

# KOHTI

## itseohjautuvaa ja itsenäistä työtä

Lue, miten puhtausalan organisaatioissa on kehitetty työtä Kutsumuksellinen puhtausala -hankkeen hengessä.

TEKSTI: IRMA TAPANINEN  
PIIRROKSET: HANNA APUNEN

**S** STL Puhtausala ry:n ja Filosofian Akatemian vuosina 2014—2015 toteutama Kutsumuksellinen puhtausala-hanke selvitti, miten puhtausalan vetovoimaisuutta voitaisiin kehittää parantamalla työn mielekkyyttä, palkitsevuutta ja merkityksellisyyttä. Hankkeessa selvisi, että siivoajan työn mielekkyyden tärkeimpiä tekijöitä ovat kyky itsenäiseen ja itseohjautuvaan toimintaan, valmentavalla otteella toimiva esimies ja suhde asiakkaaseen, jolle työtä tehdään. Hankkeessa mukana olleet puhtausalan organisaatiot päättivät lähteä omalta osaltaan edistämään puhtausalan uudistumista. Hankkeen päättymisen vuosipäivän lähetessä kysyimme, miten organisaatiot ovat muuttaneet työku-  
lttuuriaan siivoajien itseohjautuvuutta, työn iloa ja tekemisen meininkiä tukemiseksi.

### Valmentava esimiestyö

Esimies on avainasemassa työn mielekkyyden kokemuksissa. Valmentavan esimiehen tärkein tehtävä on mahdollistaa siivoajalle hänen työnsä.

”Meillä jatkettiin esimiesten valmentamista valmentavaan esimiestyöhön heti Kutsumuksellinen puhtausala-hankkeen työpajan jälkeen, ja projekti jatkuu edelleen”, kertoo laitospalvelujohtaja **Kaisa Sairanen** Saimaan Tukipalvelut Oy:stä.



Kaisa Sairanen

”Työpajan jälkeen nostimme esimiestyössä esiin kolme keskeistä kehittämisaluetta. Ne ovat työyhteisön ilmapiirin kehittäminen, oman tehtävän/roolin selkeyttäminen ja informaation kulku. Valmentajana toimii paikallinen kouluttaja-työnohjaaja, joka tuntee yhtiömme toimintatavat jo entuudestaan.”

Tähän mennessä Saimaan Tukipalveluissa on järjestetty kolme laajempaa ja kolme esimiehille suunnattua eri teemoista koostuvaa valmennustilaisuutta.

”Keväällä aiheena olivat itseohjautuvat tiimit. Ennakkotehtävien ja välitehtävien lisäksi jokainen osallistuja loi omalle alueelleen pilottitiimit, joista saatujen kokemusten seuranta jatkuu edelleen. Syyskuussa järjestämme Arvopäivän. Silloin tutkitaan, miten yhtiömme arvot näkyvät käytännössä arjen työssä”, Kaisa Sairanen kertoo.





**Heli Lotti**

### Itseohjautuvat siivoustiimit

Kouvolan puhtaustalvissa henkilöstön osaamisen kehittämistä ja työskentelymallien kirkastamista on lähdetty kehittämään Kutsumuksellinen puhtausala -hankkeesta saatujen tulosten perusteella. Puhtaustalvillä päällikkö **Heli Lotti** kertoo: "Olen täällä Kouvossa valmistelemaan ja suunnittelemaan HYVÄT TYYPIT PARHAAT TIIMIT— tiimityöllä tuloksekkaaseen ja tuottavaan toimintaan -hanketta, joka kestää noin vuoden ja alkaa mahdollisesti 1.10.2016. Kehittämishanke käynnistetään, jotta Kouvolan puhtaustalvissa palvelujen organisaatiokulttuuri tukisi mahdollisimman hyvin itseohjautuvaa tiimityötä. Hankkeen aikana puhtaustalvissa palvelujen koko henkilöstö perehdytetään itseohjautuvien tiimien palvelutuotannon ja asiakassuhteiden hoidon toimintatapoihin ja prosesseihin. Tavoitteena on löytää puhtaustalville luonnollinen tapa toimia itseohjautuvissa tiimeissä."

