

Jenni Puhakainen

SIIVOUSTYÖN KEHITTÄMINEN

Case: päivittäistavarakauppa

Opinnäytetyö
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen


Toukokuu 2014




MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

| | | | |
|--|-----------------------|--|--|
|  MAMK University of Applied Sciences | | Opinnäytetyön päivämäärä 8.5.2014 | |
| Tekijä Jenni Puhakainen | | Koulutusohjelma ja suuntautuminen Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma | |
| Nimeke Siivoustyön kehittäminen Case: päivittäistavarakauppa | | | |
| Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli SOL Palvelut Oy:n palveluvastaavien työskentelyä havainnoimalla löytää seikkoja, joita kehittämällä siivouspalvelun laatua pystyttäisiin parantamaan. Tarkoitus oli myös esittää kehittämis ehdotukset seikkoihin, jotka hankaloittavat työn tekoa.</p> <p>Kehitystyön kohde oli kaupunki K:ssa toimiva hypermarket X ja kohderyhmä samassa kaupungissa työskentelevät palveluvastaavat. Kehittämistyön menetelminä käytettiin havainnointia sekä kyselyä ja opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostui Yrjö Engeströmin toimintajärjestelmän mallista sekä ergonomiaan ja fyysiseen työkykyyn kytkeytyvistä aiheista.</p> <p>Havainnoinnin tuloksista saatiin selville, että puhdistusvälineitä ja -menetelmiä sekä palveluohjeita täytyy kehittää, jotta siivouspalvelun laatua pystyttäisiin parantamaan hypermarket X:ssä. Palveluvastaaville pidettiin keskustelutilaisuus, jossa kerrottiin tehdyistä havainnoista ja toteutettiin ne kehittämis ehdotukset, jotka oli sillä hetkellä mahdollista toteuttaa. Lisäksi saatiin selville, että palveluvastaavat tarvitsevat lisäperehdytystä ergonomisista työskentelytavoista ja heille järjestettiin ergonomiakoulutus. Kyselyn tuloksista saatiin selville, että palveluvastaavat tarvitsevat lisää informaatiota liikunnan tärkeydestä. Heille lähetettiin tiedote, jossa kerrottiin muun muassa liikuntasuosituksista.</p> | | | |
| Asiasanat (avainsanat) siivous, kehittäminen, ergonomia, liikunta | | | |
| Sivumäärä 39 + 5 liitesivua | Kieli Suomi | URN | |
| Huomautus (huomautukset liitteistä) | | | |
| Ohjaavan opettajan nimi Päivi Lahikainen | | Opinnäytetyön toimeksiantaja SOL Palvelut Oy | |

DESCRIPTION

| | | |
|---|----------------------------|--|
|  | | Date of the bachelor's thesis 8.5.2014 |
| Author Jenni Puhakainen | | Degree programme and option Hospitality management |
| Name of the bachelor's thesis Development of cleaning work Case: department store | | |
| Abstract <p>The meaning of this thesis was to observe the employees of SOL Palvelut Oy and to find facts which can be developed and thereby the quality of cleaning service can be improved. The meaning was also to introduce these development ideas.</p> <p>The target of the developing work was hypermarket "X" which is located in city "K" and the target group was the employees who work in the city "K". The survey was carried out by using observation and inquiry. The theoretical framework consists of Yrjö Engeström's model of operating system and the facts which are related to ergonomics and physical ability to work.</p> <p>The result from the observation tells us that cleaning equipment and methods and instructions have to be developed so that the quality of cleaning service can be improved. The employees were organized a conversation event where they were told about the results of the observation and about the developing ideas. Some of the developing ideas were possible to implement immediately. The result also tells us that the employees need more education about ergonomic working methods and ergonomic training was organized for them. The result of the inquiry shows that the employees need more education about the importance of physical exercise. They were sent a newsletter which described some recommendations for physical activity.</p> | | |
| Subject headings, (keywords) cleaning, developing, ergonomics, physical education | | |
| Pages 39 pgs. + 5 app. | Language Finnish | URN |
| Remarks, notes on appendices | | |
| Tutor Päivi Lahikainen | | Bachelor's thesis assigned by SOL Palvelut Oy |

SISÄLTÖ

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | TOIMEKSIANTAJA | 2 |
| 3 | PÄIVITTÄISTAVARAKAUPPA SIIVOUSKOHTENA..... | 3 |
| 3.1 | Siivouksen tavoitteet päivittäistavarakaupassa..... | 3 |
| 3.2 | Lika ja likaantuminen | 4 |
| 3.3 | Pintapuhtaus..... | 5 |
| 3.4 | Siivouspalvelun laatu..... | 5 |
| 3.5 | Laadunvarmennus | 6 |
| 3.6 | Lainsäädäntö | 7 |
| 3.7 | Oiva..... | 7 |
| 4 | TYÖKYVYN YLLÄPITÄMINEN JA ERGONOMIA..... | 8 |
| 4.1 | Liikunta parantaa fyysistä työkykyä..... | 9 |
| 4.2 | Aikaisempia tutkimuksia | 10 |
| 4.3 | Ergonomia..... | 11 |
| 5 | HYPERMARKET X:N SIIVOUKSEN KEHITTÄMINEN | 12 |
| 5.1 | Toimintajärjestelmän malli päivittäistavarakaupan siivouksessa..... | 12 |
| 5.2 | Hypermarket X:n siivouksen lähtötilanne | 13 |
| 5.2.1 | Laatukuvaukset ja odotusarvot | 13 |
| 5.2.2 | Perehdytys..... | 14 |
| 5.3 | Kehittämistyön eteneminen | 14 |
| 5.4 | Havainnoinnin tulokset..... | 17 |
| 5.5 | Ergonomia-arviointien tulokset | 24 |
| 5.6 | Kehittämisehdotukset | 25 |
| 5.7 | Liikuntatottumuskyselyn tulokset..... | 28 |
| 5.8 | Kehittämistoimenpiteet..... | 32 |
| 6 | JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA..... | 33 |
| | LÄHTEET | 36 |

LIITTEET

- 1 Kysely liikuntatottumuksista
- 2 Saate
- 3 Ergonomian itsearviointilomake
- 4 Tiedote

1 JOHDANTO

Siivoojan työ on yhteiskunnallisesti tärkeää, sillä tilojen muut käyttäjät eivät pystyisi tekemään omaa työtään, jos tilat eivät olisi puhtaita ja järjestyksessä. Jotta siivouspalvelun laatu pysyy tasaisena, on käytössä oltava oikeanlaiset siivousmenetelmät, -välineet, -aineet ja -koneet. Lisäksi henkilöstö on oltava hyvin perehdytettyä ja ammattitaitoista. Myös laadunvarmennukseen on panostettava. Jos puhtaustasossa huomataan puutoksia, on mietittävä, mitä yllä mainituista asioita on kehitettävä. Ojasalon ym. (2010) mukaan kehittämiseen liittyy asioiden toteaminen ja arviointi sekä parannusehdotusten tekeminen ja toteuttaminen. Kehittämistyöllä luodaan uusia menetelmiä ja toimintatapoja omien ja ympäristön tarpeisiin liittyen. Olennaisinta työn kehittämisessä on ongelmien tiedostaminen ja niihin ratkaisujen löytäminen.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli SOL Palvelut Oy:n palveluvastaavien työskentelyä havainnoimalla löytää seikkoja, joita kehittämällä siivouspalvelun laatua pystyttäisiin parantamaan. Tarkoitus oli myös esittää kehittämis ehdotukset esille tuleviin seikkoihin, jotka hankaloittavat työn tekoa. Kehitystyön kohde oli Kaakkois-Suomessa sijaitsevassa kaupungissa (kaupunki K) toimiva hypermarket X ja kohderyhmä samassa kaupungissa työskentelevät palveluvastaavat. Palveluvastaava on työntekijä, joka tekee suorittavaa työtä siivous- ja toimitilapalvelualalla.

Tavoitteena oli, että ongelma kohtiin puututaan ja asiat korjataan, jotta palveluvastaavat pystyvät tekemään työnsä palvelu- eli siivoussopimuksen edellyttämällä tavalla. Havainnoidessani palveluvastaavien työskentelyä huomasin, että palveluvastaavat eivät hallitse ergonomisia työskentelytapoja, mikä aiheuttaa kuormittumista. Tämän vuoksi palveluvastaaville järjestettiin ergonomiakoulutus. Koulutuksessa palveluvastaavat saivat opastusta muun muassa ergonomisista työskentelytavoista ja vastaliikkeistä. Koulutuksen yhteydessä pidin hypermarket X:ssä työskenteleville palveluvastaaville keskustelutilaisuuden, jossa kerroin havainnoista ja kehittämis ehdotuksista. Koulutuksen jälkeen toimeenpantiin ne kehittämis ehdotukset, jotka oli sillä hetkellä mahdollista toteuttaa.

Opinnäytetyöhön liittyi myös liikuntaan ja fyysiseen työkykyyn kytkeytyvät aiheet. Eräissä ammateissa, kuten siivous- ja hoitoalan töissä, hyvä fyysinen työkyky on työväline ja sellaisenaan välttämätön. Säännöllinen liikkuminen näkyy fyysisen työkyvyn

paranemisena ja vähempinä sairauspoissaoloina. Näiden seikkojen vuoksi opinnäytetyössä selvitettiin myös kyselyn avulla palveluvastaavien liikuntatottumuksia ja etsittiin vastaus kysymykseen ”Millaista liikuntaa siivoustyötä tekeville suositellaan?”. Kyselyn tuloksista kävi ilmi, että palveluvastaavat tarvitsevat lisää informaatiota liikunnan tärkeydestä sekä SOL Palvelut Oy:n tarjoamasta liikuntasetelipalvelusta. Tästä johtuen tein tiedotteen, jossa kerrottiin liikunnan tärkeydestä, liikuntasuosituksista sekä yllä mainitusta liikuntasetelipalvelusta. Tiedote jaettiin kaupunki K:ssa työskenteleville palveluvastaaville. Tavoitteena on, että tietous liikuntasetelipalvelusta kasvaisi, palveluvastaavat käyttäisivät sitä ja harrastaisivat liikuntaa suositusten mukaisesti.

2 TOIMEKSIANTAJA

Kehitystyön toimeksiantaja oli SOL Palvelut Oy. Olen itse työskennellyt kyseisessä yrityksessä noin kolme vuotta, joten sain idean opinnäytetyöhön omien kokemusten ja havaintojen pohjalta. Työskennellessäni kehitystyön kohteena olevassa palvelusopimuskohteessa, huomasin työmenetelmissä ja -välineissä seikkoja, jotka hankaloittivat työn tekoa. Ajattelin, että työmenetelmiä ja -välineitä kehittämällä siivouspalvelun laatua pystyttäisiin parantamaan ja päätin tehdä aiheesta opinnäytetyön. Esitin idean palvelupäällikkö NN:lle ja hän hyväksyi ehdotuksen. Palvelusopimuskohde on yritys tai kotitalous, jonka kanssa SOL Palvelut Oy:llä on palvelusopimus.

SOL Palvelut Oy on suomalainen palvelukonserni, joka tuottaa siivous- ja toimitilapalveluita, kiinteistö- ja turvallisuuspalveluita sekä pesula- ja kotipalveluita. SOL:n asiakkaita ovat sekä yritykset että kotitaloudet. Konsernin emoyhtiönä toimii SOLEMO Oy. SOL:n kansainväliset tytäryhtiöt toimivat Virossa, Venäjällä, Latviassa, Liettuassa ja Ruotsissa. SOL:lla työskentely pohjautuu SOL Toimintajärjestelmään, jonka painopisteinä ovat asiakkaan tarpeista ohjautuva laatu, turvallisuusnäkökohdat sekä ympäristöstä huolehtiminen. SOL:n menestystekijöihin kuuluvat korkea laatu, korkea asiakastyytyväisyys, panostus henkilöstön koulutukseen ja tyytyväinen henkilöstö. SOL:n arvot ovat tyytyväinen asiakas, kannattavuus, luotettavuus, yrittäjäjyys, arkiluovuus ja iloinen työn tekeminen. SOL:n toiminta ja päätöksenteko perustuvat näihin arvoihin. SOL työllistää tällä hetkellä noin 11 000 työntekijää ja SOL konsernin liikevaihtotavoite vuodelle 2014 on 316 miljoonaa euroa. (SOL Yritystietoa 2014.)

SOL Siivouspalvelut tarjoaa asiakkailleen useimpien kiinteistön toimitiloihin liittyvien siivous- ja puhtaanapidon palveluiden keskittämistä yhdeksi kokonaisuudeksi. SOL Siivouspalveluiden asiakkaina on yrityksiä ja laitoksia kaikilta liike-elämän ja julkisen toiminnan osa-alueilta, esimerkiksi kaupoista sekä hotelli- ja ravintola-alalta. (SOL Yritystietoa 2014.)

