



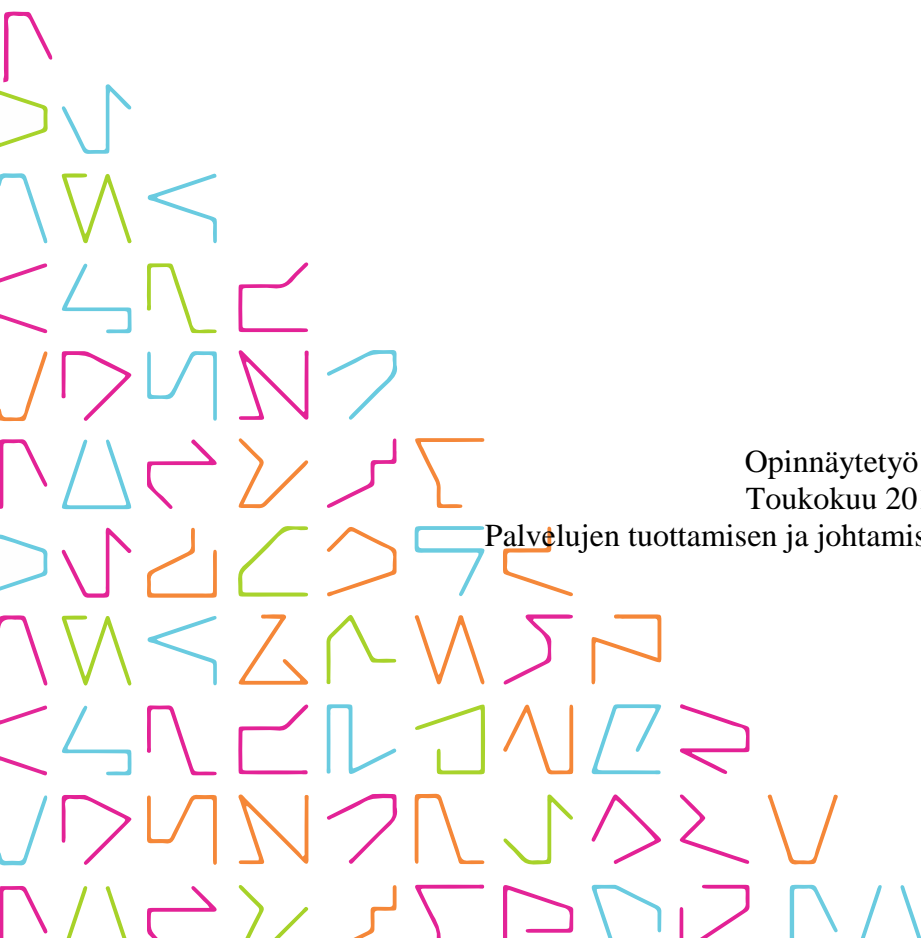
TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# SOSIAALISEN YRITTÄMISEN AJATUS JA YHTEISTYÖ OSANA LÄNSI-SUOMEN DIAKONIALAITOKSEN ARKEA

Terhi Suutari

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2016

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

SUUTARI, TERHI:

Sosiaalisen yrittämisen ajatus ja yhteistyö osana Länsi-Suomen Diakonialaitoksen arkea

Opinnäytetyö 47 sivua, joista liitteitä 9 sivua  
Toukokuu 2016

---

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää Länsi-Suomen Diakonialaitoksen ja Ammattiopisto Luovin välistä yhteistyötä sekä suunnittelu- että käytännön tasolla. Käytännön kehittämiskohteena oli Diakonialaitoksen majoitustilojen puhtaanapidon kehittäminen. Diakonialaitoksella on Ammattiopisto Luovin yhteistyön lisäksi vankka kokemus pitkäaikaistyöttömien ja vajaakuntoisten työllistämisestä. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli myös avata ja pohtia sosiaalisen yrittämisen mahdollisuuksia Länsi-Suomen Diakonialaitoksessa, joka toimii jo tällä hetkellä yleishyödyllisenä yrityksenä huomioiden heikommassa työmarkkina-asemassa olevat henkilöt.

Tutkimus tehtiin haastatteleamalla Ammattiopisto Luovin edustajia, Länsi-Suomen Diakonialaitoksen henkilöstöpäällikköä sekä majoitusalueella toimivaa yksityisyrittäjää. Myös opinnäytetyön tekijällä on omakohtaista kokemusta tutkittaviin kohteisiin liittyen. Lisäksi opinnäytetyöhön hankittiin teoriatietoa kirjallisuudesta, oppaista ja www-sivuilta.

Yhteistyö Länsi-Suomen Diakonialaitoksen ja Ammattiopisto Luovin välillä osoittautui hyväksi, mutta joitain kehittämiskohteita haastattelujen pohjalta kuitenkin löytyi. Haastattelujen avulla myös pohdittiin sosiaalista yrittämistä ja sen mahdollisuuksia Diakonialaitoksella tulevaisuudessa. Teoriatieto auttoi syventämään tietoutta kehitettävänä olevista asioista.

---

Asiasanat: sosiaalinen yritys, yhteistyö, verkostoituminen

## ABSTRACT

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

SUUTARI, TERHI:

The Idea of Social Enterprise as Part of the Activities of Länsi-Suomen Diakonialaitos

Bachelor's thesis 47 pages, appendices 9 pages  
May 2016

---

The aim of this thesis is to develop cooperation between Länsi-Suomen Diakonialaitos (The Diaconia Institute of Western Finland) and Ammattiopisto Luovi (Luovi Vocational Institute). The idea was to develop the cleaning of the accommodation in Länsi-Suomen Diakonialaitos. Diakonialaitos has a lot of experience in employing long-term unemployed and people with special needs. The aim of this thesis was also to discuss the possibilities of social enterprising in Diakonialaitos. Diakonialaitos is already working as a non-profit company observing the people who have problems to get a job.

For this thesis, teachers of Ammattiopisto Luovi were interviewed as well as the personnel manager of Diakonialaitos and the owner of a hotel. The author of this thesis also has some experience in these subjects. New information was also searched from literature, guides and the Internet.

Cooperation between Länsi-Suomen Diakonialaitos and Ammattiopisto Luovi proved to be good but there are still some issues to develop. The interviews helped to ponder social enterprise and its possibilities in Diakonialaitos in the future. The theory helped to get deeper information about the issues to develop.

---

Key words: social enterprise, cooperation, networking

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	LÄNSI-SUOMEN DIAKONIALAITOS JA AMMATTIOPISTO LUOVI YHTEISESSÄ VERKOSTOSSA .....	7
2.1	Länsi-Suomen Diakonialaitos.....	7
2.2	Erityisopetus Ammattiopisto Luovissa.....	8
2.3	Diakonialaitoksen ja Ammattiopisto Luovin verkostoitumisprosessi .....	9
3	MAJOITUSTILOJEN PUHTAANAPITO .....	12
3.1	Majoituspalvelut .....	12
3.2	Housekeeping.....	12
3.3	Housekeeping –toimintavaihtoehdot .....	15
3.3.1	Oma organisaatio .....	15
3.3.2	Ulkopuolinen palveluliike.....	15
3.3.3	Osittain oma organisaatio ja lisäksi työvoimapalvelu.....	16
3.4	Siivoustyön laatu.....	17
4	SOSIAALINEN YRITTÄMINEN .....	19
4.1	Sosiaalisen yrittämisen taustaa .....	19
4.2	Sosiaalinen yritys ja sosiaalinen yrittäjä.....	20
5	YHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN .....	23
5.1	Tutkimussuunnitelma.....	23
5.2	Haastattelut .....	24
5.3	Diakonialaitoksen majoitustilojen puhtaanapito ja sen kehittäminen.....	24
6	TULOKSET JA NIIDEN TARKASTELU .....	27
6.1	Haastateltavien kokemukset .....	27
6.2	Majoitustilojen puhtaanapidon kehittämisen tuotoksia .....	29
6.3	Sosiaalisen yrittämisen mahdollisuudet Diakonialaitoksella.....	33
7	POHDINTA.....	34
	LÄHTEET.....	36
	LIITTEET .....	39
	Liite 1. Haastattelulomake Diakonialaitokselle ja Ammattiopisto Luovin Porin toimipisteeseen.....	39
	Liite 2. Haastattelulomake Dream Hostelliin .....	41
	Liite 3. Haastattelulomake Ammattiopisto Luovin Tampereen yksikköön.....	42
	Liite 4. Diakonialaitoksen majoitustilojen ylläpitosiivousohjeet .....	43
	Liite 5. Diakonialaitoksen majoitustilojen perussiivousohjeet.....	46

## 1 JOHDANTO

Länsi-Suomen Diakonialaitos on viime vuosina kehittänyt vahvasti toimintaansa. Se on verkostoitunut erilaisten oppilaitosten, yhdistysten ja yhteisöjen kanssa. Verkostoyhteistyötä on laajennettu myös esimerkiksi alueelle muuttaneen Ammattiopisto Luovin kanssa, joka on Hengitysliiton omistama ammatillinen erityisoppilaitos. Oppilaitoksen tehtävänä on kouluttaa nuoria, joilla on erityisen tuen tarpeita. Länsi-Suomen Diakonialaitoksen ja Ammattiopisto Luovin yhteistyö on vähitellen laajentunut erilaisten yhteistyökuvioiden kautta laajemmaksi kokonaisuudeksi.

Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan Suomeen on tulossa vakava työvoimapula vuoteen 2020 mennessä. Mikäli työllisyysaste säilyy nykyisellä tasolla, vuoteen 2020 mennessä työvoimaan tulee 150 000 työntekijän vaje. Ministeriöön mukaan jatkossa tulee työllistää tehokkaammin työttömiä, maahanmuuttajia sekä muuten työvoiman ulkopuolella olevia henkilöitä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012.) Työvoimapulaan tulee vastata jo nyt miettimällä tulevaisuuden työllistämismahdollisuuksia ja yhä laajempaa verkostoitumista, sillä pian on vuosi 2020.

Länsi-Suomen Diakonialaitoksella on vankka kokemus pitkäaikaistyöttömien ja vajaa-kuntoisten työllistämisestä. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli avata ja pohtia sosiaalisen yrittämisen mahdollisuuksia Länsi-Suomen Diakonialaitoksessa, joka toimii jo tällä hetkellä yleishyödyllisenä yrityksenä huomioiden heikommassa työmarkkina-asetuksessa olevat henkilöt. Sosiaalinen yrittäminen voisi olla luonteva jatko Diakonialaitoksen toiminnalle. Opinnäytetyöni tavoitteena oli myös kehittää Länsi-Suomen Diakonialaitoksen ja Ammattiopisto Luovin välistä yhteistyötä sekä suunnittelu- että käytännön tasolla. Käytännön kehittämiskohteeksi valitsin Diakonialaitoksen majoitustilojen puhtaanapidon ja oheispalvelut, joiden osalta yhteistyö on alkanut vasta keväällä 2015. Kaiken kaikkiaan Länsi-Suomen Diakonialaitoksen ja Ammattiopisto Luovin välinen yhteistyö on vielä melko uutta, joten kehittämistyön tarkoituksena oli edesauttaa molempia yhteistyökumppaneita omien päämäärien saavuttamisessa.

Opinnäytetyöni lähestymistapana oli tapaustutkimus, jossa tarkoituksena oli löytää sopivia ratkaisuja yhteistyökumppaneiden yhteistyöhön kehittämiseen ja sosiaaliseen yrittä-

miseen. Tutkimus tehtiin haastattelumenetelmällä. Lisäksi olen myös itse toiminut Ammattiopisto Luovin ammatillisena erityisopettajana sekä Porin että Tampereen yksikössä, joten minulla on myös omakohtaisia kokemuksia ja mielipiteitä niin yhteistyöstä kuin puhtaanapidostakin. Kehittämistyö pohjattiin myös monipuoliseen teorian tietoon.

## **2 LÄNSI-SUOMEN DIAKONIALAITOS JA AMMATTIOPISTO LUOVI YHTEISESSÄ VERKOSTOSSA**

### **2.1 Länsi-Suomen Diakonialaitos**

Länsi-Suomen Diakonialaitos on yhteisö, joka toimii kristillisellä arvopohjalla. sen tehtävänä on vastata monipuolisesti eri väestöryhmien hyvinvointipalvelujen tarpeeseen. Diakonialaitos tarjoaa yksityisiä palveluita Diakonialaitoksen säätiön ja PDL–Palvelut Oy:n toimittamana. Diakonialaitoksella on esimerkiksi erilaisia asumispalveluja ikäihmisille, monipuolisia kuntoutus- ja terveystalvveluja eri-ikäisille ihmisille, siivous- ja kotihoitopalveluja, ateria- ja pitopalveluja sekä hautauspalvelu. (Länsi-Suomen Diakonialaitos 2015.) Näiden lisäksi Diakonialaitos alkoi 1.2.2015 lähtien tarjota majoituspalveluja myös ulkopuolisille asiakkaille Porissa. Länsi-Suomen Diakonialaitoksen toimipisteet sijaitsevat Porissa, Turussa, Raumalla, Ulvilassa, Noormarkussa, Harjavallassa sekä Laitilassa. (Länsi-Suomen Diakonialaitos 2015).

