



# **LAATU - Marttojen kotiavussa Palveluprosessin kehittäminen**

**Jaana Korhonen**

**Kehittämishankeraportti  
11/2008**



**JYVÄSKYLÄN  
AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Ammatillinen opettajakorkeakoulu*

Tekijä(t) Korhonen Jaana	Julkaisun laji Kehittämishankeraportti	
	Sivumäärä 37	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi Laatu - Marttojen kotiavussa palveluprosessin kehittäminen		
Koulutusohjelma Ammatillinen opettajakorkeakoulu		
Työn ohjaaja(t) Veijo Turpeinen		
Toimeksiantaja(t) Marttaliitto, kotiapuhanke		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Kehittämishankkeen tavoitteena oli oman pedagogisen osaamisen kehittäminen sekä Marttojen kotiavun laadun kehittäminen ja yhtenäistäminen piirien välillä. Lisäksi tavoitteena oli toiminnan laajentaminen sekä palveluprosessien parantaminen ja tehostaminen. Hankkeen laajuuden takia raporttini käsittelee vain Marttojen kotiapu palveluprosessia ja sen laadun kehittämistä.</p> <p>Kotiapu palveluprosessin osat ovat asiakashankinta, markkinointi ja mainonta, asiakassuhteen solmiminen, töiden organisointi, työntekijän ohjaaminen, asiakaspalaute sekä asiakkuuden päättymisen. Palveluprosessin selvittämiseksi haastattelin ja laadin kolme kyselyä kotiaputyöntekijöille. Lisäksi osallistuin kotiaputyöhön, ostin kotiapua omaan kotiin sekä kehitin ja testasin palvelusalkkua ja työohjetta.</p> <p>Kehittämishankkeen tuloksena suunnittelin kaksi erilaista opetuskokonaisuutta työyhteisön tarpeisiin ja pidin neljä koulutusta. Näiden myötä sain kokemusta opettamisesta ja erilaisten opetusmenetelmien käytöstä.</p> <p>Totesin, että eri piireissä Marttojen kotiapu toiminta on vielä melko kirjavaa. Hankkeen aikana työntekijöille luotiin toimenkuva ja määritettiin työtehtävät. Edelleen kehittämistä on työn organisoinnissa mm. ajanvarausjärjestelmässä ja viestinnässä. Yhteiset henkilöstöpalaverit ja koulutus koettiin tärkeänä kehittämisen kohteena. Laatukäsikirjan, yhtenäisen palvelukortin, työohjeiden, esitteiden ja markkinointisuunnitelman sekä palautejärjestelmän avulla tavoitellaan laadukasta ja samankaltaista toimintatapaa. Hankkeen tuloksena syntyneeseen laatukäsikirjaan on koottu yhteen hyväksi todettuja käytäntöjä ja tarjottu tekijöille kotiavun toimintamalleja. Laatukäsikirja otetaan käyttöön vuoden 2009 alusta.</p>		
Avainsanat (asiasanat) palveluprosessi, laatutyö		
Muut tiedot -		

Author(s) Korhonen Jaana	Type of Publication Development project report	
	Pages 37	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title Quality - in the Martha`s domestic help developing of the service process		
Degree Programme (Vocational Teacher Education/Student Counsellor Education/Special Needs Teacher Education) Vocational Teacher Education		
Tutor(s) Veijo Turpeinen		
Assigned by The Martha Organization - Martha`s domestic help project		
<p>Abstract</p> <p>The objective of my development project was the developing of my own pedagogic know-how and the developing and unifying of the quality of the Martha`s domestic help between the circles. Furthermore, the objective was the expansion of the operation and the improvement and intensifying of service processes. Because of the scope of the project only the Martha`s domestic help processes the service process and the developing of its quality my report.</p> <p>The parts of the service process in domestic help are the customer acquisition, the marketing and the advertising, the tying of the client connection, the organising of work, the directing of the worker, the customer feedback and the termination of the customership. To clarify the service process I interviewed and draw up three inquiries to the workers. Furthermore, I participated in the work, bought the domestic help into my own home and developed and tested the service briefcase and work instruction.</p> <p>I designed two different teaching wholeness`s to the needs of the work community as a result of my development project and kept four educations. With these I got experience of teaching and use of different teaching methods.</p> <p>I stated, the Martha`s domestic help, that in different circles the operation is still fairly heterogeneous. During the project a job description was created to the workers and the assignments were determined. There is further development in the organising of the work, among others, in the appointment system and in the communication. The common staff meetings and education were experienced as an important subject of the developing. With the help of a quality manual, a uniform service card, work instructions, brochures and marketing plan and feedback system a of high quality and similar way of action is sought. In the quality manual which has been created as a result of the project stated practices have been collected together good and the operations models of the domestic help have been offered to the factors. The quality manual will be brought into use since the beginning of the year 2009.</p>		
Keywords service process, high-quality work		
Miscellaneous -		

## Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	5
2	Kehittämishankkeeni Marttojen kotiavussa .....	7
2.1	Pedagogisen osaamisen kehittäminen .....	7
2.2	Marttojen kotiavun kehittäminen.....	7
3	Hankkeen toteutuksen vaiheet .....	8
4	Aiheen rajaus .....	9
5	Kohti Marttojen kotiavun yhtenäistä laatua .....	9
5.1	Kotiaputyöntekijän profiili .....	10
5.2	Palveluprosessi .....	10
5.3	Palvelusalkku .....	10
6	Marttojen kotiapu - palveluprosessin kuvaus .....	11
6.1	Case Hilma (asiakas ja kotiapuhjaaja).....	11
6.2	Case Erkki (asiakas ja työntekijä).....	13
7	Asiakashankinta, markkinointi ja mainonta .....	14
7.1	Päätelmät osioon asiakashankinta, markkinointi ja mainonta .....	15
7.2	Toimintaohje Marttojen kotiavun markkinointiin .....	16
8	Asiakassuhteen solmiminen .....	17
8.1	Päätelmät Asiakassuhteen solmiminen.....	17
8.1.1	Asiakkaan ensimmäinen kontakti kotiapuun .....	17
8.1.2	Yhteydenotto asiakkaaseen ja neuvottelu .....	18
8.1.3	Asiakassuhteen solmimisprosessi .....	19
8.2	Toimintaohje asiakassuhteen solmimisprosessiin .....	19
8.2.1	Asiakkaan ensimmäinen kontakti kotiapuun .....	19
8.2.2	Yhteydenotto asiakkaaseen ja neuvottelu .....	20
8.2.3	Asiakassuhteen solmiminen.....	20
9	Töiden organisointi .....	20
10	Kotiaputyöntekijän ohjaaminen .....	22
10.1	Päätelmät kotiaputyöntekijän ohjaaminen .....	22
10.2	Toimintaohje kotiaputyöntekijän ohjaaminen.....	24
11	Asiakaspalaute .....	24
11.1	Päätelmät asiakaspalaute .....	25
11.2	Toimintaohje asiakaspalaute .....	26
12	Asiakkuuden päättyminen.....	26
12.1	Päätelmät asiakkuuden päättyminen.....	27
12.2	Toimintaohje asiakassuhteen päättyminen .....	27
13	Työohje .....	27
14	Johtopäätökset .....	28
14.1	Pedagoginen ja koulutuksellinen näkökulma .....	33
14.2	Marttojen kotiavun kehittymisen näkökulma .....	34
15	Lähdeluettelo .....	35
Liite 1.....		36
Liite 2.....		37



## 1 Johdanto

Kehittämishankkeen tavoitteena oli yhdistää oma pedagogisen osaamiseni kehittäminen ja Marttojen kotiavun laatutyön kehittäminen sekä työntekijöitten kouluttaminen. Hankkeeseen liittyi myös Marttojen kotiavun laatukäsikirjan osien tuottaminen. Nämä tavoitteet toteutuivat Marttojen kotiavun laatutyön yhteydessä.

Marttojen kotiapu tuottaa laadukkaita ja asiakaslähtöisiä palveluja kodin päivittäisiin tehtäviin: ruoanvalmistukseen, puhtaanapitoon, asiointiin ja avustamiseen. Palvelut antavat apua arjessa selviytymiseen kaikille asiakasryhmille heidän tarpeensa mukaisesti.

Marttojen kotiapu on toiminut kymmenen vuoden ajan. Tällä hetkellä kotiaputoimintaa on tarjolla 11 piirissä 16 paikkakunnalla. Marttaliitossa käynnistettiin vuoden 2004 alusta Valtakunnallinen Marttojen kotiapuhanke ja sen tarkoituksena on laajentaa kotiaputoimintaa vielä muutama piiriin. Tällä hetkellä Marttojen kotiapupalveluissa työskentelee 51 työntekijää eripuolella Suomea.

Kotiavun laajetessa ja monipuolistuessa on toiminnalle valmistumassa uusi valtakunnallinen laatukäsikirja. Sen tarkoituksena on koota yhteen hyväksi todettuja käytäntöjä ja tarjota kotiavun toimintamalleja piireille. Laatukäsikirjan sekä valtakunnallisesti järjestetyn kotiavun koulutuksen avulla, halutaan taata asiakkaille laadukkaita ja asiakaslähtöisiä palveluja sekä työntekijöille turvallinen ja motivoiva työympäristö. Vuoden 2008 aikana Marttaliitto koulutti kotiaputyöntekijöitä. Koulutukset olivat osa laatujärjestelmän kehittämistä ja käyttöönottoa. Koulutuksia järjestettiin neljällä paikkakunnalla: Joensuussa, Kouvolassa, Turussa ja Hämeenlinnassa. Näiden koulutusten myötä minulle järjestyi tilaisuus suunnitella ja toteuttaa kaksi opetuskokonaisuutta työyhteisön tarpeitten lähtökohdasta. Tavoitteenani oli saada kokemusta opetuskokonaisuuden suunnittelemisesta ja ohjaamisesta sekä varmuutta omaan käyttöteoriaani. Marttojen kotiavun kannalta hankkeessa tähdättiin laadun parantamiseen ja yhtenäistämiseen piirien välillä. Tavoitteena oli myös Marttojen kotiaputoiminnan kehittyminen ja laajeneminen sekä palveluprosessien parantaminen ja tehostaminen.

Marttojen kotiavun laadunkehittäminen on kokonaisuudessaan todella laaja hanke. Sen kuvaaminen ja siihen liittyvien töiden kuvaaminen olisi ollut liian iso työ. Olen rajannut tähän raporttiin vain yhden osan: Marttojen kotiapu palveluprosessi ja sen laadun kehittäminen. Kehittämishankkeen rajauksesta olen keskustellut Marttaliiton Marttojen kotiapu projektipäällikkö Marjahelena Salosen kanssa. Marjahelena on ollut minulle koko hankkeen ajan hyvä tuki. Hän on ohjannut, antanut vinkkejä, kommentoinut raporttini vaiheita.

Kehittämishankkeen luvussa 2 käsittelen pedagogisen osaamiseni ja Marttojen kotiavun kehittämistä. Tälle koulutukselle asettamani pedagogiset tavoitteet löytyvät opetuskokonaisuuden raamisuunnitelmasta, jonka tein opetusharjoitteluani varten. Henkilökunnan ammatillisen kouluttamisen päämääränä oli valmentaa kotiaputyöntekijät laatutyöhön, Koulutuksen tavoitteena oli että työntekijät oppisivat tuntemaan ja noudattamaan laatu-



kriteereitä ja tätä kautta ottamaan laatujärjestelmän käyttöönsä. Monet koulutuksessa käsiteltävät asiat olivat kehittämistehtäviä, jolloin työntekijöillä oli tärkeä osuus niiden kokeilussa ja kehittämisessä kentällä käytännön työtilanteissa. Koulutuksen tarkoituksena oli myös selvittää kotiapun nykyistä tilannetta: mm. millaisia työtehtäviä piireissä tehdään sekä kartoittaa mm. työhyvinvointia ja kotiaputyöntekijöiden koulutustarpeita tulevaisuudessa.

Luvussa 3 on lueteltu hankeen toteutuksen vaiheet lyhyesti luetellen. Näin kuvaan hankeyöni laajuutta ja monipuolisuutta. Luvussa 5 kerron tekemistäni kyselytutkimuksista ja palvelusalkusta, joka kehitettiin kotiapun käyttöön. Luvussa kuusi kuvaan palveluprosessia kahdella tapausesimerkillä eli casella: Hilma ja Erkki. Case-tutkimuksessani haastattelin yhtä kotiapuohjaajaa ja yhtä kotiaputyöntekijää ja kirjoitin heidän kertomansa tapaukset miltei sanasta sanaan.

Luvuissa 7-12 kuvaan Marttojen kotiapun palveluprosessin vaiheet.

Kotiapu palveluprosessin osat ovat asiakashankinta, markkinointi ja mainonta asiakassuhteen solmiminen, töiden organisointi, työntekijän ohjaaminen, asiakaspalaute, asiakkuuden päätyminen. Raportissani esittelen prosessin edeten asiakashankinnasta asiakassuhteen päättymiseen. Marttojen kotiapun tämän hetkinen tilanne ilmenee mielestäni hyvin kotiapuohjaajille keväällä 2008 tekemäni palveluprosessin kuvaustutkimuksen vastauksista. Jokaisen vaiheen jälkeen olen kirjoittanut päätelmät, jotka ovat muodostuneet keskustelujen ja kyselyiden pohjalta. Niistä ovat syntyneet myös toimintaohjeet, jotka on kirjoitettu laatukäsikirjaan. Raportissani olen käsitellyt jokaisen prosessin osan seuraavalla tavalla. Ensin olen lainannut kotiapuohjaajien vastauksia palveluprosessi kyselyyn, tehnyt tutkimuksissani esille tulleesta päätelmät kuhunkin osioon. Päätelmät ovat muodostuneet koulutuksissa käytyjen keskustelujen ja ryhmätyövästauksen pohjalta. Niihin on koottu hyviä käytäntöjä ja toiminnan parannusehdotuksia. Näistä on muodostunut toimintaohjeet, jotka on tehty valtakunnalliseen laatukäsikirjaan. Luku 13 kuvaa palvelukortin luomista.

Omia pedagogisia tavoitteita ja onnistumisia kuvaan tässä raportissa luvussa 14 (Näin onnistuimme - tätä tavoittelemme). Hankkeen aikana esille nousseita kehittämisen kohteita ja käytäntöjä pohditaan palveluprosessin jokaisen vaiheen jälkeen kohdassa päätelmät.



