



Puhtaanapidon ammatillisen osaamisen kehittäminen

Ruissalon kylpylä

Anne Jussi

Piia Rajala

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2022

Restonomi
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

JUSSI ANNE & RAJALA PIIA:
Puhtaanapidon ammatillisen osaamisen kehittäminen
Ruissalon kylpylä

Opinnäytetyö 61 sivua, joista liitteitä 8 sivua
Marraskuu 2022

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa Ruissalon kylpylän siivoojien ammatillisen osaamisen lähtötasoa sekä kehittää ammatillista osaamista. Osaamiskartoituksen avulla haluttiin selvittää osaamisen nykytilaa ja toisena tavoitteena oli kartoittaa työnantajalle millaista osaamista olisi tarve kehittää. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista kyselytutkimusta. Tutkimus suoritettiin Sunborn Saga Oy:n Ruissalon kylpylän siivoojille (10 työntekijää).

Toimeksiantajana toimivat Sunborn Saga Oy sekä SSSL Puhtausala ry. Sunborn Saga Oy toimi työnantajan edustajan roolissa ja tutkimuksessa tehtiin heidän siivoojilleen osaamiskartoitus. Yhteistyössä Puhtausala ry:n kanssa testasimme myös valmistumaisillaan olevaa, siivouksen perusteet verkkokurssia Sunborn Saga Oy:n siivoojille. Keräsimme verkkokurssista kirjallisen palautteen Puhtausala ry:lle, että he voivat vielä kehittää verkkokurssia saadun palautteen perusteella.

Osaamiskartoituksen ja havainnoinnin pohjalta saatiin selville, että tutkimuksen kohteena olevilla siivoojilla on tarvetta puhtaanapidon ammatillisen osaamisen kehittämiseksi. Siivoojat suorittivat Puhtausala ry:n, siivouksen perusteet verkkokurssin, jolla vahvistettiin siivoojien osaamista. Palautteen perusteella voitiin todeta, että jokainen siivooja oppi verkkokurssista uusia asioita.

Työnantajalle oli tärkeää saada selkeä käsitys osaamisen nykytilasta. Osaamiskartoituksen pohjalta työnantajan on helpompi tulevaisuudessa laatia koulutus-suunnitelmia sekä seurata paremmin osaamisen kehittymistä.

Asiasanat: kehittäminen, puhtaanapito, osaamisen kehittäminen

ABSTRACT

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

JUSSI, ANNE & RAJALA, PIIA:
Competence Development the Cleaning Services Unit of Ruissalo Spa

Bachelor's thesis 61 pages, appendices 8 pages
November 2022

The aim of the study was to map the starting level of the professional competence of the cleaners and to develop the professional competence in Ruissalo Spa Hotel. With the help of the competence survey, we wanted to find out the current state of competence, and the second goal was to map out to the employer what kind of competence would need to be developed. Quantitative survey research was used as the research method. The research was conducted for the cleaners of Sunborn Saga Oy's Ruissalo spa (10 employees).

The clients were Sunborn Saga Oy and SSTL Puhtausala ry. Sunborn Saga Oy played the role of the employer's representative, and in the study a competence survey was conducted for their cleaners. In cooperation with Puhtausala ry, we also tested the just-completed basic cleaning online course with Sunborn Saga Oy's cleaners. We collected written feedback about an online course for Puhtausala ry, so that they could develop the online course based on the feedback received.

Based on the skills survey and observation, it was found that the cleaners who were the focus of the study have a needed to develop their professional skills of cleaning. The online course strengthened the skills of the cleaners, because based on the feedback, it could be concluded that every cleaner learned new things from the course.

It was important for the employer to get a clear understanding of the current state of competence. Based on the competence survey, it will be easier for the employer to draw up training plans in the future and better monitor the development of competence.

Key words: development, cleaning, competence development

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTAJAT	6
	2.0. Sunborn Saga Oy.....	6
	2.1. SSTL Puhtausala ry	8
3	PUHTAANAPITO	10
	3.1. Puhtaanapidon perusteet	10
	3.2. Siivousmenetelmät	12
	3.3. Märkätilojen siivous.....	13
	3.4. Hotelli ja kerrossiivous	17
	3.5. Vastuullinen siivous.....	18
4	PUHDISTUSPALVELUALAN TUTKINNOT	21
5	PUHTAANAPIDON KEHITTÄMINEN	23
	5.1. Oman työn kehittäminen puhtauspalvelualalla	24
	5.2. Puhtausalan haasteita.....	26
6	OSAAMINEN	28
	6.1. Osaamisen kehittäminen.....	28
	6.2. Osaamisen johtaminen	29
7	OSAAMISEN KEHITTÄMISEEN KÄYTETYT MENETELMÄT	32
	7.1. Havainnointi	32
	7.2. Osaamiskartoituskysely	32
	7.3. Koulutusinterventio.....	33
8	TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN TARKASTELU	34
	8.1. Havainnoinnin tulokset	34
	8.2. Osaamiskartoituskyselyn tulokset	35
	8.3. Koulutusintervention palaute	49
9	POHDINTA	50
	LÄHTEET.....	52
	LIITTEET	54
	Liite 1. Osaamiskartoituskysely.....	54
	Liite 2. Verkkokurssin palautekysely	60

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää siivoojien osaamisen lähtötasoa, jonka pohjalta työnantaja sekä siivousorganisaatio voivat paremmin pohtia koulutus- ja kehitystarpeita.

Kysely toteutettiin sähköisellä kyselytutkimuksella, johon vastasi kymmenen yrityksen siivoojaa. Yrityksen siivoojat ovat työskennelleet pitkään yrityksessä, mutta alan ammattitutkintoja on vähän tai ei lainkaan ja esihenkilöiden vaihduttua useasti, koettiin että on hyvä lähteä tarkastelemaan ensin nykytilaa ja osaamista ja sen jälkeen pohtia koulutustarpeita. Osaamista voidaan kehittää sekä seurata myös yksilöllisemmin, kun lähtötasoa on kartoitettu.

Siivoojat suorittivat myös SSTL Puhtausala ry:n siivouksen perusteet verkkokurssin. Verkkokurssin suorittaminen oli myös osa opinnäytetyötä ja sillä saatiin vahvistettua myös Ruissalon kylpylän siivoojien osaamista. SSTL Puhtausala ry sai myös samalla arvokasta ja rakentavaa palautetta puhtausalan työntekijöiltä. Kurssin tavoite on lisätä puhtausalan työntekijöiden osaamista ja se on suunnattu työntekijöille, joilla ei ole puhtausalan tutkintoa sekä työntekijöille, jotka ovat alalla uusia. Testauksen tarkoituksena oli myös varmistaa kohderyhmän sopivuus sekä saada ideoita verkkokurssin kehittämiseen.

2 OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTAJAT

2.1 Sunborn Saga Oy

Sunborn on perheyhtiö, jonka omistaa turkulainen Niemen perhe. Ritva ja Pekka Niemi ovat perustaneet yrityksen 1973. Myös heidän poikansa Jari ja Hans ovat yrityksen toiminnassa mukana. (Sunborn intranet, perehdytysopas, s.6)

Sunborn Saga Oy harjoittaa kylpyläliiketoimintoja ja niihin kuuluvien erillisten ravintoloiden toimintaa. Turussa: Ruissalon kylpylä, Logomo Kitchen, Cafe & Bar Teatro, Honkapirtti ja Cafe Vanha Tammi, sekä Naantalissa: Naantalin kylpylä, Naantalin kaivuhuone, Ravintola Snickari. (Sunborn intranet, perehdytysopas, s.6) Ruissalon kylpylän organisaatiokaavio näkyy kuviossa 1.

Kuntoutuskeskus Ruissalo on kuntoutukseen ja terveydenhuoltoon erikoistunut Sunborn Sagan liiketoimintayksikkö, joka toimii sekä Ruissalon kylpylässä että Naantalin Kylpylässä. Kuntoutuskeskuksen yksikössä työskentelee noin 50 terveydenhuollon ammattilaista. (Sunborn intranet, perehdytysopas, s.6)



KUVIO 1. Organisaatiokaavio Sunborn Saga Oy, Ruissalon kylpylä (Sunborn intranet, perehdytysopas, s. 8).

Ruissalon kylpylä

Ruissalon kylpylän rakennuksen ensimmäinen osa on rakennettu vuonna 1971. Hotelli oli silloin nimeltään Rantasipi, ja hotellihuoneita oli yhteensä 80. Rakennuttajana toimi tuolloin Varsianis-Suomen matkailuyhdistys. Hotelli Rantasipiä laajennettiin vuonna 1975, jolloin valmistui nykyisinkin toiminnassa olevat hotellin vastaanottotilat sekä kuntoutuksen käytössä olevat hoito-osastot A ja B. Tämän lisäksi hotellihuoneiden lukumäärä nousi 130 huoneeseen.

Vuonna 1977 Ritva ja Pekka Niemi toivat yrityksensä hotelliin vuokralle, ja alkoivat pyörittää Ruissalossa kuntoutustoimintaa. Vuonna 1986 Niemet ostivat koko kiinteistön, ja ottivat hoitoonsa koko kylpylähotellin toiminnan.

Ruissalon kylpylän viimeisin laajennus valmistui vuonna 2003. Laajennettuun osaan tehtiin 43 minisviittiä, sekä isot kokoustilat. Ruissalossa on siis tällä hetkellä yhteensä 174 hotellihuonetta.

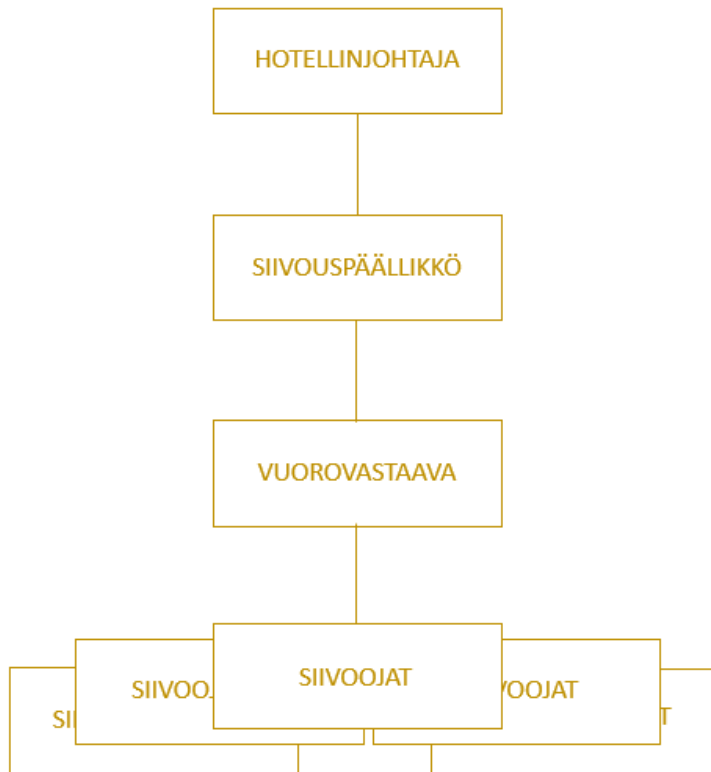
Siivouksen nykytila ja organisaatio

Kylpylän siivoushenkilöstö on talon omaa henkilökuntaa. Siivouspalveluiden ulkoistamista on aikanaan kokeiltu Naantalin kylpylässä, mutta jo vuoden jälkeen palattiin talon oman henkilökunnan käyttöön. Syitä oli varmasti monia, mutta päällimmäisenä olivat henkilökunnan vaihtuvuus ja laatu. Omaa henkilöstöä on helpompi sitouttaa ja sen toimintaa kehittää.

Ruissalon kylpylässä siivousosastoon heti hotellinjohtajan jälkeen kuuluu siivouspäällikkö, vuorovastaava ja siivoajat. Siivouksen organisaatio on kuvattu kuviossa 2. Osa henkilöstöstä on täydellä työajalla ja osa on osa-aikaisia. Suurin osa siivoojista on vakituisilla työsopimuksilla, ja vain viidennes työsopimuksista on määräaikaisia.

Siivous on jaettu kolmeen alueeseen; yleisten tilojen aamusiivous, yleisten tilojen iltasiivous, sekä kerrossiivous. Työtä tehdään kahdessa vuorossa, viikon jokaisena päivänä.

Ruissalon Kylpylän siivousosaston organisaatiokaavio



KUVIO 2. Sunborn Saga Oy, Ruissalon Kylpylän siivousosaston organisaatiokaavio.

2.2 SSTL Puhtausala ry

SSTL Puhtausala ry toimi toisena toimeksiantajana opinnäytetyössä. Opinnäytetyössä kartoitimme siivoojien lähtötasoa osaamiskartoituksen avulla. Tutkimuksen pohjalta, päädyimme kehittämään siivoojien osaamista testaamalla Puhtausala ry:n uutta siivouksen perusteet, verkkokurssia. Testauksen tarkoituksena oli lisätä siivoojien osaamista sekä kerätä palaute kurssista siten, että Puhtausala ry voi vielä kehittää verkkokurssia ennen julkaisua. Verkkokurssin tarkoituksena on palvella yrityksiä sekä alan ammattilaisia kehittämään tietotaitoaan sekä omaa

osaamistaan. SSTL Puhtausala ry on puhtausalan neuvonta- ja koulutusjärjestö, joka auttaa puhtausalalla toimivia ihmisiä kehittymään ammatillisesti ja etene-
mään urallaan. Liitto on perustettu vuonna 1970. (SSTL Puhtausala n.d.)

SSTL Puhtausala ry tarjoaa mahdollisuuksia ammatilliseen kouluttautumiseen ja kehittymiseen koulutusten, tapahtumien, ammattikirjallisuuden sekä ammattilehden muodossa. Järjestö tiedottaa alan asioista puhtausalan uutiskirjeessä, Puh-
tausala-lehdessä sekä sosiaalisessa mediassa (SSTL Puhtausala n.d.).

Järjestö tarjoaa monipuolista alaan liittyvää neuvontaa. Järjestön tehtävänä on myös auttaa yrityksiä verkostoitumaan puhtausalalla. Puhtausala ry:n internet-
sivujen mukaan, (SSTL Puhtausala n.d.) heidän tavoitteenaan on tehdä Suo-
mesta maailman siistein ja puhtain maa. Heidän tavoitteena on myös yhdistää
puhtausalasta ja sen kehittämisestä kiinnostuneet ihmiset ja yhteisöt. SSTL Puh-
tausala ry toimii puhtausalan puolueettomana etujärjestönä ja asiantuntijana.
Työehtosopimusasiat eivät kuulu SSTL Puhtausala ry:n toimialaan. (SSTL Puh-
tausala n.d.)

