

Sirkka-Liisa Matiskainen

# KOTITYÖPALVELUALAN OSAAMISTARVEKARTOITUS

Opinnäytetyö  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Toukokuu 2010




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<p><b>Opinnäytetyön päivämäärä</b></p> <p>28.5.2010</p>	
<p><b>Tekijä(t)</b> Matskainen Sirkka-Liisa</p>	<p><b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma</p>	
<p><b>Nimeke</b> Kotityöpalvelualan osaamistarvekartoitus</p>		
<p><b>Tiivistelmä</b> Kotityöpalveluyritysten määrä on kasvanut viime vuosina merkittävästi. Tähän ovat vaikuttaneet monet eri tekijät. Kuntien ja kaupunkien resurssit palvelujen tarjoajana ovat pienentyneet laskusuhdanteesta johtuen ja toisaalta ikääntyvien määrä on lisääntynyt. Laskusuhdanteesta huolimatta kotiin ostettavien palvelujen kysyntä on kasvanut reilussa 10 vuodessa 50 %.</p> <p>Kehittyvä ja kasvava ala tarvitsee ammattitaitoista ja osaavaa henkilökuntaa voidakseen vastata asiakkaiden kysyntään. Koulutuskeskus Agricola ent. Sisälähetykseuran oppilaitos käynnisti keväällä 2008 kotityöpalvelujen ammattitutkinnon järjestämisluvan hakemisprosessin. Ammattitutkinnot edellyttävät verkostoitumista alan yrittäjien kanssa. Yhteistyö alan yrittäjien kanssa paljasti, etteivät kaikki yrittäjät pitäneet alan koulutusta riittävän työelämälähtöisenä.</p> <p>Työn tarkoituksena oli selvittää, miten tarpeellisenä erityyppistä osaamista kotityöpalvelualalla pidetään. Selvityksessä käytin vuonna 2008 tehtyä Julkisen kotityöpalvelun osaamistarvekartoituksen tarvittava osaaminen määrittelyä. Lisäksi osaamisen tarpeita arvioitiin puutarhanhoidon ja yrittäjyyden kannalta. Osaamislohkot oli jaettu pienempiin tehtäviin kokonaisuuksiin, joiden osaamisen tarpeellisuutta haastateltavat arvioivat asteikolla 1 - 5. Lisäksi haastateltavilla oli mahdollisuus kertoa, mitä muuta osaamista kotityöpalvelualalla toimiminen edellyttää.</p> <p>Osaamistarvekartoituksen otannan muodostivat yksityiset kotityöpalvelualan yrittäjät, joiden kanssa Koulutuskeskus Agricolalla on kotityöpalvelun ammattitutkinnon arviointisopimus. Osaamistarvekartoitus toteutettiin teemahaastatteluna.</p> <p>Tämän osaamistarvekartoituksen mukaan kotityöpalvelualalla tarvittava osaaminen tulee hyvin esille kotityöpalvelujen ammattitutkinnossa. Lähes kaikkea osaamista pidettiin erittäin tarpeellisenä. Lisäksi erityisesti haluttiin korostaa eettistä osaamista, subjekti-objektiosaamista, kehitysvammaisuudesta ja mielenterveyden ongelmista tietämistä sekä puhtaanapidon- ja lääkehoidonosaamista. Selvityksen tuloksia voidaan hyödyntää suunniteltaessa alan koulutuksen sisältöjä ja niiden toteuttamista.</p>		
<p><b>Asiasanat (avainsanat)</b> Kotipalvelu Kodinhoitoapu Ammattitutkinnot</p>		
<p><b>Sivumäärä</b> 35s + liit.5s.</p>	<p><b>Kieli</b> Suomi</p>	<p><b>URN</b> 201039201</p>
<p><b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b></p>		
<p><b>Ohjaavan opettajan nimi</b> Päivi Lahikainen</p>	<p><b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b> Koulutuskeskus Agricola</p>	

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the bachelor's thesis</b>  28.5.2010
<b>Author(s)</b> Matiskainen Sirkka-Liisa	<b>Degree programme and option</b> Training programme: Service production and management	
<b>Name of the bachelor's thesis</b> Assessment of the need for know-how in the field of home help services		
<b>Abstract</b>  <p>The number of home help service businesses has grown dramatically in the past few years. That is the result of several factors. The service providing resources of municipalities and towns have been cut down because of an economic depression and, on the other hand, the number of ageing people has increased. Despite the depression the demand for paid services provided at home has grown by fifty per cent in ten years</p> <p>This developing and growing field needs capable professional staff to be able to respond to customer demand. In spring 2008 the Agricola Centre for Education and Training, previously the College of the Home Mission Society of the Church of Finland, started a permit application process for organizing a vocational examination in home help services. Vocational examinations call for networking with entrepreneurs in the field. Collaboration with them revealed that all entrepreneurs did not feel that the training in the field was sufficiently rooted in work life</p> <p>The aim of the thesis was to find out to what degree different types of know-how in the field of home help services were considered necessary. In my research I used the definition of necessary know-how given in the Assessment of the need for know-how in public home help services from 2008. The need for know-how was also estimated from a gardening and enterprising point of view. The know-how sectors were divided into smaller task entities and the interviewees estimated the need for know-how within them on a scale from one to five. The interviewees also had an opportunity to tell what other types of know-how working in home help services requires.</p> <p>The sampling in the assessment of the need for know-how consisted of entrepreneurs in the field of home help services with whom the Agricola Centre for Education and Training had an assessment agreement on the vocational examination in home help services. The assessment of the need for know-how was carried out as a theme interview.</p> <p>This assessment shows that the know-how needed in the field of home help services is well catered for by the vocational examination for home help services. Almost all types of know-how were regarded as very necessary. There was also a need to call attention to ethical know-how, subject-object know-how, knowledge of mental handicaps and problems and know-how in sanitation and medication.</p> <p>The results of the assessment can be utilized in planning the consumption contents in the field and their realization.</p>		
<b>Subject headings, (keywords)</b> Home help services, Housekeeping service Vocational examination		
<b>Pages</b> 35 pages + appendix 5 p.	<b>Language</b> Finnish	<b>URN</b> 201039201
<b>Remarks, notes on appendices</b>		
<b>Tutor</b> Päivi Lahikainen	<b>Bachelor's thesis assigned by</b> Agricola - Centre for education and training.	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	KOTITYÖPALVELU .....	2
2.1	Kotityöpalvelun määritelmä .....	2
2.2	Kotityöstä kotityöpalveluksi .....	3
2.3	Kotityöpalveluammattiin kouluttautuminen .....	5
2.4	Kotityöpalvelun tulevaisuus .....	6
2.5	Kotityöpalvelun kehittäminen ja laatusertifikaatti.....	7
3	KOTITYÖPALVELUJEN AMMATTITUTKINTO .....	9
3.1	Ammattitutkinnot.....	9
3.2	Ammattitutkinnot prosessina .....	10
3.3	Kotityöpalvelujen ammattitutkinnonosat.....	11
3.4	Työelämälähtöisyys .....	12
3.5	Ammattitutkinnot Suomen koulujärjestelmässä.....	12
4	JULKISTEN KIINTEISTÖ-, KOTITYÖ-, SIIVOUS- JA TOIMITILAPALVELUALOJEN OSAAMISTARVESELVITYS.....	14
5	TYÖN TAVOITE JA TOTEUTUS .....	16
5.1	Työn tavoite .....	16
5.2	Teemahaastattelu .....	17
5.3	Kuvaus tutkimukseen osallistuneista yrityksistä .....	18
5.4	Haastattelun teemat.....	19
6	KOTITYÖPALVELUALALLA TARVITTAVA OSAAMINEN.....	20
6.1	Taustatiedot.....	20
6.2	Palveluosaamisen tarpeellisuus .....	20
6.3	Puhdistuspalveluosaamisen tarpeellisuus .....	22
6.4	Tekstiilihuollon tehtävien osaamisen tarpeellisuus .....	23
6.5	Kiinteistöhuollon osaamisen tarpeellisuus .....	24
6.6	Ruokataloutteen liittyvän osaamisen tarpeellisuus .....	25
6.7	Turvallisuuden ja ergonomia osaamisen tarpeellisuus .....	27
6.8	Alan muiden tietojen ja taitojen tarpeellisuus .....	27
6.9	Puutarhanhoito.....	28

6.10 Yrittäjyys.....	29
6.11 Osaamisalueiden tärkeys.....	30
7 TULOSTEN TARKASTELUA .....	30
LÄHTEET .....	34
LIITTEET	
1 Haastattelun teemat	

## 1 JOHDANTO

Kotityöpalveluyritysten määrä on lisääntynyt merkittävästi viimevuosina. Tähän on vaikuttanut monet seikat. Julkisen palvelujen tarjoajan resurssit ovat taloudellisen laskusuhdanteen myötä vähentyneet ja toisaalta ikääntyvien ihmisten määrä on kasvanut, mikä on lisännyt paineita kotityöpalvelujen ulkoistamiseen ja palvelujen ostamiseen yksityisiltä kotityöpalveluyrittäjiltä. Viime vuosina kunnat ovat entisestään vähentäneet myös erityyppisten laitoshoido- ja kuntoutusyksiköiden tarjoamien palvelujen käyttöä ja siirtyneet ostamaan asiakkailleen heidän tarvitsemansa palvelut yksityisiltä palvelujen tarjoajilta.

Vaikka olemmekin eläneet viime vuodet taloudellisessa laskusuhdanteessa, kotiin ostettavien palvelujen kysyntä on kuitenkin kasvanut, erityisesti kotisiivouspalvelujen kysyntä on vuodesta 1990 kasvanut 50 % vuoteen 2003 tultaessa (Varjonen ym. 2005, 92).

Kasvava ja kehittyvä ala tarvitsee ammattitaitoisia tekijöitä vastaamaan asiakkaiden kysyntään. Koulutuskeskus Agricola ent. Sisälähetysseuran oppilaitos käynnisti keväällä 2008 kotityöpalvelujen ammattitutkinnon järjestämisluvan hakemisprosessin.

Kotityöpalvelujen ammattitutkinto on työelämälähtöinen ja se edellyttää verkostoitumista alalla toimivien yrittäjien kanssa. Verkostoitumisen myötä ilmeni, etteivät kotityöpalvelualalla toimivat yrittäjät pitäneet koulutusta riittävän työelämälähtöisenä.

Tätä työtä tehdessäni perehdyin olemassa oleviin kotityöpalvelua käsitteleviin tutkimuksiin ja selvityksiin. Keskeisemmäksi muodostui Opetushallituksen rahoittama, vuosina 2007–2008 toteutettu selvitys Julkisten kiinteistöpalvelujen (kiinteistö-, kotipalvelu-, siivous- ja toimitilapalvelut) tulevaisuuden osaamistarpeista.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten tarpeellisenä erityyppistä osaamista kotityöpalvelualalla pidetään. Selvityksessä käytin vuonna 2008 tehtyä Julkisen kotityöpalvelun osaamistarvekartoituksen tarvittava osaaminen määrittelyä. Lisäksi osaamisen tarpeita arvioitiin puutarhanhoidon ja yrittäjyyden kannalta. Osaamislohkot oli jaettu pienempiin tehtäväkokonaisuuksiin, joiden osaamisen tarpeellisuutta

haastateltavat arvioivat asteikolla 1 - 5. Lisäksi haastateltavilla oli mahdollisuus kertoa, mitä muuta osaamista kotityöpalvelualalla toimiminen edellyttää. Tässä opinnäytetyössä vertaan, vastaavatko Kotityöpalvelujen ammattitutkinnon perusteet alalla tarvittavaa osaamista.

Tässä opinnäytetyössä haastattelin niitä yksityisiä kotityöpalvelualan yrittäjiä, joiden kanssa Koulutuskeskus Agricola on tehnyt Kotityöpalvelujen ammattitutkintoa koskevan arviointisopimuksen.

Koulutuskeskus Agricola on osa Kirkkopalvelujen Diakonia-, sosiaali- ja koulutuspalvelujen toimintaryhmää, johon kuuluvat sen lisäksi Koivurannan palvelukeskus (vanhustenhuollon palvelut), Lastenkoti ja perhetukikeskus Ruusu (lastensuojelun palvelut), Tyynelän kuntoutus- ja kehittämiskeskus (päihdekuntoutus- ja kehittämispalvelut) sekä toimintaryhmän tukipalveluyksikkö. Kaikki nämä yksiköt toimivat Pieksämäellä, Etelä-Savon maakunnassa. Nämä oppilaitoksen läheisyydessä toimivat yksiköt tarjoavat erinomaisen ja autenttisen oppimisympäristön harjoittelupaikkoineen kotityöpalvelujen ammattitutkintoa ajatellen. (Sisälähetysseuran oppilaitos 2010.)

Ammattitutkintoihin liittyviä näyttötutkintotilaisuuksia on Koulutuskeskus Agricolassa järjestetty vuodesta 1997. Oppilaitoksessa voi suorittaa sosiaali- ja terveysalan, humanistinen ja kasvatusalan sekä kulttuurialan ja koti ja laitosalan ammattitutkintoja sekä psykiatrisen hoidon ja vanhustyön erikoisammattitutkinnot. (Sisälähetysseuran oppilaitos 2010.)

## **2 KOTITYÖPALVELU**

### **2.1 Kotityöpalvelun määritelmä**

Kotityöpalvelu ammatti- ja yritysalan on vielä jokseenkin nuori, mistä syystä alaa koskevaa tutkimusta ja kirjallisuutta ei ole vielä kovinkaan paljon sitä, vastoin kotityötä koskevaa kirjallisuutta ja tutkimusta on olemassa erittäin paljon.