Länsi-Suomen Diakonialaitoksen avaintehtävinä on tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja eri väestöryhmille. Painopisteenä ovat kuitenkin ikäihmisten palvelut. Sen toisena avaintehtävänä on ylläpitää PDL–Palvelut Oy:tä, joka toimii liikeyrityksen periaattein. Saatua tulosta käytetään Diakonialaitoksen toiminnan kehittämiseen. Diakonialaitoksen alueella toimii Diakonia-ammattikorkeakoulu (DIAK), jonka sosiaali- ja terveydenhoitoalan koulutusta Diakonialaitos tukee. Diakonialaitoksen avaintehtäviin kuuluu myös etsiä uusia avuntarvitsijaryhmiä, nostaa heidän tarpeensa tietoisuuteen ja kehittää heille uusia palveluja. (Länsi-Suomen Diakonialaitos 2015.)

Länsi-Suomen Diakonialaitoksen toiminta pohjautuu arvioihin. Se kunnioittaa ihmisyyttä sitoutuen lähimmäisen rakkauteen niin suhteessa asiakkaisiin, henkilökuntaan kuin yhteistyökumppaneihinkin. Käytännön arjessa tämä tarkoittaa ihmisten arvostamista, palvelutahtoa, asiakaskeskeisyyttä ja luotettavuutta. Diakonialaitos arvostaa henkilöstöään. Käytännössä pidetään työkyvystä huolta, täytetään työehtosopimukset sekä kehitetään työsuojelua ja työterveyshuoltoa. Länsi-Suomen Diakonialaitoksen arvomaailmaan kuuluu myös kokonaistaloudellisuuden periaatteet, joka turvaa kestävän kehityksen asiakkaan parhaaksi. (Länsi-Suomen Diakonialaitos 2015.)

## 2.2 Erityisopetus Ammattiopisto Luovissa

Ammattiopisto Luovi kuuluu vuonna 2009 perustettuun ammatillisten erityisoppilaitosten kumppanuusverkostoon. Verkoston tehtävänä on turvata kattavat erityisopetuspalvelut Suomessa. Verkosto hyödyntää palveluissaan laajalti erityisopetuksen asiantunteudesta ja resursseja. Verkoston tehtävänä on vaikuttaa sekä koulutusjärjestelmään että työnantajiin siten, että kaikilla on mahdollisuus saavuttaa elinikäinen oppiminen ja yksilölliset opintopolut. (AMEO 2016.)

Ammattiopisto Luovi on valtakunnallisesti toimiva ammatillinen erityisoppilaitos, joka antaa erityisopetusta. Sillä on koulutusta yli kahdellakymmenellä paikkakunnalla ympäri Suomea. Luovin toiminnan taustalla ovat alueelliset ja paikalliset verkostot. (Ammattiopisto Luovi 2015.) Ammattiopisto Luovin yksi toimipisteistä sijaitsee Porissa. Se järjestää sekä valmentavaa, että ammatillista koulutusta, kuten kotityö- ja puhdistuspalvelujen koulutusta. Kotityö- ja puhdistuspalvelujen koulutuksella on useita merkittäviä yhteistyökumppaneita Satakunnan alueella. Yksi niistä on Länsi-Suomen Diakonialaitos, jossa opiskelijat pystyvät monipuolisesti harjoittelemaan alan työtehtäviä niin oppitunneilla kuin työssäoppimisjaksoillakin. Ammattiopisto Luovin, joka on ammatillinen erityisoppilaitos, opiskelijoilla on erityisen tuen tarpeita, jotka huomioidaan opetuksessa yksilöllisesti.

Erityisopetusta annetaan opiskelijoille, joilla on oppimisvaikeuksien, vamman, sairauden tai muun syyn vuoksi tarvetta erityiseen tukeen oppimisessa ja opiskelussa. Erityisopetus on opiskelijan henkilökohtaisiin tavoitteisiin ja valmiuksiin perustuvaa opetusta, jossa huomioidaan opiskelijan tarvitsema pedagoginen tuki sekä erityiset opetus- ja opiskelujärjestelyt. (Laki ammatillisesta peruskoulutuksesta 21.8.1998/630.) Ammatillisessa erityisopetuksessa käytetään yleisesti opetusmenetelmänä tekemällä oppimista. Tätä järjestetään oppilaitosten ulkopuolisissa kohteissa, ammatillisten oppilaitosten omana toimintana sekä erilaisina projekteina. (Jauhola & Miettinen 2012,33.)

Olen toiminut pitkään ammatillisena erityisopettajana ja olen vuosien aikana nähnyt kuinka oppimisen kannalta on merkittävää, että opiskelijat saavat työskennellä mahdollisimman paljon aidoissa työympäristöissä tekemällä oppien. Työpaikoilla opitaan muuta kuin teknistä suorittamista. Siellä tulee aitoja asiakaskontakteja- ja tilanteita sekä päivittäisiä muutoksia, jotka vaikuttavat päivän kulkuun. Työpaikoilla vuorovaikutustaidot



vahvistuvat ja saa kokea työyhteisön olemassaolon. Yhteistyökumppaneiden tarjoamat aidot työt ovat opiskelijoille kullannarvoisia. Ammatillinen erityisopetuksen tarkoituksena on antaa opiskelijalle mahdollisimman tasavertaiset mahdollisuudet työllistyä opintojen jälkeen ja selviytyä elämässä eteenpäin. Yhteistyökumppanit ovat tärkeitä linkkejä tasavertaiseen osallisuuteen yhteiskunnassa.

### **2.3 Diakonialaitoksen ja Ammattiopisto Luovin verkostoitumisprosessi**

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskuksen (2015) mukaan verkostoituminen tarkoittaa ihmisten ja yritysten yhä enenevää yhteistyötä monimutkaistuvissa verkostoissa. Verkostoituminen voidaan ymmärtää myös strategiana, jossa yhteistyöllä saavutetaan molempia osapuolia hyödyntäviä etuja, kun kumpikin osapuoli toimii itsenäisesti. Tällöin sanotaan syntyvän synenergiaetuja. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus 2015.) Verkostoajattelun keskeisenä piirteenä on, että kukin yritys tai muu toimija keskittyy ydinosansaamiseen. Verkostoitumisen tavoitteena on tuottaa voittoa kaikille verkostossa oleville. Tämä tarkoittaa verkossa voittamme-periaatetta eli win-win-periaatetta. Verkostoitumisessa on tärkeää, että verkostolla on yhteiset arvot ja hyvä sisäinen luottamus. Verkoston toiminnan tulee olla läpinäkyvää eli verkostolla tulee olla toimivat laatujärjestelmät. Verkostoitumisessa on keskeistä hyvä tiedon kulku ja parhaimmillaan verkosto lisää toimijoiden osaamista. (Mäkelä & Stenlund 2003, 21.) Seppo Helakorven (2005) mukaan verkostoitumiseen liittyy jatkuvan muutoksen ajattelutapa ja joustavat organisaatiot. Tätä kulttuuria kutsutaan luottamuksen ja asiantuntijuuden työkalutuuriksi. (Helakorpi, 2005.) Verkostotyössä pyritään saamaan sellainen luottamus ja sitoutuminen, että verkosto pystyy löytämään yhteiset päämäärät sekä keinot päästä sovittuihin päämääriin. (Verkostoitusopas 2015). Nykyaikana verkostoituminen on lisääntynyt, koska yritykset pyrkivät yhä enemmän keskittymään juuri ydinosansaamiseen. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus 2015).

Länsi-Suomen Diakonialaitos on jatkuvasti muuttuva, aktiivinen ja ajankohtaisiin tarpeisiin reagoiva yritys. Se on verkostoitunut monien yritysten, yhteisöjen ja oppilaitosten kanssa, kuten esimerkiksi Ammattiopisto Luovin. Länsi-Suomen Diakonialaitos saa Ammattiopisto Luovilta opiskelijatyönä toteutettuja kiinteistö- ja puhdistuspalveluja ilman veloitusta. Oppilaitos puolestaan saa opiskelijoilleen aitoja oppimisympäristöjä, joissa opiskelijat pystyvät kerryttämään opetussuunnitelman mukaisia ammatillista osaamista.

Verkostoituminen on onnistunut, kun on saatu luotua win-win-tilanne, joka hyödyttää molempia osapuolia. Länsi-Suomen Diakonialaitoksella on heti alun perin, kun yhteistyö on alkanut, ollut avoin suhtautuminen oppilaitokseen. Molemmin puolinen toiminta on ollut hyvin joustavaa.

Verkostoitumisprosessissa tunnistetaan muutamia, keskeisiä vaiheita. Yksinkertaistetun mallin mukaan ensimmäisessä vaiheessa on tarkoitus tunnistaa verkoston keskeiset jäsenet ja motivoida yhteisen haasteen ratkaisemiseen. Tässä vaiheessa kutsutaan verkosto koolle. Seuraavaan vaiheeseen siirrytään, kun verkosto on tunnistettu ja tehdään pitkäjänteistä, systemaattista yhteistyöskentelyä, jonka tavoitteena on motivoitu ensimmäiseen yhteiseen keskusteluun. (Verkostoitumisopas 2015.)

Toisessa vaiheessa tavoitteena on yhteisten tavoitteiden löytyminen ja yhteisistä toimintatavoista sopiminen sekä jäsenistön päivittäminen tavoitteita ja toimintatapoja vastaavaksi, jos siihen on tarvetta. Kolmannessa vaiheessa tehdään pitkäjänteistä, systemaattista yhteistyöskentelyä, jonka tavoitteena on saavuttaa yhteiset tavoitteet yhteisin toimintatavoin. Lopuksi verkosto pyrkii levittämään työnsä tulosta ja verkosto-osaamista laajemmalle eli verkostojen verkostoon. (Verkostoitumisopas 2015.)

Luottamus ja sitoutuminen kehittyvät verkostotyön edetessä ja niiden taso vaihtelee ajoittain. Alkuvaiheessa varsinainen luottamus alkaa rakentua, kun eri toimijat oppivat tuntemaan toisensa. Aito ihmisten välinen kohtaaminen mahdollistuu, kun se mahdollistetaan sopivalla tilalla ja ilmapiirillä. Aitoon ilmapiiriin saatetaan tarvita useita tapaamisia ja yhteistyömenetelmiä. Luottamuksen syntymiselle on annettava aikaa. Luottamuksen rakentamisen kannalta on hyvä, jos pystytään vapaaseen kanssakäymiseen, joka voi olla esimerkiksi kahvitelua tai yhteistä ulkoilua, joka ei ole aikataulutettu. Luottamus alkaa edesauttaa verkoston toimivuutta. Luottamus ja sitoutuminen voivat synnyttää positiivisen kierteen, jota yhteinen seuranta voi edistää, jossa hyvät tulokset alkavat tukea yhteishenkeä. (Verkostoitumisopas 2015.)

Epäluottamus, johtajan vallan käyttö ja verkoston jäsenten sitoumusten noudattamatta jättäminen saattavat johtaa luottamusta ja sitoutumista heikentävään negatiiviseen kierteseen. Näin ollen onkin tärkeää, että negatiivisista asioista pystytään puhumaan avoimesti. Avoin keskustelu voi muuttaa avoimet konfliktit ja yhteistyön epäonnistumiset voimaannuttaviksi oppimiskokemuksiksi. (Verkostoitumisopas 2015.)

Minun näkemykseni mukaan Länsi-Suomen Diakonialaitos ja Ammattiopisto Luovi ovat tällä hetkellä verkostoitumisen kolmannessa vaiheessa. Ne tekevät pitkäjänteistä yhteistyöskentelyä, jolla saavutetaan yhteiset tavoitteet. Kolmen vuoden aikana, jona Ammattiopisto Luovi on Diakonialaitoksen alueella ollut, on saavutettu hyvä perusluottamus, jonka syntymistä ovat varmasti edesauttaneet hyvät suunnitelmat ja sopimukset, hyvä tiedottaminen sekä tietysti henkilökunnan avarakatseisuus ja joustavuus.

### 3 MAJOITUSTILOJEN PUHTAANAPITO

#### 3.1 Majoituspalvelut

Majoitustoiminnalla tarkoitetaan ammattimaisesti tapahtuvaa kalustettujen huoneiden tai muiden majoitustilojen tarjoamista tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille. (Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 2015). Suomessa on tilastokeskuksen mukaan ollut 674 hotellia vuonna 2013. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 35). Rautiaisen ja Siiskosen (2015) mukaan on olemassa seuraavia hotellityyppejä: liikemieshotellit, kansainväliset tai De Luxe-hotellit, kokous- ja kongressihotellit, lomahotellit, kylpylähotellit, viihdekylpylät, terveyskylpylät, kuntoutumiskeskuksset, gasthausit, budjettihotellit, moottorihotellit, motellit, säästöhotellit, Omenahotellit, hotellibussit, kapselihotelli sekä asunto- tai huoneistohotellit (Rautiainen & Siiskonen 2015, 35-39).

Diakonialaitoksen vierashuoneiden majoitusmuoto on lähinnä asunto- tai huoneistohotelli. Se tarjoaa nimensä mukaisesti päätuotteenaan majoituksen. Asunto- ja huoneistohotellien asiakkaina ovat melko usein pitkään majoittuvia asiakkaita, jotka ovat työmatkalla. Asiakkaat maksavat asumisestaan edullisen hinnan ja tyytyvät vähäisempiin palveluihin. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 37.)