3 PÄIVITTÄISTAVARAKAUPPA SIIVOUSKOHTENA

Yksi kriteeri, jonka perusteella asiakas valitsee kaupan, jossa asioi, on siisteys. Varsinkin liha- ja kalaosaston siisteys kertoo paljon kaupan laadusta ja luo mielikuvaa siististä myymälästä. Myymäläsiivous on haasteellista. Myymälät siivotaan joko aikaisin aamulla ennen kuin myymälä avataan tai sen jälkeen, kun myymälä on suljettu. (Reunanen 2009, 255.) Yötyö on raskasta keholle ja siihen liittyy lisääntynyt virheiden vaara väsymyksen ja tarkkaavaisuuden huononemisen vuoksi. Henkilöstön tulee myös osata toimia muuttuvissa tilanteissa ja mukauttaa toimintaansa kausivaihteluiden (kurakelit, lumikelit) mukaan. Lisäksi henkilöstön on pystyttävä toteuttamaan siivoustyö siten, että kauppias voi keskittyä omaan liiketoimintaansa. (Leo Clean Oy 2013.)

3.1 Siivouksen tavoitteet päivittäistavarakaupassa

Siivouksen tavoitteena on saavuttaa tilan käyttäjälle ja hänen toiminnalleen tarvittava puhtaustaso ja ylläpitää sitä. Puhtaus on kuitenkin tärkeää kussakin tilassa eri syistä. Usein toimivuus on ensisijaisen tärkeää, mutta myös edustavuus ja viihtyisyys sekä turvallisuus ja terveellisyys lukeutuvat siivoustyön tavoitteisiin. (Korhonen 2011, 23.) Myymälä on asiakaspalvelutila, joten siivouksen tavoitteena on palauttaa päivän aikana likaantuneet tilat viihtyisiksi ja edustaviksi. Tärkeintä on, että lattioilla ei ole likaa ja että tilat ovat yleisilmeeltään siistit. Lisäksi pintojen, jotka joutuvat kosketuksiin pakkaamattoman elintarvikkeen kanssa, on oltava hygieeniset eli vahingollisia mikrobeja ei saa esiintyä haitallisin määrin. (Reunanen 2009, 255.)

Jotta sovittu puhtaustaso saavutetaan, siivoojan tulee käyttää tilojen puhdistukseen oikeanlaisia puhdistusmenetelmiä, -välineitä, -aineita ja -koneita. (Korhonen 2011, 23.) Puhtaanapidon perusta on tarkoitukseen sopivat, puhtaat ja ehjät puhdistusvälineet. Eri pinnoille on oltava omat puhdistusvälineet ja ne tulee säilyttää toisistaan eril-

lään. Välineet on merkittävä eri väreillä pintojen puhtausasteen mukaan, jotta eri puhtausasteiden pintojen puhdistusvälineet eivät sekoitu keskenään. (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira puhdistusvälineet 2012.) WC -tilojen puhdistusvälineet merkitään punaisella, kaluste- ja tasopintojen puhdistusvälineet sinisellä ja elintarviketilojen puhdistusvälineet vihreällä värillä. Rikkinäiset ja likaiset puhdistusvälineet levittävät mikrobeja paikasta toiseen. Tämän takia rikkoontuneet ja kuluneet puhdistusvälineet tulisi poistaa käytöstä ja hankkia tilalle uudet. (Oulun seudun ympäristövirasto 2005, 4.)

Puhdistusvälineille tulee olla asianmukaisesti varustettu säilytystila, siivouskeskus. Siivouskeskuksessa tulee olla riittävä ilmanvaihto, tarpeeksi tilaa, kuivauspatteri tai -teline, vesipiste ja lattiakaivo. Myös yhdistelmäkoneille tulee olla varattuna riittävästi tilaa sekä puhdistus- ja latauspiste. Puhdistusvälineiden sekä siivouskeskuksen siisteydestä huolehtiminen on jokaisen työntekijän vastuulla. (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira puhdistusvälineet 2012.)

SOL Palvelut Oy:n palvelusopimuskohteisiin valitaan puhdistusvälineet, -aineet ja -koneet käyttäen apuna sisäisiä ohjeistuksia eli konsepteja. Konsepteissa on esitetty matriisit välineiden, aineiden ja koneiden soveltuvuudesta eri kohteisiin.

3.2 Lika ja likaantuminen

Siivoojaa eniten työllistävä asia on lika. Siivoojan tehtävänä on arvioida lian poistamisen tarve sekä suunnitella ja toteuttaa puhdistustoimenpiteet. Tilassa tapahtuva toiminta määrää, onko lika hyväksyttävää vai poistettavaa. Esimerkiksi kura junan penkillä estää siihen istumisen, mutta kura junan lattialla ei ole häiritsevää. (Kääriäinen 2009, 41.)

Lika voidaan määritellä monin eri tavoin: poistamistarpeen mukaan, alkuperän mukaan, likatyypin mukaan sekä kemiallisen koostumuksen ja veteen liukenevuuden mukaan. Kiinnittymistavan mukaan lika ryhmitellään kahteen luokkaan: irtolika (roska, kuiva irtolika ja märkä irtolika) sekä kiinnittynyt lika (tahra ja pinttynyt lika). Irto- lika on likaa, joka ei ole kiinnittynyt tai tunkeutunut pintaan. Irtolikkaa ovat roskat, esimerkiksi paperisilppu. Kuivaa irtolikkaa on esimerkiksi hiekka ja leivänmurut. Märkä irtolika on nestemäistä tai kosteaa, esimerkiksi kura. Kiinnittynyt lika on kuivunut-

ta tai nihkeää likaa, joka on tunkeutunut tai kiinnittynyt pintaan. Tahra on pienellä alalla oleva pintaan kiinnittynyt lika ja pinttynyt lika on laajalla alueella oleva pintaan tiukasti kiinnittynyt lika. (Kääriäinen 2009, 42.) Itse olen havainnut, että päivittäistavarakaupassa esiintyvät likatyypit ovat roskat, muun muassa kuitit, kuiva irtolika (hiekkä), märkä irtolika (kura), kiinnittynyt lika (hedelmävaan tarrat) sekä tahrat (purukumi). Liha- ja kalaosastoilla on lisäksi mikrobiologista likaa. Yksittäistä mikrobia ei voi nähdä paljain silmin, mutta esimerkiksi homerihmastot ovat mikrobilikaa. (Kääriäinen 2009, 44). Sisätiloissa esiintyvä lika on peräisin pääsääntöisesti luonnosta, ihmisestä ja ihmisen toiminnasta. Muita lian lähteitä ovat muun muassa ulkoilma, liikenne, kasvit ja hyönteiset. Lähes 80 % liasta kantautuu sisään kenkien mukana. (Korhonen 2011, 25.) Siivouksen kannalta on tärkeää pyrkiä ehkäisemään jo ennalta lian pääsy sisätiloihin. (Kääriäinen 2009, 46).

3.3 Pintapuhtaus

Hyvän hygieenisen puhtaustason ylläpitäminen edellyttää, että elintarvikehuoneistossa seurataan säännöllisesti puhtaanapidon tuloksia ja puhdistuksen riittävyyttä. Puhdistuksen riittävyyttä voidaan seurata aistinvaraisesti, pintojen puhtausnäytteillä sekä mikrobiologisilla menetelmillä. Aistinvarainen arviointi riittää yleensä päivittäiseen puhtaustason arvioimiseen. Huonon puhtaustason voi havaita muun muassa hajusta tai näkyvästä liasta. Mikrobiologisia näytteitä ottamalla saadaan tarkempi kuva puhtaanapidon riittävyydestä. Pintapuhtausnäytteitä voidaan ottaa sively- sekä kosketusmenetelmillä ja niitä tulisi ottaa pistokoemaisesti muun muassa leikkuulaudoista ja työvälineistä. Kolmas tapa valvoa puhtaustasoa on teettää elintarvikelaboratoriossa mikrobiologiset tutkimukset valmiista elintarvikkeista. (Hygieniopoulos 2013, 43.) SOL Palvelut Oy seuraa puhdistuksen riittävyyttä hypermarket X:ssä aistinvaraisesti sekä Hygicult TPC -testeillä.

3.4 Siivouspalvelun laatu

Olemme tottuneet ajattelemaan, että vain kampaajat, myyjät jne. tekevät asiakaspalvelutyötä, mutta myös siivoojan työ on asiakaspalvelua. Siivous on palvelua, jonka tavoitteena on luoda viihtyisä ja turvallinen ympäristö tilan käyttäjille sekä saavuttaa tarkoituksenmukainen puhtaustaso ja sitä kautta tyytyväinen asiakas. (Korhonen 2011, 23.) Asiakaspalvelun luonne siivoustyössä antaa mielenkiintoisuutta työhön, sillä sii-

vooja saa useimmiten olla tekemisissä hyvin erilaisten ihmisten kanssa. (Huilaja 2009, 28.)

Siivoustyön tulos, asiakkaan kanssa sovittu puhtaus on siivouspalvelun teknistä laatua. Siivouksen tekniseen laatuun vaikuttavat puhdistusmenetelmät, -välineet, -aineet ja -koneet sekä henkilöstön ammattitaito ja motivaatio. Siihen vaikuttavat myös työympäristötekijät kuten kalustus, materiaalit, ilmanvaihto ja vuodenaikojen vaihtelu. Toiminnallista laatua on ystävällinen käyttäytyminen ja joustava toiminta. Teknisestä ja toiminnallisesta laadusta muodostuu kokonaislaatu. Jos asiakkaan kokemukset siivouspalvelusta vastaavat hänen ennako-odotuksiaan, on koettu kokonaislaatu hyvä. (Korhonen 2011, 29.) On myös tärkeää, että siivouspalvelun laatu pysyy tasaisena. Asiakasta ei haittaa, jos palvelun laadussa on yksittäisiä poikkeamia, mutta jos laadun taso heittelee paljon, asiakas ei ole tyytyväinen.

3.5 Laadunvarmennus

Asiakkaan kanssa määritellyt puhtaustasovaatimukset määrittelevät siivoustyön tavoitteet, joita käytetään valvottaessa siivoustyön teknistä laatua. Laadunvarmennuksen tukena käytetään siivoustyön mitoituksen yhteydessä laadittuja laatuohjeita. Ohjeissa kuvataan lyhyesti puhtaustaso siivouksen jälkeen. Myös tilan yleisilme on määritelty. Lisäksi työohjeet ja niiden noudattaminen auttavat työntekijää sovitun laatutason toteuttamisessa ja valvonnassa. (Huilaja 2009, 32.)

Laadunvarmennusmenetelminä voidaan käyttää myös asiakastyytyväisyyskyselyä ja laadunseurantakierroksia. Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan usein kirjallisesti, jossa asiakkaalta kysytään tyytyväisyyttä palvelun laatuun kysymyssarjan muodossa. Samalla asiakas voi kertoa kommentteja ja näkemyksiä saamastaan palvelusta. Asiakkaan kanssa voidaan sopia lisäksi erilaisia laadunvarmennuskierroksia siivottavissa tiloissa. Arviointikriteerit sovitaan etukäteen ja tulokset kirjataan sovitulla tavalla. (Huilaja 2009, 37.)

Jokainen yritys rakentaa itselleen tarpeitaan vastaavan laadunvarmennusjärjestelmän. Tärkeintä on, että palautteen keräämistä pidetään tärkeänä ja siihen panostetaan. Useissa yrityksissä siivoustyön laadunvarmennusjärjestelmä sisältyy laatukäsikirjaan tai omavalvontasuunnitelmaan. On tärkeää, että työntekijät tuntevat laatuvaatimukset

sekä laadunvarmennusmenetelmät ja toteuttavat työnsä niiden mukaan. Oli järjestelmä millainen tahansa, sen on oltava jatkuva ja systemaattinen (Huilaja 2009, 38.)

SOL Palvelut Oy:llä laadunvarmennuksen apuna käytetään kahta toimintaohjelman mukaista lomaketta sekä asiakastyytyväisyyskäyntejä. Asiakastyytyväisyyskäynnillä SOL:n edustaja käy keskustelemassa asiakkaan kanssa, miten puhtaustasovaatimukset ovat toteutuneet, onko tulossa muutoksia esimerkiksi palveluohjeisiin ja haluaako asiakas lisäpalveluja, esimerkiksi ikkunanpesua. Ellei laadunvarmennusten määrää ole määritelty palvelusopimuksessa, sovitaan niistä asiakkaan kanssa erikseen. Laadunvarmennuksen avulla SOL saa tietoonsa onko työt tehty niin kuin asiakkaan kanssa on sovittu ja sen mukaan, mitä asiakkaalle on luvattu. Laadunvarmennuksella selvitetään, myös onko mahdolliset aikaisemmin havaitut puutteet korjattu ja mitä korjattavaa on mahdollisesti tällä hetkellä. Hypermarket X:ssä laadunvarmennuksia tehdään kerran kuussa.

3.6 Lainsäädäntö

Elintarvikelaki (23/2006) edellyttää, että jokaisen elintarvikealan yrittäjän on laadittava omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelman avulla valvotaan ja varmistetaan elintarvikkeiden laatua ja turvallisuutta. Omavalvontaa toteutetaan HACCP-periaatteiden mukaisesti. Jokaisen elintarvikeyrityksen on analysoitava omassa toiminnassaan niitä tekijöitä, jotka vaarantavat elintarviketurvallisuutta, laadittava suunnitelma, miten nämä vaaratekijät hallitaan, toteutettava suunnitelma sekä valvottava lopputulosta ja tarvittaessa ryhdyttävä korjaaviin toimenpiteisiin. (Reunanen 2009, 256.) Osana omavalvontasuunnitelmaa on laadittava myös puhdistusohjelma, joka sisältää jokaisen koneen, laitteen, työpintojen, lattioiden sekä kylmätilojen lattioiden ja hyllyjen puhdistussuunnitelman. Puhdistussuunnitelman tulee olla kirjallinen ja sen tulee sisältää siivouksen työnjako, aikataulu sekä siivousohjeet kohteittain. (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira Puhdistusohjelma 2012.)

