



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Kotisiivouksen palvelukuvaus

Rapo, Maarit

2015 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Kotisiivouksen palvelukuvaus

Rapo, Maarit
Palvelujentuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2015

Rapo, Maarit

Kotisiivouksen palvelukuvaus

Vuosi 2015 Sivumäärä 68

Tämän työn tarkoituksena on kotisiivouksen palvelukuvauksen laatiminen Senioritalo Sandelisiin. Tavoitteena on selvittää millaisia palveluita ikäihmiset tarvitsevat kun asuvat kotona. Toinen tavoite on selvittää uuden, aloittavan kotipalveluyrityksen tuotteistamisprosessia.

Tutkimuksen teoria muodostuu tuotteistamisesta sekä kotihoidosta ja siivouspalvelusta. Työssä selvitetään sitä, minkälainen on tuotteistamisprosessi ja kuinka se muotoutuu kotisiivouspalveluissa. Kehittämisprosessissa käytetään menetelminä aiemmin tehdyn ikäihmisten loma-kehaastattelun tuloksia. Lisäksi hyödynnetään benchmarkkausta, haastatteluita ja aiemmin kehiteltyjä malleja.

Opinnäytetyön tuotoksena on asiakaslähtöinen palvelukuvaus siivouksesta. Palvelukuvausta on arvioitu eri näkökulmista. Työstä selvisi että ikäihmiset tarvitsevat siivouksen lisäksi erilaisia tukipalveluita arjen asioiden hoitamisessa. Opinnäytetyöstä on hyötyä aloittavalle kotipalveluyritykselle tulevaisuudessa.

Asiasanat: Kotihoito, siivouspalvelu, tuotteistaminen

Rapo, Maarit

Service Description of Home Cleaning Services

Year	2015	Pages	68
------	------	-------	----

This present study was designed to compose a service description of domestic cleaning services in Senior House Sandels (Senioritalo Sandels). The objective was to assess what kind of services the elderly need when living at home. The second objective was to clarify the productization process in a newly-founded domestic service company.

The theoretical framework of the study consists of productization as well as home care and cleaning services. The study determines what the productization process is like and how it is formed in home cleaning services. The methods used for the development process were based on the results of a previous survey among the elderly. In addition, the methods consist of benchmarking, interviews and previously conceived models.

The outcome of the study is a customer-oriented service description of the domestic cleaning process. The service pattern has been evaluated from different perspectives. The results indicate that, in addition to cleaning, aged people are in need of a variety of supportive services to perform their everyday affairs. These findings might be useful in establishing a novel home service company in the future.

Keywords: Home care services, home cleaning, productization

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Toimintaympäristö	7
3	Siivouspalvelujen tuotteistaminen osaksi kotihoitoa	9
	3.1 Kotihoito	9
	3.2 Siivouspalvelut	13
	3.3 Tuotteistaminen	16
4	Siivouspalvelukuvauksen rakentamisprosessi	22
	4.1 Lähtötilanteen kartoittaminen	23
	4.2 Toteutusvaihe	28
	4.3 Palvelukuvauksen esittely	32
	4.4 Palvelukuvauksen arviointi	35
5	Johtopäätökset	39
	Lähteet	41
	Kuviot	45
	Taulukot	46
	Liitteet	47

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on saanut alkunsa Senioritalo Sandelsissa käymässäni työhaastattelussa. Työ on erittäin ajankohtainen aiheeltaan, sillä vanhusten osuus on suurentunut väestörakenteessa. Nykyisin tukea kohdennetaan kotona asumiseen. Kotipalvelu on uutta tässä senioritalossa, joten kotisiivousohjelman kartoittaminen on tarkoituksen mukaista tässä kohteessa.

Tämän työn tarkoituksena on kotisiivouksen palvelukuvauksen laatiminen. Tavoitteena on selvittää millaisia palveluita ikäihmiset tarvitsevat selviytyäkseen kotona. Tavoitteena on selvittää uuden aloittavan kotipalveluyrityksen tuotteistamisprosessia. Tavoitteena on rakentaa palvelupaketti. Lisäksi arvioidaan aloittelevan yrityksen asemaa saman alan kilpailijoihin nähden.

Aiemmin tuotteistamiseen ovat perehtyneet Pulli ja Saarela (2005) opinnäytetyössään Tuotteistaminen ja palveluesite. Opinnäytetyön teoriaa valotetaan tuotteistamisen, kodinhoidon ja siivouksen alueilta. Toiminnallinen opinnäytetyö sisältää kehittämisprosessissa etenee eri menetelmien avulla.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön ydinkäsitteet ovat kotipalvelu ja tuotteistaminen. Niitä kuvataan luvussa 3. Kehittämisprosessissa käytetään erilaisia laadullisia menetelmiä, kuten haastattelua ja aiemmin tehdyn kyselyn tuloksia sekä benchmarkkausta toisiin kohteisiin. Kehittämismenetelmät kuvataan luvussa 4.

2 Toimintaympäristö

Seniortalon omistaa Sato josta toivottiin yhteistyökumppania kotisiivouspalvelua tekeväälle yritykselle. Talon asukkaat ovat valittu iän perusteella. 55 vuotta täyttäneiden on mahdollista päästä asumaan taloon. Talossa on 88 asuntoa yksiöistä kolmioon joiden neliöt liikkuvat 38,5 - 71 neliön välillä. Kaikissa asunnoissa on otettu huomioon esteetön pääsy sisälle asuntoihin. Talo sijaitsee lähellä merta ja hyvien palveluiden sekä hyvien kulkuyhteyksien päässä keskustasta. Palvelutalon alakerrassa on liikuntatilat, joissa tarjotaan ikääntyville ihmisille suunnattuja liikuntapalveluita. Uimahallissa ja kuntosalissa on virikkeellistä toimintaa vapaaehtoisten ja palkkaa saavien työntekijöiden tarjoamana. Rakennuksessa on lisäksi ravintola-kahvio ja sen läheisyydessä sijaitsee kokoushuone. Siellä voidaan järjestää erilaisia tapahtumia ja juhlia. Senioritalossa työskentelee johtajan lisäksi vahtimestareita ja vapaaehtoisia työntekijöitä. Ravintolatoiminnasta vastaa yksityisyrittäjä. Lisäksi asukkaiden luona kotona käy muun muassa Helsingin kaupungin kotihoidon henkilöstöä ja eri yksityisten siivouspalveluyritysten tarjoajia.

Kotipalveluyrityksen taloudellinen toimintaympäristö muodostuu kysynnän ja tarjonnan pohjalta. Kunnat ovat vastuussa iäkkäiden ihmisten pärjäämisestä kotonaan, laitoshoidon sijaan. Monissa kunnissa taloudellinen tilanne ja elinkeinorakenteet ovat pakottavat säästötoimiin, kotipalveluita ja niihin liittyviä tukipalveluita kuten siivouksen ostovastuuta on siirretty kuluttajille itselleen. Tämän vastuun siirtoa on kuitenkin kompensoitu tarjoamalla kotityön verovähennysoikeutta. (Kainlauri 2007, 49 - 50.) Vuonna 2015 kotitalousvähennys tehdystä työstä on 45 prosenttia (Verohallitus 2015).

Poliittinen toimintaympäristö pakottaa julkisen vallan turvaamaan jokaiselle riittävät sosiaaliset ja terveyspalvelut, josta on laadittu erilaisia lakeja. Aloittelevan yritystoiminnan kannattaa selvittää hyvissä ajoin ennen kun määrittelee tulevia myytäviä palveluita miten laki vaikuttaa yritystoimintaan. Kyseisiä lakeja ovat muun muassa yksityisten sosiaalipalveluista (L603/1990) sekä terveydenhuollosta (L152/1990). Yksityisille on laki terveydenhuollon valvonnasta (152/1999) ja laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (L559/1994). (Kainlauri 2007, 47 - 48.) Kotipalveluyrityksen kannattaa selvittää perin pohjin lakiin ja asetuksiin kuuluvat asiat, jotta henkilökohtaisten ja kotona tarjottavien palveluiden tarjonta olisi lainmukaista. Sosiaali- ja terveysviraston yhdistyessä toimintaympäristöön tulee uusia asioita esille nopeasti joten aloittavan yrityksen kannattaa seurata tiiviisti näitä uudistuksia ja toimia sen mukaan.

Kotipalveluyrityksen kilpailijat lisääntyvät kun yhteiskunnassa tarvitaan lisää vanhuksille suunnattuja palveluita. Uudet aloittavat kotipalveluyrittäjät ovat nähneet markkinaraon tässä. Siksi on syytä seurata kilpailijoita alalla ja mitä tuotteita heillä on tarjolla, jotta pystyy

itse arvioimaan oma asemaa markkinoilla sekä kehittämään osaamistaan tarpeen mukaan ja olla erottuva joukosta. Kotipalveluyrityksille ja kuluttajille on suunnattu Elias internet sivusto, joka auttaa yrityksiä löytämään asiakkaita ja asiakkaat kotipalveluyrityksiä. (Elias 2015.) Kunnat ovat ulkoistaneet monia toimia kuten kotipalvelun tukitoimia. Kunnan tarjouskilpailut ovat julkisia ja löytyvät esimerkiksi Työ- ja elinkeinoministeriö ylläpitää HILMA nimisestä internet sivustosta. Sivustolla on nähtävillä tarjouspyyntöjä ja hankintoja. Osallistuminen hankintakilpailuun on oma prosessinsa ja avoin kaikille toimijoille jossa kilpailun tulokset ovat julkisia. Yrityksen on helppo arvioida mihin kilpailuun voisi osallistua ja toisaalta nähdä keitä ovat muut kilpailijat. (Hankintailmoitukset 2015.)

Sosiaaliseen toimintaympäristöön kuuluu yrityksen oman ideologian lisäksi yrityksen muu verkosto esimerkiksi tavarantoimittajat, rahoittajat ja muut sidosryhmät kuten kilpailijat sekä viranomaiset ja koko alan verkosto. Sosiaalisessa toimintaympäristössä perhe ja vanhemmuus tuovat haasteita mutta toisaalta joustoa yrittäjälle esimerkiksi työaikojen suunnittelussa. Lisäksi sosiaalisesta toimintaympäristöstä kertovat muutokset väestörakenteessa ja erilaisissa elämäntavoissa sekä asenteissa. (Kainlauri 2007, 51 - 52.) On eri asia olla yrittäjähenkinen kuin olla yrittäjän roolissa 24h, joten omasta jaksamisesta ja hyvin suunnitellusta työajankäytöstä on hyötyä yritykselle ja iloa koko perheelle.

Teknologinen toimintaympäristössä tietotekniikka on tuonut uusia mahdollisuuksia nopean kehittymisen myötä yleisesti kaikille aloille. Eija-Riitta Ikosen kirjassa; Kehittyvä kotihoito (2015) kerrotaan että, tietotekniikkaa hyödyntämällä esimerkiksi puhelimen avulla voi kotihoidon henkilökunta tehokkaammin hoitaa asiakkaan asioita. Lisäksi sen avulla pyritään parantamaan asiakkaan turvallisuutta tai hänen terveys- ja vireystilaa esimerkiksi seurantaan tarkoitetuilla ranteeseen asennettavalla kellolla. (Ikonen 2015, 125, 130 - 131.)

Monia kotipalveluita kuten siivousta ei voida hoitaa virtuaalisesti vaikka, tietotekniikan käyttö lisää merkittävästi työntehokkuutta esimerkiksi tiedonkulun paranemisella ja joustolla. Internet edesauttaa yrityksiä pitämään yhteyttä asiakkaisiinsa ja näin tukee vanhuksen selviytymistä arjessa paremmin. Lisäksi internetin ansiosta saa helpommin tietoja saman alan yritysten kilpailijoista. Monipuolisen viestinnän ja tehokkaan tiedonkulun vuoksi mahdollisuuden vuoksi kilpailuetu heikentyy nopeammin, koska syntyy uusia yrityksiä sekä oma erikoistuminen on kaikkien kopioitavissa. Asiakkaalle tästä on kuitenkin paljon hyötyä, koska hinta pysyy alhaisena monien saman alan yritysten välisellä kilpailulla. Lisäksi palveluja tarjoavia yrityksiä on suhteellisen helppo vertailla keskenään. (Huhtala & Pulkkinen 2009, 26.) Senioritalon asukkaille tehdyn asiakaskyselyn mukaan, talon asukkaita käy hoitamassa useita eri yrityksiä.

3 Siivouspalvelujen tuotteistaminen osaksi kotihoitoa

Tähän työhön on teoria osuudeksi valittu tuotteistaminen sekä siivouspalvelut osana kotipalvelua. Siivouksen palvelukuvaus rakentuu selvittämällä mitä kotipalvelu tarkoittaa mitä palveluita se pitää sisällään sekä ketkä sitä käyttävät sekä tuottavat. Ymmärtääkseen asiakkaita täytyy ensin selvittää mitä palveluita asiakkaat haluavat kysymällä sitä heiltä itseltään. Jotta palveluita voidaan kehittää haluttavaksi, täytyisi yhdessä asiakkaiden kanssa pystyä tuotteistamaan palveluita juuri heidän tarpeisiinsa sopiviksi, ottamalla selvää mitä he arvostavat tuotteessa tai palvelussa. Tuotteistaminen yhdessä asiakkaiden kanssa antaa suoraa tietoa käyttäjistä ja on silloin käyttäjälähtöistä innovointia. Kuvio 1 havainnollistaa teoreettisen viitekehksen.



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys

Teorian osa-alueet ovat kotihoito, siivouspalvelut ja tuotteistaminen. Teorian pääpaino on tuotteistamisen lisäksi, kotihoidossa jossa siivouspalvelut kuuluvat osaksi siihen. Tuotteistamisen avulla ymmärretään paremmin prosessia jossa palveluita määritellään asiakaslähtöisemmiksi ja tehokkaammiksi. Teoriat ovat valittu tähän työhön palvelukuvauksen rakentumista tukemaan.

3.1 Kotihoito

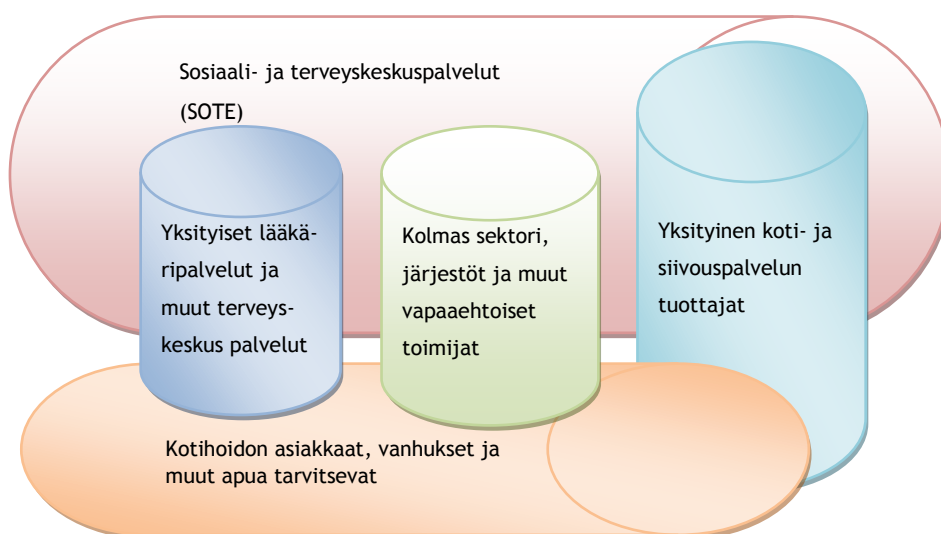
Kotihoito on palvelukokonaisuus joka koostuu kotipalveluiden ja tukipalveluiden lisäksi sairaanhoitopalveluista. Kotihoito on tarkoitettu eri-ikäisille kotonaan apua tarvitseville toimintakyvyiltään heikentyneille ihmisille. Sillä tarkoitetaan asumiseen ja hoivaamiseen liittyviä arkipäiväisten askareiden tehtävien suorittamista. Säännöllisiin ja tilapäisiin kotihoidon palveluihin tarvitaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, jonka laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 velvoittaa. Uudesta palvelukokonaisuudesta vastaa kotisairaanhoidon ja kotipalvelujen toiminto. (Ikonen 2015, 16.) Kotipalvelut voivat olla kunnan tuottamia tai ostopalveluna hankittuja.

Kotipalvelut ovat henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon kuten lasten hoitamiseen ja kasvattamiseen liittyviä palveluita, tavalliseen arkeen liittyvien tehtävien tekemistä tai niiden avustamistyötä, sosiaalihuoltolain 20§ mukaan. Kun taas sosiaalihuoltolain 9 § 2, mukaan tukipalvelut ovat palveluita jotka täydentävät kotihoitoa. Uusi sosiaalihuoltolaki on astunut

voimaan 1.4.2015. Tukipalvelut ovat toimia joilla pyritään avustamaan elämisen perusasioissa kuten ateriaan, turvallisuuteen tai asioimiseen, tai kuljettamista kodin ja asiointipaikan välillä. Lisäksi tukitoimilla tarkoitetaan kodin- tai henkilökohtaiseen hygieniaan kuten kylvettämiseen liittyviä palveluita. (Ikonen 2015, 16 - 17.)

Ammatillista apua ovat hyvinkin erilaisissa elämäntilanteissa tarvitsevia ihmisiä joille pyritään tarjoamaan apua mahdollisimman hyvin. Hyvän maksimoiminen ja ylläpitäminen voi vaihdella asiakkaan terveydentilasta riippuen. (Suominen & Vuorinen 1999, 9.) Kotihoitoa voidaan tarkastella toteuttajien tai tehtävien sekä toteuttamispaikkojen suhteen. Palveluihin voi kuulua lisäksi ruokahuoltoa, vaatehuoltoa, siistimistä, joita tukevat julkisen sosiaalisen- ja terveydenhuollonpalvelut sekä erilaiset tulonsiirrot (muun muassa palveluseteli) ja omaishoidon tuki. Kotipalveluita tuottaa kunnan lisäksi kolmas sektori kuten vapaaehtoisista työskentelevistä koostuvat järjestöt sekä yksityiset palveluntuottajat. (Ikonen 2015, 23; Stm2015.)

Kotipalveluita saa tarvittaessa kunnalta yksityisten palvelun tarjoajien lisäksi. Kunnallisesta kotipalvelun tarpeesta, arvioinnin tekee kunnan kotihoito. Se on tarkoitettu kaikille iäkkäille, sairaille, vammaisille ja lähinnä kriisissä oleville lapsiperheille käyttäjistä kuitenkin suurin osa on iältään yli 75 vuotiaita. (Ikonen 2015, 42.) Tilastokeskuksen arvion mukaan eläkeläisten ja vanhojen ihmisten (+65) määrä kaksinkertaistuu vuoteen 2060 mennessä (Tilastokeskus 2013). Uusimman tilastokeskuksen laskentatiedon mukaan ennuste on 3 prosenttia pienempi kuin vuonna 2009 arvioitu. (Tilastokeskus 2015). Ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan vanhuspalvelulaissa ja laatusuosituksessa vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaa väestönosaa jotka ovat yli 63 vuotiaita. Iäkkäällä henkilöllä taas tarkoitetaan sellaista jolla on korkeasta iästä johtuvia toimintakykyä alentavia tekijöitä (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 201, 10). Kuviossa 2 voi nähdä kotihoidon asiakkaaseen liittyviä tahoja jotka voivat tuottaa erilaisia palveluita.



