



OPETUSHALLITUS

JULKISTEN KIINTEISTÖ-, KOTITYÖ-, SIIVOUS- JA TOIMITILAPALVELUALOJEN OSAAMISTARVESELVITYS

© Opetushallitus ja tekijä 2008

ISBN 978-952-13-3837-3 (pdf)

SISÄLTÖ

SISÄLTÖ	2
ESIPUHE	3
TIIVISTELMÄ	4
1 JOHDANTO	6
2 HANKKEEN KUVAUS	7
2.1 Kiinteistö-, kotityö- ja puhdistuspalvelualoihin liittyvien tutkintojen alan kuvaukset	10
2.2 Toimintojen organisointiin vaikuttavia tekijöitä julkisella alalla	12
3 OSAAMISTARESELVITYKSEN TOTEUTUS	15
3.1 Työelämän edustajien haastattelut kyselylomakkeen laatimista varten	15
3.2 Kyselyn toteuttaminen	16
4 KYSELYYN VASTANNEIDEN TAUSTATIETOJA	17
4.1 Vastaajien työkokemus alalta	17
4.2 Vastaajien edustamien yksikköjen tai toimipaikkojen työntekijöiden määrä nykyisin	18
4.3 Nykyiset ammattinimikkeet ja työntekijöiden koulutusvaatimus kiinteistö-, kotityö- ja toimitilapalveluilla	19
4.4 Pääasialliset asiakkaat tulevaisuudessa	21
4.5 Toimintojen organisointi tulevaisuudessa	22
5 JULKISTEN ALOJEN KIINTEISTÖ-, KOTITYÖ-, SIIVOUS- JA TOIMITILAPALVELUJEN KYSELYN TULOKSET	24
5.1 Palveluosaaminen	25
5.2 Puhdistuspalvelu ja tekstiilienhoito sekä muu siihen liittyvä osaaminen	35
5.3 Kiinteistön hoitoon liittyvä osaaminen	44
5.4 Aula- ja kokouspalvelut	49
5.5 Ruoanvalmistus kodinomaisissa ympäristöissä	55
5.6 Turvallisuus ja ergonomia	61
5.7 Muut alan edellyttämät tiedot ja taidot	64
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	75
LÄHTEET	83
LIITE 1 SAATE	84
LIITE 2 KYSELY	85

ESIPUHE

Opetushallitus myönsi kesäkuussa 2007 Jyväskylän Talouskouluyhdistys ry:lle valtionavustuksen julkisten kiinteistöpalvelujen (kiinteistö-, kotityö-, siivous- ja toimitilapalvelut) tulevaisuuden osaamistarpeiden selvityksen tekemiseen. Vuonna 2006 oli jo tehty selvitys kotitalous- ja kuluttajapalvelujen perustutkinnon työelämävastaavuudesta ja osaamistarpeista sekä vuonna 2007 osaamistarpeista cateringalan julkisissa ruokapalveluissa. Näiden selvitysten pohjalta jäi kuitenkin vielä tarve selvittää tulevaisuuden osaamista tarkemmin julkisissa kiinteistöpalveluissa. Tämän osaamistarveselvityksen tarkoituksena oli ennakoida vuosien 2015 - 2020 tilannetta julkisten kiinteistöpalvelujen alalla ja niiden palveluissa edellytettävää osaamista. Selvityksessä määritellään osaamisalueet työelämän toimintakokonaisuuksina ja osaamistarpeita tarkastellaan myös muiden toimialojen ja ammattien näkökulmasta. Selvitys tukee alan laadullista ennakkointia ja tuottaa uutta tietoa syksyllä 2008 käynnistyvän kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinnon perusteiden uudistamistyöhön.

Selvitys toteutettiin valtakunnallisena yhteistyönä useiden koulutuksen järjestäjien kanssa, mutta osaamistarpeita koskevat käsitykset kerättiin työelämän edustajilta kyselyillä ja haastatteluilla.

Tämän osaamistarveselvityksen on laatinut koulutusjohtaja Sirpa Keränen Opetushallituksen ammatillisen koulutuksen kehittämisen yksikön tilauksesta.

Opetushallitus kiittää erityisesti selvityksen tekijää ja kaikkia yhteistyöhön osallistuneita koulutuksen järjestäjiä ja työelämän edustajia.

Helsingissä 20.9.2008

Merja Lahdenkauppi

Opetusneuvos

Ammatillisen koulutuksen kehittäminen

TIIVISTELMÄ

Osaamistarveselvityksen tavoitteena oli ennakoida millaisia tulevaisuuden osaamistarpeita työelämässä on julkisten kiinteistöpalvelujen alalla, joka oli määritelty kiinteistö-, kotityö- sekä siivous- ja toimitilapalveluiksi. Tulevaisuudella tarkoitetaan vuosia 2015 – 2020. Selvitystä varten laadittiin yhdessä työelämän edustajien kanssa kyselylomake, jossa oli avattu seitsemän pääkohtaa yksittäisiksi tiedoiksi ja taidoiksi. Pääkohtia olivat palveluosaaminen, puhdistuspalvelu ja tekstiilienhoito sekä muu siihen läheisesti liittyvä osaaminen, kiinteistönhoitoon liittyvä osaaminen, aula- ja kokouspalvelut, ruoanvalmistus kodinomaisissa ympäristöissä, turvallisuus ja ergonomia sekä muut alan tiedot ja taidot. Kyselyn vastausvaihtoehdot olivat asteikolla 1- 5, joista 1 ilmaisi osaamisen tarpeettomaksi ja 5 erittäin tarpeelliseksi. Tuloksissa tarkasteltiin pääsääntöisesti kohtia 4 ja 5 sekä kohtaa 1. Näin pyrittiin löytämään kyseisten alojen yhteneväiset piirteet ja erottavat tekijät.

Kysely lähetettiin julkisten alojen työelämäedustajille, jotka työskentelevät esimies- tai kehittämistehtävissä kiinteistö-, kotityö- sekä siivous- ja toimitilapalveluilla. Kyselyä lähetettiin 141 ja vastausprosentiksi saatiin 55 %.

Kiinteistöpalvelualalla korostetaan asiakaspalvelutaitoa, mutta vastauksissa ei korostunut erilaisten ja erikäisten asiakkaiden kohtaaminen, opastaminen ja avustaminen osaamisvaatimuksena, kuten kotityö- ja toimitilapalveluissa. Kotityöpalveluissa asiakaspalvelutyötä tehdään asiakkaan kotona tai erilaisissa palvelutaloissa, päiväkeskuksissa tai vastaavissa paikoissa. Julkisella alalla etenkin sairaaloissa ja muissa hoitoyksiköissä siivoojien/laitoshuoltajien työtehtäviin kuuluu myös asiakkaan avustamiseen liittyviä tehtäviä.

Kiinteistön hoitoon liittyvän osaamisen tärkeys korostui kiinteistöpalvelujen edustajien vastauksissa. Kiinteistön hoidon lisäksi korostui kiinteistön huoltoon liittyvä erikoisosaaminen kuten sähkötyöt, LVI-työt ja kiinteistön korjaustyöt. Kotityö-, siivous- ja toimitilapalveluissa tärkeää on osata seurata kiinteistöjen kuntoa ja ilmoittaa havainnoista eteenpäin kiinteistön hoidosta ja huollosta vastaaville henkilöille.

Ravitsemukseen ja ruoanvalmistukseen liittyvät osaamisvaatimukset korostuivat tarpeellisena osaamisena kotityöpalveluissa ja siivous- ja toimitilapalveluissa. Kiinteistöpalveluissa näitä taitoja ei tämän selvityksen perusteella tarvita.

Puhdistuspalveluun liittyvä osaamisvaatimus on työpaikkakohtaista. Sairaaloissa edellytetään työntekijöiltä erilaista osaamista kuin esimerkiksi toimisto- tai kouluympäristössä tehtävässä siivoustyössä. Kiinteistöpalveluissa siivoustyön edellyttämä osaaminen ei noussut tarpeellisenä osaamisena. Kotityöpalveluissa pidettiin siivous- ja puhdistuspalveluosaamista tarpeellisenä taitona.

Moniosaajien tarve korostui etenkin siivous- ja toimitilapalveluilla. Tähän vaikuttanee hyvin paljon työpaikka; esimerkiksi hoito- ja hoivayksiköissä ja pienemmissä kouluissa on jo nykyisin yhdistelmätyöntekijöitä. Tarvetta yhdistelmätyöntekijöille näyttäisi tulevaisuudessa olevan yhä enemmän. Yhdistelmätyöntekijällä tarkoitetaan, että työntekijällä on osaamista toimia siivous- ja puhdistuspalvelutehtävissä sekä avustaa asiakkaita erilaisissa arjen toiminnoissa, kuten henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Hänen tulee tuntee ravitsemukseen ja erityisruokavalioihin liittyvät asiat ja osata ruoanvalmistukseen ja esille laittoon tai tarjoiluun liittyvät tehtäviä.

Yhteisiä osaamisvaatimuksia oli havaittavissa kotityö- ja siivous- ja toimitilapalveluilla. Kiinteistöpalvelualan osaamisvaatimukset poikkesivat edellisistä. Kiinteistöpalveluissa korostui erikoisosaajien tarve, joilla on joko lämpö, vesi ja ilmastointi-, sähkö- tai talonrakennusalan koulutus. Kotityö- ja siivous- ja toimitilapalveluilla korostuvat siivous- ja puhdistuspalveluosaaminen, ruoanvalmistukseen ja ravitsemukseen liittyvät taidot sekä asiakkaan avustaminen. Toimitilapalvelujen lisäksi myös kiinteistöpalveluissa tarvitaan jonkin verran aula- ja kokouspalvelujen toteuttamiseen liittyvää osaamista.

1 JOHDANTO

Tulevaisuudessa julkinen ala, yritykset ja kolmas sektori tarvitsevat keskinäistä yhteistyötä, jotta voidaan vastata haasteisiin, joita yhteiskunnassa ilmenee. Väestö ikääntyy, kiinteistöt vanhenevat, teknologia kehittyy ja monikulttuurisuus lisääntyy. Näillä on vaikutusta myös osaamistarpeisiin. Vahvoina asioina ilmenivät kunta- ja palvelurakennemuutoksen vaikutuksesta tulevat tai jo meneillään olevat muutokset. Toiminta-alueiden nähdään laajenevan ja uusia ratkaisuja palvelujen tuottamiseen pohditaan.

Tämän selvityksen kyselyn tuloksista haasteellista onkin löytää ne heikot signaalit, jotka viittaavat tulevaisuuden osaamistarpeisiin. Väittämien kautta ne eivät välttämättä tulleet kovin vahvasti esille. Vapaamuotoiset kommentit ja yksittäiset haastattelut saattavat sisältää runsaastikin heikkoja signaaleja tulevaisuuden muutoksista, joilla on vaikutusta myös osaamistarpeisiin. Elina Hiltunen on todennut, että ”kuuntelemalla kansan puheita voi saada esille mielenkiintoisia tulevia kehityssuuntia”. Heikkoja signaaleja tulee osata tulkita oikein, jotta löytäisi niiden taustalla olevan tulevan muutoksen. Mikäli jokin asia herättää kysymyksiä tai kyseenalaistaa ajatusmaailmaa, kyseessä saattaa olla heikko signaali.

(http://www.futurasociety.fi/seminaarit/heikot_signaalit.htm)

Alan vetovoimaisuutta pidetään alhaisena, kun tarkastellaan nuorien hakeutumista toisen asteen ammatilliseen koulutukseen yhteishaussa, esimerkiksi kotitalous- ja kuluttajapalvelujen ja puhdistuspalvelujen perustutkintoihin. Vuonna 2005 ammatillisella toisella asteella kotitalous- ja kuluttajapalvelujen perustutkintoon oli 2099 aloituspaikkaa ja 1306 ensisijaista hakijaa.

Puhdistuspalvelujen perustutkintoon aloituspaikkoja oli 147 ja ensisijaisia hakijoita 36. Vuosina 2000 - 2004 kotitalous- ja kuluttajapalvelujen perustutkinnon suoritti 1878, joista vuoden 2004 lopussa työllisiä oli 45 %. Vastaavana ajankohtana puhdistuspalvelujen perustutkinnon suoritti 416, joista 53.6 % oli työllisiä vuoden 2004 lopussa. (http://www.oph.fi/info/tilastot/Indikaattorit_2006.pdf)

Yhteisenä haasteena lieneekin alan vetovoimaisuuden lisääminen nuorten keskuudessa. Tässä selvityksessä nousi esille, että alalla on yhteistä työelämässä vaadittavaa tieto-taito-osaamista. Alojen sisällä edellytetään erikoisosaamista, jolloin työntekijällä on mahdollisuus kehittää ammattitaitoaan työympäristön vaatimusten mukaan. Työtehtävät ovat monipuolisia, työ on asiakasläheistä ja sitä tehdään tiimeissä. Julkisten alojen kiinteistö-, kotityö-, siivous- ja toimitilapalvelualalla tehdään tärkeää työtä.

2 HANKKEEN KUVAUS

Osaamistarveselvityksen tavoitteena oli ennakoida millaisia tulevaisuuden, vuosien 2015 – 2020, osaamistarpeita työelämässä on julkisten kiinteistöpalvelujen alalla. Hankkeelle myönnettyssä Opetushallituksen rahoituspäätöksessä (D:no 57/422/2007) julkiset kiinteistöpalvelut oli määritelty kiinteistö-, kotityö- ja siivous- ja toimitilapalveluiksi. Hankkeessa tarkasteltiin kotitalous- ja kuluttajapalvelujen perustutkinnon (kotitalousyrittäjä) ja puhdistuspalvelujen perustutkinnon (toimitilahuoltaja) koulutuksien opetussuunnitelmien ja näyttötutkinnon perusteiden kautta alan liittyminen talotekniikan perustutkinnon kiinteistöhoidon koulutusohjelman ja sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinnon lähihoitajakoulutuksen opetussuunnitelmien perusteisiin.

Hanke toteutettiin tekemällä kysely julkisten alojen työelämäedustajille. Vastajat toimivat esimies- ja/tai kehittämistehtävissä. Kyselyä toteuttamassa oli kahdeksan kotitalous- ja kuluttajapalvelujen perustutkintoa ja/tai puhdistuspalvelujen perustutkintoa järjestävää oppilaitosta. Kaksi koulutuksen järjestäjää, joilta myös kysyttiin edustajia selvitystyöhön, eivät olleet halukkaita lähtemään mukaan. Hanke oli vaiheistettu kuuteen eri vaiheeseen, jotka ovat kuvattu seuraavana.

1 Vaihe

Työryhmän kokoaminen, johon kuului alan opettajia sekä alan edustajia kiinteistö-, kotityö-, siivous- ja toimitilapalvelualoilta. Keskeistä oli, että työelämän edustajat olivat julkiselta alalta.

Yhteistyöpyyntö lähetettiin yhdeksälle koulutuksen järjestäjälle, joista seitsemän ilmaisi halukkuutensa osallistua selvitystyöhön. Työtä koordinoi Jyväskylän kotitalousoppilaitos ja kyselyn toteuttamiseen osallistuivat Kuopion talouskoulu, Tampereen kotitalousoppilaitos, Oulun Palvelualan opisto, Pohjois-Karjalan ammattiopisto, Koulutuskeskus Sedu, Etelä-Savon ammattiopisto ja Keski-Uudenmaan ammattiopisto.

Työelämän edustajiin otettiin yhteyttä puhelimitse. Heille selvitettiin hankkeen lähtökohdat ja kysyttiin halukkuutta olla laatimassa kyselylomaketta, jolla selvitystyö tulisi tekemään. Kaikki olivat asiasta kiinnostuneita. Työelämäedustajien kanssa sovittiin, että ennen tapaamista laaditaan alustava luonnos olemassa olevasta tiedosta, jonka pohjalta käydään keskustelu ja he voivat nostaa esille osaamistarpeita, joita tulevaisuudessa on nähtävissä.

Kyselyn luonnosta varten kartoitettiin olemassa olevia ennakoititietoja hyödyntäen, millaisia osaamistarpeita julkisten kiinteistöpalvelujen alalle läheisesti liittyviin toimialoihin on kuvattu. Lähtökohtana olivat alojen ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet; Kotitalous- ja kuluttajapalvelujen perustutkinto, (kotitalousyrittäjä), puhdistuspalvelujen perustutkinto (toimitilahuoltaja) sekä näitä aloja olevien lähialojen ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet; talotekniikan perustutkinto, (kiinteistöhoitaja) ja sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja).

Lisäksi perehdyttiin selvitykseen kotitalous- ja kuluttajapalvelujen perustutkinnon työelämävastaavuudesta ja osaamistarpeesta tehtyyn raporttiin sekä Elinkeinoelämän keskusliiton toteuttamaan ennakoitihankkeeseen Palvelut 2020 – Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa ja Tulevaisuusluotain-hankkeen loppuraporttiin Tulevaisuusluotain Verkostoitumisesta voimaa osaamiseen.

Valmisteluvaiheeseen sisältyi myös Jyväskylän aikuisopiston asiantuntijoiden haastattelu. Lisäksi perehdyttiin aikuisopiston toteuttaman PuhtausPalvelutPuhuttavat –hankkeen Puhtauspalveluala Keski-Suomessa 2002 –selvitykseen ja Puhtauspalvelualan kehittämisohjelma Keski-Suomeen 2002 – 2010 –selvitykseen.

II Vaihe

Työelämän edustajien ja yhteistyöoppilaitosten edustajien näkemysten pohjalta laadittiin kyselylomake julkistenalojen työpaikoille tulevaisuuden osaamistarpeista. Kyselyn kohderyhmäksi valittiin esimies- ja/tai alan kehittämistehtävissä olevat henkilöt. Oppilaitoksen edustajat olivat yhteydessä oman alueensa työpaikkoihin ja toimittivat kyselyn työpaikoille omalla alueellaan.

Yhteistyöoppilaitosten edustajat ottivat ensin puhelimitse yhteyttä julkisten alojen työelämän edustajiin ja kertoivat tästä osaamistarveselvityksestä. Samalla sovittiin, että henkilö, johon oltiin yhteydessä, toimittaa kyselyn omalla työpaikallaan muille esimiehille.

Oppilaitoksista muodostettu verkosto mahdollisti, että kysely saatiin levitettyä laajasti eri puolille Suomea. Tämä malli nopeutti kyselyn toteuttamista, koska oppilaitosten edustajat tunsivat oman alueensa työpaikat ja osasivat kohdentaa kyselyt oikeille henkilöille. Tietoinen valinta oli, että kyselyyn

eivät vastanneet oppilaitosten edustajat, vaan tulevaisuuden osaamistarpeet kysyttiin työelämän edustajilta.

III Vaihe

Kysely toteutettiin tammi - helmikuussa 2008. Kyselylomakkeet saatekirjeineen toimitettiin sähköisesti ja kirjepostina yhteistyöoppilaitoksiin, joista ne toimitettiin edelleen työelämän edustajille. Kysely oli mahdollista palauttaa sähköisesti tai palautuskuoressa.

Taustatiedoissa kysyttiin vastaajan ammattinimikettä, työkokemuksen pituutta nykyisessä tehtävässä, mitä julkisen sektorin toimialaa edustaa, tietoja toimipaikan/yksikön henkilöstöstä sekä tulevaisuuden näkymiä asiakaskunnasta ja toimintojen organisoinnista.

Kyselyn valmisteluvaiheessa työelämän edustajille tehtyjen haastattelujen tuloksen pohjalta osaamisalueiksi määriteltiin:

- Palveluosaaminen
- Puhdistuspalvelu ja tekstiilienhoito sekä muu siihen läheisesti liittyvä osaaminen
- Kiinteistöhoitoon liittyvä osaaminen
- Aula- ja kokouspalvelut
- Ruoanvalmistus kodinomaisissa ympäristöissä
- Turvallisuus ja ergonomia
- Muut alan tiedot ja taidot

Väittämät kohdennettiin osaamisalueisiin, jotka oli avattu yksittäisinä osaamisina. Vastausvaihtoehdot olivat viisiportaisella asteikolla: 1= täysin tarpeeton, 2=vain vähän tarpeellinen, 3=melko tarpeellinen, 4=hyvin tarpeellinen ja 5=erittäin tarpeellinen. Jokaisen osaamisalueen väittämien jälkeen vastaajalla oli mahdollisuus lisätä väittämistä puuttuvia osaamisalueita tai antaa muuta palautetta ko. osaamisalueesta.

Kysely toteutettiin Keski-Suomen lisäksi Etelä- ja Pohjois-Savon alueella, Pohjois-Karjalassa, Oulun seudulla, Pirkanmaalla, Etelä-Pohjanmaalla ja Uudellamaalla. Kyselyn lisäksi haastateltiin muutamia vastaajia. Haastattelut mahdollistivat sen, että vastauksia voitiin tarkentaa ja saada niihin perusteluja.

IV Vaihe

Selvitystyön koordinaattori Jyväskylän kotitalousoppilaitoksesta kokosi kyselyjen ja haastattelujen tulokset. Koordinoivan oppilaitoksen lisäksi neljän selvitystyöhön osallistuneen oppilaitoksen yhteyshenkilöt kokoontuivat kaksi kertaa selvitystyön aikana; ensimmäisen kerran ennen kyselyn toteuttamista ja toisen kerran kyselyn toteuttamisen jälkeen. Aineiston lisäksi yhteyshenkilöiden kanssa käydyn dialogin jälkeen luotiin tulkinta julkisten alojen kiinteistö-, kotityö-, siivous- ja toimitilapalvelualojen tulevaisuuden osaamistarpeista.

V Vaihe

Osaamistarveselvityksen laatiminen ja hankkeen raportointi rahoittajalle (Opetushallitus) sekä osaamistarveselvityksen tulosten toimittaminen hankkeeseen osallistuneille työelämäedustajille ja yhteistyöoppilaitosten edustajille. Etenkin kyselylomakkeen laatimiseen osallistuneet työelämän edustajat pyysivät saada raportin käyttöönsä omaksi suunnitteluvälineekseen.

2.1 Kiinteistö-, kotityö- ja puhdistuspalvelualoihin liittyvien tutkintojen alan kuvaukset

Kiinteistöhoitajan osaamistarpeet ovat kuvattu seuraavasti: *”Kiinteistöhoitaja vastaa kiinteistön tekniikan toimivuudesta ja siitä, että suunnitelmissa esitetyt toiminnalliset arvot toteutuvat mahdollisimman hyvin.*

Kiinteistöhoitoalan ammattilainen on tyypillinen monialaosaaja. Kiinteistöhoitajalla on tietoa rakennuksen kokonaisuudesta ja toimivuudesta ja hän vastaa usein myös viheralueista. Hän tuntee kiinteistön rakennus-, LVI- ja sähköjärjestelmät niin, että pystyy tekemään itse yksinkertaiset säädöt, pienet huollot, korjaukset ja mittaukset ja osaa kutsua kulloinkin tarvittavan erikoisosaajan paikalle tekemään vaativat ammattityöt.

Kiinteistöhoitaja hallitsee rakennuksen elinkaaren, huollon ja ulkoalueitten hoidon.”

(www.edu.fi / ammatillinen peruskoulutus / Tekniikan ja liikenteen ala / Talotekniikan perustutkinto / Osaamistarpeita).

Kotitalous- ja kuluttajapalvelujen perustutkinnon kotitalouspalvelujen koulutusohjelmaan sisältyvää alan kuvaus on laadittu kotityöpalvelualan osaamiskuvauksena. *”Kotityöpalveluilla tarkoitetaan eri-ikäisten ja erilaisissa elämäntilanteissa ja ympäristöissä elävien ihmisten arkipäivän auttamista sellaisissa tehtävissä, joissa ei tarvita terveyden- ja sairaanhoitoalan ammattikoulutusta. Tällaisia tehtäviä kodeissa ja kodinomaisissa laitoksissa ovat puhtaanapito, vaatehuolto, ruokailu, asiointi, viranomaisyhteydenpito, pienet korjaukset, piha- ja puutarhatyö, jätteiden hoito ja kierrätys, turvallisuus ja valvonta sekä kulttuuririennot. Kotityöpalvelut ovat yksityisiä ostopalveluja tarjoava uudensisältöinen elinkeinon muoto, joka on vähitellen muuttumassa keskeiseksi palvelutuotannon alueeksi. Työssäkävyn väestön elämäntapojen muutokset lisäävät*

kotityö- ja kuluttajapalvelujen kysyntää; työelämässä toimiville tarvitaan uusia toimintaratkaisuja ajankäytön sopeuttamiselle elämän eri toimintojen kesken, sillä ajankäytön suurin ongelma monelle kiireiselle henkilölle on juuri kotiin liittyvien töiden tekeminen. Uudenlaista tarvetta kotityöpalvelujen ostamiselle luo myös julkisten kotipalvelujen sisällön muuttuminen siten, että rutiiniluonteiseksi määritellyn kotityön osuutta resurssien puuttuessa vähennetään sairaanhoidollisen hoito- ja hoivatyön osuuden lisääntyessä. (www.edu.fi / ammatillinen peruskoulutus / Matkailu-, ravitsemis- ja talousala / Kotitalous- ja kuluttajapalvelujen perustutkinto / Alan kuvaus).

Kotityöpalveluihin läheisesti liittyy hoitotyö, johon sosiaali- ja terveystalouden perustutkinnon, lähihoitaja koulutuksen suorittaneet työllistyvät. ”**Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristössä muutoksen suuntana on ollut siirtyminen laitoshuollosta avopalveluihin. Laitospaikkoja on vähennetty niin mielenterveys-, vanhus- kuin lastensuojelun aloiltakin. Terveydenhuollossa hoitoajat ovat sairaaloissa, etenkin erikoissairaanhoitossa, merkittävästi lyhentyneet, mikä on lisännyt ratkaisevasti kotihoidon tarvetta. Alan palvelujen tarjoajien kirjo on lisääntynyt. Valtaosan palveluista tuottaa edelleen julkinen ala, kunnat, kuntayhtymät ja valtio, mutta yhä enemmän palveluja tuottavat myös järjestöt ja yksityiset ammatinharjoittajat. Palvelujen tuottamista säätelevät sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö ja normit sekä ammattieettiset ohjeet. Sosiaali- ja terveydenhuollossa työskennellään yleensä moniammatillisissa ryhmissä erilaisissa laitoksissa, minkä lisäksi itsenäinen yrittäjämäinen työskentely on lisääntymässä**” (www.edu.fi / ammatillinen peruskoulutus / Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala / Sosiaali- ja terveystalouden perustutkinto, lähihoitaja / Alan kuvaus).

Puhtauspalvelualan kuvauksessa tulee vahvasti esille moniosaamisen tarve. Alan kuvauksessa tuodaan osaamisvaatimuksina esille sellaista osaamista, joita edellä kuvattujen alojen kuvauksissa tai osaamistarpeissa on havaittavissa. ”**Puhtauspalvelut ovat merkittävä osa yksilöiden ja yhteisöjen päivittäistä elämää, ja niiden tavoitteena on ihmisten ja ympäristön jatkuvan hyvinvoinnin turvaaminen. Puhtauspalveluilla vaikutetaan ihmisten ja elinympäristön terveellisyyteen, viihtyisyyteen ja turvallisuuteen sekä kiinteistöjen ja toimitilojen kuntoon ja kestävyteen.**

Siivouspalvelutyöntekijöiden toimenkuvaan kuuluu usein työpaikasta riippuen myös muita palvelutehtäviä, kuten kiinteistönhoidon, vahtimestarin tai toimistoemännän tehtäviä tai ruokailussa ja muissa henkilökohtaisissa toiminnoissa avustamista. Siivoustyön osuus voi olla jopa alle puolet työntekijän toimenkuvaan kuuluvista tehtävistä. Siivouspalvelualalla on varsinkin suurissa organisaatioissa hyvät etenemismahdollisuudet esimerkiksi myynti-, suunnittelu-, kohdevastuu- ja kehittämistehtäviin. Alalla voi myös ruveta yrittäjäksi joko franchising-periaatteella tai ammatinharjoittajana.” (www.edu.fi / ammatillinen peruskoulutus / Matkailu-, ravitsemis- ja talousala / Puhdistuspalvelujen perustutkinto / Alan kuvaus).

Aloilla on havaittavissa yhteisiä osaamisvaatimuksia, mutta silti kukin ala vaatii lisäksi omaa erikoistuneempaa osaamista. Kiinteistöalan osaamistarvekuvauksessa korostetaan teknistä monialaosajaa, mutta vahvasti nousee esille kiinteistön tekninen huoltaminen ulkoalueiden hoidon lisäksi. Kotitalouspalvelualalla korostuu huolenpito-osaaminen, joka ilmenee niin ravitsemukseen, kokonaisvaltaiseen huolenpitoon ja puhtauteen sekä siisteyteen liittyvänä osaamisena, kuin myös kotiympäristöissä tapahtuvaan ulkoalueiden hoitoon ja pieniin kodin korjaustehtäviin. Sosiaali- ja terveysalalla lähihoitajien hoito- ja huolenpitotyö on yhä enenevissä määrin laajenemassa asiakkaiden kotona tehtävään työhön. Alan kuvauksessa korostetaan moniammatillista työskentelyä. Puhdistuspalvelualan kuvauksessa nousee vahvasti esille moniosaamisen tarve liittyen niin ihmisen hyvinvointiin, kuin kiinteistö- ja ympäristöajatteluun.

2.2 Toimintojen organisointiin vaikuttavia tekijöitä julkisella alalla

Työministeriön ennusteen mukaan kuntien toimintaympäristöissä tapahtuu muutoksia, kuten kunnat ulkoistavat palvelutoimintojaan siivous- ja kiinteistöhuollosta. Vanhusten määrän kasvaessa lisääntyy kotona tehtävän työn määrä. Osa tästä työstä tullaan tekemään omana kotityönä, osa yritysten, yhteisöjen tai kunnan palveluna tai omaishoitajatyönä. Ennusteen mukaan vuoteen 2020 mennessä sosiaalipalvelujen kysynnän arvioidaan lisääntyvän kolmanneksella, josta vanhusten laitospalveluissa kasvu on lähes 50 % ja kotipalveluissa kasvu on noin 40 %. Kasvavaan tarpeeseen ei pystytä kokonaisuudessaan vastaamaan kuntien omana palvelutuotantona, vaan nykyistä isomman osan palveluista tuottaa yksityinen sektori. (Työministeriö 2007, 137, 152-153.)

Työnantajat uskovat, että työvoimantarve kasvaa erityisesti vanhuspalveluissa. Väestön ikääntyminen johtaa lisääntyvien hoivapalveluiden kysyntään. Tällä hetkellä julkinen sektori palkkaa vanhuspalveluihin lähihoitajia. Tulevaisuudessa palveluja yksityistetään ja sen myötä kotipalveluyrittäjien tarve kasvaa. Vanhainkoodissa ja muissa laitoksissa tarvitaan lisää työvoimaa myös siivoustyöhön. Kuntien siivoustoimessa arvioitiin toimitilapalvelujen monipuolistuvan. Tulevaisuudessa tarvitaan moniosaajia ja moniosaajien tarpeen kasvavan. Työelämässä tarvitaan työntekijöitä, jotka hallitsevat siivoustyön lisäksi toimistotöitä, aulapalveluja, neuvontaa sekä vahtimestarintöitä. Vanhustyössä ja lasten hoitolaitoksissa tarvitaan hoivaosaamista sekä perustietoa sairauksista ja lääkkeistä, vaikkei työskennelläkään hoitajan tehtävissä. (Selvitys Kotitalous- ja kuluttajapalvelujen perustutkinnon työelämävastaavuudesta ja osaamistarpeesta 2006, 37, 63.)

Catering-alalle tehdyssä osaamistarveselvityksessä arvioitiin myös vanhusten ateriapalvelujen ja eläkeläisasiakkaiden lisääntyvän tulevaisuudessa. Yhtenä asiakasryhmänä oletettiin olevan kotipalvelun. Ruokien pakkaaminen ja vieminen asiakkaille arvioitiin tärkeäksi osaamiseksi. Myös Catering-alalla eläkeläiset, vanhukset ja hoivaa tarvitsevat tulevat muodostamaan suurimman asiakasryhmän kokonaisuutena. (Osaamistarveselvitys Catering-alalla Julkinen ruokapalvelu 2007, 25-26, 39, 85.) Työelämän edustajien haastatteluissa tuli esille tilaaja-tuottaja-mallin mukaisesti toimintojen organisointi. Vastaajat arvioivat, että siirrytään liiketoimintamalliin tai verkostoidutaan ja tehdään yhteistyötä palvelujen tuottamisesta yritysten ja kolmannen sektorin kanssa. Tilaaja-tuottaja-mallilla tarkoitetaan julkisten alojen palvelujen tuottamisen organisointia niin, että palvelun tilaaja ja palvelun tuottaja erotetaan toisistaan. Tilaajana toimii julkinen taho ja palvelun tuottaa julkinen tai yksityinen palvelun tuottaja tai kolmas sektori. Palvelun tilaajat selvittävät, mitä palveluja tarvitaan ja mistä ne voi edullisimmin hankkia. Palveluntuottajat tarjoavat palvelut, kehittävät palvelutuotteitaan ja toimintansa tehokkuutta. (Työministeriö 2007, 146.)

Kunta- ja palvelurakennemuutoksen tavoitteena on elinvoimainen ja toimintakykyinen sekä eheä kuntarakenne. Lisäksi tavoitteena on varmistaa koko maassa laadukkaat ja asukkaiden saatavilla olevat palvelut sekä kattava ja taloudellinen palvelurakenne. Kuntarakennetta vahvistetaan yhdistämällä kuntia ja liittämällä kunnista osia toisiin kuntiin. Palvelurakenteita vahvistetaan lisäämällä kuntien yhteistoimintaa. (Laki kunta- ja palvelurakennemuutuksesta 169/2007.)

Kiinteistöpalvelualalla, erityisesti siivoustehtävissä, ulkoalueiden puhtaanapidossa, konetyössä ja teknisissä tehtävissä, työntekijät ja asiakkaat edustavat useiden maiden kansalaisia.

Kansainvälisyysosaaminen on tärkeää ja suomenkielen lisäksi kielitaitovaatimuksina pidetään englantia, venäjää ja ruotsia. Siivousvälineet ja -koneet automatisoituvat ja sähköisten huoltokirjojen käyttö on arkipäivää. Ikääntyminen vaikuttaa neljällä tavalla: väestö vanhenee, kiinteistöt vanhenevat, asiakkaan henkilökunta vanhenee ja kiinteistöpalveluyrityksen henkilökunta vanhenee. Väestön ikääntyminen johtaa palvelukysynnän kasvuun ja asiakkaiden ikääntyminen muuttaa palveluita yksilöllisemmiksi. Kiinteistöjen vanhenemisen seurauksena ylläpidon ja peruskorjauksen tarve kasvaa. Palveluosaaminen, asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ennakointi, tietotekninen osaaminen sekä ympäristö- ja laatuosaaminen on yhä tärkeämpää. Työntekijöiltä edellytetään yhteistyökykyä, tiimityötaitoja, muutosvalmiutta, ongelmanratkaisukykyä sekä kykyä jakaa omaa ja ymmärtää toisen osaamista. (Palvelut 2020 – Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa 2006, 29-33.)

Sosiaalipalvelut koostuvat majoituksen sisältävistä sosiaalipalveluista, joita ovat erilaiset hoivayksiköt ja palvelutalot sekä avopalveluista, joita ovat lasten päivähoito ja kotipalvelu. Sosiaalipalveluissa verkostoituminen julkisen ja yksityisen sektorin välillä on tiivistä. Verkostoitumisen seurauksena syntyy laajoja palvelukokonaisuuksia, joilla avustetaan vanhuksia, lapsiperheitä ja vammaisia. Palveluita tarjotaan monimuotoiselle ja entistä vaativammalle asiakaskunnalle. Ikääntymisen seurauksena hoidon ja hoivan tarve tulee lisääntymään. Erittäin iäkkäillä ja useista sairauksista yhtä aikaa kärsivillä asiakkailta kasvaa ympärivuorokautisten palveluiden tarve. Monikulttuurisuus korostuu niin työyhteisöissä, kuin asiakkaissa. Suomen lisäksi kielitaitovaatimuksia ovat englanti, venäjä ja ruotsi. Työntekijöiltä edellytetään yhteistyökykyä, tiimityötaitoja, kykyä jakaa omaa ja ymmärtää toisen osaamista sekä eettistä osaamista. (Palvelut 2020 – Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa 2006, 49-52.)

