



# **Perehdytyskansio Siivous Metlalle**

Katja Pakkala

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2015  
Palvelujen tuottaminen ja  
johtaminen

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen

KATJA PAKKALA  
Perehdytyskansio Siivousliike Metlalle

Opinnäytetyö 42 sivua, joista liitteitä 1 sivu.  
Perehdytyskansio 70 sivua, joista liitteitä 38 sivua.  
Toukokuu 2015

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli teoriapohjaan sitoen tehdä perehdytyskansio Siivous Metla nimiseen yritykseen, koska heillä ei kansiota vielä ollut. Tarkoituksena oli tehdä kansio nuorille, jotka eivät ole siivousalalla. Kansion on tarkoitus toimia muistin virkistäjänä kohteissa. Nuoren on tarkoitus selvittää perehdytyksen jälkeen itsenäisesti työssä, kansion ohjeita noudattaen. Ongelmana oli saada työ, jossa ei ole alan sanastoa liikaa.

Työ on kaksiosainen, ensimmäisessä osassa on käsitelty aiheen teoriaa isommissa organisaatioissa. Mitä perehdytys on? Miten perehdytys eroaa yksikön ja yksilön muuttuessa? Millainen on hyvä perehdyttäjä ja mitä se vaatii työntekijältä. Työssä kerrotaan myös siivouspalvelusta. Mitä hyvä palvelu sisältää ja mistä se koostuu. Sisäinen yrittäjyys on osa tulevaisuutta. Miten saisimme työilmapiirin muuttumaan niin, että yksilöiden vahvuudet pääsisivät esiin ja virheiden kautta oppiminen olisi hyväksyttyä. Teoriaa on kerätty alan kirjoista, lehdistä ja internetistä.

Toinen osa on varsinainen perehdytyskansio Metlalle. Kansio on tarkoitettu nuorille, ei alaa niin tunteville, suomenkielentaitoisille sijaisille. Kansio-osuus jää vain yrittäjän käyttöön hänen toiveestaan eli se pidetään salassa, joten kansio on poistettu julkisesta raportista. Sen tulosten läpikäyminen tapahtui vain yleisellä tasolla. Kansio on vasta valmistunut, joten käyttäjien mielipiteitä työssä ei ole. Työ on kuitenkin helposti muunneltavissa ja siihen on hyvä tehdäkin päivityksiä, kun kohteet tai asiat muuttuvat.

Joukko nuoria luki siivousohjeet läpi ja palautteen avulla ohjeista saatiin selkeät ja helppolukuiset. Otos oli pieni, koska aineisto on tarkoitettu vain tilaajan käyttöön. Oppaassa on myös ohjeet miten siivousvälineitä käytetään oikein ja ergonomisesti. Lopussa on pieniä vinkkejä lihasten virkistykseen.

## **ABSTRACT**

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

PAKKALA KATJA  
Orientation Guide for Siivous Metla

Bachelor's thesis 42 pages, one appendix page  
Orientation Guide 70 pages appendices 38 pages  
May 2015

---

The purpose of this thesis was to do an introduction file for a cleaning firm called Siivous Metla because they have not made such a file before. The file is for young employees who have not studied cleaning. After a face to face orientation the new worker should cope in the new work by reading the file.

The thesis contains two parts. The first includes theory from professional books, the Internet and professional magazines. The theory part gives an answer to such questions as what is introduction. How does the introduction change when the unit changes or individuals change? Who is a good mentor and what it required from the worker? What is good service and what does it consist of. The internal entrepreneur is part of the future. How could we change the work atmosphere to support the individual's strengths and let them use their brain and learn from mistakes?

The second part contains the actual introduction file for Metla. The file is only for Metla and the file is kept confidential. The results are told on a general level. Nobody has used the file yet because young employees are coming to work for the summer. The file is easy to modify and it is important to update the file when targets or things changes.

The answer to the challenge of then file was found from young people. A group of young people read the anonymous instructions and gave feedback. With the help of this feedback the introductions could be made clear, easy to read and understand. The sample was small because the material is only for the customer's use. The guide also contains instructions on how to use cleaning equipment correctly and ergonomically.

---

Key words: introduction, young people, entrepreneur

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	SIIVOUS METLA .....	7
3	PEREHDYTTÄMINEN.....	8
	3.1 Työnopastus .....	11
	3.2 Oppimisen seuranta.....	13
	3.3 Satakunnan työllisyystilanne .....	14
	3.3.1 Etsivä nuorisotyö.....	15
	3.3.2 Työtä Satakuntalaisille nuorille.....	16
	3.3.3 Alla 18-vuotias työntekijä.....	17
4	SIIVOUSTYÖ AMMATTINA .....	19
	4.1 Siivouspalvelu.....	19
	4.2 Laatu ja hinta .....	20
	4.3 Työn suunnittelu ja mitoitus .....	21
	4.4 Työskentelyn periaatteet .....	22
	4.5 Sisäinen yrittäjäyys.....	23
5	PORRASSIIVOUS.....	25
	5.1 Haastattelun tuloksia.....	26
	5.2 Esivalmisteltu siivous .....	27
	5.3 Kiinteistön ylläpitoon vaikuttavat seikat .....	28
6	ERGONOMIA.....	29
	6.1 Vinkkejä kevyempään siivoukseen.....	31
	6.1.1 Työhyvinvoinnin projekti Satakunnassa.....	32
	6.1.2 Pro gradu tutkimus siivoustyöntekijöiden ammattitaidosta Suomessa .....	33
7	POHDINTAA.....	35
	LÄHTEET.....	38
	LIITTEET.....	42
	LIITE 1.....	42

## 1 JOHDANTO

Olen itse ollut seitsemän vuotta kotipalvelu yrittäjänä. Pääasiallisesti siivosin yksityisiä koteja ja toimistoja, mutta tein kaikkea mahdollista, nurmikonleikkuusta ruuanvalmistukseen. Itselläni oli työntekijöitä 2-3. Päädyin kuitenkin tekemään työni yksin, koska ammattitaitoisten ja rehtien työntekijöiden löytyminen tuntui olevan mahdotonta. Tapaturmaisesta kaatumisesta johtuen, sain ranteeseeni pysyvän rustovaurion ja päädyin uudelleen kouluun. Halusin kuitenkin hyödyntää jo oppimaani ja osaamaani alaa, siksi päädyin Tampereelle.

Työn teoriaosassa käsitellään perehdytystä ja työn opastamista. Työssä kerrotaan myös työkummista. Työkummius on vielä uusi asia monelle, mutta toivottavasti asia leviää useampaan yritykseen. Siitä saatu palaute on ollut positiivista. Työssä läpikäydään myös nuorten työttömyyttä Satakunnassa ja mitä palveluja heille on nuorisotakuun puitteissa tarjolla.

Työssä kerrotaan myös mitä siivoustyö on ammattina ja mistä asioista palvelu koostuu. Siivoustyön arvostus on Suomessa melko vaihtelevaa. Työssä kohtaa hyvinkin kielteisesti siivouksesta ajattelevia, mutta onneksi he ovat vähemmistönä. Asiakkaat osaavat kyllä esittää toiveensa, mutta kaikki eivät ole valmiita maksamaan siitä. Puhelinsoitot, jotka alkavat hinnan kysymisellä, harvemmin johtavat työn tilaukseen. Oma työtään ja tekemistään pitää arvostaa, jotta asiakkaatkin voivat tehdä niin.

Siivous Metla on Päivi Koiviston 2007 perustama siivousalan yritys. Heillä oli tarvetta perehdytyskansiolle ja koska yrittäjän työpäivät olivat jo muutenkin pitkiä, hän antoi kansion laatimisen lopputyön aiheeksi. Yrittäjyys oli tullut tutuksi ja työntekijöiden perehdyttämisestäkin oli kokemusta. Aihe oli kiinnostava eikä liian kaukainen. Tarkoituksena oli tehdä kansio nuorille, jotka eivät ole siivousalalla. Tämä seikka oli haaste, ja tässä kohtaa tarvittiin nuoria, jotka antoivat palautetta ohjeista. He lukivat kohteiden ohjeet ja haastattelun kautta ongelmat ratkesivat. Kerron työssä perehdytyskansioista yleisesti, koska kansio jää vain Siivous Metlan käyttöön.

Työn tilaajan toiveesta työssä on myös käyty läpi porrassiivousta. Miten se oikeaoppisesti kuuluisi tehdä ja miten sitä voisi vielä keventää.

Työhön oli vielä hyvä ottaa mukaan ergonomia, koska väärin tehtyinä siivoustyö voi aiheuttaa pysyvän haitan. Työn jatkuva kehittäminen, itsestä huolehtiminen ja oikeanlainen elämänsäsenne johtavat parempaan jaksamiseen, niin työssä kuin vapaa-aikanakin. Lopussa on kerrottu Satakunnassa käynnissä olleesta työnhyvinvointi-projektista, joka on saanut jatkoa.

## 2 SIIVOUS METLA

Yritys on perustettu 2007 Kokemäellä. Yritys panostaa siivouksen korkeaan laatuun ja tahtoon tehdä työt hyvin. Metla kuuntelee asiakkaiden toiveita ja toteuttaa ne reaaliajassa. Asiakastyytyväisyys on yksi yrityksen kulmakivistä. Nopea reagointi yllättäviinkin haasteisiin on toinen kulmakivi.

Yrittäjä ja omistaja Päivi Koivisto kiinnittää erityisesti huomiota oman työn valvontaan ja työn tasalaatuisuuteen. Pääsääntöisesti hän työskentelee yksin, mutta henkilömuutokset eivät tule näkymään työn laadussa ja tuloksessa.

Metla tarjoaa ylläpito- ja perussiivouksia yrityksille ja yksityisille henkilöille. Siivous keskittyy toimistosiiivoukseen, kiinteistöjen siivoukseen ja huoltoon sekä tuotanto- ja hyvinvointitilojen siivoukseen. Siivoukset suoritetaan aamuisin tai päivällä riippuen asiakkaiden toiveista.

Ikkunoiden pesut, lattioiden peruspesut ja vahaukset, muutto- ja rakennussiivoukset ja asiakkaan siivoajan sijaisuudet ovat kertaluontoisia töitä, joita tehdään tilauksien perusteella.

Päivi on valmistunut vuonna 1993 Turun kotitalousopistosta siivousteknikoksi. Tämän jälkeen hän oli seitsemän vuotta siivoustyönjohtajana. Ennen yrityksen perustamista hänellä oli yli 15 vuoden työkokemus siivousalalta.

### 3 PEREHDYTTÄMINEN

Työturvallisuuslain 14§ velvoittaa työnantajaa antamaan työntekijälleen riittävät tiedot työpaikasta ja sen olosuhteista, käytettävistä työvälineistä ja koneista, niiden oikeaoppisesta ja turvallisesta käytöstä, ennen uuden työn aloittamista tai työn muuttuessa ja huomioon ottaen myös työntekijän ammatillisen osaamisen ja työkokemuksen. Laki velvoittaa myös opastamaan työn vaaroista ja haitoista. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Laki siis velvoittaa, mutta jokaisen työpaikan tulisi tehdä oma yksilöllinen perehdytysopas uusille tai töihin palaaville työntekijöille. Perehdytys ei saisi jäädä vain uusien työntekijöiden opastamiseen vaan sen pitäisi olla jatkuvaa itsensä kehittämistä. (Kivikallio 2010, 23–24.)

Tavoitteena on tutustuttaa uusi työntekijä siivousorganisaatioon, antaa myönteinen kuva siivoamisesta, nopeuttaa uuden oppimista ja sopeutumista sekä poistaa epävarmuutta ja virheitä. Tärkeää on myös ohjata oma-aloitteellisuuteen ja siihen että työntekijä viihtyy työssään. Isoissa organisaatioissa perehdytys kannattaa jakaa useammalle henkilölle, niin että jokaisella on oma vastuualue. (Lepistö 2004, 57; Kivikallio 2010, 24.)

