

TOIMINTATAPAMUUTOS

Lempäälän siivouspalvelut

Margit Kolehmainen

Opinnäytetyö
Marraskuu 2011
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen
koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

KOLEHMAINEN, MARGIT
Toimintatapamuutos, Lempäälän siivouspalvelut
Opinnäytetyö 45 s., liitteet 11 s.
Marraskuu 2011

Opinnäytetyön lähtökohtana oli Lempäälän kunnan siivouspalvelun kehittäminen. Taustalla oli työntekijöiden kokemus työn kuormittavuus ja eriarvoisuus työnjaon suhteen. Lempäälän kunnan siivouspalveluissa on ollut 90-luvulta asti yhdistynyt siivous- ja jakelukeittiötyö. Siivoushenkilöstö on vastannut pienten koulujen ja päiväkotien jakelukeittiö- ja siivoustyöstä. Työntekijät kokivat tämän kuormittavana ja raskaana ja tiimityöskentely ei ollut tasapuolista. Siivouspalvelun toimintatapamuutos aloitettiin monipalvelutyöryhmän perustamisella. Työryhmään kuuluu siivouspalvelun, päiväkodin ja siivoojien edustajat ja opinnäytetyöntekijä. Siivouspalvelut jaettiin kahdeksi toimintayksiköksi, siivouspalveluiksi ja monipalveluiksi.

Toimintatapamuutos edellytti henkilöstöressurssien kasvattamista, jotta voidaan taata toimintavarmuus muuttuvissa olosuhteissa. Riittävä henkilöstöressurssien määrä takaa toimivat tiimijärjestelyt. Toimivassa tiimissä on riittävästi moniammatillista osaamista, eri työaikoja, riittävä määrä henkilöstöä ja erityyppisiä lähellä toisiaan olevia kohteita. Henkilöstöressurssien kasvattamiseen saatiin lupa. Henkilöstöressurssien nosto lisää kustannuksia, joita vastavuoroisesti pyritään vähentämään sillä, että henkilöstö ottaa hoitaakseen muita kohteen työtehtäviä, kuten päivähoiton avustavia työtehtäviä. Siivouspalvelun toimintatapamuutoksen myötä jakelukeittiötyö siirtyi monipalvelun alaisuuteen.

Siivouspalvelun työntekijöille kerrottiin, mitä monipalvelu tarkoittaa ja miten sitä kehitetään. Työntekijöillä oli mahdollisuus hakeutua monipalvelun työntekijäksi. Monipalveluun rekrytoitiin henkilöitä, joilla oli kokemusta siivous- ja jakelukeittiötehtävistä tai päivähoivontehtävistä. Valituille työntekijöille tehtiin osaamiskartoitus. Kysymysten pohjalta tuotettua selvitystä käytetään yhtenä työvälineenä koulutusta suunniteltaessa.

Toimintatapamuutuskokeilu käynnistettiin elokuussa 2011 ja kokeilu jatkuu vuoden 2012 loppuun. Muutos edellytti uuden tiimirakenteen luomista. Työntekijöille tehtiin tehtäväkuva selkeyttämään työnjakoa ammattiryhmien välillä. Tiimeille suunniteltiin yhteinen toimintamalli monipalvelutyöhön ja sitä kehitettiin kokeilun aikana.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

KOLEHMAINEN, MARGIT:

Practice Reform in the Cleaning Service of Lempäälä Municipality

Bachelor's thesis 45 pages, appendices 11 pages

November 2011

The basis of this thesis was to improve the cleaning services of Lempäälä municipality. In the background there were the employee's experiences from work load and unequal labour division. Since the 90's, cleaning and distribution kitchen services have been united in the cleaning services of Lempäälä municipality. Cleaning staff has been responsible for the distribution kitchen and the cleaning services for small schools and day care. The employees found this exhausting and heavy. They also found that team work was not distributed equally. The reform of cleaning services began with the establishment of a multi-service workgroup. Cleaning services were divided into two units, cleaning services and multi-services.

The practice reform required the growth of human resources so that reliability could be guaranteed in variable circumstances. Sufficient amount of human resources guarantees functioning team arrangement. A functioning team arrangement consists of multi professional expertise, different working times, enough personnel and different types of targets that are located close to each other. The increase of human resources was approved. The growth of human resources increases expenses, which are aimed to be reduced as employees take other tasks of the target, like tasks that assist day care

Cleaning service employees were told what multi service means and how it is developed. Employees had the chance to apply as a multi service worker. Personnel were recruited from backgrounds of cleaning, catering and day care. All chosen personnel went through a survey to test their talents. The survey based on the questions is used as one of the tools when training is planned.

Practice reform test was executed in August 2011 and is to be continued until the end of 2012. The reform required a new team structure to be created. Employees had a task description made to clarify work distribution between profession groups.

Keywords: Practice reform, survey, multi-services.

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	5
2	LEMPÄÄLÄN KUNNAN SIIVOUSPALVELUIDEN TAUSTAA	7
3	TOIMINTATAPAMUUTOS.....	9
4	OHJAAVA LAINSAADANTO	11
4.1	Päivähoitolaki.....	11
4.2	Työturvallisuuslaki.....	11
4.3	Elintarvikelainsäädäntö	13
4.4	Omavalvonta.....	14
5	MONIAMMATILLISUUS	17
5.1	Asiakaspalvelutehtävät	18
5.2	Jakelukeittiötyö	19
5.3	Siivoustyö	19
6	MONIPALVELUMALLI.....	21
6.1	Monipalvelutyöntekijän tehtäväkuva	23
6.2	Tiimityö	24
6.3	Työn kehittäminen.....	25
7	TAUSTAA OSAAMISKARTOITUKSELLE	27
7.1	Opinnäytetyön tavoite	27
7.2	Monipalvelutyöntekijän osaamisvaatimukset	27
7.3	Osaamiskartoitus	29
8	OSAAMISKARTOITUKSEN TULOKSET.....	30
8.1	Taustakysymykset	31
8.2	Siivoustyö	32
8.3	Jakelukeittiötyö	32
8.4	Vuorovaikutus ja asiakaspalvelu.....	33
8.5	Oman työn arviointi.....	34
9	KOULUTUS	35
10	JOHTOPÄÄTÖKSET	37
11	OMA POHDINTA.....	39
	LAHTEET	42
	LIITTEET.....	46

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö oli kehittämistyö Lempäälän kunnan siivouspalveluille. Opinnäytetyössä käsitellään Lempäälän kunnan siivouspalveluyksikön toimintatapamuutosta. Toimintatapamuutoksessa siivouspalveluorganisaatio jaettiin kahdeksi toimintayksiköksi, siivouspalveluiksi ja monipalveluiksi. Toimintayksiköissä työntekijöiden työnkuvat eroavat toisistaan siten, että siivouspalveluihin jäävät ne työntekijät, joiden työnkuva muodostuu siivous- ja puhtaanapitotehtävistä. Monipalveluun siirtyvät työntekijät, joiden työnkuva on moniammatillisempi. Työnkuva muodostuu siivous- ja puhtaanapitotehtävien lisäksi jakelukeittiötyöstä, sekä päivähoidon avustavista työtehtävistä.

Projektin alussa perustettiin monipalvelutyöryhmä, jonka tehtävänä oli ideoida ja suunnitella toimintatapauudistusta. Keskeisiksi ammattitaitovaatimuksiksi työryhmässä määriteltiin, että monipalveluun valitulla työntekijällä on joko siivoukseen tai ruokahuoltoon liittyviä tietoja, taitoja ja valmiuksia. Työssä edellytetään hyviä asiakaspalvelu- ja yhteistyötaitoja. Jatkossa monipalvelusta käytetään lyhennystä mopa.

Opinnäytetyössä käsitellään työryhmän ajatuksia ja ideoita mopan tehtävänkuvasta. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää henkilöstön ammattitaitoa. Opinnäytetyössä kartoitetaan myös henkilöstön osaamista ja suunnitellaan henkilöstölle perehdytystä ja koulutusta.

Osaamiskartoituksella kerätään taustatietoa mopa työhön hakeutuneiden työntekijöiden koulutuksesta, työkokemuksesta ja vahvuuksista sekä toiveista ja rajoitteista työn suhteen. Lisäksi kysytään työntekijöiden omaa arviota osaamisesta siivous- ja jakelukeittiötyössä, oman työn arvioinnissa sekä vuorovaikutustaidoissa ja asiakaspalvelussa. Osaamiskartoituksella selvitetään työntekijöiden nykyinen osaaminen.

Työturvallisuuslaissa edellytetään, että työnantaja antaa riittävän perehdytyksen työolosuhteisiin, turvallisuuteen ja terveyteen liittyvissä asioissa. Perehdyttämisprosessissa työntekijä perehdytetään uuteen työorganisaatioon, sen toimintatapoihin ja sääntöihin. Opastuksen tavoitteena on muodostaa työntekijälle kokonaiskuva tehtävästä työstä ja työtehtävien hallinnasta. Perehdyttämisprosessin onnistumiseksi työntekijöille tehtiin perehdyttämisoppaat. Oppailla varmistetaan toimintatapojen ja työtehtävien opastus. Perehdyttämisoppaat jäävät työntekijöille myöhempää tarvetta varten.

Mopan työnkuvaan kuuluu jakelukeittiötyötä. Tämä edellyttää riittävää osaamista elintarvikehygieniasta ja omavalvonnasta. Lempäälän kunnan toimintatapauudistus siirtää jakelukeittiötyön monipalvelun alaisuuteen. Tämä organisatiomuutos edellytti nykyisen omavalvonta suunnitelman päivittämistä jakelukeittiötyön tarpeisiin. Mopat muodostavat yhteisvastuullisen tiimin. Tiimin tarkoituksena on vastata ja suunnitella yhdessä tiimin alueella suoritettavat työt lyhyissä 1 – 3 päivän poissaolotilanteissa.

2 LEMPÄÄLÄN KUNNAN SIIVOUSPALVELUIDEN TAUSTAA

Lempäälä on valtavyölien ja reitti-vesien risteyskohta, jossa maaseutu ja kaupunki kohtaavat. Palveluja toteutetaan kunnan omana työnä ja henkilöstön pysyvyys ja saatavuus halutaan turvata. Kunta huolehtii siitä, että palveluverkko on toimiva sekä taloudellinen ja kehittää yli sektorirajojen ulottuvaa yhteistyötä. (Lempäälän kuntastrategia 2010 - 2025, 1 - 5.) Lempäälän kunta kasvaa noin 400 asukkaan vuosivauhdilla. Väestönkasvun myötä päiväkotien ja koulujen tarve lisääntyy. Lempäälän kunnassa on 25 päiväkotia ja 11 koulua, jotka sijaitsevat eri puolella pitkänomaista Lempäälän kuntaa. (Lempäälä tietopaketti 2011, 4 – 12.)

Lempäälän kunnan siivouspalveluissa on ollut 90-luvulta asti yhdistynyt siivous- ja jakelukeittiötyö. Toimintamallissa siivoushenkilöstö vastasi pienten koulujen ja päiväkotien keittiöiden jakelukeittiö- ja siivoustehtävistä. Tämä toimintamalli on ollut kustannustehokas ja on vapauttanut valmistavien keittiöiden henkilöstön ruoan valmistamiseen ja lähettämiseen kohteisiin. Toimintamalli on varmistanut työntekijöille kokoaikaisen työn siivouksellisesti pienissä kohteissa. Työntekijä on vastannut jakelukeittiötyössä ruuan vastaanotosta, jakelusta, astiahuollosta ja kohteen siivoustyöstä. (Heiskanen 2011.)

Lempäälän kunnan siivouspalveluissa oli käytössä tiimityö, jolla haettiin apua lyhytaikaisten ja äkillisten sijaisuuksien hoitamiseen. Tässä tiimityömallissa siivouspalveluiden kaikki siivoojat muodostivat lähialueen kohteiden kanssa tiimin. Siivoojat vuorollaan sijaistivat toiminnan kannalta välttämättömissä töissä. Välttämättömiä töitä ovat olleet päiväkotien ja koulujen jakelukeittiötyöt. (Heiskanen 2011.)

Varsinkin koulujen siivoojat kokivat tiimityön kuormittavana ja raskaana. He kokivat osaamattomuutta ja kiirettä harvoin tehtävässä jakelukeittiötyössä. Työntekijöiden suuret työpoissaolot ja työntekijöiden sekä työnjohdon vaihtuvuus ovat myös kuormittaneet siivoojia ja työnjohtoa. Työntekijöitä kuormitti lisäksi

se, että he suorittivat jakelukeittiötyötä neljän eri valmistavan keittiön alaisuudessa ja keittiöiden toimintaohjeet olivat toisistaan poikkeavat. Aiemmassa toimintamallissa jakelukeittiön siivoojat eivät ole juurikaan suorittaneet tiimityöskentelyä, vaan jakelukeittiöissä tapahtuva tiimin sijaistaminen oli koulusiivoojien vastuulla. (Enqvist 2011.)

Vuonna 2009 siivouspalvelun henkilöstö teki selvityspyynnön työsuojelupiirille työssä koetusta kuormittavuudesta. Työsuojelupiirin selvityksestä ilmeni, että työntekijät kokivat eriarvoisuutta työnjaon suhteen. Siivouspalvelu antoi työsuojelupiirille vastineen, jossa luvattiin mm. päivittää siivoustyön mitoitus. Siivoustyönmitoituksella ajanmukaistettiin työmäärämitoitukset ja varmistettiin työajan riittävyys mitoituksen mukaisille työtehtäville. (Enqvist 2011.)

Lisäksi siivouspalvelut käynnisti työterveyspalvelu Viisarin kanssa yhteistyössä kattavamman fyysisen ja psyykkisen kuormittavuuden selvityksen, jolla haettiin tarkempia vastauksia työssä koettuun kuormittavuuteen. Tiimityö ja osaamattomuus keittiössä koettiin kuormittavana, koska keittiötyö ei ole siivoojan ydinosaamista. Fyysisen kuormittavuuden arvioinnissa todettiin alentunutta fyysistä kuntoa. Siivouspalvelut järjesti työkykyä tukevaa toimintaa kuten siivoojien yhteinen Puhtia Puhtauteen – liikunta hanke, johon oli mahdollista osallistua työajalla sekä liikunta- ja kulttuurisetelit. (Heiskanen 2011.)

Keskeisimmiksi ongelmiksi siivouspalveluissa todettiin tiimityöskentelyn eriarvoisuus ja kuormittavuus. Koulusiivoojat kokivat osaamattomuutta ja kiirettä harvoin tehtävässä jakelukeittiötyössä. Ongelmana koettiin ruoka- ja siivouspalvelun välisen palvelusopimuksen- ja kuvauksen puuttuminen. Siivouspalveluiden tavoitteena on tuottaa palveluita kustannustehokkaasti toimintavarmasti ja yhteisen toimintatavan mukaisesti. Kustannustehokkuus edellyttää edelleen tiimityöskentelyä ja tiimin jäsenten sijaistamista. Työntekijöiden kokemaa kuormittavuutta vähennetään uudella tiimijaolla. Tiimeistä tehdään hallittavammat ja toimintaa yhtenäistetään ja tasapuolistetaan. Päiväkotien ja pienten koulujen jakelukeittiötyötä kehitetään yhteistyössä ruokapalvelun kanssa. Siivous- ja ruokapalvelun välille tehdään palvelusopimus- ja kuvaus. (Enqvist 2011.)