Eri instituutiot käyttävät erilaisia määrittämiä kotityölle. Eri hallinnonaloilla, sosiaalilainsäädännössä ja verotuksessa kodin palveluille on lakiperusteiset määritelmät. Laki kotitalousvähennyksestä käyttää käsitettä tavanomainen kotitaloustyö. (Varjonen ym. 2005, 8; Aalto ym. 2007, 65.)

Tilastokeskus jakaa kotityöt seuraavasti:

- kotitaloustyöt (ruokataloustyöt, siivous ja pyykinpesu)
- huoltotyöt (mm. remontit ja pihanhoito)
- muu kotityö (mm. asioiden järjestely ja suunnittelu)
- lastenhoito
- ostokset ja asiointi
- kotitöihin liittyvät matkat

(Tilastokeskus 2005).

Kotityöpalvelut ammatiksi, (Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1-:22) on määritellyt kotityöpalvelun näin: Kotityöpalvelun osa-alueita ovat seuraavat kodissa tehtävät palvelut: kotisiivous, kunnostus ja huolto, tekstiili- ja vaatehuolto, pihan- ja puutarhanhoito, ruokapalvelut sekä vanhusten avustaminen ja asiointi. Kotipalvelut korvaavat muutoin itse tehtävät kotityöt (Härkki ym. 2007, 6.)

Kotityö muuttuu palveluksi, kun se hankitaan kodin ulkopuolelta, jolloin syntyy käsite kotityöpalvelu. Termin kotityöpalvelu ammatillisuutta korostaa sana työ. Kotityöpalvelut ovat eri-ikäisten, eri elämäntilanteessa ja eri ympäristöissä elävien ihmisten ja kodin arjen työtehtävien hoitoa, joka ei edellytä terveydenhoidollista ammattikoulutusta (Härkki ym. 2007, 6; Ristimäki ym. 2008, 28.)

Tässä tutkimuksessa käytän kotityöpalvelun määritelmänä viimeksi mainittua kotityöpalvelun määritelmää.

## **2.2 Kotityöstä kotityöpalveluksi**

Sitran raportin Kotityön markkinat (2005) mukaan kotitöiden ulkoistaminen on väistämätöntä seurausta kehitykselle, joka sai alkunsa omavaraisen kotitalouden luovuttamissa tehtäviään julkiselle sektorille ja markkinoille (Varjonen ym. 2005, 8).



Luonnollinen kotitöiden luovuttaminen lienee alkanut siitä, kun kotityön tekijä, perheen äiti, lähti kodin ulkopuolelle ansiotyöhön. Tehtävä, josta ensin jouduttiin luopumaan, oli todennäköisesti lasten hoito. Toisaalta jo sotakorvauksista alkaneen teollistumisen myötä, perheiden muutettua kaupunkien pieniin asuntoihin, oli jouduttu luopumaan vanhusten hoivasta ja huolenpidosta.

Kotitöiden ulkoistamisessa on viime kädessä kyse siitä, mitä pidetään hyväksyttynä, suomalaiseen kulttuuriin sopivana käytäntönä. Tähän vaikuttavat mm. asenteet ja elämän tilanne. Muistan, kuinka kummallisena pidin kauppoihin ilmestyneiden pakasteperuna-sipulisekoitusten ostamista ja niiden käyttämistä ruoan valmistuksessa, - perunathan tuli kasvattaa itse! Näin ajattelin 1980-luvulla maatalon ahkerana miniänä. Nykyisin on itsestään selvää hyödyntää osakomponentteja arjen sujuvuuden helpottamisessa ja joskus voi ostaa koko aterian valmiina.

Eräässä radio-ohjelmassa nuori, tuore aviomies kysyi neuvoa, mitä tehdään monikerroksisella reikäpohjaisella teräksisellä kattilan tyyppisellä ”hökötyksellä”, jonka he olivat saaneet häälahjaksi? Toimittaja kertoi kyseessä olevan todennäköisesti mehu-maijan, jolla voi valmistaa mehua. Kysyjä kummeksui, - *miks’ varten, saahan sitä kaupasta!*

Kuten edeltä voi päätellä, on osasta kotitöiden ulkoistamisesta tullut jo niin tavallista, ettei siihen edes kiinnitetä huomiota. Lasten oikeutta päivähoitoon sekä työpaikkaruokailua ei pidetä enää kotona tuotetun palvelun vaihtoehtona, vaan ne ovat osa normaalia arkea (Varjonen ym. 2005, 92).

Asennemuutoksesta kertoo myös kotisiivouspalvelujen käytön lisääntyminen vuodesta 1990 vuoteen 2003 mentäessä noin 50 %. Asennemuutoksesta kertoo myös se, että vuonna 1990 n. 75 % talouksista ei käyttänyt kotisiivouspalveluja, eikä halunnutkaan käyttää. Ja vastaavasti vuonna 2003 enää ainoastaan 25 % talouksista ei ollut käyttänyt kotisiivouspalveluja eikä halunnutkaan käyttää. (Varjonen ym. 2005, 92.)

### 2.3 Kotityöpalveluammattiin kouluttautuminen

Kotityöpalvelualan yrittäjänä toimimista ei virallisesti valvo tai määritä mikään instanssi, ellei siihen liity terveydenhoidon osaamista, jolloin laki ammatinharjoittamisesta määrittää ja valvoo yrittäjää. Toisaalta markkinavoimat ovat hyvä konsultti. Periaatteessa kuka tahansa voi perustaa kotityöpalveluyrityksen ja tarjota palvelujaan. Toiminta ei kuitenkaan ole ihan näin villiä, sillä kuluttajat, kotityöpalveluyrityksen asiakkaat eivät kuitenkaan osta palveluja ihan keneltä tahansa.

Usein kotityöpalvelualan yrittäjäksi ryhtyvällä on kuitenkin jonkinlainen alan koulutus ja työkokemus. Käytetyimmät kotityöpalvelualan palvelut ovat siivouspalvelut, mistä syystä on luonnollista, että tyypillisin koulutus- ja työkokemus liittyy puhdistuspalvelualaan.

Kotityöpalveluyrittäjäksi voi hankkiutua monien eri alojen koulutusten kautta. Muun muassa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammatillinen perustutkinto, kotitalous- ja kuluttajapalvelujen perustutkinto ovat käytettyjä. Sopiva koulutus on myös sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, lähihoitajan sekä laitoshuoltajan koulutus. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2008.)

Alalla toimiessa on mahdollista suorittaa kotityöpalvelujen ammattitutkinto ja siivousteknikon erikoisammattitutkinto. Lisäksi on mahdollista suorittaa yrittäjän ammattitutkinto ja yrittäjän erikoisammattitutkinto. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2008.)

Tutkinnot voi suorittaa koulumuotoisena opiskeluna, oppisopimuskoulutuksena ja näyttötutkintona. Myös jo toimiva yrittäjä voi suorittaa tutkintoja oppisopimuskoulutuksena. Alan ammatillista peruskoulutusta annetaan sosiaali- ja kotitalousoppilaitoksissa sekä useissa ammatillisissa ja aikuisoppilaitoksissa. Helsingin yliopistossa on mahdollista suorittaa Kuluttaja-ekonomian opintoja. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2008.)

## 2.4 Kotityöpalvelun tulevaisuus

Kotityöpalvelujen kysyntä on kasvanut selkeästi. Vuonna 1997 alkanut kotitalousvähen-  
nys kokeilu, mikä vakinaistettiin vuonna 2001, on merkittävästi vaikuttanut koti-  
työpalvelujen käytön lisääntymiseen (Varjonen ym. 2005, 8).

Vuodesta 2001 lähtien on kotitalousvähenystä käyttäneiden talouksien määrä kasva-  
nut jopa 50 % vuosivauhdilla. Kotityöpalvelut ovat myös lisänneet työllisyyttä ja edis-  
täneet yrittäjyyttä. Vuonna 2007 ylittyi 50 000 markkinaehtoisen työpaikan raja, jonka  
kotitalousvähenys oli tuottanut. (Varjonen ym. 2005, 9.)

Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksen mukaan kotitalouksia kiinnosti eniten sään-  
nöllinen viikkosiivous, pihan- ja puutarhanhoitopalvelut, pienet korjaukset kotona  
sekä laite- ja tietotekninen apu. Suurin kotitalouspalvelujen käyttäjä ryhmä oli mu-  
kaan työssäkäyvät nuoret lapsiperheet. Ikäryhmissä 40 vuotta ja yli 75 vuotta käytettiin  
kotityöpalveluja eniten. (Varjonen ym. 2005, 9; Tuorila H 2006.)

On oletettavaa, että kotityöpalvelujen markkinaosuudet kasvavat tulevaisuudessa edel-  
leen, sillä julkisen sektorin resurssien lisääminen vastaamaan ikääntymisestä aiheutu-  
van palvelujen tarpeeseen ei ole realistista. Markkinaehtoisesta kotityöpalvelusta on  
tulossa entistä merkittävässä määrin julkisen sektorin palvelujen täydentäjä. Hyvin-  
vointi palvelujen tuottaminen edellyttää entistä enemmän toimivaa vuorovaikutusta,  
kykyä ja tahtoa, palvelujen tuottajatahojen, niin julkisen kuin yksityisen sektorin kans-  
sa, luoda toisiaan täydentäviä ja tukevia palveluja (Härkki ym. 2007, 9.)

Kotityöpalvelualan markkinat kansainvälistyvät ja markkinoille on jo nyt tullut kan-  
sainvälisiä yrittäjiä. Toisaalta on hyvä muistaa, että tulevaisuudessa asiakkaina voi olla  
myös toisesta kulttuurista lähtöisin olevia henkilöitä, esim. iäkkäiden hoiva- ja huo-  
lenpidon asiakkaina (Härkki ym. 2007,9).

Kotityön markkinat (2005) raportissa mainitaan kolmen C:n ”palvelupaketti”, *Coo-  
king, Cleaning, Caring* merkittävänä vientituotteena. Viejä maana mm. Filippiinit ja  
ostaja maana rikkaat öljyvaltiot kuten Hong Kong, Euroopan maat ja Pohjois-  
Amerikka. (Varjonen ym. 2005, 8.)

Kotityöpalveluiden kansainvälisessä katsauksessa, (Härkki & Simons 2005,1) on selvitetty kuinka eri maissa kotityöpalvelut ovat kehittyneet. Tutkimuksessa oli mukana Ruotsi, Tanska, Iso-Britannia, Yhdysvallat, Kanada ja Australia. Tutkimuksessa on myös sivuttu Euroopan maista Saksaa ja Sveitsiä ja Aasian maista Japania ja Kiina. Yhteenvedon mukaan Ruotsi ja Tanska tarjosivat hyviä esimerkkejä julkisen kotityöpalvelun kehittämistä. Australia, Kanada sekä Yhdysvallat taas puolestaan tarjosivat erinomaisia esimerkkejä siitä miten pitkälle yksityinen sektori voi kehittää palveluitaan. Edellä mainituissa maissa oli kehitetty myös markkinointia sekä nettivälitystoimintaa. Isossa - Britanniassa oli taas kehitetty erityisesti kolmannen sektorin osuutta kotityöpalveluiden tarjoajana. (Härkki & Simons 2004, 1.)

## **2.5 Kotityöpalvelun kehittäminen ja laatusertifikaatti**

Kotityöpalvelualan kehittämistyötä on tehty usean vuoden ajan. Eri kuluttajatutkimuksista saatujen palautteiden perusteella, keskeisimmäksi haasteeksi kotityöpalvelujen käytölle, muodostui taloudellisten seikkojen lisäksi laatu ja luotettavuus. Kuluttajat halusivat olla varmoja siitä, kenet kotiinsa laskivat esim. siivoamaan.

Elias.fi nettitori on kodin palveluiden markkinapaikka, jonka kehittämistä on vastannut kotitalous- ja kuluttaja-alan asiantuntijat. Mukana kehittämistyössä ovat olleet mm. Etelä-Suomen lääninhallitus, Espoon kaupunki, Helsingin yliopisto/kuluttajaekonomia, Helsingin kaupunki, Kuluttajatutkimuskeskus, Omaiset ja läheiset ry, opetushallitus, TEKES, työtehoseura ry, Vantaan kaupunki, verohallitus ja Veronmaksajain keskusliitto. (Härkki ym.2007,10.)

Elias.fi nettitori on sosiaalinen yritys ja vahva vaikuttaja. Mm. kotitalousvähennyksen laajeneminen koskemaan myös vanhemmille hankittuja palveluja sekä ammattitutkinon saaminen alalle ovat Elias.fi aloitteesta toteutuneita hankkeita (Härkki ym. 2007,10).

Elias.fi nettitorilla on mukana yrityksiä, osuuskuntia ja säätiöitä, jotka tarjoavat koteihin ostopalveluita. Palvelun tarjoajat hyväksytään torille vasta, kun on tarkastettu palveluntarjoajan ennakkoperintärekisteri ja vastuuvakuutus. Torilla myytävät kodin pal-

velut ovat siivous, remonttityöt, pihanhoito, hoivapalvelut, hiustenleikkaus asiakkaan kotona, digi,- ja atk-tuki. (Härkki ym. 2007,10.)

Kuluttajatutkimuskeskuksen ja Elias.fi toteuttama TEKES /SERVE- tutkimushankkeen pohjalta Elias.fi kehitti Palveluja kotiin -osaamistestin ja sen suorittamisen osoittamiseksi Palveluja kotiin – passin. (Härkki ym. 2007,10.)