Uudella työntekijällä voi olla myös annettavaa. Hän näkee puutteet ja mahdolliset kehittämiskohteet, jos hänelle annetaan siihen mahdollisuus (Kivikallio 2010, 24). Tämä parantaa yhteishenkeä. Työntekijän osallistuessa ongelmanratkaisuun, hän sitoutuu vahvemmin työpaikkaansa. Rehellinen ja avoin keskustelu esimiehen kanssa omista vahvuuksista ja heikkouksista, antaa mahdollisuuden osallistua oman perehdytyksen suunnitteluun ja aikatauluun. Vastuun ottaminen omasta oppimisesta huomataan, yksilöt oppivat asioita eri tavoin ja eri tahdissa. Työntekijä kannattaa laittaa ajattelemaan ja keksimään ratkaisua mahdolliseen ongelmaan. Kaikkea ei kannata näyttää heti, vaan antaa toisen yrittää ensin itse ja ohjata vain virheelliset ajatukset oikeille urille. On huomattu, että positiivinen työilmapiiri saa työntekijät sitoutumaan paremmin työhön. Heidän sallitaan antaa kriittistä palautetta työstään ja kehittää sitä eteenpäin.



Parhaiten oppii, jos pääsee kokeneemman henkilön kanssa aloittamaan työtään. Joissakin yrityksissä on lähdetty kokoilemaan ”työkummeja”. Kummi eli mentori tarkoittaa ohjaajaa ja neuvonantajaa (Mikä on mentori? 2015). Isoissa organisaatioissa on uudelle työntekijälle nimetty ”kummi”, joka auttaa ja opastaa pienimmissäkin ongelmissa. Tällöin virheiden ja tapaturmien mahdollisuus pienenee, kun työntekijä varmistaa mieltään painavat asiat ensin kummiltaan. Näin hän saa varmuuden tekemiselleen ja hänen itsevarmuutensa kasvaa. Kummin kanssa on siis luottamuksellinen ja avoin vuorovaikutussuhde. Tämä edistää molempien ammatillista kehitystä ja sitoo työntekijän tukevammin työpaikkaan. Kummi siirtää osaamistaan uudelle työntekijälle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 228; Mikä on mentori 2015.)

Mitä perehdytys merkitsee työntekijälle? Hän saa varmuutta, arvostusta, onnistumisen tunteita oppimastaan ja taidoista joita hänellä jo on. Hän oppii käyttämään erilaisissa tilanteissa eri välineitä ja huomioi oman jaksamisensa vaihtamalla työasentoja. (Lepistö, 2004, 58.) Työnantaja saa ammattitaitoisen, asiallisesti käyttäytyvän, hyväntuulisen ja työhönsä sitoutuvan henkilön palkkaamaansa työhön. Työn laatu paranee ja asiakkaatkin ovat tyytyväisiä. Työntekijät alkavat havainnoimaan myös muuta ympäristöä ja alkavat tekemään myös välttämättömien töiden lisäksi asiakasviihtyvyyteen vaikuttavia töitä. Tärkeintä on perustella opittavat asiat niin, että perehtyjä ymmärtää mitä tehdään ja miksi. (Kupias & Peltola 2009, 166.)

Eri kulttuureista tulevat työntekijät vaativat erityishuomiota perehdyttämisessä. Heille kannattaa tehdä opas selkokielellä, jossa on paljon kuvia, lyhyitä lauseita ja sanasto on yleistä sekä tuttua. (Kangas & Hämäläinen 2007, 3.) Heille pitää antaa enemmän aikaa ja kärsivällisyyttä. Työn tekeminen suomenkielen taitoisen kanssa helpottaa työn oppimisessa ja samalla hän oppii suomenkieltä ja työkulttuuria.

Perehdytyksen eteneminen kannattaa merkitä perehdytyskorttiin tai ainakin kirjata ylös, jotta jatkossa voidaan tarkistaa tilannetta koulutusten suhteen. Perehdytys kannattaa jakaa koko koeajalle, jotta ihminen pystyy sisäistämään saamansa tiedot, oppii tärkeitä vuorovaikutustaitoja ja muistaa oppimansa uudet ja soveltamansa tiedot ja taidot. Päävastuu perehdyttämisestä on lähimmällä esimiehellä. (Lepistö 2001a, 64–66; Virtanen-Kantola, Hotanen, Kärnä & Ristimäki 2005, 7.)

Vastaavia ohjeita löytyy Health and Safety'n internetsivuilta. He painottavat työturvallisuutta ja riskien minimoimista työpaikoilla. Erityisesti pitää huomioida nuoret työntekijät ja heille pitää olla selkeät ohjeet ja tarpeeksi tietoa sekä riittävä koulutus. Ohjaajan pitää myös keskustella työntekijän kanssa ohjauksen tärkeydestä ja sen sisäistämisestä. Jatkoa ajatellen tiedot tallennetaan, jolloin on helpompi suunnitella, koska ohjausta pitää taas päivittää. (Information about health and safety at work.) Taulukossa yksi on laadukkaan perehdytyksen osa-alueet (taulukko 1).

Taulukko 1. Laadukas perehdytys ja työnopastus ja niiden osa-alueet (Lepistö 2001a, 63 & TyVe 2015 muokattu)

<b>Perehdyttäminen ja työnopastus työn- ja vastuunjako</b>
<p style="text-align: center;"><b>TYÖNANTAJA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Toiminnan periaatteet</li> <li>•Työtehtävien läpikäyminen</li> <li>•Työsuhdeasiat (työaika, palkka, lisät, lomat, ylityöt)</li> <li>•Kirjallinen aineisto</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>PEREHDYTTÄJÄ, TYÖNOPASTAJA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Asiakirjojen laadinta: työsopimus, henkilötietolomake</li> <li>•Verokortin toimittaminen</li> <li>•Henkilöstön esittely</li> <li>•Työterveyshuolto- ja työsuojelutoiminta</li> <li>•Työtehtävien ja vastualueiden läpikäynti</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>LÄHIN ESIMIES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Yksityiskohtainen työtehtävien selvittäminen</li> <li>•Koneiden, laitteiden ja työvälineiden esittely ja saatavuus</li> <li>•Koneiden ja laitteiden oikea käyttö sekä miten toimitaan vika- ja häiriötilanteissa</li> <li>•Työsuojeluasiat: henkilökohtaiset suojaimet, ensiapu, turvalaitteet</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>TYÖNTEKIJÄ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Aktiivinen osallistuminen toteutukseen</li> <li>•Perehdytyksen onnistumisen arviointi ja mahdollisesti sen jatkaminen</li> </ul>

### 3.1 Työnopastus

Työnopastus on työpaikalla tehtävää välitöntä työhön liittyvää tietojen ja taitojen opettamista (Kangas & Hämäläinen 2007, 13). Opastuksen aikana opetetaan varsinainen työ ja menetelmät. Työntekijää ohjataan löytämään työstä olennainen, olemaan valmis reagoimaan yllättäviinkin tilanteisiin ja hakemaan itse asioihin ratkaisua. Ennakoivassa työsuojelussa perehdytetty välttää vaaroja ja tapaturmia työpaikalla (TyVe, 2015). Myöskään ulkopuolisia uhkatekijöitä ei pidä unohtaa. Palvelualalla asiakkaat saattavat käyttäytyä poikkeuksellisesti ja uudelle työntekijälle pitää kertoa, miten toimitaan kun joku uhkailee. (Kupias & Peltola, 2009, 24.)

Työnopastuksen tavoitteet määritellään organisaatioyksikön, yksilöllisten suoritusvaatimusten ja yksilöllisten valmiuksien tasolla. Opastuksella pyritään karsimaan virheelliset työtavat ja tekemään työt uudella tavalla sekä minimoimaan riskit. Yksilölliset suoritusvaatimukset määritellään ilmoittamalla työn tekemisen pääkohdat ja suoritustason kriteerit. Valmiustasolla taas selvitetään työssä tarvittavat tiedot, taidot ja asenteet. (Lepistö 2004, 63.)

Opastuksen tulee olla jokaiselle henkilökohtainen, jokainen meistä on erilainen ja omaksuu uusia asioita eri tavalla. Opastuksessa opetetaan laitteiden, koneiden ja työvälineiden oikeat käyttötavat ja työmenetelmät sekä käydään läpi turvallisuusasiat. Tärkeää on myös tietää käytettävistä aineista ja niiden annostelusta. (Hellstén, 2004, 24.)

Opastaminen voi olla malliharjoittelua tai työn harjoittelua varsinaisessa kohteessa. Tavoitteena on opettaa *sisäinen malli työstä*. Sisäiset mallit ohjaavat ihmisten toimintaa. Malli syntyy havainnoimalla ympäristöä ja tulkitsemalla sitä. Malli koostuu siis tiedoista, oppimisesta, tunteista ja arvoista. Positiivinen palaute muodostaa erilaisen mallin kuin negatiivinen palaute työstä. (Lepistö 2004, 57; Frisk 2005, 49.) Tärkeää on myös oppia tekemään töitä muuttuvissa olosuhteissa ja ryhmissä. Tässä korostuu ihmisten väliset vuorovaikutustaidot. Erilaisten ihmisten kanssa pitää osata tehdä töitä ja käyttäytyä asiallisesti. Näin ei vain aina ole. Vanhemmilla ihmisillä saattaa olla vanhat tavat toimia liian syvällä. Tällaisissa tilanteissa korostuu hyvät esimiestaidot. Esimiehen pitää puuttua tilanteeseen ja ohjata sekä perehdyttää uusi toimintapa myös pitkään alalla olleelle.

Jatkuva työturvallisuuskoulutus on henkilöstön kehittämistä. Se lisää henkilöstön osaamista, parantaa työn ja palvelun laatua, vähentää virheitä ja sairauspoissaoloja sekä ehkäisee työtapaturmia. Yrityksen tuottavuus paranee, koska sillä on osaava ja tehtäviensä hoitoon motivoitunut henkilökunta. (TyVe, 2015.)

Opastusta tarvitsevat myös kauan työpaikaltaan poissa olleet tai talon sisällä toiseen työpisteeseen siirtyvät. Vaikka työpaikka olisi ihmiselle tuttu, niin varsinainen uusi työ voi olla vierasta. Tällöin korostuu esimiehen ammattitaito, jotta työntekijä oppii uudet toimintatavat ja pystyy soveltamaan ne aiemmin opittuihin. Tämä nopeuttaa oppimista ja lisää tehokkuutta, parantaa työn laatua, vähentää työtapaturmia ja työperäistä stressiä. Työntekijän oma positiivinen asenne, aktiivisuus ja tiedonhalu nopeuttavat työyhteisöön tutustumisessa. (Lepistö 2001a, 66; Hellstén 2004, 25.)

Taulukko 2. Työnopastuksen vaiheet (Lepistö 2001a, 69 & Hellstén 2004, 25 Muokattu)

Tavoite	Säännöt	Sisäinen malli	Tiedot	Taidot		
	Valmistautuminen	Opetus	Mielikuva-harjoittelu	Taidon kokeilu	Tarkastus	Siirtyminen varsinaiseen työntekoon
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪kannusta</li> <li>▪arvioi tietojen ja taitojen taso</li> <li>▪kuvaa tehtävä</li> <li>▪asetta tavoite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪pyydä analysoimaan opastettava tehtävä</li> <li>▪näytä, selosta ja perustele, miksi</li> <li>▪anna toimintasäännöt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪pyydä selostamaan työ</li> <li>▪seuraa</li> <li>▪anna pelkistetyt säännöt</li> <li>▪pyydä toistamaan ajatuksissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪anna oppilaan kokeilla</li> <li>▪anna palaute</li> <li>▪anna kokeilla uudestaan</li> <li>▪arvioi taitotaso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪anna työskennellä yksin</li> <li>▪anna palaute</li> <li>▪rohkaise kysymään</li> <li>▪päättää opastus</li> </ul>

Taulukossa on esimerkki miten työnopastuksen voi suunnitella( taulukko 2). Asiat opitaan vähitellen niin kuin taidotkin. Asioiden kertaamisella tiedot ja taidot paranevat.

Uudelle työntekijälle olisi hyvä lähettää ennen töiden alkua tietopaketti työpaikasta, jos sellainen on olemassa. Pieni opas, joka sisältää tietoa yrityksestä, tuotteista, toimintatavoista, henkilöstöstä ja mahdollisesti pohjapiirros tulevista kohteista. Työntekijä saisi tutustua jo hieman etukäteen asioihin. Varsinaisessa opastuksessa on tärkeää herättää työntekijän mielenkiinto uutta asiaa kohtaan ja halun oppia uutta. Opastuksessa läpikäydään työn tavoitteet ja miten ne saavutetaan, toki niin että työntekijä käy asioita läpi ohjaajan kanssa ja käyttää siis kokemustaan hyväksi asioiden ratkaisuun.