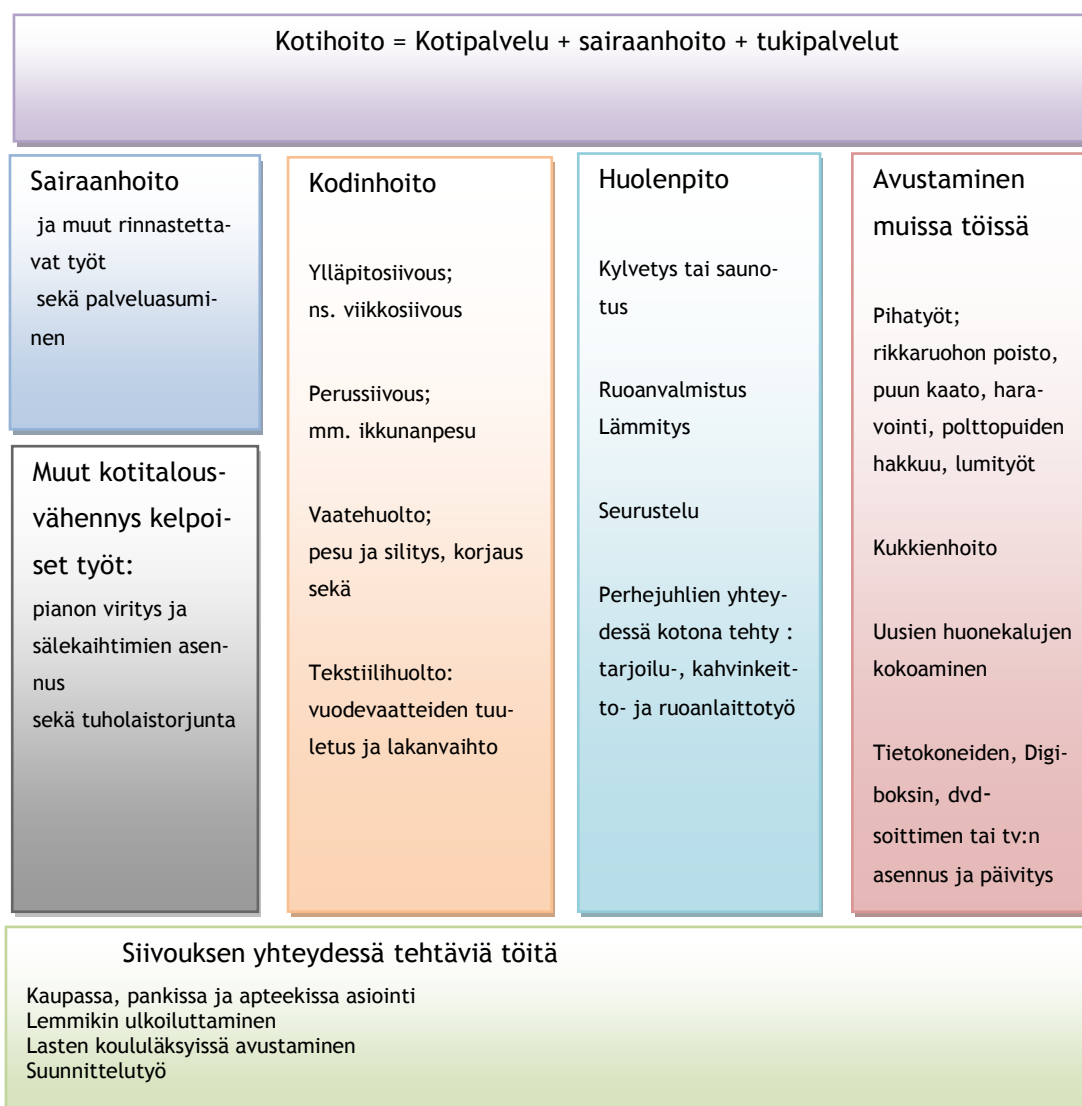
Kuvio 2. Yksityinen siivouspalvelutuottaja osana kotipalvelua

Asiakas voi olla kunnan kotihoidon piirissä tai saaden palveluita kunnalta ostopalveluna tuotettuina tai palvelut voivat olla asiakkaan itsensä hankkiminaan palveluita. Yksityinen koti- tai siivouspalveluntuottaja voi liittyä asiakkaan hoitoprosessiin esimerkiksi kunnallisen hoitosuunnitelman kautta asiakkaan luvalla. Lisäksi asiakkaalla voi käydä vapaaehtoistyöläinen järjestöstä esimerkiksi asiakasta ulkoiluttamassa ja pitämässä seuraa. Yksityiset sairaanhoitopalvelut voivat esimerkiksi käydä ottamassa verinäytteitä asiakkaan luona. Kunnat ovat siirtäneet henkilön kotona pärjäämisen vastuuta hänelle itselleen, siksi yksityisten palveluntarjonnan saatavuus on tärkeää.

Kotihoidon päivään sisältyy auttamista, tukemista, hoitamista sekä huolenpitoa jotka voivat olla eri tahojen tuottamia. Kotihoidon etiikka on kuitenkin kaikille tahoille sama eli kunnioitetaan asiakkaan elämistä ja sen perusarvoja sekä itsemääräämisoikeutta. (Suominen & Vuorinen 1999, 5.) Kotihoidon palveluita saa sitä eniten tarvitsevat. Lähtökohtana kuitenkin mainitaan asiakkaiden tasavertainen ja yhdenmukainen kohtelu asuinalueesta riippumatta. Palvelutarpeita kohdentaessa kunnat ovat laatineet arviointi kriteereitä helpottamaan tässä haasteellisessa arviointi tehtävässä, joka toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa. (Ikonen 2015, 30.) Sandelsissa tämä näkyy kyselyn vastauksista siinä että, siellä käy useista eri yrityksistä tuottamassa palveluita asukkaiden kotona.

Kotihoitoa järjestetään erilailla eri kunnissa. Kotipalvelun ja kotisairaanhoidon yhdistyessä kotihoidoksi ovat tiimit joutuneet pohtimaan omia toimintatapojaan ja muokkaamaan niitä asiakaspalveluhenkimmäksi sekä tehokkaammiksi. Yhteistyö kotihoidon ja sen asiakkaan sekä hänen omaistensa välinen vuorovaikutus korostuu. Lisäksi siihen voi liittyä yhteistyötä organisaation yli menevien rajojen ulkopuolelle, eri tahojen kanssa. Esimerkiksi yksityisen palvelun tuottajat voivat osallistua tiimityöskentelyyn asiakkaan luvalla. (Ikonen 2015, 30 - 34.)

Tärkeää on että henkilöstö ottaa huomioon sekä noudattaa asiakkaan omia toiveitaan. Toiveista iäkkään ja ehkä muistihäiriöisen asiakkaan hoitoa koskevista asioista on voitu laatia aikaisemmin sopimus, josta olisi hyvä olla selvillä varsinkin jos työskennellään asiakkaan kotona. (Suominen & Vuorinen 1999, 26.) Kotityöpalvelut vaihtelevat kunnittain mutta joista tavallisimmat ovat kotona asuvalle vanhukselle ateria- tai siivouspalvelut, turvallisuuteen tai kuljetukseen liittyvät palvelut. Kotitalousvähennystä ei esimerkiksi saa muuttoihin, kuljetuspalveluihin tai vartiointitehtäviin. (Verohallitus 2015.) Kotipalvelun kotitalousvähennyskelpoiset osa-alueet on esitelty kuviossa 3



Kuvio 3. Kotipalveluiden kotitalousverovähennys kelpoiset tukipalvelut. (Vero 2015).

Sairaan- ja kodinhoitoon lisäksi palveluita tarvitaan avustamistyössä muun muassa viherkasvien hoidossa. Lisäksi vaatehuolto ja kylvytyspalvelut kuuluvat tavallisimpiin kotona annettuihin tukipalveluihin. Lisäksi iäkäs ihminen voi saada erilaisia päivätoimintapalveluita tai virkistys- ja asiointipalveluita sekä saattajapalveluita. (Ikonen 2015, 72.)

lääkäiden ihmisten palvelut ovat saaneet Sosiaali- ja terveysministeriöltä sekä Suomen Kuntaliitosta laatusuosituksen iäkkäiden ihmisten palveluiden kehittämistä, joka tukee vanhuspalvelulakia. Laatusuosituksen tavoitteena on turvata mahdollisimman terve ja toimintakykyinen hyvä ikääntyminen ja vaikuttavat palvelut. Suositus on tarkoitettu ensisijaisesti iäkkäiden palvelujen kehittämisen ja arvioinnin tueksi kuntien ja yhteistoiminta-alueiden päättäjille ja johdolle. Laatusuositusta voi hyödyntää myös yksityiset yritykset palveluja tuotteistaessaan. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11, 3,5, 10.)

Laadukkaalla palvelulla tarkoitetaan sellaisia toimintoja jotka ylläpitävät tai parantavat asiakkaan toimintakykyä ja lisää hänen terveyshyötyjä. Eli sen tarkoituksena on järjestelmällisellä sekä taloudellisella toimintatavalla vastata asiakkaiden suunniteltuihin palvelutarpeisiin säännösten mukaan joka turvaa hyvän loppuelämän ja joka on asiakaslähtöistä. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 2013, 10.)

Kotihoidossa laadussa on lähtökohtana asiakkaan tarpeet ja odotukset. Koko palveluprosessia arvioidaan ammattitaitoa. kotihoidon laatua on myös että, työntekijä vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Sama henkilöstö luo vanhukselle turvallisuuden tunnetta. Palveluprosessin on muututtava asiakastarpeisiin nähden sopivaksi. Yleisiä sosiaalipalveluiden laatutekijöitä ovat muun muassa palveluiden asiakaslähtöisyys ja kodinomaisuus. (Kainlauri 2007, 68 - 69). Kotihoidon laatu perustuu asiakkaan palvelutarpeeseen ja joka edistää hänen toimintakykyään ja kuntoutumista. Laatua on myös se, että kotihoito on tavoitteellista arjen työtä. Lisäksi sitä arvioidaan säännöllisesti. Myös sopimukset ovat kirjallisia. Kotihoidon laatutyö on prosessin-omaista työskentelyä jossa opitaan sekä kehitytään eri tilanteiden ja tarpeiden mukana. (Ikonen 2007, 58.)

3.2 Siivouspalvelut

Siivouspalvelutyötä tehdään asiakkaille heidän ollessa läsnä tai heidän poistuttuaan paikalta. Työ on perustyötä joka luo toiminta edellytyksiä tilojen käyttäjille. Monesti siivoaja saattaa olla ainut jonka asiakas kohtaa palvelutilanteissa. Siksi vuorovaikutustilanne saattaa olla erittäin tärkeä asiakkaan kokemuksen kannalta. Varsinkin kun tuotetaan iäkkäille ihmisille kotisiivouspalveluita missä siivouspalvelut saattavat olla ainut palvelu jonka iäkäs ihminen tarvitsee sillä hetkellä. Siivouspalvelun työ on osin aineetonta, ja jossa viestintätilanteet jättävät asiakkaaseen tunnetasolla kokemuskäljen. Palvelu on prosessimainen työtehtävä jota seuraa aina seuraava uusi täydentävä tehtävä. Samalla kun palvelua tuotetaan, niin sitä myös kulutetaan ja koetaan samaan aikaan, mikäli asiakas on paikalla. Tällä tavalla asiakas itse osallistuu palvelutapahtumaan, joten tilanne on kehittynyt silloin yhteistyöksi johon liittyy molempien tarpeita ja odotuksia. (Huijala 2002, 28.)

Siivouspalvelun tuottaminen vaatii ammattiosaamista muun muassa asiakkaiden kotona työskenneltäessä. Kodit ovat yksilöllisiä ja asukkaan omaa yksityisaluetta. Tarkoituksenmukaisten välineiden ja tarvikkeiden käyttäminen työssä on ammattilaista toimintaa. Myös käytös on ammattimainen kun se ei loukkaa asiakkaan yksityisyyttä. Asiakasta tarvitaan erilaisten tietojen saamiseksi siivouspalvelun kokonaisvaltaiseksi onnistumiseksi. Lisäksi asiakas voi halutessaan osallistua palvelutapahtumaan esimerkiksi jonkin tehtävän kautta. Vanhuksia tulisi teitillä ja elämäkatsomus tulee ottaa huomioon. Heillä on enemmän aikaa ja heille

heidän mielipiteiden kuunteleminen on tärkeää vaikkakin näkemykset voivat olla poikkeavia. (Kettunen, Routi & Aalto 2003, 8 - 9.)

Osaamista tarvitaan myös erilaisten pintamateriaalien tunnistamisessa sekä puhdistettavien pintojen lian poistoon käytettävien puhdistusaineiden ja -välineiden käytössä. Osaamisella minimoidaan pintamateriaalinen vahingoittaminen. Toisaalta siivouksella huolletaan pintoja jotta ne säilyisivät mahdollisimman pitkään hyvänä käytössä ja jotta tiloissa voi kulkea normaalisti. (Huijala 2002, 39.) Lian poistamisella lisätään tiloissa viihtyvyyttä ja ehkäistään lian kulkeutuminen muihin tiloihin. Siivouksella saadaan aikaan hyväksyttävä hygieniataso jossa on turvallista olla.

Siivouspalvelun laadun tekijät ovat toiminnallinen ja tekninen laatu, jossa toiminnallinen laatu vastaa kysymykseen miten. Ja toiminnallinen laatu vastaa kysymykseen mitä. Koska siivouspalvelut tuotetaan usein samaan aikaan kuin kulutetaan niin toiminnallista laatua kuvaa työssä käytettävät työohjeet. Kiinteistä siivouspalvelukuvauksista ja ohjeista ollaan menossa joustavampiin ohjeisiin joissa ammattiaan harjoittava voi itse nähdä tilojen käyttökuormituksen ja valita sopivan puhtaustasovaatimuksen mukaisen menetelmän. Toiminnallinen laatu kuvastaa yrityksen henkilöstön henkisiä voimavaroja. Se millaista yrityskuvaa he näyttävät asiakkaille luo yritysimagea. Asiakas on herkkä luomaan omat mielikuvat siivouspalvelun laadusta. (Seppälä 2002,96.) Silloin hyvästä asiakaspalvelusta on yritykselle hyötyä.

Laadun tulisi olla asiakasta ilahduttavaa, ja toteuttaa hieman yli odotusten, jotta hän kertoisi siitä muillekin. Kertaluonteinen positiivisesti koettu yllätys saa asiakkaan haluamaan sitä lisää. Mikäli positiivista tunnetta ei tule uudelleen, niin asiakas saattaa pettyä seuraavalla kerralla. Jos laatu on hyväksyttävää, mutta sellaista joka ei ylitä asiakkaan odotuksia, voi asiakas helpommin vaihtaa palveluntarjoajaa. (Grönroos 2009, 142.)

Yrittäjämäiseen työotteeseen kuuluu tavoitteellisuus ja siihen sitoutuminen. Yrittäjälle luonteenomaisia piirteitä kuvataan muun muassa oma-aloitteellisuudella, kyvyllä ottaa vastuuta sekä nopealla päätöksentekokyvyllä. Lisäksi yrittäjän piirteisiin kuuluu myönteinen ajattelu-tapa sekä ystävällisyys ja kiinnostus muita kohtaan. Sisäisellä yrittäjyydellä tarkoitetaan tapaa suhtautua työhönsä. (Huijala 2002, 38.)

Oheispalvelut ovat tukipalveluita joita tarjotaan asiakkaalle lisä hyötyä korostamaan sekä yrityksen ydinpalveluita tukemaan. Sipilä kuvaa yritystoimintaa kokonaisuutena johon olemassa oleva henkilöstön osaaminen on kehittynyt. Osaamista tarvitaan kilpailukykyisten tuotteiden tekemisessä ja markkinoinnissa ja joka tulisi olla myös yrityksen yhtenä tavoitteena. (Sipilä 1999, 43.) Ydiosaamisen rinnalla tarjotaan lisäpalveluita jotka tukevat ydinpalvelua palve-

luille lisäarvoa. Taulukossa 1 on kuvattu siivouspalveluiden tuottamia oheispalveluita Siivoustyön käsikirjan mukaan.

Tekstiilien huoltopalvelut	Huolenpito- palvelut	Välinehuoltopalvelut	Ateriapalvelut	Toimisto ja kokouspalvelut	Kiinteistö- palvelut	Viherkasvien- ja kukka asetelmien hoitopalvelut
Verhot.	Avustamistehdävät esim. henkilökohtainen hygieniassa ja ruokailussa.	Hoitovälineiden puhdistus desinfiointi tarkastus säilytys jne.	Ruoan valmistusta annostelua ja jakelua tai kattamista ja tarjoilua.	Postin jakelu, kopiokonehuolto tai kopioiminen.	Havaittujen vikojen raportointi. Sisäänkäyntien puhdistus ulkoa.	Viherkasvien hankinta.
Vuodeteksitiilit.	Avustaminen liikkumisessa ja viriketoiminnassa .	Välineiden keräily ja huoltaminen.	Ruokatilausten tekemistä.	Aulaemännän tehtävät neuvonnassa Puhelinvaihteen hoito	Pienet korjaustehtävät, esimerkiksi lampunvaihto.	Viherkasvien hoito.
Potilas- asukasvaatteiden huolto.	Asiointitehtävät.	Leikkaussalissa avustaminen.	Kokous- ja juhlatarjoilu.	Atk-laitteiden puhdistus.	Ovien ja ikkunoiden avaus ja sulkeminen.	Leikkokukkien ja kuivakukkien hoito.

Taulukko 1. Siivouspalveluiden tuottamia oheispalveluita. (Karppele 2002, 249 - 255).

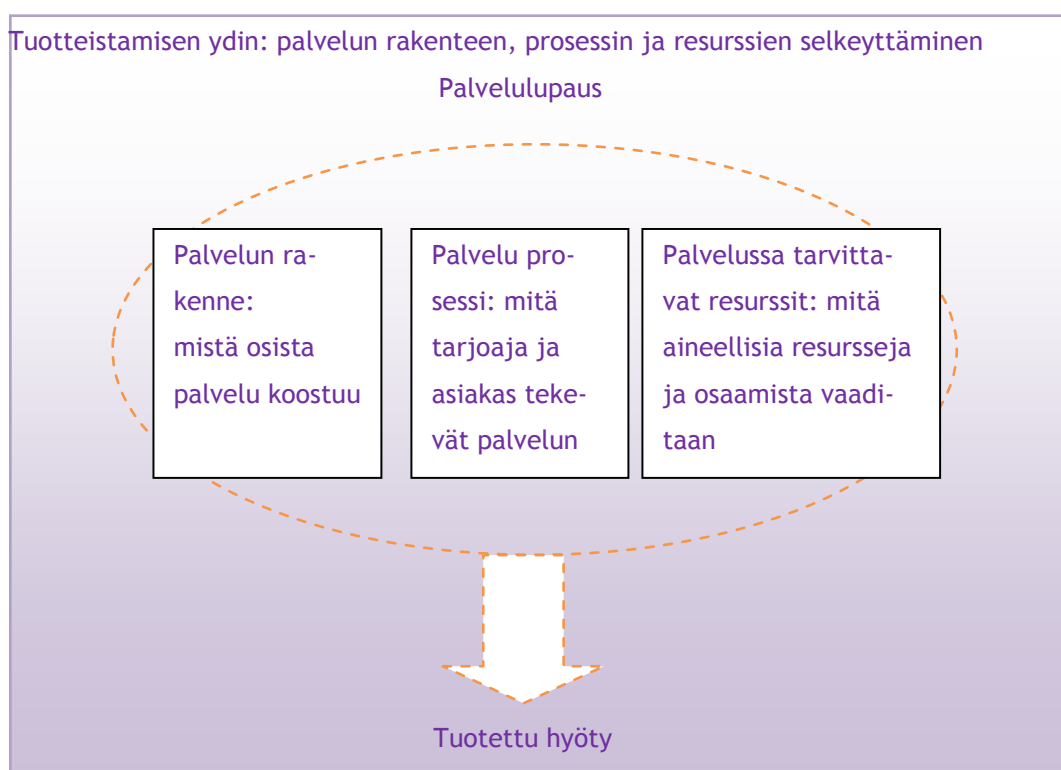
Oheispalveluina voidaan kutsua kotihoidon yhteydessä tarjottavia tukipalveluita kuten tekstiilien huoltopalvelut ja huolenpito- palvelut sekä ateriapalvelut. Lisäksi siivouspalvelut voivat tuottaa lisäpalveluita kuten toimisto- ja kokouspalveluita, juhlapalveluita, kiinteistöhuoltopalveluita sekä viherkasvien ja kukka-asetelmien hoitopalveluita. Näiden palveluiden on tarkoitus antaa lisäarvoa siivouspalvelun tuottamalle ydinpalvelulle. Siivouksen tukipalveluiden tarkoituksena voi olla muun muassa auttaa yritystä erottumaan muista kilpailijoista ja parantaa yrityksen laatumielikuvaa asiakkaiden silmissä (STTL 2002, 249 - 255.)

Yritystoimintaa ajatellaan kokonaisuutena. Yrityksen ydinosaaminen on sitä mikä on jo olemassa oleva kehittynyt osaaminen henkilöstölle. Sitä tarvitaan kilpailukykyisten tuotteiden tekemisessä ja markkinoinnissa. Osaaminen on strategisesti kannattavaa ja tavoitteellista osaamista jolla pystytään kilpailemaan markkinoilla. Osaaminen tulisikin olla yhtenä yrityksen tavoitteena. Osaaminen on kaikkea sitä mitä ihminen tuottaa fyysisesti ja henkisesti. Yrityksen tietotinen osaaminen näkyy säilytettävänä muotona erilaisina tietokantoina esimerkiksi asiakastiedostoina. Asiakkaan saama hyöty yrityksen osaamisesta on että asiakas saa haluamansa tuotteen nopeasti ja halvemmin. (Sipilä 1999, 42 - 43, 46 - 47.) Palvelukuvauksen yksi tarkoitus on näyttää millaisiin asiakaslupauksiin yritys pystyy.

3.3 Tuotteistaminen

Tuotteistamisesta tarkastellaan ensin yleisesti, sen tarkoitusta ja tavoitteita sekä hyötyjä. Tuotteistuksen tarkoitukset ja tavoitteet voivat eri aloilla olla näkökulmasta riippuen olla erilaisia. Yritykset haluavat parantaa liiketoimintaa kannattavammaksi ja kehittää sitä yhdessä asiakkaan kanssa joista kumpikin hyötyy. Sitten kuvataan tuotteistus prosessi ja selvitetään siihen liittyviä eri vaiheita. Sekä kuinka hyödykkeistä saadaan toimivia laadullisia palvelupaketteja. Lopuksi pohditaan lyhyesti markkinointia ja tuotteelle hintaa.

Palveluiden kehittäminen yhteistyössä asiakkaan kanssa on lähtökohta koko liiketoiminnalle, kertoo Marja Toivonen Puhtaustaito lehden artikkelissa Huipputapahtuma 2013. Toivonen jatkaa, että asiakkaan kanssa yhdessä rakennettu palvelu, avasi uusia näkökantoja yrityksessä ja auttaa laajentamaan toiminnan ehkä jo vakiintuneiksi käyviä toimintatapoja. Asiakkailta saa uusia näkökantoja siihen miten palveluja tulisi kehittää. Myös asiakkaalle tuotettava arvo on pystyttävä pitämään liiketoiminnassa sellaisena että se on tehokasta ja kannattavaa. Varsinkin palvelualalla haastetta tuo asiakas vaihtuvuus ja silloin asiakaslähtöisestä tuotteistamisesta on merkittävää tukea toiminnalle. (Toivonen 2013, 14 - 15) Kuviossa 4 tuotteistaminen on kuvattu Toivosen mallin mukaan.