SSTL Puhtausala ry:llä on sekä henkilö- että yritysjäseniä. Henkilöjäseniä on lii-
tolla yli 1000 ja yritysjäseniä tällä hetkellä 128 ja niiden määrä on kasvussa. Liit-
tokokouksia järjestetään vuosittain kaksi. SSTL Puhtausala ry:n edustajat toimi-
vat asiantuntijajäseninä useissa eri puhtausalan kehityshankkeissa (SSTL Puh-
tausala n.d.) Siivoussektori Oy on SSTL Puhtausala ry:n omistama osakeyhtiö,
joka huolehtii liiton julkaisu-, näyttely- ja koulutustoiminnasta. (SSTL Puhtausala
n.d.)

3 PUHTAANAPITO

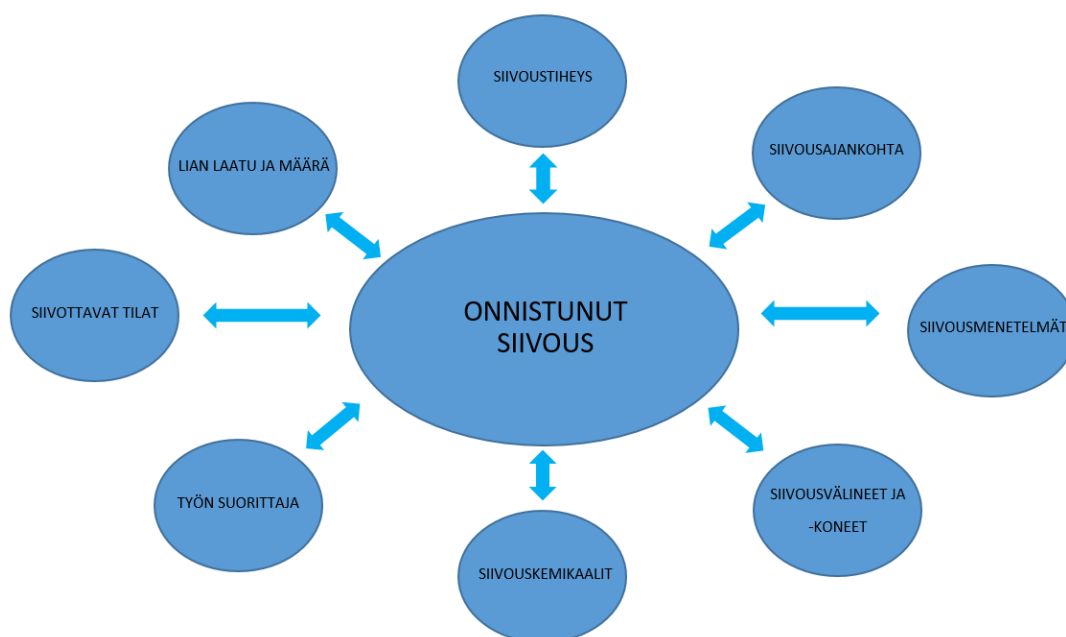
3.1 Puhtaanapidon perusteet

Kaikki kiinteistöt ja pinnat tarvitsevat puhdistusta. Puhtautta tuotetaan kaikkialla ympärillämme erilaisissa toimintaympäristöissä. Toimintaympäristöjä ovat koulut, päiväkodit, toimistot, myymälät, uimahallit, kylpylät, liikuntatilat, hotellit, sairaalat, hoivakodit, liikennevälineet ja tehtaat, eli kaikkialla missä on toimintaa ja ihmisiä. Vaativan puhtaustason kohteita ovat muun muassa erityistilat kuten sähkötilat, elektroniikkatilat ja muut tekniset huoltotilat, atk-tilat, puhdastilat ja märkätilat. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 159.)

Tilojen puhtaustason määrittelee tilojen toiminta eli se mitä tiloissa tehdään ja mitä likaa tiloissa syntyy. Puhtaustason mukaista puhtautta tuotetaan erilaisin puhdistusmenetelmin konein ja välinein, joilla pinnoilta poistetaan tilan käyttötarkoitusta haittaava aine, lika ja mikrobit tai niiden määrää vähennetään. (Lausjärvi, Tikkanen, Väisänen, Stark-Vierimaa, 2019.)

Puhtausalalla työskentelevien henkilöiden työ on yhteiskunnallisesti merkittävää. Siivous pitää toimintaympäristöt puhtaina ja järjestyksessä sekä ylläpitää viihtyisyyttä, toimivuutta ja turvallisuutta. Hyvin hoidettu siivous edesauttaa pitkällä tähtäimellä myös kiinteistöjen kunnon ja arvon säilymistä. (Siivoustyön käsikirja 2021, 9).

Onnistunut siivous on usean tekijän yhteisvaikutus. Tarvitaan siivousta suorittava henkilö, pitää tietää tiloissa tapahtuva toiminta ja sen asettamat vaatimukset siivoukselle, pitää tunnistaa pinnoilla oleva lika ja sen määrä. Näiden perusteella voidaan valita oikea siivouksen ajankohta, käytettävä menetelmä ja sen myötä tarvittavat välineet, koneet ja aineet. (Kakko, Koskinen, Ryyänen, Vainio, 2016.) Kuviossa 3 on kuvattu siivouksen onnistumiseen vaikuttavat tekijät.



KUVIO 3. Siivouksen onnistumiseen vaikuttavat tekijät (Kakko ym. 2016, muokattu).

Tärkeä osa taloudellista, pintamateriaaleja ja työntekijää säästävää siivousta on siivoustaajuuden ja optimaalisen siivousajankohdan määrittäminen. Siivoustyön käsikirjan mukaan tiloja ja pintoja ei siivota kauttaaltaan jokaisen siivouskerran yhteydessä, vaan siivous kohdennetaan tilan toiminnan kannalta kriittisiin pisteisiin ja kosketuspinoille. Tilan puhtaustasovaatimus, likatyyppi ja määrä sekä lian kiinnittymistapa määrittävät siivousajankohtaa ja poistamisen kiireellisyyttä. (Siivoustyönkäsikirja, 2021, 60.)

Lika, joka vaarantaa tilojen käyttäjien turvallisuutta tai terveyttä, on syytä poistaa pinnoilta mahdollisimman nopeasti, tarvittaessa jopa useita kertoja päivässä. Lian poistamistarvetta arvioitaessa on hyvä huomata, että pinnoilla pitkään seisova lika muuttuu vanhetessaan kemiallisesti, mikä yleensä vaikeuttaa lian poistamista. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 60.) Lika on pinnoilta erilaisin puhdistusmenetelmin poistettavissa oleva, pinnan käyttötarkoitusta haittaava aine (Suomen Standardisoimisliitto SFS 5967). Siivoustarpeen kiireellisyyttä kuvataan kuviossa 4.

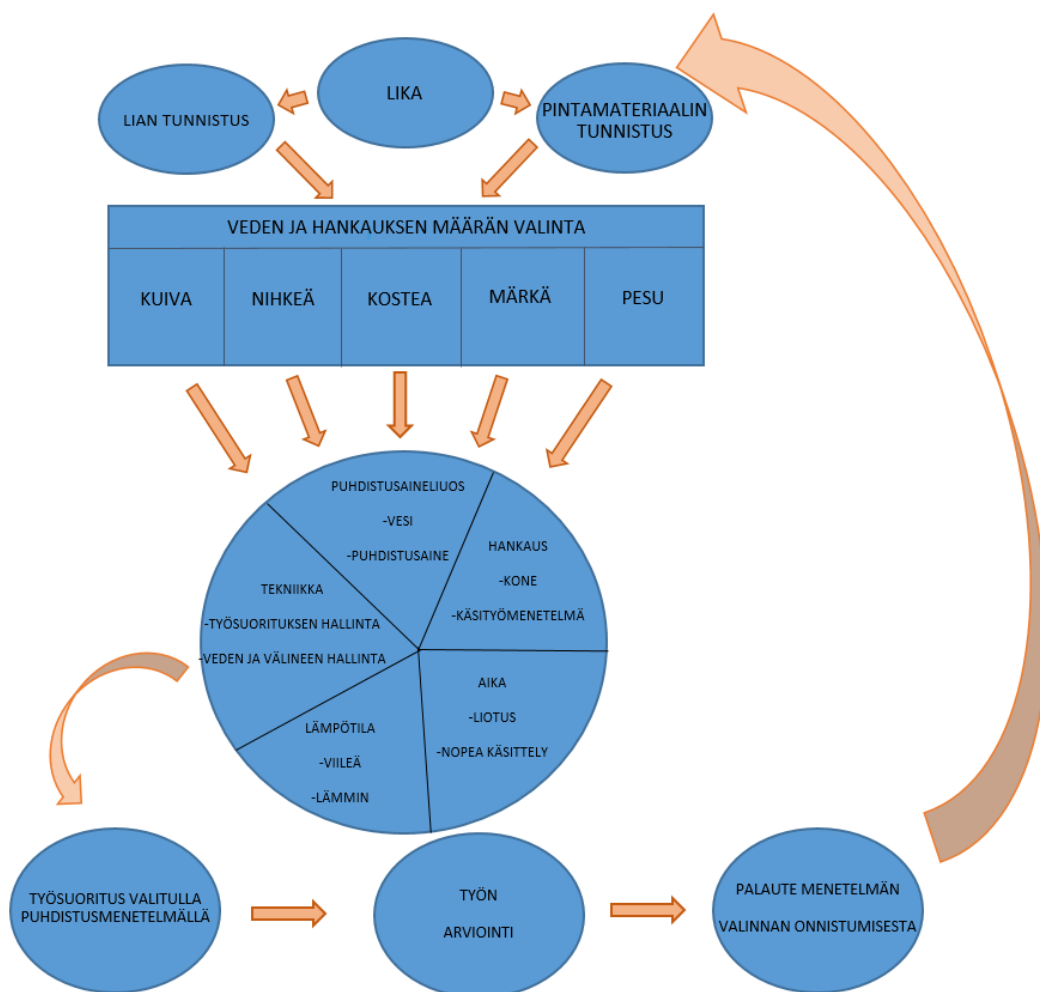


KUVIO 4. Siivoustarpeen kiireellisyys (Siivoustyönkäsikirja 2021, 60, kuva muokattu)

3.2 Siivousmenetelmät

Siivousmenetelmien ryhmittely ja määrittely ovat tulleet entistä vaikeammiksi, koska siivousaineiden, -välineiden ja -koneiden kehittyessä niiden käyttötavat ovat monipuolistuneet. Ylläpitosiivous on säännöllisin väliajoin käsi- tai konemenetelmin tehtävä siivous, joka on määritetty työohjeissa tai palvelukuvauksissa. Ylläpitosiivous voi sisältää myös väli- ja tarkistus siivouksia sekä jaksottaisia töitä kuten esimerkiksi yläpölyjen pyyhintää ja lattioiden puhdistushoitoa. Ylläpitosiivouksen tavoitteena on säilyttää sovittu puhtaustaso. Perussiivoustöiden avulla

taas palautetaan siivottaviin tiloihin sovittu puhtaustaso, kun sitä ei enää ylläpito-
siivouksella saavuteta. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 67.) Oikean puhdistusmene-
telmän valintaa kuvataan kuviossa 5.



KUVIO 5. Oikean puhdistusmenetelmän valinta (Siivoustyönkäsikirja, 2021, 67, muokattu)

3.3 Märkätilojen siivous

Märkätilat ovat käyttäjien kannalta hygieenistä riskialuetta, koska uimahallit ovat jatkuvasti kosteita ja ihmiset liikkuvat tiloissa avojaloin. Siivoojan on tunnettava hygienian ja turvallisuuden kannalta näiden tilojen riskialueet, joita ovat muun muassa kovaan kulutukseen joutuvat kosketuspinnat ja kosteat saniteettitilat,

sekä hallittava puhdistusmenetelmät ja puhdistusaineiden tarkoituksenmukainen käyttö. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 168.)

Märkätilojen ongelmana on myös niiden alttius erilaisille kosteusvaurioille ja pieneliökasvustolle. Tilat pyritäänkin tuulettamaan siivouksen jälkeen hyvin tai muilla keinoin varmistamaan pintojen nopea kuivuminen. Siivouksen yhteydessä poistetaan orgaaninen, ihmisestä tullut lika, joka toimii pieneliöiden kasvualustana. Tutkimusten mukaan orgaanista likaa ja mikrobikasvustoa on todettu olevan runsaasti niillä alueilla märkätiloja, joissa ihokosketus on suuri. Suihkualueiden lattiat, istuinpenkit ja lauteet sekä ovien edustat ja wc-tilat vaativat hyvän puhdistuksen. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 168.)

Uimahalleihin ja kylpylöihin liittyy terveydensuojelusäädöksiä. Esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (Sosiaali- ja terveysministeriö 1350/2006) mukaan uimahallissa, kylpylässä tai vastaavassa laitoksessa työskentelevältä vaaditaan laitosteknistä ja allasvesihygienistä osaamista ja osaamisen testaamista. Tällaisia ovat esimerkiksi vesityökortti ja uima-allas- ja märkätilan hygieniaosaamiskoulutus (SSTL 2018, uima-allas- ja märkätilojen hygieniaosaaminen 2018, 4).

Terveydensuojelulain (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2022), 1 § lain tarkoitus on ennalta ehkäistä, vähentää ja poistaa sellaisia elinympäristössä esiintyviä tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa terveyshaittaa. Terveyshaitalla tarkoitetaan ihmisessä todettavaa sairautta tai esim. sellaisen tekijän tai olosuhteen esiintymistä, joka voi vähentää elinympäristön terveellisyyttä (SSTL 2018, uima-allas- ja märkätilojen hygieniaosaaminen, 5).

Kunnan terveydensuojeluviranomainen suorittaa säännöllisesti tarkastuksia uimahalleissa ja kylpylöissä, noin kerran vuodessa. Tarkastus sisältää mm. allasveden laatua ja sen valvontaa, veden käsittelyn riittävyyttä, henkilökunnan pätevyyttä, varautumista häiriötilanteisiin, siivoussuunnitelmaa ja siivouksen tehokkuuden seurantaa, siivousvälinevaraston siisteyttä ja tarkoituksenmukaisuutta, välineiden siisteyttä ja tarkoituksenmukaisuutta, tilojen lukittavuutta, tilojen siisteyttä, materiaalien riittävyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta, altaassa käytettävien

välineiden (kellukkeet, ämpärit, juoksuvyöt ym.) puhdistusta sekä käyttäjille annettavia peseytymisohjeita. (SSTL 2018, Uima-allas- ja märkätilojen hygieniaosaaminen, 8).