### **3.2 Oppimisen seuranta**

Uuden työntekijän työn jälkeen seurataan ja hänelle annetaan rakentavaa palautetta suullisesti. Seurataan myös työkäyttäytymistä, ahkeruutta ja luotettavuutta. Tarkkailun suorittaa lähin esimies. (Lepistö 2004, 65.) Rakentava palaute kannattaa antaa työntekijälle kahden kesken ja muistaa myös antaa positiivista palautetta.

Työntekijä on hyvä opettaa arvioimaan myös oman työnsä laatu. Asiakkaan vaatimukset tulee myös täyttää. Aistinvaraista arviointia ei pidä koskaan unohtaa, mutta pitää huomioida myös laaditut laatutyöohjeet. Niistä käy ilmi puhtaustaso siivouksen jälkeen ja siivouksen välillä. (Kivikallio 2010, 22.)

Työpaikoilla avoin keskustelu työhön liittyvistä asioista on tärkeää. Säännölliset kehityskeskustelut esimiehen kanssa, joissa jokainen saa henkilökohtaista palautetta ja antaa omasta osaamisestaan arvion sekä kertoo mahdolliset tarpeet lisäkoulutuksesta. Esimiehen järjestämät yhteiset palaverit, joissa kerrataan yhteiset pelisäännöt ja asiakaspalautteet sekä vaihdetaan kokemuksia ja toimitaan yhdessä, ovat myös hyviä oppimisen kanalta. (Jalava & Vikman 2003, 123; Virtala-Kantola ym. 2005, 12.)

Esimiehen tulee tarttua ongelmiin ja ratkaista ne, joko itsenäisesti tai ottamalla työntekijät mukaan uuden tiedon luomiseen. Jokaiselle pitää antaa mahdollisuus vaikuttaa työhön liittyvissä asioissa ja antaa myös kiitosta hyvin tehdystä työstä. Esimies toimii valmentajana. Hän pitää yllä perusosaamista, auttaa ja opastaa työntekijöitään kehittymään ja kehittämään työtään. Hän ylläpitää työhyvinvointia ja huolehtii asiakastytyväisyydestä. Työ tehdään asiakaslähtöisesti yhteistyöllä. (Jalava & Vikman 2003, 90; Virtala-Kantola ym. 2005, 13.)

### **3.3 Satakunnan työllisyystilanne**

Vuoden 2014 lopussa Satakunnassa oli 15 036 työtöntä työnhakijaa. Satakunta on Suomen teollisuusvaltaisimman maakunta, joka on myös kansainvälinen, koska ulkomaalaiset omistavat osan yrityksistä. Merkittävimmät teollisuuden alat ovat teknologiateollisuus, elintarvike- ja pakkausteollisuus, luonnonvarojen hyödyntävä prosessiteollisuus ja rakennusteollisuus. Sosiaalialan uudistusten myötä arvioidaan että alan yritysten toimintaedellytykset ovat nousujohteiset. ( Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Nuorten osuus Satakunnassa on vähentynyt ja työllinen työvoima on Suomen vanhimpiä. Tähän on osaltaan vaikuttanut opiskelupaikkojen vähentäminen alueen oppilaitoksissa. Nuoret lähtevät opiskelemaan kauemmaksi eivätkä palaa kotiseudulleen. Myöskin avoimien työpaikkojen määrä on Satakunnan alueella vähentynyt. Lyhytkestoisia paikkoja on tarjolla saman verran kuin vuonna 2014, mutta vakituisten työpaikkojen määrä on vähentynyt. ( Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Nuorten työttömien määrä Satakunnassa on kasvanut. Työttömyysjaksot ovat pidentyneet ja pitkäaikaistyöttömyys on kasvanut. Nuoria kyllä pyritään aktivoimaan, mutta joka neljäs alle 30-vuotiaista työttömistä työnhakijoista on ilman ammatillista koulutusta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

### 3.3.1 Etsivä nuorisotyö

23.4.2015 päivätyssä uutisessa mainitaan, että etsivään nuorisotyöhön on myönnetty 13 miljoonaa euroa. Ne ovat aluehallintoviraston valtionavustuksia, joilla kuntien on tarkoitus palkata etsiviä nuorisotyöntekijöitä. Tämä on osa nuorisotakuuta. (Allianssi 2015.)

”Nuorisotakuu on tarkoitettu jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle. Heille tulee tarjota työ-, työkokeilu-, opiskelu, työpaja-, tai kuntoutuspaikkaa viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi ilmoittautumisesta” (Nuorisotakuu 2015).

Suvi Ervamaa tutki Keravan, Lohjan ja Loviisan kuntien alueelta miten nuorisotakuu on onnistunut nuorten ja palveluja tarjoavien toimijoiden mielestä. Hankkeen on rahoittanut Euroopan sosiaalirahasto. Tutkimus tehtiin haastatteluilla ja kyselyillä. (Ervamaa 2014, 6.)

Vaikka taloudellinen tilanne on ollut kunnille haastava niin, osa nuorisotakuun palveluista on toiminut hyvin. Erityisesti etsivä nuorisotyö, työpajatoiminta ja nuorten yksilölliseen tukeen ja ohjaukseen tähtäävät hankkeet ovat hyviä esimerkkejä. Tärkeäksi asiaksi tuli monialainen yhteistyö eri toimijoiden kesken. Näin vältetään päällekkäiset työt ja pystytään tarjoamaan nuorelle hänen tarvitsemaansa tukea. Myös yhteistyön lisääminen yritysten kanssa nousi esiin. Yritykset eivät tiedä nuorten palkkatuesta, joten tiedon jakamista yrityksille pitää tehdä. (Ervamaa 2014, 6.)

Hankalaksi nuoret kokivat työvoimatoimistojen palvelut. Niiden hankala sijainti, asiakasystävällisyyden erot työntekijöiden kesken ja joustamattomuus nousivat esiin. Työvoimatoimiston sähköisten palveluiden käyttö oli osalle nuorista hankalaa tai mahdotonta. Osalla ei ollut käytössään tietokonetta, he olivat alle 18-vuotiaita, jolloin heillä ei ollut pankkitunnuksia, joilla kirjautua sisään palveluun tai oppimisvaikeuksien takia he eivät osanneet tietokonetta käyttää. Sekä nuoret että ammattilaiset toivovat että työvoimatoimistot kehittävät toimiaan. (Ervamaa 2014, 16.)

Köyliöstä käsin katsottuna työvoimatoimiston palvelut ovat hankalasti käytettävissä. Lähin toimisto on Harjavallassa ja sinne ei yleisillä kulkuvälineillä pääse. Pyörällä 28 kilometriä on pitkä matka eli oma auto on tarpeellinen. Sähköiset palvelut ovat sekavat ja puhelintiedusteluihin he eivät ehdi vastata. Palvelut todellakin kaipaavat päivätystä.

### **3.3.2 Työtä Satakuntalaisille nuorille**

Vuoden 2015 alussa alle 30-vuotiaita työttömiä nuoria Satakunnassa oli 2462. Tällä hetkellä (26.4.2015) työttömänä on 2492 nuorta. Nuorten työttömien määrä on siis lievässä kasvussa. Satakunnassa on käynnissä hanke, Työtä nuorille. Sen tarkoituksena on edistää nuorisotakuun toteutumista, parantaa nuorten työllistymistä yrityksiin, tiedottaa yrityksiä rekrytointiprosessia helpottavista palveluista ja kertoa miksi nuoria kannattaa työllistää. ( Työtä nuorille 2015.)

Hankkeessa on mukana mm. Satakunnan TE-toimisto, Satakunnan Yrittäjät, Porin Yrittäjät, Satakunnan kauppakamari, Porin kaupunki, Rauman kaupunki ja Prizztech Oy. Heidän on tarkoitus löytää yrityksiä, jotka palkkaavat nuoria, jopa haastamalla niitä mukaan. Näin osaaminen säilyy Satakunnassa ja yritystoiminta jatkuu. Osallistuvat yritykset mainitaan facebook:ssa ja hankkeen omilla sivuilla. (Työtä nuorille 2015.)

Rauman Seudun Katulähetys ry tarjoaa myös nuorille kahdessa eri yksikössä apuaan. Päivätoiminta- ja tukiyksikkö sisältää asumisyksikön ja päiväkeskuksen ja työ- ja koulutusyksikkö toimii tukityöllistymisen, koulutuksen, päihdetyön ja kuntoutuksen parissa. Heidän työssään on mukana Rauman seurakunta ja heidän arvonsa nousevat kristillisestä rakkaudesta. Heidän koulutusyksikkönsä on laajentunut Eurajoelle ja Euraan. (Rauman seudun katulähetys, 2015.)

Pyhäjärvisseudulla toimii etsivä nuorisotyö. Heidän tarkoituksenaan on olla nuorten keskuudessa ja tarjota tukea ja ohjausta opiskelussa, ammatinvalinnassa, työn etsimisessä ja oman elämän suunnittelussa. Tämä perustuu avoimeen ja luottamukselliseen keskusteluun. Toimitaan nuorten kanssa ja ohjataan heitä eteenpäin. ( Köyliön kunta 2015.)



Säkylässä, johon Köyliö liittyy 31.12.2015, toimii nuorten työpaja. Nuoret saavat uusia kokemuksia, mielekästä tekemistä ja uusia tuttavuuksia. He käyvät tekemässä tilattuja töitä muun muassa nurmikon leikkuuta, haravointia ja kaikkea mitä osaavat. Heitä ohjaa ja neuvoa yksilövalmentaja. Nuoret saavat ohjausta tulevaisuutta ajatellen. Heitä autetaan työpaikan, harjoittelupaikan tai opiskelupaikan etsimisessä. (Säkylän kunta 2015.)

Tässä muutamia Satakunnan alueella nuoria auttavia ja heidän työllistymistään edistäviä tahoja, toki nuoren pitää itse ottaa ensimmäinen askel ja pyytää apua. Sitä on kyllä tarjolla.

### **3.3.3 Alla 18-vuotias työntekijä**

Alle 18-vuotiaita työntekijöitä koskee laki nuorista työntekijöistä. Töihin voi palkata yli 15-vuotiaan nuoren, joka on suorittanut oppivelvollisuutensa. 14-vuotias voidaan palkata kevyeen työhön, josta ei koidu terveydelle eikä henkiselle kehitykselle vahinkoa ja ei haittaa koulunkäyntiä. Koulutyön aikana nuori (14 vuotias) voi työskennellä tilapäisesti ja loma-aikana hän voi olla puolet lomastaan töissä. (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993.)

Alle 15-vuotias tarvitsee työsopimuksen tekemiseen huoltajan luvan, mutta yli 15-vuotias voi allekirjoittaa, irtisanoa ja purkaa työsopimuksen. Toki myös huoltaja voi purkaa nuoren työsopimuksen, jos kokee sen tarpeelliseksi. (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993.)

15-vuotias saa työskennellä enintään yhtä kauan kuin säännöllisessä työssä oleva 18-vuotias samassa työssä, mutta työaika ei saa ylittää yhdeksää tuntia vuorokaudessa eikä 48 tuntia viikossa. Nuoren työaika pitää sijoittua kello 6 ja 22:n väliseen aikaan. Toki asiaan on tarkennuksia, jos nuori on vuorotyössä tai hän työskentelee työnantajan kotona niin hän voi omalla suostumuksellaan työskennellä jopa klo 24 asti. (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993; Taulukko 3.)

Nuoren palkkaamisessa kannattaa lukea laki nuorista työntekijöistä ensin läpi, jottei tule tehneeksi virheitä. Nuoret olisi hyvä saada tutustumaan eri aloihin, vaikka kesälomien aikana.

