

TYÖHYVINVOINTI JA EKOLOGINEN SIIVOUS HOTELLISSA

Tiina Taskinen

Opinnäytetyö
Syyskuu 2009
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Pirkanmaan ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Pirkanmaan ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

TASKINEN TIINA:
”Työhyvinvointi ja ekologinen siivous hotellissa”

Opinnäytetyö 56s., liitteet 3 s.
Syyskuu 2009

Holiday Club Tampereen Kylpylän siivous ja kerroshoito siirtyivät ekologiseen siivoukseen alkukeväällä 2009. Opinnäytetyön kirjoittajaa pyydettiin tekemään lopputyötä ekologisesta siivouksesta hotellissa. Lopulta aiheeksi muotoutui kuitenkin työhyvinvointi ja ekologinen siivous hotellissa. Työssä tarkastellaan kerroshoitajien yleistä hyvinvointia työpaikallaan, sekä ekologisen siivouksen vaikutusta työhyvinvointiin.

Tutkimus toteutettiin kirjallisella kyselylomakkeella. Osa kerroshoitajista vastasi kyselyyn työpaikalla tutkimusta varten pidetyssä tilaisuudessa. Vastaamisen jälkeen pidettiin myös pieni keskustelutilaisuuden aiheeseen liittyvistä asioista. Kerroshoitajat, jotka eivät tuona päivänä olleet paikalla, vastasivat kyselyyn kotona ja palauttivat täytetyn lomakkeen. Teoriapohjaa työlle oli vaikea löytää, sillä aihe oli melko tutkimaton alue. Kerroshoitajien työhyvinvoinnista ei ole tehty tutkimusta, eikä myöskään ekologisen siivouksen vaikutuksista sitä toteuttaviin siivoojiin.

Kerroshoitajat olivat erittäin tyytyväisiä hotellin työntekijöiden tiimihenkeen. Suurimman kuormituksen kerroshoitajan työssä aiheuttivat jatkuva kiire ja stressi, sekä sänkyjen petauksen aiheuttamat selkävivut. Hotellia pidettiin hyvänä paikkana työskennellä, joskin kylpylän ja hotelliketjun johto, sekä hotellin puutteelliset tilat saivat osakseen kritiikkiä. Ekologinen siivous ei juurikana vaikuttanut kerroshoitajien yleiseen työhyvinvointiin. Työn fyysiseen puoleen uudet työtavat vaikuttivat jonkin verran, suurimman osan mielestä positiivisesti. Työperäisten kipujen yleisyydessä tapahtui myös jonkin verran muutosta. Ekologisen siivouksen koulutus ontui ja tämän takia hotellissa ei onnistuttukaan täysin siirtymään uusiin työtapoihin.

Asiasanat: Työhyvinvointi, kerroshoito, ekologinen siivous

ABSTRACT

PIRAMK University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management
School of Food Studies and Facility Management

TIINA TASKINEN:
Well-being and Ecological Cleaning in Hotel

Thesis 55 pages, appendices 3 pages
September 2009

Cleaning and housekeeping in Holiday Club Tampereen Kylpylä (Tampere Spa) moved in on ecological cleaning in early spring 2009. The writer of this thesis was asked to write about ecological cleaning in the hotel. Eventually the topic became workers' well-being and ecological cleaning in the hotel. The thesis deals with housekeepers' general well-being at work and the impact of ecological cleaning.

The proper research was carried out with the help of a written questionnaire to the housekeepers. A gathering was arranged where the housekeepers had time to answer the questionnaire. Afterwards the topics in the questionnaire were discussed. The housekeepers who were not at work that day completed the questionnaire at home. Very few sources of information on this subject could be found during the writing of this thesis, because this was first research into this topic.

The housekeepers in Tampereen Kylpylä (Tampere Spa) were very content with the working atmosphere in the hotel. Things that loaded the housekeepers most were constant hurry and stress and making the beds for hotel guests. The workers thought that the hotel was a very nice place to work, but they had some criticism for the spa's management. The ecological cleaning had very little effect on well-being at work. Most of the housekeepers still thought that the new style of cleaning made the physical work lighter. Work related injuries and pains were diminished. The ecological training did not work out so well and that is why some housekeepers still have some old working habits.

Keywords: well-being, housekeeping, ecological cleaning

SISÄLTÖ

| | |
|--|----|
| TIIVISTELMÄ | 2 |
| ABSTRACT | 3 |
| SISÄLTÖ | 4 |
| JOHDANTO | 5 |
| 1 TYÖHYVINVOINTI | 7 |
| 1.1 Työn kuormittavuus | 7 |
| 1.1.1 Henkinen kuormittavuus | 8 |
| 1.1.2 Fyysinen kuormittavuus | 8 |
| 1.2 Ergonomia | 9 |
| 2 SIIVOUSALA JA TYÖHYVINVOINTI | 11 |
| 2.1 Siivous- ja puhdistuspalvelut | 11 |
| 2.1.1 Kerroshoito | 13 |
| 2.1.2 Siivousala tulevaisuudessa | 14 |
| 2.2 Kuormitus siivoustyössä | 15 |
| 2.3 Työhyvinvointi kerroshoidossa | 15 |
| 3 EKOLOGINEN SIIVOUS | 18 |
| 3.1 Mikrokitu | 19 |
| 3.2 Vedetön siivous | 20 |
| 3.3 Ergonomisuus | 20 |
| 3.4 Puhdistusaineet | 21 |
| 3.5 Taloudellisuus | 22 |
| 4 HOLIDAY CLUB TAMPEREEN KYLPYLÄ | 23 |
| 4.1 Tampereen Kylpylän historia | 23 |
| 4.2 Tampereen Kylpylä tänään | 25 |
| 4.2.1 Hyvinvointipalvelut | 25 |
| 4.2.2 Ravintolat | 26 |
| 4.2.3 Kokouskeskus | 27 |
| 4.2.4 Hotelli | 28 |
| 5 TUTKIMUS: TYÖHYVINVOINTI JA EKOLOGINEN SIIVOUS HOTELLISSA | 29 |
| 5.1 Ekologisen siivouksen projekti ja sen kulku Tampereen Kylpylässä | 29 |
| 5.2 Tampereen Kylpylän hotellisiivouksen muutokset | 30 |
| 5.3 Tutkimuksen toteuttaminen | 33 |
| 5.4 Tutkimuksen tulokset | 35 |
| JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA | 51 |
| LÄHTEET | 55 |
| LIITTEET | 57 |

JOHDANTO

Opinnäytetyöni alkoi, kun silloiseen työpaikkaani Holiday Club Tampereen Kylpylään alettiin suunnitella ekologista siivous -projektia. Hotellin siivospäällikkö ehdotti, että ottaisin aiheekseni yleisesti ekologisen siivouksen hotellissa. Mielestäni aihe oli tavattoman mielenkiintoinen ja sen houkuttelevuutta lisäsi käytännönläheisyys. Projektin edetessä huomasin kiinnostuvani enemmän ekologisen siivouksen vaikutuksesta hotellin kerroshoitajiin – mitä he ajattelivat asiasta ja miten muutos vaikutti heidän työhönsä. Huomattuani, ettei kerroshoitajien työhyvinvoinnista ole aiemmin tehty tutkimuksia, päädyin tarkastelemaan kerroshoitajien yleistä työhyvinvointia. Ekologinen siivous pysyi työssäni mukana siten, että tutkimus ajoittui siirtymävaiheeseen ”vanhasta” siivoustavasta ekologiseen siivoukseen. Tutkimuksessani tarkastelin myös ekologisen siivouksen vaikutuksia kerroshoitajien työhyvinvointiin.

Siivoojien työhyvinvoinnista yleisesti on laadittu jonkin verran tutkimuksia. Olen itse kuitenkin sitä mieltä, että kerroshoitajan työ eroaa hyvin suuresti esimerkiksi porrassiivoojan, tai toimistosivoojan työstä. Kerroshoitajalta vaaditaan aivan eri mittakaavassa tehokkuutta, täsmällisyyttä, nopeutta, asiakaspalvelutaitoa ja kykyä pidellä useita lankoja käsissään samanaikaisesti. Kerroshoitajat ovat työssään toisinaan äärimmäisen kiireen ja paineen alla ja työ sisältää useita fyysisesti erittäin kuormittavia asentoja ja liikkeitä. Halusin tutkia mitkä tekijät aiheuttavat työntekijöille henkistä ja mitkä fyysistä kuormitusta, sekä kuinka yleisiä ovat työperäiset kivut ja vaivat. Oma arvostukseni kerroshoitajan työtä kohtaan poiki ajatuksen heidän työhyvinvointinsa tutkimisesta. Ekologisen siivouksen suunnittelijan, JohnsonDiverseyn, edustajan mielestä ajatus opinnäytetyöni aiheesta oli hyvä, sillä ekologisen siivouksen vaikutusta sitä toteuttaviin siivoojiin ei ollut koskaan tutkittu. Oli olemassa laskelmia kustannussäästöistä ja aikasäästöistä, mutta ekologisen siivouksen vaikutuksesta siivoojaan ei kukaan tiennyt mitään.

Opinnäytetyöni teoreettisessa osuudessa käsitellään yhtenä osana työhyvinvointia: fyysistä ja henkistä kuormitusta työssä, sekä ergonomiaa. Aihetta ei käsitellä laajasti, sillä työhyvinvoinnista yleisesti voisi tehdä ihan oman työnsä. Olen käsitellyt aihetta vain sen verran, kun katsoin tarpeelliseksi työni kannalta. Teoriaosuudessa aiheena on myös siivousala, sekä työhyvinvointi siivoustyössä. Käsitelen myös kerroshoitoa ja työhyvinvointia tällä siivousalan saralla, sekä tarkastelen hieman siivous- ja puhdistuspalvelujen tulevaisuutta.

Työssäni käsitelen myös ekologista siivousta. Koska tämä siivouksen muoto on suhteellisen uusi käsite, ei aineistoa ole juurikaan saatavilla. Ekologisen siivouksen esittely pohjautuukin JohnsonDiverseyn yhteyshenkilöön, joka toimi kerroshoitajien kouluttajana ja opastajana projektin aikana. Työssäni esittelen myös kerroshoitajien työpaikan – Holiday Club Tampereen Kylpylän. Kerron talon historiasta ja nykyisestä toiminnasta. Teoreettisen osuuden jälkeen päästään kerroshoitajille teettämäni työhyvinvointitutkimukseen. Kappaleessa on esitetty tulokset taulukoituina, sekä sanallisesti analysoituina.

1 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi koostuu useasta eri tekijästä, kuten henkisen ja fyysisen kuormituksen määrästä, työ- ja vapaa-ajan keskinäisestä suhteesta, hyvästä johtamisesta ja työpaikan ilmapiiristä. Työntekijälle on tärkeää, että hän saa työssään arvostusta, sekä oppia uusia asioita. Myös työn hallitsemisen tunne on keskeistä työhyvinvoinnissa. (Työturva 2008, Työhyvinvointi.)

1.1 Työn kuormittavuus

Jokaisessa työssä on kuormittavuutta. Kuormitustekijät ovat työssä riippumatta työn tekijästä. Lopullinen kuormitus taas on riippuvainen työn tekijästä; iästä, sukupuolesta, henkisistä ja fyysisistä ominaisuuksista, jne. Kuormitustekijät voidaan jakaa laadullisiin ja määrällisiin. Työ on määrällisesti kuormittavaa, jos aikataulu on tiukka, työhön liittyy liiallista kiirettä, tai työtä yksinkertaisesti on liian paljon. Laadullinen kuormitus kohdistuu työntekijän muistiin, tarkkaavaisuuteen ja reagointikykyyn. Sekä laadullista-, että määrällistä kuormitusta voi olla liian vähän. Tällöin puhutaan alikuormittumisesta. Jos työtä on liian vähän, eikä se tarjoa juurikaan haasteita, vähentää sekin työhyvinvointia. (Työturva 2008.)

Toki lähes jokaisessa työssä on kiireempiä ja hiljaisempia jaksoja. Oleellista onkin miten kauan tällaiset ”ruuhkahuiput” kestävät ja miten työntekijä kykenee niihin valmistautumaan. Työnantajan on hyvä antaa työntekijöilleen selviytymiskeinoja kiireisestä kaudesta selviytymiseen. Stressi lisää yksilön kyvyttömyyttä vaikuttaa itse tilanteeseen. Vähitellen ihminen väsyä, hänen toimintakykynsä heikkenee, työnilo katoaa, ihminen kyynistyy ja menettää hallinnantunteensa. Lopulta hänen itsetuntonsa

romahtaa, hän uupuu ja masentuu. Sopiva määrä kuormitusta on ehdottomasti hyvä asia työntekijän kannalta. Kun työ tarjoaa kohtuullisia haasteita, vastuuta, sekä uuden oppimista, säilyy mielenkiinto työhön. (Työturva 2008.)

1.1.1 Henkinen kuormittavuus

”Yksilötasolla henkinen hyvinvointi ilmenee haluna tehdä työtä, työn sujumisena ja hallintana. Hyvin järjestetty ja mitoitettu työ on mielekästä, sopivan haastavaa ja se antaa oppimis- ja kehittymismahdollisuuksia” (Työturva 2008). Työntekijälle on tärkeää, että hän saa riittävän työhönopastuksen, jatko- ja täydennyskoulutusta, sekä tukea muilta työntekijöiltä ja esimieheltä. Kun nämä asiat ovat kunnossa voi työntekijä tuntea hallitsevansa työn. Myös vastuu ja vaikutusmahdollisuudet omassa työympäristössä lisäävät työhyvinvointia. (Työturva 2008.)

Oikeanlaiset työolosuhteet ja -välineet ovat olennainen osa työhyvinvointia. Nämä osa-alueet liittyvät toki enemmän työn fyysiseen kuormittavuuteen, mutta myös henkisellä puolella niillä on suuri rooli. Työntekijän on tunnettava olonsa turvalliseksi työtä tehdessään. Kun turva-asiat ja ergonomisuus on otettu huomioon, tuntee työntekijä oman hyvinvointinsa tärkeäksi myös johtoportaalle. (Työturva 2008.)

1.1.2 Fyysinen kuormittavuus

Fyysiseen kuormittumiseen vaikuttavat työympäristö, itse työn tekeminen, sekä yksilön henkiset ja fyysiset ominaisuudet. Kuormituksen määrä riippuu eri kuormitustekijöiden laadusta, määrästä ja vaikutusajasta. Työn kuormitustekijöitä, jotka vaikuttavat työntekijän fyysiseen terveyteen ja työkykyyn ovat muun muassa työmenetelmät,

työasennot, työn fyysinen raskaus tai työssä vaadittava tarkkaavaisuus sekä työvälineet, työympäristön, työyhteisön ja työntekijän itsensä ominaispiirteet. (Työturva 2008.)