Valmentavalla otteella toimiva esimies antaa siivojalle enemmän sekä vapautta että vastuuta. Siivoja ratkoo itsenäisesti tai yhdessä esimiehen kanssa vastuualueeseensa liittyviä kysymyksiä ja toteuttaa ratkaisut.

ISS Palveluissa palveluesimies **Hanna Perko** johtaa 20 hengen tiimiä, joka huolehtii itseohjautuvasti vastuullaan olevien asiakaskohteiden puhtaudesta. Hannan mukaan tiimin toimintatapa ja itseohjautuvuutta on kehitetty jo pitkään: "Emme anna kaikkii ongelmiin heti valmiita vastauksia, vaan innostamme työntekijöitä miettimään ja löytämään vastauksia itse."

Hanna kiittelee tiimiään, joka kantaa vastuuta todella hienosti. Johtajana hän panostaa tasapuolisuuteen, mutta samalla jokaiseen työntekijäänsä yksi-

lönä: "Jokaista meistä on johdettava eri tavalla."

Jokaisella työntekijällä on oma, vakituinen alue, mutta sairauslomien ja muiden poikkeustilanteiden aikana asiakaskohteen puhtaustalvissa huolehditaan yhdessä. Asiakaskohtaiset tiimipalaverit pidetään viikoittain, jolloin sovitaan muun muassa alueilla suoritettavista erikoistehtävistä. Tiimi näkee toisiaan paljon, sillä erilaisten palvelupalaverien lisäksi koko ryhmä kokoontuu aika ajoin yhteen.

Siivoojien ohjaaminen itsenäiseen toimintaan on alkanut eri puolilla Suomea erilaisissa organisaatioissa. Palveluesimies **Arja Sipilä** Vaasan Siivouspalvelusta kertoo: "Kutsumuksellinen puhtausala -työpajojen yhteydessä huomasimme, että käytännössä meillä on ollut itseohjautuminen jo hyvinkin pitkällä. Ryhmyttäminen tuli käytäntöön

vuonna 2012, jolloin tarkoituksena oli lähinnä parantaa kokemusten vaihtoa, viestintää ja yhteistyötä." Tällä hetkellä 3 - 4 ryhmää toimii oma-aloitteisesti ja järjestää tapaamisia noin kaksi kertaa vuodessa.

"Omalla alueellani olen lisännyt työttimien vastuita ja oikeuksia tasaisesti. Kannustan siivoojia asiakasyhteistyöhön erityisesti kohteiden käytänteiden järjestelyissä, hehän ne parhaiten hallitsevat. Ensimmäisen kerran viime kesänä laitoshuoltajaksi opiskeleva hoiti oman alueensa kesätyöntekijöiden ja ikkunanpesijöiden työnjaon ja aikataulutuksen. Asiakaspalaveriin otan mukaan myös siivoojan", Arja kertoo.

### Asiakastyö siivoojan työssä

Palvelun kehittämisen asiakasraja-





**Ryhätapaaminen Vaasan Siivouspalvelussa. Palveluesimies Arja Sipilä keskellä oikealla.**

pinnassa innostaa LTQ-Partners Oy:n palveluesimies **Sanna Salosta** ja palveluohjaaja **Richard Tettehiä**. He vastaavat suuresta tuotanto- ja logistiikkakeskuksesta, jossa työskentelee 40 siivojia.

”Meillä kukaan ei sano asiakkaalle, ettei jokin homma kuulu sopimukseen. Kaikki asiakkaan pyytämät työt tehdään, mutta tietenkin korvausta vastaan”, Sanna ja Richard selostavat.

Homma menee niin, että kaikilla siivojilla on mukanaan vihko, johon pyydetty lisätyöt merkitään muistiin. Viikoittain pidettävässä palaverissa lisätyöt käydään asiakkaan kanssa läpi ja sovitaan joko työnkuvan muutoksista tai lisämaksusta. Näin asiakas saa koko ajan sitä palvelua, minkä hän tarvitsee.

Siivoijan ”yli” ei sovita mitään, vaan hän kuuluu erottamattomana osana asiakkaan, palveluohjaajan ja palveluesimiehen muodostamaan tiimiin.