Uusimman kotityöpalvelualaa koskevan hankkeen myötä on kotityöpalvelualalle tulossa laatujärjestelmä ja kehittämiskeskus. Keväällä 2010 pilottihankkeeseen osallistuville kotityöpalveluyrityksille tarjoutuu mahdollisuus laatujärjestelmän ja sertifiointin hankkimiseen. Kotityöpalvelualan laatujärjestelmää on laadittu viimeisen kahden vuoden aikana. Työtehoseura on koordinoanut valtakunnallista tutkimus- ja koulutusverkoston yhteistyötä. (Louhikoski-Alasuutari 2009, 36.)

Työtehoseura, jatkossa TTS, on saanut Patentti- ja rekisterihallitukselta tarkastusmerkioikeuden kotityöpalvelun laatusertifikaattitunnukselle. Ensimmäiset laatulautakunnan myöntämät sertifiointit tullessaan jakamaan vuoden 2010 kuluessa kotityöpalvelualan yrittäjille. Kotityöpalvelualan kehittämiskeskus aloittaa myös työnsä kevään 2010 aikana. Kehittämistyössä ovat mukana alan yrittäjien laatusertifikaattikoulutuksesta alueella vastaavat alan ammatilliset oppilaitokset. Yhteistyön tavoitteena on tehdä kotityöpalvelualaa näkyväksi toimialaksi sekä kehittää alan yritystoimintaa vahvan ammattilaisuuden varaan. Kehittämishankkeet toteutetaan oppilaitos- ja tutkimuslaitosyhteistyön kautta. Tavoitteena on myös alan vetovoimaisuuden lisääminen niin, että kasvaviin yrityksiin riittää osaavaa henkilöstöä. (Louhikoski-Alasuutari 2009, 37–38.)

Kasvavan kotityöpalvelualan yrittäjien tueksi ja asiakkaiden ostopäätöstä helpottamaan, kehitettävä laatusertifikaatti kriteereineen, mittareineen ja tunnuksineen rakentuu ESR rahoituksella innovaatioverkostohankkeessa. Hankkeessa ovat mukana TTS, kuluttajatutkimuskeskus, Vaasan yliopiston Levon-instituutti, Laurea ammattikorkeakoulu ja TIEKE. Järjestelmän levittämisestä kotityöpalveluyrittäjien käyttöön huolehtii 11 aikuisoppilaitosta ympäri Suomea. Oppilaitosten kehittämistyön rahoituksesta vastaa Opetushallitus, työelämän kehittämis- ja palvelutehtävän rahoituksella. (Louhikoski-Alasuutari 2009, 37.)

Laatusertifikaatin tavoitteena on edistää sitä, että asiakas löytäisi laadukasta ja luotettavaa palvelua kotiinsa. Yrittäjälle laatujärjestelmä tarjoaa välineen oman toimintansa kehittämiseen. Laatusertifioinnin kautta voidaan nostaa kotityöpalvelualan imagoa ja palveluiden markkinointia. Kotityöpalvelun laatujärjestelmässä arvioinnin ja kehittämisen kohteena ovat yrityksen:

- johtaminen
- toiminnan suunnittelu, ohjaus ja seuranta
- henkilöstö ja osaaminen
- resurssit
- prosessit

(Louhikoski – Alasuutari 2009, 37.)

Kotityöpalvelualalle laadittavassa laatukäsikirjassa on kuvattu jokaisen kohteen kriteerit, eli asiat jotka tulee olla tehtynä, jotta yrittäjä voi saada laatusertifikaatin. Kriteeristön laajuus on erilainen yksin yrittäjälle ja yritykselle, jossa on henkilökuntaa. (Louhikoski - Alasuutari 2009, 37.)

### **3 KOTITYÖPALVELUJEN AMMATTITUTKINTO**

#### **3.1 Ammattitutkinnot**

Ammatti- ja erikoisammattitutkinnot ovat ammatillista lisäkoulutusta, jotka voidaan suorittaa suoraan näyttötutkintoina, tutkintoihin järjestetään myös valmistavaa koulutusta (Opetushallitus 2010).

Ammattitutkinnot ovat aikuisille suunnattuja, työelämälähtöisiä tutkintoja, joissa osaaminen osoitetaan tutkintotilaisuuksien kautta. Tutkintotilaisuuksissa, joita näyttötutkinnoiksi kutsutaan, ammatillinen osaaminen osoitetaan työelämässä, riippumatta siitä, mistä ammattitaito on hankittu; opiskelemalla, työtä tekemällä tai vaikka harrastustoiminnan kautta. Näyttötutkinto suoritetaan, osoittamalla tutkinnon perusteissa edellytetty ammattitaito, aidossa työelämän tuotanto- tai palvelutehtävässä. Henkilö, jolla on riittävä ammattitaito, voi suorittaa tutkinnon tai sen osan suoraan tutkintotilaisuudessa osallistumatta valmistavaan koulutukseen. (Opetushallitus 2010.)

Näyttötutkinnon suorittaja voi osallistua valmistavaan koulutukseen hankkiakseen tarvittavan ammattitaidon. Valmistava koulutus on mahdollista suorittaa työn ohessa, koska lähijaksot toteutetaan usein 2 - 4 päivän mittaisina kontaktipäivinä ja etäopiskeluna. (Opetushallitus 2010.)

### **3.2 Ammattitutkinnot prosessina**

Ammattitutkinnon prosessi voidaan jakaa eri vaiheisiin; hakeutumiseen, henkilökohtaistamiseen, tutkinnon suorittamiseen ja arviointiin.

Ammattitutkinnon suorittajaksi voi hakeutua aikuinen, jo työelämässä ollut henkilö. Hakeutua voi suoraan oppilaitokseen, ELY-keskukseen tai oppisopimustoimistoihin. Oppilaitokset päättävät itsenäisesti hakuajoista, mutta joihinkin koulutuksiin voi hakeutua pitkin vuotta. (Opetushallitus 2010.)

Näyttötutkintojärjestelmässä tutkinnon suorittajalle tehdään kolmessa eri vaiheessa henkilökohtaistaminen. Henkilökohtaistamisella tarkoitetaan tutkinnon suorittajan ja opiskelijan ohjauksen, neuvonnan, opetuksen ja tukitoimien asiakaslähtöistä suunnittelua ja toteutusta. Henkilökohtaistaminen perustuu Opetushallituksen määräykseen 47/011/2000.(Opetushallitus 2010.)

Näyttötutkinnot suoritetaan osoittamalla tutkinnon perusteissa edellytetty osaaminen oikeassa työtehtävässä ja oikeassa työympäristössä, tästä toiminnasta muodostuu tutkintotilaisuus. Tutkinto suoritetaan yleensä tutkinnon osa kerrallaan. Tutkintosuoritus voi olla tiettyä ajankohtana tai sitten pidempänä ajanjaksona tapahtuvana. (Opetushallitus 2010.)

Tutkinnon tai sen osan arviointi perustuu aina tutkinnon perusteissa määriteltyihin ammattitaitovaatimuksiin ja arviointikriteereihin, joihin tutkintosuoritusta verrataan. Arvioinnissa käytetään erilaisia laadullisia menetelmiä kuten havainnointi, haastatteluja, kyselyjä, ryhmä- ja itsearviointia. (Opetushallitus 2010.)

Ammattitaitoa arvioidaan aina kolmikantaisesti; työnantajan, työntekijän, ja opetusalan edustajat sekä tutkinnon suorittaja arvioi omaa osaamistaan. Tutkinnon osan suorittamisen jälkeen käydään arviointikeskustelu, johon osallistuvat tutkinnonsuorittaja

sekä arvioijat. Arvioijat esittävät tutkintotoimikunnalle tutkinnon hyväksymistä tai hylkäämistä. Perustutkintojen arvosanat ovat Tyydyttävä T 1, Hyvä H 2, ja Kiitettävä K 3. Lopullisen päätöksen arvioinnista tekee tutkintotoimikunta. (Opetushallitus 2010.)

Arviointiin tyytymätön tutkinnonsuorittaja voi pyytää oikaisua 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun hän on saanut tiedon arviointipäätöksestä. Oikaisupyyntö on tehtävä kirjallisesti ja se on osoitettava tutkintotoimikunnalle. (Opetushallitus 2010.)

Näyttötutkintoon valmistavaan koulutukseen hakeutumiselle ei ole laadittu mitään ennakkoehtoja. Tutkinnon suorittajat osallistuvat valmistavaan koulutukseen, saavuttaakseen tarvittavan ammattitaidon. Valmistavaan koulutukseen osallistuvalla järjestetään osana koulutusta mahdollisuus osallistua tutkintotilaisuuksiin ja siten suorittaa näyttötutkinto. ( Opetushallitus 2010.)

### **3.3 Kotityöpalvelujen ammattitutkinnonosat**

Kotityöpalvelujen ammattitutkinto muodostuu kolmesta vapaasti valittavasta tutkinnon osasta. Tutkinto on valmis, kun kolme tutkinnon osaa on suoritettu hyväksytysti.

#### **TUTKINNON OSAT**

Tutkinnon suorittajan on valittava kolme osaa seuraavista:

1. Kotisiivouspalvelut
2. Kodin tekstiili- ja vaatehuoltopalvelut
3. Kodin ruokapalvelut
4. Avustamis- ja asiointipalvelut
5. Pihan- ja puutarhanhoitopalvelut
6. Kodin kunnostus- ja huoltopalvelut
7. Yrittäjäyys kotityöpalvelualalla

(Opetushallitus 2005.)

Kotisiivouspalvelut ovat kodin ylläpito- ja perussiivoustehtäviä. Kodin tekstiili- ja vaatehuoltopalveluilla tarkoitetaan asiakkaan pyykin pesemistä ja jälkikäsitteilyä sekä tekstiilipintaisten huonekalujen ja mattojen puhdistamista. Kodin ruokapalveluilla tarkoitetaan kotiruoan ja leivonnaisten valmistusta ja kodin vierastarjoilun järjestämistä.



tä. Avustamis- ja asiointipalveluilla tarkoitetaan asiakkaan avustamista arjen tehtävissä ja liikkumisessa kodissa ja kodin ulkopuolella. Piha- ja puutarhapalvelut käsittää istutusten ja nurmikon hoitoa ja piha-alueiden ja – rakenteiden kunnossapitoa. Kodin kunnostus- ja huoltopalveluilla tarkoitetaan kodin kalusteiden kokoamista ja pieni-muotoisia laitteiden huoltotöitä, kodin pintojen kunnostustöitä sekä kodin muutostöitä. Yrittäjyys osio antaa valmiudet toimia kotityöpalvelualan yrittäjänä. (Opetushallitus 2005.)

### **3.4 Työelämälähtöisyys**

Lähtökohtaisesti näyttötutkintojen työelämälähtöisyyden on katsottu ilmenevän mm. siinä, että tutkinnon perusteet, ammattitaitovaatimukset ovat työelämästä johdettuja sekä siinä, että osaaminen osoitetaan oikeassa työelämän tuotanto- tai palvelutehtävässä, oikeassa työpaikassa tai työympäristössä.

Työelämälähtöisyys ilmenee myös siinä, että ammattiosaamista arvioivat työelämän edustajat; työnantajan edustaja sekä työntekijän edustaja. Arvioijista kootaan luettelo, johon kerätään tiedot arvioijien koulutuksesta, työelämäkokemuksesta, mahdollisesta pedagogisesta pätevydestä sekä osallistumisesta arvioijakoulutukseen sekä näyttötutkintomestari pätevydestä. Luettelo toimitetaan tutkintotoimikuntaan hyväksyttäväksi.

