

Satu Turkki

HOTELLIN SIIVOUKSEN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma
YAMK

Marraskuu 2011




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<p>Opinnäytetyön päivämäärä 8.12.2011</p>	
<p>Tekijä(t) Satu Turkki</p>	<p>Koulutusohjelma ja suuntautuminen Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma Restonomi (Ylempi AMK)</p>	
<p>Nimeke</p> <p>Hotellihuoneen siivouksen kehittäminen</p>		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää erään suomalaisen hotellin huonesiivouksen nykytilannetta ja kehittää sitä saadun tutkimusmateriaalin pohjalta. Tutkimuksen kohteena oli lähtevän huoneen siivous, jossa kehittämiseen tarvittava tutkimusmateriaali saatiin videoimalla kerroshoitajan työtä. Kehitettäviä kohteita olivat ergonomia, hygienia, työturvallisuus ja siivousmenetelmät hotellihuoneen siivouksessa sekä vuodehuollossa.</p> <p>Tutkimuksen keskeisiä kehittämiskohteita olivat siivousvaunujen käyttöönotto, puhtaiden siivouspyyhkeiden vaihtaminen jokaisen huoneen jälkeen sekä puhdistusaineen käyttö.</p> <p>Tutkimuskohteen esimiehet ja työntekijät olivat positiivisesti mukana kehitystyössä. Tutkimusprosessin aikana kerroshoitajien työssä käytettäviä työvälineitä ja -menetelmiä uudistettiin. Jatkokehittämisasiheeksi jäi työntekijöiden täydennyskoulutus.</p>		
<p>Asiasanat (avainsanat) aseptiikka, ergonomia, kerroshoitajat, siivous, hotellit</p>		
<p>Sivumäärä 51</p>	<p>Kieli suomi</p>	<p>URN</p>
<p>Huomautus (huomautukset liitteistä) Liitteitä 1 kpl</p>		
<p>Ohjaavan opettajan nimi Riitta Tuikkanen Päivi Lahikainen</p>	<p>Opinnäytetyön toimeksiantaja</p>	

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the master's thesis December 8, 2011
Author(s) Satu Turkki	Degree programme and option Master's Degree in Hospitality Management	
Name of the master's thesis Developing Hotel Room Cleaning		
Abstract <p>The aim of this research is to determine the present state of a certain Finnish hotel room cleaning and to develop it, on the basis of research material gained from this study. The focus was on room cleaning after guests had checked out. The research material, needed for development was obtained by videoing the housekeeping manager at work. Areas to be developed were ergonomics, hygiene, work safety and cleaning methods in the hotel room cleaning and remaking the bed.</p> <p>The primary area for development were the use of a cleaning trolley, changing to fresh cleaning cloths after cleaning a room as well as the use of cleaning agents.</p> <p>Regarding the research, both supervisors and workers positively helped in research developmental work. During the research process the floor manager's work and the use of equipment and procedures were renewed. An area for continual development was further training for employees.</p>		
Subject headings, (keywords) aseptic, ergonomics, floor managers, cleaning, hotels		
Pages 51 pgs. + app. 1	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices appendices 1		
Tutor Riitta Tuikkanen Päivi Lahikainen	Master's thesis assigned by	

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	1
2 HOTELLIHUONEEN SIIVOUS JA KERROSHOITAJAN TYÖ.....	2
2.1. Hotelli majoituspalveluna	2
2.2 Hotelli siivouskohteena ja siivouskustannukset.....	2
2.3 Kerroshoitajan työ ja ergonomia	5
3 PUHDISTUSPALVELUALAN KUVAUS JA KEHITYS	10
3.1 Puhdistuspalvelualan kehitys	10
3.2 Puhdistuspalvelualan työhön liittyvät kvalifikaatiot.....	11
3.3 Puhdistuspalvelualalla työhön perehdyttäminen.....	13
4 AIEMPIÄ TUTKIMUKSIA	14
4.1 Huonesiivouksen menetelmien ja ergonomian kehittäminen	14
4.2 IUF:n kerrossiivoojien työterveyttä koskeva kysely.....	15
4.3 Siivoustyön fyysisen ja psyykkisen kuormituksen vähentäminen	16
4.4 Ranteeseen kohdistuvat vaivat	17
4.5 Siivousvälineiden puhtaus ja siivouspyykin pesu	18
4.6 Kosketuspinnat ja kontaminaatio	20
4.7 Montrealissa tehty tutkimus hotellisiivouksesta	23
4.8 Mitä asiakas arvostaa hotellissa	23
5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE.....	24
6 AINEISTO, MENETELMÄT JA KESKEISET TULOKSET	25
6.1 Tapaustutkimus	25
6.2 Videokuvaus tutkimusvälineenä	25
6.3 Tutkimuksen eteneminen	28
6.4 Tulokset.....	32
6.4.1 Hotellisiivouksen hygienia	33
6.4.2 Kylpyhuonesiivouksen hygienia.....	38
6.4.3 Vuodehuollon hygienia.....	38
6.4.4 Ergonominen työskentely hotellisiivouksessa.....	39
6.4.5 Ergonominen työskentely kylpyhuoneessa.....	41
6.4.6 Ergonominen työskentely vuodehuollossa	42
7 KEHITTÄMISEHDOTUKSET	43
8 LOPUKSI.....	47

LÄHTEET:..... 52

LIITTEET

1 Tulosten yhteenveto

1 JOHDANTO

Tutkimustyön tarkoitus oli tutkia erään hotellin kerroshoitajien työtä lähtevän hotellihuoneen siivouksen osalta. Lähtevän huoneen siivouksella tarkoitetaan sellaista huonetta, johon asiakas ei enää palaa ja asiakas on kirjautunut hotellista pois. Tutkimustyön näkökulmana on kerroshoitajan työn laadun tehostaminen, jotta asiakkaille voidaan tarjota puhdas ja toimiva hotellihuone. Samalla tutkitaan siivouksessa käytettäviä työmenetelmiä sekä aseptista työskentelyä. Työergonomian osalta tässä työssä kiinnitetään huomiota kerroshoitajan työssä ilmenevien työperäisten sairauksia ennaltaehkäiseviin työskentelytapoihin.

Tämän työn tutkimuskohteena olevan hotellin työntekijöiden koulutustausta oli kirjava. Osalla tutkimuksessa olevista henkilöistä ei ollut puhdistuspalvelualan koulutusta. Osalla oli alan perustutkinto tai ammattitutkinto. Tässä työssä oletetaan, että uusi kerroshoitaja on perehdytetty työhön. Tutkimukseen osallistui kahdeksan henkilöä.

Tämä työ toteutettiin laadullisena tapaustutkimuksena. Tapaustutkimus on empiirinen tutkimus, joka tutkii todellisia elämän ilmiöitä, jossa ilmiön ja asiayhteyden rajat eivät ole täysin selvät. Tyypillinen tapaustutkimuksen aineistolähde on havainnointi jona tämä työ toteutettiin. (Yin 1994, 6, 13.)

Tämän työn kohteena olevan hotellin arvoihin sekä toiminta-ajatukseen kuuluvat puhtaus, siisteys ja järjestys. Palveluun kuuluu myös hygieniatekijät eli tartuntojen torjunnat. Tässä työssä tutkittiin, toteutuivatko lähtevän huoneen siivouksessa asiat, jotka on kirjattu yrityksen siivousohjeisiin. Näitä asioita olivat puhtaus, siisteys, aseptinen työskentely ja hygienia. Kuvatun videomateriaalin perusteella nousivat varsinaisiksi kehittämiskohteiksi siivouksessa käytettävien menetelmien hallinta, aseptinen työskentely, työturvallisuus ja ergonomia.

2 HOTELLIHUONEEN SIIVOUS JA KERROSHOITAJAN TYÖ

2.1. Hotelli majoituspalveluna

Hotellin tarkoitus on kautta aikojen ollut toimia majoituspaikkana sitä tarvitseville ihmisille. Yleisten luokitusten mukaan hotelli on korkeat vaatimukset täyttävä majoitusliike, jonka yhteydessä toimii korkeatasoinen ravintola sekä muita palveluita. Hotellit toimivat nykyään majoituspalveluiden ohella myös kokousten ja kongressien pitopaikkana. Hotelleja voidaan jaotella esimerkiksi tason, koon, sijainnin tai kohde-ryhmän mukaan. Suomessa ei ole käytössä virallista hotellien tähtiluokitusta kuten melkein kaikissa muissa Euroopan maissa. Tähdet mittaavat esimerkiksi huoneiden kokoa ja tarjottuja palveluita. Tähtiluokituksen puoltajien mukaan suomalaisten hotellien tasoa on nyt vaikea arvioida, kun käytössä ei ole kansainvälistä tähtiluokitusta. (Kervinen 2010; Rautiainen & Siiskonen 2007, 23.)

Majoituspalveluita tarjoavista elinkeinoista hotelli on yksi muoto, jossa jokainen työntekijä on merkityksellinen asiakastyytyväisyyden kannalta. Jokaisen asiakkaan tulisi kokea positiivinen elämys ostaessaan ydintuotetta, joka hotellissa on majoitus. Tämän onnistumiseksi mm. sängyn on oltava mukava, mutta myös tilojen on oltava siistit ja moitteettomat. (Asunta ym., 2003, 10; Hallamaa & Viljanen, 1997, 42 – 43, 54.)

2.2 Hotelli siivouskohteena ja siivouskustannukset

Hotelli voi järjestää siivouksen eri tavoin. Siivouksen voi hoitaa oma siivoushenkilökunta, jokin siivousliike tai kokonaan vuokratyövoima tai edellisten yhdistelmä. Tutkimuskohteena olevassa hotellissa on oma siivoushenkilökunta. Hotellin omassa siivoushenkilökunnassa on hyviä puolia. Tällöin työntekijät pysyvät samoina ja he sitoutuvat työhönsä hyvin. Hotellin oma siivoushenkilökunta voi laajentaa työkuvaansa, jolloin he voivat tehdä muitakin töitä hotellissa tai saman yrityksen tiloissa.

(Bohm ym. 2005, 14–16.)

Hotellihuone on hotellin ydintuote. Hotellin liiketoiminnan kannalta ydintuotteen hinta-laatusuhde on oltava kunnossa. Perusedellytys on, että hotellihuoneen varusteet ovat hyväkuntoisia ja tekstiilit ovat puhtaat ja siistit. Hotellihuone on asiakkaan koti keskimäärin 1–3 vuorokautta kerrallaan. Hotellihuone on neliöhinnaltaan hotellin kal-

lein tila. Yhden huoneen kalustaminen ja sisustaminen maksaa noin 8 000 – 12 000 €. Hotellit uusivat huoneitaan keskimäärin viiden vuoden väliajoin. Materiaalien on oltava sellaisia, jotka kestävät kovaa ja jatkuvaa käyttöä sekä puhdistamista. Asiakkaan asettamia tärkeimpiä vaatimuksia hotellihuoneelle on erilaiset huonetyypit, huoneiden siisteys, huoneen koko sekä huonevarustus, kalustus ja sisustuksen yhteensopivuus. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 54.)

Huoneen kohdalla ensiarvoisen tärkeätä on huoneen hinta suhteessa laatuun. Huoneen ja sen varustuksen on vastattava asiakkaan tarpeisiin. Pääsääntöisesti hotellihuoneet luokitellaan joko sänkyjen määrän tai koon mukaan. Esimerkiksi sisustus ja näköala vaikuttavat myös luokitukseen. Tyypillisimmät huoneet ovat yhden hengen huone ja kahden hengen huone. Kahden hengen huoneissa on joko kaksi erillistä vuodetta tai yksi parivuode. Asiakkailla on toiveen mukaan mahdollisuus saada huoneeseen myös lastenvuode tai lisävuode. Muita tyypillisiä huonetyyppejä ovat kolmen hengen huone ja perhehuone, jossa on yleensä kahdelle pedattava sohva. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 78–80.)

Erinäisiin asiakkaiden tarpeisiin on olemassa erikoishuoneita. Tällaisia voivat olla mm. perhehuone, invalidi- tai allergiahuone. Erikoishuoneisiin lukeutuvat vierekkäin olevat huoneet sekä väliovelliset huoneet. Erikoishuoneisiin voidaan katsoa kuuluvan myös huoneet, joissa on esimerkiksi erityislaatuinen sijainti tai vaikkapa parveke tai hyvä näköala. Suite-luokitusta käytetään huoneistoista, joissa on useita huoneita. Näitä suiteja on myös useita eri tyyppejä, ja niiden nimitykset perustuvat huoneen varusteiluun tai huoneistojen kokoon. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 44.)

Hotellihuoneen suunnittelu on haasteellista, sillä huoneeseen on sisällytettävä erilaisia toimintoja. Huoneen on pystyttävä esimerkiksi toimimaan makuuhuoneena, olohuoneena ja pukeutumishuoneena. Hotelleissa on liikemiesversiot yhden ja kahden hengen huoneista. Nämä ovat varustetasoltaan laadukkaampia huoneita, jolloin huoneessa on yleensä lisänä esimerkiksi kylpytakki, tohvelit, veden- ja kahvinkeitin ja kassakaappi. Lisävarustuksena saattaa olla myös toimistovarusteita, joita ovat kirjoituspöytä, puhelin, langaton laajakaista, kopiokone ja lasertulostin. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 44–47, 78 – 81; Rautiainen & Siiskonen 2005, 44–49.)

Hotellihuoneet ovat asiakkaiden jäljiltä hyvin erilaisessa kunnossa siisteydeltään. Siivouksen tarve vaihtelee asiakkaiden käytön mukaan. Lisäksi siivousaika huonetta kohti vaihtelee hotellin koon, tason ja henkilöstömäärän mukaan. Siivoukseen käytetty aika muuttuu, jos huone on yhden hengen huone, kahden hengen huone tai lisävuoteella varustettu huone. Rautiainen ja Siiskonen selvittivät vuonna 2011 hotellihuoneen siivouksen maksavan lähtevän asiakkaan osalta arkena 8 - 10 € / huone ja pyhänä 16 € / huone. Lisävuoteen tekeminen maksaa arkena 2,50 – 3,50 €/huone ja sunnuntaina 4-5 € / huone. Lisävuoteen hintaan vaikuttaa, tehdäänkö lisävuode huoneessa olevasta sohvasta vai noudetaanko lisävuode kellarikerroksen varastosta. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 73–74.)

Siivouksen hinnasta suurin osa on työvoimakustannuksia (85–90 %). Aineiden, tarvikkeiden, hallinnon ja työnjohdon osuutta ovat loput 10–15%. Huoneen siivouskustannuksiin vaikuttaa huoneen siivottavuus ja varustelutaso. Esimerkiksi huoneen ja kylpyhuoneen lasipinnat ovat aikaa vaativia puhdistuspintoja. Lähtevän huoneen siivousaika huonetta kohti vaihtelee hotelleissa 15 – 25 minuuttia riippuen siitä, tehdäänkö työ yksin vai parityönä. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 73–74.)

Huoneen siivouskustannukset muodostuvat työntekijöiden palkoista ja sosiaalikuluisista, työnjohdosta, aine- ja välinekustannuksista. Konekustannukset muodostuvat koneiden hankinnasta, korjauksesta ja varastoinnista. Lisäksi kustannuksiin lasketaan työasumenot, koulutusmenot, varastointikulut, työturvallisuuskulut, laadunvalvonta ja sen mittauskulut sekä vastuuvakuutukset. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 73.)

Hotellihuoneiden siivouksen tavoitteena on tilakohtaisesti määritelty puhtaustaso. Mitä korkeammat ovat vaatimukset, sitä suuremmat ovat siivouskustannukset. Hotellihuoneiden siivouksessa seurataan erilaisia tunnuslukuja. Alla olevasta luettelosta ilmenevät oleelliset tunnusluvut.

- Kuinka monta huonetta kerroshoitaja siivoaa tunnissa. Tunnusluku saadaan, kun jaetaan siivottujen huoneiden lukumäärä siivousosaton tekemillä työtunneilla. Esimerkiksi hotellihuoneita on siivottu 250 ja kerroshoitajien käyttämä työaika 100 tuntia. Tunnusluku saadaan kun siivotut 250 huonetta jaetaan kerroshoitajien käyttämällä työajalla eli 100 tunnilla. Tulokseksi saadaan yhden kerroshoitajan siivonneen 2,5 huonetta tunnissa.

- Kuinka monta huonetta yksi kerroshoitaja siivoaa yhden työvuoronsa aikana. Tunnusluku saadaan laskemalla yhden päivän aikana siivottujen huoneiden määrä jaettuna kerroshoitajien määrällä kyseisenä päivänä. Esimerkiksi hotellihuoneita on siivottu päivän aikana 60 ja paikalla on ollut 3 kerroshoitajaa. Tunnusluku saadaan kun 60 jaetaan 3:lla ja tulokseksi saadaan yhden kerroshoitajan siivonneen 20 huonetta työpäivän aikana.
- Kuinka paljon on käytetty siivoukseen aikaa huonetta kohti. Tämä tunnusluku saadaan jakamalla siivoukseen käytetyt tunnit siivottujen huoneiden määrällä. Esimerkiksi Huoneita on siivottu 47 ja siivoukseen on käytetty 19 tuntia ja 30 minuuttia, yhteensä 1170 minuuttia. Kokonaisminuuttiaika 1170 jaetaan huoneiden määrällä 47. Tulokseksi saadaan 24,89 min eli 25 minuuttia huonetta kohti.
- Siivousosaston tehokkuus saadaan jakamalla huoneiden liikevaihto siivousosaston työvoimakustannuksilla.
- Laskettaessa oman siivousosaston työtuntihintaa tuntipalkkaan tulee lisätä n. 53 % välillisiä työvoimakustannuksia. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 74, 405–406.)

2.3 Kerroshoitajan työ ja ergonomia

Kerroshoitajan tehtäviin kuuluu hotellihuoneiden siivoaminen, löytötavaroista huolehtiminen, huoltoilmoitukset, liinavaatehuolto, tarviketäydennykset ja minibaarin hoitaminen. Lisäksi hän vastaa koko alueensa kerroksen siisteydestä kuten käytävä- ja aula-tiloista. Näkyvän työn lisäksi kerroshoitajan työhön kuuluu huoltotilojen puhtaanapito, kerrosvarastojen siisteys ja täydennys sekä siellä säilytettävät asiakaspalvelutarvikkeet ja minibaarituotteet.

Rautiainen ja Siiskosen (2011, 69) sekä Valtialan (2003, 12–13) mukaan hotellihuoneen siivousjärjestys on alla olevan luettelon mukainen.

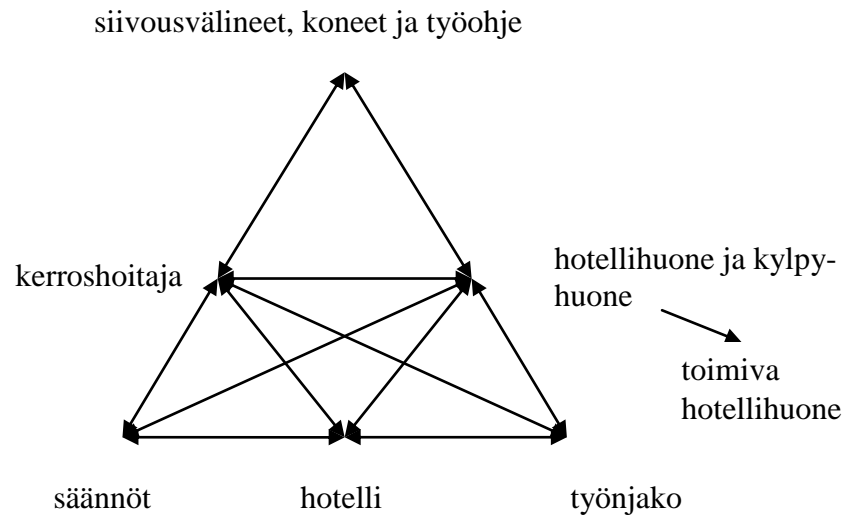
- avataan ikkuna
- tyhjennetään roskakorit
- kerätään tyhjät astiat ja lehdet vaunuun
- kerätään likaiset liinavaatteet, sisältäen myös pyyhkeet
- tuodaan huoneeseen puhtaat liinavaatteet sekä pyyhkeet
- pedataan sängyt

- pyyhitään kosketuspinnat ja kaukosäädin
- pyyhitään pölyt kaapeista, laatikoista, pöydiltä, tuoleilta ja TV:stä
- puhdistetaan lattia
- siivotaan kylpyhuonetila
- tarkistetaan ja täydennetään mini-baari
- tehdään mahdolliset täydennykset
- tarkistetaan huoneen kunto
- kuitataan mini-baarin täydennykset ja huone siivotuksi tv:n kautta.

