31.3.2014 ja tutkimuksen tekijänä toimin minä itse. Koska kohderyhmänä olivat Savo-Karjalan yksityiset hoiva-alan yritykset, puhelimitse suoritettavat haastattelut tuntuivat helpoimmalta tavalta kerätä aineisto lyhyessä ajassa. Myös yritysten toimitusjohtajat ja henkilöstöpäälliköt haastattelujen kohteena osoittautuivat monessa tapauksessa hyvin kiireellisiksi ja hetken kestävä keskustelu puhelimesta tuntui olevan heille mielekkäämpää kuin esimerkiksi haastatteluajan sopiminen heidän valmiiksi täynnä oleviin aikatauluihin.

Haastattelujen kestot vaihtelivat laajasti haastateltavien mukaan. Erään haastateltavan kanssa haastattelun läpikäyntiin kului 6 minuuttia, kun taas toinen haastattelu kesti 35 minuuttia. Pääasiassa yhteen haastatteluun meni aikaa noin 15-20 minuuttia. Haastattelukysymysten lisäksi syntyi usein muutakin keskustelua aiheeseen liittyen. Kaikki haastattelut käytiin luottamuksellisesti, eikä tutkimusraportissa mainita mitään nimiä, ei yritysten eikä haastateltavien.

Aineiston keruutavoitteena oli kerätä aineistoa jokaiselta kolmelta tutkimusalueelta ja tehdä haastatteluja niin kauan kun saturaatiopiste saavutetaan. Tällä saturaatiopisteellä tarkoitetaan kylläntymiskohtaa, jolloin tutkimusaineiston keruu voidaan lopettaa kun uudet haastattelut eivät tuo enää uutta informaatiota ja vastaukset alkavat toistaa itseään. Tavoitteeseen päästiin ja saturaatiopiste saavutettiin. Soittoja tehtiin kaikkiaan 37 kappaletta ja näistä haastatteluun vastasi 22 henkilöä. Listoilla, joilta haastateltavia valittiin, oli myös monia hoiva-alan palveluja tuottavia yhdistyksiä. Usean heille kohdennetun puhelun jälkeen tehtiin linjaus siitä, että pääpaino kannattaa pitää yrityksissä, koska yhdistykset eivät olleet selkeästikään yhtä halukkaita osallistumaan haastatteluun kuin yritysten edustajat olivat. Tutkimuksessa 22 haastattelusta neljä haastattelua on tehty yhdistyksille. Jatkossa kuvaan kaikkia haastatteluun osallistuneita hoivayrityksinä sekaannusten välttämiseksi. Lisäksi hoiva-alan yhdistysten toiminta on käytännössä täysin samanlaista kuin hoivayritystenkin, joten yhdistysten ja yritysten yhdistäminen tässä tutkimuksessa ei aiheuta ongelmia tutkimustulosten käsittelyssä.

#### 5.4 Aineiston käsittely ja analysointi

Tutkimusaineisto kerättiin siis haastatteleamalla ja vastaukset kirjattiin käsin paperille haastattelun edetessä niin sanotusti kuin vain pystyi ja ehti. On kuitenkin huomioitava, että tässä tutkimuksessa ei tutkita kieltä tai kielen käyttöä, joten ylös kirjattujen vastausten ei tarvitse olla sanasta sanaan samat, mitä haastateltavat ovat sanoneet, murteista puhumattakaan. Tärkeintä on, että puhuttujen lauseiden ja virkkeiden keskeisimmät ja erityisesti kaikki tutkittavaan aiheeseen liittyvät asiat saadaan ylös. Aina on kuitenkin yritettävä mahdollisimman tarkkaan kirjaamiseen, koska aineistoa pystyy kyllä rajamaan jälkikäteen, muttei lisäämään. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 138-141).

Aineisto kirjoitettiin tekstinkäsittelyohjelmalla puhtaaksi ja tässä vaiheessa yritysten vastaajien nimet jätettiin pois. Jäljelle jäi vain tieto maantieteellisestä alueesta, jossa yritykset ja yhdistykset sijaitsevat. Jokaisen kysymyksen yleisimmät vastaukset laskettiin ja koodattiin värein ryhmiksi. Jokaisesta maantieteellisestä tutkimuskohdealueesta pyrittiin nostamaan esille yleisimmät vastaukset, ja koodaus selkeytti niiden selvittämistä. Tässä vaiheessa kuitenkin kävi ilmi, että saadut haastatteluvastaukset ovat kaikilla kolmella alueella hyvin samankaltaiset, joten aineistoa käsitellään yhteenveto-osiossa myös yhtenä Savo-Karjala alueena.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä kappaleessa avataan ja analysoidaan haastatteluista saatua materiaalia. Alkuun esitellään haastateltavien taustatietoja pohjustamaan tutkimuksen tuloksia, jonka jälkeen syvennyttään aineistoon tutkimuskysymyksiä hyödyntäen. Lisäksi analysoinnissa otetaan huomioon maantieteelliset alueet, eli Pohjois-Savo, Keski- ja Etelä-Savo sekä Pohjois-Karjala.

Haastattelu rakentui noin kahdeksasta pääkysymyksestä. Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin, oliko haastateltava yritys koskaan käyttänyt henkilöstöpalvelualan yritysten palveluja. Jos yritys oli käyttänyt palveluja, seuraavat kysymykset koskivat yhteistyön luonnetta sekä yrityksen kokemuksia siitä. Jos haastateltava yritys ei ollut käyttänyt henkilöstöpalveluyritysten palveluja, tällöin seuraavilla kysymyksillä pyrittiin selvittämään yritysten ajatuksia ja mielipiteitä yleisellä tasolla yrityksistä palveluineen. Näiltä yrityksiltä kysyttiin myös, mitkä voisivat olla sellaisia työtehtäviä heidän yrityksessään, joiden kohdalla voisi ajatella mahdollista yhteistyötä henkilöstöpalvelualan yritysten kanssa.

Neljä kysymystä haastattelun lopussa olivat samat kaikille riippumatta siitä, olivatko yritykset käyttäneet henkilöstövuokrauspalveluja vai eivät olleet. Näiden kysymysten kautta koetettiin selvittää vielä henkilöstöpalvelu-teemaan liittyen millaisia ajatuksia henkilöstöpalvelutoimiala yleisesti herättää ja mitkä ovat tärkeimpiä tarpeita ja kriteerejä, jotka henkilöstöpalveluyrityksen tulisi täyttää, jotta yhteistyö olisi mahdollinen. Haastattelun lopussa kysyttiin vielä muutama kysymys hieman pääteeman ulkopuolelta. Viimeisillä kysymyksillä haettiin vastauksia siihen, kokevatko yritykset ammattitaitoisten työntekijöiden löytämisen vaikeaksi ja mikä heidän kanta on ulkomaalaisiin työntekijöihin hoiva-alan näkökulmasta.

Tutkimustulosten analysointi tehdään kahdesta eri näkökulmasta. Hoiva-alan yritysten näkökulma tulee esiin suoraan haastatteluista saatujen aineistojen auki purkamisen ja analysoinnin kautta. Pesti Henkilöstöpalvelu Oy:n näkökulma löydetään hoiva-alan yritysten näkökulman kautta. Kun haastatteluista saatu aineisto on analysoitu ja selvitetty, mitä tarpeita ja ajatuksia hoiva-alan yrityksillä on, voi tästä analyysistä johtaa tutkimustuloksia myös PESTIn näkökulmasta tarkasteltuna. PESTIn näkökulmaa avataan yhteenveto ja johtopäätökset-pääkappaleessa.

### 6.1 Taustatiedot

Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä 22 yritystä. Haastatteluun osallistuneiden tarjoamat hoivapalvelut vaihtelivat, ja yhden yrityksen palvelutarjonnasta saattoi löytyä useita eri palveluja eri kohderyhmille. Lisäksi vastanneiden hoivapalvelujen tuottajien toiminnan laajuus vaihteli. Pieniin ja suuriin toimijoihin erottelu on haastavaa. Tässä tutkimuksessa kuitenkin tehtiin karkea jako sen mukaan, onko yritys yksittäinen pieni yksikkö vai onko kyseessä jokin suurempi kokonaisuus. Suurista toimijoista puhuttaessa yritys voi kuulua osaksi suurempaa konsernia tai yrityksellä on omistuksessa monia eri hoivayksiköitä. Pienistä toimijoista puhuttaessa yrityksen toiminta on verrattaen pienimuotoista, tiivistä ja yrityksellä ei ole montaa eri hoivayksikköä. Näiden perusteiden

valossa tehty jako osoitti, että 16 vastanneista oli varsin pieniä toimijoita ja loput kuusi kappaletta olivat isompia.

Hoito- ja asuinpalvelut olivat yleisimmät palvelut ja niitä tarjosivat valtaosa vastaajista (11). Vanhusten jälkeen tutkimusaineiston toiseksi yleisinpänä palvelujen kohderyhmänä olivat mielenterveyskuntoutujat sekä psyykkisesti sairaat (9). Myös hoito- ja asumispalvelut vammaisille olivat lähes yhtä yleisiä (8). Näiden selkeästi erottuvien hoivapalvelujen lisäksi osa vastaajista tarjosi vanhuksille hoivapalveluja myös heidän omiin koteihinsa kotipalvelun muodossa (4), ja muutama yritys oli selkeästi rajannut toimintansa lastensuojeluun ja perheryhmäkotoimintaan (2). Vastaajien joukossa oli myös yrityksiä, jotka tarjoaa muitakin palveluja pääasiallisten palvelujen ohella tilannekohtaisesti. Tällaista palvelua voivat olla esimerkiksi kuntoutus alkoholi-ongelmallisille sekä apu asumiseen tukea tarvitseville. On varsin yleistä, että hoivayrityksillä on hyvin laajat palvelutarjonnat ja kohderyhmät.

## 6.2 Tietämys henkilöstöpalveluyritysten palveluista

Haastateltavilta kysyttiin, onko heillä käsitystä siitä, mitä palveluja henkilöstöpalveluyritykset tarjoavat ja tietävätkö he käytännössä, kuinka esimerkiksi henkilöstövuokraus toimii.

### Pohjois-Savo

Haastatteluun osallistuneista kahdeksasta Pohjois-Savon hoivayrityksestä kaikki tiesivät jollain tasolla minkälaisia palveluja henkilöstöpalveluyritykset tarjoavat. Jokainen mainitsi ymmärtävänsä, mitä henkilöstövuokraus on ja kuinka se toimii. Suorarekrytointi osoittautui selkeästi vieraammaksi ja vain harva mainitsi tietävänsä siitä.

Henkilöstövuokrauksen tuttuudesta kertoo myös se, että lähes jokainen Pohjois-Savon vastaajista antoi esimerkin liittyen henkilöstövuokraukseen. Eräs hoivayrityksen edustaja kertoi itsellään olevan henkilökohtaisia kokemuksia henkilöstövuokrauksesta vuosien takaa, jolloin hän oli toiminut vuokratyöntekijänä ravintola-alan työtehtävissä. Suurin osa vastaajista tiesi jonkun henkilön, joka oli työskennellyt vuokratyöntekijänä tai jonkun yrityksen, joka oli käyttänyt henkilöstövuokrausta henkilöstöhankinnoissaan. Lisäksi eräs hoivayritys kuvaili tutustuneensa henkilöstövuokrauspalveluihin oman työpaikkailmoituksen avulla. He olivat julkaisseet avoimesta työtehtävästä ilmoituksen, minkä jälkeen yritystä oli lähestynyt henkilöstöpalveluyritys tarjoten omia rekrytointipalveluitaan täyttääkseen tämän auki olevan työtehtävän. Lisäksi yksi yrityksistä kertoi, että henkilöstövuokrauksesta on joskus keskusteltu ja siitä on otettu selvää yrityksen henkilöstöhankintoja mielessä pitäen.



## Keski- ja Etelä-Savo

Myös keski- ja Etelä-Savon seitsemästä haastatellusta yrityksestä kaikki tiesivät minkä tyyppisiä palveluja henkilöstöpalvelualan yritykset tarjoavat. Vastaajista yksi tiesi laajasti muitakin palveluja kuten suorarekrytointi- ja konsultointipalvelut henkilöstövuokrauksen lisäksi. Muutaman haastateltavan kohdalla puolestaan täytyi selventää hieman muita enemmän sitä, mitä henkilöstöpalvelutoimiala alkujaankaan tarkoittaa. Kuitenkin hyvin pian henkilöstövuokrauspalvelun mainitsemisen jälkeen hekin ymmärsivät mistä alasta on kyse. Tässä vahvistuu teoriaosuuden tieto siitä, että henkilöstövuokraus on käytetyin ja tunnetuin henkilöstöpalveluyritysten tarjoama palvelu Suomessa.

Hoivayritykset kertoivat henkilöstövuokrauksesta hyvin samoin esimerkein kuin Pohjois-Savon yritykset. Eräs hoivayritysten edustajista kuvasi tuntevansa henkilöstövuokraustoimintaa tuttaviansa kautta melko laajastikin ja toinen yritys kertoi heti haastattelun alkuun tarjoavansa myös itse henkilöstövuokrausta asiakkailleen. Tästä heidän toiminnastaan tosin jäi sellainen kuva, että asiakkailta tarkoitettiin kuluttaja-asiakkaita eikä yritysasiakkaita.

Lisäksi muutama tämän alueen haastateltavista oli aikaisemmin harkinnut hyvin vakavastikin henkilöstövuokrauspalvelujen käyttöä henkilöstöhankinnoissaan, ja toinen näistä yrityksistä lisäsi, että muutamat henkilöstöpalveluyritykset ovat olleet aktiivisesti yhteydessä heihin muun muassa puhelimitse ja sähköpostin kautta. Mutta olipa yritysten joukossa myös eräs yrityksen edustaja, joka hieman harmissaan ja ihmetellen pohti, ettei yksikään henkilöstöpalvelualan yritys ole heidän yritystään lähestynyt.

## Pohjois-Karjala

Samalla tavoin muiden alueiden kanssa, myös kaikki seitsemän haastatteluun vastannutta Pohjois-Karjalaista hoivayritystä tiesivät pääpiirteittäin minkälaisia palveluja henkilöstöpalveluyritykset tarjoavat. Yksi haastateltavista erottui muista tiedoillaan, koska hän tiesi tarjottavia palveluja poikkeuksellisen laajasti. Hyvin pian haastattelun edetessä kuitenkin selvisi, että haastateltavana oli hoivayrityksen toimitusjohtaja, joka oli aikaisemmin urallaan toiminut erään henkilöstöpalveluyrityksen rekrytoijana. Näin ollen hänen kommenttinsa erottuvat myös tulevaisuudessa haastattelukysymyksissä, johtuen hänen poikkeuksellisesta taustastaan muihin haastateltaviin verrattuna.

Myös Pohjois-Karjalan yrityksistä muutama kertoi aikaisemmin harkinneensa henkilöstövuokrauksen käyttöä yhtenä henkilöstöhankinnan vaihtoehtona, mutta kumpikaan siihen ei ollut lopulta päätyttyä. Lisäksi eräs yritys kertoi jonkun henkilöstöpalveluyritysten ottaneen heidän yritykseen yhteyttä, kun he olivat avanneet julkisen työpaikkahaun Mol.fi -sivustolle. Henkilöstöpalveluyritykset olivat tarjonneet omissa rekistereissään olleita tekijöitä yrityksen avoimeen paikkaan.

### 6.3 Kokemukset henkilöstöpalveluyritysten palveluista

Haastateltavilta kysyttiin heidän kokemuksia henkilöstöpalveluyritysten kanssa tehdystä yhteistyöstä. Kokemuksistaan kertoivat vain ne yritykset, jotka olivat käyttäneet henkilöstöpalveluyritysten palveluja.

#### Pohjois-Savo

Pohjois-Savon kahdeksasta haastatellusta hoivayrityksestä yksi kertoi käyttäneensä henkilöstövuokrausta henkilöstöhankinnoissaan. Kyseisellä yrityksellä oli ollut tarve löytää kokki määräajaksi. He eivät olleet ennen sitä tehneet yhteistyötä henkilöstöpalveluyritysten kanssa, joten yritys oli lähtenyt hakemaan keittiötyöntekijää henkilöstövuokrauksen kautta hieman kokeilumielessä.

Kokin vuokraaminen henkilöstöpalveluyrityksen kautta ei ollut kuitenkaan onnistunut toivotusti ja yhteistyö oli päättynyt kahden viikon jälkeen. Yrityksen edustaja kertoi, ettei usko vian olleen täysin henkilöstöpalveluyrityksessä, vaan heille oli sattunut huono työntekijä. Lisäksi palvelu oli ollut heille liian kallis, joten he luopuivat ulkopuolisten työntekijöiden käytöstä kokonaan. Yrityksen tarkoituksena on pärjätä omilla työntekijöillä niin pitkään kuin mahdollista.

#### Keski- ja Etelä-Savo

Haastatelluista Keski- ja Etelä-Savon hoivayrityksistä yhdellä oli omakohtaista kokemusta henkilöstövuokrauksesta. Kyseiselle yritykselle oli tullut tarve noin viidelle lähihoitajalle ja lisähenkilöstöä oli tarvittu hyvin vaihtelevin pituisiin työsuhteisiin.