Terveystarkastaja ottaa tarkastuksessa huomioon mm. että käytettyjen materiaalien ja pintojen on oltava helposti puhdistettavia, rakenteiden on oltava puhdistettavissa ja niiden on estettävä veden seisominen esim. Nurkissa, pesutilojen ja allashuoneen on oltava erillään tiloista, joissa liikutaan ulkovaatteissa ja -kengissä, siivousvälineille on oltava asianmukaiset, erilliset ja lukittavat tilat, joissa on ilmanpoisto, lavuaari, viemäri, vesihana josta tulee kylmää ja lämmintä vettä ja lämmitetty kuivausteline sekä riittävä määrä hyllyjä ja telineitä siivouksessa käytettäville aineille ja välineille. Tiloja on oltava tarpeeksi ottaen huomioon märät ja kuivat tilat, muut uimahallin toiminnot sekä altaan puhdistukseen tarvittavat välineet. Varsinkin uudessa hallissa on siivouksen seurantaan kiinnitettävä tehostetusti huomiota, jotta havaitaan mahdolliset ongelmakohdat, esimerkiksi laitteiden soveltuminen koholaattojen puhdistamiseen, vesirajan puhdistus jne. (SSTL 2018, Uima-allas- ja märkätilojen hygieniaosaaminen, 8.)

Propuhtauden artikkelissa Uimahallin työolosuhteet, kerrotaan tutkimuksen tuloksista, jolla selvitettiin siivouksen kuormitustekijöitä uimahallisiivouksessa. (Valkosalo, 2019.) Siivoojan oireita, työn vaaratekijöitä ja työolosuhteita selvitettiin MM40-sisäilmastokyselyyn, riskinarviointi- ja työnkuvauslomakkeiden avulla, kemialliset vaaratekijät mitattiin ilmasta. Kuormittavimmat tekijät liittyvät tapaturma-vaaraan ja olosuhteisiin, mutta työssä esiintyy myös henkistä kuormittavuutta aiheuttavia tekijöitä. (Valkosalo 2019)

MM40- sisäilmastokyselyn tulokset kertovat, että kyselyyn osallistuneiden siivoojien mielestä kolme kuormittavinta tekijää uimahallitilojen siivouksessa ovat liukastumisen vaara, kehoon kohdistuva lämpörasitus sekä kiire. Työntekijä voi itse vaikuttaa työn kuormittavuuteen esimerkiksi ylläpitämällä hyvää fyysistä kuntoa ja ammattitaitoa, huolehtimalla hyvästä ergonomiasta, hyödyntämällä siivouksen uusinta teknologiaa, pitämällä riittävästi taukoja sekä käyttämällä siivousaineita ja suojaimia oikein. Työnantaja pystyy omalta osaltaan vaikuttamaan kuormituksen vähentämiseen tarjoamalla oikeanlaiset työvaatteet ja -jalkineet, selkeällä

tiedottamisella, kouluttamalla ja perehdyttämällä hyvään ergonomiaan, työvuoro-
suunnittelulla, oikea-aikaisella työajalla, aktiivisella riskien arvioinnilla sekä huolehtimalla, että työvälineet ovat ajanmukaiset. (Valkosalo 2019.)

Tilasuunnittelulla on suuri merkitys niin tilojen käyttöön kuin niiden siivoukseen. Siksi tilat, rakenteet ja käytettävät pintamateriaalit tulisi suunnitella yhteistyössä tilojen ylläpidon ja siivoustyön kanssa, jotta niistä saadaan myös siivouksen kannalta järkeviä ja turvallisia. (Valkosalo 2019). Kuviossa 6 kuvataan toimintaympäristön vaikutuksia siivoukseen ja siivoojan työhön.



KUVIO 6. Toimintaympäristön vaikutukset siivoukseen ja siivoojan työhön (SSTL 2018, Uima-allas- ja märkätilojen hygieniosaaminen, 19, muokattu).

Siivooja on osa allasosaston työyhteisöä. Allasosaston työyhteisöön kuuluu kas-
sahenkilö, allasemäntä tai –isäntä, uinninvalvoja, tekninen henkilöstö sekä sii-
voojat. He vastaavat yhdessä asiakasturvallisuudesta. Hygienian osalta se tar-

koittaa sitä, että koko aukioloajan joku henkilö vastaa siivouksesta, vaikka siivoaja ei olisikaan työvuorossa. (SSTL 2018, Uima-allas- ja märkätilojen hygieniaosaaminen, 37).

Ruissalon kylpylän siivoojilla, jotka työskentelevät allasosastolla, on kaikilla uima-allas- ja märkätilojen hygieniaosaamisen koulutus. Ruissalossa allasosasto siivotaan aikaisin aamulla, ennen osaston avautumista asiakkaille. Hotellissa on siivoaja paikalla koko allasosaston aukioloajan. On kuitenkin sovittu, että al-
lasemäntä tai -isäntä huolehtii pesutilojen siisteyden ylläpitämisestä päivän aikana. Siivous kutsutaan paikalle tarvittaessa.

Asiakasturvallisuus tarkoittaa siivouksen ja siivoustyön näkökulmasta veden ja pintojen puhtauden sekä pintamateriaalien turvallisuuden varmistamista ja asiakkaiden opastamista. (SSTL, Uima-allas ja märkätilojen hygieniaosaaminen 2018, 37).

3.4 Hotelli ja kerrossiivous

Hotelli ja majoitustilojen siivous painottuu varsinaisen puhdistustyön ohella viihtyisyyden ja edustavuuden varmistamiseen. Hotellitiloja siivoavat tavallisesti kerroshoitajat. Siivouksen ohella kerroshoitajat huolehtivat vuode- ja liinavaatehuollosta, hotellihuoneen tarviketäydennyksistä, sekä minibaarin virvokejuoma- ja elintarviketäydennyksistä. Erilaiset hygieniatarvikkeet, opaskirjat ja vihkoset, liinavaatteet ja pyyhkeet sekä muu asiakkaisen käyttöön välineistö asetellaan ennalta suunniteltujen mallien mukaan tarkasti paikoilleen. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 163.)

Hotellisiivouksessa käytössä olevat käsitteet "jäävä" ja "lähtevä asiakas" määrittelevät huoneiden siivouksen ja tehtävät työt. Pitkäaikaisten asiakkaiden eli "jäävien" kohdalla vuoteet lähinnä siistitään päivittäin, liinavaatteet ja pyyhkeet vaihdetaan tarpeen tai toiveiden mukaan. Huonesiivous on lattioiden ja kalusteiden puhdistusta tai hoitoa sekä wc-, pesu ja saunatilojen puhdistusta. (Siivoustyönkäsikirja 2021,163.)

Kerroskoneiden työhön voi kuulua myös kukka-asetelmien ja viherkasvien hoitoa ja uudelleen asettelua sekä asiakkaiden matkavaatteiston huoltoa. Kerroskoneiden työhön kuuluu myös oman työn valvontaa sekä vapautuneen ja siivotun tilan tai huoneen ilmoitus uudelleen myyntiin. Sisäisiä ilmoitusmenettelytapoja on erilaisia ja ne ovat myös kehittyneet jatkuvasti. Kerroskoneita voi käyttää sisäistä verkkoa tai järjestelmää, puhelinta tai muuta elektroniikkaa ilmoittaakseen tarvikkeiden tilauksia tai muita tilauksia, huone- ja laskutustietoja vastaanottoon. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 163.)

Majoitustilojen lisäksi hotelleissa on ja saattaa olla paljon erilaisia tiloja siivottava, kuten myymälöitä, ravintoloita, kokous- ja luokkatiloja, toimistoja, edustustiloja, sauna- ja pesutiloja, liikuntatiloja sekä allasosastoja. Nykyään valikoimaan kuuluu myös allergiahuoneet, sviitit, lemmikkihuoneet, bisneshuoneet ja erillisiä huoneistoja saunoineen. Siivoustyönkäsikirjan mukaan kerroskoneilta edellytetään hyvän ammattitaidon lisäksi hyvää asiakaspalvelutaitoa sekä riittävää kielitaitoa onnistuneen asiakaspalvelun aikaansaamiseksi, koska hotellivieraat voivat saada hyvinkin erilaisista maista ja kulttuuriympäristöistä. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 163.)

3.5 Vastuullinen siivous

Siivousalalla tehdään päivittäin valintoja, jotka liittyvät vastuullisuuteen. Päivittäiset siivoustoimenpiteet kuluttavat vettä, energiaa ja puhdistusaineita, mikä aiheuttaa osaltaan ympäristövaikutuksia. Puhtaus on terveyttä, joten siivousta koskevilla päätöksillä vaikutetaan merkittävästi niin siivousalan ammattilaisten hyvinvointiin ja työturvallisuuteen kuin koko yhteiskunnan terveyteen. (Siivousala murroksessa 2021)

Ympäristöä säästävät ratkaisut siivouksessa on tehtävä siten, että ne eivät vaikuta siivouksen kokonaislaatuun, vaan siivouspalvelun asiakastyytyväisyyden tulee pysyä ennallaan. Siivoustoimintojen taloudellisuutta on pyritty jatkuvasti parantamaan. Taloudellisuus ja ekologisuus eivät välttämättä ole ristiriidassa keskenään. Ympäristön säästötoimilla päästään usein myös rahallisiin säästöihin, kun investoidaan oikeisiin kohteisiin. Lisäksi ympäristön huomioon ottava yritys

luo positiivista mielikuvaa, mikä voi edesauttaa markkinoitavan tuotteen myyntiä. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 51.)

Siivoustyössä nämä toimet voivat tarkoittaa esimerkiksi siivousaineiden järkevää ja tehokasta käyttöä tai käyttämättömyyttä, tuotteiden hankintaa, vedenkulutusta, sähkönkulutuksen ja ilmanvaihdon huomioimista. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 52.)

Veden käyttöä siivouksessa on kehitelty pitkään siten että veden kulutusta on voitu vähentää. Kohteissa, joissa siivous esivalmistellaan, siivouspyyhkeet ja mopit voidaan ottaa käyttöön suoraan pyykinpesukoneesta tai kostutetaan pienellä käyttöliuosmäärällä, jolloin väljän veden määrä rajoittuu lähinnä kosteiden tilojen siivoukseen. Tarkalla suunnittelulla voidaan veden käyttöä vähentää hygieniatason laskematta. Vettä ja pintoja säästävä hyvä ohje on, että lian laatu ja määrä arvioidaan aina erikseen ja pesumenetelmään turvaudutaan vain tarvittaessa. Tilloissa, joissa lian laatu ja määrä vaativat pesua ja pintojen huuhtelua, vesiletkuun on hyvä liittää veden virtausnopeutta säätelevä pistooli. Myös perussiivousmenetelmissä voidaan vähentää runsasta vedenkäyttöä koneita hyödyntäen ja oikean tyyppisiä vahanpoistoaineita käyttäen. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 52.)

Markkinoilla on myös siivouskoneita, joissa on pesuliuoksen uudelleenkierrätysohjelma. Ohjelma säästää sekä vettä että puhdistusainetta. Esivalmistellun siivouksen myötä siivoustekstiilien huollosta on tullut merkittävä osa puhtautta. Energiaa säästävä siivoustekstiilien huolto toteutuu, kun siivoustekstiilit pestään laadukkailla ammattipyykinpesukoneilla, käytetään oikeita pesuohjelmia ja suunnitellaan järkevä ja hyvä pesurytmi. (Siivoustyön käsikirja 2021, 53.)

Myös kaikissa hankinnoissa tulee arvioida tuotteen ekologisuutta koko tuotteen elinkaaren kannalta. Käyttöominaisuuksiltaan ympäristöä säästävä tuote saattaa valmistusvaiheessa tai jätteenä tuottaa enemmän ympäristöhaittoja kuin käytössä enemmän haittoja omaava tuote. Puhtaanapidon hankinnoissa kannattaa arvioida tuotteen käyttöikä, suunnitella ja ottaa käyttöön aineiden toimivat anostelujärjestelmät ja huomioida pakkauskoot sekä jätteen määrä. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 53.)

Puhdistusaineiden annostelu on tärkeä tekijä, joilla voidaan vähentää aineiden ympäristövaikutuksia. Siivousaineiden järkevä ja tehokas käyttö on osa ympäristöä säästävää siivousta. Mitä vähemmän siivousaineita käytetään, sitä vähemmän kuormitetaan myös ympäristöä. Puhdistusaineiden annostelua on kehitetty monella tavoin. Siivouskoneissa on automaattisia annostelujärjestelmiä ja pakkauksissa erilaisia annostelumittoja. Puhdistusaineita tulisi annostella vain se määrä joka liian irrottamiseen ja kuljettamiseen on tarpeellista. (Siivoustyönkäsi-kirja 2021, 53.)

Elinkaariajattelun mukaisesti yhdeksi valintakriteeriksi kannattaa valita myös puhdistusaineissa olevien aineosien vaikutus ympäristöön. Puhdistusaineita on viime vuosina kehitetty ympäristön kannalta myönteiseen suuntaan. Raaka-aineita on korvattu ympäristöä vähemmän kuormittavilla aineilla. Ympäristömerkittyjä tuotteita kannattaa hyödyntää siivouksessa, koska merkki on tae siitä, että tuotteen elinkaaren eri vaiheissa, valmistuksessa, jakelussa, käytössä ja poistossa on otettu huomioon luonnonvarojen ja energian kulutus, haitalliset päästöt, melu, haju, jätteet ja hyötykäyttö. Joutsenmerkki tuotteessa myös takaa sen, että aineen kokonaisrasitus on luonnolle mahdollisimman alhainen. (Siivoustyönkäsi-kirja 2021,53.)

Tutkimuksen kohteena olevassa Ruissalon kylpylässä vastuullisuus siivousorganisaatioissa ja siivoustyössä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että käytössä on joutsenmerkityt puhdistusaineet, annostelulaitteet sekä mahdollisimman vähän mikro-muovia sisältäviä siivoustekstiilejä. Toimistoissa on luovuttu roskapussien käytöstä ja timanttilaikat ovat mahdollistaneet vähäisemmän puhdistusaineen käytön konemenetelmissä. Vettä ei kanneta mukana, eikä tekstiilejä kastella juoksevan veden alla, vaan ne otetaan käyttöön suoraan pesukoneesta, tai ne kostutetaan kostutusohjeiden mukaisesti. Myös kertakäyttöliinojen käyttöä on huomattavasti vähennetty, ja niitä käytetään enää ainoastaan eritetahrojen siivouksessa.

Jätelajittelu on myös tärkeä osa vastuullista siivousta. Jätteiden lajittelusta on kunnissa ja yrityksissä omat säädöksensä, jotka pohjautuvat lakiin. Siivoojien tehtävä Ruissalon kylpylässä on huolehtia omat sekä asiakkaan tiloihin jättämät jätteet niille kuuluville jätelajittelupisteille.

4 PUHDISTUSPALVELUALAN TUTKINNOT

Puhdistuspalvelualalla on erilaisia tutkintoja, jotka tukevat puhtausalalla työskentelevien osaamista. 1.9.2021 uudistettiin puhtausalan tutkintoja. Alan opiskelija voi hankkia puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinnon (180 osp) tai ammattitutkinnon (150 osp). Perustutkinnon ja ammattitutkinnon osaamisalat ovat samat, kiinteistöhoidon osaamisala, toimitilahuollon osaamisala sekä kotityöpalvelujen osaamisala. (Opetushallitus n.d..)