Hotellihuoneen ja sen yhteydessä olevan kylpyhuoneen siivouksessa noudatetaan samoja hygieenisiä työtapoja kuin muissakin siivottavissa kohteissa eli työskennellään puhtaasta likaiseen. Hotellisiivouksessa ei tule unohtaa valokatkaisijoiden, ovenkahvojen ja muiden kosketuspintojen puhdistamista. Siivouksessa käytetään aina puhtaita siivouspyyhkeitä eikä asiakkaan käytettyä pyyhettä saa käyttää pintojen pyyhintään tai kuivaamiseen. (Reunanen 2009, 248–249.)

Hotellihuoneen siivouksen onnistumiseen vaikuttavat siivoustiheyden ja ajankohdan lisäksi käytetyt siivousmenetelmät, siivousaineet ja -välineet. Kerroshoitajan ammattitaidolla on merkitystä tuotettavaan puhtauteen. Kerroshoitajan työ perustuu hyvään työn tekniseen hallintaan. Tällöin huomioidaan lähtevässä huoneessa tapahtuneet muutokset edelliseen siivoukseen nähden. Huoneessa pitää katsoa lian laatu ja määrä. Tämä määrittää työmenetelmät. Työskentely on suunnitelmallista sekä joustavaa. Se tapahtuu yhteistyössä muiden siivoojien ja henkilöstöryhmien kanssa. (Kivikallio 2009, 19.)

Kerroshoitajan työ on tietoisesti hallittua työtä, joka kuvataan Engeströmin työprosessin mukaisesti kuviossa 1. Toimintajärjestelmä määrittää yksilön tekojen ja yhteisöllisen toiminnan suhdetta Engeströmin mallissa kaikkien osien välillä on yhteys. Mallissa on kuvat, kuinka toiminnan eri osat toimivat toistensa välittäjinä. Välineet toimivat kerroshoitajan ja hotellihuoneen välittäjänä, kerroshoitajan ja hotellin välittäjänä ovat säännöt ja hotellihuoneen ja hotellin välittäjänä toimii työnjako. (Kuutti 1995, 17–44.)



KUVIO 1 Kerroshoitajan toimintajärjestelmän rakenne (muokattu Engeström 2004, 10).

Kerroshoitajan työpaikka toimintajärjestelmänä kuvattuna:

- Työyhteisössä tekijänä on kerroshoitaja.
- Kohteena ovat hotellihuone ja sen yhteydessä oleva kylpyhuone.
- Välineitä ovat yrityksen Siivoustyönkäsikirja, laatuksaukset, siivousvälineet ja -koneet.
- Säännöt ovat kirjoitettuja tai kirjoittamattomia. Näihin kuuluvat työpaikan toimintaa ohjaavat lait, säännöt, ohjeet ja normit.
- Yhteisö on hotellissa työskentelevät henkilöt.
- Työnjako on kohteen käsittelyyn liittyvien tehtävien jakoa yhteisön jäsenten tai eri tahojen kesken esimerkiksi vastaanotosta saatava lähtevien huoneiden lista.
- Tuloksena tavoitellaan toimivaa, viihtyisää sekä myyntikuntoista hotellihuonetta.

(Engeström 1995, 47; Engeström 1987, 87.)

Ergonomia määritellään ihmisen ja toimintajärjestelmän vuorovaikutukseksi niin, että ihmisen hyvinvointi paranee. Ergonomian tehtävä on tunnistaa työhön liittyviä kuormitustekijöitä ja optimoida niiden vaikutusta ihmiseen. Ergonomian tavoitteena on työntekijän sopiva kuormittuminen ja töiden sujuminen. Oikean ergonomian avulla työ, työvälineet, työympäristö ja muut toimintajärjestelmät sopeutetaan vastaamaan

ihmisen ominaisuuksia ja tarpeita. Ergonomian avulla halutaan parantaa ihmisen turvallisuutta, hyvinvointia ja terveyttä, sekä järjestelmien häiriötöntä ja tehokasta toimintaa. (Kaukiainen, Nyberg & Sillanpää 2006, 20.)

Ergonomiaan kuuluu myös taukoliikunta ja vastaliikkeet työpäivän aikana. Taukoliikunta lisää verenkiertoa, jolloin aivojen ja lihasten aineenvaihdunta parantuu. Sen ansiosta havaintokyky, tarkkuus, nopeus ja vireys paranevat. Hyvin suunniteltu tauotus ja sopivasti ajoitettu taukoliikunta vähentävät rasittuneisuutta ja samalla saadaan poistettua tuki- ja liikuntaelimestön liiallisen kuormituksen aiheuttamia tuntemuksia. Vastaliikkeitten tavoitteena on lihasvenytyksen avulla parantaa lihasten toimintakykyä eli vaikutetaan lihasten aineenvaihduntaan, verenkiertoon ja siten nopeutetaan elpymistä työn aiheuttamalta kuormitukselta. Vastaliike toteutetaan venytysliikkeen avulla, jonka kesto on 15–30 sekuntia. Vastaliike tehdään välittömästi kuormittavan työliikkeen tai –työvaiheen jälkeen. (Kaukiainen, Nyberg & Sillanpää 2006, 18.)

Kerrosvoimailijan työssä tyypillinen työasento on imurointi, jossa asento usein kääntyy etukumaraksi ja työliikkeet ovat nopeita sekä voimankäyttö voi olla liiallista. Selkälihashusten jännitys on suurimmillaan 45 asteen etukumarassa asennossa sekä samanaikainen pään kannattelu lisää niskan kuormitusta. Ergonominen imurointiasento olisi sellainen, jossa imuroidessa pidetään selkä suorana, hartiat alhaalla ja käsivarret lähellä vartaloa. Pää pidetään keskiasennossa ja painoa vaihdetaan tasaisesti molemmille jaloille. Imuroitaessa kalusteita, toisella kädellä tulee nojata kalusteeseen ja koukistaa mieluummin polvia kuin selkää. Imuroivaa kättä tulee vaihtaa säännöllisesti. Selkä pysyy paremmin suorassa, kun imurin imuletku kiertää selän taakse. Polvia pitää koukistaa tai kyykistyä imuroidessa huonekalujen alta, selkää ei tule taivuttaa. (Pekkarinen & Sormunen 2009a, 40–41.)

Tyypillinen työasento Hopsun mukaan (2005, 185) kerrosvoimailijatyössä on eteen taipunut pään asento, kumara selkä ja toisen käsivarren kohoasento. Pään eteen tai taakse taipuneet asennot vaikeuttavat pään verenkiertoa ja aiheuttavat päänsärkyjä. Pään taaksepäin kurkottelu on yleistä, varsinkin puhdistettaessa yläpintoja. Käsivarsien kannattelu tai niiden kohoasento on työntekijälle haitallista. Niskahartiaseudun lihaksissa syntyy staattista jännitystä, joka aiheuttaa kipeytymistä. Kerrosvoimailijan työssä esiintyy paljon käsien kannattelua ja ylihartiatason ulottuvia kohoasentoja esimerkiksi vuoteiden petaamisessa.

Hopsun mukaan (2005, 186) siivouksessa on paljon työvaiheita, jotka johtavat työskentelyyn selkä etukumarassa. Työskennellessä kumarassa tai kiertyneessä asennossa selän lihaksisto ei toimi hyvin. Lievästikin etukumarassa asennossa lihakset jännittyvät ja selkärangan välilevyjen aineenvaihdunta heikkenee, joten tukea kannattaa ottaa aina kun mahdollista kalusteista tai seinästä. Äärimmäisen kumara asento venyttää nivelsiteitä. Tällöin lihakset eivät pääse tukemaan nivelsiteiden varassa riippuvaa selkärankaa.

Hopsun mukaan (2005, 185) pintoja pyyhittäessä on hyvä seistä kohteen keskellä ja pyyhkiä oikea puoli oikealla kädellä ja vasen puoli vasemmalla kädellä. Tasoja ja kalusteita pyyhkiessä kannattaa vapaalla kädellä ottaa tukea kalusteesta tai seinästä ja nojata keholla tai reidellä kalusteeseen, samalla kun pintaa pyyhitään.

Pieni hetki istuen keventää työpäivän kokonaisrasitusta. Pöydän voi pyyhkiä istuen sen äärellä olevalla tuolilla tai sohvalla. Pyyhittäessä työkohteita, jotka ovat alhaalla, kannattaa koukistaa polvia, ei selkää. Ylätasojen pyyhinnässä tulee hyödyntää nivellettyjä varsia. (Pekkarinen & Sormunen 2009b, 36–37.)

Ylös-alas suuntaavat liikkeet ovat fyysisesti kevyempiä tapoja siivota, kuin vaakatason liikkeet. Tällöin maan vetovoima toimii keventävänä tekijänä. Pystypintojen puhdistuksessa tulee huomioida, että aina kun käsi on hartiatason alla, rasitus on pienempää. Pystypintoja puhdistessa työliikkeen suunnalla on merkitystä niskahartiaseudun kuormittumisen kannalta. Ylös-alas liikkeessä hartialihakset jännittyvät ja rentoutuvat vuoronperään, jolloin verenkierto vilkastuu. Mikäli käsivarsi on pitkään koholla vaakatasoisessa työliikkeessä, lihakset tekevät staattista työtä ja väsyvät nopeammin. (Pekkarinen & Sormunen 2009b, 36–37.)

Tässä tutkimuksessani haluan etsiä keinoja siihen, miten kerroshoitajan työtä voidaan helpottaa ergonomian keinoin.

3 PUHDISTUSPALVELUALAN KUVAUS JA KEHITYS

3.1 Puhdistuspalvelualan kehitys

Hotellisiivous on syntynyt ja kehittynyt samoin kuin palvelualat yleensä. Ne ovat syntyneet, kun on tullut tarve teettää jokin omaa toimintaa tukeva työ jollain toisella henkilöllä, ryhmällä tai yrityksellä. Hotellin asiakkaina ovat yksityishenkilöt tai yritykset. Hotellin puhdistuspalvelulle tyypillistä ovat seuraavat seikat:

- Palvelun lopputulosta on vaikea kuvailla yksiselitteisesti, sillä ihmisten käsitykset hotellihuoneen puhtaudesta ovat erilaiset.
- Siivous on joukko tekoja. Teot muodostuvat yksittäisen kerroshoitajan tai kerroshoitaja-tiimin erilaisista työsuorituksista.
- Hotellissa palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Yleensä likaantuminen alkaa heti siivouksen jälkeen. (Gröönroos 1998, 10 – 15.)

Usein hotelliasiakas saa yksittäisestä puhdistuspalvelualan työntekijästä ensimmäisen mielikuvan yrityksen siisteydestä. On tärkeää, että yrityksen työntekijät ovat ammattitaitoisia ja luotettavia. Yleensä siivouspalvelu on jo ostettu ennen kuin se on tuotettu. Tämän takia ostajan pitää luottaa palveluntuottajaan ja tämän tekemiin lupauksiin. Siivous on aineetonta palvelua, jolla pyritään poistamaan pinnoilta likaa ja estämään pintojen ennen aikaista rappeutumista. Tämä vähentää peruskorjauksien tarvetta ja myös ylläpitää hygieenisyyttä, viihtyvyyttä ja turvallisuutta. Siivouspalvelut mahdollistavat tiloissa tapahtuvan toiminnan. Siivouspalvelut voidaan jakaa tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Näiden lisäksi siivousalalla toimivien henkilöiden tulee hallita myös koneet ja laitteet. (Grönroos 1997, 3.)

Hotellisiivous ja puhdistuspalvelualan kehitys on seurannut yhteiskunnallista kehitystä. Jonka seurauksena puhdistuspalveluala on kehittynyt työn tietoista hallintaa vaativaksi tekniseksi palvelualaksi käsityömaisestä, joka naisen osaamasta kotisiivouksesta. Yleisimmät alan kehitykseen vaikuttaneet asiat ovat:

- yleiset yhteiskunnalliset muutokset
- lääketieteen tutkimustulokset
- uskonnolliset ja kulttuuritekijät
- siivousvälineiden ja -koneiden kehittyminen
- pintamateriaalien kehittyminen

- kustannustietoisuus
- puhtauden mittaamisen tutkimusmenetelmien kehitys
- käyttäjien esteettisyys- ja arvostusnäkökohtien erilainen painottuminen eriaikakausilla. (Kujala & Wilkman 2006, 11.)

Hotellisiivouksen kehitys noudattaa yleistä puhdistuspalvelualan kehitystä. 1900-luvun maatalousyhteiskunnassa koulujen sairaaloiden ja muiden julkisten tilojen siivouksessa käytettiin kotisiivousmenetelmiä. Huolellisuus oli siivouksen lähtökohtana. 1900-luvun alkupuolella siivooja tavoitteli pölyttömyyttä esimerkiksi lehti- ja varpu-luutien avulla. Veden käyttöön kiinnitettiin huomiota 1920-luvulla. Pesuvesi piti vaihtaa riittävän usein, sillä puhdistaminen likaisella vedellä tiedettiin turhaksi. Siivouksen työtavat ja tavoitteet säilyivät 1950-luvulle saakka varsin kehittymättöminä. Esimerkiksi sairaalasiivouksessa lattiat, lattiaraut ja listat pestiin harjalla, huuhdottiin väljällä vedellä, kuivattiin ja desinfioitiin. Siisteys ja puhtaus tarkoittivat erityisesti kiiltoa. Esimerkiksi messinkiset osat kiillotettiin kiillotusaineella. Kiillon lisäksi siivoukselta vaadittiin hyvää järjestystä, täsmällisyyttä ja viisasta kurinalaisuutta. (Kujala & Wilkman 2006, 11, 23, 24.)

Siivouksen aiheuttamat kustannukset ja oikein suoritettuna siivouksen vaikutus kiinteistöjen kuntoon huomattiin 1960-luvulla. Julkisiin tiloihin alkoi ilmestyä 1960-luvun lopulla uusia pintamateriaaleja, silloin asennettiin mm. ensimmäiset kokolattiamatot. Pian alettiin esittää kysymyksiä siitä, miten määrätellään tekstiililattian siivoustarve tai tarkastetaan tehtyä työtä. Kiiltoa siitä ei voinut mitata ja huolimaton imurointi ei paljastunut heti. Yhteiskunnan kehittymisen myötä 1990-luvulla siivouksesta tuli entistä enemmän tarkoituksenmukaista, toiminnan määräämää puhtaanapitoa. Siivous alettiin selkeästi mieltää ihmiseltä toiselle tapahtuvaksi palveluksi. Siivous yhdistettiin sisäilman laatuun ja ihmisten sairastumisiin 1990-luvulla. Siivousmenetelmiä verrattiin keskenään, samoin siivoustaajuuksia, jotta olisi löydetty paras siivouksellinen keino pitää sisäilma riittävä puhtaana. Vedetön siivous aloitettiin 1990-luvulla. (Kujala & Wilkman 2006, 12, 18, 21.)

3.2 Puhdistuspalvelualan työhön liittyvät kvalifikaatiot

Työelämäkvalifikaatiolla tarkoitetaan työntekijöiden työssä ja työorganisaatiossa tarvitsemia valmiuksia. Kerroshoitajan työtehtävien edellyttämällä kvalifikaatioilla tar-

koitetaan ammattitaitoa. Hyvä ammattitaito sisältää tietoa, taitoa ja asennetta monipuolisesti ja kokonaisvaltaisesti. Ammattitaitoon kuuluu myös kyky kehittää omaa osaamistaan. Nykyisissä ammattitaitovaatimuksissa painotetaan moniosaamista ja yksilön kokonaisvaltaiseen elämänhallintaan liittyvää osaamista, kuten muutoksen hallintataitoja, vuorovaikutustaitoja, ongelmanratkaisutaitoja ja yrittäjyyttä. Ammattitaito nähdään olevan osa ihmisen elämän hallintaa ja yksilöllistä kehittymistä. Kun ammattitaitoa tarkastellaan työnantajan näkökulmasta, tärkeiksi tekijöiksi nousevat kilpailukykyyn ylläpitäminen osaavan henkilökunnan avulla ja varautuminen pätevän henkilöstön saamiseen myös tulevaisuudessa. Työntekijän näkökulmasta katsottaessa pärjäämisen elinehdoksi on tullut ammattitaidon ajan tasalla pitäminen. (Kankaanpää 1997, 12, 15; Viitala 2005, 114.)

Tuotannollis-tekniset kvalifikaatiot tarkoittavat Väärälän (1995, 44) mukaan niitä tietoja ja taitoja, joita vaaditaan kerroshoitajan työtehtävien välittömään suorittamiseen. Näitä teknisiin pätevyyksiin liittyviä tietoja, taitoja ja taipumuksia voidaan käyttää useissa työorganisaatioissa perustehtävien suorittamiseen, koska ne toistuvat samankaltaisina eri organisaatioissa. Tuotannollis-tekniset kvalifikaatiot muodostavat siivoojan työssä työntekijän perusammattitaidon. Pesonen-Leinosen (1999, 44 - 48) mukaan siivoustyön tuotannollis-teknisiä kvalifikaatioita ovat siivousmenetelmänhallinta, kokonaisuuden hahmottamiskyky, oman työn arviointitaito, ajanhallintataito, oman kuormittumisen tunnistamistaito, siivottavan kiinteistön tunteminen ja tavarantilausrutiinien osaaminen. Ilman perusasioiden hallintaa ei voi tehdä työtä ammattimaisesti.

Motivaatiokvalifikaatioilla Väärälä (1995, 44 - 45) tarkoittaa työntekijän kykyä motivoitua työssään, sitoutua siihen sekä olla lojaali työtään ja työnantajaansa kohtaan. Pesonen-Leinosen (1999, 44 - 48) mukaan siivoustyön motivaatiokvalifikaatioita ovat itsensä arvostaminen ja oman työn arvostaminen, sitoutuminen ja vastuunotto, kiinnostus omaa työtä kohtaan, palvelualttius sekä riipeys ja positiivisuus työotteessa ja suhtautumisessa. Mielestäni nämä asiat ovat erittäin tärkeitä myös hotellisiivouksessa, ellei yritys saa palkattua työhön sitoutunutta henkilöstöä toiminnan laatu kärsii esimerkiksi siitä kun työntekijät jatkuvasti vaihtuvat.

Mukautumiskvalifikaatiot Väärälän (1995, 45) mukaan tarkoittavat työntekijän kykyä suostua ja sopeutua työsuhteeseen liittyviin työehtoihin, joita ovat mm. työtahti, nopeus, työyhteisö, tunnollisuus yms. Puhdistuspalvelualalla mukautumis-kvalifikaatiot

saattavat tulla esille esim. yksinäisyyden sietokyvyn muodossa silloin, kun työkohteessa työskennellään yksin asiakkaan työskentelyajan ulkopuolella. Pesonen-Leinosen (1999, 44 - 48) mukaan siivoustyön mukautumiskvalifikaatioita ovat luotettavuus ja rehellisyys, palveluasenne, siisti olemus ja vaatetus, sekä hyvä henkilökohmainen hygienia. Mielestäni hotellisiivouksessa sopeutuminen työnluonteeseen korostuu esimerkiksi loma-aikoina kun asiakkaat ovat huoneissa mahdollisimman pitkään ja uudet asiakkaat haluavat tulla hotelliin mahdollisimman aikaisin.

Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot tarkoittavat Väärälän (1995, 45 - 46) mukaan mm. vuoro-vaikutustaitoja, yhteistyökykyä. Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot tulevat erityisesti esille kommunikoinnissa asiakkaiden kanssa. Pesonen-Leinosen (1999, 44 - 48) mukaan siivoustyön sosiokulttuurisia kvalifikaatioita ovat tilannetaju ja miellyttävä käytös, vuorovaikutustaito, yhteistyökyky ja – halu. Mielestäni nämä asiat tulevat hotellisiivouksessa esille esimerkiksi parityöskentelyssä ja vapautuvien huoneiden siivouksen suunnittelussa sekä asiakkaiden kohtaamisessa.

Innovatiiviset kvalifikaatiot Väärälän (1995, 46) mukaan ovat niitä pätevyyden alueita, joita tarvitaan työprosessien kehittämisessä. Innovatiivisiin kvalifikaatioihin kuuluvat esim. työntekijän kokeilemisen halu. Innovatiivisuutta on myös taito nähdä oma työ kehityksellisenä toimintana sekä kohdistaa työpanoksensa muuttuvien haasteiden mukaisesti. Pesonen-Leinosen (1999, 44 - 48) mukaan siivoustyön innovatiivisia kvalifikaatioita ovat oman työn arviointitaito ja rohkeus muuttaa työkäytäntöjä. Mielestäni kerroshoitajan omantunnon arviointi taidot sekä totuttujen tapojen muuttaminen ovat tärkeitä, esimerkiksi valitaan siivousmenetelmä esiintyvän lian mukaan eikä totutun tavan mukaan poisteta likaa liian märillä menetelmillä, jolloin työstä tulee raskas ja puhdistettavat pinnat vaurioituvat.

3.3 Puhdistuspalvelualalla työhön perehdyttäminen

Työpaikan ja työn työturvallisuuden vastuu kuuluu työnantajalle. Hotellissa työnantajan velvollisuus on perehdyttää työntekijä työpaikalla vallitseviin oloihin, oikeisiin työmenetelmiin ja niitä koskeviin turvallisuusmääräyksiin. Työntekijän on noudatettava määräyksiä ja tunnettava vastuuta työpaikan ja oman toiminnan turvallisuudesta. Hän on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan puutteista esimiehelleen tai työsuojeluvaltuutetulle. Esimies on vastuussa perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta,

toteuttamisesta ja valvonnasta. Esimies voi delegoida erilaisia perehdyttämiseen ja opastuksen liittyviä tehtäviä työnopastajalle, kuitenkin vastuu säilyy linjajohdolla ja esimiehellä. Perehdyttämisen toteutukseen osallistuvat lisäksi myös työtoverit ja asiakkaat. (Kaukiainen ym. 2006, 3; Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Hotellissa työhön perehdyttämisellä on suuri merkitys työn hallinnassa. Perehdyttäminen on tarpeen myös silloin, kun työ tai työmenetelmät vaihtuvat tai työntekijän pitkän poissaolon jälkeen. Sellainen voi olla esimerkiksi pitkä sairausloma tai hoitovapaa. Hyvällä perehdyttämisellä ja työn suunnittelulla vaikutetaan henkiseen ja fyysiseen kuormittuneisuuteen. Tavoitteiden selkeys edistää työn tehokkuutta ja laadukkuutta sekä vähentää työn kuormitusta. Työssä tulisi olla aina uuden oppiminen ja kehittymisen mahdollisuus. Työstä saatu palaute on tärkeää. (Kaukiainen, Nyberg & Sillanpää 2006, 19.)

Hotellissa työturvallisuus on varmistettava työn suunnittelun aikana. Työntekijän on ehkäistävä ennalta tapaturma- ja terveysturvallisuusvaaroja, jotka liittyvät työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön. Lisäksi on tunnettava koneet ja välineet, joita työssä tarvitaan, sekä tiedettävä työturvallisuudesta ja terveysturvallisuudesta. Esimiehen ja työntekijän on yhdessä pyrittävä edistämään työturvallisuutta. (Kaukiainen, Nyberg & Sillanpää 2006, 3; Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

4 AIEMPIÄ TUTKIMUKSIA

4.1 Huonesiivouksen menetelmien ja ergonomian kehittäminen

Hotelli Haikon Kartanon kylpylässä kehitettiin huonesiivouksen menetelmiä vuonna 2003. Tutkimuksessa analysoitiin kaikki kerroshoitajan hotellihuoneissa tekemät työt, kehitettiin työmenetelmiä ja laskettiin töiden vaatimat ajat aikastandardijärjestelmällä. Tällä tarkoitetaan työajan määrittämistä menetelmäkohtaisesti. Kehitystyössä tavoitteena oli kehittää työhön perehdyttämistä sekä ehkäistä ennalta työperäisiä sairauksia. (Strann 2003.)

Kehitystyössä todettiin, että huonesiivouksessa joutuu työskentelemään kumarassa tai kumartamaan paljon muun muassa siivotessa kylpyhuonetiloja sekä tarkistaessa ja

täyttäessä minibaaria. Lisäksi todettiin, että sänkyjen petaaminen on rasittavaa, koska siinä joutuu sekä kumartumaan että työskentelemään kädet kohotettuina. (Strann 2003.)

Kehitystyössä kirjattiin 1 400 työasentohavaintoa. Näistä viisi prosenttia kuului hälyttävään toimenpideluokkaan. Näistä melkein kaikki olivat työskentelyä kumarassa, kädet hartiatason alapuolella, kyykyssä molempien jalkojen varassa. Näiden liikkeiden korvaamiseen voidaan vaikuttaa työnopastuksella. Työasitusta voidaan vähentää työn rytmityksellä. Kerroshoitaja voi siivota parityönä vaihtelevasti kylpyhuoneita ja hotellihuoneita. Kerroshoitajat voivat siivota välillä yleisiä tiloja. Työnopastuksessa tulee kiinnittää huomiota oikeisiin ja vähemmän rasittaviin suoritustapoihin. Ennen tutkimusta Haikon kartanossa työnopastuksessa on keskitytty lopputulokseen ja laatuun. (Strann 2003.)

Huonesiivouksesta ei aiheudu työntekijää häiritsevää melua. Imurin ääni ja kömpelön imurin perässä vedosta aiheutuvat kolinat ovat suurin yksittäinen äänen aiheuttaja. Asiakkaat puolestaan kokevat aamusiivouksesta aiheutuvat äänet häiritseviksi. (Strann 2003.)

4.2 IUF:n kerrossiivoojien työterveyttä koskeva kysely

International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied Workers' Association (IUF) kerroshoitajan työterveyttä koskevan kyselyn Suomessa toteutti Palvelualojen ammattiliitto, PAM ry, vuonna 2010. Tähän kyselyyn vastanneista 2,14 % oli miehiä ja 97,86 % naista. yhteensä vastaajia oli 244 henkilöä. Vastaajien työnantaja oli hotelliyritys, jonka hotellin palveluksessa kerroshoitaja toimi 70,82 %:lla ja siivousliike, jolta hotelli hankkii kerroshoitopalvelut 29,18 %:lla. Vastaaajista kerroshoitajana työssäoloaika oli 9,6 vuotta, työvuoron kesto oli keskimäärin seitsemän tuntia päivässä, viikossa työtunteja oli keskimäärin 33 ja huoneita siivottiin 18,92 päivässä. Tämä tutkimus oli osa kansainvälistä selvitystä kerrossiivoojien työterveydestä, jonka on toteuttanut matkailu- ja ravitsemisalalan kansainvälinen kattojärjestö IUF.

Palvelualojen ammattiliiton (2010) kyselyssä ilmeni, että hotellisiivous aiheuttaa kipua tai epämukavaa tunnetta lähes kolmelle neljästä. Hotellin siivoojien enemmistön

kivut ovat selässä 69 %, käsissä 41 %, hartioissa 33 % ja jaloissa 31 %. Kyselyn mukaan huonesiivouksen raskaimpia vaihteita ovat siivoaminen alaspäin kumartuneena 49,33 %, lakanoiden vaihto 48,44 % sekä välineiden nostaminen ja kantaminen 45,78 %.

Palvelualojen ammattiliiton (2010) kyselyn mukaan kerroshoitajista 17,95 % käyttää säännöllisesti särkylääkkeitä, 42 %:lla kipu haittaa arkipäivän rutiineja. 90 %:lla vaiivat alkoivat nykyisessä työssä työn aloittamisen jälkeen. Tutkimuksessa mukana olleista kerroshoitajista 95 % on kuullut samanlaisista vaivoista kollegoiltaan.

4.3 Siivoustyön fyysisen ja psyykkisen kuormituksen vähentäminen

Kotisiivouksessa ja hotellihuoneen siivouksessa on samanlaisia siivoukseen liittyviä elementtejä. Työtehoseuran koordinoima tutkimus ja kehittämishanke ” Siivoustyön fyysisen ja psyykkisen kuormituksen vähentäminen ammatillisessa kotisiivouksessa” toteutettiin Helsingin yliopiston Agroteknologian laitoksen kanssa yhteistyössä. Tässä tutkimus- ja kehittämishankkeessa siivoajat tekivät kotisiivousta asiakastalouden ja yrityksen välisen sopimuksen mukaisesti. Työ oli viikkosiivousta kodissa sisältäen imuroinnin, pölyjenpyyhinnän tasoilta ja huonekaluista, lattioiden pyyhinnän sekä wc:n, pesutilojen ja keittiön puhdistuksen. Työskentely tapahtui yksin tai parityöskentelynä. (Reisbacka ym. 2008, 2.)

Siivoojilta kysyttiin 15-luokkaisella arviointiasteikolla (erittäin kevyt – erittäin rasittava) työpäivän alussa, keskellä ja sen päättyessä, kuinka rasittavaksi he tunsivat työnsä. Työpäivän alussa rasittuneisuus vaihteli erittäin kevyestä kevyeen. Päivän puolivälissä siivoojien arviot työn kuormittavuudesta olivat välillä erittäin kevyt – hieman rasittava. Työpäivän päättyessä heidän arviot olivat hyvin kevyt - hyvin rasittava. Arviot riippuivat siivoojista. (Reisbacka ym. 2008, 2.)

Tutkimus- ja kehittämishankkeessa siivoajat pitivät pitkäjaksoista imurointia raskaana. Työntekijä joutuu usein kumartelemaan ja kurkottelemaan matalien huonekalujen alle. Imurit ovat usein myös äänekkäitä, mikä lisää työn rasittavuutta. Siivoustyö on sekä henkisesti että fyysisesti rasittavaa, mutta kuitenkin se on hyvin mielenkiintoista. Kotisiivouksessa työasennot rasittavat selkää, hartioita, niskaa ja jalkoja. Liikunta on hyvä tapa ylläpitää toimintakykyä, ja se palauttaa päivän rasituksista. Säännöllisestä

ruokailusta huolehtiminen pitää myös yllä hyvää työkykyä. (Reisbacka ym. 2008, 2-3.)

Reisbackan ym. (2008) tekemässä tutkimuksessa yksin työskentelevien siivoojien nopeus alla 100m²:n asunnossa oli keskimäärin 1,76 min / m² ja yli 100 m²:n asunnossa keskimäärin siivousnopeus oli 1,23 min / m² eli 30 % nopeammin. Vastaavat nopeudet parityöskentelyssä olivat 1,74 min / m² ja 1,12 min/m². Yksin työskennellessä siivoojan keskimääräinen työaika asunnon neliötä kohti oli 0,8–2,8 min. parityöskentelyssä siivoojakohtainen vaihtelu oli 0,9 – 2,2min.

4.4 Ranteeseen kohdistuvat vaivat

Työterveyslaitoksen (2010) mukaan siivoustyössä ranteisiin kohdistuvaa kuormitusta esiintyy paljon, mikäli ei toteuteta vedetöntä siivousta. Siivouksessa, jossa siivoussangoissa on mukana vedet ja työntekijä vääntää siivouspyyhkeen kuivaksi, on erityisen kuormittava ranteille. Puhdistuspalvelualan ammattilaisilla on ranteissa kaksi tyypillistä vammaa. Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin (2011) tietojen mukaan Rannekanavan ahtaumassa on kyse siitä, että keskihermo on puristuksissa rannekanavassa. Jännetupentulehdus on jännetupen tai jännettä ympäröivän jännekalvon tulehdus. Tulehtunut jännekalvo turpoaa ja voi aiheuttaa ahtaumaa jännetupessa. Jännetupen- ja jänteenympäristulehduksen työhön liittyviä riskitekijöitä ovat työliikkeiden suuri toistuvuus, käden suuren puristusvoiman käyttö ja ranteen taipuneet asennot sekä pitkäkestoinen ja yksipuolinen rasitus.

Jännetupentulehdus on rasitusvamma, jonka oireilu alkaa kipuna tietyssä kohdassa esimerkiksi käden ranteesta. Lain mukaan jännetupentulehdus on työperäinen, mikäli sen on aiheutunut usein toistuva ja yksipuolinen työliike. Suomessa ammattiperäisenä tautina jännetupentulehdusta todetaan noin 500–600 tapausta vuosittain. Usein vaiva poistuu itsestään ja välttämällä vaivan aiheuttamaa rasittavaa tekijää ja liikettä. Ennaltaehkäisyä siivoustyössä on esimerkiksi tehdä työ vedetöntä siivousta hyödyntäen. Tällöin vältetään ranteiden turhalta kuormittamiselta. Ylirasituksen aiheuttamissa jännetupentulehduksissa hoitona on riittävän pitkä rasituksen välttäminen ja tarvittaessa sairausloma akuutissa vaiheessa, jonka pituus on 2-6 viikkoa. Mikäli joudutaan tekemään leikkaus, sairausloman pituus on 4-5 viikkoa. (Ryhänen 2007, 539–548.)

4.5 Siivousvälineiden puhtaus ja siivouspyykin pesu

Mielestäni hotellisiivouksessa pätee sama sääntö kuin muidenkin tilojen siivouksessa eli oikein suoritettu siivous puhtailla välineillä poistaa pinnoilta likaa ja samalla vähentää mikrobien määrää pinnoilla. Likaiset siivousvälineet ja siivouspyyhkeet voivat levittää mikrobeja yhden huoneen sisällä, sekä useammassa tilassa. Välineiden ja siivouspyyhkeiden kunnosta ja puhtaudesta huolehtiminen on tärkeää, jotta siivooja puhdistaa kohdetta eikä levitä likaa paikasta toiseen. Hygieniariski koskee siivottavaa kohdetta ja työntekijää, jos ei ole varmistettu, että työvälineet ovat puhtaita. Laboratorio-olosuhteissa on selvitetty erilaisten mikrobien kykyä selvitä kuivassa sekä kosteissa olosuhteissa. Tutkimusten mukaan monet mikrobit kykenevät säilymään viikkoja, jopa kuukausia pinnoilla. On tärkeitä, että kosketuspinnat puhdistetaan huolella. Siitä, miten mikrobit leviävät likaisten pöytäpintojen, ovenkahvojen, vesihanojen ja suihkujen suukappaleiden kautta, ei ole paljoa tietoa. (Kymäläinen ym. 2009, 28 – 29.)

Vedetön siivous on termi, jota yleisesti käytetään, vaikka nimi johtaa harhaan. Ilman vettä ei siivousta ole tarkoitus tehdä. Vedetön siivous on ympäristöystävällisempää ja ergonomisesti kevyempää siivousta kuin siivous, jossa sangoissa on pesuliuokset mukana. Vedettömässä siivouksessa kostutetaan siivouspyyhkeet ja mopit puhdistusaineesta ja vedestä tehdyllä käyttöliuoksella valmiiksi siivouskeskuksessa tai siivoushuoneessa ennen työtehtävän aloitusta. Vedetön siivous on taloudellista siivousta, koska puhdistusaineen ja vedenkäyttö on vähäistä, eikä pesuliuoksia kuljeteta mukana. (Lausjärvi & Valtiala 2006, 85.)

Nykypäivänä suositaan mikrokuituisten siivouspyyhkeiden ja moppien käyttöä. Siivouspyyhkeitä ja moppeja on oltava riittävästi, jotta niitä voidaan vaihtaa työn kuluessa. Näin voidaan välttää mikrobien siirtymistä kohteesta toiseen suoralla kosketuksella tai välillisesti käsien tai siivouspyyhkeiden kautta. Siivouspyyhkeiden peseminen työpäivän jälkeen on tärkeää. Useat tutkimukset ovat osoittaneet, että likaisten siivouspyyhkeiden bakteeripitoisuudet saattavat kasvaa merkittävästi työpäivän aikana. Siivousvälineet pitää puhdistaa käytön jälkeen. Esimerkiksi lattiakuivaimen kumiosaan syntyy helposti orgaanisen aineksen ja mikrobien muodostamaa kerrostumaa, niin sanottua biofilmiä, joka saattaa osaltaan levittää mikrobeja. Siivouksessa käytettävät

pesuharjat on pestävä huolellisesti käytön jälkeen ja vaihdettava riittävän usein uusiin. (Kymäläinen ym. 2009, 28 – 29.)

Siivouspyyhkeiden ja moppien puhdistaminen saattaa olla ongelmallista, mikäli käytössä ei ole oikeaoppista koneellista pesumahdollisuutta. Tekstiilin ohuiden kuitujen välissä olevaa likaa ei saada kunnolla poistettua. Mikrokuituiset tuotteet on pestävä erikseen. Tutkimusten mukaan käsinpesu ei ole riittävän tehokas puhdistusmenetelmä siivouspyyhkeille ja mopeille. Siivouspyyhkeiden käsinpesussa ei voi käyttää riittävän korkeaa lämpötilaa. Moppien ja siivouspyyhkeiden koneellinen pesu ja pyykinpesuaineen käyttö on tärkeää. Mikäli moppeihin ja pyyhkeisiin jää pieneliöitä, ne alkavat levitä nopeasti, kun tekstiilissä on kosteutta. Pyykkiä pestäessä kone jätetään vajaaksi eli rummun sisätilasta täytetään 2/3. Rummun 1/3 vajaaksi täyttö varmistaa siivoustekstiilien riittävän muokkauksen ja peseutumisen rummun laippoja vasten. Suurin osa pieneliöistä tuhoutuu + 70 asteen pesussa kymmenessä minuutissa. Varmimmin ne tuhoutuvat + 85 – 90 asteessa. Kuivausrummun lämpötila ei saa ylittää + 55 astetta. Pesun jälkeen puhtaat tekstiilit siirretään puhtain käsin mahdollisimman vähän koskettaen puhtaisiin säilytyslaatikoihin (Kymäläinen ym. 2009, 28 – 29; Ruotsalainen & Alho-Leino 2008, 203; Oivanen 2009, 26 – 27.)

Siivouspyykin oikeaoppinen huolto vaatii toimivan huolto- ja pesukeskuksen, jossa on likainen ja puhdas puoli. Likaisella puolella likaiset siivoustekstiilit esipuhdistetaan ja lajitellaan esimerkiksi taso- ja wc-pyyhkeet voivat olla samassa pesuerässä, mikäli ne pestään riittävän korkeassa lämpötilassa. Tilan toinen puoli on puhdas puoli. Tässä tilassa käsitellään vain puhdasta pyykkiä puhtain käsin. Siivoustekstiilien huollossa on tärkeää valita niille oikea pesutapa ja käsitellä puhtaita tekstiilejä pesun jälkeen oikein. Tällä varmistetaan, että mopit ja siivouspyyhkeet puhdistavat pintoja kunnolla ja tekstiilien ominaisuudet säilyvät mahdollisimman pitkään. Siivoustekstiilien pesuun tulisi käyttää niiden pesuun tarkoitettuja laitostyökaluja pesukoneita, jossa on erilaisia pesuohjelmia moppien ja pyyhkeiden pesuun. Kotikone kestää n. 3000 pesukertaa ja ammattikäyttöön kehitetty pyykinpesukone eli moppikone n. 30 000 pesua. Ammattikoneiden käyttämä vesimäärä ja vesitaso varmistavat hyvän ja hygieenisen pesutuloksen. Koneeseen on suositeltavaa asentaa automaattinen pyykinpesuaineen annostelujärjestelmä. Mikäli kohteeseen ei ole mahdollista hankkia laitostyökalusta pesukonetta, kotikone on tekstiilien puhdistamisen kannalta parempi vaihtoehto kuin käsin pesu.