Henkilöstön tarvetta vähentäneet palvelujen yhdistäminen seutukunnallisiin organisaatioihin, toisaalta kunnat joutuvat kilpailemaan nykyistä enemmän osaavasta henkilöstöstä. Henkilöstön eläköityminen antaa kunnille mahdollisuuden arvioida palvelutoimintaa uudelta pohjalta ja painottaa niitä tehtäviä aloja, joissa työvoiman tarve on suurin. (Työministeriö 2007, 153.)

Kotitalous- ja kuluttajapalvelujen perustutkinnosta ja osaamistarpeesta tehdyssä selvityksessä työnantajien mielestä kotitalouspalvelujen koulutusohjelman suorittaneiden tärkeimmät osaamisalueet ovat:

- ylläpito- ja perussiivoustehtävät
- ruoan jakelu ja tarjoilu
- tekstiilihuolto
- asiakaspalveluosaaminen, kuten asiakkaiden kanssa seurustelu ja ruokailussa avustaminen
- palvelujen suunnitteleminen, ruoan suunnittelu tai ehdottaminen asiakkaalle
- ruoanvalmistus toisen kodissa
- kodinhoitotyöt asiakkaan kanssa

Em. selvitystyössä kehittämisehdotuksena tuotiin esille, että tutkintoon tulisi sisällyttää sellaista alan vaatimaa hoivaosaamista, jota tarvitaan muissa kuin sosiaali- ja terveysalan koulutusta edellyttävissä alan tehtävissä. (Selvitys Kotitalous- ja kuluttajapalvelujen perustutkinnon työelämävastaavuudesta ja osaamistarpeesta 2006, 10-12.)

3 OSAAMISTARVESELVITYKSEN TOTEUTUS

3.1 Työelämän edustajien haastattelut kyselylomakkeen laatimista varten

Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteiden analyysin pohjalta tehtiin haastattelut työelämän edustajille. Taulukkoon 1 on koottu luettelo, jossa ilmenee asioita, joiden pohjalta julkisten alojen kiinteistö-, kotityö- sekä siivous- ja toimitilapalvelujen työelämäedustajien kanssa käytiin keskustelua ja avattiin niitä tarkemmin kyselyä varten.

Työelämäedustajat toivat esille omat näkemyksensä siitä, mitkä ovat alan kehitysnäkymät ja muutostarpeet alan työntekijöiden osaamisessa. Lisäksi he ottivat kantaa, mikä osaaminen, joka tänä päivänä on tarpeellista, on tulevaisuudessa vähäistä tai jopa tarpeetonta. Haastatelluista yksi edusti kiinteistöpalveluja, yksi puhdistuspalveluja, yksi kiinteistö- ja puhdistuspalveluja ja kaksi kotityöpalveluja.

TAULUKKO 1. Työelämän edustajien haastattelun runko kyselyn laatimista varten

1. Asiakaspalvelu	-asiakaslähtöinen työskentely - kulttuurien tuntemus - yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot - kielitaito
2. Puhtaanapito	- ylläpito- ja perussiivous - muut puhtaanapidon tehtävät - tekstiilienhuolto - jätteiden lajittelu ja ympäristöosaaminen
3. Aula- ja kokouspalvelut	- kuluttajaneuvonta ja opastus - kokousjärjestelyjen hoitaminen - markkinointitaidot - ostopalvelusopimukset ja kustannuslaskenta - tietotekniset valmiudet
4. Kiinteistönhoito	- kiinteistön hoitotyöt - ulkoalueitten hoitotyöt - viherhoitaminen ulkona ja sisällä - tarkkuus- ja laatuvaatimukset - kiinteistön tekniikan hallinta
5. Ruoanvalmistus	- ruoanvalmistaminen - ravitsemus ja erityisruokavaliot - ruokakulttuurien tunteminen
6. Hoivapalvelut	- lasten hoitaminen - vanhusten hoitaminen - sairaan hoitaminen - ensiapu
7. Työturvallisuus	- turvallinen työskentely

	<ul style="list-style-type: none"> - ergonomia - joustavuus työajoissa ja -sisällöissä
8. Alan kehityksen seuraaminen	<ul style="list-style-type: none"> - ammattitaidon jatkuva kehittäminen - ammattietiikan hallinta - alan lainsäädännön seuraaminen

Ennen lopullisen kyselylomakkeen laatimista tapasimme yhteistyöoppilaitosten edustajien kanssa ja tarkastelimme haastattelujen tuloksia, jotka ohjasivat sisällöllisesti kyselylomakkeen laatimista. Samalla sovimme menettelytavoista kyselyn toteuttamisesta ja toteuttamisaikataulusta.

3.2 Kyselyn toteuttaminen

Kyselylomakkeet saatekirjeineen toimitettiin sähköisesti ja kirjepostina yhteistyöoppilaitoksiin. Kysely oli mahdollista palauttaa sähköisesti tai palautuskuoressa, joka toimitettiin kyselyyn osallistujille. Yhteistyöoppilaitokset valitsivat omalta alueeltaan työelämän edustajat, joille toimittivat kyselyn ja lisäksi sopivat haastatteluajan. Näiden haastattelujen tavoitteena oli syventää ja tarkentaa kyselyä. Kysely toimitettiin sähköisessä muodossa ja paperikyselynä. Kyselyä täydentäviä haastatteluja tehtiin 20, joista neljä (4) kiinteistöpalvelualalle, viisi (5) kotityöpalvelualalle ja 11 siivous- ja toimitilapalvelualalle. Haastattelut tehtiin joko puhelimitse tai haastateltavan työpaikalla. Haastatteluun ei ollut erillisiä kysymyksiä. Haastattelussa vastaaja perusteli kyselylomakkeeseen antamaansa arviointiaan eri osaamisalueiden tärkeydestä.

Kysely osoitettiin esimies- ja/tai kehittämistehtävissä toimiville. Kyselyt lähetettiin 16.01.2008 ja palautusaika oli 29.2.2008 mennessä. Viisi (5) kyselyä palautui palautusajankohdan jälkeen, mutta ne ovat mukana tuloksissa.

Kyselyjä lähetettiin 141, joista kiinteistöpalvelualalle 32, kotityöpalvelualalle 33 ja siivous- ja toimitilapalvelualalle 76. Edustajat, jotka edustivat siivous- ja toimitilapalvelujen lisäksi kiinteistöpalveluja ja/tai kotityöpalveluja, ovat laskettu siivous- ja toimitilapalveluille osoitettuihin kyselyin.

Vastauksia saatiin yhteensä 78, vastausprosentti oli 55 %. Kiinteistöpalvelujen vastausprosentti oli 44 %, kotityöpalvelujen vastausprosentti oli 40 % ja puhdistus- ja toimitilapalvelujen vastausprosentti oli 65 %. Yksi vastaaja, joka oli ilmoittanut edustavansa kiinteistö- ja siivous- ja toimitilapalveluja, on luokiteltu siivous- ja toimitilavastaajien joukkoon. Lisäksi muutamista kiinteistöpalvelun vastauksista on annettu tieto, että sen on täyttänyt useampi henkilö yhdessä. Yhdessä kotityöpalvelujen vastauksiin

luokitellussa kyselylomakkeessa oli maininta, että sen täyttämiseen on osallistunut kuusi (6) henkilöä. Näillä poikkeamilla on vaikutusta osoitettuuihin kyselyihin ja saatujen vastausten määrään sekä vastausprosenttiin. Kaksi vastausta on tuloksissa jätetty käsittelemättä, koska vastaajat olivat ilmoittaneet edustavansa ravitsemispalvelualaa. Sähköisesti vastauksia palautettiin neljä (4) ja kirjepostina 74.

4 KYSELYYN VASTANNEIDEN TAUSTATIETOJA

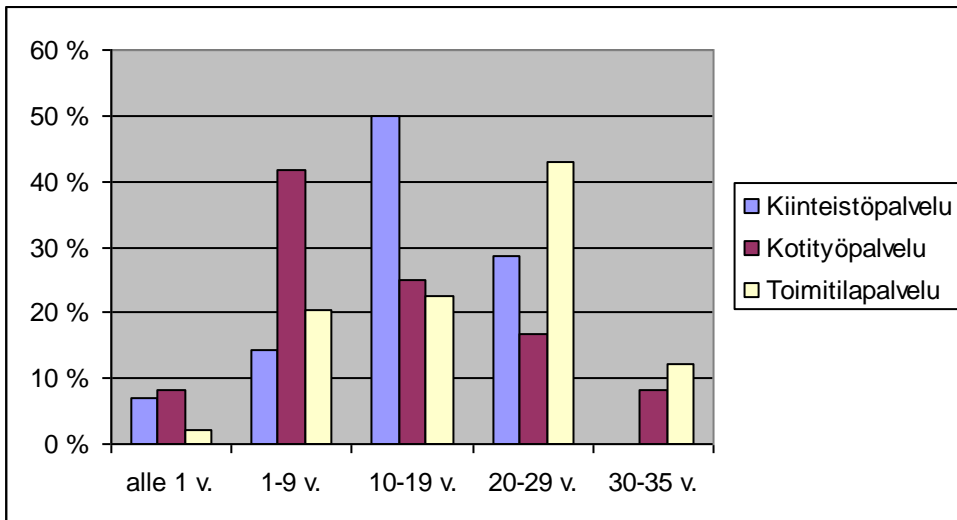
Kiinteistöpalvelua edustavista vastaajista (n= 14) kaksi oli isännöitsijän nimikkeellä ja muiden vastaajien nimikkeet (n= 12) olivat *kunnossapitomestari, rakennusmestari, tekninen päällikkö / tulosityksikön johtaja, kiinteistöjen huoltopäällikkö, kiinteistöyönjohtaja, ruoka- ja siivospäällikkö, ylläpitopäällikkö, kiinteistöpäällikkö, kiinteistöpalvelupäällikkö, palvelupäällikkö, palveluesimies ja siivospalvelupäällikkö.*

Kotityöpalvelua edustavien vastaajista (n= 13) kaksi oli kotihoidon aluevastaavan nimikkeellä ja kaksi kotihoidonpalvelupäällikön nimikkeellä. Muut nimikkeet (n= 9) olivat *sosiaalipalvelujen johtaja, lähihoitaja, kotihoidon johtaja, palvelukeskuksen johtaja, vanhustyönjohtaja, kotihoidon ohjaaja, avopalvelun esimies, kotipalvelunohjaaja ja palvelupäällikkö.*

Siivous- ja toimitilapalvelujen (myöhemmin tekstissä pelkästään toimitilapalvelu) edustajilla (n= 48) yleisin tehtävänimike oli siivoustyönjohtaja (n= 15). Muita nimikkeitä olivat siivospäällikkö (= 7), työnjohtaja (n= 5), siivoustyönohjaaja (n= 5), puhtauspalvelupäällikkö (n= 4), palvelutyönjohtaja (n= 2) ja palveluesimies (n= 2). Käytössä olivat lisäksi (n= 9) *sairaalahuoltopäällikkö, palvelupäällikkö, puhtaanapidon esimies, siivous- ja ruokapalvelupäällikkö, siivoaja, ruoka- ja puhtauspalvelupäällikkö, huoltopalvelupäällikkö, siivouspalveluesimies ja siivospalveluohjaaja.*

4.1 Vastaajien työkokemus alalta

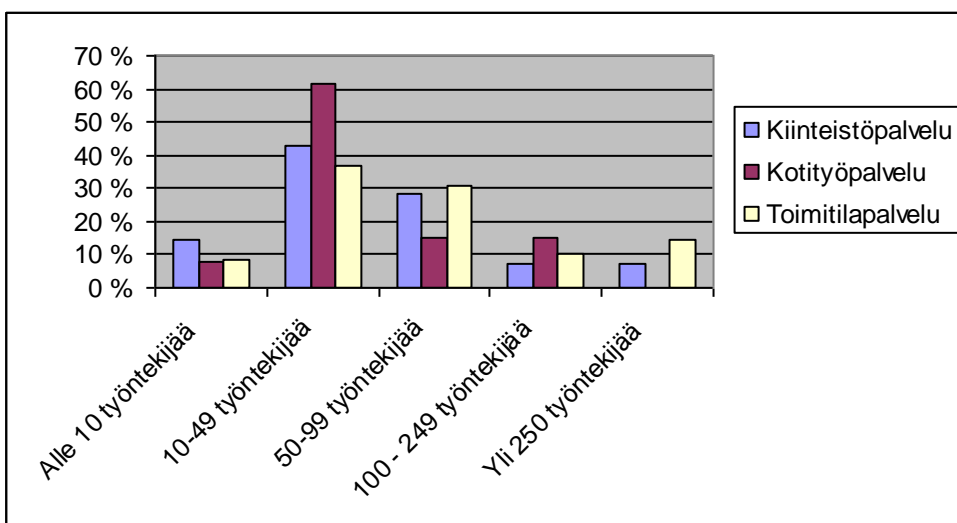
Kyselyyn vastanneilla oli pitkä työkokemus alalta (Kuvio 1). Kiinteistöpalvelun vastaajista puolet (50 %, n= 7) ilmoitti työkokemuksen pituudeksi 10 – 19 vuotta. Kotityöpalvelun edustajista suurimmalla osalla (n= 5, 42 %) vastaajista oli yli vuoden, mutta alle 10 vuoden työkokemus. Toimitilapalvelujen vastaajista suurimmalla osalla (n= 21, 43 %) oli työkokemusta 20 -29 vuotta. Alle vuoden työkokemuksella vastaajista oli vain yksi kultakin toimialalta. Kotityöpalvelun edustajalta tullut vastaus, jossa ilmoitettiin kuusi henkilöä osallistuneen sen täyttämiseen, oli työkokemusvuosiksi ilmoitettu 5 – 33 vuotta.



KUVIO 1. Vastaajien työkokemus

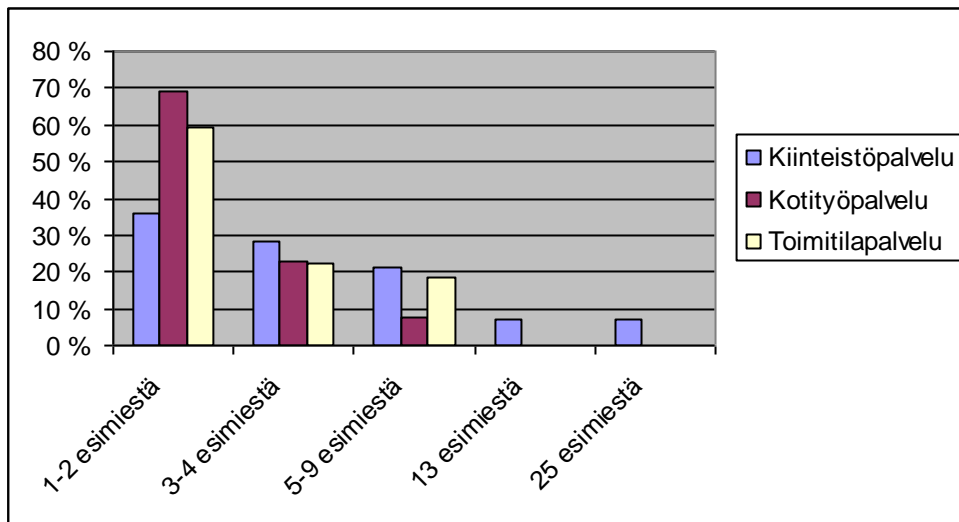
4.2 Vastaajien edustamien yksikköjen tai toimipaikkojen työntekijöiden määrä nykyisin

Kuvio 2 kuvaa vastaajien yksiköiden / toimipaikkojen ammattihenkilöiden määrää kiinteistö-, kotityö- ja toimitilapalvelualueilla. Suurin osa vastaajista (n= 76) ilmoitti työntekijöiden määräksi 10 – 49 henkilöä, joista kiinteistöpalveluissa (n= 6) yli 40 %, kotityöpalveluissa (n= 8) noin 60 % ja toimitilapalveluissa (n= 18) hieman alle 40 %. Seuraavaksi suurin työpaikan työntekijämäärä oli 50 – 99 henkilöä, joista kiinteistöpalvelun vastauksista lähes kolmannes (n= 4, 29 %), kotityöpalvelujen vastauksista kaksi (15 %) ja toimitilapalvelujen vastauksista noin kolmasosa (n= 15, 31 %). Alle 10 työntekijän toimipaikkoja tai yksiköitä oli vain muutamia, kuten yli 100 työntekijän työpaikkoja. Yli 250 työntekijää oli kiinteistöpalveluissa vain yksi (7 %) ja toimitilapalveluissa yksi (n= 7) 14 %.



KUVIO 2. Kiinteistö-, kotityö- ja toimitilapalvelujen yksikköjen tai toimipaikkojen henkilöstömäärät

Kuviossa 3 on havainnollistettu esimiesten määrää vastaajien yksiköissä tai toimipaikoissa kiinteistö-, kotityö- ja toimitilapalvelualoilla. Suurimman osan vastanneiden yksiköissä tai toimipaikoissa on yksi – kaksi esimiestä. Kotityöpalveluissa 70 % (n= 9) työpaikoista oli yhden tai kahden esimiehen työpaikkoja. Toimitilapalveluissa yli puolet (n= 29, 59 %) ja kiinteistöpalveluissa reilu kolmannes (n= 5, 36 %). Vain kiinteistöpalvelujen edustajat olivat ilmoittaneet esimiesten määräksi yli 10; yksi vastaaja ilmoitti 13 ja yksi vastaaja ilmoitti 25 esimiestä.



KUVIO 3. Esimiesten määrä kiinteistö-, kotityö- ja toimitilapalvelujen yksiköissä tai toimipaikoissa

4.3 Nykyiset ammattinimikkeet ja työntekijöiden koulutusvaatimus kiinteistö-, kotityö- ja toimitilapalvelualoilla

Tämän selvityksen perusteella tällä hetkellä työntekijätasoisilla työntekijöillä on käytössä useita ammattinimikkeitä. Taulukkoon 2 on koottu ammattinimikkeet, joita vastaajat ilmoittivat olevan heidän työpaikoillaan käytössä. Kiinteistöpalvelualalla yleisimmät ammattinimikkeet olivat kiinteistönhoitaja ja sähköasentaja. Kotityöpalvelualalla yleisin nimike oli lähihoitaja ja kodinhoitaja. Laitoshuoltaja, siivooja ja sairaalahuoltaja olivat eniten käytössä olevia ammattinimikkeitä toimitilapalvelualalla.

TAULUKKO 2. Nykyiset ammattinimikkeet kiinteistö-, kotityö- ja toimitilapalvelualoilla

Kiinteistöpalvelualan ammattinimikkeet (n= 14)	Kotityöpalvelualan ammattinimikkeet (n= 13)	Toimitilapalvelualan ammattinimikkeet (n= 48)
<ul style="list-style-type: none"> • kiinteistönhoitaja • sähköasentaja • siivooja • ammattimies • erikoisammattimies 	<ul style="list-style-type: none"> • lähihoitaja • kodinhoitaja • sairaanhoitaja • kotiavustaja • avopalvelunohjaaja 	<ul style="list-style-type: none"> • laitoshuoltaja • siivooja • sairaalahuoltaja • laitosapulainen • siivooja-

<ul style="list-style-type: none"> • huoltomies • laitosmies • kirvesmies • siivooja-ravitsemistyöntekijä • päällikkö • mestari • suntio • seurakuntamestari • lv- asentaja • iv- asentaja • sekatyöntekijä • muurari • maalari • talonmies • erikoisammattimies • säätölaiteasentaja • vahtimestari 	<ul style="list-style-type: none"> • päiväkeskusohjaaja • kotisairaanhoidtaja • vammaisavustaja • laitos-osasto-hoitoapulainen • terveyskeskusapulainen • toiminnan ohjaaja • kotihoidonohjaaja 	<ul style="list-style-type: none"> • ruokahuoltotyöntekijä • siivooja-vahtimestari • laitoshuoltaja-ravitsemistyöntekijä • ravitsemistyöntekijä • ruokapalvelutyöntekijä • tilahuoltaja • suurtalouskokki • liikuntapaikkojen ja alueiden hoitaja • vastaava ruoanjakaja • siivous- ja ruokapalvelutyöntekijä • siivooja-emäntä • sairaala-apulainen • siivooja-vahtimestari-keittäjä • siivooja-keittiöapulainen • siivooja-talonmies • vahtimestari • siivoustyönohjaaja • laitosapulainen • yhdistelmätyöntekijä • siivooja-ravitsemistyöntekijä
---	--	---

Kiinteistöpalvelualalla yleisin koulutusvaatimus oli ammatillinen koulutus, jota ei tarkemmin määritelty ja ammattitutkinto. Ammattitutkintoja nimettiin useita. Kotityöpalvelualalla koulutusvaatimuksena eniten edellytettiin perustutkintoa, jota ei kuitenkaan tarkennettu, mikä perustutkinto.

Toimitilapalvelualoilla työntekijöiden tämän hetken koulutusvaatimuksena yleisesti oli laitoshuoltajan ammattitutkinto. Taulukkoon 3 on koottu nykyiset työntekijöille asetetut koulutusvaatimukset.

TAULUKKO 3. Nykyiset koulutusvaatimukset kiinteistö-, kotityö- ja toimitilapalvelualojen työntekijöille.

Kiinteistöpalvelualan koulutusvaatimus (n= 14)	Kotityöpalvelualan koulutusvaatimus (n= 13)	Toimitilapalvelualan koulutusvaatimus (n= 48)
<ul style="list-style-type: none"> • ammatillinen koulutus • laitoshuoltajan ammattitutkinto tai vastaava • suntion ammattitutkinto • talotekniikan perustutkinto • kiinteistönhoitajan ammattitutkinto • virastomestarin 	<ul style="list-style-type: none"> • perustutkinto • sosiaali- ja terveysalan perustutkinto • laitoshuoltajan ammattitutkinto 	<ul style="list-style-type: none"> • laitoshuoltajan ammattitutkinto • puhdistuspalvelujen perustutkinto • sairaalahuoltaja • alan ammattitutkinto • alan toisen asteen perustutkinto

ammattitutkinto • ”tehtävän vaatima peruskoulutus siten että moniammatillisuus nousee esiin”		
--	--	--

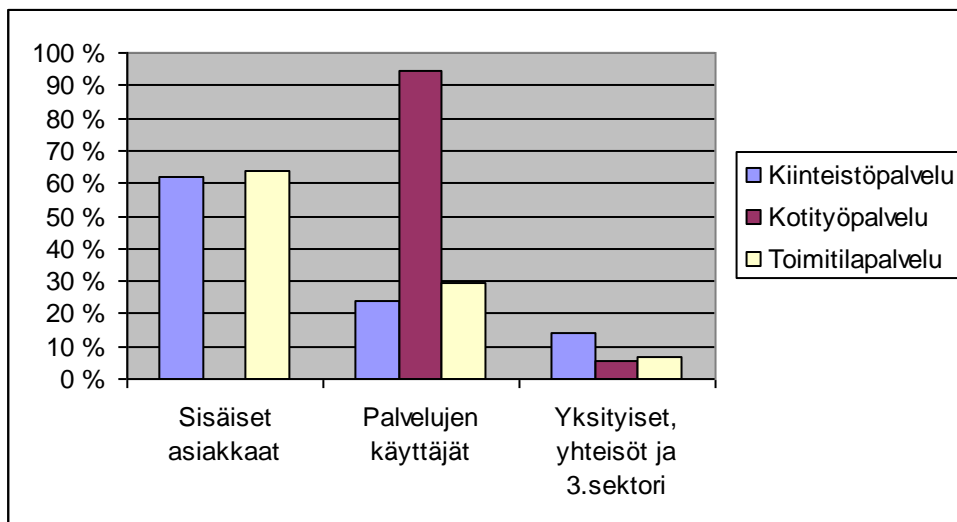
Muutamissa vastuksissa oli tarkennettu, että ammattitutkinto katsotaan eduksi, mutta ei ole vaatimus. Joissakin työpaikoissa edellytetään alan työkokemusta ja työssäoppimilla saatua oppia arvostetaan. Oli myös vastauksia, että tutkinnon puuttuminen ei ole työhön pääsemisen este.

4.4 Pääasialliset asiakkaat tulevaisuudessa

Selvityksessä vastaajia pyydettiin arvioimaan, ketkä ovat tulevaisuudessa heidän pääasiallisia asiakkaita. Kysymykseen vastattiin vapaamuotoisesti.

Vastauksista voi tulevaisuuden asiakkaat ryhmitellä kolmeen pääryhmään; sisäiset asiakkaat, palvelujen käyttäjät ja yksityinen sektori. Kuvio 4 kuvaa, millaisina asiakasryhmät nähdään tulevaisuudessa.

Kotityöpalvelujen edustajien vastauksissa tulevaisuuden asiakkaat pääasiallisesti ovat palvelujen käyttäjiä (n= 14). Kiinteistöpalveluissa (n= 13) ja toimitilapalveluissa (n= 48) pääasialliset asiakkaat ovat sisäisiä asiakkaita.



KUVIO 4. Pääasialliset asiakasryhmät tulevaisuudessa kiinteistö-, kotityö- ja toimitilapalveluilla.

Kiinteistöpalvelualalla pääasiallisiksi asiakkaiksi tulevaisuudessa oli määritelty kunnan sisäiset asiakkaat (n= 5), henkilökunta (n= 3), seurakuntayhtymä (n= 2), eri hallintokunnat (n= 2), toimitilojen käyttäjät (n= 2), kuntalaiset (n= 2) ja yksityiset tilaaja-asiakkaat kuten asunto- tai kiinteistö-osakeyhtiöt (n= 2).

Muina asiakasryhminä mainittiin eri sidosryhmät (n= 1), urheiluseurat ja järjestöt (n= 1) ja puolustusvoimat (n= 1).

Kotityöpalvelualan tärkeimmiksi asiakkaiksi tulevaisuudessa oli määritelty vanhukset (n= 13). Muita asiakkaita tulevaisuudessa olivat vammaiset, pitkäaikaissairaat, mielenterveysongelmaiset, alkoholisoituneet ja yksityiset yritykset ja kolmas sektori.

Toimitilapalvelujen edustajat arvioivat suurimmaksi tulevaisuuden asiakasryhmäksi kunnan/kaupungin sisäiset asiakkaat kuten päiväkodit, koulut, vanhainkodit, sosiaali- ja terveystoimi ja liikuntatoimi (n= 23). Seuraavaksi eniten asiakkaiksi oli määritelty sairaalan potilashoitoa tekevät yksiköt tai terveydenhuoltoalan yksiköt (n= 11). Muita mainintoja sisäisistä asiakkaista olivat seurakunta (n= 2), yksittäiset maininnat olivat seuraavista asiakasryhmistä: kiinteistön omistaja, valtio ja kunnan järjestämien palveluiden tuottajat. Palvelujen käyttäjiä asiakasryhmittäin olivat potilaat ja heidän omaiset (n= 5), kiinteistöjen ja toimitilojen käyttäjät (n= 5), vanhukset (n= 3), kunnan asukkaat (n= 3) ja naapurikunnat ja reuna-alueiden palvelujen käyttäjät (n= 2). Mainintoja oli myös yksityisestä sektorista (n= 2) ja yhteisöistä (n= 2) yhtenä tulevaisuuden asiakasryhmänä.

4.5 Toimintojen organisointi tulevaisuudessa

Kysymykseen, miten toimintanne organisoidaan tulevaisuudessa, vastaajat ilmaisivat vapaamuotoisesti näkemyksensä. Vastauksissa epävarmuutta aiheutti mahdolliset kuntaliitosten ja palvelurakennemuutosten aiheuttamat muutokset. Kuntaliitosten vaikutuksesta työskentelyalueiden nähtiin laajenevan ja että töiden organisointi tapahtuu keskitetysti.

”ns. isäntäkuntamalli viereisen kaupungin ja toisen kunnan kanssa...”

”seudullisen yhteistyön lisääntyminen. Mahdollisesti ruoka- ja puhtauspalvelualan yhteenliittyminen -> kotipalvelujen lisääntyvä tarve”

”vuoteen 2020 todennäköisesti sairaanhoitopiirin asiakaspohja laajenee. Organisaatiomallista tulee tuottaja-tilaaja mallinen; erikoissairaanhoidon palvelutuotanto ja erikoissairaanhoidon tukipalvelut”

Julkisten alojen kiinteistö- kotityö- ja puhdistus- ja toimitilapalveluilla yhtenä organisointimuutoksena nähtiin mahdollisesti liikelaitosmuoto.

”liiketoimintayksikkö sisältäen ateriapalvelut, siivouspalvelut ja mahdollisesti talonmiestyöt”

” lähimmän esimiehen työpiste on entistä kauempana -> vieraantuvat ”ruohonjuuritasolla” tehtävästä työstä, henkilöstön tuki vähenee...”

”on palvelupäällikkö, joka vastaa tuotannollista tukipalveluista, kuten ruokapalvelut, kiinteistöhoito, puhtauspalvelut ja liikuntapaikkojen ulkoalueet”

”tukipalvelut, puhtauspalvelut, ruokahuolto ja kiinteistö yhdistyvät”

”puhdistuspalvelukeskus, josta keskitetysti hoidetaan koko kaupungin vanhustenpalvelut”

”ruokahuolto keskitetään. Siivous eriytetään muista töistä”

Kunnan ja yksityisen sektorin yhteistyön arvioitiin lisääntyvän. Tulevaisuuden organisoinnin ja toimintojen kuvauksia tilaaja-tuottaja-mallin mukaisesti oli havaittavissa vapaamuotoisissa kommentteissa:

”ratkeaa miten pienet kunnat organisoidaan, hoivapalvelut teettää kunta, kotisiivoukset asiakkaat ostavat, palveluasumisasiakkaalle kotisiivouksen antaa kunta”

”kuten nytkin, lisäksi kolmas sektori ja yksityiset palveluntuottajat mukana lisääntyvästi”

”kuntien järjestämissä palveluissa perushoito, yksityiset palveluntuottajat ja 3.sektori -> tukipalvelut”

”ostopalveluina hätätyöt, huoltotyöt, etävalvonta”

”ylläpitopalveluita tullaan ulkoistamaan henkilöstön eläköitymisen myötä”

Yhteistyön lisääntymistä ja työnkuvan laajenemista arvioitiin tapahtuvan seuraavalla tavalla:

”mietitään tarkoin kohderyhmät mihin apua järjestetään. Työyhteisössä työskentelee eri ammattiryhmien työntekijöitä. Tiimityö lisääntyy”

”Nykyisin sairaalahuoltajalle tehtäviin kuuluu siivous- ja puhdistuspalvelut sekä ateriapalvelut. Tulevaisuudessa saattaa tulla huolenpitopalveluja.”

Tarvetta toimintojen uudelleen organisointiin ei kaikilla vastaajilla ollut. Kriittistä pohdintaa toimintojen uudelleen organisoinnista oli vähän. Ainoastaan yksi vastaaja suhtautui mahdolliseen uudelleen organisointiin kielteisemmin.

”näillä näkymin siivous pysyy kunnan omana toimintona. Ei ole tällä hetkellä paineita kilpailutukseen. Asiakas on valmis maksamaan hyvistä laadusta ja asiantuntevasta palvelusta”

”Ulkoistetaan, toimivat itsenäisinä organisaatioina, terveydenhuoltolaitoksilla ei ole kiinnostusta kehittää tukipalveluja kun heidän voimavaransa menee terveydenhuollon kehittämiseen. Kallis ratkaisu kunnille, yksityiset kyllä osaavat hinnoitella voiton kanssa kunnilta palvelun myynnin. Omana työnä olisi hyvin johdettuna edullisin ja yhteiskuntavastuu toteutuisi. Yhteiskunta kouluttaa tulevaisuudessa yksityisille virmoille hyviä työntekijöitä ja yksityiset virmat hyötyy, ei yhteiskunta. Kilpailu vain kiristyy.”

5 JULKISTEN ALOJEN KIINTEISTÖ-, KOTITYÖ-, SIIVOUS- JA TOIMITILAPALVELUJEN KYSELYN TULOKSET

Kyselyssä väittämät kohdennettiin osaamisalueisiin, jotka oli avattu yksittäisinä osaamisina. Vastausvaihtoehdot olivat viisiportaisella asteikolla: 1 = täysin tarpeeton, 2 = vain vähän tarpeellinen, 3 = melko tarpeellinen, 4 = hyvin tarpeellinen ja 5 = erittäin tarpeellinen. Jokaisen osaamisalueen väittämien jälkeen vastaajalla oli mahdollisuus lisätä väittämistä puuttuvia osaamisalueita tai antaa muuta palautetta ko. osaamisalueesta.

Osaamisalueiksi oli kyselyn valmisteluvaiheessa työelämän edustajille tehtyjen haastattelujen tuloksen pohjalta määritelty:

- Palveluosaaminen
- Puhdistuspalvelu ja tekstiilienhoito sekä muu siihen läheisesti liittyvä osaaminen
- Kiinteistöhoitoon liittyvä osaaminen
- Aula- ja kokouspalvelut
- Ruoanvalmistus kodinomaisissa ympäristöissä
- Turvallisuus ja ergonomia

- Muut alan tiedot ja taidot

Vastaukset on luokiteltu sen mukaan, minkä vastaaja on ilmoittanut toimialakseen: kiinteistö-, kotityö- vai toimitila/puhdistuspalveluala. Kyselyjen lähettämisessä useampaa alaa edustavat oli laskettu siivous- ja toimitilapalvelualalle. Kaksi vastausta on jätetty huomioimatta tuloksissa, koska vastaajat ilmoittivat edustavansa ravitsemisalaa.

5.1 Palveluosaaminen

Palveluosaamisessa osaamiseksi oli kuvattu asiakkaan kohtaamiseen ja palveluun liittyviä osaamisia, asiakkaiden avustamista erilaisissa toiminnoissa sekä kielitaitovaatimuksia. Väittämät olivat seuraavat:

- Asiakkaiden luonteva kohtaaminen erilaisissa palvelutilanteissa
- Asiakkaiden opastaminen ja neuvominen palveluiden käytössä ja hankinnoissa
- Eri kulttuurien ja uskontojen tunteminen
- Tavallisimpien ikääntyvien ihmisten sairauksien tunteminen
- Tavallisimpien lasten sairauksien tunteminen
- Asiakkaan avustaminen liikkumisessa ja asioinnissa
- Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen
- Asiakkaan avustaminen ruokailussa
- Asiakkaan avustaminen henkilökohtaisessa hygieniahoidossa
- Kielitaitovaatimus

Kuvio 5 kuvaa sen, että **asiakkaiden luonteva kohtaaminen erilaisissa palvelutilanteissa**

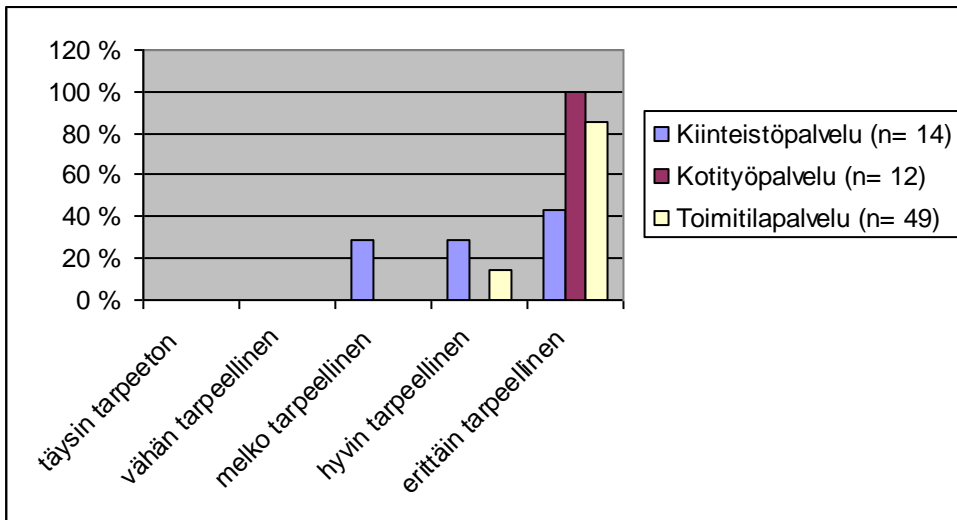
vastauksissa ei ollut suuria eroja; niitä pidettiin hyvin tai erittäin tarpeellisina taitoina.