## 2 Kehittämishankkeen Marttojen kotiavussa

### 2.1 Pedagogisen osaamisen kehittäminen

**Kehittämishankkeen tavoitteena oli yhdistää oma pedagogisen osaamisen kehittäminen ja organisaatiomme laatutyön kehittäminen sekä kouluttaminen.**

Konkreettisesti se tarkoitti Marttojen kotiavun palveluprosessin kehittämistä, laatukäsikirjan osien tuottamista ja laatukoulutuksen suunnittelemista ja toteuttamista. Koulutuspäivät olivat osa opetusharjoitteluani, joten koulutusten suunnittelun ja järjestämisen tarkoituksena oli kehittää omaa pedagogista osaamistani.

Aiheenani näissä koulutuksissa oli: Kotisiivous, sen laatu ja kehittäminen Marttojen kotiavussa. Koulutusten sisältö oli räätälöity työyhteisön tarpeita vastaavaksi. Koulutuksiin suunnittelin ja toteutin 2x45 minuutin mittaisen oppitunnin. Tälle koulutukselle asettamani pedagogiset tavoitteet löytyvät opetuskokonaisuuden raamisuunnitelmasta, jonka tein opetusharjoitteluani varten. Henkilökunnan ammatillinen kouluttamisen tavoitteena oli valmentaa kotiaputyöntekijät laatutyöhön ja laatujärjestelmän käyttöönottoon, laatu-kriteereitä tuntemaan ja noudattamaan. Omia pedagogisia tavoitteita ja onnistumisia kuvaan tässä raportissa luvussa 14. Näin onnistuimme - tätä tavoittelemme.

Koulutuksen tarkoituksena oli todeta piirien kotiaputyön tämänhetkinen tilanne ja lähteä laatutyön avulla kehittämään sitä. Monet koulutuksessa käsiteltävät asiat olivat kehittämistehtäviä, jolloin työntekijöillä oli tärkeä osuus niiden kokeilussa ja kehittämisessä kentällä käytännön työtilanteissa. Koulutuksen tarkoituksena oli selvittää kotiavun tämänhetkistä tilannetta: mm. millaisia työtehtäviä piireissä tehdään sekä kartoittaa mm. työhyvinvointia ja kotiaputyöntekijöitten koulutustarpeita tulevaisuudessa.

Koulutuksessa kävimme läpi valtakunnallista kyselytutkimusta, jonka tein Marttojen kotiaputyöntekijöille keväällä 2008. Siitä virinneiden keskustelujen ja ryhmätöiden avulla saimme esille nousemaan ongelmia, ideoita ja hyviä käytäntöjä. Kehittämishankkeen tavoitteena oli hyödyntää ne käytäntöön ja saada aineistoa Marttojen kotiapu laatukäsikirjaan. Hankkeen aikana esille nousseita kehittämisen kohteita ja käytäntöjä pohditaan palveluprosessin jokaisen vaiheen jälkeen kohdassa päätelmät. Siksi en ole niitä enää erikseen käsitellyt luvussa 14. Hankkeen esille nostamia keskeisiä kehittämisen kohteita olen esittänyt lyhyesti kohdassa 15.

### 2.2 Marttojen kotiavun kehittäminen

Laatukäsikirjan ja koulutuksen avulla tähdätään kokonaisvaltaiseen laadun parantamiseen ja yhtenäistämiseen piirien välillä, kotiaputoiminnan kehittämiseen ja laajenemiseen, sekä palveluprosessien parantamiseen ja tehostamiseen.

Kotiaputoiminnan laajetessa ja monipuolistuessa kotiavulle on valmistumassa uusi valtakunnallinen laatukäsikirja. Laatukäsikirjan tarkoituksena on koota yhteen hyväksi todettuja käytäntöjä ja tarjota kotiavun toimintamalleja piireille. Marttojen kotiavun laatu-



käsikirjassa on kuvattu tapamme toimia. Kehittämishankkeeseeni liittyen kokosin Marttojen Kotiapu laatukäsikirjaan seuraavat osat: laadunkäsitteet, asiakkuus ja palveluprosessi, henkilöstö (toimenkuva, työtehtävät) ja palvelusalkku (työohje, palvelusopimus, siivousohjeita, työsuojeluasiaa ym.).

### 3 Hankkeen toteutuksen vaiheet

Kehittämishankkeeseeni liittyen prosessi eteni seuraavasti:

1. Perehtyminen kotiapu-hankkeeseen: kotiapu projektipäällikön, ohjaajan ja työntekijöiden haastattelu, oma tiedonhankinta lukemalla Marttojen kotiapun perehdyttämiskansiota ja aiemmin tehtyä laatukäsikirjaa, palaveriinhin osallistuminen, kotiapuohjaajan työtehtävien seuraaminen sekä hoitaminen.
2. Perehtyminen käsitteeseen laatu ja palvelu: netti, kirjat.
3. Perehtyminen kotiapun palveluprosessiin: haastattelut, kotiapupalvelun seuraaminen eri tilanteissa, asiakkaan, työntekijän ohjaajan ja työntekijän näkökulmasta.
4. Kotiaputyöntekijän profiili, kyselytutkimuksen teko kotiaputyöntekijöille ja ohjaajille.
5. Vastausten läpikäyminen ja analysointi.
6. Koulutusaineiston Marttojen kotiaputyöntekijän profiili (powerpoint) esityksen tekeminen.
7. Kotiapuohjaajille kyselytutkimus kotiapupalveluprosessista.
8. Vastusten läpikäyminen ja hyödyntäminen.
9. Kotisiivous - sen laatu ja kehittäminen Marttojen kotiapussa (powerpoint) esityksen tekeminen.
10. Marttojen kotiaputyöntekijöiden koulustilaisuuden suunnittelu.
11. Työohjeen kehittäminen ja testaus.
12. Kehittää yhdessä hankevastaavan kanssa kotiapun palvelukortti.
13. Kotiapukoulutukset: Joensuu, Kouvola, Turku ja Hämeenlinna.
14. Toimintamallin kehittäminen Marttojen laatukäsikirjaan mm. koulutuksessa syntyneiden ideoiden ja esille nousseiden käytäntöjen pohjalta sekä kyselytutkimuksien ja saadun palautteen pohjalta - laadunkäsitteet sekä palveluprosessi (laatukäsikirja).
15. Marttojen kotiaputyöntekijöiden toimenkuvan määrittäminen (laatukäsikirja).
16. Palvelujen määrittäminen, ”työtehtävien määrittely ja avaaminen” toimenkuva, työtehtävät (laatukäsikirja).
17. Palvelusalkun kokoaminen (laatukäsikirja).
18. Kehittää työturvallisuutta, ergonomiaa ja työkuononylläpitoa sekä kehittää kotiapupalvelua ympäristöä säästävään suuntaan (laatukäsikirja, palvelusalkku).
19. Kehittämishankkeen loppuraportti.
20. Valmis laatukäsikirja v. 2009 alusta käyttöön.
21. Tuki- ja liitännäispalvelujen kehittäminen, esim. kotitalousneuvonnan hyödyntäminen asiakkaiden tarpeisiin (visio v. 2011).
22. Hankkeen tavoitteena on myös luoda Marttojen kotiapuohjaajille avuksi mittareita, joilla mitataan esimerkiksi asiakastyytyväisyyttä sekä kehittää palautejärjestelmää (visio v. 2011).





## 4 Aiheen rajaus

Olen rajannut kehittämishankkeeni raportin käsittelemään ensisijaisesti Marttojen kotiapu palveluprosessia ja sen laadun kehittämistä. Marttojen laatukäsikirjan teko ja siihen liittyvät toimenpiteet kyselytutkimuksineen ja koulutuksineen olivat laaja kokonaisuus. Raportissa olen käsitellyt niitä lyhyesti. Pedagogista kehittymistäni arvioin tässä vain lyhyesti, koska olen arvioinut sitä aiemmin opetusharjoitteluni yhteydessä.

Tässä raportissa tuon palveluprosessin esiin muutaman casen kautta. Sen lisäksi käyn prosessin läpi edeten asiakashankinnasta asiakassuhteen päättymiseen. Marttojen kotiavun tämän hetkinen tilanne kuvastuu mielestäni hyvin kotiapuohjaajille keväällä 2008 tekemäni palveluprosessin kuvauskyselyn vastauksista.

Olen kerännyt kyselyiden vastauksia, koulutuksissa käytyjä keskusteluja, ryhmätöiden tuloksia sekä käytännön työn seuraamisesta syntyneitä ajatuksia yhteen ja koonnut niistä syntyneet ongelmat ja käytännöt pohdinnoiksi. Näistä kaikista on jalostunut palveluprosessille toimintaohjeet, jotka on myös kirjattu laatukäsikirjaan. Aiherajauksen takia raportissani ei käsitellä laajemmin työturvallisuutta, ergonomiaa ja työkuunnonylläpitoa, kustannuslaskentaa eikä siivoustyön mitoitusta, vaikka ne vaikuttavat oleellisesti laatuun.

## 5 Kohti Marttojen kotiavun yhtenäistä laatua

Kotiapu toiminta on piireissä suhteellisen uutta. Valtakunnallisesti yhtenäistä toimintamallia ei ole ollut. Tämän hankkeen tavoitteena on todeta piirien kotiaputyön tämänhetkinen tilanne ja luodun laatutyön avulla kehittää sitä.

”Koko laatutyön tavoitteena on, että Marttojen kotiapu on valtakunnallinen Marttajärjestön palveluyksikköjen ketju, jolla on yhteinen yleisilme. Henkilöstöllä on samansuuntaiset toimintatavat ja yhteinen laatujärjestelmä. Kotiaputyöntekijöitten koulutuksen ja laatukäsikirjan avulla pyritään laadun ja palvelujen tuottamisen yhtenäistämiseen. Tavoite on, että kotiapupalvelun laatu on samanlaista riippumatta siitä ostetaanko palvelut Turusta tai Kajaanista.” (Salonen 2008, laatukäsikirja)

Laatukäsikirjan tekoon liittyen tehtäväni oli mm. määritellä Marttojen kotiavun laatu toiminnallisesta ja teknisestä näkökulmasta sekä tutkia palveluprosessin vaiheet. Otin asiasta selvää lukemalla aiheesta kirjoja ja tutkimalla eri yhteisöjen laatukäsikirjoja, joita löytyi mm. netistä. Kotiaputyöntekijöiden ja asiakkaiden haastattelujen, asiakaspalautteen, työn seuraamisen sekä koulutuksessa tekemiemme ryhmätöiden pohjalta loin laatukriteerit Marttojen kotiapupalvelulle.



## 5.1 Kotiaputyöntekijän profiili

Keväällä 2008 tein kyselyn kaikille kotiaputyöntekijöille ja selvitin kotiaputyöntekijöiden taustaa, työtehtäviä ja toiveita. Pyysin heitä seuraamaan työtään viikon ajan. Laitoin kyselytutkimuksen kaikille 51. kotiaputyöntekijälle ja sain vastaukset seitsemästä piiristä kaikkiaan 24. työntekijältä, joten noin puolet vastasi kyselyyni.

Vastaukset kokosin yhteen ja niiden pohjalta loin kotiaputyöntekijän profiilin. Tämän yhteenvedon esitin laatukoulutuspäivillä. Esitys herätti paljon keskustelua kaikilla neljällä paikkakunnalla. Kyselyn ja koulutuksen myötä sain hyvän kuvan Marttojen kotiaputyöntekijöistä, heidän ammatitaidosta, arkipäivästä, asenteista, koulutustarpeista ja työhyvinvoinnista. Kotiapukoulutusten yhteydessä teimme erilaisia ryhmitöitä laatuun liittyen. Näiden töiden pohjalta loin kotiavun yhtenäistämiseksi kotiaputyöntekijän työnkuvan, jossa määriteltiin työtehtävät, jotka kuuluvat Marttojen kotiavun piiriin. Samalla määrittelin myös työtehtävät, joita ei saa tehdä esimerkiksi lainsäädännön vuoksi.

## 5.2 Palveluprosessi

Keväällä 2008 lähetin kyselyn kotiapuohjaajille liittyen kotiavun palveluprosessiin. Kyselytutkimuksessa oli käyty läpi Marttojen kotiapupalvelun prosessi asiakashankinnasta aina asiakkuuden päättymiseen saakka. Kyselyyn oli kunkin prosessin kohdalle lisätty vielä tarkentavia lisäkysymyksiä, joiden avulla oli tarkoitus saada vielä syvemmin selville miten prosessi etenee eripuolilla Suomea.

Lähetin kysymyksiä yhdentoista piirin kotiapuohjaajille ja sain vastauksia seitsemän. Omassa piirissäni osallistuin kotiapupalvelun seuraamiseen prosessin eri vaiheissa. Lisäksi haastattelin kotiapuohjaajia, työntekijöitä ja asiakkaita vapaamuotoisesti. Kuukauden ajan hoidin myös oman työni ohella kotiapuohjaajan tehtäviä piirissämme. Kokonaisuudessaan pääsin melko hyvin selville millainen on kotiavun palveluprosessi ja miltä osin se vaatii kehittämistä.

## 5.3 Palvelusalkku

Palvelusalkku on Marttojen kotiavulle kehitetty tiedosto, johon on koottu yhtenäisiä ohjeita ja asiakirjoja, linkkejä ym. Kansiot ovat nimetty sisällön mukaan. Palvelusalkkua on tarkoitus täydentää ajan myötä. Tällä hetkellä palvelusalkku sisältää seuraavat kansiot: **laatu, markkinointi, palvelusopimus, siivousohjeet, työohjeet ja työsuojelu.**

Tarkoituksena on, että työntekijän on palvelusalkun avulla helpompi suunnitella työtään unohtamatta ympäristöystävällisyyttä, työturvallisuutta, ergonomiaa ja työkuunnonylläpitoa. Seuraavaksi tavoitteena on luoda kotiapuohjaajille avuksi mittareita, joilla mitataan esimerkiksi asiakastytyväisyyttä ja kehitetään palautejärjestelmää.



## 6 Marttojen kotiapu - palveluprosessin kuvaus

Laatutyön tuloksena Marttojen kotiavussa vastataan entistä paremmin asiakkaiden odotuksiin saada korkeatasoisia, laadukkaita ja asiakaslähtöisiä palveluja. Asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden kartoitus on tärkein osa palveluprosessissamme. Kun tiedämme, mitä asiakas haluaa ja minkälaisia tarpeita hänellä on, pystymme palvelemaan häntä parhaiten.

Palveluprosessi voidaan jakaa neljään pääkohtaan:

- markkinointi ja tiedotus
- asiakassuhteen solmiminen
- työn suorittaminen
- asiakassuhteen päättyminen

Seuraavaksi kuvaan kaksi tapaustutkimusta Hilma ja Erkki. Näitä caseja varten haastatelin yhtä kotiapuohjaaja ja yhtä kotiaputyöntekijää. Kirjoitin heidän kertomansa esimerkki tapaukset miltei sanasta sanaan. Asiakkaiden ja työntekijöiden nimet ovat keksittyjä.