Kuvio 4. Tuotteistuksen ydin Marja Toivosen mukaan (Siivoustaito, 2/2013, 15).

Tuotteistamisen ydin on asiakkaalle annetussa palvelulupauksen lunastuksessa. Tuotteistamisen prosessi on yrityksen palvelurakenteen ja prosessien sekä resurssien selkiyttämistä. Tuotteistamisprosessissa selvitetään mistä osista palvelut koostuvat sekä mitä tarjoaja ja asiakas tekevät palvelun aikana. Tuotteistamisen ytimeen kuuluu myös tieto mitä aineellisia resursseja ja osaamista tarvitaan. Tuotteistamisen hyöty palvelussa on se että palvelu tehdään näkyväksi ja on helpommin esitettävissä. Tuotteistettu palvelu lisää palvelun tasalaatuisuutta. Tuotteistaminen auttaa johtamisessa ja seuranta helpottuu, joka luo yhteneväisiä toimintatapoja. Lisäksi se edesauttaa yhteistä ymmärrystä asiakkaan kanssa palvelun sisällöstä ja sopimuksista. Asiakas hyötyy kun palvelun sisältö on selkeää ja tietää mitä siltä voi odottaa sekä tarvittaessa voi ilmaista lisäpalvelun tarpeen. Palvelun arvo syntyy asiakkaan kanssa yhdessä käydyissä vuorovaikutustilanteissa. (Toivonen, 2/2013,15). Palvelukuvauksessa voi olla lupaus siitä että pöydät ovat tahrattomat siivouksen jälkeen tai kauppakassi kannetaan kotiin asti.

Jari Parantaisen mukaan tuotteistuksella tarkoitetaan monipuolista käsitettä, joka tarkoittaa sellaista työtä joka koostuu asiantuntemuksesta tai osaamisesta ja joka jalostetaan myynti-, markkinointi- ja toimituskelpoiseksi palvelutuotteeksi. (Parantainen 2011, 11.) Kun taas hoitoalalla työskentelevä Jyrki Vatanen kertoo että tuotteistuksella tarkoitetaan palveluiden tarkempaa palvelun tai hyödykkeen ominaisuuksien ja käyttötarkoituksen määrittelyä, täsmenämistä sekä profilointia niin että palvelusta täsmentyy kokonaiskuva joka on kuvattavissa kokonaisuudessaan palvelukuvaukseksi. (Vatanen 2012, 16.)

Jorma Sipilän mukaan tuotteistus on ajattelutapa jossa asiantuntijapalveluita tarjotaan asiakkaalle selkeinä palvelukokonaisuuksina tai palveluprosesseina, tai niiden asiakastarpeisiin räätälöityinä osina eli moduuleina. Asiantuntijapalvelun tuotteistamisen tulisi lähteä sen itsensä syvällisestä ymmärtämisestä, jonka jälkeen asiakkaalle tarjotaan hyvin määritelty, suunniteltu sekä kehitetty palvelu. Tuotteistettupalvelu on kuvattu sekä tuotettu niin että siitä tuleva asiakashyöty on suurin mahdollinen ja tulostavoitteellinen. (Sipilä 1999, 12 - 13).

Tuotteistaminen tarkoittaa monia toimenpiteitä, joita tarvitaan kun parannetaan liiketoimintaa. Kyse ei ole pelkästä ideasta vaan valmiista tuotteesta jonka asiakas on valmis ostamaan. Tuotteistamisella saadaan toiminta konkreettisemmaksi ja myytäväksi hyödykkeiksi joita tukee palvelu- ja toimintamallit kuten markkinointi. (Tiensuu 2005, 9.) Tuotteistaminen on tuotekehittelyä jonka avulla saadaan selkeä kokonaiskuva mistä tuote tai palvelu koostuu sekä sen oikeasta hinta-laatusuhteesta. Sen taustalla on monesti asiakas jolle tuotetta tai palvelua tarjotaan räätälöitynä. Tuotteistamisprosessin tuloksena saadaan uusi tuote tai palvelu joka saa nimen ja palvelukuvauksen. (Raatikainen 2008, 64.)

Tuotteistamisen tavoitteet Vatasen mukaan, standarditavoitteisiin kuuluu tuotteeseen kohdistuvan kustannushajonnan pienuus sekä se että se on verrattavissa muihin saman alan vastaa-

viin tuotteisiin. Pätevyystavoitteen hän asettaa tuotteistuksen mielekkyyden sekä sen ettei se lähde tuotanto - organisaation tarpeista vaan vastaavat asiakkaan hoitotarvetta. Lisäksi tuotteistetun hyödykkeen hinnan tulisi turvata toiminnalle riittävän rahoituksen sekä ohjata sitä tehokkaaseen käyttämiseen. Luotettavuustavoitteeksi hän mainitsee sen että tuotteiden hintojen tulisi perustua todellisiin tuottamisesta aiheutuviin kustannuksiin. (Vatanen 2012, 17.)

Tuotteistamisen hyötyjä ovat tiedon lisääntyminen ja tiedonkulun kasvaminen sekä kehittyminen organisaatiossa. Tuotteiden kehittelyn kannalta on parempi jos henkilökunta tietää mitä tuotteita organisaatiossa tuotetaan ja mikä on niiden sisältö sekä kenelle niitä markkinoidaan. Tiedon tehokkaamman käytön myötä markkinointi ja myynti paranevat sekä yrityksen kannattavuus paranee kun karsitaan päällekkäisyyksiä toiminnoissa ja uudelleen järjestellään toimintoja. (Vatanen 2012, 16.)

Tuotteistamisesta on hyötyä sekä käyttäjille että yritykselle itselleen. Tuotteistaminen tehostaa yrityksen toimintaa ja parantaa kehitystyötä koska työlle annetaan selkeät tavoitteet ja joudutaan analysoimaan ja systematisoimaan yrityksen toimintaa, jolloin työvaiheet selkeytyvät ja tulevat todemmiksi. Myös se mahdollistaa henkilöstöresurssien sopivan käytön siellä missä sitä tarvitaan. Tuotteistaminen parantaa työssä jaksamista, koska se voi vähentää työntekijöiden stressiä, koska työtä ei tarvitse aina aloittaa alusta. (Sipilä 1999, 17 - 18.) Tuotteistamisen avulla parannetaan palvelun laatua sekä tavoitellaan parempaa kilpailukykyä määrittelyn, vakioinnin, systematisoinnin ja konkretisoinnin avulla (Vatanen 2012, 16). Tuotteistamisen tavoitteena voi olla esimerkiksi: palvelun tuottamisen tai markkinoinnin tehostaminen. Sen tavoitteena on palvelu, joka on helposti myytävä, dokumentoitu, tasalaatuinen, monistettavissa ja jatkokehittävissä oleva. (Palveluntuotteistaminen 2015.)

Palveluita kehitettäessä pyritään systemaattisesti parantamaan koko liiketoimintastrategiaa ja kilpailukykyä. Tehokas toteutus tehdään yhdessä asiakkaan kanssa monesti niin että siinä kehitetään asiakkaan joitain asiakasyrityksen tukiprosesseja kun taas ne ovat palveluntarjoajan ydinosasta. Kehitystyöprosessissa edetään pienin askelin yhdessä asiakkaan kanssa sen mukaan mihin sen hetkiset resurssit riittävät ja ovat mahdollisia asiakkaalle. Tämän huomion avulla voidaan tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Edettäessä vaiheittain keritään huomioida myös muita palveluiden kehittämistä tukevia asioita. (Grönroos 2007, 69, 73.)

Hyvän palvelutuotteen tunnistaa siitä kun jokainen eri tuotteistamisprosessin vaihe olisi dokumentoituna tarkasti sekä helposti otettavissa käytäntöön ja että palvelu olisi monistettavissa. Dokumentoinnilla säästetään aikaa kun ei työtä tarvitse aina aloittaa alusta sekä voidaan hyödyntää aikaisempaa tietoa esimerkiksi uusien asiakkaiden tarpeisiin. Tuotteistaminen on kesken jos dokumentteja ei ole kuin ajatuksen tasolla. Yrittäjän tehtävä on päättää ja valita millaisia palveluita tai tuotteita hän tarjoaa asiakkailleen, ja mitä ne

maksavat. Päätöksiä ja valintoja on tehtävä koska on mahdotonta miellyttää kaikkia asiakkaita. (Parantainen 2011, 12, 18 - 19.)

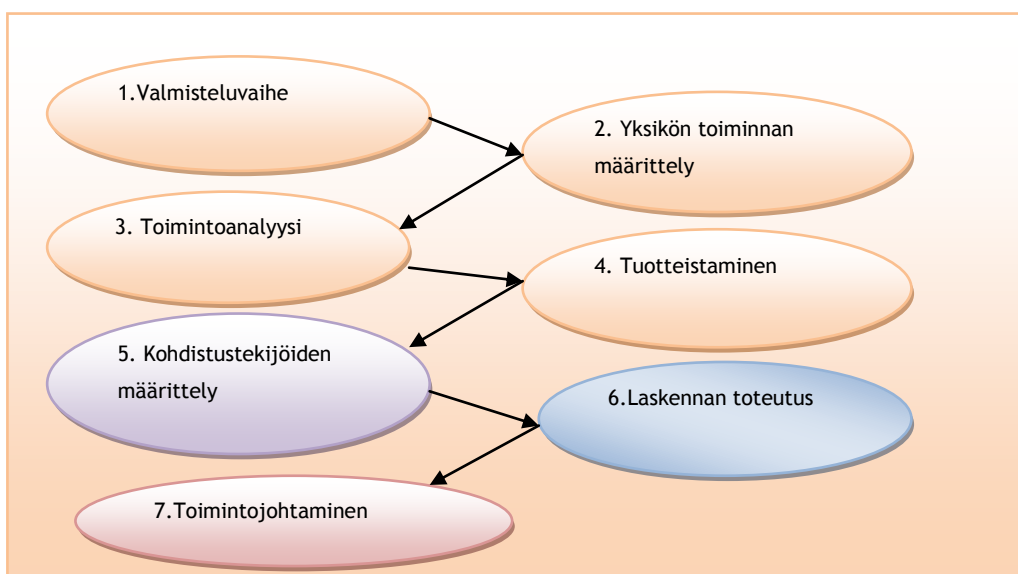
Tuotteistaminen teettää yritykselle lisätyötä ja että se on tuotekehitys jonka prosessiin liittyy erilaisia vaiheita (Sipilä 1999, 36). Kuviossa 5 on joka kuvaa tuotteistuksen prosessin eri vaiheita.



Kuvio 5. Tuotteistamisprosessi mukaillen Sipilää (1999).

Alkukartoitusvaiheen laatikossa kuvataan kuinka yrityksen on asetettava itselleen selkeät tavoitteet. Yrityksen täytyy tietää mitä siellä halutaan tuotteistettavan. Sitten täytyy selvittää yrityksen nykytilanne ja osaaminen. Seuraavassa vaiheessa on selvittettävä yrityksen ydinpalvelut ja kuka niitä käyttää, kenelle niitä halutaan jatkossa tuotettavan ja miten ne tuotetaan. On tehtävä tutkimuksellista pohjatyötä jossa otetaan selvää yrityksen omasta osaamisesta ja jossa pohditaan erilaisia mahdollisuuksia erottua kilpailijoista erikoistamalla tuote tai tuomalla siihen niitä lisää asiakkaalle valittavaksi. Tutkimustyötä tehdään kilpailijoista ja otetaan selvää mitä asiakkaat todellisuudessa haluavat ja mitä vaatimuksia heillä on palvelulta tai tuotteelta. Lisäksi on syytä tiedostaa tavarantoimittajat ja muut sidos ryhmät sekä toimintaympäristö missä liiketoimintaa tehdään. Tuotteet tai palvelut kehitellään hyödyntäen tutkimustiedosta saatuja hyviä ideoita. Näiden tietojen avulla päätetään tuotteet joista rakennetaan tuotepaketit. Pakettien avulla erotutaan muista kilpailijoista. Lopuksi tuotteet testataan ja viedään julkisiksi markkinoille. (Sipilä 1999, 36.)

Vatanen kuvaa tuotteistamisprosessin ja kustannuslaskentaprosessin yhdessä, hoivapalveluiden tuotteistamisen luentomateriaalissa. (Vatanen 2012, 20.) Talouteen ja johtamiseen liittyvät tuotteistamisen prosessit eivät liity suoraan palvelukuvaukseen, joten ne rajataan pois. Kuviossa 6 on Vatasen malli tuotteistamisesta.



Kuvio 6. Tuotteistamisprosessi Vatasen mukaan (2012)

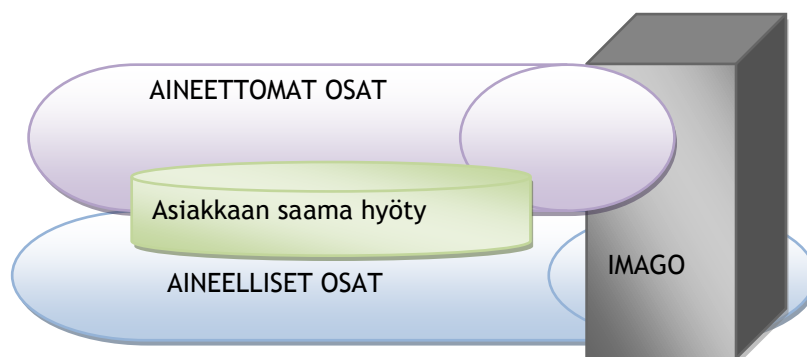
Vatasen tuotteistamisprosessin aluksi valmisteluvaiheessa henkilöstö sitoutetaan projektiin sekä asetetaan selkeät tavoitteet. Yrityksessä voidaan tuotteistaa osa yrityksen toimintoja. Yksikön toiminnan määrittelyssä projektityöryhmä perustetaan ja projektin sisältöön liittyvät asiat suunnitellaan sekä tiedotetaan. Alkuvaiheessa tehdään nykytilan palvelunkartoitus ja vastataan kysymyksiin miksi yksikkö on olemassa, mitä ihmiset tekevät yksikössä sekä ketkä ovat asiakkaamme kenelle tuotetaan palveluita ja millaisia palveluja halutaan että tuotetaan asiakkaille eli tehdään palvelukuvaus. Kartoitetaan kilpailutilanne ja sen lisäksi kerätään kaikki numeraalinen tieto toiminnasta kuten kustannukset tai suoritteet/tuotteet erilaisista järjestelmistä ja tilastoista sekä on tehtävä asiakaskartoitus. Toimintoanalyysissä menetelminä voidaan käyttää dokumentoinnin lisäksi haastatteluja sekä kyselyitä, joita hyödynnetään yrityksen toimintaprosessin määrittelyssä sekä ymmärtämisessä. (Vatanen 2012, 20 - 22.) Järjestelmällisellä toiminnalla jää asiakkaalle enemmän palveluaikaa hyvän ydintuotteen lisäksi. Sisäisessä tuotteistuksessa pyritään varmistamaan, että asiat tehdään kerralla kuntoon eikä jouduta aina aloittamaan alusta. (Sipilä 1999, 46 - 49.)

Tuotteistaminen on palvelukartoituksen ja toimintoanalyysin pohjalta tehtävää palveluiden ryhmittelyä asiakkaan saamiksi tuotteiksi. Palvelukuvauksen laatiminen on tuotteiden sisällön määrittelyä ja dokumentointia joissa asiakasnäkökulma on otettava huomioon kuten tilaajan näkökulma ja kilpailutuskin. Lisäksi hoivapalveluiden tuotteistamisessa on otettava huomioon kansainväliset ja kansalliset tuoteluokitukset ja hoitoisuusluokitukset sekä erilaiset lait ja laatusuosituksia. Valtakunnallisia laatusuosituksia ovat muun muassa ikäihmisten ja mielenterveyspalveluiden laatusuosituksia, vammaisen ihmisen asumispalveluiden ja päihdepalveluiden laatusuositus sekä käypä hoito-ohjelmat terveydenhoidossa, lainsäädäntö ja sen asettamat puitteet tuotteistamiselle. (Vatanen 2012, 22 - 23.)

Oleellista on Vatasen että kustannuksia seurataan niiden merkittävyyden ja tuotteittain vaihtelevien kustannusten mukaan. Esimerkkinä hän antaa työaikaseurantaa tai tilojen ja tarvikkeiden seurantaa. Kustannuksia aiheutuu muuttuvista kustannuksista muun muassa ajankäytöstä, tarvikehankinnoista sekä kiinteistä kustannuksista kuten toimitiloista. Laskennan toteutuksella määritellään kustannusten kohdistaminen erilaisin seurantatavoin ja jotka ovat yksikön johtamisen apuvälineitä ja joista tulosten analysoinnin avulla tehdään johtopäätöksiä ja erilaisia toimenpiteitä. (Vatanen 2012, 22 - 26.)

Kehittämisen prosessin aikana voidaan myydä tuotetta tai palvelua asiakkaille vaikka ei vielä valmis. Tuotteen kehittämistyöstä koituvat kustannukset jäävät pienemmäksi, kun voidaan kääntää suunta nopeasti prosessin aikana, jos näyttää siltä ettei tuote vielä olisi tarpeeksi hyvä. (Parantainen 2011, 33 - 35.) Tuotteistettu palvelu tai tuote tulee olla vertailukelpoinen muihin palveluntuottajiin. Tuotteen ominaisuuksiin kuuluu sen mitattavuus ja vertailukelpoisuus eli on hinnoiteltavissa. Tuotteelle on kysyntää kun kustannukset ovat kohdillaan sekä se että tuote sopii myytäväksi. (Vatanen 2012, 24.)

Asiakkaan saama hyöty koostuu myytävän tuotteen tai palvelun aineettomista ja aineellisista osista, joista yrityksen imagokin muodostuu. Alla olevassa kuviossa 7 on asiakkaan saaman hyödyn osat Sipilää mukailleen.



Kuvio 7. Asiakkaan saama hyöty (Sipilä 1999, 63)

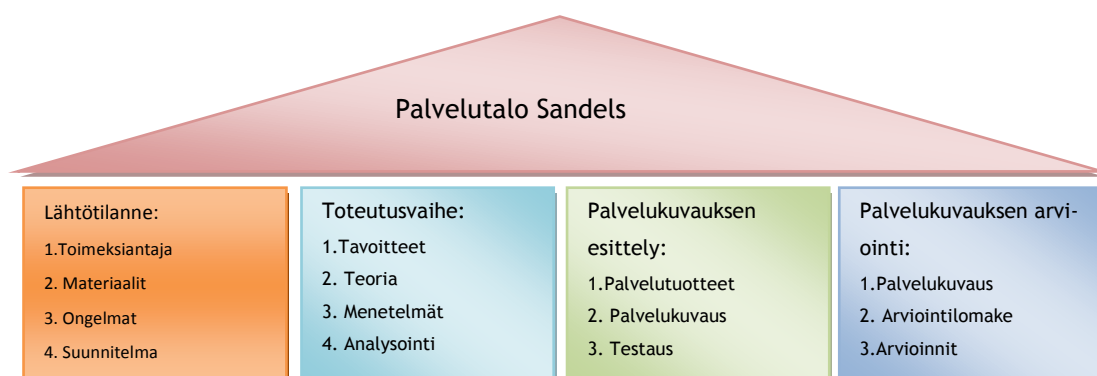
Asiakkaan kokema hyöty tulee siitä tuotteesta minkä asiakas ostaa. Yrityksen tuoteidean on oltava selvillä siitä mitä yritys meinaa myydä ja kenelle. Yrityksen imagoon vaikuttaa se miten asiakas arvioi kokemansa saadun hyödyn. Siihen vaikuttavat aineettomat ja aineelliset osat jotka sisältyvät yrityksen imagoon. Näiden kolmen osan tavoitteena tuottaa asiakkaalle hyötyä. Asiantuntijapalveluita tulisi markkinoida paremmin ja hinnoitella sille oikea hinta (Sipilä 1999, 62). Parantainen suosittelee hinnoittelun määrittelyyn perustaksi asiakkaan saaman hyödyn arvoa. Hinta ei ole kaikille sama koska asiakas voi halutessaan ostaa minimipaketin ja siihen lisäosia. (Parantainen 2011, 86 - 88).

Se miksi asiakas on yrityksen asiakkaana voi johtua osin arvolupauksesta tai kun asiakkaan mielestä hinta on sopiva. Kun yritys ilmaisee arvolupauksen ulkoisessa viestinnässä, se voi sillä tavalla asemoida itsensä markkinoilla. Se voi luvata esimerkiksi halvempia hintoja tai nopeampaa toimitusta kuin kilpailijoilla. Tällaiset lupaukset pitää myös lunastaa koska asiakaslupaus on myös laadun mittari. Mikäli asia ei toteudu asiakas on tyytymätön ja reklamoi. Silloin se on laatupoikkeama yrityksen keskeisessä laadunseuranta mittaristossa. Menestys asiakassuhteissa perustuu molemmiin puoleiseen luottamukseen. (Tonder, 2013, 59.) Palvelulupaus voi olla esimerkiksi siivouksessa että, ikkunanpesun jälki työn jälkeen arvioitaessa on puhdas. (Raatikainen 2008, 72).