Kiinteistöpalveluissa neljä (29 %) piti niitä hyvin tarpeellisina taitoina ja vajaat puolet (n= 6, 43 %) erittäin tarpeellisina taitoina. Kiinteistöpalveluissa vain neljä (29 %) vastaajaa piti asiakkaiden

kohtaamisen taitoja melko tarpeellisena. Kotityöpalvelujen vastaajista 100 % (n= 12) ilmoitti ne erittäin

tarpeelliseksi taidoksi. Toimitilapalvelujen vastaajat arvioivat asiakkaan kohtaamisen taidot hyvin

tarpeelliseksi (n= 7, 14 %) tai erittäin tarpeelliseksi (n= 42, 86 %).



KUVIO 5. Asiakkaiden luonteva kohtaaminen erilaisissa palvelutilanteissa

”asiakaspalvelun hallinta tosi tärkeä asia. Asiakaspalvelutaidot oltava hyvät, sillä mitataan ostaako asiakas palvelun meiltä vai joltain muulta” / toimitilapalvelu

”asiakkaiden kanssa yhteistyössä toimiminen on tänä päivänä avainasemassa. Jos osaat toimia asiakkaiden kanssa luontevasti ja asiallisesti, yhteistyö sujuu loistavasti” / toimitilapalvelu

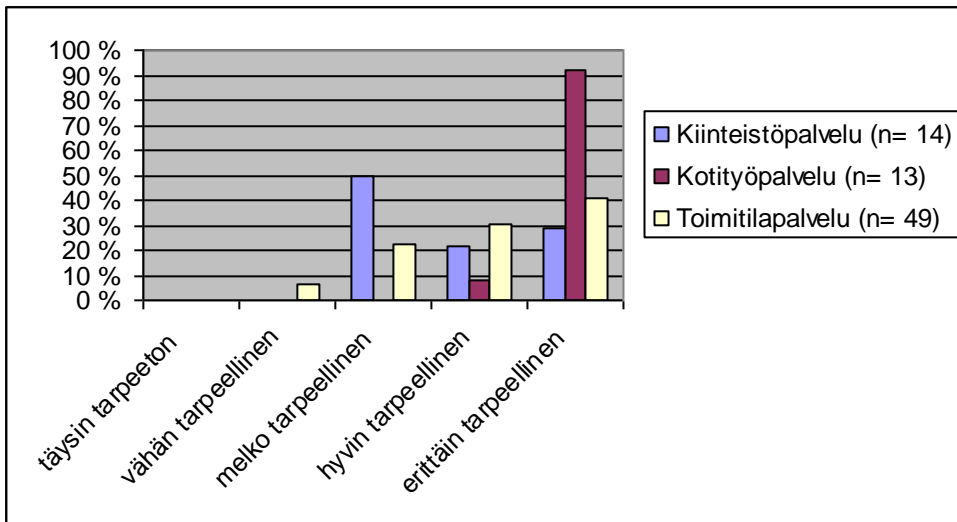
”joustavuus, hyvät neuvottelu- ja vuorovaikutustaidot ja palveluhenkisyys ja yhteistyö ovat ensiarvoisen tärkeitä tulevaisuudessa, samoin hyvät suunnittelu ja seuranta ja palvelun (itse)arviointi taidot” (toimitilapalvelu)

”palveluosaamisessa korostuvat muutoksen hallinta ja joustavuus, esim. nopeasti muuttuvat työtilanteet, asiakkaan kohtaaminen ja asiakaspalvelu, tukipalvelu/ydinpalvelu” (toimitilapalvelu)

Haastatteluissa kotityöpalvelun ja toimitilapalvelun edustajat korostivat, että palvelukulttuuri ja asiakkaan luonteva kohtaaminen kuuluvat perustehtävään. Erilaisten asiakkaiden kohtaamisessa kotityöpalvelun edustajat toivat esille, että työntekijällä tulisi olla perustiedot mielenterveyskuntoutujista, vammaisuudesta sekä alkoholiongelmallisista ja sekakäyttäjistä.

Asiakkaiden opastaminen ja neuvominen palveluiden käytössä arvioitiin kotityöpalvelualalla tärkeämmäksi kuin muilla toimialoilla. Vastaajista 92 % (n= 12) piti niitä erittäin tarpeellisina taitoina ja yksi vastaaja (8 %) hyvin tarpeellisena taitona. Kiinteistö- ja toimitilapalvelujen aloilla tärkeydessä oli hajontaa siten, että kiinteistöpalveluissa neljä vastaajaa (29 %) ja toimitilapalvelujen vastaajista 41 % (n= 20) piti niitä erittäin tarpeellisena. Kiinteistöpalvelujen vastaajista puolet (n= 7, 50 %) ja

toimitilapalvelujen vastaajista 22 % (n= 11) arvioi kyseiset taidon melko tarpeelliseksi. Vain kolme (6 %) toimitilapalvelujen vastaajaa piti taitoja vähän tarpeellisena (kuvio 6).



KUVIO 6. Asiakkaiden opastaminen ja neuvominen palveluiden käytössä ja bankinnoissa

Vapaamuotoisesti kyseistä osaamista oli kuvattu seuraavalla tavalla:

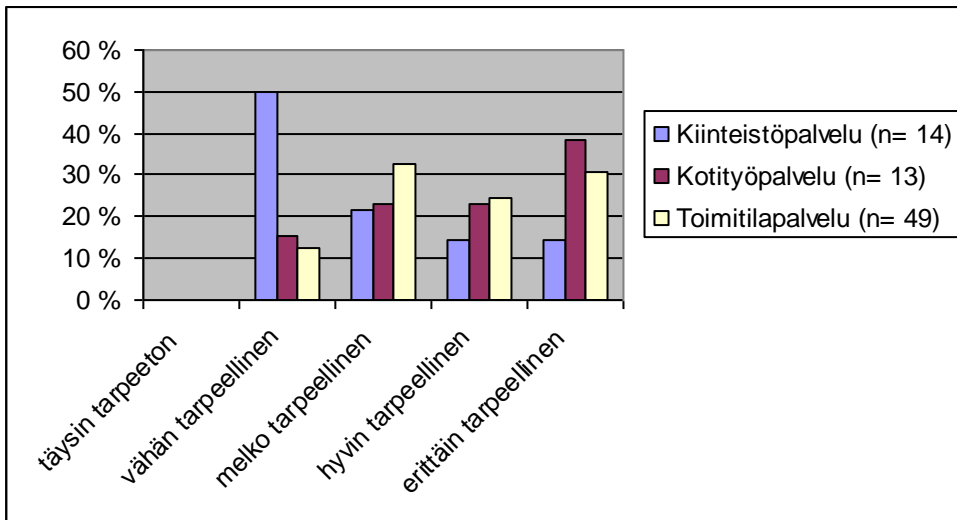
”pubdistusaineiden mahdolliset vaikutukset pubdistettavaan materiaaliin (haihtuminen, hajoaminen)” / kiinteistöpalvelu

”Atk-aidot, kiinnostus nykyhetken päätäntään, paikallisen historian tunteminen, medialukeminen, valtion tasolla tehdyt päätökset (STM lähinnä), tiedottaminen” / kotityöpalvelu

”ulkopuolisten tilankäyttäjien opastaminen” / toimitilapalvelu

Myös haastatteluissa oli perusteltu ulkopuolisten tilankäyttäjien opastamista sillä, että sitä kohden ollaan menossa ja se on lisääntyvä palvelu.

Kuvio 7 havainnollistaa sen, miten vastaukset hajosivat kysyttäessä **eri kulttuurien ja uskontojen tuntemisen** merkitystä. Kiinteistöpalvelun edustajista puolet (n= 7, 50 %) oli sitä mieltä, että tämä osaaminen on vain vähän tarpeellinen, vain kaksi (14 %) vastaajaa arvioi sen erittäin tarpeelliseksi. Kotityöpalvelujen vastaajista 38 % (n= 5) arvioi kulttuurien ja uskontojen tuntemisen erittäin tärkeäksi ja kaksi vastaajaa (15 %) piti sitä vähän tarpeellisena asiana. Toimitilapalvelujen vastauksista kolmannes (n= 15, 31 %) arvioi nämä taidot erittäin tarpeelliseksi, neljännes hyvin tarpeelliseksi (n= 12, 24 %) ja kuusi (12 %) vastaajaa ilmoitti, että ne ovat vähän tarpeellisia.

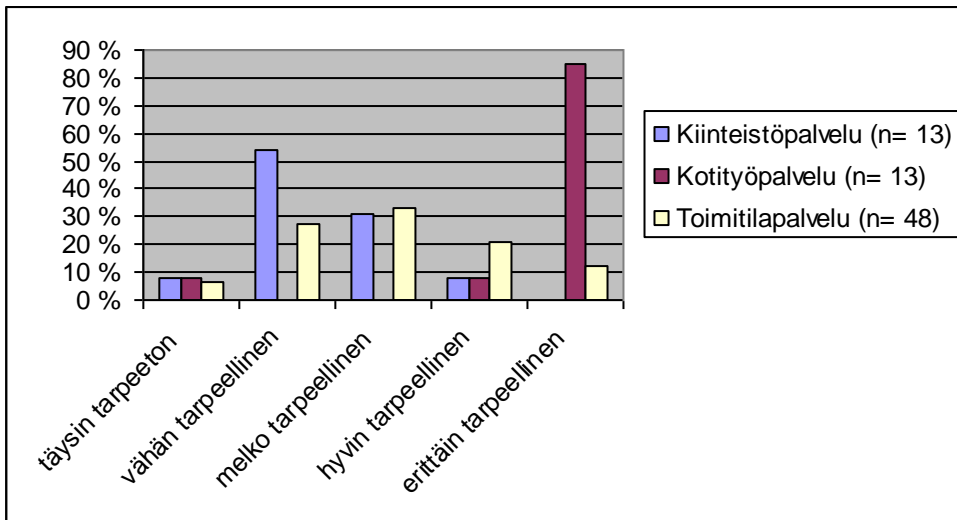


KUVIO 7. Eri kulttuurien ja uskontojen tunteminen

”eri kulttuurien ja uskontojen tunteminen riippuu aivan täysin hoidettavien kohteiden tyypistä” / kiinteistöpalvelu

Haastatteluissa nousi esille, että näillä aloilla monikulttuurisuus lisääntyy ja asettaa omat haasteensa. Niin työntekijöinä, kuin asiakkainakin tulevaisuudessa on yhä enemmän eri kieli- ja kulttuuritaustalla olevia henkilöitä. Suvaitsevaisuus kuuluu perusvaatimuksiin. Kulttuurien tuntemuksessa nähtiin olevan alueellisia eroja. Alueellisesti määräytyy, minkä kulttuurien tunteminen koetaan tärkeäksi. Monikulttuurisuus nousi esille myös kyselyn vastauksissa kielitaitovaatimusten kohdalla

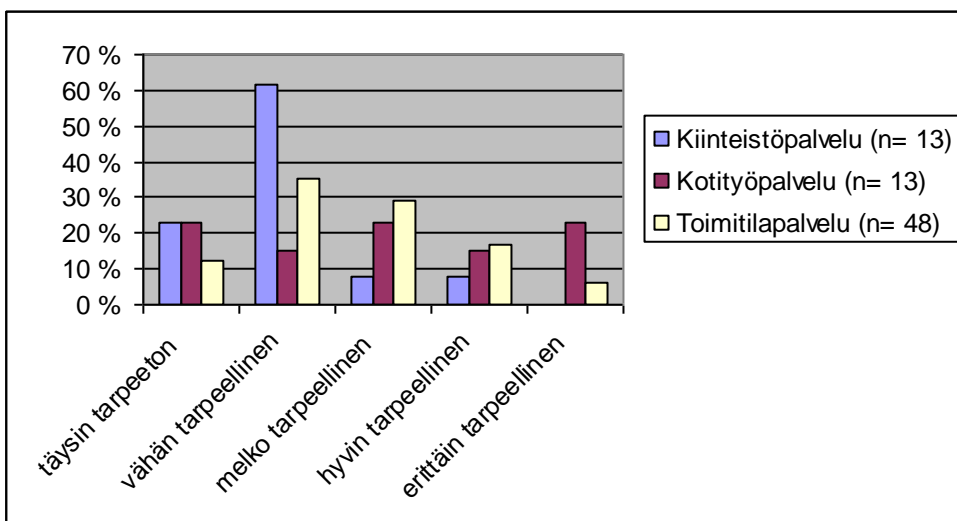
Kotityöpalveluissa lähes kaikki (n= 11, 85 %) arvioivat **tavallisimpien ikääntyvien ihmisten sairauksien tuntemisen** erittäin tärkeäksi. Vain yksi (8 %) oli sitä mieltä, että se on täysin tarpeeton. Kiinteistöpalvelujen edustajat arvioivat tämän osaamisen vähän tarpeelliseksi (n= 7, 54 %). Yksi vastaaja (8 %) piti sitä täysin tarpeettomana osaamisena. Toimitilapalvelujen vastauksissa ikääntyvien ihmisten sairauksien tuntemista kolmannes piti melko tarpeellisenä asiana (n= 16, 33 %). Vähän tarpeelliseksi sen arvioi vajaa kolmannes (n= 13, 27 %) vastaajista. Vain kolme (6 %) vastaajaa ilmaisi, että kyseinen taito on täysin tarpeeton. Kuvio 8 kuvaa, miten eri toimialojen vastaukset poikkesivat tämän väittämän kohdalla.



KUVIO 8. Tavallisimpien ikääntyvien ihmisten sairauksien tunteminen

”vakavasti sairaan henkilön kohtaaminen, kuolevan henkilön ja omaisten kohtaaminen” (toimitilapalvelu)

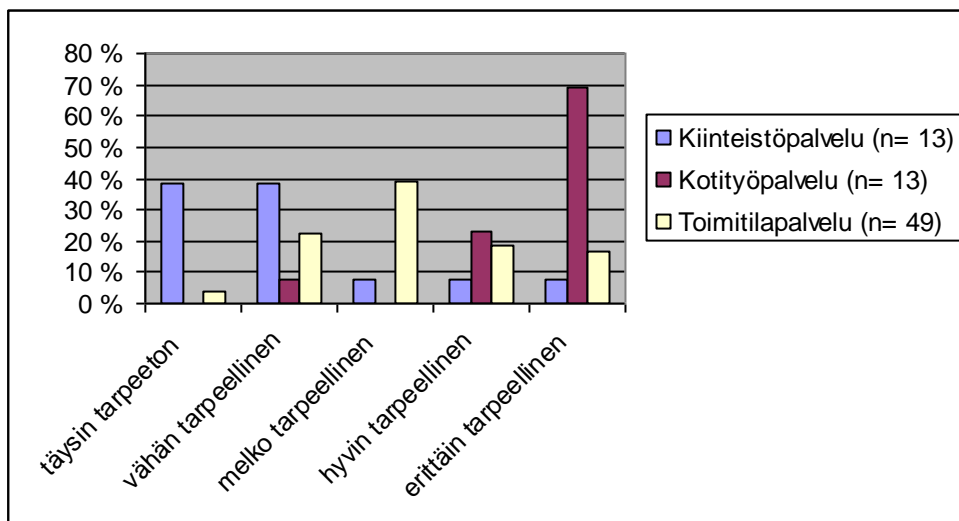
Tavallisimpien lasten sairauksien tunteminen kaikkien toimialojen vastaajien antamien arviointien perusteella aiheutti hajontaa (kuvio 9). Vastaajista erittäin tarpeellisenä sitä piti kotityöpalvelujen vastaajista 23 % (n= 3) ja toimitilapalvelujen vastaajista vain kolme (6 %) koki sen erittäin tärkeäksi. Kiinteistöpalvelujen vastaajista yli puolet piti asiaa vähän tarpeellisenä (n= 8, 62 %). Lähes neljännes kiinteistöpalvelujen edustajista (n= 3, 23 %) ja kotityöpalvelujen edustajista (n= 6, 23 %) piti sitä täysin tarpeettomana osaamisena.



KUVIO 9. Tavallisimpien lasten sairauksien tunteminen

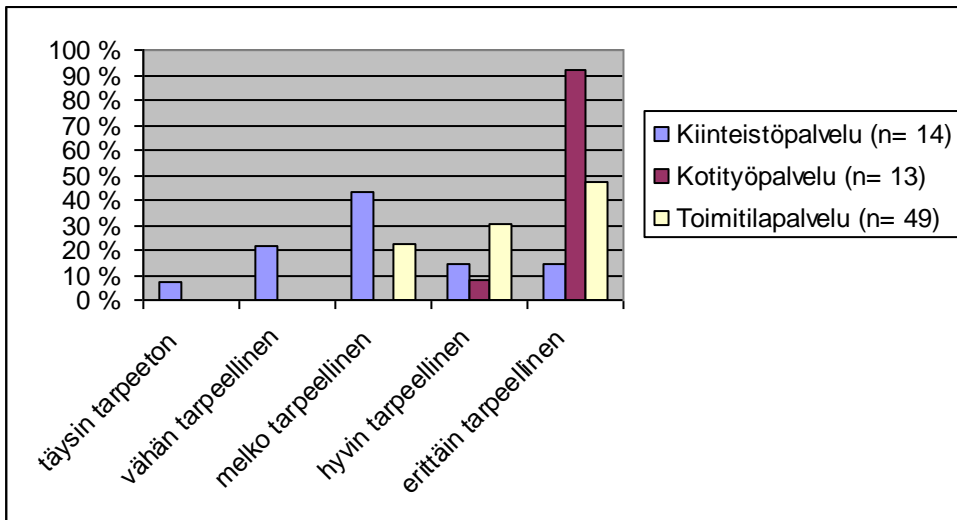
Haastatteluissa kotityöpalvelun edustajat korostivat, että lääkehoito kuuluu sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon suorittaneen osaamiseen ja asiantuntijuuteen. Kotityöpalvelun työntekijän, jonka tehtäviin ei kuulu hoito, on hyvä tuntea yleiset kansansairaudet ja osata ohjata asiakasta hakeutumaan hoitoon tai osata ilmoittaa hoidon tarpeesta eteenpäin. Asiakkaina he näkivät vanhusten lisäksi monilapsiset perheet, maalaistalojen asukkaat, kuntien järjestämien palvelutalojen ja päiväkeskuksien asiakkaat sekä muut yksittäiset asiakkaat ja hoitoyksiköiden osastot.

Asiakkaan avustaminen liikkumisessa ja asioinnissa (kuvio 10) arvioitiin kotityöpalveluissa tärkeäksi osaamiseksi. Vastaajista 69 % (n= 9) arvioi sen erittäin tarpeelliseksi. Muiden toimialojen edustajien arvioinneissa oli hajontaa. Kiinteistöpalvelujen edustajat pitivät asiaa vähän tarpeellisena (n= 5, 38 %) tai täysin tarpeettomana (n= 5, 38 %). Vain yksi (8 %) vastaaja piti asiaa erittäin tarpeellisena. Toimitilapalvelujen vastaajat arvioivat asian melko tarpeelliseksi (n= 19, 39 %), erittäin tärkeänä sitä piti kahdeksan (16 %) vastaajaa ja täysin tarpeettomana kaksi (4 %) vastaajista.



KUVIO 10. Asiakkaan avustaminen liikkumisessa ja asioinnissa

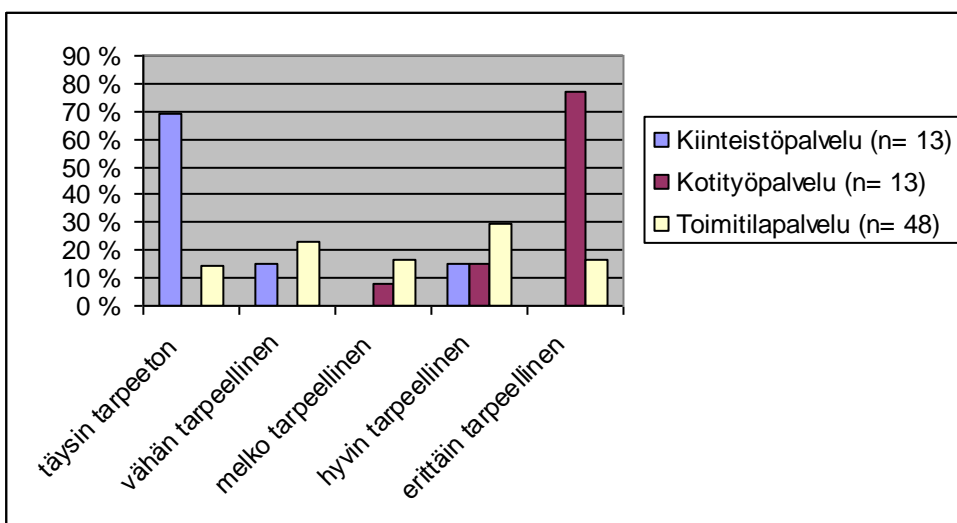
Aggressiivisen asiakkaan kohtaamisessa (kuvio 11) kotityö- ja toimitilapalvelujen vastaajat olivat sitä mieltä, että asia on tarpeellinen. Kiinteistöpalvelun edustajien vastauksissa oli hajontaa. Kotityöpalvelun edustajista suurin osa (n= 12, 92 %) ja toimitilapalvelujen edustajista lähes puolet (n= 23, 47 %) piti asiaa erittäin tarpeellisena. Kiinteistöpalvelun edustajat pitivät sitä pääasiallisesti melko tarpeellisena (n= 6, 43 %), erittäin tarpeellisena sen koki kaksi (14 %) vastaajaa. Kiinteistöpalvelun vastaajista vain kolme (21 %) ilmoitti sen vähän tarpeellisena ja täysin tarpeettomana vain yksi (7 %) vastaaja.



KUVIO 11. Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen

Haastattelussa korostettiin aggressiivisen asiakkaan kohtaamista; miten kohtaat ja käyttäydyt aggressiivisen asiakkaan kanssa. Toivomuksena olikin turva-alan osion liittäminen tutkintoon. Tärkeää on, että työntekijällä on taito arvioida asiakkaan aggressiivisuutta, eikä vaaranna omaa turvallisuuttaan.

Kuvio 12 kuvaa, miten kiinteistö- ja kotityöpalvelujen vastaajien arviot erottuivat toisistaan kysyttäessä arviointia **asiakkaan avustamiseen ruokailussa**. Suurin osa kotityöpalvelun edustajista piti sitä erittäin tärkeänä (n= 10, 77 %) ja suurimman osan kiinteistöpalvelun edustajien arvioinnin mukaan se on täysin tarpeetonta (n= 9, 69 %). Toimitilapalvelujen edustajien arvioinneissa oli hajontaa, hyvin tarpeellisena sen koki kolmannes (n= 14, 29 %) vastaajista ja täysin tarpeettomana 15 % (n= 7) vastaajista.

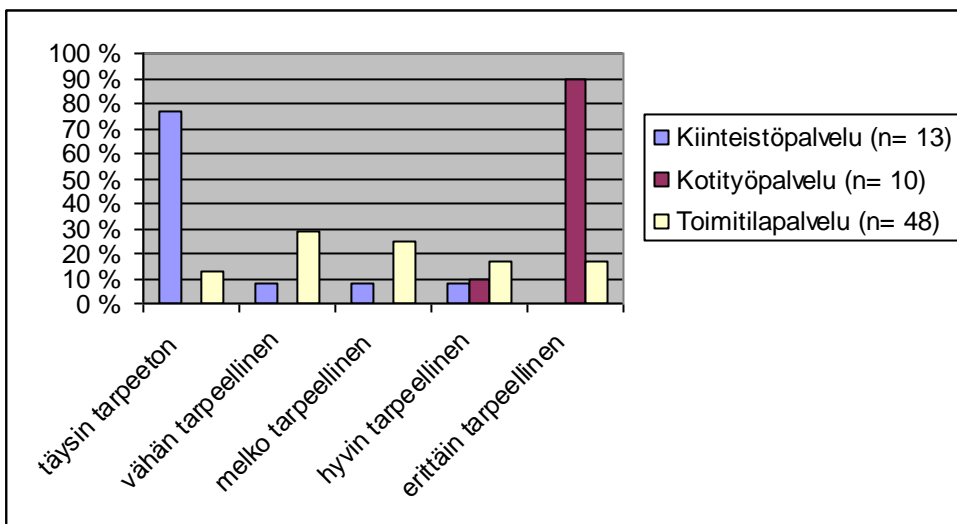


KUVIO 12. Asiakkaan avustaminen ruokailussa

”vaaditaan taitoa siihen, ettei asiakkaan puolesta tehdä esim. syötä jos hän vähänkin pystyy siihen. Seuraaminen ja muuten huolehtiminen asiakkaan perustarpeista kuuluu asiaan” (kotityöpalvelu)

”erityisruokavalioiden tunteminen” (toimitilapalvelu)

Kuten edellä, niin tässäkin hajonta oli selkeä kiinteistöpalvelun ja kotityöpalvelun edustajien arvioinneissa (kuvio 13). Kotityöpalvelun edustajista lähes kaikki (n= 9, 90 %) vastaajat kokivat **asiakkaan avustamisen henkilökohtaisessa hygieniahoidossa** erittäin tärkeäksi, kiinteistöpalvelun edustajat pitivät sitä kolmea vastaajaa lukuun ottamatta täysin tarpeettomana (n= 10, 77 %). Toimitilapalvelujen edustajien arvioinneissa oli hajontaa niin, että vähän tarpeellisenä asiaa piti lähes kolmannes (n= 14, 29 %) ja melko tarpeellisenä neljännes (n= 12, 25 %). Täysin tarpeettomana osaamisena sen arvioi kuusi (13 %) vastaajaa ja erittäin tarpeellisenä kahdeksan (17 %) vastaajaa.



KUVIO 13. Asiakkaan avustaminen henkilökohtaisessa hygieniahoidossa

”kotityöpalveluissa tärkeää on osata avustaa henkilökohtaisen hygienian huolehtimisessa ja hoitamisessa”

Vastaajat olivat sanallisesti täydentäneet palveluosaamista seuraavasti:

”laatukeyju, puhtauskonsulentti/ mittaukset työmaapuhtaustuokat tärkeä, tämä tulisi tuoda esille koulutuksessa” (kiinteistöpalvelu)

”osata pitää ammattitaito ajan tasalla, uudet menetelmät -> uudet välineet, vanhoista poisoppiminen” (kiinteistöpalvelu)

”kokonaisvastuun ottaminen tehtävästä” (toimitilapalvelu)

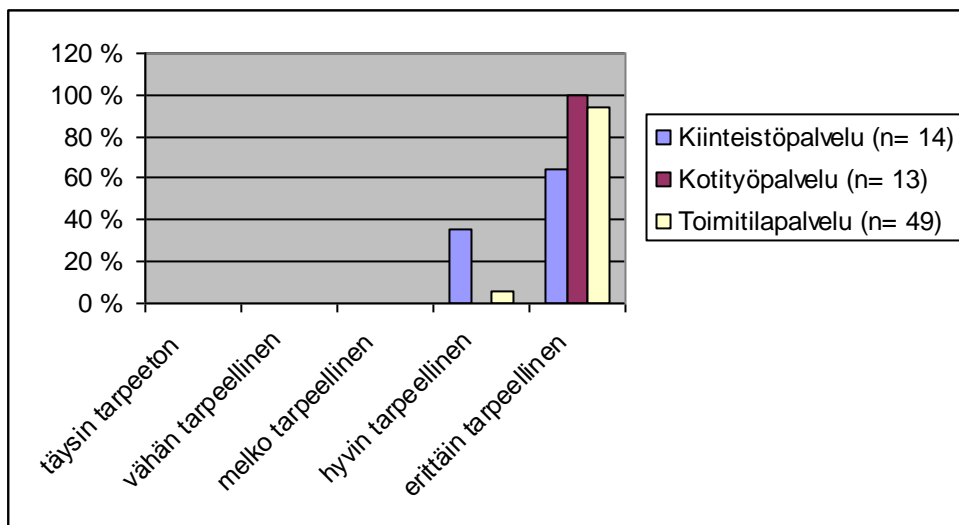
”myönteinen asenne alaan ja omaa työtä kohtaan” (toimitilapalvelu)

Kielitaitovaatimuksia kysyttäessä nousi **suomen kielen taito** (kuvio 14) erittäin tärkeäksi.

Kotityöpalvelujen edustajat kaikki (n= 13, 100 %) arvioivat, että suomen kieli on erittäin tarpeellinen.

Toimitilapalvelujen edustajien vastauksista lähes kaikki (n= 46, 94 %) pitivät suomen kieltä erittäin

tärkeänä. Kiinteistöpalvelujen vastaajista reilu kolmannes (n= 5, 36 %) piti asiaa hyvin tärkeänä ja loput vastaajista erittäin tarpeellisena (n= 9, 64 %).



KUVIO 14. Suomen kielen taitovaatimus

Kuvio 15 havainnollistaa, miten **englannin kielen osaamisvaatimuksessa** oli hajontaa

samansuuntaisesti eri toimialoilla. Kiinteistöpalvelujen vastaajista yksi (8 %) pitää sitä täysin

tarpeettomana, kolmannes (n= 4, 33 %) melko tarpeellisena tai hyvin tarpeellisena (n= 4, 33 %) ja yksi

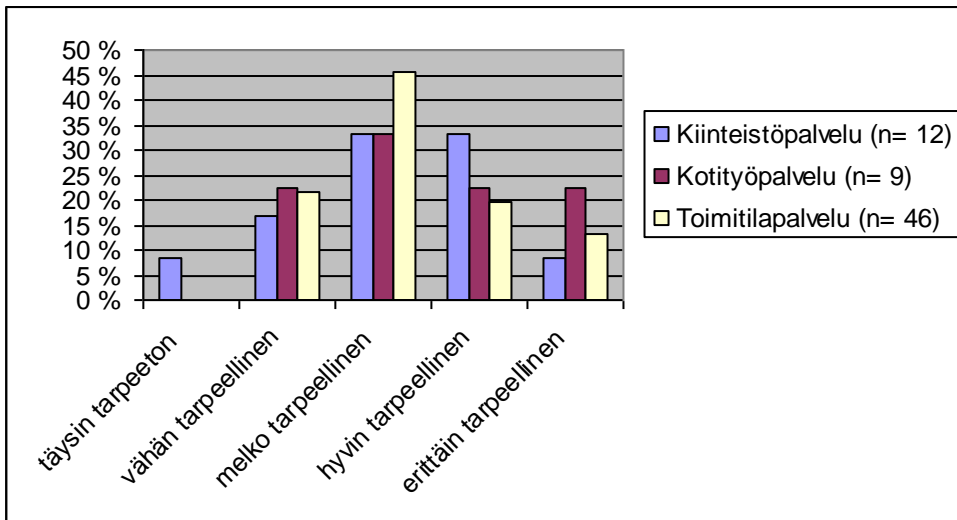
(8 %) erittäin tarpeellisena. Kotityöpalvelujen edustajista kolmannes (n= 3, 33 %) piti englannin kielen

taitoa melko tarpeellisena ja kaksi (22 %) vastaajaa erittäin tarpeellisena. Täysin tarpeettomaksi sitä ei

arvioinut yhtään vastaajaa. Toimitilapalvelujen vastaajista lähes puolet (n= 21, 46 %) arvioi englannin

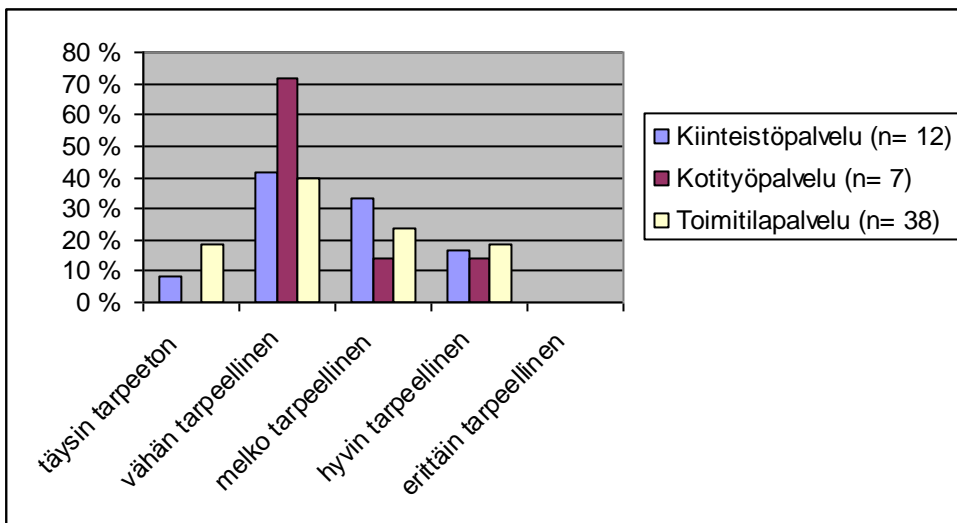
kielen taidon melko tarpeelliseksi ja kuusi (13 %) vastaajaa erittäin tarpeelliseksi. Kukaan

toimitilapalvelujen vastaajista ei pitänyt englannin kielen taitoa täysin tarpeettomana.



KUVIO 15. Englannin kielen osaaminen

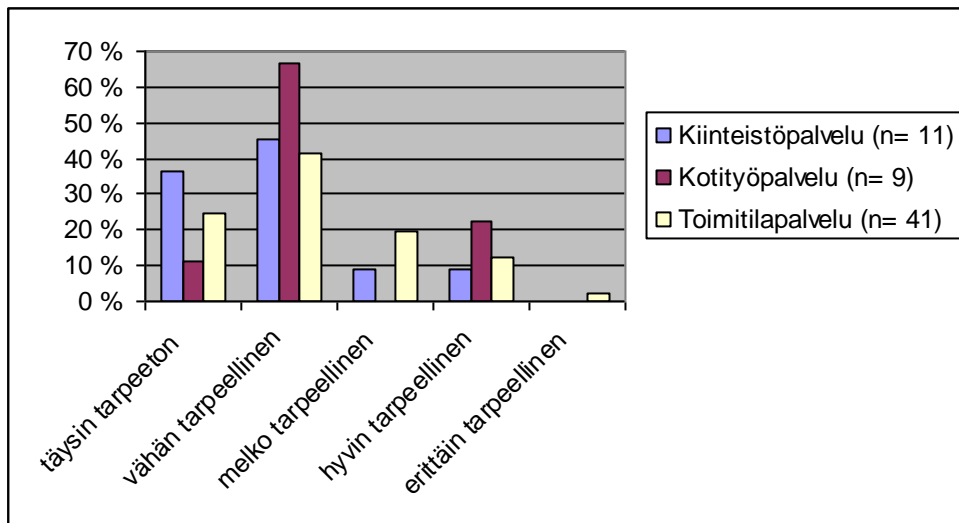
Ruotsin kielen taitoa (kuvio 16) ei kukaan vastaajista (n= 57) pitänyt erittäin tärkeänä. Ruotsin kielen taitoa pidettiin vähän tarpeellisenä. Yksi (8 %) kiinteistöpalvelujen vastaaja ja seitsemän (18 %) toimitilapalvelujen vastaajaa pitivät ruotsinkielen taitoa täysin tarpeettomana.



KUVIO 16. Ruotsin kielen osaamisvaatimus

Venäjän kieli (kuvio 17) osaamisvaatimuksena ei noussut vahvasti esille vastauksista. Vain yksi toimitilapalvelujen edustaja piti sitä erittäin tarpeellisenä (2 %). Pääsääntöisesti venäjän kielen taito arvioitiin vähän tarpeelliseksi; kiinteistöpalvelun edustajien arvioinneissa lähes puolet (n= 5, 45 %), kotityöpalvelujen vastaajista yli puolet (n= 6, 67 %) ja toimitilapalvelujen edustajista vajaa puolet (n= 17, 41 %) arvioi sen vähän tärkeäksi. Reilu kolmannes (n= 4, 36 %) kiinteistöpalvelujen vastaajista

ilmoitti venäjän kielen taidon täysin tarpeettomaksi. Neljännes (n= 10, 24 %) toimitilapalvelujen edustajista oli samaa mieltä.



KUVIO 17. Venäjän kielen taitovaatimus.

Muut yksittäiset maininnat kielitaitovaatimuksista olivat saksa, ranska ja darinkieli.