3.7 Oiva

”Oiva on elintarvikevalvonnan tarkastustietojen julkistamisjärjestelmä, jota koordinoi Elintarviketurvallisuusvirasto Evira.” Oiva -tarkastuksessa arvioidaan hymynaamoin yrityksen elintarviketurvallisuutta, kuten tuoteturvallisuutta ja elintarvikehygieniaa.

Oivassa kiinnitetään huomiota myös tilojen yleiseen siisteyteen ja puhtauteen sekä työvälineiden ja laitteiden puhtauteen. (Oiva Tarkastukset 2014.) Tarkastustietojen julkaisemisella pyritään tuomaan elintarvikevalvonnan tulokset kuluttajan käyttöön. Tavoitteena on myös lisätä elintarvikevalvonnan tunnettavuutta ja vaikuttavuutta. (Yleistä Oivasta.)

Oivan ensimmäinen vaihe käynnistyi toukokuussa 2013. Tällä hetkellä Oiva -tarkastuksia on tehty kaikenkokoisissa ruokakaupoissa ja kioskeissa, ravintoloissa, kahviloissa, grilleissä, pikaruokapaikoissa, pubeissa, lounasravintoloissa sekä suurkeittiöissä. Oiva laajenee vaiheittain kaikkiin säännöllisen valvonnan piirissä oleviin elintarvikealan yrityksiin vuoden 2015 aikana. Vaiheessa II mukaan tulevat elintarvikealan laitokset, kuten lihaleikkaamot ja meijerit. Vaiheessa III Oivaan liittyvät muut elintarvikehuoneistot, esimerkiksi leipomot ja makeistehtaat. (Yleistä Oivasta.)

On siis ensiarvoisen tärkeää, että puhtaustasovaatimukset täyttyvät ja palveluvastaavat pitävät huolta puhdistusvälineiden kunnosta, sillä pahimmassa tapauksessa asiakas voi irtisanoa palvelusopimuksen, jos omavalvonnassa esiintyy puutteita tai Oiva -tarkastuksesta tulee huono arvosana heikon puhtaustason vuoksi.

4 TYÖKYVYN YLLÄPITÄMINEN JA ERGONOMIA

Fyysinen kunto ei pysy yllä ainoastaan työtä tehden, vaan siihen tarvitaan monipuolista liikuntaa. Sekä Suomen Sydänliitto ry:n liikuntasuosituksissa että UKK -instituutin tekemässä Liikuntapiirakassa (kuva 1) suositellaan, että kestävyyskuntoa ylläpitääkseen aikuisen (18–64 -vuotiaat) tavoitteena on liikkua viikossa yhteensä ainakin 2 tuntia 30 minuuttia reippaasti tai 1 tunti 15 minuuttia rasittavasti. Liikunnan pitäisi olla monipuolista ja sen tulisi tapahtua mahdollisimman monena päivänä, vähintään kolme kertaa viikossa. Reipasta liikuntaa on muun muassa kävely, sauvakävely sekä raskaat koti- ja pihatyöt. Rasittavaa liikuntaa on esimerkiksi kuntouinti, aerobic ja juoksu. (Suomen Sydänliitto ry, UKK -instituutti 2013.)



KUVA 1. Liikuntapiirakka (UKK -instituutti 2013)

Kestävyystyyppisen liikunnan ohella liikuntaan tulee kuulua lihasvoima-, lihaskestävyys- ja notkeusharjoittelua. Lihasharjoitukset kannattaa tehdä ainakin päälihasryhmissä (selkä-, vatsa-, jalka- ja käsilihakset) ja kutakin liikettä toistetaan 8–12 kertaa vähintään kahdesti viikossa. Lihasten joustavuutta ja nivelten liikkuvuutta ylläpitävien venytysharjoitusten pitää kuulua jokaiseen liikuntakertaan. (Hopsu & Laine 2009, 196.) Urho Kujala Jyväskylän yliopiston terveystieteiden laitokselta suosittelee fyysistä työtä tekeville kestävyystyyppistä ja rentouttavaa liikuntaa. Tällaisia lajeja ovat esimerkiksi reipas kävely, hölkkä, hiihto ja uinti. (Mikkonen 2012.)

Näiden suositusten perusteella siivoustyötä tekevän aikuisen (18–64 -vuotiaat) tulisi liikkua seuraavasti: 2 tuntia 30 minuuttia kävelyä tai 1 tunti 15 minuuttia uintia jaoteltuna kolmelle päivälle viikossa. Lihasharjoittelua kaksi kertaa viikossa sekä venytysharjoittelua jokaisen liikuntakerran jälkeen.

4.1 Liikunta parantaa fyysistä työkykyä

Työntekijät ovat motivoituneita työhönsä ja aikaansaavia, kun he voivat fyysisesti hyvin. Työntekijä voi itse huolehtia fyysisestä työkyvystään liikkumalla töissä ja vapaa-aikana mahdollisimman paljon ja monipuolisesti, esimerkiksi pyöräilemällä toi-

hin. (Työterveyslaitos Liikunta työhyvinvoinnin tukena 2011.) Myös työnantaja tukee henkilöstön liikunnan harrastamista, koska työnantaja välittää henkilöstön hyvinvoinnista. Työnantaja voi tukea liikunnan harrastamista esimerkiksi erilaisilla liikunta- ja virikeseteleillä. SOL Palvelut Oy:llä on käytössään Smartum -liikuntasetelipalvelu. Liikuntaseteli on neljän euron arvoinen lipuke, jolla voi maksaa liikuntapaikan tarjoamia aktiivisia liikuntapalveluja samalla tavalla kuin käteisellä rahalla, pankki- tai luottokortilla. Työntekijä maksaa lipusta kaksi euroa. (Smartum.)

4.2 Aikaisempia tutkimuksia

Työterveyslaitos on tehnyt seurantatutkimuksen Työterveyslaitoksen toimistopäällikkö Leila Hopsun johdolla. Tutkimuksessa selvitettiin siivoojien ja työnjohtojen terveyteen ja työkykyyn liittyviä muutoksia 12 vuoden aikana. Tutkimus alkoi vuonna 1991 ja siihen osallistui melkein sata silloisen rakennushallituksen siivoojaa ja työnjohtajaa. Vuosina 2002–2003 tehtyyn seurantatutkimukseen osallistui noin 80 prosenttia alkuperäisestä tutkimusjoukosta. Heistä kolmasosa oli jäänyt pois työelämästä, mutta vain yksi normaalille vanhuuseläkkeelle. Kahdentoista vuoden seurantajakson aikana koko tutkimusjoukon fyysinen suorituskyky laski. Eniten heikkeni siivoojien käsilihasvoima. Vuoden 1991 tutkimukseen liittyi vaihe, jossa työnantaja salli tutkimusryhmälle kerran viikossa tunnin yhteistä liikuntaa. Ryhmä kävi kävelemässä, uimassa ja kuntosalilla. Hopsun mielestä tutkimuksen tulokset tukevat sitä, että hyvä työkyky ja fyysinen suorituskyky työelämässä ovat yhteydessä hyvinvointiin ja hyvään elämänlaatuun. (Seretin 2005.)

Marjo Backmanin ja Jelena Fromin opinnäytetyössä Liikunnan vaikutus työhyvinvointiin (2012) oli tavoitteena saada selville, kuinka paljon liikunnan säännöllinen harrastaminen vaikuttaa siihen, kuinka töissä jaksaa niin fyysisesti kuin henkisesti. He pohtivat myös, kuinka työntekijöiden liikunnan harrastamista saataisiin lisättyä ja mitä parannettavaa mahdollisesti nykyisissä toimintatavoissa on. Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella Lauritsalan seurakunnan työntekijät ovat sitä mieltä, että liikunta vaikuttaa positiivisesti työssä jaksamiseen.

Satu-Maarit Liljeroosin opinnäytetyössä Liikunnan merkitys työhyvinvoinnille Case: BowlCircus Oy (2012) tutkittiin liikunnan merkitystä työhyvinvoinnille ja tarkasteltiin hyvinvoivan työyhteisön johtamisnäkökulmaa. Tutkimus toteutettiin lomakehaastatte-

luna ja kyselyyn vastasi 17 kolmen keilaviihdekeskuksen vakituista työntekijää. Melkein kaikki kyselyyn vastanneista olivat sitä mieltä, että liikunta auttaa muun muassa fyysiseen jaksamiseen työssä. Tämän takia työnantajan olisi tärkeää kiinnittää huomiota työntekijöiden työhyvinvointiin ja kannustaa heitä liikkumaan enemmän vapaa-ajallaan.

Edellä mainitut tutkimukset tukevat ajatusta, että liikunta vaikuttaa positiivisesti fyysiseen työkykyyn. Kun siivoojan työväline, oma keho, on kunnossa, se näkyy palvelun laadussa. Hän jaksaa tehdä raskaammatkin työtehtävät eikä kuormitu niin paljon.

4.3 Ergonomia

”Ergonomia tarkoittaa työpisteen rakenteiden, työvälineiden, kalusteiden ja työmenetelmien kehittämistä ihmisten ominaisuuksien, toimintojen ja kykyjen mukaisiksi” (Työsuojeluhallinto 2013). Hyvällä ergonomialla pystytään vähentämään työssä kuormittumista eli työelämässä esiintyvää stressiä. Kuormittuminen alkaa usein psyykkisinä oireina, kuten virhesuorituksina ja se johtaa myös elimistön reagoimiseen, esimerkiksi päänsärkyyn. Kuormittuminen on ristiriita omien tarpeiden sekä arvojen ja työpaikan tarpeiden sekä arvojen välillä. Ergonomian avulla parannetaan myös työntekijän terveydentilaa, työhyvinvointia ja turvallisuutta sekä työn tehokasta tekemistä ja sen laatua. Ergonomisten työskentelytapojen hallitseminen kuuluu työntekijän työvälineisiin. (Työterveyslaitos Mitä ergonomia on? 2013.)

Siivoustyössä työntekijää kuormittaa veden käyttö, yläraajojen samana toistuvat liikkeet, selän etukumarat asennot pyyhittäessä matalia tasoja sekä työskentely hartiatason yläpuolella. Tuki- ja liikuntaelinten vaivat ovatkin hyvin yleisiä siivoojilla. (Työterveyslaitos Siivoustyö 2012.)

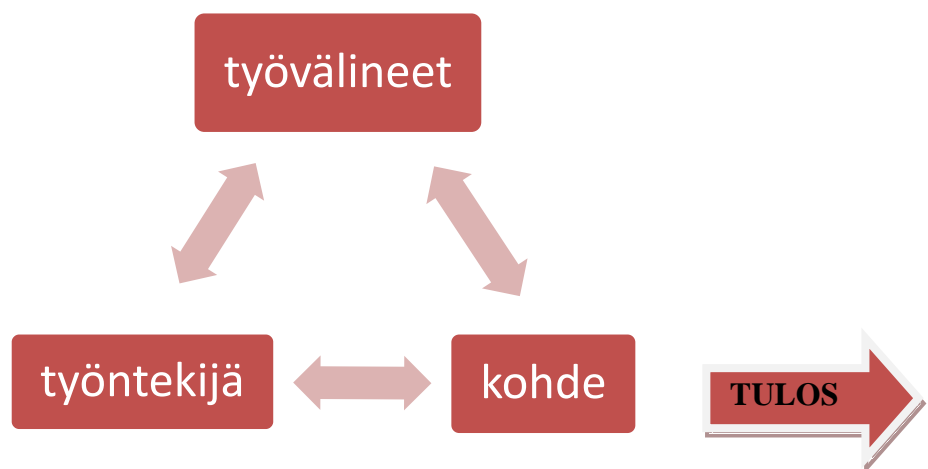
Jenni Uhlgrenin opinnäytetyössä Työkyvyn ylläpitämisen ja ergonomian opastus Sodexo Oy:n siivouspalveluhenkilöstölle (2010) haluttiin löytää keinoja, joilla siivoustyö kehittyisi kuormitukseltaan kevyemmäksi ja siivoojien työkyky paranisi. Tutkimustuloksista käy ilmi, että työntekijöiden kuormittumista voi vähentää ergonomisilla työvälineillä. Pelkät välineet eivät kuitenkaan välttämättä vähennä työntekijöiden kuormittumista, vaan niitä on osattava ja muistettava käyttää oikein. Tämän vuoksi er-

gonomiaopastuksen lisäksi on tärkeää, että työntekijöitä motivoidaan käyttämään työvälineitä oikeaoppisesti ja työskentelemään käyttäen ergonomisia työasentoja.