Yrityksen edustaja kuvaili haastattelussa yhteistyön sujuneen pääasiassa hyvin. Yhteistyö oli kestänyt yhtäjaksoisesti alle vuoden. Työntekijöiden joukossa oli ollut todella hyviä tekijöitä, mutta huonojakin mukaan oli mahtunut. Yritys oli vahvasti sitä mieltä, että se on aika sattumasta kiinni millainen työntekijä sattuu henkilöstöpalveluyrityksen kautta töihin tulemaan.

#### Pohjois-Karjala

Pohjois-Karjalan seitsemästä haastatellusta yrityksestä kaksi oli käyttänyt henkilöstöpalveluyritysten palveluja. Molemmissa tapauksissa käytetty palvelu oli ollut henkilöstövuokraus. Ensimmäinen yritys oli tarvinnut yöhoitajia sijaistamaan tai työskentelemään lyhyissä määräaikaissa työsuhteissa. Yrityksen edustaja kertoi, että yhteistyö henkilöstöpalveluyrityksen kanssa oli ollut kokeiluluonteinen. Kaiken kaikkiaan yhteistyötä oli kestänyt muutaman kuukauden ja vuokratyöntekijöitä oli käynyt eri työvuoroissa noin viisi henkilöä. Tämän kokeilun jälkeen yhteistyö oli päättynyt yrityksen toimesta, koska sen ei koettu sopivan yrityksen toimintatapoihin sekä kokemukset henkilöstövuokrauksesta eivät olleet tarpeeksi positiivisia.

Toinen henkilöstövuokrausta käyttänyt yritys puolestaan kertoi yhteistyön olevan edelleen ajankohtainen. Yhteistyötä henkilöstöpalveluyritysten kanssa on tässä yrityksessä tehty yhtä jaksoisesti ainakin 1,5 vuotta. Yrityksen edustaja tarkensi, että hän on varsin uusi yrityksessä, joten hän ei osaa tarkkaan sanoa kuinka kauan yhteistyötä on kaiken kaikkiaan tehty. Kuitenkin lähtökohta koko yhteistyölle on ollut tarve lähi- ja sairaanhoitajista.

Kokemukset henkilöstövuokrauksen käytöstä henkilöstöhankinnoissaan ovat kaiken kaikkiaan olleet tässä yrityksessä hyvät ja sen takia yhteistyö on kestänyt. Lisäksi yrityksen edustaja mainitsi, että vaikka palvelun hinta on varsin korkea, he ovat kuitenkin kokeneet henkilöstövuokrauspalvelusta saatavan hyödyn olevan riittävää vastinetta. Tällä hyödyllä yritys tarkoitti nimenomaan vapautumista aikaa ja rahaa vievistä rekrytointiprosesseista. Puhuttaessa onnistuneesta yhteistyöstä, yrityksen edustaja painotti lisäksi sitä, kuinka tärkeää on löytää oikeanlainen henkilöstöpalveluyritys yhteistyökumppanikseen.

#### 6.4 Hoivayritysten mahdolliset ulkoistettavat työtehtävät

Haastateltavilta kysyttiin, mitkä työtehtävät ovat heidän yrityksessä sellaisia, joiden kohdalla voisi ajatella yhteistyötä henkilöstöpalveluyritysten kanssa. Lisäksi otettiin selvää monelleko työntekijälle ja millaisille työsuhteille olisi tarvetta. Kysymys esitettiin niille yrityksille, joilla ei ollut aikaisempaa kokemusta henkilöstöpalveluyritysten kanssa tehdystä yhteistyöstä.

##### Pohjois-Savo

Tämän alueen yrityksistä seitsemän yritystä oli sellaisia, joilla ei ollut aikaisempaa kokemusta henkilöstöpalvelualan yritysten palveluista. He vastasivat, että tyypillisimmät työtehtävät heidän yrityksessään ovat lähihoitajan työtehtävät ja niiden kohdalla he voisivat jollain tasolla ajatella ulkoistamista. Muutama vastaaja mainitsi myös yleisesti, että hoito- ja ohjaustehtävät ovat heidän yrityksessä yleisimpiä, eikä osannut erotella niitä sen tarkemmin. Tämän hoito- ja ohjaustehtävä-käsitteen alle lukeutuu lähihoitajien lisäksi lukuisia muitakin hoiva-alan tyypillisimpiä ammatteja kuten sosionomit ja sairaanhoitajat.

Kaikki seitsemän olivat myös yhtä mieltä siitä, että jos he käyttäisivät henkilöstövuokrausta, heidän yrityksellä olisi tarvetta vain muutamalle varalla olevalle tekijälle. Eli toisin sanoen työsuhteen luonne olisi sijaisuudet ja kiireapu.

Yritysten edustajien kanssa asiasta keskustellessa hyvin moni halusi painottaa, että mielipiteet mahdollisista ulkoistettavista työtehtävistä ovat vain ajatuksen tason pohdintaa, eikä heillä ole todellista tarvetta ainakaan vielä.

## Keski- ja Etelä-Savo

Alueen haastatelluista yrityksistä kuusi oli sellaisia, joilla ei ollut aikaisempaa kokemusta henkilöstöpalvelualan yritysten palveluista. Heistä kuitenkin viideltä saatiin vastauksia kuvaamaan mahdollisia ulkoistettavia työtehtäviä heidän yrityksessään. Yksi yrityksistä jäi pois tästä osiosta, koska haastatteluun osallistunut yrityksen edustaja koki ettei heidän yrityksen kohdalla ole tarvetta miettiä koko ulkoistamisasiaa edes ajatuksen tasolla.

Haastateltujen viiden yrityksen mielipiteet olivat kuitenkin melko yhteneviä. Yleisimmät ja mahdolliset ulkoistamiseen sopivat työtehtävät olivat valtaosan mielestä hoito- ja ohjaustehtävät, joista nimenomaan hoitotehtävät tulivat eniten esille. Näistä esimerkkinä yritykset mainitsivat yleisimmiksi lähihoitajan työtehtävät. Yksi yrityksistä painotti nimenomaan yöhoitajan työtehtävien olevan sen luonteisia, että ne voisivat sopia esimerkiksi henkilöstövuokraustoiminnan kanssa yhteen. Myös psykiatrisen puolen työtehtävät saivat maininnan, ja henkilöstövuokraus nähtiin mahdollisuutena siivous- ja puhtaanapitotehtävissä sekä keittiötyössä.

Vastanneista yrityksistä lähes jokainen oli sitä mieltä, että työsuhteen luonne olisi hyvin sijaisuus painoiteista sekä kiireapua. Vain yksi mainitsi, että työsuhteet voisivat olla vaihtelevasti eri mittaisia. Kaikki olivat kuitenkin samaa mieltä siitä, että ulkoistetun työvoiman tarve käsittäisi vain muutaman työntekijän.

## Pohjois-Karjala

Pohjois-Karjalan seitsemästä yrityksestä viidellä yrityksellä ei ollut aikaisempaa kokemusta henkilöstöpalveluyritysten kanssa tehdystä yhteistyöstä. Näistä viidestä kaksi yritystä oli sellaisia, jotka eivät halunneet tähän aiheeseen vastata. Molemmat kertoivat, ettei heidän toiminnassaan ole harkittu henkilöstöpalvelualan yritysten palvelujen käyttöä, joten he eivät myöskään halunneet antaa mielipidettään siitä olisiko heidän yrityksissään sellaisia tehtäviä, joiden kohdalla voisi ajatella esimerkiksi henkilöstövuokrauspalvelun käyttöä. Toinen näistä yrityksistä kuitenkin mainitsi, että asia voisi olla ajankohtainen ehkä siinä tapauksessa, jos olisi pakottava tarve käyttää yrityksen ulkopuolista apua rekrytointiin.

Tämän alueen haastatelluista yrityksistä siis kolme kertoi omia mielipiteitään liittyen mahdollisiin ulkoistettaviin työtehtäviin. Jokainen kuvasi yleisimmiksi työtehtäviksi heidän yrityksissään lähi- ja sairaanhoitajien työtehtävät. Näiden lisäksi myös keittiöpuolen työtehtävät olivat erään yrityksen mielestä sopivia ajatellen henkilöstövuokrauspalvelun käyttöä.

Jokainen oli sitä mieltä, että tarvetta olisi muutamalle tekijälle. Työsuhteista mainittiin, että sijaisuudet ja kiireapu ovat sellaisia, joita voisivat ajatella tarvitsevansa omassa yrityksessään. Yksi yritys oli myös pidempien työsuhteiden kannalla.

## 6.5 Hoivayritysten ajatuksia henkilöstöpalvelutoimialasta

Haastateltavilta kysyttiin heidän ajatuksiaan henkilöstöpalvelualasta ja alalla toimivista henkilöstöpalveluyrityksistä. Kysymys oli siis tarkoitettu kaikille, koska kysymys esitettiin yleisellä tasolla, eikä vastaajalta vaadittu aikaisempaa kokemusta henkilöstöpalveluyritysten kanssa tehdystä yhteistyöstä.

### Pohjois-Savo

Kaikki kahdeksan alueen haastateltua yritystä kertoi mielipiteensä henkilöstöpalvelutoimialasta ja toimialalla toimivista yrityksistä. Valtaosan mielipiteistä nousi selkeästi esiin se, että ajatukset ovat hyvin positiivisia. Positiivisista ajatuksista esimerkkeinä mainittakoon, että muutama yrityksistä koki henkilöstöpalveluyritysten olevan hyviä työllistäjiä ja nimenomaan nuorten työllistäminen nousi esiin. Lisäksi kaksi yritystä mainitsi henkilöstöpalveluyritysten palvelut toimiviksi ratkaisuuksi tietyillä toimialoilla kuten ravintola-alalla. Muutama haastateltu yrityksen edustaja kertoi myös mieltävänsä henkilöstöpalvelutoimialaan nopeuden. Eli jos yritykselle tulee nopea tarve löytää tekijä, henkilöstöpalveluyritys voi mahdollisesti olla hyvä viimekäden turva löytää tekijä lyhyellä varoajalla.

Vaikka ajatukset olivat hyvin positiivisia, kolme haastatelluista yrityksistä kuitenkin kertoi, etteivät koe yhteensopivuuden mahdollisuutta henkilöstöpalveluyritysten ja hoiva-alan välillä tai ainakin siinä koetaan olevan paljon haastavia tekijöitä. Muutama mainitsi myös toimialan olevan ainakin vielä varsin tuntematon, mutta nämäkin yritykset kuitenkin tiesivät henkilöstöpalvelutoimialan kasvaneen nopeasti viime vuosikymmenen aikana ja näin ollen kokevat tietoisuuden lisääntyvän ajallaan. Yrityksistä yksi kertoi toimialasta mieleen tulevan ainoastaan palvelujen korkeat hinnat.

### Keski- ja Etelä-Savo

Keski- ja Etelä-Savon seitsemästä haastatellusta yrityksestä lähes kaikilla oli selkeästi positiivisia ajatuksia henkilöstöpalvelutoimialasta ja alalla toimivista yrityksistä. Positiivisena koettiin henkilöstöpalveluyritysten tarpeellisuus ja niitä kuvattiin joustaviksi sekä nopeiksi. Lisäksi eräs yrityksen edustaja lisäsi, että yhteistyö henkilöstöpalveluyritysten kanssa helpottaa monia yrityksen rekrytointiprosessin vaiheita.

Henkilöstöpalvelutoimialan yritysten palvelut nähtiin hyödyllisiksi monille toimialoille, mutta Pohjois-Savon tapaan myös tältä alueelta nousi esiin mielipide siitä, etteivät henkilöstöpalvelutoimiala sovellu hoiva-alalle. Lisäksi eräs yrityksen edustaja pohti sitä, että jos he eivät löydä hyviä tekijöitä mistään, niin kuinka henkilöstöpalveluyritys sen tekisi. Yksi haastateltavista oli myös vahvasti sitä mieltä, että henkilöstöpalveluyritykset ovat välillä liian tyrkyttäviä markkinoidessaan palveluja.

## Pohjois-Karjala

Pohjois-Karjalan haastateltujen yritysten vastaukset vaihtelivat laajemmin kuin muiden alueiden vastaukset. Seitsemästä haastatellusta yrityksestä kolmella oli pääasiassa positiivisia ajatuksia henkilöstöpalvelutoimialasta ja loput suhtautuivat melko neutraalisti tai heillä oli ristiriitaisia ajatuksia alaa ja sen yrityksiä kohtaan.

Positiivista asioina henkilöstöpalvelutoimialassa koettiin olevan sen työllistämisaikutus ja muutama yritys kertoi, että henkilöstöpalveluyritysten palvelut ovat varmasti toimivia niitä tarvitseville aloille. Hyvänä nähtiin myös henkilöstöpalveluyritysten yrityksille mahdollistama rekrytoinnista vapautuminen.

Muutama yritys kertoi, ettei heillä ole juuri minkäänlaista ajatusta alasta tai sen yrityksistä. Näiden neutraalien ajatusten taustalta löytyi keskustelun kautta joko huonoja kokemuksia yhteistyöstä, tietämättömyyttä tai yrityksillä ei ole aikomustakaan käyttää henkilöstöpalveluyritysten palveluja ja sen takia vastaukset tähän osioon jäivät neutraaleiksi heidän osaltaan.

Ristiriitaiset ajatukset erään yrityksen kohdalla juontivat juurensa heidän yritykseen kohdistuneeseen henkilöstöpalvelujen markkinointiin. Yrityksen edustaja kertoi, että hän pitää toimialaa periaatteessa melko hyvänä, mutta markkinointi on ollut heitä kohtaan liian aggressiivista. Lisäksi eräs yritys kuvasi henkilöstöpalvelualalla toimivien yritysten olevan aika erilaisia ja painotti nimenomaan sitä, kuinka henkilöstötoimialalle mahtuu myös väärin tavoittein varustettuja henkilöstöpalveluyrityksiä, jotka huonontavat koko alan imagoa.

### 6.6 Hoivayritysten kriteerit henkilöstöpalveluyrityksille

Haastateltavilta kysyttiin, mitkä ovat tärkeimmät tarpeet ja kriteerit, jotka henkilöstöpalvelualan yrityksen tulisi täyttää, jotta yhteistyö olisi mahdollinen. Kysymys esitettiin kaikille haastateltaville, eikä vastaajalta vaadittu aikaisempaa kokemusta henkilöstöpalveluyritysten kanssa tehdystä yhteistyöstä.

## Pohjois-Savo

Pohjois-Savon kahdeksan haastatellun hoivayrityksen vastauksista ehdottomasti tärkeimmäksi kriteeriksi nousi henkilöstöpalvelujen hinta. Hinnasta puhuttiin joko sen suuruuden kautta tai vielä yleisemmin haastatteluissa käytiin läpi palvelujen hinta-laatusuhdetta. Jokainen haastateltu yritys yhtä yritystä lukuun ottamatta painotti hintaa huomattavasti enemmän kuin muita kriteerejä.

Hinta-laatusuhdevaatimukseen kuuluu luonnollisesti palvelujen hinnan lisäksi myös hintaan sisältyvät palvelut ja niiden laatu. Yritykset nostivat esiin odotuksia ja vaatimuksia sekä henkilöstöpalveluyrityksiä että työntekijöitä kohtaan.

Yritysten vaatimukset henkilöstöpalveluyritysten kautta töihin tulevia työntekijöitä kohtaan olivat yksimieliset. Hyvät ja ammattitaitoiset työntekijät oli hoivayritysten toiseksi yleisin kriteeri. Yrityksistä muutama lisäsi, että hyvä työntekijä on ammattitaitonsa lisäksi myös luotettava ja valmis työskentelemään varsin pysyvästi yrityksessä. Työntekijöiden pysyvyys olikin yksi tärkeimmistä kriteereistä.

Alueen hoivayritysten vastauksista nousi yksi yhtenäinen ajatus siitä, mitä he vaativat henkilöstöpalveluyrityksiltä. Jotta yhteistyö henkilöstöpalveluyritysten kanssa olisi mahdollista, henkilöstöpalveluyrityksen tulisi olla nimenomaan luotettava. Luotettavuuteen liittyen yritykset mainitsivat, että yhteistyökumppanina henkilöstöpalveluyrityksen tulisi pitää lupauksensa siitä, että henkilöstövuokraus toimii niin kuin on suunniteltu, yritys saa juuri sellaiset tekijät kuin on sovittu ja että yhteistyö on varmaa. Hoivayrityksistä muutama nosti esiin myös vaatimuksen palvelun nopeudesta.

#### Keski- ja Etelä-Savo

Tämän alueen haasteltujen yritysten kriteerit painottuivat hinnan sijaan henkilöstöpalveluyritysten kautta tulevien työntekijöiden ammattitaitoon ja luotettavuuteen. Ammattitaito ja luotettavuus olivatkin yleisimmät esiin nousseet kriteerit tällä alueella ja niin vastasi kuusi yritystä seitsemästä. Kaiken kaikkiaan työntekijän soveltuvuus työtehtäviin koettiin tärkeänä. Esiin nousi myös tarve siitä, että työntekijän persoonalla on merkitystä. Työntekijöiden ammattitaidon lisäksi toinen yleinen mielipide oli, että työntekijät olisivat mahdollisimman pysyviä.