#### 3.2 Housekeeping

Housekeeping-osaston eli kerroksen tehtäviin kuuluvat puhtaanapito, liinavaatehuolto, pesulapalvelut ja huonepalvelu. Housekeeping huolehtii talon puhtaudesta ja siisteydestä niin hotellihuoneissa, kokoustiloissa, saunatiloissa, ravintoloissa kuin yleisissäkin tiloissa. Joskus kerroshoidon yhteydessä voi olla pesula, joka pesee asiakaspyykkiä sekä osan henkilökunnan pyykistä ja osan hotellihuoneiden tekstiileistä. Housekeeping-osaston päätehtävänä on huolehtia huoneiden puhtaudesta, siivouksesta ja viihtyvyydestä. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 187.) Puhtauden ylläpitämiseksi tehdään sekä ylläpitoettä perussiivousta. Ylläpitosiivous tarkoittaa säännöllisin väliajoin käsi- ja konemenetelmin tehtävää siivousta, joka on määritelty palvelukuvauksessa tai työohjeissa. (SFS 5967 2010,3). Perussiivous on puolestaan harvoin ja perusteellisesti tehtävää kertaluontoista siivousta, joka tehdään silloin, kun ylläpitosiivouksella on mahdoton saavuttaa sovittua

puhtaustasoa. (SFS 5967 2010,4). Alakosken, Hörkön ja Lappalaisen (2006,97) mukaan ensivaikutelma on tärkeä. Ensimmäisten sekuntien aikana asiakas aistii huoneen raikkauuden, tuoksun, valoisuuden, tyylin ja siisteyden. Ensivaikutelmaan vaikuttavat myös sisäilman laatu, valaistus, kasvit, kerroshoitajan tervehdyskortti sekä asiakkaan oma nimi televisioruudussa. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 97.)

Bakerin ja Huytonin (2001, 105) mukaan housekeeping-osastolta vaaditaan taitoa inventoida siivottavien huoneiden määrä ja aikatauluttaa siivous. Myös puhtaustandardien tunteminen on välttämätöntä. (Baker & Huyton, 105.) Siivouksen lisäksi huoneissa olevien varusteiden ja laitteiden toimivuus tarkastetaan. Päätehtäviin kuuluu minibaarien tarkastus, puhdistus ja täyttö. Housekeeping-osastolta pyykit hoidetaan pesulaan ja se vastaanotetaan takaisin. Housekeeping osasto hoitaa liinavaate- ja kerrosvarastot kuntoon. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 187.) Brännaren, Kairamon, Kulusjärven ja Materon (2005, 55) mukaan kerroshoitajat huolehtivat usein asiakkaiden erityistoivomuksista, kuten pinnasänkyjen ja lisäpyyhkeiden toimittamisesta hotellihuoneisiin. Kerroshoitajien työnkuvaan saattaa sisältyä myös viihtyisyyttä lisäävien viherkasvien hoito ja kunnossapito. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2005, 55.) Työn suorittamisesta annetaan paljon täsmällisiäkin ohjeita, mutta silti kerroshoitajan työ on melko itsenäistä. Oman työn kehittäminen kuuluu myös kerroshoitajalle. (Hotellisiivous 2003, 10.)

Hotellisiivoukselle on tunnusomaista puhtauden suhteen korkeat laatuvaatimukset ja monet vaativat pintamateriaalit ja sisustuksen yksityiskohdat. Asiakkaat tulevat hotellille vieraaksi, joten odotukset viihtyisyydelle ja puhtaudelle ovat korkeat. Asiakas haluaa vastaanotetuksi toivottuna vieraana, jota varten tilat on viimeistelty kuntoon. Hotellin tilojen tulee olla siivouksen jälkeen hyvässä järjestyksessä, siistit ja puhtaat, raikkaat ja edellisen asiakkaan jäljet tulee olla poistettu. (Hotellisiivous 2003, 4.)

Housekeeping-osastolla työskentelee liikeideasta ja hotellin koosta riippuen hotelliemäntiä, kerrosemäntiä ja kerroshoitajia. Keskisuurissa hotelleissa on yleensä kerrosemäntiä ja kerroshoitajia. Hotelliemäntä on työnjohtaja, joka huolehtii siitä, että huone on asiakkaalle luovutettavassa kunnossa. Työnjohtoa on nykyisin vähennetty työvoimakustannusten vuoksi. (Rautiainen & Siiskonen 2015,189.) Housekeeping perustuu hyvään yhteistyöhön muiden hotellin toimijoiden kanssa. Hotellissa jokainen päivä on erilainen, joten jatkuvasti muuttuvat tilanteet vaativat joustavuutta ja sujuvuutta. Kerrospalvelun tärkein yhteistyökumppani on majoitusliikkeen vastaanotto. Asiakkaiden saapumisia, lähtemisiä

ja huoneen tilaa seurataan tietokoneiden tai käsin täytettävien lomakkeiden avulla. Vastaanottovirkailijat ja kerroshoitajat ovat toisiinsa yhteyksissä puhelimen, tietokoneen tai hakulaitteen välityksellä, jotta huoneiden tila pysyy reaaliajassa. (Brännare ym. 2005, 56.)

Rautiaisen ja Siiskosen (2015,189) mukaan henkilökunnalta odotetaan housekeeping-osastolla ystävällisyyttä ja palvelualltiutta. (Rautiainen & Siiskonen 2015,189.) Majoitustilojen toimivuus ei välttämättä vaikuta puhtauteen, mutta tiloista vastaavalla henkilöllä on vastuu siitä, että varusteet, välineet ja laitteet ovat kunnossa. Tilojen toimivuus edellyttää, että kaikki toimii moitteettomasti ja kaikki tarvikkeet ovat paikoillaan. Näiden lisäksi toimivuuteen vaikuttavat sovittujen järjestelyjen toimivuus sovitun mukaisesti ja laitteiden käyttöön on saatavilla opastusta. (Hotellisiivous 2003, 4.)

Majoituessaan asiakas katselee ympäristöä kriittisesti. Monelle tärkeä asia on hygieenisuus etenkin pesu- ja saunatiloissa. Tilojen hygieenisuus edellyttää, että tilat puhdistetaan riittävän usein huolellisesti ja tilojen tuoksu on puhdas ja raikas. Näiden lisäksi peileissä, kalusteissa ja lattioissa ei ole näkyvää likaa tai pinttymiä. Hygieenisuus edellyttää myös, että tiloissa on riittävästi tarvikkeita asiakkaan hygienian hoitoon. (Hotellisiivous 2003, 4.)

Työn laatu näkyy henkilökunnan ammattitaidossa, teknisessä osaamisessa ja asiantuntevuudessa. Hotellin laatua ovat tilojen kunto, ajanmukaisuus ja siisteys. Hotellin lupaus asiakkaalle hotellin siisteydestä voi olla laatua. Mikäli asiakas ei ole ollut tyytyväinen saamaansa huoneeseen, hotelli menettää maksavia asiakkaitaan. Tähän saattaa vaikuttaa se, että huone ei ole ollut puhdas tai huoneesta on puuttunut esimerkiksi pyyhkeitä tai shampoot. (Rautiainen & Siiskonen 2015,189.) Bakerin ja Huytonin (2001, 103) mukaan housekeeping-osaston toiminta on ratkaiseva tekijä hotellin tai motellin menestymiselle, vaikka se toimiikin hotellitoiminnan taustalla. (Baker & Huyton 2001, 103).

### 3.3 Housekeeping –toimintavaihtoehdot

#### 3.3.1 Oma organisaatio

Oma organisaatio hoitaa kaikki hotellin tarvitsemat siivouspalvelut sovittujen laatukriteerien mukaan. Oman organisaation hyvänä puolena voidaan pitää henkilökunnan sitoutumista työhön, kun työskennellään omassa hotellissa. Lisäksi henkilökunta tuntee hyvin yrityksen liikeidean ja tavan toimia. Henkilökunnan näkökulmasta katsottuna hyviin puoliin lukeutuu myös mahdollisuus työkuvien laajentamiseen hotellin sisällä. (Rautiainen & Siiskonen 2015,188.)

Rautiaisen ja Siiskosen (2015) mukaan oman organisaation haittapuolina voidaan pitää joidenkin hotellien kustannusten nousua. Omassa organisaatiossa työvoiman määrän mitoitus ei vastaa kysyntää. Silloin muodostuu ali- tai ylimiehitystä. Lisäksi työvoimakustannukset ovat osittain kiinteitä, joka ei ota huomioon myynnin määrää ja käyttöastetta. (Rautiainen & Siiskonen 2015,188.)

#### 3.3.2 Ulkopuolinen palveluliike

Housekeeping-toiminta annetaan hotelleissa joskus ulkopuolisen palveluliikkeen tehtäväksi. Palveluliikkeen ottamista voidaan pitää usein taloudellisena ja helpponakin ratkaisuna. Tällöin kustannukset ja siivouksen laatu voidaan sopia etukäteen ja kustannukset on myös helppo budjetoida. Työn tehokkuus on helposti laskettavissa. Helpoksi housekeeping-toiminnan pyörittämisen ulkopuolisen palveluliikkeen voimin tekee se, että palveluliike hoitaa koneet ja laitteet sekä tarvittavat sijaisuudet. Lisäksi palveluliike hankkii siivousaineiden ja-välineiden tilaukset isommissa erissä yhdessä muiden toimipisteidensä kanssa, jolloin muiden kustannukset pienenevät. (Rautiainen & Siiskonen 2015,188.) Rantasen (2004,71) mukaan hotelleja eniten ulkoistamiseen motivoiva tekijä on juuri kustannussäästöjen etsiminen, vaikkakin se voi käytännössä nostaa todellisia kustannuksia. Lisälaskua tuo epätarkasti tehty ulkoistamissopimus. Toinen ulkoistamiseen motivoiva tekijä Rantasen (2004,73) mukaan on hotellin keskittyminen organisaation ydinosaamiseen. Hotellilla ei ole halua eikä resursseja kehittää hotellin tukipalveluja. (Rantanen 2004,73.)

Palveluliikkeen toimimisessa on myös omat haittavaikutuksensa. Palveluliikkeen henkilökunta ei välttämättä tunne kovin hyvin hotellin liikeideaa ja tapaa toimia ja palvella. Henkilökunta ei välttämättä myöskään sitoudu yritykseen yhtä hyvin kuin oman organisaation työntekijät. Se näkyy usein myös henkilökunnan vaihtuvuutena. Palveluliikkeen henkilökunta voi kokea olevansa ulkopuolisia muusta työyhteisöstä. (Rautiainen & Siiskonen 2015,188.) Näin ollen housekeeping-toiminnan ostaminen ulkopuoliselta yritykseltä vaatii ammattiosaamista. Aluksi siivousliikkeiltä pyydetään tarjottavasta työstä tarjoukset, jonka perusteella toimija valitaan. Palvelun oston jälkeen pitää seurata laatua, jotta se on sovitun mukaista. Mahdollisista puutteista ja toivomuksista tulee kertoa välittömästi, jotta asiakkaita pystytään palvelemaan mahdollisimman laadukkaasti. (Alakoski ym. 2006,99.)

### **3.3.3 Osittain oma organisaatio ja lisäksi työvoimapalvelu**

Housekeeping-toiminnassa voidaan yhdistää sekä oman organisaation että työvoimapalvelun toiminta. Tämän hyötynä on kustannusten säästö henkilöstökuluissa. (Rautiainen & Siiskonen 2015,189.) Esko Korhonen kertoo väitöskirjassaan, että Narkon (2005) mukaan siivousalan työvoimakustannukset ovat 70 - 85 % laskentatavasta ja organisaatiosta riippuen. (Korhonen 2011, 18). Oman organisaation ja työvoimapalvelujen käyttö rinnakkain ottaa huomioon kysynnän ja henkilöstön lisätarpeen. Ruuhka-aikoina ei palvelun ja työn laatu kärsi ja taas toisaalta ei pääse muodostumaan liikamiehitystäkään. (Rautiainen & Siiskonen 2015,189.)

Oman organisaation ja työvoimapalvelun heikkoutena voidaan pitää henkilökunnan vaihtuvuutta, joka voi vaikuttaa puhtauden laatuun. Lisäksi kahden eri organisaation ollessa kyseessä osa henkilökunnasta voi kokea olevansa ulkopuolisia muusta työyhteisöstä. (Rautiainen & Siiskonen 2015,189.) Oman kokemukseni mukaan siivousliikkeen henkilökunta tuntee usein olevansa vähempi arvoinen työntekijäryhmä työskennellessään samassa organisaatiossa hotellin oman henkilökunnan kanssa. Se aiheuttaa monenlaista mielipahaa, joka vaikuttaa työhyvinvointiin ja työn laatuun.



### 3.4 Siivoustyön laatu

Standardointi tarkoittaa yhteisten toimintatapojen laatimista. Sen tarkoituksena on helpottaa kuluttajien, viranomaisten ja elinkeinoelämän elämää. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2016.) Suomessa on otettu käyttöön SFS 5994 INSTA 800:2010 standardi, joka kuvaa teknisen laadun määrittely- ja arviointijärjestelmän. Tämä arviointijärjestelmä kuvaa kaksi päämenetelmää: silmämääräinen tarkastus ja mittauslaitteiden käyttöön perustuva tarkastus. Tähän standardiin ei liity palvelujen mittausta ja valvontaa. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2012,8.)