Jos kohteeseen ei voi hankkia pesukonetta, kannattaa miettiä, voiko siivouspyykin pestä muualla. (Ruotsalainen & Alho-Leino 2008, 203; Oivanen 2009, 26 – 27.)

4.6 Kosketuspinnat ja kontaminaatio

Hotellisiivouksessa voidaan soveltaa sairaalasiivouksesta saatuja tuloksia tutkimuksesta, joka käsitteli puhtaanapidon kriittisiä tekijöitä infektioiden hallinnassa. Hotellissa on muistettava, että asiakkaat voivat kantaa hyvin erilaisia mikrobeja. Eri kulttuureista tulevat henkilöt tuovat myös erilaisia mikrobeja. Asiakaskunnan kirjavuuden vuoksi hotellihuoneen siivouksessa on syytä suhtautua mikrobeihin sairaalasiivouksen periaatteita noudattaen. Pintojen puhdistuvuus sairaalaympäristössä tutkimuksessa todettiin, että kosketustartunta on tavallisin tartuntareitti sairaaloissa ja hoitolaitoksissa. Tämän tärkein torjuntakeino on käsihygienian huolellinen toteuttaminen. Henkilökunnan tietämys mikrobien leviämisestä kontaminoituneiden pintojen, kuten pöytäpintojen, ovenkahvojen, vesihanojen ja suihkujen suokappaleiden kautta, on puutteellista. Mitä tehokkaammin kyetään poistamaan likaa, sitä paremmin myös mikrobikuorma pinnoilla vähenee. Siivoustyössä uusien menetelmien ja välineiden käyttöönottoa haittaa usein se, että uudet välineet ovat kalliimpia kuin vanhat ja ennen niiden käyttöönottoa tulee selvittää, mitä etuja uusien menetelmien käyttö tuottaa. Siivouksen aiheuttamista kustannuksista suurin osa koostuu työntekijöiden palkasta. (Kymäläinen ym. 2008, 192 – 199.)

Hotelleissa tartunnat leviävät samoin kuin missä tahansa muissa ympäristöissä. Tartunnoista suurin osa leviää kosketustartuntana joko suoraan käsien tai epäsuorasti pintojen välityksellä. Mikrobit viihtyvät ja lisääntyvät erityisesti kosteilla pinnoilla. Puhtaanapito on kriittinen tekijä infektioiden hallinnassa. Belgialaisessa tutkimuksessa (Ronveaux ym. 1995) on todettu, että puhtaanapidon tehostamisessa on suurta vaihtelua jopa yhden maan sisällä. Kansainvälisten tulosten yleistämistä haittaa se, että siivousmenetelmät ovat kulttuuriin sidottua osaamista. Esimerkiksi Barkerin ym. (2004) mukaan likaisen pinnan saastuttamat sormet siirtävät virusta eteenpäin jopa seitsemälle aiemmin puhtaalle pinnalle. Käsien puhtaus ei yksin riitä, jos pinnat ovat likaiset ja mikrobeilla kontaminoituneet. On muistettava, että likaisilta pinnoilta mikrobit saavat ravintoa. Käsien kosketaan myös sellaisiin kohteisiin, joihin ei olisi tarkoitus koskea. Esimerkiksi paperipyhettelimestä paperin ottaja koskettaa samalla pyyhettelimeen reu-

noja ja samalla saa mikrobeja juuri pestyihin käsiinsä. (Kymäläinen & Kuisma 2007, 40 - 43.)

Hanna-Riitta Kymäläinen ym. (2006, 7-10) tekivät Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä (HUS) vuosina 2004 - 2005 yhdellä osastolla pintojen hygieniakartoitusta. Kartoitus tehtiin sairaalan vuodeosastolla. Kartoituksen tuloksista selvisi, että epätasaiset pinnat, kuten erilaiset näppäimet ovat vaikeasti puhtaana pidettäviä. Suihkuverhot, jotka eivät sisälly siivousohjemaan vaan pestään ajoittain pesulassa, osoittautuivat puhtauden kannalta erääksi kriittiseksi kohteeksi. Enterobakteereita löytyi joistakin WC- ja pesutilojen mittauskohdista. Likaisimmiksi kohteiksi osoittautuivat lattiakaivot, koska niiden puhdistustajuus on harvempi kuin muiden kohteiden. Niihin kosketaan vain siivouksen yhteydessä. Kuitenkin ne voivat levittää ilman kautta kontaminaatiota. Vaikka kyseessä on sairaalassa tehty tutkimus, mielestäni samoihin asioihin tulisi kiinnittää huomiota hotellihuoneessa. Ongelmallisimmat kohteet olivat samankaltaiset kuin kansainvälisissä tutkimuksissa on havaittu.

Kymäläinen ym. (2006, 7-10) toteuttivat laboratorio-olosuhteissa pintahygieniaa koskeva tutkimuksen. Tutkimuksen tuloksia mikrobilian siirtämisestä voidaan soveltaa hotellihuoneen siivoukseen. Hotellin asiakkaiden tuomat mikrobit ovat moninaisia. Tässä tutkimuksessa selvitettiin siivouksessa käytettävien välineiden puhdistustehoa, pesun vaikutusta materiaaleihin. Puhdistusvälineinä olivat erilaiset mikrokuitupyhkeet ja – mopit, perinteiset siivouspyyhkeet, jotka oli pesty sairaalapesulassa. Siivouspyyhkemateriaalit valittiin eri pintamateriaaleille pyyhkeiden käyttösuositusten tai – tottumusten mukaan. Siivouspyhkeet oli kostutettu kosteiksi tai nihkeiksi valmistajan antaman kostutusohjeen mukaisesti. Puhdistusaineina olivat vesi sekä heikosti emäksinen puhdistusaine. Pintahygieniatutkimuksen merkittävimmät tulokset tutkimuksessa olivat seuraavat:

- Pinnat puhdistuivat mikrobiologisesta liasta parhaiten käyttämällä mikrokuitumoppia tai -pyhettä ja puhdistusaineliuosta.
- Mikrokuituiset mopit ja -pyyhkeet olivat perinteisiä siivouspyyhkeitä tehokkaampia.
- Kosteapyyhintä oli mikrobiologisen puhtauden kannalta tehokkaampi menetelmä kuin nihkeäpyyhintä.
- Likaisilla ja kontaminoituneilla välineillä voidaan siirtää huoneesta toiseen likaa ja mikrobeja.

- Likaisten ja kontaminoitujen käsien sekä käsineiden kautta voidaan siirtää huoneesta toiseen likaa ja mikrobeja.
- Siivousvälineiden puhdistettavuuteen tulee kiinnittää huomiota.
- Siivouksessa on muistettava ns. kriittiset kohteet, joita ovat ovenkahvat, vesihanat, sähkökoskettimet jne.
- Puhdistusaineiden säilytykseen, vaihtamiseen, käytön opastukseen on kiinnitettävä huomiota, ettei kontaminoitunut puhdistusaineliuos likaa pintoja entistään.
- Mikäli kesto- ja kertakäyttöpuhdistuspyyhkeitä verrataan toisiinsa, tällöin on otettava huomioon koko materiaalin elinkaari (valmistus, käyttö, huolto, hävitys) ennen kuin voidaan arvioida miten päästään haluttuun tulokseen mahdollisimman edullisesti. (Kymäläisen ym. 2008, 192 – 199.)

On muistettava, että kerroshoitaja on alttiina tartunnoille vuodevaatteita ja liinavaatteita käsitellessä. Hotellihuoneessa vuodevaatteita sekä liinavaatteita käsiteltäessä on oltava varovainen, esimerkiksi syyhypunkki tarttuu kosketustartuntana paljaalta ihoalueelta toiselle tai tartunnan saaneen vaateen tai vuodevaatteiden välityksellä. Tartuntaan tarvitaan selkeä ihoaltistus. Syyhypunkki säilyy hengissä ihon ulkopuolella 1-2 vuorokautta. (Pirkanmaan sairaanhoitopiiri 2011.)

Satiaisten tartunta voi tapahtua vaatteiden, vuodevaatteiden ja pyyhkeiden välityksellä. Satiaiset ovat vain ihmisellä esiintyviä, noin millimetrin kokoisia ruskeita täitä, jotka kiinnittyvät takajalkojensa avulla karvaan ja munivat siihen saivareitaan. Näistä kehittyy noin viikossa aikuisia satiaisia. Kehon ulkopuolella satiaiset säilyvät hengissä 3–4 päivää. (Aho & Hiltunen-Back 2007.)

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin ohjeissa (2008) lukee, että kihomaton tartunta voi tapahtua vaatteiden, vuodevaatteiden ja pyyhkeiden välityksellä. Kihomato on vajaan sentin pituinen, ohut, vaalea sukkulamato. Se elää suolistossa ja naaraat munivat munia peräaukon seutuun. Kihomato leviää munien kautta käsien, vuodevaatteiden ja pesutilojen kautta munien kulkeutuessa suun ja hengityksen kautta suolistoon.

4.7 Montrealissa tehty tutkimus hotellisiivouksesta

Montrealissa Kanadassa tutkittiin kahdessa hotellissa kerroshoitajan työtä. Tutkimuksessa analysoitiin työntehostamista yhdistettynä kerroshoitajan työn ergonomiaa analyysiin. Siivous kirjataan työhön, jossa esiintyy tuki- ja liikuntaelinten riskejä. Tutkittaessa työn vaikuttavuutta kerroshoitajiin, käytettiin ranskalaisen tutkimuslaitoksen kehittämää menetelmää. Menetelmä perustui kerroshoitajan työn havainnointiin ja haastatteluihin heidän kanssaan heidän työstään. Tavoitteena oli saada syvempi ymmärrys työn tekijöistä, jotka toteuttavat uusia menetelmiä vanhojen menetelmien sijaan. (Memorial University of Newfoundland 2010.)

Tutkijat tekivät kerroshoitajille 20 minuutin henkilökohtaisen haastattelun. Näissä keskusteluissa kerroshoitajat määrittelivät vaikeita työtehtäviä ja kipujen syitä, sekä työolosuhteita, joita he halusivat muuttaa. Tutkijat keskustelivat päälliköiden kanssa tunnin ajan. Näissä keskusteluissa kuultiin päälliköiden näkemyksiä henkilöstön käytöstä ja talousajattelusta. Haastattelujen ja keskustelujen avulla päälliköt ymmärsivät paremmin kerroshoitajan työssä esiintyviä ongelmia. (Memorial University of Newfoundland 2010.)

4.8 Mitä asiakas arvostaa hotellissa

Kerroshoitajan työssä hyvä käytös ja palvelu ovat tärkeitä. Hotelliketjuissa on tehty asiakaskyselyjä siitä, mikä on kyseisen ketjun tai ryhmittymän paras tai tärkeimmät asiat asiakkaiden mielestä hotellissa. Scandic-hotellien tekemässä kyselyssä vastauksen tulos osoitti, että 71 % asiakkaista pitää tärkeimpänä työntekijän käytöstä, asennetta, taitoa ja hyvää palvelua, 18 % asiakkaista arvostaa perustarpeita ja loput 11 % asiakkaista arvostaa alhaista hintaa. Asiakkaan saadessa huonoa palvelua hotellissa, hän alkaa etsiä virheitä. Yksi helpoimmista arviointikohteista on huoneen siisteys ja sen puutteet. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 44.)

Suomen Siivousteknisen liiton kotisivuilla ja Tampereella järjestetyillä kotimaan matkailumessuilla tehtiin Hyvää yötä -kysely kevättalvella 2007. Kyselyssä oli pyydetty laittaman tärkeysjärjestykseen kylpyhuone, majoitushuone, ravintolat ja yleiset tilat. Kyselyssä selvitettiin, mikä oli tärkein peruste, kun ihmiset valitsevat hotellin. Kyselyyn tuli yhteensä 124 vastausta. Kyselyyn vastanneiden mielestä hotellihuoneessa

tärkeintä on kylpyhuoneen puhtaus. Vastaajista nuoremmat pitivät kylpyhuoneen puhtautta jonkin verran tärkeämpänä kuin vanhemmat vastaajat. Yleiset tilat jäivät selvästi viimeiseksi. (Wilkman 2007, 19.)

5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE

Tutkimukseni tarkoitus on kehittää kerroshoitajan työskentelyä tutkimuskohteessani lähtevän huoneen osalta, jotta asiakkaille voidaan tarjota puhdas ja toimiva hotelli-huone. Hyvin tehty siivoustyö huomioi asiakasturvallisuuden hygienian kannalta sekä kerroshoitajan työturvallisuuden hygienian ja ergonomian huomioon ottaen.

Tavoitteenani olisi saada tutkimuskohteena olevan hotellin kerroshoitajat tiedostamaan ja miettimään huonesiivoukseen liittyviä asioita. Huonesiivoukseen liittyy paljon kehittämismahdollisuuksia esim. ergonomia, aseptinen työjärjestys, aine- ja välinevalinnat. Oikein valitulla siivousmenetelmällä ja siivousmenetelmän hallinnalla on suuri merkitys tuotettuun puhtauteen ja käytettävään kerroshoitajan työaikaan sekä työnkuormittavuuteen. Toteutuvatko nämä asiat tutkimuskohteessa?

Työssäni tarkastelen kerroshoitajan työtä tutkimukseni taustateoriaan sekä, mitkä ovat yrityksen Siivoustyön käsikirjaan kirjoitetut ohjeet huonesiivoukselle. Tutkimuksessa etsin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Noudattavatko työntekijät ohjeita, jotka ovat kirjoitettu siivoustyön käsikirjaan?
- Toteutuuko kerroshoitajan työssä vuodehuollossa ja siivoustyössä vaadittava hygienia?
- Toteutuuko huoneen ja kylpyhuoneen siivouksessa ergonominen työskentely?

6 AINEISTO, MENETELMÄT JA KESKEISET TULOKSET

6.1 Tapaustutkimus

Tämä tutkimus käsittelee lähtevän hotellihuoneen siivousta. Tutkimus on tehty tapaus-tutkimuksena. Lähtevällä huoneella tarkoitetaan huonetta, josta asiakas on lähtenyt pois ja seuraavaksi siihen tulee uusi asiakas. Tapaustutkimus (eng. case study) vastaa kysymyksiin ”kuinka” ja ”miksi”. Tapaustutkimus on empiirinen tutkimus, joka tutkii todellisia elämän ilmiöitä, jossa ilmiön ja asiayhteyden rajat eivät ole täysin selvät. Tapaustutkimus selvittää kiinnostavia muuttujia enemmän kuin tietopisteitä. Kuitenkin tapaustutkimuksella on vain yksi lopputulos. Käytettävän tutkimusmenetelmän sisällä voi käyttää useita eri tekniikoita tiedon keräämiseen. Tyypillisiä tapaustutkimuksen aineistolähteitä ovat erilaiset haastattelut, media-aineistot, tilastot, havainnointi ja osallistuva havainnointi sekä erilaiset dokumentit. (Yin 1994, 6, 13.)

Tutkimusaineisto hankittiin videokuvauksen avulla. Tutkimus toteutettiin laadullisena (kvalitatiivisena) tapaustutkimuksena. Laadullinen tutkimus on aineiston ja muodon kuvausta. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään ymmärtämiseen määrien sijasta. (Eskola & Suoranta 2000, 13.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Kohdetta pyritään tarkastelemaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti niin, että tutkittavaa ilmiötä muovaavat arvot tulee ottaa huomioon. Tulokseksi saadaan ehdollisia selityksiä, jotka rajautuvat johonkin aikaan tai paikkaan. Kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkimys onkin löytää tai paljastaa tosiasioita. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.)

Tutkimuskohteeksi valikoitui hotelli, joka on samalla paikkakunnalla, jossa tutkimuksen tekijä asuu. Tämän tutkimus kohteena olevan hotellissa on 176 huonetta. Hotelli sijaitsee kaupungin keskustassa. Tutkimuksen kohteena oli kerroshoitajan työ lähtevän huoneen siivouksen osalta.

6.2 Videokuvaus tutkimusvälineenä

Videokuvauksia käyttävissä tutkimuksissa puhutaan avoimista ja suljetuista tutkimusympäristöistä. Yleisötapahtuman kuvaukset ovat avoimia, koska ennalta ei tiedetä, keitä ihmisiä on paikalla, mitä ihmiset tekevät tai miten he keskenään käyttäytyvät.

Suljettu tai edellistä suljetumpi kuvauskohde on esimerkiksi hotellihuoneen siivous, koska siihen liittyy mielikuva osallistujista, tiedetään suunnilleen, mitä huonesiivouksessa tapahtuu. Tutkijalla on jonkinlainen käsitys taustateoriasta, jonka nojalla hän haluaa tilannetta kuvata, mutta suljetummassa tutkimusympäristössä teoria on yleensä rajatumpi, selkeämpi tai systemaattisempi kuin avoimemmassa. (Vienola 2005, 71 - 72.)

Tutkimuksessa videokuvaus on tiedon ja aineiston hankintamenetelmä, jonka tulee pohjautua tutkimuksen taustateoriaan. Kuvaajalle taustateorian tuntemus on merkityksellinen. Tutkija itse on paras aineistonhankkija, koska tällöin taustateoria ja kuvaus on parhaiten synkronoitu keskenään. Videointia käytetään tutkimuksessa siksi, että saadaan tallennettua tavanomaisia ja tavallisia arkielämän tapahtumia. Videomateriaalia käytettäessä kvalitatiivisessa tutkimuksessa se antaa mahdollisuuden varmentaa tutkimustuloksia. Videoitaessa videoijan on tiedettävä, mitä ja miten pitää kuvata. (Vienola 2005, 71 - 72.)

Videointia voidaan hyödyntää henkilöstön osaamisen kehittämisessä, koulutuksessa ja erilaiseen tiedonvälitykseen työntekijöiden välillä. Videoinnin tarkoitus ja tavoitteet on oltava selvät kaikille mukana oleville. Henkilöiden on hyväksyttävä se, että heitä kuvataan. Kaikilta kuvattavilta henkilöiltä on oltava suullinen tai kirjallinen lupa videointiin. Videoitua materiaalia käsitellään kuten salassa pidettävää materiaalia. (Vienola 2005, 71 - 72.)

Toimintatutkimukset ja oman työn kehittäminen ovat lisänneet videointia työtehtävien tarkastelussa. Nykyaikaista videokameraa on helppo käyttää ja kuljettaa mukana. Tutkija voi itse ottaa sen käyttöön. Videoinnin avulla nähdään tarkemmin, mitä todellisuudessa tapahtuu. Videoimalla tutkimustilanteita voidaan saada luotettavaa tietoa. Tämä helpottaa tutkimus ja kehitystyötä. Videoinnin käyttäminen kvalitatiivisen tutkimuksen aineistohankintana antaa tutkijoille mahdollisuuden nähdä sellaista, mitä tutkimuskohteena oleva henkilö ei olisi pystynyt itse sanallisesti kuvaamaan ja kertomaan. Videomateriaali on tuonut kvalitatiiviseen tutkimukseen uudenlaisia mahdollisuuksia varmentaa tutkimustuloksia. Tämä edellyttää sitä, että videon käyttäjä tietää, mitä ja miten pitää kuvata. (Bloor & Wood 2006, Flick 2007, 95, 180; Lindlöf 1995; 214; Patton 1990, 247.)

Kameraa käytetään usein sitä varten, että se koetaan varmaksi ja hyväksi työvälineeksi. Videolta voi tarkistaa, mitä todella on tapahtunut ja missä järjestyksessä. Videomateriaalin etuna on mahdollisuus tarkastella samaa tilannetta yhä uudestaan ja uudestaan. Videoinnin heikkoutena voidaan pitää sitä, että se näyttää vain yhden kuvakulman kerrallaan. Videointia aineistonhankinnassa on perusteltua käyttää silloin, kun tutkittavasta kohteesta ja ilmiöstä halutaan saada tietoon sellaisia asioita, joita olisi muuten vaikea saada. Videointi tuottaa monipuolista tutkimusaineistoa. Aineistoa ja otoksia voidaan analysoida useaan otteeseen. Videoaineiston käyttämisestä ja analysoimisesta tutkimistarkoitukseen on hyvin vähän teoriaa. Videoinnilla saada laadukasta tutkimusaineistoa, jos kuvaaja, kuvausvälineet ja kuvauspaikka ovat asialliset. Kuvausmateriaalin luotettavuus riippuu siitä, miten kuvaus on järjestetty, miten on valittu kuvauskohteet, mikä on videokuvan laatu ja miten osallistujat ovat reagoineet kuvaukseen. (Bloor & Wood 2006, 180; Patton 1990, 248.)