Myös Keski- ja Etelä-Savon yritykset ottivat esiin henkilöstöpalveluyritysten kanssa tehtävään yhteistyöhön kohdistettuja kriteerejä. Yrityksistä moni koki, että yhteistyökumppaniyrityksen tulisi olla luotettava, jonka kanssa muodostuisi yhteinen käsitys siitä, minkälaista työntekijää etsitään. Yksi yritys lisäsi myös, että jos yhteistyöhön lähtisi, sen olisi myös varmasti toimittava. Henkilöstöpalveluyritysten palvelujen hintatason esiin nosti kaksi yritystä.

#### Pohjois-Karjala

Haastateltavien hoivayritysten tarpeet ja kriteerit painottuivat Keski- ja Etelä-Savon yritysten tavoin henkilöstöpalveluyritysten kautta tulevien työntekijöiden ammattitaitoon. Seitsemästä haastatellusta Pohjois-Karjalaisesta hoivayrityksestä viisi korosti työntekijöiden osaamista ja kuinka opinnot on oltava suoritettu sekä tarvittavat luvat hankittu. Lisäksi yksi yrityksistä lisäsi työntekijöiltä vaadittavaksi oikeanlaista luonnetta ja työntekijöiden pysyvyyttä.

Haastatelluista yrityksistä kaksi otti esiin henkilöstöpalveluyritysten palvelujen hinta-laatusuhteen. Se oli Pohjois-Karjalan yrityksiä haastattelujen mukaan toiseksi yleisin kriteeri. Yritykset kertoivat, että jos palvelusta maksaa, on hinnalle saatava vastineeksi kaikkea sitä, mitä luvataan. Eräs yritys mainitsi, että palvelun pitäisi olla nopeaa ja toinen yritys otti esiin myös henkilöstöpalveluyritysten henkilöstön ammattitaidon, jonka myös tulisi olla ammattitaitoista.

## 6.7 Henkilöstöpalveluyritysten tunnettuus

Haastateltavilta kysyttiin, tietävätkö he henkilöstöpalveluyrityksiä. Kysymys oli tarkoitettu kaikille, koska kysymys esitettiin yleisellä tasolla, eikä vastaajalta vaadittu aikaisempaa kokemusta henkilöstöpalveluyritysten kanssa tehdystä yhteistyöstä.

Pohjois-Savon haastatelluista hoivayrityksistä seitsemän vastasi, että tietää kyllä useamman yrityksen tai on joskus sellaiseen törmännyt, mutta ei haastattelussa muistanut yhtäkään nimeltä. Vain yksi yritys mainitsi tietävänsä VMP Group Oy:n.

Myös Keski- ja Etelä-Savon yrityksistä viisi kertoi tietävänsä jollain tavalla yrityksiä, muttei osannut nimetä yhtäkään. Haastatelluista kaksi mainitsi tietävänsä VMP Group Oy:n. Yksi yrityksen edustajista lisäksi mainitsi, että heidän yritys tekee myös pienimuotoisesti henkilöstövuokrausta.

Pohjois-Karjalan haastatelluista hoivayrityksistä kolme olivat tietoisia kyllä yrityksistä, mutteivat osanneet nimetä ainuttakaan. Kaksi yritystä ei halunnut nimetä tietämiään yrityksiä ja eräs hoivayritys ei tiennyt yhtään henkilöstöpalveluyritystä. Haastatelluista alueen yrityksistä yksi kertoi tietävänsä Pesti Henkilöstöpalvelu Oy:n.

## 6.8 Ammattitaitoisten työntekijöiden löytäminen hoivayritysten näkökulmasta

Haastateltavilta kysyttiin, kokevatko he ammattitaitoisten työntekijöiden löytämisen olevan vaikeaa. Kysymys oli tarkoitettu kaikille haastateltaville.

Pohjois-Savon yrityksiä puolet vastasi, ettei ammattitaitoisten työntekijöiden löytäminen ole tällä hetkellä vaikeaa ja kaksi yritystä kertoi, ettei se ole ollenkaan vaikeaa. Loput kaksi puolestaan olivat sitä mieltä, että ammattitaitoisia työntekijöitä on nimenomaan vaikea löytää. Molemmat kuvasivat tilannetta kertoen, kuinka tekijöitä kyllä löytyy, mutta ammattitaidon lisäksi työntekijällä tulisi olla myös sopiva persoona ja työmoraali.

Keski- ja Etelä-Savon yritykset olivat vahvasti sitä mieltä, että ammattitaitoisten työntekijöiden löytäminen on haastavaa, ainakin ajoittain. Kaikki seitsemän haastateltua yritystä mainitsi tämän seikan vastauksissaan. Kolme yritystä painotti, että ammattitaitoisia tekijöitä on lähinnä vain välillä vaikea löytää. Loput neljä kokivat sen haastavaksi lähes jatkuvasti. Haastavaa työntekijöiden löytämisessä yritysten mielestä on löytää todella hyviä, vastuullisia ja ammattitaitoisia tekijöitä sekä erityisesti keikkaluonteisiin työsuhteisiin ei tekijöitä löydy yhtä hyvin kuin pidempikestoisiin työsuhteisiin.

Pohjois-Karjalan haastateltavat yritykset kokivat asian taas aivan eri tavalla kuin Keski- ja Etelä-Savon yritykset. Haastatelluista seitsemästä yrityksestä kuusi vastasi, etteivät koe ammattitaitoisten työntekijöiden löytämisen olevan vaikeaa. Muutama yritys perusteli kantaansa sillä, että Pohjois-



Karjala on alueena sellainen, jossa tekijöitä löytyy hyvin. Ainoastaan yksi yritys koki ammattitaitoisten tekijöiden löytämisen olevan selkeästi haastavampaa. Tätä kantaansa yrityksen edustaja perusteli sillä, että hänen mielestään nykyisin hakeudutaan aloille, joilla riittää töitä, mutta itse kutsumus puuttuu. Eli ammattitaidon lisäksi pitäisi olla myös todellinen halu toimia alalla.

## 6.9 Ulkomaalaiset työntekijät hoiva-alan näkökulmasta

Haastateltavilta kysyttiin, mikä on heidän kanta ulkomaalaisiin työntekijöihin hoiva-alan näkökulmasta. Kysymys oli tarkoitettu kaikille haastateltaville.

Pohjois-Savon kahdeksasta haastatellusta hoivayrityksestä valtaosa vastasi, että he kokevat ulkomaalaiset työntekijät positiivisena asiana ja eräs yrityksen edustaja korosti erityisesti ulkomaalaisten ahkeraa työtettä. Kolme hoivayritystä kertoi myös heillä olevan omakohtaista kokemusta ulkomaalaisista työntekijöistä. Joko heidän yrityksessään oli ollut tai oli tälläkin hetkellä ulkomaalainen työntekijä. Ulkomaalaisista työntekijöistä keskustellessa lähes jokainen alueen hoivayritys nosti esiin kielitaidon merkityksen ja kuinka suomenkielen taito on välttämätöntä.

Keski- ja Etelä-Savon haastateltujen hoivayritysten kanta oli myös positiivinen. Kolme yritystä jopa koki ulkomaalaisten työntekijöiden olevan hyvin haluttuja ja eräs yrityksen edustaja koki ulkomaalaisten riskastuttavan työyhteisöä. Seitsemästä haastatellusta yrityksestä kolmella oli myös kokemusta ulkomaalaisista työntekijöistä. Lähes jokainen nosti esiin suomenkielen taidon tärkeäksi vaatimukseksi.

Pohjois-Karjalan hoivayritykset olivat hyvin samoilla linjoilla muiden alueiden hoivayritysten kanssa. Jokaisen haastatellun kanta oli positiivinen ja kaksi yritystä näki ulkomaalaisten olevan useassa tapauksessa jopa parempia työntekijöitä kuin suomalaiset. Ulkomaalaisia työntekijöitä oli työskennellyt tai työskentelee parhaillaan viidessä alueen haastatellussa hoivayrityksessä. Viisi yritystä mainitsi suomenkielen taidon olevan välttämätön hoiva-alalla työskentelyyn.

## 7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä kappaleessa tarkastellaan vielä kertaalleen haastatteluvastauksia niitä yhteen vetäen ja nostaan esiin yleisimpiä vastauksia. Lisäksi haastatteluista saatujen vastausten pohjalta tehdään johtopäätöksiä yleisellä tasolla, mutta myös PESTI Henkilöstöpalvelu Oy:n näkökulmasta tarkasteltuna. Kaikkia kolmea tutkimusaluetta käsitellään tässä kappaleessa yhtenä kokonaisuutena.

Kaikkien alueiden hoivayritysten henkilöstöpalvelutoimialan tuntemus oli hyvä, mutta henkilöstöpalveluyritykset ovat varsin tuntemattomia eikä niihin osata yhdistää yritysten nimiä tai erotella selkeästi toisistaan. Haastatteluissa mainittu VMP Group Oy tuli selkeästi haastateltavien mieleen lähinnä yrityksen nimen kautta. Varamiespalvelu on helppo muistaa ja suurena toimijana se on paljon esillä esimerkiksi sponsoritoimintansa kautta. PESTI voisi mielestäni ottaa markkinoinnissaan huomioon sen, että hoivayrityksille kohdennettava markkinointi tulisi erottua ja yrityksen nimen jäädä mieleen. Näkyvillä olo olisi erityisen hyväksi PESTille, koska kesällä 2013 yrityksen ilme muuttui. Lisäksi koen aiheelliseksi painottaa sitä, kuinka erilaisia henkilöstöpalveluyritykset todellisuudessa ovat. PESTIn kohdalla positiivinen erilaisuus moniin muihin kilpailijoihin nähden on esimerkiksi se, että PESTIn asiakasyrityksillä on vapaus milloin tahansa palkata vuokratyöntekijä omille kirjoilleen eli omaksi työntekijäksi. Tätä vapautta eivät kaikki henkilöstöpalveluyritykset tarjoa.

Henkilöstövuokraus oli jokaiselle haastatteluun osallistuneelle tuttu. Muista palveluista kuten suorarekrytoinnista tiesi vain neljä yritystä. Henkilöstövuokraus oli tullut tutuksi viidelle yritykselle heidän oman aktiivisen asiaan perehtymisen kautta. Tyypillinen syy asian selvittämiseen oli se, että jossain vaiheessa henkilöstötilanne oli ollut niin huono, että yritykset olivat lähteneet selvittämään henkilöstövuokrausvaihtoehtoa. Asiaa oli selvitelty, muttei palvelun käyttöön ollut päätyntä yksikään näistä yrityksistä. Näistä vastauksista heräsi itselleni kysymyksiä siitä, onko palveluihin liian haastava perehtyä itse esimerkiksi Internetistä saatavan tiedon kautta, onko mahdollisia yhteistyökumppaneita liikaa vai onko ala vielä liian tuntematon.

Tulosten valossa voi todeta Savo-Karjalan hoivayrityksillä olevan hyvin hajanaisiin tietoihin perustuva käsitys koko henkilöstöpalvelutoimialasta ja sen yrityksistä. Tiedon lisäämiseen he tarvitsevat mielestäni oman aktiivisuutensa lisäksi myös henkilöstöpalveluyritysten apua. PESTIn näkökulmasta tämä tarkoittaa sitä, että palveluiden markkinoinnissa huomioon voisi ottaa hyvin laaja-alaisesti monenlaisia hoivayrityksiä, niin suuria kuin pienempiäkin alalla toimijoita. Itselleni jäi haastatteluista tunne, että henkilöstöpalveluyritykset eivät mahdollisesti ole ainakaan vielä aloittaneet hoiva-alan yritysten laajaa kontaktointia, vaan kontaktointia on tehty useiden eri henkilöstöpalveluyritysten toimesta samoihin hoivayrityksiin. Eräs hoivayrityksen edustaja jopa totesi henkilöstöpalveluyrityksistä keskustellessa, että hän ihmettelee sitä, ettei häntä ole yksikään henkilöstöpalveluyritys lähestynyt, ja ettei hänellä olisi mitään sitä vastaan, jos häneen otettaisiin yhteyttä. Luulen, ettei tämä hoivayritys ole ainoa, joka mielellään kuulisi lisää henkilöstöpalvelutoimialasta henkilöstöpalveluyritysten aloitteesta.

Markkinoinnissa voitaisiin kiinnittää huomiota myös enemmän konkreettisen tiedon jakamiseen. Kaikki haastateltavat tiesivät kuinka henkilöstövuokraus käytännössä toimii, mutta mielestäni suuren osan käsitykset olivat hyvin pintapuolisia. Hoivayritykset, kuten mitkä tahansa muunkin alan yritykset, kaipaavat uuden asian ymmärtääkseen konkretiaa. Tällä konkretialla tarkoitetaan esimerkiksi hyviä perusteluja vastaukseksi asiakkailta herääviin kysymyksiin sekä epäilyksiin, selkeitä esimerkkejä palvelujen tuomista hyödyistä ja muutoinkin selkeää kieltä.

Kolmanneksi yleisin tietolähde henkilöstöpalveluyritysten palveluille olivat henkilöstöpalveluyritykset itse. Haastatelluista yrityksistä neljä kertoi, kuinka heitä on lähestynyt yksi tai useampi henkilöstöpalveluyritys tarjoten palvelujaan. Kahden yrityksen kohdalla yhteydenotto oli tapahtunut heti sen jälkeen, kun yritykset olivat avanneet työpaikkahaun Internetiin. Henkilöstöpalveluyritykset olivat huomanneet yritysten työpaikkailmoitukset ja lähteneet ehdottamaan yhteistyötä niiden pohjalta. Yhteistyötä ei ollut kummassakaan tapauksessa syntynyt. Kaksi muuta henkilöstöpalveluyrityksen kontaktoimaa yritystä kertoivat myös, ettei yhteistyötä ole syntynyt ainakaan vielä. Toinen näistä yrityksistä oli jopa sitä mieltä, että markkinointi on ollut heitä kohtaan liiankin aggressiivista.

On siis hyvin tärkeää huomioida, kuinka hoivayrityksiä lähestytään ja nostaisin myös tämän asian PESTIn näkökulmasta tarkasteltavaksi. Hoiva-alalla työskentelyn luonteeseen kuuluu merkittävänä osana sen ihmisläheinen ja eettinen toimintatapa. Näin ollen koen, että hoivayrityksiä tulisi myös lähestyä nämä arvot mielessä pitäen. PESTIn markkinoinnissa voisi huomioida sen, että hoiva-alalla työskennellessä totutaan oikeudenmukaiseen sekä toisia kunnioittavaan työtapaan, joten näkisin hoivayritysten arvostavan tällaista käytöstä myös heitä lähestyvien markkinoijien puolelta. PESTIn tulisi antaa itsestään hyvin ammattimainen ja luotettava, mutta myös hyvin ymmärtäväinen ja inhimillinen kuva.

Henkilöstövuokrauspalvelua oli käyttänyt vain neljä hoivayritystä. Kolmen yrityksen kohdalla oli ollut kyse juuri hoiva-alan työtehtävistä ja yksi yritys oli vuokrannut työntekijän keittiötyöhön. Näistä henkilöstövuokrausta käyttäneistä yrityksistä vain yksi käytti edelleen palvelua ja oli siihen tyytyväinen. Yhteistyön päättäneiden hoivayritysten kommentteista kävi ilmi, ettei yhteistyö ollut jättänyt jälkeensä kovinkaan positiivisia ajatuksia henkilöstövuokrauksesta ja jokainen näistä yrityksistä painotti sitä, että uudelleen yhteistyöhön ryhtyminen tuntuu epätodennäköiseltä. Joko henkilöstöpalveluyrityksen kautta työskentelemään tulleet työntekijät eivät olleet täyttäneet yrityksen odotuksia tai palvelu oli koettu liian kalliiksi. Mielestäni huomioimisen arvoinen yhteinen piirre näiden yritysten välillä on se, että lähes jokainen henkilöstövuokrauspalvelua käyttänyt hoivayritys kuvasi yhteistyön olleen kokeiluluonteista ja yhteistyön päättyneen verrattaen nopeasti sen alkamisen jälkeen. Näiden vastausten valossa voi todeta sen, kuinka tärkeä yhteistyön alkutaival on pitkän asiakassuhteen rakentumisen kannalta. Näiden hoivayritysten kohdalla henkilöstöpalveluyrityksen palvelu ei ole vastannut alkuunkaan heidän odotuksia ja näin ollen siitä jäänyttä huonoa kokemusta on varsin vaikea enää muuttaa tai se vaatii ainakin enemmän työtä ja hyviä perusteluja.