5 HYPERMARKET X:N SIIVOUKSEN KEHITTÄMINEN

5.1 Toimintajärjestelmän malli päivittäistavarakaupan siivouksessa

Toiminta koostuu kolmesta keskeisestä käsitteestä: subjektista, objektista ja motiivista. Kaikella toiminnalla on siis tekijä sekä kaikella tekemisellä kohde sekä päämäärä. Kaikki toiminta, jonka ihminen (tekijä) saa aikaan kohdistuu johonkin (kohde), tavoitteenaan jokin päämäärä (motiivi). Nämä kaikki kolme osaa ovat vuorovaikutuksessa keskenään. (Engeström 1995, 44.) Tämä tarkoittaa sitä, että tekijällä on jokin päämäärä, jonka hän haluaa saavuttaa ja saavuttaakseen sen, hänen täytyy toimia tietyllä tavalla. Jos päämäärä muuttuu, on myös toimintatavan muututtava. Tätä vuorovaikutusta kuvataan Yrjö Engeströmin toimintajärjestelmän mallissa (kuva 2).



KUVA 2. Yrjö Engeströmin toimintajärjestelmän malli (Engeström 1995)

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu Yrjö Engeströmin toimintajärjestelmän mallista. Kun SOL Palvelut Oy:n työntekijällä (palveluvastaava) on hyvä fyysinen työkyky eli hän jaksaa fyysisesti tehdä kaikki työtehtävät ja hänellä on kaikki tarvittavat työvälineet hallussaan (ammattitaito, palveluohjeet, konkreettiset puhdis-

tusvälineet ja -aineet) hän voi tehdä työnsä kohteessa (hypermarket X) ja tuloksena on palvelusopimuksen mukainen siivoustyö.

5.2 Hypermarket X:n siivouksen lähtötilanne

Kehitystyön kohteeksi valittiin Kaakkois-Suomessa toimiva hypermarket (hypermarket X), koska tämän palvelusopimuskohteen työmenetelmien ja -välineiden kehittäminen on hyödyllisintä, sillä tutkimustuloksia pystytään tulevaisuudessa hyödyntämään muissa samankaltaisissa kohteissa tarkistamalla, löytyykö niistä samankaltaisia ongelmia kuin hypermarket X:ssä ja korjaamalla puutteet. Tämän takia havainnoinnin tulokset ja kehittämis ehdotukset on koottu listaksi.

”Hypermarket on monen alan tavaroita myyvä pääosin itsepalveluperiaatteella toimiva vähittäismyymälä, jonka myyntipinta-ala on yli 2 500 m².” Elintarvikkeiden osuus on alle 50 % kokonaispinta-alasta. Myynnin painopiste on kuitenkin päivittäistavaroissa. Hypermarket voi sijaita esimerkiksi kaupungin keskustassa tai kauppakeskuksessa, liikenteellisesti hyvin saavutettavissa olevilla paikoilla. (PTY.)

SOL Palvelut Oy:n ja hypermarket X:n välillä on ollut palvelusopimus yli 10 vuotta. Uusi palvelusopimus tehtiin muutama vuosi sitten kauppakeskuksen laajentuessa. Hypermarket X:ssä siivotaan arkipäivisin maanantaista lauantaihin. Siivous on jaettu neljään osa-alueeseen ja yhtä aluetta siivoaa päivittäin yksi palveluvastaava.

5.2.1 Laatukuvaukset ja odotusarvot

SOL Palvelut Oy:n ja hypermarket X:n välisessä palvelusopimuksessa siivoukselle on määritetty jokaiseen tilaan eriteltyt laatukuvaukset ja odotusarvot, millainen puhtaustason tulee olla siivouksen jälkeen. Ohjeissa on myös määritelty siivoustiheys eli miten monta kertaa viikossa tilat siivotaan. Myymäläsiivouksen yleisten tavoitteiden mukaisesti odotusarvoissa painotetaan, että myymälä on yleisilmeeltään siisti ja hoidetun näköinen ja että lattiapinnoilla ei esiinny tahroja, irtolikaa tai purukumia. Lisäksi on tärkeää, että roska-astiat ovat tyhjä t ja puhtaat ja ovet sekä ovenpielet tahrattomat. (SOL Palveluohjeet 2008.) Näitä laatukuvauksia ja odotusarvoja noudattamalla palveluvastaavat onnistuvat laatutason toteuttamisessa ja valvonnassa.

5.2.2 Perehdytys

Työntekijän perehdytys eli opastaminen työkohteeseen ja -tehtäviin on tärkeä osa siivoustyön suunnittelua ja toteutusta. Työkohteet voivat olla keskenään hyvin erilaisia, joten myös perehdytyksen kesto ja sisältö vaihtelevat. Yhdessä kohteessa perehdytys voi olla kertaluontoinen työnopastustilanne, kun taas toisessa perehdytysohjelma on vaiheittain jatkuvaa koulutusta. Perehdytyksen tavoitteena on ohjata työntekijää työskentelemään noudattaen laitossiivouksen yleisiä periaatteita. Perehdytyksessä uusi työntekijä saa perustiedot työkohteesta, sen toimintatavoista sekä siivoustyön tavoitteista ja arvoista sekä puhdistusvälineiden -aineiden ja -koneiden oikeasta käytöstä. Opastus työtehtäviin ja työskentelytapoihin tapahtuu yleensä työnohjaajan tai toisen työntekijän kanssa työskennellen. (Kivikallio 2009, 23.)

SOL Palvelut Oy:llä uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa tutor tai palvelusopimuskohteen kohdevastaava. Perehdyttäjä käy yhdessä uuden työntekijän kanssa siivottavat tilat läpi ja neuvoo millä puhdistusmenetelmillä, -välineillä -aineilla ja -koneilla tilat siivotaan. Perehdytyksen kesto riippuu siitä, mihin kohteeseen uutta työntekijää perehdytetään. Lisäksi perehdyttäjä neuvoo uutta työntekijää muissa työhön liittyvissä asioissa, kuten tuntikortin täytössä. Uusi työntekijä käy lisäksi tekemässä verkkoperehdytyksen. Verkkoperehdytyksessä uusi työntekijä saa tietoa SOL:n toimintaa ohjaavista arvoista ja tavoista, työsuhteasioista, vakuutuksista, työajasta, palkanmaksusta, lomista, ympäristöstä ja työturvallisuudesta. (SOL Perehdytys 2014.) Palveluesimies käy uuden työntekijän kanssa läpi muun muassa työterveyshuoltoon liittyvät asiat. Kohdevastaava vastaa palvelusopimuskohteessa työn jaosta, ohjauksesta, valvonnasta ja suunnittelusta sekä hoitaa tarviketilaukset.

5.3 Kehittämistyön eteneminen

Opinnäytetyö on luonteeltaan kehittämistyö. Kehittämistyön menetelminä käytettiin aktiivista osallistuvaa havainnointia ja kyselyä. Näitä menetelminä käytettiin, koska havainnointi eli observointi on aineistonhankintamenetelmä, jossa tutkittavasta ilmiöstä kootaan tietoa sitä seuraamalla ja tekemällä havaintoja. Havainnot kohdistuvat ihmisten käyttäytymiseen ja toimintaan. Havaintoja voidaan dokumentoida muun muassa tekemällä muistiinpanoja tai videoimalla ”Havainnointia käytetään joko itsenäisesti tai esimerkiksi haastattelun lisänä ja tukena.” Havainnoinnin etuna on, että sen avulla

saadaan välitöntä ja suoraa tietoa yksilön, ryhmien ja organisaatioiden käyttäytymisestä ja toiminnasta. Havainnointi mahdollistaa tutkijalle pääsyn tapahtumien luontaisiin ympäristöihin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka.)

Osallistuva havainnointi tarkoittaa sitä, että tutkija on fyysisesti läsnä tutkimuskohteessaan. Osallistuva havainnointi voi olla aktiivista tai passiivista. Aktiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa tutkija vaikuttaa läsnäolollaan ilmiöön, jota hän tutkii. Hän voi esimerkiksi järjestellä erilaisten ryhmien toimintaa tietyllä tavalla. Passiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on mukana yhtenä samanlaisena osallistujana kuin muutkin, mutta ei mitenkään vaikuta tilanteen etenemiseen. Tutkija on läsnä havainnointitilanteessa ikään kuin kahdessa persoonassa; toisaalta hän on osallistuja, toisaalta hän seuraa toisten käyttäytymistä. Tilanteesta riippuen hän osallistuu toimintaan enemmän tai vähemmän aktiivisesti, mutta täysin ulkopuoliseksi hän ei voi jättäytyä, sillä hänen läsnäolonsa on kaikkien tiedossa. (Anttila 1998.) Mielestäni havainnointi oli paras menetelmä saadakseni tietoa palveluvastaavien työskentelystä. Pääsin itse omin silmin seuraamaan reaaliajassa heidän työskentelyään ja tekemään muistiinpanoja.

Kyselyä käytettiin kehitystyön menetelmänä, koska ”kyselylomakkeiden avulla kerätään tietoa vastaajien ajatuksista, mielipiteistä ja tuntemuksista”. Sen avulla tiedot voidaan kerätä yhdenmukaisella tavalla, jolloin tutkimuksen kannalta epäoleellisia tekijöitä pystytään hallitsemaan. Kyselyn avulla pystytään tutkimaan suurta joukkoa pienillä resursseilla. Kyselylomakkeita voidaan käyttää täydentämään muita tiedonhankintamenetelmiä, mutta ne käyvät myös tutkimuksen ainoaksi menetelmäksi. (Vanhala 2004.) Käytin kyselyä selvittääkseni palveluvastaavien liikuntatottumuksia, koska tutkimusjoukko ($n = 42$) oli sen verran suuri, että esimerkiksi haastatteluita olisi ollut hankala järjestää.

Kävin havainnoimassa neljän palveluvastaavan työskentelyä hypermarket X:ssä. Havainnoin kutakin palveluvastaavaa yhden työvuoron ajan. Ennen havainnoinnin aloittamista pyysin palveluvastaavia täyttämään ergonomian itsearviointilomakkeen (liite 3). Lomake on muokattu KaupNos -arviointilomakkeesta, joka on tarkoitettu käsin tehtävien nostojen ja siirtojen ergonomian arvioimiseksi kaupan alalla. (Työterveyslaitos KaupNos 2012.) Tämän lomakkeen avulla halusin saada tietää, onko palveluvastaavien mielestä ergonomiaan liittyvät seikat kunnossa ja hyvin järjestetty hypermar-

ket X:ssä. Havainnoinnin apuna minulla oli muistilehtiö ja kynä muistiinpanojen tekoa varten sekä kamera, jotta pystyin ottamaan havainnollistavia kuvia. Havainnoinnin aluksi kysyin palveluvastaavilta muutaman taustakysymyksen. ”Miten kauan olet työskennellyt SOL Palvelut Oy:ssä?” ”Miten kauan olet työskennellyt hypermarket X:ssä?” ”Kuka sinut perehdytti?” ”Kuinka monta päivää perehdytys kesti ja oliko se asianmukainen?” ”Kuinka monta laadunvarmennusta työstäsi on tehty?” Havainnointi toteutettiin niin laajalla aikavälillä, koska minulla oli hankaluuksia saada palveluvastaavia suostumaan havainnointeihin. He luulivat, että tarkoitukseni oli tarkkailla heidän työtään ja raportoida kaikista virheistä esimiehelle.

Ensimmäisenä päivänä havainnoin palveluvastaava N:n työskentelyä. Havainnointi toteutettiin 4.2.2014. Kuljin hänen mukanaan seuraten hänen työskentelyään tehden muistiinpanoja. Lisäksi kyselin hänen mielipiteitään merkille panemistani asioista ja pyysin häntä kertomaan kaikki kehittämisideat, joita hänelle tulee mieleen. Palveluvastaava N on työskennellyt SOL Palvelut Oy:ssä noin vuoden ja saman verran hypermarket X:ssä. Hänet perehdytti silloinen hypermarket X:n kohdevastaava MM ja perehdytys kesti kolme päivää. Palveluvastaava N:n mielestä perehdytys oli hyvä. Hänen työstään ei ole tehty laadunvarmennuksia. Laadunvarmennus tarkoittaa sitä, että kohdevastaava, palveluohjaaja tai palveluesimies käy tarkistamassa on siivoustyön jälki hyvä eli onko siivous tehty palvelusopimuksen edellyttämällä tavalla ja ovatko puhtaustasovaatimukset toteutuneet.

Toisena havainnointikertana seurasin palveluvastaava F:n työskentelyä. Havainnointi toteutettiin 5.2.2014. Havainnointi eteni samalla kaavalla kuin palveluvastaava N:n kanssa. Palveluvastaava F on työskennellyt SOL Palvelut Oy:ssä kolme vuotta. Hän oli vuoden pois aktiivisesta työelämästä ja on nyt työskennellyt hypermarket X:ssä hieman alle vuoden. Hänet perehdytti myös kohdevastaava MM. Palveluvastaava F:ää perehdytettiin kolme päivää ja hänen mielestä perehdytys oli todella hyvä. Hänen työstään ei ole tehty laadunvarmennuksia.

Kolmannella havainnointikerralla seurasin palveluvastaava S:n työskentelyä. Havainnointi toteutettiin 25.2.2014. Havainnointi eteni samalla tavalla kuin edellisillä kerroilla. Palveluvastaava S on työskennellyt SOL Palvelut Oy:ssä puoli vuotta ja hypermarket X:ssä kolme kuukautta. Hänet perehdytti myös kohdevastaava MM ja perehdytys

kesti kaksi päivää. Palveluvastaava S:n mielestä perehdytys oli hyvä. Hänen työstään ei ole tehty laadunvarmennuksia.