Videointi sopii hyvin laadulliseen tutkimukseen. Sen etuna on välitön ja suora tieto luonnollisesta tilanteesta. Havainnoitavien henkilöiden tietoisuus kuvaamisesta saattaa muuttaa tilanteen kulkua. Videointiin tottuminen lisää otoksista tehtyjen havaintojen luotettavuutta. Videoinnin luotettavuus havainnointimenetelmänä on hyvä, koska video-otoksiin voidaan palata ja katsoa niitä useita kertoja. (Hirsjärvi ym. 2009, 213 – 215.)

Kuvattaessa on huomioitava yksilön intymiteettisuoja. Kameran ollessa paikalla, ihmiset voivat kokea heidän yksityisyyttään häiritsevän. Videointimateriaalissa on vaikea säilyttää osallistujan anonymiteettiä. Aikuisilta voi kysyä luvan kuvaukseen, ja luonnollisesti silloin selkeä "kyllä" tai "ei" ratkaisee, saako kuvata vai ei. (Lindlöf 1995, 214.)

Videotutkimukselle tarvitaan lupa yrityksen johdolta ja aineiston keräämiseen tarvitaan osallistujien suostumus. Tutkimusaineistoa kerätessä on huomioitava, että materiaalia on tarpeeksi. Jotta tutkimuksesta tulisi luotettava, aineiston kerääminen kannattaa ajoittaa usealle päivälle, tällöin saadaan erilaisia tuloksia ja voidaan valita parhaat materiaalit analysoitavaksi. Ennen varsinaista kuvausta on hyvä tehdä koekuvaus, jolla kokeillaan, onko kameran paikka tarkoituksenmukainen ja äänenkuuluvuuden riittävä. Tutkimuksen aineistoa kuvattaessa kamera tulisi asetettu kolmijalalle, jotta

saatiin mahdollisimman hyvä yleiskuva eikä sitä kuvauksen aikana tarvitse liikutella. Kamerasta ei saa tulla huomion keskipistettä. (Mackay 1995; Seidel ym. 2005.)

Ennen kuvauksen aloittamista kannattaa miettiä, miten kuvaus teknisesti toteutetaan. Valaistus- ja ääniolosuhteisiin tulee kiinnittää huomiota. Videokameraan kannattaa hankkia jalusta ja kaukosäädin. Etukäteen mietitään tarkkaan, mitä tilanteita kuvataan, otoksia voi olla enemmän kuin mitä analysoidaan. Kuvauksen kohteena olevista henkilöistä kootaan taustatietoja esimerkiksi ikä, työkokemus ja koulutus. (Joensuun yliopisto 2009.)

Videoidun tutkimusaineiston heikkoutena voi olla, että kuvan ulkopuolelle jää jotain tilanteen kannalta merkittävää esimerkiksi huonon kuvakulman tai tarkennuksen puutteen vuoksi. Kerroshoitajan työtä kuvattaessa pienet kylpyhuonetilat tuovat haasteen kuvaukselle, joten ennen kuvausta tulisi miettiä tarkkaan kameran paikka kuvaustilanteessa, jotta voidaan kuvata tilannekokonaisuuksia. Ongelmana videoiduissa tutkimustilanteissa luotettavuuden kannalta pidetään usein sitä, että kameran läsnäolo saattaa vaikuttaa tutkittavien käyttäytymiseen. Ihminen voi muuttaa käyttäytymistään tietäessään olevansa tarkkailun kohteena. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2011.)

6.3 Tutkimuksen eteneminen

Tutkimukseni ensimmäisessä palaverissa 30.9.2009 mukana olivat hotellinjohtaja, hotellipäällikkö, vuoropäällikkö ja lehtori Mikkelin ammattikorkeakoulusta sekä tämän tutkimuksen tekijä. Tällöin sain luvan tutkimukselleni. Seuraavaksi vuoropäällikkö, joka on kerroshoitajien esimies, informoi kerroshoitajia tulevasta tutkimuksesta. Kävin kertomassa tulevasta tutkimustyöstä kerroshoitajien palaverissa 6.11.2009 Kerroin kerroshoitajille, että tulen videoimaan kaikkien kerroshoitajien työtä. Sovin vuoropäällikön kanssa etukäteen, milloin voin tehdä kuvauksia. Kerroshoitajat kyselivät palaverissa, liittyykö tutkimustyöhöni heidän töiden kiristäminen eli huonetta kohti tehtävän työajan lyhentäminen. Kerroin heille, että videossa näkyy huoneessa tehty aika, mutta aikaa en anna muiden henkilöiden käyttöön. Samalla lupasin kerroshoitajille, etten näytä kuvausmateriaalia muille tahoille. Lupasin heille, että kerroshoitajan jonka työtä on kuvattu, on mahdollista nähdä omasta työstä video-otos. Tutkimuksessani kiinnitän huomiota huonesiivouksen toteutukseen ja ergonomiaan. Kaikki kerroshoitajat olivat naisia.

Videotutkimukselle tarvitaan lupa yrityksen johdolta ja aineiston keräämiseen tarvitaan osallistujien suostumus (Mackay 1995; Seidel ym. 2005). Tässä tutkimuksessani yksikön johdolta oli kirjallinen lupa kuvauksiin ja kaikilta kuvatuilta henkilöiltä oli suullinen lupa kuvaukseen. Ennen varsinaista kuvausta on hyvä tehdä koekuvaus, jolla kokeillaan, onko kameran paikka tarkoituksenmukainen ja äänenkuuluvuus riittävä (Mackay 1995; Seidel ym. 2005). Ennen varsinaista tutkimusta tein koekuvauksen, jossa katsoin, miten kuvaus onnistuu hotellihuoneessa. En käyttänyt koekuvausta tutkimuksen analyysivaiheessa. Koekuvauksessa kokeilin, miten valo riittää huoneessa ja mistä kohdasta on hyvä kuvata kylpyhuoneen sekä hotellihuoneen siivousta. Kuvaus tapahtui digitaalisella JVC-videokameralla. Kuvausmateriaali tallennettiin 60 minuutin kasetille Longplay kuvauksena. Mikä tarkoittaa, että yhdelle kasetille mahtuu 120 minuuttia aineistoa. Kuvauksissa käytettiin kolmea kasettia. Mikään kaseteista ei ollut täyteen kuvattu.

Tutkimusaineiston keruun toteutin videoimalla käytännön työtä ja havainnoimalla video-otoksia. Aloitin kuvauksen siitä hetkestä, kun kerroshoitaja avasi hotellihuoneen oven ja lopetin sen jälkeen, kun kerroshoitaja huoneen siivouksen lopuksi laittoi hotellihuoneen oven kiinni. Tutkimusaineistoa kerätessä on huomioitava, että materiaalia on tarpeeksi. Jotta tutkimuksesta tulisi luotettava, aineiston kerääminen kannattaa ajoittaa usealle päivälle, tällöin saadaan erilaisia tuloksia ja voidaan valita parhaat materiaalit analysoitavaksi. (Mackay 1995; Seidel ym. 2005.)

Tein kuvaukset joulukuussa 2009. Sovin etukäteen kerroshoitajien esimiehen kanssa kuvausajankohdista. Tein kuvauksia useana päivänä satunnaisotoksina. Kuvasin kerroshoitajia, jotka olivat kuvaushetkellä työvuorossa. Tässä tutkimuksessa kuvasin yhden henkilön työtä kerrallaan, joten kuvausmateriaalin jääminen kuvan ulkopuolelle oli epätodennäköistä. Kaikkiin videoihin sain tallennettua kuvattavan henkilön toiminnan.

Kameran paikan olin miettinyt aiemmin, mutta kuvaustilanteessa kameran paikkaa piti vaihdella kuvaustilanteen edetessä. Kuvauksen suoritin vapaalla kädellä. Tutkimuksen aineistoa kuvatessa kameran tulisi asettaa kolmijalalle, jotta saadaan mahdollisimman hyvä yleiskuva eikä sitä kuvauksen aikana tarvitsisi liikutella (Mackay 1995; Seidel ym. 2005). Tämän tutkimuksessa kuvasin ilman kolmijalkaa, koska kolmijalka olisi

haitannut kuvausta. Mikäli kolmijalkaa olisi käytetty, hotellihuoneen kuvaus olisi ollut vaikeata ja osa tilasta olisi jäänyt kuvaamatta. Kamera toimi hyvin kaikissa kuvauksissa. Kameran läsnäololla ei ollut vaikutusta kerroshoitajien toimintaan, koska kaikki kahdeksan kuvattavaa toimivat lähes samalla tavalla. Tutkimusta voidaan tämän perusteella pitää luotettavana. Kaikkien kahdeksan kerroshoitajan toiminnan samankaltaisuus yllätti minut.

Kaikilta kuvattavilta henkilöiltä on oltava suullinen tai kirjallinen lupa videointiin. Videoitua materiaalia käsitellään kuten salassa pidettävää materiaalia. (Itä-Suomen yliopisto 2010.) Kysyin ennen kuvausta suullisen luvan kuvaukseen kuvattavilta henkilöiltä. Osa kerroshoitajista kieltäytyi kuvauksista. Ketään kerroshoitajaa ei pakotettu kuvauksen kohteeksi. Kahdeksan kerroshoitajan työn kuvauksen jälkeen totesin, että kuvausmateriaalia oli riittävästi. Kaksi kerroshoitajaa kieltäytyi kuvauksesta. Kaikkia kerroshoitajia en tavannut kuvausteni aikana, koska sain kuvausmateriaalia riittävästi tutkimustani varten.

Kaikki kuvatut huoneet olivat lähteviä 2 hengen huoneita, paitsi yksi huone oli varustettu kolmella vuoteella, jossa oli ollut yksi nukkuja. Huoneissa lattian puhdistus tapahtui imuroimalla tai pyyhkimällä. Kameralla kuvasin kerroshoitajan työtä hotelli-huone- ja kylpyhuoneensiivouksen osalta. Näin pystyin parhaiten havainnoimaan kerroshoitajan työtä.

Kylpyhuoneen kuvaus aiheutti haasteita kuvaustilanteessa. Tila oli pieni ja kuvakulma oli hankala. Osa kuvaustilanteista kuvattiin pelin kautta. Kylpyhuoneessa oli wc-istuin, seinän mittainen taso, jossa oli käsienpesuallas. Yläpuolella oli seinäpeili ja seinään kiinnitetty meikkipeili. Seinään oli kiinnitetty myös käsienpesuaineannostelija. Kylpyhuoneessa oli myös suihkutila, jossa oli läpinäkyvä seinä/ovi. Suihkutilassa oli myös shampoota varten seinässä annostelija. Lisäksi tilassa oli roska-astia ja juomalaseja.

Tutkimukseni aineistoon kuului videomateriaalia kolmelle 60 minuutin kasetille Longplay kuvattuna. Kolmeen videonauhaan olisi mahtunut materiaalia yhteensä 3x120 min. Videonauhoja ei ole täyteen kuvattu. Tässä en kerro, kuinka paljon materiaalia oli aina yhdellä nauhalla. Yksittäisen työsuorituksen kestoa en tässä työssä myöskään kerro, jotta huonekohtainen siivousaika ei paljastuisi. Kuvausten yhteydes-

sä tein kerroshoitajille satunnaisia kysymyksiä. Näitä kysymyksiä ja vastauksia en litteroinut, enkä huomioi tässä analyysissä.

Tutkimukseni aineiston analyysin ensimmäinen vaihe eli videonauhojen purun tein kolmen viikon kuluessa aineiston keräämisestä. Katsoin kaikki 8 video-otosta ensin kertaalleen ilman ennakko-oletuksia. Näin sain yleiskäsityksen kerroshoitajan työstä kyseisessä hotellissa lähtevän huoneen siivouksen osalta. Katsoin ensin nauhan numero 1 ja perään nauha numero 2:n ja 3:n. Seuraavalla kerralla kiinnitin huomiota työmenetelmiin, ergonomiaan, hygieenisyyteen, työjärjestykseen. Samalla kirjoitin alustavia muistiinpanoja. Kaikissa videoissa kerroshoitajat tekivät siivouksen työvaiheet lähes samalla lailla. Eroavaisuuksia oli vain vuoteen ympärillä kävelyssä ja asiakkaiden käytössä olleiden pyyheliinoiden käytöstä pintojen pyyhinnässä sekä työergonomiassa. Seuraavaksi litteroin video-otokset. Tutkimuksen vaiheet ja rajaukset ovat taulukossa 1.

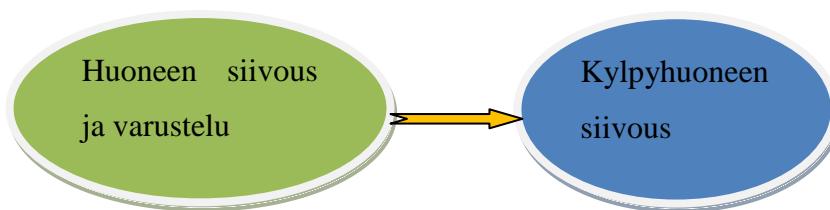
TAULUKKO 1. Videoaineiston purkamisen vaiheet ja rajaukset

Purkamisen vaihe	Aineiston laajuus	Aineiston rajausta seuraava vaihetta varten
Videoaineiston esikatselu	Kaikkien videonauhojen katselu	Ei rajausta eikä analyysia
Tutkimukseni aineiston analyysin ensimmäinen vaihe	Kaikkien videonauhojen katselu Muistiinpanojen teko Kaikkien kerroshoitajan työn analysointi	Kiinnitettiin huomiota työmenetelmiin, ergonomiaan, hygieenisyyteen, työjärjestykseen Kerroshoitajien työ oli pääsääntöisesti samankaltaista
Toiminnan jäsentäminen / litteraattien kirjoittaminen	Kahdeksan kerroshoitajan työanalyysi	

Videoaineiston analyysin jälkeen keskustelin kerroshoitajien esimiehen kanssa esittämistäni muutoksista. Keskustelun jälkeen esimies teki joitain esittämiäni hankintoja ja kokeiluja.

6.4 Tulokset

Kuvauskohteena oli lähtevän hotellihuoneen siivous. Tutkimustilanteessa työtehtävien järjestys noudatti hotellin siivousohjeita. Valtiala (2003, 12–14) selvitti, että hotellihuoneen siivouksessa tehdään ensin huoneen puolella vuodehuolto ja siivous, jonka jälkeen siirrytään kylpyhuoneetta puhdistamaan. Tämä on esitetty kuviossa 2. Minulla oli hotellihuoneen siivousjärjestyksestä samanlainen mielikuva. Mielikuvani perustui siihen, että tavallisesti oletetaan kylpyhuoneen olevan likaisempi kuin huone. Esimerkiksi sairaalasiivouksessa potilashuoneen siivousjärjestys on sama kuin oletukseni.



KUVIO 2. Oletettu hotellihuoneen siivousjärjestys

Tutkimuksen kohteena olevassa hotellin Siivoustyön käsikirjassa ohjeistettiin, että ensin tulisi kerätä likaiset liinavaatteet ja pyyhkeet pois huoneesta. Seuraavaksi likaiset astiat ja roskapussit tulisi poistaa. Tämän jälkeen tuotaisiin puhtaat liinavaatteet ja pyyhkeet huoneeseen, jonka jälkeen vuoteet pedattaisiin. Seuraavaksi puhdistettaisiin kylpyhuone. Viimeiseksi pyyhittäisiin huoneen puoleiset tasot, kosketuspinnat sekä lattia. Kuten kuviossa 3 on esitetty.



KUVIO 3. Hotellin työohjeiden mukainen siivousjärjestys

Mielestäni huonesiivouksessa ei ole merkitystä työjärjestyksellä kunhan aseptinen työskentely toteutuu eli työskennellään puhtaasta likaisempaan tai vaihdetaan puhtaita siivouspyyhkeitä tarvittaessa. Huonesiivouksessa voisi myös tehdä sarjatyötä, mikä tarkoittaa usean henkilön työskentelyä huoneessa. Esimerkiksi yksi henkilö poistaa

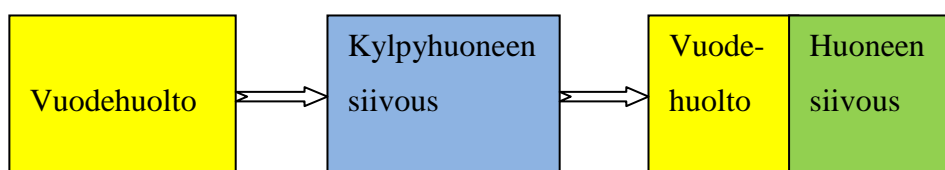
vuoteista likaiset liinavaatteet, toinen henkilö petaa vuoteet, kolmas henkilö puhdistaa kylpyhuoneen ja neljäs siivoaa huoneen.

Alla esitän tutkimukseni tuloksia sanallisesti selittäen. Liitteessä 1 on yhteenveto tuloksista. Lisäksi esitän kuvallisesti erilaisia tilanteita, joita siivoustyössä esiintyy. Kuvien avulla haluan havainnollistaa tekstissä olevia asioita. Osa kuvista on lavastettu. Kuvauskohteenani oli lähtevän hotellihuoneen siivous.

6.4.1 Hotellisiivouksen hygienia

Videoitujen työsuoritusten työjärjestys noudatti pääsääntöisesti hotellin Siivoustyön käsikirjassa annettuja ohjeita. Poikkeama oli ainoastaan vuoteiden petaamisajankohdassa. Tutkimustilanteessa petaaminen tapahtui kylpyhuoneen siivouksen jälkeen eikä ennen sitä, vaikka hotellin siivousohjeissa niin luki. Työjärjestys oli kaikilla kerroshoitajilla pääpiirteittäin samanlainen. Pieniä eroavuuksia syntyi siinä, missä vaiheessa tarkastettiin huoneessa olevat kaapit, esitteet ja minibaari. Kaikki kahdeksan kerroshoitajaa toteutti seuraavaa järjestystä, joka on kuvattu kuviossa 4:

1. vuoteiden purkaminen ja käytettyjen liinavaatteiden ja pyyhkeiden vieni likapyykkirullakkoon sekä puhtaiden liinavaatteiden tuonti hotellihuoneeseen
2. kylpyhuoneen siivous
3. vuoteiden petaaminen ja huoneen siivous.



KUVIO 4. Toteutunut huoneen siivousjärjestys

Kivikallio (2009, 19) kirjoittaa, että ennen työn aloittamista huoneessa tulisi selvittää liian laatu ja määrä. Tämä määrittää työmenetelmät. Liian kosteat menetelmät ovat haitallisia pintamateriaaleille ja ovat raskaita työmenetelmiä. Kuitenkin Kymäläinen ym. (2008, 192 – 199) kirjoittivat, että kosteapyyhintä on puhtauden kannalta tehokkaampi menetelmä kuin nihkeäpyyhintä. Tutkimuskohteessa kaikki huoneet puhdistettiin samalla tavalla. Likatyyppi ei vaikuttanut puhdistusmenetelmään. Kaikilla kerroshoitajilla oli käytössä kostea siivouspyyhe vaikka tilassa oleva lika ei sitä vaatinut.

Huoneen siivouksen kerroshoitajat suunnittelevat samalla kuin avaavat huoneen oven. Tällöin kerroshoitaja näkee, missä kunnossa hotellihuone on. Tutkimuksessa mukana olevissa huoneissa ei ollut mitään normaalista poikkeavaa.