Perustutkinnossa tutkintonimikkeitä ovat kiinteistöhoitaja, toimitilahuoltaja ja kodinhuoltaja. Ammattitutkinnossa tutkintonimikkeitä on enemmän, esimerkiksi kiinteistöhoitaja, tekninen kiinteistöhoitaja, kodinhuoltaja, laitoshuoltaja ja toimitilahuoltaja. Lisäksi voi hankkia myös puhtaus ja kiinteistöpalvelualan erikoisammattitutkinnon (180 osp), joka on suunnattu enemmän alan esihenkilötehtävissä toimiville. Erikoisammattitutkinnon pakolliset tutkinnon osat koostuvat puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen suunnittelusta ja johtamisesta sekä henkilöstön ja osaamisen johtamisesta. (Opetushallitus n.d..)

Toimitilahuollon osaamisalaa kuvataan seuraavasti

Toimitilahuoltaja (AT) toimii asiakaskohteessa toimitilahuollon työtehtävissä ja asiakaspalvelutilanteissa asiakaskohteen palvelusopimuksen mukaisesti. Hän toteuttaa asiakaskohteen ylläpitosiivouksen ja jaksoittaisen siivouksen. Lisäksi hän osaa valintojensa mukaisesti, suunnitella ja toteuttaa puhtauspalveluja erilaisissa asiakaskohteissa, joita ovat elintarviketeollisuuslaitokset, erityiskohteet, hotelli- ja majoitustilat, kauppakeskukset ja myymälätilat, kulttuurihistorialliset kohteet, liikennevälineet, oppilaitokset ja päiväkodit, puhdastilat, rakennussiivous, teollisuuslaitokset, terveydenhuoltotilat tai uima-allas- ja kylpylätilat. (Opetushallitus n.d..) Kuviossa 7 on opetushallituksen kuvaamia toimitilahuoltajan osaamisvaatimuksia.



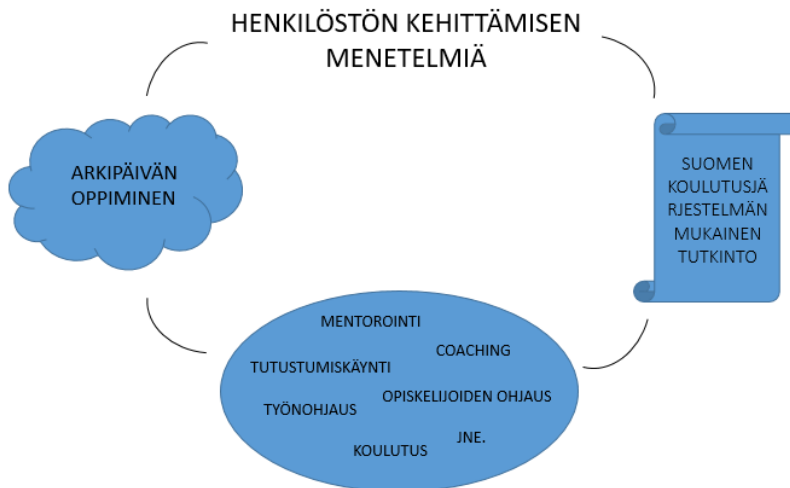
KUVIO 7. Opetushallituksen sivuilla kuvattu toimitilahuoltajan osaamisvaatimuksia. (Jussi, 2022).

5 PUHTAANAPIDON KEHITTÄMINEN

Siivoustyötä voidaan kehittää eri osa-alueilla. Kokonaisvaltaisen suunnittelun tavoitteena on sovittaa siivoustyö joustavaksi osaksi asiakasyrityksen päätoimintaa sekä asiakaspalvelu- ja huoltotehtäviä, sopia työskentelymalleista sekä seurata sovitun puhtaustason toteutumista. Kokonaisvaltainen suunnittelu mahdollistaa siivoukselle asetettujen tavoitteiden toteutumisen yhteistyössä siivousorganisaation ja yrityksen muiden henkilöstöryhmien kanssa. Siivoustyön mitoitus tarjoaa hyödyllistä tietoa ja on hyvä apuväline työn suunnittelussa, käytännön työn toteutuksessa ja laadun valvonnassa. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 17.)

Organisaatioissa, joissa itseohjautuvat työryhmät tai tiimit vastaavat siivoustyöstä, myös suunnittelu hoidetaan yhteisvastuullisesti. Tiettyyn ajankohtaan sidotut tai nopeutta vaativat työtehtävät, on edullista tehdä ryhmä tai parityönä. Yksilölliset vastuualueet koetaan usein mielekkäänä vastapainona ryhmätyöskentelylle, sillä oma työtulos näkyy ja innostaa oman työn kehittämiseen. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 17.)

Siivoojan ammatillisiin tukijoukkoihin kuuluvat myös siivousalan tavarantoimittajat. Heidän tietämyksensä siivousvälineistä, - koneista ja -aineista on merkittävää käytännön siivoustyötä kehitettäessä. Myös kentällä kehitetyt ideat ja kentältä saatu palaute palvelevat tavaran valmistajia uutuuksia kehitettäessä. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 17). Kuviossa 8 on kuvattu henkilöstön kehittämisen menetelmiä.



KUVIO 8. Jatkumo arkipäivän oppimisesta tutkintotavoitteiseen koulutukseen (Osaamiskartoituksesta kehittämiseen, s. 50, muokattu)

5.1 Oman työn kehittäminen puhtauspalvelualalla

Puhtausala on voimakkaasti muuttuva ja kehittyvä toimiala. Nopeasti muuttuvissa olosuhteissa siivoushenkilöstön ammattitaitovaatimukset ovat laajentuneet. Artikkelin, siivousala murroksessa mukaan siivoustyöntekijä on parhaimmillaan työntekijä ja ammattilainen, joka suunnittelee, toteuttaa ja myös myy omaa osaamistaan kohteessaan (Siivousala murroksessa 2021). Taito kehittää omaa työtään kuuluu henkilöstön perusvalmiuksiin. Oman työn kehittämisen osa-alueita ovat kokonaisvaltainen suunnittelu, oman työn suunnittelu ja yksittäisten työtehtävien suunnittelu. (Siivousala murroksessa 2021.)

Puhtausalan työntekijöiden työssä saama kokemusperäinen tietotaito yhdistettynä alan uuteen tutkimustietoon tarjoaakin vankan perustan oman työn jatkuvalle kehittämiselle. Kun opitut uudet toimintatavat voi suoraan soveltaa käytäntöön, oppimistulokset jäävät pysyviksi. Siivoustyötä ei voi kehittää erillisenä toimintana, vaan kehittämistyössä huomioidaan koko toimintaympäristön siivoukselle asettamat vaatimukset. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 19.)

Oman työn kehittämiseen voidaan soveltaa yhteistoiminnallisen kehittämisprosessin mallia. Lähtökohtana ovat oman organisaation ja yrityksen arvot, joihin tulee sitoutua. Siivoustyön näkökulmasta hyvä lähtökohta arvokeskustelulle on siivoustyön tarkoitus ja tavoitteet yritykselle tai asiakasyritykselle. Arvojen pohjalta laaditaan siivoustyön kehittämisen tavoitteet. Ne voivat olla työn tekniseen hallintaan tai siivoustyön toiminnalliseen laatuun liittyviä. (Siivoustyönkäsikirja 2021,17.)

Yhteisesti asetettujen tavoitteiden pohjalta arvioidaan työyhteisön nykytilaa, sen vahvuuksia ja kehittämiskohteita. Nykytilanteen kartoituksen jälkeen tehdään suunnitelma, miten kehittämiskohteita aletaan työstää. Siivoustyön kehittämishankkeen runkona voi olla esimerkiksi käytössä oleva siivousohjelma. Oman työn kehittämien on pitkäjänteistä työtä ja vaatii sitoutumista. Muutos tapahtuu hitaasti askel kerrallaan ja yhteistoiminnallinen kehittäminen tarkoittaakin, että kehittämistyö on jatkuvaa, muiden kanssa yhdessä tapahtuvaa työssä oppimista. Työssä, tekemällä oppiminen johtaa vähitellen uusien toimintatapojen omaksumiseen ja kehittää taitoja toimia muuttuvissa tilanteissa. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 20.)

Puhtausalan toimenkuvat ovat nykyään usein monialaisia. Työtehtävät vaativat yhteistyötaitoja ja toisaalta kykyä itsenäiseen työskentelyyn. Työpäivää leimaavat nopeatempoisuus, vaihtuvat työtehtävät ja ennalta arvaamattomat muutokset. Kehittävä asenne ja suunnitelmallisuus ovat keinoja hallita muuttuvia olosuhteita. (Siivoustyönkäsikirja 2021, 20.)

Oman työn arvostus

Siivousalan ammattilaiset voivat päivittäin omassa työssään vaikuttaa siihen, mihin suuntaan ala kehittyy. Arvostamalla itse omaa työtään, voidaan lisätä alan arvostusta yhteiskunnassa. Osallistumalla keskusteluun omissa kanavissa voi vaikuttaa, kertoo puolestaan Kristall pro.n artikkeli, siivousala murroksessa. (Siivousala murroksessa, 2021).

Siivouksen merkityksestä muistuttamaan on valittu myös valtakunnallinen puhtauspäivä, jota vietetään vuosittain joulukuussa. ”Kiitä siivoojaa” -teemalla kulkevalla päivällä on tarkoituksena herätellä ihmisiä huomaamaan siivoustyön merkitys (Siivousala murroksessa, 2021).

5.2 Puhtausalan haasteita

Uusia tiloja suunniteltaessa on syytä entistä paremmin ottaa mukaan myös siivouksen näkökulma. Helppohoitoiset pintamateriaalit ja esteettömät rakenteet ovat välttämättömiä, kun halutaan optimoida tilojen toimivuutta ja käytön aikaisia kustannuksia. On melko tavallista, että uusissa hienoissa tiloissa tulee esiin iso-jakin ongelmia tilojen siivottavuudessa, esimerkiksi lattian kantavuus ei kestä nosturia, joka vaadittaisiin, että päästäisiin puhdistamaan myös hankalimmat paikat (Siivousala murroksessa 2021).

Tiloihin voidaan myös valita lattiamateriaaleja, joita ei voi, tai on hankala puhdistaa. Harvinaisempien pintamateriaalien ja haastavan mallisten tilojen puhdistus saattaa kyllä onnistua, mutta siivouksen näkökulman jäädessä pois, kustannukset saattavat nousta suureksi. Pintamateriaalit ja ratkaisut vaikuttavat merkittävästi siivouksen ylläpitokustannuksiin. Robotit tulevat lisääntymään myös siivousalalla, mikä entisestään korostaa esteettömien tilojen ja esimerkiksi helposti siirrettävien kalusteiden merkitystä. (Siivousala murroksessa 2021.)

Haasteena alalla voidaan pitää myös työvoimapulaa sekä tutkintojen puuttamista. Yhä enemmän joudutaan palkkaamaan vaativiinkin siivoustehtäviin työn-

tekijöitä, joilla ei ole alan koulutusta. Tällöin koulutus vaatii enemmän aikaa, ohjausta ja perehdytystä sekä työnantajan panostusta koulutuksiin. (Siivousala murroksessa 2021).

Siivousala murroksessa, artikkelin mukaan merkittävä kehitysalue onkin puhtaanapitoalalla nykyinen osaaminen ja koulutus. Vastaako se tällä hetkellä oleviin alan tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla? Menetelmät ja ihmisten taidot eivät kehity samalla vauhdilla kuin ala ja vaatimukset yleisesti kehittyvät. Artikkelin näkemyksen mukaan siivousalalla pitäisikin tarjota enemmän tehostettua kurssi- muotoista, lyhytkestoisempaa esim. 1–2 kk koulutusta. Tämä varmistaisi osaamisen tason säilymisen ja kannustaisi uutta väkeä alalle. Nykyinen koulutuksen pituus suhteessa alan palkkatasoon ei motivoi kouluttautumaan ja johtaa helposti lyhyisiin työsuhteisiin. (Siivousala murroksessa 2021)

Artikkelin mukaan työvoimapula tulee myös lisääntymään entisestään, kun Suomen huoltosuhde heikkenee. Myös lisääntyvät terveydelliset ongelmat, kuten mielenterveysongelmat ja suuret luvut tuki- ja liikuntaelinsairauksissa Puhtausalalla lisäävät haastetta ja vaikuttavat saatavilla olevaan työvoimaan. (Siivousala murroksessa 2021).

Maailmanlaajuinen koronapandemia on nostanut siivous- ja puhtaanpidon alan keskiöön aivan toisella tavalla kuin aiemmin. Se on tuonut näkyväksi missiomme, jonka mukaan puhtaus on aina myös terveyttä. Siivouksen tarve on kasvanut merkittävästi ja tilojen puhtaus kiinnostaa nyt myös yksittäistä käyttäjää enemmän kuin ennen. (Siivousala murroksessa 2021).

6 OSAAMINEN

6.1 Osaamisen kehittäminen

Osaamisen kehittäminen tapahtuu oppimisen avulla. Siksi kehittämissuunnitelmien laadinnan apuna voidaan käyttää tietoa oppimisesta. Ennen kuin osaamisalueiden kehittämistarpeita aletaan tarkemmin määritellä kehittämissuunnitelmiksi, olisi hyvä pohtia henkilöille luonteenomaisinta tapaa vastaanottaa tietoa. (Hätönen 2011, 50.)

Nykyään ajatellaan, että vastuu kehitymisestä niin yksilö- kuin yhteisötasolla on kaikilla. Organisaatiot voivat tukea kehittymisen prosesseja johtamisessa, rakenteissa sekä toimintamalleissa. Organisaatioissa osaamisen vaalimisesta on kasvanut luonteva osa-alue velvollisuuksiin, jossa vastuu organisaatiolla ja yksilöillä on kuitenkin yhteinen. Yksilö huolehtii osaamisensa vaalimisesta ja organisaatio tukee yksilöä luomalla suotuisia edellytyksiä sekä mahdollisuuksia. (Viitala 2013, 138.)

Yrityksen tai organisaation kilpailukyky riippuu ennen kaikkea siitä mitä yrityksessä osataan, miten osaamista käytetään ja kuinka nopeasti kyetään oppimaan uutta. Osaamisen johtaminen sisältää kaiken sellaisen tarkoituksellisen toiminnan, jonka avulla yrityksen strategian edellyttämää osaamista vaalitaan, kehitetään, uudistetaan ja hankitaan. Käsitteellä viitataan koko siihen johtamisemisen järjestelmään, jonka varassa ja ohjaamana kaikki tapahtuu. Osaamisenjohtamisen tulosten pitäisi näkyä kehittyneempinä toimintatapoina, tuotteina ja palveluina, innovaatioina ja lopulta parantuneena taloudellisena tuloksena. (Viitala 2013, 138.)