### 6.1 Case Hilma (asiakas ja kotiapuohjaaja)

Seuraavan tapaustutkimuksen tarkoituksena on tuoda esille kotiapupalveluprosessin vaiheet markkinoinnista palvelusuhteen solmimiseen.

#### Kotiapuohjaajan kertomus

Laitoimme paikallislehteen rivi-ilmoituksen, jossa markkinoimme Marttojen kotiapupalvelua. Rivi-ilmoitus tuotti tulosta heti seuravana päivänä ja puhelin pirahti. Nuori nainen, joka oli tullut toiselta paikkakunnalta vierailemaan mummonsa luokse, halusi tilata mummolleen Marttojen kotiapua. Hän oli muuttamassa Norjaan töihin ja halusi turvata mummon hyvinvoinnin.

Puhelinkeskustelussa kerroin tyttärentyttärelle Marttojen kotiavun toimintaperiaatteen ja työtehtävät, joita Marttojen kotiavun työntekijät tekevät. Kerroin, että meillä on seitsemän kotiaputyöntekijää, joilla on alankoulutus ja hyvä työkokemus. Kerroin, että toiminta alueenamme on xx-kaupunki. Kerroin, että tunti hintamme on 28 €/h. Mikäli asiakas on Marttojen jäsen, hän saa Martta-alennuksen ja silloin hinta on 26 €/h. Muistutin myös kotitalousvähennyksestä.

Asiakas oli edelleen kiinnostunut Marttojen kotiavusta ja niinpä siirryimme kartoittamaan tilannetta. Soittaja kertoi, että Hilma oli miltei sokea, mutta muuten suhteellisen hyväkuntoinen 79-vuotias yksin elävä nainen.

Hän asuu vanhusten palvelutalossa 40 m<sup>2</sup> parvekkeellisessä yksiössä, jossa on kylpyhuone ja keittiö. Hilma luona käy kaksi kertaa viikossa kotisairaanhoidon ja yhdesti vapaaehtoinen ystävä ystäväpalvelusta. Ruoka Hilmalle tuodaan kaupungin ruokapalvelusta. Nyt tyttärentytär haluaisi, että Marttojen kotiavun kautta järjestyisi kaksi kertaa vii-



kossa kolmen tunnin aika, jolloin kotiaputyöntekijä kävisi Hilman kanssa lähikaupassa ja lukisi Hilmalle postit. Samalla työntekijä voisi pestä pyykkiä ja siivota Hilman kodin.

Lupasin kartoittaa työntekijöittemme työtilanteen ja tarkistaa, onko mahdollista luvata asiakkaalle kaksi kertaa viikossa kolmen tunnin aikaa. Kysyin, onko viikonpäivällä tai kellonajalla väliä. Soittaja toivoi, että Marttojen kotiapu kävisi tiistaisin ja perjantaisin, koska kotisairaanhoido käy maanantaisin ja torstaisin ja keskiviikkoisin. Viikonloppuna käy ystävää. Lisäksi Hilmallä on laulupiiri palvelutalossa keskiviikkoisin, johon hän menee naapurinsa kanssa. Kellonajalla ei ollut Hilmalle mitään väliä, kunhan se oli 8-17 välillä.

Soittaja tiesi myös, että Marttojen kotiaputyöntekijä käy samassa talossa jonkun asukkaan luona ja ehdotti, että ehkä sama päivä olisi sopiva.

Koska tyttärentytär on vain muutaman päivän käymässä paikkakunnalla, asialla oli kiire. Sovimme, että tarkistan tilanteen mahdollisimman pian ja soitan hänelle takaisin. Hyvällä tuurilla ja pienillä järjestelyillä sain Hilmalle palveluajat järjesteltyä, kylläkin kahdelle eri työntekijälle. Soitin asiakkaalle takaisin ja hän oli erittäin mielissään. Sovimme vielä samalle päivälle ajankohdan, jolloin menisin sopimaan työtehtävistä ja tekemään palvelusopimuksen.

Täytimme palvelusuunnitelman Hilman luona, Hilman ja tyttärentyttären kanssa yhdessä. Palvelusopimukseen täytettiin asiakkaan tiedot kuten nimi, syntymäaika, osoite, palvelualue, ammatti sekä puhelinnumerot kotiin ja töihin. Myös kahdelta lähiomaiselta pyydetään nimi, osoite ja puhelintiedot. Nämä tiedot ovat tärkeitä erityisesti vanhusten kanssa. Koska joskus sattuu tilanteita, että kotiaputyöntekijä menee paikalle eikä ovea avata. Silloin voidaan asiasta ilmoittaa ja varmistaa, että asiakkaalla on kaikki hyvin.

Palvelusopimuksessa määritellään työtehtävät, haluaako asiakas palvelua säännöllisesti vai satunnaisesti. Sopimuksesta ilmenee palvelujen hinta ja sen suorittaminen sekä muut mahdolliset palvelusta asiakkaalle koituvat kustannukset, esim. matkakulut. Palveluja tuottava yritys laskuttaa palvelun yhden kuukauden välein ja lasku toimitetaan postitse. Tässä vaiheessa selvitetään laskutettavan nimi ja laskutusosoite. On yleistä, että palvelun saaja on eri kuin palvelun maksaja. Maksajana voi olla esimerkiksi sosiaalitoimi, lapset tai vanhemmat. Tässä yhteydessä selvitetään maksukuviot ja kerrotaan kotitalousverovähennyksen käytöstä.

Sopimuksessa kartoitetaan asiakkaan asumista. Asuuko asiakas yksin vai perheen kanssa. Millainen asunto on, monta huonetta, omakoti-, rivi-, vai kerrostalo. Palvelusopimuksessa kuvataan myös työtehtävät, jota asiakkaan luona tehdään. Siivouspalvelussa täytetään työohje, jossa käydään huone huoneelta läpi siivottavat kohteet. Myös asiakkaan erityistoiveet ja tavat pyritään selvittämään onnistuneen palvelun saavuttamiseksi.

Hilman erityistoive on, että kotiaputyöntekijä lukee hänelle postin käydessään ja käyttää häntä kerran viikossa lähikaupassa. Molempiin töihin liittyy yksityiskohtaisia ohjeita ja toiveita siitä miten ko. työ suoritetaan. Palveluohjaaja kirjoittaa toiveet ylös, jotta voi ne kertoa työntekijälle. Asiakkailla on omia tapoja ja ne pyritään ottamaan huomioon palvelua tuottaessa mahdollisimman hyvin.



Palvelun kuvauksen ja yleensä ensimmäisen palvelusuorittamisen jälkeen tarkennetaan palveluaikaa sopivaksi, mikäli ajoitusta ei ole osattu arvioida oikein.

Sopimus tehdään voimassa olemaan toistaiseksi. Palvelusopimuksessa sovitaan palvelun peruuttamisen ehdosta. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilapäisesti palvelutilaus ilman kuluja viimeistään 5 arkipäivää ennen sovittua palvelun tapahtumapäivää. Myös sopimuksen irtisanominen määritellään. Sopimuksen irtisanomisaika on neljä viikkoa. Sopimus voidaan purkaa heti, jos kumman tahansa osapuolen toiminta on sopimuksen tai hyvän tavan vastaista. Marttojen kotiapupalvelusta annetaan takuu. Mikäli työtä ei ole tehty palvelukuvauksen mukaisesti, suoritetaan se tekemättä jääneeltä osalta uudelleen ilman lisäveloitusta asiallista reklamointia vastaan.

Palvelusopimuksessa on kohta palvelukohteen avain. Asiakas voi luovuttaa avaimen palveluntarjoajalla. Avaimen vastaanottaja kuittaa avaimen allekirjoituksella ja palvelusuhteen päättyessä palauttaa avaimen asiakkaalle, jolloin asiakas kuittaa avaimen saaduksi. Palvelusopimuksesta tehdään kaksi samanlaista kappaletta. Kun sopimukset on käyty läpi, ne allekirjoitetaan kummankin osapuolen toimesta.

Kävimme sopimuksen läpi huolellisesti kohta kohdalta ja allekirjoitimme sopimukset. Kävimme läpi vielä muutamia yksityiskohtia palvelusta ja Hilman toiveita ja sovimme, että kotiaputyöntekijämme Sirkka tulee seuraavan viikon tiistaina klo 13.00. Iloisena Hilma ja tyttärentytär hyvästelivät minut. Tyytyväinen uusi asiakas jäi odottamaan tiistaita.

## **6.2 Case Erkki (asiakas ja työntekijä)**

Seuraava tapaustutkimus kuvaa palveluprosessin vaiheen työn suorittamisesta. Osassa piirejä siivous tapahtuu asiakkaan välineillä ja aineilla. Osassa piirejä siivotaan ”firman välineillä” huolto tapahtuu piireissä. Osassa piirejä työskennellään pareittain osassa yksin.

### **Kotiaputyöntekijän kertomus**

Marttojen kotiaputyöntekijä Merja on 47-vuotias ja hän on ollut Marttojen kotiapuvuorissa töissä 5 vuotta. Merja on koulutukseltaan kotitalousyrittäjä. Asiakas Erkki on n. 50 v. mies. Hän on mielenterveyskuntoutuja ja tullut Marttojen kotiapuvuorin asiakkaaksi edunvalvonnan kautta, joka maksaa hänen palvelunsa. Erkki on ollut Marttojen kotiapuvuorin asiakkaana noin viisi vuotta. Erkki asuu kerrostalossa n. 40 neliön kaksiossa, jossa on olohuone, makuuhuone, keittiö, kylpyhuone.

Merja käy Erkin luona siivoamassa kahden viikon välein ja aikaa hänellä on 2.5 tuntia.

Tavallinen asiakaskäynti on seuraavanlainen: Merja on käynyt viimeksi siivoamassa Erkin luona kaksi viikkoa sitten. Yksinäisen miehen asunto on melko eletyn näköinen. Merja aloittaa makuuhuoneesta. Avaa ikkunan. Ilma on tunkkaista. Merja ottaa lakanat vuoteesta ja laittaa ne pyykkikoriin. Vie vuodevaatteet tuulettumaan parvekkeelle ja läh-



tee viemään lakanat ja pyykki pesutupaan pyykkikoneeseen. Palattuaan hän vaihtaa puhtaat lakanat petiin. Erkki haluaa yleensä heti lepäämään huoneeseensa, ”pois siivoksen edestä”.

Seuraavaksi Merja vie matot tuuletustelineelle taloyhtiön pihalle. Puistelun jälkeen matot saa jäädä tuulettumaan. Merja imuroi makuuhuoneen, eteisen ja olohuoneen. Sitten Merja siirtyy selvittämään keittiötä. Keittiössä odottaa kahden viikon tiskit, jotka ovat pesemättä. Erkki huuhtelee astiat käytön jälkeen ja jättää ne likoamaan pesualtaaseen pesuaineveteen. Astiat ovat limaisia ja pahan hajuisia. Merja pesee astiat käsin, koska tiskikonetta ei ole.

Tiskausurakan jälkeen Merja selvittelee roskat ja lehdet ja vie ne roskikseen. Erkki on itse täyttänyt roskikset, eikä Merjalla ole aikaa lajitella niitä. Sanomalehdet laitetaan paperinkeräykseen ja muut jätteet menee sekajätteisiin. Merja pyyhkii keittiön ovet ja kurkistaa jääkaappiin. Jääkaapin kunnossapito on Erkin omalla vastuulla. Merja tarkistaa silmämääräisesti sen kunnan ja mikäli siellä on selkeästi jotain vanhentunutta, Merja poistaa sen ja pyyhkii hyllyt tarvittaessa. Merja imuroi keittiön ja hakee pyykki koneesta, jättää ne odottamaan levitystä siksi kunnes kylpyhuone on siivottu.

Seuraavaksi Merja pyyhkii lattiat mopilla. Aineet ja välineet on ostanut mielenterveyshoitaja. Kun lattia on pyyhitty, vuorossa on kylpyhuone. Merja laittaa wc-istuimeen puhdistusaineen vaikuttamaan. WC-istuimen muoviosat ja ulkopinnat hän pyyhkii valmiilla yleispuhdistusainesuihkeella. Käsienpesuallas pestään samalla aineella ja astianpesuharjalla. Lattia on siinä kunnossa, että se on pakko pestä väljällä vedellä pesuharjan kanssa ja kuivata lastalla. Lattian pesussa käytetään yleispuhdistusainetta.

Kun kylpyhuone on puhdas, Merja levittää pyykki kuivumaan kylpyhuoneen pyykkiteelineelle. Hän vilkaisee kelloa. Aikaa on vielä sen verran, että hän ennättää pyyhkiä pölyjä. Lopuksi Merja hakee matot tuulettumasta ja levittää ne lattialle.

Erkin koti on nyt siivottu. Merja vaihtaa muutaman sanan Erkin kanssa ja toivottaa hyvää viikon jatkoa ja rientää seuraavaan paikkaan.

## **7 Asiakashankinta, markkinointi ja mainonta**

”Marttaliitto antaa ohjausta, tukea ja toimintalinjoja Marttojen kotiaputoiminnalle. Piirien hallitus, toiminnanjohtaja ja kotiapuohjaaja vastaavat omassa yksikössään palvelujen ja tuotteiden myynnistä oman toimialueensa asiakkaille Prosessin tarkoituksena on myyntityön oikea kohdistuminen sekä henkilövoimavarojen käytön tehokas suunnittelu ja hyödyntäminen” (Salonen 2008, laatukäsikirja)



### **Kotiapuohjaajien vastauksia kysymykseen asiakashankintaa, markkinointia ja mainontaa.**

"Olemassa olevat asiakkaat kertovat tutuilleen palvelusta, löytäneet ilmoituksen internetistä tai sanomalehdestä tai nähneet mainoslehtisen."

"Lähetämme sähköpostia jäsenillemme, ulkomainoksia eri ilmoitustauluille (kaupat, sairaalat, vanhustentalot), lehti-ilmoituksin ja suorajakeluna postilaatikoihin ja olemme mukana messuilla ja eri tapahtumissa."

"Viidakkoposti" eli asiakkaat levittävät tietoa meistä, terveyskeskuksen ja sairaalan sosiaalihoitajat ja kotisairaanhoido, kaupungin kotiapu, kursseilla ja luennoilla levitetty tieto"

"Teimme tammikuussa markkinointisuunnitelman. Sen mukaisesti on tarkoitus markkinointia hoitaa."