ISO-standardi 8402 puolestaan määrittelee laadun seuraavasti: ”Laatu on tuotteen tai palvelun kaikki piirteet ja ominaisuudet, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut tai oletetut tarpeet”. (Seppälä ym. 2001, 93). Siivoustyön laatu muodostuu kokonaisuudessaan kahdesta eri laadusta: teknisestä laadusta ja toiminnallisesta laadusta. Tekninen laatu vastaa asiakkaan kysymykseen ”mitä” ja toiminnallinen laatu vastaa kysymykseen ”miten”. Tekninen laatu ei enää nykyisin yksin riitä. Kilpailu on kovaa ja siivousorganisaatiot kilpailevat yhä enemmän toiminnallisen laadun strategioilla. Se organisaatio menestyy, joka saa henkilöstön henkiset voimavarat käyttöön, ja saa luotua ympärilleen dynaamisen ja myönteisen yrityskuvan. Mikäli yrityksellä on hyvä yrityskuva, se auttaa laatuerokeamien anteeksiannossa. Toisaalta taas huono yrityskuva vahvistaa virheitä. Asiakkailta on herkäät mielikuvat laadusta ja muisti yllättävän pitkä. (Seppälä ym. 2001, 97.)

Gummessonin 4Q-laatumalli kehitettiin muiden laatumallien pohjalta. Sen tarkoituksena oli olla avuksi laadun kehittämisessä huolimatta siitä muodostuuko tarjonta palveluista vai tuotteista. Yritysten muuttuessa yhä enemmän palveluyrityksiksi, tuotteiden ja palveluiden erottaminen toisistaan hankaloituu. Yrityksillä voi olla brändi-imago. Imago tarkoittaa asiakkaan käsitystä yrityksestä, kun taas brändi tarkoittaa käsitystä, joka asiakkaalle on tuotteesta muodostunut. Gummessonin laatumallin mukaan asiakkaan vaikutelma kokonaislaadusta vaikuttaa sekä yrityksen imagoon että brändiin. (Grönroos 2009, 109-110.)

Gummessonin 4Q-laatumallin mukaan laadun lähteinä on suunnittelun laatu ja tuotannon ja toimituksen laatu. Suunnittelulaadun virheet johtavat kielteisiin kokemuksiin ja suorituskyvyn heikkenemiseen. Tuotannon ja toimituksen epäonnistuminen johtaa laatuongel-

maan. Tämän laatumallin mukaan kaksi muuta laatukäsitettä koostavat tuotteiden tuotannon sekä toimituksen ja palveluprosessien tuloksen. Nämä laatukäsitteet ovat suhteen laatu ja tekninen laatu. Suhteen laadulla tarkoitetaan asiakkaan kokemaa laatua palveluprosessissa. Suhteen laatuun vaikuttavat myönteisesti osaavat, empaattiset asiakaspalveluhenkiset työntekijät. Tekninen laatu tarkoittaa puolestaan pitkän ja lyhyen aikavälin hyötyjä. Gummessonin 4Q-malli korostaa näitä tärkeitä laatu-ulottuvuuksia. Se myös osoittaa, että laatuongelmat voidaan jäljittää pitkälle taaksepäin. Tässä mallissa otetaan huomioon toimituksen ja suhteen laatu samoin kuin näiden pitkän aikavälin tulokset. Nämä eivät ole mukana koetun palvelun laadun mallissa. (Grönroos 2009, 109-110.)

## 4 SOSIAALINEN YRITTÄMINEN

### 4.1 Sosiaalisen yrittämisen taustaa

90-luvun lama toi mukanaan pitkän työttömyyskauden, sillä tuota työttömyyttä ei pystytty korkeasuhdanteen aikana kokonaan purkamaan. Uusi lama on tuonut mukanaan lisää työttömiä, joka merkitsee useiden työttömien työttömyyden pitkittymistä. Näin ollen meillä on tulevaisuudessa edessä ainakin kaksinkertainen rakennetyöttömyyden ongelma. Rakennetyöttömyydellä tarkoitetaan sitä, että työvoiman kysyntä ja tarjonta eivät kohta. Rakennetyöttömyyteen on johtanut matalan tuottavuuden työpaikkojen väheneminen sekä 90-luvun työttömyyden jäljet. Työmarkkinoiden rakenne on muuttunut siten, että 90-luvulla työttömäksi jääneet iäkkäät ja vähemmän koulutetut eivät ole löytäneet töitä nykyisiltä työmarkkinoilta. Rakennetyöttömiin kuuluvat myös vajaakuntoiset henkilöt. Tiedetään, että pitkäaikaistyöttömyys voi johtaa yhteiskunnasta syrjäytymiseen. Näin ollen vaikeasti työllistettävien henkilöiden työllistymistä on yritetty parantaa työvoimapolitiittisilla toimenpiteillä, joita ovat esimerkiksi työvoimapolitiittisin perustein annettava aikuiskoulutus sekä palkkatuettu työ. (Lintunen 2009,7.)

Rakennetyöttömyyden purkamiseen on vaikea löytää sopivia työpaikkoja, joten on tärkeää, että luodaan sellaisia työpaikkoja, jotka sopivat vaikeasti työllistettäville. Sosiaaliset yritykset voidaan jakaa yritystaustaisiin sosiaalisiin yrityksiin sekä paikalliseen kehittämiseen tähtääviin sosiaalisiin yrityksiin. Esimerkiksi kuntien, yhdistysten ja säätiöiden sosiaalisten yritysten toiminta perustuu juuri paikalliseen kehittämiseen. Näillä yrityksillä on arvopohja, jonka ajatuksena on hakea lisäarvoa sillä, että työllistetään pitkäaikaistyöttömiä ja vajaakuntoisia. Yritystaustaisten sosiaalisten yritysten taustalla on usein heikommassa työmarkkina-asemassa olevien työllistäminen työvoimapolitiittisiksi. Toisena tekijänä on työvoimakustannusten vähentäminen. Suurimmat yritystaustaiset sosiaaliset yritykset ovat kirjanneet yhtiöjärjestykseen vaikeassa työmarkkinatilanteessa olevien työllistämisen. (Lintunen 2009, 7-8.)

## 4.2 Sosiaalinen yritys ja sosiaalinen yrittäjä

Sosiaalinen yritys toimii kuten mikä hyvänsä yritys lukuun ottamatta sitä, että se harjoittaa vajaakuntoisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistämistoimia ja siihen kuuluvia erityisiä tukitoimia. Sosiaalisten yritysten toiminta perustuu 1.1.2004 tulleeseen lakiin sosiaalisista yrityksistä (1351/2003). Tämän lain tarkoituksena on antaa vammaisille, vajaakuntoisille ja pitkäaikaistyöttömille mahdollisuus työn tekemiseen. Sosiaalisen yrityksen työntekijöistä vähintään 30 prosenttia on vajaakuntoisia tai vajaakuntoisia ja pitkäaikaistyöttömiä. Lain sosiaalisista yrityksistä lisäksi sosiaalisten yritysten toimintaa ohjaavat monet muut lait, kuten esimerkiksi laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (1295/2002) sekä asetus työllisyyspoliittisesta arvostuksesta. (Sosiaalinen yritys 2015.)

Sosiaalista yritystä ei vielääkään tunneta suuren yleisön joukossa eikä virkamiestenkään keskuudessa. Kun laki sosiaalisista yrityksistä astui voimaan, vastuu tiedottamisesta annettiin Uusyrityskeskuksille ja TE-keskuksille. Tuolloin Suomessa käynnistettiin monia sosiaalisen yritystoiminnan kasvuun tähtääviä projekteja, joissa kerrottiin sosiaalisista yrityksistä ja tuotettiin uutta tietoa. Tällä hetkellä tiedottaminen on yhä melko vähäistä. (Patana 2013, 74.)

Sosiaaliset yritykset toimivat samoin periaattein kuin muutkin yritykset. Ne toimivat samoilla aloilla ja markkinoilla samoilla ehdoilla. Sosiaalinen yritys esimerkiksi maksaa kaikille työntekijöille vähintään työehtosopimuksen määrittämää palkkaa. Sosiaalisen yrityksen on kuitenkin mahdollista saada palkkatukea kompensationsa työntekijöiden alentuneesta työkyvystä ja tuottavuusvajeesta. Tämän lisäksi yritykselle voidaan maksaa työllisyyspoliittista avustusta. (Sosiaalinen yritys 2015.)

Yrityksellä on mahdollisuus sosiaalisen yrityksen statukseen ja oikeus sosiaalisille yrityksille kohdennettuihin tukitoimiin, jos se hyväksytään työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämään sosiaalisten yritysten yritysrekisteriin. Sosiaalisen yrityksen nimeä ja statuksen tuomaa Goodwill-arvoa pystyy käyttämään vain sosiaalisten yritysten rekisteriin merkitty yritys. (Sosiaalinen yritys 2015.) Yritys poistetaan rekisteristä, kun sitä pyydetään tai kun se ei täytä enää rekisteröinnin edellytyksiä. Mikäli työllistettyjen osuus laskee alle 30 prosentin, rekisteröidyllä yrityksellä on kuusi kuukautta aikaa täyttää ehdot uudelleen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Vajaakuntoisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistäminen on erityistyöllistämistä, joka näkyy myös näihin yrityksiin suhtautumisessa. Elina Patanan (2013, 75) tekemän tutkimuksen mukaan asiakkaat voivat odottaa sosiaalisten yritysten tuottavan palveluja ja tuotteita halvemmalla kuin muut toimijat. Vajaakuntoiset ja pitkäaikaistyöttömät työntekijät saattavat herättää epäilyjä työn sujuvuudesta ja työn laadusta. Ennakoasenteet johtuvat kokemuksen ja tiedon puutteesta. Toisaalta taas muuntautuminen sosiaalisesti yritykseksi tuo luottamusta ja uskottavuutta toimintaan, jota aiemmin oli tehty yrityspohjaisesti. (Patanan 2013, 75.)

Vuoden 2009 joulukuussa oli 210 sosiaalista yritystä. Ne työllistivät noin 1500 henkilöä, joista on arvioitu olevan noin 500 vajaakuntoista ja noin 500 pitkäaikaistyötöntä. Näiden lisäksi yritykset ovat työllistäneet noin parikymmentä vammaiseksi luokiteltua ihmistä. (VATES 2015.) Sosiaalinen yritys ei valitse itse työntekijöitään, sillä se ottaa vastaan TE-toimiston valitseman työntekijän. Kaikkein vaikeimmin työllistyvien ollessa kyseessä, saattaa tulla eteen tilanne, että työntekijä ei ole riittävän työkykyinen sosiaaliseen yritykseen. Tällaisen henkilön tulisi hakeutua kuntouttavaan työtoimintaan, sillä sosiaalinen yritys ei voi yrityksenä järjestää kuntouttavaa työtoimintaa. Sosiaalisen yrityksen esimiehen tehtäväksi saattaa jäädä työvalmennus, sillä työvalmentajia ei ole riittävästi. (Patanan 2013, 74.)

Elina Patanan (2013, 75) tekemän tutkimuksen mukaan sosiaalinen yritys näyttäytyy erityisesti yhteiskuntavastuullisena toimintana sekä haluna auttaa muita ihmisiä. Tutkimuksessa sosiaalisten yritysten johtajat halusivat nähdä, että jokaisella ihmisellä on paikkansa ja jokainen on hyvä jossain. Näin ollen jokaiselle löytyy sopiva työ. Patanan (2015, 76) haastatteleminen sosiaalisten yritysten johtohenkilöiden mukaan yritysten tärkeimpänä tehtävänä on parantaa työntekijöiden elämänlaatua, kuntouttaa ja tukea avoimille työmarkkinoille siirtymisessä. Voiton tavoittelu koettiin tarpeelliseksi yrityksen olemassa ololle, mutta se ei kuitenkaan ollut kaikkein tärkein asia. Tutkimuksessa sosiaaliset yritykset katsoivat hyödyttävänsä yhteiskuntaa, sillä tuilla elävä henkilö pystyy mahdollisesti sosiaalisessa yrityksessä kuntoutua tuottavaksi, veroa maksavaksi työntekijäksi. (Patanan 2013, 75-76.)

Niittykankaan (2003,102) mukaan yleensä yrittäjät, jotka ovat aloittaneet yrittämisen, ovat motivoituneet sosiaaliseen yrittämiseen ekspressiivisistä syistä. Tällaisia syitä ovat esimerkiksi yrittämisen halu, toisista riippumattomuus ja mahdollisuus itsenäiseen toimintaan. Instrumentaaliset syyt, kuten taloudellisuuteen liittyvät syyt jäävät useimmiten ekspressiivisten motiivien taustalle. (Niittykangas 2003,102.) Porasen ja Rantasen (2009,41) mukaan sosiaalisen yrityksen aloittamisen motiivina ovat usein juuri taloudelliset syyt. Yrittäjien mukaan työllistämisestä saatavat tuet ovat olleet niin merkittäviä, että ilman niitä ei olisi ehkä sosiaalista yritystä perustettukaan. Sosiaalisen yrityksen perustaneiden yrittäjien mielestä ekspressiivisinä syinä motivoitumiseen ovat halu auttaa, sopivan työllistettävän olemassaolo ja mahdollisuus kokeilla jotain uutta. Yrittäjillä tulee olla myös asenne kohdallaan työllistäessään vajaakuntoisia ja pitkäaikaistyöttömiä. Useilla sosiaalisen yrityksen perustaneilla henkilöillä onkin jo ennen sosiaalisen yrityksen perustamista jotakin kokemusta työttömistä tai vajaakuntoisista henkilöistä. (Poranen & Rantanen 2009,41.) Tutkimuksen mukaan sosiaalinen yrittäjä on yleensä 40-vuotias keskiikäinen mies, jolla on hyvä koulutus. Hän on työskennellyt noin 21 vuoden ajan esimies- tai asiantuntijatehtävissä yksityisellä sektorilla tai sekä yksityisellä että julkisella sektorilla. Tyypillisemmät yrittäjät ovat siis hyvin kokeneita ja ammattitaitoisia. Heille tärkeitä asioita ovat yrityksen menestyminen sekä aktiivinen yhteistyö. (Hannus & Harvola 2009,61-62.)