Osaamisen kautta saavutetaan parhaimmat asiakashyödyt. Tuote tai palvelu syntyy kun ne on pystytty kuvaamaan tuoteluetteloksi. Palvelukuvaus tehdään ensisijaisesti yritykselle itselleen ja toiseksi asiakkaalle. Tuotevalikoimalla tarkoitetaan esimerkiksi; siivouksessa olevia tuoteryhmän vaihtoehtoja voivat olla ikkunanpesu tai kaakeliennesu. Tuotteistus on palvelukokonaisuuksia joita myydään asiakkaille kokonaisina tai kun perusmalleista räätälöidään eri osasten avulla asiakkaille heidän tarpeisiin sopivia. Kun taas lajitelmalla puolestaan tarkoitetaan erilaisten tuoteryhmien muodostamaa kokonaisuutta. (Sipilä 1999, 13, 50 - 51.) Esimerkiksi ylläpitosiivous eli niin sanottu ”viikkosiivous” ja perus - siivous sekä kaupassa käynti yhdessä palvelupaketissa voivat olla palvelukokonaisuus. Tuotteet määriteltiin palvelupaketeiksi tuotteistamisprosessin avulla.

4 Siivouspalvelukuvauksen rakentamisprosessi

Siivouspalvelukuvauksen rakentamisprosessi alkoi työhaastattelusta. Haastattelun aikana selvisi että Sandelsin palvelutaloon on suunnitteilla kotipalveluyritys. Visiona oli siivoustoiminnan aloitus ja laajentaminen myöhemmin Saton vastaaviin asuinkiinteistöihin sekä eteläisessä Helsingissä asuville kotitalouksille. Kehittämisprosessissa käytetään erilaisia laadullisia menetelmiä, kuten haastattelua ja aiemmin tehdyn kyselyn tuloksia sekä benchmarkkausta toisiin kohteisiin. Kuviossa 8 on kuvattu palvelukuvauksen rakentamisprosessia neljässä eri vaiheessa. Asiasällöt prosessissa menevät limittäin ja päällekkäinkin sen eri vaiheissa sekä sen edetessä.



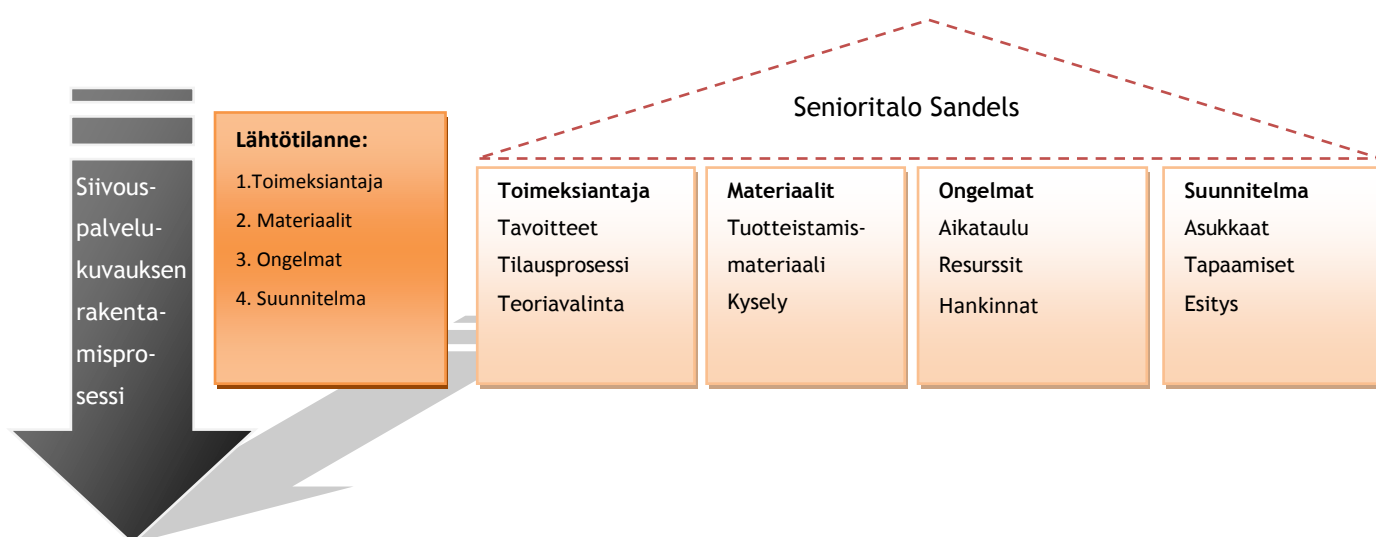


Kuvio 8. Siivouspalvelukuvauksen rakentamisprosessi

Aluksi palvelukuvauksen rakentamisprosessissa ideoitiin toimeksiantajan kanssa yrityksen toimintaa ja palveluita. Alkukeskusteluissa oli ajatusta ottaa asukkaita mukaan suunnittelu- ja ideointivaiheeseen. Yksi teoria osuus valikoitui tuotteistamiseksi koska, se oli ollut ajankohtainen asia toimeksiantajalla. Tavoitteena oli tehdä siivouksen palvelukuvaus mahdollisesti alkavalle uudelle yritykselle. Palvelukuvauksessa oli tarkoitus ottaa Sandelsin senioritalossa asuvien tarpeet huomioon. Siivouspalvelukuvauksen rakentamisprosessi kesti alustavasti suunnitellusta opinnäytetyön aikataulusta pidempään, muiden tehtävien vuoksi opiskeluissa sekä yksityiselämässä. Palvelukuvaus rakentui teorian ja asukkaiden toiveiden mukaan huomioiden myös kilpailijat markkinoilla. Palvelukuvausta arvioitiin prosessin eri vaiheissa.

4.1 Lähtötilanteen kartoittaminen

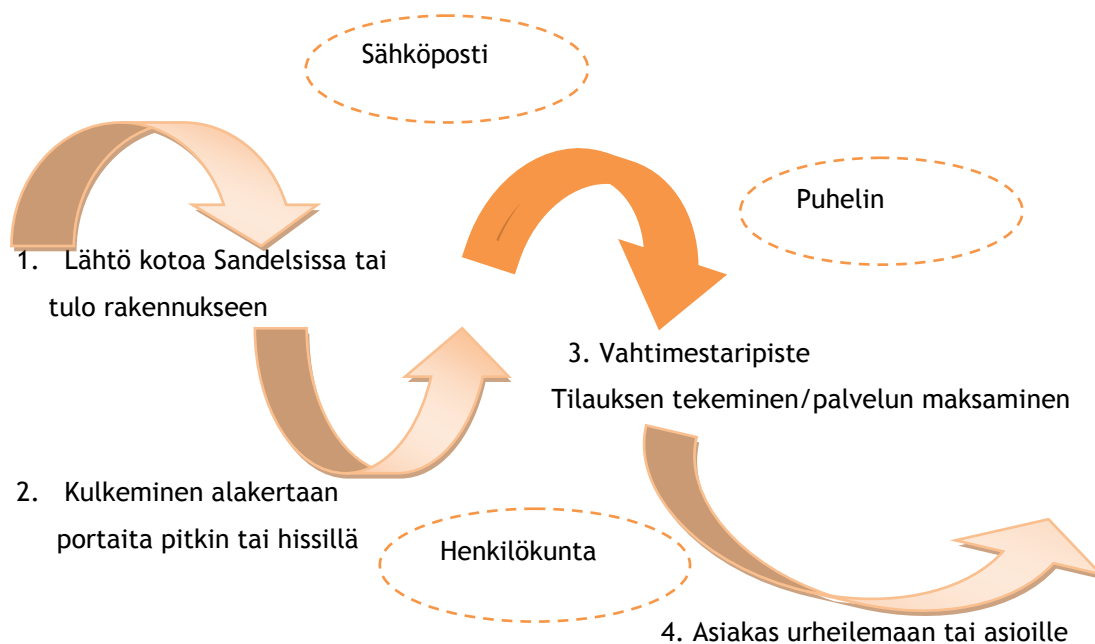
Lähtötilanteessa toimeksiantajan kanssa käytiin läpi tilausprosessia ja palvelukuvauksen tavoitteita. Palvelukuvauksen tavoitteet olivat että; palvelukuvaus olisi sähköisessä muodossa ja että sitä voisi Sandelsin atk-alan ammattilaiset muokata tarpeen mukaan, senkin jälkeen kun yritys aloittaisi toiminnan. Lisäksi toimeksiantajalla oli valmiina materiaalia tuotteistamisesta, jonka avulla perehdyttiin tuotteistamisen teoriaan laajemmin. Seuraavalla sivulla kuviossa 9 on kuvattu lähtötilanteen kartoitusvaihetta.



Kuvio 9. Siivouspalvelukuvauksen rakentamisprosessin lähtötilanteen kartoitusvaihe

Lähtötilanteen palvelukuvausversiosta ensimmäinen on toimeksiantajan laatima. Toinen on keskusteluiden pohjalta sekä kirjoittajan kommentoitu versio jotka ovat liitteessä 4. Nämä muokkaantuivat sähköpostin välityksellä toimeksiantajan kanssa. Palvelukuvausten oli tarkoitus lähettää taholle joka päättäisi yrityksen aloittamista. Tuotteistamismateriaalin lisäksi palvelukuvauksen rakentumisprosessin alkuun saatiin asukkaille aikaisemmin tehty kysely.

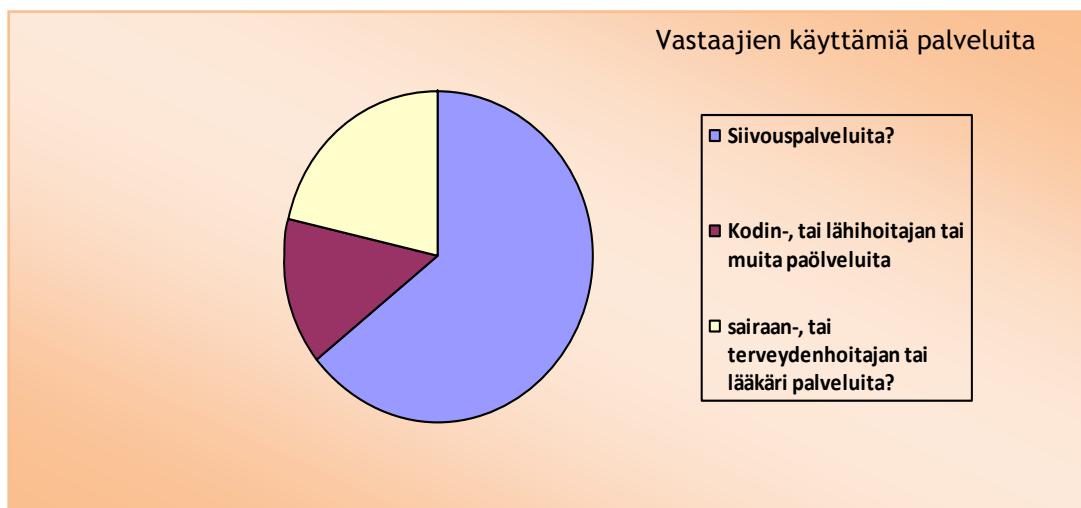
Alussa toimeksiantajan kanssa kierrettiin Sandels senioritalon tiloja. Esittelykierroksen aikana pohdittiin miten ulkopuoliset asiakkaat ja talon asukkaat kulkevat rakennuksessa. Alimpana talon kerroksista Sandelsissa on erilaisia liikunta mahdollisuuksia, muun muassa voimistelua ja uintia. Sen läheisyydessä on vahtimestaripiste jonka ajateltiin toimivan yhtenä tilausten vastaanotto pisteinä. Alla olevassa kuviossa 10 on kuvattu suunnitelma tilausmahdollisuuksista kuvitellusta asiakkaan tekemästä matkasta kotoaan Sandelsin urheilutunnille.



Kuvio 10. Siivouspalvelun tilausmahdollisuudet

Tavoitteena oli selvittää mahdollisimman monipuolinen ja helppo siivouspalvelun tilauksen tekeminen tai palvelun maksamisen suoritus, koska kyseessä oli iäkäsasiakaskohderyhmä. Siivouksesta vastaavat ja vahtimestari sekä muu talon oma henkilökunta olisivat voineet ottaa tilauksia vastaan, yrityksen oman sähköpostilla sekä puhelimella. Vahtimestaripiste olisi aluksi toiminut asiakkaiden tilausten vastaanottopisteinä. Ruutuvihko olisi toiminut tilausten dokumentaationa sekä lipas rahan säilytyksessä. Lähtötilanteen kartoittamisessa tehtiin asiakaskyselyn analysointi. Jonka avulla selvitettiin asiakkaiden toivomia palveluita ja olisiko uudelle aloittavalle yritykselle kysyntää.

Asukaskyselyyn vastanneita oli 17 Sandels palvelutalon 88 huoneistosta. Asukaskyselyn analysoinnin tuloksena selvisi mitä palveluita käytetään, mitä toivotaan sekä nykyiset palveluiden tuottajat ja olisiko kiinnostusta Sandelsin omaa kotipalveluyritystä kohtaan. Ensimmäinen kysymys kartoitti mitä palvelua asiakkaat käyttivät, alapuolella kuviossa 11.



Kuvio 11. Sandelsin asukkaiden käyttämien palveluiden määrä.

Siivouspalveluita käytti yhdeksän kotitaloutta, kotipalvelua kodinhoitajan tai lähihoitajan palveluita käytti kaksi kotitaloutta ja sairaan-, terveydenhoitajan tai lääkärin tuottamia palveluita käytti kolme kotitaloutta 17:sta. Kiinnostuneista Vain kaksi vastaaja ei käyttänyt mitään palveluita eikä ollut kiinnostunut käyttämään. 14 vastaajista suurin osa käytti jo siivouspalveluita tai jonkinlaista muuta palvelua kuten yksi vastaaja osti hierontaa ja jalkojenhoitoa.

Toisessa kysymyksessä haluttiin tietää mistä asukkaat olivat palvelunsa ostaneet. Vastaukseksi saatiin eniten yksityisiä palvelun tuottajia siivousalalta muun muassa PutsClean Oy, Piika ja Sisar Oy, Siskon siivous OY, Iss Palvelut OY, Loistopalvelut OY. Lisäksi Helsingin kaupunki kotihoito teki sekä siivousta että sairaanhoitoa. Asukkailla kävi myös yksityinen Kauppapalvelu, Sarvea Oy ja ikkuna pesuihin erikoistunut yritys Ikkuna - Man T:mi.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin kiinnostuneisuutta Sandelsin omaa kotipalveluyritystä kohtaan. Kotipalveluista kiinnostuneita ja yhteystietonsa jättäneitä oli yhteensä 14 Sandelsin senioritalon asukasta. Lisäksi toivottiin asiointiapua, hygienian hoitoa sekä kaupassa käyntiä.

Vastaajista neljä ei ollut kiinnostunut Sandelsin omasta kotipalvelusta. Kaksi vastaajista eivät olleet kiinnostuneet Sandelsin omasta kotipalvelusta käyttivät ostopalveluna siivouspalveluita PutsClean Oy:ltä sekä Siskon siivous Oy:stä, joka oli myös toinen näistä vastanneista joka oli jättänyt yhteystietonsa kyselynlopuksi, joten sen voisi tulkita että olisi kiinnostunut Sandelsin omasta palvelusta. Loput kaksi jotka eivät olleet kiinnostuneet olivat kirjoittaneet vastauksen

viereen suluissa että ”ei tällä hetkellä” ole tarvetta tai ”toistaiseksi en ole kiinnostunut” Sadelsin omaa kotipalvelua kohtaan.

Neljä vastanneista jotka kertoivat olevansa kiinnostuneita, muttei tällä hetkellä ollut tarvetta. Näistä yhden mukaan se riippui tulevaisuudessa omasta voinnista. Ja kolme vastaajaa eivät tiennyntä olivatko he kiinnostuneita vai ei palveluista.

Kahden vastanneen mukaan se riippui hinta-laatu suhteesta ja tarjottavista palveluista. Yksi vastanneista oli kuitenkin ympyröinyt asiointi apua ja kaupassakäyntiä, jonka voisi tulkitä että yritys kiinnosti sillä hetkellä.

Neljäs kysymys koski sitä mitä apua vastaajat kokivat tarvitsevansa eniten. Kysymykseen vastasi 17:sta kahdeksan. Näistä seitsemästä vastanneesta ilmoitti tarvitsevansa siivousapua. Yksi vastaaja koki tarvitsevan eniten apua siivoustehtävissä:

- tiskaamisessa sekä roskien poisviennissä.

Kahteen kotitalouteen tarvittiin apua ”Suur siivouksessa” eli perussiivouksessa kuten:

- ikkunoiden pesu
- ovien tai (kaakeli) seinien pesu
- kaappien siivous

Lisäksi muita palveluita tarvittiin apua eniten muun muassa:

- ulkoilutus
- kehon pesu ja voitelu
- avanne pussin vaihtoa
- kaupassa käyntiä
- hieronta
- jalkojen hoitoa

Ulkoiluseurana olemista koettiin eniten olevan tarvetta. Kysymykseen vastanneista kahdeksasta kolme tarvitsi ulkoilutusapua, yksi kauppa-apua, yksi hierontaa ja jalkojen hoitoa sekä yksi avannepussinvaihtoa ja samalla toivoi että sairaanhoitaja olisi paikalla tarvittaessa.

Lisäksi lisänä tuli erilaisia palveluehdotuksia muun muassa:

- Turvapalvelut
- Talonmiespalvelut
- Myymäläautopalvelut

Turva ja talonmiespalveluita toivoin kumpaakin yksi asukas. Talonmiehen työt toivottiin hoidettavan pariskuntana. Myymäläautopalveluita toivoi yksi asukas joka mainitsi omasta kokemuksestaan että Kevan senioritalossa palvelu oli toiminut hyvin. Kyselyyn vastanneista yksi oli mieshenkilö loput naisia. Yksi vastaaja oli jättänyt pelkän sukunimen.

Kyselyssä selvisi että 11 eri palveluntarjoajaa käy asukkaiden kotona. Palveluntarjoajia haluttiin verrata, jotta saataisiin kilpailijoista paremmin käsitystä. Asemointi tarkoittaa yrityksen luomaa mielikuva-asemaa markkinoilla jolla voidaan verrata yritystä muihin vastaaviin kilpailijoihin. Asemoinnin tarkoituksena on olla erottuva ja haluttu. (Raatikainen 2008, 77.)

Palveluntarjoajan vertailussa selvisi että kaikilla siivousliikkeillä ja kauppapalveluja tarjoavalla yrityksellä oli kotisivut vuonna 2013 ja 2015, paitsi IkkunaManin kotisivua ei löytynyt toukokuussa 2015, joten IkkunaMan jätetään huomioimatta tässä työssä. Samoin myös Sarvea Oy kauppapalvelu koska sillä on selvä palvelutarjonta eikä annettuja hintatietoja. Vertailussa haluttiin tietää tarjosivatko yritykset ylläpitosiivousta ja perussiivousta. Kaikki tarjosivat ylläpitosiivouksen lisäksi perussiivousta tai ikkunanpesua. Siivouspalveluita tarjoavat yritykset tarjoavat kotisivujensa mukaan myös muita tukipalveluita. Siivouksen hinnastot olivat monenlaisia. Hintatietoja annettiin erilaisin sanallisoin esimerkein, joissa kotitalousvähennys oli otettu tai ei ollut otettu huomioon.

Loistopalveluilla oli kiinteä henkilötuntihinta kaikille siivoustöille joka sisälsi 24% arvonlisäveron ja matkakulut sekä käytetyt työvälineet sekä aineet. Epäselvää on mitä muut siivoukset tai kotiapupalvelut maksavat tai mitä ne sisältävät. (Loistopalvelut, 2015)

Siskon siivouksessa kertasiivouksissa minimiveloitus on 4 henkilötyötuntia/kerta palvelun veloitus toteutuneiden työtuntien mukaan. Hinnat vaihtelivat 38e - 43e välillä, sen mukaan minä viikonpäivänä siivottiin. Lisäksi siihen vaikutti oliko tapahtuma kertaluonteista siivousta vai ”viikkosiivousta”. (Siskon siivous, 2015.)

Puts Clean oy:llä sopimusasiakkaille hinnat vaihtelivat myös viikonpäivien mukaan tuntihintana 34e - 37,50e välillä. Muut siivoukset ilmoitettiin hintoineen sivulla ja vaihtelivat ikkunapesun ja kertasiivouksen hinnasta 42.00 €/h, muuttosiivouksen hintaan 55.00 €/h. Siivousvälineiden käytöstä laskutettiin erikseen 16.00 €/h tai 16€ kerta sivujen mukaan. Kaikki hinnat sisälsivät arvonlisäveron 24%. (PutsClean, 2015.)

Helsingin kaupungin kotihoidon hinnat vaihtelivat sen mukaan mitä kotitaloudet tienaavat ja ovatko ne yhden- vai kahdenhenkilön kotitalouksia. Siivousta järjestetään erilaisin keinoin. Kotihoidon puolesta tulee siivous sopimuksen mukaan. Siivousta voidaan toteuttaa myös ostopalveluna. Lisäksi asiakkaalle voidaan myöntää palvelusetelin käyttöoikeus, jolloin hän voi

itse ottaa yhteyttä mieleiseen palveluntuottajaan kun tarvitsee siivousapua. Edellyttäen että palveluntuottajalla on sopimus kunnan kanssa palvelusetelin vastaanottamisesta. (Helsingin kaupunki, 2015.)

Iss on suunnannut palvelunsa eri kiinteistöille. Se ei ilmoita tekeekö kotisiivousta eikä myöskään ilmoita hintatietoja mutta lupaa tuottaa räätälöityjä kokonaispalveluratkaisuja asiakkaan tarpeisiin. (Iss, 2015.)