Marttojen kotiaavussa markkinointi ja mainonta on pääosin hoidettu hyvin. Asiakkaita on riittänyt suhteessa työntekijöiden resursseihin. Kuitenkin markkinoinnin ja mainonnan eteen täytyy tehdä töitä jatkuvasti, ei vain asiakaspulan ylläyttäessä. Kotiaavun laatukoulutuspäivillä pohdimme markkinoinnin ja mainonnan keinoja ja esiin nousi mm. seuraavia asioita: Todettiin että paras kotiaavun markkinoija on tyytyväinen asiakas, joka kertoo palvelusta tuttavalleen, ja tietenkin yleisellä paikalla, kuten paikallisbussissa ;)

Mainosvälineistä merkittävimpiä ovat lehdet eli ilmoittelumainonta. Useimmiten mainos Marttojen kotiaavusta laitetaan rivi-ilmoituksena paikallis- tai kaupunkilehteen ja sitä kautta saadaan nopeasti uusia asiakkaita. Ilmoitusten säännöllisyys on tärkeää. Maininta Marttojen tarjoamasta palvelusta on tärkeää, samoin kuin maininta kotitalousverovähennyksestä.

Radiomainontaa oli toteutettu jonkin verran, esim. sävelradion yhteydessä oli mainos Marttojen kotiaavusta. Mielenkiintoinen huomio oli myös siitä, että olipa tv:ssä tai radiossa juttua mistä tahansa Marttoihin liittyvästä aiheesta, se lisää kotiapupalvelun kysyntää.

Suoramainontaa oli tehty jokaisella alueella. Esimerkiksi palvelutaloihin, kauppoihin, sairaaloihin ja vanhustentaloihin oli jaettu mainoksia postilaatikoihin. Isojen yritysten ja kauppoyritysten ja kerhotoimintojen ilmoitustaululle oli jätetty mainoksia. Tässä yhteydessä todetaan myös, että mikäli mainoksia viedään, tulee niiden ajantasaisuudesta myös pitää huolta.

Marttojen jäsenille oli lähetetty mainoskirjeitä kotiaavusta. Sitä kautta tieto onkin levinnyt tehokkaasti sukulaisille ja ystäville. Martta-jäsenille palvelun hinta on edullisempi kuin niille jotka eivät kuulu Marttoihin. Juhlapäivien alla oli tehty tehostettua mainontaa ja markkinoitu kotiaavun lahjakorttia. Sähköpostilla ja tekstiviestillä oli myös lähetetty mainosviestejä.



Marttojen kotiapun Internet-sivuston merkitys tiedon välittäjänä ja mainoskanava kasvaa edelleen ja sen käyttö on lisääntynyt huomattavasti. Markkinoinnin keinona internetin ongelmaksi kohosi se, että toistaiseksi kotiapun asiakkaista vain pieni osa käyttää nettiä. Todettiin kuitenkin, että asiakkaitten lapset tai läheiset voivat tätä kautta löytää palvelun ja kertoa sitä eteenpäin. Internet sivustoa on uusittu vuoden aikana. Marttojen www sivujen pääsivulta on suora linkki kotiapun sivuille ja se on huomattavasti helpottanut palvelun löytämistä. Muutenkin sivujen tiedot ja ulkoasu on päivitetty prosessin aikana ja sivut uusiutuvat kokonaan vuonna 2009.

Uutta asiakaskuntaa tapaa erilaisten messujen ja näyttelyiden yhteydessä. Hankkeen aikana Marttojen kotiapulle on tehty yhteinen mainosesitys sekä kortti, johon jokainen piiri voi ko. tarkoitukseen tehdyllä tarralla lisätä omat yhteystietonsa. Kotiapuohjaajille on painettu käyntikortit.

Kotiapuhenkilökunnan työasut toimivat hyvänä mainonnan keinona. Yhtenäistä ilmettä on luotu t-paidoilla ja fleeeceillä, joissa on kotiapulogo. Joissakin piireissä on käytössä logolliset työlaikut. Siistien mukavannäköisten työasujen koettiin nostattavan työmotivaatiota ja profiilia. Lisää työasuja toivottiin ja esimerkiksi siivousessusta puhuttiin, samoin työkengistä ja sadetakista.

Laatukoulutuspäivien yhteydessä pidetyissä ryhmätyökeskusteluissa jaettiin ideoita mainonnan ja markkinoinnin tehostamiseksi. Uskon, että moni sai uusia keinoja jatkaa jo suhteellisen hyvin hoidettua markkinointia. Laatukäsikirjaan (palvelusalkku) tuli osio markkinointi, jossa oli malli markkinoinnin järjestämisestä esimerkiksi sesongit huomioon. Tämä markkinointisuunnitelma on tarkoitus ottaa käyttöön jokaisen piirin alueella.

## 7.2 Toimintaohje Marttojen kotiapun markkinointiin

Marttojen kotiapun markkinoinnilla tähdätään uusien asiakkaiden hankkimiseen ja vanhojen asiakassuhteiden säilyttämiseen. Markkinoinnin avulla tiedotetaan asiakkaille Marttojen kotiapun tarjoamista palveluista ja rohkaistaan ostamaan palveluita. Markkinointiviestinnässä käytetään erilaisia keinoja.

**Henkilökohtainen** markkinointi on kasvokkain tai puhelimitse tapahtuvaa vuorovaikutusta mahdollisten asiakkaiden kanssa. Se on tehokkainta myyntityötä. Marttojen kotiapun paras markkinoija on tyytyväinen asiakas, joka kertoo palvelusta eteenpäin.

**Mainonnan avulla** pystytään nopeasti välittämään tietoa isoillekin asiakasjoukoille esimerkiksi uusista palveluista. Mainosvälineistä merkittävimpiä ovat lehdet eli ilmoittelumainonta (sanomalehdet ja aikakauslehdet) radiomainonta, verkkomainonta (Internet-mainonta) suoramainonta (osoitteellinen tai osoitteeton) ja sähköposti.

Marttojen kotiapun Internet-sivuston merkitys tiedon välittäjänä ja mainoskanava kasvaa edelleen. Näiden lisäksi mainontaa voi tapahtua messujen ja näyttelyiden yhteydessä, esimerkiksi erilaisten esitteiden ja mainostaulujen avulla. Kotiapuhenkilökunnan työasut toimivat hyvänä mainonnan keinona. Markkinointiin ja mainontaan kannattaa tulevaisuudessa panostaa entistä enemmän ja sen tulee olla suunnitelmallista.





## 8 Asiakassuhteen solmiminen

”Palvelujen tuottamisesta asiakkaalle, erillisen palvelusopimusten mukaisesti vastaavat toimintayksiköt, Marttapiirit. Työn suorittamisessa noudatetaan asiakkaan kanssa yhteisesti sovittuja työohjeita ja -menetelmiä. Palvelujen laatua seurataan säännöllisesti suoritettavilla arviointimenettelyjen mukaisilla asiakaspalvelukyselyillä. Palveluprosessin tavoitteena on palvelun oikea-aikainen tuottaminen, kustannustavoitteiden saavuttaminen sekä virheetön lopputulos” (Salonen 2008, laatukäsikirja)

”Marttojen kotiavun asiakkaita voivat olla yksinasuvia tai perheellisiä, lapsiperheitä ja vanhuksia tai muuten kotiapua tarvitsevia. Asiakkaan omaiset voivat olla myös välillisesti asiakkaita. Asiakas huomioidaan yksilöllisesti, hänen toiveet ja palvelutarpeet osataan tunnistaa, tarjoten hänelle toimintaperiaatteittemme mukaisia kokonaisvaltaisia palveluja. Asiakkaan (ja omaisten) sekä työntekijöiden neuvottelun tuloksena tehdään asiakkaalle hänen tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla vastaava palvelusopimus.” (Salonen 2008, laatukäsikirja)

### 8.1 Päätelmät Asiakassuhteen solmiminen

#### 8.1.1 Asiakkaan ensimmäinen kontakti kotiapuun

Yhteydenotto voi tulla kenelle tahansa Marttojen työntekijöistä; neuvojat, toimisto- tai kotiaputyöntekijät. Siksi on erittäin tärkeää, että koko henkilökunta on tietoinen kotiapun perusasioista ja tietää mistä ja keneltä lisätietoja saa. Yhteistiedot on oltava selvillä, samoin perustiedot kotiapupalvelusta. Millaisia palveluja on tarjolla, palvelun hinta, edut ym. Ystävällinen, kohtelias ja asiallinen palvelu on tärkeää jo ensikontaktista lähtien. Asiakas ohjataan heti kotiapuohjaajalle tai jätetään yhteydenottopyyntö. Tärkeää on, että yhteydenotto tulee mahdollisimman pian ja että ensimmäinen palveluaika pyritään löytämään heti.



### **Kotiapuohjaajien vastauksia kysymykseen Asiakassuhteen solmiminen**

"Asiakas yleensä ottaa puhelimitse tai sähköpostilla yhteyttä ja sovimme tapaamisesta".

"Yleensä asiakas soittaa ja jos haluaa jo ottaa palvelua, niin sovitaan ensimmäinen käynti ja alustavasti käyntitiheyttä, työtehtäviä ym. Virallisesti sitten sopimuksen teon yhteydessä ensimmäisellä/arviokäynnillä."

"Yleensä sopimus tehdään asiakkaan luona ensimmäisellä käynnillä tai arvio käynnillä. Muutamia on tehty myös asiakkaan käydessä toimistolla.

"Pyrimme tekemään aina sopimuksen, yksittäisistäkin käynneistä."

"Joskus ohjaaja ja joskus työntekijä tekee asiakkaan kanssa sopimuksen, joskus asiakas haluaa itse täyttää ja jättää sopimuspaperin ja työntekijä tuo sen toimistolle. Sopimuksia on tehty toimistolla tai asiakkaan luona."

"Tällä hetkellä on käytäntö että viimeistään 2 kerran jälkeen tehdään palvelusopimus, jos asiakkaalle ei tehdä sopimusta on kyseessä kertaluonteinen käynti tai asiakas ei sitä halua tehdä."

"Puhelimitse, ei kirjallista sopimusta, teen neuvojan työn ohessa tätä, joten ei ole aikaa. Toiminut hyvin tämän 8 vuotta. Sähköpostitse minulle jää asiakkaat toiveet ja puhelinkeskustelun perusteella teen kirjalliset muistiinpanot puhelinpäiväkirjaamme, josta ne luettavissa toimistohenkilökunnalla."

"Puhelimessa heti tai ei ollenkaan. Kaikki ei tarvitse/ ei halua. Emme halua tehdä turhaa työtä."

### **8.1.2 Yhteydenotto asiakkaaseen ja neuvottelu**

Yleensä kotiapuohjaaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja kertoo tarkemmin kotiapupalvelusta. Samassa keskustelussa tarkennetaan asiakkaan palveluntarvetta ja kerrotaan käytännön asioita esimerkiksi hinnoittelun ja toiminnan periaatteista kuten siivotaanko asiakkaan vai kotiavun välineillä. Mikäli asiakas on edelleen kiinnostunut palvelusta, voidaan palvelusopimus täyttää osittain jo puhelimesta tai sopia aika, jolloin ohjaaja käy asiakkaan luona kartoittamassa työtehtävät ja tekemässä palvelusopimuksen.

Asiakkaalta kannattaa jo ensimmäisen keskustelun yhteydessä selvittää ennakkotietoja, joita ovat esim. asunnon koko, käyntitiheys sekä toivottu viikonpäivä ja kellonaika. Näillä tiedoilla kotiapuohjaaja pystyy valitsemaan ehdotettavaksi muutamia aikavaihtoehtoja ja mahdollisen työntekijän.



### 8.1.3 Asiakassuhteen solmimisprosessi

Asiakassuhteen solmimisessa on huomattavia eroja eri piirien välillä. Asiakkaat arvostavat, että palvelusopimus tullaan tekemään asiakkaan kotiin. Sopimuskäynnin aikana tutustutaan asiakkaan kotiin ja suunniteltuihin työtehtäviin sekä neuvotellaan palveluun varattava aika ja muut yksityiskohdat. Asiakkaan kanssa käydään huolellisesti läpi sopimuksen ehdot ja sen lisäksi kannattaa kertoa asiakkaalle kotitalousvähennyksen käytöstä, koska monet ovat vielä epätietoisia kotitalousvähennyksen tarkoituksesta. Sopimusta on hyvä vielä tarkentaa ensimmäisen palvelukerran jälkeen.

Sopimuskäyntien yhteydessä voidaan todeta, onko asiakaskohde turvallinen työympäristönä ja sopia toimenpiteistä. Ohjaaja voi käyntikerrallaan arvioida työntekijän näkökulmasta monia asioita kuten esim. työturvallisuuteen ja ergonomiaan liittyviä epäkohtia. Esimerkiksi kotieläimet voivat olla riski työntekijän turvallisuudelle tai puutteelliset siivousvälineet ergonomian ja laadun kannalta heikentäviä tekijöitä. Ohjaaja voi opastaa asiakasta siivousvälineiden hankinnassa, mikäli ei siivota kotiavun välineillä. Jos ohjaaja ei tee sopimuskäyntejä, työntekijä täyttää palvelusopimuksen ensimmäisen palvelukerran yhteydessä. Silloin on syytä varata riittävästi aikaa näiden asioiden toteamiseen.

Joissain piireissä palvelusopimuksen teko koettiin turhana työnä, joka vie aikaa. Hyvällä tuurilla mitään ei ollut sattunut useaan vuoteen, hyvään tuuriin ei kuitenkaan voi luottaa. Yhteneväinen palvelusopimus on yksi laatutyön tavoite. Laatukäsikirjassa on määritelty tavoite siitä, miten asiakassuhteen solmiminen ja ajanvaraukset tulisi tehdä. Palvelusopimus on asiakkaan ja palveluntuottajan yhteinen etu. Vaikka asiakaskohde ei tulisikaan ns. vakioasiakkuudeksi, on syytä käydä palvelusopimuksen kohdat läpi ja tehdä asiakas tietoiseksi asioista. Palvelusopimukseen voi vedota, mikäli jotain erimielisyyksiä sattuu. Liian luottavainen ei voi eikä saa olla. Esimerkiksi on ollut tapauksia, jossa asiakas ei ole maksanut palveluistaan, joita ei ole sovittu kirjallisesti. Sopimuksen avulla nämä ikävät seuraukset voidaan välttää. Palvelusopimukseen kirjataan ylös työtehtävät ja odotukset, mitä asiakas palvelulta odottaa.

Laatukäsikirjan myötä palvelusopimusta on uudistettu ja yhtenäistetty ja siihen on lisätty mm. siivouspalvelun osalta työohje, johon voidaan yksityiskohtaisesti kirjata, mitä asiakkaan luona tehdään. Lisäksi tähän työohjeeseen on merkattu tiettyjä laatuun vaikuttavia asioita, joiden uskotaan lisäävän asiakastyytyväisyyttä ja lisäävän positiivista laatukokemusta.

## 8.2 Toimintaohje asiakassuhteen solmimisprosessiin

### 8.2.1 Asiakkaan ensimmäinen kontakti kotiapuun

Marttojen työntekijä; neuvojat, toimisto, kotiaputyöntekijät tai toinen asiakas kertoo perustietoja kotiapupalvelusta: esim. millaisia palveluita on tarjolla, palvelun hinta, edut ym. ja tiedustelee millaista palvelusta asiakas on kiinnostunut, välitetään asiakkaan yhteystiedot kotiapuohjaajalle.



## 8.2.2 Yhteydenotto asiakkaaseen ja neuvottelu

Kotiapuohjaaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja kertoo tarkemmin kotiapupalvelusta, mikäli asiakas on edelleen kiinnostunut palvelusta seuraa asiakassuhteen solmiminen.

## 8.2.3 Asiakassuhteen solmiminen

Kotiapuohjaaja tai kotiaputyöntekijä täyttää asiakkaan kanssa yhdessä palvelusopimuksen. Siinä sovitaan työtehtävistä ja määritellään mm. palvelun kesto ja tiheys, valitaan kotiaputyöntekijä/t. Siivouspalvelun osalta täytetään työohje, jossa on määritelty asiakkaan haluama tai vaatima puhtaustaso. Sovittujen asioiden toteutumista on helppo seurata, kun palvelu on tarkasti määritelty.

# 9 Töiden organisointi

”Työntekijät ovat palvelualltiita ja palveluhenkisiä. Heillä on taito kuunnella ja toimia ystävällisesti sekä ammattitaitoisesti” (Salonen 2008, laatukäsikirja)

”Palveluilla pyritään tukemaan kotien hyvinvointia ja auttamaan arjessa selviytymistä, erilaisissa tilanteissa. Kotiapuasiakkaiden erityistoiveet ja vaatimukset pyritään huomioidaan ja niihin vastaamaan sovitun toimitavan mukaisesti” (Salonen 2008, laatukäsikirja)

”Palvelu asiakaskohteissa perustuu palvelusopimukseen. asiakkaat voivat luottaa Marttojen kotiapuun, sen työntekijän lupauksiin ja asiakkaan edunmukaiseen toimintaan. Marttojen kotiapuun laatuksiteerit ja arvot ovat korkealuokkaisia ja asiakaslähtöisiä. Kotiapuhenkilökunta on salassapitovelvollinen asiakkaan asioita” (Salonen 2008, laatukäsikirja)

Töiden organisointi kuuluu kotiapuohjaajalle tai vastaavalle nimetylle henkilölle. Suurensa osassa piirejä toimii kotiapuohjaaja. Muutamassa piirissä töiden organisointi kuuluu kotitalousneuvojalle. Ohjaaja vastaa asiakaspalvelusta, töiden suunnittelusta ja ohjauksesta.

Marttojen kotiapupalvelua pidetään joustavana ja laadukkaana. Toiminta suunnitellaan asiakkaan toiveiden pohjalta hyvin joustavasti. Muutamasta asiakkaasta useisiin satoihin asiakkaisiin laajentunut toiminta vaatii hyvää organisointia. Aika ajoin on syytä tarkastella kriittisesti omaa toimintamallia ja kehittää sitä. Jotta työ olisi mahdollisimman tuottavaa ja järkevää, on hyvä aika-ajoin tarkastella toimiiko esimerkiksi ajanvaraus järkevästi. Ovatko työntekijöiden asiakaskohteet samalla suunnalla ja siirtymäajat sopivia suhteessa matkoihin. Koulutuksissa keskustelimme töitten suunnittelusta ja järjeistämistä ja työntekijät olivat sitä mieltä, että olisi järkevää, jos samalla suunnalla olevat asiakkaat sijoitettaisiin samalle päivälle ja työntekijälle. Näin esimerkiksi siirtymäaikoihin ei kuluisi niin paljon aikaa. Ajanvarauksessa olisi myös hyvä huomioida työntekijän liikkuminen, kulkeeko työntekijä autolla, pyörällä vai kävellen. Esimerkiksi talvella liikkuminen on hitaampaa kuin kesällä. Tämän voisi huomioida siirtymäaikoja suunnitellessa.



### **Kotiapuohjaajien vastauksia liittyen töiden organisointiin:**

”Työt määrää asiakas ja sen pohjalta arvioidaan työaika. Pohjana käytämme palvelutehtäväluettoa ja yleistä siivousaikataulukkoa. Palvelutehtäväluetto on pohjana ja siihen lisätään myös asiakkaan erityistoiveet, ja listan mukaan siivoajat suorittavat työn.”

”Asiakas määrittää työt, eli teemme sen minkä asiakas haluaa. Työajan määrittää työntekijä sopimuksen teon yhteydessä/ensimmäisellä kerralla. Toki kuunnellaan myös asiakkaan toiveita ajasta. Joku haluaa maksaa vain kahdesta tunnista ja silloin suunnittelemme työtehtävät sen mukaan. Työaika määräytyy esim. siivouksessa paljolti asunnon mukaan (paljon koriste-esineitä ja mattoja lisää tarvittavaa aikaa yms.) Eli tilanteen mukaan.”

”Pitkälti asiakkaan toiveiden mukaan. Ei voi sanoa neliömäärän mukaan. Minulla on seuraava periaate. Kaksio kaksi tuntia, kolmio kolme tuntia, neliö tai omakotitalo 4 tuntia. Mutta riippuu todella paljon asunnosta ja mitä töitä tehdään. Jos esim. kuuluu petivaatteiden tuuletus, se lisää hieman aikaa jne. Yleensä lopullinen aika merkitään ensimmäisen siivoukserän perusteella, jos ei selkeästi arvioitavissa. Pienet asunnot on helpompi arvioida etukäteen.”

”Kotiapuohjaaja, omien tulkintojensa mukaan (mitkä työntekijät ja asiakkaat olisivat paras yhdistelmä)miten työtehtävät eritellään ja sovitaan asiakaskohteessa? Töistä sovitaan asiakkaan kanssa, ne tehdään asiakkaan toiveiden mukaan.”

”Asiakas. Loppusiivouksissa tai muuttosiivouksissa tarve ja toivottu lopputulos miten työtehtävät eritellään ja sovitaan asiakaskohteessa? Asiakas kertoo tai lähiomaiset, myös työntekijät tekevät hienovarausta ohjausta”

”Keskustelu asiakkaan kanssa. Kuullaan toiveet ja sovitaan käytettävä aika. Joskus tehdään yksi siivoukserä, jolloin mitoitetaan ajankäyttö miten työtehtävät eritellään ja sovitaan asiakaskohteessa? esim ylläpitosiivous tai suursiivous, puhelinkeskustelun perusteella”

”Ohjaaja ja työntekijä itse omien tarpeiden mukaan. Työtehtävät joita tilataan ovat selkeitä, niitä helppo sijoittaa ja hoitaa, harvoin epäonnistuu.”

Työntekijän työajan tehokas käyttö peräkkäisine aikoinaan on tavoite, johon pyritään. Peruutukset ja lisätulokset, ovat haaste, joihin tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota ja keksiä ratkaisu joutavaan menettelytapaan. Palvelusopimuksessa on selvästi määriteltä, jos peruutus tulee alle viikon sisällä sovitusta ajasta, laskutetaan asiakasta. Pii-reissä käytäntö on ”liian kiltti”. Vielä samana päivänä tulleita peruutuksia otetaan ilman korvausta. Tähän on syytä kiinnittää huomiota kannattavuuden nimissä. Peruutusten tullessa myös työntekijä saattaa kokea taloudellisia menetyksiä. Moni kotiaputyöntekijä tekee tuntityötä.



Näitten tilanteiden varalle kotiapuhjaajan tulisi toimia kekseliäästi ja osata hyödyntää jäänyt aika jonkun toisen asiakkaan hyväksi tai työntekijän oman itsensä kehittämiseksi tai vaikkapa toisen työntekijän auttamiseksi.

Töiden organisoinnissa on osattava kiinnittää huomiota myös työhyvinvointiin. Kotiaputyössä tehdään eniten siivoustyötä, joka on keskiraskasta työtä. Töiden monipuolistaminen esim. avustamis- ja asiointitehtäviin keventäisi ja toisi vaihtelua työhön.

Työntekijät osallistuvat mielellään oman työnsä suunnitteluun ja sen myötä työn mielekkyys lisääntyy, työ muuttuu tuottavammaksi ja tehokkaammaksi. Myös me henki kasvaa.

## 10 Kotiaputyöntekijän ohjaaminen

”Henkilöstövoimavarojen kehittämistä ja toteutusta koordinoi Marttaliitto. Lähtökohtana henkilöstövoimavarojen kehittämiseksi on tieto siitä, mihin suuntaan eri palveluiden kysyntä nykyisellään painottuu ja mihin kysyntä mahdollisesti tulevaisuudessa siirtyy. Prosessin tavoitteena on palveluiden suuntaamisen suunnittelulla ja henkilöstön kehittämisellä kohdistaa Marttojen kotiapuun osaaminen ja rekrytointi valitulle painopistealueelle”. (Salonen 2008, laatukäsikirja)

”Marttojen kotiaputyöntekijät ovat osaavia ja asiantuntevia. Työntekijöillä on hyvät tiedot ja taidot sekä myönteinen asenne työhön ja asiakaspalveluun. Työntekijöiksi valitaan ammattitaitoisia henkilöitä. Työnantaja huolehtii työntekijöitten perehdytyksestä. Marttaliitto ja piirit huolehtivat työntekijöiden täydennyskoulutuksesta.” (Salonen 2008, laatukäsikirja)

### 10.1 Päätelmät kotiaputyöntekijän ohjaaminen

Käytäntöjä löytyi miltei yhtä monta kun ohjaajaa. Osittain käytäntöjä selittänee se, että toiminta on varsin erilaista piirien välillä. Toiset ovat toimineet kymmenen vuotta ja toiset ovat aloittaneet toiminnan äskettäin. Työntekijöitten määrä vaihtelee myös kahdesta yhteentoista henkilöön piiriä kohden. Osassa piirejä työt tehdään pareittain ja osassa yksin. Palvelujen tarjonnassa on piireissä eroja.

Olipa toimintatapa mikä tahansa on selvää, että työntekijä tulee perehdyttää ja ohjata työhön. Työhön perehdyttäminen ja ohjaus on kotiapuhjaajan vastuulla. Marttaliitto on tehnyt kotiapu-työntekijöitten käyttöön perehdyttämiskansion. Kun uusi työntekijä aloittaa kotiapu-työssä, kotiapuhjaaja käy tämänansion avulla läpi työsuhteasioihin liittyvät asiat. Varsinainen asiakkaiden luona tehtävä kotiaputyö aloitetaan kotiapuhjaajan ohjauksella.



## Kotiapuohjaajien vastauksia kysymykseen Ohjaaminen

"Alkuohjeet kotiapuohjaajalta kun uusi työntekijä on kyseessä, ja kohteessa työparina olevan ohjauksessa."

"Työsuhteen alussa ohjataan ja alussa mennään kohteisiin yhdessä. Meillä vasta minun lisäksi yksi työntekijä, joka kokenut, eikä ole paljon käytännön ohjausta tarvinnut."

"Tapaamme tai soittelemme työntekijän kanssa viikoittain ja keskustelemme viikon töistä. Keväällä on tarkoitus tehdä tyytyväisyyskysely asiakkaille. Riittävän ajan varaaminen kohteissa on tärkeää laadun kannalta."

"Piirin neuvotat pitävät täydentävän koulutuksen työntekijän koulutustasosta riippumatta työntekijän aloittaessa kotiapuissa. Uusi työntekijä käy muutamia kertoja kokeneemman työntekijän kanssa asiakaskohteissa, ennen kuin ryhtyy itsenäiseen työskentelyyn."

"Viikkopalaverit 1 tunti, työhönperhehdyttäminen, työnohjausaika päivittäin, työtoiminta, koulustoiminta ja kehityskeskustelut puolen vuoden välein. Olemme aina käytettävissä henkisenä tai tietotaito tukena. Puhelinyhteys toimii aina."

"Marttalassa keskustelu tai koulutus, jos on joku uusi asia"

Työskentely tapahtuu alussa yhdessä kotiapuohjaajan tai pidempään kotiapuissa työskennelleen työntekijän kanssa. Osassa piirejä kotiaputyöntekijät työskentelevät pareittain, jolloin työhön ohjaus ja perehdyttäminen sujuvat kokeneemman työntekijän toimesta.

Mikäli työtehtävät vaativat erityistä osaamista tai erityisvaatimuksia (asiakkaan mieltymykset) kotiapuohjaaja ohjaa, valvoo ja informoi työntekijää työsuorituksen teossa. Kotiapuohjaajan on hyvä olla muutaman kerran vuodessa työntekijän mukana. Sisäisellä seurannalla varmistetaan työnlaatu, sujuvuus, ergonomia ja työhyvinvointi asiakaskohteissa.

Koulutuksissa kävimme vilkasta keskustelua siivousvälineistä. Osa siivoaa asiakkaan välineillä ja osa kotiapuun omilla. Työtehosteuran tekemän tutkimuksen Ammatillisen kotisiivouksen kuormittavuus ja puhtaustuloksen laatu 4/2008 mukaan oli selkeää, että laadun ja ergonomian kannalta tarkasteltuna on parempi siivota työnantajan välineillä. Välineet ja aineet voidaan valita silloin ajatellen puhdistavuuden lisäksi myös ympäristöystävällisyyttä ja esimerkiksi voidaan huomioida allergisoivat tuoksut. Lisäksi voidaan huomioida ergonomiset näkökohdat kuten varsien säädettävyys ym. Toisella puolella painoi siivousvälineitten kuljetuksesta aiheutunut vaiva ja puhtaanapidon järjestäminen. Tällä hetkellä piirien välillä on eroja ja yhtenäisen laadun vuoksi asiaa jäätii ratkomaan. Siivousvälineitten hankinta ja huolto aiheuttavat lisäkustannuksia. Toisaalta laadukasta sii-



vousjälkeä ei aina voi asiakkaan välineillä saavuttaa. Ratkaisua siitä miten jatkossa toimitaan, ei vielä voitu tehdä.

Koulutuksen yhtenä keskustelun aiheena oli tiedottaminen, joka tuntui kaipaavan tehostamista. Työntekijöitten käytössä ei ole työnantajan matkapuhelimia, joten tavoittaminen on hankalaa, mikäli työntekijä ei halua vastata omaan puhelimeen. Sähköpostia ei juuriakaan käytetä. Toimistolla käydään vain tarvittaessa, yleensä hakemassa uutta työvuorolistaa tms. Muutokset työtilauksissa on kuitenkin ilmoitettava mahdollisimman pian. Tähän kysymykseen emme saaneet yksioikoista vastusta.

Laatukoulutuksessa ilmeni, että säännölliset työntekijöitten yhteiset palaverit koettiin hyväksi ja tarpeelliseksi. Toisissa piireissä palavereja ei pidetty ollenkaan ja se koettiin ongelmaksi. Kotiaputyö on sekä fyysisesti että psyykkisesti vaativaa työtä ja asioiden läpikäyminen vertaisryhmässä on tarpeellista. Hyviä käytänteitä, onnistumisia ja ongelmia on hyvä käydä läpi yhdessä ja ottaa niistä opiksi vastaisen varalle, näin voidaan myös kehittää työtä.

Kotiavun yhtenäisen laadun tavoitteena ovat säännölliset työntekijöitten yhteiset palaverit ja koulutukset. Marttaliitto kouluttaa kotiaputyöntekijöitä säännöllisesti. Kotiavunlaatu koulutuspäivillä kannustimme työntekijöitä jatko- tai täydennyskoulutukseen esimerkiksi oppisopimuskäytännöllä. Kotiaputyöntekijöille tulee järjestää kehityskeskustelu vähintään kerran vuodessa.

## 10.2 Toimintaohje kotiaputyöntekijän ohjaaminen

Kotiapuohjaaja ohjaa valitun työntekijän työtehtäviin, kertoen palveluun liittyvistä yksityiskohdista, jotka vaikuttavat palvelun tuottamiseen. Samalla ohjaaja varmistaa, että palvelun tuottamisesta ei aiheudu vaaraa tai haittaa työntekijälle tai palveluntarjoajalle. Asia varmistetaan esim. selvittämällä asiakkaan taustatiedot ja tarkistamalla työtehtävien turvallisuuden edellytykset.

Mikäli työtehtävät vaativat erityistä osaamista tai erityisvaatimuksia (asiakkaan mieltymykset) kotiapuohjaaja ohjaa, valvoo ja informoi työntekijää työsuorituksenteossa.

## 11 Asiakaspalaute

”Asiakas saa turvallista palvelua, jota arvioidaan säännöllisesti. Palveluita tehdään yhteistyössä asiakkaan ja (lähiomaisen)kanssa.”

”Asiakkaiden mielipiteitä ja parannusehdotuksia kartoitetaan vuosittain erilaisilla kyselyillä ja tutkimuksilla, ja palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa on abstrakti asia, jota ei voi koskettaa tai nähdä. Palvelu saa muotonsa niistä sanoista, jolla sitä kuvataan ja käsitteistä, jolla sitä mitataan. Hyvin hoi-





dettu asiakassuhde on yksi osa palveluprosessista. Koko kotiapuhenkilökunnalla on ol-tava positiivinen ja palveluhenkinen ote työhön ja asiakkaisiin. Asiakkailta saatu palaute on hyvä kirjata, jotta toimintaa voidaan kehittää.”

### Vastauksia kysymykseen palaute, seuranta ja arviointi,

”asiakas antaa palautteen, myös toinen työparista voi arvioida.”

”emme varsinaisesti kerää palautetta.”

”palaute/ viestivihkoa ei ole käytössä, johon asiakas ja työntekijä voi laittaa viestejä.

”työntekijät jättävät asiakkaalle tiedonantoja yleensä lapulla ja samoin asiakas työntekijöille.”

”Tarkoitus on kerätä tyytyväisyyskysely keväällä. Tällä hetkellä pohjautuu pitkälti työntekijän omaan arvioon.”

”Kyselemällä asiakkailta tyytyväisyydestä asiakaskäyntien yhteydessä (asiakkaat kertovat kyllä suoraan jos on jotain ongelmia), yhteydenotot kotiapuohjaajalle suoraan niin positiivinen kuin negatiivinen palaute tulee perille. Kerran vuodessa asiakastytyväisyyskysely asiakkaille.”

”Työntekijät jättävät viestin kortilla seuraavasta asiakaskäynnistä ja siinä samalla voi viestittää asiakkaalle ja jos asiakas ei ole kotona työntekijän sinne mennessään yleensä on lappua pöydällä jos on jotain tavallisuudesta poikkeavaa toimintaa.”

”Asiakkaat kävelee kantapäillä. Meillä on 80 % asiakas kotona.

”Puhelimitse, siivoojan palautteena tai yhteyshenkilön palautteena”

”viestivihko on noin puolella.”

”Palautetta ei ole kerätty asiakkailta. On sanottu, että mielellään saa sanoa, jos on jotakin toivottavaa.”

”Palautelomake jonka asiakas täyttää, viestivihko muutamilla käytössä, omaisten kanssa käydyt keskustelut, viesti laput käytössä, keskustelua, kahvi hetkiä, kannustava työskentely meiltä. kaunis käytös ja hyvä työn jälki.”

## 11.1 Päätelmät asiakaspalaute

Kotiapuohjaajille tekemäni kyselyn ja koulutuspäivien yhteydessä keskustelimme aiheesta asiakaspalaute. Jokaisella piirillä on omanlaiset toimintatavat palautteen keräämisen suhteen. Toistaiseksi käytäntöjä on paljon, yhtenäistä palautejärjestelmää ei ole olemassa. Sen kehittäminenkin on vielä kesken. Noin puolet piireistä kerää palautetta kirjallisesti, mutta eivät dokumentoi sitä mihinkään. Toinen puoli ei kerää kirjallista palautetta, vaan luottaa, että asiakas kertoo, mikäli on tai ei ole tyytyväinen. Koulutuksissa ilmeni, että kaikki olivat sitä mieltä että palautetta on syytä kerätä säännöllisesti.

Laatutyön tavoitteena on, että asiakkaiden mielipiteitä ja parannusehdotuksia kartoitetaan vuosittain erilaisilla kyselyillä ja tutkimuksilla. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämiseen. Laadunvalvontaan on tarkoitus kehittää Marttojen kotiapulle mittareita, joilla seurataan esimerkiksi asiakastytyväisyyttä ja kehitetään palautejärjestelmää. Palautejärjestelmään liittyen puhuimme viestikorteista tai vihkosta, joita voisi jättää asiakkaalle, mikäli asiakas ei ole kotona. Asiakas voisi jättää viestin kotiaputyöntekijälle ja



päinvastoin, mikäli jotain tavallisuudesta poikkeavaa tai muuta viestitettävää on. Laatuun liittyen todettiin, että asiakkaista on mukava, jos kotiaputyöntekijä jättää viestin käynnistään. Yhtenäinen palautejärjestelmä on tavoitteena vuoteen 2011 mennessä.

## 11.2 Toimintaohje asiakaspalaute

Ensimmäisen asiakaskäynnin jälkeen ja säännöllisin välein kerätään kirjallista palautetta.

## 12 Asiakkuuden päättyminen

### Ohjaajien vastauksia asiakkuuden päättymisestä

”Poismuutto, kuolema, joku tuttava aloittaa siivoustoiminnan, laskua ei ole maksettu pyynnöistä huolimatta, asiakkaan ja siivoojien näkemykset siivouksen hin- ta/laatusuhteesta eivät täsmää...”

”Vakioasiakkuuksia ei ole vielä päättynyt. Muutama on asiakkaan rahatilanteen tai kunnan huonontumisen takia varaamatta seuraavaa siivouskertaa.”

”Asiakkaan kuolemaan, asiakas siirtymiseen palvelutaloon, asiakas muuttaa pois paikkakunnalta tai asiakas haluaa hoitaa asiansa toisella tavalla tai asiakkaan elämäntilanteet ovat muuttuneet. Vanha työntekijä lopettaa ja asiakas ei halua uutta työntekijää.”

”Asiakas kuntoutuu ja selviytyy siivouksesta itse, tai jää kotiin (lapsiperhe). Harvoin reklamaatiotilanteeseen. Laadin reklamaatiotilanteessa kirjallisen selvityksen.”

”Asiakkaalta loppuu rahat, tai tulee muu muutos elämässä, esim työttömyys, asiakas kuolee tai muuttaa pois”

”Asiakkaalla ei enää varaa työn tekemiseen sukulainen tulee tekemään paikkakun- nalta muutto toiseen asuntoon, tyytymätön toimiston palveluun.”

”Perheen sisäiset syyt, taivaan koti kutsuu, hinnan korotus, muutto muualle (palvelu- keskus)”



## 12.1 Päätelmät asiakkuuden päättyminen

Asiakkuuden päätymisen syyt olivat melko yhteneväiset jokaisella piirillä. Muutamassa tapauksessa palvelun tuottajan oli purettava palvelusopimus asiakkaan sopimusrikkomuksen (maksamaton lasku) tai epäasiallisen käyttäytymisen takia.

## 12.2 Toimintaohje asiakassuhteen päättyminen

Asiakkuus voi päättyä seuraavista syistä.

- asiakas irtisanoo sopimuksen
- asiakas kuolee
- palveluntuottaja irtisanoo sopimuksen

Sopimuksen irtisanomisaika on 4 viikkoa. Sopimus voidaan purkaa heti, jos kumman tahansa osapuolen toiminta on sopimuksen tai hyvän tavan vastaista.

## 13 Työohje

### Vastauksia kysymykseen onko käytössänne työohjetta?

"Työseloste ja asiakkaan palvelutehtävälueetelo on työntekijällä mukana joka kohteessa, ei varsinaista työohjetta."

"Perehdytyskansio"

"Käytössä ei kirjallista ohjeistusta."

"Ei käytössä. Ammatillaiset asialla!"

"Opittu malli, asiakkaan antamat ohjeet"

"Käytämme kodin puhtaus palveluna – opasta"

Työohjeet toimivat työn suunnittelun apuvälineinä. Työohjeeseen asiakkaan kanssa sovittu puhtaustasovaatimukset määrittävät siivoustyön pitkän tähtäimen tavoitteet, joita työntekijä voi käyttää valvoessaan teknistä laatua. Työohjeet ja niiden ammattitaitoinen soveltaminen käytännön olosuhteisiin auttaa työntekijää toteuttamaan sovitun laatutason.

Työohjeessa on mainittu asioita, joihin siivouksessa laadun vuoksi kiinnitetään erityistä huomiota. Normaali oloissa hyvä laadun mittari on tyytyväinen asiakas.

Tavoitteena oli laatia kotiaputyöntekijöitten käyttöön työohje ja kehittää kotiapu palvelukortti, jonka avulla työntekijän on helpompi suunnitella työtään. Koulutuksessa esiteltiin



kehitteellä oleva kotiavun käyttöön suunniteltu palvelusalkku, työohje ja palvelukortti, jonka avulla työntekijän on helpompi suunnitella työtään unohtamatta ympäristö ystävällisyyttä, työturvallisuutta, ergonomiaa ja työkuunnonylläpitoa. Kotiapuohjaajille suunnatussa kyselyssä selvisi, että työohjetta ei ole käytössä. Suurella osalla ei ollut edes tietoa, mikä se on ja miten sitä käytetään. Koulutuksissa palvelusalkku idea ja työohje saivat positiivisen vastaanoton ja se koettiin hyvänä.

Työohjeen mallia otin Marttojen kotiavun palvelutehtäväluelestosta ja Kodin puhtaus palveluna kirjasta. Marttojen kotiavulle tehdyssä työohjeessa oli ideana se, että palvelusopimusta tehdessä voidaan määritellä selkeästi ja helposti työtehtävät, joita asiakas toivoo tehtävän. Työohjeessa on vinkkejä siitä mikä helpottaa ja nopeuttaa työtä, eli miten asiakas voi halutessaan nopeuttaa siivousta. Työohje auttaa, jos sattuu henkilövaihdoksia (esim. sairastapauksessa). Työntekijä voi ohjeesta tarkastaa, mitä kunkin asiakkaan luona tehdään, ja osaa sen perusteella toimia vaikkei olisi siellä aiemmin käynytään. Lisäksi työohjeeseen voidaan kirjata ylös asiakkaan muita tapoja ja tottumuksia sekä asioita, joita toivotaan otettavan siivotessa huomioon.

Ensimmäisen version työohjeesta valmistuessa testasin sitä itse ja pyysin Marttojen kotiavutyöntekijää, joka kävi meillä siivoamassa testaamaan sitä myös. Lisäksi pyysin Marttojen erikoisneuvojaa ja Marttojen kotiavun projektipäällikköä siivoamaan kotinsa työohjetta testaten;). Näiden kommenttien ja muutosehdotusten jälkeen lähetin työohjeen Marttaliiton kehittämispäällikkö Teija Jerkulle, joka tarkasti ohjeen. Joensuussa ja Kouvolassa annoin työohjeet kotiapuohjaajille ja työntekijöille, pyysin heitä testaamaan työohjetta ja sen toimivuutta. Kun pyysin palautetta työohjeen käytöstä, en saanut kuin yhden vastuksen ja siinäkin ihmeteltiin: ”että mikä työohje?”

Työohje on nyt kuitenkin kehitetty ja se on tarkoitus ottaa käyttöön palvelukortin yhteydessä. Nämä molemmat ovat osana laatukäsikirjaa ja niiden avulla on tarkoitus yhtenäistää kotiavun laatua.

## 14 Johtopäätökset

**Kehittämishankkeen tavoitteena oli yhdistää oma pedagogisen osaamiseni kehittäminen ja organisaatiotamme laatutyön kehittäminen sekä kouluttaminen.**

Konkreettisesti se tarkoitti Marttojen kotiavun palveluprosessin kehittämistä, laatukäsikirjan osien tuottamista ja laatukoulutuksen suunnittelemista ja toteuttamista. Työntekijöiden koulutuspäivät olivat osa opetusharjoitteluani. Näiden koulutusten suunnittelun ja järjestämisen tarkoituksena oli kehittää omaa pedagogista osaamistani.

Mielestäni tässä kehittämishankkeessa yhdistyi mainiosti omaa pedagogista osaamistani sekä organisaatiota kehittävä toiminta. Marttojen kotiavun palveluprosessin laadun kehittäminen ja kotiavutyöntekijöitten koulutuksen suunnitteleminen ja toteuttaminen, palvelujen tuottamisen yhtenäistämiseksi, kehitti laajasti omaa pedagogista osaamistani.



Aihe ei ollut varsinaisesti omaa substanssiosaamistani, mutta koin sen mielenkiintoisena ja haastavana. Syy miksi tähän ryhdyin, oli yksinkertainen, tarvitsin aiheen kehittämishankkeeseen ja opetusharjoittelupaikan. Nämä molemmat asiat yhdistyivät Marttojen laatukäsikirjan tekemisen yhteydessä.