Taulukko 3. Nuoria koskevat työehdot (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993)

	13 - 14 –vuotiaat	15–17 –vuotiaat
Säännöllinen työaika	7 h/vrk ja 35 h/vko	8 h/vrk ja 40 h/vko
Oppivelvollisen työaika kouluaikana (ei lomakausina)	2 h/koulupäivänä 7 h/vapaapäivinä viikoittainen työaika enint. 12 h  Huom! Työajan ja koulupäivän yhteispituus saa olla enintään 8 h/vrk Saa työskennellä enintään puolet koululomansa ajasta	2 h/koulupäivänä 7 h/vapaapäivinä viikoittainen työaika enintään 12 h  Huom! Työajan ja koulupäivän yhteispituus saa olla enintään 8 h/vrk Saa työskennellä enintään puolet koululomansa ajasta
Ylityö	Kielletty	Nuoren suostumuksella, enintään 80 h kalenterivuodessa ja lisäksi työsuojeluviranomaisen luvalla 40 h kalenterivuodessa
Hätätyö	Kielletty	Ainoastaan, jos hätätyöhön ei ole käytettävissä yli 18–vuotiasta (jos korvaava lepoaika hätätyön johdosta jäänyt antamatta, on se annettava viimeistään 3 viikon kuluessa)
Enimmäistyöaika	7 h/vrk ja 35 h/vko	9 h/vrk ja 48 h/vko
Työajan sijoittelu	klo 8 – 20 (Vain poikkeuksellisista syistä klo 6 – 20)  Kotitaloustyössä enintään klo 23 asti, nuoren suostumuksella	klo 6 – 22 Kaksivuorotyössä ammattikoulutuksen saamiseksi enintään klo 24 asti (julkisen viranomaisen hyväksymässä ja valvomassa työssä) Kotitaloustyössä enintään klo 23 asti, nuoren suostumuksella
Ruokatauko	30 min, jos työaika yli 4 h 30 min/vrk	30 min, jos työaika yli 4 h 30 min/vrk
Vuorokausilepo (yhdenjaksoinen)	14 h/vrk	12 h/vrk
Viikkolepo (yhdenjaksoinen)	38 h/vko	38 h/vko

## 4 SIIVOUSTYÖ AMMATTINA

Siivoustyö on ns. ”näkymätöntä” työtä. Siivoaminen pitää kohteen puhtaana ja järjestyksessä. Tavoitteena on ylläpitää turvallisuutta, viihtyisyyttä ja toimivuutta. (Huilaja 2010, 27.) Siivous on edelleen fyysisesti raskasta työtä, yksin puurtamista, jos työstään ei nauti. Kiitoksena työstään saa puhtauden. Siivoustyössä näkee käsiensä jäljen, vaikkei kukaan asiasta erikseen välttämättä kiitä.

### 4.1 Siivouspalvelu

Siivouspalvelu on tuote mitä on vaikea mitata. Varsinaista siivousta ei voida eriyttää, vaan työ on kokonaisvaltainen paketti. Yhdeksi tärkeimmistä tekijöistä nousee asiakaspalvelu. Asiakkaan toiveiden kuunteleminen ja toteuttaminen on ensiarvoisen tärkeää. Myös nopea reagointi muuttuviin tilanteisiin ja niiden hoitaminen, kuuluu ammattitaitoiseen asiakaspalveluun. Käyttäytyminen, pukeutuminen ja siivoajan asenteet vaikuttavat, jotta asiakas saadaan vakuuttumaan että työ tulee tehdyksi. Tärkeää on siis antaa positiivinen ensivaikutelma siivoajasta. Hänen tulee muistaa että on asiakaspalvelija ja huomioida asiakkaidensa erilaisuuden. ( Haapanen & Mäntsälä 1996, 11; Huilaja 2010, 28.)

Asiakaspalvelussa keskeisimmäksi nousee kuuntelemisen taito. Asiakas ei osaa käyttää alan sanastoa eikä todennäköisesti sitä myöskään ymmärrä, joten palveluntarjoajan pitää kiinnittää omaan puheeseensa huomiota, ettei tule väärin ymmärretyksi. Asiakkaan neuvominen hienovaraisesti kohti uusimpia, kevyempiä työskentelytapoja on tapahduttava rauhallisesti ja maltilla. Siinä tilanteessa kokemuksella on tärkeä osa, jotta osaa tulkita erilaisia ihmisiä. Vanhemmat asiakkaat haluavat keskustella siivoajan kanssa. He saattavat olla yksinäisiä ja siivoaja voi olla ainoa puhekumppani sinä päivänä. Tämäkin seikka tulee huomioida, kun suunnittelee työpäiväänsä.

Tärkeintä tietenkin on ammattitaitoinen tekninen osaaminen. Laatu pitää olla tasaista joka käyntikerta. Palvelun tuottajan pitää olla joustava, luotettava ja asenne pitää olla kohdallaan. Sovittu puhtaustaso ja siivoustiheys tulee toteuttaa ammattitaidolla oikeita välineitä, aineita ja menetelmiä käyttäen. (Haapanen & Mäntsälä 1996, 11; Huilaja 2010, 28.)

Työn siis pitää sujua, vaikka tekijä vaihtuisi. Perehdytyksellä on tähän suuri vaikutus ja tietysti työohjeet pitää olla jokaisessa kohteessa ajan tasalla, mutta ilman alan koulutusta työ ei onnistu. Kemiallisten aineiden kanssa pitää tietää mitä tekee ja mille pinnoille mitkäkin aineet sopivat. Tietysti myös välineiden ja koneiden oikeaoppinen käyttö vaikuttaa puhtaustulokseen.

## **4.2 Laatu ja hinta**

Palvelun laatu voidaan jakaa tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Teknisen osan muodostaa luvattu puhtaustaso. Tähän vaikuttaa siivoustiheys, käytettävä teknologia, palvelun organisointi, seuranta- ja ohjausjärjestelmä sekä henkilökunnan tekninen osaaminen. (Huilaja 2010, 32.)

Toiminnallinen laatu sisältää palveluhenkisyyden, joustavuuden, yhteistyökyvyn, nopeuden, asennoitumisen työhön ja aikataulussa pysymisen. Asiakas kokee edellä mainitut asiat ja muodostaa niistä palvelun kokonaislaadun. (Huilaja 2010, 32–33.)

Palvelun hinta on yksi tarjouksen valintaperuste. Myyjä myy mielikuvia asiakkaalle ja hän valitsee mieleisensä palveluntarjoajan, jolla on hänelle sopivin hinta-laatu suhde. Aiemmin tarjoukseen on sisällytetty mitoitusta ja työohjeita, antamaan tehokkaan ja taloudellisen kuvan työstä. Nykyään suuntana on esitellä puhtaustaso, joka halutaan ylläpitää. Tämän saavuttamiseksi siivoajan pitää osata soveltaa tietojaan ja taitojaan. Ei tehdä turhaa työtä ja tarvittaessa käytetään kohteeseen enemmän aikaa, jotta haluttu laatu pysyy. (Seppälä 2001, 93.)

Osalle asiakkaista vain hinnalla on merkitystä. Valitettavan usein he ovat myös tyytymättömiä työhön tai tapaan tehdä kyseinen työ. Näissä tilanteissa vaaditaan rautaisia

hermoja ja päättäväisyyttä. Tilanteessa ei saa hermostua mutta tehdystä työstä kuuluu saada korvaus. Hinnan he ovat jo palvelua tilatessaan kysyneet ja tiedostaneet. Laatu on yllättäen toisarvoista.

Toisen haasteellisen asiakasryhmän muodostavat asiakkaat, joille joku toinen on ostanut palvelun. He eivät omasta mielestään tarvitse siivousapua tai eivät halua vastaanottaa vieraita ihmisiä kotiinsa, vaikka apu tarpeen olisikin. Joillekin auttaa pieni suostuttelu ja toiset saattavat antaa pestä ikkunat ulkopuolelta, mutta sisälle he eivät siivojaa päästä. Soitto tilaajalle usein madaltaa sisäänpääsyä, mutta aina sekään ei auta. Se tehdään, mitä annetaan ja siirrytään seuraavaan kohteeseen.

### **4.3 Työn suunnittelu ja mitoitus**

Suunnittelun kivijalkana on asiakkaan kanssa sovittu hoito- ja puhtaustaso. Siivouksen suunnittelussa tulee ottaa huomioon mm. tilan käyttäjät ja heidän tarpeensa, vuodenaikojen vaikutus, nykyinen tilanne, kohteen erityispiirteet esim. rakennuksen ikä, hissillisuus, portaiden laatu, siivoustilojen sijainti, lattiamateriaali ja sen ikä sekä piha-alue. Suunnittelun tavoitteena on tehdä suunnitelma siivoustyöstä vuosi-, kuukausi-, viikko ja päivätasolla. (Haapanen & Mäntsälä 1996, 16; Lausjärvi & Valtiala 2000b, 12–13; Kivikallio 2010, 19.)

Kun kokonaisuus on selvitetty, voidaan siirtyä yksityiskohtiin. Tehdään suunnitelma, mikä on riittävä puhtaustaso kohteeseen unohtamatta turvallisuutta, viihtyvyyttä, taloudellisuutta, terveellisuutta ja edustavuutta sekä rakenteiden kunnossa pysymistä. Hyvänä apuna voi käyttää siivoustyön mitoitusta. Se antaa hyödyllistä tietoa ja auttaa laadun valvonnassa. (Haapanen & Mäntsälä 1996, 18; Kivikallio 2010, 18–19.)

Mitoituksella saadaan ohjeet vastaamaan kohteen tarpeita ja käyttöastetta. Vanhat ja kuluneet siivousvälineet korvataan uusilla ja pyritään keventämään työtä koneilla mahdollisuuksien mukaan. Siivousaineet karsitaan minimiin ja oikeaan annostukseen kiinnitetään huomiota. Käytetyin ja nopein standardi on kokonaisaikasandardi. Se ilmoittaa päivittäisen työajan yhtä lattianeliometriä kohti. Kertolaskun avulla siitä ilmenee las-

kennallinen aika, joka sisältää kalusteiden ja lattioiden työ-osuuden huomioiden myös työtaajuuden. (Haapanen & Mäntsälä 1996, 18–19; Yltiö 2010, 231–236.)

Työohjeesta käy ilmi siivoustiheys lattioiden, taso- ja pystypintojen osalta. Ohjeeseen kirjataan myös käytettävä menetelmä (kuiva, nihkeä, märkä), välineet ja koneet. Ohje toimii muistilistana tehtävistä töistä, mutta siivooja saa itse suunnitella itselle sopivan siivousjärjestyksen ja hänellä tulee olla riittävä tietotaito käyttämiinsä koneisiin, aineisiin ja välineisiin. Jos on epävarma niin, asia pitää varmistaa esimieheltä. Väärin annosteltu tai väärin menetelmin tehty työ pidemmällä aikavälillä aiheuttaa lisäkustannuksia. (Haapanen & Mäntsälä 1996, 18; Kivikallio 2010, 19–20.)

Yksityisissä kodeissa ei tehdä tarjouksia huonekohtaisesti vaan tilauksen sisältö sovietaan asiakkaan kanssa. Useammin tehtävät työt ovat melko samanlaisia, mutta perusteellisemmissä siivouksissa on sitten vaihtelua. Esimerkiksi toiset haluavat saunan perusteellista siivousta niin, että kaakelit kuivataan, toisille sitten sisäkattojen puhdistus kaksi kertaa vuodessa on ehdotonta.

#### **4.4 Työskentelyn periaatteet**

Ammattitaitoinen siivooja käyttää yleisiä periaatteita työssään. Hän huomioi tilassa tapahtuvan toiminnan ja vuodenaikojen vaikutuksen sekä tilankäytössä tapahtuvat muutokset lian laatuun ja määrään nähden ja valitsee tehokkaimman työmenetelmän. Työ on joustavaa ja suunnitelmallista. Hän myös suunnittelee työjärjestyksen. Pääperiaatteina edetään puhtaasta likaiseen ja ylhäältä alaspäin. Käytetään puhtaita välineitä. Pyritään karsimaan turhat askeleet ja työvälineiden vaihdot sekä huolehditaan että kaikki tarpeellinen on mukana. Työvälineet huolletaan heti työn päätyttyä. Lika irtoaa helpommin työvälineistä ja seuraavana aamuna päästään aloittamaan siivoustyöt heti. (Haapanen & Mäntsälä 1996, 19; Lausjärvi & Valtiala 2000b, 14; Kivikallio 2010, 21.)

Jokaisen siivoustyötä tekevän tulee kehittää ammattitaitoaan ja paikallistuntemusta niin, että havaitsee eri kohteissa ns. välttämättömät työt, työt jotka joka tapauksessa tehdään. Näitä kutsutaan kriittisiksi pisteiksi. (Lausjärvi & Valtiala 2000b, 14.)