Työn koneistumisen ja kuormittavuuden ajatellaan vähentäneen työn fyysistä kuormittavuutta. Tämä ei kuitenkaan pidä paikkaansa. Samassa asennossa tehtävä työ ja jatkuva samojen liikkeiden toisto ovat sen sijaan lisääntyneet. Lisäksi erilaisia raskaita kanto-, nosto- ja siirtotehtäviä, sekä nopeutta vaativia ja tiedonkäsittelyä sisältäviä töitä on enemmän. Työn fyysistä rasittavuutta lisäävät huonot olosuhteet, vanhanaikaiset työvälineet, sekä työtilojen huono suunnittelu. Pitkällä aikavälillä tällaiset puutteet aiheuttavat työntekijälle erilaisia fyysisiä vammoja. Yhä useampi työntekijä myös kärsii tietämättään rasittavasta työympäristön lämpötilasta, liian korkeasta melutasosta, sekä puutteellisesta, tai liian kirkkaasta valaistuksesta. Nämä kolme osa-aluetta on alettu ottaa huomioon vasta aivan viimevuosina. (Työturva 2008.)

1.2 Ergonomia

Fyysisen ergonomian keskeisiä aiheita ovat työasennot, materiaalin käsittely, toistoliikkeet, työperäiset tuki- ja liikuntaelinsairaudet, työpaikan järjestelyt, turvallisuus ja terveys. Ergonomiaan kuuluu fyysisen puolen lisäksi kaikki työpaikalla tapahtuva inhimillinen toiminta. Tavoitteena ergonomisessa työssä on saada työ sujumaan ihmisen kannalta helpommin, nopeammin ja terveellisemmin. (Työturva 2008.)

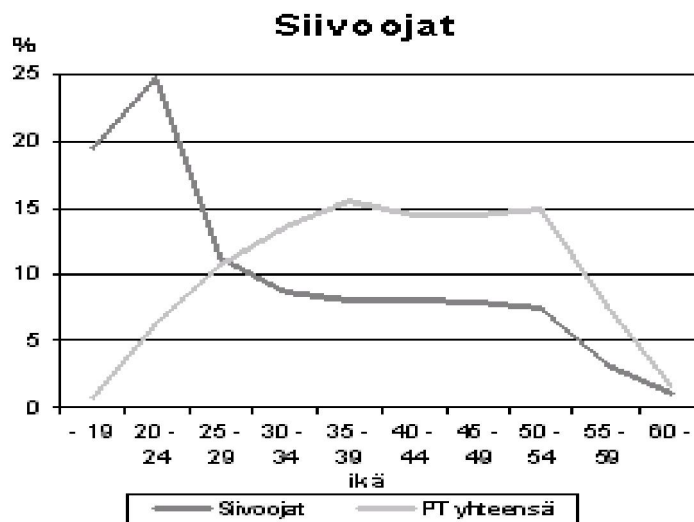
Ergonomian eri osa-alueet jaotellaan seuraavasti: Fyysinen ergonomia, joka pääpiirteittäin käsiteltiin edellä; tietoergonomia, joka keskittyy ihminen-tietokonevuorovaikutukseen, erilaisiin psyykkisiin alueisiin, sekä psyykkiseen hyvinvointiin; organisaatioergonomia, joka tarkastelee organisaatiorakennetta ja -kulttuuria, menettelytapoja ja prosesseja. (Työturva 2008.)

Fyysiseen ergonomiaan kuuluu suuri määrä eri asioita, jotka tulee ottaa huomioon työtä ja sen tapahtumaympäristöä suunniteltaessa. Huomioon otettavia seikkoja ovat esimerkiksi työtila, taakkojen käsittely ja oikea nostotapa, työasento ja -liikkeet, tietokoneen kanssa työskentely, sekä työvälineet ja -tavat. (Työturva 2008.)

2 SIIVOUSALA JA TYÖHYVINVOINTI

2.1 Siivous- ja puhdistuspalvelut

Suomessa siivous- ja puhdistuspalveluissa työskenteli vuonna 2005 noin 70 000 ihmistä, joista 65 000 oli naisia. Siivous- ja puhdistuspalveluilla tarkoitetaan työ- ja asuintilojen ylläpito- ja perussiivousta. Siivousala on tällä hetkellä yksi suurimmista yrityspalvelualoista Euroopassa sekä talous-, että yhteiskuntavaikutukseltaan. Myös Suomessa ala on kasvanut huomasti viimeisen 20 vuoden aikana ja siivoussektori työllistääkin joka vuosi entistä enemmän ihmisiä. Työnä siivouksella on melko huono maine ja sitä pidetään vähemmän arvokkaana, kuin monia muita töitä. Osittain tästä syystä johtuen alalla työskentelee paljon osa-aikaisia, muun muassa opiskelijoita. Siivousalalle tyypillistä on työvoiman vaihtuvuus, naisvaltaisuus ja ikääntyminen. Muun muassa toimistosivoojien keski-ikä yksityisellä sektorilla on 48 vuotta (Almgren & Mankki, 2001). Onneksi yksityiselle puolelle on hakeutunut paljon myös nuoria; 44 % siivoojista on alle 25-vuotiaita (KUVIO 1) (Almgren ym. 2001). Yhä suurempi osa alalla työskentelevistä on maahanmuuttotäustaisia henkilöitä. (Hopsu, Konttinen & Louhevaara, 2007, 370-377.)



KUVIO 1. Siivoojien ikäjakauma yksityisellä sektorilla v. 2001 (Almgren ym. 2001).

Siivousalan yritysten määrä on lisääntynyt huomasti alkaen 1990-luvun lamasta. Alalla on paljon alle viiden hengen yrityksiä, mutta toisaalta muutama yli tuhannen työntekijän siivousliike. Näissä suuryrityksissä työskenteli vuonna 2005 yli 65 % siivoojista. Vielä vuonna 2000 valtaosa siivoojista työskenteli kuntasektorilla. Voimakkaan yksityistämisen seurauksena enää vain 21 % siivoojista on jonkin kunnan palveluksessa. Taulukosta 1 voi nähdä siivousliikkeiden määrän kasvun vuosien 2001 ja 2005 välisenä aikana. Kuvasta voi myös huomata siivoojien siirtyneen pääasiassa suurien siivousliikkeiden työntekijöiksi. (Hopsu ym. 2007).

TAULUKKO 1. Siivousyritysten henkilöstö Suomessa vuonna 2001 ja 2005 (Hopsu ym. 2007).

| | v.2001 | | v.2005 | |
|---------------|-----------|-------------------------|-----------|-------------------------|
| Työntekijöitä | Yrityksiä | Osuus henkilöstöstä (%) | Yrityksiä | Osuus henkilöstöstä (%) |
| 1-4 | 2 284 | 14 | 2 812 | 14 |
| 5-19 | 240 | 10 | 261 | 9 |
| 20-49 | 57 | 7 | 48 | 5 |
| 50-99 | 14 | 5 | 14 | 4 |
| 100- | 14 | 65 | 12 | 69 |
| yhteensä | 2 609 | 100 | 3 147 | 100 |

Vähäisestä arvostuksestaan huolimatta siivoojat tekevät arvokasta työtä. Erityisen tärkeää siivous on esimerkiksi sairaaloissa, laboratorioissa ja kouluissa (Louhevaara 1999, 14-15). Ilman siivoojia hotelleihin ei tulisi majoittujia, eikä ravintoloihin ruokailijoita. Huono siivous saattaa lisätä herkistymistä kemiallisille ja biologisille altisteille, sekä auttaa erilaisten allergiaoireiden ja hengityselinten sairauksien syntymistä. Riittämättömästä siivouksesta seuraa myös materiaalien ja kalusteiden

likaantumista, viihtymättömyyttä, työturvallisuuden vaarantumista, sekä työn tuottavuuden ja laadun heikkenemistä. (Hopsu ym. 2007.)

2.1.1 Kerroshoito

Kerrospalvelut ovat yksi majoitusliikkeen ydinpalveluista. Tärkeimpänä tekijänä kerrospalveluissa ovat ihmiset, kerroshoitajat (Kuva 1). Asiakas odottaa hotelliluokituksen mukaisesti siistiä hotellihuonetta, jossa ei näy jälkiä edellisestä asiakkaasta. Pelkästään pieni hiustuppo kylpyhuoneen lattialla saattaa pilata koko hotellihuoneen ”hohdon” asiakkaalta. Kerroshoitajan tulee aina muistaa, että vaikka hän itse on hotellihuoneissa päivittäin, saattaa hotelliyöpyminen olla asiakkaalle ainutkertainen kokemus. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero, 2003, 55-57.)



KUVA 1. Kerroshoitaja työssään (World Vacation Rental 2007)

Kerroshoitajan työn pääasiallisena tavoitteena on tarjota asiakkaalle kunnossa olevat, viihtyisät ja puhtaat yöpymistilat. Kerroshoitajat myös huolehtivat hotellin huoltotiloista ja yleisestä ulkoasusta. Vaikka kerroshoito on pääasiassa siivousta, edellytetään kerroshoitajalta hienotunteisuutta. Kerroshoitaja on usein majoittujaa lähinnä oleva hotellin edustaja, joten asiakaspalvelu on kiinteä osa työtä. Kerroshoitajat käyvät päivän aikana siistimässä asukkaiden huoneita ja pääasiallisena sääntönä onkin, ettei asiakkaiden henkilökohtaiseen omaisuuteen kosketa, eikä siitä puhuta. Hienotunteisuus ja vaihtelovollisuus ovat ammattitaitoa. (Brännare ym. 2003)

Kerrosoidon suurimpia haasteita ovat käytettävän ajan rajallisuus, asiakkaiden vaatavuus, sekä työskentelytavat. Toiminnan tulee olla samanaikaisesti nopeaa, tehokasta, ergonomista, virheetöntä ja taloudellista. Kerroshoitajan ammatti ei sovellukaan ihan jokaiselle, vaan työ vaatii ammattitaitoa. Siivoustyön ohella kerroshoitajan on myös jatkuvasti oltava yhteydessä hotellin vastaanottoon. Tiedonkulun toimiminen kerrosoidon ja vastaanoton välillä onkin ratkaisevan tärkeää onnistuneen asiakaspalvelun kannalta. Vastaanotto tiedottaa kerrosoidolle saapuvista ja lähtevistä huoneista, asiakkaan kanssa sovituista kellonajoista ja erityistoiveista. Kerroshoito taas informoi vastaanottoa siivotuista huoneista, asiakkaan ottamista minibaarituotteista, sekä löytötavaroista. (Bohm, Rouhiainen & Viander, 2005.)

2.1.2 Siivousala tulevaisuudessa

Siivous työnä tulee nostamaan arvostustaan ja tätä kautta siivouksesta tulee yhä merkittävämpi tekijä kansantaloudellisesti. Erilaisten allergioiden määrä on jatkuvassa kasvussa ja tästä syystä erityistä allergiasiivousta tekemään tarvitaan ammattitaitoista henkilökuntaa esimerkiksi yksityiskoteihin, kouluihin ja hotelleihin. (Hopsu ym. 2007.)

Ilmastonmuutoksen noustua tapetille 2000-luvun alkupuolella on ympäristöasioihin alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota, myös siivous- ja puhdistuspalveluissa. Muun muassa kestävä kehitys, ympäristöystävälliset pesuaineet ja jätteiden lajittelu ovat tulleet osaksi siivoustyötä. Ympäristöhaasteisiin on tullut vastaamaan ekologinen siivous ja niin sanotut ”vedettömän siivouksen” menetelmät. Tulevaisuudessa yhä useampi siivousliike tulee siirtymään ekologisempaan toimintaan. Tutkimusten mukaan ekologinen siivous säästää niin yrityksen varoja, kuin luontoakin, ja yhä useammat asiakkaat vaativat siivouspalvelulta ympäristöystävällisyyttä. (Hopsu ym. 2007.)

Suomessa työväestö ikääntyy ja erityisesti siivousalalla työskentelevistä suuri osa on siirtymässä eläkkeelle lähivuosina. Tämä tuo haasteen siivouspalveluihin ja työntekijäpula näkyy monissa yrityksissä jo nyt. Alan pitäisi saada houkutelua nuoria

työntekijöitä. Itse uskon, että työhyvinvointia parantamalla ja kiinnittämällä entistä enemmän huomiota ergonomiaan ja työvoiman perehdyttämiseen saadaan hälvennettyä siivouksesta mielikuvaa raskaana ja tylsänä työnä. (Hopsu ym. 2007.)

2.2 Kuormitus siivoustyössä

Siivousala kärsii työvoimapulan lisäksi työntekijöiden runsaista sairaspöissaoloista; jopa 20 % siivoojista oli sairaslomalla yli sata päivää vuoden 2005 aikana (Hopsu. 2006, 18). Siivoojilla tavataankin melko paljon työperäisiä sairauksia ja kipuja, jotka usein johtavat enneaikaiseen eläköitymiseen. Tuki- ja liikuntaelinsairaudet, sekä mielenterveysongelmat ovat siivousalan työntekijöille tyypillisiä.

Siivoojilla tavataan paljon erilaisia ruumiin kipuja. Taulukossa 2 on esitettyä siivoojille tyypillisimmät kivut, niiden yleisyys ja taso (Hopsu 2006, 1-31).

TAULUKKO 2. Tuki- ja liikuntaelinkipu vuoden 2005 aikana (% siivoojista) (Hopsu 2006).

| | Terve | Kohtalainen kipu | Kova kipu |
|--------------|-------|------------------|-----------|
| Niska-hartia | 42 | 25 | 33 |
| Olkapäät | 75 | 15 | 10 |
| Alaselkä | 86 | 10 | 4 |
| Polvet | 84 | 10 | 6 |

2.3 Työhyvinvointi kerroshoidossa

Siivoustyö on yleisesti melko vähän arvostettua ja suuri osa alalla työskentelevistä henkilöistä on osa-aikaista työvoimaa. Koska työntekijöiden vaihtuvuus on suuri, ei

ergonomiaan ja työn kuormittavuuteen ole juurikaan kiinnitetty huomiota. Myös työntekijöiden motivaatio oppia uusia työmenetelmiä ja perehtyä ergonomisiin työtapoihin on matalalla, koska työtä pidetään ”vain väliaikaisena”.