## 5 YHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN

### 5.1 Tutkimussuunnitelma

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää Länsi-Suomen Diakonialaitoksen ja Ammattiopisto Luovin välistä yhteistyötä sekä suunnittelu- että käytännön tasolla. Diakonialaitoksen ja Luovin välinen yhteistyö on vielä varsin nuorta, joten kehittämistyön tarkoituksena on edesauttaa molempia yhteistyökumppaneita omien tavoitteiden yhä paremmassa saavuttamisessa. Länsi-Suomen Diakonialaitoksen majoituspalveluiden siivousta on syytä kehittää, jotta asiakkaat olisivat kerroshoitopalveluihin tyytyväisiä, tilojen pinnat pysyisivät hyvännäköisinä, niiden puhdistaminen olisi helppoa ja välttäisi ennenkäsiltä remonteilta. Eri toimijoiden yhteistyön tiivistäminen ja vastuujaoista sopiminen on edellytys sille, että työt tulevat tehtyä ajallaan ja kukin tietää tehtävänsä, joka puolestaan helpottaa kunkin toimijan omaa suunnittelua.

Länsi-Suomen Diakonialaitoksella on vankka kokemus pitkäaikaistyöttömien ja vajaakuntoisten työllistämisestä. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli myös avata ja pohtia sosiaalisen yrittämisen mahdollisuuksia Länsi-Suomen Diakonialaitoksessa, joka toimii jo tällä hetkellä yleishyödyllisenä yrityksenä huomioiden heikommassa työmarkkina-asetmassa olevat henkilöt. Sosiaalinen yrittäminen voisi olla luonteva jatko Diakonialaitoksen toiminnalle, joka on jo tällä hetkellä hyvin verkostoitunut.

Opinnäytetyöni oli tapaustutkimus, jossa paneuduin muutamiin asioihin syvällisesti ja tulkitsin niitä monesta eri näkökulmasta. Kuvailin opinnäytetyössäni ilmiöitä ja tein uusia havaintoja. Opinnäytetyötäni varten hankin laajalti teoreettista tietoa niin hotellitoiminnasta kuin siivouksesta eri lähteistä, kuten alan kirjallisuudesta, lehdistä ja verkkolähteistä. Tämän lisäksi kartoitin siivoussuunnittelun pohjaksi eri toimijoiden toiveita ja mahdollisuuksia haastattelemalla Länsi-Suomen Diakonialaitoksen ja Ammattiopisto Luovin edustajia. Ulkopuolista näkemystä siivouksen toteuttamisesta sain haastattelemalla Tampereen Dream Hostelien housekeepingistä vastaavaa yrittäjää sekä Tampereen yksikön ammatillista erityisopettajaa. Tampereella Dream Hostel ja Ammattiopisto Luovi ovat tehneet yhteistyötä jo pitempään, joten sieltä sain hyviä ajatuksia sekä siivoukseen

että yhteistyökuvioihin Poriinkin. Olen myös itse toiminut Ammattiopisto Luovin ammatillisena erityisopettajana Porin toimipisteessä, joten minulla on myös omia kokemuksia ja näkemyksiä tutkimukseen.

Tutkimukseni piti vastata seuraaviin kysymyksiin. Minkälaista yhteistyötä on tehty ja miten sitä voisi parantaa? Voiko yhteistyötä vielä laajentaa tai monipuolistaa? Onko siivouksen tekninen ja toiminnallinen laatu hyvää? Miten ylläpito- ja perussiivousta voisi kehittää? Mitä sosiaalinen yrittäminen on? Kokeeko Länsi-Suomen Diakonialaitos olevansa jonkinasteinen sosiaalinen yritys tehdessään yhteistyötä ammatillisen erityisoppilaitoksen kanssa, jossa koulutetaan erityistä tukea tarvitsevia nuoria? Onko sosiaalinen yrittäminen tulevaisuudessa mahdollista Länsi-Suomen Diakonialaitoksessa?

## **5.2 Haastattelut**

Opinnäytetyötä varten haastateltiin Länsi-Suomen Diakonialaitoksen henkilöstöpäällikkö Tarja Pääkköstä, Dream Hostelien yrittäjä Ville Virkkusta sekä Ammattiopisto Luovin ammatillisia erityisopettajia Jaana Koskista ja Auli Rauvolaa. Haastattelut oli etukäteen suunniteltu ja jokaiselle haastateltavalle oli etukäteen kerrottu, mitä haastattelu koskee. Haastatteluja käytettiin työkaluna Länsi-Suomen Diakonialaitoksen ja Ammattiopisto Luovin yhteistyön kehittämiseen. Lisäksi Pääkköstä ja Virkkusta haastateltiin sosiaalisesta yrittämisestä ja sen mahdollistamisesta tulevaisuudessa.

Haastatteluja varten laadittiin jokaiselle kysymykset etukäteen. Liitteet 1-3 sisältävät esitetyt kysymykset. Haastattelut toteutettiin Ammattiopisto Luovin koulutustiloissa Porissa ja Tampereella sekä Länsi-Suomen Diakonialaitoksen tiloissa Porissa. Haastattelut tehtiin marraskuussa 2015. Kaikki haastattelut nauhoitettiin, jonka jälkeen ne purettiin kirjoittamalla. Kirjoitetusta puheesta otettiin esille opinnäytetyön kannalta merkityksekkäät asiat.

## **5.3 Diakonialaitoksen majoitustilojen puhtaanapito ja sen kehittäminen**

Länsi-Suomen Diakonialaitoksen majoitustilat ovat metsäisellä tontilla isossa omakotitalossa kohtuullisen lähellä Porin keskustaa. Diakonialaitoksen alueella on monia toimi-



joita, joten asuinhuoneiden käyttäjinä on mm. ikäihmisten läheisiä, Diakonia-ammattikorkeakoulun opettajia ja opiskelijoita. Majoitustoiminta on sekä lyhyt- että pitkäkestoisista. Vierashuoneissa voi yöpyä yhden yön tai kuukausia. Majoitustiloilla on ollut kysyntää varsinkin syys-, talvi- ja kevätkaudella, kun opiskelijat ovat Diakonialaitoksen alueella opiskelemassa.

Majoitustiloihin kuuluvat vierashuoneet, yhteiset sauna- ja pesutilat, hissi, yhteiset wc- sekä käytävätilat. Vierashuoneet ovat yhden hengen huoneita ja niitä on kolme kappaletta. Diakonialaitoksella on suunnitelmissa laajentaa vielä majoitustiloja omakotitalon yläkertaan. Nykyisissä tiloissa majoitustilat ovat olleet lokakuun lopusta lähtien. Aikaisemmin majoitustilat sijaitsivat samalla alueella kuntoutus- ja ravitsemuspalveluiden kanssa samassa rakennuksessa. Helmikuun 2015 alusta lähtien majoitustilojen ylläpitosiivousta on hoidettu Ammattiopisto Luovin kotityö- ja puhdistuspalvelujen koulutuksen opiskelijoiden ja DiaSiivouksen toimesta. Siivoukset on tilattu etukäteen eri toimijoilta Diakonialaitoksen taholta varaustilanteen mukaan.

DiaSiivous on yksityinen siivousliike, joka tarjoaa monipuolisia siivouspalveluja yrityksille, asuntoyhtiöille ja kotitalouksille. Sen toimistot sijaitsevat Porissa, Ulvilassa, Noormarkussa ja Raumalla. DiaSiivous on tuottanut siivouspalveluja joustavasti jo yli 25 vuoden ajan. (Länsi-Suomen Diakonialaitos 2015.) Ammattiopisto Luovin näkökulmasta katsottuna DiaSiivous on merkittävä yhteistyökumppani, sillä se tarjoaa opiskelijoille joustavasti erilaisia oppimisympäristöjä. Lisäksi DiaSiivouksen kanssa voidaan vaihtaa mielipiteitä ammatillisista käytänteistä.

Länsi-Suomen Diakonialaitoksen majoitustilojen siivouksesta on sovittu helmikuun 2015 alusta lähtien ylläpitosiivouksen osalta, että Ammattiopisto Luovi siivoaa majoitustilat silloin kun pystyy ja DiaSiivous muina aikoina. Muut ajat tarkoittavat lähinnä oppilaitoksen loma-aikoja tai muuten sellaisia päiviä, että siivous ei muun toiminnan vuoksi onnistu. Vierashuoneiden siivous tehdään vain lähteville asiakkaille. Pidempään vierashuoneissa majoittuvat asiakkaat huolehtivat huoneen ylläpitosiivouksesta itse. Diakonialaitos on hankkinut sitä varten omat siivousvälineet ja pölynimurin. Majoitustilojen säännöllistä perussiivousta ei ole vielä suunniteltu. Perussiivouksen avulla puhtaustaso saadaan nousemaan hyvälle perustasolle, joka kestää tulevan käytön ja tilat pystytään pitämään ylläpitosiivouksella sovitussa puhtaustasossa.

Länsi-Suomen Diakonialaitoksen majoitustilojen siivous on hoidettu pitkälti Ammattiopisto Luovin ja DiaSiivouksen vuorottelemana. Haastattelututkimuksen perusteella yhteistyö on sujunut hyvin, mutta toiveena on kuitenkin, että majoitustilojen siivousta kehitettäisiin. Diakonialaitoksen toiveena on, että majoitustilojen puhtaanapidosta ei saisi tulla merkittäviä kustannuksia, koska majoitushintojen tulee kattaa kustannukset. Näin ollen paras vaihtoehto olisi, että Ammattiopisto Luovin opiskelijat tekisivät tilojen niin ylläpito- kuin perussiivoustaakin niin paljon kuin mahdollista, koska opiskelijatyö on ilmaista. Samalla taas opiskelijat saavat todellisen työympäristön esimerkiksi kerroshoitopalveluiden ja perussiivouksen tutkinnon osiin. Länsi-Suomen Diakonialaitos on siivousajankohtien suhteen joustavia. Ylläpitosiivous tulee tehdä ennen seuraavan asiakkaan tuloa. Joskus tiukassa tilanteessa, saatetaan olla jopa myymättä huonetta, ennen kuin se on pystytty siivoamaan. Perussiivouksen ajankohta ei ole päivän eikä viikon päälle. Oppilaitos pystyy toivomaan siivousajankohdan melko hyvin oman toimintansa mukaan, mutta on myös valmis joustamaan tarpeen tullen. Yhteistyö tässä verkostossa toimii hyvin, joka auttaa yhteisten päämäärien saavuttamisessa.

Länsi-Suomen Diakonialaitoksen majoitustiloihin ei ole laadittu siivousohjeita. Siivousohjeet ovat tärkeitä, jotta majoitustiloissa pystytään takaamaan sovittu puhtaustaso ja tilojen pintamateriaalit pysyvät mahdollisimman hyvinä mahdollisimman pitkään. Niinpä tässä opinnäytetyössäni kehitin majoitustilojen puhtaanapitoa laatimalla sekä ylläpitoettä perussiivousohjeet. Näiden lisäksi laadin perussiivouksen vuosikellon, jotta perussiivous tulee vuoden aikana tehdyksi.

## 6 TULOKSET JA NIIDEN TARKASTELU

### 6.1 Haastateltavien kokemukset

Haastattelut alkoivat Diakonialaitoksen Tarja Pääkkösen haastattelulla. Hänen mielestään Diakonialaitoksen ja Ammattiopisto Luovin yhteistyö on ollut molempia osapuolia tyydyttävää ja hyödyttävää. Pääkkösen mukaan yhteistyö on sujunut hyvin ja siivouksen taso on ollut hyvä. Asiakkailta ei ole tullut valituksia. Pääkkösen mukaan siivous on toiminut niin hyvin, että siitä ei ole tarvinnut murehtia. Ammattiopisto Luovin ammatillisen erityisopettaja Auli Rauvolan mukaan Diakonialaitoksen majoitustoiminta on monipuolistanut opiskelijoiden oppimisympäristöä. Rauvolan mukaan on ollut hienoa, että siivous vierashuoneissa on tuonut mukanaan opiskelijoille myös aitoja asiakaskontakteja ja kohtaamisia.

Yhteistyössä on aina jollain tasolla kehittämistä. Haastatteluissa molemmat tahot löysivät myös kehitettävää yhteistyöstä. Diakonialaitoksen Pääkkösen mukaan yhteistyössä voisi olla vielä laajentumisen mahdollisuuksia, uusia ulottuvuuksia. Hänen mukaansa Luovi voisi jatkossa hoitaa esimerkiksi majoitustilojen varausjärjestelmää. Opiskelijoiden loma-aikoja ajatellen luotaisiin varasysteemi, jolloin varaukset hoitaisi joku muu taho. Ammattiopisto Luovin Rauvolan mukaan tulevaisuudessa voisi järjestää opiskelijoille palautekeskusteluja Diakonialaitoksen kanssa. Näin ollen opiskelijat saisivat kokonais käsityksen koko prosessista.