3 TOIMINTATAPAMUUTOS

Kunta-alan palvelurakenteet edellyttävät organisointia ja toimintatapauudistuksia, joilla varmistetaan laadukkaat palvelut ja niiden saatavuus. Paras - hankkeessa, kuntien palvelurakenneuudistuksessa haetaan uusia toimintamalleja, joilla kunnat selviytyvät heille asetetuista palvelun tuottamisvelvoitteista. Hankkeella tavoitellaan kuntayhteistyötä ja myös kunnan sisäisten palveluiden toimintatapauudistuksia. (Valtiovarainministeriö 2011.)

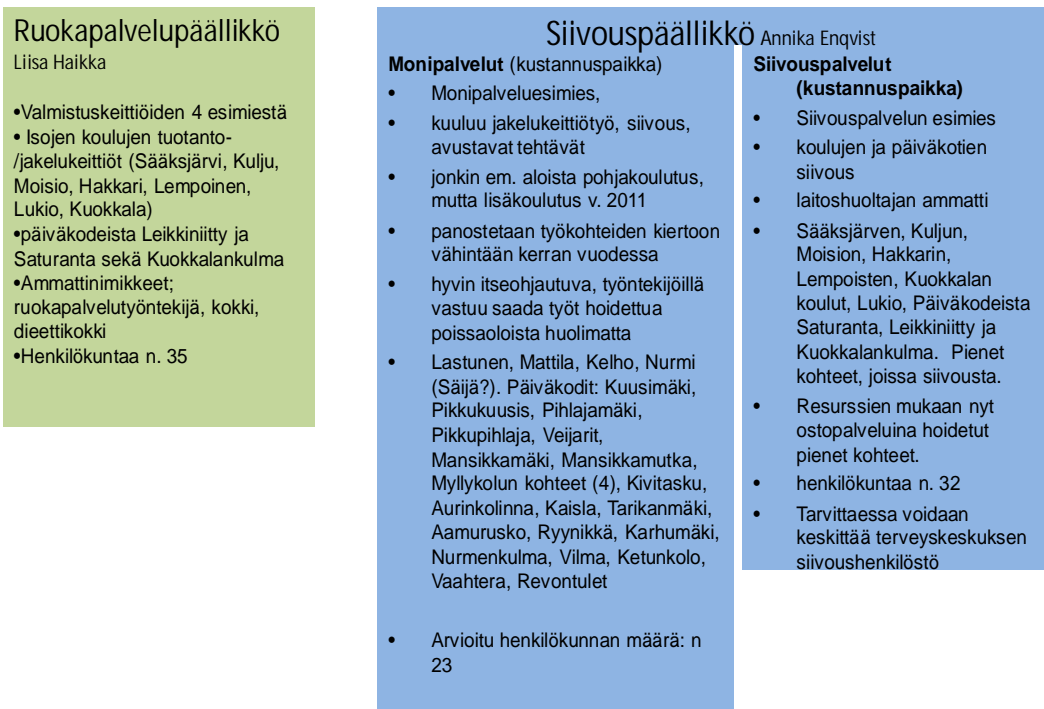
Huoltopalveluyksikön toiminta perustuu siihen, että työntekijöiden monipuolista osaamista hyödynnetään tehokkaasti ja työntekijät ratkaisevat itsenäisesti työhönsä liittyvät asiat sekä yhteistyö ja vuorovaikutus toimivat eri ammattiryhmien ja vastuualueiden esimiesten kesken (Lempäälän kunnanhallituksen johtosäntö 2010, 3).

Toimintatapamuutos edellytti henkilöstöressurssien kasvattamista, jotta voidaan taata toimintavarmuus muuttuvissa olosuhteissa. Riittävä henkilöstöressurssien määrä takaa toimivat tiimijärjestelyt. Toimivassa tiimissä on riittävästi moniammatillista osaamista, erilaisia työaikoja, riittävä määrä henkilöstöä ja erityyppisiä lähellä toisiaan olevia kohteita. Henkilöstöressurssien nosto lisää kustannuksia. Kustannuksia vähennetään sillä, että mopa ottaa hoitaakseen muita kohteen työtehtäviä, kuten päivähoidon avustavia työtehtäviä. (Enqvist 2011.)

Toimintatapamuutos edellyttää henkilöstöltä osaamista siivouksen, ruokahuollon ja päivähoidon työtehtävistä. Vakituksella siivouspalveluiden henkilöstöllä ei ole työssä edellytettävää moniosaamista. Myöskään vapailta työmarkkinoilta rekrytoitavilta työntekijöiltä ei välttämättä löydy vaadittavaa ammattitaitoa. Toimintatapamuutos edellyttää työntekijöiden lisäpätevöittämistä koulutuksen avulla. Laitoshuoltajan ja siivoojan nimike muutettiin tehtävän vaativuudenarvioinnin mukaan monipalvelutyöntekijäksi. Uudessa tehtävässä on huomioitu muuttunut osaamisvaatimus ja sen vaikutus palkkaukseen. (Enqvist 2011.)

Lempäälän kunnan huoltopalveluyksikkö kokeilee uutta kustannuspaikkajakoa, jonka tarkoituksena on selkeyttää yksikön työtehtäviä. Toimintatapamuutoksen myötä huoltopalveluyksikkö muodostuu kolmesta omiin vastuualueisiinsa keskittyvistä palveluista; ruoka-, siivous- ja monipalvelusta. Ruokapalvelu vastaa ruoan valmistamisesta, pakkaamisesta ja lähettämisestä. Siivouspalvelu jaetaan kahteen kustannuspaikkaan; siivous- ja monipalveluihin. Monipalveluun kuuluu pienet koulut ja päiväkodit, joissa tehdään jakelukeittiötyötä, siivousta ja päivähoidon avustavia tehtäviä. Siivouspalvelujen työntekijät tekevät siivoustyötä. Toimintatapamuutoksella selkiytetään työnkuva. Siivoojat sijaistavat siivouskohteissa ja mopa jakelukeittiökohteissa. (Kuvio 1).

Huoltopalveluyksikkö



Kuvio 1. Huoltopalveluyksikkö. (Enqvist 2011)

4 OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

4.1 Päivähoitolaki

Valtakunnallisten linjausten mukaan päivähoiton toiminta lähtee lapsen tarpeista (Valtioneuvoston periaatepäätös 2002, 9-11). Päivähoiton tulee tarjota lapselle turvalliset ja lämpimät ihmissuhteet ja lapsen lähtökohdat huomioon ottaen suotuisa kasvuympäristö. Lapsen iän ja yksilöllisten tarpeiden mukaisesti päivähoiton tulee edistää lapsen fyysistä, sosiaalista ja tunne-elämän kehitystä. Päivähoito eri muotoineen on varhaiskasvatuksen toimintaympäristö ja lapsella on oikeus varhaiskasvatukseen. (Laki lasten päivähoidosta 1973/36.)

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustaselvitys ja siihen liittyvä rikosrekisterilain muutos tulivat voimaan vuoden 2003 alusta. Lailla säädettiin menettelystä, jolla lasten kanssa työskentelemään valittavien henkilöiden rikostaustaa voidaan selvittää. Menettelyn tavoitteena on vähentää lasten riskiä joutua seksuaalisesti hyväksikäytetyksi, väkivallan kohteeksi tai houkutelluksi huumausainesten käyttöön. Rikostaustan selvittämismenettely koskee tilanteita, joissa työ on luonteeltaan sellaista, että se mahdollistaa läheisen vuorovaikutuksen lapsen kanssa. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 2002/504.)

4.2 Työturvallisuuslaki

Perehdyttämistä ohjataan laeilla ja asetuksilla, jotka liittyvät työntekijän turvallisuuteen. Työturvallisuuslaki (2002/738) edellyttää, että työnantaja antaa riittävän perehdytyksen työolosuhteisiin, työvälineisiin sekä turvallisuuteen että terveyteen liittyvissä asioissa. Perehdytystä antaessaan työnantajan on otettava huomioon työntekijän ammatillisen osaamisen lisäksi hänen aikaisempi työko-

kemuksensa. Työsopimuslain (2001/55) mukaan työnantajan velvollisuuksiin kuuluu huolehtia, että työntekijä voi suoriutua tehtävästään työtä kehitettäessä. Perehdyttämisen lähtökohtana on aina työtehtävä ja yksi perehdytyksen osa on tehtäväkohtainen työnopastus (Mäntynen & Penttinen 2009, 2). Perehdyttämisen tavoitteena on tapaturmien ja työstä aiheutuvan sairastumisen vaaran välttäminen. Työnantajan on varmistuttava, että työntekijä saa tarpeelliset tiedot työhön liittyvistä työpaikan vaara- ja haittatekijöistä. Perehdyttämällä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset. Perehdyttämisen ytimenä on aina työtehtävä. (Horn, Liski & Villanen 2007, 8 – 10.)

Yksittäisen tehtävän kohdalla koettu osaamattomuus voi pitkään jatkuessaan aiheuttaa kokemuksen koko työn osaamattomuudesta. Tämä taas vaikuttaa siihen, että koko työ koetaan negatiivisesti. (Terveys ja työkyky 2010.) Perehdyttäminen on työhyvinvoinnin perusta. Työyhteisön päätökset perustuvat oikeaan tietoon. Työhön perehtyminen alkaa työhönotosta ja jatkuu vastaanoton kautta varsinaiseen työssä oppimiseen. (Rainio 2010, 7 – 8.) Ilman perehdytystä työntekijä jätetään oppimaan työ ja työolot reaktio- ja mallioppimisen sekä yrityksen ja erehtymisen avulla. Tällöin riski esimerkiksi työtapaturmiin tai huonoon työn laatuun kasvaa. (Mäntynen & Penttinen 2009, 4-6.)

Lakien tarkoituksena on ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä johtuvia fyysisiä ja psyykkisiä terveyshaittoja. Käsiteltäviä asioita ovat työntekijän työturvallisuuteen, terveyteen tai työkykyyn vaikuttavat asiat, jotka voivat koskea työtä, työympäristöä kuin työyhteisöäkin. Työturvallisuuslaki on esimiehelle ohje turvallisuuden ja hyvinvoinnin johtamisessa. Esimiehen tehtävänä on pitää huolta siitä, että toimivan työyhteisön perusrakenteet ovat kunnossa ja toiminnan tavoitteet ohjaavat työn tekemistä. (Rainio 2010,4- 6.)

Työturvallisuuslaki määrittää työntekijälle annettavan opetuksen ja ohjauksen tärkeimmäksi antamisperusteeksi työn haittojen ja vaarojen estämisen, sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan ja vaaran välttämisen (Työturvallisuuslaki 2002/738).

Perehdytystä annetaan toiminnan aloitus-, muutostilanteissa ja ohjausta täydennetään aina tarvittaessa. Kun työntekijä kokee, että hänet otetaan hyvin vastaan, hänen työtään arvostetaan ja perusedellytykset luodaan työnteolle, kasvaa työntekijöiden viihtyvyys ja halukkuus työskennellä työyksikössä. (Mäntynen & Penttinen 2009, 4.)

Perehdyttämisprosessi sisältää myös työnopastuksen. Työnopastuksessa työntekijälle opetetaan varsinainen työ ja oikeat työmenetelmät. Työyhteisön nopeat muutokset nostavat perehdytyksen tärkeään rooliin.

Perehdyttäminen on monivaiheinen oppimistapahtuma, jonka tavoitteena on luoda työntekijälle sisäisiä malleja työstä. Perehdytyksestä hyötyvät sekä asiakkaat että työntekijät, koska sillä vaikutetaan työntekijöiden motivaatioon, työn tuloksiin ja työturvallisuuteen. Työyhteisön hyvinvointi lisääntyy, kun jokainen työntekijä ymmärtää työn tavoitteet ja organisaation toiminnan. Perehdytyksen tarkoituksena on omalta osaltaan selkeyttää työntekijöiden työnkuvaa. Näin myös jokaisen velvollisuudet ja vastualueet täsmentyvät. (Rainio 2010, 2-5.)

4.3 Elintarvikelainsäädäntö

Elintarvikelaki (2006/23) koskee elintarvikkeita, niiden käsittelyolosuhteita, elintarvikealan toimijoita ja valvontaa. Toimijan on tunnettava käsittelyyn liittyvät terveysvaarat sekä elintarviketurvallisuuden vaatimusten kannalta kriittiset kohdat toiminnassa. EU:n yleisen elintarvikehygieniasetuksen (2004/852) mukaan elintarvikealan toimijan velvollisuus on vastata siitä, että kaikkia työntekijöitä on perehdytetty, opastettu ja tarvittaessa koulutettu elintarvikehygieniaan liittyvissä asioissa työtehtävien edellyttämässä määrin (Ijäs & Välimäki 2007, 94 – 98).

Elintarvikelaki (2006/23) edellyttää, että jokainen elintarvikealan toimija tunnistaa omaan yritystoimintaansa liittyvät elintarviketurvallisuutta vaarantavat tekijät ja huolehtii niiden hallinnasta. Elintarvikkeita käsittelevien henkilöiden tervey-

dentilaa koskevista vaatimuksista säädetään tartuntatautilaissa (Tartuntatautilaki 1986/583.) Talousveden laadusta ja veden välityksellä leviävän taudin ehkäisystä säädetään terveydensuojelulaissa (Terveydensuojelulaki 1994/763.)

Elintarvikehygieeninen osaaminen tarkoittaa elintarvikehygienian perusteiden hallintaa. Elintarvikkeita ammatikseen käsitteleviltä vaaditaan riittäviä tietoja ja osaamista mikrobiologian perusteista, kuten elintarvikkeiden kontaminaatioista ja ruokamyrkytyksistä. Lisäksi osaamista tarvitaan hygieenisistä työtapoista, henkilökohtaisesta hygieniasta, puhtaanapidosta, omavalvonnasta ja lainsäädännöstä. Käytännön hygieniosaaminen on näiden tietojen soveltamista joka-päiväisessä työssä. (Hygieniosaaminen 2010.) Työnantajan on varmistuttava siitä, että sellaisilla henkilöillä, jotka käsittelevät pakkaamattomia, helposti pilaantuvia elintarvikkeita on elintarvikehygieenistä osaamista osoittava hygieniosaamistodistus. Hygieniosaaminen on lakisääteinen velvoite. (Elintarvikelaki 2006/23, 27 §.)

Elintarvikehygienia jaetaan henkilökohtaiseen, elintarvikkeiden ja työtilojen hygieniaan. Henkilökohtaiseen hygieniaan kuuluu puhdas, asianmukainen työasu ja päähine sekä hygieeniset työtavat sekä työhöntulotarkastukset ja – tutkimukset. Käsihygienia on yksi tärkeimmistä henkilökohtaiseen hygieniaan kuuluva asia. Jokainen levittää kehostaan pöly- ja hilsehiukkasia ympäristöön. (Ijäs & Välimäki 2007, 6 – 11.)

4.4 Omavalvonta

Omavalvonnalla tarkoitetaan elintarvikealan toimijan omaa järjestelmää, jolla varmistetaan, että elintarvike ja elintarvikehuoneisto sekä siellä harjoitettava toiminta täyttävät niille elintarvikemääräyksissä asetetut vaatimukset (Elintarvikelaki 2006/23, 16 §). Työnantajan on perehdytettävä jokainen työntekijä omavalvontajärjestelmään ja sen toteuttamisen (Hygieniosaaminen 2010.)

Omavalvonta on toimintaa, jolla säilytetään elintarvikkeiden laatu hyvänä koko ruokaketjun aikana valmistuskeittiöltä asiakkaan lautaselle. (Liite 1). Omavalvonnalla varmistutaan elintarvikemääräysten toteutumisesta ja ehkäistään toiminnassa esiintyviä riskejä. (Heiskanen 2011.)

Elintarvikealan toimijan on laadittava kirjallinen suunnitelma omavalvonnasta, noudatettava sitä ja pidettävä sen toteuttamisesta kirjaa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan kriittiset kohdat ja niihin liittyvien riskien hallinta. Elintarvikealan toimijalla on oltava riittävät ja oikeat tiedot jakelemastaan elintarvikkeesta. (Elintarvikelaki 2006/23, 19 §, 20 §.)

Elintarvikehuoneistolla on oltava riskien hallitsemiseksi riittävä omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma sisältää toiminnan ja toimintojen riskikohdat sekä menetelmät, joiden avulla valvotaan tehokkaasti ja yksinkertaisesti vaaratilanteita. Suunnitelma sisältää toimenpiderajat riskikohtien valvonnassa sekä mitä tehdään, kun toimenpiderajat ylitetään ja miten omavalvontajärjestelmän toimivuus varmistetaan. (Omavalvontasuunnitelma 2011.)

Puhtaanpidon tulee olla järjestelmällistä ja hyvin suunniteltua. Mikrobin vähentäminen työympäristöstä on tärkeä osa omavalvontaa. Suoraan elintarvikkeiden kanssa kosketuksiin joutuvat välineet, pinnat ja astiat puhdistetaan hyvin ja niiden puhtautta tarkkaillaan jatkuvasti. Mikrobit pilaavat elintarvikkeita ja aiheuttavat tauteja ihmisissä ja siksi niiden kasvua pyritään estämään elintarvikkeiden käsittelyssä. Tärkeimpiä mikrobiryhmiä ovat bakteerit, hiivat, homeet ja virukset sekä alkueläimet. Ruokamyrkytyksellä tarkoitetaan ruuan tai talousveden välityksellä tarttuvaa tautia tai myrkytystä. Ruokamyrkytyksiä voidaan ehkäistä henkilökohtaisella hygienialla ja huolehtimalla työtilojen hygieniasta. Mikrobin lisääntyminen elintarvikkeessa estetään oikeilla säilytysolosuhteilla. (Ijäs & Välimäki 2007, 12, 32- 41.)

Elintarvikehuoneistojen ennakkohyväksynnästä on siirrytty ilmoitusmenettelyyn 1.9.2011. Omavalvontasuunnitelma laaditaan oma-aloitteisesti ja huolehditaan suunnitelman toteutumisesta. Valvontaviranomainen voi määrätä suunnitelman täydennettäväksi, korjattavaksi tai muutettavaksi. Omavalvonnan toteutuksesta pidetään kirjaa, jonka avulla toimija pystyy esittelemään valvojalle suunnitelman toteutumisen. (Omavalvonta 2011.) Lempäälän kunnan jakelukeittiöiden viranomaisvalvonnasta, neuvonnasta ja ohjauksesta huolehtii Pirkkalan ympäristöterveydenhuollon valvontayksikkö (Pirkkalan ympäristöterveydenhuollon valvontayksikkö 2011).

5 MONIAMMATILLISUUS

Työ perustuu ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ja työn laatu syntyy ihmisten kohtaamisessa. Jokainen asiakkaan kohtaamistilanne markkinoi palvelua (Lankinen & Ritvanen 2003, 3). Moniammatillisella yhteistyöllä tarkoitetaan eri asiantuntijoiden työskentelyä ja asiakkaan tarpeet huomioidaan kokonaisuutena (Isoherranen 2005, 14,17). Palvelu tuotetaan asiakkaan läsnä ollessa ja vuorovaikutus työyhteisön muiden henkilöstöryhmien kanssa on osa palvelun tuottamista. Työ tapahtuu tiiviissä yhteistyössä muiden siivoojien ja henkilöstöryhmien kanssa. (Kivikallio 2009, 17.)

Työsuoritukseen vaikuttaa monet tekijät. Osaan niistä yksilö voi vaikuttaa itse ja osaa ohjataan ulkopuolelta. Työntekijöiden on tunnettava oman työnsä tavoitteet, jotta työn kokonaisuus koetaan mielekkääksi. Työn avulla voi kehittyä ja saada arvostusta. Työyhteisö luo sosiaalista identiteettiä ja voi tukea ja tehostaa itsetuntoa. (Heiskanen, Salonen & Sassi 2007, 91.)

Työssä tarvitaan monipuolista ammattitaitoa, osaamista ja valmiuksia. Työntekijältä odotetaan halua ja kykyä toimia yhteistyössä päiväkodin päämäärien ja asiakaspalvelun hyväksi. Sosiaalisten, asiakaspalvelun ja yhteistyötaitojen merkitys nousee suureksi. (Reunanen 2009, 250.) Työssä kohdataan monia yhtäaikaista haasteita, mikä vaatii kykyä laittaa asiat tärkeysjärjestykseen. Työ sujuu, kun työjärjestys on tarkoituksenmukainen ja tehtävät limittyvät joustavasti. (Aulanko, Huovinen, Kiikka & Lehtinen, 10 -11.)

Työ pohjautuu vuorovaikutukseen. Yhteishenki ja yhteistyö edistävät toiminnalle asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Kaikkien töiden suunnittelun lähtökohtana on asiakas ja hänen tarpeensa. Työ edellyttää ihmistuntemusta, vastuuntuntoa ja kykyä ihmisen kohtaamiseen. (Kujala 2001, 1.1.) Vuorovaikutus työpaikoilla kytkeytyy pääosin työhön liittyvien tehtävien ja tietojen välittämiseen (Järvinen 2001, 47).

Muuttuvissa olosuhteissa ammattitaitovaatimukset ovat laajentuneet. Kun opitut uudet toimintatavat voi soveltaa heti käytäntöön, jäävät oppimistulokset pysyviksi. Parhaimmillaan työntekijä on ammattilainen, joka suunnittelee ja toteuttaa sekä kehittää omaa osaamistaan. Kokemusperäinen tietotaito yhdistettynä koulutukseen tarjoaa perustan oman työn kehittämiseksi. Koulutuksen suunnittelussa tulee huomioida koko toimintaympäristön vaatimukset. (Kivikallio 2009, 17.)

5.1 Asiakaspalvelutehtävät

Moniammatillinen työryhmä vastaa päiväkodissa päivähoitolain määrittämistä tehtävistä. Hoitohenkilökunta huolehtii lasten hoito- ja kasvatustehtävistä. Tuki-toiminnoista, kuten siivouksesta ja ruuan valmistuksesta vastaa oma henkilökunta. Työnkuvat eivät ole tiukasti rajattuja. Joustavuus turvaa osaltaan päiväkodin asiakkaan, lapsen, hyvän hoidon. Kaikkien töiden suunnittelun lähtökohdaksi on lapsi ja hänen tarpeensa. Työvoimavajauksen aikana on tärkeintä huolehtia lasten hoidosta ja hyvinvoinnista. Perustoiminnot hallitsevat suurta osaa lapsen päivästä. Perushoidon laatuun vaikuttavat hellyys, lämpö, läheisyys, kiireettömyys sekä tuttu ja turvallinen henkilökunta. (Kujala 2001, 1.1.)

Mopa voi omalta osaltaan tarjota turvallisuutta lyhyissä kasvatushenkilökunnan poissaoloissa. Ammattitaitoisen hoito- ja kasvatushenkilöstön riittävä määrä päivähoitossa on perusedellytys lasten turvallisuuden takaamiseksi ja päivähoitolain kasvatustavoitteitten toteuttamiseksi. Monipalvelutyömallilla haetaan apua ja vastauksia päivähoitovastuun kysymyksiin. Kasvattajilla on vastuu lapsista. Mopalla on vastuu jakelukeittiötyöstä ja omavalvonnasta. Lapsien päivittäiset hoitoajat voivat vaihdella, sillä koko- tai osapäivähoidettavien ja poissa olevien lasten määrä vaihtelee päivittäin. Lasten turvallisuudesta huolehtiminen on ensisijaisen tärkeää. Näin saadaan lasten ja heitä hoitavien aikuisten suhdeluku oikeaksi äkillisissä päivähoitovastuun sairastapauksissa. Tämä on lapsiläheinen tapa organisoida aikuisten työtä ja sitä kautta se mahdollistaa lapsen tarpeisiin vastaamisen läheisyyden, luottamuksen ja turvallisuuden osalta. Lasten turvallisuudesta huolehtiminen on ensisijaisen tärkeää. (Siren 2011.)

5.2 Jakelukeittiötyö

Valmistavalla keittiöllä tarkoitetaan keittiötä, joissa ruoka valmistetaan, pakataan ja kuljetetaan useampaan jakelukeittiöön. Jakelukeittiö on keittiö, jossa ruokaa ei varsinaisesti valmisteta. Ruoka tuodaan valmistavalta keittiöltä ja asetetaan tarjolle jakelukeittiössä. (Oulun kaupunki 2004.)

Jakelukeittiötyössä työntekijä vastaanottaa, valmistaa tai valmistelee tuotteita ja tarvittaessa kuumentaa ja valmistaa osia tarjottavista aterioista, laittaa ruoat tarjolle tai jakaa ruoat asiakkaille. Työntekijä tekee tilauksia valmistuskeittiöltä, vastaanottaa ruoka-aineita, ruokia ja tarvikkeita, siistii ja järjestää toimintaympäristön, tekee astiahuollon tehtävät ja noudattaa omavalvontasuunnitelmaa. (Opetushallitus 2010, 90.)

Jakelukeittiön omavalvonta koostuu hygieniasta ja laadun valvonnasta. Jakelukeittiön omavalvonnassa tarkkaillaan lämpötiloja säilytystiloissa, tarjoilussa, henkilökohtaista hygieniaa, työhygieniaa ja hygieniaosaamista, pesutuloksia, yleistä siisteyttä ja järjestystä ja jätehuoltoa.

5.3 Siivoustyö

Siivoustyön mitoittamiseen perustuvat työohjeet ovat lähtökohtana siivouksen suorittamiselle, mutta päiväkodin toiminta ja likaantuminen määrittelee tarvittavat työt ja niiden ajoituksen. Tavoitteena on sovittaa siivoustyö joustavasti muiden töiden lomaan. Itseohjautuvat tiimit vastaavat siivous- ja jakelukeittiötyöstä sekä päivähoiton avustavista tehtävistä ja työn suunnittelu hoidetaan yhteisvastuullisesti. Tarkoituksena on toteuttaa siivoukselle asetetut vaatimukset yhteistyössä monipalvelun työntekijöiden kanssa. Suunnitelmallisesti toteutettu monialaisuus ja laajentuneet työtehtävät lisäävät työn mielekkyyttä ja tuovat vaihtelua työpäivään. (Kivikallio 2009, 19.)

Ammattitaitoisen siivoajan työskentely perustuu hyvään työn tekniseen hallintaan, jossa huomioidaan tiloissa tapahtuva toiminnan, sääolosuhteiden, tilojen käyttöolosuhteiden muutosten vaikutus lian laatuun ja määrään ja sitä kautta työmenetelmiin. Työntekijän työskentely on joustavaa ja hän arvioi mihin työpanos kannattaa kohdentaa. (Kivikallio 2009, 19.)

Puhtaus mahdollistaa kiinteistön päätoiminnon turvallisen sujumisen ja lisää tilojen viihtyisyyttä. Hyvä suunnittelu ja työn tekninen ja toiminnallinen hallinta mahdollistaa työn tekemisen tehokkuuden ja taloudellisuuden. Siivoustyö on vahvasti sidottu asiakaskohteen päätoimintoon. Siivoustyötä kehitettäessä on huomioitava koko toimintaympäristön siivoukselle asettamat vaatimukset. Lähtökohtana ovat työyhteisön arvot ja siivousorganisaation tulee myös sitoutua asiakasyrityksen arvoihin. (Kivikallio 2009, 17 - 19.) Siivouksen tehtävät ovat itsenäisiä ja vastuullista palvelutyötä (Ammattinetti 2010, 12.)

Päiväkodissa lapset ovat läheisessä kontaktissa toisiinsa ja mikrobit siirtyvät lapsesta toiseen. Lapset sairastavat päiväkodeissa enemmän kuin perhepäivähoidossa tai kotona olevat. Näillä taudeilla on suuri kansantaloudellinen merkitys. Kun päiväkotien toiminnoissa otetaan huomioon infektioiden leviämisen ehkäisy; vähenee sairastavuuden lisäksi epidemioiden määrä. Epidemiatilanteessa siivoamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. (Renko & Uhari 382–383.) Eniten päiväkodeissa leviävät virukset (Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005, 12).

Tarja Kujalan (2001, 3.12) mukaan siivousta toteutettaessa kiinnitetään erityistä huomioita hygienian kannalta tärkeisiin kohteisiin kuten wc- tiloihin, ryhmähuoneisiin ja lepohuoneisiin. Tärkeitä siivottavia kohteita ovat ne pinnat, joita lapset koskettavat. Hyvä puhtaustaso saavutetaan koko henkilökunnan yhteistyöllä. Päävastuu on siivoajalla, mutta hoitohenkilökunta osallistuu siivoukseen ja siisteiden ylläpitoon.(Kujala 2001.) Mikrobin lisääntymistä hidastetaan ja estetään poistamalla kasvuympäristöstä ravintoa eli likaa. Käytännössä se tarkoittaa puhdistamista ja pesemistä riittävän usein, esimerkiksi käsienpesua ja pintojen pyyhkimistä. (Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005, 12.)

6 MONIPALVELUMALLI

Monipalvelumallissa siirrytään palveluun, jossa siivous, jakelukeittiö ja asiakaspalvelutehtävät kootaan yhdeksi kokonaisuudeksi. Monipalvelutyö sisältää palvelusopimuksen mukaista jakelukeittiö- ja siivoustyötä sekä päivähoidon avustavia tehtäviä. Vastuunjako määritellään palvelusopimuksessa eri ammattiryhmien välillä. Tärkeitä näkökohtia ovat työtyytyväisyys, asiakastyytyväisyys, kustannustehokkuus ja toimitusvarmuus. (Enqvist 2010.)