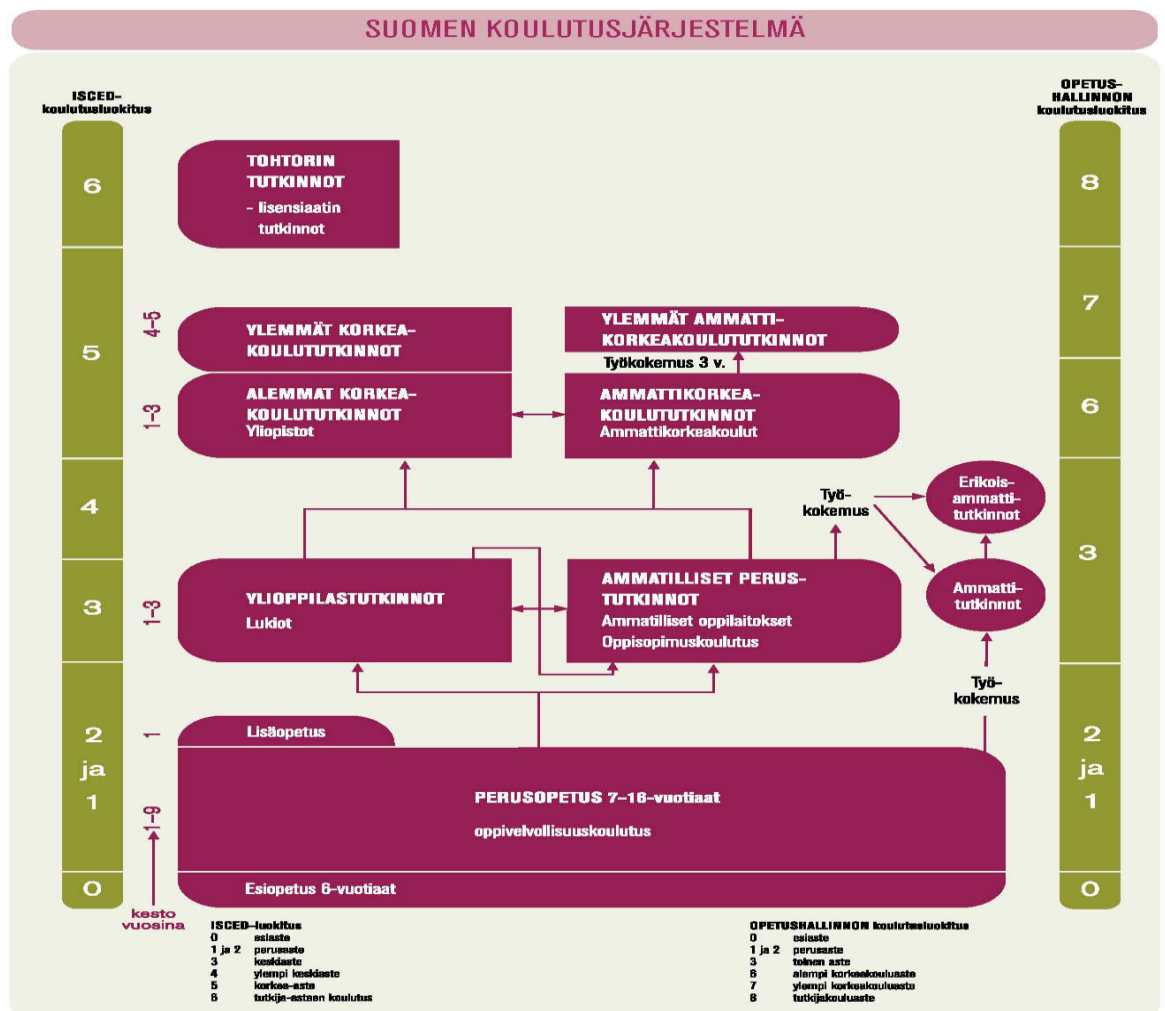
### **3.5 Ammattitutkinnot Suomen koulujärjestelmässä**

Suomen koulutusjärjestelmä ryhmitellään koulutusasteisiin. Asteelta toiselle siirtymisen edellyttää alemman asteen opintojen suorittamista, ennen siirtymistä ylemmän tason opintoihin. Koulutukselle on määritelty tavoitteet, aina kunkin koulutussektorin lainsäädännössä. Lainsäädännön lisäksi laadunvarmistukseen kuuluvat opetussuunnitelmien ja näyttötutkintojen perusteet, koulutuksen järjestämis- ja toimiluvat sekä ulkoinen arviointi. (Opetusministeriö 2010.)

Suomen koulutusjärjestelmä muodostuu kolmesta tasosta; ensimmäinen taso alkaa yhdeksänvuotisesta perusopetuksesta, jota ennen lapsilla on mahdollisuus osallistua 1 vuoden mittaiseen esiopetukseen. Perusopetuksen jälkeen on mahdollista valita joko lukio tai ammatillinen koulutus tai näiden yhdistelmä. Viimeisenä tasona on korkea-

asteen koulutus, jota annetaan ammattikorkeakouluissa ja yliopistoissa. (Opetushallitus 2010.)

Kuviossa 1. on kuvattu ammattitutkintojen sijoittumista Suomen koulujärjestelmään. Ammattitutkinnot sijoittuvat ammatillisten perustutkintojen yläpuolelle, ne eivät edellytä kuitenkaan alan ammatillisen perustutkinnon suorittamista, mutta vaativat alan työkokemuksen. Ammattitutkinnot ovat hyvä keino ammattitaidon ja osaamisen osoittamiseen aikuisille jo työelämässä kokemusta ja osaamista saaneille. Erikoisammattitutkinnot ovat jatkoa ammattitutkinnoille, aste syvällisempään osaamiseen.



**KUVIO 1.** Suomen koulutusjärjestelmä (Opetushallitus).

## **4 JULKISTEN KIINTEISTÖ-, KOTITYÖ-, SIIVOUS- JA TOIMITILAPALVELUALOJEN OSAAMISTARVESELVITYS**

Tässä selvityksen perustana olen käyttänyt Julkisten kiinteistö-, kotityö-, siivous- ja toimitilapalvelujen osaamistarveselvitystä. Perustelen valintaani, sillä, että kyseinen osaamistarveselvitys on toteutettu Opetushallituksen toimesta ja Opetushallitus on määrittänyt myös Kotityöpalvelujen ammattitutkinnonperusteet. Erittäin tärkeänä pidän myös sitä, että Julkisten kiinteistö-, kotityö-, siivous- ja toimitilapalvelujen osaamistarveselvityksessä oli ennakolta, yhteistyössä työelämän kanssa selvitetty, mitä tehtäviä ja töitä ko. alalla tehdään. Edellä mainitun tiedon hyödyntäminen omassa selvityksessä oli keskeistä. Lisäksi on syytä muistaa, että nykyisin yhä useammat kunnat ostavat tarvitsemansa kotipalvelun yksityisiltä alan yrittäjiltä. Yhteistyö asiakkaiden hyväksi edellyttää, julkisen alan ja yksityisen toimijoiden välillä, yhteistä termistöä ja osaamisen määrittelyä.

Vuonna 2007 alkaneessa, ja Opetushallituksen rahoittamassa ja Jyväskylän talouskouluyhdistyksen hallinnoimassa, Julkisten kiinteistöpalvelujen (kiinteistö-, kotityö-, siivous- ja toimitilapalvelut) osaamistarveselvityksen tavoitteena oli ennakoida vuosien 2015 - 2020 tilannetta, julkisten kiinteistöpalvelujen alalla ja niiden palveluissa edellytettävää osaamista. (Opetushallitus ja tekijä 2008,4.)

Selvitystä varten oli laadittu, työelämän kanssa yhteistyössä, kyselylomake. Kyselylomakkeessa oli avattu seitsemän pääkohtaa yksittäisiksi tiedoiksi ja taidoiksi. Pääkohtia olivat:

- palveluosaaminen
- puhdistuspalvelu ja tekstiilihuolto sekä muu siihen läheisesti liittyvä osaaminen
- kiinteistönhuoltoon liittyvä osaaminen
- aula- ja kokouspalvelut
- ruoanvalmistus kodinomaisessa ympäristössä
- turvallisuus ja ergonomia sekä muut alan tiedot ja taidot

Kyselyn vastausvaihtoehdot olivat asteikolla 1 - 5, josta 1 ilmaisi osaamisen tarpeettomaksi ja vastaavasti 5 erittäin tarpeelliseksi.(Opetushallitus ja tekijä 2008,4.)

Kysely lähetettiin julkisten alojen työelämän edustajille, jotka työskentelivät esimies – tai kehittämistehtävissä kiinteistö-, kotityö-, siivous ja toimitilapalvelujen alalla. Kyselyjä lähetettiin 141 ja vastauksia palautui 55 % (Opetushallitus ja tekijä 2008,4).

Tutkimustulokset Julkisten kiinteistö-, kotityö-, siivous- ja toimitilapalvelujen osamistarvekartoituksesta kotityöpalvelujen osalta on koottu seuraavasti.

Palveluosaaminen:

- Asiakkaan luonteva kohtaaminen erilaisissa palvelutilanteissa
- Asiakkaiden neuvominen ja opastaminen palveluiden käytössä ja hankinnoissa
- Erikulttuurien ja uskontojen tunteminen
- Tavallisimpien ikääntyvien ihmisten sairauksien tunteminen
- Tavallisimpien lasten sairauksien tunteminen
- Asiakkaan avustaminen liikkumisessa ja asiointissa
- Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen
- Asiakkaan avustamien ruokailussa
- Asiakkaan avustaminen henkilökohtaisessa hygienian hoidossa

Pudistuspalvelun ja tekstiilihuollon edellyttämä osaaminen:

- Työkohteen puhtaustasovaatimusten tietäminen
- Siivousmenetelmien, aineiden koneiden ja välineiden hallitseminen
- Ylläpitosiivoustehtävien hoitaminen
- Perussiivoustehtävien hoitaminen
- tekstiilien huolto- ja jälkikäsittelytehtävien hoitaminen

Kiinteistöhoito:

- Vikailmoitusten tekeminen ja kiinteistön / tilojen kunnon seuraaminen
- kiinteistön pienet huoltotyöt
- käsityönä pienkoneella tehtävät ulkoalueiden huoltotyöt
- huoltokirjojen tulkitseminen
- vikailmoitusten tekeminen ja korjaustarpeesta ilmoittaminen
- lukitus- ja hälytysjärjestelmien toimintaperiaatteiden tunteminen
- liputtaminen
- puulla lämmittäminen
- muuta, mitä

Aula- ja kokouspalvelut:

- Yleisempien toimistokoneiden käyttö(puhelin, faksi, kopiokone, tietokone, tulostin)

Ruoanvalmistus kodinomaisessa ympäristössä:

- Elintarvikkeiden hankinta ja varastointi
- Arkiruoanvalmistus ja -leivonta
- ravitsemus ja erityisruokavalioiden tuntemus

- Puolivalmisteiden käyttö ruoanvalmistuksessa
- Ruokakulttuurien tunteminen
- Ruokien esille laittaminen ja tarjoilu
- Astiahuoltotehtävät (käsipesu, konepesu)

Turvallisuus ja ergonomia:

- Työsuojelumääräyksien ja työpaikan turvallisuusohjeiden noudattaminen
- Suojaimien, suojavaatteiden, työjalkineiden yms. käyttäminen
- Ergonominen työskentely
- Omasta terveydestä ja fyysisestä kunnosta huolehtiminen
- Tietosuojasta ja – turvasta huolehtiminen
- Koneiden ja laitteiden turvallinen käyttäminen

Muut alan tiedot ja taidot:

- Tiimeissä ja ryhmissä toimimisen taidot
- Tietotekniikan käyttötaidot (perusohjelmasovellukset ja verkkopalvelut)
- Hygieniapassi
- Omavalvonta
- Palvelujen markkinointi
- Toimialan lainsäädännön tunteminen
- Turvallisuuskoulutus
- Laatuosaaminen
- Ensiaputaidot (EA1)
- Kuluttajaosaaminen
- Kestävän kehityksen mukainen toiminta
- Työturvallisuus ja ergonomia
- Työssäoppijoiden ohjaaminen

(Opetushallitus ja tekijä 2008, 75–80.)

## 5 TYÖN TAVOITE JA TOTEUTUS

### 5.1 Työn tavoite

Tämän työn alkuperäisenä tavoitteena oli selvittää, mitä osaamista kotityöpalvelualalla tarvitaan ja vastaavatko Kotityöpalvelujen ammattitutkinnon perusteet alalla tarvittavaan osaamiseen. Perehdyttyäni alaa käsittelevään kirjallisuuteen ja tutkimuksiin, päädyin hyödyntämään Opetushallituksen rahoittaman, vuonna 2008 valmistuneen Julkisten kiinteistö-, kotityö-, siivous- ja toimitilapalvelualojen osaamistarvekartoitusta. Kyseisessä osaamistarvekartoituksessa oli ennakolta selvitetty mitä tehtäviä kotityöpalvelualalla tehdään.

Tämän opinnäytetyön tavoitteeksi muodostui selvittää, kuinka tarpeellisena yksityiset kotityöpalvelualan yrittäjät pitävät Julkisten kiinteistö-, kotityö-, siivous- ja toimitilapalvelualojen osaamistarveselvityksen mukaista osaamista sekä mitä muuta osaamista mahdollisesti kotityöpalvelualalla tarvitaan. Tavoitteena oli myös verrata, vastaako Kotityöpalvelujen ammattitutkinnon perusteet alalla tarvittavaa osaamista.

## 5.2 Teemahaastattelu

Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa käytin teemahaastattelua. Teemahaastattelu on sopiva haastattelumuoto silloin, kun halutaan tietoa vähemmän tunnetuista ilmiöistä ja asioista. Valitsin teemahaastattelun, enkä postitettavaa kyselylomaketta myös siksi, että halusin saada mahdollisimman suuren vastausprosentin. Teemahaastattelu tarjoaa myös oivan mahdollisuuden keskusteluun ja haastattelussa mahdollisesti eteen tulevien epäselvyyksien selventämiseen. Tämä haastattelu myös mahdollisesti lujittaa kotityöpalvelualan yrittäjien ja oppilaitoksen välistä yhteistyötä.

Teemahaastattelu perustuu kohdennettuihin tiettyihin teemoihin, joista haastattelun aikana keskustellaan. Oleellisinta teemahaastatteluissa ei ole yksityiskohtaiset kysymykset, vaan haastattelun eteneminen keskeisten teemojen puitteissa. Kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä, mutta haastattelun aspektit, aihepiirit ja teemat ovat kaikille haastateltaville kuitenkin samat. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.)