Asiakkaat voivat kantaa hyvin erilaisia mikrobeja. Eri kulttuureista tulevat henkilöt tuovat myös erilaisia mikrobeja. Asiakaskunnan kirjavuuden vuoksi hotellihuoneen siivouksessa on syytä suhtautua mikrobeihin sairaalasiivouksen periaatteita noudattaen. Kymäläisen ym. (2008, 192 – 199) totesivat Pintahygieniatutkimuksen tuloksissa pintojen puhdistuvan mikrobiologisesti liasta parhaiten käyttämällä mikrokuitumoppia tai -pyyhettä ja puhdistusaineliuosta. Kymäläinen ym. (2009, 28 – 29) kirjoittivat, että siivouspyyhkeitä on oltava riittävästi, jotta niitä voidaan vaihtaa työn kuluessa. Näin voidaan välttää mikrobien siirtymistä kohteesta toiseen suoralla kosketuksella tai välillisesti käsien tai siivouspyyhkeiden kautta. Likaisilta pinnoilta mikrobit saavat ravintoa (Kymäläinen & Kuisma 2007, 40 - 43).

Likaisten ja kontaminoitujen käsien sekä käsineiden kautta voidaan siirtää huoneesta toiseen likaa ja mikrobeja. Esimerkiksi Barkerin ym. (2004) mukaan likaisen pinnan saastuttamat sormet siirtävät virusta eteenpäin jopa seitsemälle aiemmin puhtaalle pinnalle. Käsien kosketaan myös sellaisiin kohteisiin, joihin ei olisi tarkoitus koskea. (Kymäläinen & Kuisma 2007, 40 – 43.) On aina muistettava se, että kosketuspintojen kautta on tartuntavaara. Tämän takia on muistettava pyyhkiä mm. ovenkahvat ja kaukosäätimet kuten tutkimuskohteessani pyyhittiin.

Yksi väärin tehty asia siivouksessa, voi mitätöidä puhtauden tuottamisen. Likaisten siivouspyyhkeiden bakteeripitoisuudet saattavat kasvaa merkittävästi työpäivän aikana. Likaiset siivousvälineet (kuva 1) ja siivouspyyhkeet voivat levittää mikrobeja yhden huoneen sisällä, sekä useammassa tilassa. Välineiden ja siivouspyyhkeiden kunnosta ja puhtaudesta huolehtiminen on tärkeää, jotta siivooja puhdistaa kohdetta eikä levitä likaa paikasta toiseen. Hygieniariski koskee siivottavaa kohdetta ja työntekijää, jos ei ole varmistettu, että työvälineet ovat puhtaita. (Kymäläinen 2008, 192 – 199.)



KUVA 1. Likaiset työvälineet (Turkki 2011)

Vedettömässä siivouksessa siivouspyyhkeet ja mopit kostutetaan puhdistusaineesta ja vedestä tehdyllä käyttöliuoksella valmiiksi siivouskeskuksessa tai siivoushuoneessa ennen työtehtävän aloitusta. Vedetön siivous on taloudellista siivousta, koska puhdistusaineen ja vedenkäyttö on vähäistä, eikä liuoksia kuljeteta mukana. (Lausjärvi & Valtiala 2006, 85.) Tutkimuskohteessani siivouspyyhkeitä ei ollut kostutettu etukäteen. Tutkimuksen aikana ei käytetty huonekohtaisesti puhtaita siivouspyyhkeitä. Tutkimukseni aikana varsinaisen huoneen puolella ei käytetty ollenkaan puhdistusainetta, koska uskottiin mikrokuitupyyhkeiden lianleikkaamiskykyyn. Heikosti emäksisen aineen käyttö on mainittu tutkimuskohteen Siivoustyön käsikirjassa kylpyhuoneen siivouksen yhteydessä.

Tutkimuskohteeni Siivoustyön käsikirjassa lukee *Siivooja saa pyyhkeistä täyden hyödyn, kun hän varaa valmiiksi nihkeytettyjä liinoja siivottavien huoneiden määrän. Liinoja käytetään 1 kpl huonetta kohden, jolloin estetään lian ja pölyn siirtyminen huoneesta toiseen. Liinaa taitellaan työn edetessä ja liinan likaantuessa Pyyhintä aloitetaan puhtaammasta päästä esim. huoneen pinnat liinan toisella puolella ja kylpyhuoneen pinnat toisella puolella.*

Tutkimukseni lähtötilanteessa tutkimuskohteessa siivoustyö tehtiin osittain oikeiden periaatteiden mukaisesti. Esimerkiksi siivouspyyhe taiteltiin ja vaihdettiin puhdaspinta siivouspyyhkeestä työtehtävien eri vaiheissa. Tutkimuskohteessani videoinnin jälkeen ilmeni, että kerroshoitaja työvuoronsa alussa otti käyttöön lattiaa varten puhtaan siivouspyyhkeen sekä sinisen ja punaisen puhtaan mikrokuituisen siivouspyyhkeen tasojä ja kylpyhuonetilaa varten. Siivouspyyhkeitä ei oltu etukäteen käsitelty yleispuhdistusaineella. Lisäksi hänellä oli erillinen siivouspyyhe peilipinnoille. Näitä samoja siivouspyyhkeitä käytettiin työvuoron aikana huoneesta toiseen siirryttäessä. Siivouspyyhkeitä pestiin juoksevan veden alla seuraavaan huoneeseen siirtymisen jälkeen.

Tällöin siivouspyyhe jäi myös liian märäksi. Tarvittaessa kerroshoitaja vaihtoi puhtaan siivouspyyhkeen työvuoron aikana. Huonesiivouksessa ei ollut käytössä yleispuhdistusainetta käyttöliuoksena.

Tavoitteet kerroshoitajilla olivat samat kuin siivouksessa on aiemminkin esiintynyt. Kujala ja Wilkman (2006, 11, 23, 24) kirjoittavat 1900-luvun alkupuolella siivoaja tavoitelleen pölyttömyyttä ja veden käyttöön kiinnitettiin huomiota jo 1920-luvulla. Pesuvesi piti vaihtaa riittävän usein, sillä puhdistaminen likaisella vedellä tiedettiin turhaksi. 1950-luvulle saakka siisteys ja puhtaus tarkoittivat erityisesti kiiltoa ja hyvää järjestystä. Nykyisin nämä tavoitteet eivät riitä.

Mikrokuituiset pyyhkeet ovat perinteisiä siivouspyyhkeitä tehokkaampia sekä kosteapyyhintä on puhtauden kannalta tehokkaampi menetelmä kuin nihkeäpyyhintä. Puhtaanapito on kriittinen tekijä infektioiden hallinnassa. Puhtaan lopputuloksen takaamiseksi siivoustyön tulee edetä aseptisessä järjestyksessä. Aseptinen työjärjestys ehkäisee mikrobien leviämistä. Työn suoritusjärjestys ja puhdistaminen tapahtuvat puhtaasta likaisempaan. Aseptisen työjärjestyksen toteutumisen perustana ovat puhtaat siivousvälineet ja -koneet sekä oikein valitut menetelmät ja aineet. (Kymäläisen ym. 2008, 192 – 199.)

Tutkimuskohteeni siivoustyön käsikirjassa lukee Työturvallisuus siivoustyössä kohdassa; Turvallinen toiminta siivoustyössä ”*Siivouskärry laitetaan avoimen huoneen oven eteen, kun työskennellään yksin.*” Tutkimuskohteeni Siivoustyön käsikirjassa mainitaan siivousvaunujen käyttö huonesiivouksessa. Tutkimukseni videotallenteessa lattialla oli siivoussanko (kuva 2), jossa oli erilaisia puhtausluokkia ja puhdistettavia kohteita edustavat puhdistusvälineet. Siivousvälineet ovat muovisessa siivoussangossa. Kaikki ne olivat kosketuksessa toisiinsa eli kontaminaatoriski oli todellinen. Sangossa oli käsienpesualtaan pesuun tarkoitettu astianpesuharja ja lattiakaivon pesuun tarkoitettu astianpesuharja. Sangossa oli kaksi mikrokuituista siivouspyyhettä, sininen pyyhe tasopintojen puhdistamiseen ja punainen kylpyhuoneen puhdistamiseen. Lisäksi siivoussangossa oli peilipinnoille oma siivouspyyhe sekä lattianpyyhintään tarkoitettu siivouspyyhe. Sangossa oli myös roskapussirulla.



KUVA 2. Valkoinen pyyhe tässä kuvassa on asiakaspyyhe (Turkki 2011)

Hotellihuoneen puhdistuksessa kaikilla kerroshoitajilla oli käytössä kostea siivouspyyhe, vaikka yrityksen Siivoustyön käsikirjassa lukee, että mikrokuituista siivouspyyhettä voidaan käyttää myös kuivana, kun lika on pelkkää pölyä. Kukaan kerroshoitaja ei valinnut erilaista puhdistusmenetelmää, vaikka tilassa oleva lika olisi sen vaatinut. Puhdistettavien pintojen kannalta liian kosteat menetelmät ovat haitallisia. Koste-an mikrokuituisen siivouspyyhkeen käyttö on raskaampaa kuin nihkeän mikrokuituisen siivouspyyhkeen käyttö. Mitä märempi on mikrokuituinen siivouspyyhe, sitä suurempi kitka muodostuu.

Tutkimukseni aikana varsinaisen huoneen puolella ei käytetty ollenkaan puhdistusainetta. Heikosti emäksisen aineen käyttö on mainittu tutkimuskohteen siivoustyön käsikirjassa kylpyhuoneen siivouksen yhteydessä. Kuitenkin sangossa oli sumutin-kannu, jossa oli heikosti hapanta puhdistusainetta valmiina käyttöliuoksena kylpyhuoneen siivousta varten. Yleispuhdistusainetta ei kerroshoitajilla ollut mukana.

Tutkimusten mukaan käsinpesu ei ole riittävän tehokas puhdistusmenetelmä siivouspyyhkeille ja mopeille. Siivouspyyhkeiden käsinpesussa ei voi käyttää riittävän korkeaa lämpötilaa. On muistettava, että suurin osa pieneliöistä tuhoutuu + 70 asteen pesussa kymmenessä minuutissa. Varmimmin ne tuhoutuvat + 85 – 90 asteessa. Moppien ja siivouspyyhkeiden koneellinen pesu ja pyykinpesuaineen käyttö on tärkeää. Tekstiilin ohuiden kuitujen välissä olevaa likaa ei saada kunnolla poistettua käsinpesussa. Mikäli moppeihin ja pyyhkeisiin jää pieneliöitä, ne alkavat levitä nopeasti, kun tekstiilissä on

kosteutta. Siivoustekstiilien pesuun tulisi käyttää niiden pesuun tarkoitettuja laitoskäyttöisiä pesukoneita, jossa on erilaisia pesuohjelmia moppien ja pyyhkeiden pesuun. (Kymäläinen ym. 2009, 28 – 29; Oivanen 2009, 26 – 27; Ruotsalainen & Alho-Leino 2008, 203.) Tutkimuskohteessani oli käytössä yksi laitoskäyttöinen pyykinpesukone ja yksi kotitalouden pyykinpesukone.

Lattiamateriaali olivat erilaiset, riippuen siitä missä osassa hotellia kuvakset oli tehty. Osassa huoneissa oli kokolattiamatto, jonka kaikki kerroshoitajat imuroivat samalla tavalla. Huoneissa, jossa lattiamateriaalina oli parketti kerroshoitajat pyyhkivät lattian.

6.4.2 Kylpyhuonesiivouksen hygienia

Kaikilla kerroshoitajilla oli käsissä suojakäsineet kylpyhuoneen siivouksessa. Kylpyhuonetilassa kerroshoitaja suihkutti heikosti hapanta käyttöliuosta käsienpesualtaaseen, wc-istuimeen ja wc-altaaseen sekä suihkutilan eripinnoille ja lasiseen suihkuoveen. Tämän jälkeen osa kerroshoitajista suihkutti kaikki pinnat käsisuihkulla märeiksi, paitsi käsienpesualtaan. Osa kerroshoitajista pyyhki pinnat kuivaksi sinisellä mikrokuituisella siivouspyyhkeellä. Osa kerroshoitajista kuivasi pinnat ja kiillotti hannot käytetyllä asiakaspyyhkeellä. Tällöin mikrobien levitysvaara oli todellinen. Kaikki kerroshoitajat pyyhkivät wc-istuimen punaisella siivouspyyhkeellä. Kaikilla kerroshoitajilla oli käytössä erillinen siivouspyyhe peilipinnoille. Osa kerroshoitajista pyyhki kylpyhuoneen lattian käytetyllä asiakaspyyhkeellä ja toiset heistä käyttivät siivouspyyhettä lattianpyyhinnässä. On muistettava, että käytetty asiakaspyyhe on likainen. käytetyllä asiakaspyyhkeellä pyyhittäessä levitetään likaa ja saastutetaan mahdollisesti pintoja esimerkiksi kihomato voi levitä pesutilojen kautta (HUS 2008.)

6.4.3 Vuodehuollon hygienia

Likaisia liinavaatteita poistaessa kaikki kahdeksan kerroshoitajaa piti liinavaatteet kaukana itsestään. On muistettava, että likaisissa liinavaatteissa voi olla tartuntariski (Pirkanmaan sairaanhoitopiiri 2011). Vuodevaatteita sekä liinavaatteita käsiteltäessä on oltava varovainen, esimerkiksi syyhypunkki tarttuu kosketustartuntana tartunnan saaneen vuodevaatteiden kautta. Kaikki kerroshoitajat laittoivat aluslakanan sisään käytetyn pussilakanan ja tyynyliinan kuten kuvassa 3 on kuvattu. Kaikki kerroshoitaja-

jat ottivat syliinsä likaiset liinavaatteet. Tällöin ne olivat lähellä kerroshoitajan kasvoja, kun hän vei liinavaatteita likapyykkirullakkoon, joka näkyy kuvassa 4.



KUVA 3. Likaiset liinavaatteet kääritty aluslakanan sisään (Turkki 2011)



KUVA 4. Likapyykki- ja puhtaspyykkirullakko (Turkki 2011)

6.4.4 Ergonominen työskentely hotellisiivouksessa

IUF:n (2010) tekemässä tutkimuksessa ilmeni, että kerroshoitajien kivut ovat selässä 69 %, käsissä 41 %, hartioissa 33 % ja jaloissa 31 %. Kyselyn mukaan huonesiivouksen raskaimpia vaihteita ovat siivoaminen alaspäin kumartuneena 49,33 %, lakanoiden vaihto 48,44 % sekä välineiden nostaminen ja kantaminen 45,78 %.

Tutkimuksessani kerroshoitajilla oli samat kuormitustekijät, jotka oli todettu Haikon kartanossa tehdyssä tutkimuksessa (Strann 2003). Kerroshoitajat joutuivat huonesiivouksessa työskentelemään kumarassa, kuten kuvassa 5 havainnoidaan. Lisäksi kerroshoitajat joutuvat kumartumaan paljon muun muassa siivotessa kylpyhuonetiloja sekä tarkistaessa ja täyttäessä minibaaria. Tutkimuskohteeni kerroshoitajien työn-

kuormittavuuteen tuli vaihtelua sillä, että he pystyivät osallistumaan yrityksen muiden tilojen siivoukseen.



KUVA 5. Lattian pyyhintä, asentona kierto-kumara ja polvia ei koukistettu (Turkki 2011)

Lattian puhdistus tapahtui imuroimalla tai pyyhkimällä lattia lattiakuivaimella ja siivouspyyhkeellä tai käytetyllä asiakaspyyhkeellä. Sängyn alusta puhdistettaessa työasento oli kierto-kumara. Kaikilla oli tällöin suorat jalat, eikä polvia koukistettu. Kuusi kerroshoitajaa ei käyttänyt varren säätömahdollisuutta, vaikka heillä oli käytössä säädettävä varsi. Kahdella kerroshoitajalla ei ollut käytössä säädettävää välinevartta.

Siivousvaunujen käyttö mielestäni helpottaa siivouksessa käytettävien aineiden ja välineiden kuljetusta paikasta toiseen. Lisäksi vaunun käyttö parantaa työergonomiaa. Siivousvaunulta siivousvälineiden ja -aineiden hakeminen huonesiivouksen aikana on ergonomisesti helpompaa kuin kumartuminen tai kyykistyminen siivoussangolle. Vaunuja käytettäessä ei tarvitse kumarrella ja kyykistyä. Huonesiivouksen aikana siivousvaunuilla käydään useampaan kertaan.

Kerroshoitajan työssä kuormittavat eniten jatkuva liikkuminen, hankalat työasennot, käsin kantaminen, samanlaisina toistuvat työliikkeet ja siivouspyyhkeen kuivaksi vääntäminen niin, että ranteet kiertyvät. Tämä on erityisen kuormittavaa ranteille. Puhdistuspalvelualan ammattilaisilla on ranteissa kaksi tyypillistä vammaa. Rannekanavan ahtaumassa keskihermo on puristuksissa rannekanavassa. Jännetupentulehdus on jännetupen tai jännettä ympäröivän jännekalvon tulehdus. Tulehtunut jännekalvo turpoaa ja voi aiheuttaa ahtaumaa jännetupessa. Jännetupen- ja jänneympäristuleh-

duksen työhön liittyviä riskitekijöitä ovat työliikkeiden suuri toistuvuus, käden suuren puristusvoiman käyttö ja ranteen taipuneet asennot sekä pitkäkestoinen ja yksipuolinen rasitus. (Työterveyslaitos 2010.)

Tutkimukseni aikana huonesiivouksen alkuvaiheessa kerroshoitaja pesi edellisessä huoneessa käytetyt siivouspyyhkeet kylpyhuoneessa juoksevan veden alla. Kerroshoitaja väänsi siivouspyyhkeistä liian veden pois. Kerroshoitajan ranteisiin kohdistui suuri vääntöliike, joka altistaa rasitusvammalle. Kuva 6 havainnollistaa ranteisiin kohdistuvan kierto liikkeen. Siivoustyössä ranteisiin kohdistuva kuormitusta esiintyy, mikäli ei toteuteta vedetöntä siivousta. Tällöin työntekijä joutuu vääntämään siivouspyyhkeen kuivaksi.



KUVA 6. Ranteisiin kohdistuva rasitus (Turkki 2011)

6.4.5 Ergonominen työskentely kylpyhuoneessa

Tutkimuskohteessani kerroshoitajat tekivät kierto-kumara työasentoja kylpyhuonetilan puhdistamisessa. Wc-istuimen ja sen ympäristön pyyhinnässä sekä kuivaamisessa kerroshoitajan työasento oli kierto-kumara. Suihkutilan seinien pyyhkiminen ja kuivaaminen alatasoilta aiheutti kiero-kumaran asennon. Toisaalta henkilön pituudesta johtuen työasentojen kuormittavuus vaihteli. Lyhyet kerroshoitajat joutuivat kurkottelemaan suihkuseinien yläosia pyyhittäessä.

Kylpyhuoneessa peilin edessä olevan tason pyyhinnässä osa kerroshoitajista ei ottanut toisella kädellä tukea, kun pyyhki tasoa, eikä vaihtanut kättä työtehtävien aikana. Sama toistui wc-istuimen pyyhinnässä. Pienillä asioilla voidaan helpottaa päivittäin

usein toistuvia työtehtäviä. Tukipisteen ottaminen toisella kädellä tai muulla kehon osalla helpottaa työhön kohdistuvaa rasitusta kuten kuva 7 osittaa.



KUVA 7. Kerroshoitaja ottaa tukea kädellä, kun pyyhkii wc-istuinta (Turkki 2011)

6.4.6 Ergonominen työskentely vuodehuollossa

Haikon kartanossa tehdyssä tutkimuksessa (Strann 2003) ilmeni, että kerroshoitajan työssä sänkyjen petaaminen on rasittavaa, koska siinä joutuu sekä kumartumaan eteen ja työskentelemään kädet kohotettuina. IUF:n (2010) tekemässä tutkimuksessa ilmeni, että huonesiivouksen raskaimpia vaiheita on lakanoiden vaihto. Kerroshoitajan tehdessä vuodehuoltoa hänen tulisi etsiä itselleen vähemmän kuormittavat työmenetelmät. Vuodehuollossa aluslakanan levittämisvaiheessa tulisi kiinnittää huomiota vuoteen ympärillä tapahtuvaan kävelyyn. Aluslakanan levittämisvaiheessa jalat tulisi pitää hieman koukistettuna ja tukea toisella polvella jalkaa sängyn reunaan. Tällöin alaselkään ei tule suurta rasitusta. Kuvassa 8 on kuvattu virheellinen työasento.