Kerrosahoito on muuhun siivoustyöhön verrattuna melko hyvin palkattua, mutta myös hotelleissa työskentelee suuri määrä osa-aikaista työvoimaa. Usein työpäivät ovat suhteellisen lyhyitä, joten useat kerrosahoitajat tekevät montaa työtä. Kerrosahoitajien työhyvinvointia vähentää luultavasti eniten kiire ja stressi. Edellisten asiakkaiden lähdön ja uusien asiakkaiden saapumiseen väliin jää usein vain muutama tunti, joiden aikana on valmistettava huoneet tuleville asukkaille. Erityisesti lomasesonkien aikaan työmäärä saattaa olla jopa epärealistisen suuri käytettävään aikaan nähden.

Kerrosahoitajilla, kuten monilla muillakin siivousalalla työskentelevillä, on yleensä melko huonot mahdollisuudet vaikuttaa omaan työtahtiinsa, -olosuhteisiinsa ja -välineisiinsä. Huonot vaikutusmahdollisuudet ja toisaalta suuri työmäärä voivat aiheuttaa psyykkistä kuormitusta. (Hopsu 2006.)

Työhön perehdyttäminen on siivousalalla melko vähäistä. Erityisesti hyviä työmenetelmiä ja työvälineiden käyttöä tulisi opettaa sekä uusille, että kokeneille työntekijöille. Vuonna 2006 Työterveyslaitoksen tekemän tutkimuksen mukaan 21% siivoojista ei säädä moppipyhkimen vartta lainkaan ja vain 53% tunsi osaavansa mopata oikein (Hopsu 2006). Eli luultavasti iso osa mopin vartta säätävistä siivoojista ei osaa tehdä säätöä oikein. Yleisesti voidaan sanoa, että useissa työpaikoissa siivousvälineet ovat ajanmukaiset, mutta työntekijöitä ei ole koulutettu käyttämään niitä oikein.

Siivoustyön kuormittavuutta lisää myös se, ettei siivousta juurikaan oteta huomioon tiloja suunniteltaessa ja materiaaleja valittaessa. Mielestäni arkkitehtien tulisi perehtyä erityisesti julkisia tiloja suunniteltaessa siivoustyöhön ja eri pintamateriaalien puhdistettavuuteen. Näin saataisiin aikaiseksi helposti ja ergonomisesti siivottava tila,

joka ei välttämättä vaatisi suuria määriä pesuaineita ja näin kestäisi kauemmin. Siivoustyöhän tähtää ihmisten viihtyvyyden ja terveyden lisäksi tilojen ja kalusteiden säilymiseen toimintakuntoisina mahdollisimman kauan.

Vuonna 2003 Hotelli Haikon kartanossa tehdyssä tutkimuksessa todettiin, että kerroshoitajan noin 1 400 eri työasennosta 71, eli viisi prosenttia, kuului fyysisesti erittäin kuormittaviin työasentoihin (Juva 2003, 1-19). Suurin osa näistä työasunnoista on kumarassa oloa kädet ojennettuina, tai kyykyssä olemista. Itse olen kokenut sängyn petaamisen fyysisesti kaikkein raskaimmaksi tehtäväksi, sillä jatkuva kumarassa oleminen kädet ojennettuina rasittaa selkää todella paljon.

3 EKOLOGINEN SIIVOUS

”Ympäristötietoisten kuluttajien määrä on muutamassa vuodessa kasvanut huimasti. Yritykselle on eduksi järjestää ympäristöasiat kuntoon ja viestiä siitä kaikin mahdollisin keinoin omalle henkilökunnalle” (Brännare ym. 2003). Ympäristöasioiden ja kestävän kehityksen noustessa päivänpolttavaksi puheenaiheeksi, on jokaisen yrityksen pohdittava omaa kantaansa näihin asioihin. Koska matkailu usein mielletään ympäristöä uhkaavaksi ja saastuttavaksi toiminnaksi, tulee matkailusta elantonsa saavien tahojen kiinnittää erityistä huomiota ekologisuuteen. (Brännare ym. 2003.)

On havaittu, että ympäristöön panostaminen matkailualalla on tuloksellista palvelun laadun parantamista (Brännare ym. 2003). Pitkällä tähtäimellä ekologisuus ja ekonomisuus eivät sulje toisiaan pois, vaan ympäristöystävälliset toimintatavat ovat myös taloudellisia (Brännare ym. 2003). Majoitustoiminnassa siivous on yksi suuri, joskin usein asiakkaalle näkymätön, osa toimintaa. Tämän toiminnan osa-alueen siirtymistä ympäristöystävällisempään suuntaan auttaa ekologinen siivous, joka pitää sisällään myös vedettömän siivouksen periaatteet. Ekologiseen siivoukseen kuuluu useita eri osa-alueita: mikrokuituiset siivoustekstiilit, ergonomiset ja monikäyttöiset siivousvälineet, ympäristömerkityt puhdistusaineet, siivouskoneet, vedetön siivous, sekä siivoustyön ammattitaitoinen hallinta. Ekologisen siivouksen päätavoitteena ovat ekologisuus, taloudellisuus, tehokkuus ja mahdollisimman hyvä puhtaustulos. Näiden tavoitteiden lisäksi tärkeä osa ekologista siivousta ovat työntekijän hyvinvointi, sekä ergonominen työskentely. (Viinikka 2008.)

3.1 Mikrokuitu

Mikrokuitu on tullut osaksi jokapäiväistä siivousta (Kuva 2). Tämän kuidun keksiminen on mahdollistanut ns. vedettömän siivouksen. Mikro kuidulla on erittäin hyvä puhdistuskyky – jopa aivan kuivana ja ilman puhdistusaineita. Sen teho perustuu kuidun rakenteeseen. Mitä ohuempaa siivouspyyhkeen tai mopin kuidut ovat, sitä tehokkaammin lika irtoaa pinnasta. Mikrokuitu on noin 100 kertaa ohuempaa kuin hius. Ohuutensa ansiosta kuitu tunkeutuu pinnan ja lian väliin ja irrottaa sen mekaanisesti. (Viinikka 2008.)



KUVA 2. Erivärisiä mikrokuitupyhkeitä (Novakari Oy 2009).

Mikrokuitu on staattisesti varautunutta ja se kerää hienojakoisen pölyn kuidun väliin. Perinteisessä kosteapyyhinnässä pinnalta irtoaa vain 30 % bakteereista. Kosteamenetelmässä veden määrä saa bakteerit vain leviämään pinnalla. Sen sijaan mikro kuidulla pyyhittäessä bakteerialenema on 99 %. Vaikka mikro kuitu on ohutta, se on erittäin vahvaa. Mikro kuitupyhkeet ja -mopit kestävät satoja pesuja. JohnsonDiversey antaa omille mikro kuitutuotteilleen 500 pesukerran takuun. (Viinikka 2008.)

3.2 Vedetön siivous

Vedetön siivous ei varsinaisesti tarkoita siivousta täysin ilman vettä. Käsitteellä tarkoitetaan veden käytön minimoimista. Siivouspyyhkeet ja mopit nihkeytetään valmiiksi, tai otetaan suoraan pesukoneesta sopivasti lingottuna. Kun toimitaan näin, ei siivousvaunussa ole enää mukana sangollista vettä, jossa siivoustekstiilejä liotettaisiin. Sopivasti nihkeytetyt siivoustekstiilit kuljetetaan mukana ilmatiiwiissä laatikossa tai muovipussissa ja otetaan käyttöön yksitellen. Näin siivousvaunu keventyy, pyyhkeitä ei tarvitse vääntää kuiviksi, eikä siivoojan tarvitse liottaa käsiään pesuaineliuoksessa. Pesuaineita käytetään vain tarhakohtiin, sillä nihkeä mikrokuitupyhyhe ja -moppi irrottavat vähäistä likaa ilman pesuainetta. (Viinikka 2008.)

Pääajatus vedettömässä siivouksessa on, ettei vanha sanonta ”vesi on lian paras lääke” enää pidä paikkaansa. Kylpyhuoneessa ei kalusteita ja lattiaa huuhdella enää juoksevalla vedellä, vaan puhdistukseen käytetään nihkeytettyä mikrokuitupyhyettä ja -moppia. Lattialta saadaan roskat ja hiukset imuroimalla ja lattiapyyhkeellä pyyhkimällä. Vedettömällä siivouksella on paljon etuja, kuten taloudellisuus ja työn keveneminen, mutta myös esteettisyys ja siivoustyön arvostuksen kasvaminen. Siivoojat eivät enää ole vesisankoa raahaavia ja veden kanssa ”läträäviä” huivipäitä, vaan eritoten puhtauden, tahrannoistuksen ja ympäristökuormituksen asiantuntijoita. (Viinikka 2008.)

3.3 Ergonomisuus

Ergonomisen siivoustyöskentelyn olennainen osa ovat ergonomiset siivousvälineet. Välineiden täytyy auttaa siivoojaa, jotta tämä joutuisi mahdollisimman vähän kumartumaan ja kurkottelemaan. Ergonomisessa mopissa on säätövarsi, jonka avulla eri pituiset siivoojat voivat työskennellä ilman turhaa rasitusta. Varsia on myös lyhyempiä, joilla esimerkiksi pöytätasojen, seinien ja peilien pyyhintä sujuu ilman kurkottelua ja

kumartumista (Kuva 3). Näiden varsien käyttöä ja säätöä tulee opetella, jotta hyödyt tulisivat esiin päivittäisessä työssä. (Viinikka 2008.)



KUVA 3. Ergonominen kalustemoppi (JohnsonDiversey 2009, Jonmaster mikrokuitutuotteet).

3.4 Puhdistusaineet

Puhdistusaineiden käyttöä vähennetään olennaisesti ekologisessa siivouksessa. Mikrokuidun ansiosta hotellihuoneen siivouksessa käytetään puhdistusainetta vain tahra-kohtiin. Puhdistusainetta ruiskautetaan likakohtaan ja annetaan aineen vaikuttaa. Vaikutusajan jälkeen lika lähtee pyyhkäisemällä ja mekaanista hankausta tarvitaan mahdollisimman vähän. (Viinikka 2008.)

Ekologisessa siivouksessa on tärkeää, että puhdistusaineet ovat ympäristömerkittyjä, eli aineet eivät rasita ympäristöä turhaan. Ympäristöä vähiten kuormittavat tuotteet on varustettu Joutsenmerkillä. Myös useista puhdistusaineista löytyy tämä merkki. Joutsenmerkki tuotteessa osoittaa, että valmistaja ottaa vastuuta ympäristöstä ja kehittävät ympäristön kannalta parempia tuotteita. Joutsenmerkityt tuotteet kuormittavat ympäristöä vähemmän koko elinkaarensa ajan. (Joutsenmerkki 2009.)

3.5 Taloudellisuus

Ekologisen siivouksen yhtenä tavoitteena on vähentää siivoustyön kuormittavuutta, sekä ajan, veden ja pesuaineiden käyttöä. Näin siivoustyöstä tulee taloudellista jokaisen osapuolen kannalta. Kun työaika, sekä veden ja puhdistusaineiden käyttö vähenee, tuo ekologinen siivous yritykselle myös rahallista säästöä. Vaikka ekologista siivousta aloitettaessa kustannuksia tulee, pitkällä aikavälillä rahaa kuitenkin säästyy. Siivouksessa ekologisuus ja taloudellisuus eivät ole toistensa vastakohtia. (Viinikka 2008.)

Taloudellisuutta edistää myöskin työntekijöiden oma-aloitteinen ekologinen ajattelutapa. Pienetkin toimet saattavat tuoda suuria säästöjä pitkällä aikavälillä: päiväsiivottavista huoneista vaihdetaan vain lattialle jätetyt pyyhkeet, lamput sammutetaan tyhjiä tiloista ja huoneista, hehkulamput vaihdetaan energiansäästölamppuihin, sekä minibaarien ja hotellihuoneiden lämpötila säädetään aina siivottaessa asianmukaiselle tasolle (Bohm, ym. 2005).

4 HOLIDAY CLUB TAMPEREEN KYLPYLÄ

Suomessa kylpylöitä on toiminut 1800-luvulta lähtien. Varsinainen ”kylpyläbuumi” alkoi 1980-luvulla, jolloin perustettiin lukuisia hotelli-kylpylöitä, kuten vesipuisto Serena ja Nokian Eden. Alun perin kylpylän tehtävänä oli sairaiden kuntouttaminen. Nykyään suurin osa asiakkaista on terveitä, työelämässä olevia aikuisia ja lapsiperheitä. (Brännare ym. 2003.)

Holiday Club Tampereen Kylpylä sijaitsee vanhassa Lapinniemen puuvillakehräämössä Tampereella (Kuva 5). Vanha kehräämön alue on uudistettu vastaamaan kylpylävieraiden tarpeita. Tampereen Kylpylään kuuluvat kylpylän lisäksi ravintola, bar café, pub, hoito-osasto, kokouskeskus, klubi-keittiö, hotelli, shop, kappeli ja tapuli, kuntosali, sekä Holiday Club loma-asunnot. (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2008.)



KUVA 5. Tampereen Kylpylä (Hotelzon Finland 2009).

4.1 Tampereen Kylpylän historia

Tampereen Lapinniemessä aloitti toimintansa Tampereen Puuvillateollisuus Oy vuonna 1899 kauppaneuvos Arthur Sommerin toimesta (Kuva 6). Alueelle kohosi värjäämö, kehräämö, kutomo, valkaisimo, konttori, sekä omistajaparin asumus ja viherhuone. Kukoistuskautensa aikana kehräämön alue oli kuin pieni kaupunki kaikkine

palveluineen. Tästä ajasta on edelleen muistona komea Lapinniemen pääportti, josta nykyisen kylpylän alueelle saavutaan. Lapinniemen Puuvillakehräämön toiminta lakkautettiin vuonna 1985. (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2008.)



KUVA 6. Tampereen Puuvillateollisuus Oy:n logo (Tampereen kaupunki 2009).

Kylpylän rakentaminen entisen kehräämön tiloihin aloitettiin vuonna 1986 ja Lapinniemen Kylpylä avattiin 2.7.1990. Tällöin paikkaa johtivat Mauno ja Kaisa Ahonen. Aluksi kylpylään kuului 33 hotellihuonetta, kylpylä- ja hoito-osastot, sekä pieni ravintola. Muutama vuosi myöhemmin alettiin myydä viikko-osakkeita. (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2008.)