Henkilöstöpalveluyritysten kanssa tehtyyn yhteistyöhön tyytyväinen hoivayritys oli siis tutkimuksen ainoa vastaaja, joka tekee tälläkin hetkellä yhteistyötä henkilöstöpalveluyrityksen kanssa. Yrityksen edustaja kertoi yhteistyön kestäneen yhtäjaksoisesti melkein kaksi vuotta ja hän kuvaili sen toimineen moitteettomasti. Merkittävä eroavaisuus tämän yrityksen ja yhteistyöhön tyytymättömien välillä on selkeästi tapa, jolla hoivayritykset kertovat palvelun hinnasta. Yhteistyöhön tyytymättömien joukosta nousi esiin maininta kalliista hinnasta ja kuinka juuri hinta on yksi syy sille, ettei yhteistyötä enää tehdä. Yhteistyötä edelleen tekevä hoivayritys kertoi myös hinnasta, mutta hän koki palvelun olevan kuitenkin riittävää vastinetta sen hintaan nähden. Toisin sanoen tyytymättömät hoivayritykset eivät ole saaneet riittävää vastinetta rahalleen ja kokevat sen siksi liian korkeaksi.

Jottei PESTIn asiakkaat kokisi tyytymättömyyttä, PESTIn tulee mielestäni panostaa erityisen hyvin uusiin asiakkaisiin ja luvata vain sellaisia asioita sekä odotuksia, jotka se todella pystyy pitämään ja täyttämään. Aika-ajoin on hyvä selvittää myös asiakastyytyväisyys esimerkiksi tutkimuksen avulla, jotta PESTIn käsitykset asiakkaidensa mielipiteistä vastaisivat todellisuutta. Asiakassuhteista huolehtiminen käsittää niin yritys- kuin työntekijäasiakkaat.

Kysyttäessä mahdollisia työtehtäviä, joiden kohdalla hoivayritykset voisivat ajatella esimerkiksi henkilöstövuokrauksen käyttöä, esiin nousi voimakkaasti erilaiset hoito- ja ohjaustehtävät. Hieman yli puolet haastatelluista hoivayrityksistä mainitsi lähihoitajan ammattitaidon täyttävän heidän yrityksen tyypillisimpien työtehtävien vaatimukset. Lisäksi osa hoivayrityksistä koki sairaanhoitajan työtehtävät olevan sellaisia, joiden kohdalla voisi ajatella ulkoistamista. Sairaanhoitajien tarve oli kuitenkin huomattavasti pienempi kuin lähihoitajien. Muita harvemmin haastatteluista esiin nousseita tehtävänimikkeitä olivat sosionomi ja erilaiset erikoistumisalat kuten psykiatrinen sairaanhoitaja. Lisäksi muutama hoivayritys näki yhteistyön mahdollisuuden keittiö- ja siivoustehtäviä ajatellen. Haastattelukysymyksen vastauksia tulkittaessa on kuitenkin huomioitava, että vaikka suurin osa haastateltavista vastasi aiheeseen hyvin todenmukaisesti, kysymys oli kuitenkin hyvin hypoteettinen ja usea yritys vastasi siihen mielikuvitustaan käyttäen. Osa hoivayrityksistä halusi jopa tarkentaa, ettei heillä ole varsinaista tarvetta ulkoistaa yhtään työntekijää, mutta voivat tietenkin pohtia asiaa ajatuksen tasolla tutkimustani varten. Mukaan mahtui myös kolme yritystä, jotka kokivat tämän kysymyksen turhaksi, koska heillä ei ole minkäänlaista tarvetta ulkoistaa työntekijöitään.

Hoivayritykset kokevat selkeää tarvetta ennen kaikkea sijaisuuksiin ja kiireapuluonteisiin työsuhteisiin. Mahdollisten ulkoistettavien työntekijöiden työsuhteista keskustellessa yli puolet haastateltavista koki työntekijätarvetta ainoastaan sijaisuuksiin ja kiireavuksi. Lisäksi jokainen kysymykseen vastannut hoivayritys koki tarvetta vain muutamalle varalla olevalle työntekijälle, eikä yksikään edes harkinnut useamman työntekijän työllistämistä henkilöstöpalveluyritysten kautta.

Kaikkien alueiden haastateltujen hoivayritysten ajatukset henkilöstöpalvelutoimialasta olivat selkeästi enemmän positiiviset kuin negatiiviset. Hieman yli puolet vastanneista kertoi henkilöstöpalvelutoimialan ja sen yritysten herättävän yleisellä tasolla hyviä ajatuksia, ja toimialan palvelut koettiin monessa haastattelussa toimiviksi. Monesta haastattelusta kävi myös ilmi hoivayritysten mielipide siitä, kuinka henkilöstöpalveluyritysten tarjoamat palvelut sopivat varmasti

hyvin monille toimialoille ja näkivät sen kautta henkilöstötoimialan positiivisena asiana. Lisäksi muutama yritys liitti henkilöstöpalvelutoimialaan nopean palvelun, eli he kokivat henkilöstöpalveluyritysten vastaavan varsin onnistuneesti nimenomaan yritysten nopeaan henkilöstötarpeeseen. Muita haastatteluista esiin nousseita positiivisia ajatuksia olivat hoivayritysten ajatukset siitä, kuinka henkilöstöpalvelutoimiala on merkittävä työllistäjä Suomessa, sen koettiin tuovan rekrytointivapautta yrityksille ja toimialaa pidettiin kasvavana tulevaisuuden alana.

Vaikka yli puolet haastatteluista hoivayrityksistä koki henkilöstöpalvelutoimialan positiivisena, myös näiden positiivisesti ajattelevien joukosta nousi selkeästi esiin epäily siitä, mahtaako henkilöstöpalvelutoimialan palvelut sopia hoiva-alalle. Osa sanoi aivan suoraan, ettei nää henkilöstöpalveluyritysten palveluissa yhteensopivuutta hoiva-alan kanssa ja osa hieman pohtien epäili samaa asiaa. Epäilyksiä herätti myös henkilöstöpalveluyritysten lupaukset löytää tekijöitä. Eräs hoivayrityksen edustaja nosti esiin heidän tämän hetkisen tilanteen, jossa heidän yrityksellä on työntekijäpula. Hän sanoi ihmettelevänsä sitä, kuinka henkilöstöpalveluyritys voisi löytää hyvän tekijän heille, jos he eivät itsekään työntekijöitä löydä. Haastatteluiden pohjalta voi tehdä huomion siitä, että henkilöstöpalvelutoimiala on hoiva-yrityksille Savo-Karjala alueella vielä melko tuntematon toimiala, eikä sen mahdollisuuksia nähdä pitkällä tähtäimellä. Kaksi haastateltavaa jopa vastasi, ettei heillä ole minkäänlaista ajatusta henkilöstöpalvelutoimialasta ja pitivät sitä hyvin vieraana toimialana.

Negatiivisissävytteisiä kommentteja henkilöstöpalvelutoimialasta kertoi neljä haastateltua hoivayritystä. Ajatukset toimialasta olivat selkeästi muuttuneet negatiivisiksi kahden hoivayrityksen tapauksessa aggressiivisen markkinoinnin takia. Näitä yrityksiä oli lähestynyt useampi eri henkilöstöpalvelualan yritys ja sitä kautta nämä yritykset kokivat epämiellyttävänä koko toimialan. Näistä tapauksista voi päätellä sen, kuinka henkilöstöpalvelutoimialalla toimii hyvin eri tyyppisiä henkilöstöpalveluyrityksiä ja kaikki eivät toimi täysin rehdisti tai asiakkaita kunnioittaen. Tästä samaisesta asiasta mainitsi myös eräs haastateltu yritys. Yrityksen edustaja kertoi, että hänen silmissään henkilöstöpalvelutoimiala näyttää hieman ristiriitaiselta juuri sen takia, että jotkin henkilöstöpalvelutoimialalla toimivat yritykset ovat jollain tapaa mustamaalanneet koko toimialan imagoa. Nämä haastatteluvastaukset tuovat esiin teorian tiedossakin esiin otetun näkökulman siihen, kuinka toimiala on uusi ja houkuttelee kilpailuun hyvin monen tasoisia yrityksiä.

Hoivayrityksiltä kysyttäessä, millaisia kriteerejä ja tarpeita henkilöstöpalveluyritysten tulisi täyttää, jotta yhteistyö olisi mahdollista, vastaukset eivät juurikaan eronneet haastateltavien välillä. Palvelun hinta oli selkeästi yksi tärkeimmistä kriteereistä ja hinnan mainitsi lähes jokainen hoivayritys. Hinta mainittiin useassa tapauksessa nimenomaan samassa yhteydessä hinta-laatusuhteen kanssa, eli yritykset halusivat hintaa vastaavaa palvelua, jos he lähtisivät tekemään yhteistyötä henkilöstöpalveluyritysten kanssa. Tämä vastaus oli hyvin ennalta arvattava, koska yritysten mielipiteet hinnasta tulivat esiin myös muiden haastattelukysymyksen kohdalla. Eräs yrityksen edustaja perusteli tätä hintakriteeriä sillä, että jos henkilöstöpalveluyritys ei pysty löytämään hyvää työntekijää yhteistyön alussa ja tarjoaa asiakasyritykselleen "ei oota" tai sovittua heikompaa työntekijää, se todennäköisesti vie uskon asiakasyritykseltä koko toimialaa kohtaan ja yhteistyö loppuu lyhyeen. Koen myös itse, että tämä yrityksen edustajan mielipide on hyvin lähellä totuutta ja

ilmiö todentuu myös tässä tutkimuksessa. Huonosti sujuneen yhteistyön kokeneet hoivayritykset eivät juurikaan näe henkilöstöpalvelualueella potentiaalia hoiva-alalle tai yleensäkin yhteistyöhön. Palvelun hinta-laatusuhteeseen liittyy myös kriteeri siitä, että henkilöstöpalveluyrityksen tulisi olla luotettava yhteistyökumppani. Haastatelluista hoivayrityksistä kuusi mainitsi, että yhteistyökumppanin tulisi pystyä hoitamaan henkilöstöhankinnat ammattimaisesti, mikä puolestaan liittyy oleellisesti hyvään palveluun, jota hoivayritykset vaativat palvelun hintaa vastaan.

Toinen selkeästi tärkeä kriteeri oli työntekijöiden ammattitaito ja, että hoivayritykset saisivat juuri sellaisen työntekijän kuin henkilöstöpalveluyrityksen kanssa sovitaan. Ammattitaitoiset työntekijät tärkeäksi koki suurin piirtein yhtä monta vastaajaa kuin hintakriteerinkin, eli nämä kaksi kriteeriä olivat pääasiassa yhtä tärkeitä. Hoivayritykset lisäsivät, että hyvien työntekijöiden on oltava myös luotettavia, reippaita ja osa nosti ammattitaidon lisäksi esiin myös luonteen tärkeyden. Työntekijöihin liittyi myös neljäs hoivayritysten tärkeäksi listaama kriteeri, joka oli työntekijöiden pysyvyys. Usea haastateltu hoivayritys koki, että työntekijöiden vaihtuvuus hoiva-alalla ei ole millään tavalla hyvä asia ja monella haastatelluilla oli omaa yritystä koskevia esimerkkejä. Esimerkit kiteytyivät kaikissa tapauksissa siihen ajatukseen, että hoiva-ala on ihmisläheistä työtä ja työntekijöistä tulee hyvin nopeasti osa hoitoa tarvitsevien asiakkaiden joka päiväistä elämää. Näin ollen monet yritykset joutuvat toimimaan asiakkaiden hyvinvointia ajatellen ja he pyrkivät mahdollisimman pysyviin työntekijöihin minimoidakseen asiakkaiden kuormittamista muutoksilla. Lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus nähtiin huonona myös työyhteisön näkökulmasta ja hoivayritykset kokivat, ettei silloin tällöin töissä käyvä tekijä pääse sisään työyhteisöön yhtä hyvin ja hän voi tuntea itsensä hyvin ulkopuoliseksi. Myös perehdytyksen toteutukseen koettiin aiheutuvan ongelmia, jos tekijä ei ole aina sama. Nämä henkilöstövuokraukseen usein liittyvät piirteet esiteltiin myös teoriaosassa, jossa työntekijän näkökulmasta tarkasteltuna tarvittaessa työhön kutsuttavana työntekijänä työyhteisöön on vaikea päästä sisään ja se voi vaikuttaa oleellisesti työntekijän halun sitoutua yritykseen.

Merkittävä osa Savo-Karjalan haastatelluista hoivayrityksistä siis epäili vahvasti henkilöstöpalveluyritysten ja hoiva-alan välisen yhteistyökuvion toimimista. Syynä tähän on esimerkiksi hoivayritysten huoli siitä, että henkilöstövuokrauksen kautta työskentelevä työntekijä vaihtuisi liian useasti. Näin ollen jos hoivayritykset eivät ole halukkaita yhteistyöhön, PESTIn tulisi mielestäni markkinoidessaan palveluitaan huomioida myös se, että hoivayrityksissä työskentelee hoitohenkilöstön lisäksi keittiö- ja siivousalan ihmisiä. Jos PESTI saisi solmittua yhteistyösopimuksen esimerkiksi keittiötyöntekijöiden osalta, se pääsisi näyttämään asiakasyritykselleen kuinka yhteistyö käytännössä toimii sekä millainen yhteistyökumppani PESTI on. Hyvin onnistunut ja toimivaksi koettu yhteistyö saattaisi johtaa myös hoitohenkilöstön lisäämiseen yhteistyökuvion alle.

Kysyttäessä, kokevatko hoivayritykset ammattitaitoisten työntekijöiden löytämisen olevan vaikeaa, kaikkien 22 yrityksen vastaukset jakautuivat suurin piirtein tasan niiden välillä, jotka kertoivat ettei ammattitaitoisten työntekijöiden löytäminen ole tällä hetkellä vaikeaa ja niiden, joiden mielestä ammattitaitoisten tekijöiden löytäminen puolestaan on vaikeaa. Toisin sanoen yhtä ainoaa mielipidettä tähän kysymykseen ei saatu, vaan molempia vastauksia, puolesta ja vastaan tuli yhtä paljon. Haastatteluvastauksista voi siis päätellä, että on hyvin yritys kohtaista, kuinka yritykset asian

kokevat. Lisäksi osa yrityksistä tarttui nimenomaan sanaan "ammattitaitoinen" ja osa yrityksistä taas ajatteli selkeästi asiaa vain työntekijöiden löytämisen kannalta. Tämä yritysten vaihteleva tapa vastata tähän kysymykseen vaikutti mahdollisesti ainakin osittain vastauksiin.

Ammattitaitoisten työntekijöiden löytämisen vaikeaksi kokeneet hoivayritykset mainitsivat sijaisuuksiin ja keikkaluonteisiin työsuhteisiin löytyvän huonosti työntekijöitä. Eli heillä on vaikeuksia nimenomaan niissä tehtävissä ja työsuhteissa, joiden kohdalla hoivayritykset kokivat mahdollisuuden tehdä yhteistyötä henkilöstöpalveluyritysten kanssa. Lisäksi moni koki, että työntekijöitä kyllä löytyy, mutta nimenomaan ammattilaisten löytäminen on haastavaa. Osa lisäsi myös, että hakija voi olla ammattilainen, mutta se ei tee hänestä vielä haluttua työntekijää. Työntekijällä täytyy olla alalle sopiva luonne, korkea työmoraali ja kutsumus alalle. Eräs hoivayrityksen edustaja harmittelikin, kuinka hänestä tuntuu, että nykyisessä taloustilanteessa hakeudutaan sellaisille aloille ja maantieteellisille alueille, joissa uskotaan olevan töitä, mutta kutsumus työtä kohtaan puuttuu. Näin ollen voi todeta, että hoivayritykset useassa tapauksessa vaativat työntekijöiltään enemmän kuin pelkän ammattitaidon, ja joissain työtehtävissä hakijan persoona ja soveltuvuus vaikuttavat jopa enemmän kuin osaaminen.

Herääkin kysymys, miksi sitten puolet haastateltavista koki, ettei ammattitaitoisista tekijöitä ole pulaa, ainakaan tällä hetkellä. Syynä voi olla ihan vain sattuma ja vuodenaika, jolloin haastattelua suoritin. Keväällä työnhakijoita on paljon ja osa haastatelluista yrityksistä kertoikin, että hyviä hakijoita on ollut nyt enemmän kuin töitä olisi tarjolla. Lisäksi esimerkiksi hoivayritysten maantieteellinen sijainti vaikuttaa siihen, kuinka haluttuja työpaikkoja eri hoivayritykset ovat hakijoiden keskuudessa.

Huomioitavana seikkana haastatelluista nousi esiin hoivayritysten tapa rakentaa omaa henkilöstöpankkia, eli niin sanottua varahenkilöstölistausta. Muutamat työntekijöitä hyvin löytäneet yritykset kertoivat, että he ottavat talteen yrityksessä työskennelleiden harjoittelijoiden sekä muiden työntekijöiden tiedot ja tarpeen tullen hakevat näistä tiedoista käytettävissä olevia tekijöitä esimerkiksi sijaisuuksiin. Tämä käytäntö on varmasti käytössä laajemminkin yksityisissä hoivayrityksissä. Tällaiset yritysten omat henkilöstölistaukset ovat siis käytännössä hyvin samantapaisia kuin mitä henkilöstöpalveluyritykset voisivat hoivayrityksille laatia. Puhutaan niin sanotusta henkilöstöpoolista, johon on listattuna henkilöitä, jotka ovat halukkaita lähtemään töihin tarpeen tullen. Henkilöstöpalveluyritysten avain hoivayritysten kanssa tehdylle yhteistyölle voisi piillä juuri tässä työntekijäpooli- ajatuksessa. Varsinkin hoivayrityksille, jotka käyttävät jo omaa henkilöstölistausta, tulisi korostaa sitä, kuinka yritys vapautuu henkilöstölistan hallinnoinnista ja miten henkilöstöpalveluyritys voi jatkuvasti päivittää sekä ylläpitää työntekijälistausta hoivayrityksen puolesta.

Mutta vaikka hoivayrityksellä olisi kuinka kattavat työntekijälistaukset, niiden kautta työntekijöiden löytäminen ei toimi kaikilla yhtä hyvin. Eräs hoivayrityksen edustaja kertoi mielestäni varmasti ihan paikkaansa pitävän syyn sille, että toiset yritykset kamppailevat enemmän sijaisten löytämisestä kuin toiset. Hän painotti, että heidän yrityksensä kohdalla on todettu kuinka suuri voima on hyvällä

yrittäjämagolla ja sillä, että kaikki heidän yrityksessään työskennelleet ovat viihtyneet. Arvostettuna ja haluttuna työpaikkana ei ole juurikaan haasteellista löytää sijaisija tai kiireapua. Harva hyvää työpaikkaa vailla oleva työntekijä kieltäytyy hyvin lyhyenkin työsuhteen tarjoutuessa, jos vain työpaikka on haluttu.

Savo-Karjala alueen hoivayritysten kanta ulkomaalaisiin on hyvin positiivinen. Jokainen haastateltu yritys koki ulkomaalaiset työntekijät hyvänä asiana ja noin puolella vastaajista oli myös kokemusta ulkomaalaisista työntekijöistä omassa yrityksessään. Ainoa ehto, jonka lähes jokainen vastaaja mainitsi, oli suomenkielen taito. Kun hoivatyö on hyvin ihmisläheistä, on kommunikoinnin toimittava ongelmitta. Lisäksi vammais- ja vanhustyössä asiakkaiden puheentuotto on huonoa ja jopa suomalaisten hoitajien on välillä vaikea ymmärtää asiakkaitaan. Haastatteluissa esiin nostettiin myös ikäihmisten tapa puhua eri murteilla, mikä tuo lisähaastetta ulkomaalaiselle työntekijälle.

Haastateltujen joukkoon mahtui kuitenkin yksi yritys, joka näki kielitaitovaatimuksessa jouston varaa. Hänellä oli kokemusta ikäihmisistä, jotka osasivat englantia ja näin ollen englannin kieltä osaavien asiakkaiden kohdalla hän koki mahdolliseksi käyttää myös suomenkielen taidottomia työntekijöitä. Ajatus on mielestäni hyvin realistinen ajatellen tulevaisuutemme ikäihmisiä, mutta luulen kuitenkin teorian tietoonkin viitaten, että kielitaidottomien ulkomaalaisten työskentely hoiva-alalla ei ole vielä aivan tätä päivää. Kaiken kaikkiaan hoivayritysten hyvin yhtenäinen mielipide oli, että jos ulkomaalainen työntekijä hallitsee suomenkielen, hän on hyvin haluttu työntekijä. Muutama hoivayritys jopa mainitsi, että useassa tapauksessa ulkomaalainen työntekijä on suomalaista parempi. Positiivinen kanta oli niin voimakas, että tämä on mielestäni sellainen asia, joka PESTIn olisi syytä ottaa tarkasteluun suunnitellessa tulevaa.



## 8 LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Tutkimusprosessi eteni pääasiassa suunnitellusti. Ainostaan haastattelujen lopullinen määrä jäi alle ennakkosuunnitelmieni. Tein haastatteluja 22 ja alueittain nämä haastattelut jakautuivat seuraavasti: Pohjois-Savosta 8 haastattelua, Etelä- ja Keski-Savosta 7 haastattelua ja Pohjois-Karjalasta 7 haastattelua. Olin tutkimuksen alussa asettanut haastattelumäärän tavoitteeksi noin 35 haastattelua. Soitin kaiken kaikkiaan 37 puhelua eri hoivayrityksiin, eli noin 60% kaikista yhteydenotoista päätyi haastatteluun.

Toteutuneiden haastattelulukujen perusteella voi kuitenkin olla melko tyytyväinen tutkimusaineiston laajuuteen. Erityisen oleellista tutkimuksen kannalta oli se, että tein haastatteluja tasaisesti kaikille kolmelle tutkimuksen maantieteelliselle alueelle. Toki haastatteluja olisi voinut tehdä enemmän ja se olisi lisännyt tutkimuksen luotettavuutta, mutta aikatauluni oli rajallinen. Haastatteluja tehdessä käsitin sen, kuinka aikaa vieviä laadullisen tutkimuksen teemahaastattelut ovat. Haastattelu -sana on mielestäni jopa hieman harhaan johtava, koska suurin osa puheluista oli enemmän keskustelunomaisia kuin haastatteluja. Haastattelun tyyli riippui paljon haastateltavasta, niin myös niihin kuluva aika.

Olen tyytyväinen tekemiini haastatteluihin myös sen takia, että sain niinkin monta henkilöä haastateltua. Hyvin moni kontaktoiduista hoivayritysten ja yhdistysten edustajista oli niin kiireisiä työssään, ettei heiltä löytynyt edes pientä hetkeä keskittyä haastatteluun. Lisäksi tutkimukseni aihe oli selkeästi mielipiteitä jakava ja moni koki sen liian etäiseksi, vieraaksi tai negatiiviseksi, etteivät nähneet aihetta osallistua haastatteluun.

Toimin itsenäisesti koko opinnäytetyöprosessin ajan, joten tein kaikki haastattelut myös itse. Pyrin haastattelemaan kaikki mahdollisimman samalla tavalla, vaikkakin jokainen haastattelu eli sen mukaan, millainen henkilö kanssani keskusteli ja mitä hän halusi kertoa. Ainoastaan aiheessa pysyminen ole tärkeintä. Laadullisessa teemahaastattelussa kysymysten järjestyksellä tai muodolla ei ole juurikaan merkitystä, mutta koen sen ainoastaan luotettavuutta lisäävänä tekijänä, että suoritin kaikki haastattelut itse. Itsenäisesti tutkimuksen tekeminen mahdollisti haastattelujen pohjalta tehtyjen muistiinpanojen yhdenmukaisuuden ja samankaltaisen litteroinnin, mikä on analysoinnin kannalta tärkeää.

Vaikka pyrin tutkijan roolissa mahdollisimman huolelliseen ja tutkimuksen luotettavuutta lisääviin toimintatapoihin, en voinut kuitenkaan vaikuttaa haastattelutilanteisiin enkä siihen, millainen tilanne haastatelluilla henkilöillä oli yhteydenoton hetkellä. Puheluiden alkuun pyrin varmistumaan siitä, että henkilöllä olisi rauhallinen hetki vastata haastatteluun. Osa yrityksen edustajista pyysikin palaamaan asiaan myöhemmin sovittuna aikana, mutta suurin osa koki olevansa riittävän rauhallisessa paikassa sillä hetkellä, kun heille soitin. Haastateltavat keskustelivat kanssani muun muassa ajaessaan autoa, asioidessaan kaupassa, asiakkaita ulkoiluttaessa ja kahvitaulla. Joukossa oli jopa yksi hoivayrityksen toimitusjohtaja, joka halusi osallistua haastatteluun, vaikka hän oli viettämässä lomapäivää kylpylässä lastensa kanssa. On siis selvää, että haastattelutilanteet ovat omalta osaltaan

vaikuttaneet haastateltavien vastauksiin ja sitä kautta tutkimuksen luotettavuuteen. Lomapäivää viettävän henkilön mielipiteet eroavat varmasti jossain määrin huonossa säässä autoilevan henkilön mielipiteistä.

Tutkimuksen alussa olin ajatellut tekeväni myös kasvotusten tapahtuvia haastatteluja, mutta se tuntui lopulta liian työläältä ja aikatauluja venyttävältä tavalta. Tapaamisten järjestäminen olisi vienyt jo suuren osan suunnitellusta ajasta ja näin ollen tein tietoisesti ratkaisun sen suhteen, että toteutan kaikki haastattelut puhelimitse. Luotettavuutta vähentävä tekijä puhelimitse tehdyissä haastatteluissa on se, että haastattelut ovat jääneet vaille vastaajien eleitä, ilmeitä tai muuta sanatonta informaatiota. Kasvotusten tehdyissä haastatteluissa myös haastattelutilanteet olisivat mahdollisesti kestäneet hieman pidempään ja olleet luontevampia. Tämän kaltaisten haastattelujen järjestäminen ja toteutus olisi vaatinut enemmän aikaa sekä mahdollisesti myös tutkimusparin riittävän aineiston keräämiseen.

Analysointivaiheessa koetin tarkastella vastauksia mahdollisimman puolueettomasti ja onnistuin siinä mielestäni hyvin. Olen nostanut esiin yleisimmät vastaukset sekä mielipiteet mahdollisimman samaan tapaan kuin olen ne haastateltavilta kuullut. Murteita tai muutoin erikoisia sanoja en ole litterointiin laittanut, vaan olen kirjoittanut samat asiat puhtaaksi kirjakielellä. Varsinkin murteiden kirjaamisen osalta Savo-Karjalan alue olisi ollut haasteellinen, koska alueella puhutaan kahta hyvin omaleimaista murretta. En usko murteilla tai erikoisilla puhetyyleillä olevan minkäänlaista tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavaa arvoa.

Mielestäni onnistuin tutkimuksen teossa hyvin ja sain luotua kokonaisvaltaisen kuva siitä, minkä tyyliä ajatuksia Savo-Karjala alueen hoivayrityksillä on henkilöstöpalvelutoimialaan liittyen ja onko näillä yrityksillä yhteisiä näkemyksiä. Tutkimuksen tulokset ovat kuitenkin hyvin suuntaa-antavia, vaikka olen joitain tuloksia saattanut yleistää hieman enemmän kuin toisia. Uskon, että Pesti Henkilöstöpalvelu Oy saa tutkimuksestani uusia ajatuksia, kehityssuuntia ja näkökulmia viedäkseen omaa toimintaansa eteenpäin.

## 9 POHDINTA

Haastattelututkimuksen teko ei ollut itselleni aivan uutta, koska olin aikaisemmin opinnoissani osallistunut erään haastattelututkimusprosessiin. Tuolloin haastattelujen kohderyhmänä olivat koululaiset, joten tämän opinnäytetyön hoivayrityksille suunnatut haastattelut tuntuivat huomattavasti haasteellisimmilta. Kuitenkin pääpiirteittäin laadullisen haastattelututkimuksen tekoprosessi oli minulle entuudestaan tuttua Tutkimustyön toteutus -opintojaksolta.

Opinnäytetyön teko lisäsi valtavasti tietämystäni hoiva-alasta ja kuinka ala rakentuu osittain sosiaalipalveluista ja osittain terveyspalveluista. Tietolähteet, joista toimialasta luin, kertoivat jokainen hieman erilaisen määritelmän sille, mitä kaikkia eri palveluja hoiva-ala käsittää. Pääajatus kuitenkin on se, että hoiva-ala käsittää enemmän sosiaalialan palveluja kuin terveydenhuollon palveluja. Myös hoiva-alan tulevaisuuden näkymät avasivat silmäni ajattelemaan aivan eri tavalla sitä, minkälaisia haasteita esimerkiksi suurten ikäluokkien eläköityminen käytännössä aiheuttaa sosiaali- ja terveysalalle ja myös koko yhteiskunnalle.

Lisäksi lisäsin tietämystäni henkilöstöpalvelualasta entisestään. On mielenkiintoista jäädä seuraamaan toimialan kehitystä ja kuinka esimerkiksi juuri hoiva-alan ajatukset ja yhteistyöhalukkuus henkilöstöpalvelutoimialaa kohtaan muuttuu, jos muuttuu. Voi olla, että tarvetta yhteistyölle hoivayrityksistä löytyy, mutta aika ei ehkä ole vielä oikea tai hoivayritykset eivät tiedä vielä henkilöstöpalvelutoimialasta tarpeeksi.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessi oli haastava ja siinä sai sekä joutui perehtymään hyvin toisistaan erilaisiin aihealueisiin. Varsinkin hoiva-ala oli minulle prosessin lähtötilanteessa hyvin vieras ja sen laaja ymmärtäminen vaati aikaa, montaa eri tietolähdettä sekä ajankohtaisten uutisten seuraamista. Mieliin tuli palautella myös teoriataustaa laadullisen tutkimuksen teosta ja haastattelurungon rakentaminen tuli suunnitella tarkkaan palvelemaan taustalla olevia tutkimusongelmia.

Olin aikatauluttanut opinnäytetyön etenemisen aluksi hyvin tarkkaan ja pidin siitä kiinni mielestäni täsmällisesti. Kevään opinnot kuitenkin alkoivat hallita viikkoja liikaa ja näin ollen myös opinnäytetyön teko kärsi siinä sivussa. Opinnäytetyön tekoprosessin loppusuoralla tuli jo hieman kiire ja paineensietokykyä koeteltiin. Toisin sanoen, olisin voinut aloittaa opinnäytetyöni vielä aikaisemmin tai aikatauluttaa paremmin prosessin etenemistä.

Olen kuitenkin kokonaisuuteen hyvin tyytyväinen. Omassa työskentelyssä huomasin harjaantuneeni tekstin tuotossa entisestään sekä otteeni on ammattimaisempi ja varmempi kuin opintojeni alussa. Myös valmis opinnäytetyöni on varsin yhtenäinen kokonaisuus, vaikka en ennestään montaa laadullista tutkimusta ole alusta loppuun suorittanutkaan, saati tuottanut näin laajaa yhtenäistä tekstikokonaisuutta. Koen tästä prosessista olleen itselleni pelkkää hyötyä tulevaisuuttani ajatellen.

## LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- AALTOLA Juhani & VALLI Raine 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä. PS-kustannus Gummerus Kirjapaino Oy.
- BARONA www-sivut. Työtä, tekijöitä ja ratkaisuja 2012. [verkkodokumentti] [Viitattu 2014-03-02] Saatavissa: <https://www.barona.fi/yrityksille/barona-yrityksena>
- HEIKKILÄ Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: EDITA
- HENKILÖSTÖPALVELUYRITYSTEN LIITTO 2014. Toimialan periaatteet. [verkkodokumentti] [Viitattu 2014-01-22] Saatavissa: [http://www.hpl.fi/www/fi/liitetiedostot/Toimintaperiaatteet\\_2009\\_final.pdf](http://www.hpl.fi/www/fi/liitetiedostot/Toimintaperiaatteet_2009_final.pdf)
- HENKILÖSTÖPALVELUYRITYSTEN LIITTO 2014. Henkilöstöpalvelutoimialan yleisesittely. [verkkodokumentti] [Viitattu 2014-01-22] Saatavissa: [http://www.hpl.fi/www/fi/liitetiedostot/hpl\\_toimialakalvot2013\\_lokakuu.pdf](http://www.hpl.fi/www/fi/liitetiedostot/hpl_toimialakalvot2013_lokakuu.pdf)
- HENKILÖSTÖPALVELUYRITYSTEN LIITTO 2013. Henkilöstöpalveluala pähkinänkuoressa. [verkkodokumentti] [Viitattu 2014-01-22] Saatavissa: [www.huolintaliitto.fi/henkilostopalveluyritysten\\_liitto/liitetiedostot/fact\\_sheet\\_maaliskuu\\_2013.pdf](http://www.huolintaliitto.fi/henkilostopalveluyritysten_liitto/liitetiedostot/fact_sheet_maaliskuu_2013.pdf)
- HENKILÖSTÖPALVELUYRITYSTEN LIITTO 2014. Liikevaihtotiedot 12/2013. [verkkodokumentti] [Viitattu 2014-01-22] Saatavissa: [www.hpl.fi/www/fi/liitetiedostot/Toimialasta/HPL-LV-joulukuu-2013-korjattu.pdf](http://www.hpl.fi/www/fi/liitetiedostot/Toimialasta/HPL-LV-joulukuu-2013-korjattu.pdf)
- HIRSIJÄRVI Sirkka & HURME Helena 2001: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.
- KARINEN Matti 1991. Modernin työoikeuden kehityshistoria. Teoksessa Suomen oikeushistorian pääpiirteet. Jyväskylä: Gaudeamus
- MAAHANMUUTTAJIEN VUOSIKATSAUS 2012. Sisäasiainministeriö. [verkkodokumentti] [Viitattu 2014-04-01] Saatavissa: [http://www.migri.fi/download/43811\\_43667\\_Maahanmuuton\\_tilastokatsaus2012\\_web.pdf?651d278892fbd088](http://www.migri.fi/download/43811_43667_Maahanmuuton_tilastokatsaus2012_web.pdf?651d278892fbd088)
- MARKKANEN Kirsti & TAMMISTO Soile 2005. Maahanmuuttajat hoitoalan työyhteisössä. TEHY:n julkaisusarja 3/2005. [verkkodokumentti] [Viitattu 2014-04-01] Saatavissa: <http://www.peda.net/veraja/kuopio/vasta/tutkimukset>
- OPETUSHALLITUS 2011. Koulutus ja työvoiman kysyntä 2025. Raportti ja selvitykset 2011:25. [verkkodokumentti] [Viitattu 2014-01-22] Saatavissa: [http://www.oph.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/oph/embeds/ophwwwstructure/138322\\_Koulutus\\_ja\\_tyovoiman\\_kysynta\\_2025\\_Ennakointituloksia\\_tulevaisuuden\\_tyopaikoista\\_ja\\_koulutustarpeista.pdf](http://www.oph.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/oph/embeds/ophwwwstructure/138322_Koulutus_ja_tyovoiman_kysynta_2025_Ennakointituloksia_tulevaisuuden_tyopaikoista_ja_koulutustarpeista.pdf)
- PESTI HENKILÖSTÖPALVELU OY www-sivut. [verkkojulkaisu] [Viitattu 2014-01-16] Saatavissa: <http://www.pestipalvelu.fi/pesti/yritys>
- SAARANEN-KAUPPINEN & PUUSNIEKKA 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [verkkojulkaisu] [Viitattu 2014-04-01] Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>
- RISSANEN Sari ja SINKKONEN Sirkka 2004. Hoivayrittäjyys. Juva: PS-kustannus
- STAFFPOINT www-sivut. [verkkojulkaisu] [Viitattu 2014-03-02] Saatavissa: <https://www.staffpoint.fi/staffpoint-konserni/>
- SAUKKONEN Pasi 2014. Tutkielmanteon tukisivut. [verkkodokumentti] [Viitattu 2014-04-01] Saatavissa: <http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/index.html>

- HOIVA 2020 -STRATEGIATYÖ, yksityisen hoiva-alan tulevaisuus. Sosiaalialan työnantajat 2013. [verkkodokumentti] [Viitattu 2014-03-02] Saatavissa: [http://www.sosiaaliala.fi/sosiaalialan\\_tyonantajaliitto/fi/ajankohtaista/Hoiva\\_2020.pdf](http://www.sosiaaliala.fi/sosiaalialan_tyonantajaliitto/fi/ajankohtaista/Hoiva_2020.pdf)
- SÄDEVIRTA Markus 2002. Määräaikaiset työsuhteet ja työvoiman vuokraus. Helsinki: WSOY Lakitieto
- TANSKANEN Johanna 2012. Liiketoimintamalli ja yrityksen menestyminen. Turun yliopisto. Liiketaloustiede. Pro gradu –tutkielma. [verkkodokumentti] [Viitattu 2014-03-02.] Saatavissa: <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/86872/87181.pdf?sequence=2>
- TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS 2011. Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveystaloudessa 2009. [verkkodokumentti] [Viitattu 2014-01-22] Saatavissa: [http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/yksityiset/yksityinen\\_palvelutuotanto](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/yksityiset/yksityinen_palvelutuotanto)
- TIILASTOKESKUS 2012. Väestöennuste 2012-2016. [verkkodokumentti] [Viitattu 2014-03-02] Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/vaenn/2012/vaenn\\_2012\\_2012-09-28\\_fi.pdf](http://www.stat.fi/til/vaenn/2012/vaenn_2012_2012-09-28_fi.pdf)
- TUTKIMUSAINEISTON TIEDONHALLINNAN KÄSIKIRJA 2014. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [verkkojulkaisu] [Viitattu 2014-04-01] Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/tiedonhallinta/>
- TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ 2012. Vuokratyöopas. [verkkodokumentti] [Viitattu 2014-01-22] Saatavissa: [http://www.tem.fi/files/35643/TEM\\_vuokratyopas\\_netti.pdf](http://www.tem.fi/files/35643/TEM_vuokratyopas_netti.pdf)
- YLE TALOUS 1.10.2013. StaffPoint ostaa kuopiolaisen Duunipaikan. [verkkojulkaisu] [Viitattu 2014-03-02] Saatavissa: [http://yle.fi/uutiset/staffpoint\\_ostaa\\_kuopiolaisen\\_duunipaikan/6857156](http://yle.fi/uutiset/staffpoint_ostaa_kuopiolaisen_duunipaikan/6857156)
- ELINKEINOELÄMÄN KESKUSLIITTO 2014. Askeleita kestävyysvajeen selättämiseksi. [verkkojulkaisu] [Viitattu 2014-01-22] Saatavissa: <http://ek.fi/mita-teemme/talous/julkinen-talous/kestavyysvaje-rasitteena/>
- VIITALA Riitta ja MÄKIPELKOLA Jutta 2005. Työntekijä vuokrattuna – Vuokratyövoiman vaikutuksia työyhteisössä. Työpoliittinen tutkimus. Helsinki: Työministeriö
- VIITALA Riitta ja MÄKIPELKOLA Jutta ja VETTENSAARI Minna 2006. Näkökulmia vuokratyöhön. Työpoliittinen tutkimus. Helsinki: Työministeriö
- VIRTANEN Aija 2010. Onko filippiiniläisillä hoitajilla suomen kieli hallussa? : käsityksiä ammatillisesta kielitaidosta ja sen riittävyydestä hoivatyössä. Jyväskylän yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. . [verkkodokumentti] [Viitattu 2014-03-02.] Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/24422/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201006152064.pdf?sequence=1>

## LIITE 1: TEEMAHAASTATELUN KYSYMYKSET

1. Oletteko koskaan käyttäneet henkilöstöpalveluyritysten palveluja? Kuten vuokrahenkilöstöä tai suorarekrytointipalvelua? **Kyllä** **Ei**

---

---

2. Mikä henkilöstöpalvelualan yritys teille on entuudestaan tuttu?

---

---

3. Mitkä ovat tyypillisimmät työtehtävät, joihin olette hakeneet tai tulette mahdollisesti hakemaan työntekijöitä henkilöstöpalvelualan yrityksen kautta? Kuinka monesta työntekijästä on kyse? Entä työsuhteen luonne (sijaisuus, osa-aikainen, määräaikainen..)?

---

---

---

---

---

4. Millaisia kokemuksia teillä on henkilöstöpalveluyritysten kanssa tehdystä yhteistyöstä? Kuinka pitkä yhteistyö on ollut?

---

---

---

---

---

5. Minkälaisia ajatuksia henkilöstöpalvelutoimiala herättää yleisesti?

---

---

---

---

6. Mitkä ovat tärkeimmät tarpeet ja kriteerit, jotka henkilöstöpalveluyrityksen tulee täyttää, jotta yhteistyö on mahdollista?

---

---

---

**7. Onko teillä tietoa siitä, mitä palveluja henkilöstöpalvelualan yritykset tarjoavat ja kuinka esimerkiksi henkilöstövuokraus käytännössä toimii?  
Onko jokin henkilöstöpalveluyritys teille entuudestaan jollain tavalla tuttu?**

---

---

---

---

**8. Mitkä voisivat olla sellaisia työtehtäviä teidän yrityksessänne, joiden kohdalla voisi ajatella yhteistyötä henkilöstöpalveluyritysten kanssa?  
Kuinka monta työntekijää?  
Entä työsuhteen luonne (sijaisuus, osa-aikainen, määräaikainen..)?**

---

---

---

---

**9. Millaisia ajatuksia henkilöstöpalveluyritykset/henkilöstöpalvelutoimiala herättää teissä yleisesti?**

---

---

---

---

**10. Mitkä ovat tärkeimmät tarpeet/kriteerit, jotka henkilöstöpalveluyrityksen tulisi täyttää, jotta yhteistyö olisi mahdollista?**

---

---

---

**11. Koetteko ammattitaitoisten työntekijöiden löytämisen olevan vaikeaa?  
Jos on, niin miksi?**

---

---

---

**12. Mikä on kantanne ulkomaalaisiin työntekijöihin hoiva-alan näkökulmasta?**

---

---

---

## LIITE 2: AINEISTON LITTEROINTIA

**Pohjois-Savo**

Oletteko koskaan käyttäneet henkilöstöpalveluyritysten palveluja? Kuten suorarekrytointia tai henkilöstövuokrausta?

KYLLÄ

EI

KYLLÄ	EI
<p><b>Mikä henkilöstöpalvelualan yritys on teille entuudestaan tuttu?</b></p> <p>Tiedän useita yrityksiä, mutta en muista nimiä. En edes tätä, jota olemme joskus vuosia sitten käyttäneet.</p> <p><b>Mitkä ovat tyypillisimmät työtehtävät, joihin olette hakeneet tai tulette mahdollisesti hakemaan työntekijöitä henkilöstöpalvelualan yritysten kautta? Kuinka monta työntekijää? entä työsuhteen luonne?</b></p> <p>Emme käyttäneet hoitotoihin tekijää, vaan keittiötyöhön. Silloin aikoinaan oli tarvetta kokille pieneksi hetkeksi (n.2vko). Se oli ensimmäinen yhteistyö ja jonkinlainen kokeilu. Hoitohenkilöstöön emme vuokratyöntekijöitä aijo ottaa, joten en osaa vastata millaisia tehtäviä ne voisivat olla.</p>	<p><b>Onko teillä tietoa siitä, mitä palveluja henkilöstöpalvelualan yritykset tarjoavat ja kuinka esim. henkilöstövuokraus käytännössä toimii? Onko jokin henkilöstöpalveluyritys teille entuudestaan tuttu?</b></p> <p>Kyllä tiedän mitä henkilöstövuokraus on. Minulla on tuttavita, jotka ovat työllistyneet henkilöstövuokrauksen kautta. En osaa nimetä nyt yhtään, mutta tiedän monia kyllä! Useampi on ottanut yhteyttäkin(s-posti, käynti, puhelut).</p> <p>Kyllä tiedän miten toimii, mutta en muista kyllä yhtäkään yritystä nimeltä. Meillä oli joskus haku auki, kun haimme sairaanhoitajaa ja silloin joku henkilöstövuokrausfirma oli nähnyt tämän ilmoituksen ja tarjosi palvelujaan. (suorarekry ja vuokraus)</p> <p>Tiedän hyvinkin. Olen ollut aikoinaan itse vuokratyöntekijänä ravintola-alan hommissa. VMP on tuttu minulle, vaikka tiedän niitä enemmänkin olevan. (Suorarekry ja vuokraus)</p> <p>Kyllä tiedän. Olemme joskus selvittäneetkin vuokrausmahdollisuuksia . Yrityksiä en osaa tähän hätään nimetä.</p> <p>Kyllä tiedän, mistä on kyse. Tiedän muita aloja, joilla käyttävät vuokrahenkilöstöä. Meillä yhteistyö näiden yritysten kanssa ei ole tarpeen, koska kuulumme osaksi valtakunnallista toimijaa, jolla on oma varahenkilöstökuvio.</p> <p>Kyllä tiedän, mutta ei ole kokemusta millään tavalla.</p> <p>Henkilöstövuokrauksen tiedän kyllä. Muista en niin, enkä yritysten nimiä.</p>



**Millaisia kokemuksia teillä on yhteistyöstä? Kuinka pitkä se on ollut?**

Ei kyllä vakuuttanut! Syy ei varmaan ollut sen firman, vaan työntekijä oli huono ja laiska. Vuokraus oli myös kallista, joten siihen vaihtoehtoon ei olla enää palattu ja meillä on oma linjaus siitä, että mennään omilla tekijöillä niin pitkälle kuin mahdollista.

**Mitkä voisivat olla sellaisia työtehtäviä, joiden kohdalla voisi ajatella yhteistyötä henkilöstöpalveluyritysten kanssa? Kuinka monta työntekijää? entä työsuhteen luonne?**

Ne ovat nämä lähihoitajan/perushoitajan tehtävät ja muutamaa voisi varalla pitää. Työsuhte olisi sijaisuuspanotteista, mutta sijaisen pitäisi olla kyllä sitten sama ihminen. Meillä on kuitenkin onneksi oma hyvä varatyöntekijälista, josta kysymme tarpeen vaatiessa tekijöitä. Listaan karttuu nimiä aina harjoittelijoiden myötä.

Meillä tyyppisimmät tehtävät ovat lähihoitaja, sosionomi jne. Yleensä sijaisija kaivataan ja muutamaa työntekijää.

No tietenkin nämä lähihoitajan sijaisuudet voisivat pääasiassa olla. Joskus voisi olla tarvetta ihan yhdelle-kahdelle.

Hoito- ja ohjaustehtävät ovat ne tyyppisimmät ja tarve on silloin tällöin eli sijaisuudet pääasiassa.

Meillä työskentelee kotihoitajia ja lähihoitajia pääasiassa. Jos olisi tarvetta niin työnluonne voisi olla ehkä kiireapu ja sijaisuudet.

Lähihoitajan tehtävät ovat meillä yleisimpiä. Jotain sijaisuus tilanteita voisi ajatella, jos tarvetta olisi.

No jos ajatuksen tasolla mietittynä niin sairaanhoito ja lähihoito. Kiire- ja ruuhka-avuksi joskus, jos tarvetta.

**Millaisia ajatuksia henkilöstöpalvelutoimiala/-yritykset teissä herättää?**

Muutoin ihan toimiva systeemi heillä, mutta hoiva-alalle se ei sovi. Aika etäinen ala, kun ei ole ollut tarvetta.

**Millaisia ajatuksia henkilöstöpalvelutoimiala/-yritykset teissä herättää?**

Onhan se ala ihan hyvä vaihtoehto joillekin yrityksille ja tietenkin hyvin saa varmasti työntekijöitä vuokrausfirmojen kautta nopeaan tarpeeseen. Hoiva-alan näkökulmasta hyvin haastava ala jos yhteistyötä ajattelee.

Hyvä siinä mielessä, että jos tarvitsee nopeasti tekijän niihin varmasti heiltä aina löytyy joku. Se on kuin sellainen turva taustalla ja muutoinkin ihan hyvä toimiala varmasti kun kasvaa kokoajan.

Hyvä juttu. Alalle kuin alalle sopiva periaatteessa. Itse vaikea kuvitella, kun meidän yritys on niin pieni eikä ole tarvinnut edes harkita.

Kallista ja se on oikeastaan ainoa kohta, joka ns. estää palvelun käytön. Muuten ok!

	<p>Työllistää nuori hyvin! Uusi alahan se on, ehkö hieman vieras vielä ihmisille, mutta kehittyvä varmasti.</p> <p>Paljonhan niitä yrityksiä nykyään on. Eli varmasti ihan hyväksi havaittu ratkaisu monessa yrityksessä. Hoiva-alan kanssa yhteensopivuudesta en oikein tiedä.</p> <p>Ei ole kovinkaan omakohtaista kokemusta, mutta työllistään se. Sen takia hyvä asia.</p>
<p><b>Mitkä ovat tärkeimmät tarpeet/kriteerit, jotka henkilöstöpalvelualan yrityksen tulisi täyttää, jotta yhteistyö olisi mahdollinen?</b></p> <p>Se on se hinta-laatusuhde. Pitää olla varmuus hyvistä tekijöistä ja luotto siihen, että homma toimii.</p>	<p><b>Mitkä ovat tärkeimmät tarpeet/kriteerit, jotka henkilöstöpalvelualan yrityksen tulisi täyttää, jotta yhteistyö olisi mahdollinen?</b></p> <p>Ennen kaikkea työntekijöiden pysyvyys. Kyllä siihen työntekijään täytyy voida luottaa ja nimenomaan kun toimitaan hoiva-alalla ja esimerkiksi meillä mielenterveyspuolella työntekijä tulee hyvin tärkeä osa hoidettavien elämää. Sen takia ei voida ihan asiakkaidenkaan takia lähteä vuokrailemaan. Lisäksi tietenkin hinta-laatusuhde tulisi olla hyvä.</p> <p>Hinta tietenkin, ei saa olla liian korkea ja työntekijän tulisi mielellään olla aina sama. Liikaa menee aikaa ja vaivaa, jos joutuu perehdyttämään jatkuvasti.</p> <p>Hinta-laatusuhde pitäisi olla kohdillaan, kallistahan se vähän on. Lisäksi luotettava yritys täytyisi olla.</p> <p>Hintahan se on. Ja sillä hinnalla saatu palvelun laatu. Tietenkin tekijöiden pitää olla sitä mitä ollaan pyydetty ja hakuprosessien tulisi olla nopeat.</p> <p>Ammattitaitoista henkilöstöä pitäisi olla ja luotettavia henkilöitä! Hinta-laatusuhde tietenkin merkitsee paljon.</p> <p>Jos halutaan tietynlaista tekijää, niin sellaisen haluaisin myös saada. Myös sen palvelun hinta on ratkaiseva juttu.</p> <p>Oikeanlainen ihminen ja reipas tekijä pitäisi sitä kautta aina löytyä. Ammattitaito täytyy myös olla ja palvelun hinta</p>
<p><b>Koetteko ammattitaitoisten työntekijöiden löytämisen olevan vaikeaa? Jos on, miksi?</b></p> <p>Ei se ole vaikeaa tällä hetkellä. Tällä korkeudella Suomea hyvin löytyy tekijöitä. Joskus tietysti saattaa olla hetkiä, milloin tarve on liian äkillinen ja meinaa keinot loppua kesken. Mutta pääasiassa helposti löytyy.</p>	<p><b>Koetteko ammattitaitoisten työntekijöiden löytämisen olevan vaikeaa? Jos on, miksi?</b></p> <p>Ei ole vaikeaa. Meillä käy paljon harjoittelijoita eri sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksista, ja he jättävät yleensä yhteystiedot meidän omaan työntekijä/sijaislistaan. Tilanne on hyvin ihanteellinen, koska meillä työskentelee myös paljon miehiä!</p> <p>Itse koen ammattitaito-käsitteen hieman vaikeaksi selittää. Ammattitaitoisia tekijöitä kyllä on, mutta ammattitaitoon kuuluu minusta myös</p>

	<p>ihmisen luonne ja työmoraali. Niitä ei kaikilla ole ja sellaisen työstään pitävän tekijän löytäminen on todella vaikeaa.</p> <p>Kyllä ja ei. Sopivia ja ammattitaitoisia löytyy, koulut on käyty jne. Mutta hyvä tyyppisiä ja persoonia on vaikea löytää. Täytyy olla se oikeanlainen luonne ja asenne.</p> <p>Ei ole vaikeaa ainakaan tällä hetkellä.</p> <p>Ei ole vaikeaa. Ei ole ollut eikä varmasti tulevaisuudessakaan. Hyviä hakijoita on enemmän kun töitä on tarjota. ISO</p> <p>Nyt ei ole ollut. Meillä pyritään mahdollisimman pitkään pitämään henkilöstöä ja pyritään, että vaihtuvuus olisi mahdollisimman pientä. Ainakin toistaiseksi ihan hyvin on pärjätty.</p> <p>Ei ole ollut nyt viimeaikoina.</p>
<p><b>Mikä on kantanne ulkomaalaisiin työntekijöihin hoiva-alan näkökulmasta?</b></p> <p>Ei heissä mitään vikaa ole. Jos vain kielen osaavat niin mikä ettei. ISO</p>	<p><b>Mikä on kantanne ulkomaalaisiin työntekijöihin hoiva-alan näkökulmasta?</b></p> <p>Meillä ei tällä hetkellä ole ulkomaalaisia töissä, mutta harjoittelussa on ollu. Ihan hyviä tekijöitä! Ennen kaikkea ahkeria!</p> <p>Jos vain suomea kunnolla puhuu ja ymmärtää niin mikä ettei. Kielitaito näin kehitysvammaisten kanssa toimiessa on ensiarvoisen tärkeää. Puhe on huonoa ja ymmärretyksi tuleminen puolin ja toisin on tärkeää. Hyviä muutoin!</p> <p>Ei ole mitään vastaan ainakaan. Suomea on vain osattava ja ymmärrettävä.</p> <p>Myönteinen kanta! Meillä on nytkin työssä yksi ulkomaalainen. Kielitaito on vain oltava.</p> <p>Ulkomaalaisia on töissä tälläkin hetkellä. Ovat oikein hyviä työntekijöitä, kunhan puhuvat vain suomea.</p> <p>Kyllä heille töitä mielellään tarjoaisi, jos vain kommunikointi heiltä sujuu. Eli ihan positiivinen juttuhan se on.</p> <p>Kielitaito usein ongelmana. Muuten ovat hyviä tekemään.</p>

## Keski- ja Etelä-Savo

Oletteko koskaan käyttäneet henkilöstöpalveluyritysten palveluja? Kuten suorarekrytointia tai henkilöstövuokrausta?

### KYLLÄ

### EI

<p><b>Mikä henkilöstöpalvelualan yritys on teille entuudestaan tuttu?</b>  Enpäs nyt muista sen nimeä. Siitä on jo aikaa jokunen vuosi.</p>	
<p><b>Mitkä ovat tyypillisimmät työtehtävät, joihin olette hakeneet tai tulette mahdollisesti hakemaan työntekijöitä henkilöstöpalvelualan yritysten kautta? Kuinka monta työntekijää? entä työsuhteen luonne?</b></p> <p>Lähihoitajan työtehtävät, joissa toimi 1-5 työntekijää henkilöstövuokrauksen kautta. Työsuhteet vaihteli sijaisuudesta hieman pidempiin. Ei enää aktiivista yhteistyötä.</p>	<p><b>Onko teillä tietoa siitä, mitä palveluja henkilöstöpalvelualan yritykset tarjoavat ja kuinka esim. henkilöstövuokraus käytännössä toimii? Onko jokin henkilöstöpalveluyritys teille entuudestaan tuttu?</b></p> <p>On tietoa. Muilla aloilla on tuttavuuksia, jotka ovat kertoneet toimialasta enemmänkin. En osaa nimetä kyllä yhtään yritystä nyt, mutta niitä on hyvin paljon kyllä.</p> <p>Ollaan selvitetty kyllä mitä palveluja heillä on (suorarekry- ja konsultointip.) ja meihin päin on ollut aktiivisesati yhteydessä (s-posti, puhelut) muutama henkilöstöpalvelualan yritys. Selvitimme myös itse melko vakavastikin henkilöstövuokrausasioita, kun oli tiukka paikka löytää tekijä.</p> <p>Periaatteessa kyllä tiedän, ainoa yritys mikä tulee mieleen on VMP Group.</p> <p>Henkilöstövuokraukseen on tutustuttu aiemmin, kun olisi varmaan ollut jo pakkokin käyttää vuokrausta. En tiedä miksi ei sitten siihen lähdetty. Ja VMP on nyt nimestään tuttu, eipä muuten.</p> <p>Kyllä tiedän mitä henkilöstövuokraustarkoittaa. Yrityksiä en osaa nimetä. On jopa ihmeellistä, ettei koskaan mikään henkilöstöpalvelualan yritys ole ottanut yhteyttä meihin..</p> <p>Tiedän, mutta ei kiinnosta. Teemme myös itse henkilöstövuokrausta.</p>
<p><b>Millaisia kokemuksia teillä on yhteistyöstä? Kuinka pitkä se on ollut?</b></p> <p>Osa tekijöistä oli kyllä todella hyviä, mutta toisaalta osa taas ei alkuunkaan. Se riippuu niin millainen tekijä sattuu. Ja olihan se liian kallistakin meille. Yhteistyötä tehtiin alle vuoden.</p>	<p><b>Mitkä voisivat olla sellaisia työtehtäviä, joiden kohdalla voisi ajatella yhteistyötä henkilöstöpalveluyritysten kanssa? Kuinka monta työntekijää? entä työsuhteen luonne?</b></p> <p>Ei meidän yrityksessä oikein ole sellaisia. Meillä on niin omanlainen rekrytapa enkä nää, että henkilöstöpalvelut toisivat mitään uutta tai hyötyä meille. Hyvin pyörii ilmeisesti.</p> <p>No me keskustelimme täällä meillä joskus siitä, että olisimme ulkoistaneet meidän yöhoitajat. Meillä oli aikaisemmin todella kova pula ammattimaisista tekijöistä. Lisäksi siivoustyöhön voisi ajatella henkilöstövuokrauksen kautta</p>

	<p>hankittavia tekijöitä. Työn luonne molemmissa olisi sijaisuus/kiireapu.</p> <p>Laitoshuolto, keittiötyöt, hoitotyöt jne ja hyvin eri mittaisiin työsuhteisiin.</p> <p>Ohjaajat, lähihoitajat voisivat olla sellaisia tehtäviä, joihin voisi ehkä ajatella. Työluonne sijaisuudet ja tarvetta välillä ihan muutamalle tekijälle.</p> <p>Meillä on kaikenlaista hoitohenkilökuntaa, joista yleisin lähihoitajat. Voisi ajatella sijaisuuksien paikkaamista ja ihan harvalle silloin tällöin tarvetta.</p> <p>Psykiatrisen puolen tekijöitä ehkä, jos tavetta olisi.</p>
<p><b>Millaisia ajatuksia henkilöstöpalvelutoimiala/-yritykset teissä herättää?</b></p> <p>Palvelun nopeus ja joustavuus ovat hyviä asioita. Muutoinkin ihan positiivisia ajatuksia siitä mieleen tulee.</p>	<p><b>Millaisia ajatuksia henkilöstöpalvelutoimiala/-yritykset teissä herättää?</b></p> <p>Ei oikein ole minkäänlaista ajatusta. Ehkä kuitenkin enemmän positiivisia ajatuksia. Joissain tilanteissa voi hieman oikoa rekrytoinnissa kun hakee siihen apua ulkopuolelta.</p> <p>Joihinkin työtehtäviin voisi sopia esim. henkilöstövuokraus ja muille aloille varmasti.</p> <p>Meidän kohdalla ehkä pakon edessä voisi ajatella esimerkiksi henkilöstövuokrausta. Muille aloille sopii paljon paremmin, ei hoiva-alalle.</p> <p>Pelkkiä positiivisia ajatuksia, vaikka en sitä sen kummemmin osaa selventää.</p> <p>Ihan hyvä palvelu. Tälläkin hetkellä kun on pula hyvistä työntekijöistä hoiva-alalla on rakennettava omaa henkilöstöpankkia. Ja kun me ei löydetä tekijöitä, niin tulee helposti sellainen ajatus, että eipä ne työntekijämarkkinat ole sen ihmeellisemmätkään henkilöstövuokrauksen kautta hankittuna.</p> <p>Joskus tuntuu, että liian tyrkyttävää. Mutta muutoin ihan hyvä.</p>
<p><b>Mitkä ovat tärkeimmät tarpeet/kriteerit, jotka henkilöstöpalvelualan yrityksen tulisi täyttää, jotta yhteistyö olisi mahdollinen?</b></p> <p>Se hinta tietenkin. Lisäksi pitää olla luotettavat tekijät ja sopivan persoonan tunnistaminen on tärkeää.</p>	<p><b>Mitkä ovat tärkeimmät tarpeet/kriteerit, jotka henkilöstöpalvelualan yrityksen tulisi täyttää, jotta yhteistyö olisi mahdollinen?</b></p> <p>Työntekijöiden pysyvyys ja ammattitaito.</p> <p>Koske meillä on pieni yritys, luottamus ja yhteisöllisyys ovat tärkeitä tässä työyhteisössä. Jokainen voi tukeutua tähä meidän työtiimiin ja jos sinne sitten yhtä äkkiä/silloin tällöin tulee uusi ihminen niin siinä helposti jää ulkopuolelle. Lisäksi myös asiakkaiden kanssa on tärkeää, että hoitava ihminen olisi mahdollisuuksien mukaan usein sama ja että asiakas voisi luottaa. Sitten tietenkin ammattitaitoinen tekijä täytyy löytyä.</p> <p>Työntekijällä tulee olla vahva ammattitaito, halu</p>

	<p>tehdä sitä työtä, reipas ja luotettava. Jos siihen yhteistyöhön lähtis niin homman ois hoiduttava.</p> <p>Pitäisi olla pysyvä työntekijä, sama ihminen joka sijaistaisi. Hoiva-alan näkökulmasta suuri vaihtuvuus työntekijöissä ei ole hyväksi.</p> <p>Täytyisi pystyä luottamaan tähän yhteistyökumppaniin ja että olisi yhteinen näkemys siitä haettavasta tekijästä. Kuka on hyvä ja pystyy siihen työhön.</p> <p>Esinnäkin hinta ja hyviä tekijöitä pitäisi sitten saada, jos palvelusta maksaa.</p>
<p><b>Koetteko ammattitaitoisten työntekijöiden löytämisen olevan vaikeaa? Jos on, miksi?</b></p> <p>Kyllä on. Onneksi koulun kautta tulee oikein hyviä ja innokkaita tekijöitä harjoitteluun ja sitä kautta töihin.</p>	<p><b>Koetteko ammattitaitoisten työntekijöiden löytämisen olevan vaikeaa? Jos on, miksi?</b></p> <p>Kyllä se hieman on. Ei aina, mutta hetkittäin tulee vaikeampia aikoja löytää tekijöitä, ja nimenomaan hyviä tekijöitä!</p> <p>Ihan todella vastuullisten ja ammattitaitoisten tekijöiden löytäminen on vaikeaa.</p> <p>Joskus on hankalaa, mutta pääasiassa hyvin on nyt löytynyt tekijät avoimiin paikkoihin.</p> <p>Se on aika ajoittaista. Välillä on paljon hyviä, mutta välillä hiljentyy. Nimenomaan keikkaluonteiseen työhön on todella vähän halukkaita.</p> <p>Vakituisiin virkoihin löytyy hyvin tekijöitä. Sijaisuuksiin huonommin, mutta onneksi on tullut nyt muutama todella hyvä tekijä.</p> <p>Hyvistä koulutetuista tekijöistä on aina pula!</p>
<p><b>Mikä on kantanne ulkomaalaisiin työntekijöihin hoiva-alan näkökulmasta?</b></p> <p>Meillähän työskennellään asiakkaan kotona, joten vanhusten kanssa pitää tulla juttuun. Toisin sanoen se kielitaito pitää hallita niin hyvin, ettei tule väärinymmärryksiä. Luonteeltaan jos vielä on oikein sopiva niin pääsee pitkälle.</p>	<p><b>Mikä on kantanne ulkomaalaisiin työntekijöihin hoiva-alan näkökulmasta?</b></p> <p>Siis ehdottomasti töihin vain, jos kieltä osaa! He ovat oikein haluttuja tekijöitä.</p> <p>Itselläni on lyhyitä kokemuksia, mutta ihan ok! Kielitaito ja persoona ratkaisee.</p> <p>Oikein positiivinen kanta! Muutamia ollut meilläkin töissä, mutta kielitaito on välttämätön.</p> <p>Erittäin positiivinen! Kielitaito on vaatimuksena.</p> <p>Oikein positiivinen kanta maahanmuuttajiin ja ylipäänsä ulkomaalaisiin. Kielitaito oltava ja tietenkin koulutustaso. Plussaa, jos osaa savonmurretta! Kyllä ne ulkomaalaiset työyhteisöä rikastuttaa.</p> <p>Kantani on positiivinen. Meillä on ollut ainakin kiinalaisia ja venäläisiä joskus. Kielitaitoa jos on niin ehdottomasti otan töihin!</p>

## Pohjois-Karjala

Oletteko koskaan käyttäneet henkilöstöpalveluyritysten palveluja? Kuten suorarekrytointia tai henkilöstövuokrausta?

**KYLLÄ**

**EI**

<p><b>Mikä henkilöstöpalvelualan yritys on teille entuudestaan tuttu?</b> En halua mainita sitä.</p> <p>Pesti Henkilöstöpalvelu Oy</p>	
<p><b>Mitkä ovat tyypillisimmät työtehtävät, joihin olette hakeneet tai tulette mahdollisesti hakemaan työntekijöitä henkilöstöpalvelualan yritysten kautta? Kuinka monta työntekijää? entä työsuhteen luonne?</b></p> <p>Yöhoitajan tehtävät olivat niitä, joihin tarvitsimme henkilöstövuokrausta. Viitisen henkilöä oli kokeilussa sijaistamassa ja tekemässä lyhyttä pätkää.</p> <p>Työtehtäviä ovat olleet lähihoitajat ja sairaanhoitajat. He ovat tehneet lyhyempiä pätkiä, mutta pidempiäkin työsuhteita on ollut. Viimeisen vuoden aikana vuokratekijöitä on ollut noin 1-5 tekijää.</p>	<p><b>Onko teillä tietoa siitä, mitä palveluja henkilöstöpalvelualan yritykset tarjoavat ja kuinka esim. henkilöstövuokraus käytännössä toimii? Onko jokin henkilöstöpalveluyritys teille entuudestaan tuttu?</b></p> <p>Kyllä tiedän ja vaihtoehtoa on käyty läpi joskus. Tiedän lukuisia yrityksiä, vaikei nyt mieleen tulle nimiä.</p> <p>Meillä on toimialasta tietoa ja olemme henkilöstövuokrausta joskus pohdiskelleet. Tulimme silloin siihen tulokseen, ettei ole kannattavaa. Yhtään yritystä en osaa nimetä.</p> <p>Tiedän kyllä pääpiirteittäin, mutta ei ole ollut tarvetta perehtyä. En tiedä mitään yrityksiä.</p> <p>Tiedän kohtuullisesti oman alueeni tekijöitä, nimiä en tosin muista. Kerran etsimme Mol.fi:n kautta sairaanhoitajaa, ja meitä lähestyi jokin henkilöstövuokrausyritys ja tarjosi palveluitaan sekä tekijöitä.</p> <p>Tiedän täysin mistä puhutaan. Minulla on tietoa paljonkin asiasta, koska olen aikoinaan työskennellyt henkilöstöpalveluyrityksessä rekrytoijana. Siitä on kyllä paljon aikaa, ja nykyisinhän niitä yrityksiä nousee kuin sieninä sateella. Tuntemiani yrityksiä en halua nimetä.</p>
<p><b>Millaisia kokemuksia teillä on yhteistyöstä? Kuinka pitkä se on ollut?</b></p> <p>Meillä se yhteistyö ei onnistunut, ei ollut meille sopiva tapa. Kokeilu kesti muutaman kuukauden.</p> <p>Yritys on toiminut 17 vuotta ja minä itse olen ollut vasta lyhyemmän ajan toimitusjohtajana, joten en osaa sanoa kuinka aiemmin on ollut. Minun aikaani viimeiset puoltoista vuotta yhteistyötä on tehty. Tarvetta on ollut lähihoitajista ja sairaanhoitajista, ja heitä on meille tullut töihin tätä kautta. Hyvät kokemukset! Onhan se hieman kallista, mutta menee kuitenkin siihen hyötyyn nähden.</p>	<p><b>Mitkä voisivat olla sellaisia työtehtäviä, joiden kohdalla voisi ajatella yhteistyötä henkilöstöpalveluyritysten kanssa? Kuinka monta työntekijää? entä työsuhteen luonne?</b></p> <p>Olemme tehneet tiukan linjauksen, jonka mukaan emme hanki työntekijöitä henkilöstöpalvelualan yrityksiltä. Joten tämä kysymys on turha aivan ajatuksenkin tasolla.</p> <p>Ei meidän yrityksessä ole oikein vuokratyölle mahdollisuutta eikä sellaisia tehtäviä. Jos tulisi todella kova tarve/äkillinen tarve niin ehkä silloin paikkaamaan sitä, mutta pääasiassa en osaa sanoa.</p>