Minulla ei ollut juurikaan ennakkokäsityksiä Marttojen kotiavun toiminnasta. Siksi minulla oli mahdollisuus tarkastella asioita uudesta objektiivisesta näkökulmasta. Mielestäni osasin tuoda esiin sellaista laajakatseisuutta, jota tarvitaan laatutyössä. Laatu ei voida tarkastella vain yhden tekijän näkökulmasta, vaan se on kokonaisuus, johon vaikuttavat kaikki osapuolet sekä heidän tarpeensa ja toiveensa. Mitä paremmin nämä tarpeet ja toiveet voidaan saavuttaa, sen parempi laatu on.

Opetuksen suunnittelu ja toteutus oli yksi tavoitteeni tämän kehittämishankkeen puitteissa. En ollut koskaan aiemmin tehnyt raamisuunnitelmaa opetuskokonaisuudesta. Käytössä ei ollut valmista opetussuunnitelmaa eikä opetusmateriaalia. Aloitin siis paljalta pöydältä ja se oli aika haastavaa, varsinkin kun aikataulu oli melko tiukka. Erityisen haasteelliseksi koin tehtävän, koska aihe oli minulle uusi. En toimi työtehtävissä Marttojen kotiapupalvelussa eikä minulla ollut siitä paljoakaan etukäteistietoa. Ensimmäinen tavoitteeni olikin tutustua kotiapupalveluun, sen työhön ja työntekijöihin, sekä yhteistyökumppaneihin paikallisen ja alueellisen työelämän kanssa.

Tätä koulutusta tehdessä ”huokailin” useaan kertaan, kun ei ollut olemassa valmista opetussuunnitelmaa, josta olisi voinut tarkistaa opetettavan asian tärkeyden ja oikeuden. Ohjatessani työelämässä olevia kotiaputyöntekijöitä toimin työpaikkakouluttajana, ja opetettavat asiat haarukoitiin työelämän tarpeista, teemana laatu. Näinhän myös nykyinen opetussuunnitelma-ajattelu edellyttää. Opettajalla pitää olla taitoa ja tahtoa jatkuvasti kehittää opetussuunnitelmaa niiden tilannevaatimusten mukaan, joissa kulloinkin toimitaan. Opetussuunnitelmaa tehdessäni jouduin pohtimaan myös omaa oppimiskäsitystäni ja tiedonkäsitystä. Hankkeeseen liittyen tein paljon sellaista työtä, mitä en ole aiemmin tehnyt ja näin jälkikäteen voin todeta oppineeni paljon.

Opettajan ammatillista kehittymistä voidaan pitää henkilökohtaisen kasvun prosessina. Untuvikko opettajaopiskelijana oma prosessini oli alussa. Aktiivinen ymmärrys siitä millaisena opettajana pidämme itseämme (aikomuksinemme, tunteinemme, taipumuksinemme, asenteinemme ja kiinnostuksinemme), ei ole välttämättä reflektiivistä eikä edes ilmaistavissa selkein käsittein. Siksi pidin vaikeana arvioida millainen ihmis-, tiedon- ja oppimiskäsitykseni on. Opettaja ei voi pitää erillään opettamista (tiedonkäsitys, oppimiskäsitys) ja oppijaa (ihmiskäsitys). Konstruktiivinen opetus mahdollistaa humanistisen ihmiskäsityksen toteutumisen vuorovaikutuksessa, opiskelijan omista lähtökohdista tapahtuvassa prosessissa. (Patrikainen 1999).

#### Ihmiskäsitys, kasvatustavoite

Opettajan tehtävä on saada aikaan kasvatustavoitteiden mukaisia vaikutuksia. Kasvatustapahtuman taustalla on aina jokin ihmiskäsitys, joka omalta osaltaan ohjaa kasvatustapahtumaa. On tutkittu, että opettajan omat ”äänen lausumattomat” odotukset ja uskomukset vaikuttavat opetustilanteeseen. Millainen on se ihminen, joka menestyy tulevaisuuden maailmassa josta emme tiedä mitään? Millaisen ihmiskäsityksen varassa tu-



levaisuuden opetetaan? Tänä päivänä koulutuksen ja kasvatuksen päämääränä on ohjata oppilaita tulevaisuuden maailmaan, josta emme varmuudella tiedä millainen se on. Aavistamme, että muutos tulee olemaan raju, ja edellyttää opettajalta itseltä kykyä näiden muutosten edellyttämään jatkuvaan kasvuun ja oppimiseen. Minulla on humanistinen ja myönteinen ihmiskäsitys. Tällöin lähtökohtana on utelias oppimishaluinen ja aktiivinen persoona, jonka kannustaminen on tärkeää. Mielestäni hallitsen kotitalouden opettamisen aineena hyvin ja sen lisäksi pedagogisessa ajattelussani pyrin laajalaiseen, tulevaisuuteen suuntautuvaan, holistiseen ja globaaliin ajattelutapaan.

### Tiedonkäsitys – konstruktivistinen

Konstruktivistisen oppimisenäkemyksen ideana on, että tieto ei siirry, vaan oppija ”konstruoii” sen itse. Hän valikoi ja tulkitsee informaatiota ja jäsentää sitä aiemman tietonsa pohjalta. Tiedon täytyy rakentua oppijassa itsessään, sitä ei voi opettaa. Tiedon luonne on suhteellinen. Konstruktivistit korostavat, että käsitteellistä tietoa voi verrata työkaluihin: niiden käyttö opitaan vain käyttämällä niitä. (Patrikainen 1999). Konstruktivistisen tiedonkäsityksen mukaan ei voi olla yhtä yksioikoista todellisuutta. Todellisuus muodostuu siitä, mitä kuhunkin tilanteeseen osalliset henkilöt havainnoivat ja miten käsitteitään konstruivat. Emme voi rakentaa yhtä ainoaa, ehdotonta ja objektiivista totuutta, vaan sen sijaan kompleksisen, moni-ilmeisen ja moniulotteisen totuuden, jossa eettinen ulottuvuus tulisi olla keskeisessä asemassa. (Patrikainen 1999).

Oppiminen nähdään aktiivisena prosessina, jossa oppija rakentaa sisäisen tai mentaalisen rakennemallin tiedosta ja muodostaa henkilökohtaisen tulkinnan kokemuksestaan (Patrikainen 1999).

Kotiapukoulutusten tavoitteena oli tulkitseva lähestymistapa opetuksen suunnittelussa sekä oppimisen lainalaisuuksien tuntemus ja toiminnan teoreettinen hallinta. Ohjaava opettaja määritteli minulle laatukäsikirjaan tulevat osat, jotka minun tuli työstää. Aiheekseni koulutukseen sovittiin Kotisiivouksen laatu ja sen kehittäminen. Pehdyin aiheeseen lukemalla alan kirjallisuutta ja tutustumalla Marttojen kotiapun prosessiin. Yhtenä haastavana tavoitteena oli etsiä ja kriittisesti valikoida sellaista ajankohtaista teoreettista tietoa, joka yhdistyneenä kokemustietoon palveli minun ja yhteisöni käyttöteorian kehittymistä oppimisen edistämiseksi.

Kotiapuprojektipäällikön (ohjaavan opettajani) toivomuksesta tavoitteeni oli kehittää ja uudistaa opetusta ja oppimisympäristöjä niin, että voimme paremmin ottaa huomioon koulutuksen toimintaympäristön muutokset ja opiskelijoiden oppimisedellytykset. Tässä koulutuksessa erityisenä kehittymishaasteenani koen sen, miten saan motivoitua hyvin erilaisia oppilaita. Niitäkin jotka eivät koe koulutusta tarvitsevansa. Usein juuri nämä oppilaat ovat sitä mieltä, että heidän tapansa toimia on paras ja ainoa. Monessa asiassa on kuitenkin useita oikeita vaihtoehtoja toimia. Ottamalla esiin esimerkkejä työelämän toimintamalleista ja pohtimalla kunkin mallin hyviä ja huonoja puolia, ehdoton käytös usein laantuu ja asenteet lievenevät. Marttojen kotiaputyöntekijät ovat koulutustaustaltaan, työkokemukseltaan ja iältään hyvin erilaisia naisia. Joukossa on myös taustaltaan haasteellisia oppijoita, joilla on esimerkiksi luki- ja kirjoitushäiriö. Koen, että näissä koulutuksissa onnistuin melko hyvin huomioimaan erilaiset oppijat. Erilaisten ryhmätöiden



ansioista koin, että myös hiljaisimmat saivat äänensä kuuluville. Omasta työstä otetut esimerkit toimivat hyvin keskustelujen virittäjinä.

Ihminen oppii jatkuvasti, myös koulutustilanteiden ulkopuolella. Koulutusta ei pidä erottaa niistä yhteyksistä, joissa opittavia tietoja ja taitoja tullaan käyttämään. On asioita, joita ei voi tulkita monella eri tavalla eli ne ovat faktoja. Mutta nekin opitaan parhaiten silloin, kun ne kytketään oppijoiden aikaisempaan tietoon, laajempiin kokonaisuuksiin ja aitoihin todellisiin tilanteisiin.

Konstruktivisuus ja kontekstuaalisuus tarkoittavat sitä, että opiskelija yhdistämällä aikaisempia tietojaan ja uutta opiskeltavaa asiaa muodostaa itselleen ymmärrettäviä tietorakenteita. Oppiminen tapahtuu todellisen elämän tilanteita muistuttavissa ympäristöissä. Tämä edellyttää sitä, että opiskeltaessa tarjoutuu mahdollisuuksia autenttisiin ja tosielämää muistuttaviin oppimiskokemuksiin. Konstruktivistisessa oppimiskäsityksessä tiedon muodostumisen nähdään tapahtuvan pääsääntöisesti yksilöllisten tiedonkäsittelyprosessien kautta. Konstruktivismi perustuu käsitykselle oppijasta aktiivisena tiedon muokkaajana sekä käsitykselle itse tiedon dynaamisuudesta. Tiedon käsityksen tulee olla muuttuva, uusiutuva, dynaaminen. Konstruktivistisen käsityksen mukaan tietoa ei voida sellaisenaan välittää oppijalle, vaan oppija on aktiivinen tiedon konstruoija eli tietorakenteiden muodostaja oppimisprosessissa. Oppijan aikaisemmat tiedot ovat uuden tiedon oppimisen perusta. Metakognitiolla tarkoitetaan tietoa, jota yksilöllä on omista kognitiivis-emotionaalisista prosesseistaan, kuten ajattelusta ja muistista. Metakognitiivisen tiedon perusteella yksilö pystyy tietoisesti säätelemään omaa oppimis- ja ajattelu-toimintaansa.

Tietoa tulee esittää useista eri näkökulmista, erilaisin esitystavoin ja oppimistehtävin. Sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta oppija voi ulkoistaa omaa ajatteluaan ja saada reflektion aineksia muilta. Vuorovaikutuksellisuutta voi tehostaa yhteistoiminnallisilla opiskelumodoilla. Viime vuosina on yhä enemmän korostettu, että oppimisprosessi on aina tilannesidonnainen. Oppiminen on aina sidoksissa siihen toimintaan, kontekstiin ja kulttuuriin, jossa tietoa opitaan ja käytetään. Oppiminen on tietysti sidoksissa myös sen sisältöön, sillä oppimista ei voida tutkia erillään sisällöstään. Jotta opittu tieto siirtyisi mielekkäästi yhdestä kontekstista toiseen, sille olisi luotava valmiudet jo oppimisvaiheessa. Oppimisympäristöt ja -tilanteet olisi suunniteltava tiedon ja taidon tulevaa käyttöä ajatellen. (Rauste-von Wright & von Wright 1994)

Oppimiskäsitys - opetus ja oppimisenäkemys - kognitiivinen

Oppimiskäsitykseni korostaa oppijan aktiivista roolia oman tietorakenteensa jäsentäjänä. Oppija oppii kokemuksistaan, kun hän arvioi niitä kriittisesti ja suhteuttaa ne aiempiin tietorakenteisiinsa. Yksilön käsityksellä maailmasta on integroiva merkitys hänelle itselleen. Jokainen oppilas oppii omasta lähtökohdastaan. Maailma on todellinen, mutta jokainen havainnoi omasta lähtökohdastaan, joten havainnot poikkeavat toisistaan. Oppiminen on sosiaalista vuorovaikutusta. Oppimisympäristöjen suunnittelussa korostuu ihmisten keskinäiset suhteet sekä oppijan ja opittavan kohteen interaktio. Opettamisen tärkeimmät tavoitteet ovat optimaalisten oppimismahdollisuuksien luominen, positiivisen oppimisen halun virittäminen ja säilyttäminen ja säilyttäminen pedagogisin keinoin.



Hyvän opettajuuden edellytys on taito luoda oppimisympäristöjä, jotka herättävät oppijassa kysymyksiä ja auttavat häntä konstruoimaan vastauksia ymmärtäen, mihin ollaan pyrkimässä. Oleellista opettajan toiminnassa on tärkeiden kysymysten virittäminen. Aktiivisuus oppimisprosesseissa syntyy motivaation, haastavan oppimistehtävän ja yksilön oppimisprosessilleen asettamien tavoitteiden kautta. (Rauste-von Wright & von Wright 1994.) Jotta opittu tieto siirtyisi mielekkäästi yhdestä kontekstista toiseen, sille olisi luotava valmiudet jo oppimisvaiheessa. Oppimisympäristöt ja -tilanteet olisi suunniteltava tiedon ja taidon tulevaa käyttöä ajatellen. (Rauste-von Wright & von Wright 1994)

Kotiaputyöntekijöitten koulutuksiin tein mielestäni mukavan ja monipuolisen opetuskonaisuuden, joka oli sopivasti informoiva, ajatuksia ja keskusteluja herättävä sekä ideoita synnyttävä. Konstruktiivisen oppimiskäsitykseni mukaisesti opetukseni oli vuorovaikutteista, keskustelevaa ja oppilaan omista lähtökohdista ja kokemuksista kumpuavaa. Pyrin esittämään tietoa eri näkökulmista, erilaisin esitystavoin ja oppimistehtävin avulla. Yhtenä opetusmenetelmänä käytin mm. learning cafe-ryhmätyötä. Huomasin että oppimisen ohjaukseen liittyvissä menetelmällisissä ratkaisuissa ja ohjaamiseen liittyvissä vuorovaikutustilanteissa vaadittiin tilanneherkkyyttä, luovuutta ja joustavuutta. Pidin neljällä paikkakunnalla tämän saman koulutuskokonaisuuden. Jokaiselle paikkakunnalle tein opetussuunnitelmaan vähän korjauksia ja muutoksia tilanteen ja ajan asettamisissa puitteissa. Olin myös tyytyväinen, että osasin kerta toisensa jälkeen paremmin hallita koulutustilaisuuden ja ajan. Ensimmäisessä tilaisuudessa olin suunnitellut sisältöjä ihan liikaa. Koen siis kehittyneeni tässä suhteessa. Koulutuksesta kerätyn palautteen mukaan kotiaputyöntekijät olivat tyytyväisiä osuuteeni.

Sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta oppija voi ulkoistaa omaa ajatteluaan ja saada reflektion aineksia muilta. Vuorovaikutuksellisuutta voi tehostaa yhteistoiminnallisilla opiskelumodoilla. (Rauste-von Wright & von Wright 1994)

Koin onnistuneeni, kun sain joskus melko vaisunkin porukan keskustelemaan ja tuomaan esille aiheeseen liittyviä asioita, ongelmia joita myös yhdessä pohdimme. Ymmärtäminen ja ajattelu ovat tärkeintä oppimisessa; tavoitteena on, että oppijalle syntyy omiksi ja merkittäviksi koettuja ongelmia, jotka ovat koulutuksen kannalta relevantteja. Koulutuksen yksi haastavin tavoite oli löytää kehittämiskohteita ja hyviä käytäntöjä. Juuri em. keskustelujen kautta löytyi kotiavun palveluprosessin kehittämisen haasteet ja hyvät käytännöt toisten jaettaviksi.

Laatukoulutuksen tavoitteena minulla oli muodostaa verkostoja ja työryhmiä (kotiavun Marttayhdistyksen perustaminen), joiden avulla pyritään mm. työkykyä ja ammattitaitoa ylläpitävään toimintaan. Ainakaan vielä tuo idea ei ole saanut tulta alleen. Mutta ehkäpä ajan kanssa. Ideaa ei täysin tyrmäty vaan se jäi hautumaan.

Koulutuksessa kartoitettiin myös halukkuutta ja valmiutta kehittää perinteisten vuorovaikutusmallien rinnalle uudenlaisia vuorovaikutuksellisia ratkaisuja työyhteisökoulutuksen järjestämiseen. Tulevaisuuden haasteena näkisin tänä päivänä tietoteknisen infrastruktuurin kehittymisen, joka antaa uusia mahdollisuuksia uudenlaisten toimintamallien kehittämiseen, esimerkiksi vertaistukitoiminnassa kotiapuohjaajien kesken. Yhtenä tavoitteenani oli saada koulutettavat innostumaan ja kiinnostumaan verkostoitumisesta ja





hyödyntämään tietotekniikan luomia mahdollisuuksia. Ideoida voin asian suhteen kovasti, mutta teknisen toteuttamisen jätän suosiolla alan osaajille. Myönnettävä on, jos oma tietotekninen taitoni on melko heikko, niin kotiaputyöntekijöillä sitä ei ole senkään vertaa. Tässä on varmasti kehittymisen paikka.

Yhtenä tavoitteenani oli korostaa kykyä huomioida yhteisöni arvot. Tiedon käyttöön liittyy aina arvovalintoja. Ne tulivat esille omien tutkimus- ja kehittämiskohteiden valinnassa ja sitoutumisena tärkeinä näkemien asioiden edistämiseen. Nämä arvot tulevat näkyviksi pyrkimyksissä vaikuttaa yhteisöön ja niihin toimintaympäristöihin, joissa toimin. Marttajärjestön arvot ovat hyvin lähellä omia arvojani, joten minulla ei ole vaikeuksia niiden edistämässä. Kotiavulle luomissamme toiminnallisen laadun määritteissä arvo maailma näkyy myös asiakkaille.

Laatukoulutuksen suurin haaste ja tavoite oli toiminnan kehittäminen. Oma tavoitteenani oli oppia realistisesti ja kriittisesti arvioimaan oman ja yhteisöni toiminnan lähtökohtia, tavoitteita ja osaamista suhteessa toimintaympäristön muutokseen. Laatutyö asettaa uusia tavoitteita työyhteisöni toiminnan kehittämiseksi. Laatukoulutuksissa työntekijöiden hiljainen tieto on pyritty saamaan esille. Ja ajan rajallisuuden huomioiden onnistuimme siinä hyvin. On ollut haaste poimia ja hyödyntää koulutuksessa esille nousseet ongelmat, ideat ja hyvät käytännöt, osittain niistä on luotu laatukäsikirjaan laadun kriteerit joita työntekijät voivat hyödyntää työssään. Toki reflektoiden ja kehittämällä työtä edelleen.

Tänä päivänä oman työn kehittäminen on jokaisen työntekijän oikeus ja velvollisuus. Laatutyössä pyritään selvittämään kaikkien asianosaisten tarpeet ja lähtökohdat sekä kehittämään työtä kaikilta osin laadukkaaksi. Tämän hankkeen tarkoitus ja tavoite oli herätellä työntekijät laatutyöhön. Uskon, että tämä tavoite valmentaa työntekijät laatutyöhön saavutettiin. Kaikki koulutukseen osallistuneet varmasti tietävät, mitä on kehitteillä ja mihin pyritään. Uskoin myös, että saimme aikaan myös jonkinmoista ravistelua, jonka puitteissa jokainen miettii omaa toimintaansa omassa piirissä ja omissa työtavoissaan. Laatutyössä korostetaan jokaisen työntekijän vastuuta oman työnsä kehittämisessä.

Laatukäsikirja otetaan käyttöön vuoden 2009 alusta ja visio on, että kotiavulla on yhteinen toimintamalli vuoteen 2011 mennessä. Sen takia on tärkeää, että työntekijät ovat alusta asti mukana kehittämässä omaa työtään. Tällöin myös käytännössä voidaan toimia laatuvaatimusten mukaisesti.

#### **14.1 Pedagoginen ja koulutuksellinen näkökulma**

- Opetuksen suunnittelu ajan ja tilanteen asettamisessa puitteissa kehittyi hankkeen aikana, mutta vaatii edelleen harjaantumista. Koetan muistaa, että ei liian paljon liian lyhyessä ajassa. Oppiminen vaatii kokemuksia ja niiden reflektointia.
- Oppimisen ohjaukseen liittyvissä menetelmällisissä ratkaisuihin ja ohjaamiseen liittyvissä vuorovaikutustilanteissa vaadittiin tilanneherkkyyttä, luovuutta ja joustavuutta. Vaikka kehityin mielestäni asian suhteen, haasteenani on edelleen vielä enemmän itseni peliin laittamista opetustilanteiden hallinnassa. Tämä tar-



koittaa mm. taitoa oppia ohjaamaan oppilasta hienotunteisesti, mutta jämäkästi, jotta keskustelu pysyisi aiheessa. Keskustelut nimittäin helposti harhautuvat varsinaisen asian viereen.

## **14.2 Marttojen kotiavun kehittymisen näkökulma**

- Piirien toiminnan erilaisuus luo haasteen kotiavun laadun yhtenäistämiseen. Nyt kun lähtötilanne on kartoitettu ja toimintaa on pohdittu monipuolisesti, täytyy miettiä alueellisia toimintamalleja sekä tehdä valintoja ja ratkaisuja. Esimerkkinä siivotaanko Marttojen kotiavussa kaikilla paikkakunnilla asiakkaitten omilla välineillä vai Marttojen kotiavun välineillä. Tämä vaatii asian tarkastelua monelta kannalta, asiakkaitten ja työntekijöitten suhtautuminen, siivoustyön jälki, ergonomisuus ja kannattavuus.
- Koulutuksessa kartoitettiin työntekijöitten hiljaista tietoa, omia kokemuksia ja havaintoja ja jaettiin keskenään käytänteitä joiden pohjalta luotiin kotiavulle laatuksiteerit. Palvelukortin ja työohjeen käyttöönotto on ensimmäinen tavoite kaikissa piireissä.
- Tiedottaminen vaatii ehdottomasti kehittämistä. Työntekijöitten tavoittaminen (ei ole työnantajan puhelinta), yhteisten palaverien puuttuminen kokonaan tai liian harvoin pito.
- Ajanvarausjärjestelmä on kirjava, se vaatii yhtenäistämistä.
- Työntekijöiden työhyvinvointi ja työssä jaksaminen on asia, johon ei tarpeeksi kiinnitetty huomiota. Sekä fyysisen että psyykkisen työkyvyn ylläpitäminen on asia, johon tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota.
- Olemme laatutyössä nyt siinä vaiheessa, että toiminnan yhtenäiset valtakunnalliset puitteet on luotu ja laatukäsikirja on kirjoitettu. Niiden käyttöönotto vaatii uuden koulutuksen suunnittelemista ja toteuttamista. Laatukäsikirjan käyttöönottokoulutus on yksi uusi tuleva kehittämisen kohde.



## 15 Lähdeluettelo

- Ahtimo, E. & Hänninen A. & Mero, H. & Pekkola, J. & Pentti M-L. & Rautiainen, K. 1990: Siivous – kehittyvä palveluala. TSL. Tampere: Painomanse
- Crosby, P. 1989: Laatu on ilmaista. Helsinki: Suomen laatu yhdistys Oy.
- Heikkilä, T. & Hopsu, L. & Huilaja, E. ym. 2004: Siivoustyön käsikirja. Siivoussektori Oy, Helsinki: Suomen siivousteknisen liiton julkaisusarja 1:7.
- Ikonen, E-R. & Julkunen, S. 2007. Kehittyvä kodinhoito. Helsinki: Edita.
- Lausjärvi, M. 2004: Kodin puhtaus palveluna – opas. Helsinki: Puhtaustieto Oy.
- Lecklin, O. 1999: Laatu yrityksen menestystekijänä. 3. painos. Kauppakaari Oyj. Yrityksen tietokirjat. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lipponen, T. 1993: Laatujohtaminen. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Marttaliitto, 2006. Marttojen kotiapu laatukäsikirja. (Päivitetty 09/2007.) Helsinki: Marttaliitto.
- Patrikainen, R. 1999: Opettajuuden laatu. Ihmiskäsitys, tiedonkäsitys ja oppimiskäsitys opettajan pedagogisessa ajattelussa ja toiminnassa. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Raatikainen, R. 1994: Kehittäjä huomisen voittaja; Laatu organisaation parantamisen työkaluna. Suomen laatu yhdistys r.y. Lahti: Salpausselän kirjapaino.
- Rauste-von Wright, M. & von Wright, J. 1994: Oppiminen ja koulutus. Helsinki: WSOY
- Reisbacka, A. & Rytönen, A. & Kuisma, R. & Kymäläinen, H-R. & Määttä, J. & Toivainen-Laine, E. & Sjöberg, A-M. 2008: Ammatillisen kotisiivouksen kuormittavuus ja puhtaustuloksen laatu. TTS tutkimuksen tiedote 631, 4/2008. HY/Agroteknologian laitos
- Salonen, M. 2008. Marttojen kotiapulaatukäsikirja. Helsinki: Marttaliitto.
- Salonen, M. 2008. Marttojen kotiapun perehdytysopas. Helsinki: Marttaliitto.
- Salonen, M. 2007. Kotiapuperehdytyskansio. Helsinki: Marttaliitto.
- Vuorinen, I. 2005: Tuhat tapaa opettaa. Vammala: Vammalan kirjapaino.



## Liite 1

### Kysely kotiapuohjaajille

#### Kuvaa lyhyesti alueesi kotiapupalveluprosessia:

- ✚ asiakashankinta
  - mistä/miten saatte uusia asiakkaita?
  - miten hoidatte markkinointia?
  
- ✚ asiakas suhteen solmiminen
  - miten ja missä tapahtuu?
  - missä vaiheessa tehdään palvelusopimus,
  - jos asiakkaalle ei tehdä sopimusta miksi?
  
- ✚ kotiaputyöntekijän tehtävien/ töiden määrittäminen
  - kuka määrittää työt ja työajan ja millä perusteella?
  - miten työtehtävät eritellään ja sovitaan asiakaskohteessa?
  - paljonko varaatte aikaa 150 m2 kodin ylläpitosiivoukseen?
  
- ✚ kotiaputyöntekijän ohjaaminen
  - miten ja missä ohjaaminen tapahtuu
  - miten varmistetaan työn sujuminen ja laatu?
  
- ✚ työn vaiheet
  - onko käytössä työohjetta, millainen se on?
  
- ✚ palaute, seuranta ja arviointi, asiakashuolto
  - miten työtä seurataan ja arvioidaan?
  - miten palautetta kerätään?
  - onko palaute/ viestivihkoa käytössä, johon asiakas ja työntekijä voi laittaa viestiä?
  - miten asiakkaita huomioidaan?
  
- ✚ asiakkuuden päättyminen
  - miten ja miksi asiakassuhteet yleensä päättyy?

**Asiat jotka vaatii mielestäsi kehittämistä:**

**Asiat jotka toimii mielestäsi hyvin:**

**Ideoita:**

**KIITOS VASTAUKSESTASI 😊**



## Liite 2

# TYÖOHJE

## MAKUHUONE / LASTENHUONE

1 x viikossa tehtävät työt:

- tavarat järjestellään
- tyynynpäälliset/ lakanat vaihdetaan
- vuoteet sijataan \*
- kukat hoidetaan ja ikkunalaudat pyyhitään
- pöydät ja vapaatasopinnat pyyhitään ulottuvuuskorkeudelta
- alavalaisimet, pikkuesineet pyyhitään
- taulujen kehykset pyyhitään
- likaiset kohdat valaisinkytkimistä, ovista ja niiden pielistä pyyhitään
- peili ja lasipinnoilta poistetaan tahrat \*
- istuimet pyyhitään tai imuroidaan
- roska-astia tyhjennetään ja puhdistetaan \*
- matot imuroidaan tai tuuletetaan ja harjataan
- lattiat imuroidaan
- pyyhitään; kuiva, nihkeä- tai kostea menetelmällä
- yleisilme tarkistetaan \*

1 tai 2 x vuodessa tehtävät työt (sovi kotiapuaika erikseen)

- verhot pestään
- ikkunat pestään
- tasopinnat ulottuvuuskorkeuden yläpuolelta pyyhitään
- kaappien ovet pyyhitään
- ovet ja niiden pielet pyyhitään/pestään
- kaappien sisäpuolet ja ovet pyyhitään
- patterit ja patterin putket kostea pyyhitään, myös patterin tausta
- lattiapintojen kunto tarkastetaan ja tarvittaessa käsitellään suoja ai-  
neella.

### **Siivoustyötä nopeuttaa**

lattioilla ja tasopinnoilla on mahdollisimman vähän tavaroita. vuodevaatteet on otettu valmiiksi pois

- matot on viety valmiiksi ulos tuulettumaan.