Haastatellessani Dream Hostel-yrittäjä Ville Virkkiä ja Ammattiopisto Luovin Tampereen yksikön ammatillista erityisopettaja Jaana Koskista välittyi molemmin puolinen tyytyväisyys yrityksen ja oppilaitoksen väliseen yhteistyöhön. Samalla tavalla kuin Porissa Tampereella koettiin yhteistyö molemmilla tahoilla hyvin positiivisena. Yrittäjä Virkin mukaan Luovista on ollut hostellin siivouksessa ihan konkreettista hyötyä. Luovin henkilökunta ohjaa opiskelijoita työpaikalla, joka varmistaa hyvän työn laadun. Virkki näki myös yhteistyön erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden kanssa työyhteisöä kehittävänä asiana. Virkin mukaan erityyppisten ihmisten kanssa opitaan erilaisia taitoja. Se opettaa miten erilaisten ihmisten kanssa toimitaan ja pitää virkeänä. Yhteistyö opiskelijoiden kanssa opettaa toimimaan laajemmalla skaalalla ja samalla oppii omista toimintatavoista aina jotain.

Tampereen Luovin ja Dream Hostellin yhteistyöstä löytyi kehitettävää, josta voisi olla hyötyä Länsi-Suomen Diakonialaitoksen ja Luovin Porin toimipisteen yhteistyössä. Yrittäjä Virkki toivoi enemmän tietoa opiskelijoista, mutta hän ymmärsi, että kaikkea ei voi eikä tarvitsekaan kertoa. Tietoa pitäisi saada sen verran, että tietää minkä tasoisia opiskelijoita on tulossa. Se helpottaisi opiskelijan mukaan ottamista työyhteisöön. Virkki ideoi, että Ammattiopisto Luovin opiskelijat voisi haastatella etukäteen, jotta saisi kuvan opiskelijoista. Virkki olisi edelleen valmis laajentamaan yhteistyötä Luovin kanssa, jos oppilaitoksen puolelta tarpeita esiintyy. Tänä syksynä yhteistyötä on jo laajennettu siivouspalveluista astiahuoltotehtäviin.

Ammattiopisto Luovin Tampereen ammatillinen erityisopettaja Jaana Koskinen näkee hyvin samankaltaisia hyviä puolia yritys yhteistyössä kuin Luovin Porin toimipisteen opettaja Auli Rauvolakin. Opiskelijat saavat tehdä oikeita töitä oikeassa ympäristössä, käyttäytyään ammatillisemmin, onnistumiset ja rohkeus työntekoon kasvavat. Koskinen koki yhteistyön haasteena opetussuunnitelman, joka toimii opetuksen raamina. Aina ei pystytä vastaamaan yrityksen juuri sen hetkiseen tarpeeseen, vaikka asioita tehdään joustavastikin.

Haastatellessani Virkkiä ja Koskista pyysin heitä antamaan vinkkejä porilaiseen yhteistyöhön, koska heillä on jo ollut kauemmin yhteistyötä majoitustilojen puhtaanapidossa. Sekä Virkki että Koskinen painottivat luottamusta. Opiskelijoihin tulee luottaa kuin henkilökuntaan. Vuorovaikutus ja avoimuus ovat tärkeitä. Virkin mukaan pitää vaan antaa uskaltaa tehdä, sillä hyötyä saa varmasti molemmat osapuolet. Koskisen mielestä pitää kalenteri tehdä väljäksi, jotta toimintaa pystytään toteuttamaan opetuksen tavoitteet huomioiden.

Yhteenvetona toteaisin, että Ammattiopisto Luovin yhteistyö Länsi-Suomen Diakonialaitoksen sekä Dream Hostellin kanssa sujuu kaikkia palvelevasti ja laadukkaasti. Yhteistyön kehittämisessä nousee esille parempi tiedon kulku, palauteskustelut, haastattelut ja työn laajentaminen. Ehkä sekä yritys- että opiskelijanäkökulmasta katsottuna olisi parempi, jos opiskelija olisi aktiivisemmin mukana koko prosessissa alkuhaastattelujen ja palauteskustelujen muodossa.

Työnantaja voisi haastatella ennen kuin opiskelija aloittaa työt joko oppituntitoimintana tai ennen työssäoppimisjakson alkua. Haastattelun avulla opiskelija saisi harjoitusta tuleviin työhaastatteluihin. Tämän lisäksi työnantajan tietoisuus siitä minkälainen opiskelija on tulossa, kasvaisi. Opiskelijalle pidettäisiin palautekeskustelu säännöllisin väliajoin, jossa tehtäisiin arviointia työn sujumisesta ja kehitettävistä osa-alueista. Myös opiskelija voisi antaa palautetta halutessaan työnantajalle, sillä se voisi auttaa työnantajaa näkemään myös kehittämiskohteita omalta osaltaan. Oman mielipiteen ilmaisu on myös opiskelijalle tärkeä asia oppia tulevaisuutta ajatellen. Opiskelija kokee olevansa myös paremmin osa työyhteisöä, kun häntä kuunnellaan. Säännöllisillä tapaamisilla pystyttäisiin myös parantamaan tiedon kulkua.

Länsi-Suomen Diakonialaitoksella toiveena oli yhteistyö laajentaminen esimerkiksi majoitustilojen varausjärjestelmän ylläpitoon. Yhteistyön laajentaminen on varmasti mahdollista opetussuunnitelman puitteissa. Miten hyvänsä yhteistyötä laajennetaankin, kannattaa varmasti aloittaa sovitun mittaisella kokeilujaksolla, jonka toimivuus ja vaikuttavuus arvioidaan. Tavoitteena tulee olla molempia osapuolia hyödyttävä, toimiva yhteistyökuvio.

## **6.2 Majoitustilojen puhtaanapidon kehittämisen tuotoksia**

Majoitustilat ovat perusilmeeltään siistit. Suurin likamäärä tiloihin kulkee ulko-ovesta asiakkaiden jaloissa. Piha on asfaltoimaton, joten jaloissa kulkeutuu tiloihin pääasiallisesti neulasia ja hiekkaa. Eteisaula on iso kuramatto, joka sitoo ulkoa kulkeutuvaa likaa hyvin. Vierashuoneissa merkittävin lika on huonepöly, jota tulee niin vuode- kuin liina-vaatteistakin. Sauna- ja wc-tiloissa on tyypillisesti pölyn lisäksi rasva- ja saippualikaa.

Länsi-Suomen Diakonialaitoksen majoitustilojen ylläpitosiivous tehdään jatkossakin lähinnä käsityömenetelmin, sillä tilat ovat niin ahtaat, että yhdistelmäkoneen käyttö ei nykyisissä tiloissa onnistu. Siivousvälineet, jotka ovat ammattiopisto Luovin, ovat ajan mukaisia ja niiden kuntoa seurataan jatkuvasti. Vuosittain tehdään siivousvälinehankintoja, jolloin välineistö pysyy ajan tasalla. Siivoustekstiilit kostutetaan koneellisesti tasaisen kosteuden takaamiseksi. Koneellinen kostutus on tärkeä, sillä useilla opiskelijoilla on merkittäviä vaikeuksia mitata tilavuuksia oikein, joten käsin kostuttamalla saattavat siivoustekstiilit olla liian märkiä. Tämä

aiheuttaa siivouslaadun heikkenemistä ja mahdollisesti materiaalivahinkoja. Märkätilojen siivouksessa käytetään nihkeiden ja kosteiden menetelmien lisäksi myös märkämenetelmiä, kuten pesua. Siivouskoneista pystytään ylläpitosiivouksessa käyttämään pölynimuria mattojen ja muiden tekstiilien, kuten tekstiilituolien, imuroinnissa.

Ylläpitosiivoukseen riittää heikosti emäksinen puhdistusaine, kun työ tehdään huolellisesti ja siivous tehdään säännöllisesti. Yhden aineen käyttö on myös turvallista, sillä läheskään kaikki Ammattiopisto Luovin opiskelijat eivät osaa lukea tai annostella aineita oikein. Useimmat opiskelijat kuitenkin oppivat yhden puhdistusaineen käytön, kun on yksi aine ja annostelu pidetään vakiona. Desinfiioivaa puhdistusta ei tehdä, sillä tärkeämpää on lian poistaminen, sillä lika toimii mikrobien kasvualustana. Kestävän kehityksen näkökulmasta katsottuna liiallinen desinfiointiaineiden käyttö ei ole suotavaa. Poikkeuksena on eritetahran poisto, jolloin desinfioivan aineen käyttö on tarpeen. Tuolloin siivousaineturvallisuudesta vastaa Luovin henkilökunta.

Siivoustyön laatu koostuu sekä teknisestä laadusta että toiminnallisesta laadusta. Diakonialaitoksen henkilöstöpäällikkö Pääkkönen oli tyytyväinen Ammattiopisto Luovin opiskelijoiden tekemään laatuun kaikin puolin. Työn laadusta pääasiallinen vastuu on Luovin henkilökunnalla, joka varmistaa, että sovitut asiat tulevat tehtyä sovitun mukaisesti eli laadukkaasti. Teknisen laadun takaamiseksi on laadittu ylläpitosiivousohjeet Ammattiopisto Luovin koti-työ- ja puhdistuspalvelujen koulutuksen henkilökunnan käyttöön. Liite 3 sisältää laaditut ylläpitosiivousohjeet. Ammattiopisto Luovin henkilökunta tekee kirjallisista ohjeista mm. kuvalliset ohjeet opiskelijoiden käyttöön, jotta oppiminen helpottuisi. Kuvat auttavat myös sovitun työn laadun saavuttamisessa. Esimerkiksi kuva vierashuoneesta auttaa opiskelijaa mielämään miltä siivotun vierashuoneen tulee näyttää ollakseen laadukkaasti tehty.



KUVA 1. Siivottu vierashuone

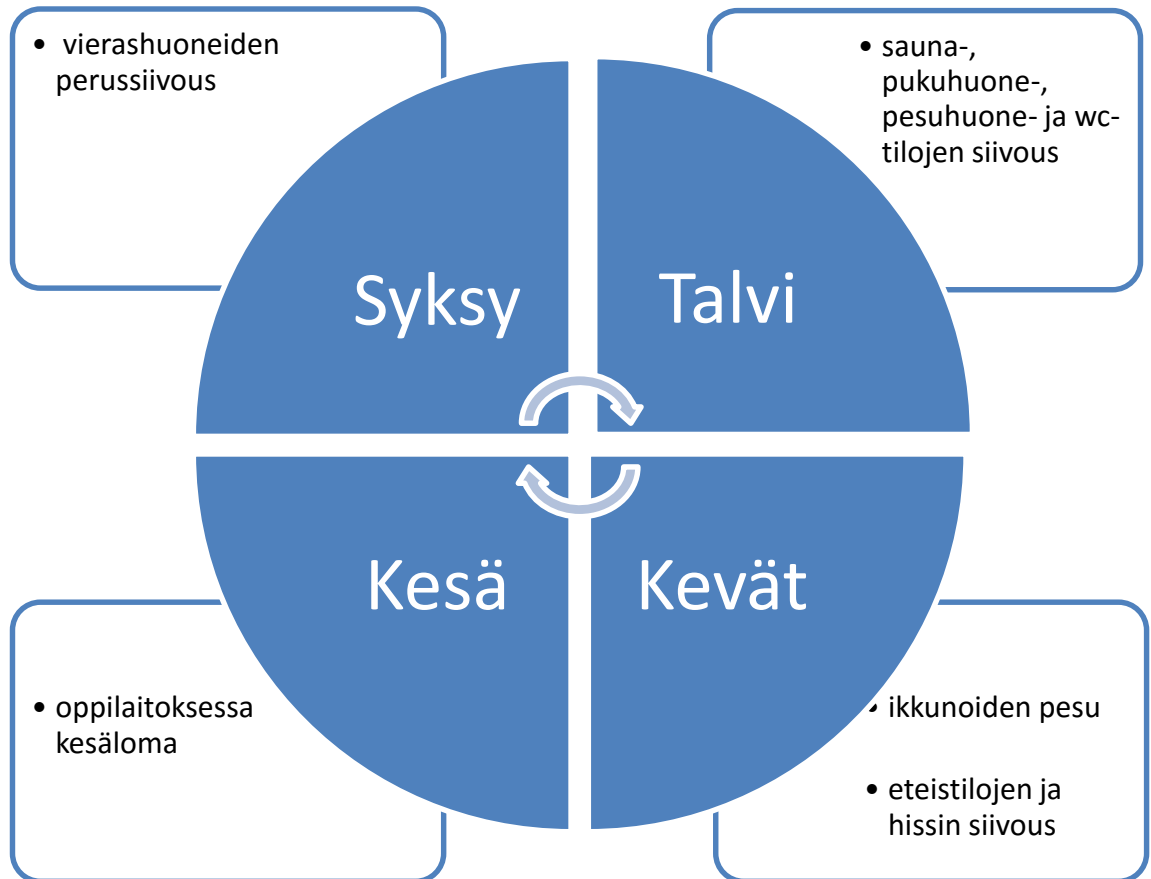
Työn laatua tulee valvoa päivittäin, sillä opiskelijat, jotka vasta harjoittelevat siivoamista eivät välttämättä osaa vielä tehdä asioita kyllin laadukkaasti. Erityistä tukea tarvitsevat opiskelijat tarvitsevat usein paljon toistoja oppiakseen tekemään työn teknisesti oikein. Toiminnalliseen laatuun opiskelijat kasvavat koulutuksen myötä erilaisten asiakastilanteiden kautta.