	<p>No jos olisi tarvetta niin joitain sijaisuuksia lähihoitajan tehtävissä. Työtä voisi olla muutamalle vuokratekijälle.</p> <p><b>Yleisiä ovat sairaanhoitajan työtehtävät ja pyrimme hyvin pysyviin työsuhteisiin.</b></p> <p>Perushoitajatason työtä meillä tehdään ja niihin vuokraus voisi sopia. Lisäksi tietenkin keittiöpuoli on myös sellainen työ, jossa hätäapu ja sijaisuudet ovat yleisiä. Jos ihan ajatuksen tasolla miettii, niin muutamia hätävaratekijöitä voisi olla.</p>
<p><b>Millaisia ajatuksia henkilöstöpalvelutoimiala/-yritykset teissä herättää?</b></p> <p>Ei hetä oikein minkäänlaisia ajatuksia. Osoittautui hankalaksi eikä se tapa istunut meidän yrityksen käytäntöihin. Jos meinaisi käyttää, niin pitäisi perehtyä eri vaihtoehtoihin.</p> <p>Hyvä palvelu, jos ei ole aikaa rekrytoida itse ja jos vain löytää hyvän yhteistyökumppanin.</p>	<p><b>Millaisia ajatuksia henkilöstöpalvelutoimiala/-yritykset teissä herättää?</b></p> <p>Ei ole mitään vastaan, mutta ei ole aikomusta yhteistyöhön. Eli ei oikein herätä minkäänlaista ajatusta.</p> <p>Alana hyvä, työllistää ilmeisesti hyvin työtä tarvitsevia. Ei muita ajatuksia.</p> <p>Varmasti hyödyllistä palvelua niille, joille se sopii ja jotka sitä tarvitsevat. Muutoin aika neutraalit ajatukset.</p> <p>Ala herättää ristiriitaisia ajatuksia. Yhteistyötä ei silloin syntynyt kun etsimme sairaanhoitajaa, löysimme itse. Jollain tavalla henkilöstöpalveluyritysten markkinointi on välillä jopa liian aggressiivista. Lisäksi meillä on oma extra-listaus ja pyrimme välttämään väliaikaisia työsuhteita. Muutoin varmasti ihan tarpeellinen sellaisille aloille, joille se se sopii.</p> <p>Ei ole negatiivista sanottavaa, mutta kyllähän sillekin alalle mahtuu kaikenlaisia tekijöitä. Niitä ammattilaisia ja väärin tavoittein varustettuja.</p>
<p><b>Mitkä ovat tärkeimmät tarpeet/kriteerit, jotka henkilöstöpalvelualan yrityksen tulisi täyttää, jotta yhteistyö olisi mahdollinen?</b></p> <p>Aikaisemmassa yhteistyössä henkilöstövuokrausyritys hoiti perehdytyksen ja se ei toiminut. Eli perehdytyksen pitäisi toimia paremmin. Myös hinta-laatusuhde on tärkeä, koska se on kallis vaihtoehto. Työntekijät ovat myös aika tuntemattomia, joten luottamusta täytyy olla puolin ja toisin.</p> <p>Nopeasti saatava tekijä, kun tarve tulee. Palvelun on oltava vastinetta rahalle. Eli jos oma aika ei riitä rekrytointiin, niin henkilöstövuokrausyrityksen on tuotava vaadittava apu siihen tilanteeseen.</p>	<p><b>Mitkä ovat tärkeimmät tarpeet/kriteerit, jotka henkilöstöpalvelualan yrityksen tulisi täyttää, jotta yhteistyö olisi mahdollinen?</b></p> <p>Ammattitaitoiset tekijät ja sitoutuneisuus. Vaihtuvat työntekijät eivät sovi hoiva-alalle.</p> <p>Työntekijöiden ammattitaito on välttämätön ja ehdoton vaatimus! Eli koulut pitää olla käyty ja luvat kunnossa. Lisäksi sellainen perus hoiva-alan osaaminen ja siihen sopiva luonne.</p> <p>Jos tarve tulisi, niin nopeasti olisi löydettävä tekijä. Ja nimenomaan hyvä tekijä.</p> <p>Hinta-laatusuhde ehdottomasti. Jos palvelusta maksaa, niin sen on todella oltava sen arvoista. Eli ammattitaitoisten työntekijöiden saanti pitäisi olla taattu.</p>



	<p>Kyllähän sen vuokrausyrityksen henkilökunnan tulee olla ammattimaista, samoin sitä kautta tulevat työntekijät. Tärkeä on myös hinta-laatusuhde, asiakkaalle ei saisi myydä "ei oota". Se yhteistyö loppuu lyhyeen silloin.</p>
<p><b>Koetteko ammattitaitoisten työntekijöiden löytämisen olevan vaikeaa? Jos on, miksi?</b></p> <p>Ei ole vaikeaa. Nyt on löytynyt hyvin tekijöitä ja tuntuu, että hoiva-alalle hakeutuu ne, jotka tätä työtä haluaa tehdä.</p> <p>Kyllä on. Tuntuu, että nykyisin haetaan kouluihin sille alalle ja sille alueelle missä töitä varmasti riittää, mutta itse kutsumus työtä kohtaan puuttuu.</p>	<p><b>Koetteko ammattitaitoisten työntekijöiden löytämisen olevan vaikeaa? Jos on, miksi?</b></p> <p>Ei erityisen vaikeaa. Ajoittain ehkä, mutta toimimme alueella, jolta löytyy kyllä tekijöitä.</p> <p>Ei ole vaikeaa, tekijöitä löytyy kyllä hyvin.</p> <p>Aina löytyy tekijöitä! Ei ole siis vaikeaa.</p> <p>Meidän kohdalla ei ole ollu ollenkaan haastavaa.</p> <p>Eipä oikeastaan ole. Välillä tietenkin erikoista ammattitaitoa omaavista tekijöistä on pulaa, mutta pääasiassa alalla riittää tekijöitä.</p>
<p><b>Mikä on kantanne ulkomaalaisiin työntekijöihin hoiva-alan näkökulmasta?</b></p> <p>Pirstaviä ja oikein hyviä työntekijöitä. Nytkin meille on tulossa ulkomaalaisia vaihto-opiskelijoita harjoitteluun. Kielitaito on tärkeä, mutta nykyisin löytyy vanhuksia, jotka osaavat myös englantia ja pärjäävät sillä.</p> <p>Meillä on ollut ulkomaalaisia töissä. Useassa tapauksessa parempia kuin suomalaiset työntekijät.</p>	<p><b>Mikä on kantanne ulkomaalaisiin työntekijöihin hoiva-alan näkökulmasta?</b></p> <p>En ole vastaan. Kielitaito on välttämätön ja meidän yrityksessä ulkomaalaisia on ollut lyhyemmissä työsuhteissa joskus.</p> <p>Homma kyllä ulkomaalaisten kanssa toimii. Meillä on nytkin ulkomaalaisia töissä.</p> <p>Yrityksessämme on ollut monesti ulkomaalaisia työntekijöitä ja tulee jatkossakin olemaan. Hyviä työntekijöitä!</p> <p>Periaatteessa ok juttu! Kielitaitovaatimus on ainoa haaste palkatessa ulkomaalaisia. Erityisesti suomea puhuvat venäläiset olisivat oikeita aarteita. Lastensuojelussa kulttuurien ymmärrys on tärkeää.</p> <p>Ei ole mitään pahaa sanottavaa. Ihan yhtä tasavertaisia kuin suomalaisetkin. Voisi sanoa, että päihittää menen tullen suomalaiset työntekijät.</p>

**Pohjois-Savo**

Onko käyttänyt koskaan henkilöstöpalvelualan yritysten palveluja?

	Kyllä	EI
Onko koskaan käyttänyt henkilöstöpalveluyritysten palveluja?	<b>1</b>	<b>6</b>
Onko jokin henkilöstöpalvelualan yritys tuttu?	<b>EOS 1</b>	<b>VMP 1 EOS 5</b>
Mitkä työtehtävät voisivat/olette käyttäneet?	keittiötyöhön	lähihoitaja x 6 sairaanhoitaja sosionomi Hoito- ja ohjaustehtävät kotihoitaja
Kuinka monta työntekijää?	yksi työntekijä	muutama varalle x 6
Työsuhteen luonne?	määräaikainen	sijaisuudet x 6
Millaisia kokemuksia? / onko tietoa mitä palvelut käytännössä ovat?	huonot kokemukset kallista huono työntekijä	kyllä x 6
Millaisia ajatuksia henkilöstöpalveluala herättää?	ihan toimiva hoiva-alalle se ei sovi etäinen ala	ihan hyvä vaihtoehto joillekin yrityksille x 4 nopeaan tarpeeseen x2 hoiva-alan näkökulmasta haastava x 3 kasvava toimiala x 3 alalle kuin alalle sopiva periaatteessa kallista ihan ok x 2 hieman vieras
Mitkä ovat tärkeimmät tarpeet/kriteerit?	hinta-laatusuhde hyvistä tekijöistä luottamus	työntekijöiden pysyvyys x2 luottamus työntekijään ja henkilöstövuokrausyritykseen x 3 hinta-laatusuhde x 4 hinta x4

		ammattitaitoiset työntekijät x 4
Onko ammattitaitoisten tekijöiden löytäminen vaikeaa?	ei se ole tällä hetkellä vaikeaa  tällä korkeudella Suomea löytyy hyvin tekijöitä  joskus on hetkiä, milloin tarve on	ei ole vaikeaa x 2  ei ainakaan tällä hetkellä x 3  oikeanlaisia persoonia ja ihmisiä on x 4
Kanta ulkomaalaisiin työntekijöihin?	jos vain suomea puhuu	meillä ei tällä hetkellä ole ulkomaalaisia töissä  harjoittelussa on ollut hyviä tekijöitä x4 positiivinen kanta ahkeria  jos vain suomea puhuu x5 meillä on nytkin työssä ulkomaalainen x2

## Keski- ja Etelä-Savo

Onko käyttänyt koskaan henkilöstöpalvelualan yritysten palveluja?

	Kyllä	EI
Onko koskaan käyttänyt henkilöstöpalveluyritysten palveluja?	<b>1</b>	<b>6</b>
Onko jokin henkilöstöpalvelualan yritys tuttu?	EOS <b>1</b>	VMP <b>1</b> EOS <b>5</b>
Mitkä työtehtävät voisivat/olette käyttäneet?	lähihoitajan työtehtävät	lähihoitaja x 4 sairaanhoitaja x 2 sosionomi hoito- ja ohjaustehtävät x 2 kotihoitajia siivoustyö x2 ei ole sellaisia työtehtäviä keittiötyö
Kuinka monta työntekijää?	toimi 1-5 työntekijää	muutama varalle x 6
Työsuhteen luonne?	työsuhteet vaihtelivat sijaisuudesta hieman pidempiin.	sijaisuudet x 3 Kaiken mittaiset
Millaisia kokemuksia? / onko tietoa mitä palvelut käytännössä ovat?	hyviä tekijöitä huonoja tekijöitä kallista	kyllä x 6
Millaisia ajatuksia henkilöstöpalveluala herättää?	palvelun nopeus ja joustavuus hyviä asioita positiivisia ajatuksia	ihan hyvä vaihtoehto joillekin yrityksille x 5 enemmän positiivisia x3 liian tyrkyttävää hoiva-alan näkökulmasta haastava x 2 ihan ok x 3 hieman vieras
Mitkä ovat tärkeimmät tarpeet/kriteerit?	hinta sopivan tekijän löytäminen luottamus	työntekijöiden pysyvyys x 3 luottamus työntekijään ja/tai henkilöstövuokrausyritykseen x 3 hinta-laatusuhde

		<p>hinta x 2</p> <p>ammattitaitoiset työntekijät x 3</p>
<p>Onko ammattitaitoisten tekijöiden löytäminen vaikeaa?</p>	<p>ei se ole tällä hetkellä</p> <p>tällä korkeudella suomea löytyy hyvin tekijöitä</p> <p>joskus hetkiä, milloin tarve on</p>	<p>ei ainakaan tällä hetkellä x 3</p> <p>ammattitaitoisia ei x 3</p> <p>oikeanlaisia persoonia/vastuullisia ihmisiä on x 2</p> <p>kyllä on x2</p> <p>välillä x3</p> <p>sijaisuuksiin on x2</p>
<p>Kanta ulkomaalaisiin työntekijöihin?</p>	<p>jos vain suomea puhuu</p>	<p>on kokemusta x 4</p> <p>positiivinen kanta x 5</p> <p>riikastuttaa työyhteisöä</p> <p>jos vain suomea puhuu x 6</p> <p>persoonaa ratkaisee</p>

## Karjala

Onko käyttänyt koskaan henkilöstöpalvelualan yritysten palveluja?

	Kyllä	EI
Onko koskaan käyttänyt henkilöstöpalveluyritysten palveluja?	<b>2</b>	<b>5</b>
Onko jokin henkilöstöpalvelualan yritys tuttu?	Pesti Henkilöstöpalvelu Oy ei halua mainita	VMP <b>1</b> EOS <b>5</b>
Mitkä työtehtävät voisivat/olette käyttäneet?	lähihoitajan työtehtävätx2  Sairaanhoitajan tehtävät	lähihoitaja x 2 sairaanhoitaja hoito- ja ohjaustehtävät ei ole sellaisia työtehtäviä x2 Keittiötyö x
Kuinka monta työntekijää?	n. 5 henkeä x 2	muutama varalle x 3
Työsuhteen luonne?	sijaistamassa lyhyttä patkää x 2	sijaisuudet x 2 pysyvämmät x 1
Millaisia kokemuksia? / onko tietoa mitä palvelut käytännössä ovat?	hyviä tekijöitä  huonoja tekijöitä  kallista, mutta menee	Kyllä x 5
Millaisia ajatuksia henkilöstöpalveluala herättää?	ei herätä oikein minkäänlaisia ajatuksia  osoittautui hankalaksi  hyvä palvelu, jos ei ole aikaa rekrytoida itse	ihan hyvä vaihtoehto joillekin yrityksille x2  enemmän positiivisia  liian tyrkyttävää  ei oikein mitään ajatusta x 2  hoiva-alan näkökulmasta haastava  hyvä työllistäjä  hieman ristiriitaisia
Mitkä ovat tärkeimmät tarpeet/kriteerit?	hinta  perehdytyksen pitäisi toimia  hinta-laatusuhde x 2  luottamus työntekijään ja/tai henkilöstövuokrausyritykseen  nopea työntekijän hankinta	työntekijöiden pysyvyys  luottamus työntekijään ja/tai henkilöstövuokrausyritykseen x 2  hinta-laatusuhde x 2  ammattitaitoiset työntekijät x 5  nopea työntekijän hankinta

<p>Onko ammattitaitoisten tekijöiden löytäminen vaikeaa?</p>	<p>ei se ole tällä hetkellä.</p> <p>tällä korkeudella Suomea hyvin löytyy tekijöitä.</p> <p>joskus hetkiä, jolloin tarve on kova</p>	<p>ei ainakaan tällä hetkellä x2</p> <p>oikeanlaisia persoonia/vastuullisia ihmisiä on</p> <p>välillä x2</p> <p>ei ole x3</p> <p>ei tällä maantieteellisellä alueella</p>
<p>Kanta ulkomaalaisiin työntekijöihin?</p>	<p>piristäviä</p> <p>hyviä työntekijöitä x</p> <p>meillä on nykyin ulkomaalaisia työntekijöitä</p> <p>jos vain suomea puhuu x 2 on kokemusta</p> <p>parempia kuin suomalaiset</p>	<p>on kokemusta x 2</p> <p>positiivinen kanta x3</p> <p>parempia kuin suomalaiset</p> <p>jos vain suomea puhuu x2</p> <p>meillä on nykyin ulkomaalaisia työntekijöitä</p> <p>hyviä työntekijöitä x3</p> <p>kulttuurien ymmärrys lisääntyy</p>