Työt voidaan karkeasti jakaa *välttämättömiin, tärkeisiin ja joskus suoritettaviin töihin*. Välttämättömät työt tulee tehdä hyvin esimerkiksi porraskäytävän ovien lasien puhdistus. Tärkeiden töiden aikataulussa voidaan joustaa, mutta tekemättöminä ne haittaavat tilassa toimivia, esimerkiksi portaiden kaiteen pyyhkiminen. Joskus suoritettavat työt taas ovat töitä, jotka voidaan siirtää, esimerkiksi häkkivaraston lattian imurointi. (Haapanen & Mäntsälä 1996, 19.)

#### 4.5 Sisäinen yrittäjyys

Tulevaisuudessa on haaste saada nuoret kiinnostumaan siivoamisesta. Suuret ikäpolvet jäävät eläkkeelle ja työvoimaa tarvitaan. Yhtenä kehitysmallina on suunniteltu siirtymistä yrittäjämäiseen työntekemiseen. Siinä yksittäiset työntekijät saisivat enemmän vastuuta ja toimintavapautta. Tämä lisäisi heidän omatoimisuuttaan, palveluhenkisyytään ja tehokkuutta, mutta heidän tulisi sitoutua tavoitteisiin. (Hellstén 2004, 18; Huilaja 2010, 39.) Heidät pitäisi saada innostumaan palkkatyöstä, kuin omistaisivat yrityksen. Näin heidän tehokkuutensa, tuottavuutensa ja palveluhenkisyytensä kasvaisi. (Tampereen ammattiopisto 2015.)

Malliin siirtymisen esteenä on nykyinen johtamiskulttuuri. Tarvitaan siis uudelleen järjestelyjä ja johtamistapaa, joka edistää sisäistä yrittäjyyttä, kannustaa ja palkitsee sekä sallii erehdykset, joiden kautta opitaan ratkaisemaan ongelmat ja keksitään uusia palveluja ja tuotteita. Sisäinen yrittäjä näkee itsensä osana kokonaisuutta. Hän uskoo itseensä ja käyttää osaamistaan yrityksen hyväksi ja sitoutuu tavoitteiden toteuttamiseen. Sosiaaliset taidot ovat yksi hänen vahvuuksiaan. Hän myös tarttuu ongelmiin havaittuaan ne, eikä oletta että joku toinen tulee tekemään asian ja näkee vaivaa asian vuoksi. (Lepistö 2001b, 151; Tampereen ammattiopisto 2015.)

Tämä voisi siivousalalla tarkoittaa sitä, että työntekijä itse sopisi asiakkaan kanssa suoraan lisäpalveluista. Hän kuitenkin parhaiten osaa kertoa, koska olisi järkevä pestä esimerkiksi ikkunat. Hän myös ilmoittaisi suoraan asiakkaalle tilojen vaaroista ja mahdollisista vahingoista ja tarkkailisi myös laatua itsenäisesti ja raporttoisi suoraan asiakkaalle. Työntekijä siis saisi vastuuta asiakassuhteiden hoitamisessa. Yhteisistä uusista toimintatavoista tulisi sopia osapuolten kanssa etukäteen. (Huilaja 2010, 39.)

Yrittäjyys toisi vapaaehtoista vastuuta ja toisi omat vahvuudet esiin sekä työntekijä oppisi arvostamaan omaa työtään. Se lisäisi kiinnostusta muita kohtaan, organisointikyky ja oma-aloitteellisuus kasvaisivat. Työntekijät sopeutuisivat muuttuviin olosuhteisiin joustavammin, heidän työmotivaationsa kasvaisi ja joukkuehenki muuttuisi paremmaksi. He myös saisivat tulosten mukaista palkkaa. Tulostavasti oloista saisi tuntu- van palkankorotuksen. (Huilaja 2010, 39; Tampereen ammattiopisto 2015.)

Sisäinen yrittäjyys vaatisi myös yrityksiltä muutosta. Myönteisessä ilmapiirissä yksilöt ovat valmiita sijoittamaan osaamisensa kokonaan yrityksen käyttöön. Organisaation pitää arvostaa yksilöitä, motivoida heitä ja luoda yhteishenkeä sekä suunnitella yhteiset tavoitteet, joita kohti jokainen tavoittelee ja on valmis panostamaan. (Lepistö 2001b, 153.)

Työntekijöille voisi antaa perustietoja yrittämisestä. Pieniä koulutuksia eri aiheista ja alaan liittyvää tietoutta sopivassa suhteessa, näin saataisiin työntekijöiden kiinnostus heräämään. Yhteisten tavoitteiden suunnittelu, niin että myös työntekijät pääsevät mukaan, sitoisi henkilökunnan tiiviimmin yhteen. Johtajien olisi aika laskeutua lasitorneis- taan henkilökunnan tasolle.



## 5 PORRASSIIVOUS

Porrassiivous on vaativampaa kuin laitossiivous yleensä. Porrassiivous on fyysisesti raskaampaa, vaatii luovuutta, hyvät välineet ja ammattitaitoa. Hyvä suunnitelma säästää turhia askeleita. ( Kivikallio 2011b, 36.)

Siivous aloitetaan ylhäältä. Ylöspäin mennessä kaiteet ja tahrat voidaan pyyhkiä. Moppilaukussa tai siivouslaukussa tarvittavat mopit, siivouspyyhkeet ja suihkupullo, jossa laimennettua puhdistusainetta, kulkevat kätevästi mukana. Tarvittaessa käytetään imuria.(Kivikallio 2011b, 37.)

Imuri on raskas kantaa, jos on perusimuri. Reppuimuri on helpompi käyttää, mutta akkukäyttöisen akunkesto on rajallinen ja sekä kone että akut latureineen ovat kallis sijoitus yksinyrittäjälle. FinnClean-messuilla oli esillä Numaticin-osastolla reppuimureita. Heillä mukana ollut akkukäyttöinen reppuimuri maksoi 995 euroa ja lisäakku 465 euroa. Akun kestoksi luvattiin neljä tuntia. Tämä ei riitä päiväksi ja lisälatauslaite maksoi 155 euroa. Toki nämä olivat listahintoja, mutta 1615 euroon saa yrittäjä tehdä aika monta siivoustuntia. Siksi käytössä on yleensä perusimuri tai varrellinen harja.

Irtolika harjataan tai pyyhitään öljyliinalla. Öljyliina on hoito-öljyllä nihkeytetty tomuliina, joka sitoo pölyt lattialta. Tasanne pyyhitään lopuksi nihkeällä, portaissa edetään, kasvot menosuuntaan. Tärkeää on kiinnittää huomiota ergonomiseen työasentoon. Varren kuuluu ylettyä leukaan, silloin kun moppi on seuraavalla askelmalla. Ensin pyyhitään portaiden etureuna ja sitten varsinainen askelma. Lisätyötä tuo uritettu liukeste. Tarvittaessa pyyhitään kaiteen alaosa. (Lausjärvi & Valtiala 2000b, 16; Kivikallio 2011b, 37–38.)

Portaissa, joissa on hissi, lika ei kulje portaita pitkin kovinkaan pitkälle. Lausjärven ja Valtialan(2000b) mukaan hissillisessä talossa riittää että ala-aula ja hissi pyyhitään kostealla ja muut kerrokset nihkeällä. Hissi on kiinteistön käyntikortti, sen siisteyden perusteella vieras tai asukas luo mielikuvan koko talon siisteydestä. Tuulikaapissa pitää olla hyvä ritilämatto, johon isoimmat roskat tarttuvat ja tiheämpi nukkaiseen, riittävän pitkään käytävämattoon, tarttuu tehokkaasti pienet roskat ja hiukkaset. (Lausjärvi & Val-

tiala 2000b, 16–17; Valtiala 2004, 42–46; Kivikallio 2011a, 42–43; Kivikallio 2011b, 36–37; Valtiala 2014, 42–43.)

Mattojen imurointi ja puhdistus tehdään sopimuksen mukaan. Ritiämatto, joka on syvennyksessä, rullataan ja kaukalo imuroidaan puhtaaksi. Jos matto on umpinainen se pitää nostaa ulos ja ravistaa puhtaaksi. Käytävämatot, jotka estävät liukastumisia ja suojaavat lattiaa kulumiselta, pääsääntöisesti imuroidaan. Useimmissa kiinteistöissä on käytössä vaihtomatot, jotka sopimuksesta riippuen, vaihdetaan puhtaisiin vähintään kerran kuukaudessa. Vuokraaja huolehtii likaiset matot pesuun ja toimittaa puhtaat matot tilalle. (Valtiala 2004, 45–47; Valtiala 2014, 45–47.)

Erityishuomiota vaativat ovien lasit, ilmoitustaulu ja peilit. Niiden tulee olla puhtaat. Ovenkahvat ja valokatkaisijat pitää myös muistaa pyyhkiä joka kerta. Porrassiivouksen sopimukseen yleensä kuuluu varaston lattioiden siivous, taloyhtiön yhteisten pyykinpesu ja kuivaustilojen siivous sekä saunan ja pesuhuoneen pesu.

## 5.1 Haastattelun tuloksia

Koska porrassiivouksesta on olemassa tosi vähän kirjallista materiaalia, lähestyttiin Satakunnan alueella porrassiivouksia tekeviä yrityksiä haastattelulla. Kolmeen eri yritykseen päädyttiin lähettämään sähköpostilla kysymykset (Liite 1), koska puhelin- tai henkilökohtainen haastattelu ei heille sopinut.

Lassila & Tikanojan palveluesimies oli ainoa, joka vastasi kysymyksiin. Heillä porrassiivous tehdään, kuten yllä on kerrottu. He käyttävät esivalmisteltuja moppeja ja siivouspyyheitä. Käytössä on normaali imuri aulan käytävämattojen imurointiin ja tarvittaessa myös hissi imuroidaan. Reppuimuri on käytössä suursiivouksissa, kun imuroidaan korkealla olevia tasoja. Täyspäiväinen työntekijä siivoaa päivässä 15 kappaletta kolmikerroksista porraskäytävää, joista osassa on viikkosiivouksia ja osassa ylläpitosiivouksia. Saunatilat, varastot ja yhdyskäytävät siivotaan kerran viikossa. Heillä porraskäytäviä siivotaan pääsääntöisesti kaksi tai kolme kertaa viikossa. (Torpo 2015.)

Torpo korosti perusteellista perehdytystä. Heillä uusi työntekijä perehdytetään henkilökohtaisesti uuteen työhön ja hän saa oppia työt tekemällä niitä kokeneemman kanssa. Perehdytys kestää nelisen kuukautta, mutta jokaisen perehdytys räätälöidään hänelle sopivaksi. Perehdytyksen suorittaa palveluohjaaja. Heillä on käytössä kohdekohtaiset kansiot, joissa on muun muassa työohjeet, mutta kuvia niissä ei ole. Kunnollisen perehdytyksen jälkeen uusi työntekijä pääsee hoitamaan porrassiivouksia itsenäisesti ja hän ehtii tekemään vaaditut työt päivän aikana. Vaihtuvuus siivoojien kesken on pientä ja he viihtyvät työssään. (Torpo 2015.)

Kriittisiä pisteitä porrassiivouksessa on useita. Suomen ilmasto aiheuttaa lisätöitä, varsinkin hissittömissä taloissa. Työntekijän pitää olla sosiaalinen ja auttaa talon asukkaita, jos he apua tarvitsevat esimerkiksi painavien kassien kanssa. Tietysti myös normaali kanssakäyminen asukkaiden kanssa pitää onnistua. Perussiivouksista pitää ilmoittaa talon asukkaille riittävän ajoissa ja niiden ajankohta pitää miettiä sopivaksi. Talviaikaan siivoojien pukeutumiseen pitää kiinnittää huomiota, koska lämpötilan vaihtelut ovat suuria. (Torpo 2015.)

## 5.2 Esivalmisteltu siivous

Aikaisemmin esivalmisteltua siivousta kutsuttiin ”vedettömäksi siivoukseksi”, joka oli hyvin harhaanjohtava ilmaus. Tarkoituksena on saavuttaa mahdollisimman kevyt, ekologinen, hygieeninen ja taloudellinen tapa siivota. Tarkoituksena on esikäsitellä välineet, jottei pesuliuosta tarvitse kantaa mukana. Siivous voidaan tarpeen mukaan tehdä kuivin, nihkein tai kostein menetelmin. (Valtiala 2002, 5; Lausjärvi & Väisänen 2013, 5; Ympäristöä säästävä siivous 2015.)