Teemahaastattelu sijoittuu rakenteeltaan lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väliin. Haastattelussa ei ole tärkeitä noudattaa ennalta suunniteltua kysymysasettelua vaan kysymykset kohdentuvat ennalta suunniteltuihin teemoihin. Teemahaastattelu on kuitenkin hieman strukturoidumpi kuin avoin haastattelu. Teemahaastattelu pohjautuu aiempien tutkimusten ja aihepiiriin tutustumisen perusteella jäseneltyihin teemoihin. Teemahaastatteluissa tavoitteena on antaa tilaa haastateltavien omille tulkinnoille ja puheelle, vaikka ennalta päätetyt teemat pyritään keskustelemaan kaikkein kanssa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Teemahaastattelun tulisi olla mahdollisimman vapaamuotoinen keskustelutilanne, jossa käydään läpi ennalta suunniteltuja teemoja. Kaikkein haastateltavien kanssa ei tarvitse keskustella kaikista asioista samassa laajuudessa. Haastattelijan on syytä yksinkertaistaa mukanaan kannettavaa arsenaaliaan, ja ottaa mukaan haastattelutilanteeseen ainoastaan lyhyet muistiinpanot käsiteltävistä teemoista. Haastattelijan olisi voitava keskittyä keskustelemiseen ja kuuntelemiseen muistiinpanojen selaamisen sijaan. Teemat on hyvä kuitenkin listata ja keskustelun kannustamiseksi voi olla hyvä myös laatia muutamia apukysymyksiä. Teemoista ja alateemoista tulisi voida keskustella luontevasti ja vapaasti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Teemahaastattelu edellyttää huolellista aihepiiriin perehtymistä ja haastateltavien tilanteen tuntemista ja ymmärtämistä. Teemahaastattelussa on tärkeätä luoda sisältö- ja tilanneanalyysi. Käsiteltävät aiheet valitaan asiaan perehtymisen perusteella. Aihepiirin valitsemisen lisäksi on syytä kiinnittää huomiota myös haastateltavien valintaan. Haastateltaviksi on valittava henkilöitä, joilta saadaan todennäköisesti parhaiten aineistoa tutkittavasta kohteesta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tässä tutkimuksessa oli tärkeätä kiinnittää huomiota siihen, että haastateltavat toimivat aktiivisesti kotityöpalvelun ammatissa, joko yrittäjinä tai työntekijöinä. Lisäksi haastateltavilla on oltava riittävä ja hyväksyttävä koulutus ammattinsa suorittamiseen. Haastateltavilla olisi myös hyvä olla ennakolta jonkinlainen käsitys tai kokemus ammattitutkinnoista.

### **5.3 Kuvaus tutkimukseen osallistuneista yrityksistä**

Kohdejoukkona olivat eteläsavolaiset kotityöpalvelualan yrittäjät. Yrittäjien kotipaikat ovat Jyväskylässä, Kuopiossa, Leppävirralla ja Pieksämäellä. Otannan muodostavat Sisälähetysseuran oppilaitoksen kanssa kotityöpalvelujen ammattitutkinnon arviointisopimuksen tehneet alan yrittäjät. Yrittäjät jaettiin kahteen toimijatyyppiin.

1. Yrittäjät, jotka ovat tehneet vuokrasopimuksen asiakkaan kanssa, asiakas siis asuu yrittäjän omistamassa huoneessa/huoneissa ja ostaa lisäksi muita tarvittavia palveluja, esim. ruoka-, tekstiilienhoito-, siivous-, ja avustamispalvelut.
2. Yrittäjät, joilta asiakkaat tilaavat tarvitsemansa palvelut kotiinsa, esim. ruoka- ja siivouspalvelut.

Opinnäytetyöhön liittyvästä teemahaastattelusta keskusteltiin jo keväällä 2009 kotityöpalvelualan yrittäjien kanssa ja työ toteutettiin kevään 2010 aikana.

#### 5.4 Haastattelun teemat

Haastattelun teemat ovat johdettu Julkisten kiinteistö-, kotityö-, siivous- ja toimitilapalvelualojen osaamistarveselvityksestä 2008. Selvityksessä mukana ollut aula- ja kokouspalvelut on poistettu tämän tutkimuksen haastattelun teemoista. Haastattelun teemoina ovat seuraavat osaamisalueet:

- palveluosaaminen
- puhdistuspalvelu ja tekstiilihuolto sekä muu siihen läheisesti liittyvä osaaminen
- kiinteistöhuoltoon liittyvä osaaminen
- ruoanvalmistus kodinomaisessa ympäristössä
- turvallisuus ja ergonomia
- muut alan tiedot ja taidot
- yrittäjyys

Haastattelun teemojen osaamisalueet valitsin Julkisten kiinteistö-, kotityö-, siivous- ja toimitilapalvelualojen osaamistarveselvityksestä koska selvityksessä oli ennakolta selvitetty mitä töitä ja tehtäviä työelämässä tehdään.

Haastattelussa vastaajaa pyydettiin arvioimaan osaamisalueittain eri työtehtävissä tarvittavaa osaamisen tarpeellisuutta asteikolla 1 - 5, niin, että 1= tarpeeton ja vastaavasti 5 = erittäin tarpeellinen. Vastaajalla oli mahdollisuus myös tuoda julki muita osaamisen tarpeita ja mielipiteitään. Vastaukset kirjattiin haastattelulomakkeisiin. Aikaa haastatteluihin kului 1,5 - 2 tuntia. (Ks. liite 1).

Haastattelun tulokset koottiin yhteenvetomatriisiin. Jäljitettävyyden vuoksi haastattelut on numeroitu ja haastattelun tulokset kirjattiin numeroinnin mukaan. Haastattelut kirjoitettiin puhtaaksi ja lähetettiin sähköpostitse vastaajille tarkastettavaksi ja kommentoitavaksi. Yhtään haastattelua ei palautunut täydennettäväksi tai muutettavaksi. Hyväksytyt työt lähetetään sähköpostitse haastatteluun osallistuneille yrittäjille.



## 6 KOTITYÖPALVELUALALLA TARVITTAVA OSAAMINEN

### 6.1 Taustatiedot

Puolet haastatteluun osallistuneista tarjosi asumispalveluja ja puolet toteutti asiakkaan tilaamia palveluja asiakkaan kodissa ilman vuokrasuhdetta. Kaksi yrittäjää oli toiminut alan yrittäjänä 2 vuotta ja 66 % oli toiminut 5 tai yli 5 vuotta. Ainoastaan kaksi (2) haastatteluun osallistuneista kertoi tuntevansa Kotityöpalvelujen ammattitutkinnon. Kaikki yrittäjät tarjosivat haastattelun teemoissa mainittuja palveluja. Vähiten tarjottiin kiinteistöhuoltoon ja puutarhanhoitoon liittyviä palveluja. Vähän yli puolet vastanneista kertoi voivansa vastata kaikkiin asiakkaiden toiveisiin. Asiakkaiden toiveet, joihin ei voitu vastata, olivat mm. lumen katolta pudottaminen. Koulutustarpeita oli niin ikään vähän yli puolella vastanneista. Koulutustarpeiksi mainittiin mm. puhtaanapidon osaaminen, lääkekoulutus, palo- ja pelastuskoulutus, hoitoideologia ja näytteenottokoulutus.

### 6.2 Palveluosaamisen tarpeellisuus

Palveluosaamisessa erittäin tärkeänä osaamisen alueena pidettiin asiakkaan kohtaamista, ikääntyvien sairauksien tuntemista, avustamista liikkumisessa, asioinnissa, ruokailussa ja hygienian hoidossa sekä aggressiivisen asiakkaan kohtaamisessa. Melko tarpeellisena pidettiin kulttuurien ja uskontojen tuntemista, lastensairauksien tuntemista sekä kielitaitoa.

Puolet vastanneista kertoi kulttuurien ja uskontojen vaikuttavuuden näkyvän lähinnä henkilökunnassa: *Nyt ei vanhuksilla ole mitään erityistä kulttuurisia tai uskonnollisia juttuja, enemmänkin työnhakijoissa, alueellisuus vaikuttaa, Kulttuurien ja uskontojen tunteminen näkyy työtovereissa ja opiskelijoissa.* Neljä (4/6) vastanneista piti Suomen kielen osaamista erittäin tärkeänä.

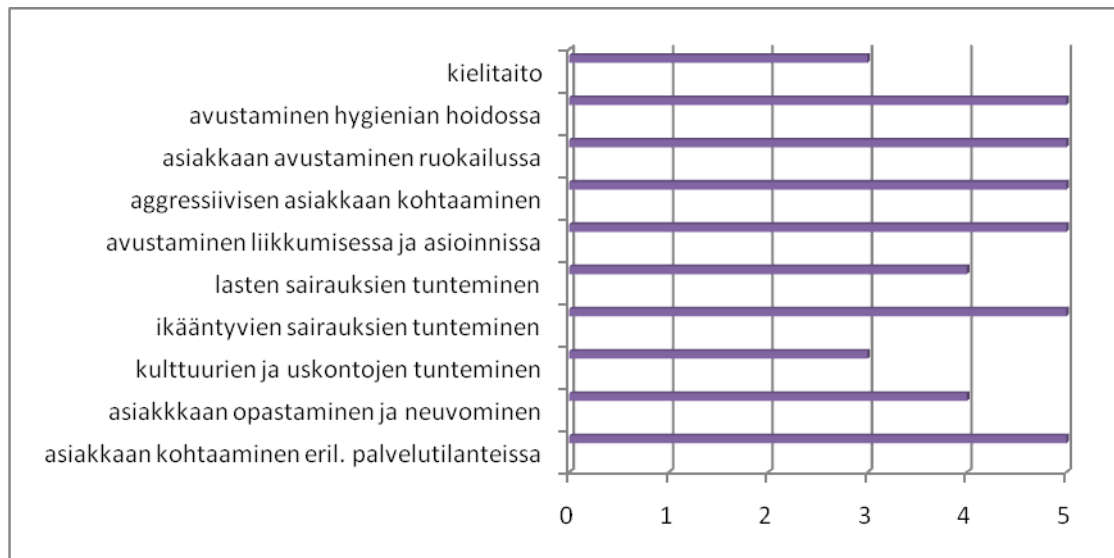
Keskustelussa nousi esille eettisen osaamisen tarve ja ymmärrys subjektiivisesta tieteestä: *Ei syötetä sosemaista, jos on kuntoutunut ja kykenee syömään normaali-*

lia ruokaa itsenäisesti. Palveluosaamisessa ei mainittu kehitysvammaisuutta tai mielen- terveyden ongelmien tuntemista, keskustelussa asia nousi esille ja neljä (4/6) haastateltavaa piti tärkeänä tietää mielenterveysongelmista ja kehitysvammaisuudesta tai muista erityisyyden piirteistä.

Kotityöpalvelujen ammattitutkinnon perusteissa tulevat lähes kaikki palveluosaamisen alueet tutkinnon eri osissa esille. Tässä selvityksessä esiin nousutta kehitysvammaisuuden, mielenterveysongelmien tai muiden erityispiirteiden tuntemista ei kotityöpalvelujen ammattitutkinnon perusteissa mainita. Arvioinnin kohteissa ja kriteereissä mainitaan: *tunnistaa(tutkinnon suorittaja) tilanteet, jolloin asiakas ei pysty toimimaan neuvottelu- ja sopimuskumppanina (esim. dementia, sairaus) ja toimii tilanteen mukaan.* Tutkinnon perusteissa on useasti maininta asiakaslähtöisyys, minkä voisi katsoa edellyttävän asiakkaan erityispiirteiden, esim. kehitysvammaisuuden huomioimista. (Opetushallitus 2005,10.)

Haasteelliseen tilanteeseen voidaan työelämässä joutua kun, esim. siivouspalveluja tuottavalta kotityöpalveluyrittäjältä, kunta/kaupunki tilaa kotisiivouspalveluja mielenterveysongelmaisen kotiin. Siivouspalvelujen tuottaminen ei edellytä lakisääteisesti terveydenhoidon osaamista, mutta asiakkaan erityispiirteiden ja niiden vaikutuksen tiedostaminen olisi eduksi.

Kuvion 2 tulokset on laskettu vastausten keskiarvoista.



**KUVIO 2. Palveluosaamisen tarpeellisuus**

Asteikolla 1= tarpeeton, 2= vähän tarpeellinen, 3= melko tarpeellinen, 4= hyvin tarpeellinen, 5= erittäin tarpeellinen.

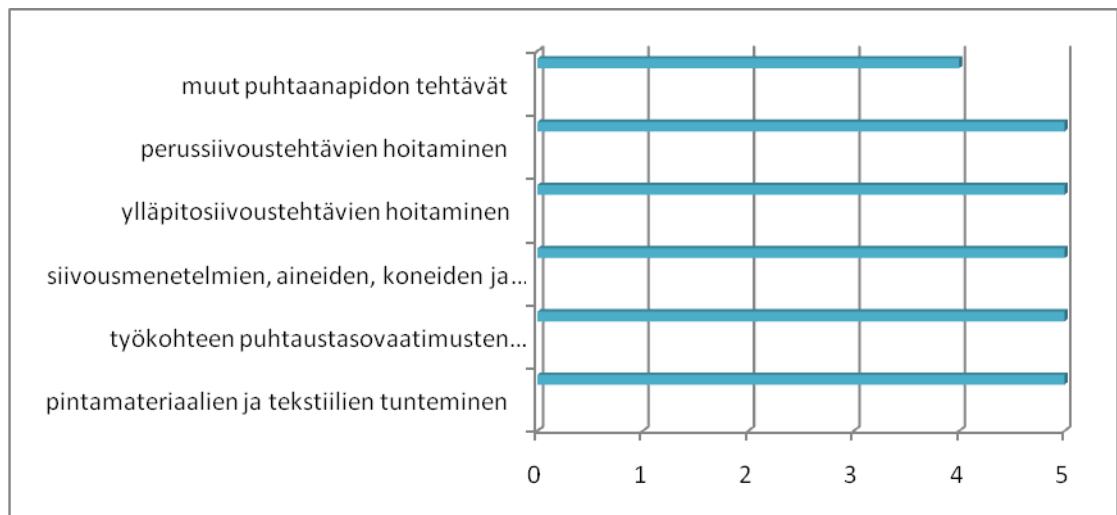
### 6.3 Puhdistuspalveluosaamisen tarpeellisuus

Pintamateriaalien tunteminen, työkohteen puhtaustasovaatimusten tunteminen, siivousmenetelmien, -aineiden, -koneiden ja -välineiden tunteminen sekä ylläpito- ja perussiivoustehtävien tuntemista pidettiin erittäin tarpeellisena osaamisena. Ainoastaan muita puhtaanpidon tehtäviä pidettiin hyvin tarpeellisina. Muina puhtaanapidon tehtävinä käsitettiin kaikki erikoistyöt.