Neljännellä havainnointikerralla seurasin palveluvastaava U:n työskentelyä. Havainnointi toteutettiin 26.3.2014. Havainnointi eteni samoin kuin aiemmilla kerroilla. Palveluvastaava U on työskennellyt SOL Palvelut Oy:ssä viisi kuukautta ja saman verran hypermarket X:ssä. Hänet perehdytti palveluohjaaja SS ja perehdytys kesti kolme päivää. Palveluvastaava U:n mielestä perehdytys oli hyvä. Hänen työstään ei ole tehty laadunvarmennuksia.

Saadakseni selville, liikkuvatko palveluvastaavat suositusten mukaisesti, tein Suomen sydänliitto ry:n ja UKK -instituutin terveysliikuntasuositusten pohjalta kyselyn liikuntatottumuksista (liite 1). Halusin myös selvittää, tietävätkö palveluvastaavat Smartum -liikuntasetelipalvelusta ja käyttävätkö he sitä. Lähetin kyselyn 42:lle eräässä Kaakois-Suomessa sijaitsevassa kaupungissa (kaupunki K) työskenteleville palveluvastaavalle. Valitsin tämän ryhmän tutkimusjoukoksi, koska kehitystyön kohteena oleva hypermarket X sijaitsee samassa kaupungissa. Lähetin kyselyn 35 palveluvastaavalle sähköpostitse ja postitse seitsemälle, sillä heillä ei ole sähköpostia käytössään.

5.4 Havainnoinnin tulokset

Havainnoinnin tuloksena voidaan todeta seuraavaa:

Työvälineisiin liittyvät havainnot

- osa puhdistusvälineistä on likaisia ja rikkinäisiä, mikrobit leviävät paikasta toiseen (kuvat 3 ja 4)
- vesiletku, jolla huuhdellaan palvelutiskin pohjaa, on liian lyhyt, joten palvelutiskin kauimmaista nurkkaa on hankala huuhdella
- sumutinpulloissa ei ole tuoteselostetarroja, joten palveluvastaavat eivät aina tiedä mitä puhdistusainetta pullo sisältää vaan joutuvat sen aistinvaraisesti arvioimaan
- astianpesukone ei joka kerta pese astioita täysin puhtaiksi, koska koneessa oleva vesi on likaista

- kun hypermarketin työntekijä on tyhjentänyt palvelutiskin, tiskin pohjalle jää jäämurskaa ja palveluvastaavat joutuvat poistamaan jään käsin. Jään poistaminen on vaivalloista ja palveluvastaavien kädet kylmettyvät
- tiskatessa tarvitaan paremmat suojavälineet
- kohteessa ei ole tarpeeksi moppeja, palveluvastaavat joutuvat pesemään moppeja työnsä lomassa ja hakemaan niitä pesusta kesken työnsä, toiselta puolelta myymälää
- yläkerran lattian puhdistukseen on varattu kuivain sekä kuivainmoppi (kuva 5). Nämä ovat vääränlaiset välineet, sillä nämä välineet on tarkoitettu pienemmän lattiapinta-alan ja erilaisen lattiamateriaalin puhdistukseen, kuin mitä yläkerassa on
- isoja, keltaisia mikrokuituliinoja käytetään usean eri puhtausasteen pintojen puhdistukseen (peilien puhdistus, palvelutiskin lasikoiden kiillotus), mikrobit leviävät paikasta toiseen
- kaikkia puhdistusvälineitä ei ole värikoodattu asianmukaisesti, eri puhtausasteiden puhdistusvälineet sekoittuvat keskenään ja mikrobit leviävät paikasta toiseen
- puhdistusvälineitä ei puhdisteta asianmukaisesti
- yhdestä roska-astian alustasta puuttuu pyörä, kun roskapussia vaihtaa, roska-astia kaatuu ja roskat leviävät lattialle
- päivittäistavarapuolen toimistossa käytetään pahvilaatikoita roska-astioina. Laatikot eivät ole hyviä roska-astioita, sillä niiden pohjassa on reikä, joten roskat tippuvat lattialle, kun astiaa tyhjentää



KUVA 3. Rikkinäinen mikrokuituliina (Puhakainen 2014)



KUVA 4. Likainen ja rikkinäinen rikkasetti (Puhakainen 2014)



KUVA 5. Kuivain ja kuivainmoppi (Puhakainen 2014)

Palveluohjeisiin liittyvät havainnot

- palveluohjeet ovat osittain puutteellisia, ohjeista puuttuu kartta, johon on merkitty kostemoppauksen jaksotusohjeet eikä pukukoppien siivousta ole merkitty ohjeisiin ollenkaan
- palveluvastaavat eivät tiedä, kuuluuko heidän puhdistaa kenkäosastolla olevat lattiapeilit, joten ohjeistus on epäselvä. Peilit ovat hyvin likaiset, koska niitä ei ole puhdistettu pitkään aikaan epäselvän ohjeistuksen vuoksi
- hypermarketin henkilökunnan pitäisi kerran viikossa siirtää maitorullakot pois paikoiltaan, jotta palveluvastaava pääsee pesemään lattian niiden alta. Näin ei kuitenkaan joka kerta tapahdu, joten palveluvastaava ei pääse tekemään työtään
- ohjeistuksesta huolimatta hypermarketin työntekijät eivät nosta kenkiään kerran viikossa pois lattialta, jotta lattia pystyttäisiin puhdistamaan perusteellisesti

Puhdistusmenetelmiin liittyvät havainnot

- palvelutiskin pohjassa olevat sakkakupit ovat likaiset ja rasvaiset, vesi ei pääse kunnolla valumaan kaivoihin
- myymälässä on suuret peilit ja niiden puhdistaminen mikrokuituliinalla on kuormittavaa
- neuvotteluhuoneen lattialla on johtoja, joten lattia on hankala puhdistaa
- joka kerta ei ehditä kosteamopata (poistaa irtoroskia lattialta kostealla mopilla) kukkapistettä ennen kuin se puhdistetaan työnnettävällä yhdistelmäkoneella. Irtoroskat tukkivat koneen ja työn jälki on huono
- käyttötavarapuolen ja päivittäistavarapuolen toimistojen lattioilla ja pöydillä on paljon tavaraa, toimistojen puhdistaminen on hankalaa
- rullakot, joissa säilytetään likaisia ja puhtaita käsipyyherullia, on sijoitettu niin, että palveluvastaavien on hankala päästä rullakoiden luo

Ergonomiaan liittyvät havainnot

- palvelutiskin takaseinän ja lasikoiden puhdistaminen kuormittaa palveluvastaavia (kuvat 6 ja 7)
- taukuhuoneen pöytien ja pukuhuoneiden penkkien puhdistaminen kuormittaa palveluvastaavia (kuvat 8 ja 9)
- niskat kipeytyvät, kun lattiaa kuivamopataan eli poistetaan irtoroskia lattialta kuivalla mopilla, aina samansuuntaisesti. Ergonomiset työskentelytavat ja vastaliikkeet eivät siis ole hallussa
- kädet kylmettyvät, kun myymälän lattiaa puhdistetaan päältä ajettavalla yhdistelmäkoneella



KUVA 6. Palvelutiskin takaosan puhdistaminen (Puhakainen 2014)



KUVA 7. Palvelutiskin lasikoiden puhdistaminen (Puhakainen 2014)



KUVA 8. Taukuhuoneen pöytien puhdistaminen (Puhakainen 2014)



KUVA 9. Pukuhuoneen penkkien puhdistaminen (Puhakainen 2014)

Työturvallisuuteen liittyvät havainnot

- muutama leipomotuotteiden muovinen suojakupu on rikki, palveluvastaavat voivat kupua puhdistessaan satuttaa kätensä rikkonaiseen reunaan
- veikkauspisteen roska-astioiden kannet ovat rikki, palveluvastaavat voivat roskapusseja vaihtaessaan satuttaa kätensä rikkonaisiin reunoihin
- osa veitsistä on aseteltu veitsitelineeseen käsipyyhepaperitelineen yläpuolelle niin, että veitset tippuvat, kun palveluvastaava lisää paperia telineeseen, veitset

voivat tippuessaan vahingoittaa palveluvastaavaa. Lisäksi veitset joudutaan pesemään uudelleen

- yksi palvelutiskin lasikoista ei pysy kunnolla yläasennossa ja on vaara, että se osuu palveluvastaavaa päähän hänen puhdistessaan palvelutiskin pohjaa

Näiden lisäksi

- jotkin puhdistusvälineet ja -aineet ovat silloin tällöin loppu
- tiedonkulku on puutteellista, esimerkiksi jos jokin puhdistusaine vaihdetaan toisen merkkiseen, tieto ei saavuta kaikkia
- hypermarket X:ssä ei ole tällä hetkellä kokoaikaista kohdevastaavaa
- siivouskeskus on likainen

5.5 Ergonomia-arviointien tulokset

Pyysin havainnoimiani neljää palveluvastaavaa täyttämään ergonomian itsearviointilomakkeen. Lomakkeessa oli 10 ergonomiaan liittyvää arviointikohtaa ja palveluvastaavat arvioivat ovatko ne hypermarket X:ssä kunnossa vai ei kunnossa. Arvioinneista voidaan todeta seuraavaa:

Kahden palveluvastaavan mielestä työtilan kokonaisjärjestelyt eivät ole kunnossa. Heidän mielestään tilat eivät ole järjestyksessä ja tiloissa on turhaa tavaraa. Lattioilla on kompastumisvaaran aiheuttavia tavaroita ja kynnyksiä. Yksi palveluvastaava arvioi, ettei hallitse oikeita taakan nostotekniikoita. Kaksi palveluvastaavaa arvioi, että eivät hallitse kuormitusta keventäviä työtapoja. Yhden palveluvastaavan mielestä työvaatetukseen liittyvät asiat eivät ole kunnossa. Suojavaatetus ei ole helposti saatavilla kylmätilojen luona, työkäsiineet eivät ole työhön sopivat tai niitä ei käytetä eikä käytössä ole sopivia työkenkiä. Yhden palveluvastaavan mielestä työtä ei voida keskeyttää tarvittaessa elpymistauon pitämiseksi. Kolmen palveluvastaavan mielestä he eivät ole saaneet opastusta oikeista työasunnoista ja -liikkeistä tai keinoista, joilla fyysistä rasittumista voidaan estää. Ergonomia-arviointien indeksi, joka on laskettu kaavalla

$$\text{indeksi} = \frac{\text{kunnossa (kpl)}}{\text{tehdyt arviot (kpl)}} \times 100$$

kertoo, että palveluvastaavien mielestä 75 % ergonomiaan liittyvistä asioista on kunnossa hypermarket X:ssä.

Arviointien tuloksista voidaan päätellä, että arviointien tehneille palveluvastaaville pitää järjestää lisäperehdytystä yllä mainituista asioista. Jatkossa yllä mainittuihin asioihin pitää kiinnittää enemmän huomiota ja sisällyttää ne perehdytysohjelmaan.

5.6 Kehittämisehdotukset

Suurin osa tekemistäni havainnosta liittyi puhdistusvälineisiin. Rikkinäisten ja likais-
ten puhdistusvälineiden käsittely on hankalaa eikä niillä suoritettu työ useinkaan tuota
toivottua lopputulosta. Rikkinäiset ja likaiset puhdistusvälineet myös levittävät mikro-
beja paikasta toiseen, joten rikkoontuneet ja kuluneet puhdistusvälineet tulisi poistaa
käytöstä ja hankkia tilalle uudet. Palveluohjeita parantamalla ja käyttämällä oikeanlai-
sia puhdistusmenetelmillä pystytään parantamaan siivoustyön teknistä laatua ja vähen-
tämään kuormittumista. Tein seuraavat kehittämisehdotukset havainnointien pohjalta.
Pohjatietona käytin omaa kokemusta ja ammattitaitoa. Kysyin myös neuvoa palve-
luesimies AA:lta.