Osaamisen kehittämisen voi laskea tärkeäksi 28 vaikuttajaksi tuottavuuden ja tuoksellisuuden kannalta. Osaamisen kehittämisessä on välttämätöntä asettaa asioita tärkeysjärjestykseen, tehdä valintoja ja varata aikaa ja voimavaroja kehittämistyölle. Osaamisen kehittäminen on keskeinen tuottavuuden ja tuoksellisuuden vaikuttava tekijä. Osaamiseen tehtäviä investointeja tulisi suunnitella yhtä huolellisesti kuin muitakin investointeja. (Viitala 2013, 148.)

Osaamisen arviointi muodostaa lähtökohdan osaamisen kehittämiseksi. Kehittäminen tapahtuu oppimisen avulla. Kehittämissuunnitelmien laadinnan apuna voidaan käyttää tietoa oppimisesta. Osaamiskartoitus kertoo osaamisen nykytilan suhteessa määriteltyihin tavoitteisiin. Kun osaamisalueet on arvioitu, tietoja voidaan hyödyntää kehittämissuunnitelmien laadinnassa ja kehittämisen toteutuksessa, perehdyttämisen suunnittelussa, itsearvioinnin tukena sekä rekrytoinnissa, jossa esimerkiksi haettavalle henkilölle voidaan määritellä osaamisprofiili. (Hätönen 2011,32.)

Hyvä osaamisen kehittäminen on suunnitelmallista ja tarpeista lähtevää. Siinä on huomioitu organisaation arvot ja strategia sekä osaamisen kehittämisen lisäksi muut henkilöstöön liittyvät suunnitelmat. Kehittämisen yhtenä tavoitteena organisaatiossa on osaamisen ja osaajien välillä tiedon laaja levittäminen. Tämän tarkoituksena on, että organisaatiossa on oikeita henkilöitä oikeassa paikassa oikeaan aikaan ja että heillä on työyhteisön kannalta oikeita taitoja ja tietoja ja valmiuksia tehdä työtä. (Hätönen 2011, 49.)

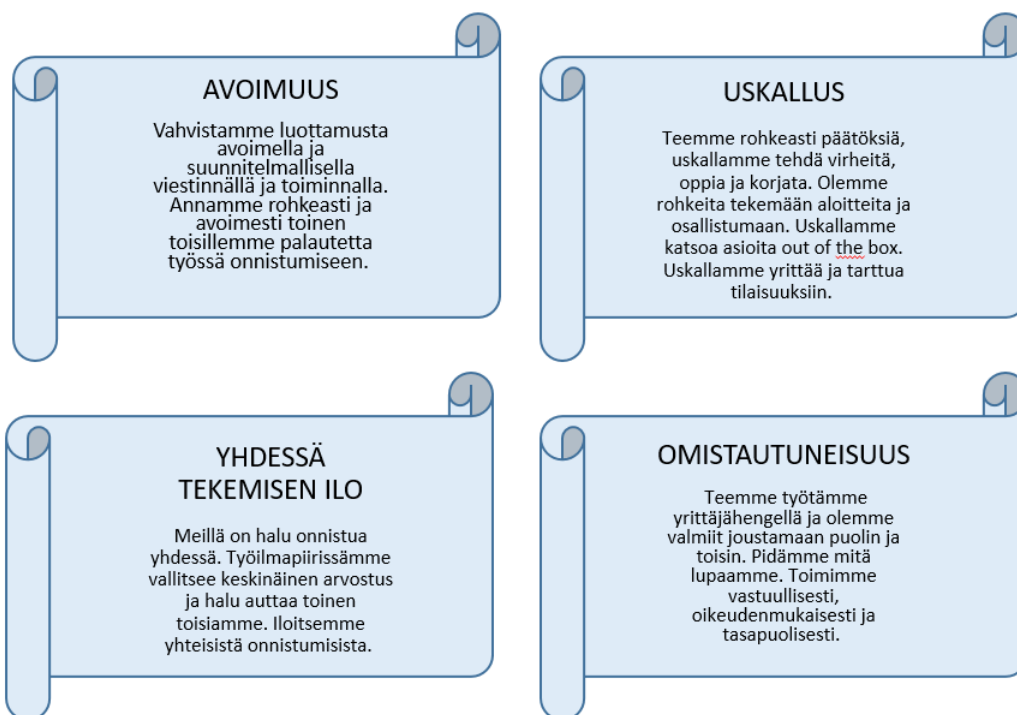
Osaaminen ei koskaan synny tyhjästä, vaan sitä on jatkuvasti kehitettävä ja käytettävä. Tämä antaa myös mahdollisuuden toimia joustavasti, jolloin voidaan taas kiinnittää huomioita uusiin mahdollisuuksiin ja suorituksiin. (Hätönen 2011, 54.)

6.2 Osaamisen johtaminen

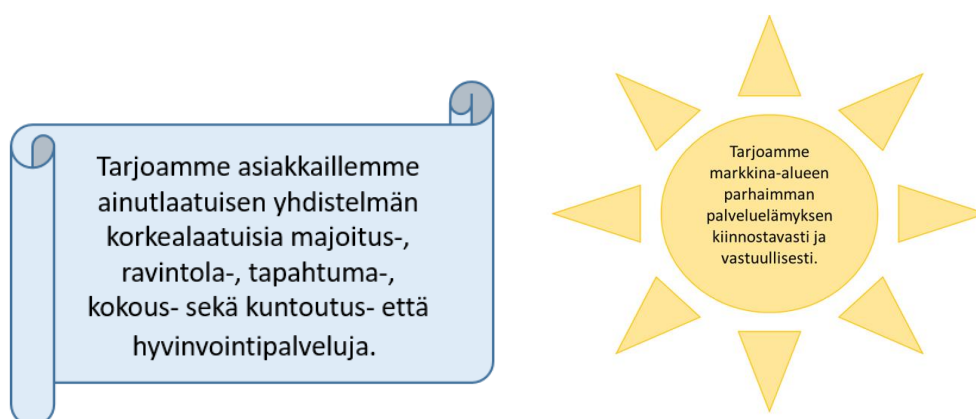
Muutoksen virrassa pärjäävät ne, jotka kykenevät uudistamaan ja muuttamaan toimintaansa. Osaamisen johtaminen on yksi tulevaisuuden menestystekijöistä, mikä näkyy myös yleisenä tahtotilana uudistaa työelämän lainsäädäntöä ja osaamisen kehittämistä työpaikoilla. (Tuomi & Sumkin 2012, 5.)

Strategiaan perustuva osaamisen johtaminen on menestyvän organisaation ydin. Strategia on toimintamalli, jolla visio toteutetaan. Strategia suuntaa toimintaa tulevaisuuteen ja luo perustan, jolla ainutlaatuista, yhteistä osaamista kehitetään. Strategia ohjaa osaamisen kehittämistä ja osaaminen puolestaan mahdollistaa

strategian uudistamisen. Arjessa elävä ja uudistuva strategia on osaamisen johtamisen perusedellytys. Strategian perusta muodostuu arvoista, toiminta-ajatuksista ja ydiosaamisesta. (Tuomi & Sumkin 2012, 14-15.) Sunborn Saga Oy:n arvot, toiminta-ajatus ja visio näkyvät kuvioissa 9 ja 10.



KUVIO 9. Sunborn Sagan arvot (Sunborn intranet, perehdytysopas, 4, muokattu).

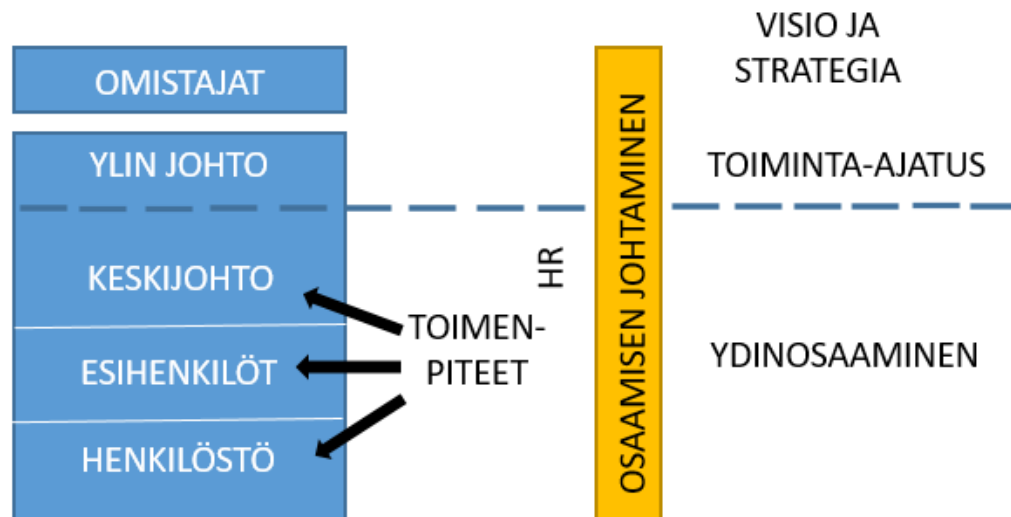


KUVIO 10. Sunborn Sagan toiminta-ajatus ja visio (Sunborn intranet, perehdytysopas, 4, muokattu).

Ydinosaaminen

Ruissalon kylpylän siivousosaston ydinosaamista on puhtaanapidon perusteiden hallinta ja laadittujen ohjeiden noudattaminen. Hyvän asiakaspalvelukokemuksen luominen, sekä joustavuus muuttuvissa tilanteissa.

Ydinosaaminen muodostuu vain ja ainoastaan yksilöiden osaamisen kautta. Parhaimmillaan ydinosaamisen määrittäminen tuo ahaa-elämyksiä, innostaa työyhteisön kehittämiseen ja luo ainutlaatuisia tulevaisuuden mahdollisuuksia ja kilpailuetua suhteessa muihin toimijoihin. (Tuomi & Sumkin 2012, 20). Kuviossa 11 kuvataan perinteistä osaamisen johtamismallia.



KUVIO 11. Perinteinen osaamisen johtamismalli (Tuomi & Sumkin 2012, 22, muokattu)

Osaamista ja ammattitaitoa voidaan kuvata monin eri tavoin. Ammattitaito ymmärretään esimerkiksi kyvyksi yhdistää ammattiin liittyvät tiedot ja taidot tarkoituksen mukaiseksi kokonaisuudeksi. Osaamisessa yhdistyvät tietojen ja taitojen monipuolinen ja luova käyttäminen, ajattelun taidot, kyky organisoida työtä, työskennellä ryhmässä, oppimistaidot, kyky joustaa ja mukautua muutoksiin sekä kyky arvioida omaa osaamistaan ja toimintaa sitä samalla kehittäen. (Hätönen 2011, 9.)

7 OSAAMISEN KEHITTÄMISEEN KÄYTETYT MENETELMÄT

7.1 Havainnointi

Havainnointi (observointi) on tärkeä tutkimusmenetelmä, jota käytetään turhan harvoin. Havainnointi tutkimusmuotona on erinomainen ja sillä päästään tapahtumien luonnollisiin ympäristöihin. Se soveltuu todella hyvin työn kehittämiseen, kun tutkitaan yksilön toimintaa ja hänen vuorovaikutustaan muiden yhteisön jäsenten kanssa. Havainnoinnin hyviin piirteisiin kuuluu myös se, miten vaikea on ennakoida tulevaa ja nopeasti muuttuvia tilanteita. (Ojasalo ym. 2010,103.)

Havainnointi on aineistonhankintamenetelmä, jossa tutkittavasta asiasta tai ilmiöstä kootaan tietoa, sitä seuraamalla ja tekemällä havaintoja. Havainnointia voidaan käyttää itsenäisenä menetelmänä tai se voi toimia esimerkiksi haastattelun tukena. Havainnoinnin etuna on se, että tutkija saa suoraan palautetta tai tietoa tutkittavasta kohteesta. (Suomidigi 2019, havainnointi.)

Havainnointi opinnäytetyöhön tehtiin Ruissalon kylpylässä 1.-2.10.2022 yhdessä molempien opinnäytetyöntekijöiden kesken. Toiselle opinnäytetyöntekijälle toimintaympäristö eli kylpylä on oma työympäristö ja hän tekee havainnointia työssään päivittäin, mutta toisen opinnäytetyön tekijän kohdalla täytyi perehtyä enemmänkin nykytilaan. Tutustuimme tiloihin, siivouskeskuksiin, -välineisiin, -menetelmiin, -rytmeihin sekä yleisesti kerrossiivoojien sekä yleisten tilojen siivoojien työhön.

7.2 Osaamiskartoituskysely

Tutkimus tehtiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena Sunborn Saga Oy:n Ruissalon kylpylän kymmenelle siivoojalle. Kyselyssä hyödynnettiin Survey Monkey sovellusta. Työntekijät saivat kyselyn sähköpostiin ja he saivat vastata kyselyyn työajalla. Näin varmistettiin, että kaikilla oli mahdollisuus vastata kyselyyn. Kyselyn sai tehdä yksin, tai esihenkilön läsnä ollessa. Esihenkilön läsnä ollessa oli

mahdollista esimerkiksi tarkentaa joitain kysymyksiä tarvittaessa, ilman että kuitenkaan johdateltiin vastaamaan tietyllä tavalla. Osaamiskartoituskysely liitteenä (LIITE 1).

7.3 Koulutusinterventio

Ruissalon kylpylän siivoojat suorittivat SSTL Puhtausala ry:n siivouksen perusteet verkkokurssin. Kurssin tavoitteena oli lisätä siivoojien siivousteknistä osaamista. Verkkokurssi käsitteli siivouksen sanastoa, menetelmiä, likatyyppejä, ainekemiaa, siivousvälineitä, aseptiikkaa ja siivoustekstiilejä. Kurssi on suunnattu työntekijöille, joilla ei ole puhtauspalvelualan koulutusta tai aikaisempaa kokemusta alalta

10 siivoojaa saivat omat tunnukset kurssille, ja he suorittivat kurssin työajallaan. Verkkokurssin alussa annettiin arvioiduksi suoritusajaksi noin puoli tuntia. Sen lisäksi, että siivoojat saivat kartuttaa osaamistaan, niin myös SSTL Puhtausala ry:lle kerättiin palaute kurssista, minkä avulla he voivat vielä kehittää verkkokursseja. Yksityiskohtainen palaute toimitettiin suoraan toimeksiantajalle.

8 TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN TARKASTELU

8.1 Havainnoinnin tulokset

Siivouksen henkilöstö on sitoutunutta ja osa on ollut talossa jo pitkään. Siivouksen esihenkilö on vuosien varrella vaihtunut useasti, ja osaksi juuri siitä syystä siivouksen ammatillisen osaamisen ja välineistön kehittäminen on pysähtynyt. Henkilöstöllä ei myöskään ole puhtausalan ammatillisia koulutuksia. Vuoden aikana melkein koko siivouksen välineistö on uusittu ja niihin liittyvää perehdytystä ja opastusta on annettu talon sisältä käsin, kuin myös yhteistyökumppanien avustuksella. Näiden lisäksi allasosastolla työskentelevät siivoojat ovat käyneet tämän vuoden aikana SSTL:n koulutuksen uima-allas- ja märkätilojen hygieniaosaamisesta. Myös työohjeistukset ovat olleet puutteelliset, joten niitä kehitetään ja uusitaan yhteistyössä siivoojien kanssa.