KUVA 8. Kerroshoitajalla on suorat jalat aluslakanaa asettaessa vuoteeseen (Turkki 2011)

Pussilakanan asettaminen peitteenpäälle aiheuttaa kerroshoitajalle käsien pitämistä kohotettuna sydämen yläpuolella. Tämän liikkeen voisi välttää sillä, että pussilakana laitetaan peiton päälle parityöskentelynä. Ääriliikkeet eivät ole hyviä, koska tällöin lihakset ovat jännitystilassa eivätkä saa veren mukana happea.

Vuodehuollossa kaikilla kerroshoitajilla oli käsissään suojakäsineet, jotka olivat ns. viiltokäsineet. Heillä oli puhtaita liinavaatteita käsitellessä käsissä samat käsineet kuin likaisia liinavaatteita käsitellessä.

7 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tutkimuksen tuloksena kerroshoitajan työssä kehitettäviä kohteita ovat ergonomia, aseptiikka, siivouksessa käytettävät menetelmät ja välineet. Kehittämisehdotukseni perustuvat videoaineistoon, jonka kuvasin tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa. Lisäksi kehittämisehdotuksiani peilaan yrityksen Siivoustyön käsikirjaan kirjoitetuttuihin ohjeisiin.

Kerroshoitajilla on käytössä hotellivaunut, joiden liikuttaminen käytävällä on hankalaa huoneesta toiseen siirryttäessä. Kerroshoitajan työtä helpottaisivat erilliset siivousvaunut. Niiden käyttö vähentäisi kerroshoitajien kumartelua siivoustyön aikana ja er-

gonomia paranisi. Tutkimuksen alkuvaiheessa lattialla oleva siivoussanko on ergonomian kannalta huono.

Tutkimuksen alkuvaiheessa yhdessä siivoussangossa oli erilaisia puhtausluokkia ja kohteita edustavia siivousvälineitä. Siivoussangossa ei ollut erillisiä lokeroita, vaan kaikki siivousvälineet koskettivat toisiaan eli kontaminaatoriski oli todellinen. Jotta likaiset ja puhtaat siivousvälineet olisi mahdollista pitää erillään toisistaan, tulisi hankkia siivousvaunut. Siivousvaunuissa tulisi olla erillinen tila puhtaille ja likaisille siivouspyyhkeille sekä mopeille. Samalla siivousvaunujen käyttö helpottaisi siivouksessa käytettävien aineiden, siivouspyyhkeiden ja -välineiden kuljetusta. Pitkävärtisille siivousvälineille tulisi olla siivousvaunuissa kiinnityspidikkeet.



KUVA 9. Ehdotus hankittavista siivousvaunuista (Turkki 2011)

Tutkimuksen aikana huonesiivouksen puolella ei käytetty ollenkaan puhdistusainetta, koska uskottiin mikrokuitupyyhkeiden lianleikkaamiskykyyn. Tutkimuksen aikana ei kuitenkaan käytetty jokaisessa huoneessa ja kylpyhuoneessa uutta puhdasta siivouspyyhettä. Jokaisessa huoneessa ja kylpyhuoneessa tulisi käyttää täysin puhdasta valmiiksi nihkeytettyä siivouspyyhettä. Siivouspyyhkeiden värillä ei ole väliä erilaisissa siivouskohteissa, kun siivouspyyhkeet pestään samassa pesukoneessa riittävän korkeassa lämpötilassa.

Tutkimuskohteen siivoustyön käsikirjassa on ohjeistettu käyttämään heikosti emäksistä puhdistusainetta, jonka käyttöliuoksen pH-arvo on noin 8, suihku- ja kylpyhuonesiivouksessa. Ehdotan, että huonesiivouksessa otetaan käyttöön heikosti emäksinen puhdistusaine. Tutkimuskohteessa oli käytössä kylpyhuoneiden päivittäisessä siivouksessa heikosti hapan puhdistusaine, joka on mielestäni oikeanlainen aine kyseiseen tilaan. Kylpyhuoneessa tulisi käyttää ikkunakuivainta peilin ja erilaisten seinäpintojen kuivaukseen. Nyt käytössä oli erillinen siivouspyyhe peilipinnoille.

Ehdotan siivouspyyhkeiden ja moppien pesutapahtuman uusimista tutkimuskohteesani. Alakerran pyykinhuoltotilaan tulisi hankkia yksi uusi ammattikäyttöön tarkoitettu pyykinpesukone, jotta siivouspyyhkeiden huolto helpottuisi ja niiden puhdistus paranis. Pesukoneeseen laitetaan huuhteluainelokeroon yleispuhdistusainetta. Pesukoneen tulisi olla sellainen, joka automaattisesti annostelee pyykinpesuaineen ja puhdistusaineen. Tällöin mikrokuituisten siivouspyyhkeiden käyttöönotto huonekohtaisesti helpottuisi, kun kerroshoitajilla olisi käytössä valmiiksi kostutettuja ja puhdistusaineella käsiteltyjä siivouspyyhkeitä. Mielestäni hotellihuonesiivouksessa tulisi käyttää vähintään kahta mikrokuituista siivouspyyhettä yhtä huonekokonaisuutta kohden. Toinen siivouspyyhe olisi kylpyhuoneen puhdistukseen ja toinen hotellihuoneen siivoukseen. Kerroshoitajien tulisi kiinnittää huomiota siivouspyyhkeiden käyttöön. Siivouspyyhe tulisi taitella niin, että siitä voidaan käyttää monta puhdasta pintaa tasoja sekä kosketuspintoja pyyhittäessä. Aseptisen työjärjestyksen tulisi toteutua koko työprosessin ajan.

Kerroshoitajien tulisi varata työvuoron alussa tarvittavan määrän puhtaita siivouspyyhkeitä taso- ja lattiapinnoille. Siivouspyyhkeiden lisätäydennys onnistuu esimerkiksi ennen tai jälkeen tauon. Huoneen lattianpyyhinnässä voisi käyttää valmiiksi kostutettuja moppeja. Kylpyhuoneen lattianpyyhinnässä tulisi käyttää lattiakuivainta ja siivouspyyhettä. Asiakaspyyhkeiden käyttö pintojen puhdistuksessa ja kiilloituksessa tulisi kieltää. On muistettava, että käytössä olleet asiakaspyyhkeet ovat likaisia.

Ehdotan, että jokaisella kerroshoitajalla olisi käytössä lattiakuivaimeen tai moppi-pyyhkimeen välinevarsi, jota voisi säätää. Jokaisen kerroshoitajan tulisi opetella säädettävän varren käyttö niin, että sitä tulisi säädettyä tarvittaessa mahdollisimman monipuolisesti. Tällä helpotetaan kerroshoitajan työtä ja työasennot säilyvät oikeina. Heidän tulisi kiinnittää huomiota oman työn ergonomiaan työvuoron aikana.

Kerroshoitajien omatyön kehittämisen kohteena tulisi olla molempien käsien käyttö siivoustyössä. Tämä tarkoittaa sitä, että kerroshoitajat opettelisivat käyttämään kumpaakin kättä esimerkiksi pyyhittäessä pintoja siivouspyyhkeellä.

Ehdotan, että puhdistusaineiden levitystä suihkupullolla mietitään uudelleen. Mikäli korvaavaa menetelmää ei löydy, nykyisen käsin pumpattavan sumutuspullon tilalle tulisi hankkia painesumutinpullo. Pullosta tulevan puhdistusaine liuoksen levitystapaan tulee kiinnittää huomiota. Pullosta tulevan suihkun tulisi olla ns. pistesuihku, ei viuhkamainen.

Vuoteiden purkamisen yhteydessä jokaisen työntekijän tulisi miettiä tartuntariskiä. Likaiset liinavaatteet kannattaa pitää mahdollisimman kaukana itsestään. Vaikka liinavaatteet laitetaan aluslakanan sisään, tartuntariski on olemassa. Vuoteiden vieressä voisi olla pyykkisäkki tai pyykkisäkkirullako, johon voisi laittaa likaiset liinavaatteet. Näin kerroshoitaja voisi suojautua mahdollisimman hyvin tartunnoilta, joita voi saada liinavaatteista.

Reisbackan ym. tutkimuksessa (2008) todettiin parityöskentelyn olevan nopeampaa asuntosiivouksessa. Mielestäni hotellisiivouksessa parityöskentely vähentäisi työn kuormittavuutta. Parityöskentelyn avulla voisi tehdä sarjatyötä. Tämän avulla voisi saada vaihtelua työtehtäviin. Välillä toinen voisi siivota kylpyhuonetiloja ja toinen huoneen puolta. Tutkimuksen kohteena olleessa hotellissa oli tehty parityöskentelyä. Keskusteluissa ilmeni, että kerroshoitajat kokivat parityöskentelyn hidastavan työn tekemistä. Kuitenkin parityöskentelyä voisi hyödyntää esimerkiksi pussilakanan laittamisessa peiton päälle. Tällöin ei käsiä tarvitse nostaa ylös pitkäksi aikaa ja työ olisi joutuisampaa.

Tutkimukseni osoitti työtoiminnan ja annettujen kirjallisten ohjeiden ja sääntöjen välisen ristiriidan. Kerroshoitajien täydennyskoulutusta tulisi järjestää, jotta he ymmärtäisivät, miksi huonesiivouksessa on tärkeitä toimia oikealla tavalla. Jokaisen tulee ymmärtää työtehtäviin liittyvät asiat, joista muodostuu kokonaisuus työtehtävistä ja niihin liittyvistä tekijöistä. Työn lopputuloksen kannalta on tärkeitä, että jokainen työntekijä osaa tarkastella omaa työtään kriittisesti.

Jokaisella alalla on omat ammattitaitovaatimukset. Puhdistuspalvelualan koulutus tulisi olla jokaisella kerroshoitajalla. Jokaisella kerroshoitajalla on mahdollisuus siivota yrityksen muita tiloja. Tällöin työn suorittaminen teknisesti ja ergonomisesti helpottuu, kun osaa ja ymmärtää puhdistuspalvelualan perusasiat esimerkiksi vedettömän siivouksen hyödyt, koneiden tehokkaan käytön. Lisäksi työnopastuksessa tulee kiinnittää huomiota oikeisiin ja vähemmän rasittaviin suoritustapoihin. Tutkimuskohteeni Siivoustyön käsikirja kuvaa tarvittavan laadun ja antaa työjärjestysmallin. Kuitenkin kerroshoitajan on tärkeää ymmärtää, miten siivotaan ja miksi siivotaan määrättyllä tavalla.

Kehittämisehdotusteni lopussa haluan kiinnittää lukijan huomiota yrityksen asettamiin vaateisiin, jotka ovat kohdassa a. sekä haluan tuoda kohdassa b. esille sen, ettei asiakas näe tai tiedä kaikkea.

- a. Tutkimuskohteeni siivoustyön käsikirjassa lukee ”*Puhtaus, siisteys ja järjestys ovat palvelumme ns. hygieniatekijöitä, joiden asiakas olettaa automaattisesti olevan kunnossa.*”
- b. Kokosin kohteen asiakaslausunnoista siivoukseen liittyviä palautteita.
 - ”*Kylpyhuoneessa kaikki kromipinnat kiilsivät ylellisen tuntuisesti, myös ovenkahvat, mikä oli erityisen ilahduttavaa tartuntatauteja ajatellen. Kylpyhuone oli kaunis, puhdas ja miellyttävä.*”
 - ”*Siivoojan kannattaisi istahtaa pytylle, koska siitä vinkkelistä asiakas tilaa katsoo.*”

8 LOPUKSI

Mikä on todellisuus kerroshoitajan työn tulevaisuudessa. Kuinka paljon tulevaisuuden työvoimapula vaikuttaa hotellien kerroshoitajien saantiin. Kerroshoitajan työssä oleellinen asia on se, että siivottava tila on tilasta toiseen siirryttäessä samanlainen. Työkohteen toistoa voidaan vähentää sillä, että kerroshoitaja siivoaa myös muita hotellin tiloja. Parityöskentely voisi tuoda helpotusta työpäivän kuormittavuuteen.

Hotellissa, johon tutkimukseni tein, oli omat kerroshoitajat. Hotellissa voisi olla myös ulkopuolinen palveluntuottaja. Puhdistuspalvelualalla kilpailu on kova eri palveluntuottajien kesken. Pesonen-Leinonen (1999) kirjoitti mukautumiskvalifikaatiosta. Puhdistuspalvelualalla mukautumis-kvalifikaatio sisältää hotellihuoneen siivoukseen lasketun ajan. Kilpailutustilanteessa usein halvin tarjous voittaa kilpailun, tällöin myös siivousaika on pienin. Tämä edellyttää sitä, että työtehtävät on tehtävä eritavoin. Saa-vutetaanko tällöin toivotunlaista puhtautta. Jotta nykyinen palveluntuottaja pysyy kilpailukykyisenä, tulee miettiä, miten siivoustyön lopputulosta voidaan parantaa lisää-mättä kustannuksia. Esimerkiksi alkuinvestointien jälkeen kokonaiskustannuksissa säästetään siirryttäessä vedettömään siivoukseen. Tällöin myös sairaslomat vähenevät, kun siivouspyyhkeitä ei huuhdella juoksevan veden alla, eikä ranteisiin kohdistu rasit-tavaa kiertoliikettä. Sairaslomasta aiheutuvat omakustannus kustannukset ovat 20€ tunnilta ilman arvonlisäveroa ja lisäksi tulee vielä sijaisen palkka (Immonen 2011). Lisäksi vedettömällä siivouksella vähennetään veden kulutusta.

Yhteistyö tutkimuskohteena olevan hotellin kanssa on ollut erittäin hyvää. Kerroshoi-tajat ja heidän esimies ovat ottaneet tutkimustyöni positiivisesti vastaan. Esittämiäni parannusehdotuksia on jo toteutettu, esimerkiksi siivousvaunujen hankinta. Vedettö-mään siivouksen eteen pitää vielä tehdä töitä. Tämän koko uudistusprosessin läpivie-miseksi ehdotan tutkimuskohteeni kerroshoitajille lisäkoulutusta esimerkiksi vedettö-mästä siivouksesta ja aseptisestä työjärjestyksestä sekä työergonomiasta.

Tutkimustyöni aikana, yksi kerroshoitaja innostui videointivaiheen jälkeen etsimään kerroshoitoon soveltuvia siivousvaunuja. Hän löysi kotioloihin valmistetut kylpyhuo-nevaunut. Hän kokeili niitä omatoimisesti ja koki ”siivousvaunuista” tulevan helpotus-ta siivoustyöhön. Samalla sain vahvistusta omaan näkemykseen siivousvaunujen hyö-dyllisyydestä.

Siivousvaunuja tutkimuskohteeseeni hankittiin aluksi kahdet. Ne kuitenkin osoittau-tuivat liian isoiksi ja hankalasti liikuteltaviksi huonesiivouksessa. Ehdottamiani pieniä siivousvaunuja hankittiin huonesiivoukseen yhdeksät. Ne ovat osoittautuneet toimi-viksi ja työtä helpottaviksi. Esimerkiksi selkä ei kipeydy työpäivän aikana, kun ku-martelu lattiatasossa olevan sangon päälle on loppunut. Siivousvälineet kulkevat hel-posti mukana. Kaikille välineille on oma paikka. Puhtaat ja likaiset välineet pysyvät toisistaan erillään sekä likaisille siivouspyyhkeille on oma likapyykkipussi. Esittämäni

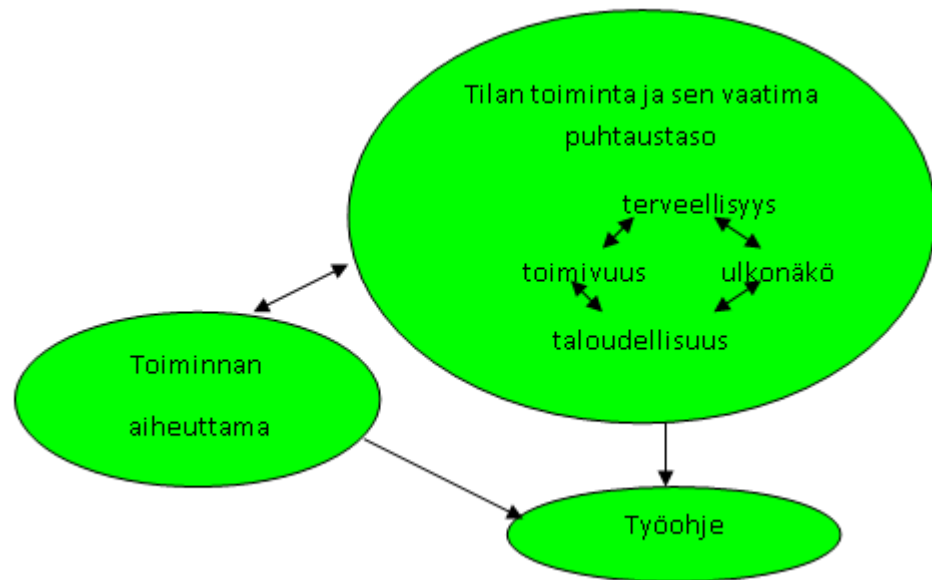
siivousvaunujen ovh hinta on 190€ / kappale, ilman arvolisäveroa. Katson, että siivousvaunuista saatu hyöty kattaa aiheutuneet kustannukset.

Tavoitteenani oli saada henkilökunta tiedostamaan ja miettimään siivoukseen liittyviä asioita. Näin myös henkilökunta ymmärtää siivouksen tärkeyden hotellissa sekä myös sen, että siivoukseen liittyy paljon kehittämismahdollisuuksia kuten esimerkiksi työmenetelmät, aseptinen työjärjestys, aine- ja välinevalinnat. Siivouksen suorittamista-
poja on useita ja että ne voivat olla taloudellisesti merkittäviä.

Tutkimukseni aikana aiempi mielikuvani hotellihuoneen siivouksesta muuttui. Hotellin vuoropäällikkö selvitti minulle, miksi on tärkeätä kylpyhuoneen siivous tehdä huoneen siivouksen välissä. Kylpyhuoneessa on iso peili ja läpinäkyvä iso suihkuhuoneen seinä. Huonesiivouksen lopussa voidaan tarkastaa tulivatko kylpyhuoneessa puhtaaksi peilit ja suihkuseinät. Tässä tarkoitetaan huonesiivouksella kaikkia niitä tehtäviä, joita tehdään hotellihuoneessa.

Tutkimustyöni aikana videoin kerroshoitajan työtä. Tämä menetelmä ei ollut minulle vieras. Vaikeinta tässä työssä oli minulle kuvamateriaalin analysoinnin dokumentointi. Puhdistuspalvelualan videotutkimuksia en löytänyt. Löytämiäni videotutkimuksia oli tehty kasvatustieteen alalta ja urheilusta. Näitä tutkimuksia löytyi suomalaisia ja kansainvälisiä. Kasvatustieteen alalta löytyi videotutkimuksia ryhmän tai henkilön käyttäytymisestä. Urheilusta löytyi videotutkimuksia esimerkiksi tenniksenpelaajan ergonomiasta ja liikeradoista.

Tutkimukseni aikana sain itselleni vahvistusta siitä, että siivouksessa on monta erilaisista osatekijää, joiden avulla saadaan tuotettua puhtautta, nämä ovat kuvattuna kuviossa 5. Mielenkiintoista oli tutkimuksen aikana tutustua erilaisiin tutkimuksiin, esimerkiksi kosketuspinta-tutkimukseen (Kymäläinen 2008). Tässä työssä minulle vahvistui se, että siivouksessa on samat elementit, jotka vaikuttavat puhtauteen, siivottavasta kohteesta riippumatta. Jokaisessa kohteessa on tiedettävä toiminnan aiheuttama lika ja tilan vaatima puhtaustaso sekä työkohteen työohjeet. Näiden lisäksi on ymmärrettävä käsihygienian merkitys siivoustyössä ja muistettava se, että tartunta on kaksisuuntaista. Tämä tarkoittaa sitä, että kerroshoitaja voi levittää likaa pinnalle tai saada tartunnan pinnalta.