Perussiivouksessa poistetaan pinnoilta pinttynyt ja kiinnittynyt lika, jota ei ylläpitossiivouksessa saada poistettua. Länsi-Suomen Diakonialaitoksen majoitustilojen perussiivoukseydeksi riittää kerran vuodessa, sillä majoitustoimintaa tiloissa on kesäisin vähän ja muina vuodenaikoinakaan vierashuoneet eivät ole koko ajan täynnä. Perussiivous on mahdollista rytmittää koko opiskelijoiden lukuvuoden ajalle. Erityistä tukea tarvitsevat opiskelijat tekevät usein työtään melko rauhallisella joutuisuudella, joten on tärkeää jättää riittävästi aikaa töiden tekemiselle. Perussiivouksen vuosikellon mukaan vierashuoneet kannattaa siivota heti elokuussa ja syyskuun alussa ennen kuin varsinainen majoituskausi vierashuoneissa alkaa. Tuolloin siivous häiritsee mahdollisimman vähän majoitustoimintaa ja huoneet saadaan puhtaaksi kesän jälkeen, jolloin tiloissa ei ole ollut toimintaa eikä siivousta. Tammi- ja helmikuun aikana perussiivousvuorossa on sauna-, pukuhuone-, pesuhuone- ja wc-tilat. Keväällä, kun aurinko tuo liat näkyville, on vuorossa majoitustilojen eteistila, hissi ja majoitustilojen kaikki ikkunat.

Perussiivouksessa käytetään märempiä menetelmiä ja enemmän siivouskoneita kuin ylläpitossiivouksessa. Lattioiden pesussa käytetään lattianhoitokonetta ja veden- ja pölynimuria. Mattojen pesussa käytetään painehuuhtelulaitetta ja pukuhuone-, suihkuhuone-, sauna- ja wc-tiloissa höyrypesuria. Siivousaineina käytetään emäksisiä ja happamia aineita, joilla varmistetaan rasvojen ja saostumien poisto.

Ammattiopisto Luovin ammatillisen erityisopettajan Auli Rauvalan mukaan majoitustilojen perussiivous onnistuisi kaiken kaikkiaan oppilaitoksen opiskelijatyönä, jos siitä niin vaan sovittaisiin. Toki tuolloin lattioiden perussiivous olisi kovin opettaja- tai ohjaajavetoista, koska oppilaitoksen opiskelijoille tuo lattiaosuus on haasteellisin vaihe tehdä itsenäisesti. Näin ollen Rauvala toivoisi siihen apua esimerkiksi DiaSiivoukselta. Perussiivous on opiskelijoille selvästi haasteellisempi työ kuin ylläpitossiivous. Erityistä tukea tarvitsevat opiskelijat tarvitsevat usein koneiden käytön lisäksi ohjausta siivousaineiden valinnassa, vesimäärän ja aineiden annostelussa, työturvallisuudessa, työergonomiassa jne. Näin ollen henkilökunnan läsnäolo on välttämätön aina, kun perussiivousta tehdään.

Diakonialaitoksen majoitustiloihin laaditut perussiivousohjeet Ammattiopisto Luovin koti-työ- ja puhdistuspalvelujen henkilökunnan käyttöön sisältävät eri työvaiheet, jotka perussiivouksen aikana tulisi tehdä. Liite 4 sisältää laaditut perussiivousohjeet. Perussiivoukseen on laadittu myös vuosikello ajankohdista milloin eri tilat siivotaan. Perussiivousta tulee kokeilla vuoden ajan, jonka jälkeen ohjeiden päivittäminen on mahdollista. Kokeilun aikana selviää onko siivousmäärä riittävä ja ajankohdat oikeita.



Vuodenaikojen määrittäminen oppilaitoksen lukuvuoden kulkuun

Syksy – elokuusta joulukuuhun

Talvi – tammikuusta helmikuuhun

Kevät - maaliskuusta toukokuuhun

kesä – kesäkuusta heinäkuuhun

KUVIO 1. Perussiivouksen vuosikello



### 6.3 Sosiaalisen yrittämisen mahdollisuudet Diakonialaitoksella

Länsi-Suomen Diakonialaitos ja Dream Hostel toimivat molemmat yhteistyössä Ammat-  
tiopisto Luovin kanssa, jossa opiskelee erityistä tukea tarvitsevia opiskelijoita. Haastatte-  
lin sekä Dream Hostellin yrittäjää Ville Virkkiä sekä Länsi-Suomen Diakonialaitoksen  
johtaja Tarja Pääkköstä siitä kokevatko he, että heidän yrityksensä ovat sosiaalinen yritys  
tai voisiko se tulevaisuudessa olla tällainen yritys. Dream Hostellin Virkki kertoi, että ei  
ole koskaan ajatellut, että hänen yrityksensä olisi sosiaalinen yritys. Hänen mukaansa pi-  
täisi olla päivän selvää, että 2000-luvulla tehdään yhteistyötä monien tahojen kanssa.  
Konkreettinen apu on tervetullutta ja henkisellä puolella saadaan paljon. Länsi-Suomen  
Diakonialaitoksen Pääkkönen puolestaan sanoi haastattelussa, että Diakonialaitos ei ole  
lakikirjaimellisesti sosiaalinen yritys, mutta se on kuitenkin tällä hetkellä yleishyödylli-  
nen yritys. Diakonialaitos ei ole siis mikään tavallinen yritys, joka pyrkisi tuottamaan  
voittoa, vaan palkka pitää ansaita ja tappiota ei voi tehdä.

Diakonialaitoksella on jo vuonna 2003 pohdittu sosiaalisen yrityksen perustamista jossain  
muodossa. Tuolloin on harkittu oman pesulan perustamista tai hautauspalveluun liittyvää  
toimintaa. Henkilöstöpäällikkö Pääkkösen mukaan tulevaisuudessa sosiaalinen yritys  
voisi olla osa Diakonialaitosta. Tällä hetkellä samanlaista toimintaa tehdään hieman eri  
tavalla, projekteina. Länsi-Suomen Diakonialaitoksella on tällä hetkellä menossa työllii-  
syyshanke nimeltään KÄTEVÄ. Tämä hanke on tarkoitettu kaikenikäisille työnhakijoille.  
Tavoitteena on työllistyä työ-, ryhmä- ja yksilövalmennuksen kautta tai jollain muulla  
vaihtoehtoisella tavalla päästä eteenpäin työttömyydestä. Erilaisten toimintamuotojen  
löytäminen on Länsi-Suomen Diakonialaitokselle luontevaa, joten sosiaalisen yrityksen  
perustaminen tulevaisuudessa voi olla mahdollista.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kehittää Länsi-Suomen Diakonialaitoksen ja Ammattiopisto Luovin välistä yhteistyötä. Haastattelujen perusteella yhteistyö oli toiminut hyvin ja laatu oli ollut kohdillaan. Yhteistyössä oli kuitenkin vielä parantamisen varaa. Yhteistyötä saataisiin tulevaisuudessa vielä parannettua ottamalla opiskelijat mukaan työprosessin eri vaiheisiin, esimerkiksi haastatteleamalla opiskelijat ennen työn aloittamista ja käymällä palautekeskusteluja. Näiden avulla työnantaja oppii tuntemaan opiskelijat paremmin ja tietää mitä yritykseensä saa. Toisaalta taas opiskelija saa oppia tulevaisuutta varten. Yhteiset tapaamiset parantaisivat myös tiedon kulkua. Länsi-Suomen Diakonialaitoksella oli toiveena myös yhteistyön laajentaminen esimerkiksi vierashuoneiden varausjärjestelmän ylläpitoon, joka on varmasti mahdollista opetussuunnitelman puitteissa.

Käytännön kehittämistyönä tein Ammattiopisto Luovin henkilökunnan käyttöön sekä ylläpito- että perussiivousohjeet, jotka palvelevat hyvän teknisen työlaadun jatkumista hyödyntäen molempien yhteistyökumppaneiden tavoitteita. Siivousohjeita kokeilemalla käy ilmi, kuinka hyvin ne toimivat käytännössä. Mahdollisesti ohjeiden kehittämistä pitää vielä tulevaisuudessa jatkaa. Lisäksi laadin perussiivousta varten vuosikellon, josta selviää mihin aikaan vuodesta mikäkin perussiivoustyö majoitustiloissa tehdään. Perussiivouksen aikataulutusta takaa sen, että kaikki työt tulevat tehdyiksi vuosittain ja molemmilla osapuolilla on jo etukäteen tieto ajankohdasta, jolloin käytännön järjestelyjen suunnittelu on helpompaa.

Länsi-Suomen Diakonialaitoksen avaintehtävänä on tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja eri väestöryhmille ja etsiä uusia avuntarvitsijaryhmiä ja nostaa heidän tarpeensa tietoisuuteen ja kehittää heille uusia palveluja. Diakonialaitos on aktiivisesti mukana eri avuntarvitsijaryhmien elämässä. Sen arvomaailma ja ymmärtämys on nykypäivän maailmassa melko poikkeuksellista. Opinnäytetyöni tavoitteena oli avata sosiaalisen yrittämisen kenttää ja samalla tutkia onko Länsi-Suomen Diakonialaitoksella halukkuutta ja mahdollisuuksia sosiaalisen yrityksen perustamiseen. Monen toiminnan lisäksi Diakonialaitoksella on yli kymmenen vuotta sitten jo pohdittu sosiaalisen yrityksen perustamista, mutta silloin sitä ei perustettu. Tosin sen jälkeen Diakonialaitos on järjestänyt työllisyys-hankkeita, joiden kautta asiakkaille on etsitty paikkaa yhteiskunnassa. Diakonialaitos ei

kuitenkaan ole haudannut ajatusta sosiaalisesta yrityksestä täysin, vaan sen perustaminen tulevaisuudessa on yhä mahdollinen.

Tulevaisuudessa ikäihmisiä tulee olemaan vielä paljon enemmän mitä tänä päivänä. Heitä tulee asumaan yksinään omissa asunnoissa yhä enemmän. Palveluita ikäihmisten koteihin tarvitaan tulevaisuudessa yhä enemmän. Voisiko esimerkiksi Diakonialaitoksen kaltainen yritys perustaa sosiaalisen yrityksen, jossa työntekijät voisivat tehdä asiakkaiden kotona pieniä avustamistehtäviä vaikka seurustelun lomassa. Läheisyys, välittäminen ja vuoro-vaikutus ovat tulevaisuudenkin ikäihmisille tärkeitä elementtejä. varsinkin silloin, kun henkilö ei enää pääse itsenäisesti kulkemaan kodin ulkopuolelle tapaamaan muita ihmisiä.

Olen tyytyväinen opinnäytetyöhöni, sillä se toi tietoa tämän hetkisestä Länsi-Suomen Diakonialaitoksen ja Ammattiopisto Luovin välisen yhteistyön tilasta sekä nosti esille selkeitä, konkreettisia kehittämisajatuksia. Dream Hostellin omistajan ja Ammattiopisto Luovin Tampereen yksikön ammatillisen erityisopettajan haastattelut laajensivat näkökulmaa. Erityisen mielenkiintoisena ja arvokkaana ajatuksena opinnäytetyössäni pidän opiskelijan ottamisen työprosessiin vahvemmin mukaan. Näen tällä on myös laajan merkityksen opiskelijan osallistamisessa työhön ja yhteiskuntaan. Tässä opinnäytetyössäni tekemät ylläpito- ja perussiivousohjeet sekä vuosikello ovat valmiita kokeiluun. Vuoden päästä ko. ohjeet tulisi päivittää kokemusten perusteella toimivammiksi. Vuoden jälkeen yhteistyökumppaneilla on tieto siitä, kuinka hyvin ohjeet soveltuvat käytäntöön ja mitä pitää muuttaa.

## LÄHTEET

Alakoski, L., Hörkkö, P. & Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Helsinki: Restamark Oy.

AMEO. 2016. Luettu 4.4.2016.

<http://ameo.fi/ameo/>

Ammattiopisto Luovi. 2015. Yleistä. Luettu 14.11.2015.

<http://www.luovi.fi/luovi/yleista/>

Baker, K. & Huyton, J. 2001. Hospitality Management an introduction. Adelaide: Hospitality Press Pty Ltd.

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. 4. painos. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3.uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Hannus, V. & Harvola, P. 2009. Sosiaaliset yrittäjät-arvot, asenteet, piirteet. Teoksessa Kauko-Valli, S. & Niittykangas, H. (toim.) Sosiaalinen yrittäjyys: näkökulmia ja tuloksia. N:o 177/2009. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Helakorpi, S. 2005. Verkostot ja muuttuva asiantuntijuus. Kever 4/2005. Luettu 7.10.2015.

<http://www.uasjournal.fi/index.php/kever/article/view/917/766>

Jauhola, I. & Miettinen, K. 2012. Selvitys ammatillisesta erityisopetuksesta. Opiskelijalle suunnattujen tukitoimien sekä erityisopetuksen toteuttaminen yleisissä ammatillisissa opilaitoksissa. Raportit ja selvitykset 2012:7. Helsinki: Opetushallitus.

Korhonen, E, 2011. Puhtaus ja työympäristö. Ostettujen siivouspalveluiden laadun mittausten menetelmät ja laatu sekä siivouksen vaikutukset sisäilman laatuun, tilojen käyttäjien kokemaan terveyteen ja työn tehokkuuteen toimistorakennuksissa. Jyväskylän yliopisto. Bio- ja ympäristötieteiden laitos. Väitöskirja.

Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta. 01.10.2006. Kauppa- ja teollisuusministeriö. Luettu 7.7.2015.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060308>

Lintunen, K. 2009. Sosiaalinen yrittäjyys ja paikallinen kehittäminen. Teoksessa Kauko-Valli, S. & Niittykangas, H. (toim.) Sosiaalinen yrittäjyys: näkökulmia ja tuloksia. N:o 177/2009. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 7-8.

Länsi-Suomen Diakonialaitos. 2015. DiaSiivous. Luettu 14.7.2015.

<http://www.pdl.fi/palvelut/siivouspalvelut/>

Länsi-Suomen Diakonialaitos. 2015. Luettu 7.7.2015.

<http://www.pdl.fi/lansi-suomen-diakonialaitos/>

Mäkelä, K. & Stenlund, H. 2003. Projektit ja verkostot. Helsinki: Siivoussektori Oy.

Narko, R., Salmelin, M. & Mustonen, S. 2005 Siivouskustannukset. Siivoustyön käsikirja. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Helsinki.

Niittykangas, H. 2003. Yrittäjä ja yrityksen toimintaympäristö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, taloustieteiden tiedekunta, julkaisuja 134.

Patana, E. 2013. Sosiaalinen yritys johtohenkilöiden näkökulmasta. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan pro gradu –tutkielma.

Poranen, H. & Rantanen, T. 2009. Sosiaalisen yrityksen perustamisen motiivit ja liiketoiminnan synty oppimisprosessina. Teoksessa Kauko-Valli, S. & Niittykangas, H. (toim.) Sosiaalinen yrittäjä: näkökulmia ja tuloksia. N:o 177/2009. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 41.

Rantanen, M. 2004. Ulkoistamisen päätöksenteon teoria ja käytäntö. Esimerkkinä hotellin siivoustoiminnan ulkoistaminen. Tampereen yliopisto. Kauppatieteiden laitos. Pro gradu –tutkielma.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2015. Hotellivaraukset. Majoitusala tutuksi. Helsinki: Restamark.

Seppälä, A. 2001. Siivouspalvelun laatu ja sen mittaaminen. Teoksessa Kujala, T. (toim.) Siivoustyön johdon käsikirja. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:5. Helsinki: Siivoussektori Oy, 93-97.

SFS 5967 Puhtausalan sanasto. 2010. Puhtausalan sanasto. Helsinki. Suomen Standardisoimisliitto SFS.

Sosiaalinen yritys. 2015. Lainsäädäntö ja ohjeet. Luettu 27.10.2015.  
<http://www.sosiaalinenyritys.fi/Lainsaadanto.ja.ohjeet>

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. 2012. Standardi, SFS 5994. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto.

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. 2016. Standardi on yhteinen ratkaisu yleiseen ongelmaan. Luettu 5.3.2016.  
[http://www.sfs.fi/julkaisut\\_ja\\_palvelut/standardi\\_tutuksi](http://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/standardi_tutuksi)

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus. 2015. Yritysten välinen verkostoituminen ja tiedonsiirto. Luettu 6.10.2015.  
<http://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageId=3441412>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2015. Sosiaalisen yrityksen rekisteröinti. Luettu 31.10.2015.  
[https://www.tem.fi/yritykset/sosiaalinen\\_yritys/sosiaalisen\\_yrityksen\\_rekisterointi](https://www.tem.fi/yritykset/sosiaalinen_yritys/sosiaalisen_yrityksen_rekisterointi)

Työ- ja elinkeinoministeriö. Työvoimapula uhkaa koko Suomea. 1.2.2012. Tiedotteet 2012. Luettu 5.3.2016.  
[http://www.tem.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedotearkisto/vuosi\\_2012?109336\\_m=105335](http://www.tem.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedotearkisto/vuosi_2012?109336_m=105335)

Valtiala, M. 2003. Hotellisiivous. Helsinki: Puhtaustieto PT.

VATES. 2015. Sosiaalinen yritys. Luettu 7.11.2015.

Verkostojohtamisen opas. 2015. Verkostoituminen prosessina. Luettu 5.12.2015.  
[http://verkostojohtaminen.fi/?page\\_id=69](http://verkostojohtaminen.fi/?page_id=69)

## LIITTEET

1(2)

Liite 1. Haastattelulomake Diakonialaitokselle ja Ammattiopisto Luovin Porin toimipisteeseen

### YHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN- HAASTATTELULOMAKE

Minkälaista yhteistyötä olette tehneet majoitustilojen puhtaanapidossa?

Mikä yhteistyössä on ollut hyvää?

Mitä asioita yhteistyössä haluaisit parantaa?

Ideoita yhteistyön monipuolistamiseen

Minkälainen rooli yritykselläsi/ yhteisölläsi on ollut majoitustilojen puhtaanapidossa

Oletko tyytyväinen tämän hetkiseen rooliisi ja työnjakoon?

Oletko ollut tyytyväinen majoitustilojen ylläpitosiivouksen tekniseen laatuun?

Jos et ole, miten parantaisit?

Oletko ollut tyytyväinen majoitustilojen siivouksen toiminnalliseen laatuun?

Jos et ole, mitä parantaisit?

Miten jakaisit seuraavat perussiivoustehtävät eri tekijöille?

- katot, seinät, patterit, ovet
- ikkunat
- kovat kalusteet
- tekstiilipintaiset kalusteet
- lattioiden peruspesu
- lattioiden hoito
- wc- ja suihkutilat
- keittiön perussiivous
- keittiön koneiden ja laitteiden huolto sekä puhdistus

Miten jakaisit seuraavat perussiivoustehtävät vuosikiertoon:

- katot, seinät, patterit, ovet
- ikkunat
- kovat kalusteet
- tekstiilipintaiset kalusteet
- lattioiden peruspesu
- lattioiden hoito
- wc- ja suihkutilat
- keittiön perussiivous
- keittiön koneiden ja laitteiden huolto sekä puhdistus

Miten ylläpito- ja perussiivousta majoitustiloissa voisi muuten kehittää (esim. aineet, välineet, menetelmät, koneet)?

**Lisäkysymys Länsi-Suomen Diakonialaitoksen edustajalle:**

Koetko, että Länsi-Suomen Diakonialaitos on sosiaalinen yritys? Miksi?



Liite 2. Haastattelulomake Dream Hostelliin

**YHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN- HAASTATTELULOMAKE**

1. Minkälaista yhteistyötä teillä on Ammattiopisto Luovin kanssa?
2. Kuinka kauan olette tehneet yhteistyötä?
3. Mitä hyvää yhteistyössä on ollut?
4. Mitä kehitettävää yhteistyössä on?
5. Oletteko ajatelleet laajentaa tai monipuolistaa yhteistyötänne? Jos, niin miten?
6. Miten tiloissanne on ylläpitosiivous järjestetty?
7. Miten tiloissanne on perussiivous järjestetty (esim. vuosikierto)?
8. Minkälaisia ylläpitosiivoustehtäviä Ammattiopisto Luovi on tiloissanne tehnyt?
9. Minkälaisia perussiivoustehtäviä Ammattiopisto Luovi on tiloissanne tehnyt?
10. Oletteko olleet työn laatuun tyytyväisiä?
11. Tuletteko lähitulevaisuudessa kehittämään siivouspalveluanne jotenkin?
12. Minkälaisia vinkkejä antaisit Länsi-Suomen Diakonialaitoksen majoitustilojen siivouksessa toimiville tahoille yhteistyöstä tai siivouksen järjestämisestä/ kehittämistä?
13. Koetko, että yrityksenne on sosiaalinen yritys? Miksi?

Liite 3. Haastattelulomake Ammattiopisto Luovin Tampereen yksikköön

**LÄNSI-SUOMEN DIAKONIALAITOKSEN MAJOITUSTILOJEN SIIVOUKSEN KEHITTÄMINEN HAASTATTELULOMAKE**

1. Minkälaista yhteistyötä teillä on Dream Hostelien kanssa?
2. Kuinka kauan olette tehneet yhteistyötä?
3. Mitä hyvää yhteistyössä on ollut?
4. Mitä kehitettävää yhteistyössä on?
5. Oletteko ajatelleet laajentaa tai monipuolistaa yhteistyötänne? Jos, niin miten?
6. Minkälaisia ylläpitosiivoustehtäviä olette Dream Hostelissa tehnyt?
7. Minkälaisia perussiivoustehtäviä olette Dream Hostelissa tehnyt?
8. Jos olette tehneet perussiivoustehtäviä, onko perussiivouskierto suunniteltu? Jos on, niin miten?
9. Tuletteko lähitulevaisuudessa kehittämään siivouspalveluanne Dream Hostelissa jotenkin?
10. Minkälaisia vinkkejä antaisit Länsi-Suomen Diakonialaitoksen majoitustilojen siivouksessa toimiville tahoille yhteistyöstä tai siivouksen järjestämisestä/ kehittämisestä?

## Liite 4. Diakonialaitoksen majoitustilojen ylläpitosiivousohjeet

1(3)

**ETEISTILAT** (3 x vko)**Kalusteet**

- pyyhi jääkaappi
- pyyhi vapaat tasopinnat ulottuvuuskorkeudelta
- pyyhi kosketuskohdat
- poisteta seinistä häiritsevät tahrat
- 1 krt/vko pyyhitään korkealla olevien tasopintojen päälliset

**Lattiat**

- imuroi matot
- pyyhi lattiat nihkeällä ja kostealla
- poista häiritsevät tahrat

**VIERASHUONE** (LÄHTEVÄ HUONE)

- avaa ikkuna
- tyhjennä roskakorit
- kerää muut jätteet huoneesta, jos on
- pura sängystä vuodevaatteet
- pyyhi sänky
- petaa sänky
- pyyhi mikroaaltouuni
- pyyhi kosketuskohdat
- pyyhi pölyt kaapeista, laatikoista, pöydiltä ja tuoleista
- pyyhi yläpölyt 1 x viikossa
- puhdistaa lattia
- tee tarviketäydennykset
- tarkista huoneen kunto mm. laitteiden toimivuus

**PUKuhuone (KÄYTÖN JÄLKEEN)****Kalusteet**

- tyhjennä ja puhdistu roskakorit
- pyyhi vapaat tasopinnat ulottuvuuskorkeudelta
- pyyhi kosketuskohdat
- pyyhi istuimet
- pyyhi 1 x viikossa korkealla olevat tasopinnat

**Lattiat**

- pyyhi lattiat kostealla

**PESUHUONE (KÄYTÖN JÄLKEEN)**

- pyyhi kosketuskohdat
- pyyhi pölyt tasopinnoilta
- puhdistu suihkulaitteet
- pese seinät roiskekorkeudelta
- pese lattiakaivo ja lattia
- kuivaa pinnat huolellisesti

**SAUNA (KÄYTÖN JÄLKEEN)**

- pese sauna ylhäältä alaspäin (lauteiden taustaseinä, lauteet, jalkapuu, ovi, lattiakaivo ja lattia)
- pese vesikalusteet
- kuivaa pinnat huolellisesti

3(3)

**WC-TILAT**                      **(5x vko)**

- tarkista wc-paperit, käsipyyhkeet ja saippuat, täydennä tarvittaessa
- tyhjennä roskakorit
- pese käsienvesuallas
- puhdistu pidesuihku
- pyyhi kalusteet
- pyyhi kosketuskohdat
- puhdistu wc-allas
- pyyhi lattia kostealla tai pese

**HISSI**                              **(3 x vko)**

- pyyhi kosketuskohdat
- pyyhi hissien seinistä mahdolliset tahrat
- pyyhi lattia kostealla

## Liite 5. Diakonialaitoksen majoitustilojen perussiivousohjeet

1(2)

**ETEISTILAT**

- sulata ja puhdistaa jääkaappi
- pyyhi katot nihkeällä
- puhdistaa putket ja lamput
- pyyhi seinät nihkeällä, poista tahrat
- pyyhi kalusteet kostealla, poista tahrat
- pese ikkunat
- puhdistaa patterit ja ilmanvaihtokanavien aukot
- pese lattiat perustele, vahaa
- pese tilojen matot painehuuhtelulaitteella

**VIERASHUONE**

- pyyhi katot nihkeällä
- puhdistaa putket ja lamput
- pyyhi seinät nihkeällä, poista tahrat
- pyyhi kalusteet kostealla, poista tahrat
- pese/pesetä vuodevaatteet
- pese ikkunat
- puhdistaa patterit ja ilmanvaihtokanavien aukot
- pese lattiat perustele, vahaa
- pese tilojen matot painehuuhtelulaitteella

**PUKuhuONE**

- pyyhi katot nihkeällä
- puhdistaa putket ja lamput
- pyyhi seinät nihkeällä, poista tahrat
- pyyhi kalusteet kostealla, poista tahrat
- pese ikkunat
- puhdistaa patterit ja ilmanvaihtokanavien aukot
- pese lattia

## **PESUHUONE**

- pyyhi katot nihkeällä
- puhdista putket ja lamput
- puhdista patterit ja ilmanvaihtokanavien aukot
- pese seinät
- pese kalusteet
- pese ikkunat
- pese lattiakaivo ja lattia

## **SAUNA**

- pyyhi katot nihkeällä
- puhdista lamput ja ilmanvaihtokanavien aukot
- pese seinät
- pese lauteet, jalkapuu ja kalusteet
- pese ikkuna
- pese lattiakaivo ja lattia

## **WC-TILAT**

- pyyhi katot nihkeällä
- puhdista putket ja lamput
- puhdista patterit ja ilmanvaihtokanavien aukot
- pyyhi seinät kostealla
- pyyhi kalusteet
- pese lattiakaivo ja lattia

## **HISSI**

- pyyhi seinät ja ovi
- pese lattia, vahaa