”kielitaidon tarpeellisuus on mielestäni alueellinen” (toimitilapalvelu)

”kielet tulee varmaan barkintaa kun tulee ulkomaalaisia töihin olis hyvä osata jonkin verran ainakin siivoussanastoa” (toimitilapalvelu)

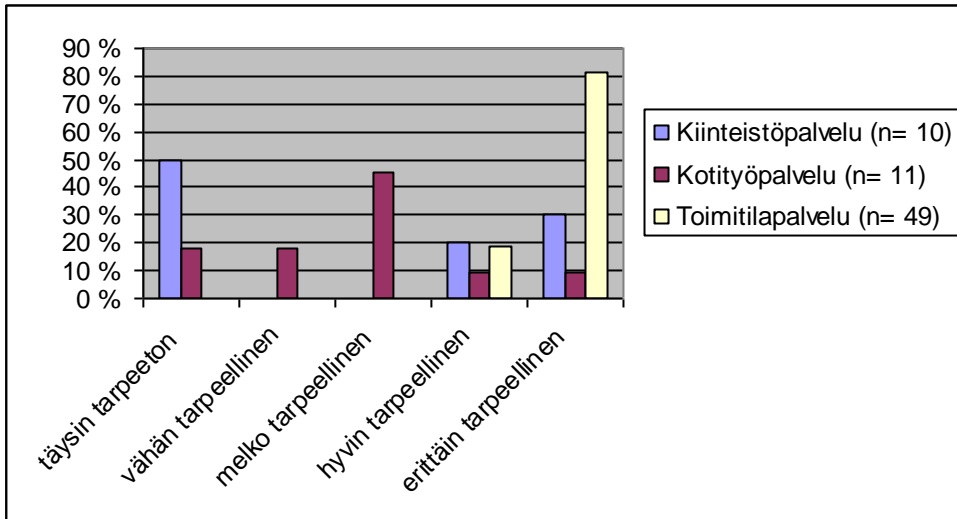
Haastatteluissa korostettiin alueellisia eroja kielitaitovaatimuksissa. Englannin kielen taitoa pidettiin yleisesti tarpeellisena. Alueellisia eroja oli siinä, onko esimerkiksi ruotsin kielen vai venäjän kielen taito tärkeämpi. Tulevaisuudessa tulee yhä enemmän olemaan eri kielitaustaisia työntekijöitä ja asiakkaita.

5.2 Puhdistuspalvelu ja tekstiilienhoito sekä muu siihen läheisesti liittyvä osaaminen

Puhdistuspalveluosaaaminen oli kyselyssä kuvattu seuraavalla tavalla:

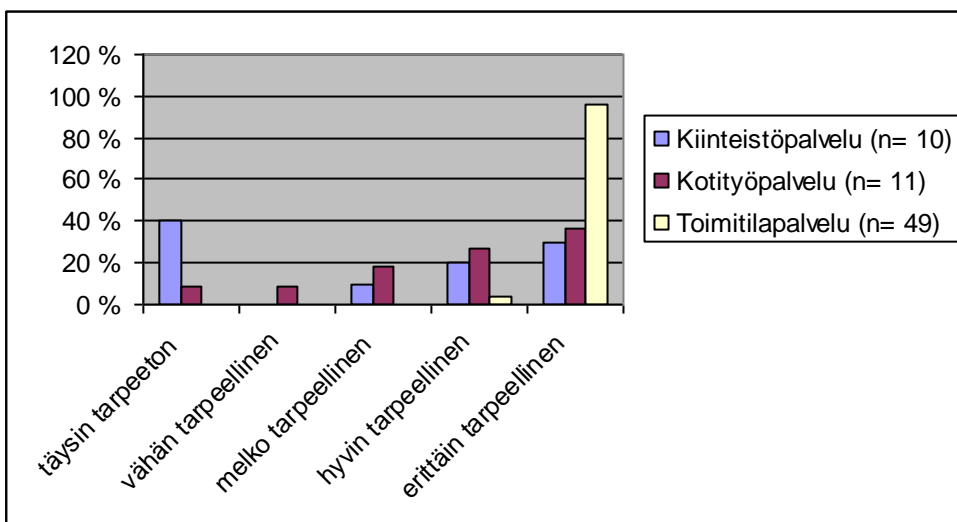
- Pintamateriaalien ja tekstiilien tunteminen
- Työkohteen puhtaustasovaatimusten tietäminen
- Siivousmenetelmien, aineiden, koneiden ja välineiden hallitseminen
- Ylläpitosiivoustehtävien hoitaminen
- Perussiivoustehtävien hoitaminen

Puhdistuspalvelun edellyttämä osaamisvaatimus nousee vahvasti esille toimitilapalvelujen edustajien vastauksissa (kuvio 18). Kiinteistö- ja kotityöpalvelun edustajien vastauksissa tässä kyselyssä puhdistuspalveluosaamisesta esiintyy hajontaa. Toimitilapalvelujen vastaajat pitivät **pintamateriaalien ja tekstiilien tuntemusta** erittäin tärkeänä (n= 40, 82 %). Kiinteistöpalvelujen vastaajista vain kolme (30 %) arvioi sen erittäin tärkeäksi ja 50 % (n= 5) piti sitä täysin tarpeettomana osaamisvaatimuksena. Kotityöpalvelujen edustajat arvioivat asian osaamisen pääsääntöisesti (n= 5, 45 %) melko tärkeäksi ja kaksi (18 %) vähän tarpeelliseksi tai täysin tarpeettomaksi (n= 2,18 %).



KUVIO 18. Pintamateriaalien ja tekstiilien tunteminen

Työkohteen puhtaustason vaatimus oli myös erittäin tärkeä (n= 47, 96 %) toimitilapalvelujen vastaajille (kuvio 19). Kotityöpalvelujen (n= 4, 36 %) ja kiinteistöpalvelujen vastaajista (n= 3, 30 %) arvioi sen erittäin tarpeelliseksi osaamiseksi. Täysin tarpeettomana osaamisena asian arvioi neljä (40 %) kiinteistöpalvelujen vastaajaa ja yksi (9 %) kotityöpalvelujen vastaaja.



KUVIO 19. Työkohteen puhtaustasovaatimusten tietäminen

Työkohteen puhtaustason vaatimukset osaamisena nousivat erityisesti sairaaloissa työskentelevien vastaajien vapaamuotoisissa vastauksissa.

”korkea hygienia-puhdistusaste, erilaisten erityissivouksien tunteminen, tartuntareittien tunteminen, erilaisten sairaalabakteerien tartuntareittien katkaiseminen” (toimitilapalvelu)

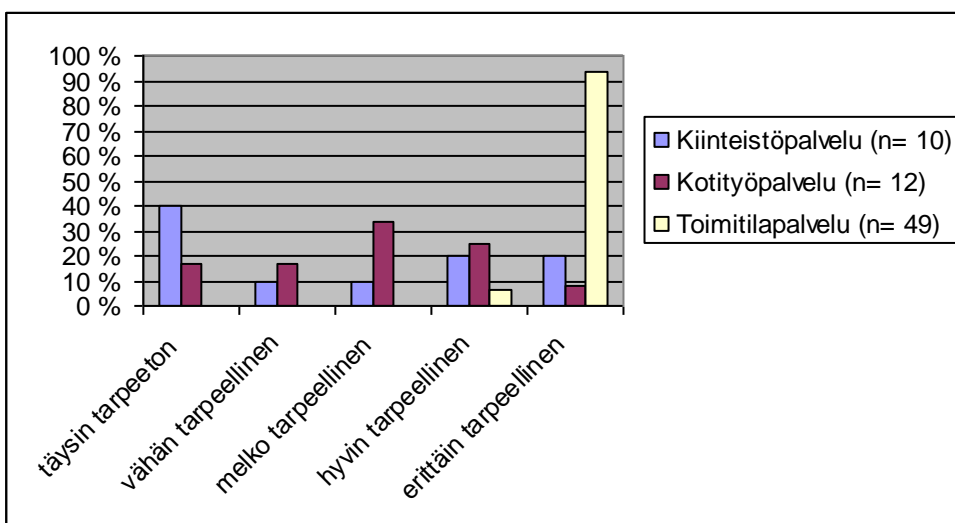
”eristysbuoneiden siivoaminen, jätehuollon tuntemus” (toimitilapalvelu)

”hygienia, tarttuvat taudit, suojaimet, jätehuolto” (toimitilapalvelu)

”eristyssivous, sairaalavälineiden huolto- ja puhdistus, erityiskohteet (puhdistilat, leikkaussalit, uimahalli)” (toimitilapalvelu)

”infektiotilanteet, henkilökohtainen hygienia, infektoidut tilat, homeiset tilat” (toimitilapalvelu)

Siivousmenetelmien, aineiden, koneiden ja välineiden hallitseminen oli erittäin tarpeellista (n= 46, 94 %) lähes kaikkien toimitilapalvelujen vastaajien arvioinnissa. Kiinteistöpalvelujen edustajista 40 % (n= 4) arvioi asian täysin tarpeettomaksi, kaksi (20 %) vastaajaa hyvin tarpeellisenä ja kaksi (20 %) vastaajaa piti sitä erittäin tarpeellisenä. Kolmannes (n= 4, 33 %) kotityöpalvelujen vastaajista piti asian osaamista melko tarpeellisenä ja neljäsosa (n= 3, 25 %) hyvin tarpeellisenä (kuvio 20).



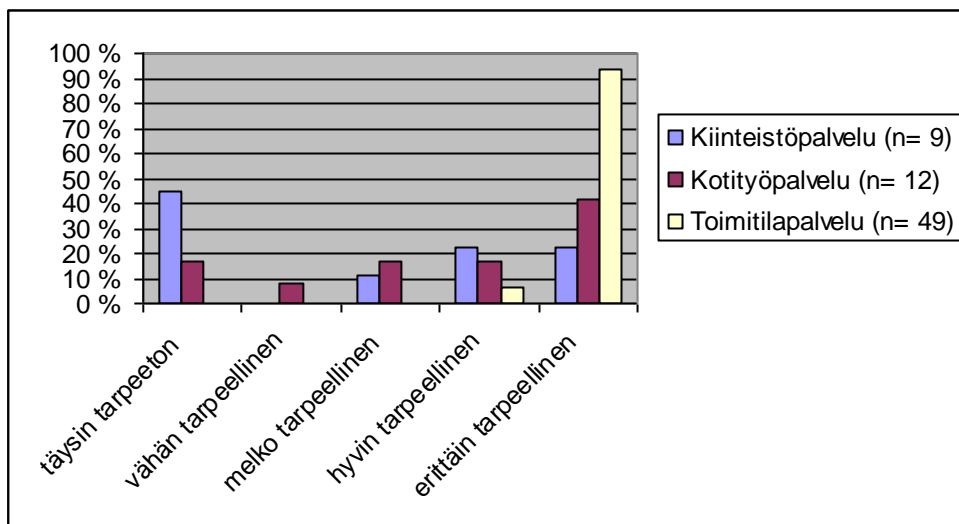
KUVIO 20. Siivousmenetelmien, aineiden, koneiden ja välineiden hallitseminen

Lisäkommentteina olivat erityisosaamisvaatimuksia edellyttävät kohteet:

”fysioterapian apuvälineiden puhdistus (toimitilapalvelu)

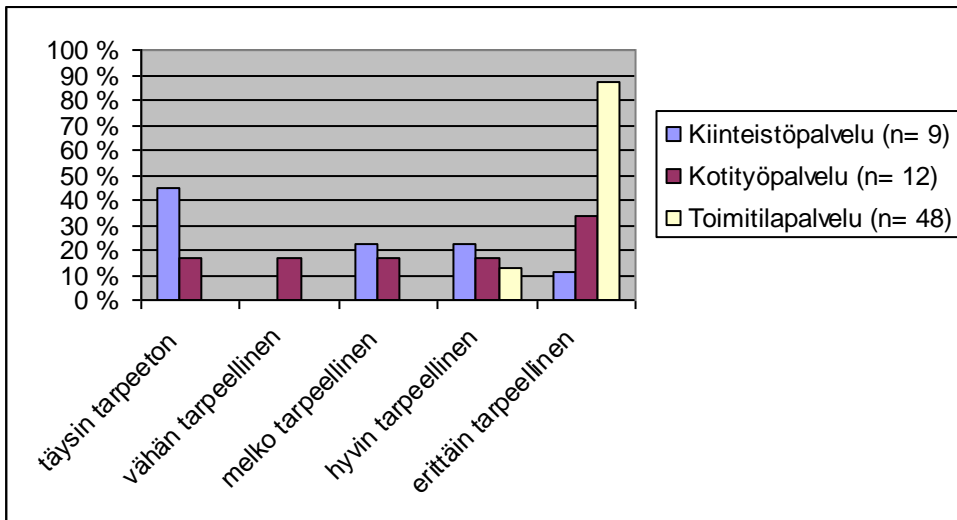
”laitteiden: videotykit yms. käytön ja tekniikan tunteminen + puhdistus, käyttö- ja paloturvallisuus” (toimitilapalvelu)

Ylläpitosiivous tehtävien hoitaminen (kuvio 21) on toimitilapalvelujen työntekijöille erittäin tarpeellinen osaamisvaatimus (n= 46, 94 %). Kotityöpalvelujen edustajista 42 % (n= 5) arvioi sen erittäin tarpeelliseksi ja 17 % (n= 2) hyvin tarpeelliseksi. Kaksi (17 %) vastaajaa piti asian osaamista täysin tarpeettomana. Kiinteistöpalvelujen vastaajista vajaa puolet (n= 4, 44 %) piti osaamista täysin tarpeettomana ja kaksi (22 %) vastaajaa erittäin tarpeellisenä osaamisena.



KUVIO 21. Ylläpitosiivoustehtävien hoitaminen.

Perussiivoustehtävien hoitamisen osaamisvaatimus ei poikennut ylläpitosiivoustehtävien hoitamisesta annetuista vastauksista. Erittäin tarpeellisenä sen arvioi suurin osa (n= 42, 88 %) toimitilapalvelujen edustajista (kuvio 22).



KUVIO 22. Perussiivoustehtävien hoitaminen

Muita kommentteja puhdistuspalveluosaamisesta olivat kirjanneet toimitilapalvelujen edustajat.

”ympäristön huoltopalvelut, tuboeläinten torjunta” (toimitilapalvelu)

”joustavuus, ihmissuhdetaidot ammattitaitovaatimuksissa” (toimitilapalvelu)

”ateriapalvelut ovat tärkeä osa sairaalahuoltajan työnkuvaa” (toimitilapalvelu)

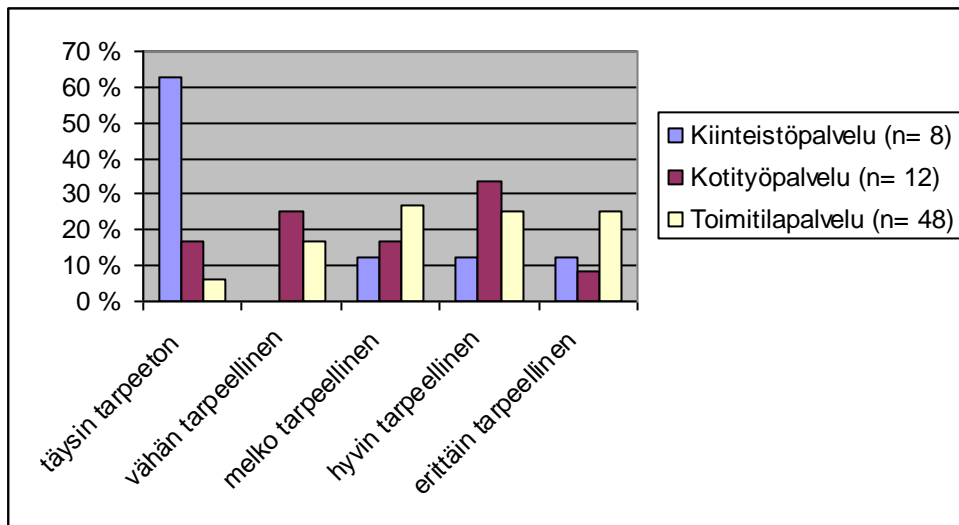
”sisäilman laadun tarkkailu, osaaminen, kuinka pidetään yllä hyvä sisäilma siivouksella, vuodehuolto, välinehuolto” (toimitilapalvelu)

Tekstiilien hoitoon liittyvää osaamisvaatimusta arvioitiin seuraavien väittämien kautta:

- Tekstiilien huolto- ja jälkikäsittelytehtävien hoitaminen
- Tekstiilien hoitokoneiden käyttäminen
- Korjausompelu
- Jalkineiden huoltaminen

Tekstiilien huolto- ja jälkikäsittelytehtävien hoitamiseen liittyvään osaamiseen arvioinneissa oli hajontaa (kuvio 23). Toimitilapalvelujen vastaajista neljännes (n= 12, 25 %) arvioi sen erittäin tarpeelliseksi ja neljännes (n= 12, 25 %) hyvin tarpeelliseksi. Kolme (6 %) vastaajaa piti sitä täysin tarpeettomana osaamisena. Kiinteistöpalvelujen edustajista 63 % (n= 5) piti tätä osaamista täysin

tarpeettomana. Kotityöpalvelualan vastaajista kolmannes (n= 4, 33 %) arvioi tekstiilien huolto- ja jälkikäsitteilytehtävien hoitamiseen vaadittavan osaamisen hyvin tarpeelliseksi.



KUVIO 23. Tekstiilien huolto- ja jälkikäsitteilytehtävien hoitaminen

Toimitilapalvelujen vastaajat nostivat esille vuodehuoltoon liittyvät tehtävät, josta oli useita mainintoja. Lisäksi vastaajat olivat kirjanneet yksittäisiä asioita, joita tekstiilien hoidon osaamisalueeseen kuuluu.

”verhojen ja pöytäliinojen vaihtaminen ja pesu” (kotityöpalvelu)

”sisustustekstiilit” (toimitilapalvelu)

”tekstiilien huolto keskittyy lähinnä siivoustekstiilien huoltamiseen ja puhdistamiseen” (toimitilapalvelu)

”tekstiilien paloturvallisuus, laitospesukestävyys, vaatteiden merkkeäminen ja tekstiilien lähettäminen/ vastaanottaminen. Hygienia!” (toimitilapalvelu)

”seinätekstiilit, huonekalut, matot” (toimitilapalvelu)

”tekstiilien tilaus, tekstiilien varastointi” (toimitilapalvelu)

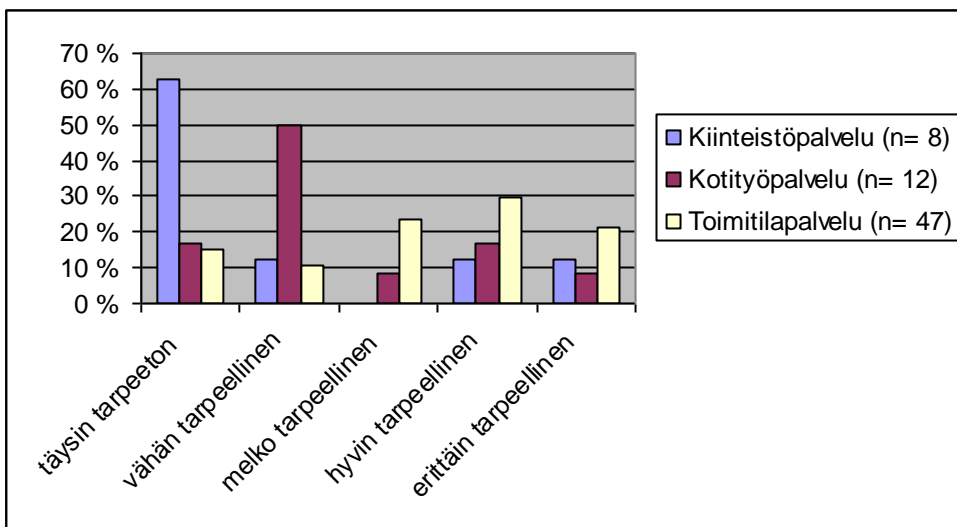
”pyykkiin vastaanottaminen ja lähettäminen” (toimitilapalvelu)

”siivouspyyhkeiden ja moppien oikea huoltaminen ja esikäsitteily ennen pesulaan menoa” (toimitilapalvelu)

”terveydenhuollossa välinehuolto ja vuodehuolto” (toimitilapalvelu)

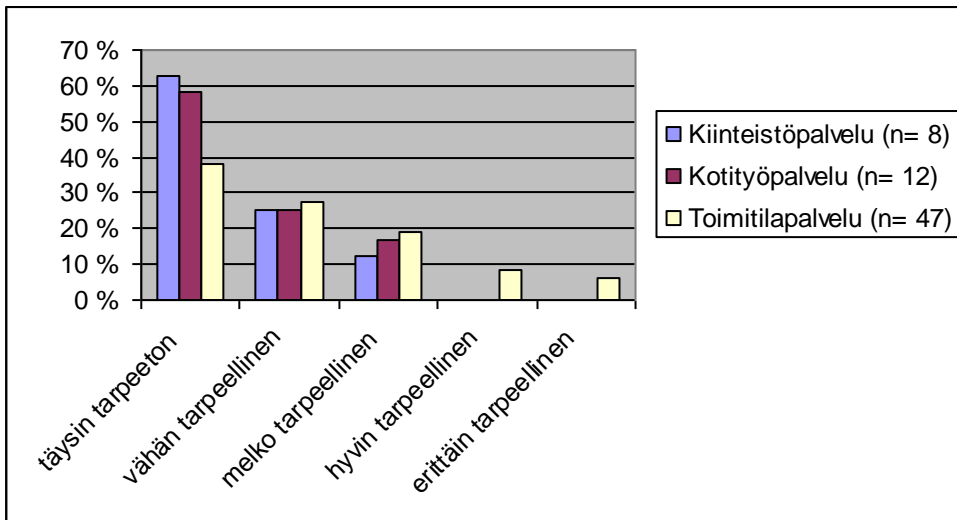
”sairaalan erikoistekstiilit, esim. fysioterapiassa käytettävien välineiden huolto lisäänty” (toimitilapalvelu)

Tekstiilien hoitokoneiden käyttäminen ei tässä kyselyssä noussut erityisen tärkeäksi osaamisvaatimukseksi (kuvio 24). Vastausten mukaan hyvin tarpeellisenä sitä piti lähes kolmannes (n= 14, 30 %) toimitilapalvelujen edustajista. Kiinteistöpalvelujen edustajat pitivät sitä tarpeettomana (n= 5, 63 %) ja kotityöpalvelun vastaajat vain vähän tarpeellisenä osaamisena (n= 6, 50 %).

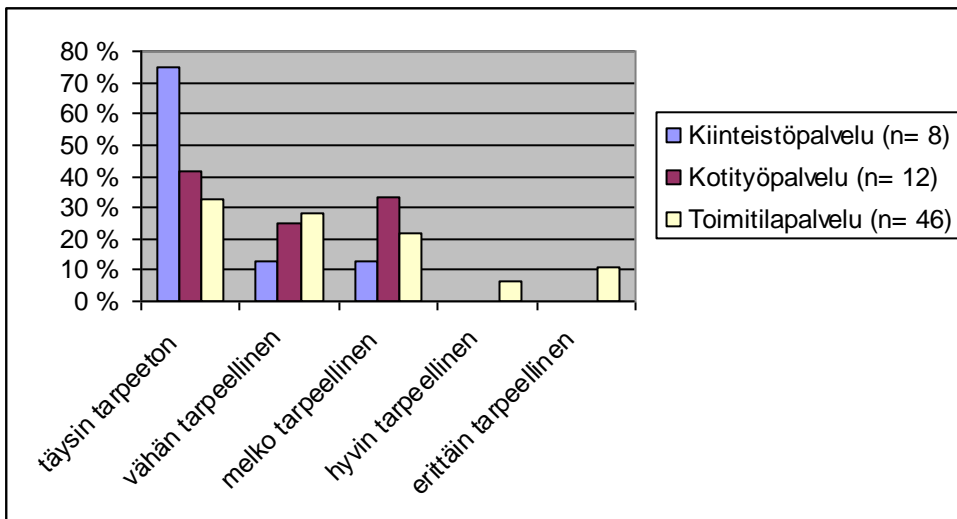


KUVIO 24. Tekstiilien hoitokoneiden käyttäminen

Korjausompelu (kuvio 25) ja **jalkineiden hoito** (kuvio 26) eivät myöskään ole julkisten alojen kiinteistö-, kotityö- ja toimitilapalvelujen vastaajien mukaan tarpeellista osaamista. Kiinteistöpalvelujen edustajista yli puolet (n= 5, 63 %) arvioi korjausompelun ja jalkineiden hoidon (n= 6, 75 %) täysin tarpeettomaksi. Kotityöpalvelun vastaajista 58 % (n= 7) ilmoitti korjausompelun tarpeettomaksi ja 42 % (n= 5) oli samaa mieltä jalkineiden hoidon osaamisesta. Toimitilapalvelujen vastaukset olivat samansuuntaiset. Vähän tarpeelliseksi osaamiseksi korjausompelun arvioi 28 % (n= 13) ja täysin tarpeettomaksi 38 % (n= 18). Kolmannes (n= 15, 33 %) toimitilapalvelujen vastaajista arvioi jalkineiden hoitamisen täysin tarpeettomana osaamisena. Vain yksi vastaaja oli lisännyt potilastossujen hoitamisen työhön kuuluvaksi.



KUVIO 25. Korjausompelu



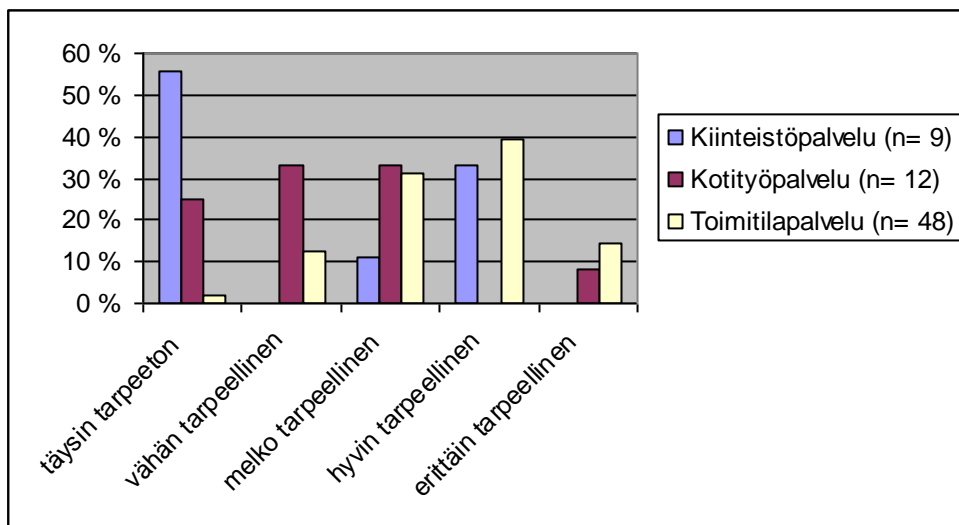
KUVIO 26. Jalkineiden huoltaminen

Muita alalle läheisesti liittyviä osaamisalueita olivat:

- Viherkasvien hoitaminen
- Leikkokukka-asetelmien tekeminen ja huoltaminen
- Silkkikukkien huoltaminen

Kiinteistöpalvelun vastaajista yli puolet (n= 5, 56 %) arvioi **viherkasvien hoitamisen** tarpeettomaksi ja kolme (33 %) vastaajaa hyvin tarpeelliseksi. Kotityöpalvelujen edustajien mielestä viherkasvien hoitaminen oli vähän tarpeellista (n= 4, 33 %) tai melko tarpeellista osaamista (n= 4, 33 %). Neljännnes (n= 3) vastaajista arvioi sen täysin tarpeettomaksi. Toimitilapalvelujen työssä taitoa tarvitaan; hyvin

tarpeellisenä sitä piti 40 % (n= 19) vastaajista ja seitsemän (15 %) vastaajaa ilmoitti viherkasvien hoitamisen taidon erittäin tarpeelliseksi (kuvio 27).



KUVIO 27. Viherkasvien hoitaminen

Leikkokukka-asetelmien tekemistä ja huoltamista ei pidetty tarpeellisenä osaamisena. Täysin tarpeettomaksi sen arvioi kiinteistöpalvelun vastaajista 56 % (n= 5), kotityöpalvelun edustajista 58 % (n= 7) ja toimitilapalvelun vastaajista 21 % (n= 10). Vähän tarpeelliseksi sen ilmoitti kolmannes kotityöpalvelun vastaajista (n= 4, 33 %) ja toimitilapalvelujen vastaajista (n= 16, 33 %).

Silkkikukkien huoltaminen nousi hyvin tarpeelliseksi osaamiseksi kiinteistöpalvelujen vastauksissa vain kolmen (33 %) vastaajan mielestä ja täysin tarpeettomana sitä piti kuusi (67 %) vastaajaa. Kotityöpalvelun edustajat arvioivat sen täysin tarpeettomaksi osaamiseksi (n= 8, 67 %), vain yksi (8 %) vastaaja piti melko tarpeellisenä osaamisena. Toimitilapalvelujen edustajista suurin osa (n= 17, 35 %) oli merkinnyt vastauksen kohtaan melko tarpeellinen. Hyvin tarpeellisenä taitona sitä piti kahdeksan (17 %) vastaajaa ja erittäin tarpeellisenä taitona kuusi (13 %) vastaajaa.

Vastaajat olivat kommentoineet väittämää seuraavalla tavalla:

”yhteisten asiakastilojen sisustamisesta huolehtiminen huomioiden eri vuodenaikojen juhlat sekä muut erityisjuhlat/ tilaisudet” (kotityöpalvelu)

”meillä kaupunkiympäristö hoitaa viherkasvit, mutta näyttöjen tutkinnossa se on ollut valinnaisena mukana” (toimitilapalvelu)

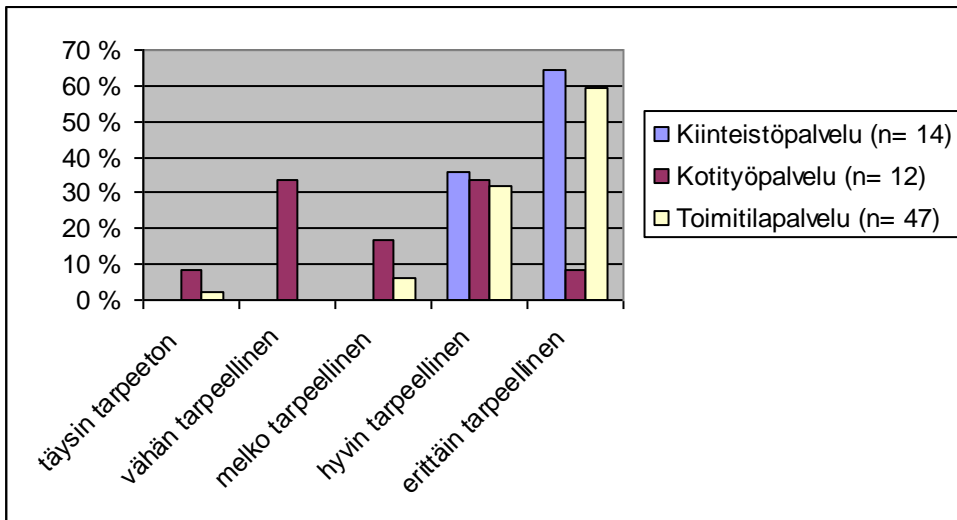
5.3 Kiinteistöhoitoon liittyvä osaaminen

Tässä osaamisalueessa kiinteistöpalvelun edustajat pitivät yksittäisiä osaamisia pääsääntöisesti hyvin tai erittäin tarpeellisina. Myös toimitilapalvelujen vastaajat ilmoittivat usean kohdan tarpeellisena osaamisena. Kotityöpalvelujen vastauksissa oli eniten hajontaa.

Kiinteistöhoitoon liittyvä osaaminen oli kyselyssä kuvattu seuraavasti:

- Kiinteistön / tilojen kunnan seuraaminen, kuten pinnat, kalusteet, materiaalit, vesikalusteet, valaisimet, lämpöpatterit, kosteus- ja homevauriot, ilmanvaihto, tuhoeläimet
- Kiinteistön pienet huoltotyöt, kuten lamppujen ja sulakkeiden vaihtaminen, ikkunoiden tiivistäminen, hajulukon puhdistaminen, huonekalujen kokoaminen
- Käsityönä / pienkoneilla tehtävät ulkoalueiden hoitotyöt, kuten lumityöt ja hiekoittaminen, nurmikoiden ja pensaiden leikkaaminen, rännien puhdistaminen, puiden pilkkominen
- Huoltokirjojen tulkitseminen
- Vikailmoitusten tekeminen ja korjaustarpeista ilmoittaminen
- Lukitus- ja hälytysjärjestelmien toimintaperiaatteiden tunteminen
- Liputtaminen
- Puulla lämmittäminen

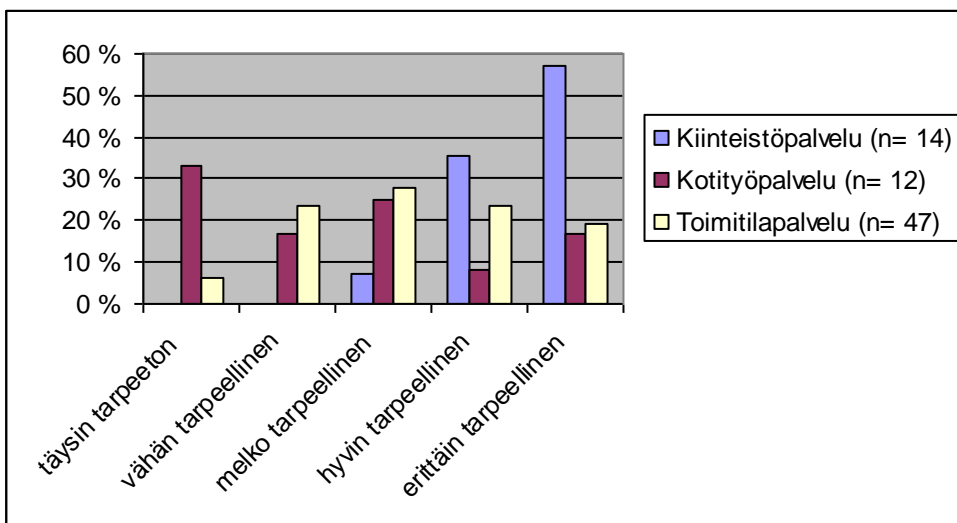
Kiinteistön tilojen ja kunnan seuraamista, (kuten pinnat, kalusteet, materiaalit, vesikalusteet, valaisimet, lämpöpatterit, kosteus- ja homevauriot, ilmanvaihto, tuhoeläimet) erittäin tarpeellisena osaamisena piti kiinteistöpalvelun edustajista yli puolet (n= 9, 64 %) ja toimitilapalvelujen vastaajista 60 % (n= 28). Vain yksi (8 %) kotipalvelun edustaja oli merkinnyt sen erittäin tärkeäksi. Kolmannes kultakin toimialalta oli merkinnyt sen hyvin tarpeelliseksi; kiinteistöpalvelujen vastaajista viisi (36 %), kotityöpalvelun vastaajista neljä (33 %) ja toimitilapalvelujen vastaajista 32 % (n= 15). Vain vähän tarpeelliseksi sen oli arvioinut neljä (33 %) kotityöpalvelujen vastaajista (kuvio 28).



KUVIO 28. Kiinteistön ja tilojen kunnan seuraaminen

”siistijät seuraavat ja ilmoittavat huoltohenkilöstölle kiinteistössä havaitsemistaan muutoksista esim. kosteatilan silikonisaumat repsottava” (kiinteistöpalvelu)

Kiinteistön pienet huoltotyöt, kuten lamppujen ja sulakkeiden vaihtaminen, ikkunoiden tiivistäminen, hajulukon puhdistaminen ja huonekalujen kokoaminen arvioitiin kiinteistöpalvelujen edustajien vastauksissa erittäin tarpeelliseksi (n= 8, 57 %) tai hyvin tarpeelliseksi (n= 5, 36 %). Kolmannes (n= 4, 33 %) kotityöpalvelujen vastaajista oli merkinnyt sen täysin tarpeettomaksi ja neljännes (n= 3, 25 %) melko tarpeelliseksi. Toimitilapalvelujen edustajien vastauksissa oli hajontaa siten, että 23 % (n= 11) ilmoitti sen hyvin tarpeelliseksi, 28 % (n= 13) melko tarpeelliseksi ja 23 % (n= 11) vähän tarpeelliseksi osaamiseksi (kuvio 29).