Periaatteena on varata siivoajaa varten 10- 20 kappaletta siivouspyyhettä tai moppia. Ne kostutetaan käsin tai pyykinpesukoneella ja mukaan lisätään tarvittavat puhdistusaineet tai lattianhoitoaineet. Kostutetut pyyhkeet pakataan kannellisiin laatikkoihin tai suljetaan pussiin, jottei kosteus häviä. Laatikot/pussit pakataan siististi siivousvaunuihin tai siivouskassiin. Tahrojen poistoon varataan mukaan suihkupullo, jossa on pesuaineliuosta. Siivotessa otetaan aina yksi pyyhe kerralla käyttöön. Tärkeää on taitella siivouspyyhe oikein, jotta on monta puhdasta pintaa. Likaantunut pyyhe laitetaan likapussiin tai

laatikkoon. Likaisia moppeja ja siivouspyyhkeitä tulee enemmän kuin niin sanotussa tavallisessa siivouksessa, joten koneellinen pyykinpesu on ehdoton. Erityisesti jos käytetään mikrokuituisia pyyhkeitä, joita suositellaan käytettäväksi. (Lausjärvi & Väisänen 2013, 5.)

### **5.3 Kiinteistön ylläpitoon vaikuttavat seikat**

Lattia puhdistamisen osuus siivouskustannuksista on 50 - 70 %. Suurin osa jopa 70 % liasta kulkeutuu kenkien ja pyörien mukana sisään. Oikein asetetuilla ja oikeanlaisilla tuulikaappi- ja ovimatoilla saadaan pysäytettyä jopa 90 % liasta. Tämä vähentää lattioiden likaantumista, joka taas pienentää siivouskustannuksia ja siivoustyön määrää. Peruspesujen väliä voidaan pidentää, koska lattiapinnat eivät kulu niin nopeasti. Tämä on alentanut kiinteistökohtaisia kustannuksia 25 % verrattuna kohteisiin, joissa ovimattoja ja ritilöitä ei ole. (Valtiala 2004, 41.)

Tärkeää siis on vähentää ulkoa tulevaa hiekkaa ja likaa. Ulkoalueiden ja pihojen suunnittelussa tulisi ottaa kiinteistön puhtaanapito huomioon. Päälystetyt pihat ja paikoitusalueet ovat hiekkapohjaisia parempi vaihtoehto myös lasten leikkialueet pitää sijoittaa järkevästi. (Lausjärvi & Valtiala 2000a, 22).

Sisääntuloväylän pitää olla myös hyvin rakennettu ja suunniteltu. Tarpeeksi pitkä katosalue, päälystetyllä pinnoitteella, estää kostean lian kulkeutumista sisään. Oven ulkopuolella oleva, oven levyinen ja riittävän korkea, jalkaritilä ja kenkäharjat tarjoisi mahdollisuuden jalkineiden pohjien puhdistamiseen. Viimeisenä mattoalue eli tuulikaapin ritilämatto ja käytävämatto. Mattojen on tarkoitus kätkeä lika siivouskertojen välillä ja niiden tulee olla helposti puhdistettavia, hyvin paikallaan pysyviä, rullattavia, sään- ja kulutuksen kestäviä. Mattoalueen tulee olla riittävän pitkä, jotta tulija astuu useamman kerran matolle. Mattoja on tarjolla monenlaisia ja värisiä jopa omalla logolla on mahdollisuus saada mattoja. Matot voidaan valita niin, että ne sopivat porrashuoneen muihin värisävyihin. (Lausjärvi & Valtiala 2000a, 23).

## 6 ERGONOMIA

Työterveyslaitoksen nettisivujen mukaan ”ergonomia on tekniikan ja toiminnan sovitamista ihmiselle”(Mitä ergonomia on? 2014). Ergonomia on Ritva Kukkonen (2006) mukaan ”työn, työympäristön, työmenetelmien ja työvälineiden muokkaamista ja sovitamista ihmisen kykyihin ja tarpeisiin” (Kukkonen 2006, 46; Mitä ergonomia on? 2014.)

Siivous on määritelty keskiraskaaksi työksi. Siivooja toimii usein asiakkaan tiloissa eikä voi vaikuttaa työtiloihin, tästä usein syntyy ergonomisia vaaratilanteita. Virtala-Kantolan mukaan ”Ergonomian tavoitteena on sovittaa työvälineet kussakin tehtävässä vastaamaan työntekijän rakenteen ja toimintatapojen vaatimuksia” (Virtala-Kantola ym. 1995, 23; Kukkonen 2006, 46).

Siivoustyössä esiintyviä ergonomisia ongelmia ovat välineiden ja koneiden epäergonomisuus, puutteellinen työtaito ja työnopastus, asenne ja motivaatio, fyysinen kunto, riittävä valaistus, taakat, lämpöolot ja melu. (Haapanen & Mäntsälä 1996, 21; Ahonen, Launis & Kuorinka 2009).

Siivoaminen helpottuu, jos asiakas ottaa siivouksen huomioon jo suunnittelussa ja varsinaisessa työssään: pintamateriaalit ovat helppohoitoisia, kulkureitit ovat riittävän leveät siivousvaunuille, ei ole turhia kynnyksiä, talossa on hissi ja ylimääräistä tavaraa ei ole lattioilla, pöytäpinnoilla eikä kaappien päällä sekä kalusteet ovat kevyitä siirtää ja jäteastiat sijaitsevat siivouksen kannalta järkevässä paikassa. (Kukkonen 2006, 46).

Siivousvälineitä on kehitelty niin, että niiden varret ovat säädeltäviä käyttäjän pituuden mukaan, tarttumispinnat on päällystetty muovilla, valmistusmateriaalit ovat kevyitä ja koneiden ohjauslaitteet ovat helppokäyttöisiä. Tärkein kuitenkin on säätää oma kroppa tarkoituksenmukaiseen käyttöön eri työvaiheissa. (Lausjärvi & Valtiala 2000b, 47; Kukkonen 2006, 47; Hopsu & Laine 2010, 189.)

Työtehoseuran tutkimuksessa laadukkaimmilla ja ammattikäyttöön tarkoitetuilla välineillä saatiin parannettua puhtaustulosta, työ helpottui ja tapaturmariski pieneni. Ammatillisessa kotisiivouksessa välineiden tulee soveltua erilaisille pinnoille, niiden tulisi toimia vähällä vedellä, olla helposti puhdistettavia ja kuljetuksen ajaksi viedä pieni tila. Siivouspyyhkeiden ja moppien tulisi kestää korkeita pesulämpötiloja ja kestää kuljetusta sekä myöhempää pesuaikaa. (Reisbacka ym. 2008, 17; Rytönen 2009, 5. )

Eniten siivoojia rasittaa imuroiminen. Näin käy ilmi myös Puhtaus ja Palvelusektorin kyselyissä. He ovat kyselleet ammattilaisilta, mikä työväline kaipaisi kehittämistä? Imuri on ollut ykkössijalla jo yli kymmenen vuotta. Useat imuroivat selkä kumarassa. Imurin letkun tulisi kiertää selän takaa (jos on tarpeeksi pitkä) ja ottaa askel lähemmäs kohdetta. (Pekkarinen & Sormunen 2009, 40.) Imuroidessa selkä pitäisi olla mahdollisimman suorassa, joustuen jaloilla ja pitää muistaa vaihtaa käsien paikkaa. (Virtala-Kantola ym. 2005, 25.)

Leila Hopsun ja Janne Halosen artikkelin mukaan siivoojat toivovat parempaa opastusta ja ohjausta sekä työmenetelmien hallintaan, että työn organisoimista ja rytmityksen hallintaan. He toivoivat säännöllistä opastusta koneiden ja välineiden oikeaoppisesta käytöstä, tekniikkaharjoituksia, jotka parantaisivat työntekijöiden hyvinvointia. Alalla on paljon ergonomista tietoa, mutta sitä pitää koko ajan pyrkiä parantamaan, jotta työntekijät pysyisivät terveinä. (Hopsu & Halonen 2010.)

Kiinteistöjen hoitajilla pitää olla suomen muuttuviin sääoloihin sopivat työvaatetus. Siivoojat vaihtavat talosta toiseen ulkokautta ja heille ei saa tulla kylmä eikä sisällä kuuma. Kunnollinen työvaate on sopivan väljä, hengittävä ja riittävästi eri kerroksia, joita tarpeen mukaan voi riisua. Tärkeää ovat myös tukevat, luistamattomat ja suojaavat työkenkät, jossa on riittävän paksu, joustava pohja. Ne ovat hengittävää materiaalia ja ne eivät saa kiristää, mieluummin niiden tulee olla vähän väljät. Suotavaa olisi olla toiset työkenkät, jotka voisi vaihtaa kesken työpäivän. Tämä vähentäisi jalkojen väsymistä. (Lausjärvi & Valtiala 2000b, 50).

## 6.1 Vinkkejä kevyempään siivoukseen

Viikkosiivousta voi keventää imuroimalla vain matot ja tarvittavat huonekalut ja moppaamalla öljyliinalla vapaat lattiapinnat. Moppi on leveämpi kuin imurin suulake, joten työ sujuu joutuisammin. Öljyliinan kanssa pääsee ahtaanpiinkin koloihin kuten sohvan alle. (Rytkönen 2009, 2.) Tärkeää on myös muistaa käyttää molempia käsiä ja varrellisella siivousvälineellä työskennellessä vaihtaa määrääjain käsien paikkoja ja säätää varsi oikealle korkeudelle. Työt pyritään yhdistämään niin, että säästetään turhia askeleita. (Virtala-Kantola 2005, 24; Saaranen 2011, 24–25)

Pölyjen pyyhkimisessä tahrat poistetaan nihkeällä/kostealla ja muuten pyyhitään mikrokuitupyyhkeellä. Tämäkin nopeuttaa ja keventää siivousta, kunhan huomioi ettei pyyhkeeseen jää teräviä likahiukkasia. Nämä mahdollisesti naarmuttavat pintoja. Pölyhuiskulla saa pölyt kirjahyllyistä ja koriste-esineiden päältä ja tarvittaessa kannattaa käyttää jatkovarsia eikä kiivetä ylöspäin. (Rytkönen 2009, 2–3.)

Työntekijän on itse kiinnitettävä huomiota, siihen että hän tekee työnsä ergonomisesti. Selkä pidetään suorassa. Välillä ahtaissa paikoissa on oltava kumarassa, mutta sen jälkeen pitäisi vähän venytellä selkää, jotta veri alkaa taas kiertää selässä. Hartiat tulisi pitää alhaalla ja käsivarret lähellä vartaloa. Pää pitäisi pitää keskiasennossa ja painoa vaihtaa jalalta toiselle. Mopatessa tulisi vaihtaa käsien asentoa, tekee sitten S-moppausta tai työntää moppia. Vartta ei myöskään tule puristaa liian tiukasti, napakka ote riittää. Työntekijän tulisi pitää pieniä elpymistaukoja ja venytellä kipeytyneitä lihaksiaan. (Kuvio 1; Pekkarinen & Sormunen 2009, 41; Hopsu & Laine 2010, 185–188.)

### Siivoajan huoneentaulu

- Käytä vedettömiä siivousmenetelmiä.
- Käytä varrellisia ja nivelin varustettuja työvälineitä.
- Säädä työvälineiden varret ja kahvat itsellesi sopiviksi.
- Pyyhi ylhäältä alaspäin.
- Työskentele vuoroin oikealla ja vasemmalla kädellä.
- Älä turhaan purista.
- Mene lähelle- älä kurkota.
- Nojaa kädellä, reidellä tai vaikka istahda, jos voit.
- Kyykisty selän kumartamisen sijaan.
- Kulje eteenpäin milloin mahdollista.