Havainnoinnin yhteydessä todettiin, että rakennuksen pintojen kunto alkaa olemaan osittain siinä kunnossa, etteivät ne ole enää helposti siivottavissa. Siivousosastolla on käytössään riittävästi hotellivaunuja, mutta niiden käyttöä pitäisi tehostaa. Tällä hetkellä liinavaatteita haetaan suoraan liinavaatevarastosta, ja turhia askeleita tulee päivittäin paljon. Tämä vaikuttaa suoraan myös työn tehokkuuteen.

Kaikki siivousvälineet ja -vaunut on uusittu kuluneen vuoden aikana ja niitä on riittävästi. Yleisten tilojen siivouksessa käytetään ahkerasti yhdistelmäkonetta, pölynimuria sekä I-scrub harjapesuria. Kerrossiivouksessa olisi hyötyä pienestä yhdistelmäkoneesta, esimerkiksi I-mopista. Tällainen toive nousi esiin myös kyselyn vastauksista. Työohjeita on myös uusittu vuoden aikana.

8.2 Osaamiskartoituskyselyn tulokset

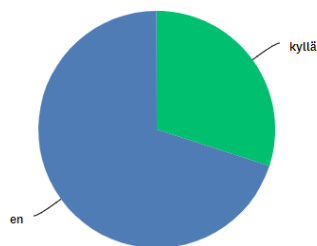
Kaikki 10 työntekijää vastasivat osaamiskartoituskyselyyn. Yksi vastaajista lopetti kyselyn kesken kysymyksen 34 kohdalla. Tulosten perusteella todettiin, että siivoojat tarvitsevat siivousalan koulutusta. SSTL Puhtausala ry on lanseerannut uuden verkkokurssin puhtaanapidon perusteista, joka on suunnattu alalle tuleville puhtausalan työntekijöille. Opinnäytetyön tekijät tutustuivat kurssiin ja tulivat siihen tulokseen, että siivoojat todennäköisesti hyötyisivät tästä verkkokurssista. Yhdeksän siivoojaa suorittivat verkkokurssin ja saivat todistukset kurssin suorittamisesta. Verkkokurssin jälkeen työntekijöiltä kerättiin palaute sähköisesti. Liitto sai palautteen kirjallisesti, joten he voivat hyödyntää palautetta kehittäessään kurssin sisältöä. Palautekysely liitteenä. Liite 1 osaamiskartoituskysely ja Liite 2 verkkokurssin palautekysely.

Ammatillinen osaaminen ja sen kehittäminen

Vastanneista vain kolmella on puhtausalan ammatillista koulutusta. (Kuvio 12).

Oletko suorittanut laitoshuoltajan ammattitutkinnon tai jonkin muun puhtausalan tutkinnon?

Vastattu: 10 Ohitettu: 0

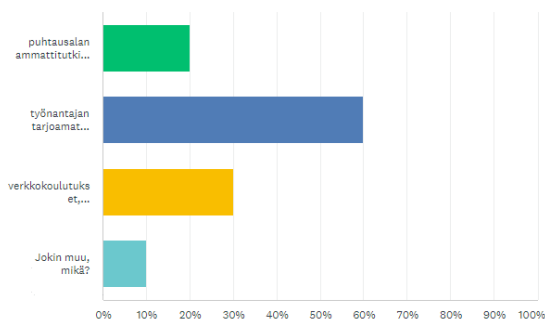


KUVIO 12. Oletko suorittanut laitoshuoltajan ammattitutkinnon tai jonkin muun puhtausalan tutkinnon?

Kaikilla vastaajilla oli kuitenkin halua kehittää omaa ammatillista osaamistaan ja kuten kuviosta 13 voidaan todeta, niin työnantajan järjestämät koulutukset kiinnostavat eniten. Vastaajista kaksi olisi valmiita aloittamaan ammatilliset opinnot oppisopimuksella työn ohessa. Myös verkkokoulutukset tuntuivat kiinnostavan. Puolet vastaajista seuraa puhtausalan kehitystä silloin tällöin esimerkiksi luke- malla alan kirjallisuutta, netistä tai käymällä alan messuilla ja tapahtumissa. Puolet eivät seuraa alan kehitystä lainkaan.

Jos vastasit edelliseen kyllä, niin mistä seuraavista olisit kiinnostunut? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)

Vastattu: 10 Ohitettu: 0



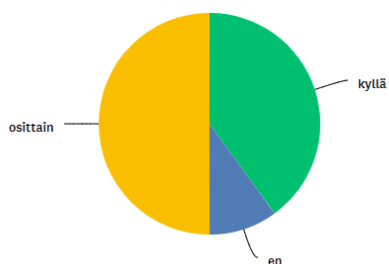
KUVIO 13. Minkälaisista koulutuksista tai kursseista olisit kiinnostunut?

Työn arvostus

Vastaajista neljä kokee, että heidän työtään arvostetaan ja viisi vastaajaa kokee, että arvostetaan osittain. Vain yksi vastaaja kokee, että hänen työtään ei arvosteta. Kahdeksan vastaajista arvostaa itse omaa työtään ja kaksi osittain. (Kuviot 14 ja 15).

Koen että työtäni arvostetaan.

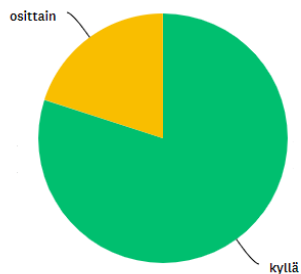
Vastattu: 10 Ohitettu: 0



KUVIO 14. Koen että työtäni arvostetaan

Arvostan itse omaa työtäni.

Vastattu: 10 Ohitettu: 0



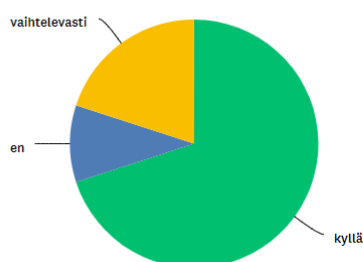
KUVIO 15. Arvostan itse omaa työtäni

Työhyvinvointi ja yhteistyö

Kuviosta 16 nähdään, että suurin osa vastaajista pyrkii edistämään työhyvinvointia, kaksi vaihtelevasti ja yksi ei ollenkaan. Kaikki kokivat, että yhteistyö sujuu hyvin hotellin muun henkilöstön kanssa. Kaikki vastaajat kokivat toimivansa myös asiakaspalveluhenkisesti.

Pyrin edistämään työhyvinvointia.

Vastattu: 10 Ohitettu: 0



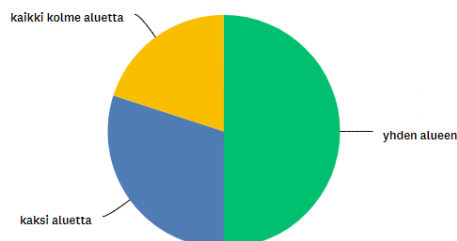
KUVIO 16. Pyrin edistämään työhyvinvointia

Siivouksen aluejako ja työmäärämitoitus

Kuviossa 17 tarkasteltiin eri siivousalueiden hallintaa ja osaamista. Vastaajista vain kaksi hallitsee kaikki kolme siivousaluetta, kolme hallitsee kaksi ja loput vastaajat hallitsevat vain yhden siivousalueen. Vain kaksi vastaajista tiesi, mihin työmäärämitoitus pohjautuu. Loput vastaajista eivät tieneet sitä tai eivät olleet asiasta varmoja. (Kuvio 18). Avoimissa vastauksissa yksi oletti työmäärämitoituksen pohjautuvan budjettiin ja toinen vastaaja pohti, että miten töitä tarvittaessa priorisoidaan.

Siivouksen alueet on jaettu kolmeen alueeseen. Kerrossiivous, yleisten tilojen aamusiivous ja yleisten tilojen iltasiivous. Hallitsen ja osaan...

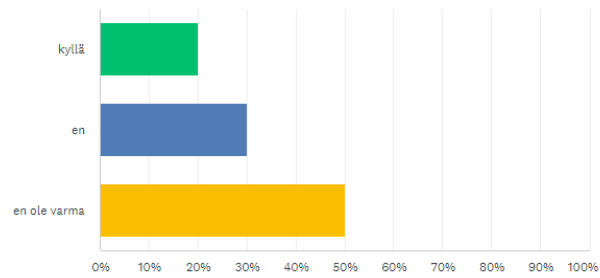
Vastattu: 10 Ohitettu: 0



KUVIO 17. Siivouksen alueet ja niiden hallitseminen

Tiedän mihin työpaikallani työmäärämitoitus pohjautuu?

Vastattu: 10 Ohitettu: 0



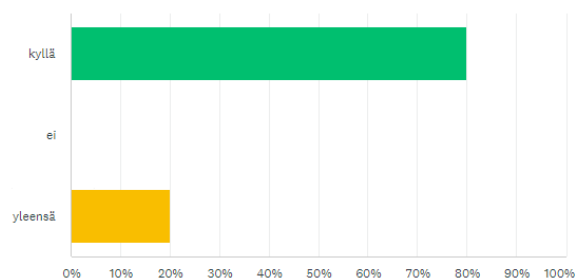
KUVIO 18. Tiedän mihin työpaikallani työmäärämitoitus pohjautuu

Oman työn suunnittelu ja työnjaon tasapuolisuus

Kaikki vastaajista kokivat osaavansa suunnitella omat työtehtävänsä niin, ettei työpäivän aikana tule turhaa odottelua. Vastaajista kaikki olivat sitä mieltä, että he saavat annetut työtehtävät valmiiksi ajallaan aina tai melkein aina. (Kuvio 19). Vastaajista neljä oli sitä mieltä, että työt jaetaan tasapuolisesti ja kuusi vastasi vaihtelevasti. Vastaajista kahdeksan ilmoitti myös, että tarjoaa apuaan muille, kun omat työtehtävät tulevat valmiiksi.

Suunnitellut työtehtävät tulevat tehdyksi ajallaan.

Vastattu: 10 Ohitettu: 0



KUVIO 19. Suunnitellut työtehtävät tulevat tehdyksi ajallaan

Työturvallisuus

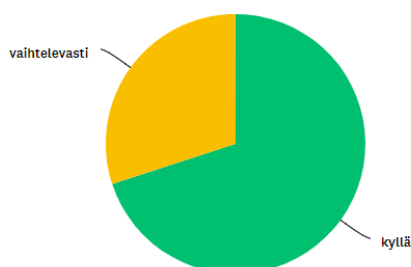
Vain puolet vastaajista tiesi mistä löytyy käyttöturvatiedotteet. Puolet eivät olleet varmoja. Muiden työhön liittyvien ohjeiden säilytyspaikkaa ei varmaksi tiennyt vastaajista kuin kaksi. Kaikki tiesi kuitenkin sen, miten ja kenelle tulee ilmoittaa turvallisuuteen liittyvistä havainnoista. Avoimista vastauksista pystyi päättelemään, että asia on juuri näin. Puolet vastaajista osaisi toimia oikein työtapaaturman sattuessa ja puolet eivät olleet varmoja, miten toimia.

Tiimityöhjeet ja suojaimet

Kuten kuvioista 20 huomataan, niin suurin osa vastaajista kokee noudattavansa tiimityöhjeita. Vain kolme vastaajista noudattaa niitä vaihtelevasti. Vastaajista jokainen oli sitä mieltä, että osaavat käyttää suojaimia oikein. Kun kysyttiin, että miksi suihkutilan siivouksessa olisi parempi käyttää kestokäsineitä kertakäyttöisten sijaan kaikista vastaajista vain neljä tiesi niiden suojaavan paremmin. Kolmessa vastauksessa oli nostettu esiin myös kestokäsineiden ympäristöystävällisyys verrattuna kertakäyttökäsineisiin. Moni vastaajista tiesi kestokäsineiden olevan nimensä mukaan myös kestävämmät. Kolme vastaajaa ei osanneet vastata mitään.

Noudatan työyhteisössä yhteisesti sovittuja tiimityöhjeita (esim. pyykkihuolto, vaunujen varustelu, siivoustekstiilien kostutus jne.).

Vastattu: 10 Ohitettu: 0



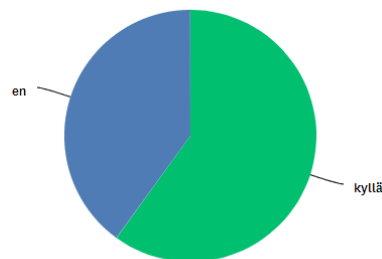
KUVIO 20. Noudatan sovittuja tiimityöhjeita

Siivouskoneet ja niiden hallinta

Vastaajista kuusi käytti siivoukseen tarkoitettuja koneita, neljä ei käyttänyt lainkaan (Kuvio 21). Kuvioissa 22 ja 23 tarkasteltiin koneiden valmistelua sekä puhdistusta. Puolet vastaajista koki, että hallitsevat kyseiset tehtävät. Kuviossa 24 kysyttiin, oliko vastaajilla mielessä jokin siivouskone, joka helpottaisi siivoustyötä. Vastaajista kolme vastasi kyllä. Avoimista vastauksista ilmeni, että pienestä yhdistelmäkoneesta tai vastaavasta olisi hyötyä. Myös pesutiloihin kaivattiin pientä konetta, jolla puhdistaa suihkutiloja. Kyselyn jälkeen yritykseen hankittiin kyseinen siivouskone.

Käytän työssäni siivoukseen tarkoitettuja koneita.

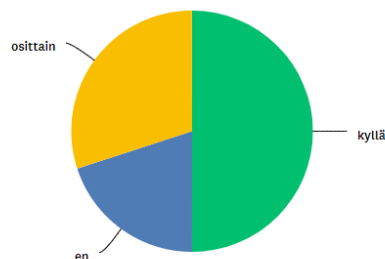
Vastattu: 10 Ohitettu: 0



KUVIO 21. Siivouskoneiden käyttö

Hallitsen osaamani siivouskoneen valmistelun ennen käyttöä.

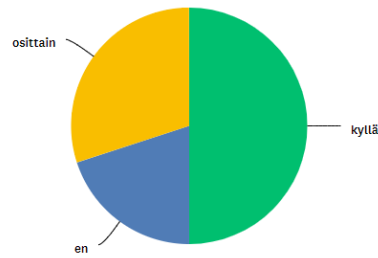
Vastattu: 10 Ohitettu: 0



KUVIO 22. Siivouskoneen valmistelun osaaminen

Hallitsen osaamani siivouskoneen käytön jälkeisen puhdistuksen.