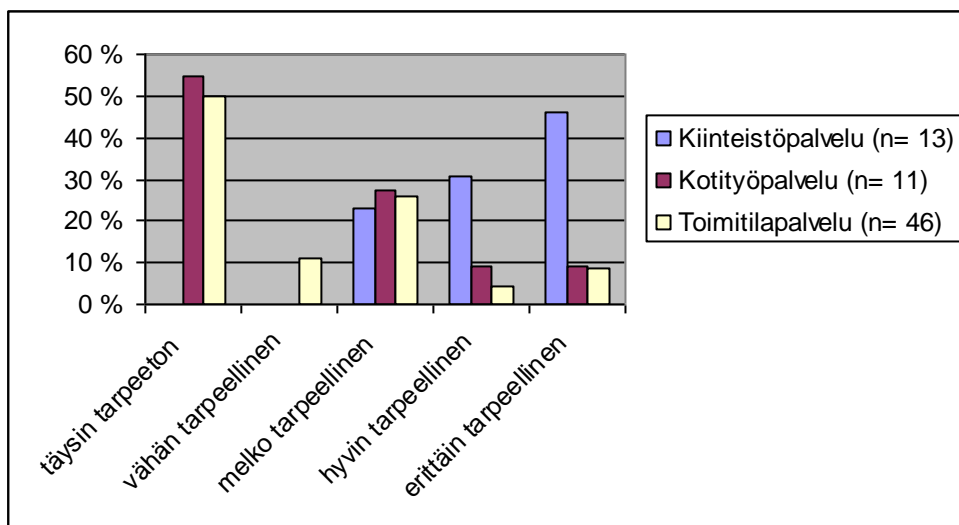


KUVIO 29. Kiinteistön pienet huoltotyöt

*”entistä enemmän vaaditaan erilaista teknistä osaamista kiinteistön sähköisten järjestelmien lisääntyessä”
(kiinteistöpalvelut)*

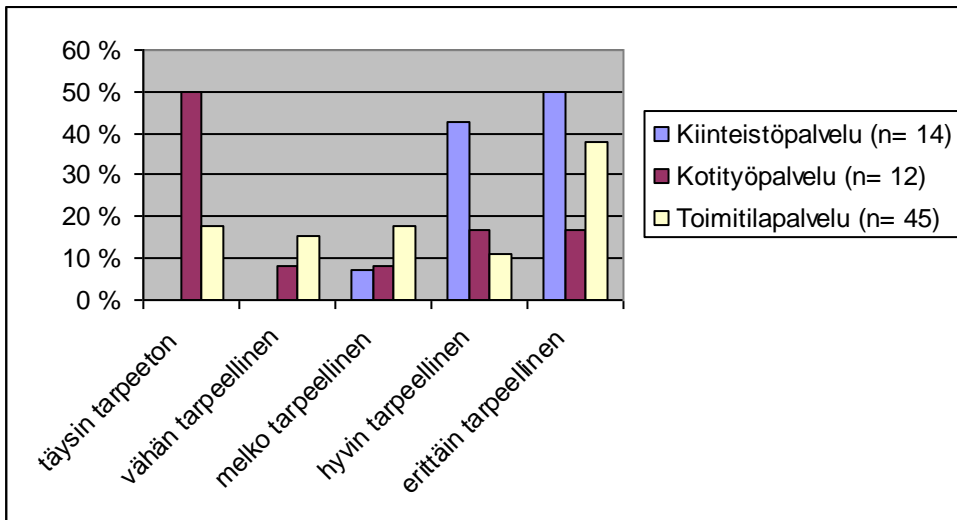
”kiinteistötöknisten järjestelmien tunteminen ja laitteiden toiminnan seuranta erittäin tärkeä. Omien kohteiden tunteminen (talotekniikka, rakenteet, sopimukset, ulkoalueet) erittäin tärkeä” (kiinteistöpalvelut)

Kuvio 30 kuvaa miten vastaajat olivat arvioineet **käsityönä ja pienkoneilla tehtävien ulkoalueiden hoitotyöt**, kuten lumityöt ja hiekoittaminen, nurmikoiden ja pensaiden leikkaaminen, rännien puhdistaminen ja puiden pilkkominen. Kiinteistöpalvelujen vastaajista lähes puolet (n= 6, 46 %) ilmoitti tehtävät erittäin tarpeelliseksi. Kotityöpalvelujen (n= 6, 55 %) ja toimitilapalvelujen (n= 23, 50 %) vastauksissa ulkoalueiden hoitotyö arvioitiin täysin tarpeettomaksi osaamiseksi. Melko tarpeellisena osaamisena sen ilmoitti noin neljännes vastaajista; kiinteistöpalvelut 23 % (n= 3), kotityöpalvelut 27 % (n= 3) ja toimitilapalvelut 26 % (n= 12). Väittämää oli yksi vastaaja tarkentanut: *”käsityönä / pienkoneilla tehtävät ulkoalueiden hoitotyöt ulkoistettu” (kiinteistöpalvelut)*.



KUVIO 30. Käsityönä / pienkoneilla tehtävät ulkoalueiden hoitotyöt

Huoltokirjojen tulkitsemista piti puolet (n= 7, 50 %) kiinteistöpalvelujen vastaajista erittäin tärkeänä ja vajaa puolet (n= 6, 43 %) hyvin tärkeänä asiana. Vain yksi vastaaja piti sitä melko tärkeänä osaamisena. Toimitilapalvelujen edustajista 38 % (n= 17) arvioi tämän osaamisen erittäin tarpeelliseksi ja kahdeksan (18 %) vastaajaa täysin tarpeettomaksi. Kotityöpalvelujen vastauksista puolet (n= 6, 50 %) ilmoitti tämän täysin tarpeettomaksi osaamiseksi, vain kaksi (17 %) vastaajaa piti huoltokirjojen tulkitsemista erittäin tarpeellisena ja kaksi vastaajaa hyvin tarpeellisena osaamisena (kuvio 31).



KUVIO 31. Huoltokirjojen tulkitseminen

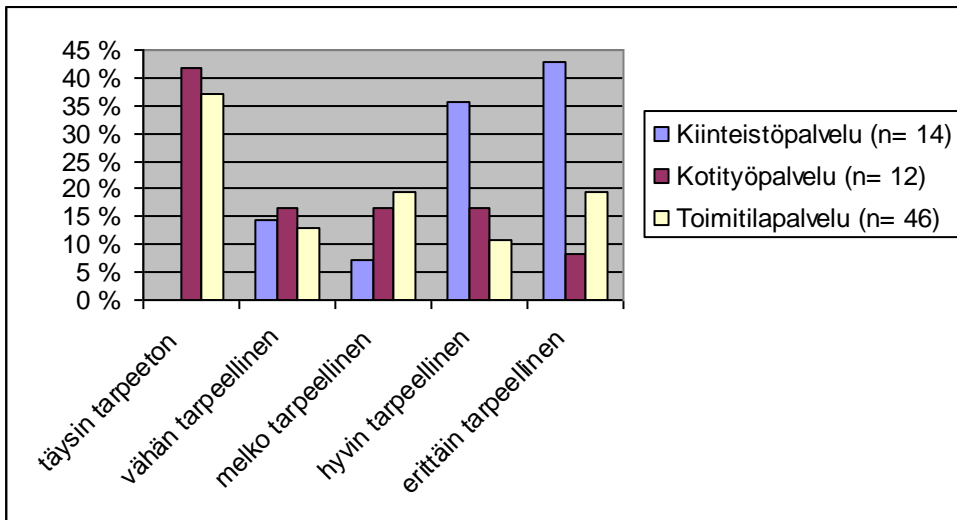
”huoltokirjojen tulkitseminen tärkeä -> n. 8000 huoltokirjaa” (kiinteistöpalvelut)

Vikailmoitusten tekemisen ja korjaustarpeista ilmoittamisen sekä lukitus- ja hälytysjärjestelmien toimintaperiaatteiden tuntemisen tarpeellisuuden vastaajat arvioivat samansuuntaisesti. Yli puolet kiinteistöpalvelujen (n= 9, 64 %) ja toimitilapalvelujen vastaajista (n= 29, 60 %) arvioi **vikailmoitusten tekemisen ja korjaustarpeista ilmoittamisen** osaamisen erittäin tarpeelliseksi. Kotityöpalvelun vastaajista 42 % (n= 5) ilmoitti sen erittäin tarpeelliseksi ja kolme (25 %) vastaajaa hyvin tarpeelliseksi osaamiseksi, vain kaksi (17 %) vastaajaa piti sitä täysin tarpeettomana taitona.

Lukitus- ja hälytysjärjestelmien toimintaperiaatteiden tuntemisen erittäin tarpeelliseksi arvioi suurin osa vastaajista. Kiinteistöpalvelujen vastauksista 79 % (n= 11), kotityöpalvelujen vastauksista lähes puolet (42 %, n= 5) ja toimitilapalvelujen vastauksista 60 % (n= 28) piti sitä erittäin tarpeellisenä. Vain kaksi (17 %) kotityöpalvelun edustajaa piti asian osaamista täysin tarpeettomana.

”laitteiden seuranta/hälytys tietojen tunnistaminen ilmoitusvelvollisuuden korostaminen” (toimitilapalvelu)

Kuvio 32 havainnollistaa, että **liputtaminen** on kiinteistöpalvelujen työntekijöiden osaamista. Täysin tarpeettomana sitä piti lähes puolet (42 %, n= 5) kotityöpalvelujen vastaajista ja reilu kolmannes (37 %, n= 17) toimitilapalvelujen edustajista. Erittäin tai hyvin tarpeelliseksi sen arvioi 79 % (n=11) kiinteistöpalvelujen vastaajista, neljännes (25 %, n= 3) kotityöpalvelujen edustajista ja 33 % (n= 14) toimitilapalvelujen vastaajista.



KUVIO 32. Lämpötarpeiden arviointi

Puulla lämmittäminen oli tärkeää vain muutamalle kotityöpalvelun edustajalle. Vastaajista 42 % (n=5) arvioi sen hyvin tai erittäin tarpeelliseksi ja 42 % täysin tarpeettomaksi. Kiinteistöpalvelujen (58 %, n=7) ja toimitilapalvelujen (74 %, n=32) edustajat arvioivat sen pääsääntöisesti tarpeettomaksi osaamiseksi.

Kiinteistöhoito-osaamisalueeseen oli kirjattu runsaasti vapaamuotoisia kommentteja ja kannanottoja.

”kiinteistöhoitajan tulee osata kaikki em. kohdat hyvin, paitsi tällä hetkellä puulla lämmittäminen.

Puulämmitysjärjestelmät tulevat kyllä lisääntymään tulevaisuudessa, joten nekin lienee tunnettava” (kiinteistöpalvelu)

”moniammatillisuuden korostaminen” (kiinteistöpalvelu)

”edellä kysytyt ovat lähinnä entisajan talonmiesten tehtäviä. Nykyisin kiinteistöteknikka on varsin edistynyt ja pohjautuu useimmiten tietokonetekniikkaan. Säätilalaitteet ja ohjaukset ovat verraten teknisiä ja vaativat sen suuntaista osaamista tuloksellisen ja taloudellisen lopputuloksen saavuttamiseksi” (kiinteistöpalvelu)

”kustannustehokas työskentely, ennakointi, riskien kartoitus ja ehkäisy, tiedottaminen, atk-aidot, yhteistyötaitot” (kotityöpalvelu)

”omaisten tai ostopalvelun tehtävä” (kotityöpalvelu)

”mm. pienillä kyläkouluilla on jo nyt ns. moniosaajia, joiden tulee hallita esim. ruoanvalmistus, siivoustehtävät, yllä olevien kiinteistönhoito tehtävien hoitaminen -> uskoisin näiden tehtävien lisääntyvän tulevaisuudessa” (toimitilapalvelu)

”kiinteistönhoito osuus on tärkeä puhdistuspalvelusektorilla, koska olemme ryhmä, joka kulkee kohteen kaikki tilat päivittäin ja huomaamme puutteita erittäin paljon -> infoamme niistä kouluilla kouluisännälle ja muissa kohteissa huoltopuolelle” (toimitilapalvelu)

”meillä toimivat ylläpitotiimit, joissa kiinteistöhoitajat ja siivoajat antavat tarvittaessa toisiaan niissä töissä mitä osaavat tehdä. Tulevaisuudessa panostetaan yhä enemmän moniosaamiseen ja erityisosaamiseen (=vaativat kiinteistöt). Pienet kiinteistöhoitotehtävät sopivat mainiosti rakennuksissa työskenteleville siivoustyöntekijöille” (toimitilapalvelu)

”pienissä kohteissa tarpeellinen, koska tarvitaan moniosaajia” (toimitilapalvelu)

”yhtenä osaamisalueena perustehtäviä kiinteistöhoidosta” (toimitilapalvelu)

”yhteistyö kiinteistöhoitajan ja tekniikan kanssa tärkeä” (toimitilapalvelu)

”tällaista ei tarvita erikseen mainita. Sisältyy hyvin vähän siivoustyöhön! Ja sisältyy siihen luonnollisena osana. Ei tutkintonimikkeeseen pidä ottaa pieniä tehtäviä, vaan isot perustehtävät. Ei tutkintonimike voi olla sama kuin tehtäväluettelo. Kiinteistöhoitajille on omat tutkinnot. Turha sotkea tähän! Se pienimuotoinen kiinteistöhoito, jota siivoushenkilö tekee sisältyy jo nyt esim. puhdistuspalvelujen perustutkintoon” (toimitilapalvelu)

”kohteestahan työt riippuvat” (toimitilapalvelu)

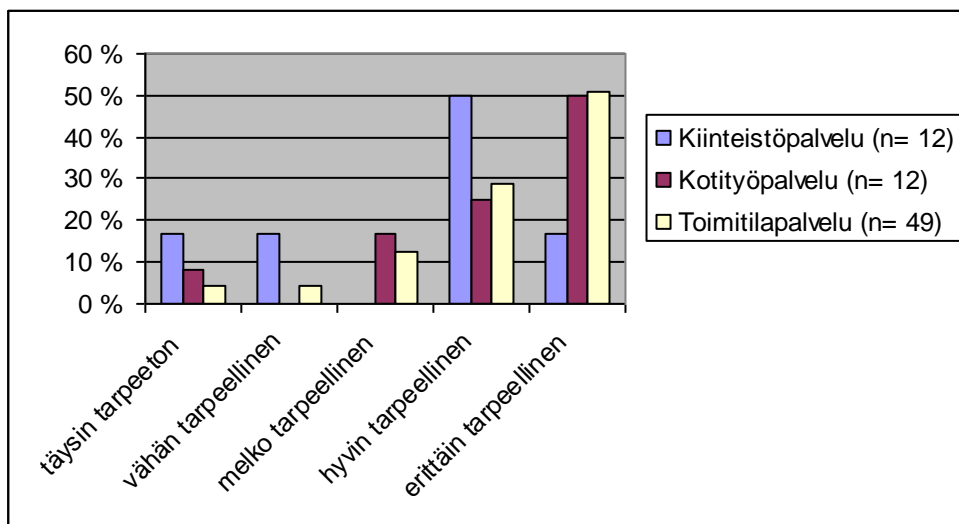
5.4 Aula- ja kokouspalvelut

Aula- ja kokouspalvelujen tehtäviä kyselyssä olivat:

- Yleisimpien toimistokoneiden käyttö (puhelin, faksi, kopiokone, tietokone, tulostin)
- Postitustehtävät
- Lähetysten vastaanottaminen ja tarkistaminen
- Sisäisenä lähettinä toimiminen
- Tilavarausten vastaanottaminen
- Opastaminen

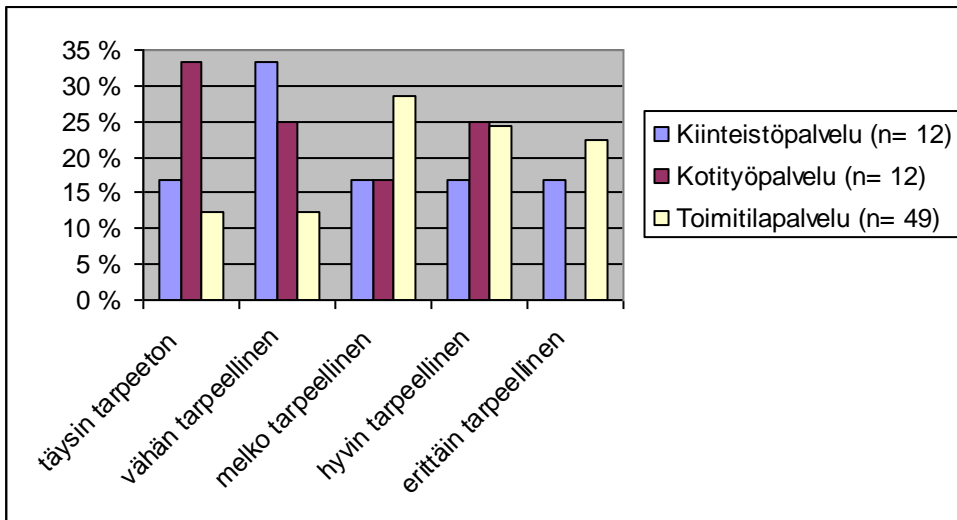
- Kokoustilan laitteiden toiminnan varmistaminen, kuten piirtoheitin, TV, video, tietokone, DVD-laite, äänentoisto
- Asiakkaan neuvominen kokouslaitteiden käytössä
- Kokoustarjoilujen esille laittaminen
- Kulunvalvonta

Yleisimpien toimistokoneiden (puhelin, faksi, kopiokone, tietokone, tulostin) käyttöä pidettiin kaikilla toimialoilla hyvin tai erittäin tarpeellisena (kuvio 33). Kiinteistöpalvelujen vastaajista puolet (50 %, n= 6) piti sitä hyvin tarpeellisena, kotityöpalvelujen vastaajista 50 % (n= 6) ja toimitilapalvelujen edustajista hieman yli puolet (51 %, n= 25) ilmoitti sen erittäin tarpeelliseksi osaamiseksi.



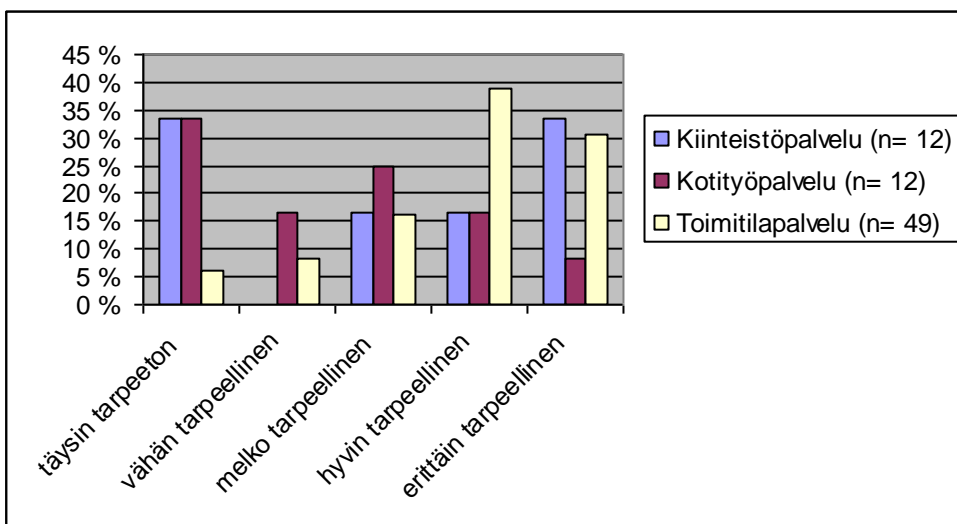
KUVIO 33. Yleisimpien toimistokoneiden käyttö

Postitustehtävien hoitamisessa kaikkien toimialojen edustajien vastauksissa oli hajontaa (kuvio 34). Kiinteistöpalvelujen vastaajista kolmannes (33 %, n= 4) piti sitä hyvin tai erittäin tarpeellisena ja kolmannes (33 %, n= 4) vähän tarpeellisena. Kotityöpalvelujen vastaajista neljännes (25 %, n= 3) ilmoitti sen hyvin tarpeelliseksi ja kolmannes (33 %, n= 4) täysin tarpeettomaksi osaamiseksi. Toimitilapalvelujen edustajat arvioivat postitustehtävien hoitamisen hyvin (24 %, n= 12) tai erittäin tarpeelliseksi (22 %, n= 11). Vain kuusi vastaajaa (12 %) piti sitä vähän tarpeellisena ja kuusi vastaajaa (12 %) ilmoitti sen täysin tarpeettomaksi osaamiseksi.



KUVIO 34. Postitustehtävät

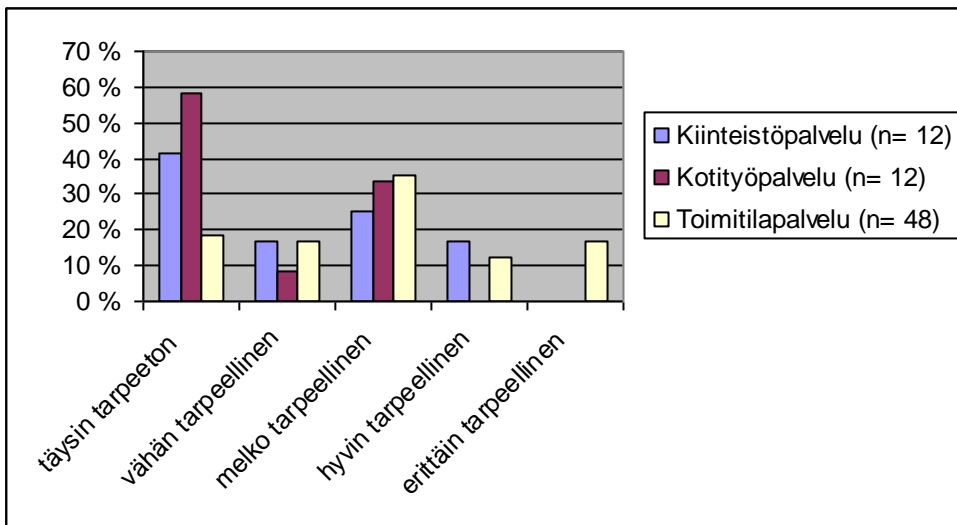
Lähetysten vastaanottaminen ja tarkistaminen on tärkeää etenkin toimitilapalvelujen työntekijöiden osaamisena (kuvio 35). Toimitilapalvelujen vastaajista 70 % (n= 34) arvioi sen hyvin tai erittäin tarpeelliseksi. Kiinteistöpalvelujen vastaajista 50 % (n= 6) oli sitä mieltä, että asian osaaminen on hyvin tai erittäin tärkeää. Kotityöpalvelujen edustajista neljännes (25 %, n= 3) piti asian osaamista hyvin tai erittäin tarpeellisena ja kolmannes (33 %, n= 4) täysin tarpeettomana.



KUVIO 35. Lähetysten vastaanottaminen ja tarkistaminen

Sisäisenä lähettinä toimimiseen vaadittava osaaminen ei noussut vahvasti tärkeäksi osaamiseksi (kuvio 36). Kiinteistöpalvelujen (n= 5, 42 %) ja kotityöpalvelujen (n= 7, 58 %) vastaajat ilmoittivat sen täysin tarpeettomaksi. Toimitilapalvelujen edustajista reilu kolmannes (n= 17, 35 %) arvioi sen melko

tarpeelliseksi. Vain kahdeksan toimitilapalvelujen vastaajaa (17 %) piti sitä erittäin tärkeänä ja yhdeksän vastaajaa (19 %) täysin tarpeettomana osaamisena.

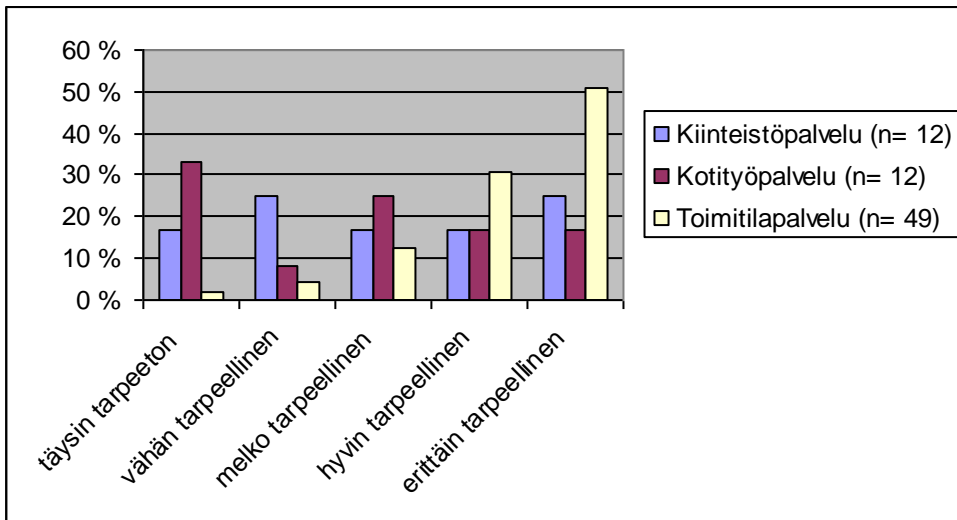


KUVIO 36. Sisäisenä läbettinä toimiminen

Tilavarausten vastaanottaminen on eniten toimitilapalveluissa tarvittavaa osaamista. Kolmannes vastaajista (n= 14, 29 %) piti sitä erittäin tärkeänä ja kolmannes (n= 14, 29 %) hyvin tarpeellisena. Kiinteistöpalvelujen vastaajista hyvin tarpeelliseksi taidoksi sen arvioi kaksi (17 %) vastaajaa. Erittäin tarpeelliseksi sitä ei ilmoittanut kiinteistöpalvelujen edustajista kukaan. Kotityöpalvelujen edustajista kolmannes (n= 4, 33 %) arvioi melko tarpeelliseksi ja yli puolet (58 %, n= 7) täysin tarpeettomaksi osaamiseksi. Kotityöpalveluissa ei kukaan määritellyt sitä erittäin tarpeelliseksi osaamiseksi.

Yli puolet (51 %, n= 25) toimitilapalvelujen vastaajista ilmoitti asiakkaiden **opastamisen** erittäin tarpeellisena osaamisena ja kolmannes (31 %, n= 15) hyvin tarpeellisena osaamisena.

Kiinteistöpalvelujen vastaajista neljännes (25 %, n= 3) arvioi sen erittäin tarpeelliseksi ja neljännes (25 %, n= 4) vain vähän tarpeelliseksi. Kotityöpalvelujen vastaajista kolmannes (33 %, n= 4) piti asiakkaiden opastamista täysin tarpeettomana, neljännes (25 %, n= 3) melko tarpeellisena ja vain kaksi (17 %) vastaajaa erittäin tarpeellisena osaamisena. Kuvio 37 havainnollistaa vastausten hajonnan.

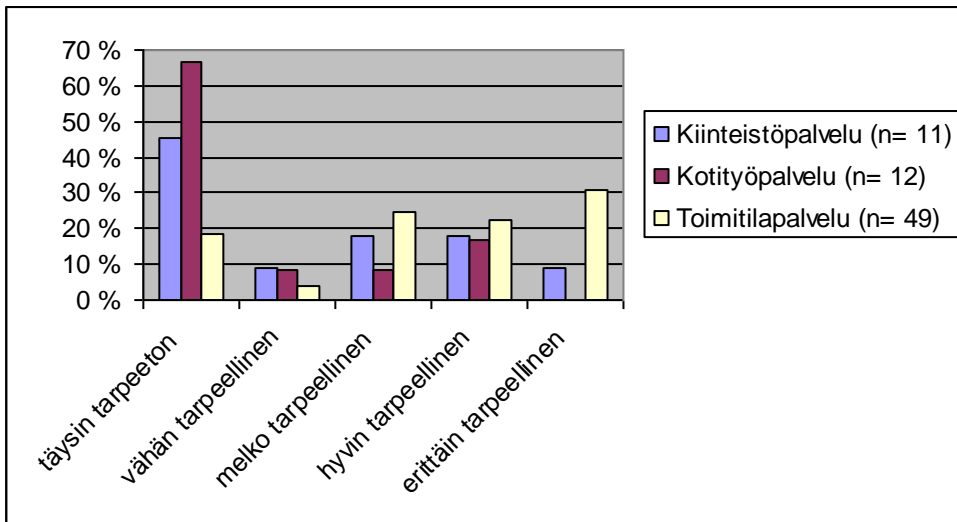


KUVIO 37. Opastaminen

Kokoustilan laitteiden toiminnan varmistaminen ja asiakkaiden neuvominen kokouslaitteiden käytössä vastaukset olivat samansuuntaiset. Kiinteistöpalvelujen vastauksissa 46 % (n= 6) arvioi laitteiden toiminnan varmistamisen hyvin tai erittäin tarpeelliseksi osaamiseksi ja 42 % (n= 5) piti asiakkaiden neuvomista hyvin tai erittäin tärkeänä taitona. Noin kolmannes ilmoitti molemmat asiat täysin tarpeettomaksi osaamiseksi. Puolet (n= 6, 50 %) kotityöpalvelujen vastaajista ei pitänyt kokouslaitteiden toiminnan varmistamista tärkeänä ja yli puolet (58 %, n= 7) piti asiakkaiden neuvomista niiden käytössä täysin tarpeettomana. Toimitilapalvelujen edustajista yli puolet (54 %, n= 26) arvioi kokouslaitteiden hallinnan hyvin tai erittäin tarpeelliseksi ja 58 % (n= 28) piti asiakkaiden neuvomista hyvin tai erittäin tärkeinä.

”siivoja huolehtii tilojen siisteydestä, miksei myös laitteiden toiminnan varmistamisesta!” (toimitilapalvelu)

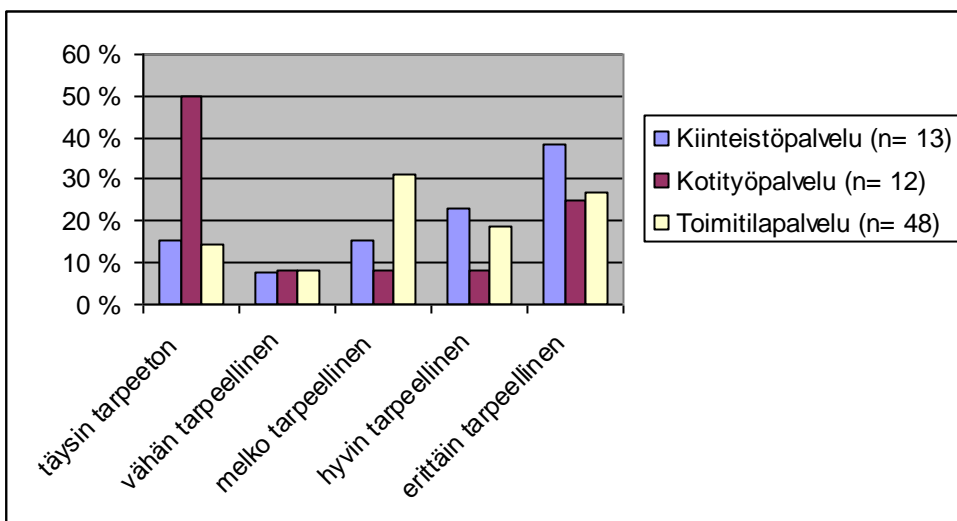
Kiinteistöpalvelujen edustajista lähes puolet (45 %, n= 5) ja kotityöpalvelujen edustajista yli puolet (65 %, n= 8) arvioi **kokoustarjoilujen esille laittamisen** täysin tarpeettomaksi osaamiseksi. Toimitilapalvelujen edustajista kolmannes ilmoitti sen erittäin tarpeelliseksi (31 %, (n= 15) ja hyvin tarpeelliseksi 11 (22 %) vastaajaa (kuvio 38).



KUVIO 38. Kokoustarjoilujen esille laittaminen

”pienimuotoisten juhlien järjestäminen, tarjoilu + ohjelmat + kutsut + opastus + yms.” (toimitilapalvelu)

Kuvio 39 kuvaa, miten tarpeelliseksi osaamiseksi vastaajat arvioivat **kulunvalvonnan** tehtävät. Erittäin tarpeelliseksi sen ilmoitti 38 % (n= 5) kiinteistöpalvelujen edustajista, 25 % (n= 3) kotityöpalvelujen vastaajista ja 27 % (n= 13) toimitilapalvelujen vastaajista. Täysin tarpeettomana sitä piti puolet (50 %, n= 6) kotityöpalvelujen vastaajista. Toimitilapalvelujen edustajista kolmannes (31 %, n= 15) piti sitä melko tärkeänä.



KUVIO 39. Kulunvalvonta

Toimitilapalvelujen vastaajat olivat tarkentaneet aula- ja kokouspalveluihin liittyviä väittämiä sanallisesti:

”toimisto ja kokouspalvelut tulevaisuudessa hyvinkin tarpeellisia taitoja jos toimenkuvia laajennetaan” (toimitilapalvelu)

”vahvistamispalveluissa tarvitaan kokouspalvelutietämistä, neuvontaa yms. Sairaalahuoltajilla vähemmän tätä työtä” (toimitilapalvelu)

”tällä hetkellä nämä eivät ole meillä ajankohtaisia, mutta on työpaikkoja, missä eri työtehtäviä yhdistetään ja tämä on yksi niistä” (toimitilapalvelu)

”isoissa virastoissa/rakennuksissa toimii vahvistamiset, jotka tekevät ko. töitä. He eivät ole tilakeskuksen työntekijöitä, joten toistensa lomittamista ei ole ollut. Nämä tehtävät toki sopivat hyvin myöskin siivoushenkilöstölle tarvittaessa ja niistä kannattaa antaa koulutusta heille” (toimitilapalvelu)

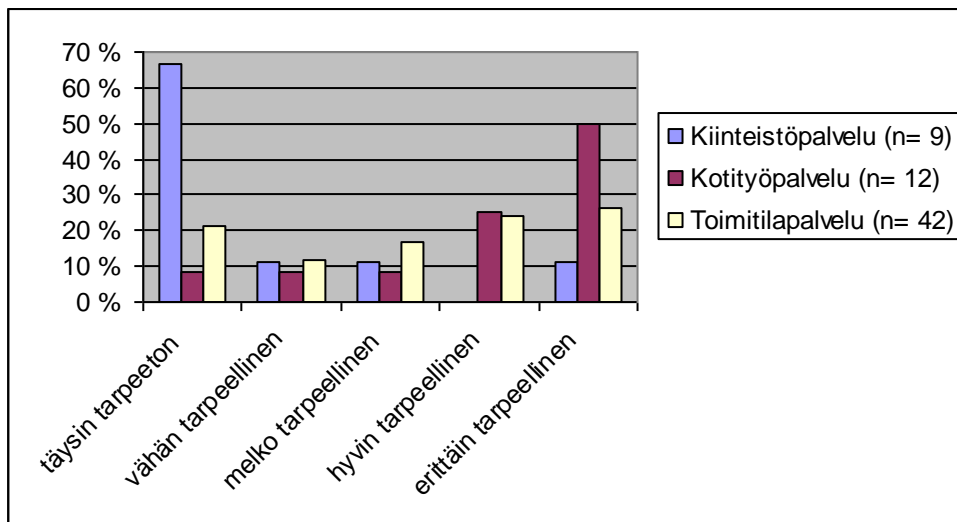
”tarvitaan virastoissa ja kohteissa, joissa annetaan tiloja vuokralle” (toimitilapalvelu)

5.5 Ruoanvalmistus kodinomaisissa ympäristöissä

Ruoanvalmistusta kodinomaisissa ympäristöissä kuvattiin seuraavanlaisina tieto- ja taitovaatimuksina:

- Elintarvikkeiden hankinta ja varastointi
- Arkiruoanvalmistus ja – leivonta
- Teema- ja juhlaruoanvalmistus ja – leivonta
- Ravitsemus ja erityisruokavalioiden tuntemus
- Puolivalmisteiden käyttö ruoanvalmistuksessa
- Ruokakulttuurien tunteminen
- Juhlien suunnittelu ja järjestäminen
- Ruokien esille laittaminen ja tarjoilu
- Astiahuollon tehtävät (käsipesu, konepesu)

Ravitsemukseen ja ruoanvalmistukseen liittyvät osaamisvaatimukset korostuivat kotityö- ja toimitilapalvelujen vastauksissa. Kiinteistöpalvelujen edustajat arvioivat sen pääsääntöisesti täysin tarpeettomaksi osaamiseksi. **Elintarvikkeiden hankinta ja varastointi** (kuvio 40) arvioitiin kotityöpalvelujen edustajien vastauksissa erittäin tarpeelliseksi (n= 6, 50 %) tai hyvin tarpeelliseksi taidoksi (n= 3, 25 %). Toimitilapalvelujen vastaajista neljännes (26 %, n= 11) arvioi sen erittäin tärkeäksi ja neljännes hyvin tärkeäksi osaamiseksi (24 %, n= 10). Kiinteistöpalvelujen edustajista yli puolet (67 %, n= 6) ilmoitti sen täysin tarpeettomaksi.