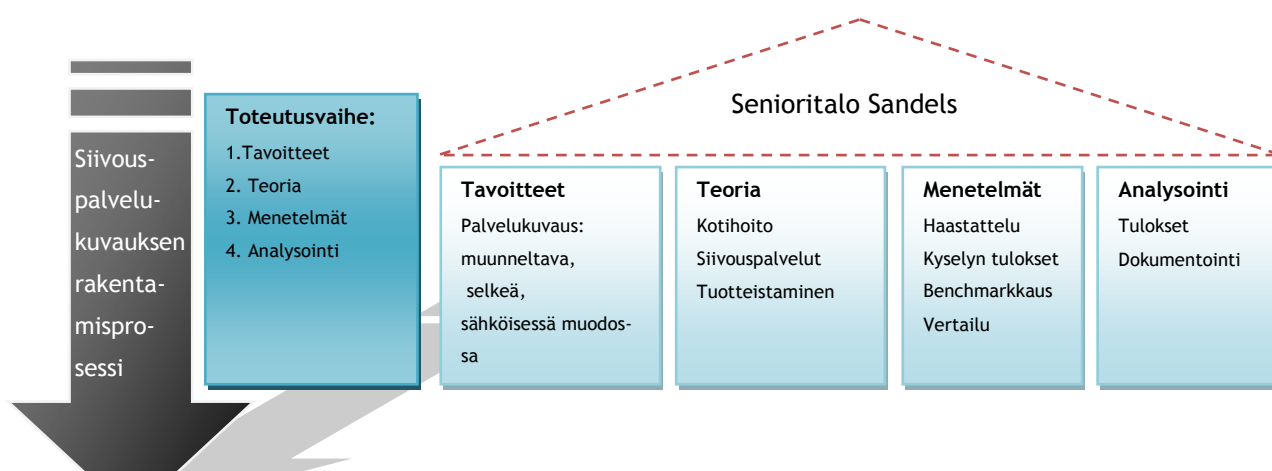
Kotihoito Piika ja Sisar OY: n siivouksen hinta riippuu asunnon neliöistä ja minä viikonpäivänä se tehtiin. Laskuri ilmoittaa maanantai - tiistaina tehdyille siivouksen hinnaksi 170 € / kk kotitalousvähennys huomioiden tai 309 € / kk laskun mukaan, per 100 neliötä. Lisäksi he ilmoittavat että muut kodinhoitotyöt laskutetaan tuntiperusteisesti, joka on 39,90 €. (Piika ja sisar, 2015.)

Lähtötilanteen lopuksi kevään aikatauluun sovittiin tapaaminen toimeksiantajan kanssa, Sandelsin asukaskokouksen yhteyteen. Tarkoituksena oli kertoa asukkaille uudesta aloittavasta yrityksestä ja palveluista. Ajatuksena oli että kokouksessa ideoitaisiin yritykselle nimi. Tarkoituksena oli näin luoda asiakaskontakteja ja luottamusta uutta yritystä kohtaan sekä saada mahdollisia palvelutilauksia.

4.2 Toteutusvaihe

Siivouspalvelun palvelukuvauksen tuotteista toimeksiantaja lähetti päättävälle taholle esityksen yrityksen aloittamiseksi kustannuslaskelmineen. Laskelmiin otettiin huomioon henkilöstöksi yhden kokoaikaisen siivouksen vastuuhenkilön sekä yhden osa-aikaisen palkat. Lisäksi laskelmiin huomioitiin siivoustyössä tarvittavien välineiden ja koneiden hankinta kustannukset. Myös auton hankinta tuli kysymykseen koska palveluita aiottiin laajentaa. Rakennuksessa oli pesutupa, mutta siivouksen omaa pesukoneen hankintaa harkittiin. Viime käden laskelmissa vastasi toimeksiantaja.

Kyselyn analysoinnin tuloksia hyödynnettiin palvelujen kartoittamisessa. Lisäksi kyselyn pohjalta Sandelsissa olevia nykyisiä palveluntarjoajia vertailtiin keskenään. Seuraava vaihe on siivouspalvelukuvauksen rakentamisprosessin toteutuksen eri vaiheita kuviossa 12.



Kuvio 12. Siivouspalvelukuvauksen rakentamisprosessin toteutusvaihe

Lähtötilanteen kartoitusvaiheessa oli analysoitu toimeksiantajalta saatu asukkaille tehty kysely. Lisäksi teoriaosuus oli valikoitunut kotipalvelu ja siivouspalvelu tuotteistamisen lisäksi. Teoria tuki ymmärrystä ikäihmisten tarpeelliseksi kokemistaan palveluista kotonaan. Toteutusvaihe pohjautuu lähtökartoitustilanteesta saatuihin tietoihin sekä tuotteistamismalliin ja muihin teorioihin. Alun kartoitusvaiheen lähtötilanteessa tukeuduttiin materiaaliin missä oli Vatasen tuotteistamismalli. Vatasen tuotteistamisprosessimallissa oli mukana kustannukset. Kustannusten selvittäminen ei ollut tämän työn tavoite. Kustannuksia arvioitiin yrityksen perustamisen ja aloituksen näkökulmasta. Tässä työssä käytettiin tuotteistuksesta sekoitusta Toivosta ja Sipilää.

Palveluprosessissa aluksi määriteltiin miten toiminta etenee. Toimeksiantaja teki alustavan tuoteluettelon, jota yhdessä paranneltiin siivoustyönkäsikirjan pohjalta. Ensimmäiset tuotekuvausversiot ovat liitteessä 4. Kustannuksia kuten työntekijän palkkoja ja siivoustyövälineiden kustannuksia sekä muita hankintoja arvioitiin aluksi, lopulliset laskelmat on tehnyt toimeksiantaja. Tilat olivat valmiina, joten se ei tuottanut kustannusta alkuun. Alkuhankinta menoeriin suunniteltiin kuuluvan yksi auto, pesukone ja työvälineet. Lisäksi kustannuksiin huomioitiin uuden aloittavan siivousyrityksen vetovastuussa olevan työntekijän palkka ja yksi koko- tai osa-aikaisen työntekijän palkkakustannukset. Toimeksiantaja teki esityksen Sandelsin kotipalveluyrityksen aloittamisesta päättävälle taholle. Toimeksiantajan vastuulla oli rahoituslaskelmat sekä esityksen sisältö. Kotiin vietäville palveluille ei saatu lupaa. Toimeksiantajan kanssa sovitut tapaamiset peruttiin. Luvattiin ottaa yhteyttä seuraavan kokouksen jälkeen missä asia olisi uudelleen esillä vajaan kuukauden päästä. Yhteydenottoa ei kuulunut ja asia jäi siihen.

Opinnäytetyötä jatkettiin parinvuoden päästä. Alkuvaiheen analysoitu asiakaskysely otettiin uudelleen esille. Kirjoittaja lähti kehittämään sen ja teorian pohjalta palvelutuotteita, pohjautuen aikaisemmin tehtyihin alkuvaiheen ensimmäisiin palvelukuvaus versioihin. Valmiista palvelukuvauksista oli hyötyä opinnäytetyön jatkamisessa. Kuten oli hyötyä myös tuotteistamisen ja kotihoidon teorioista joihin syvennyttiin lisää. Toimeksiantaja oli siirtynyt muihin tehtäviin toisaalle, mutta teki yksityishenkilönä palvelukuvauksen arvioinnin kirjoittajan laatimalle lomakkeelle myöhemmin.

Tässä vaiheessa oli asiakaskyselyn analysoinnin tuloksista valmiiksi tehty yhteenveto eri yrityksistä jotka kävivät Sandelsin asukkaiden kotona. Yrityksiä haluttiin verrata, jotta saataisiin

kilpailijoiden tarjoamista palveluista ja hintatasosta paremmin käsitystä. Näiden yritysten internet kotisivuja analysoitiin palveluiden monipuolisuuden sekä hinnaston suhteen. Yhteensä niitä oli 11 eri palvelualanyritystä. Yritystietoja päivitettiin uudelleen vuonna 2015, käymällä heidän kotisivuillaan, liitteessä 5.

Siivouspalveluiden rakentamisprosessin kartoitus vaiheessa oli suunniteltu benchmarkkausta, toiseen saman yrityksen vastaavaan palvelutaloon Suomessa. Yrityksen vertailua tehtiin kuitenkin Tampereen Vaskikotiin, johon oli tehty palvelumuotoilun avulla kehittämistyötä vuonna 2012, josta on tehty kirja; Palmu. palvelumuotoilua ikääntyville. (Vähälä & Kontio & Kouri & Leinonen, 2012). Vaskikotiin tehtiin benchmarkkaus. Vaskikoti on senioreille suunnattu asunrakennus ja siinä on muutama asunto enemmän kuin Sandelsissa. Kysymysten avulla haluttiin selvittää asukkaiden kokemuksia palveluista sekä ja verrata siellä toimivia ratkaisuja Sandelsiin ajateltuihin toimintoihin.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin onko asukkailla tällä hetkellä toimivaa kauppapalvelua? Jos on miten se on järjestetty ja kenen toimesta? Vastaava henkilökunta Vaskikodista kertoo että: ”Tampereen kaupungin kotihoito tarjoaa kauppapalvelua ja että akuuteissa tapauksissa henkilökunta käy kaupassa ”.

Kysymykseen millaista lisäapua omaishoitajille toivottiin sekä kuinka se on järjestetty ja toimiiko se? Vastauksena että haluttiin tietoa etuuksista, vapaista, sairauksista. Ja että omaishoitaja pääsisi esim. teatteriin tai lounaalle ystävän kanssa. Omaishoitaja toivoi saavansa olla kotona hetken yksin (ettei tarvitsisi aina lähteä johonkin) Lisäksi hän jatkaa että: ”Tampereen kaupunki tarjoaa vapaita omaishoitajille. Ne omaishoitajat, jotka eivät ole saaneet ”statusta” saivat vapaita soittamalla Tampereen kaupungin asiakasohjaajalle.” Mutta, tämä ei toiminut aina. Vapaita ei saanut haluamaan ajankohtana, sen lisäksi niitä oli liian vähän vuodessa.

Vaskikodin asukkaat kokivat, etteivät saaneet postia helposti postilaatikkoon. Myös rahan nostaminen oli hankalaa koska automaattia ei ollut lähellä. Tämä asia on ratkennut sillä tavalla että postilaatikko on noin 50 m päässä ja Vaskikodeilla voi jättää postin siihen tarkoitettuun omaan laatikkoon, josta henkilökunta vie ne työpäivän päivän päätteeksi postilaatikkoon. Vastaaja toteaa että: ”Automaatti on ongelma, lähin on noin kahden kilometrin (2 km) päässä. Onneksi melkein kaikilla on pankkikortti.”

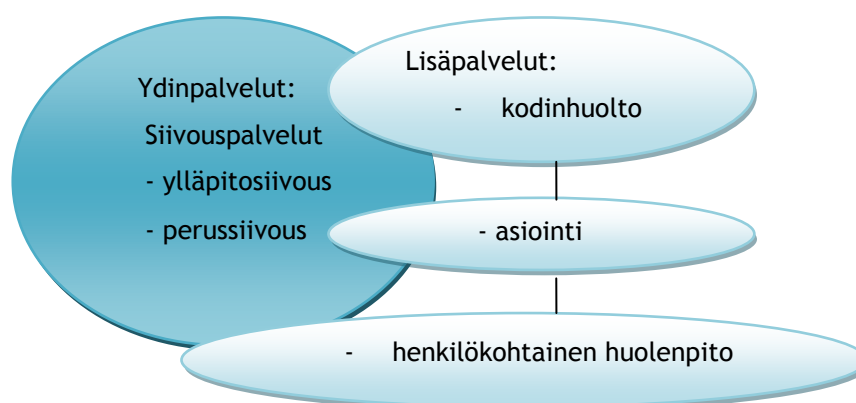
Seuraava kysymys valittiin sen takia että, haluttiin selvittää millaisia kotipalveluita asukkaat käyttävät? Onko se keskitettyä vai käykö jokaisella niin sanotusti ”omafirma”? Ovatko asukkaat tyytyväisiä saamiinsa siivouspalveluihin ylläpito- tai perussiivoukseen esimerkiksi ikkunanpesuun? Vastaajan mukaan asukkailla käy Tampereen kotihoito tai/ ja yksityinen kotihoito.

Hän jatkaa että; ”Olemme keskittäneet yksityistä kotihoitoa kahteen yrittäjään. Tietysti asukkaalla on valinnanvapaus ottaa palvelunsa mistä haluaa. Yleensä yksityiseen ollaan tyytyväisiä koska pystyvät joustamaan paremmin. Kaupungin kotihoidon kautta saatavaan siivoukseen oltiin tyytymättömiä koska siivous oli hyvin rajattua.”

Siitä miten monta eri yrittäjää asukkaiden kotona käy, vastaajalla ei ollut siitä tietoa. Pyykinpesu on järjestynyt taloyhtiön omalla yhteispesulalla johon asukkaat olivat tyytyväisiä ja arviolta pesutupaa käyttää arviolta 10 %. Tämä kysymys siksi että kiinnosti tietää kuinka vapaata pesutuvassa on jos Sandelsiin harkittiin siivouksen omaa pesukoneen ostoa talon yleisen pesutuvan käyttämisen sijaan.

Benchmarkkauksesta selvisi että asukkaiden kokemus palveluista oli parantunut joustavammaksi, kun heidän kotonaan käy kaksi eri palveluidentuottajaa ja jotka olivat kotihoidon alaisuudessa. Lisäksi asukkailla kävi muita joista ei ollut tarkempaa tietoa. Henkilökunta on myös joustava ja vie postin postilaatikkoon sekä käy tarvittaessa kaupassa asukkaille. Vapaata toivottiin omaishoitajille, joten Sandelsin palvelujen tarjontaan voisi lisätä heille suunnattua palvelua esimerkiksi vapaa - ajan päästämiseksi.

Palvelutuotteet kehiteltiin kotihoidon ja siivouspalveluiden teorioiden kautta sekä asiakkailta itseltään tehdyn kyselyn analysoinnin pohjalta. Palvelukuvaus rakentui tuotteistamisprosessia Toivosen ja Sipilän mukaan määrittelemällä ensin ydinpalvelutuotteet ja mistä osista se koostuu. Sen lisäksi siivouspalveluiden ydinpalvelut saivat lisäksi lisäpalveluita jota kuvataan kuviossa 13, Sipilää (1999) mukaillen.



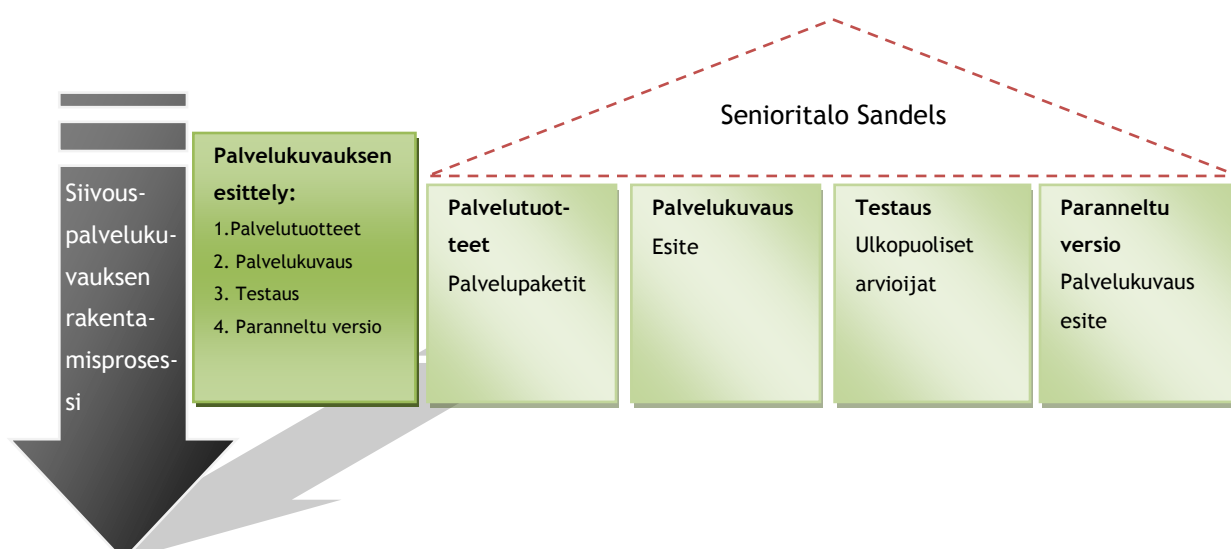
Kuvio 12. Ydintuotteet ja lisäpalvelut mukailen Sipilää (1999).

Seuraavana oli vuorossa tehdä tarkempi tuoteluettelo ydinpalveluista ja lisäpalveluista. Palvelulupaus on lyhyt sanallinen lupaus siitä millainen on siivousjälki työn suorituksen jälkeen. Tuotteet on rakennettu kotihoitopalvelun siivouksen palvelukuvausta huomioiden, lisäksi siinä on otettu huomioon asukkaiden toiveet. Pääpaino on kodinhoidon siivouspalveluilla, koska sovittiin että siivous oli se toiminto jolla yritys lähtisi liikkeelle. Siivouspalveluiden osuutta on kehitelty Siivoustyön käsikirjan mukaisesti. Dokumentointi tarkoittaa tässä sitä että palvelukuvausprosessia on kuvattu ja palvelukuvaus on kehitetty esitemuotoiseksi. Esitteen ensimmäinen versio asiakaskäyttöön tarkoitettu on liitteessä 7 . Siinä on alkuperäiset ja palvelupaketit sekä niiden nimet muuttumattomina liitteessä 7. Nimimuutos tehtiin arvioituun palvelukuvausversioon.

Hinta Sandelsin omalle kotipalveluyrityksen siivouksen tuntihinnaksi oli ajateltu aluksi 40 € tunti. Ja lisäpalvelut olisivat voineet olla edullisempia riippuen asiasta 15 -30 € mukaan. Mutta asiakaskyselyn tuottamien yritysten hinnat olivat alhaisemmat joten hintaa olisi syytä mataltaa kilpailijoita lähemmäksi. Yritysten hinnat vaihtelivat Sandelsissa käyville palveluntuottajilla kotisivujen mukaan 35 - 40 € tunti. Puhtaus ja palvelusektorilehden Kotipalvelut tuotteiksi artikkelissa on esimerkkinä annettu siivouksen hinta, joka muodostuu vuonna 2011 muuttuvista ja kiinteistä kustannuksista. Kannattava hinta silloin on ollut 33 - 34 e tuntihinnan välissä. Lisäksi siihen päälle laitetaan yrityksen haluama voitto ja sille arvonlisävero. (Partanen 2011, 8/2011, 15)

4.3 Palvelukuvauksen esittely

Palvelukuvaus muokkaantui lopuksi siivouspalvelukuvauksen rakentamisprosessin eri vaiheissa yksinkertaisesta palveluluettelosta monisivuiseksi värikkääksi palveluesitteeksi. Esite on tarkoitettu ensisijaisesti yrityksen sisäiseen käyttöön, markkinoinnin tukimateriaaliksi. Kuviossa 14 esitellään siivouspalvelukuvauksen rakentamisprosessiin palvelukuvauksen esittelyyn kuuluvia eri vaiheita.



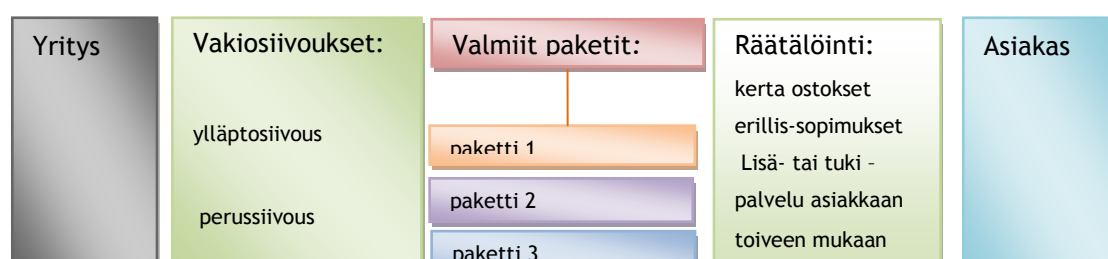
Kuvio 14. Siivouspalvelukuvauksen rakentamisprosessin palvelukuvauksen esittely

Palvelutuotteet rakentuivat Sandelsin asiakkaiden toiveista sekä siivoustyön käsikirjan mukaan. Palvelupaketit saatiin palvelutuotteita lajittelemalla asiakastarpeita vastaaviksi. Kaksi ulkopuolista arvioitsijaa testasi alustavan palvelukuvauksen ja palvelukuvaukselle tehdyn arviointi lomakkeen. Testattuja palvelukuvauksia ja arviointilomaketta paranneltiin parantamalla väritystä sekä sanajärjestystä.

Sisäinen tuotekuvaus on toimenpidesuunnitelma jossa mukana asiakkaat ovat mukana antamassa omia näkökantoja. Suunnitelmallista tuotekehitysprosessista saadaan tuotteistukselle ja tuotekehitykseen jatkotoimenpiteitä. Asiakkaiden ajatukset ja ideat tuotteesta ovat arvokkaita koska siten yritys ymmärtää paremmin millainen tuote on ja näin se on yrityksen keskeisin lähtökohta tuotekehityksessä. (Sipilä 1999, 37 - 38.)

Palvelupaketit ovat asiakkaalle myytäviä palvelukokonaisuuksia, jossa on ydintuotteen lisäksi saatavilla myös tukipalveluita. Tukipalvelut ovat lisäpalveluita jotka tukevat asiakkaan ensisijaisesti haluamaansa ydinpalvelua. Lisäpalvelut antavat vaihtoehtoja ja voivat antaa parempaa kuvaa asiakaspalvelusta. Toiseksi palvelupaketti voi muodostua erilaisista osapalveluista joita voidaan myydä erikseen. Asiakslähtöisellä palvelutarjonnalla helpotetaan asiakkaan ostopäätöstä. Erikokoisille asiakkaille erikseen voidaan tarjota valmiiksi mietityt palvelupaketit vaihtoehdot. Lisäksi voidaan tarjota erikoispakettivaihtoehtoja jotka koostuvat peruspaketista ja joista räätälöidään asiakkaalle hänen valitsemiaan lisäosia. (Sipilä 1999, 64 - 65.)

Kuviossa 15 on siivouspalvelun tarjoamat palvelut asiakkaalle pakettimallissa.



Kuvio 15. Yrityksen tarjoamat palvelupakettimallit asiakkaalle

Kehittämisen tuloksena kolme palvelupakettia, joiden yksityiskohtainen tuote - esittely sekä palvelukuvaus ovat liitteessä numero 2. Pakettien nimet ovat:

- Paketti 1: "Pikkukallio" on ylläptosiivouksen sisältävä tuote. Palvelupaketti

on lähinnä yhden henkilön talouteen tarkoitettu minimi siivouspaketti. Malli on otettu muun muassa Helsingin kotihoidon ylläpitosiivouksesta.

- Paketti 2: ”Isokallio”. Ylläpitosiivouksesta rakentui pluspaketti joka huomioi hiukan suuremmankin perheeseen siivoustarpeet kuin edellinen.
- Paketti 3: ”Peruskallio”. Paketti sisältää kaksi valinnaista perussiivoustehtävää kalenterivuoden aikana ylläpitosiivouksen lisänä.
- Lisäpalvelut: ”Räätälikallio”. Räätälöidyssä paketissa edellisten lisäksi ovat asiakkaan toivomukset huomioon ottavia palveluita, sopimuksen mukaan.

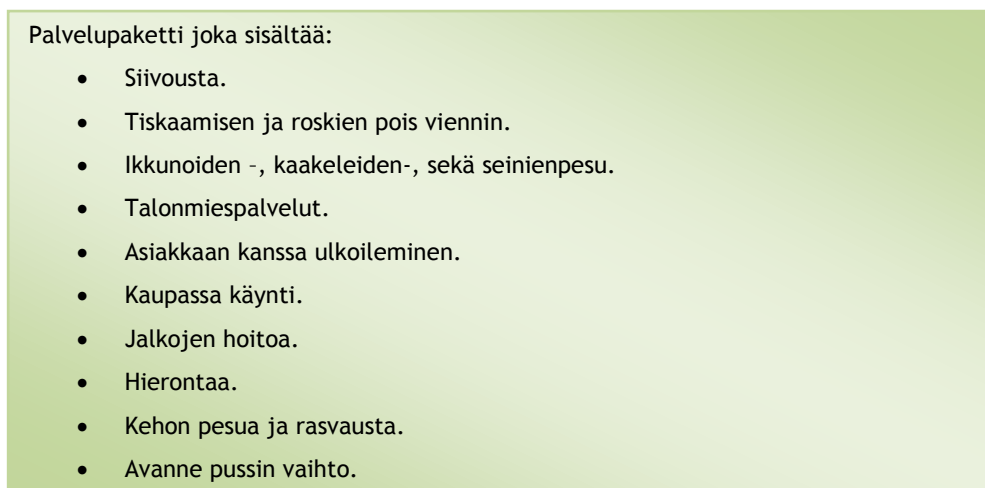
Palvelukuvauksessa voi olla mukana asiakasesitteen ensimmäinen versio (Sipilä 1999, 36) vakioitunut ja kuvatut palvelut leviävät ulkopuolisten tietoon eivätkä ne ole mitään salaisuuksia. Päinvastoin avoimuus auttaa yritystä saamaan sille suojaa, koska kilpailijat eivät halua kopioida, ja näin pelkona olisi yritysten kasvojen menetys. (Parantainen 2011, 26)

Sipilän mukaan ulkopuolisille tuleva esitteen rakennemalli tulisi olla 4 sivuinen, jossa asiat kerrotaan lyhyesti. Se olisi luottamusta herättävä ja joka johtaa yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Kansisivun tulisi olla kuvallinen katseen vangitsija. Toiselle sivulle tulisi olla tuotepaketit esiteltyinä ja myynti väittäjä sekä mihin tarpeeseen kehitelty. Kolmannelle sivulle tulee vakuuttelu yrityksen luotettavuudesta (referenssit.) Esitteen viimeisellä sivulla on yrityksen yhteystiedot. Nimivalinta on päätös joka tulisi olla lyhyt, rekisteröitävissä sekä muunneltavissa niin että siihen voidaan liittää nimeen jatko-osa sekä että siitä voidaan helposti kehitellä tuoteperheeksi asti. Jokaiselle asiakasryhmälle pitäisi olla oma esite. Hyvällä tuotenimellä voidaan saavuttaa vahva markkina - asema ja asiakkaat voivat olla valmiita maksamaan enemmän. (Sipilä 1999, 94 - 99.)

Sipilän mallin mukaan tehtiin palvelukuvauksen lisäksi Sandelsin omakotipalvelu esite jonka testautettiin yhdellä ulkopuolisella iäkkäällä pirteällä ihmisellä. Sen jälkeen sitä on paranneltu nykyisen näköiseksi. Liitteenä seitsemän (7), jossa pakettien nimet ovat vielä -kalliola loppuisia. Nämä nimet olivat myös palvelukuvauksen tuotepakettien nimien loppuina mutta ulkopuolisen arvioitsijan kommentin jälkeen ne vaihdettiin ytimekkäämmiksi. Sitä myös tukee Sipilän teoria. Asiakaskäyttöön tarkoitettu esite ei ollut tämän työn tavoitteena mutta syntyi luontevasti yrityksen sisäiseen käyttöön tarkoitettuna palvelukuvauksen lisäksi.

Täysin käyttäjälähtöinen ideaali palvelukuvaus olisi kyselyn perusteella että asukas valitsisi ylläpitosiivous paketin, jossa tiskaaminen sekä roskien pois vienti kuuluisi sopimukseen. Siihen lisäksi asukkaat voisivat valita tarvitsemiaan palveluita lisäpalveluina muun muassa ikkunoiden- tai kaakelien pesua. Työntekijät asuisivat samassa talossa. He siivoisivat asukkaiden kotona ja kävisivät ulkoilemassa yhdessä sekä hoitaisivat kaupassa käynnin.

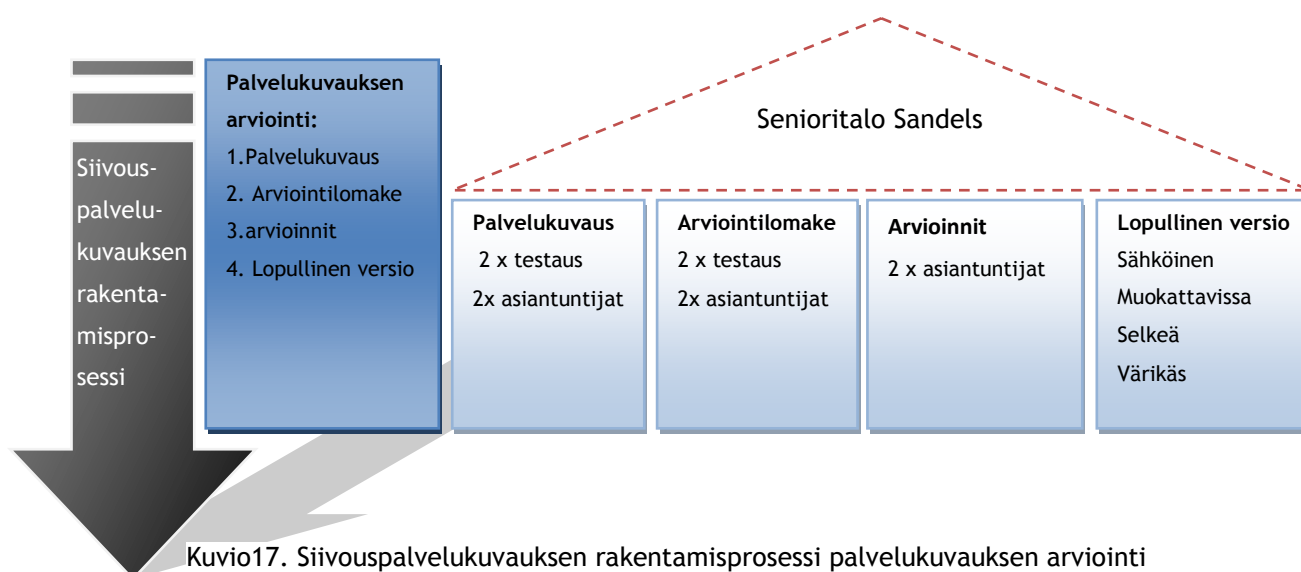
Palveluina olisi henkilökohtaista hygieniaan liittyviä tehtäviä muun muassa jalkojen hoitoa, hierontaa sekä avanne pussin vaihtoa sekä kehon pesua ja rasvausta. Alla olevassa kuviossa 16. Sandelsin asukkaiden ideaali palvelupaketti, kyselyn perusteella.



Kuvio 16. Sandelsin asukkaiden palvelupaketti kyselystä saatujen tietojen mukaan

4.4 Palvelukuvauksen arviointi

Siivouspalvelukuvauksen rakentamisprosessin loppuvaiheessa palvelukuvauksen arvioitava versio rakentui teorian ja jo olemassa olevien mallien sekä asukkaiden toiveiden mukaisesti. Palvelukuvausta ja arviointi lomaketta on testannut kaksi ulkopuolista henkilöä. Arvioinnin palvelukuvauksesta tekivät kaksi asiantuntijaa. Siivouspalvelukuvauksen rakentamisprosessi palvelukuvauksen arviointi on kuvattu kaaviossa 17.



Kuvio17. Siivouspalvelukuvauksen rakentamisprosessi palvelukuvauksen arviointi

Asiakaskäyttöön suunniteltu nelisivuinen esite on lyhyt versio tuotteista joita Sandelsissa voitaisiin tuottaa asukkaille. Siinä olevat palvelut ja pakettien nimet ovat alkuperäisiä. Siitä ensimmäistä versiota on kommentoinut iäkäs rouva jonka mielestä uimalakkiset naiset ja muut kuvat olivat erittäin kivoja ja palveluista hyvää kuvaa antavia. Kuvien paikkoja hiukan vaihdettiin ja fonttikokoa suurennettiin nykyiseen muotoonsa.

Palvelukuvausta sekä arviointilomaketta on testannut kaksi ulkopuolista henkilöä. Testaus tuloksen perusteella palvelukuvausesitettä on paranneltu visuaalisemmaksi. Pohjaväriksi valittiin dynaaminen huomiota herättävä pirteä keltainen väri. Palautteen myötä arviointilomakkeen asteikkoa on kohenneltu. Lauserakenteita muokattiin selväsanaisemmaksi. ja tuotepakettien nimet lyhennettiin -kalliola päätteisistä nimistä -kallio päätteisiksi.

Arviointilomaketta on käytetty kahdella asiantuntijan arvioinnissa. Toisen arvion antoi toimeksiantaja ja toisen siivousalalla pitkään toiminut yksityisyrittäjä. Ohessa ovat heidän antamansa arvioinnit. Ensimmäisessä taulukossa 1. kysytään mielipiteitä palvelukuvauksen ulkoasuun sekä olisiko se yritykselle lisäarvoa tuottava. Taulukossa 2. pyydetään arviointia palvelukuvauksen sisältöön sekä arvioita siitä että saavuttaisiko sillä pitkäaikaisia asiakassuhteita tai lisäisikö palvelut yrityksen kannattavuutta.

Palvelukuvauksen ulkoasun arviointi:

	1 Arviointisija		2 Arviointisija	
Arviointi	Arviointinumerolla 1-3	Kommentti sanallisesti	Arviointinumerolla 1-3	2 Arviointisija Kommentti sanallisesti
Kiinnostavuus?	3	Värikäs, kodikas	3	Hyvin toteutettu
Helppolukuisuus?	2	Asettelu hyvä, asiat järjestykseen	3	Selkeä muotoilu

Myyvä?	3		2	Kivat kuvat ja värit / lisäpalveluita voisi ehkä laajentaa
Erottuva muista palvelukuvauksista?	2		3	Todella selkeä
Uskottavuutta luova?	2		3	On uskottava
Yrityksen arvoa lisäävä?	3		3	Sopii muuhun palvelukokonaisuuteen

Taulukko 2. Asiantuntija arviointi palvelukuvauksen ulkoasusta

Arviointiasteikossa numero kolme on paras ja numero yksi on heikoin.

Arvioinneista päätellen palvelukuvauksen ulkoasun kohdalla että se on kiinnostava. Sitä kuvaillaan värikkääksi ja kodikkaaksi sekä että se on hyvin toteutettu. Toisessa arvioinnissa esitettyä oli helppo lukea ja toisessa taas mainitaan asioiden järjestykseen laittaminen. Oliko esite myyväkysymyksen kommentteina oli että esitteessä oli kivat kuvat ja värit mutta, että lisäpalveluita voisi ehkä laajentaa. Onko esite erottuva muista palvelukuvauksista kysymykseen arvioitsija antoi kommentin että se on todella selkeä. Esite on vastaajien mielestä uskottava. Esite tuo yritykseen lisäarvoa molempien vastaajien miestä, ja lisä kommenttina, että se sopii muuhun palvelukokonaisuuteen.

Palvelukuvauksen sisällön arviointi:

	1 Arvioitsija		2 Arvioitsija	
Arviointi	Arviointi numerolla 1 - 3	Kommentti sanallisesti	Arviointi numerolla 1 - 3	Kommentti sanallisesti
Ovatko yleisasiat selkeästi kerrottu?	1	Palvelukuvaukset yhtenäisiksi. Palvelut laatukriteeri alilekkain, lisätyöt kokonaan erikseen, on kohtia joissa nämä menee päällekkäin	3	ovat
Onko tilauksen tekeminen helpoa?	2	Pääseekö vanhus kuntosalille? sähköinen varaus?	3	Selkeät ohjeet

Onko tuotteita tarpeeksi?	3	On	2	On mutta, kotipalvelua voisi laajentaa
Saako käsityksen palveluiden sisällöstä?	2	Palveluilla hauskat nimikkeet 3 kpl, nämä selkeästi erikseen ja lisäpalvelut erikseen	3	Selkeä paketti
Saavutettaisiinko pitkäaikaisia asiakassuhteita?	3	Miksi esite on tarkoitettu lähinnä sisäiseen käyttöön?	3	Sandelsissa on jo vakituisia asiakkaita, joita saataisiin helposti asiakkaiksi myös kotipalvelulle
Lisäisivätkö palvelut yrityksen kannattavuutta?	3	Tottakai jos tämä esite/palvelukuvaus on tarkoitettu mainokseksi ja asiakkaille.	3	Saattaisi olla muutamassa vuodessa merkittävä lisäys tulopohjaan.

Taulukko 3. Asiantuntija arviointi palvelukuvauksen sisällöstä

Arviointiasteikossa numero kolme on paras ja numero yksi on heikoin. Palvelukuvauksen sisällön arvioinneista päätellen että esitteen yleisasiat ovat selkeästi kerrottu toisen mielestä kyllä ja toisen vastaajan mielestä ei ole, vaan jotkin asiat tarvitsisivat parantamista koska ne menevät päällekkäin. Tilauksen tekeminen arvioitiin helpoksi. Myös sähköisen varausjärjestelmän käyttöä kysyttiin. Lisäksi todettiin että ohjeet ovat selkeät. Tuotteita koettiin olevan tarpeeksi, mutta kommenttina oli että kotipalvelua voisi laajentaa. Kysymykseen saadaanko palveluiden sisällöstä käsitystä, vastaajat kuvailivat että palveluilla on hauskat nimikkeet 3 kpl. Esitteessä näiden pakettien toivottiin kuitenkin olevan selkeämmin esillä ja kaikki palvelut erikseen. Pyydättäessä arviota että saavutettaisiinko pitkäaikaisia asiakassuhteita tai lisäisivätkö palvelut yrityksen kannattavuutta, niin molemmat vastaajat olivat myönteistä mieltä. Kommentteina todetaan että Sandelsissa on jo vakituisia asiakkaita, joita saataisiin helposti asiakkaiksi myös kotipalvelulle ja toisaalta ihmetellään miksi esite on vain tarkoitettu sisäiseen käyttöön. Yrityksen kannattavuutta se lisäisi toisen vastaajan mielestä vain jos se on tarkoitettu mainokseksi ja asiakkaille. Ja toinen vastaaja on sitä mieltä että esite saattaisi tuoda merkittävästi lisätuloja yritykseen vuosien mittaan. Kumpikin vastaajista arvioi kaikki kysymykset numerolle kaksi (2) tai kolme (3).

Arvioinnin antaneista toinen tunsu Sandelsin ja toinen ei, joten arvioitsijoille olisi ollut syytä paremmin kertoa tästä arvioinnista ja sen taustoista. Arvioinneista voi päätellä että esitteestä pitäisi selvittää kenelle se tarkoitettu ja asiat pitäisi esittää niin selkeästi että se olisi ymmärrettävä kaikille lukijoille. Koska esite on tarkoitettu alun alkaen Sandelsin henkilökunnan sisäiseen käyttöön, niin että sitä voidaan muokata tarpeen mukaan sopivammaksi juuri tähän taloon esimerkiksi kotipalveluiden suuntaisemmaksi. Kotipalvelupakettina voitaisiin koota palvelukokonaisuus erilaista kotipalvelun tuottamista palveluista, niin sanottuna ”Kotipaketinä”, joka voisi sisältää vuodevaatteiden vaihdon, kaupassa käynnin ja ruoanlaiton yhdessä asiakkaan kanssa tai erikseen sekä asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimista

esimerkiksi kylvetyksen tai saunotuksessa sekä seuranpitoa. Lisäpalveluna siihen voisi liittää esimerkiksi jonkin siivouksen osa-alueen esimerkiksi lattioiden imuroinnin tai puhdistuksen pyyhkimällä tai ikkunoiden pesun tai vaikka roskien poisviennin jokaisen käynnin yhteydessä kuten kotihoidonkin työtehtäviin kuuluu.

Tässä opinnäytetyössä muutoksia ei tehdä tähän esitteeseen arviointien jälkeen. Koska yritys ei ole aloittanut toimintaansa Sandelsissa, niin tämän esitteen muokkaaminen uudemman näköiseksi ei ole relevanttia.

5 Johtopäätökset

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli kotisiivouksen palvelukuvauksen laatiminen. Tavoitteena oli selvittää millaisia palveluita ikäihmiset tarvitsevat selviytyäkseen kotona. Toisena tavoitteena oli selvittää uuden aloittavan kotipalveluyrityksen tuotteistamisprosessia ja rakentaa ikäihmisten tarpeisiin palvelupaketti. Lisäksi tässä työssä oli tarkoitus arvioida aloittelevan yrityksen asemaa saman alan kilpailijoihin nähden.

Suomessa kotihoidon palvelut ovat lakisääteisiä ja tarkoitettu kaikille niitä tarvitseville ihmisille. Kotona tuotettavien palveluiden tarve on kasvanut entisestään vanhenevan väestön myötä. Kotipalveluyrityksen kannattaa selvittää perin pohjin lakiin ja asetuksiin kuuluvat asiat, jotta henkilökohtaisten ja kotona tarjottavien palveluiden tarjonta olisi lainmukaista. Sosiaali- ja terveystieteiden yhdistyessä toimintaympäristöön tulee uusia asioita esille nopeasti joten aloittavan yrityksen kannattaa seurata tiiviisti näitä uudistuksia ja toimia sen mukaan. Myös yhteistyötä ja vuorovaikutusta muiden tahojen kanssa tarvitaan, koska iäkkään ihmisen kotona saattaa käydä monelta eri taholta erilaisia palveluita tarjoamassa. Kokemus yksinäisyyttä kokevan vanhuksen ystäväpalvelusta oli mielenkiintoinen ja antoisa siinä mielessä että hetkessä oleminen vaatii ihmiseltä kykyä keksittyä olemaan vaan läsnä. Kiireiseen elämään tapaan tottuneelle se oli haasteellista. Kävimme ulkona ja juttelimme niitä näitä sekä kahviteltiin hänen kotonaan. Kokemus oli ainutlaatuinen ja sitä tulisi kaikkien varsinkin kiireellisten ihmisten kokeilla. Tässä hetkessä eläminen ja tarkoituksenmukaisuus tarttuu. Asiat saavat oikeat mittakaavat mikä on tärkeää ja mikä vähemmän tärkeää.