Toinen esimerkki toimivasta tavasta kerätä tietoa asiakasrajapinnasta ovat erilaiset kilpailut ja kampanjat, joita Sanna ja Richard järjestävät alueellaan. ”Neljäkymmentä silmäparia näkee paljon enemmän, kuin mihin me kaksi koskaan pääsisimme”, he kertovat yhteen ääneen.

Kampanjoinnin tarkoituksena on innostaa ja ohjata jokaista siivojia omatoimisuuteen. Heitä on pyydetty seuraamaan asiakaskohteen tilannetta valppaasti ja kirjaamaan ylös kaikki huomaamansa puutteet, kuten esimerkiksi palaneet lamput tai rikkiinaset pistorasiat. Havaitut puutteet ilmoitetaan aika ajoin tiimin omassa some-ryhmässä järjestettävissä kilpailuissa. Eniten puutteita havainnut palkitaan



**Airi Aesma ja Kay Krimm**

elokuvalipuilla tai muilla tuotepalkinnoilla.

Palveluesimiehet **Airi Aesma** ja **Kay Krimm** LTQ-Partners Oy:stä valaisevat käytäntöjä, joilla he ovat lisänneet siivojien itsenäisyyttä ja omanarvontuntoa alueensa tasokkaissa toimistokoh-teissa. Kay käyttää siitä asian ytimeen osuvaa määritelmää: ”Joissakin koh-

teissa siivoja on kuin emäntä talossa.” Tilojen käyttäjiltä eli asiakkailta tulee pitkin päivää erilaisia toiveita, joista siivoja huolehtii itsenäisesti. Halutesaan hän saa päättää myös työajoistaan asiakkaan toiveiden mukaan.

Palveluesimiehen apu on emännille aina tarjolla, mutta muuten lähinnä vain laadunvalvonta ja isommat, lisälas-



**Richard Tetteh ja Sanna Salonen**

kutusta vaativat työt hoidetaan heidän kauttaan. Airin mukaan siivoojien ja asiakkaiden keskinäinen yhteistyö toimii hyvin kokopäiväisessä päivätyössä varsinkin niissä kohteissa, joissa ei ole ollut vaihtuvuutta: ”Jos henkilökemiat pelaavat, siivooja on kuin asiakkaan omaa henkilökuntaa.”

Airi painottaa, että jokaiselle pyritään löytämään hänen taitojaan vastaava työpaikka: ”Jos joku ei pärjää toimistosiiivouksessa, hän voi kuitenkin osoittautua erinomaiseksi työntekijäksi vaikkapa porrassiiivouksessa.”

### Työ joustaa tekijänsä mukaan

Siivoojien työn kehittäminen on antoisaa isoissa kohteissa, mutta kuten tiedetään, puhtausalalla on myös silputyötä.

Airi Aesman ja Kay Krimmin alueisiin kuuluu toimistokohteiden lisäksi muutaman tunnin toimisto- ja porraskohteita, joissa siivoojat tekevät työnsä varhaisaamuisin asiakkaita tapaamatta.



Työn joustavuutta on pyritty lisäämään myös näissä kohteissa.

”Lisäansiot ovat monelle mieluisia, joten lisätyötä tarjotaan aina ensin omalle henkilökunnalle. Esimerkiksi tänä kesänä kesälomatuuraukset on hoidet-

tu talon oman väen voimin. Siivoojat saavat tehdä halutessaan myös asiakkaan tilaamat lisätyöt. Korvaus maksetaan työntekijän valinnan mukaan joko rahana tai aikana”, Airi ja Kay kertovat. 💧



### Lopeta paperin tuhlaus

Perinteisten Jumbo-rullien liiallinen pyörittäminen aiheuttaa hävikkiä. Tork SmartOne® -annostelijasta otat paperia vain sen verran kuin tarvitset – arkki kerrallaan.

Edut:

- Harvemmat täyttövälit.
- Vähemmän jätettä käyntiä kohden tarkoittaa enemmän käyttökertoja per rulla.
- Säästää varastointi- ja ylläpitokustannuksissa.

[www.tork.fi](http://www.tork.fi)  
Puh. 09 506 881  
[tork.fi@sca.com](mailto:tork.fi@sca.com)

**Pienennä wc-paperin  
kulutusta jopa 40%\***  
Tork SmartOne annostelijalla

\*verrattuna perinteisiin Jumbo-annostelijiin