- kaikki rikkinäiset puhdistusvälineet otetaan pois käytöstä ja hankitaan tilalle uudet
- palveluvastaavia ohjeistetaan, mitä rikkinäisille puhdistusvälineille jatkossa tehdään
- kaikkiin sumutinpulloihin laitetaan tuoteselostetarrat
- jään poistamista palvelutiskin pohjasta varten hankitaan jääkauha
- hankitaan tiskausta varten varrelliset siivouskäsineet tai hihansuojat sekä suo-
jalasit
- hankitaan lisää moppeja
- kuivan ja kuivainmoppi vaihdetaan moppikehykseen ja mikromoppiin (kuva
10)

- isot, keltaiset mikrokituliinat poistetaan käytöstä ja tilalle hankitaan uusia, värikoodattuja mikrokituliinoja
- kaikki puhdistusvälineet värikoodataan
- palveluvastaavia ohjeistetaan puhdistusvälineiden puhdistuksesta
- palveluohjeet päivitetään ajan tasalle
- ohjeistetaan palveluvastaavia pesemään sakkakupit astianpesukoneessa
- ohjeistetaan palveluvastaavia puhdistamaan peilit taulumopilla
- kukkapisteen puhdistus järjestetään niin, että sama palveluvastaava sekä kosteamoppaa että puhdistaa lattian työnnettävällä yhdistelmäkoneella
- ohjeistetaan palveluvastaavia puhdistamaan pukuhuoneiden penkit ja taukahuoneen pöydät taulumopilla. Mopissa on säädettävä varsi, joten tasot pystyy puhdistamaan selkä suorana, joten kuormittuminen vähenee ja puhdistaminen nopeutuu (kuva 11). Kuvia 9 ja 11 vertaamalla huomataan, että ero on suuri
- ostetaan suojakäsineitä, joita palveluvastaavat voivat käyttää puhdistessaan lattiaa päältä ajettavalla yhdistelmäkoneella
- ohjeistetaan palveluvastaavia siivouskeskuksen puhtaanapidosta
- hypermarket X:n nimitetään kokoaikainen kohdevastaava. Kohdevastaavan työtehtäviin kuuluu muun muassa tarviketilaukset, joten hän huolehtii, ettei puhdistusvälineet tai -aineet pääse loppumaan. Kohdevastaava pitää kerran kuukaudessa kohdepalaverin, johon kaikki hypermarket X:ssä työskentelevät palveluvastaavat osallistuvat. Palaverissa palveluvastaavat saavat tiedon kaikista uudistuksista ja muutoksista. Jos joku palveluvastaava ei pääse paikalle, hänelle lähetetään muistio palaverista



KUVA 10. Moppikehys ja mikromoppi (Puhakainen 2014)



KUVA 11. Pukuhuoneen penkkien puhdistaminen taulumopilla (Puhakainen 2014)

Seuraavia kehittämis ehdotuksia SOL Palvelut Oy ei voinut toteuttaa itse, vaan ne esitettiin asiakkaalle eli hypermarket X:n kauppiaille ja hän päätti, että kaikki toteutetaan.

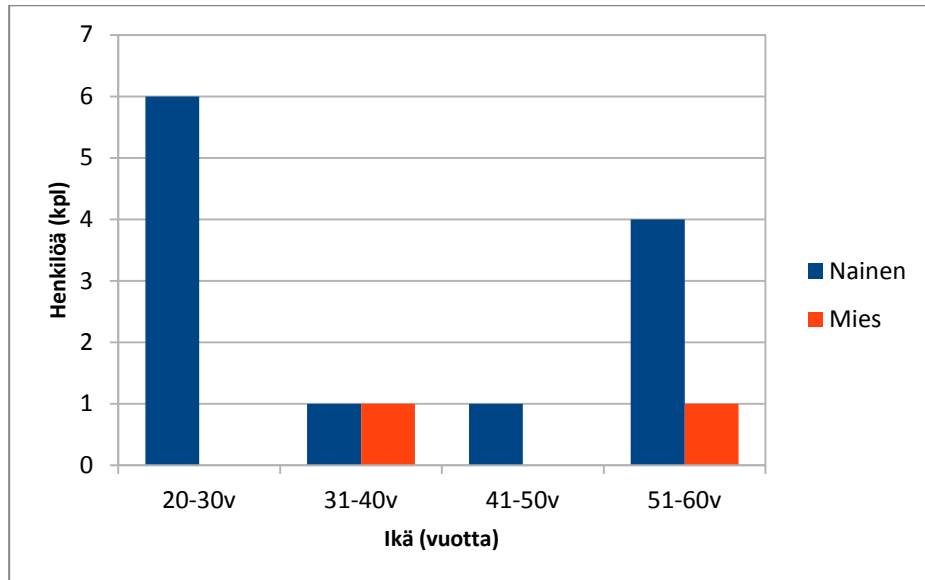
- palvelutiskin pohjan huuhtelua varten hankitaan pidempi vesiletku
- ohjeistetaan hypermarketin henkilökuntaa vaihtamaan astianpesukoneen vesi kerran päivässä
- roska-astian alustaan asennetaan uusi pyörä tai jos sopivaa pyörää ei löydy, hankitaan uusi alusta (Proficient)
- pahvilaatikot poistetaan käytöstä ja tilalle hankitaan tarkoitukseen sopivat roska-astiat (Siivoustukku Sillä Siisti 2011)
- hypermarketin henkilökuntaa ohjeistetaan uudestaan maitorullakoiden siirtämisestä
- hypermarketin henkilökuntaa ohjeistetaan uudestaan kenkien nostamisesta
- hankitaan sähköjohtoputki (Penttinen 2014), jotta sähköjohdot saadaan laitettua nippuun ja lattian puhdistaminen helpottuu
- toimistojen lattioilta ja pöydiltä poistetaan tarpeettomat tavarat
- rullakot sijoitetaan niin, että niiden luokse on helpompi päästä
- poistetaan rikkiäiset kuvut käytöstä ja hankitaan tilalle uudet (AT Pleksi)
- rikkiäisten roska-astioiden kansien tilalle hankitaan uudet kannet (Veikkaus Oy 2014)
- veitsiteline asennetaan turvallisempaan paikkaan
- lasikkoon, joka ei pysy ylhäällä, vaihdetaan kaasujouset (Suomen myymäläkaluste 2014)

5.7 Liikuntatottumuskyselyn tulokset

Lähetin kyselyn liikuntatottumuksista 42 palveluvastaavalle. Lähetettyäni kyselyt sain kahdeksan vastausta. Kahden viikon kuluttua kyselyiden lähettämisestä, kun vastauksia ei alkanut kuulua, soitin kaikille, jotka eivät vielä olleet vastanneet kyselyyn ja pyysin heitä vastaamaan siihen viikon sisällä. Tämän jälkeen sain kuusi vastausta lisää. Kyselyyn vastasi siis yhteensä 14 palveluvastaavaa (vastausprosentti 33 %). Olen sitä mieltä, että alhainen vastausprosentti johtuu siitä, että kyselyä ei nähdä tarpeelliseksi, joten siihen ei oltu kiinnostuneita vastaamaan.

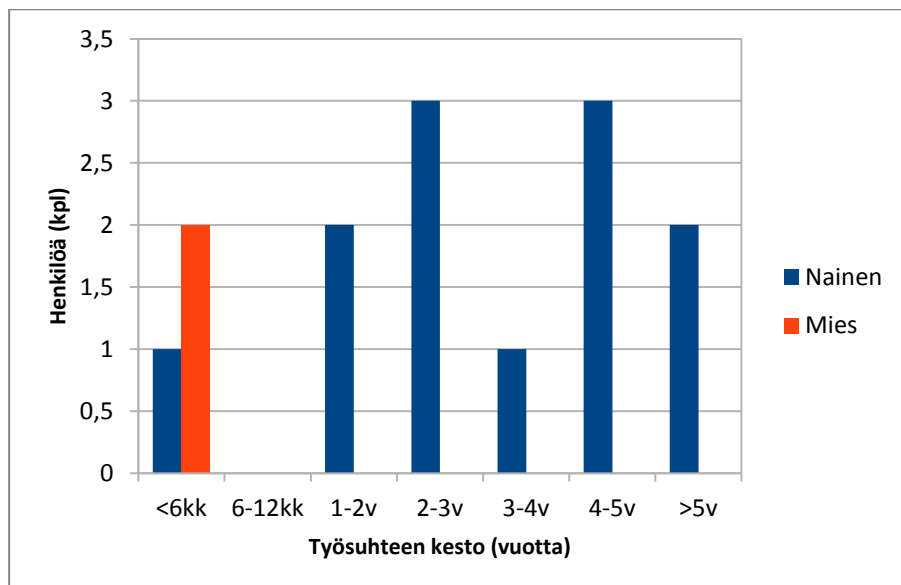
Vastauksista voidaan todeta seuraavaa:

Kyselyyn vastanneista kaksi oli miehiä ja 12 naisia. Vastaajista suurin osa (6 kpl) oli iältään 20–30 -vuotiaita.



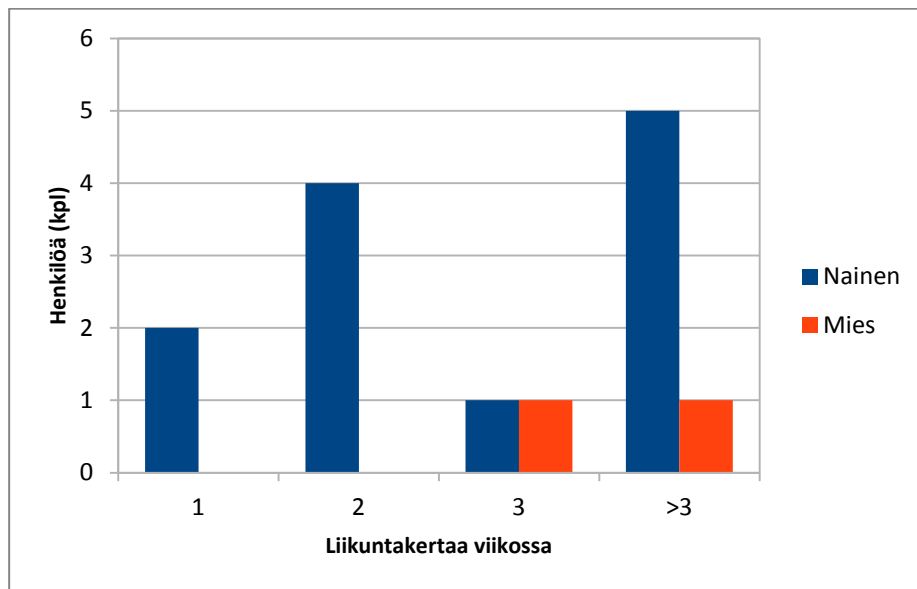
KUVIO 1. Henkilöstön ikäjakauma

Kyselyn vastausten perusteella SOL Palvelut Oy:ssä henkilöstön vaihtuvuus on ollut tasaista. Henkilöstöstä löytyy sekä kokeneempia työntekijöitä että lyhyemmän aikaa SOL Palvelut Oy:ssä työskennelleitä. Henkilöstön tasainen vaihtuvuus mahdollistaa kokemuksen sekä tieto-aidon säilymisen ja kehittymisen yrityksessä.

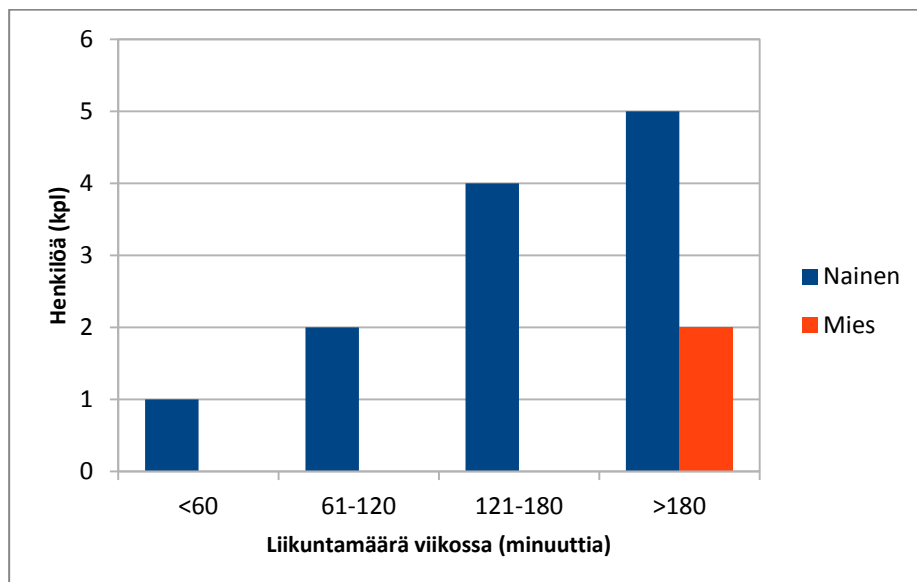


KUVIO 2. Työsuhteen kesto

Kyselyn tuloksista selviää, että suurin osa vastaajista harrastaa liikuntaa enemmän kuin kolmena kertana viikossa, yhteensä yli 180 minuuttia eli Suomen Sydänliitto ry:n ja UKK -instituutin suositusten mukaisesti. Osa vastaajista taas ei harrasta liikuntaa lähellekään suositusten mukaisesti. Vähäinen liikunta vaikuttaa negatiivisesti fyysiseen kuntoon ja sitä kautta fyysiseen työkykyyn. Henkilöstöä tulisi siis informoida enemmän liikunnan tärkeydestä.



KUVIO 5. Liikuntakerrat viikossa



KUVIO 6. Liikuntamäärät viikossa

Kyselyn tuloksista käy ilmi, että 75 % vastaajista tietää SOL Palvelut Oy:n tarjoamasta Smartum -liikuntasetelipalvelusta. Vastaajat olivat saaneet tietoa palvelusta työka-
verin tai esimiehen kautta, SOLISTI -lehestä, koulutustilaisuuden yhteydessä, sähkö-
postilla tai tiedotteesta.



KUVIO 3. Tietous Smartum -liikuntasetelipalvelusta

Kyselyn tuloksista saadaan selville, että vain yksi vastaajista käyttää Smartum -liikuntasetelipalvelua. Kyselyn tulos on mielestäni yllättävä, sillä suurin osa kyselyyn vastanneista on tietoisia tarjotusta liikuntasetelipalvelusta, mutta sitä ei kuitenkaan käytetä.