## Kuvio 1. Siivoojan huoneentaulu (Hopsu 2011)

Siivoustyössä siivooja kävelee paljon työpäivän aikana, hän rasittaa sekä käsien että jalkojen lihaksia ja kiire sekä tiukat aikataulut ovat nykyään tuttua. Tärkeää on suunnitella työt niin, että raskaat ja kevyet työt vaihtelevat. Pienet tauot auttavat jaksamaan, mutta oman kehon kuuntelemista ei pidä unohtaa. Jos olet väsynyt ja uupunut nukuttua si riittävät yöunet, niin silloin asiasta pitää kertoa esimiehelle. Väsyneenä tapaturmien määrä lisääntyy eikä työtäänkään jaksa tehdä kunnolla. Tähän ratkaisuna voi olla työn kierto, muuttaa työpisteeltä toiselle ja työn tarkastelu ergonomian kannalta. Tekeekö työntekijä liikaa staattista työtä. Esimiehen pitää seurata työntekijän työskentelyä eri työvaiheissa ja ohjata tekemään työt kevyemmillä työvälineillä tai koneella ja oikealla tekniikalla. Säännölliset menetelmä- ja tekniikkaharjoitukset kuuluu sisältyä siivoojien työhön. (Kukkonen 2006, 47–48; Hopsu 2011, 34–36.)

Siivoojan tulisi myös pitää huolta yleiskunnostaan. Liikkumalla vapaa-aikana jaksaa töissäkin paremmin. Vaikka siivoustyö on fyysisesti keskiraskasta työtä, se ei pelkästään riitä. Selkä- ja vatsalihakset kannattaa pitää kunnossa, hyvä lihaskunto tukee selkää ja parantaa hyvien työasentojen säilymistä. Kolme kertaa 30 minuutin liikuntahetki viikossa, jossa hengästyy ja hikoilee, on riittävä määrä. Lajin saa jokainen valita itse. Koskaan ei ole liian myöhäistä aloittaa liikunnan harrastamista. Tärkeän osan muodostaa riittävä, terveellinen ruokavalio. Ylipaino on yksi riskitekijöistä myös siivoustyössä. Työyhteisön yhteiset punnitukset voisi toimia pienenä rohkaisuna tarkastelemaan omia ruokailutottumuksiaan ja niiden muuttamista terveellisempään suuntaan. (Lausjärvi & Valtiala 2000b, 49; Hopsu 2011, 35.)

### 6.1.1 Työhyvinvoinnin projekti Satakunnassa

Satakunnan sairaanhoitopiirissä on ollut vuonna 2010 projekti, jolla pyrittiin ylläpitämään työntekijöiden työssäjaksamista, vaikka keski-ikä oli yli 45- vuotta. Sijaisista oli ja on huutava pula, joten alalle pitää houkutella lisää uusia työntekijöitä. LaiSa-projektin tavoitteena oli vähentää sairauspoissaoloja, ennenaikaista eläköitymistä, varmistaa tulevien osaajien saaminen sekä lisätä työntekijöiden työnhyvinvointia ja työn



arvostusta. Työntekijät toivoivat parannusta tiedonkulkuun ja yhteistyöhön työntekijän ja esimiehen välillä. (Aironen 2010, 18–19)

Laitoshuoltajat kävivät tutustumassa sairaanhoitopiiriin toisiin sairaaloihin ja niiden siivouspalveluihin. Ryhmissä he kehittivät omaa työtään helpottavia käytäntöjä muun muassa siivouspyyhkeiden ja moppien säilytykseen ja kuljetukseen, sekä työturvallisuuden liittyvissä asioissa. Heille on järjestetty koulutuksia ravitsemuksesta, työhyvinvoinnista ja hyötyliikunnasta. Heidän haastettiin käymään kyykyssä 30 kertaa päivässä. (Aironen 2010, 18–21.)

Satakunnan sairaanhoitopiiri on jatkanut työhyvinvointiohjelmaa. Heillä on menossa jo kolmas kausi, jonka teemana on sujuva työ ja sen mahdollistaminen. Heidän tavoitteenaan on, että jokainen työntekijä ottaa vastuun omasta työkyvystään ja työnantaja aktivoi sekä fyysistä että henkistä hyvinvointia. Projektien ansiosta sairauspoissaolot ja työtapaturmat ovat vähentyneet ja työtyytyväisyys on parantunut. Heidät palkittiin Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston järjestämässä kilpailussa, jossa palkittiin työstressin ja psykososiaalisten riskien hallintaa kehittäneitä työpaikkoja. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

### **6.1.2 Pro gradu tutkimus siivoustyöntekijöiden ammattitaudeista Suomessa**

Sinikka Försti tutki vuonna 2007 siivoustyössä esiintyviä ammattitaueteja. Sairastuneiden keski-ikä oli naisilla 42, miesten 48 vuotta. 2/3 sairastuneista oli miehiä. Suurin osa ammattitaudeista on rasisairauksia. Tähän löytyy useampi syy, mutta siivoojien ikääntyminen, matala koulutustaso, ammatin heikko arvostus ja heikko palkka ovat pääsyyt. (Försti 2007, 6.)

Ammattitaudit voidaan ennaltaehkäistä suurelta osin. Ehkäisevä työsuojelu ja yleensä työntekijöiden kouluttaminen ja työn kehittäminen, sekä työyhteisön muutoksenhallintakyvyn parantaminen ja työntekijöiden yleisen terveyden edistäminen, ehkäisee kroonisia sairauksia. (Försti 2007, 34.)

Suomessa oli siivoustyöntekijöillä eniten ihotauteja(41 %), rasisairauksia(30 %), hengitysalergioita(20 %), meluvammoja(3 %) ja muita (3 %, sidekalvontulehdus, pään haava, altistuminen tartuntataudeille). Ihotaudeista kemiallisten altisteiden aiheuttamia oli 88 % ja biologisten altisteiden aiheuttamia 12 %. Kemiallisista altisteista 69 % oli ihotauteja ja 76 % ihottumia. Biologisten altisteiden aiheuttajia oli viruksien, bakteerien ja sienen aiheuttama syyhy (50 %). Pesuaineet aiheuttavat eniten työperäisiä allergisia ihottumia.( Försti 2007, 47.)

Ihoärsytystä voidaan vähentää kouluttamalla työntekijöitä käyttämään käsiaineita märkätyöskentelyssä ja kehottamaan pesemään kädet vain vedellä ja käyttämään saippuaa vain, kun kädet ovat näkyvästi likaiset. Työntekijöillä pitää olla pesuaineiden käyttöohjeet, tuoteselosteet ja käyttöturvallisuustiedotteet aina käytettävissä ja työssä tulisi käyttää tarkoituksenmukaisia tuotteita ja rajoittaa herkistävien tuotteiden käyttöä. Oikea annostelu on tärkeää, yliannostelu ärsyttää enemmän ihoa eikä kuitenkaan paranna pesutulosta. (Försti 2007, 52.)

Rasisairauksiin löytyy useita syitä. Yksi on ikääntyvät työntekijät, joiden lihaskunto on heikentynyt. Alhainen tuki- ja liikuntaelinten toimintakyky lisää lihasten ylikuormitusta, väsymistä ja vaurioitumista. Toinen kuormitusta lisäävä tekijä on ylipaino, joka heikentää elämänlaatua. Tupakointi, fyysinen aktiivisuus ja antropometria voivat altistaa rasisoireisiin. (Försti 2007, 53–54.)

Työn kehittäminen, ohjaus ja opettaminen auttavat vähentämään työn kuormitusta. Työ pitää huomioida kokonaisuutena ja kehitystyön pitää olla jatkuvaa, jossa huomioidaan yksittäinen työsuoritus, työmenetelmä ja yksilön kehon hallinta sekä työvälineiden ergonomia ja pyritään vähentämään kuormittavia työasentoja. Siivoustyöntekijät pitää ottaa mukaan kehittämiseen. Uusien, ergonomisten ja teknisesti parempien siivousvälineiden kehittäminen lisää tehokkuutta. Tämä vaatii koko alan yhteistyötä. ( Försti 2007, 54–55.)

Ammattitautien ennaltaehkäisy edellyttää hyviä, toimivia työterveyshuollon palveluja. Työntekijöiden fyysisten ja henkisten voimavarojen seurannalla voidaan ennaltaehkäistä, ettei kroonisia sairauksia synny. Viime kädessä jokaisella työntekijällä on vastuu itsestään, omista elintavoistaan, terveydestään ja toimintakyvystä. ( Försti 2007, 55.)

## 7 POHDINTAA

Itse toimin seitsemän vuotta kotipalvelu yrittäjänä. Siinä oppi paljon myös virheiden kautta. Välillä minulla oli työntekijöitä, mutta lopulta päädyin tekemään yksin. Sijaisten motivaatio työntekoon vaihteli päivittäin ja koska osa asiakkaista oli kotona siivouksen aikana he toivoivat että sama henkilö käy joka kerta. Koin yrittämisen antoisaksi, vaikka työpäivät venyivät paperitöiden ansiosta. Sain itse suunnitella päivien aikataulun, mutta sairastaminen ei yrittäjältä onnistu. Laki on yrittäjää kohtaa ankara. Itse tein töitä kasvohalvauksenkin aikana, vaikka näin vain toisella silmällä. Vakuutukset kannattaa pitää ajan tasalla, kun aloittaa yrittäjänä.

Asiakas on aina oikeassa, koska hän maksaa, alkaa olemaan hieman vanhanaikainen oletamus. Toki asiakkaan odotukset ja sovitut työt tulee tehdä, mutta ammattitaitoinen siivousalan osaaja osaa perustella ja ehdottaa edullisempia ja järkevämpiä ratkaisuja. Laatu ei tietenkään saa kärsiä ja jos asiakas on valmis maksamaan haluamastaan työstä, niin silloin se tehdään. Toki päiviin mahtuu myös ikävämpiä kohteita, jotka jäivät painamaan ajatuksiin. Nämä oli hyvä jutella läpi työntekijän kanssa. Vaitiolovelvollisuus oli ja on tärkeää. Kukaan ei halua kuulla omista asioistaan kylillä, joten työ vaati myös hyviä ihmissuhdetaitoja.

Uuden työntekijän ottaminen pieneen yritykseen on hieman erilaista kuin isompaan yritykseen perehdytyksen ja työnohjauksen kannalta. Omassa yrityksessäni otin uuden työntekijän aluksi työparikseni. Siinä työn ohessa pystyin kertomaan kohteista, asiakkaiden toiveista, itsestäni ja yrityksestäni. Pystyin siis ohjaamaan työntekijän työskentelyä vierestä, tosin heillä oli jo alan pohjakoulutus ja kokemusta alalta. Välineet, aineet, ja koneet kulkivat mukana omassa autossa ja niistä huolehtiminen kuului myös työntekijälle. Asiakkaiden välineitä käytettiin harvemmin, vain erityiskohteissa esimerkiksi allergiaperheissä. Esittelin työntekijäni asiakkailleni henkilökohtaisesti. Näin he tiesivät ennalta ihmisen kuka heille tulee siivoamaan.

Nuorisotakuu oli asiana melko tuttu, mutta se miten monenlaista apua nuorille on Satakunnan alueella tarjolla, oli yllätys. Suurin osa heistä osaa hakea apua ja tietoa, mutta osa tarvitsee erityishuomiota ja onneksi sitä on tarjolla.

Porrassiivous-kyselyyni vastausten saaminen osoittautui melko hankalaksi. Itse olisin halunnut haastatella kasvotusten, mutta tämä ei onnistunut. ISS:ltä ei keskus antanut kuin sähköpostiosoitteet. He eivät anna esimiesten puhelinnumeroita haastattelua varten. RTK-palvelusta sain sentään esimiehen kiinni puhelimella, mutta hän ei ehtinyt tavata eikä vastata puhelimessa kysymyksiini. Hän pyysi lähettämään kysymykset sähköpostilla, ”jos hän jotain ehtisi vastata”. ISS kiitti mielenkiinnosta heitä kohtaan, mutta he eivät voineet kysymyksiin vastata, koska tiedot ovat luottamuksellisia. RTK-palvelusta ei puhelun jälkeen ole kuulunut mitään, vastauksia ei koskaan saapunut.

Ainoa, joka vastasi, oli Lassila & Tikanojan palveluesimies. Hän näki vaivan ja vastasi sähköpostitse esittämiini kysymyksiin. Heillä on yrityksen puolesta määräys, että saman päivän aikana pitää sähköposteihin vastata, jos ovat toimistolla. Hänet sain jopa puhelimella kiinni ja sain selvennettyä kysymyksiäni.