Haastattelussa nousi esille mm. ikkunoiden erityyppisten sulkemismekanismien tunteminen sekä erityyppisten koneiden ja laitteiden toimintaperiaatteiden tunteminen. Haastattelussa nousi esille myös ymmärrys toiminnan vastuullisuudesta; asiakkaan koti ja esineet on otettava huomioon sekä vastuu puhtaustasosta, kun työyhteisössä kaikki joutuvat siivoamaan, jokaisen on tunnettava vastuunsa: *WC:n puhdistaminen oikein on tärkeätä virtsatieinfektioiden ehkäisyssä.*

Kotityöpalvelujen ammattitutkinnon osissa tulevat kaikki tässä selvityksessä mainitut puhdistuspalveluosaamisen alueet esille.

Kuvion 3 tulokset on laskettu vastausten keskiarvoista.



**KUVIO 3. Puhdistuspalveluosaamisen tarpeellisuus**

Asteikolla 1= tarpeeton, 2= vähän tarpeellinen, 3= melko tarpeellinen, 4= hyvin tarpeellinen, 5= erittäin tarpeellinen.

#### 6.4 Tekstiilihuollon tehtävien osaamisen tarpeellisuus

Erittäin tarpeellisenä osaamisena tekstiilihuollon tehtävissä pidettiin tekstiilien huollon ja jälkikäsitteilytehtävien osaamista sekä tekstiilien hoitokoneiden käytön osaamista. Hyvin tarpeellisenä pidettiin korjausompelua ja leikkokukka-asetelmien tekemistä ja hoitamista. Melko tarpeellisenä osaamisena pidettiin jalkineiden huoltamista, muiden tekstiilihuoltotöiden osaamista sekä viherkasvien ja silkkikukkien hoitamisen osaamista. Eräs haastateltava kommentoi: *yllättävää kuinka paljon kotityöpalvelujen ammattitutkinnossa on viherkasvien hoitamista.*

Haastattelussa nousi esille, keskusteltaessa jalkineiden huollosta, liukusteiden käytön opastus. Lisäksi haastateltavat nostivat esille osaamisen, joka liittyy kausivaatteiden käsittelyyn ja säilytykseen. Myös tekstiilien ja huonekalujen hankinta edellyttää osaamista, jota kotityöpalvelualalla tarvitaan.

Kotityöpalvelujen ammattitutkinnon osissa tulevat hyvin esille tekstiilihuollon osaaminen. Liukusteiden ja liukusukkien käytön ohjaaminen ei varsinaisesti lue tutkinnon perusteissa, mutta tutkinnon osassa: Asiakkaan avustamisen arvioinnin kohteissa ja kriteereissä mainitaan ”varmistaa (tutkinnon suorittaja) asuinympäristön turvallisuuden” ja ”tuntee (tutkinnon suorittaja) tavallisimmat liikkumiseen ja päivittäisiin toimintoihin liittyvät apuvälineet ja niiden käytön” (Opetushallitus 2005, 20).

Kausivaatteiden käsittelyä ja säilytystä ei mainita kotityöpalvelujen ammattitutkinnon osissa, mutta Kodin tekstiili- ja vaatehuoltopalveluiden arvioinnin kohteissa ja kriteereissä mainitaan: ”laittaa puhtaat pyykkiä säilytykseen asiakkaan haluamalla tavalla niille varatuille paikoille”. Tästä ei käy kuitenkaan ilmi kausivaatteiden tarvitsema erityinen käsittely ja erityisen säilytyksen järjestäminen mahdollisilta tuholaisilta ja kosteudelta suojaaminen. (Opetushallitus 2005,15.)

Kuvion 4 tulokset on laskettu vastausten keskiarvoista.



#### KUVIO 4. Tekstiilihuollon tehtävien osaamisen tarpeellisuus

Asteikolla 1= tarpeeton, 2= vähän tarpeellinen, 3= melko tarpeellinen, 4= hyvin tarpeellinen, 5= erittäin tarpeellinen.

### 6.5 Kiinteistöhuollon osaamisen tarpeellisuus

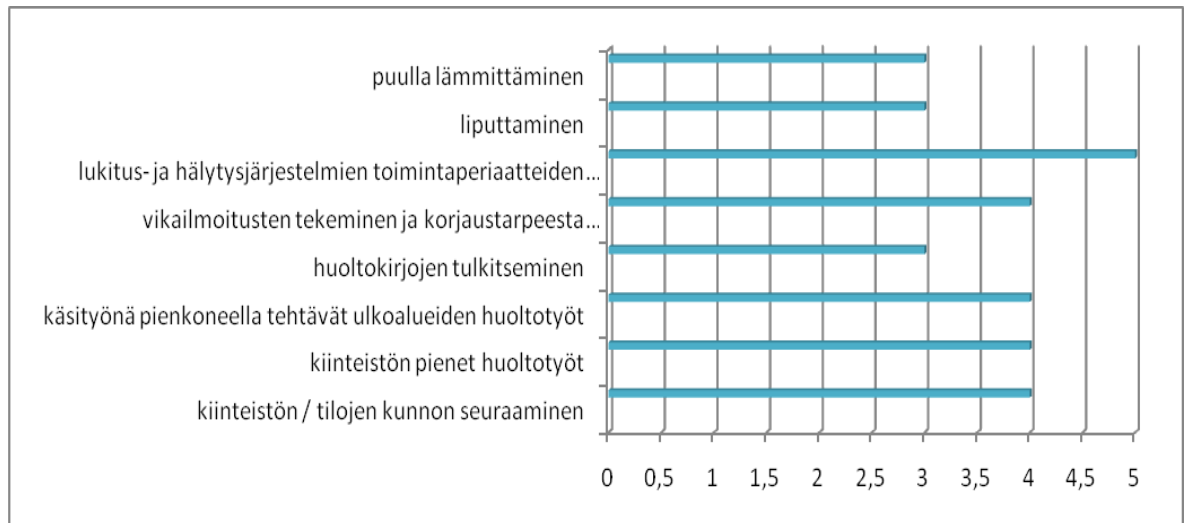
Kiinteistöhuollon tehtävistä erittäin tarpeellisena osaamisena pidettiin lukitus- ja hälytysjärjestelmien toimintaperiaatteiden tuntemista. Hyvin tarpeellisena osaamisena pidettiin kiinteistön/tilojen kunnon seuraamista, kiinteistön pienten huoltotöiden osaa- mista, käsityönä pienkoneella tehtävien ulkoalueiden huoltotöitä sekä vikailmoituksen tekemisen ja huoltotarpeesta ilmoittamisen osaamista. Melko tarpeellisena pidettiin huoltokirjojen tulkitsemisen, liputtamisen ja puulla lämmittämisen osaamista.

Haastattelussa esiin nousi vastuun ymmärtäminen mm. vuotavat, tiputtavat hanat, vaikutus energian kulutukseen sekä vastuu epäkohtien välittömästä ilmoittamisesta suurempien vahinkojen estämiseksi: *Jos asiakkaan luona on havaittavissa jokin epäkohta, on siitä ilmoitettava.* Tärkeänä pidettiin myös työturvallisuudesta huolehtimista.

Kotityöpalvelujen ammattitutkinnon perusteissa ei mainita hälytys- ja lukitusjärjestel- min liittyvää osaamista, samoin tutkinnon perusteista puuttuu maininta puulla lämmit- tämisen osaamisesta. Hälytys- ja lukitusjärjestelmien käytön osaaminen on ensiarvoi- sen tärkeitä, näihin olisi syytä perehtyä. Puulla lämmittämisen yleisyys oli yllättävää,

mutta kotityöpalvelu yrityksiltä on ostettu puulla lämmittämistä. Asiaan liittyvän turvallisuusriskin myötä asian osaaminen olisi ensiarvoisen tärkeää.

Kuvion 5 tulokset on laskettu vastausten keskiarvoista.



**KUVIO 5. Kiinteistöhuollon osaamisen tarpeellisuus**

Asteikolla 1= tarpeeton, 2= vähän tarpeellinen, 3= melko tarpeellinen, 4= hyvin tarpeellinen, 5= erittäin tarpeellinen

## 6.6 Ruokatalouteen liittyvän osaamisen tarpeellisuus

Erittäin tarpeellisena osaamisena ruoanvalmistukseen liittyvissä tehtävissä pidettiin elintarvikkeiden hankintaa, arkiruoan valmistusta ja – leivontaa, ravitsemuksen ja erityisruokavalioiden tuntemusta ja ruokien esille laittamista ja tarjoilua sekä asiahuollon tehtävien osaamista. Hyvin tarpeellisena pidettiin teema- ja juhlaruokienvalmistusta ja leivontaa, puolivalmisteiden käytön osaamista, juhlien suunnittelemista ja järjestämistä. Ruokakulttuurien tuntemista pidettiin melko tarpeellisena.

Haastattelussa nousi esille mehujen ja hillojen valmistamisen osaaminen. Lisäksi esiin nousi rakennemuunnetun ruoan valmistaminen ja sen käytön tarpeen arvioiminen sekä muiden ruokailuun liittyvien apuvälineiden tunteminen ja käytön ohjaamisen osaaminen. Myös asiakkaan ohjaaminen terveelliseen ruokavalioon, elintarvikkeiden terveelliseen säilyttämiseen ja päiväysmerkinnöistä huolehtimiseen nousi keskusteluissa esille. Hintatietoisuus ja kuluttajaosaaminen myös nousivat esille keskustelussa.

Kotityöpalvelujen ammattitutkinnon osista löytyvät lähes kaikki esille tullut osaaminen. Hillojen ja mehujen valmistamista tai säilömistä ei mainita Kodin ruokapalvelujen osassa. Lisäaineettomuus ja lähiruokatrendi puoltavat itse valmistettujen hillojen, mehujen ja säilykkeiden valmistamisen osaamista. Rakennemuunnettuun ruokaan ja ruokailussa avustamiseen liittyvä osaaminen on mainittu: Asiakkaan avustamien osassa: ”avustaa asiakasta henkilökohtaisen hygienian hoidossa, pukeutumisessa ja aterioinnissa” sekä ”tuntee (tutkinnon suorittaja) tavallisimmat liikkumiseen ja päivittäisiin toimintoihin liittyvät apuvälineet ja niiden käytön” (Opetushallitus 2005, 21.)

Asiakkaan ohjaamiseen liittyvää osaamista ei mainita Kotityöpalvelujen ammattitutkinnon perusteissa. Ohjaamiseen ja opastamiseen liittyvässä keskustelussa eräs haastateltava kertoi: *Siitä se lähtee luottamuksellisesti neuvomalla, pyydettyessä, hienotunteisesti ja persoonaa kunnioittamalla.* Jokaisen tutkinnon osan ensimmäinen ammattitaitovaatimus käsittelee asiakkaan kohtaamista ja kunnioittamista: ”Tutkinnon suorittaja neuvottelee (kodin siivouksesta) asiakkaan kanssa asiantuntevasti ja ammattimaisesti. Hän kunnioittaa kaikessa toiminnassaan asiakkaan omaisuutta, yksityisyyttä, tapoja ja totumuksia sekä toimii huolellisesti, vastuuntuntoisesti ja joutuisasti” (Opetushallitus 2005,10).

Asiakkaan opastaminen ja neuvominen asiakkaan omassa kodissa ja koskien asiakkaan omaa elämää lähtee luottamuksesta ja asiakkaan kunnioittamisesta, silti se voi olla haasteellista, erityisesti erityisryhmien ja haasteellisten asiakkaiden kanssa. Voiko diplomaattista neuvottelutaitoa opettaa?

Kuvin 6 tulokset on laskettu vastausten keskiarvoista.



**KUVIO 6. Ruokataloutteen liittyvän osaamisen tarpeellisuus**

Asteikolla 1= tarpeeton, 2= vähän tarpeellinen, 3= melko tarpeellinen, 4= hyvin tarpeellinen, 5= erittäin tarpeellinen.

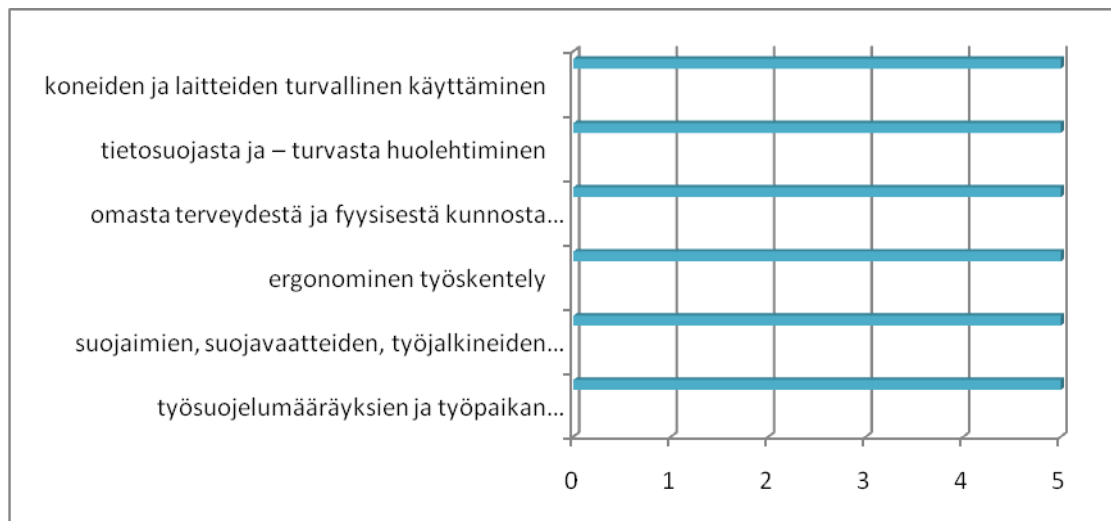
## 6.7 Turvallisuuden ja ergonomian osaamisen tarpeellisuus

Kaikkea tässä haastattelussa esitettyä turvallisuuteen ja ergonomiaan liittyviä osaamis- ta pidettiin erittäin tarpeellisena.

Haastattelussa nousi esille liikenneturvallisuus ja säänmukainen pukeutuminen siirryt- täessä asiakaskohteesta toiseen: *Pyörällä ajo pimeällä sekä riittävä pukeutumien siirryttä- essä asiakaskohteesta toiseen olisi huomioitava.* Haastattelussa korostui myös asiakkaan turvallisuudesta huolehtiminen; puulla lämmittäminen, - paloturvallisuus, asiakkaan ohjaaminen esim. oven avaamisessa tuntemattomille.

Kotityöpalvelujen ammattitutkinnon perusteissa turvallisuus kuuluu jokaisen tutkin- non osan arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin (Opetushallitus 2005,10–30).

Kuvion 7 tulokset on laskettu vastausten keskiarvoista.



**KUVIO 6. Turvallisuuden ja ergonomian osaamisen tarpeellisuus**

Asteikolla 1= tarpeeton, 2= vähän tarpeellinen, 3= melko tarpeellinen, 4= hyvin tarpeellinen, 5= erittäin tarpeellinen.

## 6.8 Alan muiden tietojen ja taitojen tarpeellisuus

Erittäin tärkeänä pidettiin tiimeissä ja ryhmissä toimimisen taitoa, hygieniapassia, pal- veluiden hinnoittelamisen ja toimialan lainsäädännön osaamista, laatuosaamista ja

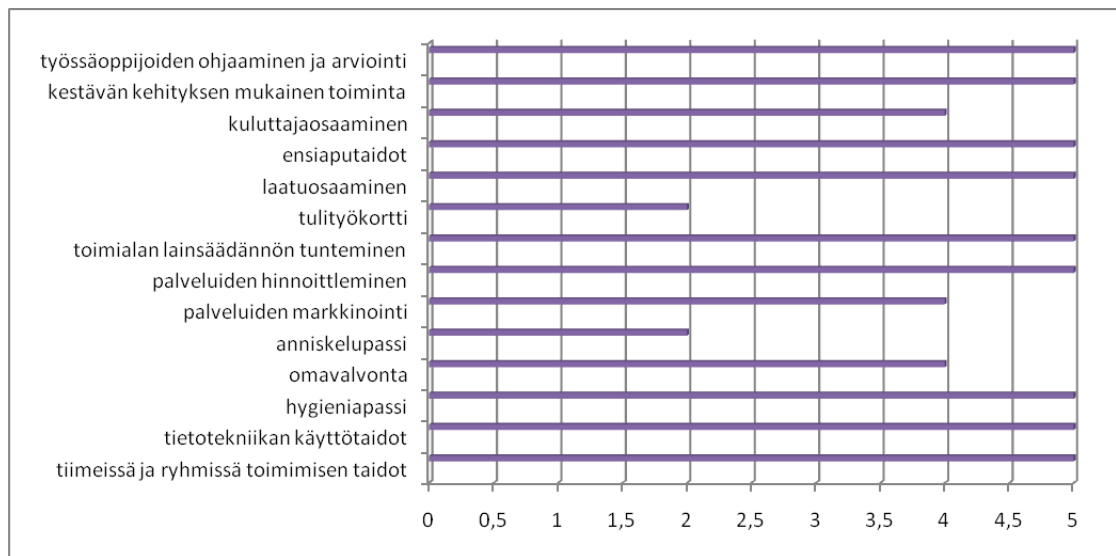


ensiaputaitoja. Lisäksi erittäin tärkeänä pidettiin kestäväkehityksen mukaisen toiminnan osaamista sekä työssäoppijoiden ohjaamisen osaamista. Hyvin tarpeellisena pidettiin tietotekniikan ja omavalvonnan osaamista ja palveluiden markkinointi ja kuluttajaosaamista. Vähän tarpeellisena pidettiin anniskelupassia ja tulityökorttia.

Haastattelussa nousi esille, että olisi hyvä jos henkilökunnalla olisi peruskäsitys lääkerhymistä, lääkkeiden ja ravinnon yhteisvaikutuksesta sekä reseptivapaiden lääkkeiden päivittäisestä käytöstä.

Kotityöpalvelujen ammattitutkinnossa ei ole eriteltyä alan mutia tietoja ja taitoja vaan ne ovat sisällä tutkinnon eri osissa. Anniskelupassi ja tulityökortti ovat tarvittaessa hankittavia osaamisen osoittamisen dokumentteja, jotka eivät sisälly kotityöpalvelujen ammattitutkintoon.

Kuvion 7 tulokset on laskettu vastausten keskiarvoista.



**KUVIO 7. Alan muiden tietojen ja taitojen tarpeellisuus**

Asteikolla 1= tarpeeton, 2= vähän tarpeellinen, 3= melko tarpeellinen, 4= hyvin tarpeellinen, 5= erittäin tarpeellinen.

## 6.9 Puutarhanhoito

Puutarhanhoitoon liittyvässä keskustelussa ainoastaan yksi (1/6) kertoi toimenkuvaan liittyvän puutarhanhoitotyöt. Muutamalta haastatteluun osallistuneista oli satunnaisesti pyydetty mm. kukkapenkin kitkemistä tai marjojen poimintaa pensaista. Tyypillisintä oli omasta toimintaympäristöstä huolehtiminen. Puutarhanhoitoon liittyviä taitoja yle-

sesti pidettiin tarpeellisena ja arveltiin, etteivät kaikki välttämättä osaa kitkeä kukkapenkkiä tai huolehtia perennoista ja ruusunpenkeistä.

Kotityöpalvelujen ammattitutkinnossa, Pihan- ja puutarhanhoidon osassa, tulevat kaikki esille nousseet osaamisen tarpeet hyvin otetuksi huomioon.

(Opetushallitus 2005, 23 - 25).

## 6.10 Yrittäjyys

Käsiteltäessä yrittäjyyttä ja siihen liittyvää osaamista, lähtökohtana oli, että kaikki yrittäjät suorittavat vaadittavan yrittäjäkoulutuksen. Kaikki mainitsivat verotuskäytännön, vakuutukset, budjetoinnin ja hinnoitteluosaamisen. Lisäksi esille nousi verkostoitumisen tärkeyden ymmärtäminen, yrityshautomoiden ja uusyrityskeskusten osaamisen hyödyntämisen. Tärkeänä pidettiin myös realistista käsitystä yritystoiminnan alun taloudellisiin paineisiin sekä ajankäytön hallintaan. Kotityöpalvelujen ammattitutkinnon osa Yrittäjyys kotityöpalvelualalla kattaa hyvin esille nousseet osaamisen tarpeet. (Opetushallitus 2005, 28 - 30).

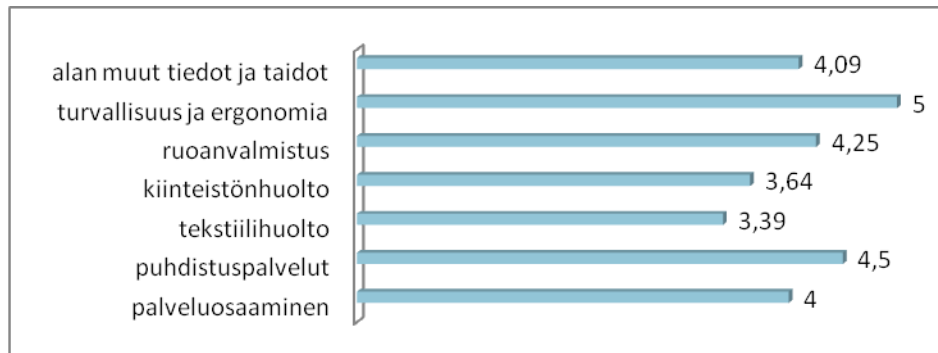
Keskusteltaessa muusta alalla tarvittavasta osaamisesta, esille nousi mm. eettisyys, ohjauksellisuus ja kuntouttavatyöote. Haastattelijat halusivat korostaa sitä, miten tärkeitä on osata tunnistaa asiakkaan omat mahdollisuudet toimia ja tehdä päätöksiä. Toisinaan avustaminen onkin ohjaamista ja tehtävästä suoriutumisen tukemista. Tärkeänä pidettiin myös ajan antamista, usein asiakas voi tarvita enemmänkin seuraa kuin ainoastaan tehokasta huoneiston puhdistusoperaatiota: *Ei riitä, että tekee vain tilatun työn, tärkeitä on osata antaa aikaa myös muuhun, - seurustelulle, - silloin annat jotain itsestäsi.* Tarkkuutta ja taitoa ajan antaminen vaatii myös palveluiden hinnoittelussa. Digi -osaamista pidettiin myös erittäin tärkeänä.

Kotityöpalvelujen ammattitutkinnon perusteissa tulevat melko hyvin edellä mainitut seikat esille. Kuntouttavatyöote liittyy terveydenhoidon osaamiseen, mistä syystä sitä ei ole sisällytetty kotityöpalvelujen ammattitutkinnon perusteisiin. Kuntouttavatyöote -koulutuksia järjestetään omina koulutustilaisuuksina.

## 6.11 Osaamisalueiden tärkeys

Arvioitaessa eri osaamisalueiden tärkeyttä, erittäin tärkeäksi osaamiseksi nousi turvallisuus ja ergonomia, liki samaan pistemäärään ylsi puhdistuspalveluiden ja ruoanvalmistuksen osaaminen. Tekstiilienhuoltoon liittyvää osaaminen sai vähiten pisteitä, alan osaamista pidettiin melko tarpeellisena.

Kuvion 8 tulokset on laskettu vastausten keskiarvoista.



**KUVIO 8. Osaamisalueiden tärkeys**

Asteikolla 1= tarpeeton, 2= vähän tarpeellinen, 3= melko tarpeellinen, 4= hyvin tarpeellinen, 5= erittäin tarpeellinen.

## 7 TULOSTEN TARKASTELUA

Tämä selvitys on suppea ja alueellinen katsaus kotityöpalvelujen osaamistarpeista. Selvitystä voidaan kuitenkin hyödyntää, kun tilaaja koulutuskeskus Agricola suunnittelee ammattitutkintoon valmistavaa koulutusta ja laatii kodinhuoltajan koulutuksen koulukohtaista suunnitelmaa. Merkittävää oli myös kotityöpalvelualan yrittäjien tapaaminen ja yhteistyökuvioiden vahvistaminen.

Keskusteltaessa palveluosaamisesta, esille nousi tarve saada lisää tietoa mielenterveyden ongelmista, kehitysvammaisuudesta sekä muista erityisyyden tarpeista. Tämä kuvastaa osaltaan asiakaskunnan piirteitä. Uskonnon ja kulttuurin vaikutuksen vähyys johtuu alueellisista seikoista, tilanne voisi olla toinen jos haastateltavat yrittäjät toimisivat pääkaupunkiseudulla. Uskontojen ja kulttuurien vaikutusten näkyminen henkilökunnassa ennustaa niiden ilmenemistä tulevaisuudessa myös asiakaskunnassa.

Keskusteltaessa puhdistuspalveluihin liittyvästä osaamisesta, esille nousi vastuu tehdystä työstä, puhtaustaso on juuri niin korkea kuin se on huonoimman siivoajan jäljiltä. Pienissä yrityksissä myös lähihoitajat joutuvat siivoamaan ja laadukas lopputulos edellyttää osaamista ja vastuullisuutta.

Tekstiilienhuolto tehtävien osaamisessa tärkeätä on osata huoltaa myös kausivaatteita, joita on erityisesti ikääntyvillä asiakkailla käytössään. Nuoret voivat olla tottuneita kausivaatteiden käyttämiseen ja hävittämiseen kauden jälkeen, seuraavalle kaudella hankitaan taas uudet vaatteet.

Kiinteistönhuollon osaamisessa tulisi osata toimia vastuullisesti, ja informoida havaitsemistaan epäkohdista, todennäköisesti kukaan muu ei tule sitä tekemään. Kiinteistönhuoltoon liittyvien tehtävien tärkeys luultavasti korostuisi enemmän, jos haastateltavana olisi ollut selkeästi kiinteistönhuoltoa tarjoavia yrityksiä.

Ruokatalouden hoitoon liittyvää osaamista arvioitaessa, esille nousi ohjauksellisuus niin ravitsemuksellisuutta kuin myös ruokien säilytystä koskien. Ruokakulttuuriosamista ajateltiin mielestäni liian suppeasti. Syy, miksi ruokakulttuurin tuntemista pidettiin melko tarpeellisena, (vähinten pisteitä) mainittiin alueellisuus ja että asiakkaat olivat alueen alkuperäisväestöä. Mielestäni olisi syytä kuitenkin ottaa huomioon se seikka, että 80 -vuotiaalla, ent. maanviljelijällä, on aivan eri ruokakulttuuri kuin 21-vuotiaalla lähihoitajalla, vaikka he molemmat olisivat asuneet koko ikänsä samalla paikkakunnalla.

Turvallisuutta ja ergonomiaa pohdittaessa, kaikkia osa-alueita pidettiin erittäin tärkeänä. Puulla lämmittämiseen turvallisuuteen ja vastuullisuuteen liittyvät seikat nousivat keskustelussa erityisesti esille. Samoin esille nousi liikenneturvallisuus ja säänmukaisen pukeutumisen merkityksen ymmärtäminen siirryttäessä asiakkaalta toisen luo.

Alan muiden tietojen ja taitojen osalta esille nousutta lääkeosaamista yrittäjät voivat myös ostaa erillisenä koulutuksena. Kotityöpalvelun ammattitutkinto antaa pätevyiden toimia kodin arjen eri tehtävissä ilman terveydenhuollollista osaamista. Toisaalta eräs haastateltava toi esille lähihoitajien heikot valmiudet toimia ruokatalouden ja puhtaanpidon tehtävissä. Voisiko tämän alan osaamista lisätä lähihoitajakoulutukseen?

Kysymykseen mitä muuta olisi hyvä osata, osaamisen tarpeeksi nousi mm. digi-osaaminen. Tietotekniikkaan liittyvien ostopalvelujen mahdollinen kotitalousvähennys oikeus lisää myös osaltaan tämän alan osaamisen tarvetta.

Keskustelussa tuli usein esille myös kuntouttavatyöote sekä subjekti-objektiosaaminen. Tämän asian ymmärtäminen ja sekä huomioiminen mm. palvelujen hinnoittelussa on tärkeitä. Haasteellista on myös arvioida koska tehdään vain tilattu työ ja koska on syytä ohjata asiakasta yhdessä toimimiseen. Asiakkaan sosiaalisten tarpeiden huomioiminen on myös tärkeitä. Kaikki toiminta lähtee aina asiakkaan tarpeista.

Kotityöpalvelua alaa voidaan pitää tulevaisuuden alana, siihen viittaavat useat tutkimukset. Ala on myös kehittynyt merkittävästi, siihen viittaa mm. Varjonen ym. (2007, 93) teoksessa Kotityön markkinat, jossa toivotaan alalla kehitettävän luottamusta herättävän ja yritysten välistä vertailua tukevan laatu järjestelmän kehittämistä. Nyt, noin viisi (5) vuotta myöhemmin laatu järjestelmä on saatu kehitettyä ja laatuosaamiseen liittyvä koulutus on myös käynnistynyt.

Nykyinen heikko taloudellinen tilanne on ajanut julkisensektorin palvelujen supistamiseen ja toisaalta niiden tarve on kasvanut väestön ikääntymisen myötä. Toisaalta kotitalousvähennysoikeus ja väestön taloudellisen tilanteen kohentuminen on lisännyt kiinnostusta kotityöpalvelujen käyttöä kohtaan. Ammatillisten aineiden erityisopettajana näen kotityöpalvelualalla työllistymismahdollisuuden myös niille henkilöille, joilla on kapea-alainen osaamissektori tai matalampi koulutustaso.

Ammatti- ja erikoisammattitutkintoja markkinoidaan työelämälähtöisinä. Varjonen ym.(2007, 77) tutkimuksen tuottaman palautteen mukaan kotityöpalvelujen koulutuksessa olisi otettava huomioon myös palveluiden käyttäjissä tapahtuvat muutokset. Kotityöpalveluiden asiakas-segmentti laajenee ja monipuolistuu. Asiakkaat toimivat sekä tilanne- että life-style -pohjaisesti. Kotityöpalvelumarkkinoille tulee entistä vaativampia asiakkaita. Näin ollen kotityöpalveluiden ammatti- ja erikoisammattitutkintoa olisi kehitettävä asiakas- ja työelämälähtöiseen suuntaan.

Kotityöpalveluala toimii asiakkaiden tarpeiden ja odotusten mukaan, siksi se edellyttää laaja-alaista ja monipuolista osaamista. Tähän voi vastata jatkuvasti ja systemaattisesti kehittämällä henkilöstön osaamista asiakkaiden tarpeita ja odotuksia vastaavaksi. Kotityöpalveluiden ammattitutkinto sekä erikoisammattitutkinto antavat tähän hyvän työkalun. Tutkintojen suorittaminen on joustavaa ja lähtee aina tutkinnonsuorittajan, työelämän tarpeista ja tulevaisuudessa ehkä myös asiakkaan tarpeista.

## LÄHTEET

Aalto Kristiina, Varjonen Johanna & Leskinen Johanna. 2007 Kotitalouspalvelujen käyttö ja kuluttajien odotukset. Teoksessa: *Kuluttajat kehittäjinä. Miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla? Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 2007*. Toim. M. Lammi, R. Järvinen ja J. Leskinen. Kuluttajatutkimuskeskus. Helsinki.

Anita Saarinen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus). Päivitetty 01.12.2009. Luettu 21.2.2010.

Hirsjärvi Sirkka & Hurme Helena. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Härkki Taija, Sali Pirjo, Kivimäki Salli, Tamminen Riitta, Varpanen Kirsti & Leppänen Pasi. 2007. Kotityöpalvelut ammatiksi. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:22. Mikkeli.

Härkki Taija & Raijas A. 2000. Vapaa-ajan palveluista arjenpalveluihin. Kotityöpalvelun vuosituhat – näkökulmia kehittämiseen. Helsingin yliopiston taloustieteen laitoksen selvityksiä 9. Kuluttajaekonomia.

Härkki Taija. Simons Nina. 2004. Kotityöpalveluiden markkinoinnin kansainvälinen katsaus. Elias.fi. Ei päivitystietoja. Luettu 6.3.2010

Kauhanen Anna-Liisa & Lyytinen Johanna. 2003. Parasta ennen 01 01 2015. Tulevaisuuden tekijät - Suomi 2015. Suomen tulevaisuuden menestystekijät ja haasteet. Suomi 2015-ohjelman 7. kurssin loppuraportti Helsinki: Sitra. WWW. [sitra.fi/suomi2015](http://sitra.fi/suomi2015), 2003. Ei päivitystietoja. Luettu 20.2.2010.

Leskinen Johanna & Varjonen Johanna (2007) Kotitalouspalvelut: omaa vai muiden työtä. Artikkelikäsikirjoitus julkaisuun Suomalaisen kulutuksen pitkä kaari (toim.) Ahlqvist et al. Yliopistokustannus.

Louhikoski - Alasuutari Terttu. 2009. Kotityöpalvelualalle tulossa laatujärjestelmä ja kehittämiskeskus. Teho – lehti. 6,36–38.

Opetushallitus. 2005. Näyttötutkinnon perusteet. Kotityöpalvelun ammattitutkinto. Määräys 8/011/2005. <http://www.oph.fi/nayttotutkinnot/> Ei päivitystietoja. Luettu 15.12.2009

Opetushallitus ja tekijä. 2008. Julkisten kiinteistö-, kotityö-, -siivous- ja toimitilapalvelujen osaamistarveselvitys. HELSINKI.

Opetushallitus. Suomen koulutusjärjestelmä. <http://WWW.Oph.fi>. Ei päivitystietoja. Luettu 8.1.2010.

Ristimäki Tia., Meriläinen Henna., Kylä-Setälä Eeva., Holmberg Milla. 2008 Kotitalouspalvelut osana työn ja perheen yhteensovittamista. Väestöntutkimuslaitos katsauksia E 31/2008. Helsinki.

*Sisälähetysseuranoppilaitos.WWW.Sisop.fi. Ei päivitystietoja. Luettu 25.9.2009*

Tilastokeskus. Ajankäyttötutkimus 2003. [www.tilastokeskus.fi/](http://www.tilastokeskus.fi/) Päivitetty 21.6.2005. Luettu 5.12.2009

Tuorila H. 2006. Itsepalvelun ikääntyvä ihmema. Kuluttajatutkimuskeskuksen keskustelualoitteita 5/2006. Helsinki.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2008. <http://www.ammattinetti.fi>. Ei päivitystietoja. Luettu 6.3.2010.

Uusitalo, H.1991. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. Porvoo; Wsoy.

Varjonen Johanna, Aalto Kristiina & Leskinen Johanna. 2007. Täsmällistä, ammattitaitoista ja edullista – kuluttajapalautetta kotitalouspalvelumarkkinoille. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 2/2007. Helsinki; Edita prima Oy.

Varjonen Johanna, Aalto Kristiina & Leskinen Johanna. 2005. Kotityön markkinat. Sitran raportteja 45. Helsinki; Edita.

Vilka, Hanna. 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy.



## HAASTATTELUN TEEMAT

## Tausta

Haastateltava	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Tunnetteko KTP Ammattitutkinnon	Kyllä	Ei
---------------------------------	-------	----

Yritystyyppi	1	2
--------------	---	---

Kauanko olette toimineet alan yrittäjänä	1v.	2v.	5v.	yli 5v.
--	-----	-----	-----	---------

Kuinka monta henkilöä työskentelee yrityksessänne	
---	--

Mitä/millaista työtä / palveluja tarjoatte

Mitä / millaisia palveluja eniten kysytään

Voitteko vastata kaikkiin asiakkaiden tarpeisiin

Onko yrityksellänne koulutustarvetta

Millaiseksi näette tulevaisuutenne

---

## Teema

Palvelut joita tilataan ja tuotetaan

## TAITOJEN TARPEELLISUUS

1-tarpeeton  
2-vähän tarpeellinen  
3-melko tarpeellinen  
4-hyvin tarpeellinen  
5-erittäin tarpeellinen

## Mielipiteitä

Muut osaamisen tarpeet

### Palveluosaaminen

- asiakkaan kohtaaminen eril. palvelutilanteissa
- asiakkaan opastaminen ja neuvominen
- kulttuurien ja uskontojen tunteminen
- ikääntyvien sairauksien tunteminen
- lasten sairauksien tunteminen
- avustaminen liikkumisessa ja asioinnissa
- aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen
- asiakkaan avustaminen ruokailussa
- avustaminen hygienian hoidossa
- kielitaito
- muuta, mitä

### Puhdistuspalvelu

- pintamateriaalien ja tekstiilien tunteminen
- työkohteen puhtaustasovaatimusten tunteminen
- siivousmenetelmien, aineiden, koneiden ja välineiden hallitseminen
- ylläpitosiivoustehtävien hoitaminen
- perussiivoustehtävien hoitaminen
- muut puhtaanapidon tehtävät

### Tekstiilihuolto

- tekstiilien huolto ja jälkikäsittelytehtävien hoitaminen
  - tekstiilien hoitokoneiden käyttäminen
-

- 
- korjausompelu
  - jalkineiden huoltaminen
  - muut tekstiilien huoltotyöt
  - viherkasvien hoitaminen
  - leikkokukka-asetelmien tekeminen ja huolto
  - silkkikukkien huoltaminen
  - muuta, mitä

## Kiinteistönhuolto

- kiinteistön / tilojen kunnon seuraaminen
- kiinteistön pienet huoltotyöt
- käsityönä pienkoneella tehtävät ulkoalueiden huoltotyöt
- huoltokirjojen tulkitseminen
- vikailmoitusten tekeminen ja korjaustarpeesta ilmoittaminen
- lukitus- ja hälytysjärjestelmien toimintaperiaatteiden tunteminen
- liputtaminen
- puulla lämmittäminen
- muuta, mitä

## Ruoanvalmistus

- elintarvikkeiden hankinta ja varastointi
  - arkiruoanvalmistus ja –leivonta
  - teema- ja juhlaruokienvalmistus ja –leivonta
  - ravitsemuksen ja erityisruokavalioiden tunteminen
  - puolivalmisteiden käyttö ruoanvalmistuksessa
  - ruokakulttuurien tunteminen
  - juhlien suunnittelu ja järjestäminen
  - ruokien esille laittaminen ja tarjoilu
  - astiahuollon tehtävät
-

- 
- muuta, mitä

## Turvallisuus ja ergonomia

- työsuojelumääräyksien ja työpaikan turvallisuusohjeiden noudattaminen
- suojaimien, suojavaatteiden, työjalkineiden yms. käyttäminen
- ergonominen työskentely
- omasta terveydestä ja fyysisestä kunnosta huolehtiminen
- tietosuojasta ja – turvasta huolehtiminen
- koneiden ja laitteiden turvallisen käyttäminen
- Muuta mitä

## Muut alan tiedot ja taidot

- tiimeissä ja ryhmissä toimimisen taidot
  - tietotekniikan käyttötaidot
  - hygieniapassi
  - omavalvonta
  - anniskelupassi
  - palveluiden markkinointi
  - palveluiden hinnoitteleminen
  - toimialan lainsäädännön tunteminen
  - tulityökortti
  - laatuosaaminen
  - ensiaputaidot
  - kuluttajaosaaminen
  - kestävän kehityksen mukainen toiminta
  - työssäoppijoiden ohjaaminen ja arviointi
  - muuta, mitä
-

---

Puutarhanhoito  
Liittykö toimintaanne  
Mitä tilataan  
Mitä tehdään  
Mitä osaamista olisi hyvä  
olla

---

Yrittäjyys  
Perusoletuksena yrittä-  
jyyskoulutus, mikä antaa  
valmiudet toimia yrittäjän  
ja hakea esim. eril. tukia.  
Mikä olisi erityisen tärkeä-  
tä?  
Mistä voisi olla yrittäjälle  
hyötyä?

---