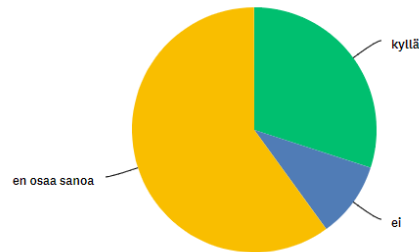
Vastattu: 10 Ohitettu: 0



KUVIO 23. Siivouskoneiden puhdistus

Onko mielessäsi jokin siivoukseen käytettävä kone tai väline, joka helpottaisi tai nopeuttaisi työtäsi?

Vastattu: 10 Ohitettu: 0



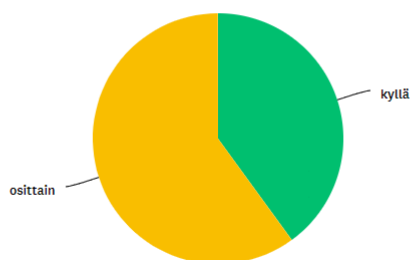
KUVIO 24. Mikä siivouskone helpottaisi työtäsi

Siivoustekstiilien huolto

Kuvioissa 25 ja 26 kartoitettiin siivoustekstiilien kostutusmenetelmiä sekä likaisten siivoustekstiilien käsittelyä. Vastaajista neljä hallitsi kostutusmenetelmät ja kuusi hallitsi osittain. Vastaajista yhdeksän hallitsi kuitenkin likaisten siivoustekstiilien käsittelyn ja pyykkihuollon. Vain yksi vastaajista vastasi, ettei ollut ihan varma. (Kuvio 27).

Hallitsen puhtaiden siivoustekstiilien kostutusmenetelmät.

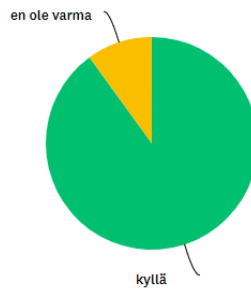
Vastattu: 10 Ohitettu: 0



KUVIO 25. Siivoustekstiilien kostutusmenetelmät

Osaan esikäsitellä likaiset siivoustekstiilit ennen niiden pesua.

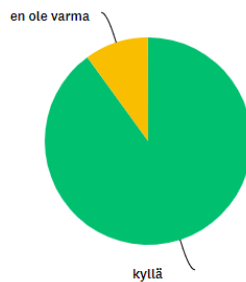
Vastattu: 10 Ohitettu: 0



KUVIO 26. Likaisten siivoustekstiilien esikäsitely

Osaan hoitaa likaisten siivoustekstiilien pyykkihuollon ohjeiden mukaisesti.

Vastattu: 10 Ohitettu: 0



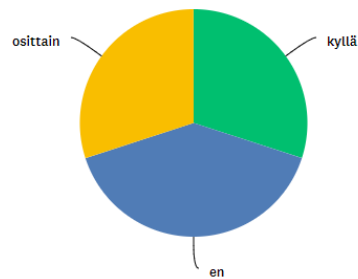
KUVIO 27. Likaisten siivoustekstiilien pyykkihuolto

Siivouksen menetelmät ja pintamateriaalit

Kun kysyimme tuntevatko siivoojat siivouksen neljä menetelmää, vastaajista seitsemän vastasi osittain tai ei. (Kuvio 28). Vastaajista kolme vastasivat tuntevansa menetelmät. Kuitenkin yhdeksän vastaajista osasi valita oikean menetelmän, kun kysymys esitettiin siten, että vaihtoehdot olivat nähtävissä. (Kuvio 29). Vastaajista kahdeksan koki tunnistavansa yleisimmät pintamateriaalit, vain kaksi ei ollut varmoja. Seitsemän vastaajista koki osaavansa hoitaa kohteessa olevia pintamateriaaleja oikein.

Tunnen siivouksen neljä menetelmää.

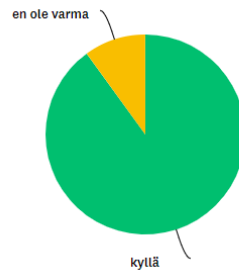
Vastattu: 10 Ohitettu: 0



KUVIO 28. Siivouksen menetelmät

Osaan valita tarkoituksenmukaisen puhdistusmenetelmän; kuiva, nihkeä, kostea, märkä.

Vastattu: 10 Ohitettu: 0



KUVIO 29. Tarkoituksenmukaisen puhdistusmenetelmän valinta

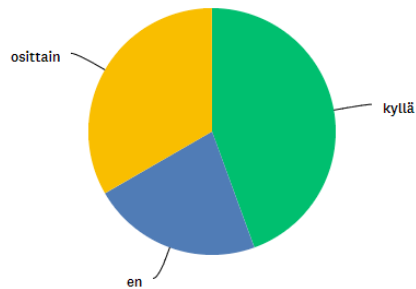
Jaksottaisten töiden ja perussiivoustöiden hallinta

Vastaajista neljä koki hallitsevansa jaksottaisten töiden menetelmät. Kaksi vastasi, etteivät hallitse menetelmiä ja kolme vastaajaa koki hallitsevansa ne osittain. (Kuvio 30). Avoimissa vastauksissa lueteltiin myös ylläpitosiivoukseen ja perussiivoukseen kuuluvia töitä. Puhdistusaineista kysyttäessä kolme koki hallitsevansa jaksotöissä käytettävät puhdistusaineet, kolme vastasi osittain ja kolme ei tiennyt. (Kuvio 31). Perussiivous- ja jaksottaisten töiden puhdistusaineista kysyttäessä kävi ilmi, että käytettävät aineet eivät olleet hallinnassa. Avoimissa vastauksissa lueteltiin myös aineita, jotka eivät ole varsinaisia puhdistusaineita tai lueteltiin ylläpitosiivouksessa käytettäviä aineita. Perussiivoustöistä kysyttäessä, seitsemän vastaajaa koki hallitsevansa perussiivous menetelmät ja koneet, mutta avoimista vastauksista voitiin päätellä, että näin ei ole. (Kuviot 32 ja 33). Vain

kaksi vastaajista osasi nimetä lattianhoitokoneen ja yksi vastaajista luuli, että perussiivous on sama asia kuin ylläpitosiivous.

Hallitsen jaksottaisten töiden menetelmät.

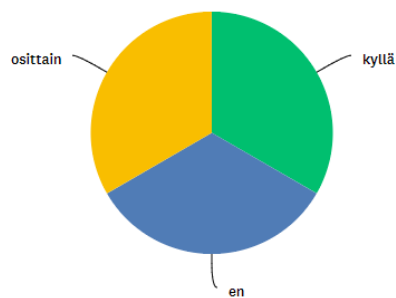
Vastattu: 9 Ohitettu: 1



KUVIO 30. Jaksottaisten töiden hallinta

Hallitsen jaksottaisissa töissä käytettävät aineet.

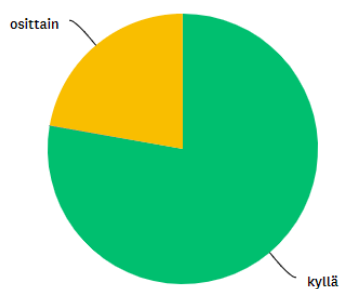
Vastattu: 9 Ohitettu: 1



KUVIO 31. Jaksottaisissa töissä käytettävien aineiden hallinta

Hallitsen perussiivoustöiden menetelmät.

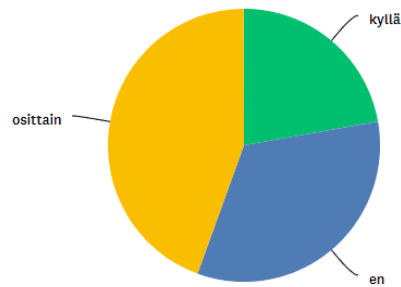
Vastattu: 9 Ohitettu: 1



KUVIO 32. Perussiivoustöiden menetelmät

Hallitsen perussiivoustöissä käytettävät koneet.

Vastattu: 9 Ohitettu: 1



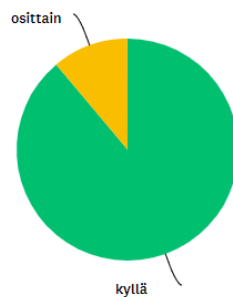
KUVIO 33. Perussiivoustöissä käytettävät koneet

Puhdistusaineiden hallinta

Kaikki vastaajat kokivat tietävänsä siivousaineiden ominaisuudet kokonaan tai osittain. Yhtä lukuun ottamatta, kaikki kokivat osaavansa käyttää siivousaineita työssään oikein. (Kuvio 34). Aineiden ph-arvoista kysyttäessä kävi kuitenkin ilmi, että kaksi vastaajaa ei tienneet ph-arvoja oikein. (Kuviot 35 ja 36). Yksi vastaajista olisi valinnut kalkkisaostumien poistoon emäksisen puhdistusaineen, muut valitsivat oikean aineen. Samoin kävi rasvalian puhdistusaineen valinnan kohdalla.

Osaan käyttää eri siivousaineita työssäni oikein.

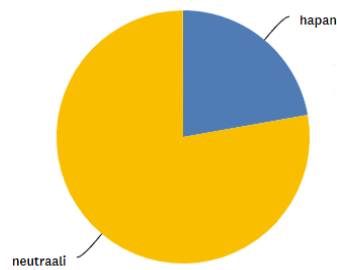
Vastattu: 9 Ohitettu: 1



KUVIO 34. Osaan käyttää siivousaineita oikein

Jos puhdistusaineen ph-arvo on 6-8, niin aine on silloin...

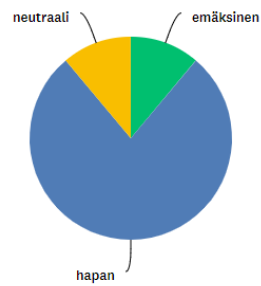
Vastattu: 9 Ohitettu: 1



KUVIO 35. Neutraalin puhdistusaineen tunnistaminen

Jos puhdistusaineen ph-arvo on 2-5, niin aine on silloin...

Vastattu: 9 Ohitettu: 1



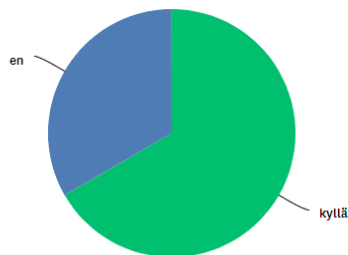
KUVIO 36. Happaman puhdistusaineen tunnistaminen

Aseptinen työjärjestys sekä välineiden käsittely ja säilyttäminen

Kuviosta 37 ilmenee, ettei kolme vastaajaa tiennyt mikä on aseptinen työjärjestys. Kuusi vastaajaa koki tietävänsä sen. Avoimissa vastauksissa nämä kuusi vastaajaa osasi selittää aseptisen työjärjestyksen muutamalla sanalla. Yksi vastaajista kertoi sen tarkoittavan siivousta likaisemmasta puhtaampaan ja yksi arveli sen tarkoittavan neutraalista puhdistusaineesta siirtymistä vahvempiin aineisiin. Kaikki vastaajat kokivat hallitsevansa siivousvälineiden hygieenisen käsittelyn. Seitsemän vastaajaa koki hallitsevansa siivousvälineiden hygieenisen säilytyksen ja kaksi eivät olleet varmoja. (Kuvio 38).

Tiedän mitä tarkoittaa aseptinen työjärjestys.

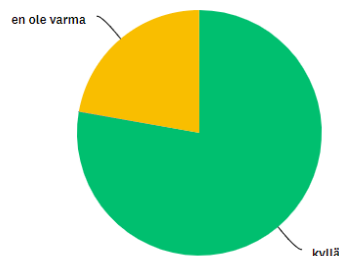
Vastattu: 9 Ohitettu: 1



KUVIO 37. Aseptinen työjärjestys

Hallitsen siivousvälineiden hygieenisen säilytyksen.

Vastattu: 9 Ohitettu: 1



KUVIO 38. Siivousvälineiden hygieeninen säilytys

8.3 Koulutusintervention palaute

Verkkokurssin suorittaneet kokivat, että he oppivat kurssilta uusia asioita. Palautteista nousi esiin, että usean suorittajan mielestä tekstiä oli liikaa ja videoita sekä kuvia kaivattiin enemmän. Myös tekstin ääneen lukeminen olisi helpottanut oppimista. Kuva- ja videomateriaalit eivät olleet varta vasten tähän kurssiin tehtyjä, joten ulkoasu ei ollut visuaalisesti kovin yhtenäinen. Kuvien ja tekstin välillä oli ristiriitaisuuksia useammassa kohdassa. Kurssin alussa kerrottiin arvioiduksi suoritusajaksi noin 30 minuuttia. Kaikki verkkokoulutuksen suorittaneet käyttivät aikaa noin yhden tunnin. Siitä huolimatta koulutus koettiin sopivan mittaiseksi. Liitteenä verkkokoulutuksen palautekysely (LIITE 2).

9 POHDINTA

Tässä opinnäytetyössä tehdyn osaamiskartoituksen vastauksista voidaan päätellä, että Ruissalon kylpylän siivoojilla on tarvetta puhtaanapidon ammatillisen osaamisen kehittämiseksi. Osaamiskartoituksen kysely tehtiin Survey Monkey ohjelmaa hyödyntäen. Vastaajille lähetettiin linkki kyselyyn sähköpostilla. Kyselyyn vastasi kahdestatoista työntekijästä kymmenen, joten tuloksia voidaan näin ollen pitää melko luotettavina. Kahdella työntekijällä, jotka eivät vastanneet kyselyyn oli syynä varmasti henkilökohtaiset haasteet. Molemmilla opinnäytetyöntekijöillä on kokemusta siitä, että siivousalalla työntekijöiden suomenkielentaito voi olla heikko tai taustalla voi olla lukivaikeuksia. Kyselyyn vastattiin nimettömästi, jolloin vastaajat uskalsivat vastata kysymyksiin rehellisemmin. Jokainen vastaaja arvioi itse omaa osaamistaan. Avoimien lisäkysymysten perusteella voitiin todeta, että siivoojat arvioivat omaa osaamistaan korkeammalle, mitä se ammatillisesta näkökulmasta oli. Esimerkiksi alan siivoussanasto oli suurimmalle osalle vastaajista vierasta. Tämä tuli selville, kun kysyttiin ylläpito- ja perussiivouksissa sekä jaksottaisissa töissä käytettävistä menetelmistä, aineista, välineistä ja koneista. Kyselyllä saatiin selville siivoojien osaamisen ja tietämyksen nykytila sekä kartoitettiin toiveita, millaista koulutusta siivoojat toivoivat. Eniten toivottiin talon sisäisiä koulutuksia ja verkkokoulutuksia. Kaksi vastaajista olivat valmiita aloittamaan op-
pisopimuksella alan ammattitutkinon. Verkkokurssi oli sisällöltään kohderyhmälle sopiva ja siitä pidettiin. Kurssi oli kestoaltaan hyvä, jolloin kurssin voi suorittaa helposti työpäivän aikana. Varsinkin tehtävät koettiin mielekkäinä ja kaikki kokivat oppivansa uusia asioita koulutuksesta.

Tämän opinnäytetyön pohjalta työnantajan on helpompaa kehittää siivoojien ammatillista osaamista ja myös yksilöllisemmin kartoittaa esimerkiksi kehityskeskustelun seurantakeskustelussa kouluttautumistoiveita. Toinen opinnäytetyön tekijöistä on toiminut Ruissalon kylpylän siivousosaston esihenkilönä nyt vuoden. Tänä aikana hän on havainnoinut siivousosaston työntekijöiden osaamista. Tämän opinnäytetyön osaamiskartoitus vahvistaa sitä mielikuvaa, mikä esihenkilöllä on ollut henkilöstönsä ammatillisesta osaamisesta. Tarkoituksena on siivouksen ammatillisen osaamisen kehittäminen. Työn laatu on ollut hyvää aikaisemminkin, mutta osaamisen kehittämisellä ja sitä kautta työn tehostamisella on

tarkoitus osoittaa yrityksen omistajille, että oman siivousosaston ylläpitäminen on kustannustehokasta ja samalla ammattitaitoista sekä laadukasta. Siivousosasto haluaa myös pysyä siivouksen kehityksessä mukana, joka varmistetaan jatkuvalla kouluttautumisella. Siivousosaston osaamista on tarkoitus kehittää jatkuvasti, jotta voidaan tarjota laadukasta ja kannattavaa palvelua yritykselle ja sen omistajille. Työnantaja voi laajentaa tai hyödyntää tutkimuksen tuloksia myös muissa toimipisteissään.

Opinnäytetyön aikataulun puitteissa ei saatu vielä tietoa koulutusintervention vaikutuksesta siivoojien käytännön osaamiseen. Jatkossa on tarkoitus kartoittaa, miten osaaminen on kehittynyt kylpylän siivoojilla ja millaista lisäkoulutusta siivoojat lähtivät hankkimaan. Keväällä 2023 voidaan teettää jatkokysely, jossa kartoitetaan osaamisen kehittymistä.

LÄHTEET

Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Edita Prima Oy

Kakko, L., Koskinen, M., Rynänen, P., Vainio, A. 2016. Siivous turvaa elin- ja työympäristösi turvallisuuden ja viihtyisyyden. SSTL Puhtausala ry: Puhtausalan tietopankki. Julkaistu 6. 2016. luettu 5.2020. <https://puhtauspankki.fi/tietopankki/siivous-turvaa-elin-ja-tyoymparistosi-turvallisuuden-ja-viihtyisyyden>

Kristall Pro. 2021. Siivousala murroksessa - kaikki mitä meidän on hyvä tietää siivouksesta. Verkkosivu. Viitattu 10.10.2022. <https://www.kristall.fi/blogi>

Lausjärvi, M., Tikkanen, P., Väisänen, U., Stark-Vierimaa, H. 2019. Taitosivut, 5/2019. välineet, tarvikkeet ja huolto. Verkkosivu. Viitattu 21.11.2022. <https://www.puhtaus.fi/tietomateriaali>

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOY pro 2009.

Opetushallitus. n. d. Verkkosivu. Viitattu 20.11.2022. <https://eperusteet.opintopolku.fi>

Valkosalo, T., Propuhtaus. 2019. Uimahallin työolosuhteet. Verkkosivu. Viitattu 24.11.2022. <https://www.propuhtaus.fi/uimahallisiivoojien-tyoolosuhteet/>

Suomidigi. 2019. Havainnointi. Verkkosivu. Viitattu 24.11.2022. <https://www.suomidigi.fi>

SFS 5967. 2010. Puhtausalan sanasto. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto SFS. Viitattu 25.11.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://sales.sfs.fi>

Siivoustyön käsikirja. SSTL Puhtausala ry 2021. Painopaikka: PunaMusta, 2021.

SSTL Puhtausala ry, Uima-allas- ja märkätilojen hygieniaosaaminen, tiivistelmä opiskelijalle, versio 8, 2018.

SSTL Puhtausala Ry. n. d. Verkkosivu. Viitattu 21.11.2022. <https://www.Puhtausala.fi>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Asetus 1350/2006. Verkkosivu. Viitattu 21.11.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2006/20061350>

Sosiaali- ja terveysministeriö. n.d. Verkkosivu. Viitattu 21.11.2022. <https://stm.fi/terveydensuojelu>

Sunborn Saga Oy:n perehdytysopas 2021. Sunborn Saga Oy, intranet.

Tuomi, L. & Sumkin, T. 2012. Osaamisen ja työn johtaminen – organisaation oppimisen oivalluksia.
Helsinki: Sanoma Pro Oy

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen strateginen kilpailutekijä. 4. uud. p. Helsinki: Edita.

LIITTEET

Liite 1. Osaamiskartoituskysely

1 (6)

1. Oletko suorittanut laitoshuoltajan ammattitutkinnon tai jonkin muun Puhtausalan tutkinnon?
 - a. Kyllä
 - b. En

2. Haluan kehittää omaa ammatillista osaamistani.
 - a. Kyllä
 - b. En

3. Jos vastasit edelliseen kyllä, niin mistä seuraavista olisit kiinnostunut? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)
 - a. Puhtausalan ammattitutkinto oppisopimuksella
 - b. työnantajan tarjoamat kurssit ja koulutukset
 - c. verkkokoulutukset, verkko-opinnot, webinaarit
 - d. Jokin muu, mikä? _____

4. Seuraan Puhtausalan kehitystä seuramaalla alan uutuuksia. (Esim. nettistä, somesta, siivousmessuilta jne.)
 - a. Kyllä
 - b. En
 - c. Silloin tällöin

5. Seuraan Puhtausalan kehitystä lukemalla alan kirjallisuutta. (Esim. siivousalan lehdet, julkaisut netissä, opinnäytetyöt, kirjat jne.)
 - a. Kyllä
 - b. En
 - c. Silloin tällöin

6. Koen että työtäni arvostetaan.
 - a. Kyllä
 - b. En
 - c. Osittain

7. Arvostan itse omaa työtäni.
 - a. Kyllä
 - b. En
 - c. Osittain

8. Kerro omat ammatilliset vahvuutesi.

9. Kerro omat ammatilliset kehittämistarpeesi.

2 (6)

10. Pysin edistämään työhyvinvointia.
- Kyllä
 - En
 - Vaihtelevasti
11. Pystyn yhteistyöhön hotellin muun henkilöstön kanssa.
- Kyllä
 - En
 - Joskus
12. Toimin asiakaspalveluhenkisesti.
- Kyllä
 - En
 - Joskus
13. Tarjoan apuani muille alueille, mikäli omassa työssäni tulee odottelua, tai saan minulle annetut tehtävät valmiiksi etuajassa.
- Kyllä
 - En
 - Joskus
14. Tiedän mistä löydän käyttöturvallisuustiedotteet.
- Kyllä
 - En
 - En ole varma
15. Tiedän mistä löydän muut työturvallisuuteen liittyvät ohjeet. (Esim. eritehtäjäohjeiden poisto-ohjeen, riskikartoitukset, nosto-ohjeet jne.)
- Kyllä
 - En
 - En ole varma
16. Kun havainnoin työssäni työturvallisuuteen liittyviä asioita, niin raportoin niistä eteenpäin. (Esim. esihenkilölle tai kiinteistöhuollolle.)
- Kyllä
 - En
 - En havainnoi työturvallisuuteen liittyviä asioita
 - Kerro esimerkki ja kenelle olet raportoinut? _____
17. Tiedän miten toimin työtapaturman sattuessa.
- Kyllä
 - En
 - En ole varma
18. Siivouksen alueet on jaettu kolmeen alueeseen. Kerrossiivous, yleisten tilojen aamu- ja yleisten tilojen iltasiivous. Hallitsen ja osaan...
- Yhden alueen
 - Kaksi aluetta
 - Kaikki kolme aluetta

3 (6)

19. Tiedän mihin työpaikallani työmäärämitoitus pohjautuu?
- Kyllä
 - En
 - En ole varma
 - Jos vastasit kyllä, kerro esimerkki. _____
20. Osaan suunnitella työtehtäväni niin, että työtä riittää tasaisesti koko päivälle ilman turhia odotteluja.
- Kyllä
 - En
21. Suunnitellut työtehtävät tulevat tehdyksi ajallaan.
- Kyllä
 - Ei
 - Yleensä
22. Koen että työt jaetaan tasapuolisesti.
- Kyllä
 - En
 - Vaihtelevasti
 - Voit kertoa esimerkin. _____
23. Noudatan työyhteisössä yhteisesti sovittuja tiimityöohjeita (esim. pyykkihuolto, vaunujen varustelu, siivoustekstiilien kostutus jne.).
- Kyllä
 - En
 - Vaihtelevasti
24. Käytän työssäni tarvittavia suojaimia oikein.
- Kyllä
 - En
 - Kerro mitä suojaimia käytät ja missä tilanteissa
25. Kerro miksi suihkutilaa siivottaessa kestokäsineet olisivat parempi vaihtoehto kuin kertakäyttökäsineet.
26. Käytän työssäni siivoukseen tarkoitettuja koneita.
- Kyllä
 - En
27. Hallitsen osaamani siivouskoneen valmistelun ennen käyttöä.
- Kyllä
 - En
 - Osittain
28. Hallitsen osaamani siivouskoneen käytön jälkeisen puhdistuksen.
- Kyllä
 - En
 - Osittain

4 (6)

29. Onko mielessäsi jokin siivoukseen käytettävä kone tai väline, joka helpot-
taisi tai nopeuttaisi työtäsi?
a. Kyllä
b. Ei
c. En osaa sanoa
d. Kerro esimerkki? _____
30. Hallitsen puhtaiden siivoustekstiilien kostutusmenetelmät.
a. Kyllä
b. En
c. Osittain
31. Osaan esikäsitellä likaiset siivoustekstiilit ennen niiden pesua.
a. Kyllä
b. En
c. En ole varma
32. Osaan hoitaa likaisten siivoustekstiilien pyykkihuollon ohjeiden mukai-
sesti.
a. Kyllä
b. En
c. En ole varma
33. Tunnen siivouksen neljä menetelmää.
a. Kyllä
b. En
c. Osittain
d. Kerro ne, jotka tunnet. _____
34. Osaan valita tarkoituksenmukaisen puhdistusmenetelmän; kuiva, nihkeä,
kosteaa, märkä.
a. Kyllä
b. En
c. En ole varma
35. Tunnen yleisimmät pintamateriaalit.
a. Kyllä
b. En
c. En ole varma
d. Kerro muutama pintamateriaali, joita on kohteessasi.
36. Osaan hoitaa kohteessani olevia eri pintamateriaaleja oikein.
a. Kyllä
b. En
c. En ole varma

5 (6)

37. Hallitsen jaksottaisten töiden menetelmät.
- Kyllä
 - En
 - Osittain
 - Kerro muutama esimerkki. _____
38. Hallitsen jaksottaisissa töissä käytettävät aineet.
- Kyllä
 - En
 - Osittain
 - Kerro muutama esimerkki: _____
39. Hallitsen perussiivoustöiden menetelmät.
- Kyllä
 - En
 - Osittain
 - Kerro muutama esimerkki. _____
40. Hallitsen perussiivoustöissä käytettävät aineet.
- Kyllä
 - En
 - Osittain
 - Kerro muutama esimerkki. _____
41. Hallitsen perussiivoustöissä käytettävät koneet.
- Kyllä
 - En
 - Osittain
 - Kerro muutama esimerkki. _____
42. Tiedän eri siivousaineiden ominaisuudet.
- Kyllä
 - En
 - Osittain
43. Osaan käyttää eri siivousaineita työssäni oikein.
- Kyllä
 - En
 - Osittain
44. Jos puhdistusaineen ph-arvo on 10-11, niin aine on silloin...
- Emäksinen
 - Hapan
 - Neutraali
45. Jos puhdistusaineen ph-arvo on 6-8, niin aine on silloin...
- Emäksinen
 - Hapan
 - Neutraali

6 (6)

46. Jos puhdistusaineen ph-arvo on 2-5, niin aine on silloin...
- a. Emäksinen
 - b. Hapan
 - c. Neutraali
47. Minkä puhdistusaineen valitset kalkkisaostumien poistoon?
- a. Emäksinen
 - b. Hapan
 - c. Neutraali
48. Minkä puhdistusaineen valitset rasvalian poistoon?
- a. Emäksinen
 - b. Hapan
 - c. Neutraali
49. Tiedän mitä tarkoittaa aseptinen työjärjestys.
- a. Kyllä
 - b. En
 - c. Kuvaile se lyhyesti omin sanoin. _____
50. Hallitsen siivousvälineiden hygieenisen käsittelyn.
- a. Kyllä
 - b. En
 - c. En ole varma
51. Hallitsen siivousvälineiden hygieenisen säilytyksen.
- a. Kyllä
 - b. En
 - c. En ole varma
52. Ilmoitan tarviketäydennystarpeet ajoissa esihenkilölle (saniteettitarvikkeet, minibaarituotteet, tossut, kertakäyttökäsineet, siivoustarvikkeet).
- a. Kyllä
 - b. En
 - c. Joskus
53. Osaan lajitella jätteet ohjeiden mukaisesti.
- a. Kyllä
 - b. En
 - c. En ole varma

Liite 2. Verkkokurssin palautekysely

1 (2)

1. Koulutusmateriaali oli mielestäni
 - a. Erittäin selkeä
 - b. Selkeä
 - c. Ei niin selkeä
 - d. Vaikeasti ymmärrettävä

2. Oliko verkkokoulutus mielestäsi helppokäyttöinen?
 - a. Kyllä
 - b. Ei

3. Opitko koulutuksen avulla uusia asioita?
 - a. Kyllä
 - b. En

4. Oliko koulutuksen materiaalin tekstit helposti ymmärrettäviä?
 - a. Kyllä
 - b. Osittain
 - c. Ei

5. Olisitko kaivannut koulutuksen materiaaliin enemmän (voit valita useamman vaihtoehdon)
 - a. Videoita
 - b. Tekstiä
 - c. Kuvia
 - d. Tekstiä ääneen luettuna
 - e. Muuta, mitä?

6. Olisitko kaivannut koulutuksen materiaaliin vähemmän (voit valita useamman vaihtoehdon)
 - a. Videoita
 - b. Tekstiä
 - c. Kuvia
 - d. Tekstiä ääneen luettuna
 - e. Muuta, mitä?

7. Oliko koulutus kestoltaan mielestäsi
 - a. Liian lyhyt
 - b. Sopiva
 - c. Liian pitkä

8. Olisitko kaivannut koulutukseen jotain lisää?
 - a. Kyllä
Mitä? _____
 - b. En

2 (2)

9. Oliko koulutuksen materiaalin ulkoasu mielestäsi hyvä?
- a. Kyllä
 - b. En osaa sanoa
 - c. Ei
 - d. Jos vastasit "ei", niin miten kehittäisit? _____
10. Miten kehittäisit koulutusta?
11. Avoin palaute.