Projektisuunnitelmassa monipalvelumallille on määritelty tavoitteet, odotetut tulokset, mittarit sekä osallistajat (taulukko 1). Projektin tavoitteena on jakelukeittiötyön ja siivouksen kehittäminen, töiden tekeminen kustannustehokkaasti ja henkilöstön kuormittavuuden vähentäminen.

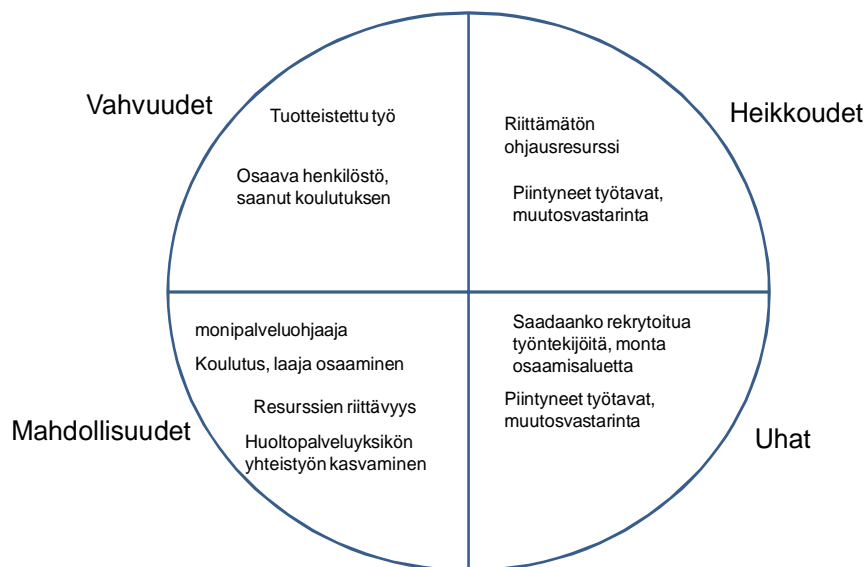
TAULUKKO 1. Monipalvelumallin projektisuunnitelma (Enqvist 2011)

Projektin nimi	Monipalvelu
Projektin tavoitteet, hyödyt. Miksi tehdään?	Huoltopalveluyksikön töitä tehdään jatkosakin kustannustehokkaasti. Siivouspalvelun henkilöstön kuormittavuutta vähennetään. Jakelukeittiötyötä ja siivousta kehitetään pienissä yksiköissä.
Projektin odotetut konkreettiset aikaansaannokset ja tulokset	Siivouspalvelut jaetaan kahteen kustannuspaikkaan; siivouspalvelu ja monipalvelu. Kustannuspaikkojen toiminnan käynnistäminen
Projektin mittarit (hyödyille sekä konkreettisille aikaansaannoille)	Toiminta pyritään järjestämään asiakaslähteisesti ja muuta toimintaa tukien. Kustannuspaikat toimivat taloudellisesti. Henkilöstön työtyytyväisyys on nykyistä parempi
Projektin johtaja	Annika Enqvist
Projektin osallistajat	Annika Enqvist, Liisa Haikka, asiakasedustajat, henkilöstön edustajat
Projektin riskit	katso nelikenttäanalyysi
Projektin resurssit ja rahat	budjetti

Alkutilanteesta tehtiin SWOT - analyysi (kuvio 2). Mopan vahvuuksia ja mahdollisuuksia ovat tuotteistettu työ ja osaava henkilöstö. Mopalla on esimies ohjaamassa työtä ja hänellä on siihen koulutus. Mahdollisuudet antaa resurssien riittävyys ja huoltopalveluyksikön yhteistyön lisääminen. Heikkouksina mopassa nähdään, ettei saada riittävää ohjausresurssia sekä piintyneet työtavat ja muutostavastarinta. Yksi uhka on, onnistutaanko rekrytoimaan tarvittava määrä työntekijöitä, joilla on monta osaamisaluetta hallussaan.

Annika Enqvist
28.2.2011

Monipalvelu omana kustannuspaikkana



KUVIO 2. Monipalvelu SWOT- analyysi (Enqvist 2011)

Monipalvelumallin kehittämiseksi ja edistämiseksi perustettiin monipalvelutyöryhmä, jonka tehtävänä oli selvittää toimintamalli liittyen ruoka-, siivous- ja avustavien tehtävien tuottamiseen päivähoidolle ja pienille kouluille. Työryhmässä oli mukana päivähoidon aluejohto, siivouspäällikkö, monipalvelun esimies ja siivoojien edustajat. Työryhmän tavoitteena oli, että mopan työhön vaikuttavat tekijät huomioidaan jo alussa. Monipalvelumalli kohdistettiin viiteen tii-

miin, joissa on 25 päiväkotia ja kuusi koulua. Tiimit ovat Keskustan tiimi, Moision tiimi, Kuljun tiimi ja Sääksjärven tiimi. Heidän lähiesimiehinään toimii monipalveluesimies Miia Heiskanen.

6.1 Monipalvelutyöntekijän tehtävänkuva

Palvelukuvaus antaa tietoa siitä, mihin palvelulla pyritään ja mitä palvelun aikana tapahtuu, mitä käyttäjä voi odottaa itse palvelulta saavansa tai mitä palvelulta on oikeus odottaa. Palvelun ominaisuuksia määriteltäessä lähtökohtana ovat asiakkaiden palvelutarpeet ja lainsäädännön taholta tulevat vaatimukset. (Lankinen & Ritvanen 2003, 8.) Mopa ei sijaisuustilanteessa saa olla yksin vastuussa lapsista (Siren 2011).

Palvelujen kuvaaminen on palvelun näkyväksi tekemistä (Liite 2.) Mopa toimii yhteyshenkilönä jakelukeittiön ja valmistavan keittiön välillä. Jakelukeittiötyössä Mopat tekevät tilauksia valmistuskeittiöön, vastaanottavat ruokakuormat ja huolehtivat ruokien asianmukaisesta säilytyksestä, kuumentavat ruuat tai valmistavat tarvittaessa lisäkkeitä. Mopat vastaavat ruuan esille laitosta ruokalistan ja ateriakokonaisuuden mukaisesti sekä huolehtivat erityisruokavalioiden jakamisesta osastojen vaunuihin tai tarjoilulinjastoon. Mopat huolehtivat jakelukeittiön puhtaanapidosta ja astiahuollosta sekä noudattavat jakelukeittiön omavalvontasuunnitelmaa ja varmistavat asiakastytyväisyyden. Muutoksen myötä monipalveluyksikkö ottaa vastuun jakelukeittiön omavalvonnasta, työn kehittämisestä ja palvelun järjestämisestä.

6.2 Tiimityö

Tiimi voidaan määritellä ryhmäksi ihmisiä, joiden tavoitteet ovat yhteiset (Heikkilä 2002, 16). Tiimityöllä tarkoitetaan työskentelyä pysyvässä ryhmässä, jolla on yhteinen tehtävä ja mahdollisuus suunnitella itse työtään (Lehto, A & Sutela, H. 2008,98). Ei riitä, että työntekijöille kerrotaan organisaatiomuutoksesta ja sen jälkeen heidän on toimittava kerrotulla tavalla.

Suomalaiset arvostavat työnsä sisältöä ja työn tarjoamia kehittymismahdollisuuksia enemmän kuin työhön liittyviä etenemismahdollisuuksia. Tiimityön myönteisenä piirteenä nähdään se, että tiimityö edistää työssäoppimista. Parhaimmillaan tiimityö edesauttaa tiedonkulkua, ideointia, oppimista, työviihtyvyyttä ja on keino tasata työpaineita. Tiimimäinen työnteko on yleistynyt 2000-luvulla. Kaksi kolmesta palkansaajasta työskentelee pysyvässä työryhmässä tai tiimissä. Tiimityö onnistuu, kun työntekijöillä on yhteiset päämäärät ja mahdollisuudet vaikuttaa työn tavoitteisiin. (Lehto & Sutela 2008, 97- 98.)

Monipalvelu jaettiin viiteen eri tiimiin. Tiimijaossa oli otettava huomioon työntekijöiden mahdollisuudet poissaolotilanteissa olla sijaisena toisessa kohteessa. Tähän asiaan vaikuttaa käytettävissä oleva työaika, etäisyydet kohteiden välillä ja tehtävien välillä olevat kellonaikarajoitteet. Ruokailut tapahtuvat päiväkodeilla ja pienillä kouluilla lähes samaan aikaan. Tiimeille tehtiin alustava suunnitelma siitä, miten sijaistumistilanteissa toimitaan. Suunnitelma jaettiin ensimmäisessä tiimipalaverissa syyskuussa tiimeille ja annettiin tiimeille tehtäväksi kohteiden lukujärjestyksen tekeminen työjärjestyksen selkeyttämiseksi. (Liite 3,4). Tiimitoiminnan tarkoituksena on lisätä yhteistyötä, työmotivaatiota ja vastuunottoa koskien koko tiimin tehtävä aluetta. (Heiskanen 2011.)

Monipalvelu työryhmässä sovittiin, että mopalle annetaan työrauha vuoden 2011 loppuun, jotta työntekijöille jää aikaa tiimien muodostamiseen ja uusien toimintatapojen omaksumiseen. Toiminta aloitetaan ja yhteiset pelisäännöt ja palvelukuvaukset tehdään päivähoidon ja valmistavan keittiön kanssa syksyn aikana.

Tiimissä tehdään töitä yhdessä sopien, yhteisten päämäärien ja toimintamallien mukaisesti. Tavoitteena on sovittaa siivoustyö joustavasti muiden töiden lomaan. Itseohjautuvat tiimit vastaavat siivous- ja jakelukeittiötyöstä sekä päivähoidon asiakaspalvelutehtävistä. Työn suunnittelu hoidetaan yhteisvastuullisesti. Tarkoituksena on siivoukselle asetettujen tavoitteiden toteutuminen yhteistyössä monipalvelun ja päiväkodin hoitohenkilökunnan kanssa. Tiimi toiminnan tarkoituksena, perustehtävänä on lisätä asiakaslähtöisyyttä, yhteistyötä, työmotivaatiota ja vastuunottoa koskien koko tiimin tehtävä aluetta. Tällä lisätään työntekijöiden valtaa koskien omaa työtä koskevia ratkaisuja ja työn kehittämistä. Tiimin tavoitteena on sovitun palvelun tuottaminen asiakkaalle kustannustehokkaasti. Työntekijöiltä vaaditaan sosiaalisia taitoja, joustavuutta ja kykyä hallita stressiä sekä ymmärtää perustehtävä, mitä tehdään ja miksi. Tiimityön kehittämiselle on tärkeää antaa työntekijöille tilaa ottaa vastuuta ja toimia itsenäisesti vähitellen. Tähän tarvitaan esimiehiltä kannustusta ja muutokselle on varattava aikaa. On tärkeää, että työntekijät sisäistävät ja ymmärtävät organisaation päämäärät ja tavoitteet.

6.3 Työn kehittäminen

Peruslähtökohta kehittämisessä on, että vain hyvät työkäytännöt säilytetään ja niitä kehitetään ja mallinnetaan edelleen. Kehittämistyö tuottaa tulosta, kun kaikki eri henkilöstöryhmät sitoutuvat luotuihin toimenkuviin ja omien vastuualueidensa hoitamiseen. (Kivikallio 2010, 6.)

Kun monialaista työnkuvaa kehitetään, on tärkeää selvittää eri henkilöstöryhmien ydintehtävät ja etenkin rajapinnat, joissa toimenkuvat sivuavat toisiaan. Selkeä työnjako rajapinnoilla on keino tehostaa monialaista toimenkuvaa, siten että työntekijöiden työpanos käytetään kunkin ammattiryhmän osaamistasoa vastaaviin tehtäviin. Työn organisointi ja käytännön hoitaminen vaatii esimieheltä hyvää kokonaisuuden hahmottamiskykyä. Hygieniamääräykset edellyttävät asioiden kirjallista dokumentointia ja on tärkeää määritellä kenen vastuulla kirjaimistehtävä on. (Kivikallio 2010, 4-6.)

Esimiehenä työskentely edellyttää vallan käyttöä ja esimiehen tehtäviin kuuluu asettaa tavoitteita ja vaatimuksia toiminnalle. Tiimit tarvitsevat johtamista, jotta toiminta suunnataan hyödyllisiin tavoitteisiin. Kehittämistyön tärkeä tekijä on, että esimiehellä on selkeä näkemys kehittämistyön tavoitteista. Jatkuvassa muutoksessa eläminen edellyttää jatkuvaa perustehtävän kirkastamista. (Järvinen 2001, 27 - 41.)

Hyvässä työyhteisössä rakenteet tukevat työn tekemistä. Työ on mitoitettu oikein ja töiden järjestelyt ovat selkeät. Jokainen tietää omat tehtävänsä ja sen, mitä häneltä odotetaan. (Kaivola & Launila 2007, 136.) Esimiehen on tärkeä huolehtia siitä, että työn tekemisen edellytykset ja puitteet ovat kunnossa ja niitä pyritään jatkuvasti ajanmukaistamaan ja parantamaan (Järvinen 2001, 50). Kaikki työhön liittyvät tekijät vaikuttavat fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti. Ihminen tarvitsee sopivasti kuormitusta työssään, yli- tai alikuormitus on haitallista terveydelle ja hyvinvoinnille (Hopsu & Laine 2009, 177).

Työ onnistuu yleensä hyvin, kun tehtävät ovat työntekijän edellytysten mukaiset eli soveltuvat tietojen, taitojen ja vaatimusten osalta. Ongelmia syntyy, kun työn vaatimukset ylittävät tai alittavat työntekijän edellytykset. Ylikuormitustilanteessa työ vaatii enemmän ammattitaitoa tai harjaantuneisuutta kuin tekijällä on. Työssä joutuu tekemään paljon harkintaa vaativia ratkaisuja ja niissä on suuri epäonnistumisriski, kun työn järjestely, organisointi tai työpaikan suunnittelu on heikkoa. Alikuormitustilanteessa työ tarjoaa ärsykeitä niin vähän, että aivojen vireystaso pyrkii laskemaan. Tehtävät jäävät tekemättä tai tehtävä tuntuu yksitoikkoiselta ja epämielikkäältä. Ihminen väsy, kun on toimittava pitkän aikaa yli- tai alikuormitustilanteessa. (Aulanko ym. 2010, 24 -27.)

7 TAUSTAA OSAAMISKARTOITUKSELLE

7.1 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää yhdessä monipalvelutyöryhmän kanssa monipalvelussa vaadittavan henkilöstön ammattitaitovaatimuksia. Opinnäytetyössä kartoitettiin osaamiskartoituskyselyllä henkilöstön osaamista ja suunniteltiin henkilöstölle perehdytystä ja koulutusta.

Kyse on osaamisen tarkastelusta, miten työ nähdään, miten työtä tehdään ja hallitaan käytännössä sekä mitkä tekijät työn tekemistä määräävät. (Terveys ja työkyky 2010.) Osaamiskartoitus tehtiin mopaan hakeutuville työntekijöille. Väitämien pohjalta saatuja tuloksia käytetään yhtenä työvälineenä tulevassa kehittämistyössä.