Vuonna 1994 kylpylän uusiksi omistajiksi tulivat Mauno ja Kaija Kenttä ja paikan nimeksi vaihdettiin Tampereen Kylpylä Oy (HC Tampereen Kylpylä. 2008. Perehdyttämiskansio). Nimenvaihdoksesta huolimatta nykyäänkin monet tamperelaiset puhuvat Lapinniemen kylpylästä. Vuonna 1999 Tampereen Kylpylä sai omakseen vanhan lankavärjäämön, josta tuli Lapinniemen kappeli. Seuraavana vuonna kylpylä siirtyi Holiday Club -nimen alle. Kylpylään tarvittiin lisää majoituskapasiteettia ja erillinen hotellirakennus valmistui vuonna 2002. Hotellissa on 92 huonetta. Kaksi vuotta myöhemmin saneerattiin kokoustilat vastaamaan nykyaikaisten yritysten tarpeita. Vappuna 2006 kylpylän omistus siirtyi Sokotel Oy:lle. (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2008.)

4.2 Tampereen Kylpylä tänään

Holiday Club Tampereen Kylpylä on pääasiassa suunnattu aikuisille matkailijoille: liikematkalaisille, pariskunnille, aikuisille ystävyksille ja hääpareille. Erityisesti kesäaikaan lapsiperheet kuitenkin muodostavat suuren osan asiakaskunnasta ja tästä syystä lapsiasiakkaiden toiveisiin pyritään myös vastaamaan. (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2008.)

Tampereen Kylpylään kuuluu useita eri rakennuksia, mutta pääasiassa palvelut löytyvät kehräämön katon alta. Vanhassa kehräämössä sijaitsevat Ravintola Arthur, Café Bar Ida, kokouskeskus, Klubikeittiö, hoito-osasto Capri, pieni kauppa, kylpylä, Lomaluola, kirjasto, biljardihuone, lasten leikkilat ja viikko-osakkeet. (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2008.)

4.2.1 Hyvinvointipalvelut

Tampereen Kylpylän hyvinvointipalveluihin kuuluvat allasosasto, hoito-osasto Capri ja Lomaluola. Kylpyläosastolta löytyy iso allas, jossa voi nauttia erilaisista hierovista suihkuista, vesiputouksesta, vastavirrasta ja vesijumpasta (Kuva 7). Pääaltaan lisäksi kylpylässä on lastenallas, kaksi poreallasta, kylmävesiallas ja mineraalivesiallas. Kylpyläosastolla on myös allasbaari. Erilaisia ryhmiä varten kylpylästä löytyy allasluolakabinetti, jonne ryhmä saa haluamansa tarjoilun. (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2008.)

Hoito-osasto sijaitsee aivan kylpyläosaston tuntumassa. Hoito-osastolta voi varata esimerkiksi kasvo-, vartalo-, käsi- ja jalkahoitoja, erilaisia kylpyjä ja hierontaa. Asiakkaille on myös oma lepo huone. Kylpylässä on mahdollisuus myös fysioterapiaan ja erilaisiin kuntomittauksiin. Omatoimista kuntoilua voi harrastaa Lomaluolassa, jossa on kylpylän asiakkaille tarkoitettu kuntosali, sulkapallokenttiä, sekä tilat ja välineet

jumpille, nyrkkeilylle, pingikselle, sählylle, koripallolle, yms. Tampereen Kylpylästä asiakas voi lainata halutessaan myös kävelysauvat. (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2008.)



KUVA 7. Tampereen Kylpylän allasosasto (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2009. Kylpylä).

4.2.2 Ravintolat

Kylpylässä on useita ruokailumahdollisuuksia. Suurimpana ja näkyvimpänä Ravintola Arthur. Arthurissa tarjoillaan aamiainen ja buffet-lounas. Iltapäivästä iltaan Arthur toimii a la carte-ravintolana. Huikopala aterioiden välillä on tarjolla Cafe Bar Idassa. Valikoimassa on kahvia, sekä erilaisia naposteltavia ja leivonnaisia. Baarin puolella asiakkailta on mahdollisuus seurata screeniltä esimerkiksi erilaisia urheilutapahtumia. (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2008)



KUVA 8. Pub Vinyyli (Huviopas.net 2009).

Kesäterassi sijaitsee kehäämörakennuksen edessä, aivan Näsijärven rannassa. Terassilta avautuu hieno näköala Naistenlahden venesatamaan. Sään salliessa terassilla myös kokataan. Pub Vinyyli on rakennettu Ida Sommerin entiseen viherhuoneeseen (Kuva 8). Tästä syystä pubin katto ja osa seinistä on lasia. Pub Vinyyli on Suomen ainoa ravintola, jossa soitetaan oikeita vinyylilevyjä. Vinyylissä on noin kerran kuussa esiintymässä jokin bändi. (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2008.)

4.2.3 Kokouskeskus

Tampereen Kylpylän kokouskeskuksessa on 17 erilaista kokoustilaa auditoriosta pieniin neuvottelukabinetteihin (Kuva 9). Jokaisessa kokoustilassa on av-laitteet ja nettiyhteys. Kokouskeskukseen kuuluu myös aula, jossa asiakkaat voivat oleskella taukojen aikana ja johon ryhmien tarjoilut katetaan. (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2008.)



KUVA 9. Kokoustila (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2009. Kokoukset & Juhlat).

Kokouskeskuksen tiloissa toimii myös eri kokoisille ryhmille tarkoitettu Klubikeittiö. Klubikeittiössä pidetään erilaisia ruokaan liittyviä kursseja. Ryhmä voi valita itselleen esimerkiksi viininmaistajaiset, tai ”Kauhukeittiö” -kurssin. (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2008.)

4.2.4 Hotelli

Vanhan kehräämörakennuksen majoituskapasiteetin käytyä liian pieneksi kylpylän viereen rakennettiin hotelli vuonna 2002. Hotellissa on 92 huonetta; 28m² superior-huoneita 70 kappaletta ja 56m² sviittejä 22 kappaletta (Kuva 10). (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2008.)

Hotellissa on 11 kerrosta ja useimmista huoneista on hieno näköala Näsijärvelle. Koska hotellirakennus on erillään kylpylästä, täytyy vieraiden kulkea päärakennukseen katettua ulkokäytävää pitkin. (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2008.)



KUVA 10. Hotellin sviitti (Holiday Club Tampereen Kylpylä 2009. Huoneet).

5 TUTKIMUS: TYÖHYVINVOINTI JA EKOLOGINEN SIIVOUS HOTELLISSA

Tutkimukseni suoritin työpaikassani Holiday Club Tampereen Kylpylän hotellissa kerroshoidon parissa. Opinnäytetyöni tilaaja oli siis Tampereen Kylpylä. Työssäni tutkin kerroshoitajien yleistä työhyvinvointia, niin fyysiseltä, kuin henkiseltäkin puolelta, sekä ekologisen siivouksen vaikutusta työhyvinvointiin. Ekologisen siivousprojektin toteutti JohnsonDiversey. Kyseinen yritys tarjosi kylpylälle tiedon, koulutuksen, siivousvälineet, sekä puhdistusaineet.

5.1 Ekologisen siivouksen projekti ja sen kulku Tampereen Kylpylässä

Hotelliketju Sokotel Oy:n, johon Holiday Club Tampereen Kylpyläkin kuuluu, ja JohnsonDiverseyn välillä on tuotesopimus. Tämä sopimus tarkoittaa, että JohnsonDiversey toimittaa kaikkiin Sokotel Oy:n kohteisiin tarvittavat puhdistusaineet ja siivousvälineet. (Viinikka, E. 2009. Haastattelu.)

Vuoden 2008 keväällä JohnsonDiversey teki Sokotel Oy:lle ehdotuksen hotellisiivouksen yhteisestä kehittämisestä. Sokotelin puolelta tuli myöntävä vastaus ja näin ekologisen siivouksen projekti sai alkunsa. Tampereen Kylpylä valittiin ensimmäiseksi ketjun kylpyläksi, johon ekologista siivousta ryhdyttäisiin soveltamaan. Tarpeita, puutteita ja mahdollisuuksia ryhdyttiin kartoittamaan kylpylän eri osastoilla yhteistyössä kylpylän johdon ja osastojen esimiesten kanssa. Syksyn 2008 aikana saatiin kartoitus ja tuotteistus tehtyä, sekä Tampereen Kylpylälle toimitettua tuotetukimateriaali. (Viinikka 2009.)

Kylpyläprojektin varsinainen aloitus ja esimieskoulutus tapahtuivat 29.9.2008. Tässä tapaamisessa käytiin läpi kylpylän johdon ja esimiesten kanssa perusasioita hygieniasta ja mikrobeista, avainkohtia kylpylän ja ravintolakeittiön puhtaanapidosta, sekä siivouksen nykytilanne eri osastoilla. Tapaamisessa kartoitettiin vallitsevaa siivoustapaa tiedonkeruulomakkeen avulla. Projektin aloituspalaverissa myös tarkennettiin projektisuunnitelmaa, nimettiin vastuuhenkilöt eri osastoille, sekä sovittiin aikataulutuksesta. (Viinikka 2009.)

Varsinainen kerroshoitajien koulutus alkoi 8.12.2008. Koulutustilaisuudessa käsiteltiin siivoustyön historiaa ja nykyisyyttä, ekologista siivousta yleisesti, ekologisia siivousmenetelmiä ja työohjeita, mikrokuitua ja sen käyttöä, bakteereja ja mikrobeja, Jonmaster -siivousvälinesarjaa, varrellisten siivousvälineiden käyttöä, sekä eri siivousvälineiden huoltoa. JohnsonDiverseyn kouluttaja valitsi ”erityisryhmän”, joka koulutettiin ekologiseen siivoukseen ihan käytännön tasolla. Tähän ryhmään valittiin neljä kerroshoitajaa, siivouspäällikkö, sekä vuoropäällikkö. Kouluttajan johdolla tämä ”erityisopetusryhmä” siivosi yhden superior -huoneen käyttäen ekologisia siivousmenetelmiä.

Koulutuksen jälkeen erityisryhmäläiset ryhtyivät opastamaan muita kerroshoitajia ekologiseen siivoukseen käytännön työn lomassa. Kun tieto ja käytännön siivousmenetelmät levisivät kerroshoitajalta toiselle, siirtyi Tampereen Kylpylän hotelli kokonaan ekologiseen ja vedettömään siivoukseen. Opittujen asioiden kertauskoulutus järjestettiin kerroshoitajille 20.1.2009.

5.2 Tampereen Kylpylän hotellisiivouksen muutokset

Ennen ekologisen siivouksen aloittamista hotellissa siivottiin hyvin perinteisin tavoin. Toki mitään varsinaista yhtenäistä siivouskäytäntöä ei ollut, vaan kukin kerroshoitaja

teki työnsä parhaaksi katsomallaan tavalla. Oma ikäpolveni, ja sitä vanhemmat, ovat oppineet käyttämään siivouksessa paljon vettä ja puhdistusaineita. Mitä määmpää ja vaahtoavampaa, sitä parempi. Todellisuudessaan veden ja puhdistusaineiden runsaalla määrällä ei poisteta likaa ja bakteereita, vaan päinvastoin – liika veden ja kemikaalien käyttö sitoo lian pintaan ja tarjoaa hyvän elinympäristön bakteereille.

Aiemmin siivousvaunussa oli aina mukana noin viisi litraa vettä, johon oli sekoitettu vaihteleva määrä yleispuhdistusainetta. Mitään ohjetta puhdistusaineen annostelusta ei ollut. Yleisesti voitaneen sanoa, että puhdistusainetta laitettiin sen verran, että saatiin pesuveteen aikaiseksi kunnan vaahto. Osa kerroshoitajista käytti niin paljon puhdistusainetta, että puhdistettaville tasopinoille ja lattioille jäi märkä kupliva kerros. Pesuvesi, jossa siivouspyyhkeet uivat, vaihdettiin 1-3 kertaa päivän aikana. Eli huoneiden välillä pyyhkeet huuhdeltiin likaisessa vedessä ja näin leviteltiin lika seuraavan huoneen lattioille ja tasopinnoille.

Työpäivän aluksi siivousvaunun sanko täytettiin tulikumalla vedellä ja puhdistusaineella. Sankoon laitettiin likoamaan puuvillaisia lattiapyyhkeitä, sekä mikrokuituisia siivouspyyhkeitä. Yhtä siivouspyyhettä ja lattiapyyhettä käytettiin useammassa hotellihuoneessa. Välillä pyyhkeitä huljutettiin pesuvedessä ja ylimääräinen vesi väännettiin pois käsin ennen käyttöä. Osa kerroshoitajista vältti rasittamasta ranteitaan ja jätti liinojen puristamisen kokonaan väliin – pinnat pyyhittiin vettä valuvalla pyyhkeellä ja kaikki tasot, sekä lattiat jäivät märäksi. Liikuttaessa hotellihuoneesta ja kerroksesta toiseen, vesisanko aiheutti ympärilleen ”vesivahinkoja”. Siivousvaunua liikuteltaessa vesi loiskui sangossa ja kasteli vaunun muut tavarat, sekä välillä lattiaakin.

Kylpyhuoneessa pinnat pyyhittiin märällä siivouspyyhkeellä. Wc-istuin suihkutettiin käsisuihkulla ja pyyhittiin märällä pyyhkeellä. Suihkukaappi suihkutettiin läpikotaisin ja jätettiin märäksi. Myös lattiapinta suihkutettiin, jonka jälkeen vesi poistettiin teräväkuivaimella ja pyyhittiin asiakkaan käyttämällä käsipyhkeellä. Kaiken kaikkiaan

kylpyhuoneen puhdistamiseen käytettiin erittäin runsaasti vettä ja tila jäi hyvin kosteaksi.

Hotellin siivouskeskuksessa pestään siivous- ja lattiapyyhkeet, sekä hotellihuoneissa olevat juomalasit. Päivittäisessä käytössä olevat siivousvälineet säilytetään kerrosvarastoissa, mutta muut välineet löytyvät siivouskeskuksesta. Tilassa säilytetään myös siivoustekstiilit ja erilaiset puhdistusaineet. Siivouskeskuksessa tapahtuvaan toimintaan ekologinen siivousprojekti on vaikuttanut paljon. Ennen kerroshoitajat täyttivät puhdistusainepullonsa liuoksella, jonka sekoittamiseen ei ollut ohjetta. Eli jokainen työntekijä kaatoi omasta mielestään sopivan määrän puhdistusainetiivistettä pulloon ja lisäsi sitten vettä. Nykyään siivouskeskuksen seinästä löytyvät annostelijat sekä yleis-, että saniteettitilojen puhdistusaineille. Koska siivousvaunuissa ei ole enää mukana vesisankoa, kerroshoitajat laittavat siivous- ja lattiapyyhkeet muovipusseihin ja kaatavat joukkoon sopivan määrän nestettä. Näin pyyhkeet ovat valmiiksi nihkeitä ja pysyvät sellaisina koko työpäivän ajan. Vapaan veden puuttuminen onkin näkyvin muutos siivousvaunussa. Nyt mukana kulkevat valmiiksi nihkeytetyt siivous- ja lattiapyyhkeet, eikä sangollista vettä enää tarvita. Kerroshoitajien kädet säästyvät, kun pyyhkeitä ei tarvitse vääntää kuiviksi.

Projektin myötä pyykin määrä siivouskeskuksessa on kasvanut moninkertaiseksi. Hotellihuoneen siivouksessa käytetään kolmea eri siivouspyyhettä: yhtä kylpyhuoneessa, yhtä huoneen muissa tiloissa ja yhtä lattioiden pyyhkimisessä. Kun siivouspyyhkeet huuhdottiin vedessä hotellihuoneiden välillä, käytettiin samoja pyyhkeitä keskimäärin kolmessa hotellihuoneessa. Projektin myötä käytäntö muuttui ja jokaisessa huoneessa tuli käyttää puhtaita siivouspyyhkeitä, eli jokaista hotellihuonetta kohden käytettiin kolme siivouspyyhettä, kun ennen käytettiin vain yksi. Muutoksen myötä pyykin määrä kolminkertaistui. Jos työpäivän aikana hotellista siivottiin 80 huonetta, pestäviä siivouspyyhkeitä kertyi vanhan siivoustyylin mukaan 80. Uuden siivoustavan myötä 80 hotellihuoneen siivoamiseen käytetään 240 siivouspyyhettä. Pyykin määrän moninkertaistuminen on asettanut siivouskeskuksen tilat äärimmilleen, sillä tilan koko on noin 10m². Siivouskeskus on tällä hetkellä yhtä suurta siivouspyyhkeiden kuivausaluetta, sillä pyynnöistä huolimatta käyttöön ei ole saatu

kuivausrumpua. Siivouspyyhkeiden lisäksi samassa tilassa pestään ja kuivataan myös työvaatteita ja koiravieraille tarkoitettuja huopia.

Ekologiseen siivoukseen siirtymisen myötä hotelliin tehtiin monia hankintoja, jotka auttavat kerroshoitajia suoriutumaan työstään vähemmällä vaivalla ja ergonomisemmin. Mikrokuituisia siivousliinoja tilattiin lisää valtava määrä, sillä uudet työtavat nostivat niiden käyttömäärää huomattavasti. Mikrokuituisten perusliinojen lisäksi kerroshoitajille on tarjolla myös lasi- ja ikkunapinnoille soveltuvia siivouspyyhkeitä.

Kerroshoitajille hankittiin pieniä Jonmaster -levykehysmoppeja. Tällä siivousvälineellä voi puhdistaa mm. tasopintoja, lasiovia, ikkunoita, sekä hissien ovia. Varsinkin huoneissa, joissa on kattoon asti ulottuva peili, tämä siivousväline on osoittautunut käytännölliseksi. Aiemmin peili jätettiin pyyhkimättä sen yläosasta, tai kerroshoitaja joutui kiipeämään tuolille tai pöydälle puhdistaa koko peilin. Myös puupaneloidun seinän pyyhkimisessä Jonmaster -levykehysmoppi on osoittautunut käytännölliseksi, sillä varrellinen työkalu ei vaadi kumartumista ja kurkottelua. Pieneen Jonmaster -levykehysmoppiin on tarjolla useita erilaisia lankaosia: Nihkeämoppi, ikkunamoppi, sekä kaksi erivahvuista hankausmoppia. Kylpyhuoneen seinien, suihkukaapin ja lattian perusteellisempaan puhdistamiseen hankittiin varrelliset hankauspesimet. Pesimeen tilattiin ruskeat Taski hankauslevyt. Kylpyhuone puhdistetaan kerran viikossa perusteellisemmin, kuin päivittäisessä siivouksessa. Tässä ”tehosiivouksessa” käytetään nestemäistä klooria ja pinnat puhdistetaan Jonmaster -hankausmopilla ja lattiapinta hankauspesimellä.

5.3 Tutkimuksen toteuttaminen

Ensimmäisen ekologisen koulutuspäivän jälkeen aion tehdä sarjan haastatteluja koehenkilöille, jotka oli valittu perehtymään ekologiseen siivoukseen ennen muita

kerroshoitajia. Yhden haastattelukierroksen jälkeen huomasin kuitenkin, että haastateltavien aikataulujen ja oman aikatauluni yhteensovittaminen osoittautui erittäin haasteelliseksi. Tämän ongelman takia en saanut haastatteluja toteutumaan niin usein, kuin olisin halunnut.

Päädyin hotellin siivouspäällikön ehdotuksesta tekemään kirjallisen tutkimuksen kaikille kerroshoitajille. Laadin kyselylomakkeen ja kerroshoitajat kutsuttiin koolle eräänä maanantaiaamuna. Halusin henkilökunnan osallistuvat tutkimukseen oman ”valvovan silmäni alla”, koska pelkäsin heidän jättävän vastaamatta, jos kyselylomakkeet annettaisiin heille mukaan kotiin. Näin pystyin varmistamaan, että kerroshoitajat todella vastasivat kyselyyni. Tällaisen vastaustilaisuuden järjestäminen osoittautui sekä hyväksi, että huonoksi ajatukseksi. Koska aikaa oli varattu vain tunti ennen työvuoron alkamista, moni vastaaja vastasi melko lyhyesti, tai jätti kokonaan vastaamatta avoimiin kysymyksiin. Lomakkeiden täytön jälkeen virisi pöydän ympärillä kuitenkin vilkas keskustelu kysymysten aiheista, työhyvinvoinnista ja ekologisesta siivouksesta. Käytin tilaisuutta hyväkseni ja merkitsi muistiin myös suullisesti mainittuja asioita.

Kaikki kerroshoitajat eivät luonnollisesti päässeet osallistumaan järjestettyyn vastaustilaisuuteen. Heitä varten jätin jokaiselle oman kirjekuoren, jossa oli tutkimuslomake ja pyyntö palauttaa lomake täytettynä minulle. Yllätykseni sain jokaisen lomakkeen takaisin. Näissä kotona täytetyissä lomakkeissa vastauksia oli mietitty selvästi paljon enemmän ja avoimiin kysymyksiin oli vastattu laajemmin. Lopulta oli sitä mieltä, että ehkä vastausten kirjo olisi ollut moninaisempi, mikäli kaikki kerroshoitajat olisivat saaneet miettiä vastauksiaan kotona kaikessa rauhassa.

5.4 Tutkimuksen tulokset

Kerroshoitajien ikäjakaumasta huomataan, että pääasiassa Tampereen Kylpylän kerroshoitajat ovat nuoria aikuisia, iältään 20-34-vuotiaita (Taulukko 3). Tähän ikäryhmään kuului peräti 77% kerroshoitajista (Taulukko 3). Myös suurin osa osa-aikaisista työntekijöistä jaoteltiin tähän ikäryhmään (Taulukko 3).

TAULUKKO 3. Kerroshoitajien ikäjakauma

| Vastaajan ikä? | Lukumäärä (n 13) | % | Vakituisen (n 8) | % | Osa-aikainen (n 5) | % |
|----------------|---------------------|----|---------------------|----|-----------------------|----|
| 20-34 vuotta | 10 | 77 | 6 | 46 | 4 | 31 |
| 35-49 vuotta | 2 | 15 | 1 | 8 | 1 | 8 |
| yli 50 vuotta | 1 | 8 | 1 | 8 | | |

Tampereen Kylpylän kerroshoitajista 54% kuului työkokemustaulukossa ryhmään 1-2 vuotta (Taulukko 4). Täysin uusia työntekijöitä ei tutkimushetkellä yhtä lukuun ottamatta ollut. Kerroshoitajan iällä, tai työsuhteen laadulla ei työkokemuksen määrään ollut merkitystä.

TAULUKKO 4. Kerroshoitajien työkokemus

| Työkokemus kerrosheidosta? | Lukumäärä (n 13) | % | 20-34 v. (n 10) | yli 35 v. (n 3) | Vakituisen (n 8) | Osa-aikainen (n 5) |
|-------------------------------|---------------------|----|--------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|
| alle 1 vuotta | 1 | 8 | | 1 | | 1 |
| 1-2 vuotta | 7 | 54 | 6 | 1 | 5 | 2 |
| 3-5 vuotta | 4 | 31 | 4 | | 2 | 2 |
| yli 5 vuotta | 1 | 8 | | 1 | 1 | |

Taulukon 5 tulosten perusteella voidaan todeta, että sosiaalinen kanssakäyminen niin muiden työntekijöiden, kuin asiakkaidenkin kanssa nousi tärkeimmäksi asiaksi kerroshoitajan työssä. Näin työporukkaa ja hyvää henkeä työpaikalla voidaan pitää

parhaana puolena hotellissa työskentelemisessä. Moni kerroshoitaja sanoi, ettei työ itsessään ole kovinkaan mielekästä, mutta hyvät työkaverit ja asiakkaat tekevät työskentelemisen mukavaksi. Tampereen kylpylän hotelli on jo vuosia pysynyt Holiday Club-kylpylöiden asiakastutkimuksissa asiakastyytyväisyyden kärkisijoilla ja uskon tämän menestyksen takana olevan juuri hyvän yhteishengen ja saumattoman tiimityöskentelyn. Erityisesti nuorille, alle 35-vuotiaille, työntekijöille työkaverit näytelevät tärkeää osaa (Taulukko 5).

Työn fyysisyys nousi tärkeäksi tekijäksi kerroshoitajan työssä (Taulukko 5). Työhön onkin hakeutunut ihmisiä, joita istumatyö kammokuttaa ja jotka nauttivat fyysisestä tekemisestä ja työn jäljen konkreettisesta näkemisestä. Työn fyysisyyden mainitseminen saattaa johtua myös hyötyliikunta-ajattelusta, jota moni kerroshoitaja on keskusteltaessa korostanut.

Vakituisista työntekijöistä yksikään ei maininnut lyhyitä työpäiviä positiivisena asiana, mutta osa-aikaisista moni toi tämän asian esille (Taulukko 5). Kaikki osa-aikaiset työntekijät ovat päätoimisia opiskelijoita, jotka työskentelevät hotellissa vain viikonloppuisin ja muulloin, kun opiskelut sen sallivat. Lyhyiden työpäivien ansiosta viikonloppuihin jää myös vapaa-aikaa. Kerroshoitajista 15% mainitsi positiivisena asiana työn monipuolisuuden (Taulukko 5). Osa-aikaisilla tällä vaihtelevuudella ei näyttänyt olevan merkitystä, sillä he saavat arkeensa vaihtelua jo tasapainoilusta opiskelun ja työn välillä. Sen sijaan vakituiset kokivat riittävän vaihtelun tärkeäksi (Taulukko 5).

TAULUKKO 5. Kerroshoitajan ammatin hyvät puolet (mahdollisuus mainita useita)

| Mitkä ovat kerroshoitajan ammatin hyvät puolet? | Lukumäärä (n 13) | % | 20-34 v. (n 10) | yli 35 v. (n 3) | Vakituisen (n 8) | Osa-aikainen (n 5) |
|---|------------------|----|-----------------|-----------------|------------------|--------------------|
| Työn sosiaalisuus; työkaverit, asiakkaat | 5 | 39 | 5 | | 3 | 2 |
| Työn siisteys | 3 | 23 | 1 | 2 | 3 | |
| Työn fyysisyys | 3 | 23 | 3 | | 3 | |
| Lyhyt työpäivä | 3 | 23 | 2 | 1 | | 3 |
| Työn helppous | 2 | 15 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Työn monipuolisuus | 2 | 15 | 2 | | 2 | |
| Ei osaa sanoa | 1 | 8 | 1 | | | 1 |

Kiireen mainitsi ylivoimaisesti eniten henkisesti kuormittavaksi tekijäksi 62% kerroshoitajista (Taulukko 6). Suurin osa näin vastanneista oli vakituksia työntekijöitä (Taulukko 6). Arvelen tämän johtuvan siitä, että ajoittainen työkiire ei niinkään stressaa osa-aikaisia, mutta vakituiset, jotka ovat mukana tässä oravanpyörässä päivästä toiseen, kokevat jatkuvan kiireen henkisesti raskaana. Erityisesti kesällä kiire ei hellitä edes yksittäisiksi päiviksi, vaan joka päivä täytyy työskennellä valtavan paineen alla.

Kerroshoitajista 23% vastasi henkisesti raskaaksi asiaksi arvostuksen puutteen (Taulukko 6). On täysin yleistä, että siivoushenkilökuntaa ei arvosteta ja etenkin hotelleissa heitä pidetään lähinnä henkilökohtaisen palvelijan asemassa asiakkaiden taholta. Toki iso osa hotellivieraista osaa suhtautua kerroshoitajiin kunnioittavasti ja tajuaa näiden arvon hotellissa. Kuitenkin valitettavasti on myös paljon asiakkaita, joita pelkkä siivoojien läsnäolo tuntuu ärsyttävän. Erityisesti nuoria, alle 35-vuotiaita työntekijöitä arvostuksen puute vaivasi (Taulukko 6). Tämä johtunee vähäisestä työkokemuksesta, itseluottamuksen puutteesta ja vielä ”hakusessa” olevasta työidentiteetistä.

Tutkimuksessa vain yksi kerroshoitaja mainitsi hankalat asiakkaat henkisesti raskaaksi tekijäksi työssään (Taulukko 6). Keskustellessani kerroshoitajien kanssa moni heistä sanoi, että asiakkaat - ne hankalatkin - tuovat työpäivään toivottua vaihtelua ja haastetta. Toki jokin erityisen haastava asiakas saattaa aiheuttaa stressiä hetkellisesti, mutta yhtä kerroshoitajaa lukuun ottamatta asiakkaiden ei katsottu vaikuttavan yleisesti työn henkiseen kuormittavuuteen. Myös omien voimavarojen rajallisuus mainittiin yhden työntekijän taholta henkisesti kuormittavaksi tekijäksi. Asian esiin tuonut kerroshoitaja on osa-aikainen, joka viikot opiskelee ja viikonloput työskentelee hotellissa. Omasta kokemuksesta tiedän, että jatkuessaan vuosia tämä yhdistelmä voi olla erittäin uuvuttava.

TAULUKKO 6. Henkisesti raskaat tekijät kerroshoidossa (mahdollisuus mainita useita)

| Mikä on kerroshoitajan työssä henkisesti raskasta? | Lukumäärä (n 13) | % | 20-34 v. (n 10) | yli 35 v. (n 3) | Vakituisen (n 8) | Osa-aikainen (n 5) |
|--|------------------|----|-----------------|-----------------|------------------|--------------------|
| Kiire | 8 | 62 | 6 | 2 | 6 | 2 |
| Arvostuksen puute | 3 | 23 | 3 | | 2 | 1 |
| Työn suuri määrä | 2 | 15 | 2 | | 1 | 1 |
| Työajan vaihtelevuus | 2 | 15 | 2 | | 2 | |
| Työn yksipuolisuus | 2 | 15 | 1 | 1 | 2 | |
| Ei mikään | 1 | 8 | 1 | | 1 | |
| Ei osaa sanoa | 1 | 8 | | 1 | | 1 |

Taulukosta 7 voidaan havaita, että sänkyjen petaus, sekä painavien taakkojen nostelu ja kantaminen nousivat ehdottomasti fyysisesti kuormittavimmiksi tekijöiksi kerroshoitajan työssä. Lähes jokainen kerroshoitaja mainitsi näistä ainakin toisen. Vakituiset työntekijät kokivat nämä tehtävät selvästi raskaammiksi, kuin osa-aikaiset, sillä he suorittavat näitä työvaiheita päivittäin (Taulukko 7). Yllättävää oli, että moni osa-aikainen mainitsi kiireen fyysisesti kuormittavaksi tekijäksi (Taulukko 7). Tutkimuksen edellisessä kohdassa usea vakituinen työntekijä listasi kiireen henkisesti raskaaksi (Taulukko 6).

TAULUKKO 7. Fyysisesti raskaat tekijät kerroshoidossa (mahdollisuus mainita useita)

| Mikä on kerroshoitajan työssä fyysisesti raskasta? | Lukumäärä (n 13) | % | 20-34 v. (n 10) | yli 35 v. (n 3) | Vakituinen (n 8) | Osa-aikainen (n 5) |
|---|------------------|----|-----------------|-----------------|------------------|--------------------|
| Sänkyjen petaus | 5 | 39 | 3 | 2 | 5 | 2 |
| Painavien taakkojen (esim. rullakoiden) nostelu ja kuljetus | 5 | 39 | 4 | 1 | 4 | 1 |
| Kiire | 4 | 31 | 4 | | 1 | 3 |
| Fyysisyys | 3 | 23 | 3 | | 1 | 2 |
| Pyyhkiminen | 2 | 15 | 2 | | 2 | |
| Asentojen ja liikkeiden toistuvuus | 2 | 15 | 2 | | 2 | |
| Ei osaa sanoa | 1 | 8 | 1 | | | 1 |

Kysyttäessä työstä johtuvista kivuista, tai rasitusvammoista voidaan tulosten perusteella todeta, että nuoret (alle 35-vuotiaat) vakituiset työntekijät kärsivät niistä eniten (Taulukko 8). Yli 35-vuotiaista alalla on luultavasti pysynyt henkilöitä, joiden fysiikka kestää kerroshoitajan työn tuomat rasitteet. Nuorissa työntekijöissä tällaista jakoa ei vielä ole tapahtunut ja voidaankin olettaa, että kivuista kärsivät hakeutuvat jossain vaiheessa toisenlaiseen työhön.

Osa-aikaisista työntekijöistä vain yksi vastasi kärsivänsä työperäisistä kivuista (Taulukko 8). Osa-aikaisten kehoa kerroshoitajan työ ei rasita niinkään, sillä he tekevät työtä yleensä vain harvakseltaan. On kuitenkin huomattavaa, että peräti 61 % kaikista hotellin kerroshoitajista vastasi kärsineensä työstä johtuvista kivuista (Taulukko 8).

TAULUKKO 8. Kerroshoitajien työperäisten kipujen esiintyminen

| Oletko kerroshoitajan urasi aikana kärsinyt työstä johtuvista kivuista, tai rasitusvammoista? | Lukumäärä (n 13) | % | 20-34 v. (n 10) | yli 35 v. (n 3) | Vakituinen (n 8) | Osa-aikainen (n 5) |
|---|------------------|----|-----------------|-----------------|------------------|--------------------|
| Kyllä | 8 | 61 | 7 | 1 | 7 | 1 |
| En | 5 | 39 | 3 | 2 | 1 | 4 |

Kysyttäessä työperäisten kipujen laadusta, voidaan sanoa, että selkä- ja hartiakivut ovat yleisimpiä työperäisiä vaivoja kerroshoitajilla (Taulukko 9). Tutkimuksen aiemmassa kohdassa, taulukossa 7, todettiin, että fyysisesti kuormittavimpia tehtäviä kerroshoitajan työssä ovat sänkyjen petaus, sekä raskaiden taakkojen kantaminen ja nostelu. Nämä tulokset menevät hyvin yhteen tämän kohdan tulosten kanssa, sillä työn raskaimmat osa-alueet rasittavat juuri selkää ja hartioita.

Rasitusmurtumaa lukuun ottamatta kaikki tutkimuksen tässä osiossa mainitut vaivat saattavat myös liittyä toisiinsa; esimerkiksi joillekin selkä- ja hartiakipu aiheuttaa päänsärkyä.

TAULUKKO 9. Kerroshoitajien työperäisten kipujen laatu (mahdollisuus mainita useita)

| Millaisista vaivoista olet kärsinyt/ kärsit? | Lukumäärä (n 8) | % | 20-34 v. (n 7) | yli 35 v. (n 1) | Vakituinen (n 7) | Osa-aikainen (n 1) |
|--|-----------------|----|----------------|-----------------|------------------|--------------------|
| Kipua selässä / hartioissa | 7 | 88 | 6 | 1 | 6 | 1 |
| Kipua olkapäissä | 3 | 38 | 3 | | 2 | 1 |
| Kipua ranteissa | 2 | 25 | 2 | | 1 | 1 |
| Päänsärky | 2 | 25 | 1 | 1 | 2 | |
| Kipua jaloissa | 1 | 13 | | 1 | 1 | |
| Rasitusmurtuma (jalassa) | 1 | 13 | 1 | | 1 | |

Kuten jo tutkimuksen 5. taulukon kohdalla todettiin, työkaverit ja työpaikan hyvä yhteishenki ovat erittäin tärkeitä asioista työssä viihtymisen kannalta. Erityisesti nuoret, alle 35-vuotiaat, pitivät hyvää työporukkaa erittäin tärkeänä (Taulukko 10). Kylpylän ja ketjun omina työntekijöinä oleminen nousi toiseksi tutkimuksen tässä kohdassa (Taulukko 10). Erityisesti vakituiset kerroshoitajat arvostavat asemaansa ”omina työntekijöinä” ja monet kerroshoitajista pitävätkin kylpylän hotellia omana hotellinaan. Sisäinen yrittäjyys nostaa päätään, kun siivousta ei ole ulkoistettu ja kerroshoitajat ovat suoraan vastuussa asiakkaidensa viihtyvyydestä ja hyvinvoinnista.

Hyvät työsuhde-edut nousivat työkavereiden ja työsuhteen laadun mukana kärkikolmikkoon listattaessa hotellissa työskentelemisen hyviä puolia (Taulukko 10). Kerroshoitajat ovat S-ryhmän omia työntekijöitä ja saavat henkilökunnalle tarkoitetut huomattavat alennukset ja edut koko S-ryhmässä. Koska kerroshoitajan palkka on melko pieni ja työtunteja tulee suhteellisen vähän, tuovat nämä työsuhde-edut merkittävää helpotusta kerroshoitajien ja heidän perheidensä elämään.

Mukava asiakaskunta mainittiin myös (Taulukko 10). Kylpylän ja hotellin asiakaskunta koostuu pääasiassa kokousvieraista, pariskunnista ja lapsiperheistä. Hotellissa ei juurikaan majoitu nuoria kaveriporukoita, joten kerroshoitajat joutuvat hyvin harvoin tekemisiin humaltuneiden asiakkaiden kanssa, tai siivoamaan juhlien jälkiä hotellihuoneista. Hotellissa työskentelemisen hyvinä puolina listattiin myös muun muassa mahdollisuus joustaviin työtehtäviin ja -työaikoihin, itsenäinen työskentely, kylpylän pääosin nuori henkilöstö, sekä hyvä lähiesimies.

TAULUKKO 10. Kylpylän hotellissa työskentelyn hyvät puolet (mahdollisuus mainita useita)

| Mitkä ovat hyviä asioita tässä hotellissa työskentelemisessä? | Lukumäärä (n 13) | % | 20-34 v. (n 10) | yli 35 v. (n 3) | Vakituinen (n 8) | Osa-aikainen (n 5) |
|---|------------------|----|-----------------|-----------------|------------------|--------------------|
| Työkaverit, hyvä yhteishenki | 6 | 46 | 6 | | 4 | 2 |
| Omat työntekijät, siivousta ei ulkoistettu | 4 | 31 | 3 | 1 | 4 | |
| Työsuhde-edut ja bonukset | 3 | 23 | 3 | | 2 | 1 |
| Asiakaskunta | 2 | 15 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Ei osaa sanoa | 2 | 15 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Tampereen kylpylän hotellissa työskentelemisen huonoimmaksi puoleksi nousi ylivoimaisesti hotellin puutteelliset tilat (Taulukko 11). Tässä kohdassa tarkoitetaan nimenomaan puutteellisia tiloja henkilökuntaa ajatellen. Keskustelussa suurimpina puutteina mainittiin henkilökunnan hissien puuttuminen, tarpeeseen sopimaton pukutila, sekä henkilökunnan wc-tilojen puuttuminen. Koska kerroshoitajat käyttävät rullakoineen ja siivousvaunuineen asiakkaiden kanssa samoja hissejä, aiheuttaa tämä myös asiakkaille harmia ja mielipahaa; erityisesti keskipäivän ja iltapäivän ruuhka-aikaan henkilökunnan hissien puuttuminen aiheuttaa hankaluuksia niin asiakkaille, kuin työntekijöillekin.

Huono tiedonkulku tuli esiin tutkimuksen tässä kohdassa heti puutteellisten tilojen jälkeen (Taulukko 11). Kylpylän vastaanoton ja hotellin välisen tiedonkulun tulisi olla saumatonta, jotta välttyttäisiin ikäviltä tilanteilta. Valitettavasti juuri asiakkaat ovat niitä, jotka kärsivät puutteellisesta tiedonkulusta eniten.

TAULUKKO 11. Kylpylän hotellissa työskentelemisen huonot puolet (mahdollisuus valita useita)

| Mitkä ovat huonoja asioita tässä hotellissa työskentelemisessä? | Lukumäärä (n 13) | % |
|---|------------------|----|
| Puutteelliset tilat | 5 | 39 |
| Huono tiedonkulku | 3 | 23 |
| Kiire | 2 | 15 |
| Vähäiset vaikutusmahdollisuudet | 2 | 15 |
| Ei osaa sanoa | 2 | 15 |

Tarkasteltaessa tutkimuksen työilmapiiriä koskevaa kohtaa voidaan mainita, että lähes kaikki kerroshoitajat ovat tyytyväisiä hotellin työilmapiiriin (Taulukko 12). Mielestäni työilmapiiri on hotellissa hyvä, koska 92 % kerroshoitajista vastasi myönteisesti kohtaan ”hyvä”, tai ”melko hyvä” (Taulukko 12). Erityisesti alle 35-vuotiaat kerroshoitajat olivat hyvin tyytyväisiä työpaikan henkeen (Taulukko 12).

TAULUKKO 12. Hotellin työilmapiiri

| Millainen työilmapiiri tässä hotellissa on? | Lukumäärä (n 13) | % | 20-34 v. (n 10) | yli 35 v. (n 3) |
|---|------------------|----|-----------------|-----------------|
| Hyvä | 9 | 69 | 8 | 1 |
| Melko hyvä | 3 | 22 | 1 | 2 |
| Melko huono | 1 | 8 | 1 | |
| Huono | 0 | 0 | 0 | 0 |

Kysyttäessä hyviä asioita tämänhetkisessä johtamisessa, nousi lähiesimiehen (siivouspäällikön) helppo lähestyttävyyys korkeimmalle sijalle (Taulukko 13). Siivouspäällikkö työskentelee hotellirakennuksessa kerroshoitajien kanssa ja on näin helposti saatavilla, kun tarvetta tulee. Muu kylpylän johtoporras pitää asemapaikkaansa

kylpylärakennuksessa ja tämän takia monet kerroshoitajat kokevat esimerkiksi henkilöstöpäällikön hyvin etäiseksi, kuten kyselyn taulukossa 14 todetaan.

Lähiesimiehen joustavuus mainittiin myös usean vastaajan taholta (Taulukko 13). Kerroshoitajat kokevat, että siivospäällikön kanssa pystyy joustavasti sopimaan työvuoroista ja tarvittaessa työpaikalta saa poistua jo ennen työajan loppumista. Lähiesimiestä kuvailtiin keskusteluissa mukavaksi, helposti lähestyttäväksi, joustavaksi ja ymmärtäväiseksi (Taulukko 13). Erityisesti nuoret vakituiset kerroshoitajat kokivat esimiehen läheisyyden tärkeäksi (Taulukko 13).

TAULUKKO 13. Tämänhetkisen johtamisen hyvät puolet (mahdollisuus valita useita)

| Mitä hyvää on tämänhetkisessä johtamisessa? | Lukumäärä (n 13) | % | 20-34 v. (n 10) | yli 35 v. (n 3) | Vakituisen (n 8) | Osa-aikainen (n 5) |
|---|------------------|----|-----------------|-----------------|------------------|--------------------|
| Lähin esimies on helposti lähestyttävä | 5 | 39 | 4 | 1 | 4 | 1 |
| Lähin esimies on joustava | 4 | 31 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| Lähimmälle esimiehelle voi esittää mielipiteitä ja kritiikkiä | 2 | 15 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Lähin esimies on lähellä | 2 | 15 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Ei osaa sanoa | 2 | 15 | 2 | | 1 | 1 |

Kiistatta huonoimmaksi asiaksi kylpylän tämänhetkisessä johtamisessa nousi johtoportaan kasvottomuus (Taulukko 14). Etenkin tuore kylpylänjohtaja sai osakseen arvostelua siitä, ettei ole käynyt esittelemässä itseään kerroshoitajille. Suurin osa kerroshoitajista oli epätietoisia siitä, minkä niminen ja -näköinen henkilö kylpylää nykyään johtaa. Johtoon kohdistunut kritiikki ei koske ainoastaan Tampereen kylpylän johtoa, vaan arvostelua sai osakseen erityisesti Holiday Club-ketjun ja Sokotelin ylin porras (Taulukko 14). Kerroshoitajat tahtoisivat tietää kuka heitä viime kädessä johtaa ja kuka hotellin asioista päättää.

Uusien työntekijöiden koulutus sai myös pyyhkeitä (Taulukko 14). Uusien kerroshoitajien koulutus jää kerroshoitajille hoidettavaksi oman työn ohessa. Työntekijät olivat sitä mieltä, että uusien työntekijöiden koulutus kuuluisi siivouspäällikölle, tai vuoropäällikölle. Kerroshoitajat myös toivoivat, että mikäli heidän odotetaan kouluttavan uudet työntekijät, pitäisi kouluttajalle ja koulutettavalle antaa esimerkiksi erillisiä koulutusvuoroja, jonka aikana saisi keskittyä vain opettamiseen. Huonoiksi puoliksi johtamisessa mainittiin myös arvostuksen puute johtoportaan taholta, sekä henkilöstöpäällikön etäisyys ja puolueellisuus. Vuoropäälliköltä toivottiin enemmän jämäkkyyttä ja johtajan otetta.

TAULUKKO 14. Tämänhetkisen johtamisen huonot puolet (mahdollisuus mainita useita)

| Mitä huonoa on tämänhetkisessä johtamisessa? | Lukumäärä (n 13) | % |
|--|------------------|----|
| Ketjun johto kasvoton | 6 | 46 |
| Kylpylänjohtaja tuntematon | 3 | 23 |
| Uusien työntekijöiden koulutus jää kerroshoitajien vastuulle | 2 | 15 |
| Ei osaa sanoa | 3 | 23 |

Suurimmalla osalla kerroshoitajista ei ollut mitään varsinaisia odotuksia ekologisen siivouksen suhteen (Taulukko 15). Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että lähes puolet kerroshoitajista on tullut mukaan projektiin avoimin mielin, tai ainakin ilman tiedostettua ennakko-asennetta (Taulukko 15).

TAULUKKO 15. Kerroshoitajien mielikuvat ekologisesta siivouksesta (mahdollisuus mainita useita)

| Millainen oli mielikuvasi ekologisesta siivouksesta ennen koulutusta ja työhönopastusta? Mitä odotit? | Lukumäärä (n 13) | % |
|--|---------------------|----|
| Ei mielikuvaa tai odotuksia | 6 | 46 |
| Suhtauduin skeptisesti | 3 | 23 |
| Odotin ympäristöystävällistä tapaa siivota | 3 | 23 |
| Odotin käytännön työn muuttuvan radikaalisti | 2 | 15 |

Kysyttäessä ekologisen siivouksen vaikutuksista käytännön työhön, nousi kerroshoitajien keskuudessa suurimmaksi muutokseksi veden käytön vähentyminen (Taulukko 16). Jopa 54% vastanneista mainitsi tämän seikan (Taulukko 16). Kerroshoitajista 39% oli sitä mieltä, että ekologiseen siivoukseen siirtyminen on muuttanut työn kevyemmäksi (Taulukko 16). Usean kerroshoitajan taholta mainittiin merkittävinä muutoksina myös siivouspyyhkeiden ja lankaosien nihkeytys etukäteen, sekä puhtaiden siivousvälineiden käyttö joka hotellihuoneessa (Taulukko 16). Positiivisiksi muutoksiksi listattiin edellä mainittujen seikkojen lisäksi muun muassa lattia- ja tasopintojen hellempi hoito, laadukkaammat siivousvälineet, yhtenäisemmät työtavat, yleinen ekologinen ajattelu, sekä se, ettei siivouspyyhkeitä tarvitse enää vääntää kuivaksi.

Ekologiseen siivoukseen siirtyminen toi tullessaan myös negatiivisia asioita. Kerroshoitajista 23% oli sitä mieltä, että siivouksen jälki on huonontunut uuden siivoustyylin myötä (Taulukko 16). Mainittiin myös työn yleinen hankaloituminen ja pestävien siivous- ja lattiapyyhkeiden määrän moninkertaistuminen (Taulukko 16).

TAULUKKO 16. Ekologisen siivouksen vaikutukset käytännön työhön (mahdollisuus mainita useita)

| Millä tavoin ekologinen siivous on muuttanut käytännön työtä? | Lukumäärä (n 13) | % |
|---|------------------|----|
| Vähemmän vettä käytössä, ei vesisankoa siivousvaunussa | 7 | 54 |
| Työ on kevyempää | 5 | 39 |
| Siivouspyyhkeiden ja lankaosien nihkeytys etukäteen | 3 | 23 |
| Työn jälki huonoa | 3 | 23 |
| Puhtaat siivousvälineet joka huoneeseen | 2 | 15 |
| Pyykin määrä moninkertaistunut | 2 | 15 |
| Työ on hankaloitunut | 2 | 15 |

Tutkimuksen taulukossa 8 kysyttiin mahdollisista työperäisistä kivuista ja säryistä. Kahdeksan kerroshoitajaa vastasi kärsivänsä erilaisista työperäisistä vaivoista (Taulukko 8). Näistä kahdeksasta kerroshoitajasta vain kaksi kertoi ekologisen siivoustavan vähentäneen kärsimäänsä kipua (Taulukko 17). Työperäisistä kivuista kärsivistä 75% oli sitä mieltä, ettei uusi siivoustyyli ole vaikuttanut työperäisiin vaivoihin (Taulukko 17). Tämä tulos on sinänsä yllättävä, että tutkimuksen taulukossa 16 peräti 39% kerroshoitajista vastasi työn olevan nykyään kevyempää.

TAULUKKO 17. Ekologisen siivouksen vaikutukset työperäisten kipujen esiintymiseen

| Onko ekologinen siivous vähentänyt kärsimääsi työperäistä särkyä, tai kipua? | Lukumäärä (n 8) | % |
|--|-----------------|------|
| Vähentänyt selvästi | 1 | 12,5 |
| Vähentänyt hieman | 1 | 12,5 |
| Ei vaikutusta | 6 | 75 |

Tampereen Kylpylän kerroshoitajista 39% oli sitä mieltä, että ekologisen siivouksen myötä heidän fyysinen hyvinvointinsa työssä on parantunut (Taulukko 18). Sen sijaan 61% vastasi, ettei ekologiseen siivoukseen siirtyminen ole vaikuttanut fyysiseen vointiin mitenkään (Taulukko 18).

TAULUKKO 18. Ekologisen siivouksen vaikutukset fyysiseen hyvinvointiin

| Onko ekologinen siivous muuttanut fyysistä vointiasi työssä? | Lukumäärä (n 13) | % |
|--|------------------|----|
| Parantanut vointia | 5 | 39 |
| Ei vaikutusta | 8 | 61 |

Kerroshoitajat, jotka kokivat fyysisen vointinsa kohentuneen, pitivät pääsyynä työn yleistä kevenemistä (Taulukko 19). Heistä energiaa kuluu päivän aikana vähemmän kuin ennen (Taulukko 19). Osa listasi tutkimuksen tähän kohtaan käsien voinnin paranemisen veden käytön vähennyttä (Taulukko 19).

TAULUKKO 19. Ekologisen siivouksen vaikutustavat fyysiseen hyvinvointiin (mahdollisuus mainita useita)

| Jos vastasit myönteisesti, miten fyysinen vointisi on parantunut? | Lukumäärä (n 5) | % |
|---|-----------------|----|
| Jaksaa työpäivän paremmin, energiaa kuluu vähemmän | 3 | 60 |
| Kädet eivät kuivu yhtä paljon kuin ennen | 2 | 40 |

Kysyttäessä ekologisen siivouksen vaikutuksesta henkiseen hyvinvointiin työssä, oli valtaosa kerroshoitajista sitä mieltä, ettei uudella siivoustavalla ollut mitään vaikutusta (Taulukko 20). Peräti 62% kerroshoitajista ei ollut huomannut mitään henkisen hyvinvoinnin paranemista (Taulukko 20). Vain 15% vastasi, että henkinen hyvinvointi oli kohentunut (Taulukko 20). Yllättävää oli, että 15% oli sitä mieltä, että ekologisen siivouksen myötä heidän henkinen työhyvinvointinsa oli huonontunut (Taulukko 20).

TAULUKKO 20. Ekologisen siivouksen vaikutukset henkiseen hyvinvointiin

| Onko ekologinen siivous muuttanut henkistä vointiasi työssä? | Lukumäärä (n 13) | % |
|--|------------------|----|
| Parantanut vointia | 2 | 15 |
| Ei vaikutusta | 8 | 62 |
| Huonontanut vointia | 2 | 15 |
| Ei osaa sanoa | 1 | 8 |

Kerroshoitajista kaksi mainitsi edellisessä kysymyksessä, että ekologinen siivous oli huonontanut heidän henkistä työhyvinvointiaan (Taulukko 20). Kysyttäessä tähän syitä, he mainitsivat, että heidän mielestään ekologinen siivous oli hitaampaa ja näin pahensi kiirettä entisestään (Taulukko 21). Ekologinen siivous myös nähtiin yleisesti hankalana ja vaivalloisena työskentelytapana (Taulukko 21).

TAULUKKO 21. Ekologisen siivouksen vaikutustavat henkiseen hyvinvointiin

| Jos vastasit kielteisesti, miten vointisi on huonontunut? | Lukumäärä (n 2) | % |
|--|-----------------|----|
| Kiire on pahentunut, koska siivous vie enemmän aikaa | 1 | 50 |
| Raiivostuttaa, kun siivous tehdään hankalasti ja aikaavievästi | 1 | 50 |

Jopa 69 % kerroshoitajista oli tyytymätön koulutukseen, tai ei ollut saanut ollenkaan koulutusta ekologiseen siivoukseen (Taulukko 22). Tuloksesta voisi päätellä, että ekologista siivouskoulutusta ja varsinkin käytännön työhönopastusta tulisi kehittää.

TAULUKKO 22. Koulutuksen riittävyys

| Oliko ekologinen siivouskoulutus ja työhönopastus mielestäsi riittävää | Lukumäärä (n 13) | % |
|--|------------------|----|
| Kyllä | 2 | 15 |
| Ei | 6 | 46 |
| En saanut koulutusta tai opastusta | 3 | 23 |
| Ei osaa sanoa | 2 | 15 |

Lähes kaikki koulutukseen tyytymättömät kerroshoitajat toivoivat lisää käytännön työhönopastusta (Taulukko 23). JohnsonDiverseyn kouluttaja näytti ekologisen siivouksen käytännössä vain muutamalle testihenkilölle ja tämäkin opetus tapahtui hyvin nopeasti. Kun alkuperäiset testihenkilötkään eivät osanneet ekologista siivousta, siirtyi hyvin epämääräinen tieto ja arvailu myös muille kerroshoitajille.

TAULUKKO 23. Toivomukset koulutuksen suhteen (mahdollisuus mainita useampi)

| Jos vastasit kielteisesti, tai et saanut koulutusta, mitä olisit toivonut enemmän? | Lukumäärä (n 9) | % |
|--|-----------------|----|
| Käytännön työhönopastusta enemmän | 6 | 54 |
| Koulutus kaikille työntekijöille | 3 | 27 |
| Ei osaa sanoa | 2 | 18 |

JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Kerroskoneiden työhyvinvoinnista, tai ekologisen siivouksen vaikutuksista sitä toteuttaviin siivoojiin ei ole koskaan tehty mitään tutkimusta. Tämän seikan vuoksi aihe kiehtoi minua suunnattomasti, vaikka lähteiden niukkuudella oli oma vaikutuksensa työn etenemiseen. Kuitenkin tärkein lähteeni – Holiday Club Tampereen Kylpylän kerroskoneajat – oli onneksi minulle hyvin tuttu ja yleisesti ottaen tutkimushenkilöni ottivat työhyvinvointitutkimuksen vastaan positiivisesti.

Holiday Club Tampereen Kylpylän kerroskoneajat noudattavat ikäjakaumaltaan yksityisen sektorin siivoojien yleistä jakaumaa. Keskimääräinen työkokemus hotellin työntekijöillä on 1-2 vuotta. Kerroskoneajien mielestä Tampereen Kylpylän hotellissa työskentelemisessä parhaimmat asiat olivat ehdottomasti työkaverit, sekä se, ettei hotellin kerroskoneaita ole ulkoistettu yksityiselle yritykselle. Työn huonoimpana ja kuormittavimpana tekijänä kerroskoneajat pitivät ehdottomasti kiirettä. Muita rasittavia tekijöitä olivat sänkyjen petaus ja painavat taakat, sekä hotellin puutteelliset tilat.

Kerroskoneajana toimiessani olen kokenut omalla kohdallani työn fyysisesti erittäin kuormittavaksi. Erityisesti selkä- ja hartiakivut ovat vaivanneet. Tämän omakohtaisen kokemuksen vuoksi olin hyvin kiinnostunut työperäisten kipujen yleisyydestä ja ekologisen siivoustavan vaikutuksesta niihin. Kuten taulukosta 8 selviää, peräti 61% hotellin kerroskoneajista on kärsinyt työperäisistä kivuista, särkyistä, tai rasitusvammoista. Yleisimpiä olivat selkä- ja hartiakivut. Vaivoja oli esiintynyt myös olkapäissä, ranteissa, päässä ja jaloissa. Mielestäni 61% on korkea luku, sillä kuten jo aiemmin tuli esille, keskimääräinen työkokemus oli vain 1-2 vuotta. Yleiseen siivoojien työperäiseen kiputilastoon verrattuna kerroskoneajat kärsivät vaivoista hieman yleistä lukua enemmän. Yleisesti ottaen siivousalalla kovimmalle rasitukselle joutuivat olkapäät, sekä niska-hartiaseutu. Peräti 58% siivoojista on kärsinyt kivuista niskassa ja hartioissa ja 25% olkapäissä. Kysyttäessä ekologisen siivoustavan vaikutuksesta

kipuihin, oli 75% kipua kärsineistä kerroshoitajista sitä mieltä, ettei siivoustavalla ollut mitään merkitystä kipujen kannalta. Yksi kerroshoitaja vastasi kipujen vähentyneen selvästi ja toinen kipujen vähentyneen hieman. Vaikkei ekologisen siivouksen periaatteita noudatetakaan hotellissa täysin, on kaksi kerroshoitajaa päässyt eroon työperäisistä kivuista ainakin osittain. Voidaan vain arvailla vaivojen vähenemisen määrää, mikäli uuden siivoustavan sääntöjä ja käytäntöjä noudatettaisiin täysin. Tässä kohdassa on hyvä ottaa huomioon, että uuden siivoustyylin aloittamisen ja työhyvinvointikyselyn väli ei ehkä ollut riittävän pitkä. Mikäli kysely tehtäisiin nyt uudelleen, voisivat tulokset olla useassa kyselyn kohdassa ekologiselle siivoukselle suosiollisemmat. Valitettavasti kuitenkin ei edes ekologinen siivous kykene helpottamaan työn raskainta ja luultavasti eniten selkäkipuja aiheuttavaa tekijää – sänkyjen petausta. Ainoa asia, mikä petausta helpottaisi, olisi nykyisten sänkyjen korvaaminen korkeammilla sängyillä. Näin kerroshoitajan ei pedatessaan tarvitsisi kumartua niin alas.

Työntekijöiden keskinäisen ilmapiirin kuvaili hyväksi, tai melko hyväksi 92% kerroshoitajista. Vain yhden työntekijän mielestä ilmapiiri hotellissa oli melko huono. Tämän tuloksen perusteella ei voi muuta kuin todeta, että työilmapiiri todellakin on hyvä Tampereen Kylpylän hotellissa. Keskusteluissani kerroshoitajien kanssa moni mainitsi, ettei varmastikaan työskentelisi tässä kyseisessä paikassa, ellei tiimihenki kerroshoitajien kesken olisi niin korkealla.

Myös johtamiskulttuuri kuuluu olennaisena osana työhyvinvointiin. Tämän takia kysyin kerroshoitajilta mielipidettä nykyisestä johtamiskulttuurista Tampereen Kylpylässä. Lähiesimieheen, eli siivouspäällikköön, oltiin yleisesti hyvin tyytyväisiä. Siivouspäällikköä kuvailtiin helposti lähestyttäväksi, joustavaksi ja läheiseksi. Mainittiin myös, että hänelle on helppo antaa palautetta ja esittää kritiikkiä. Kysyttäessä nykyisen johtamiskulttuurin huonoista puolista kohdistui kritiikki erityisesti Tampereen Kylpylän ja ketjun johtoportaan. 23% kerroshoitajista ei tuntenut kylpylän johtajaa ja 46 % vastasi ketjun johdon olevan kasvotonta. Yleisesti oltiin sitä mieltä, että ”rivityöntekijänkin” olisi mukava tietää kuka ja minkä näköinen henkilö heitä johtaa. Moni kerroshoitaja olisi myös halunnut tietää kuka heidän ja kylpylän asioista

viimekädessä päättää Sokotel- ketjun johtoportaan. Ainut kritiikin aihe lähiesimiehelle oli, että uusien kerroshoitajien koulutus jäin muiden kerroshoitajien vastuulle. Monien mielestä esimiehen tulisi antaa peruskoulutus uudelle työntekijälle.

Ekologisen siivouksen suhteen 46% kerroshoitajista ei ollut mitään ennako-odotuksia, tai mielikuvaa. Työntekijöistä 23% suhtautui projektiin skeptisesti ja 15% odotti käytännön siivoustyön muuttuvan radikaalisti. 23% myös odotti siivouksen muuttuvan erittäin ympäristöystävälliseksi. Käytännössä ekologinen siivoustapa vaikutti käytännön siivoustyöhön vähemmän, kuin moni odotti. Kuitenkin monien mielestä muutokset olivat pääosin positiivisia. Veden puuttumisen siivousvaunusta mainitsi 54% kerroshoitajista. Muita yleisimmin mainittuja muutoksia olivat työn yleinen keventyminen, sekä siivous- ja lattiapyyhkeiden nihkeytys käyttövalmiiksi jo siivouskeskuksessa. Huonoiksi muutoksiksi mainittiin työn jäljen yleinen huonontuminen (23%), pestävien siivous- ja lattiapyyhkeiden määrän moninkertaistuminen (15%), sekä työn yleinen hankaloituminen (15%). Keskusteluissa kerroshoitajat myös epäilivät varsinaista veden kulutuksen vähentymistä, sillä vaikei vettä enää käytetäkään varsinaisessa siivouksessa, kuluu vettä sen sijaan moninkertaisesti enemmän pyykin pesuun.

Fyysiseen työhyvinvointiin ekologinen siivoustapa oli vaikuttanut positiivisesti 39% mielestä. Näin vastanneet kertoivat, että siivoamiseen kuluu vähemmän energiaa ja veden käytön vähennyttyä kädet pysyvät entiseen verrattuna paljon paremmassa kunnossa. Henkiseen hyvinvointiin ekologisella siivouksella oli ollut vähemmän vaikutusta; 62% mielestä uusi siivoustapa ei ollut vaikuttanut henkiseen hyvinvointiin mitenkään. Kerroshoitajista 15% oli sitä mieltä, että henkinen hyvinvointi oli parantunut. Sama määrä vastasi henkisen hyvinvoinnin vähentyneen, sillä siivous oli hitaampaa ja pahensi näin kiirettä, sekä uusi siivoustapa vain raivostutti.

Varsinainen ekologisen siivouksen koulutus oli monelle kerroshoitajalle pettymys – osa viikonlopputyöntekijöistä ei saanut koulutusta lainkaan. Kerroshoitajien mielestä koulutuksessa olisi pitänyt keskittyä enemmän käytännön työn opettamiseen teoretiedon sijaan. Varsinainen hotellihuoneen siivous ekologisesti käytiin läpi vain

muutaman valitun kerroshoitajan kanssa. Itse olin tässä tilaisuudessa mukana ja voin vain todeta keskusteltuani valitun joukon kanssa, ettei tämäkään opetustilanne onnistunut alkuunkaan. Lähinnä tilaisuudessa vain keskusteltiin sen sijaan, että JohnsonDiverseyn edustaja olisi kädestä pitäen näyttänyt miten hotellihuoneen eri osat alueet puhdistetaan ekologisen siivouksen periaattein. Näiden ”hotellihuonekoulutuksessa” olleiden tehtäväksi jäi perehdyttää hotellin loput kerroshoitajat ekologisen siivouksen käytäntöihin. Koska 69 % kerroshoitajista oli tyytymätön koulutukseen, tai ei ollut saanut sitä ollenkaan, käytännön ekologinen siivous oli melkoinen sekamelska arvailua ja henkilökohtaisia tottumuksia. Omasta mielestäni luento- ja teoriaosuuden olisi saanut lyhentää ja koulutuksen olisi pitänyt keskittyä nimenomaan käytännön tasolle. Kerroshoitajat olisi voitu jakaa kahteen ryhmään ja molemmille ryhmille oltaisi näytetty käytännön esimerkki hotellihuoneen ekologisesta siivouksesta.

Osa kerroshoitajista yritti parhaansa mukaan toteuttaa vedettömän siivouksen periaatteita ja näillä henkilöillä siivous noudattaa luultavasti melko lailla ekologisen siivouksen periaatteita. Kuitenkin työskenneltyäni eri kerroshoitajien kanssa voitaneen sanoa, että kaikilla siivous on siirtynyt ekologisempaan suuntaan, mutta joukossa on paljon vanhoja totuttuja työtapoja. 23 % kerroshoitajista oli sitä mieltä, että työn jälki on huonontunut ja 15 % vastasi työn hankaloituneen, vaikka alkuperäinen tarkoitus ei varmastikaan ole ollut huonontaa työn jälkeä ja vaikeuttaa käytännön työtä.

LÄHTEET

- Almgren, H. & Mankki, M. 2001. Yksityisten palvelualojen henkilöstön ikärakenne. Elinkeinoelämän Keskusliitto. Luettu 19.9.2009.
http://www.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/arkisto_tiedostot/yksityisten_palvelualojen_henk_ikarakenne_joulukuu01.pdf
- Bohm, T., Rouhiainen, L. & Viander, M. 2005. Hotelli Fiini – Laadukas kerroshoitajan työ. Helsinki: Housekeep Service Oy.
- Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2003. Majoitus- ja matkailupalvelu. WSOY, 55-57.
- Holiday Club Tampereen Kylpylä. 2009. Huoneet. Luettu 17.9.2009.
<http://www.holidayclubhotels.fi/huoneet-tampere.html>
- Holiday Club Tampereen Kylpylä. 2009. Kokoukset & juhlat. Luettu 17.9.2009.
<http://www.holidayclubhotels.fi/kokoustilat-tampere.html>
- Holiday Club Tampereen Kylpylä. 2009. Kylpylä. Luettu 9.9.2009.
<http://www.holidayclubhotels.fi/kylpyla-tampere.html>
- Holiday Club Tampereen Kylpylä. 2008. Pehdyttämiskansio. Päivitetty 1.5.2008. Luettu 15.5.2008.
- Hopsu, Leila. 2006. Siivoojien työ ja terveys. Työterveyslaitos, 1-31. Luettu 11.3.2009.
http://www.ttl.fi/NR/rdonlyres/A23C7A08-C898-4F0B-A40E-A36FC01E306C/0/Leila_Hopsu.pdf
- Hopsu, L. , Konttinen, J. & Louhevaara, V. 2007. Työ ja terveys Suomessa 2006: Siivous- ja puhdistuspalvelu. Työterveyslaitos, 370-377. Luettu 11.3.2009.
http://www.ttl.fi/NR/rdonlyres/3D6523BC-FAA143E792E215B9C267_2A38/0/06_tyo_ja_terveys_6_luku.pdf
- Hotelzon Finland. 2009. Luettu 5.9.2009.
<http://www.hotelzon.com/fi/messut/tktmessut08/>
- Huviopas.net. 2009. Luettu 9.9.2009. http://huviopas.net/tampere/a_vinyyli_1.php
- Johnson Diversey. 2009. Jonmaster mikrokuitutuotteet. Luettu 17.9.2009.
<http://www.johnsondiverse.com/Cultures/fi-FI/OpCo/Siivousvalineet/Jonmaster+mikrokuitutuotteet.htm>
- Joutsenmerkki. 2009. SFS-ympäristömerkintä. Luettu 23.9.2009.
<http://www.joutsenmerkki.fi/index.phtml?s=2>

Juva, Arto. 2003. Hotellihuoneiden siivoustyön työmenetelmien ja ergonomian kehittäminen SWD- ja OWAS-menetelmillä. Työsuojelurahasto. AJ-Consultants Oy, 1-19. <http://www.tsr.fi/tutkimus/tutkittu/hanke.html?id=103171>

Louhevaara, Veikko. 1999. Siivoustyö Euroopan unionissa. Työterveyslaitos. Työterveiset, 2/ 1999, 14-15.

Novakari Oy. 2009. Luettu 5.9.2009
http://www.novakari.fi/verkkokauppa/product_details.php?p=1197

Tampereen kaupunki. 2009. Luettu 5.9.2009.
<http://www.tampere.fi/ekstrat/vapriikki/tekstiilejatampereelta/lapinniemi.html>

Työturva. 2008. Työhyvinvointi. Luettu 11.3.2009.
<http://www.tyoturva.fi/tyoturvallisuus/vointi/>

Viinikka, Eija. 2008. Ekologinen siivous hotellissa. Koulutus. Kerroshoitajien koulutuspäivä 8.12.2008. Johnson Diversey & Holiday Club Tampereen Kylpylä. Tampere.

Viinikka, E. koulutusvastaava. 2009. Haastattelu sähköpostitse 9.3.2009. Haastatteliija Taskinen, T. Johnson Diversey.

World Vacation Rental. 2007. Luettu 13.9.2009.
http://www.worldvacrentals.com/Photo_Pages/Housekeeper.jpg

KYSELY HOLIDAY CLUB TAMPEREEN KYLPYLÄN KERROSHOITAJILLE

1. Kuinka kauan olet tehnyt kerroshoitajan työtä?

2. Minkä ikäinen olet? (ympyröi oikea vaihtoehto)

a. alle 20 v.

b. 20-34 v.

c. 35-49 v.

d. yli 50 v.

Kerroshoitajan työ:

3. Mitä hyviä puolia kerroshoitajan työssä on?

4. Mikä on mielestäsi kerroshoitajan työssä henkisesti raskasta?

5. Mikä on mielestäsi kerroshoitajan työssä fyysisesti raskasta?

6. Oletko kerroshoitajan urasi aikana kärsinyt työstä johtuvista kivuista, särystä, tai rasisvammoista? Millaisista?

Työympäristö:

7. Mitä hyvää tässä hotellissa työskentelemisessä on?

8. Mitä huonoa tässä hotellissa työskentelemisessä on?

9. Millainen on työilmapiirin tässä hotellissa?

10. Mitä hyvää on tämänhetkisessä johtamisessa?

11. Mitä huonoa on tämänhetkisessä johtamisessa?

Ekologinen siivous:

12. Millainen oli mielikuvasi ekologisesta siivouksesta ennen koulutusta 8.12.?

LIITE 1: 3 (3)

13. Millä tavalla ekologinen siivous on muuttanut käytännön työtä?

Jos vastasit kohdan 6. kysymykseen kielteisesti, siirry kysymykseen 15.

14. Onko ekologinen siivous vaikuttanut kärsimääsi särkyyn, kipuun, rasitusvammaan, yms.? Jos vastaat myönteisesti, millä tavalla vaikutus ilmenee?

15. Onko ekologinen siivous muuttanut fyysistä vointiasi työssä? Millä tavalla?

16. Onko ekologinen siivous muuttanut henkistä vointiasi työssä? Millä tavalla?

17. Oliko ekologinen siivouskoulutus ja työhönopastus mielestäsi riittävää? Jos vastasit kielteisesti, mitä olisit toivonut enemmän?

18. Osaatko käyttää kaikkia uusia siivousvälineitä (esimerkiksi eri pesimiä, varsia, lankaosia)? Jos vastaat kielteisesti, mikä on epäselvää / mikä tuottaa vaikeuksia?

Vapaa sana (työhyvinvoinnista, työpaikasta, ilmapiiristä, johtamisesta, ekologisesta siivouksesta, yms.). Jatka kääntöpuolelle.