KUVIO 5. Kerroshoitajan työn peruselementit. (Muokattu kuva Kivikallio 2009, 20).

Toivon tämän tutkimuksen tuovan helpotusta kerroshoitajan työhön, jotta heidän työturvallisuus paranisi. Tässä tarkoitan työturvallisuudella ergonomisia työtapoja, mikrotaukoja, taukoliikunnan merkitystä ja aseptista työjärjestystä.

Lopuksi kysyisin, kumman kuvan välineet valitset hotellihuoneen siivousta varten. Kuvan 10 vai kuvan 11 välineet.



KUVA 10. Tilanne tutkimuksen alussa (Turkki 2011)



KUVA 11. Tilanne tutkimuksen lopussa (Turkki 2011)

LÄHTEET:

Aho, Kimmo & Hiltunen-Back, Eija 2007. Sataiset ja syyhy. Terveellistä seksiä 2007. WWW-sivut.
http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=tes00011. Ei päivitystietoa. Luettu 3.1.2011.

Asunta, Taina, Brännare, Riitta, Kairamo, Helena & Matero, Soile. 2003. Majoitus- ja matkailupalvelu. Helsinki: WSOY.

Barker John, Vipond Ian B., Bloomfield Sally F.. Effect of cleaning and disinfection in reducing the spread of Norovirus contamination via environmental surfaces. *Journal of Hospital Infection* (2004, 58, 42–49).

Bloor, Michael & Wood, Fiona 2006. Keywords in qualitative methods. A vocabulary of research concepts. Trowbridge Wiltshire: The Cromwell Press.

Bohm, Tuulikki, Viander, Merja & Rouhiainen, Leena 2005. Hotelli Fiini. Laadukas kerroshoitajan työ. Turenki: Housekeeping Service Oy.

Engeström, Yrjö 2004. Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Tampere: Vastapaino.

Engeström, Yrjö 1995. Kehittävä työntutkimus: Perusteita, tuloksia ja haasteita. Helsinki: Painatuskeskus.

Engeström, Yrjö 1987. Learning by Expanding: An activity theoretical approach to developmental research. Helsinki: Orienta-konsultit.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Flick, Uwe 2007. Designing qualitative research. Thousand Oaks: Sage.

Gröönroos, Christian 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Helsinki: WSOY.

Hallamaa, Timo & Viljanen, Risto. 1997. Yritystoiminta hotelli-, ravintola- ja matkailualalla. 3. uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Hopsu, Leila 2005. Ergonomia ja työkuoron ylläpitäminen. Teoksessa Kujala, T. (toim.). Siivoustyön käsikirja. 18. uudistettu painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä.: Gummerus Kirjapaino Oy. 177–194.

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri. WWW-sivut.
<http://www.hus.fi/default.asp?path=1,32,660,548,623,635,7086,1249,1255>. Päivitetty 31.10.2008. Luettu 13.4.2011.

Immonen, Marjut 2011. Suullinen tiedonanto 3.6.2011. Yrittäjä. KOSIMI.

Itä-Suomen yliopisto. WWW-sivut.
<http://www.joensuu.fi/tkk/projektit/vava/cdrom4/Sosiaalinen%20vuorovaikutus/Videoinnin%20k%E4ytt%E4%20arvioinnin%20tukena.pdf>. Päivitetty 9.12.2009. Luettu 13.3.2010.

Kankaanpää, Arto 1997. Ammatinkuvaus koulutuksen apuna. Opetushallitus. Helsinki: Hakapaino Oy.

Kaukiainen Anneli, Nyberg Mika & Sillanpää Jarmo. Keittiön ergonomiaa – keittiötyö sopivaksi työntekijälle. Työterveyslaitos 2006.

Kervinen, Elina 2010. Suomalaiset hotellit vastustavat tähtiluokitusta. Helsingin Sanomat 22.5.2010.

Kivikallio, Jutta 2009. Omantöykehittäminen. Teoksessa Valkosalo, Tarja (toim.) siivoustyön käsikirja. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kujala, Tarja & Wilkman Arja 2006. Jokainen siivota osaa? Ammattisiivouksen historiaa 1950 - 2000. Gummerus: Jyväskylä.

Kuutti, Kari 1995. Activity Theory as a potential framework for human-computer interaction research. In Nardi, B., Ed. Context and Consciousness: Activity Theory and Human-Computer Interaction; Cambridge, 17–44.

Kymäläinen, Hanna-Riitta, Kuisma, Risto, Määttä, Jenni & Sjöberg Anna-Maija 2009: Tuota puhtautta, älä levitä likaa. Puhtaus & Palvelusektori 1/2009, 28 – 29.

Kymäläinen, Hanna-Riitta, Nykter, Minna, Kuisma, Risto, Agthe, Nina, Anttila, Veli-Jukka, Sjöberg, Anna-Maija (2008). Pintojen puhdistuvuus sairaalaympäristössä arvioiduna nopeilla hygieniamääritysmenetelmillä. Suomen Sairaalahygienialehti 26: 4. 192-199.

Kymäläinen, Hanna-Riitta & Kuisma, Risto 2007. Kosketuspinnat sairaalasiivouksen haaste. Puhtaus & Palvelusektori 3/2007, 40 – 43.

Kymäläinen, Hanna-Riitta, Nykter, Minna, Pesonen-Leinonen, Eija, Hara, Sirpa, Sjöberg, Anna-Maija 2006. Pintahygieniatutkimus sairaalaympäristössä nopeilla hygieniamääritysmenetelmillä. Suomen sairaalahygienialehti 2006, 24: 7-10.

Laboratoire de Recherche en Informatique. PDF-dokumentti.
<http://www.lri.fr/~mackay/pdf/CHI95>. Ei päivitystietoa. Luettu 2.1.2011.

Lausjärvi, Marjatta & Valtiala, Marja. 2006. Puhtauden tuottamisen tekijät. Puhtaus-tiedon tietopaketti 10. Forssan kirjapaino.

Lindlöf, Thomas 1995. Qualitative communication research methods. Thousand Oaks: Sage.

Mackay, Wendy 1995. Ethics, lies and videotape. ACM Press/Addison-Wesley Publishing Co. Colorado, USA. PDF-dokumentti.

Memorial University of Newfoundland. PDF-dokumentti.
<http://www.busi.mun.ca/mbarron/b6320/readings/Seifert%20and%20Messing.pdf>.
 Päivitetty 9.4.2010. Luettu 10.5.2010.

Oivanen, Elina 2009. Siivoustekstiilien käsittely vaikuttaa lopputulokseen. Puhtaus & Palvelusektori 1/2009, 26 – 27.

Palvelualojen ammattiliitto. WWW-sivut.
http://www.pam.fi/@d4b/@Bin/3548967/iufn_kerrossiivoojien_tyterveytt_koskeva_yhteenvetoraportti.docx. Päivitetty 18.1.2010. Luettu 13.3.2010.

Patton, Michael Quinn 1990. Qualitative evaluation and research methods. 2 painos. Newbury Park: Sage.

Pekkarinen, Anneli. & Sormunen, Erja 2009a. Ota hyvä työasento imuroidessa ja mopatessa. Puhtaus & Palvelu Sektori 3/2009. 40–41.

Pekkarinen, Anneli & Sormunen, Erja 2009b. Pintojen pyyhkiminen käsiä ja kehoa säästään. Puhtaus & Palvelu Sektori 5/2009. 36–37.

Penttinen, Aulikki & Mäntynen, Jukka 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastusennakoivaa työsuojelua. 2. painos. Työturvallisuuskeskus. Painojussit Oy.

Pesonen-Leinonen, Eija 1999. Ammatillinen muutostarve siivouspalveluorganisaatiossa. Helsingin yliopisto. Maa- ja kotitalousteknologian laitos. Koti- ja laite teknologian julkaisuja 2.

Pirkanmaan sairaanhoitopiiri 2011. WWW-sivut. Ei päivitystietoa. Luettu 3.2.2011.

Rautiainen, Mirja & Siiskonen, Mika 2011. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Vantaa : Hansaprint.

Rautiainen, Mirja. & Siiskonen, Mika. 2007. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Vantaa : Hansaprint.

Rautiainen, Mirja & Siiskonen, Mika 2005. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Vantaa : Hansaprint.

Reisbacka, Anneli, Rytönen, Arja, Kuisma, Risto, Kymäläinen, Hanna-Riitta, Määttä, Jenni, Toiviainen-Laine, Erja & Sjöberg, Anna-Maija 2008. Ammatillisen kotisiivouksen kuormittavuus ja puhtaustuloksen laatu. TTS-julkaisu.

Reunanen, Raija 2009. Hotellit ja muut majoitustila. Teoksessa Valkosalo, Tarja (toim.) Siivoustyön käsikirja. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ronveaux O, Jans B, Wanlin M, Uydebrouck M. Prevention of transmission of tuberculosis in hospitals; a survey of practices in Belgium, 1995. J Hosp Infect 1997, 37:207-215.

Ruotsalainen, Eija & Alho-Leino, Anne-Maarit 2008. Terveysthuollon siivousteksitiilit ja niiden oikeaoppinen käsittely ja huolto. Suomen Sairaalahygienialehti. 200 – 203.

Ryhänen, Jorma 2007. Napsusormi ja muut käden jännetupittulehdukset. Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 123(5):539-548.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka Anna 2011. WWW-sivut.

www.fsd.uta/julkaisut/motv. Ei päivitystietoa. Luettu 13.1.2011.

Seidel, Tina, Dalehefte Inger Marie, Meyer, Lena. 2005. Standardized guidelines – How to collecte videotapes. Teoksessa M. Kobarg (toim.) How to run a video study. Technical Report of the IPN Video Study. 29–53. Münster: Waxmann.

Strann, Liisa 2003. WWW-sivut.

<http://www.tsr.fi/tutkimustietoa/tata-on-tutkittu/hanke/?h=103171&n=tiedote>.

Ei päivitystietoja. Luettu 13.3.2010.

Turkki, Satu 2011. Kuvamateriaalia opinnäytteeseen liittyen. 1.10.2011. Restonomi (Yamk) opiskelija. Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Työterveyslaitos.

WWW-sivut.

http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/ergonomia_eri_aloille/siivoustyo/sivut/default.aspx

Päivitetty 21.04.2010. Luettu 1.4.2011.

Valtiala, Marja 2003. Hotellisiivous. Puhtaustiedon tietopaketti 7. Forssa: Forssan kirjapaino Oy.

Varsinais-Suomen

sairaanhoidopiiri.

WWW-sivut.

<http://ohjepankki.vsshp.fi/fi/5310/54037/>. Päivitetty 6.4.2011. Luettu 13.4.2011.

Vienola, Vuokko 2005. Videoiden käyttö tutkimuksen apuvälineenä. Teoksessa Enkenberg, Jorma, Savolainen Erkki & Väisänen Pertti (toim.) Tutkiva opettajakoulutus – taitava opettaja. Savonlinnan opettajakoulutuslaitos 2004.

Wilkman, Arja 2007. Hotellin sijainnilla iso merkitys asiakkaille. Puhtaus & Palvelusektori 4/2007, 13.

Väärälä, R. 1995. Ammattikoulutus ja kvalifikaatiot. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Väitöskirja.

Yin, Robert K. 1994. Case study research: Design and methods. Beverly Hills, CA: Sage Publishing.

TULOSTEN YHTEENVETO

1. Hotellisiivouksen hygienia

- **Varusteet**

Kaikilla kerroshoitajilla oli varusteet siivoussangossa, jossa lattiakaivoharja ja käsienpesuallasharja olivat toisiinsa kosketuksessa. Siivoussangossa oli siivouspyyhkeet, puhdistusaineet ja roskapussit. Lisäksi pitkävartiset työvälineet olivat erikseen mukana.

- **Puhdistusaine**

Heikosti emäksisen aineen käyttö on mainittu tutkimuskohteen Siivoustyön käsikirjassa kylpyhuoneen siivouksen yhteydessä. Kaikki kerroshoitajat käyttivät kylpyhuoneen siivouksessa heikosti hapanta puhdistusainetta. Kukaan kerroshoitaja ei käytetty puhdistusainetta varsinaisen huoneen puolella.

- **Siivous**

Varsinaisen huoneen puolella kaikki kerroshoitajat pyyhkivät pölyt sekä poistivat tahrat sinisellä mikrokuituisella siivouspyyhkeellä. Kaikilla kerroshoitajilla oli käytössä sama mikrokuituinen siivouspyyhe, jolla oli kuivattu kylpyhuoneen pintoja ja siivottu edellinen huone. Yksi henkilö käytti osittain huoneen taso- ja kosketuspintojen pyyhinnässä käytettyä asiakaspyyhettä sinisen pyyhkeen lisäksi.

Kenelläkään kerroshoitajalla ei ollut valmiiksi kostutettuja mikrokuituisia siivouspyyhkeitä. Kaikki kerroshoitajat vaihtoivat tarvittaessa päivän aikana siivouspyyhkeitä.

Kaksi kerroshoitajaa imuroi huoneen lattian ja kuusi kerroshoitajaa pyyhki lattian lattiankuivaimella ja froteisella siivouspyyhkeellä. Jokaisella kerroshoitajalla oli huoneessa pieni alue, josta lattia pyyhittiin lattiakuivaimella ja froteisella siivouspyyhkeellä.

- **Vuodehuolto**

Likaisia liinavaatteita poistettaessa sängystä ja huoneesta kaikilla kerroshoitajilla oli käsissä viiltokäsineet, jotka suojasivat käsiä teräviltä viiloilta ja hankauksilta. Kaikilla kerroshoitajilla oli puhtaita liinavaatteita käsitellessä käsissä samat käsineet kuin likaisia liinavaatteita kosketellessa.

Kaikilla kerroshoitajilla oli likaiset liinavaatteet lähellä omia kasvoja, kun likaiset liinavaatteet vietiin likapyykkirullakkoon.

- **Kylpyhuone**

Kaikilla kerroshoitajilla oli käsissä suojakäsineet. Kaikilla kerroshoitajilla siivouspyyhkeenä oli pyyhe, jolla oli siivottu edellinen huone ja kylpyhuone sekä lattia. Kaikki kahdeksan kerroshoitajaa ”pesi” nämä siivouspyyhkeet kylpyhuoneessa juoksevassa vedessä hanan alla ennen työn aloitusta.

Kaikki kerroshoitajat levittivät sumutinpullosta heikosti hapanta puhdistusainetta käyttöliuoksena käsienpesualtaaseen ja wc-altaaseen sekä suihkutilan seinille ja lattiaan.

Kaikki kerroshoitajat pesivät käsienpesualtaan astianpesuharjalla.

Yksi kerroshoitaja pesi saippuannostelijan astianpesuharjalla. Seitsemän kerroshoitajaa pyyhki sinisellä siivouspyyhkeellä saippuannostelijan.

Kolme kerroshoitajaa suihkutti käsisuihkusta vettä wc-istuimen päälle, suihkutilan seinille ja kylpyhuoneen sekä suihkutilan lattialle. Neljä kerroshoitajaa suihkutti käsisuihkusta vettä suihkutilan seinille ja suihkutilan lattialle. Yksi kerroshoitaja ei suihkuttanut vettä edellä mainituille pinnoille.

Kaikki kahdeksan kerroshoitajaa pyyhkivät peilit, suihkutilan väliseinän sinisellä siivouspyyhkeellä tai erillisellä lasipinnoille tarkoitetulla siivouspyyhkeellä. Samalla siivouspyyhkeellä oli siivottu edellisen huoneen kylpyhuone.

Kolme kerroshoitajaa kuivasi wc-tilassa olevat tasot ja suihkutilan läpinäkyvän liukuoven ja suihkutilan seinät sekä hanat käytetyllä asiakaspyyhkeellä. Viisi kerroshoitajaa ei tehnyt kuivausta erikseen.

Kaikki kerroshoitajat käyttivät punaista siivouspyyhettä wc-istuimen pyyhinnässä.

Kolme kerroshoitajaa pyyhki kylpyhuoneen lattian asiakaspyyhkeellä. Viisi kerroshoitajaa pyyhki kylpyhuoneen lattian siivouspyyhkeellä.

2. Siivouspyyhkeiden pesu

Siivouskeskuksessa oli kaksi pyykinpesukonetta, joista toinen oli kotikäyttöön tarkoitettu kone ja toinen oli laitospesukone. Työpäivän aikana kaikki kerroshoitajat pesivät punaisen wc-pyyhkeen ja sininen tasopyyhkeen sekä lattiapyyhkeen kylpyhuoneissa ilman puhdistusainetta juoksevan veden alla käsienspesualtaassa. Kenelläkään kahdeksasta kerroshoitajasta ei ollut käytössä puhdistusainetta siivouspyyhkeiden pesussa.

3. Ergonominen työskentely

- **Varusteet**

Seitsemällä kerroshoitajalla oli siivoussanko huoneen oven vieressä käytävällä. Yhdellä kerroshoitajalla oli siivoussanko kylpyhuoneessa, jotta ei tule ylimääräisiä askeleita

- **Siivouspyyhkeiden pesu**

Kaikki kerroshoitajat pesivät kylpyhuoneessa siivouspyyhettä. Kaikille kahdeksalle kerroshoitajalle tuli ranteisiin kiertoliike siivouspyyhettä väännettäessä sekä puristettaessa ”kuivaksi”.

- **Vuodehuolto**

Käytettyjä aluslakanoita poistettaessa sängystä kaikilla kerroshoitajilla oli etukumara asento. Kukaan ei ottanut tukea jalalla sängystä.

Kaikilla kahdeksalla kerroshoitajalla tuli vuoteiden petauksessa paljon ääri liikkeitä. Aluslakanaa levittäessä kaikilla kerroshoitajilla oli työasentona etukumara ja kurkottelu ilman tukea. Lisäksi vuoteen ympärillä tuli ylimääräistä kävelyä. Yksi henkilö erottui kuvatuista henkilöistä siinä, että hän aluslakanaa levittäessä ei ottanut turhia askeleita sängyn ympärillä. Kaikilla kerroshoitajilla pussilakanan laittaminen takin päälle oli kuormittavaa, koska kädet olivat hartioiden yläpuolella.

- **Kylpyhuone**

Viisi kerroshoitajaa käytti vain oikeata kättä pintojen pyyhinnässä. Yksi kerroshoitaja käytti tasapuolisesti oikeata ja vasenta kättä pintojen pyyhinnässä. Kaksi kerroshoitajaa käytti jonkin verran vasenta kättä pintojen pyyhinnässä.

Wc-istuimen pyyhinnässä viisi kerroshoitajaa otti tukea toisella kädellä, kun pyyhki wc-istuinta.

Kuudella kerroshoitajalla oli lattian pyyhinnässä käytössä säädettävä välinevarsi, jonka säätömahdollisuutta ei hyödynnetty. Kahdella kerroshoitajalla ei ollut käytössä säätövartta. Näille kahdelle kerroshoitajalle välinevarsi oli liian pitkä.

- **Lattian imurointi tai kosteapyyhintä**

Huoneen lattianpuhdistus tapahtui imuroimalla tai pyyhkimällä työskentelely oli osittain kumartelua ja kyykistelyä.

Huoneissa, joissa oli kokolattiamatto ja menetelmänä käytettiin imurointia, tällöin ongelmana oli keskusimurin letkun asettaminen seinässä olevaan aukkoon. Työasento oli kyykyssä kiertyneenä.

Lattian pyyhinnässä kuudella kerroshoitajalla oli käytössä säädettävä välinevarsi, jonka säätömahdollisuutta ei hyödynnetty. Kahdella kerroshoitajalla

jalla ei ollut käytössä säätövartta. Näille kahdelle kerroshoitajalle välinevarsi oli liian pitkä.