7.2 Monipalvelutyöntekijän osaamisvaatimukset

Mopan osaamisvaatimuksissa määriteltiin, että työntekijöiltä vaaditaan joustavuutta, yhteistyökykyä, vuorovaikutustaitoja ja kykyä kuunnella muita. Keskeisimmiksi monipalvelutyöntekijän ammattitaitovaatimuksiksi monipalvelutyöryhmässä määriteltiin siivoukseen, ruokahuoltoon, asiakaspalveluun, sosiaalisiin sekä yhteistyötaitoihin liittyvät taidot, tiedot ja valmiudet. Mopa suunnittelee työtään palvelusopimuksen ja -kuvauksen mukaisesti. (Monipalvelutyöryhmä 2/2011.)

Mopa voi tarpeen vaatiessa toimia päivähoidon sijaisena akuuteissa kesken päivää ilmenneissä sijaisuustilanteissa. Päiväkodin koosta ja työn organisoinnista riippuen mopan työpäivä koostuu siivous- ja jakelukeittiötyöstä sekä asiakaspalvelu tehtävistä. Tehtäviin voi kuulua avustamista pukemisessa, riisuuntumisessa, wc:ssä käynnissä ja muissa henkilökohtaiseen hygieniaan ja lepoon liittyvissä toimissa. Mopa voi osallistua lapsen perushoitoon monipalvelun perustehtävän salliessa. Perushoito on lapsen fyysisestä kasvusta ja terveydestä huolehtimista. (Monipalvelutyöryhmä 3/2011.)

Mopa toimii yhteyshenkilönä jakelukeittiön ja valmistavan keittiön välillä. Jakelukeittiötyössä mopa tekee tilauksia valmistuskeittiöltä, vastaanottaa ruoka-kuorman ja huolehtii ruokien asianmukaisesta säilytyksestä ja kuumentamisesta. Tehtävänä on myös valmistaa tarvittaessa lisäkkeitä, vastata ruuan esille laitosta ruokalistan ja ateriakokonaisuuden mukaisesti sekä huolehtia erityisruokavalioiden jakamisesta osastojen vaunuihin tai tarjoilulinjastoon. Työhön kuuluu myös huolehtia jakelukeittiön puhtaanapidosta ja astiahuollosta sekä noudattaa jakelukeittiön omavalvontasuunnitelmaa. (Heiskanen 2011.)

Ylläpitosiivoustyössä mopa suunnittelee työtään yhteistyössä työyhteisön kanssa asiakaskohteen toiminnan, palvelukuvauksen ja työhöjien mukaan, suunnittelee omaa aikatauluansa ja ottaa huomioon työturvallisuusmääräykset sekä asiakasturvallisuuden tehden ylläpitosiivousta asiakaskohteissa. (Liite 5). Työntekijä valitsee ja käyttää tarkoituksenmukaisia siivousmenetelmiä ja – aineita, puhdistaa ja hoitaa asiakaskohteessa olevia pintamateriaaleja ja noudattaa työssään hygienia- ja jätehuolto-ohjeita sekä toimii yhteisen toimintatavan mukaan. Perussiivoustyössä mopa suunnittelee työtään yhteistyössä työyhteisön kanssa asiakaskohteen toiminnan, palvelukuvauksen ja työhöjien mukaan.

7.3 Osaamiskartoitus

Osaamiseen ja henkilöstöjohtamiseen liittyvät organisaation toimintatavat ovat tekijöitä, joilla voidaan erottua muista, kehittää hyvää työnantajakuvaa, onnistua tuloksellisuudessa sekä vaikuttaa henkilöstön työhyvinvointiin. Osaamiskartoituksen tavoitteena on kartoittaa pärjäämisen kannalta keskeiset vahvuudet ja kehittämisaalueet sekä selvittää osaamistasoa. Osaamiskartoituksella saadaan tietoa tukitehtävissä työskentelevien henkilöiden osaamisesta ja koulutustarpeista. (Terveys ja työkyky 2010.)

Osaamiskartoituksen avulla voidaan kartoittaa työyhteisön osaamista, nähdä sen kehittämiskohteita ja visioida tulevaa. Usein osaamiskartoitukset paljastavat kehittämishaasteita, joihin voi pureutua muutenkin kuin koulutukseen hakeutumalla. Osaamiskartoitus voi herättää motivaation oman työn kehittämiseen, syytää alkuun oman työn ja työyhteisön kehittämishankkeita, vahvistaa ammatillista itsetuntoa ja työn hallinnan tunnetta. Yksittäisenkin tehtävän kohdalla koettu osaamattomuus voi pitkään jatkuessaan aiheuttaa kokemuksen koko työn osaamattomuudesta. Tämä taas vaikuttaa siihen, että koko työ koetaan negatiivisesti. Kysymysten pohjalta tuotettua selvitystä käytetään yhtenä työvälineenä tulevassa kehittämistyössä. Tarkastelun keskiössä on työntekijän työkokonaisuus. (Terveys ja työkyky 2010.)

8 OSAAMISKARTOITUKSEN TULOKSET

Osaamiskartoituksella kerättiin taustatietoa mopa työhön hakeutuneiden työntekijöiden koulutuksesta, työkokemuksesta ja vahvuuksista sekä toiveista ja rajoitteista työn suhteen. Lisäksi kysyttiin työntekijöiden omaa arviota osaamisesta siivous- ja jakelukeittiötyössä, oman työn arvioinnissa sekä vuorovaikutustaidoissa ja asiakaspalvelussa. Kysely tehtiin 29 työntekijälle. Avoimilla kysymyksillä kysyttiin työntekijän koulutuksesta, työkokemuksesta ja rajoitteista työn suhteen sekä ammatillisia vahvuuksia.

Osaamiskartoituksella selvitettiin työntekijöiden nykyinen osaaminen. Osaamiskartoitusten avulla voidaan kartoittaa osaamista ja saavuttaa sellaista tietoa, jonka tuloksena koulutusta voidaan järjestää enemmän perusteltuihin tarpeisiin kuin pelkkiin toiveisiin perustuen. Jokainen työntekijä kirjasi tehtävään liittyvän osaamisensa. Tehtävän hallinnan taso kuvattiin seuraavasti: (Liite 6.)

1= osaamiseni tarvitsee paljon vahvistusta

2= osaamiseni tarvitsee jonkin verran vahvistusta

3= osaamiseni on vahvaa

4 = osaamiseni on erittäin vahvaa

Lempäälän kunnan Siivouspalvelu jakoi kyselylomakkeet kaikille toimeen hakeutuneille työntekijöille (N=29). Vastaukset palautettiin palveluesimies Miia Heiskaselle siivouspalveluihin.

Työntekijät vastaavat siivous- jakelukeittiötyöstä sekä päivähoiton avustavista tehtävistä. Ensin selvitettiin vakituisten työntekijöiden halukkuutta hakeutua monipalvelutyötehtäviin. Avoimeksi jääviin kohteisiin rekrytoitiin henkilöstöä päivähoiton sijaisista ja lehti-ilmoituksella. Henkilöstöä rekrytoitiin siivouksen, ruoka-huollon ja päivähoiton taustaa omaavista henkilöistä. Henkilöstöä valittaessa selvitettiin heidän halukkuuttaan ja motivaatiotaan työskennellä mopassa ja kerrottiin tulevasta muutoksesta työnkuvassa. Monipalvelun esimiehet ja päivähoiton edustaja haastattelivat kaikki työntekijät.

8.1 Taustakysymykset

Hygieniapassin oli suorittanut 27 työntekijää. Ajokortti oli 25 henkilöllä ja heistä 17 oli auto käytettävissä. Kokemusta lastenhoidosta oli 21 vastaajalla. (taulukko 2).

TAULUKKO 2. Taustakysymykset

KYSYMYS	KYLLÄ	EI
HYGIENIAPASSI	27	2
AJOKORTTI	25	4
AUTO KÄYTÖSSÄ	17	12
KOKEMUS LASTENHOIDOSSA	21	7

N=29

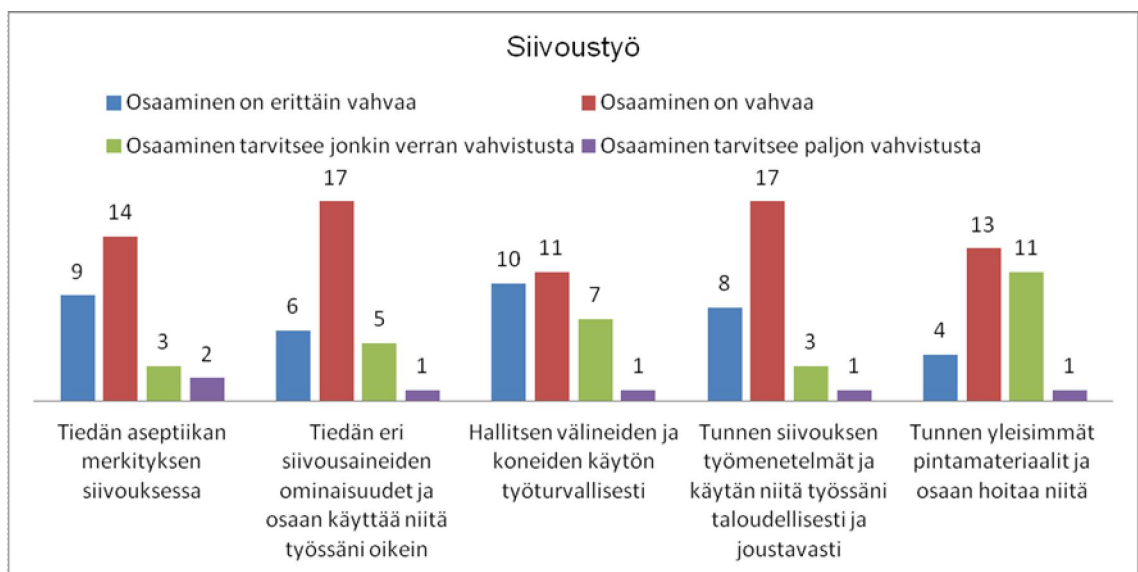
Työkohteen osalta muutama hakija toivoi kohdetta linja-autoreittien läheisyydestä autottomuuden vuoksi. Mahdollisuus tehdä iltapainotteista työaikaa oli rajoitettu joillakin työntekijöillä, koska omat lapset ovat päivähoidossa ja lapset pitää hakea hoidosta tiettyyn aikaan.

Koulutustaustassa oli laitoshuoltajan ammattitutkinnon, kotitalousalan- ja perhepäivähoitajan tutkinnon suorittaneita. Lisäksi oli yksittäisiä eri alojen tutkintoja. Vanhimmat tutkinnot oli suoritettu vuonna 1977 ja uusimmat vuonna 2011. Kolme vastaajaa ei ilmoittanut mitään aiempaa koulutusta. Laitoshuoltajan koulutus oli 16 hakijalla. Kolmella hakijalla oli ravitsemusalan tutkinto.

Työkokemusta työntekijöillä oli kahdesta vuodesta eteenpäin. Työkokemusta hakijoilla oli siivous- ja keittiötyöstä, ohjaajan ja kotiavustajan sekä perhepäivähoitajan tehtävistä. Työkokemusta oli myös ravintolatyöstä ja hoiva-alalta.

8.2 Siivoustyö

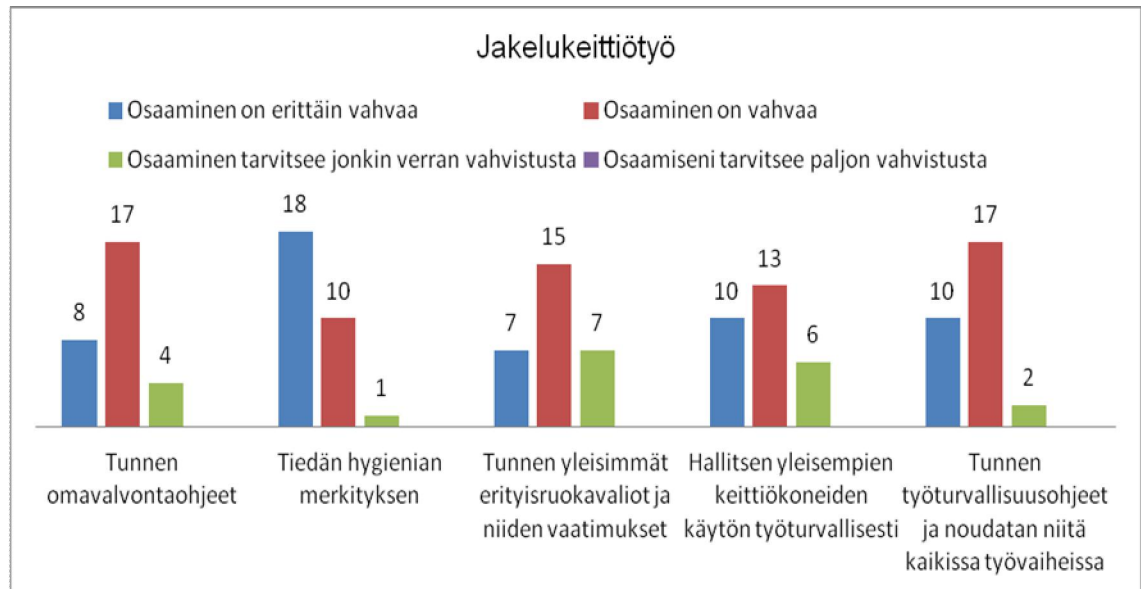
Aseptiikan hallintaan tarvitsee vahvistusta viisi ja tietoa eri siivousaineista kuusi vastaajaa. Välineiden ja koneiden käytön opastusta tarvitsee kahdeksan, työmenetelmiin neljä ja pintamateriaalien tunnistamiseen ja hoitamiseen 12 vastaajaa. Aseptiikan (23), siivousaineet (21), välineet ja koneet (21) sekä työmenetelmät (25) hallitsee kaksi kolmasosaa vahvasti tai erittäin vahvasti. (kuvio 3).



KUVIO 3. Siivoustyö N = 29

8.3 Jakelukeittiötyö

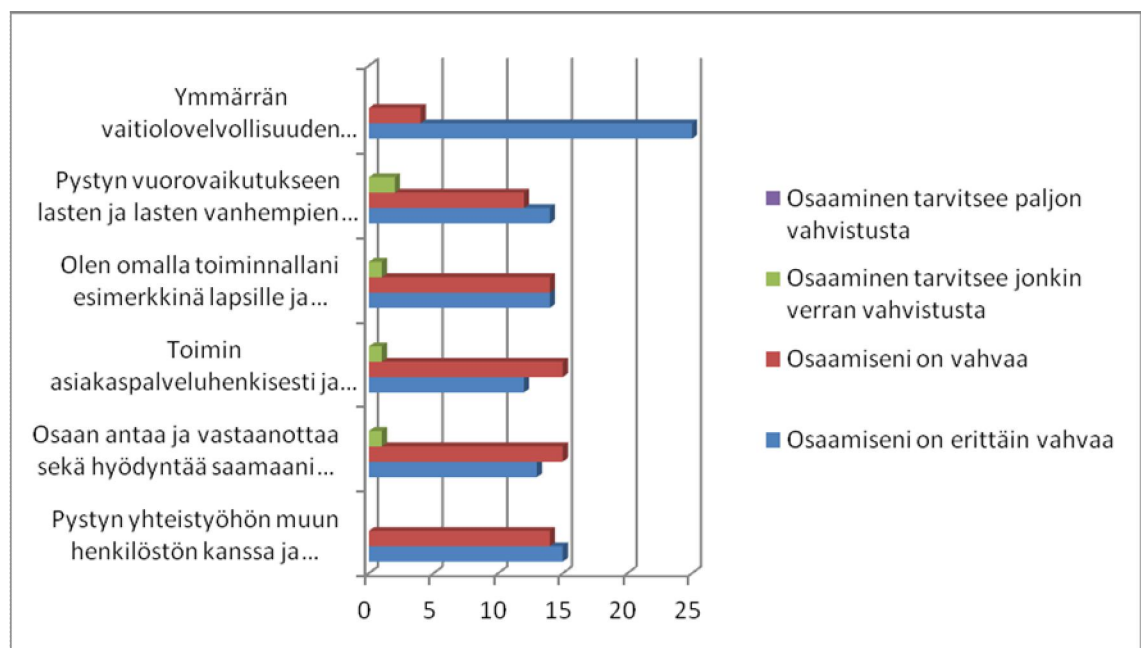
Omavalvontaohjeet tietävät vahvasti tai erittäin vahvasti 25 vastaajaa. Hygienen merkityksen jakelukeittiötyössä tuntee ja tietää 28 vastaajaa vahvasti tai erittäin vahvasti. Erityisruokavalioiden osaamiseen tarvitsee vahvistusta seitsemän vastaajaa ja keittiökoneiden hallintaan kuusi vastaajaa. Työturvallisuusohjeet tuntevat vastaajista vahvasti tai erittäin vahvasti 27. (kuvio 4).



KUVIO 4. Jakelukeittiötyö N=29

8.4 Vuorovaikutus ja asiakaspalvelu

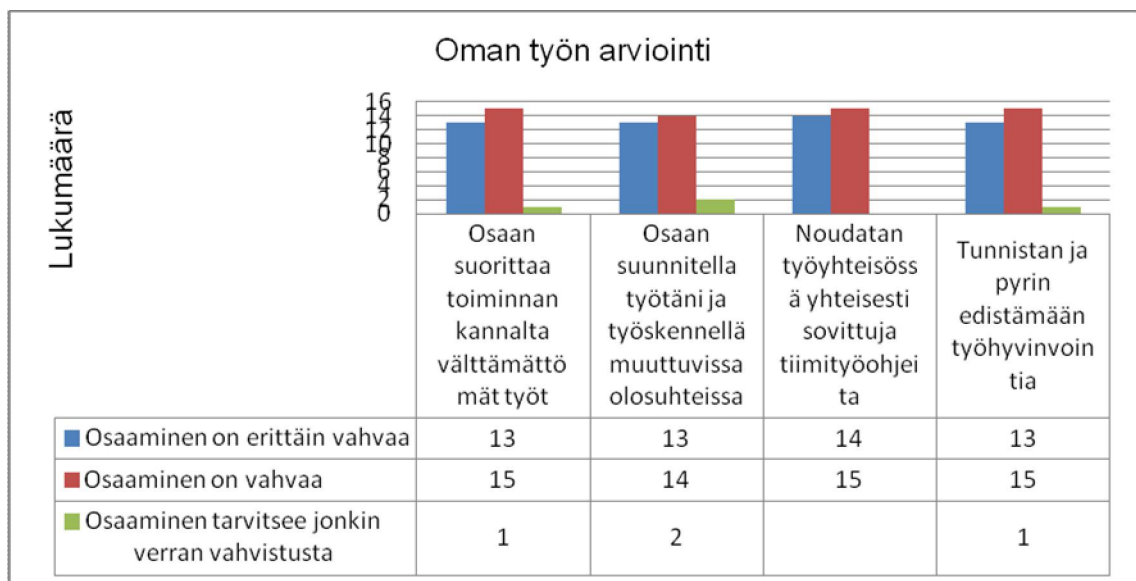
Kysymykseen pystyn yhteistyöhön muun henkilöstön kanssa ja hyväksyn eriäviä mielipiteitä 29 vastasi, että osaaminen on vahvaa tai erittäin vahvaa. Kaksi vastanneista tarvitsee jonkin verran vahvistusta vuorovaikutustaidoissa kohdatakseen lapset ja heidän vanhempansa. (kuvio 5).



KUVIO 5. Vuorovaikutus ja asiakaspalvelu

8.5 Oman työn arviointi

Vastaajista 28 vastasi osaamisen olevan erittäin vahvaa tai vahvaa toiminnan kannalta välttämättömissä töissä. Väittämään osaan suunnitella työtäni ja työskennellä muuttuvissa olosuhteissa vastasi 27 osaamisen olevan vahvaa tai erittäin vahvaa. Kaikkien vastaajien osaaminen on vahvaa tai erittäin vahvaa, kun kysyttiin yhteisesti sovittujen tiimityöohjeiden noudattamisesta. Vastaajista 28 koki osaamisensa olevan vahvaa tai erittäin vahvaa työhyvinvoinnin edistämisessä. (kuvio 6).



KUVIO 6. Oman työn arviointi

9 KOULUTUS

Monipalvelutyöhön sopivia perustutkintoja voi suorittaa oppisopimuskoulutuksena tai aikuiskoulutuksessa näyttötutkintona. Kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinnon suorittaneella on monipuolinen osaaminen kotityö- ja puhdistuspalvelujen tuottamiseen. Puhdistuspalvelualan ammattitutkinto muodostuu kahdesta pakollisesta (siivouspalvelujen tuottaminen ja perussiivouspalvelut) ja kolmesta valinnaisesta tutkinnon osasta. (Opetushallitus 2010.) Catering-alan perustutkinnossa voi suuntautua ruoka- ja asiakaspalveluun sekä suurtalouden ruokatuotantoon. Kotityöpalvelu on uusi kehittymässä oleva ammatti- ja elinkeinoala. Se tuottaa palveluja, joilla tuetaan ihmisten ja perheiden selviämistä jokapäiväisessä elämässään omissa kodeissaan tai kodinomaisissa laitoksissa. (Ammattinetti 2010.)

Tampereen aikuisoppilaitoksesta on mahdollisuus saada koulutusta hygieniosaamiseen sekä suorittaa Palveluosaajapassi, POP. Palveluosaajapassia suorittava henkilö käy läpi prosessin, jonka avulla palvelu asetetaan uuteen näkökulmaan. Valmennuspaketti räätälöidään yrityksille sopiviksi. Työturvallisuuskortti on yhteisten työpaikkojen työturvallisuuden parantamiseksi kehitetty valtakunnallinen menettelytapa. Koulutus painottuu palvelualojen työturvallisuuteen. Hygieniapassi on lain edellyttämä todistus, joka tarvitaan kaikissa työpaikoissa, joissa käsitellään elintarvikkeita. Koulutus on tarkoitettu henkilöille, joiden toimintaympäristönä on elintarvikehuoneisto. (Tampereen aikuiskoulutuskeskus 2009.)

Tampereen palvelualojen oppilaitoksessa järjestetään kurssitoimintaa. Koulutuksia suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä työyhteisön tarpeiden mukaan. Koulutukset voidaan järjestää sopimuksen mukaan. Koulutusta on saatavilla hygieniosaamisesta ja laitossiivouksessa käytettävistä koneista sekä työturvallisuus- ja asiakaspalvelukoulutusta. (Tampereen palvelualojen oppilaitos 2011.)

Sopimusainetoimittaja Diverseyltä on mahdollisuus saada koulutusta siivouksesta, keittiöhygieniasta, oman työn suunnittelusta ja asiakaslähtöisyydestä. Koulutuksen tarkempi sisältö suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. (Diversey 2011.)

Koulutussuunnitelmaan kuuluu ATK- koulutus siinä määrin kuin sille on tarvetta päivittäisessä työskentelyssä. Tällaisia tarpeita ovat mm. Lempäälän kunnan sisäisen verkon ja sähköpostin käyttö, sähköiset tilausjärjestelmät ja niiden hallinta sekä henkilöstöhallinto ohjelman Populuksen käyttö. Nämä ATK- koulutukset järjestetään sisäisenä esimiesten järjestämä koulutuksena. Asiakaspalvelusta järjestetään vuoden 2012 aikana koulutusta. Syksyllä 2011 järjestetään perehdytyspäivä tiimeittäin oma-avontasuunnitelmaan. (Enqvist 2011.)

Työryhmässä ideoitiin, että monipalvelutyöntekijöille saadaan tarvittavaa osaamista päivähoitossa tutuiksi tulleista ”pajapäivistä”. Pajapäivillä jokainen työntekijä jakaa omaa osaamistaan muille työyhteisön jäsenille. Monipalvelutyöntekijät muodostuvat erilaisista työtaustoista valituista henkilöistä ja heillä on paljon erilaista osaamista, joka voidaan pajapäivillä hyödyntää. (Heiskanen 2011.)

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Monipalvelutyöryhmän kokouksissa keskusteltiin osaamisvaatimuksista sekä tarkennettiin ja hyväksyttiin osaamiskartoituksen väittämät. Tärkeäksi asiaksi työntekijöitä rekrytoitaessa nousi työntekijän asenne työhön sekä asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot. Työryhmässä todettiin, että muut taidot voidaan tarvittaessa kouluttaa.

Yhdeksi kehittämisen alueeksi tuli perehdyttäminen. Mopan työntekijöille tehtiin perehdytysoppaat. Oppaat käsittelivät työsuhteasioita ja siivous- ja jakelukeittiötyötehtäviä. Perehdytysoppaat tehtiin työntekijöiden tueksi alkuvaiheessa, koska kerralla aloitti monta uutta työntekijää.

Perehdyttäminen auttaa ymmärtämään työntekijän omaa osuutta toiminnassa ja perehdytysoppaat tehtiin uuden toimintamallin ymmärtämisen tueksi. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä ja koulutusta. Perehdytyksellä lisätään henkilöstön osaamista ja tuetaan työssä jaksamista. Perehdyttäminen on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön tarpeiden mukaan. Kokonaisuuden hahmottaminen lisää työntekijän motivaatiota.

Osaamiskartoituksen avulla saatiin selville koulutustarpeita ja koulutustausta sekä millaista työkokemusta työntekijöillä on. Osaamiskartoituksella saatiin tietoa henkilöiden osaamisesta ja kokemuksesta jakelukeittiö- ja siivoustyössä sekä vuorovaikutustaidoista ja asiakaspalvelusta. Lisäksi työntekijät arvioivat osaamistaan työn suunnittelussa ja työhyvinvoinnin edistämisessä. Osaamiskartoituksen mukaan suurin osa työntekijöistä on monitaitoisia. Heillä on kokemusta jakelukeittiötyöstä ja siivouksesta päiväkodeissa.

Kartoituksesta pystyy tekemään johtopäätöksen, että päivähoiton taustan omaavat henkilöt kokivat siivous- ja jakelukeittiötyön osaamisen heikompana kuin vuorovaikutustaidot ja oman työn arvioinnin. Päivähoidossa aiemmin työskennelleet työntekijät ymmärsivät vaihtolovelvollisuuden erittäin vahvana.

Lastenhoitokokemusta oli usealla vastaajalla, mutta osa kokemuksesta ei kuitenkaan ollut ammattimaista lastenhoitokokemusta vaan kokemusta omien lasten hoidosta kotona.

Laitoshuoltajatutkinnon suorittaneet vastaajat pitivät osaamistaan vahvana tai erittäin vahvana siivoustyössä, mutta pintamateriaalien osalta vastaajat toivoivat jonkin verran osaamisen vahvistusta. Tämä tieto vahvistaa sen, että myös siivoustaustan omaavat ihmiset tarvitsevat koulutusta siivoustyöhön.

Keskeisin johtopäätös on, että vaikka työntekijällä on jonkin edellä mainitun alan koulutus, ei se takaa riittävää osaamista kaikkiin työssä vaadittaviin osa-alueisiin. Työntekijät ovat voineet arvioida omaa osaamistaan ylimalkaisesti tai liian optimistisesti. Tästä syystä työntekijän osaamista ei voi perustaa yksinomaan itsearviointiin varaan. Työntekijän osaamista on arvioitava myös asiakasnäkökulmasta ja esimiesnäkökulmasta.

Organisaatiomuutos edellytti myös nykyisen omavalvonta suunnitelman päivittämistä jakelukeittiötyön tarpeisiin. Omavalvontasuunnitelmassa kiinnitettiin huomiota jakelukeittiö näkökulmaan ja jakelukeittiön ja valmistavan keittiön vastuunjakoihin. Koulutustarjonnalla täytyy varmistaa riittävä osaaminen elintarvikkehygieniasta ja omavalvonnasta.

Jatkossakin monipalvelut muodostavat tiimit. Tiimien tarkoituksena on vastata ja suunnitella yhdessä yhteisvastuullisesti tiimin alueella suoritettavat työt lyhyissä poissaolotilanteissa. Tämä on selkeä toimintatapamuutos, koska ennen jakelukeittiötyötä tehneet eivät osallistuneet tiimisijaisuuksiin, joten tiimit ja niiden jako tehtiin uudestaan ja samalla tehtiin tiimien sijaistusjärjestys.

Swot- analyysin vahvuuksista toteutui tuotteistettu työ ja työntekijät rekrytoitiin. Työntekijöille tehtiin tehtävänkuva ja mopaan saatiin jakelukeittiötyöhön yhteinäiset työhöjeet. Omavalvonnan osalta vastuut ovat selkeytyneet. Uhkina ovat toteutuneet muutosvastarinta ja pienten yksiköiden piintyneet työtavat. Siivouksen, ruokahuollon ja päivähoidon yhteistyö saatiin aloitettua.

11 OMA POHDINTA

Halusin tehdä käytännön läheisen opinnäytetyön ja aihe työhön tuli Lempäälästä. Aihe kiinnosti minua, koska aihe on ajankohtainen. Kunnissa etsitään uusia toimintatapoja järjestää palveluita. Opinnäytetyön tekeminen alkoi keskustelulla siivouspäällikkö Annika Enqvistin opinnäytetyön tavoitteesta. Toimintatapamuutoksessa yhdistettiin kolme eri ammattitaitoa: siivous, keittiötyö ja päivähoidon avustavat tehtävät.

Kävin tutustumassa päiväkoteihin ja kouluihin toukokuussa monipalveluesimies Miia Heiskasen kanssa. Päiväkodit ja koulut ovat pieniä yksiköitä. Sen jälkeen osallistuin monipalvelutyöryhmän kokouksiin. Niissä keskusteltiin ja sovittiin monipalvelutyöntekijän työnkuvasta ja etsittiin ratkaisuja havaittuihin ongelmiin.

Osaamiskartoitus tehtiin heinä-elokuun aikana kaikille monipalvelussa aloittaneille työntekijöille. Osaaminen merkitsee muun muassa sitä, että työntekijä osaa tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan. Työntekijältä edellytettiin kykyä ja halua itsenäiseen vastuunottoon ja aktiivisuuteen sekä yhteistyöhön työyhteisön muiden jäsenten kanssa. Se, miten työntekijä toimii paineen alla ja työskentelee muuttuvissa olosuhteissa ja osaa suorittaa toiminnan kannalta välttämättömät työt oli vaikea saada esiin osaamiskartoituksen väittämien perusteella. Väittämistä kuitenkin ilmenee, mitä osaamista työntekijältä odotetaan. Osaamiskartoitusten väittämien avulla saatiin näkyväksi monipalvelun tavoitteita. Kun työntekijä arvioi itse osaamistaan, on arvioitava itsearviointin luotettavuutta. On myös hyvä saada palautetta asiakkaan näkökulmasta esimerkiksi asiakastytytyväisyyskyselyllä kokeilun vakiinnuttua.

Ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilö työskentelee tavoitteellisesti. Työntekijällä pitää olla halua kehittää itseään ja kantaa vastuuta oppimisestaan ja osaamisestaan kysymällä ja ottamalla selvää, jos on epävarma jostakin asiasta. Tätä ajattelutapaa on tärkeä korostaa alusta saakka työhön perehdyttämisessä. Toimintatapaa tulee kehittää niin, että vaikuttamismahdollisuudet omaan

työhön ja työn tekemiseen paranevat. Mielestäni monipalvelutyö tarjoaa haasteita ja mahdollisuuden uusien asioiden oppimiseen.

Olin mukana tekemässä perehdyttämispöytäkirjoja toimintatapojen ja työtehtävien opastamiseen. Oppaiden tekeminen auttoi sisäistämään tulevaa monipalvelun toimintamallia. Monipalvelun tavoitteena on sovittaa siivoustyö joustavasti muiden töiden lomaan ja tuottaa sovittu palvelu asiakkaalle kustannustehokkaasti. Työn suunnittelu hoidetaan yhteisvastuullisesti. Tällä lisätään työntekijöiden valtaa tehdä omaa työtä koskevia ratkaisuja ja työn kehittämistä.

Monipalvelun kehittämisellä pyrittiin löytämään uudenlainen toimintatapa, jolla pystytään vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin. Päivähoito ja monipalvelu lähtevät toisiaan. Nyt monipalvelu ja päivähoito ovat paremmin tietoisia toisistaan. Yhteistyön edistäminen ja työnkuvien selkiyttäminen on luontevaa, koska työn kohde on sama, lasten hyvinvointi. Henkilöstön kehittämisellä pyritään vastaamaan toimintatapamuutokseen. Kehittäminen on toimenpide, jolla ylläpidetään ja parannetaan henkilöstön toimintavalmiuksia ja suoritustasoa. Tavoitteena on, että työntekijät kykenevät hoitamaan suunnitellut tehtävät.

Se, saadaanko synergiaetuja, kun päiväkotien ja koulujen siivous- ja ruokahuolto tehtävät keskitetään monipalvelulle, jää nähtäväksi. Tuloksia kokeilusta ei vielä ole ja niitä voidaan arvioida vasta myöhemmin vuonna 2012. Vähenevätkö henkilöstön poissaolot ja saavutetaanko näin säästöjä? Kokevatko työntekijät työn keveämpänä ja tasapuolisempana? Selkiintyvätkö työkuvat käytännössä? Voisiko yhteistyömalli laajentua tulevaisuudessa kunnan muihin kohteisiin ja ammattiryhmiin? Näihin kysymyksiin saadaan vastaukset vasta ajan kuluessa.

Koska kyseessä on uuden toimintatavan luonti, on tärkeää että työntekijät omaavat ongelmaperusteisen lähestymistavan ja pyrkivät kehittämään uutta toimintamallia. Työ opettaa tekijäänsä ja auttaa luomaan ratkaisumalleja ongelmatilanteissa. Onko siivouspalveluilla enää paluuta vanhaan toimintatapaan?

Epätietoisuutta on siitä, mitä päivähoidon avustavat tehtävät lopulta pitävät sisällään. Pienillä päiväkodeilla vanhasta toimintatavasta poisoppiminen on vaikeaa. Työskentely mopassa on itsenäistä, joten perehdyttäminen on olennainen osa aloitettaessa työskentelyä. Työntekijät tarvitsivat tietoa heille kuuluvista työtehtävistä.

Opinnäytetyön tekeminen monipalvelusta oli kiinnostava ja haastava. Kehittämistyössä Lempäälän kunnalle oli itselleni kehitymisprosessi, jonka aikana opin paljon perehdyttämisestä ja työ- ja elintarvikelainsäädännöstä. Työ oli mielenkiintoinen ja antoisa. Sain olla mukana monipalvelutyöryhmän kokouksissa ja kuulla erilaisia mielipiteitä palvelutarpeista.

LÄHTEET

Ammattinetti. 2010. Henkilöpalvelut. Luettu 25.7.2010.

http://media.ammattinetti.fi/ammattikatalogi_2010_fi_web.pdf

Aulanko, M., Huovinen, M., Kiiikka, K. & Lehtinen M. 2010. Teemana työ. 1. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Diversey. 2011. Koulutus. Luettu 26.7.2011.

<http://www.johnsondiversey.com/Cultures/fi-FI/OpCo/Koulutus/1+Koulutustapahtumia.htm>

Elintarvikehygienia-asetus. 29.4.2004/852. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus elintarvikehygieniasta. Luettu 25.9.2011.

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:226:0003:0021:FI:PDF>

Elintarvikelaki 13.1.2006/23.

Enqvist, A. siivouspäällikkö. Haastattelu 21.4.2011. Haastattelija Kolehmainen, M.

Enqvist, A. siivouspäällikkö. 2011. Huoltopalveluyksikkö.

Enqvist, A. siivouspäällikkö. 2011. Monipalvelu SWOT- analyysi.

Enqvist, A. siivouspäällikkö. 2011. Monipalvelumallin projektisuunnitelma.

Heikkilä, K. 2002. Tiimit, Avain uuden luomiseen. Helsinki: Talentum Media Oy.

Heiskanen, M. monipalveluesimies. Haastattelu 25.3.2011 & 25.8.2011. Haastattelija Kolehmainen, M.

Heiskanen, T., Salonen, K. & Sassi, P. 2007. Suomen mielenterveysseura. Helsinki: SMS - Tuotanto Oy. Staroffet Oy.

Hopsu, L. & Laine, K. 2009. Työkyky ja terveys. Teoksessa Valkosalo, T. (toim.) Siivoustyön käsikirja. 20. uudistettu painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja1:7. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Horn, S., Liski, M. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytysopas. Luettu. 30.7.2011. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Lahti: Esa Print Oy.
<http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>

Hygieniaosaaminen. 2010. Elintarviketurvallisuusvirasto. Päivitetty 11.10.2010. Luettu 5.8.2011.

http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/yleista_hygieniaosaamisesta/

Ijäs, T. & Välimäki, M. 2007. Tunne hygieniaosaaminen. 2. painos. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.

Järvinen, P. 2001. Esimies ja työyhteisön kehittäminen. 2.painos. Helsinki: Wsoy.

Kaivola, T. & Launila, H. 2007. Hyvä työyhteisö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kivikallio, J. 2009. Oman työn kehittäminen. Teoksessa Valkosalo, T. (toim.) Siivoustyön käsikirja. 20. uudistettu painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja1:7. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Kivikallio, J. 2010. Puhtaus ja palvelusektori. Monialainen toimenkuva on kuin palapeli. 6/2010, 4-6.

Kujala, T. 2001. Laitoshuoltajana päiväkodissa. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:13. 1.painos. Vihti: Karprint Ky.

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504.

Laki lasten päivähoitosta 19.1.1973/36.

Lankinen, L. & Ritvanen, A. 2003. Asiakaskeskeinen markkinointi. Teoksessa Kujala, T. (toim.) Palveluesimiehen käsikirja. 1. painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:8. AO – paino

Lehto, A. & Sutela, H. 2008. Työolojen kolme vuosikymmentä. Tilastokeskus. Työolotutkimusten tuloksia 1977 - 2008. Helsinki: Multiprint. Luettu 1.9.2011. http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/isbn_978-952-467-930-5.pdf

Lempäälän kunnanhallituksen johtosäntö. Luettu1.8.2011. http://www.lempaala.fi/kunta_ja_hallinto/hallinto/johtosaannot/

Lempäälän kuntastrategia 2010-2015. Päivitetty 18.10.2011. Luettu 1.8.2011. http://www.lempaala.fi/kunta_ja_hallinto/hallinto/kunnan_strategia/

Lempäälä tietopaketti. 2011. Lempäälän kehitys Oy. Luettu 1.8.2011. <http://www.tietopaketti.fi/>

Monipalvelutyöryhmä. 2011. Muistio 3/2011. Lempäälän kunta.

Mäntynen, J. & Penttinen, A. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus. Työturvallisuuskeskus. 2.painos. Painojussit Oy. Luettu 25.7.2011. http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf

- Omavalvonta. 2011. Elintarviketurvallisuusvirasto. Päivitetty 16.8.2011. Luettu 1.9.2011.
http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/valmistus_ja_myynti/elintarvikelainsaadanto/omavalvonta/
- Omavalvontasuunnitelma. 2011. Elintarviketurvallisuusvirasto. Päivitetty 21.10.2011. Luettu 27.9.2011.
<http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/omavalvonta/omavalvontasuunnitelma/>
- Opetushallitus. 2010. Kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinto. Ammatillisen tutkinnon perusteet. Vaasa: Oy Fram Ab. Luettu 26.8.2011.
http://www.oph.fi/download/125115_KoPu.pdf
- Oulun kaupunki. Ympäristövirasto. 2004. Raportti 11. Kuljetetun ruuan lämpötilaprojekti.
- Pirkkalan ympäristöterveydenhuollon valvontayksikkö 2011. Pirteva. Päivitetty 26.9.2011. Luettu 27.9.2011. <http://www.pirteva.fi/>
- Rainio, P. 2010. Opas kuntatyön perehdyttäjille. Kiinnitä työhön ja tulokseen. Suomen kuntaliitto. Luettu. 25.7.2011.
[http://www.kuntatyo2010.fi/public/files/Opas%20kuntatyohon%20perehdyttajille%20\(pdf\).pdf](http://www.kuntatyo2010.fi/public/files/Opas%20kuntatyohon%20perehdyttajille%20(pdf).pdf)
- Renko, M. & Uhari, M. 2010. Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta. 6. painos. Kuntaliitto. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Reunanen, R. 2009. Siivous erityyppisissä kiinteistöissä. Teoksessa Valkosalo, T. (toim.) Siivoustyön käsikirja. 20. uudistettu painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja1:7. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Siren, T. 2011. Päivähoidon aluejohtaja. 6.10.2011. Haastattelija Kolehmainen, M.
- Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita. 2005:18. Infektoriskin vähentäminen päivähoitossa. Helsinki: Yliopistopaino. Luettu 25.7.2011.
<http://pre20090115.stm.fi/pr1136793986847/passthru.pdf>
- Tampereen aikuiskoulutuskeskus. 2009. Koulutus. Luettu 1.8.2011.
<http://www.takk.fi/index.php?id=kotityopuhdistuspalvelukoulutus&sivu=yleis&luokka=257&esite=994>
- Tampereen palvelualuejen oppilaitos. 2011. Kurssitoiminta. Päivitetty 9.8.2011. Luettu 26.8.2011. <http://www.tpa.fi/>
- Tartuntatautilaki 1986/583.
- Terveydensuojelulaki 1994/763.

Terveys ja työkyky 2010. Työterveyslaitos. Päivitetty 21.06.2010. Tjäder Johanna. Luettu 20.7.2011.
http://www.ttl.fi/fi/terveys_ja_tyokyky/tykytoiminta/erilaisia_keinoja/sivut/tyopaikan_osaamiskartoitus.aspx.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Valtioneuvoston periaatepäätös. 2002. Sosiaali- ja terveysministeriö. Valtioneuvoston julkaisuja 9. Helsinki: Edita Prima Oy.

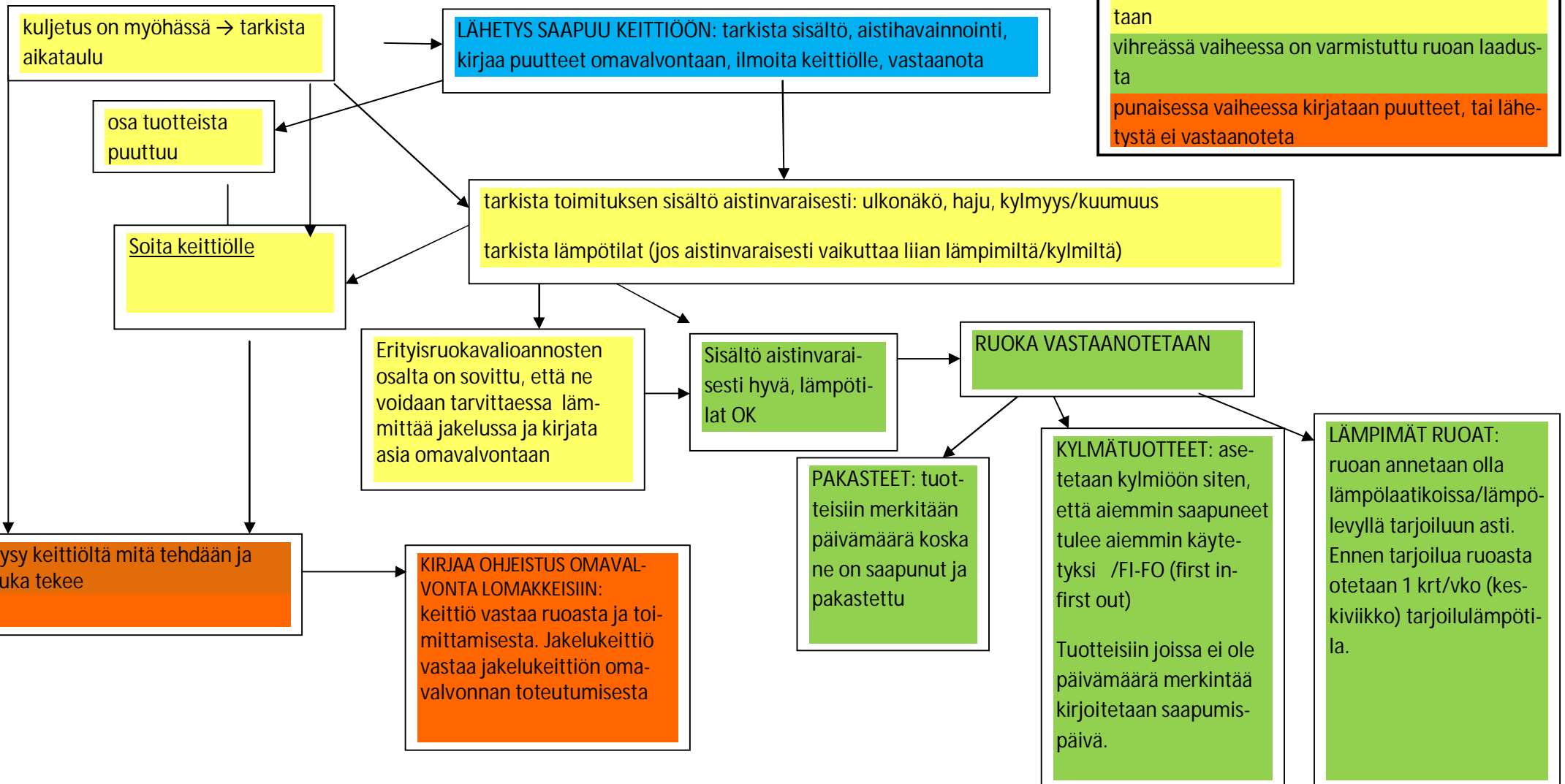
Valtiovarainministeriö. Hankkeet. Kunta- ja palvelurakennemuutos. Luettu 20.7.2011. http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/025_uusi_paras/index.jsp

LIITTEET

Prosessikaavio ruoan vastaanotosta
Miia Heiskanen 2011

LIITE 1

Prosessikaavion erivaiheiden värit toimivat "liikennevaloina" ja opasteina:
keltaisessa vaiheessa vielä tarkistetaan ja odotetaan
vihreässä vaiheessa on varmistuttu ruoan laadusta
punaisessa vaiheessa kirjataan puutteet, tai lähetystä ei vastaanoteta



LIITE

2:1(2)

MONIPALVELUTYÖNTEKIJÄN PÄIVITTÄISET TYÖTEHTÄVÄT 18.8.2011

Miia Heiskanen

- Aamupalasta vastaaminen MOPA- huolehtii keittiön ateriakokonaisuuden mukaisen aamupalan.
 - Osaan kohteista puuro tulee valmiina, osassa MOPA- työntekijä keittää puuron – tällä on vaikutusta MOPAN työaikaan
- Aamiaisen järjestetään osastojen tarjoiluvaunuun, tai mahdolliselle tarjoilupöydälle hoitohenkilökunnan saataville.
- Puhtaanapitotyöt
 - Aamiaisen aikana MOPA siivoaa. Useimmiten nukkumahuoneet, eteis- tai Wc-tilat
- Aamiaistiskin tiskaaminen
 - Hoitohenkilökunta huolehtii astiat tiskausta varten keittiölle.
- Puhtaanapitotyöt
 - Lasten siirtyessä ulos MOPA siivoaa ryhmätilat/leikkiätilat sekä muita tiloja, joita siihen päivän aikaan on mahdollista siivota.
- Lounaskuorman vastaanotto
 - MOPA vastaanotto tarkistaa ruokakuorman, asettelee kylmäsäilytystä vaativat tuotteet kylmiöön. Lämpimät ruoat jätetään lämpölaatikoihin tai nostetaan lämpölevylle (riippuen ruokailun ajankohdasta)
- Omaoivonta seurannat ja niiden kirjaaminen
- Lounaan esille laitto
 - Lounas järjestetään osastojen tarjoiluvaunuun, tai mahdolliselle tarjoilupöydälle hoitohenkilökunnan saataville.
- Lounas- ja kuljetusastioiden tiskaaminen
- Puhtaanapitotyöt
 - Ruokailutilan lattioiden pyyhintä
- Välipalan valmistelu
 - Välipala järjestetään osastojen tarjoiluvaunuun tai mahdolliselle tarjoilupöydälle hoitohenkilökunnan saataville.

Edellä mainittujen töiden lisäksi MOPA- työntekijät vastaavat tiiminä, että samat huoltopalveluyksikön työtehtävät saadaan hoidettua oman alueen tiimissä myös poissaolotilanteissa.

Tiimitilanteissa joudutaan tinkimään siivouksen tasosta. Tällöin siivotaan toiminnan kannalta välttämättömimmät tilat.

Koska ruokahuollon työtehtävät sijoittuvat kellonajallisesti lähes samaan aikaan, joudutaan tiimituuraus tilanteissa toisinaan turvautumaan kertakäyttöastioihin sekä mahdollisiin ylitöihin.

LIITE 2:2(2)

MOPAT voivat tarpeen vaatiessa toimia päivähoidon sijaisina akuuteissa kesken päivää ilmenneissä sijaisuustilanteissa. Sijaisuudesta täytyy ilmoittaa MOPAn esimiehelle ja mahdollisista työajan muutoksista ja työajanylityksistä täytyy aina erikseen sopia MOPAn esimiehen kanssa. Muistutuksena että normaalioloissa MOPALLE ei ole laskettu lapsia eikä hän sijaisuustilanteesakaan saa olla yksin vastuussa, eikä tehdä äärivuoroja.

Toivomme, että MOPAt saavat tässä aloitusvaiheessa aikaa omantyön suunniteluun, tiimiryhmien kokoamiseen sekä mahdollisuuden osallistua tarpeelliseksi katsomiimme koulutuksiin.

Suuri osa MOPAlaisista on vasta aloittanut uusissa kohteissa, eikä heillä ole vielä rutiinia työtehtäviensä hoidossa. Tiimin kokoaminen ja tiimin ryhmäytyminen vaatii myös aikaa. Nyt alussa uuden oppiminen ja toimintatapojen yhdenmukaistaminen vie aikaa ☺

Terveisin Monipalvelun esimies

Miia Heiskanen

0503839781

TERVETULOA KESKUSTAN TIIMIPALAVERIIN

5.9.2011 Tampereentie 6, Kunnan hallituksen kokoushuone Klo 8.15 - 9.15

1. TULLAAN TUTUIKSI

2. PERUSTEHTÄVÄT

MOPA- huolehtii

- keittiön ateriakokonaisuuden mukaisen aamupalan, lounaan ja välipalan esille laittamisesta
- omavalvonnan toteutumisesta
- astiahuollosta
- kohteen puhtaanapidosta
- edellä mainittujen tehtävien hoitaminen tiiminä poissaolotilanteissa

3. PÄIVÄHOIDON AVUSTAVAT TYÖTEHTÄVÄT

Perustehtävien salliessa

- voi kattaa pöydän, jakaa ruoan, avustaa syöttämisessä yms.
- toimia päivähoidon sijaisena (erikseen sovitaan Miian kanssa), ei äärivuoroja , ei yksin vastuussa lapsi ryhmästä

4. TYÖAJAT, YLITYÖT

- työajat toiminnan mukaan
- työajan ylitykset tarpeen vaatiessa
- työajan muutokset sovitaan erikseen Miian kanssa
- ylityöt tasataan mahdollisuuksien mukaan esillä olevassa listassa

5. TIIMI

- huoneen taulu mietittäväksi
- lukujärjestykset työjärjestyksen selkeyttämiseksi

6. SEURAAVA PALAVERI

Aika

Paikka

Miia Heiskanen 2011

KESKUSTAN TIIMI

LIITE 4

POISSAOLIIJA											
	Lastunen	Mattila	Ryynikkä	Vaahtera	Tarikka	Kelho	Kaisla	Aamurusko	Vilma	Saturanta	Piiponpelto
Lastunen							A	B	B		
Mattila			A								
Ryynikkä				B	A						
Vaahtera	A				B	B					
Tarikka		B		A							
Kelho									A		
Kaisla								A			
Aamurusko		A	B				B				
Vilma	B					A					
Saturanta											
Piiponpelto											

MINIMITYÖTAAMUTYÖTPÄIVÄTYÖTILTAPÄIVÄTYÖT

Lastunen

Mattila

Ryynikkä

Vaahtera

Tarikka

Kelho

Kaisla

Aamurusko

Vilma

Saturanta

Piiponpelto

LIITE 5:1(2)

Miia Heiskanen, Annika Enqvist, Liisa Haikka, Margit Kolehmainen 25.8.2011

MOPAn osaamisvaatimuksia**Suunnittelee työtään palvelusopimuksen ja – kuvauksen mukaisesti.**

Jakelukeittiötyö

- tekee tilauksia valmistuskeittiöön, huomioiden jakelukeittiön peruselintarvikkeiden riittävyden
- vastaanottaa ruokakuormat ja huolehtii niiden asianmukaisesta säilytyksestä (FiFo)
- kuumentaa tai valmistaa tarvittaessa lisäkkeitä
- vastaa ruuan esillelaitosta ruokalistan ja ateriakokonaisuuden mukaisesti
- huolehtii erityisruokavalioiden jakamisesta osastojen vaunuihin tai tarjoilulinjastoon
- huolehtii jakelukeittiön puhtaanapidosta- ja astiahuollosta.
- noudattaa jakelukeittiön omavalvontasuunnitelmaa ja vastaa siitä oman toiminta osalta. Tekee omavalvonnan mukaiset kirjaamiset
- varmistaa asiakastyytyväisyyden.

Ylläpitosiivoustyö

- suunnittelee työtään yhteistyössä työyhteisön kanssa asiakaskohteen toiminnan, palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaan
- valmistautuu ylläpitosiivoukseen, suunnittelee omaa aikatauluansa ja ottaa huomioon työturvallisuusmääräykset sekä asiakasturvallisuuden
- tekee ylläpitosiivousta asiakaskohteissa
- valitsee ja käyttää tarkoituksenmukaisia siivousmenetelmiä ja -aineita
- valitsee ja käyttää työssä tarvittavia ajanmukaisia siivousvälineitä ja kohteessa olevia koneita
- puhdistaa ja hoitaa asiakaskohteessa olevia pintamateriaaleja
- tekee sovitut lopputyöt ja raportoi työnsä tilanteen vaatimalla tavalla
- noudattaa työssään hygienia- ja jätehuolto-ohjeita
- toimii yhteisen toimintatavan mukaan.

LIITE 5:2 (2)

Perussiivoustyö

- suunnittelee työtään yhteistyössä työyhteisön kanssa asiakaskohteen toiminnan, palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaan
- toteuttaa palvelua sovitun toimintatavan mukaan ja toimii erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa
- valmistautuu perussiivoustehtäviin, suunnittelee oman työaikataulunsa ja ottaa huomioon työturvallisuusmääräykset sekä asiakasturvallisuuden
- valitsee tarkoituksenmukaiset siivousmenetelmät, -koneet, -välineet ja -aineet
- puhdistaa katot, pystypinnat, ikkunat, lattiat ja kalusteet
- puhdistaa, hoitaa ja suojaa asiakaskohteessa olevia pintamateriaaleja
- tekee sovitut lopputyöt ja raportoi työnsä tilanteen vaatimalla tavalla
- arvioi omaa toimintaansa

LIITE 6:1(4)

Annika Enqvist, Miia Heiskanen, Margit Kolehmainen, Monipalvelutyöryhmä
25.5.2011

Osaamiskartoitus monipalvelutyöhön

Nimi

Osoite

puhelinnumero

Koulutukset

Suoritusvuodet

Hygieniapassi suoritettu

kyllä

ei

Ajokortti

kyllä

ei

Auto käytettävissä?

kyllä

ei

Kokemus lapsenhoidosta

kyllä

ei

Missä:

Onko sinulla toiveita tai rajoitteita työajan tai kohteen suhteen?

LIITE 6:2(4)

Työkokemus:

Monipalvelutyössä tärkeäksi katsomasi työkokemus

Työnantaja	Tehtävänimike	Vuotta	Kuukautta
------------	---------------	--------	-----------

Mitä ammatillisia vahvuuksia sinulla on? (esim. kurssit, kädentaidot, harrastukset)

LIITE 6:3(4)

Arvioi osaamistasi asteikolla 1-4

1= osaamiseni
tarvitsee paljon
vahvistusta2= osaamiseni
tarvitsee jonkin verran
vahvistusta3= osaamiseni
on vahvaa4 = osaamiseni
on erittäin vahvaa

Siivoustyö	4 = osaamiseni on erittäin vahvaa	3= osaamiseni on vahvaa	2= osaamisen tarvitsee jonkin verran vahvistusta	1= osaamiseni tarvitsee paljon vahvistusta
Tiedän aseptiikan merkityksen siivouksessa				
Tiedän eri siivousaineiden ominaisuudet ja osaan käyttää niitä työssäni oikein				
Hallitsen välineiden ja koneiden käytön työturvallisesti				
Tunnen siivouksen työmenetelmät ja käytän niitä työssäni taloudellisesti ja joustavasti				
Tunnen yleisimmät pintamateriaalit ja osaan hoitaa niitä				

Jakelukeittiötyö	4 = osaamiseni on erittäin vahvaa	3= osaamiseni on vahvaa	2= osaamisen tarvitsee jonkin verran vahvistusta	1= osaamiseni tarvitsee paljon vahvistusta
Tunnen omavalvontaohjeet				
Tiedän hygienian merkityksen				
Tunnen yleisimmät erityisruokavaliot ja niiden vaatimukset				
Hallitsen yleisempien keittiökoneiden käytön työturvallisesti				
Tunnen työturvallisuusohjeet ja noudatan niitä kaikissa työvaiheissa.				

LIITE 6:4(4)

Arvioi osaamistasi asteikolla 1-4

1= osaamiseni
tarvitsee paljon
vahvistusta2= osaamiseni
tarvitsee jonkin verran
vahvistusta3= osaamiseni
on vahvaa4 = osaamiseni
on erittäin vahvaa

Vuorovaikutustaidot ja asiakaspalvelu	4 = osaamiseni on erittäin vahvaa	3= osaamiseni on vahvaa	2= osaamiseni tarvitsee jonkin verran vahvistusta	1= osaamiseni tarvitsee paljon vahvistusta
Pystyn yhteistyöhön muun henkilöstön kanssa ja hyväksyn eriäviä mielipiteitä				
Osaan antaa ja vastaanottaa sekä hyödyntää saamaani palautetta				
Toimin asiakaspalveluhenkisesti ja pyrin ohjaamaan asiakasta				
Olen omalla toiminnallani esimerkkinä lapsille ja toimin vastuullisena aikuisena				
Pystyn vuorovaikutukseen lasten ja lasten vanhempien kanssa				
Ymmärrän vaihtoehtoisuuden merkityksen				

Oman työn arviointi	4 = osaamiseni on erittäin vahvaa	3= osaamiseni on vahvaa	2= osaamiseni tarvitsee jonkin verran vahvistusta	1= osaamiseni tarvitsee paljon vahvistusta
Osaan suorittaa toiminnan kannalta välttämättömät työt				
Osaan suunnitella työtäni ja työskennellä muuttuvissa olosuhteissa				
Noudatan työyhteisössä yhteisesti sovittuja tiimityöhöjeitä				
Tunnistan ja pyrin edistämään työhyvinvointia				