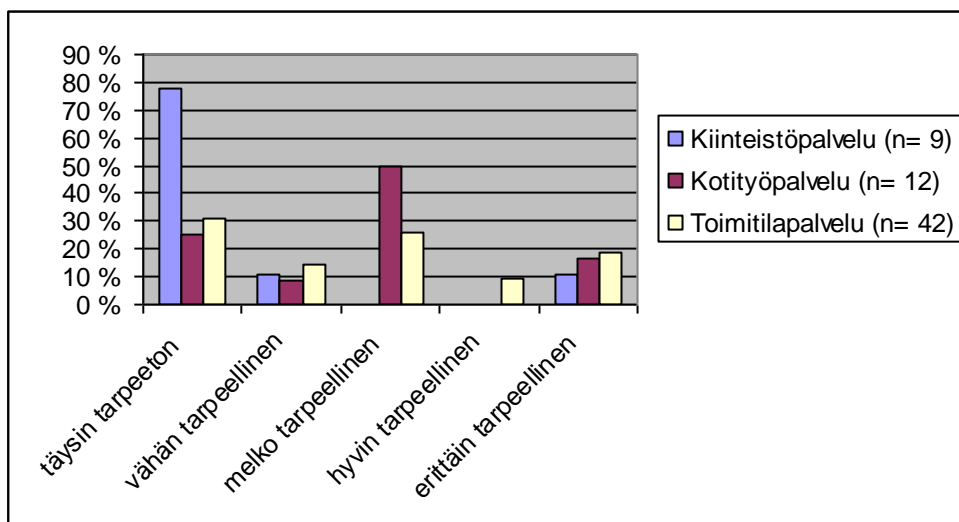
KUVIO 40. Elintarvikkeiden bankinta ja varastointi

”ruoantilaus ravintokeskuksesta (toimitilapalvelu)”

”päivittäiset ruokatavarat tilataan (toimitilapalvelu)”

”ruoan tilaaminen valmistuskeittiöltä” (toimitilapalvelu)

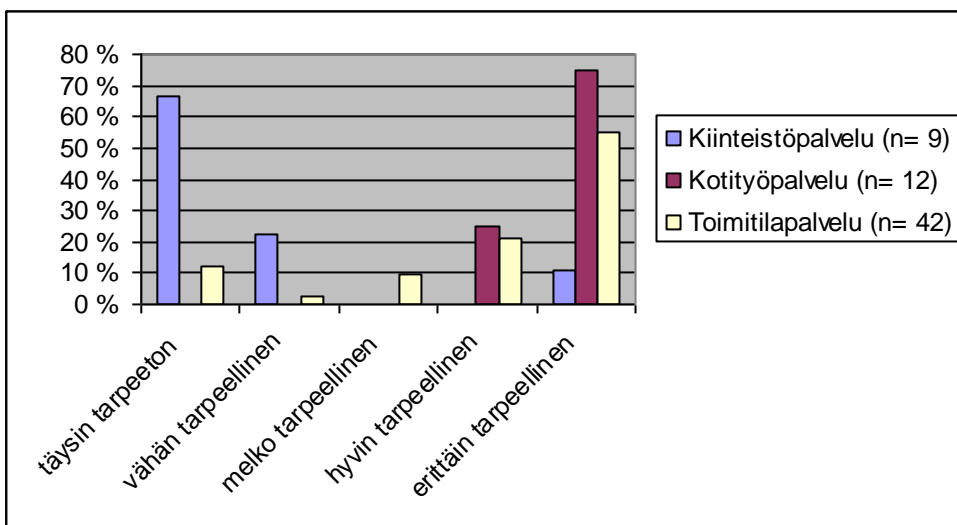
Arkiruoanvalmistusta ja -leivontaa koskevassa vastauksessa oli hajontaa (kuvio 41). Melko tarpeelliseksi sen arvioi puolet (50 %, n= 6) ja erittäin tarpeelliseksi kaksi (17 %) kotityöpalvelujen vastaajista. Toimitilapalvelujen vastaajista neljännes (26 %, n= 11) piti sitä melko tärkeänä ja viidennes (19 %, n= 8) erittäin tärkeänä. Kiinteistöpalvelujen vastaajat arvioivat sen täysin tarpeettomaksi (n= 7, 78 %).



KUVIO 41. *Arkiruoaanvalmistus ja –leivonta*

Teema- ja juhlaruokien valmistukseen tarvittavaa osaaminen ei vastausten perusteella ilmennyt tärkeäksi. Kotityöpalvelujen vastaajista kaksi (17 %) arvioi sen melko tärkeäksi, yksi (8 %) hyvin tarpeelliseksi ja puolet (50 %, n= 6) täysin tarpeettomaksi. Toimitilapalvelujen edustajista 27 % (n= 11) piti sitä melko tarpeellisena, 15 % (n= 6) hyvin tarpeellisena ja 10 % (n= 4) erittäin tarpeellisena. Täysin tarpeettomaksi osaamiseksi sen arvioi 89 % (n= 8) kiinteistöpalvelujen vastaajista, puolet (50 %, n= 6) kotityöpalvelujen vastaajista ja kolmannes (32 %, n= 13) toimitilapalvelujen edustajista.

Ravitsemuksen ja erityisruokavalioiden tuntemusta pidettiin kotityöpalvelujen ja toimitilapalvelujen edustajien vastauksissa erittäin tarpeellisena (kuvio 42). Lähes kaikki 75 % (n= 9) kotityöpalvelujen edustajista piti sitä erittäin tarpeellisena, vain kolme (25 %) vastaajaa arvioi sen hyvin tarpeelliseksi. Toimitilapalvelujen edustajista yli puolet (55 %, n= 23) arvioi ravitsemuksen tuntemuksen erittäin tarpeelliseksi ja 21 % (n= 9) hyvin tarpeelliseksi. Kiinteistöpalvelujen vastaajista 67 % (n= 6) ilmoitti ravitsemuksen ja erityisruokavalioiden tuntemuksen täysin tarpeettomaksi osaamiseksi.



KUVIO 42. *Ravitsemus ja erityisruokavalioiden tuntemus*

”taloudellinen ajattelu, ravintosisältö oikeellisuus <-> yhteys terveyteen/sairauteen” (kotityöpalvelu)

”asiakasryhmien ravitsemuksen tunteminen + ravinnon vaikutuksen tunteminen hyvinvoinnille” (toimitilapalvelu)

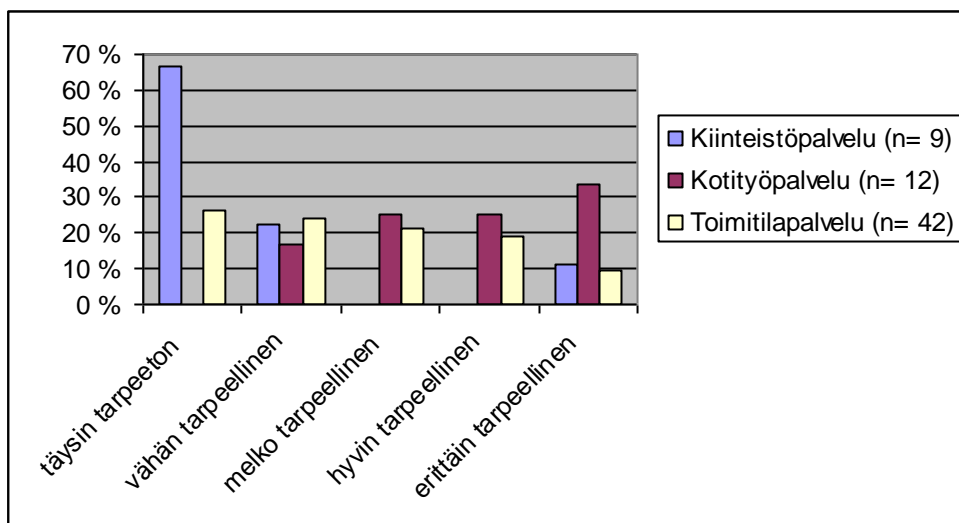
*”laitoshuoltaja tarjoilee ruuan laitoksessa, keskitetty/ hajautettu ravintopalvelu. Tunnettava erikoisruokavaliot, osattava ohjata asiakastakin. Väärä asiakas/väärä ruoka -> tuhansien € kustannukset tai pahemmin asiakkaan henki”
(toimitilapalvelu)*

*”sairaalaympäristöissä pitää tuntea ravitseminen ja erityisruokavaliot. Astiabuollontekijät pitää myös hallita”
(toimitilapalvelu)*

Puolivalmisteiden käyttö ruoanvalmistuksessa korostui etenkin kotityöpalvelujen

osaamisvaatimuksena (kuvio 43). Vastaajista kolmannes (33 %, n= 4) arvioi sen erittäin tarpeelliseksi ja neljännes (25 %, n= 3) hyvin tarpeelliseksi. Kolme (25 %) piti sitä melko tarpeellisena.

Toimitilapalvelujen neljä (10 %) vastaajaa arvioi asian osaamisen erittäin tarpeelliseksi, kahdeksan (19 %) vastaajaa hyvin tarpeelliseksi ja 21 % (n= 9) melko tarpeelliseksi. Kiinteistöpalvelujen vastaajista 67 % (n= 6) ja toimitilapalvelujen vastaajista 26 % (n= 11) arvioi puolivalmisteiden käytön osaamisen täysin tarpeettomaksi.

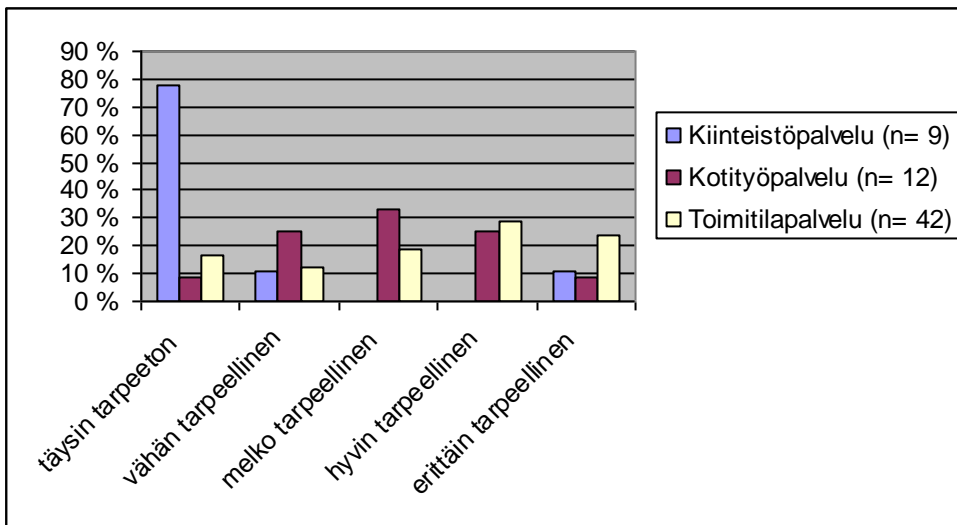


KUVIO 43. Puolivalmisteiden käyttö ruoanvalmistuksessa

Vastauksissa **ruokakulttuurien tuntemisen** tarpeellisuudesta kotityö- ja toimitilapalvelujen edustajilla oli hajontaa (kuvio 44). Kiinteistöpalvelujen edustajat pitivät sitä täysin tarpeettomana (n= 7, 78 %).

Kotityöpalvelujen edustajista erittäin tarpeellisena sitä piti vain yksi (8 %) vastaajaa, hyvin tarpeellisena kolme (25 %) vastaajaa ja melko tarpeellisena kolmannes (33 %) vastaajista. Täysin tarpeettomaksi sen ilmoitti yksi (8 %) vastaaja. Toimitilapalvelujen edustajien vastauksissa erittäin tarpeelliseksi sen ilmoitti

24 % (n= 10) vastaajista, hyvin tarpeelliseksi 29 % (n= 12) vastaajista ja melko tarpeelliseksi 19 % (n= 8) vastaajista. Täysin tarpeettomaksi osaamiseksi sen arvioi seitsemän (17 %) vastaajaa.



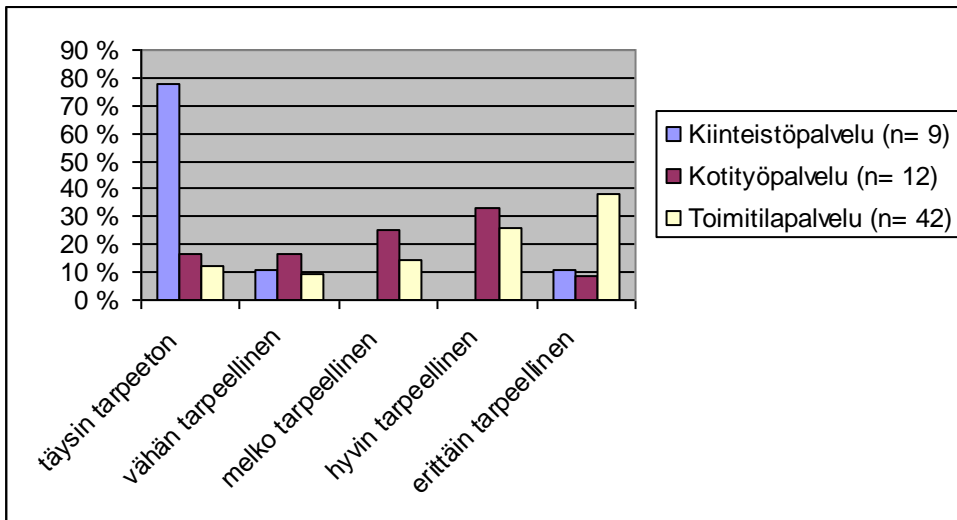
KUVIO 44. Ruokakulttuurien tunteminen

Juhlien suunnittelu ja järjestäminen ei tässä kyselyssä ollut kovin tärkeää osaamista julkisten alojen kotityöpalvelussa. Puolet vastaajista (50 %, n= 6) arvioi sen täysin tarpeettomaksi, kolmannes (33 %, n= 4) vähän tarpeelliseksi ja kaksi (17 %) vastaajaa melko tarpeelliseksi. Kiinteistöpalvelujen vastaajista lähes kaikki (78 %, n= 7) ilmoitti sen täysin tarpeettomaksi. Toimitilapalvelujen edustajien vastauksissa oli hajontaa. Erittäin tarpeelliseksi sen arvioi 12 % (n= 5), hyvin tarpeelliseksi 17 % (n= 7) ja melko tarpeelliseksi 36 % (n= 15) vastaajista. Täysin tarpeettomana osaamisena toimitilapalvelujen vastaajista sitä piti 24 % (n= 10).

”tehdään jonkin verran potilaiden kanssa näitä” (toimitilapalvelu)

Kuvio 45 kuvaa, miten tarpeellisenä vastaajat pitivät **ruokien esille laittamista ja tarjoilua**.

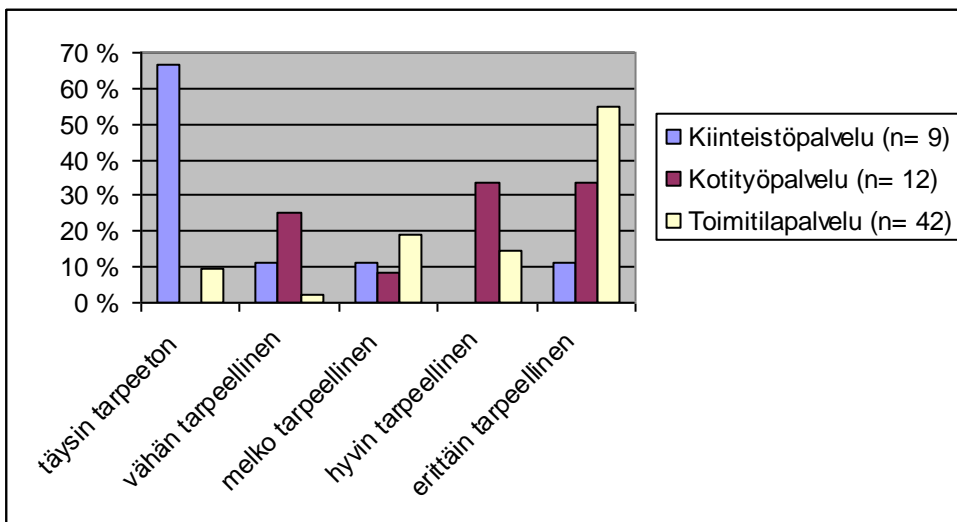
Kiinteistöpalvelun vastaajat arvioivat sen täysin tarpeettomaksi osaamiseksi (n= 7, 78 %). Kolmannes (33 %, n= 4) kotityöpalvelun edustajista piti sitä hyvin tarpeellisenä ja neljännos (25 %, n= 3) melko tarpeellisenä osaamisena. Toimitilapalvelujen edustajista suurin osa arvioi ruokien esille laitton ja tarjoilun hyvin (26 %, n= 11) tai erittäin tarpeelliseksi (38 %, n= 16) taidoksi.



KUVIO 45. Ruokien esille laittaminen ja tarjoilu

Astiahuollon tehtävissä (käsinpesu ja koneellinen pesu) vaadittavaa osaamista pidettiin tärkeänä niin kotityöpalveluissa, kuin toimitilapalveluissakin (kuvio 46). Kiinteistöpalvelun vastaajat arvioivat sen täysin tarpeettomaksi (67 %, n= 6). Vain yksi (11 %) vastaaja piti sitä melko tarpeellisenä.

Kotityöpalvelun vastaajista kolmannes (33 %, n= 4) piti sitä erittäin tarpeellisenä ja kolmannes (33 %, n= 4) hyvin tarpeellisenä. Yli puolet (55 %, n= 23) toimitilapalvelujen edustajista arvioi astiahuollon tehtävissä osaamisen erittäin tarpeelliseksi ja 14 % (n= 6) hyvin tarpeelliseksi.



KUVIO 46. Astiahuollontehtävät

Tulevaisuuden organisoitumista ja tehtäväkuvien laajenemista oli kuvattu vapaamuotoisissa vastauksissa.

”varsinkin jakelukeittiöiden määrä tulee lisääntymään, ja tätä myötä pienien kohteiden yhdistetyt siivous- / ruokahuoltotehtävät” (toimitilapalvelu)

”siivouksen pesuaineiden hallinta kuuluu myös tähän osioon. Tulevaisuudessa varmaankin ns. yhdistelmätyö lisääntyy (= siivous ja ruokahuolto) ainakin pienissä kohteissa ja jakelukeittiöiden yhteydessä” (toimitilapalvelu)

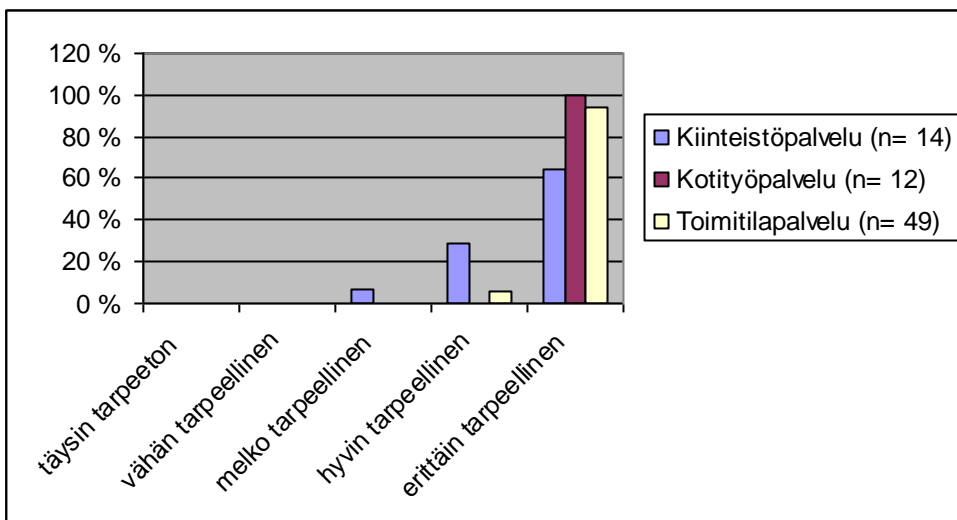
”yhdistelmä työn tehtävä tarvii muttei muuten. Osassa kohteissa laitoshuoltajat osallistuvat ruuanvalmistus ja keittiötöihin” (toimitilapalvelu)

5.6 Turvallisuus ja ergonomia

Turvallisuus ja ergonomia osaamisen tärkeyttä arvioitiin seuraavien toimintakuvausten avulla:

- Työsuojelumääräyksien ja työpaikan turvallisuusohjeiden noudattaminen
- Suojaimien, suojavaatteiden, työjalkineiden yms. käyttäminen
- Ergonominen työskentely
- Omasta terveydestä ja fyysisestä kunnosta huolehtiminen
- Tietosuojasta ja – turvasta huolehtiminen
- Koneiden ja laitteiden turvallinen käyttäminen

Vastaajat olivat yksimielisiä työsuojelumääräyksien ja työpaikan turvallisuusohjeiden noudattamisen tärkeydestä. Sitä kuvaa kuvio 47. Kiinteistöpalvelujen vastaajista 64 % (n= 9) arvioi sen erittäin tarpeelliseksi ja 29 % (n= 4) hyvin tarpeelliseksi. Kotityöpalvelujen edustajista kaikki (100 %, n= 12) pitivät sitä erittäin tärkeänä. Toimitilapalvelujen vastaajista vain kolme (6 %) piti määräyksien ja ohjeiden noudattamista hyvin tarpeellisena ja 94 % (n= 46) erittäin tarpeellisena.



KUVIO 47. Työsuojelumääräyksien ja työpaikan turvallisuusohjeiden noudattaminen

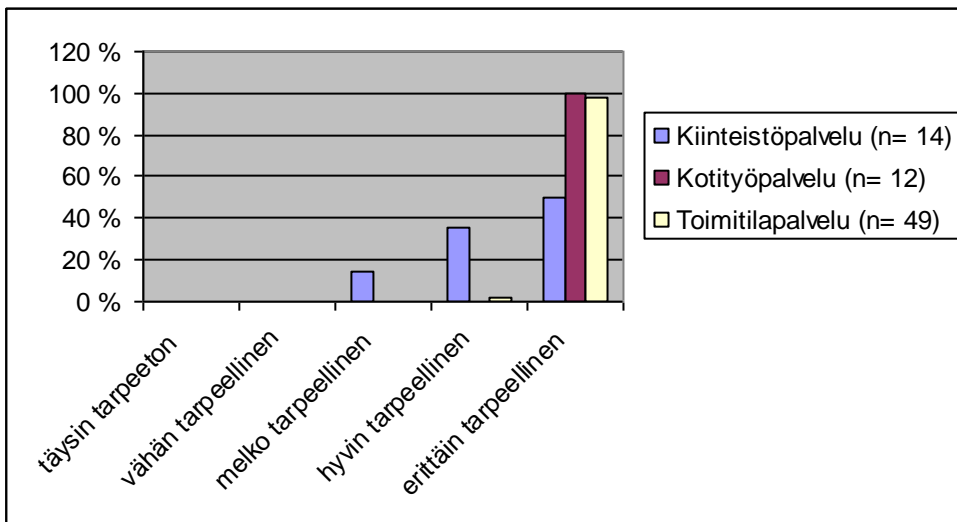
”hygienia/aseptisyys, asiakasturvallisuus” (toimitilapalvelu)

Suojainten, suojavaatteiden, työjalkineiden yms. käyttämiseen ja ergonomiseen työskentelyyn liittyvät vastaukset olivat samansuuntaiset kuin työsuojelumääräyksien ja turvallisuusohjeiden noudattaminen.

Suojainten yms. käyttämistä pidettiin erittäin tarpeellisena kaikilla toimialoilla; kiinteistöpalvelut 64 % (n= 9), kotityöpalvelut 92 % (n= 11) ja toimitilapalvelut 96 % (n= 47). Kiinteistöpalvelun vastaajista kolmannes 31 %, n= 4) arvioi **ergonomisen työskentelyn** erittäin tärkeäksi ja yli puolet (62 %, n= 8) hyvin tärkeäksi. Kotityöpalvelun edustajista kaikki (100 %, n= 12) pitivät ergonomista työskentelyä erittäin tarpeellisena. Toimitilapalvelujen vastaajista lähes kaikki (96 %, n= 47) arvioivat sen erittäin tarpeelliseksi ja vain kaksi (4 %) vastaajaa hyvin tarpeelliseksi.

”tunnista suojautuminen -> ettei levitä/ ettei saa tartuntaa. Pistävä/viiltävä jäte” (toimitilapalvelu)

Omasta terveydestä ja fyysisestä kunnosta huolehtimista pidetään myös alalla erittäin tarpeellisena asiana (kuvio 48). Kiinteistöpalvelun vastaajista puolet (50 %, n= 7) arvioi sen erittäin tarpeelliseksi ja reilu kolmannes (36 %, n= 5) hyvin tarpeelliseksi. Kotityöpalvelun edustajista kaikki (100 %, n= 12) ja toimitilapalvelujen vastaajista lähes kaikki (98 %, n= 48) pitivät sitä erittäin tarpeellisena.



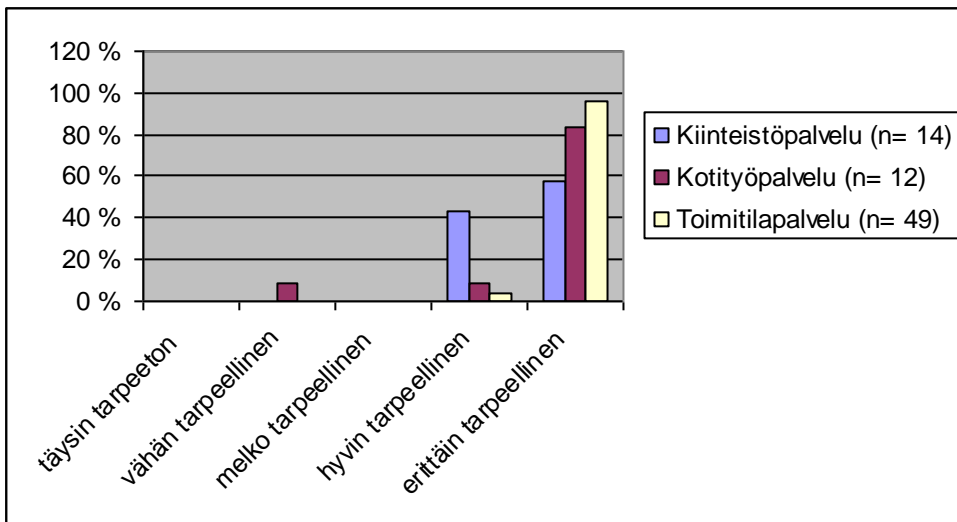
KUVIO 48. Omasta terveydestä ja fyysisestä kunnosta huolehtiminen

”oman terveyden ja fyysisen kunnan hoitaminen on tietysti toivottavaa, mutta kuitenkin vapaaehtoista...”
(kiinteistöpalvelu)

”korostettava enemmän omasta terveydestä ja fyysisestä kunnosta huolehtimista (kädet, jalat, tuki- ja liikuntaelinten kunto oltava hyvä” (toimitilapalvelu)

Tietosuoja ja –turvasta huolehtiminen oli myös erittäin tärkeä asia. Kotityöpalvelun vastaajat (100 %, n= 12) pitivät sitä erittäin tarpeellisenä. Toimitilapalvelujen vastaajista 90 % (n= 44) arvioi sen erittäin tarpeelliseksi. Kiinteistöpalvelujen edustajista puolet (50 %, n= 7) piti sitä erittäin tarpeellisenä ja puolet (50 %, n= 7) hyvin tarpeellisenä.

Kiinteistöpalvelujen vastaajista 57 % (n= 8) arvioi koneiden ja laitteiden turvallisen käytön erittäin tarpeelliseksi ja 43 % (n= 6) hyvin tarpeelliseksi osaamiseksi. Kotityöpalvelujen edustajista 83 % (n= 10) ja toimitilapalvelujen edustajista 96 % (n= 47) piti sitä erittäin tarpeellisenä osaamisena (kuvio 49).



KUVIO 49. Koneiden ja laitteiden turvallinen käyttäminen

Turvallisuus ja ergonomia osuuteen oli lisätty muutamia palautteita.

”palautteen antaminen epäkohdista” (kiinteistöpalvelu)

”toimet kohdentuvat itseän, työtoveriin, vieraisiin, asukkaisiin jne. Kokonaisuuden hahmottaminen. Ennaltaehkäisevää työtä. Liittyy myös taloudelliseen ajatteluun” (kotityöpalvelu)

”työntekijöiden ikääntyminen ja eläkeiän nostaminen luo haasteita yllä olevien seikkojen kehittämiseksi” (toimitilapalvelu)

”alaistaidot työpaikalla: vastuullinen, vastavuoroisuus, sääntöjen noudattaminen, työyhteisön ilmapiirin ylläpitäminen (oma vastuu)” (toimitilapalvelu)

”erittäin tärkeä osa-alue” (toimitilapalvelu)

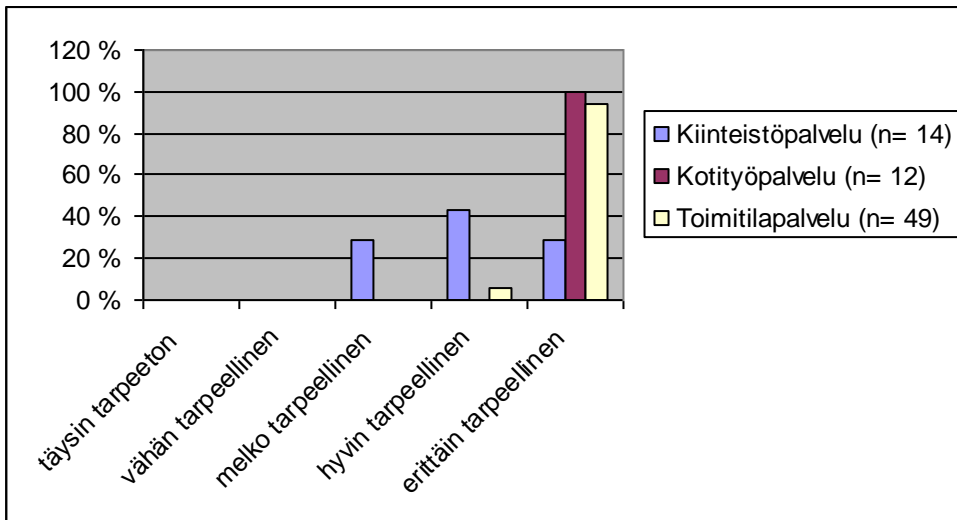
5.7 Muut alan edellyttämät tiedot ja taidot

Muita alojen edellyttämiä ja yleisiä työelämässä vaadittavia taitoja, joiden tärkeyttä arvioitiin olivat:

- Tiimeissä ja ryhmissä toimimisen taidot
- Tietotekniikan käyttötaidot (esim. perusohjelmastosovellukset ja verkkopalvelut)
- Hygieniapassi
- Omavalvonta
- Anniskelupassi
- Palvelujen markkinointi
- Palvelujen hinnoittelu
- Toimialan lainsäädännön tuntemus
- Tulityökortti
- Turvallisuuskoulutus
- Laatuosaaminen
- Ensiaputaidot (EA1)
- Kuluttajaosaaminen
- Kestävän kehityksen mukainen toiminta
- Työssäoppijoiden ohjaaminen ja arviointi

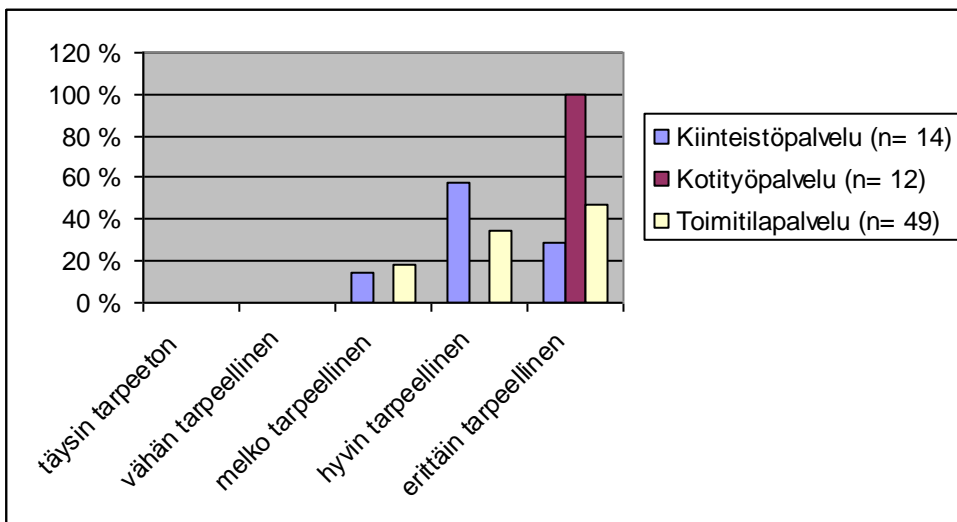
Kuvio 50 kuvaa, että tiimeissä ja ryhmässä toimimisen taitoja kaikki vastaajat pitivät erittäin tarpeellisina.

Kiinteistöpalvelujen vastaajista 29 % (n= 4) ilmoitti kyseiset taidot erittäin tärkeäksi ja 43 % (n= 6) hyvin tärkeäksi. Kotityöpalvelujen edustajista kaikki vastaajat (n= 12, 100 %) ja toimitilapalvelujen vastaajista lähes kaikki pitivät niitä erittäin tarpeellisina taitoina.



KUVIO 50. Tiimeissä ja ryhmissä toimimisen taidot

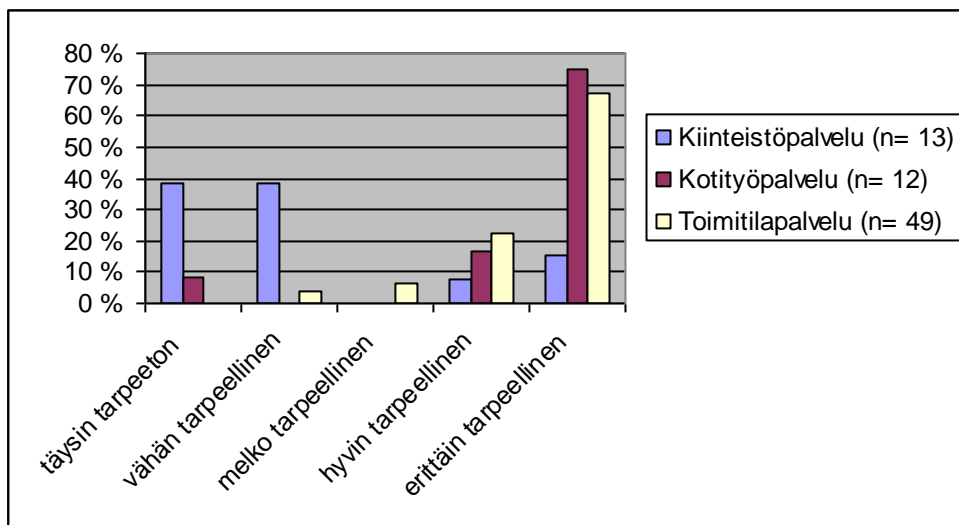
Tietotekniikan, kuten perusohjelmavälineiden ja verkkopalvelujen käyttötaidot ilmoitettiin tärkeäksi taidoksi (kuvio 51). Erittäin tarpeellisenä niitä pitivät kotityöpalvelujen vastaajat (n= 12, 100 %). Toimitilapalvelujen vastaajista lähes puolet (47 %, n= 23) ilmoitti taidot erittäin tarpeellisiksi ja reilu kolmannes (35 %, n= 17) ilmoitti ne hyvin tarpeellisiksi. Kiinteistöpalvelujen vastaajista kolmannes (29 %, n= 4) piti tietotekniikan käyttötaitoja erittäin tarpeellisenä ja yli puolet (57 %, n= 8) hyvin tarpeellisenä.