Asiasta jäi melko karvas maku. Ihan heti en olisi valmis lähtemään töihin yrityksiin, jotka eivät ole kiinnostuneita alan opiskelijoista. Alalla keski-ikä nousee ja nuorempia tarvitaan töihin. Toki en tiedä onko käytäntö sama joka puolella Suomea. Itse lähestyin lähialueella toimivia isompia siivousalan yrityksiä.

Siivous Metlalla on ollut aiemminkin sijaisia ja kiireapulaisia, mutta heillä on ollut alan koulutus tai he ovat siivonneet työkseen. Perehdytyskansio on vasta valmistunut ja sitä ei vielä ole ehditty käyttämään, joten käyttäjien mielipiteitä ei asiasta vielä ole.

Ohjeet asetetaan kaikkien sijaisten käytettäväksi kohteisiin. Selkeiden valokuvien siirtäminen työhön osoittautui liian haasteelliseksi, joten korvasin valokuvat piirroskuvilla.

Kävimme tilaajan kanssa työohjeita monta kertaa läpi, jotta ohjeet olisivat selkeät. Nuorilta saatu palaute ja kysymykset herättivät tarkastelemaan ohjeet vielä kerran. Työkokemus alalta oli ehkä pieni rasite kansiota tehdessä. Ei osannut nähdä asioita nuoren silmin, mutta onneksi sain heiltä apua. Osa kyllä ymmärsi kaikki ohjeet, mutta väärinymmärrysten poistamiseksi ohjeet ovat mielestäni nyt kaikille sopivat eikä silti anna aliarvostettua tunnetta. Lopuksi laitoin aviomieheni testiin ja jopa hän osasi toimia annettujen ohjeiden pohjalta oikein. Yksityiskohtaisemmin en kansiota käsittele, koska kansio jää vain tilaajan pyynnöstä hänen käyttöönsä.

Toivon, että kansiosta on hyötyä tulevaisuudessa. Sitä kuitenkin pystyy muokkaamaan ja pitämään ajan tasalla. Kilpailu alalla on kovaa ja nuorten työllistäminen tärkeää. Heille olisi hyvä saada tukeva pohja ammattitaitoa ja kokemusta, jotta halutessaan pääsevät etenemään elämässään. Toki jokaiselle pieni oppitunti siivouksen perusteista olisi jopa suositeltavaa.

## LÄHTEET

Ahonen, M., Launis, M., Kuorinka T. & Työterveyslaitos 2009. Työpaikan ergonomian selvitys. 3. korjattu painos. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Aironen, K. 2010. Tavoitteena laitoshuoltajien työhyvinvointi. Puhtaus & Palvelusektori 5/2010, 18–21.

Allianssi. Nuorisooalan uutisia 23.04.2015. Tulostettu 25.4.2015.  
<http://www.alli.fi/sitenews/view/-/nid/4096/ngid/40>

Ervamaa, S. 2014. Onnistunut nuorisotakuu-hankkeen loppuraportti. Luettu 25.4.2015.  
<http://www.alli.fi/binary/file/-/id/665/fid/3102>

Frisk, T. 2005. Ohjaaminen työssä. 3. painos. Helsinki: Euroopan Yhteisö Rakennera-  
hastot.

Försti S. 2007. Siivoustyöntekijöiden ammattitaudit Suomessa ja Norjassa vuoden 2003  
tilastojen valossa. Kuopion yliopisto. Biolääketieteen laitos. Pro gradu.

Haapanen, M & Mäntsälä T.1996. Siivouspalvelu. 1.painos. Helsinki: Otava.

Hellstén, S. 2004. Uudistuva laitoshuolto. 2. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino  
Oy.

Hopsu, L. 2011. Siivous on loistotyötä keholle. Puhtaus & Palvelusektori 6/2011,  
34–36.

Hopsu, L. & Halonen, J. 2010. Yhteistyö tuo uusia näkökulmia siivoustyön ergonomi-  
aan. Puhtaus & Palvelusektori 5/2010, 14–15.

Hopsu, L & Laine, K. 2010. Työkyky ja terveys. Teoksessa Valkosalo, T. (toim.) Sii-  
voustyön käsikirja. 21. korjattu painos. Suomen Siivousteknisenliiton julkaisuja 1:7.  
WS Bookwell. 177–200.

Huilaja, E. 2010. Asiakaspalvelu. Teoksessa Valkosalo, T. (toim.) Siivoustyön käsikirja.  
21. korjattu painos. Suomen Siivousteknisenliiton julkaisuja 1:7. WS Bookwell. 27–40.

Information about health and safety at work. Luettu 27.1.2015.[http:// www.hse.gov.uk/](http://www.hse.gov.uk/)

Jalava, U. & Vikman, A. 2003. Työ ja oppiminen yrityksissä ongelmista ratkaisuihin. 1.  
painos. Vantaa: WSOY.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 1. painos.  
Työturvallisuuskeskus.

Kivikallio, J. 2010. Oman työn kehittäminen. Teoksessa Valkosalo, T. (toim.) Sii-  
voustyön käsikirja. 21. korjattu painos. Suomen Siivousteknisenliiton julkaisuja 1:7. WS  
Bookwell. 17–26.

- Kivikallio, J. 2011. Hissit kuntoon hyvällä siivouksella. *Puhtaus & Palvelusektori* 1/2011, 42–43.
- Kivikallio, J. 2011. Portaat puhtaaksi askelma askelmalta. *Puhtaus & Palvelusektori* 4/2011, 36–37.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Taletum Media Oy.
- Kukkonen, R. 2006. Ergonomia keventää kropan kuormaa. *Siivoustaito*. 7/2006, 46–49.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.
- Köyliön kunta. 2015. <http://www.koylio.fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/etsivae-nuorisotyoe>
- Laki nuorista työntekijöistä. 998/19.11.1993.
- Lausjärvi, M. & Valtiala, M. 2000a. Puhtaus asuinkiinteistöissä, opas ostajalle. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lausjärvi, M. & Valtiala, M. 2000b. Puhtaus asuinkiinteistöissä, opas työntekijöille. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lausjärvi, M. & Väisänen, U. 2013. Siivousmenetelmät ja -välineet, Puhtaustiedon tietopaketti 42. Forssa Print.
- Lepistö, I. 2001a. Perehdyttäminen ja opastus. Teoksessa Kujala, T. (toim.) Siivoustyön johdon käsikirja. 2. korjattu painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:5. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 57–71.
- Lepistö, I. 2001b. Työn kehittäminen. Teoksessa Kujala, T. (toim.) Siivoustyön johdon käsikirja. 2. korjattu painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:5, Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 137–154.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Mikä on mentori?-Kokkola. Luettu 26.4.2015.  
[http://www2.kokkola.fi/mentorointi/mika\\_on\\_mentori.htm](http://www2.kokkola.fi/mentorointi/mika_on_mentori.htm)
- Mitä ergonomia on? Työterveyslaitos. Luettu 3.11.2014.  
<http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/Sivut/default.aspx>
- Nuorisotakuu. Mikä nuorisotakuu? Luettu 26.4.2015.  
[http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/tietoa\\_takuusta](http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/tietoa_takuusta)
- Pekkarinen, A. & Sormunen, E. 2009. Ota hyvä työasento imuroidessa ja mopatessa. *Puhtaus & Palvelusektori* 3/2009, 40–41.
- Rauman seudun katulähetys. 2015. Luettu 27.4.2015.  
<http://www.raumanseudunkatulahetys.fi/index.htm>

Reisbacka, A., Rytönen, A., Liski-Markkunen S., Kymäläinen H-R., Määttä J., Toivainen-Laine E. & Sjöberg A-M. 2008. Siivoustyön fyysisen ja psyykkisen kuormittumisen vähentäminen ammatillisessa kotisiivouksessa. Nurmijärvi: TTS tutkimuksen raportteja ja oppaita 37.

Rytönen, A. 2009. Kevennä siivousta erikoisvälinein. Työtehoseuran kotitaloustiedoite 9: 2009.

Saaranen, M. 2011. Opi wc-tilojen siivouksen työjärjestys. Puhtaus & Palvelusektori. 1/2011, 24–25.

Seppälä, A. 2001. Siivouspalvelun laatu ja sen mittaaminen. . Teoksessa Kujala, T,(toim.) Siivoustyön johdon käsikirja. 2. korjattu painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:5, Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 93–108.

Sosiaali- ja Terveysministeriö. Tiedote 88/2015, Suomalaisille työpaikoille tunnustusta työhyvinvoinnin parantamisesta. 27.4.2015. Luettu 2.5.2015.  
<http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1907770>

Säkylän kunta. 2015. Luettu 27.4.2015. [http:// www.sakyla.fi/fi/vapaa-aika/nuorisopalvelut/nuotta-nuorten-typaja](http://www.sakyla.fi/fi/vapaa-aika/nuorisopalvelut/nuotta-nuorten-typaja)

Tampereen ammattiopisto, sisäinen yrittäjäyys. 2015. Luettu 28.4.15.  
<http://koulut.tampere.fi/materiaalit/os/lt/sisainenyrityshyyshtml>

Torpo, T. Palveluesimies. 2015. Haastattelu restonomin lopputyöhön. Sähköpostiviesti. [tiia.torpo@lassila-tikanoja.fi](mailto:tiia.torpo@lassila-tikanoja.fi). Tulostettu 28.4.2015.

TyVe. Pehdyttäminen ja työnopastus. Tulostettu 23.4.2015.  
[http://webhotel2.tut.fi/tyve/index.php?main\\_select=6&sub\\_select=2](http://webhotel2.tut.fi/tyve/index.php?main_select=6&sub_select=2)

Työ- ja elinkeinoministeriö, ELY-keskukset. Alueelliset kehitysnäkymät 1/2015. Luettu 26.4.2015.  
<http://www.elykeskus.fi/documents/10191/58313/Alueelliset+kehitysn%C3%A4kym%C3%A4+1+2015+-+katsauspdf/e86b6554-c737-40e6-...>

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Työtä nuorille. Satakuntalaisten nuorten työnhaku- ja rekrytointihanke. Luettu 27.4.2015. <http://www.tyotanuorille.fi/hanke.php>

Valtiala, M. 2002. Siivousmenetelmät ja -välineet. Valintaperusteet ja käyttö. Puhtaus-tiedon tietopaketti 42. Hyvinkää: SP-Paino Oy.

Valtiala, M. 2004. Lattiat ja niiden hoito – tuulikaappi ja ovimatot. Puhtaustiedon tietopaketti 48. Helsinki: Puhtaustieto PT Oy.

Valtiala, M. 2014. Lattiat ja niiden hoito, sisäänkäyntien matot. Puhtaustiedon tietopaketti 48. Helsinki: Puhtaustieto PT Oy.



Virtala-Kantola, M., Hotanen, T., Kärnä, H. & Ristimäki, K. 2005. Terveenä työssä ja työstä puhdistuspalvelualalla. 1. painos. Mikkeli: Siivoussektori Oy.

Yltiö, H. 2010. Siivoustyön mitoitus. Teoksessa Valkosalo, T. (toim.) Siivoustyön käsikirja. 21. korjattu painos. Suomen Siivousteknisenliiton julkaisuja 1:7. WS Bookwell. 231–244.

Ympäristöä säästävä siivous. 2015. Luettu 30.4.2015.

[http://www.kotka.fi/hallinto\\_ja\\_talous/virastot\\_ja\\_laitokset/konsernipalvelut/tilapalvelu](http://www.kotka.fi/hallinto_ja_talous/virastot_ja_laitokset/konsernipalvelut/tilapalvelu)

## LIITTEET

### LIITE 1.

Haastattelun kysymykset:

1. Miten Teillä tehdään porrassiivous?
2. Käytetäänkö esivalmisteltuja siivouspyyhkeitä ja moppeja?
3. Onko käytössä reppuimuria, tavallista imuria tai pitkävirtista harjaa.
4. Montako porraskäytävää päivän aikana siivotaan ja pestäänkö sauna, pesutuvat ja varastot joka kerta?
5. Onko mitoitus ”tiukka”? Ehtivätkö päivän aikana tekemään kaikki työt?
6. Mitä ovat porrassiivouksen kriittiset pisteet?
7. Ovatko työntekijät sitoutuneet työhönsä vai onko suurta vaihtelua?
8. Kuinka pitkä perehdytys teillä on?
9. Onko perehdytyskansiassa kuvia ja jos on niin millaisia?