Tavoitteena oli selvittää millaisia palveluita ikäihmiset tarvitsevat selviytyäkseen kotona. Huomioitavaa on että palvelualalla yksityisyrityksille riittää työtä, mutta tarjottujen palveluiden tarjontaa ei osata kohdistaa iäkkäiden ihmisten tarpeita vastaavaksi. Kotipalveluiden tarvitsee tuotteistaa osaamisensa, koska silloin palvelut tulisivat konkreettisimmiksi ja tekisivät niistä näkyviä. Silloin ne kohdentuisivat suoraan käyttäjien erilaisiin tarpeisiin. Asukaskyselyn perusteella perinteinen kotisiivous on saanut vierelleen muita kodinhoitoon liittyviä tehtäviä kuten kaupassa käyntiä, ulkoiluttamista tai asiakkaan

henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimista, jotka ovat ihmisen hyvin voinnin ja jaksamisen sekä laadukkaan elämän kannalta yksi tärkeimmistä asioista. Kokemuksena omasta henkilökohtaisen avustajan työstä voin kertoa, että palvelut ovat monipuolisemmat kuin pelkkä siivous. Siivous on osana kokonaisvaltaista palvelua. Palvelut riippuvat asiakkaan juuri sen hetkisestä tilanteesta. Joten monipuolisuus ja joustavuus palveluissa on tärkeää.

Tavoitteena oli rakentaa ikäihmisten tarpeisiin palvelupaketti. Palvelut rakentuivat valmiiksi tuotepaketeiksi, jotka ovat esitetty palvelukuvauksessa sekä esitteeksi. Palvelukuvaus on tarkoitettu yrityksen sisäiseen käyttöön ja on esite asiakaskäyttöön. Esitteestä asiakkaan on helppo nähdä eri palvelutarjontaa ja verrata sitä kilpailijoihin. Merkittävää on että palvelupaketeissa ovat yrityksen ydinosat ja sen rinnalla tarjotaan erilaisia lisäpalveluita, mutta huomioitavaa on että juuri ne lisäpalvelut saattavat olla tärkeämpiä asiakkaan tarpeiden kannalta, jolloin on syytä miettiä tarkkaan yrityksen ydinosaa. Lisäksi tulosten kannalta olisi syytä kehittää palveluita jotka kohtaisivat myös omaishoitajien tarpeet. Kehittämistä yhdessä yrityksen ja asiakkaan kanssa tulisikin lisätä, koska sillä saadaan tietoa asiakkaasta ja josta on molemminpuolista hyötyä. Tällä tavalla helpotetaan asiakasta tekemään ostopäätös.

Tuotteistetun palvelun markkinointi on helpompaa, koska tuotteistuksen avulla syntyneet palvelukuvaukset toimii markkinoinnissa tukimateriaalina. Palvelukuvaus voi olla esitteenä ensin yrityksen sisäiseen käyttöön ja palveluiden kehittelyn jälkeen toimintojen vakiinnuttua esitettä voi kehittää asiakaskäyttöön. Palvelukuvauksen lisäksi syntyi asiakkaille tarkoitettu iloinen värinen esite jossa on kuvattu ryhdikäs ja monipuolinen valikoima palveluita. Tässä työssä palvelukuvauksessa ja esitteessä on vähän eri tarjontaa koska palvelukuvaukseen ei tehty enää asiantuntija arvioinnin jälkeen muutoksia. Hyvin rakennetuista palvelupaketeista yritys voi pyytää kunnon korvauksen suhteutettuna menoihin.

Tässä työssä oli tarkoitus arvioida aloittelevan yrityksen asemaa saman alan kilpailijoihin nähden. Asukkaiden luona kävi eri yrityksiä joiden palveluiden hintaa ja palveluita vertailtiin. Hintaan vaikuttavat toiset kilpailijat markkinoilla sekä yrityksen omat kustannukset. Tuotteistettu palvelun hinnoittelu olisi helpompaa koska tuotteistusprosessin aikana samalla voidaan seurata todellisia kustannuksia ja suhteuttaa ne asiakkaalta pyydettävään maksuun. Asukkaiden luona käyvät eri yritykset näyttävät pyytävän samasta työstä erisuuruisia hintoja erilaisten hinnoitteluperusteiden ollessa erilaisia. Pääasia että hinta on asiakkaalle selvä heti alusta asti, mitä mikin työ maksaa. Siivousalan yksityisyrittäjäkokemuksena voin todeta että pienet siivousalan yritykset eivät osaa hinnoitella kaikkia tekemiään palveluita joita asiakkaat pyytävät, koska niitä ei ole kuvattu missään, ja jolloin ne kuuluvat osana siivouksen tuntihintaan. Dokumentoitu tuotteistaminen luo mahdollisuuden ryhdyttää yrityksen sisäisiä prosesseja ja kehittää palvelut käyttäjälähtöisemmiksi.

Lopuksi voin todeta että kotisiivouspalveluita tuotteistamalla palvelut ryhdikkäämmiksi sekä monipuolisimmiksi ja käyttäjälähtöisemmiksi, voidaan saavuttaa yritykselle ja asiakkaalle merkittäviä hyötyjä. Sekä se voi lisätä kiinnostusta jo tunnetusti matalapalkkaista alaa kohtaan. Siivouksen palvelukuvauksen rakentamisprosessin avulla syntyneet palvelukuvaus ja esite toimivat versioina joita voi muokata kohtaamaan yritysten ja asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

Lähteet

Grönroos, C. 2007. Teollisuuden palveluksista palveluliiketoimintaan: haasteena kannattava kasvu. Teknologiateollisuus julkaisuja. 9/2007. Tampere: Tammer - Paino

Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Helsinki: Bookwell.

Heikkilä, T., Hopsu, L., Huilaja, E. Karpela, P., Kaukonen, S. Kivikallio, J. Korppi, K. Kujala, T. Kääriäinen, P. Mustonen, S. Narko, R. Peltokorpi, M. Reunanen, R. Salmelin, M. & Yltiö, H. 2002. Siivoustyön käsikirja. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. 16. korjattu painos. Jyväskylä: Gummerus.

Hirsjärvi, S & Remes, P & Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. 2001. 5 - 6 painos. Vantaa: Tammanvuoren kirjapaino.

Huhtala, P. & Pulkkinen, A. 2009. Tuotettavuuden kehittäminen. Tampere: Esa Print.

Huijala, E. 2010. Siivoustyön käsikirja. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja. 21. korjattu painos. Helsinki: Bookwell.

Ikonen, E - R. 2015. Kehittyvä kotihoito. Keuruu: Otava.

- Kainlauri, A. 2007. Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. Helsinki: Bookwell.
- Karppele, P. 2010. Siivoustyön käsikirja. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja. 21. korjattu painos. Helsinki: Bookwell.
- Kettunen, M., Routi, N. & Aalto, K. 2003. Puhdas Raikas koti. 3. uudistettu painos. Porvoo: Bookwell.
- Parantainen, J. 2011. Tuotteistaminen.5.painos. Hämeenlinna: Kariston.
- Partanen, E.2011. Kotipalvelut tuotteiksi. Puhtaus ja palvelusektori 8/2011, 15.
- Pulli, S & Saarela, M.2005.Tuottesitminen ja palveluesite. Liiketalouden koulutusohjelma. Hyvinkää.
- Raatikainen, L. 2008. Asiakas, tuote ja markkinat. Helsinki: Edita.
- Seppälä, A. 2002. Siivoustyönjohdon käsikirja. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja. 2. korjattu painos. Jyväskylä: Gummerrus.
- Siivoussanasto. Suomen standarsoimisliitto. Standardi SFS 4619. 3.painos.Vahvistettu Suomen Standardisoimislautekunnassa 1996-03-11. Copyright c SFS. Suomen Stadarisoimisliitto SFS ry. Kyriiri.
- Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalvelun tuotteistaminen. 2. Painos. Porvoo: WSOY.
- Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11, 3.
- Suominen, K. & Vuorinen, M.1999. Kotihoidon arki ja etiikka. Tampere: Tammer-paino.
- Tiensuu, V. 2005. Tuotteistaminen tutuksi. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisuja. Tutkimuksia osa 9. Vaajakoski: Gummerus.
- Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi. Matkailualojen tuotteistaminen. Vantaa: Hansaprint direkt.
- Valtiala, M. 2013. Huipputapahtuma 2013. Siivoustaito. 2/2013, 14- 15.
- Vatanen, J.2012.Hoivapalveluiden tuotteistaminen. Kuntakamari koulutus.
- Vähälä, E., Kontio, M., Kouri, P. & Leinonen R. 2012. Palmu. palvelumuotoilua ikääntyville. Helsinki: Otava.
- Sähköiset lähteet
- Elias.2015. Saatavilla: www.elisas.fi
- Elias.2015 Saatavilla: <http://www.elias.fi/>
- Helsingin terveystakeskus. 2015.Saatavilla: www.hel.fi
- Helsingin terveystakeskus. 2015.Saatavilla: http://www.hel.fi/static/terke/julkaisut/esitteet/Apua_kotiin+2_2011.pdf
- Helsingin kaupunki.2015. Saatavilla: www.hel.fi
- Helsingin kaupunki.2015. Saatavilla: <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaantyvien-palvelut/kotihoido/kotihoidon-palvelut-ja-maksut/>
- Hilma.2015. Saatavilla: ww.hilma.fi
- Hilma.2015. Saatavilla: <http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/>
- Ikkunaman.2013. Saatavilla: www.ikkunaman.fi

Ikkunaman.2013. Saatavilla: <http://www.ikkunaman.fi/>

Ikkunaman.2015. Ei saatavilla: www.ikkunaman.fi

Ikkunaman.2015. Ei saatavilla: <http://www.ikkunaman.fi/>

Issworld.2015. Saatavilla: www.fi.issworld.com

Issworld. 2015. Saatavilla: <http://www.fi.issworld.com/>

Laki vanhuspalveluista. 2015. Saatavilla: Finlex.

Laki vanhuspalveluista. 2015. Saatavilla:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980#L2P6>

Loistopalvelut. 2015. Saatavilla: www.loistopalvelut.fi

Loistopalvelut.2015. Saatavilla:<http://www.loistopalvelut.fi/>

Palvelun tuotteistaminen. 2015. Saatavilla: www.palveluntuotteistaminen.fi

Palvelujen tuotteistamisen käsikirja.2015. Saatavilla:

<http://palveluntuotteistaminen.fi/tyokaluja-osallistavaan-tuotteistamiseen/>

Palvelun tuotteistaminen. 2015. Saatavilla: www.palveluntuotteistaminen.fi

Palvelun tuotteistaminen. 2015. Saatavilla: <http://palveluntuotteistaminen.fi/mita-tuotteistamisessa-tapahtuu/tavoitteet-ja-tuotteistamisen-aste/>

Putsclean. 2015. Saatavilla: www.putsclean.fi

Putsclean. 2015. Saatavilla: <http://www.putsclean.fi/siivouspalvelut.aspx>

Piika ja sisar.2015. Saatavilla: www.piika.fi

Piika ja sisar.2015. Saatavilla:

http://www.piika.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=1&Itemid=2

Servea.2015. Saatavilla:www.servea.fi

Servea.2015. Saatavilla: <http://servea.fi/>

Siskonsiivous. 2015. Saatavilla: www.siskonsiivous.com

Siskonsiivous. 2015. Saatavilla: <http://www.siskonsiivous.com/index.html>

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2015. Saatavilla: www.stm.fi

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2015. Saatavilla:

http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakasmaksut

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2015. Saatavilla: www.stm.fi

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2015. Saatavilla:

http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/ikaihmiset;jsessionid=a99a80736245599a71642e40eefe

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2015. Saatavilla: www.stm.fi

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2015. Saatavilla:

http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/ikaihmiset;jsessionid=aae150fb8ce2382a7bb937fe9f79

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2015. Saatavilla: www.stm.fi

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2015. Saatavilla:

http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakasmaksut/palveluseteli

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2015. Saatavilla: www.stm.fi

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2015. Saatavilla: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1860580#fi

Tilastokeskus. 2015. Saatavilla: Tilastokeskus.

Tilastokeskus. 2015. Saatavilla: <http://1933.166.171/Dialog/Saveshou.asp>

Valvira.2015. Saatavilla: www.valvira.fi

Valvira.2015. Saatavilla:

http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/sosiaalihuolto/omavalvonta/kysymyksia_ja_vastauksia

Verohallitus.2015. Saatavilla: www.vero.fi

Verohallitus.2015. Saatavilla:<http://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Kotitalousvahennys>

Kuviot

Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys	9
Kuvio 2. Yksityinen siivouspalvelutuottaja osana kotipalvelua	10
Kuvio 3. Kotipalveluiden kotitalousverovähennys kelpoiset tukipalvelut. (Vero 2015).....	12
Kuvio 4. Tuotteistuksen ydin Marja Toivosen mukaan (Siivoustaito, 2/2013, 15).	16
Kuvio 5. Tuotteistamisprosessi mukaillen Sipilää (1999).....	19
Kuvio 6. Tuotteistamisprosessi Vatasen mukaan (2012)	20
Kuvio 7. Asiakkaan saama hyöty (Sipilä 1999, 63)	21
Kuvio 8. Siivouspalvelukuvauksen rakentamisprosessi	23
Kuvio 9. Siivouspalvelukuvauksen rakentamisprosessin lähtötilanteen kartoitusvaihe	24
Kuvio 10. Siivouspalvelun tilausmahdollisuudet	24
Kuvio 11. Sandelsin asukkaiden käyttämien palveluiden määrä.	25
Kuvio 12. Ydintuotteet ja lisäpalvelut mukaillen Sipilää (1999).	31

Taulukot

Taulukko 1. Siivouspalveluiden tuottamia oheispalveluita. (Karpela 2002, 249 - 255). ...	15
Taulukko 2. Asiantuntija arviointi palvelukuvauksen ulkoasusta	37
Taulukko 3. Asiantuntija arviointi palvelukuvauksen sisällöstä.....	38

Liitteet

Liite 1 Sandelsin oma kotipalvelukysely	48
Liite 2 Palvelukuvaus	49
Liite 3 Arviointilomake	59
Liite 4 Palvelukuvauksen ensimmäiset versiot	60
Liite 5 Eri palveluyrityksiä Sandelsissa	63
Liite 6. Haastattelu Vaskikotiin	64
Liite 7. Sandelsin kotipalveluesitteen ensimmäinen versio	65

Liite 1 Sandelsin oma kotipalvelukysely

1. Ostatteko tällä hetkellä, ympyröi sopiva vaihtoehto

A. Siivouspalveluita?

B. Kotipalvelua? (kodinhoitaja tai lähihoitaja) ja muu avustaminen

C. Kotisairaanhoidtoa? (esim. sairaanhoitaja, terveydenhoitaja ja lääkäri)

2. Keneltä ostate tällä hetkellä palveluita?

Kirjoittakaa palveluntuottajan nimi:

3. Olisitteko kiinnostunut ostamaan Sandelsin omaa Senioripalvelusäätiön tuottamaa kotipalvelua?

Kotipalveluna voidaan tilata esim. asiointiapua, hygienian hoitoa, kaupassa käyntiä ym. ympyröi sopiva vaihtoehto.

A: En osaa sanoa

B: Olen kiinnostunut

C: En ole kiinnostunut

4. Mitä apua tarvitsette eniten? Kirjoita tekstaten:

Jos olette kiinnostunut palveluistamme, jätättehän yhteystietonne:

Nimi :

Osoite :

Puhelin numero:

Liite 2 Palvelukuvaus



Sandels Oma - kotipalvelu

Palvelukuvaus

Maarit Rapo 2015 Opinnäytetyö

Sandelsin Oma KOTIPALVELU

YRITYS on nimeltään Sandels Oma - kotipalvelu, joka on perustettu Kalliolaan, varta vasten palvelemaan Sandelsin senioritalon asukkaita. Asukkaille myydään palveluja, jotka auttavat asukkaita elämään omassa kotonaan viihtyisästi. Kotipalveluilla tuetaan asukasta viettämään itsenäistä elämää parhaalla mahdollisella tavalla, kunnioittaen asukasta ja hänen omaa kotiansa.

HENKILÖSTÖMME esittelee itsensä ja kertoo yhteisissä talokokouksissa kotitalousvähennyksestä ja muista siivoukseen liittyvistä asioista kuten millaista palautetta Sandelsin senioritalon omasta siivouksesta on saatu. Lisäksi kerrotaan kotona tapahtuvan siivouksen tilauksesta, sen suorittamisesta ja laskutuksesta.

TILAUKSEN TEKEMINEN tapahtuu Sandels senioritalon pohjakerroksessa (kuntokeskus) vahtimestarien luona olevasta varauskirjasta yhtä viikkoa ennen toivottua ajankohtaa tai puhelinnumerosta 040 588 5226 tai maarit.rapo@gmail.com. Tilaukset varmistetaan ottamalla yhteys asiakkaaseen.

Palvelumme:

**YLLÄPITOSIIVOUS
paketti, "Pikkukallio"**

**YLLÄPITOSIIVOUS
pluspaketti, "Isokallio"**

**PERUSSIIVOUS paketti,
"Peruskallio"**

LISÄPALVELUT

Verhojen ripustus
Pyykin pesussa
avustaminen
Saattoapua

Kylvetys apu
Asiointipalvelua
Kauppa apua
Ruoanlaittoa
Seurustelua

Pakkausapu esim.
muutossa
It - tukea
Vuodevaatteiden
vaihtaminen
Tekstiilien silitystä

YLLÄPITOSIIVOUS paketti, "Pikkukallio"

(viikkosiivous) Siivouksen jälkeen kodin pöytä- ja tasopinnat ovat pölyttömät sekä tahrattomat. Oven kahva ja sen ympäristö on puhdas. Lattia on pölytön ja puhdas. Roskakori on tyhjennetty, puhdas ja pussi vaihdettu. Roskat viedään ulkona olevaan jäteastiaan. Saniteettitilojen kalusteet ja lattia on pesty ja puhtaat.

YLLÄPITOSIIVOUS pluspaketti, "Isokallio". Siivouksen jälkeen kotinne: pöytä ja tasopinnat ovat pölyttömät, sekä tahrattomat. Oven kahvat ympäristöineen on puhtaat. Astiat on tiskattu tai kone tyhjennetty. Lattia on pölytön ja puhdas. Matot on tuuletettu ulkona. Roskakorit on tyhjennetty sekä puhtaat ja pois viety. Saniteettitilojen kalusteet ja lattiat on pesty.

PERUSSIIVOUS paketti, "Peruskallio" on harvemmin tai kausiluonteisesti tapahtuvaa perusteellisemmin tehtyä siivousta. Se voisi olla jouluksi tapahtuva siivous, tai keväällä tehtävä ikkunoiden pesu.

LISÄPALVELUT, "Rääpälikallio": voivat olla esimerkiksi: kaupassa asioimiseen tai ruoanlaittoon liittyviä tehtäviä. Niitä voidaan hoitaa asiakkaan kanssa yhdessä. Lisäksi lisäpalveluna voidaan tehdä hoivapalvelua jota on esimerkiksi kylvetys, joka voi tapahtua asiakkaan kotona tai yleisessä saunassa. Hinta erikseen kertatyönä, jos ei kuulu sopimukseen.

HINTA muodostuu valmiista pakettihinnoinnittelusta. Lisäpalvelut laskutetaan työtuntiperusteisesti. Kaikista palveluista tehdään sopimus erikseen asiakkaan kanssa.

Siivouksen hinta ylläpitosiivouksesta on 40 € tunti. Arvonlisävero 24 % lisätään hintaan. Siivouksen kokonaistuntihinta on yhteensä 49,60 € tunti.

KOTITALOUSVÄHENNYS. Palvelupakettimme ovat valittavissa omien tarpeiden mukaan ja ovat kotitalousvähennys kelpoisia palveluita joka tehdystä työtunnista 45 %.

Huom! Voimme tehdä palvelusopimuksen asiakkaan suostumuksella ja kotihoidon kanssa. Yrityksen tuottamat palvelut olisivat silloin osana asiakkaan kokonaisvaltaista kotihoitoa.



"Ajatuksena on antaa vain tarpeellinen apu ja yhdessä pärjäämisen maku."

Ylläpitosiivouspaketti, ”Pikkukallio” sisältää:

- Likaantuneet kohdat ovista ja oven pielistä puhdistetaan
- Wc- kalusteiden puhdistuksen
- Lattioiden moppauksen
- Roskakorin tyhjennyksen ja puhdistuksen sekä roskapussin pois viennin
- Vapaiden tasopintojen puhdistuksen

Ylläpitosiivous pluspaketti, ” Isokallio” sisältää:

- Likaantuneet kohdat ovista ja oven pielistä puhdistetaan
- Roskakorin tyhjennyksen ja puhdistuksen sekä roskapussin pois viennin
- Wc- kalusteiden puhdistuksen
- Lattioiden moppauksen
- Vapaiden tasopintojen puhdistuksen
- Astioiden tiskauksen tai astianpesukoneen täyttämisen tai tyhjennyksen
- Mattojen tuuletuksen

Perussiivouspaketti ”Peruskallio”, joka voi sisältää kaksi vapaavalintaista siivoustyötä liitettynä ylläpitosiivoukseen kerran vuodessa:

- Ikkunoiden - tai mattojenpesua
- Vapaan lattiapinnan peruspuhdistusta ja hoitoa
- Saunan - tai seinien pesua
- Kaappien järjestelyä
- Pakkausapu esim. muutossa

Lisäpalvelut, ”Räätälikallio”:

- Kylvetyksessä avustamista.
- Asiointipalvelua.
- Kauppa apua.
- Ruoanlaittoa.
- Seurustelua.
- Läksyjen tekemissä avustaminen.
- Pakkausapu esim. muutossa
- It - tukea.
- Vuodevaatteiden vaihtaminen.
- Tekstiilien silitystä.
- Verhojen ripustus.
- Pyykin pesussa avustaminen.
- Saattoapua.