KUVIO 51. Tietotekniikan käyttötaidot

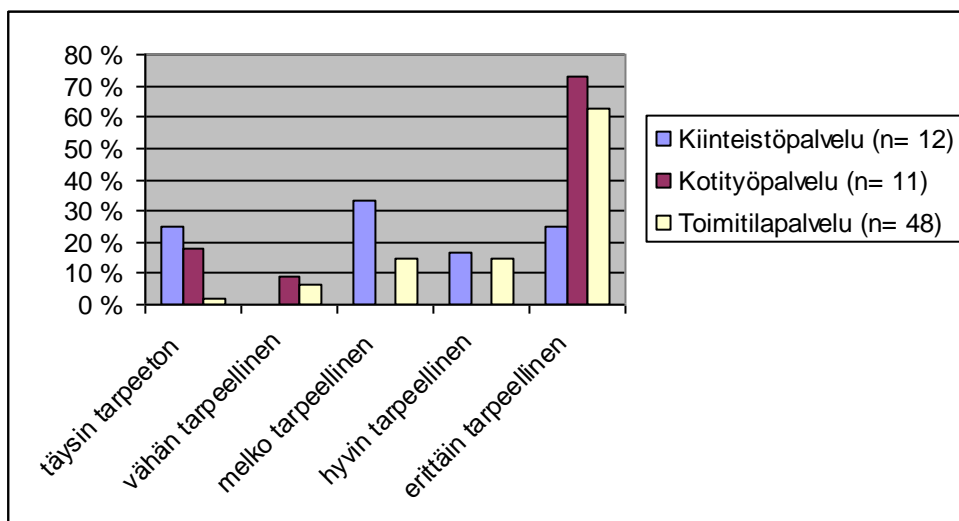
Hygieniapassia pidettiin tärkeänä kotityöpalveluissa ja toimitilapalveluissa (kuvio 52). Kotityöpalvelujen edustajista 75 % (n= 9) ja toimitilapalvelujen edustajista 67 % (n= 33) piti sitä erittäin

tarpeellisenä. Kiinteistöpalvelujen edustajista 38 % (n= 5) ilmoitti sen täysin tarpeettomaksi vaatimukseksi.



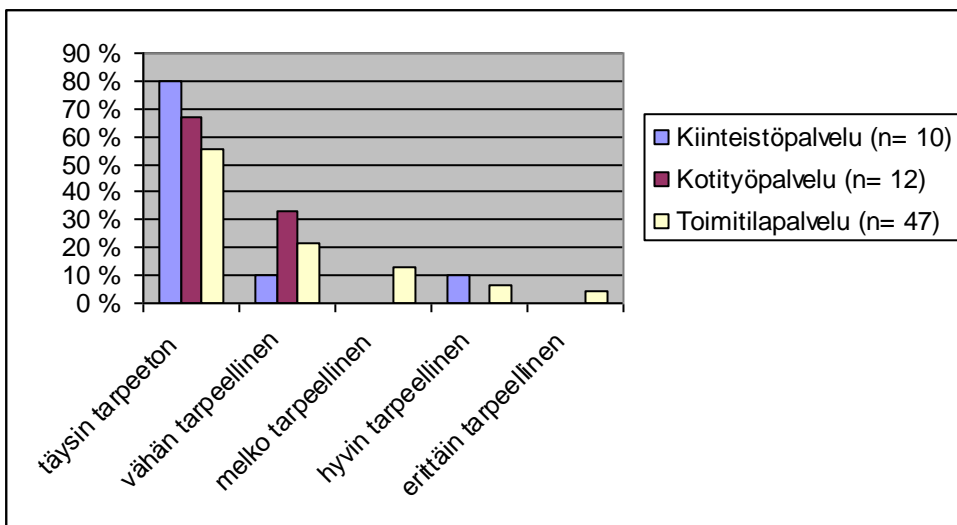
KUVIO 52. Hygieniapassi

Kiinteistöpalvelujen vastaajista neljännes (25 %, n= 3) piti **omavalvontaan** liittyvää osaamista erittäin tarpeellisenä ja neljännes (25 %, n= 3) täysin tarpeettomana osaamisena. Kotityöpalvelujen vastaajista 73 % (n= 8) ja toimitilapalvelujen vastaajista 63 % (n= 30) ilmoitti omavalvonnan erittäin tarpeelliseksi osaamiseksi. Vain kaksi (18 %) kotityöpalvelujen ja yksi (2 %) toimitilapalvelujen vastaajista ilmoitti omavalvonnan täysin tarpeettomaksi osaamiseksi (kuvio 53).



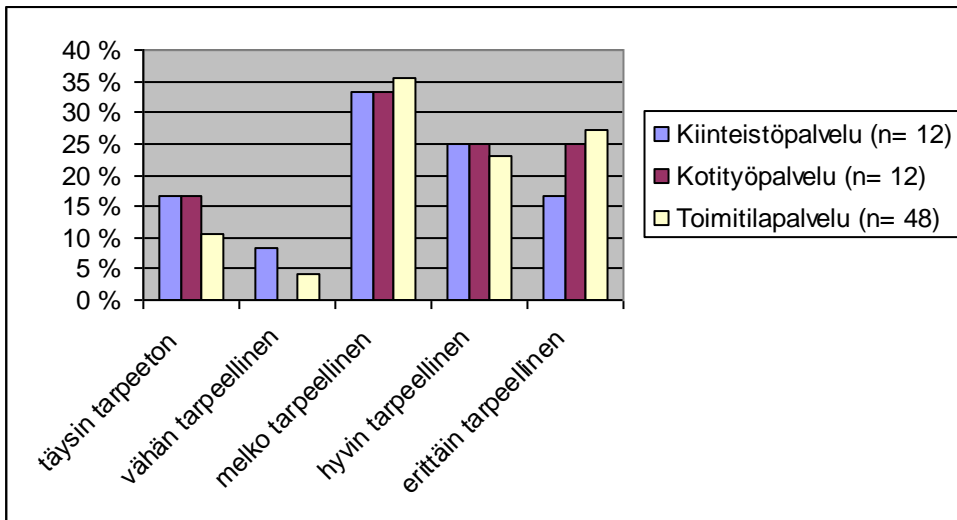
KUVIO 53. Omavalvonta

Anniskelupassia ei edellytetä julkisten alojen kiinteistö-, kotityö- ja toimitilapalvelujen alalla. Tämän kyselyn vastaajista lähes kaikki ilmoittivat sen täysin tarpeettomaksi (kuvio 54). Vain yksi (4 %) toimitilapalvelujen vastaaja piti sitä erittäin tarpeellisena. Kiinteistöpalvelujen edustajista 80 % (n= 8) ilmoitti anniskelupassin täysin tarpeettomaksi ja vain yksi (10 %) vastaaja piti sitä hyvin tarpeellisena. Kotityöpalvelujen vastaajista 67 % (n= 8) ja toimitilapalvelujen vastaajista 55 % (n= 26) ilmoitti anniskelupassin täysin tarpeettomaksi ja vain kaksi (4 %) toimitilapalvelujen vastaajaa piti sitä erittäin tarpeellisena.

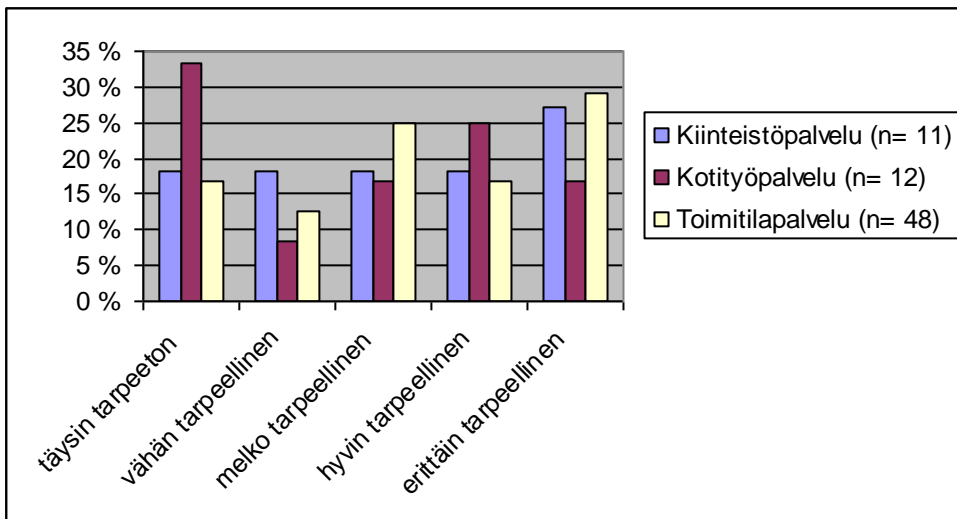


KUVIO 54. Anniskelupassi

Palvelujen markkinointi (kuvio 55) ja **palvelujen hinnoitteleminen** (kuvio 56) väittämien vastaukset olivat samansuuntaiset ja niissä oli hajontaa. Toimitilapalvelujen vastaajat pitivät niitä hieman muita vastaajia tärkeämpinä. Toimitilapalvelujen vastaajista lähes kolmannes (27 %, n= 13) piti palvelujen markkinointia erittäin tarpeellisena. Kiinteistöpalvelujen vastaajista 17 % (n= 2) ja kotityöpalvelujen vastaajista 25 % (n= 3) ilmoitti sen erittäin tarpeelliseksi. Kiinteistöpalvelujen vastaajista 27 % (n= 3), kotityöpalvelujen vastaajista 17 % (n= 2) ja toimitilapalvelujen vastaajista 29 % (n= 14) ilmoittivat palvelujen hinnoittelun erittäin tarpeelliseksi taidoksi.



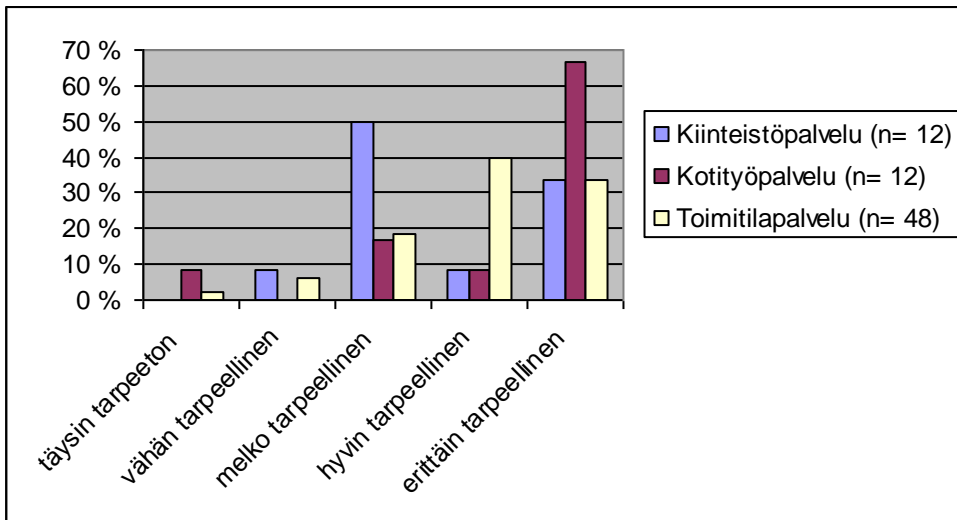
KUVIO 55. Palvelujen markkinointi



KUVIO 56. Palvelujen hinnoittelu

Kuvio 57 havainnollistaa vastausten jakauman kysyttäessä **toimialan lainsäädännön tuntemusta**.

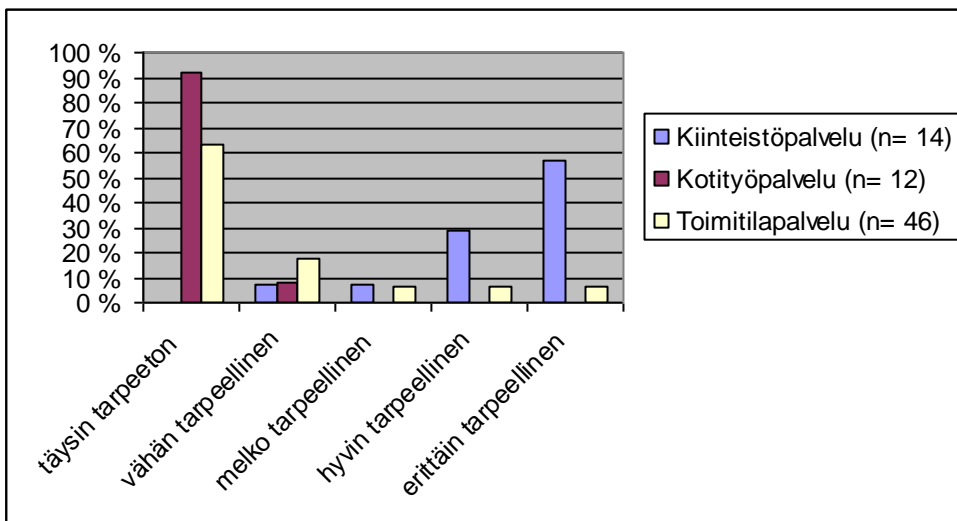
Erittäin tarpeellisenä asiana sitä piti kolmannes (33 %, n= 4) kiinteistöpalvelujen edustajista ja kolmannes (33 %, n= 16) toimitilapalvelujen edustajista. Kotityöpalvelujen edustajista suurin osa (67 %, n= 8) piti sitä erittäin tarpeellisenä. Vain yksi (8 %) kotityöpalvelujen edustajista ja yksi (2 %) toimitilapalvelujen edustajista pitivät alan lainsäädännön tuntemusta täysin tarpeettomana.



KUVIO 57. Toimialan lainsäädännön tuntemus

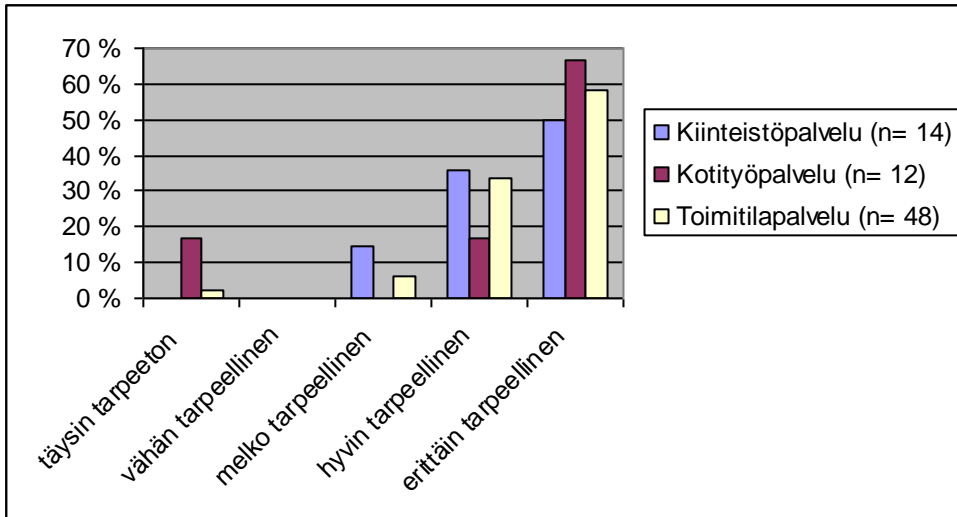
Tulityökortti on tarpeellinen vain kiinteistöpalvelualalla. Erittäin tarpeellisenä sitä piti 57 % (n= 8) ja hyvin tarpeellisenä 29 % (n= 4) kiinteistöpalvelujen vastaajista. Kotityöpalvelujen vastaajista lähes kaikki (92 %, n= 11) ja toimitilapalvelujen vastaajista yli puolet (63 %, n= 29) pitivät tulityökorttia täysin tarpeettomana (kuvio 58).

Haastattelussa kiinteistöpalvelun edustaja toi esille, että siivoustyössä työskenteleville tulityökortti on tarpeellinen. Hänen näkemyksensä mukaan, kun kiinteistössä tehdään tulitöitä, niin jälkivalvontatehtävä voisi kuulua siivoustyötä tekeväälle henkilölle.



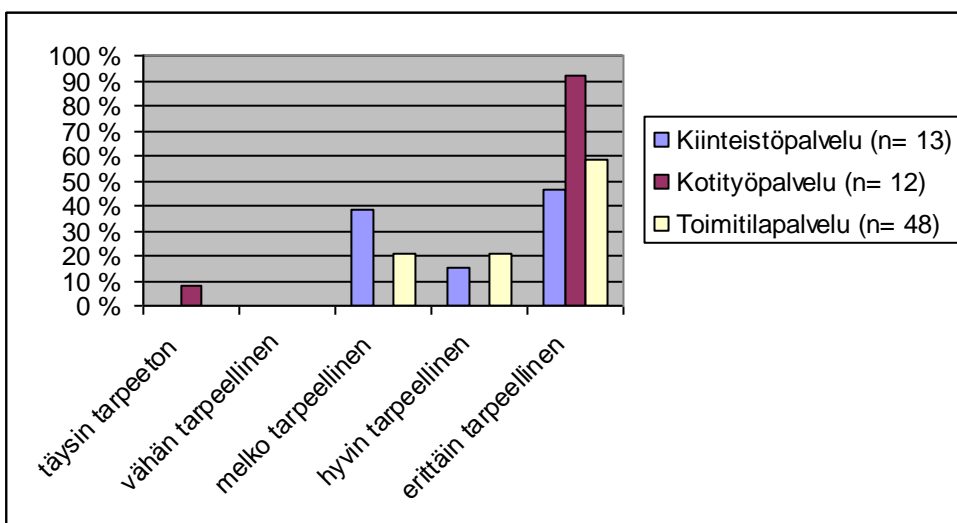
KUVIO 58. Tulityökortti

Turvallisuuskoulutus (kuvio 59) ja ensiaputaidot (kuvio 60) koettiin kaikilla toimialoilla tarpeelliseksi. Kiinteistöpalvelujen edustajista puolet (50 %, n= 7), kotityöpalvelujen edustajista 67 % (n= 8) ja toimitilapalvelujen edustajista 58 % (n= 28) pitivät turvallisuuskoulutusta erittäin tarpeellisena. Vain kaksi (17 %) kotityöpalvelujen ja yksi (2 %) toimitilapalvelujen vastaajista ilmoitti sen täysin tarpeettomaksi.



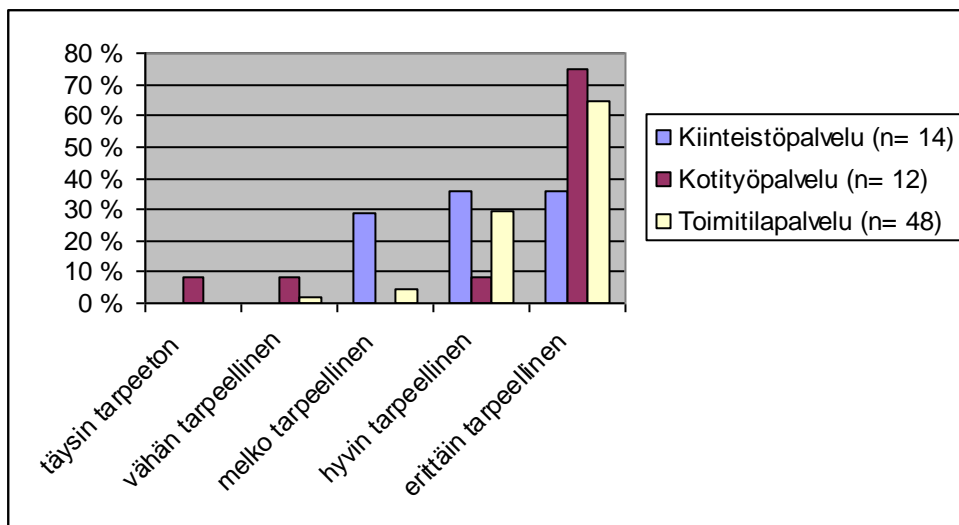
KUVIO 59. Turvallisuuskoulutus

Kiinteistöpalvelujen vastaajista lähes puolet (46 %, n= 6), kotityöpalvelujen vastaajista melkein kaikki (92 %, n= 11) ja toimitilapalvelujen vastaajista yli puolet (58 %, n= 28) ilmoittivat **ensiaputaidot (EA1)** erittäin tarpeelliseksi osaamiseksi. Vain yksi (8 %) kotityöpalvelujen vastaajista ilmoitti ensiaputaidot täysin tarpeettomaksi (kuvio 60).



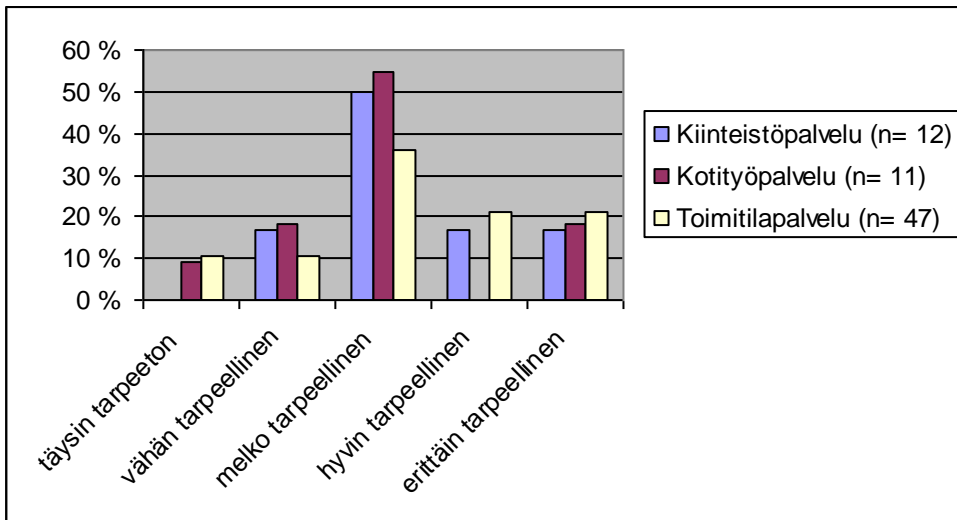
KUVIO 60. Ensiaputaidot

Laatuosaaminen oli myös kaikille toimialoille tarpeellinen asia (kuvio 61). Kiinteistöpalvelujen vastaajista kolmannes (36 %, n= 5) ilmoitti sen erittäin tarpeelliseksi ja kolmannes (36 %, n= 5) hyvin tarpeelliseksi asiaksi. Kotityöpalvelujen edustajista suurin osa (75 %, n= 9) ilmoitti laatuosaamisen erittäin tarpeelliseksi ja vain yksi (8 %) piti sitä täysin tarpeettomana asiana. Toimitilapalvelujen vastaajista yli puolet (65 %, n= 31) ilmoitti sen erittäin tarpeelliseksi ja lähes kolmannes (29 %, n= 14) hyvin tarpeelliseksi asiaksi. Kukaan kiinteistöpalvelujen ja toimitilapalvelujen vastaajista ei pitänyt laatuosaamista täysin tarpeettomana.



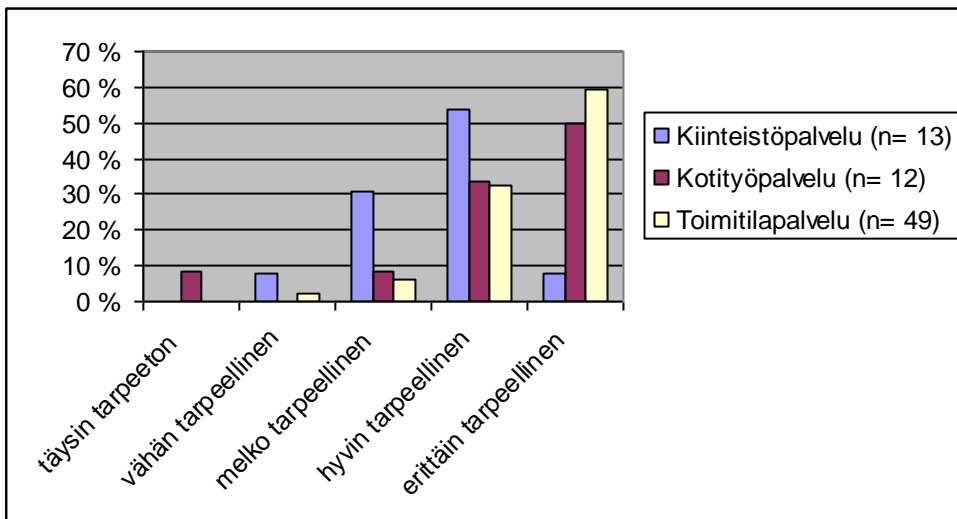
KUVIO 61. Laatuosaaminen

Kuluttajaosaaminen (kuvio 62) ilmoitettiin pääsääntöisesti melko tärkeäksi osaamiseksi. Erittäin tarpeellisenä sitä piti kaksi (17 %) kiinteistöpalvelujen vastaajista, kaksi (18 %) kotityöpalvelujen vastaajista ja viidennes (n= 10, 21 %) toimitilapalvelujen vastaajista. Puolet (50 %, n= 6) kiinteistöpalvelujen, puolet (55 %, n= 11) kotityöpalvelujen ja kolmannes (36 %, n= 17) toimitilapalvelujen vastaajista ilmoitti kuluttajaosaamisen melko tärkeäksi. Yksi (9 %) kotityöpalvelujen edustaja ja viisi (11 %) toimitilapalvelujen edustajaa pitivät sitä täysin tarpeettomana osaamisena.



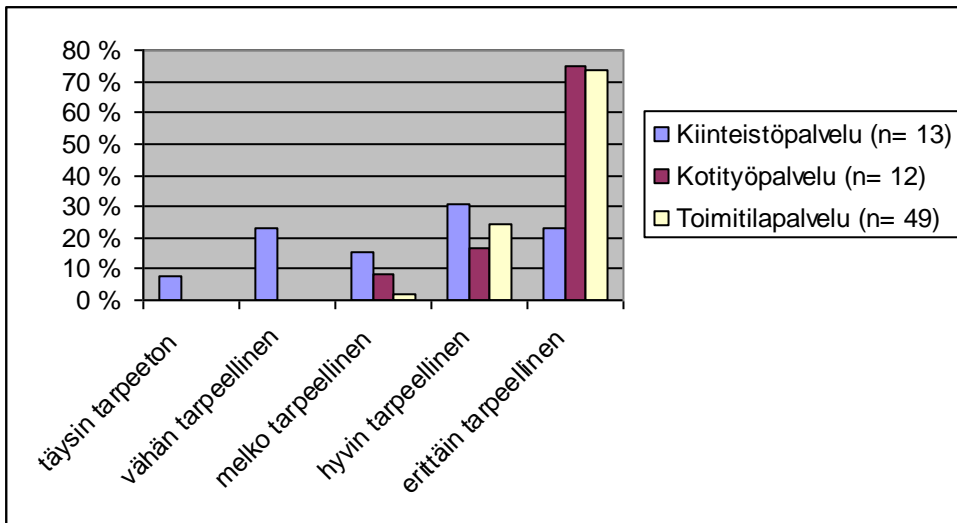
KUVIO 62. Kuluttajaosaaminen

Vastaajat pitivät kestävän kehityksen mukaista toimintaa tärkeänä osaamisena. Kiinteistöpalvelujen vastaajista 54 % (n= 7) piti sitä hyvin tarpeellisena. Kotityöpalvelujen edustajista 50 % (n= 6) ja toimitilapalvelujen edustajista 59 % (n= 29) ilmoittivat sen erittäin tarpeelliseksi asiaksi. Täysin tarpeettomaksi osaamiseksi sen ilmoitti yksi (8 %) kotityöpalvelujen edustaja (kuvio 63).



KUVIO 63. Kestävän kehityksen mukainen toiminta

Työssäoppijoiden ohjaaminen on erittäin tarpeellinen taitovaatimus kaikilla toimialoilla (kuvio 64). Kiinteistöpalvelujen vastaajista 54 % (n= 7), kotityöpalvelujen vastaajista 92 % (n= 11) ja toimitilapalvelujen vastaajista 97 % (n= 48) ilmoitti sen hyvin tai erittäin tarpeelliseksi osaamisvaatimukseksi. Vain yksi (8 %) kiinteistöpalvelujen edustaja piti työssäoppijoiden ohjaamisen taitoja täysin tarpeettomana.



KUVIO 64. Työssäoppijoiden ohjaaminen ja arviointi

Muita alalla edellytettäviä tietoja ja taitoja olivat kiinteistö- ja kotityöpalvelujen edustajat kommentoineet seuraavasti:

”tiedonhaku aktiivisesti” (kiinteistöpalvelu)

”muutokseen sopentuminen” (kiinteistöpalvelu)

”alaistaidot, esimiestaidot” (kiinteistöpalvelu)

”kunnallisen kotihoidon työtehtävät painottuvat nyt ja tulevaisuudessa vielä entistä enemmän ihmisen psyko-fyysisen puolen hoitamiseen. Ihmisen kokonaisvaltaiseen hoitamiseen kuuluu myös hänen kotinsa hoitaminen. Siitä tällä betkellä vastaa pääasiassa yksityis- / tai kolmas sektori, koska kunnallisten palvelujen resurssit eivät riitä siihen, valitettavasti” (kotityöpalvelu)

”henkinen työhyvinvointi” (kotityöpalvelu)

Toimitilapalvelujen vastaajilta oli useita kommentteja:

”työturvallisuuskortti, ehjyystaito, itsepuolustus, alaistaidot, esimiestaidot, erilaiset vastuut/ oikeudet/ lait”

”itseohjautuvuus – omantyon suunnittelu”

”itsearviointi, joutuisuus, oman työn keittäminen, palautteen antaminen/ vastaanottaminen, oma-aloitteisuus, ongelmanratkaisukyky, vastuunotto-kyky, ns. yleiset osaamiset”

”lukutaito, kirjoitustaito, matemaattiset perustaidot”

”ympäristönhuoltopalvelut”

”hygieniapassi ei pakollinen mutta hygieniosaaminen pitää hallita. Omavalvontatieto, että ymmärtää esim. ruoka-annoksen omavalvontasysteemin (säilytys ym.)”

”hygieniapassin tarvitsee vain ne, jotka työskentelevät ruoanvalmistuksessa”

”kielitaito -> venäjä ja englanti”

”kulttuurien tuntemus”

”erilaiset oppijat / työntekijät työelämässä”

”perustutkinnon ja ammattitutkinnon näyttöjen arviointitaidot”

”näyttötutkintojärjestelmän kehittäminen yhdessä työelämän kanssa; työelämän hektisyys aiheuttaa sen että tutkintotilaisuudet ovat työelämän kannalta liian ”raskaita” viedä läpi -> verrattuna joihinkin muihin ammattitutkintoihin. Joustavat arvioinnit työelämässä sen tilanteen mukaan, milloin ko. arviointikriteerin kohta tulee ”näytetyksi” -> työelämälähtöisyys”

”entinen systeemi oli toimiva ja alalle riitti opiskelijoita: ensin 1 v. Yhteisiä opintoja, sitten ”erikoistuminen” siivoukseen, ruokahuoltoon tai nykyään voisi olla lisäksi muitakin suuntautumisvaihtoehtoja. Ei 15-vuotias osaa eikä pysty peruskoulun jälkeen suoraan valitsemaan omaa alansa/ammattiaan”

”kohteissamme on ollut paljon vuosien varrella laitoshuoltajaopiskelijoita harjoittelemassa ja saaneet sen jälkeen meiltä työpaikan. Näen sen merkittävänä osana näillä työmarkkinoilla. Palveluja pitäisi kunnan työntekijöiden enemmän markkinoida, teemme laadukasta ja ammattitaitoista työtä”

”kun tutkintoja uudistetaan niin suunnittelu- ja muutostyössä pitää olla eri tabojen työnantajien edustajia, koska esim. yksityisellä ja julkisella sektorilla on erilaiset tarpeet nyt ja tulevaisuudessa. Samoin eri puolilla Suomea on ihan erilaiset tarpeet”

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän julkisille kiinteistö-, kotityö- ja siivous- ja toimitilapalvelualoille tehdyn selvityksen luotettavuutta voidaan tarkastella vastaajien edustamien alojen näkökulmasta. Vastausten määrässä ja luokittelussa on epätarkkuutta sen vuoksi, että osa kyselyn saaneista edusti joko kiinteistö- ja toimitilapalveluja tai kiinteistö-, kotityö- ja toimitilapalveluja. Nämä edustajat oli laskettu lähetetyissä kyselyissä toimitilapalvelujen edustajiin. Lisäksi vastauksista ilmeni, että yhden kyselylomakkeen täyttämiseen oli osallistunut useampi henkilö. Tämä oli saadun tiedon perusteella kiinteistö- ja kotityöpalvelujen edustajien ratkaisu. Vastaja, joka oli ilmoittanut edustavansa useampaa kohderyhmänä ollutta alaa, luokiteltiin tulosten käsittelyssä toimitilapalvelujen vastaajiin. Näillä edellä mainituilla asioilla on vaikutusta eri toimialojen vastausprosenttiin; toimitilapalvelujen edustajien vastausten määrä oli suurin ja kiinteistö- ja kotityöpalvelujen vastausten määrä jäi pienemmäksi.

Kyselyjen tulosten kokoamisen jälkeen viiden yhteistyöoppilaitoksen edustajat tapasivat ja yhteisen dialogin jälkeen **tulkintamme on, että julkisten alojen kotityö- ja toimitilapalveluissa vaadittavassa osaamisessa on yhteneväisiä osaamisvaatimuksia ja kiinteistöpalvelualalla ne poikkeavat substanssia vaativissa osaamisvaatimuksissa.**

Taulukkoon 4 on kuvattu palveluosaamiseen liittyviä osaamisvaatimuksia julkisten alojen kiinteistö-, kotityö ja siivous- ja toimitilapalvelualoille.

TAULUKKO 4. Palveluosaaminen

KIINTEISTÖPALVELU	KOTITYÖPALVELU	TOIMITILAPALVELU
<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaiden luonteva kohtaaminen erilaisissa palvelutilanteissa - Asiakkaiden opastaminen ja neuvominen palveluiden käytössä ja hankinnoissa 	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaiden luonteva kohtaaminen erilaisissa palvelutilanteissa - Asiakkaiden opastaminen ja neuvominen palveluiden käytössä ja hankinnoissa - Eri kulttuurien ja uskontojen tunteminen - Tavallisimpien ikääntyvien ihmisten sairauksien tunteminen - Tavallisimpien lasten sairauksien tunteminen - Asiakkaan avustaminen liikkumisessa ja asioinnissa - Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen - Asiakkaan avustaminen ruokailussa - Asiakkaan avustaminen henkilökohtaisessa hygieniahoidossa 	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaiden luonteva kohtaaminen erilaisissa palvelutilanteissa - Asiakkaiden opastaminen ja neuvominen palveluiden käytössä ja hankinnoissa - Eri kulttuurien ja uskontojen tunteminen - Tavallisimpien ikääntyvien ihmisten sairauksien tunteminen - Tavallisimpien lasten sairauksien tunteminen - Asiakkaan avustaminen liikkumisessa ja asioinnissa - Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen - Asiakkaan avustaminen ruokailussa - Asiakkaan avustaminen henkilökohtaisessa hygieniahoidossa

Kiinteistöpalvelualalla korostetaan asiakaspalvelutaitoa, mutta vastauksissa ei korostunut erilaisten ja eri-ikäisten asiakkaiden kohtaaminen, opastaminen ja avustaminen osaamisvaatimuksena.

Kotityö- ja toimitilapalveluissa osaamisvaatimukset olivat samansuuntaiset. Asiakkaan kohtaamisen lisäksi asiakkaan avustaminen erilaisissa toimissa on tärkeää. Kotityöpalvelujen edustajat tekevät asiakaspalvelutyötä asiakkaan kotona tai erilaisissa palvelutaloissa, päiväkeskuksissa tai vastaavissa paikoissa. Julkisella alalla sairaaloissa ja muissa hoitoyksiköissä siivoojien/laitoshuoltajien työtehtäviin kuuluu myös asiakkaan avustamiseen liittyviä tehtäviä.

Kielitaitovaatimuksessa kaikilla aloilla suomen kielen lisäksi edellytetään englannin kielen taitoa. Kiinteistöpalveluissa korostettiin myös ruotsin kielen taitoa.