Kyselyn viimeisessä kysymyksessä kysyttiin ”Mitä muita liikuntapalveluita SOL Palvelut Oy voisi tarjota?” Kolme vastaajista ehdotti uimahallilippuja, kaksi kuntosalilippuja ja yksi joogatunteja. Tämä kertoo sen, että vaikka kyselyyn vastaajat vastasivat olevansa tietoisia liikuntasetelipalvelusta, he eivät ole tietoisia siitä, missä liikuntaseteleitä voi käyttää, sillä niitä voi käyttää kaikkiin yllä mainittuihin liikuntapalveluihin. Vastaajat voisivat innostua harrastamaan liikuntalajeja, joita Suomen Sydänliitto ry ja UKK -instituutti suosittelevat, jos tietäisivät mihin kaikkeen liikuntaseteleitä voi käyttää. 12 kyselyyn vastanneista kertoi harrastavansa kävelyä ja/tai pyöräilyä. Näihin liikuntalajeihin ei tarvita liikuntaseteleitä. Nämä edellä mainitut seikat vaikuttavat siihen, miksi liikuntaseteleitä ei käytetä.

5.8 Kehittämistoimenpiteet

Kyselyn tulosten perusteella näin tarpeelliseksi tehdä ja lähettää palveluvastaaville tiedotteen (liite 4), jossa kerrotaan liikunnan tärkeydestä, liikuntasuosituksista sekä Smartum -liikuntasetelipalvelusta. Palvelupäällikkö NN:n suostumuksella lähetin tiedotteen kaupunki K:ssa työskenteleville palveluvastaaville. Tavoitteeni on, että tietous liikuntasetelipalvelusta kasvaisi, palveluvastaavat käyttäisivät sitä ja harrastaisivat liikuntaa suositusten mukaisesti. Liitteestä on poistettu liikuntaseteleiden tilausohjeet, sillä se on yrityksen sisäistä tietoa sekä esimerkit liikuntapaikoista, joissa liikuntaseteleitä voi käyttää tietosuojan vuoksi.

Ergonomia-arvioinneista saatujen tulosten sekä ergonomiaan liittyvien havaintojen perusteella olin sitä mieltä, että palveluvastaavat tarvitsevat lisää tietoa ergonomisista työskentelytavoista. Esitin ideani palvelujohtaja EE:lle ja hän hyväksyi sen. Tämän jälkeen otin yhteyttä SOL Palvelut Oy:n työterveyshuollon työfysioterapeuttiin ja sovimme hänen kanssaan koulutuksesta. Koulutus pidettiin 15.4.2014 ja siihen osallistui yhdeksän palveluvastaavaa. Osallistumisprosentti oli pieni sen takia, koska koulutus oli suunnattu juuri myymäläsiivousta tekeville palveluvastaaville ja heistä yhdeksän pääsi osallistumaan koulutukseen. Koulutuksessa käytiin läpi muun muassa nostotekniikoihin ja vastaliikkeisiin liittyviä asioita. Koulutuksesta kerättiin koulutuspalautte. Palautteessa pyydettiin arvioimaan numeroin (5 = Kyllä, täysin, 1 = En laisinkaan) viittä eri osa-aluetta: koulutuksen tavoitetta, koulutuksen sisältöä, koulutuksen toteutusta, koulutuksen vaikutusta ja koulutuksen hyötyjä. Koulutuksen tavoitteet sai keskiarvoksi arvosanan 3, sisältö 4, toteutus 3, vaikutus 3,5 ja hyöty 4. Kahdeksan palautteen täyttäneitä palveluvastaavaa suosittelisi koulutusta muillekin ja yksi jätti vastamatta tähän kohtaan. Koulutuspalautteesta voidaan päätellä, että koulutus oli hyödyllinen ja hyvin toteutettu.

Ergonomiakoulutuksen yhteydessä pidin hypermarket X:ssä työskenteleville palveluvastaaville keskustelutilaisuuden, jossa kerroin opinnäytetyöstäni sekä tekemistäni havainnoista ja kehittämisehdotuksista. Palveluesimies AA:n kanssa opastin heitä lisäksi siitä, mitä rikkinaisille puhdistusvälineille tulevaisuudessa tehdään sekä miten puhdistusvälineet ja siivouskeskus tulee puhdistaa. Sinä iltana hypermarket X:ssä työvuorossa olleet palveluvastaavat menivät hieman aikaisemmin töihin ja toteuttivat johdollani seuraavat palveluesimies AA:n hyväksymät kehittämisehdotukset

- kaikki rikkiäiset puhdistusvälineet otettiin pois käytöstä
- kaikkiin sumutinpulloihin laitettiin tuoteselostetarrat
- kuivan ja kuivainmoppi vaihdettiin moppikehykseen ja mikromoppiin
- isot, keltaiset mikrokuituliinat poistettiin käytöstä
- kaikki puhdistusvälineet värikoodattiin
- palveluohjeet päivitettiin ajan tasalle
- palveluvastaavia ohjeistettiin pesemään sakkakupit astianpesukoneessa
- palveluvastaavia ohjeistettiin puhdistamaan peilit taulumopilla
- kukkapisteen puhdistus järjestettiin niin, että sama palveluvastaava sekä kos-
teamoppaa että puhdistaa lattian työnnettävällä yhdistelmäkoneella
- palveluvastaavia ohjeistettiin puhdistamaan pukuhuoneiden penkit ja tauko-
huoneen pöydät taulumopilla

Lisäksi hypermarket X:n hankittiin lisää moppeja ja värikoodattuja mikrokuituliinoja, jääkauluha, varrelliset siivouskäsineet, suojalasit sekä suojakäsineitä. Hypermarket X:n haetaan tällä hetkellä kokoaikaista kohdevastaavaa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Kehittämistyön alussa hypermarket X:n siivous ei toteutunut ihanteellisesti Yrjö Engströmin toimintajärjestelmän mallin mukaisesti. Työvälineet eivät olleet kunnossa eikä työntekijöitä oltu perehdytetty tarpeeksi ergonomisista työskentelytavoista tai liikunnan tärkeydestä. Siivoustyön laatu ei siis ollut täysin palvelusopimuksen mukaista. Siivoustyötä hankaloittavat asiat olivat kuitenkin pieniä, esimerkiksi puhdistusvälineet olivat rikkonaisia. Yksinkertaisilla korjauksilla (hankittiin uusia välineitä) asiat saatiin korjattua.

Havainnoimieni palveluvastaavien vastauksista voidaan päätellä, että SOL Palvelut Oy:n perehdytykset ovat hyviä, sillä jokainen palveluvastaava kertoi, että hänet oli perehdytetty asianmukaisesti. Ergonomia-arvioinneista saadut tulokset kuitenkin kertovat, että perehdytyksiin ei ole sisällynyt tarpeeksi tietotusta ergonomiaan liittyvistä asioista. Palveluvastaavat arvioivat esimerkiksi, että eivät omaa oikeita nostotekniikoita. Ergonomiaan liittyvät asiat pitäisi siis sisällyttää jokaiseen perehdytykseen ja niihin pitäisi jatkossa kiinnittää kohdekohtaisesti enemmän huomiota. Hyvän ergonomian

avulla parannetaan työhyvinvointia sekä työn tehokasta tekemistä ja sitä kautta siivouspalvelun laatua.

Hypermarket X:ssä laadunvarmennuksia tehdään kerran kuussa, kuten palvelusopimuksessa on sovittu. Hypermarket X:ssä työskentelee vaihtelevasti kymmenestä kahdeentoista SOL Palvelut Oy:n palveluvastaavaa. Kun laadunvarmennuksia tehdään niin harvoin, kaikkien palveluvastaavien työn laatua ei päästä varmentamaan. Näin on käynyt havainnoimieni palveluvastaavien kohdalla, sillä heidän työstään ei ole tehty laadunvarmennuksia. Olisi siis hyvä, että laadunvarmennuskertoja lisättäisiin, jotta kaikkien palveluvastaavien työstä saataisiin tehtyä laadunvarmennukset. Näin varmistuttaisiin, että jokainen palveluvastaava tekee työnsä palvelusopimuksen edellyttämällä tavalla.

Liikuntatottumuskyselyn vastausprosentti oli hyvin alhainen. Tämän vuoksi kyselyn tuloksia ei voida yleistää vastaamaan kaikkien kaupunki K:ssä työskentelevien SOL Palvelut Oy:n palveluvastaavien tilannetta. Kyselyn tuloksista voitiin kuitenkin päätellä, että osa kyselyyn vastanneista ei harrasta liikuntaa Suomen Sydänliitto ry:n ja UKK -instituutin suositusten mukaisesti. Vähäinen liikunta vaikuttaa negatiivisesti fyysiseen kuntoon ja sitä kautta fyysiseen työkykyyn. Kyselyn tuloksista saatiin myös selville, että vaikka palveluvastaavat ovat tietoisia SOL Palvelut Oy:n tarjoamasta liikuntasetelipalvelusta, sitä ei kuitenkaan käytetä. Näiden seikkojen takia oli hyvin tärkeää, että palveluvastaavat saivat lisää informaatiota liikunnan tärkeydestä, liikuntasuosituksista sekä yllä mainitusta liikuntasetelipalvelusta. Tavoitteeni on, että tiedotteen myötä tietous liikuntasetelipalvelusta kasvaisi, palveluvastaavat käyttäisivät sitä ja harrastaisivat liikuntaa suositusten mukaisesti. Tiedote oli kuitenkin hieman vaillinaisen. Tiedotteen tekemisessä tuli kiire, sillä se piti lähettää 11.3.2014, sillä juuri silloin seteleiden tilauspalvelu oli auennut. En ehtinyt siihen mennessä kerätä tarpeeksi tietoa liikuntasuosituksista siivoustyötä tekeville, joten tiedotteesta puuttui tarkka liikuntasuositus, joka on mainittu luvussa Työkyvyn ylläpitäminen ja ergonomia.

Opinnäytetyöprosessini oli pitkä ja hankala, sillä minulla oli kaksi aihetta ja niiden yhdistäminen tuotti ongelmia. Lisäksi hankaluuksia aiheutti löytää aiheeseen liittyvää teorial tietoa. Loppujen lopuksi opinnäytetyöni on onnistunut. Toteutetut kehittämishdotukset tulevat parantamaan huomattavasti siivouspalvelun laatua hypermarket X:ssä. Lisäksi tutkimustuloksia voidaan hyödyntää muissa samankaltaisissa palvelu-

sopimuskohteissa tarkistamalla löytyykö niistä samankaltaisia ongelmia kuin hypermarket X:ssä ja korjaamalla puutteet.

LÄHTEET

Anttila, Pirkko 1998. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Metodix. WWW -dokumentti.

http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/09_tutkimusmenetelmat/06_osallistuva_havainnointi. Ei Päivitystietoa. Luettu 1.4.2014.

AT Pleksi. Tuotevalikoima. Kupuhinnasto. WWW -dokumentti.

<http://www.atplexi.fi/siirtokuvat/uutiset/kupuhinnasto.htm>.

Ei päivitystietoa. Luettu 28.2.2014.

Bacman, Marjo. From, Jelena 2012. Liikunnan vaikutus työhyvinvointiin. Mikkelin ammatti-korkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

<https://publications.theseus.fi/handle/10024/23175>. Luettu 16.10.2013.

Elintarviketurvallisuusvirasto Evira 2012. Puhdistusohjelma. WWW -dokumentti.

<http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/puhtaanapito/puhdistusopuhdis>. Päivitetty 30.5.2012. Luettu 27.3.2014.

Elintarviketurvallisuusvirasto Evira 2012. Puhdistusvälineet. WWW -dokumentti.

<http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/puhtaanapito/puhdistusvalineet/>. Päivitetty 30.5.2012. Luettu 24.2.2014.

Engeström, Yrjö 1995. Kehittävä työntutkimus : perusteita, tuloksia ja haasteita. Hallinnon kehittämiskeskus. Edita. Helsinki.

Hopsu, Leila. Laine, Klaus 2004. Siivoustyön käsikirja. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja. 1:7. Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Huilaja, Eija 2004. Siivoustyön käsikirja. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja. 1:7. Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Hygieniaopas 2013. Elintarvikehygienian perusteet. Elintarvike ja Terveys-lehti. 16. painos. Vammalan kirjapaino Oy.

Kivikallio, Jutta 2004. Siivoustyön käsikirja. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja. 1:7. Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Korhonen, Esa 2011. Puhtauspalvelut ja työympäristö. Jyväskylän yliopisto. Studies in Biological and Environmental Science. Väitöskirja.

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/36586/9789513943967.pdf?sequence=1>.

Luettu 12.4.2014.

Kääriäinen, Päivi 2004. Siivoustyön käsikirja. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja. 1:7.

Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Leo Clean Oy 2013. Myymäläsiivous. WWW -dokumentti.

<http://www.leoclean.fi/fi/siivouspalvelut/106-myymalasiivous>. Ei Päivitystietoa. Luettu

18.3.2014.

Liljeroos, Satu-Maarit 2012. Liikunnan merkitys työhyvinvoinnille Case: BowlCircus Oy.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. Matkailu- ravitsemis- ja talousalan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/44143/Liljeroos_Satu.pdf.pdf?sequence=1.

Luettu 27.11.2013.

Mikkonen, Mikael 2012. Toimistosta punttisalille – raksalta uimaan! Työpiste – tiedon ja arjen kohtaamispaikka. WWW -dokumentti.

http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Toimistosta_punttisalille_raksalta_uimaan.aspx. Ei Päivitystietoa. Luettu 5.2.2013.

Oiva 2014. Tunnethan Oivan? Tarkastukset. Oivassa tarkastettavat kohdat luettelona. Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. Pdf -dokumentti.

https://www.oivahymy.fi/files/attachments/fi/oiva/oivassa_tarkastettavat_asiat_ja_asiakokonaisuudet_2014.pdf. Päivitetty 10.1.2014. Luettu 31.3.2014.

Oiva. Tunnethan Oivan? Yleistä Oivasta. Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. WWW -

dokumentti. <https://www.oivahymy.fi/portal/fi/tunnethan+oivan/-yleista+oivasta/>. Ei Päivitystietoa. Luettu 1.4.2014.

Ojasalo, K. Moilanen, T. Ritalahti, J 2010. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 1.-2. painos. Porvoo. WSOY. Luettu 15.10.2013.

Oulun seudun ympäristövirasto 2005. Puhdas keittiö -projekti 2004–2005. Raportti. 9/2005.

<http://www.ouka.fi/documents/64417/5d464a32-606c-4897-96d3-cabd80cf3924>.

Luettu 12.2.2014.

Penttinen, Tiina 2014. Puhelinkeskustelu. 14.3.2014. Edustaja. K-rauta.

Proficient: Toimisto & Ergonomia. Jäteasiat ja tarvikkeet. WWW -dokumentti.
<http://proficient.fi/jateasiat-ja-tarvikkeet/durabin-ideal-vaunu-60-litraiselle-roska-astialle>.
 Ei päivitystietoa. Luettu 28.2.2014.

PTY. Päivittäistavarakauppa ry. Kaupan toiminta. Myymälätyypit.
 WWW -dokumentti. <http://www.pty.fi/kaupan-toiminta/myymaelaetyypit/>. Ei päivitystietoa.
 Luettu 27.11.2013.

Reunanen, Raija 2004. Siivoustyön käsikirja. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja. 1:7.
 Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Saaranen-Kauppinen. Puusniekka. KvaliMOTV. Yhteiskuntatieteen tietoarkisto. Menetelmä-
 opetuksen tietovaranto. WWW -dokumentti.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkujja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetyoe>. Ei päivitystietoa. Luettu
 17.10.2013.

Seretin, Leena 2005. Siivoustyö on kunnon asia. Työsuojelurahasto. Tiedon silta. Työelämän
 tutkimuksen ja kehittämisen erikoislehti 2/2005. WWW -dokumentti.
http://www.tsr.fi/tsarchive/files/Uutistori/tiedonsilta/2005_2/13.htm. Ei Päivitystietoa. Luettu
 15.10.2012.

Siivoustukku Sillä Siisti 2011. Siivousvälineet. WWW -dokumentti.
<http://www.sillasiisti.fi/index.php/uutuudet/siivousvalineet/curver-roska-astia-heilurikannella-50l-harmaa-tummanharma.html>. Ei Päivitystietoa. Luettu 27.3.2014.

Smartum. Smartum liikuntaseteli. WWW -dokumentti. <https://www.smartum.fi/fi/tyosuhde-edut/tuotteet/liikunta/smartum-liikuntaseteli>. Ei päivitystietoa. Luettu. 15.10.2013.

SOL Palvelut Oy 2008. Palvelusopimus. Palveluohjeet. Ei saatavilla. Luettu 17.9.2013.

SOL Palvelut Oy 2014. Perehdytys. Tervetuloa taloon! WWW -dokumentti.
<http://www.sol.fi/perehdytys/?p=perehdytys>. Ei Päivitystietoa. Luettu 8.4.2014.

SOL Palvelut Oy 2014. Yritystietoa. WWW -dokumentti. <http://www.sol.fi/yritys.html>. Ei
 päivitystietoa. Luettu 2.1.2014.

Suomen myymäläkaluste. Yrityksen edustaja. Puhelinkeskustelu. 28.2.2014.

Suomen Sydänliitto ry. Terveysliikuntasuositus. WWW -dokumentti.
<http://www.sydanliitto.fi/terveysliikuntasuositus2>. Ei päivitystietoa. Luettu 6.11.2013.

Työsuojeluhallinto 2013. Ergonomia. WWW -dokumentti.

<http://www.tyosuojelu.fi/fi/ergonomia>. Päivitetty 6.11.2013. Luettu 8.11.2013.

Työterveyslaitos 2012. KaupNos -arviointilomake: Ergonomian arviointi- ja kehittämismenetelmiä. WWW -dokumentti. <http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/metodit/Sivut/default.aspx>.

Päivitetty 05.9.2012. Luettu 27.11.2013.

Työterveyslaitos 2011. Liikunta työhyvinvoinnin tukena. WWW -dokumentti.

http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/elintavat_ja_tyokyky/liikunta/Sivut/default.aspx.

Päivitetty 30.6.2011. Luettu 29.10.2013.

Työterveyslaitos 2013. Mitä ergonomia on? WWW -dokumentti.

http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/mita_ergonomia_on/sivut/default.aspx. Päivitetty 26.6.2013.

Luettu 8.11.2013.

Työterveyslaitos 2012. Siivoustyö. WWW -dokumentti.

http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/ergonomia_eri_aloille/siivoustyö/Sivut/default.aspx. Päivitetty 13.2.2012. Luettu 8.11.2013.

Uhlgren, Jenni 2010. Työkyvyn ylläpitämisen ja ergonomian opastus Sodexo Oy:n siivouspalveluhenkilöstölle. Tampereen ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/21710/Uhlgren_Jenni.pdf?sequence=1. Luettu 13.3.2014.

UKK -instituutti 2013. Liikuntapiirakka. WWW -dokumentti.

<http://www.ukkinstituutti.fi/liikuntapiirakka>. Päivitetty 19.9.2013. Luettu 6.11.2013.

Vanhala, T 2004. Kyselylomakkeet käytettävyytutkimuksessa. Käytettävyytutkimuksen menetelmät -seminaari. Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Doc -tiedosto. Verkkonäkymä. www.cs.uta.fi/usabsem/versio3/ToniV_versio_3.doc. Ei päivitystietoa. Luettu 29.10.2013.

Veikkaus Oy. Asiakaspalvelu. Sähköpostikeskustelu. 28.2.2014.

Kysely liikuntatottumuksista

Työssä tapahtuvaa liikuntaa ei oteta tässä kyselyssä huomioon

1. Sukupuoli nainen__ mies__

2. Ikä __vuotta

3. Miten kauan olet työskennellyt SOL Palvelut Oy:ssä?

__vuotta __kuukautta

4. Kuinka monta kertaa harrastat liikuntaa viikon aikana?

5. Kuinka montaa liikuntalajia harrastat viikon aikana? _____

Mitä lajeja?

6. Kuinka monta minuuttia harrastat liikuntaa viikon aikana?

7. Oletko tietoinen SOL Palvelut Oy:n tarjoamasta Smartum -liikuntasetelipalvelusta?

kyllä__ en__

Käytätkö sitä?

kyllä__ en__

8. Milloin ja miten sait tietää palvelusta?

9. Mitä muita liikuntapalveluita SOL Palvelut Oy voisi tarjota?

Kiitos vastauksistasi!

Hei.

Opiskelen Mikkelin ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötäni SOL Palvelut Oy:lle. Opinnäytetyössäni käsitellään muun muassa liikuntatottumuksia ja toivoisin, että vastaisit oheiseen kyselyyn. Opinnäytetyöni valmistumisen kannalta on erittäin tärkeää, että vastaat kyselyyn

Nimeäsi ei tulla yhdistämään vastauksiisi eikä sitä tulla mainitsemaan missään yhteydessä.

Kiitos jo etukäteen!

Terveisin Jenni Puhakainen

Ergonomian itsearviointilomake

ERGONOMIAN ITSEARVIOINTILOMAKE

Arvioija: _____

Päiväys: _____

Työpaikka: _____

Työpiste: _____

Työkohde: _____

| ARVIOINTIKOHDE | KUNNOSSA | EI KUNNOSSA | KOMMENTTI |
|---|----------|-------------|-----------|
| 1. Työtilan kokonaisjärjestelyt | | | |
| 2. Lämpöolot lämpötila pääsääntöisesti 17-23 astetta, työntekijä on suojattu kylmältä | | | |
| 3. Valaistus valaistus on riittävä työn kaikkia vaiheita varten | | | |
| 4. Noston ja siirron apuvälineet nostamiseen on käytössä tarkoituksenmukaiset apuvälineet esim. tasokärky | | | |
| 5. Nostotekniikka käytetään turvallista nostotekniikkaa | | | |
| 6. Työtavat kuormitusta keventävät työtavat hallitaan | | | |
| 7. Työvaatetus kylmätiloissa työskentelyyn on sopiva työvaatetus, työkäsineitä käytetään ja ne ovat työhön sopivat, käytössä on hyvät työkengät | | | |
| 8. Elpyminen ja tauotus | | | |
| 9. Työkierto | | | |
| 10. Opastus nostaminen, työasennot ja työliikkeet, työtavat | | | |

Ergonomian itsearviointilomake

Laske tähän indeksi

kunnossa (kpl)

INDEKSI = _____ x 100 = _____ (%)

tehdyt arviot (kpl)

ARVIOINTIKOHDE

ARVIOINTIPERUSTEET

1. Työtilan kokonaisjärjestelyt

Tilat ovat järjestyksessä, ei turhaa tavaraa. Lattialla ei ole kompastumisvaaraa aiheuttavaa tavaraa tai kynnystä.

2. Lämpöolot

Työtä ei tehdä tarpeettomasti kylmässä. Kylmässä työskentelyyn on varauduttu.

3. Valaistus

Työtiloissa, joissa liikutaan ja siirretään taakkoja tai joudutaan lukemaan pientä tekstiä, on riittävästi valoa.

**4. Noston ja siirron
apuvälineet**

Noston apuvälineitä on riittävästi. Ne ovat kunnossa ja ne sopivat hyvin tavaroiden kuljettamiseen ja käsittelyyn.

5. Nostotekniikka

Tiedetään taakan paino. Pidetään taakka lähellä vartaloa. Ei riuhtaista taakkaa, vaan nostetaan taakka tasaisesti. Ei kierretä selkää noston aikana.

6. Työtavat

Pidetään työtilat järjestyksessä. Käytetään noston ja siirron apuvälineitä. Käytetään vuorotellen molempia käsiä. Vaihdeltaan työasentoja. Rentoutetaan lihaksia silloin tällöin.

7. Työvaatetus

Suojavaatetus on helposti saatavilla kylmätilojen luona. Työkäsineet ovat työhön ja työntekijälle sopivat. Käytössä on kunnon työkenkät.

8. Elpyminen ja tauotus

Voidaan tarvittaessa keskeyttää työ elpymistauon pitämiseksi.

9. Työkierto

Kohteessa on mahdollisuus tehdä eri tavalla kuormittavia työtehtäviä.

10. Opastus

On saatu opastusta nostamisesta sekä työasennoista ja -liikkeistä sekä keinoista, joilla fyysistä rasittumista voidaan estää.

Liite 4. Tiedote



Hei SOLilainen!

Tiesithän, että siivousalan töissä hyvä fyysinen työkyky on työväline ja sellaisenaan välttämätön. Fyysinen kunto ei kuitenkaan pysy yllä ainoastaan työtä tehden, vaan siihen tarvitaan monipuolista liikuntaa.

Sekä Suomen Sydänliitto ry:n liikuntasuosituksissa että UKK -instituutin tekemässä Liikuntapiirakassa suositellaan, että kestävyyskuntoa ylläpitääkseen aikuisen (18–64 -vuotiaat) tavoitteena on liikkua viikossa yhteensä ainakin 2 tuntia 30 minuuttia reippaasti **tai** 1 tunti 15 minuuttia rasittavasti. Liikunnan pitäisi olla monipuolista ja sen tulisi tapahtua mahdollisimman monena päivänä, vähintään kolme kertaa viikossa. Reipasta liikuntaa on muun muassa kävely, sauvakävely sekä raskaat koti- ja pihatyöt. Rasittavaa liikuntaa on esimerkiksi kuntouinti, aerobic ja juoksu.

Fyysistä työtä tekeville suositellaan kestävyystyyppistä ja rentouttavaa liikuntaa. Tällaisia lajeja ovat esimerkiksi reipas kävely, hölkkä, hiihto ja uinti.

SOL Palvelut Oy:llä on käytössään Smartum -liikuntasetelipalvelu. Liikuntaseteli on maksuväline, jolla työnantaja tukee työntekijöiden liikunnan harrastamista. Liikuntaseteli on neljän euron arvoinen lipuke, jolla voi maksaa liikuntapaikan tarjoamia aktiivisia liikuntapalveluja samalla tavalla kuin käteisellä rahalla, pankki- tai luottokortilla. Työntekijä maksaa lipusta kaksi euroa. [REDACTED] löytyy 24 palveluntarjoajaa, joissa liikuntaseteliä voi käyttää, esimerkiksi [REDACTED].

Nyt juuri on aika tilata Smartum -liikuntasetelit. Tilauslinkki on auki 11.3.–15.4.2014

Tilausohjeet tämän tiedotteen liitteenä.

Lisätiedot ja kaikki seteleiden käyttöpaikat löydät osoitteesta www.smartum.fi



Nyt siis ylös, ulos ja liikkumaan!