”Teitittelemme tarvittaessa”

- **Kylvetyksessä avustamista** henkilökohtaisen hygienian huolehtimista kylvyn yhteydessä.
- **Asiointipalvelussa** voidaan olla asiakkaan kanssa yhdessä tehtävää. Esimerkiksi pankkiasioimista tai lomakkeiden täyttämistä.
- **Kauppa- apu** voi olla kaupassa käymistä yhdessä asiakkaan kanssa tai toimittaa tilatut elintarvikkeet kotiin.
- **Ruoanlaittoa** voidaan valmistaa ruokaa tai leipoa yhdessä asiakkaan kanssa .
- **Seurustelulla** pidetään seuraa keskustelemalla ja olemalla asiakkaan luona.
- **Pakkausapu muuttamisessa** autetaan tavaroiden suojaaminen ja pakkaaminen niille varattuihin laatikoihin.
- **It – tukea** annetaan pienimuotoisena lähinnä ohjausta tietokone ongelmien kanssa.
- **Vuodevaatteiden vaihtaminen** puhtaisiin
- **Tekstiilien silitys** voi sisältää esimerkiksi paitapuseroiden, housujen tai verhojen silitystä lisäksi verhojen.
- **Pyykin pesu** laitetaan likaiset pyykit pesuun tai ripustetaan kuivumaan tai viikataan kaappiin.
- **Saattoapu** avustaa asiakkaan esimerkiksi lääkäriin.

- Hinnasto

Siivouksen hinta ylläpitosiivouksesta on 40 € tunti.

Arvonlisävero 24 % lisätään hintaan.

Siivouksen kokonaistuntihinta yhteensä 49,60 € tunti.

Ylläpitosiivouspaketti, Pikkukallion max. 2h

99,20€ / kerta (sis.alv24% 19,80€)

Ylläpitosiivous pluspaketti, Isokallio max.3h

148,80€ / kerta(sis.alv24% 29,80€)

Perussiivouspaketti Peruskallio	sopimuksen mukaan
---------------------------------	----------------------

Lisäpalvelut: Räätelöitykallio	sopimuksen mukaan
--------------------------------	----------------------

Muut erikseen hinnoiteltavat :

- Lisäpalvelut erikseen riippuen työtehtävästä 15- 25€ / kerta
- Matkakorvaus erikseen pääkaupunkiseudun ulkopuolelle.
- Kunnat ja sopimus asiakkaat erikseen.
- Yksittäiset kertaluonteiset siivoukset.



Tiedustelut:
Sandelsin palvelut

Kalliolan Senioripalvelusäätiö
Välskärinkatu 4, 00260 Helsinki
Puhelin (09) 4368 8070

Liite 3 Arviointilomake

Sandels Senioritalon siivouksen palvelukuvauksen arviointi kevät 2015

Arvioitsijan nimi ja työnimike: _____

Palvelukuvauksen on laadittu esisijaisesti yrityksen sisäiseen käyttöön. Palvelukuvauksessa määritellään tuotteita tai palveluita. Työntekijät voivat käyttää palvelukuvausta ymmärtääkseen paremmin yritykseen määriteltyjen palveluiden sisältöä. Lisäksi se voi olla myös myynnin ja markkinoinnin apuvälineenä asiakaskohtaamisissa jämäköittämässä itse myyntitapahtumaa. Palvelukuvaus on sähköisessä muodossa ja on muunneltavissa erilaisiin käyttötarkoituksiin.

Arvioi numeroilla 1 – 3 (1 = paljon parannettavaa 2= vähän kiinnostava 3 = tosi kiinnostava) tai halutessasi voit kommentoida vaihtoehdon kohdalla. Kommentoi sanallisesti antamalla kehitysehdotuksia.

Palvelukuvauksen ulkoasu:

Arviointi	Arviointi numerolla 1 - 3	Kommentti sanallisesti
Kiinnostavuus?		
Helppolukuisuus?		
Myyvä?		
Erottuva muista palvelukuvauksista?		
Uskottavuutta luova?		
Yrityksen arvoa lisäävä?		

Palvelukuvauksen sisältö:

Arviointi	Arviointi numerolla 1 - 3	Kommentti sanallisesti
Ovatko yleisasiat selkeästi kerrottu?		
Onko tilauksen tekeminen helppoa?		
Onko tuotteita tarpeeksi?		
Saako käsityksen palveluiden sisällöstä?		
Saavutettaisiinko pitkäaikaisia asiakassuhteita?		
Lisäisivätkö palvelut yrityksen kannattavuutta?		

Kiitos arvioinnista!

Liite 4 Palvelukuvauksen ensimmäiset versiot

1. versio Sandelsin kotisiivouksen palvelukuvaus ja hinnoittelu

1. Ylläpitosiivous

Viikkosiivous, vapaat pinnat pyyhitään, WC:n pesu ym.

2. Erikoissiivous

Lattioiden vahaus, ikkunoiden pesut, parvekkeiden pesut, saunojen perusteellinen pesu, verhojen ripustukset ja pesut, mattojen ja sohvien pesu (painehuuhtelulaitteella).

3. Henkilökohtaiset palvelut

Ruokailu ja ateriapalvelut → ruoan lämmitys ja esillepano

Siistiytyminen, pukeutumien, tekstiilihuolto ja silitys, kaupassa käynnit.

Huonekasvien hoito ja piha-alueen siistiminen.

Neuvonta ja avustus: asiakasta neuvotaan kodin ulkopuolisissa asioissa ja ohjataan palveluiden piiriin. Asiakkaalle voidaan tarjota vapaaehtoistyöntekijää esim. Kalliolan tukihenkilö tai asiakas voidaan ohjata esim. Neron palveluiden piiriin.

Erityisryhmien avustaminen, esim. Muistisairaat

4. Erityishinnoitellut yksittäispalvelut

Tietyt toimenpiteet voidaan hinnoitella erikseen kuten esim. sänkyjen petaaminen, paikasta ja kohteesta riippuen 15 – 25€/kerta.

5. Hinnoittelu

Hinnat ovat 40€/h. Minimiveloitus on 1 tunti, jonka jälkeen laskutus 0,5 tunnin välein.

Erikoissiivouksista veloitetaan tarvikkeista erikseen. Erityishinnoittelukohteet hinnoitellaan sopimuksen mukaisesti.

2. versio Sandelsin OMA kotisiivouksen palvelukuvaus ja hinnoittelu

1. Ylläpitosiivous, ns. Viikkosiivous:

Huoneistossa:

- vapaat tasopinnat ja ovenpielet pyyhitään, likaantuneet tahrat seinistä ja ikkunoista ja peileistä pyyhitään

-saniteetti tilat pestään: käsienpesuallas, suihkutila ja tuoli sekä WC:n istuin pestään. Roskakorit tyhjenetään ja paperit täydennetään. Tai pyyhe vaihdetaan puhtaaseen. Sänky pedataan. Huoneiston tuuletus.

Lattiat: imuroidaan, nihkeä- tai kosteapyyhitään / mattojen imurointi tai ravistelu (tamppaus ulkona)

2. Erikoissiivous

Lattiat: pesu ja vahaus, kiillotus, pesu

Matot: tekstiilimattojen pesu paikanpäällä, mattojen vieminen ulos, mattojen pesu ulkona meressä tai matonpesupaikalla

- ikkunoiden pesut, parvekkeiden pesut, saunojen perusteellinen pesu, verhojen ripustukset ja pesut, mattojen ja sohvien pesu (painehuuhtelulaitteella).

- hyllyjen päälliset ja pienkoristeseineet pyyhitään
- huonekalut pesut
- yläkaappien / hyllyjen puhdistus
- seinien pyyhintä/pesu
- kellarien / vinttikomeroiden järjestys tai tavaroiden poisvieminen
- pois nukkuneen asukkaan kodin loppusiivous (kalmasiivous?)

3. Henkilökohtaiset palvelut

Kauppapalvelut: kaupassa käynti yksin yhdessä, tilauksen tekeminen, kantoapuna oleminen

Ruokailu ja ateriapalvelut: ruoan lämmitys ja esillepano, kahvin keitto ja voileipien tekeminen

Vaate-, ja pukeutumispalvelut:

- pesukoneen täyttö / tyhjennys / pyykin ripustus kuivumaan/ viikkaus kaappiin / silitys.

- siistiytyminen: vaatteiden oikominen, hiusten harjaus, puhtaiden vaatteiden esille laitto/avustaminen pukeutuessa sisä tai ulkovaatteet

Ympäristöhuolto: huonekasvien hoito ja piha-alueen siistiminen

Neuvonta ja avustus: asiakasta neuvotaan kodin ulkopuolisissa asioissa ja ohjataan palveluiden piiriin. Asiakkaalle voidaan tarjota vapaaehtoistyöntekijää esim. Kalliolan tukihenkilö tai asiakas voidaan ohjata esim. Neron palveluiden piiriin.

- ilmoitukset erityisistä huomioista esim: lähiomainen, kiinteistöhuolto, sairaanoito

Kiinteistöpalvelut: lamppujen / pattereiden vaihto, viemärin aukaisu,

4. Erityishinnoitellut yksittäispalvelut

Juhlapalvelut pienimuotoisesti, juhlan järjestäminen: kukkien ja kakkujen sekä musiikin tilaukset, kattaminen ym etukäteisvalmistelut ja lopetukset joissain tapauksissa emännöinti ja tarjoilu

Erityisryhmien avustaminen: esim. muistisairaat

Kuljetuspalvelut: kuljetus autolla hautausmaalle, juhliin, lääkäriin, matonpesupaikalle

Petauspalvelu: sänkyhuolto, puhdistus, petivaatteiden pesu / vaihto puhtaisiin

Pesulapalvelut: vaatteiden kerääminen, vieminen, peseminen, puhtaana palauttaminen

5. Hinnoittelu

Hinnat ovat 40€/h. Minimiveloitus on 1-2 tuntia/ kerta, jonka jälkeen laskutus 0,5 tunnin välein. Erikoissiivouksista ja tarvikkeista veloitetaan erikseen.

Erityishinnoittelukohteet hinnoitellaan sopimuksen mukaisesti. Vaikeasti etukäteen arvioitavissa olevat siivoustyöt laskuteaan tuntityönä.

Tietyt toimenpiteet voidaan hinnoitella erikseen kuten esim. sänkyjen petaaminen, paikasta ja kohteesta riippuen 15 - 25€/kerta.

Matkakorvaus erikseen. Sopimus asiakkaat erikseen. Yksittäiset ns. keikat erikseen. Kunnalle tarjotut ostopalvelut erikseen.

Liite 5 Eri palveluyrityksiä Sandelsissa

Yritys	Nettisivut	Ylläpito/Perussii vous	Tukipalvelut	Hinta
Putsiclean Oy	http://www.putsiclean.fi/siivouspalvelut.aspx	kyllä	jos asiakas haluaa	34e alkaen. alv. ja ilman ilmoitettu muuttosiivouksen osalta eri hintoja Siivousväline 16€ (2015 ei muutoksia)
Piika ja Sisar Oy	http://www.piika.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=1&Itemid=2	kyllä	kyllä	42€ /h , 100 neliöille = 305€ matka-aika 21€ 2015: 39,90 €
Helsingin kaupunki kotihoito	http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaantyyvien-palvelut/kotihoito/kotihoidon-palvelut-ja-maksut/	Palvelut tuottaa joko kotihoito, yksityinen ostopalveluna tai annetaan palveluseteli	Palvelut tuottaa joko kotihoito, yksityinen ostopalveluna tai annetaan palveluseteli	annetaan siivouksen tuntihinnan tai korkeintaan 21-24 euron suuruinen palveluseteli (2015)
Kauppapalvelu Sarvea Oy	http://servea.fi/			ei hinta tietoja tai esimerkkejä
Loistopalvelut OY	http://www.loistopalvelut.fi/	kyllä	kotiapupalvelu?	31€/h v. 2015: 32,50 Euroa/henkilötyötunti sis.alv.24%
Siskon siivous OY	http://www.siskonsiivous.com/index.html	kyllä. (uutena kotisiivous 2013) (2015 kotisiivousta ei mainosteta uutena)	ei mainita	alv. 23% 36 - 38€ v. 2015: kotisiivouksen hinta sopimuksella: ma-ke 38 €/henkilötyötunti to-pe 39,50 €/henkilötyötunti kertaluonteinensiivous: 43 €/henkilötyötunti
Iss Palvelut OY	http://www.fi.issworld.com/	luvataan	luvataan	ei
Ikkuna-Man T:mi	http://www.ikkunaman.fi/ (v. 2015 ei löytynyt)	ikkunanpesut	ei	ei

Liite 6. Haastattelu Vaskikotiin

Vastaajana olen Vaskikodin: (henkilökuntaa / asukas)?

Kauppapalvelut.

Onko asukkailla tällä hetkellä toimivaa kauppapalvelua? Jos on miten se on järjestetty ja kenen toimesta?

Tampereen kaupungin kotihoito tarjoaa kauppapalvelua

Akuuteissa tapauksissa henkilökunta käy kaupassa
Lisää apua omaishoitajille.

Millaista apua toivottiin omaishoitajille? Kuinka se on järjestetty ja toimiiko se?

Tietoa etuuksista, vapaista, sairauksista

Omaishoitaja pääsisi esim. teatteriin tai lounaalle ystävän kanssa

Omaishoitaja toivoi saavansa olla kotona hetken yksin(ettei tarvitsisi aina lähteä johonkin)

Tampereen kaupunki tarjoaa vapaita omaishoitajille. Ne omaishoitajat, jotka eivät ole saaneet "statusta" saivat vapaita soittamalla Tampereen kaupungin asiakasohjaajalle.

Ei toiminut aina. Vapaita ei saanut silloin kun halusi. Vapaita oli myös liian vähän vuodessa.

Postilaatikkoo ja raha-automaattia toivottiin lähemmäksi kotitaloa.

Miten tämä kehittämis kohde on ratkennut? Kuinka ikääntyneet hoitavat kirjeet lähtevien postilaatikkoon sekä käteisen rahan nostamisen tällähetkellä?

Postilaatikko on noin 50 m päässä. Vaskikodeilla voi jättää omaan laatikkoon postia, henkilökunta vie ne työpäivän päivän päätteeksi postilaatikkoon. Automaatti on ongelma, lähin on noin 2 km päässä. Onneksi melkein kaikilla on pankkikortti.

Lisäksi minua kiinnostaa:

Millaisia kotipalveluita asukkaat käyttävät? Onko se keskitettyä vai käykö jokaisella niin sanotusti "omafirma"? Ovatko asukkaat tyytyväisiä saamiinsa siivouksiin? Ylläpitosiivoukseen tai niin sanottuun viikkosiivoukseen tai harvemmin tehtävään perussiivoukseen, esimerkiksi ikkunanpesuun?

Asukkailla käy Tampereen kotihoito tai/ ja yksityinen kotihoito. Olemme keskittäneet yksityistä kotihoitoa kahteen yrittäjään. Tietysti asukkaalla on valinnanvapaus ottaa palvelunsa mistä haluaa.

Yleensä yksityiseen ollaan tyytyväisiä koska pystyvät joustamaan paremmin. Kaupungin kotihoidon kautta saatavaan siivoukseen oltiin tyytymättömiä koska siivous oli hyvin rajattua.

Entä siivouspalvelut, miten ne ovat järjestetty? Kuka hoitaa kotien siivouksen jos ei itse tee? Kuinka monta eri siivousfirmaa talon asukkailla käy?

Kaikkia en tiedä koska asukkaat voivat ottaa palvelunsa mistä haluaa. Katso edellinen vastaus

Pyykinpesu on järjestynyt taloyhtiön omalla yhteispesulalla johon asukkaat olivat tyytyväisiä. Kuinka moni kotitalous käyttää arviolta prosentuaalisesti pyykkitupaa? Vaikea vastata, epäilisin, että 10 %.

Liite 7. Sandelsin kotipalveluesitteen ensimmäinen versio



SANDELS KOTIPALVELUT

Uusi kotipalveluyritys aloittaa toiminnan lähitulevaiduudessa



SYDÄMMEN ASIALLA ON ERITYISESTI VANHUKSET JA LAPSIPERHEET JOILLE TARJOTAAN KOTONA TAI PALVELUTALOSSA SIIVOUSPALVELUITA JA HUOLENPITOA SEKÄ TUKIPALVEUITA KUTEN KAUPASSA ASIOIMISTA TAI LÄKSYJEN TEKEMISEN AVUSTAMINEN.

PUUTARHAN HOITAMINEN KUTEN NURMIKON LEIKKUU, RIKKA-RUOHON KITKEMINEN TAI PUUN PILKKOMINEN ONNISTUU MEILTÄ.

MEILLE VOITA HUOLETTA JÄTTÄÄ MYÖS PYYKIN HUOLTAMISEN PESUN, SILITYKSEN TAI LAKANAN VAIHDON.



LISÄKSI SIVOUKSEN YHTEYDESSÄ VOIMME:

AUTTAA LASTA LÄKSYJEN KANSSA TAI KÄYMME KAUPASSA JA MUILLA ASIOLLA KANSSASI.

VOIMME ULKOILUTTAA MYÖS LEMMIKKISI.

RUOKA LÄMPENEE SAMALLA KUN TEEMME PUHDASTA JÄLKEÄ.

OSAAMME OLLA HYVÄLLÄ TUULELLA. TEITITTELEMME TARVITTAESSA.



MONIPUOLINEN KOKEMUKSEMME TAKAA TEILLE KOTONA ASUMISEN VIIHTYVYYDEN. OSAAMME MONIA ASIOITA JO JA KOSKAAN EMME VOI OLLA TÄYDELLISÄ ETTEIKÖ AINA OLISI UUTTA OPITTAVAA. SEN TOTEUTUKSEEN TARVITSEMME TEITÄ, JOTTA PALVELUMME PARANEE ENTISESTÄÄN.

KOTIPALVELUPAKETIT

1. PIKKUKALLIOLA

Tuotepaketti PIKKUKALLIO antaa teille varmuuden tunteen että viihdytte kotona ja siivous ei rasita teitä liikaa.

Siivouksen kuvaus:

- vapaat tasopinnot pyyhitään
- saniteetti tilat puhdistetaan
- lattiat nihkeä pyyhitään
- roskat viedään pois
- huoneiston tuuletus

2. ISOKALLIOLA

Tällä ISOKALLIOLLA- tuotepaketilla pärjää pitkälle.

Siivouksen kuvaus: vapaat tasopinnot pyyhitään

- saniteetti tilat puhdistetaan
- lattiat nihkeä pyyhitään
- matot imuroidaan
- tiskit laitetaan tiskikoneeseen tai tyhjennetään
- vuodevaatteet vaihdetaan puhtaisiin
- seurustelua työn lomassa ajankohtaisista asioista tai yhdessä tekemistä
- roskat viedään pois
- huoneiston tuuletus

3. PERUSKALLIOLA

Tämä tuotepaketti takaa teille kaiken mitä kotona tarvitsette siivoukseen ajankohtaan riippumatta. Siivouksen kuvaus: Tämä tuotepaketti takaa teille kaiken mitä kotona tarvitsette siivoukseen.

- vapaat tasopinnot pyyhitään
- saniteetti tilat puhdistetaan
- lattiat nihkeä pyyhitään
- matot imuroidaan
- tiskit laitetaan tiskikoneeseen tai tyhjennetään
- vuodevaatteet vaihdetaan puhtaisiin
- seurustelua työn lomassa ajankohtaisista asioista tai yhdessä tekemistä
- roskat viedään pois
- tiskit laitetaan tiskikoneeseen tai tyhjennetään
- ruoan lämmitys tarjoilukelpoiseksi
- vuodevaatteet vaihdetaan puhtaisiin
- seurustelua työn lomassa ajankohtaisista asioista tai yhdessä tekemistä
- roskat viedään pois
- ikkunat pestään kerran vuodessa
- saniteettitilat ja sauna peruspestään kerran vuodessa
- kaapit ja seinät sekä ovet pyyhitään kauttaaltaan kerran vuodessa
- huoneiston tuuletus
- kylväty- ja peseytymisapu

4. TUKIKALLIOT

Nämä TUKIKALLIOT ovat jokaisen tarpeeseen, omaan tahtoon ja aikaan sidottuja palveluita. Helposti voit tilata nämä osaksi muita Kalliotuotepaketteja, silloin kun sinulle sopii.

Tukipalvelun kuvaus:

- asiointi apteekissa tai kaupassa
- kassien kuljetus kotiin
- lemmikin ulkoilutus ohjeen mukaan
- lasten avustus läksyjen tekemisessä



Sandels kotipalveluihin on helppoa tilata peruspakettiin lisää palveluita, soittamalla tai kertomalla edellisellä tapaamiskerralla tulevista kotipalvelutarpeista. Vahtimestarit auvustavat siivoustilauksien vastaanottamisessa.



SIIVOUSKALLIOPAKETTIEEN JA LISÄKALLIOPALVELUIDEN HINNASTO

Kotitalousvähennys on 45% ja sen voi hyödyntää heti.

- | | |
|------------------|-----|
| 1. Pikkukalliola | X € |
| 2. Isokalliola | X € |
| 3. Peruskalliola | X € |
| 4. Tukikalliot | X € |



Tilaaminen on helppoa. Ala-aulassa vahtimestareilla perinteinen lukujärjestys johon voit käydä laittamassa nimesi ja puhelinnumerosi siihen ajankohtaan kun sinulle parhaiten palvelu sopii. Näet siitä milloin on vapaata.

Sandels vahtimestarit puhelin: 09 3333 333
sandelsvahtimestarit@kalliola.fi