Taulukossa 5 on kuvattu, miten eri toimialojen vastaajat pitivät tarpeellisena puhdistuspalvelun ja tekstiilinhuollon edellyttämää osaamista. Puhdistuspalvelua koskevissa väittämässä kiinteistöpalvelujen edustajien vastauksissa oli selkeä hajonta; puolet vastaajista piti niitä tarpeellisena, puolet vastaajista ei pitänyt tarpeellisena osaamisena. Kotityöpalvelujen edustajien vastauksissa oli myös hajontaa, mutta pääpaino kuitenkin tarpeellisessa osaamisessa. Toimitilapalvelujen edustajien vastauksissa tämä oli selkeä osaamisvaatimus.

TAULUKKO 5. Puhdistuspalvelun ja tekstiilinhuollon edellyttämä osaaminen eri toimialoilla

KIINTEISTÖPALVELU	KOTITYÖPALVELU	TOIMITILAPALVELU
<ul style="list-style-type: none"> - Pintamateriaalien ja tekstiilien tunteminen - Tekstiilien hoitoon ei osaamistarvetta 	<ul style="list-style-type: none"> - Työkohteen puhtaustaso-vaatimusten tietäminen - Siivousmenetelmien, aineiden, koneiden ja välineiden hallitseminen - Ylläpitosiivoustehtävien hoitaminen - Perussiivoustehtävien hoitaminen - Tekstiilien huolto- ja jälkikäsittelytehtävien hoitaminen 	<ul style="list-style-type: none"> - Pintamateriaalien ja tekstiilien tunteminen - Työkohteen puhtaustaso-vaatimusten tietäminen - Siivousmenetelmien, aineiden, koneiden ja välineiden hallitseminen - Ylläpitosiivoustehtävien hoitaminen - Perussiivoustehtävien hoitaminen - Tekstiilien huolto- ja jälkikäsittelytehtävien hoitaminen - Tekstiilien hoitokoneiden käyttäminen - Viherkasvien hoitaminen - Silkkikukkien huoltaminen

Taulukko 6 kuvaa kiinteistön hoidon tärkeyttä kiinteistöpalvelujen vastaajille. Kiinteistöpalvelujen edustajien vastauksissa ei ollut hajontaa siten, kuin kotityö- ja toimitilapalvelujen edustajien vastauksissa. Kiinteistöpalvelun edustajat pitivät asioita erittäin tarpeellisena.

TAULUKKO 6. Kiinteistönhoito

KIINTEISTÖPALVELU	KOTITYÖPALVELU	TOIMITILAPALVELU
<ul style="list-style-type: none"> - Kiinteistön / tilojen kunnon seuraaminen - Kiinteistön pienet huoltotyöt - Käsityönä / pienkoneilla tehtävät ulkoalueiden hoitotyöt - Huoltokirjojen tulkitseminen - Vikailmoitusten tekeminen ja korjaustarpeista ilmoittaminen - Lukitus- ja hälytysjärjestelmien toimintaperiaatteiden tunteminen - Liputtaminen 	<ul style="list-style-type: none"> - Vikailmoitusten tekeminen ja korjaustarpeista ilmoittaminen - Lukitus- ja hälytysjärjestelmien toimintaperiaatteiden tunteminen 	<ul style="list-style-type: none"> - Kiinteistön / tilojen kunnon seuraaminen - Huoltokirjojen tulkitseminen - Vikailmoitusten tekeminen ja korjaustarpeista ilmoittaminen - Lukitus- ja hälytysjärjestelmien toimintaperiaatteiden tunteminen

Aula- ja kokouspalveluosaamisvaatimuksiin kohdistuvien väittämien vastauksissa oli hajontaa kaikilla toimialoilla. Vahvimmin se nousi osaamisvaatimuksena toimitilapalvelujen edustajien vastauksissa, vähiten sillä oli merkitystä kotityöpalveluissa tarvittavana osaamisena (taulukko 7).

TAULUKKO 7. Aula- ja kokouspalvelut

KIINTEISTÖPALVELU	KOTITYÖPALVELU	PUHDISTUSPALVELU
<ul style="list-style-type: none"> - Yleisimpien toimistokoneiden käyttö (puhelin, faksi, kopiokone, tietokone, tulostin) - Lähetysten vastaanottaminen ja tarkistaminen - Kulunvalvonta 	<ul style="list-style-type: none"> - Yleisimpien toimistokoneiden käyttö (puhelin, faksi, kopiokone, tietokone, tulostin) 	<ul style="list-style-type: none"> - Yleisimpien toimistokoneiden käyttö (puhelin, faksi, kopiokone, tietokone, tulostin) - Postitustehtävät - Lähetysten vastaanottaminen ja tarkistaminen - Opastaminen - Kokousterailan laitteiden toiminnan varmistaminen (<i>piirtoheitin, TV, video, tietokone, DVD-laite, äänentoisto</i>) - Asiakkaan neuvominen kokouslaitteiden käytössä - Kokoustarjoilujen esille laittaminen

Ruoanvalmistus kodinomaisissa ympäristöissä väittämien vastauksissa oli hajontaa. Selkeimmin kiinteistöpalvelun vastaajat ilmaisivat, ettei tällaista osaamistarvetta ole. Toimitilapalvelujen edustajien vastauksissa teema- ja juhlaruoanvalmistus ja juhlien järjestäminen nousi esille vahvempana osaamistarpeena, kuin kotityöpalveluissa (taulukko 8). Ero voi johtua siitä, että julkisen alan kotityöpalveluihin kuuluu päivittäisissä kotitoissa ja ruoanvalmistuksessa toimiminen, mutta ei juhlatilaisuuksien järjestäminen. Julkisella alalla on jo nyt yhdistelmätyöntekijöitä, joka ilmeni etenkin toimitilapalvelujen edustajien vastauksissa. Tämän selvityksen pohjalta voisi tulkita, että monialaosaamisen tarve on lisääntymään päin.

TAULUKKO 8. Ruoanvalmistus kodinomaisissa ympäristöissä

KIINTEISTÖPALVELU	KOTITYÖPALVELU	TOIMITILAPALVELU
-------------------	----------------	------------------

- Ei osaamistarvetta	- Elintarvikkeiden hankinta ja varastointi - Arkiruoanvalmistus ja – leivonta - Ravitseminen ja erityisruokavalioiden tuntemus - Puolivalmisteiden käyttö ruoanvalmistuksessa - Ruokakulttuurien tunteminen - Ruokien esille laittaminen ja tarjoilu - Astiahuollon tehtävät (käsinspesu, konepesu)	- Elintarvikkeiden hankinta ja varastointi - Arkiruoanvalmistus ja – leivonta - Teema- ja juhlaruoanvalmistus ja – leivonta - Ravitseminen ja erityisruokavalioiden tuntemus - Puolivalmisteiden käyttö ruoanvalmistuksessa - Ruokakulttuurien tunteminen - Juhlien suunnittelu ja järjestäminen - Ruokien esille laittaminen ja tarjoilu - Astiahuollon tehtävät (käsinspesu, konepesu)
----------------------	---	--

Kaikki vastaajat arvioivat turvallisuuden ja ergonomian ehdottomaksi osaamiseksi myös tulevaisuuden työntekijöille (taulukko 9).

TAULUKKO 9. Turvallisuus ja ergonomia

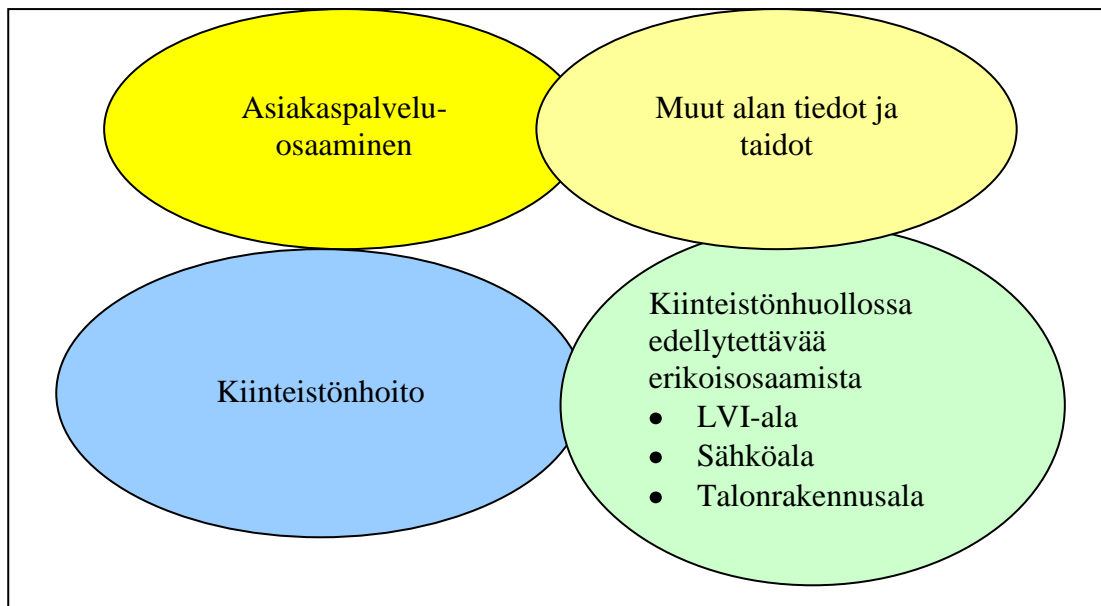
KIINTEISTÖPALVELU	KOTITYÖPALVELU	PUHDISTUSPALVELU
- Työsuojelumääräyksien ja työpaikan turvallisuusohjeiden noudattaminen - Suojaimien, suojavaatteiden, työjalkineiden yms. käyttäminen - Ergonominen työskentely - Omasta terveydestä ja fyysisestä kunnosta huolehtiminen - Tietosuojasta ja – turvasta huolehtiminen - Koneiden ja laitteiden turvallinen käyttäminen	- Työsuojelumääräyksien ja työpaikan turvallisuusohjeiden noudattaminen - Suojaimien, suojavaatteiden, työjalkineiden yms. käyttäminen - Ergonominen työskentely - Omasta terveydestä ja fyysisestä kunnosta huolehtiminen - Tietosuojasta ja – turvasta huolehtiminen - Koneiden ja laitteiden turvallinen käyttäminen	- Työsuojelumääräyksien ja työpaikan turvallisuusohjeiden noudattaminen - Suojaimien, suojavaatteiden, työjalkineiden yms. käyttäminen - Ergonominen työskentely - Omasta terveydestä ja fyysisestä kunnosta huolehtiminen - Tietosuojasta ja – turvasta huolehtiminen - Koneiden ja laitteiden turvallinen käyttäminen

Muissa tulevaisuuden osaamistarpeissa (tiedoissa ja taidoissa) eri toimialojen vastaukset poikkesivat vähän toisistaan. Kiinteistöalalla ei ole hygieniapassivaatimusta, jota pidettiin kotityö- ja toimitilapalvelualoilla tarpeellisenä. Kiinteistöalalla tärkeänä pidettiin tulityökorttivaatimusta, jota ei oltu arvioitu kotityö- ja toimitilapalvelualoilla tarpeelliseksi. Kaikilla aloilla oli hajontaa palvelujen markkinoinnissa ja hinnoittelussa tarvittavassa osaamisessa. Muut alan osaamistarpeet on esitetty luettelona alakohtaisten osaamistarpeiden yhteydessä.

Kiinteistöpalvelut

Kiinteistöpalvelut edellyttävät asiakaspalveluosaamisen lisäksi kiinteistöön hoitoon ja huoltoon liittyviä tietoja ja taitoja (kuvio 65). Kiinteistön huolto edellyttää erikoisosaamista ja teknistä osaamista. Kiinteistön huoltoon liittyvä erikoisosaaminen muodostuu sähkötekniikan, talotekniikan ja talonrakennukseen liittyvän osaamisesta. Eräs haastateltavista kuvasi kiinteistöpalvelun ja

kiinteistöhuollon eroja siten, että kiinteistöpalvelu on ”viihtyisyyspalvelua”, joka kuuluu toimitilapalvelujen tehtäviin ja kiinteistöhuolto vaatii erikoistuneempaa osaamista.



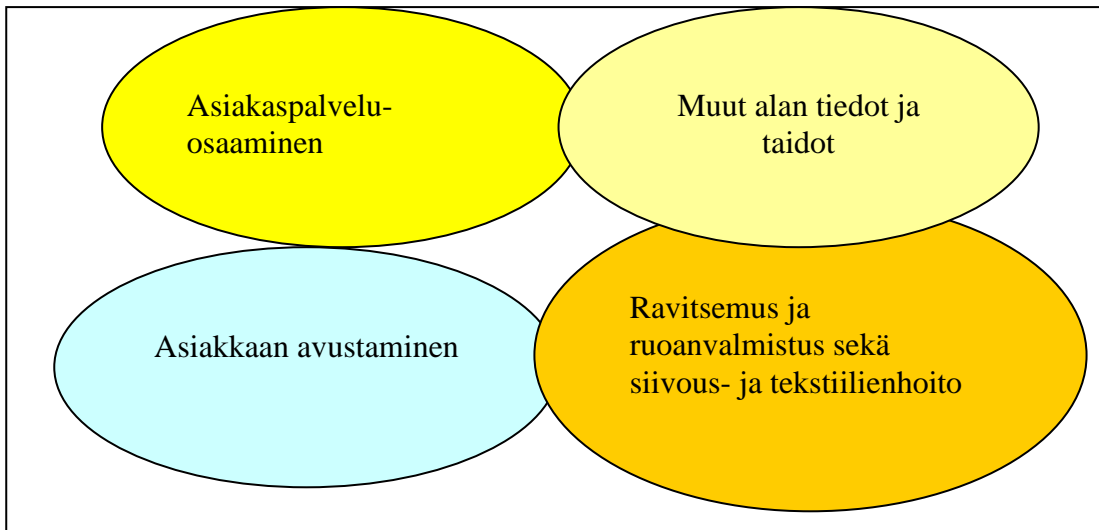
KUVIO 65. Kiinteistöpalvelujen osaamisalueet

Muut julkisten alojen kiinteistöpalvelualalla tarvittavat tiedot ja taidot ovat:

- Tiimeissä ja ryhmissä toimimisen taidot
- Tietotekniikan käyttötaidot (esim. perusohjelmasovellukset ja verkkopalvelut)
- Omavalvonta
- Toimialan lainsäädännön tuntemus
- Tulityökortti
- Turvallisuuskoulutus
- Laatuosaaminen
- Ensiaputaidot (EA1)
- Kuluttajaosaaminen
- Kestävän kehityksen mukainen toiminta
- Työturvallisuus ja ergonomia
- Työssäoppijoiden ohjaaminen ja arviointi

Kotityöpalvelut

Kotityöpalveluihin erikoistunut osaaja osaa työskennellä tehokkaasti ja taloudellisesti ruoanvalmistukseen sekä kodinhoitoon ja tekstiilien huoltoon liittyvissä tehtävissä. Tärkeää on osata olla asiakkaiden avuksi avustamistehtävissä, arjen toiminnoissa ja askareissa (Kuvio 66). Hänen tehtäviinsä ei kuulu hoitapuolen edellyttämä osaaminen.



KUVIO 66. Kotityöpalvelujen osaamisalueet

Kotityöpalvelun edustajien haastatteluissa tuli esille mm. tulevaisuuden organisointiin liittyvässä keskustelussa, että tulevaisuudessa yhä enemmän siirrytään tiimi- ja parityöskentelyyn. Esimerkiksi parityöskentelyssä toinen työntekijöistä on hoitapuolen koulutuksen saanut henkilö ja toinen muun sellaisen koulutuksen, että voi avustaa asiakkaita heidän toimissaan ja arkielämän kotiaskareissa, kuten ruoanvalmistus, siivous, pyykin pesu ja jälkikäsitteily, ulkoilu ja henkilökohtaisen hygienian hoitamiseen liittyvät toimet.

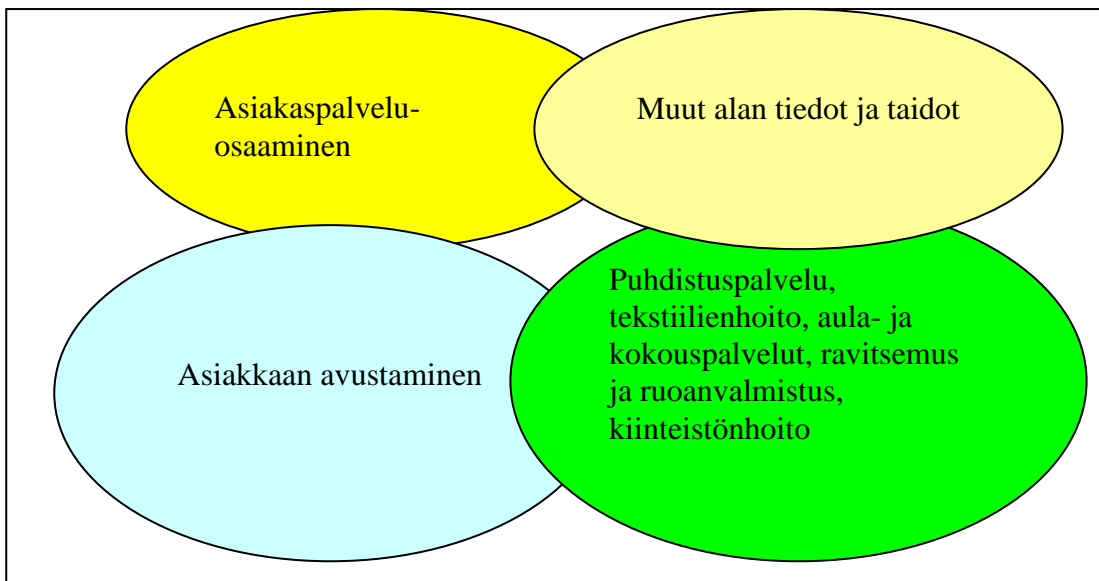
Muut alan tiedot ja taidot, joita julkisten alojen kotityöpalvelussa tarvitaan ovat:

- Tiimeissä ja ryhmissä toimimisen taidot
- Tietotekniikan käyttötaidot (esim. perusohjelmastosovellukset ja verkkopalvelut)
- Hygieniapassi
- Omavalvonta
- Palvelujen markkinointi
- Toimialan lainsäädännön tuntemus
- Turvallisuuskoulutus
- Laatuosaaminen
- Ensiaputaidot (EA1)
- Kuluttajaosaaminen

- Kestävän kehityksen mukainen toiminta
- Työturvallisuus ja ergonomia
- Työssäoppijoiden ohjaaminen ja arviointi

Siivous- ja toimitilapalvelut

Toimitilapalvelujen vastauksissa nousi kiinteistö- ja kotityöpalvelualoja vahvemmin esille moniosaajan vaatimukset. Vastauksissa olikin kuvattu yhdistelmätyöntekijöitä, jotka hoitavat ruoanvalmistukseen ja puhtaanapitoon liittyviä tehtäviä. Asiakkaan avustamiseen ja tekstiilien hoitamiseen liittyvät tehtävät ovat sairaalassa tai muussa hoitopalvelua antavassa ympäristössä laitoshuoltajan tai vastaavan työntekijän tehtäviä. Aula- ja kokouspalvelutaidot korostuvat vaatimuksena virastoissa, oppilaitoksissa tai vastaavissa ympäristöissä. Työympäristö vaikuttaa siihen, millaista osaamista siivous- ja toimitilapalvelualan työntekijältä julkisilla aloilla tulevaisuudessa edellytetään (kuvio 67).



KUVIO 67. Siivous- ja toimitilapalvelualan osaamisalueet.

Muut julkisten alojen siivous- ja toimitilapalvelualalla tarvittavat tiedot ja taidot ovat:

- Tiimeissä ja ryhmissä toimimisen taidot
- Tietotekniikan käyttötaidot (esim. perusohjelmavälikkeet ja verkkopalvelut)
- Hygieniapassi
- Omavalvonta
- Palvelujen markkinointi

- Toimialan lainsäädännön tuntemus
- Turvallisuuskoulutus
- Laatuosaaminen
- Ensiaputaidot (EA1)
- Kuluttajaosaaminen
- Työturvallisuus ja ergonomia
- Kestävän kehityksen mukainen toiminta
- Työssäoppijoiden ohjaaminen ja arviointi

Julkisten alojen kiinteistö-, kotityö- ja siivous- ja toimitilapalveluilla löytyy yhteistä osaamistarvetta eniten työturvallisuudesta ja terveydestä huolehtimisessa sekä aloilla muissa tarpeellisissa tiedoissa ja taidoissa. Erottavana tekijänä on, että kiinteistöpalvelualalla ei ilmene osaamistarpeita asiakkaan avustamiseen ja ruoanvalmistukseen liittyvissä tehtävissä, kuten kotityöpalveluissa ja siivous- ja toimitilapalveluissa. Kiinteistöpalvelualalla myös puhtaanapidon ja tekstiilinhoidon osaamistarpeet ovat vähäisemmät, kuin kotityö- ja toimitilapalveluilla.

Tämän selvityksen perusteella julkisten alojen kotityö- ja siivous- ja toimitilapalveluilla on enemmän yhteisiä osaamisvaatimuksia ja kiinteistöpalvelualalla ne poikkesivat. Julkisella sektorilla kiinteistöpalvelu on tällä hetkellä keskittynyt lähinnä kiinteistön kunnan ja teknisen toiminnan ylläpitämiseen ja huoltamiseen. Kiinteistön elinkaariajattelu on myös kotityö- ja siivous- ja toimitilapalvelujen henkilöstön osaamista. Kiinteistöjen kuntoa tulee osata seurata ja poikkeamista sekä huoltoa tai korjausta vaativista asioista tulee ilmoittaa kiinteistönhuoltoon. Siivous- ja toimitilapalveluissa moniosaaminen korostui enemmän, kuin kotityöpalveluissa. Luonnollisesti osaamistarpeisiin vaikuttaa työympäristö, missä toimitaan. Kotityöpalveluissa asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen ja hoivaosaaminen korostuivat.

LÄHTEET

- Elinkeinoelämän keskusliitto EK. 2006. Palvelut 2020 – Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. Saatavilla www-muodossa <www.hpl.fi/ek_suomeksi/osaaminen/tulevaisuuden_osaamistarpeet/palvelut2020/PDF/Palvelut_2020-valiraportti.pdf>.
- Elinkeinoelämän keskusliitto EK. 2006. Tulevaisuusluotain Verkostoitumisesta voimaa osaamiseen. Loppuraportti. Saatavilla www-muodossa <http://www.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/18_10_06_Tulevaisuusluotain_final.pdf>.
- Opetushallitus 1999. Talotekniikan perustutkinto. Saatavilla www-muodossa <<http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/ops/talotekniikka.pdf>>.
- Opetushallitus. 2000. Kotitalous- ja kuluttajapalvelujen perustutkinto 2000. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Opetushallitus. 2000. Puhdistuspalvelujen perustutkinto 2000. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Opetushallitus. 2001. Sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinto. Saatavilla www-muodossa <http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/ops/sosiaali_korjattu14062001.pdf>.
- Opetushallitus. 2005. Näyttötutkinnon perusteet. Laitoshuoltajan ammattitutkinto 2005. Saatavilla www-muodossa <<http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/naytot/laitoshuoltajanat.pdf>>.
- Opetushallitus. 2006. Selvitys Kotitalous- ja kuluttajapalvelujen perustutkinnon työelämävastaavuudesta ja osaamistarpeesta. Saatavilla www-muodossa <http://www.edu.fi/julkaisut/amatillinen/ko_ku_selvitys.pdf>.
- PuhtausPalvelutPuhuttavat. 2003. Puhtauspalveluala Keski-Suomessa 2002. Saatavilla www-muodossa <<http://www.jao.fi/files/20070330150054.pdf>>.
- PuhtausPalvelutPuhuttavat. Puhtauspalvelualan kehittämisohjelma Keski-Suomeen 2002 – 2010. Saatavilla www-muodossa <<http://www.jao.fi/files/20050615090610.doc>>.
- Työministeriö. 2007. Työvoima 2025. Täystyöllisyys, korkea tuottavuus ja hyvät työpaikat hyvinvoinnin perustana työikäisen väestön vähentyessä. Työpoliittinen tutkimus 2007. Saatavilla www-muodossa <http://www.vn.fi/tiedostot/julkinen/pdf/Tyoevoima_2025/fi.pdf>

SAATE

16.01.2008

Arvoisa vastaanottaja

Teidät on valittu julkisten kiinteistö-, kotityö- ja toimitilapalvelujen tulevaisuuden osaamistarpeiden selvittämiseen. Vastaajia pyydetään arvioimaan osaamistarpeiden muutoksia pitkällä tähtäimellä, vuosiin 2015-2020 asti. Alan yksityisen palvelusektorin osaamistarpeita on selvitetty Elinkeinoelämän keskusliiton Palvelut 2020-hankkeessa.

Tällä kyselyllä pyritään hankkimaan tietoa julkisilta aloilta Opetushallituksen käyttöä varten siitä, miten alan koulutuksen sisältöä tulisi kehittää, jotta tutkinnon suorittaneet pystyisivät täyttämään työelämän osaamistarpeet tulevaisuudessa.

Selvitys tehdään yhteistyössä alan oppilaitosten kanssa ja tulokset toimitetaan Opetushallitukselle. Vastaamalla kyselyyn Teillä on mahdollisuus omalta osaltanne vaikuttaa koulutuksen työelämävastaavuuden kehittämiseen. Vastauksenne käsitellään täysin luottamuksellisesti, eikä sitä käytetä muihin tarkoituksiin.

Kysely toteutetaan tammi-helmikuun 2008 aikana. Kyselyn voi palauttaa myös suoraan Jyväskylän kotitalousoppilaitokseen.

Yhteistyöstä etukäteen kiittäen

Sirpa Keränen
vs. rehtori
Jyväskylän kotitalousoppilaitos
Salokatu 20
40630 JYVÄSKYLÄ

puh. (014) 337 3159
sirpa.keranen@jklkoti.fi

Yhteyshenkilö Opetushallituksessa

Merja Lahdenkauppi
Ylitarkastaja
puh. (09) 774 775
merja.lahdenkauppi@oph.fi

JULKISTEN KIINTEISTÖ-, KOTITYÖ- JA TOIMITILAPALVELUJEN TULEVAISUUDEN OSAAMISTARPEIDEN SELVITTÄMINEN

Olkaa hyvä ja vastatkaa kaikkiin kysymyksiin oma mielipiteenne mukaan, kriittisesti ja rehellisesti koko asteikkoa käyttäen.

TAUSTAKYSYMYKSET

Mikä on nykyinen ammattinimikkeenne?

Mikä on työkokemuksenne määrä nykyisestä tehtävästä vuosina?

Mitä julkisen sektorin toimialaa edustatte:

- Kiinteistö
- Kotityöpalvelu
- Toimitila/puhdistuspalvelu

Mikä on yksikkönne/toimipaikkanne henkilöstömäärä?

Kuinka moni heistä toimii esimiestehtävissä?

Mitä ammattinimikkeitä henkilöstössänne on?

Mikä koulutusvaatimus henkilöstölle on asetettu?

JULKISTENALOJEN KIINTEISTÖ-, KOTITYÖ- JA TOIMITILAPALVELUJEN TULEVAISUUDEN TOIMINTA JA PALVELUT

Ketkä ovat pääasiallisia asiakkaitanne tulevaisuudessa?

Miten toimintanne todennäköisesti organisoidaan tulevaisuudessa?

Millä tutkinnolla mielestänne parhaiten työllistyy tulevaisuudessa edustamallenne alalle?

Perustutkinto

Mikä?

Ammattitutkinto

Mikä?

Erikoisammattitutkinto

Mikä?

Ammattikorkeakoulututkinto

Mikä?

Jokin muu, mikä?

Seuraavana on väittämiä, jotka kuvaavat kiinteistö-, kotityö- ja toimitilapalvelujen osaamistarpeita. Ympyröikää niiden tarpeellisuus väittämän perään. Voitte täydentää osiota sanallisesti osaamisalueen lopussa olevalle vapaalle tilalle.

KUINKA TARPEELLISIA OLETATTE SEURAAVIEN OSAAMISALUEIDEN OLEVAN ALALLANNE TULEVAISUUDESSA?

(1=täysin tarpeeton, 2=vain vähän tarpeellinen, 3=melko tarpeellinen, 4=hyvin tarpeellinen, 5=erittäin tarpeellinen).

Palveluosaaminen

1. Asiakkaiden luonteva kohtaaminen erilaisissa palvelutilanteissa	5	4	3	2	1
2. Asiakkaiden opastaminen ja neuvominen palveluiden käytössä ja hankinnoissa	5	4	3	2	1
3. Eri kulttuurien ja uskontojen tunteminen	5	4	3	2	1
4. Tavallisimpien ikääntyvien ihmisten sairauksien tunteminen	5	4	3	2	1
5. Tavallisimpien lasten sairauksien tunteminen	5	4	3	2	1
6. Asiakkaan avustaminen liikkumisessa ja asioinnissa	5	4	3	2	1
7. Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen	5	4	3	2	1
8. Asiakkaan avustaminen ruokailussa	5	4	3	2	1
9. Asiakkaan avustaminen henkilökohtaisessa hygieniahoidossa	5	4	3	2	1
10. Muuta, mitä?	5	4	3	2	1

Kielitaito

11. Suomi	5	4	3	2	1
12. Englanti	5	4	3	2	1
13. Ruotsi	5	4	3	2	1
14. Venäjä	5	4	3	2	1
15. Muu kieli, mikä / mitkä?	5	4	3	2	1

Muuta palautetta palveluosaamiseen:

Puhdistuspalvelu

16. Pintamateriaalien ja tekstiilien tunteminen	5	4	3	2	1
17. Työkohteen puhtaustasovaatimusten tietäminen	5	4	3	2	1
18. Siivousmenetelmien, aineiden, koneiden ja välineiden hallitseminen	5	4	3	2	1
19. Ylläpitosiivoustehtävien hoitaminen	5	4	3	2	1
20. Perussiivoustehtävien hoitaminen	5	4	3	2	1
21. Muut puhtaanapidon tehtävät, mitkä?	5	4	3	2	1

Tekstiilien hoito

22. Tekstiilien huolto- ja jälkikäsittelytehtävien hoitaminen	5	4	3	2	1
23. Tekstiilien hoitokoneiden käyttäminen	5	4	3	2	1
24. Korjausompelu	5	4	3	2	1
25. Jalkineiden huoltaminen	5	4	3	2	1
26. Muut tekstiilien huollon tehtävät, mitkä?	5	4	3	2	1

Muuta

27. Viherkasvien hoitaminen	5	4	3	2	1
28. Leikkokukka-asetelmien tekeminen ja huoltaminen	5	4	3	2	1
29. Silkkikukkien huoltaminen	5	4	3	2	1
30. Muuta, mitä?	5	4	3	2	1

Muuta palautetta puhdistuspalveluosaamiseen:

Kiinteistönhoito

31. Kiinteistön / tilojen kunnon seuraaminen	5	4	3	2	1
<i>(kuten pinnat, kalusteet, materiaalit, vesikalusteet, valaisimet, lämpöpatterit, kosteus- ja homevauriot, ilmanvaihto, tuhoeläimet)</i>					
32. Kiinteistön pienet huoltotyöt	5	4	3	2	1
<i>(kuten lamppujen ja sulakkeiden vaihtaminen, ikkunoiden tiivistäminen, hajulukon puhdistaminen, huonekalujen kokoaminen)</i>					
33. Käsityönä / pienkoneilla tehtävät ulkoalueiden hoitotyöt	5	4	3	2	1
<i>(kuten lumityöt ja hiekoittaminen, nurmikoiden ja pensaiden leikkaaminen, rännien puhdistaminen, puiden pilkkominen)</i>					
34. Huoltokirjojen tulkitseminen	5	4	3	2	1
35. Vikailmoitusten tekeminen ja korjaustarpeista ilmoittaminen	5	4	3	2	1
36. Lukitus- ja hälytysjärjestelmien toimintaperiaatteiden tunteminen	5	4	3	2	1
37. Liputtaminen	5	4	3	2	1
38. Puulla lämmittäminen	5	4	3	2	1
39. Muuta, mitä?	5	4	3	2	1

Muuta palautetta kiinteistönhoito-osaamiseen:

Aula- ja kokouspalvelut

40. Yleisimpien toimistokoneiden käyttö (puhelin, faksi, kopiokone, tietokone, tulostin)	5	4	3	2	1
41. Postitustehtävät	5	4	3	2	1
42. Lähetysten vastaanottaminen ja tarkistaminen	5	4	3	2	1
43. Sisäisenä lähettinä toimiminen	5	4	3	2	1
44. Tilavarausten vastaanottaminen	5	4	3	2	1
45. Opastaminen	5	4	3	2	1
46. Kokoustilan laitteiden toiminnan varmistaminen (<i>piirtoheitin, TV, video, tietokone, DVD-laite, äänentoisto</i>)	5	4	3	2	1
47. Asiakkaan neuvominen kokouslaitteiden käytössä	5	4	3	2	1
48. Kokoustarjoilujen esille laittaminen	5	4	3	2	1
49. Kulunvalvonta	5	4	3	2	1
50. Muuta, mitä?	5	4	3	2	1

Muuta palautetta aula- ja kokouspalveluosaamiseen:

Ruoanvalmistus kodinomaisissa ympäristöissä

51. Elintarvikkeiden hankinta ja varastointi	5	4	3	2	1
52. Arkiruoanvalmistus ja – leivonta	5	4	3	2	1
53. Teema- ja juhlaruoanvalmistus ja – leivonta	5	4	3	2	1
54. Ravitsemus ja erityisruokavalioiden tuntemus	5	4	3	2	1
55. Puolivalmisteiden käyttö ruoanvalmistuksessa	5	4	3	2	1
56. Ruokakulttuurien tunteminen	5	4	3	2	1
57. Juhlien suunnittelu ja järjestäminen	5	4	3	2	1
58. Ruokien esille laittaminen ja tarjoilu	5	4	3	2	1
59. Astiahuollon tehtävät (käsipesu, konepesu)	5	4	3	2	1
60. Muuta, mitä?	5	4	3	2	1

Muuta palautetta ruokatuotanto-osaamiseen:

Turvallisuus, ergonomia

61. Työsuojelumääräyksien ja työpaikan turvallisuusohjeiden noudattaminen	5	4	3	2	1
62. Suojaimien, suojavaatteiden, työjalkineiden yms. käyttäminen	5	4	3	2	1
63. Ergonominen työskentely	5	4	3	2	1
64. Omasta terveydestä ja fyysisestä kunnosta huolehtiminen	5	4	3	2	1
65. Tietosuojasta ja – turvasta huolehtiminen	5	4	3	2	1
66. Koneiden ja laitteiden turvallinen käyttäminen	5	4	3	2	1
67. Muuta, mitä?	5	4	3	2	1

Muuta palautetta turvallisuus- ja ergonomiosaamiseen:

KUINKA TARPEELLISIA TULEVAISUUDESSA ALALLANNE OVAT SEURAAVAT TIEDOT JA TAIDOT?

(1=täysin tarpeeton, 2=vain vähän tarpeellinen, 3=melko tarpeellinen, 4=hyvin tarpeellinen, 5=erittäin tarpeellinen). Ympyröikää tarpeellisuus väittämän perään. Voitte täydentää osiota sanallisesti osaamisalueen lopussa olevalle vapaalle tilalle

68. Tiimeissä ja ryhmissä toimimisen taidot	5	4	3	2	1
69. Tietotekniikan käyttötaidot (esim. perusohjelmasovellukset ja verkkopalvelut)	5	4	3	2	1
70. Hygieniapassi	5	4	3	2	1
71. Omavalvonta	5	4	3	2	1
72. Anniskelupassi	5	4	3	2	1
73. Palvelujen markkinointi	5	4	3	2	1
74. Palvelujen hinnoitteleminen	5	4	3	2	1
75. Toimialan lainsäädännön tuntemus	5	4	3	2	1
76. Tulityökortti	5	4	3	2	1
77. Turvallisuuskoulutus	5	4	3	2	1
78. Laatuosaaminen	5	4	3	2	1
79. Ensiaputaidot (EA1)	5	4	3	2	1
80. Kuluttajaosaaminen	5	4	3	2	1
81. Kestävän kehityksen mukainen toiminta	5	4	3	2	1
82. Työssäoppijoiden ohjaaminen ja arviointi	5	4	3	2	1
83. Muuta, mitä?	5	4	3	2	1

Muuta palautetta: