



## Tulevaisuuden osaaminen kotityöpalveluyrityksissä

**Kotityöpalvelualan tulevaisuus näyttää valoisalta. Asiakkaita ei tulevaisuudessakaan tule laadukkailta ja osaavilta alan yrittäjiltä puuttumaan.**



**V**anhusten määrä lisääntyy ja erilaisin tukitoimin vanhusten asumista omissa kodeissaan pyritään pitkittämään. Esimerkiksi kunnat ostavat tukipalveluja kuten kotisiivousta, kauppa- ja asiointipalveluja alan yrittäjiltä. Kotitalousvähennys on vastaavasti luonut markkinat työssäkäyvien henkilöiden koteihin tuotettaviin palveluihin.

Asiakkaiden vaatimukset ja odotukset palveluntuottajille tulevat tulevaisuudessa muuttumaan ja yritysten toimintaan tullaan suhtautumaan kriittisemmin. Asiakkaat ovat tulevaisuudessa valveutuneempia ja osaavat ostaa sekä käyttää kotiin tuotettavia palveluja enemmän kuin nykyisin. Palvelujen tuottajilta odotetaan laadukkuutta, joustavuutta ja palvelujen räätälöintiä yksilöllisesti. Ympäristö asioiden huomioiminen muun muassa siivouspalvelujen tuottamisessa, aineiden ja välineiden valintojen kautta, on yksi asiakkaiden valintakriteeri palveluntuottajalle tulevaisuudessa.

Kotityöpalveluyrittäjät **Senja Nevalainen** ja **Arnevi Laukkanen** sekä toimitusjoh-

taja **Marjo Nietosvaara** kertoivat tulevaisuuden haasteena olevan alan ammatillisen osaamisen.

”Ei voi vaan ottaa kadulta ihmistä ja laittaa koteihin tekemään kotityöpalveluja. Tarvitaan osaamista muun muassa kodin materiaaleista, välineistä ja aineista. Eikä vähäisempänä osaamisen tarpeena ole laadukkaan ja tehokkaan työn tekeminen”, VTKL-Palveluissa toimiva Marjo pohti.

Yrittäjät jakoivatkin tulevaisuuden osaamistarpeet kahteen kategoriaan ammatillisiin ja henkilökohtaisiin ominaisuuksiin liittyviin osaamisiin.

Ammatilliselta osalta Senja ja Arnevi nostivat esiin moniosaajuuden. Heidän mielestään ei riitä, että osaa tuottaa yhtä palvelua, tulee myös osata myös avustamista ja ateriapalvelujen tuottamista. Aina-kin pitää ymmärtää erityisruokavalioiden ja terveellisen ravitsemuksen merkitys asiakkaan hyvinvoinnille. On myös tärkeää, että kotityöpalveluissa toimiva henkilö osaa arvioida esimerkiksi vanhusasiakkaan vointia ja tarvittaessa kutsua apua tai viestittää huomioistaan esimiehelle tai kotisairaanhoidon.

Moniosaajuuden kautta yrittäjä voi laajentaa omaa palvelujen tarjontansa ja näin myös rikastuttaa omaa työtään. Liiketaloudellisesti on myös kannattavampaa tuottaa yhdessä asiakaskohteessa useita palveluja kuin siirtyä paikasta toiseen tuottaen yhtä palvelua. Asiakkaat myös pitävät, että sama henkilö tuottaa monia palveluja eikä kotona ”rampaa” monia henkilöitä.

Haastavampana osaamisena yrittäjät nostivat esiin vuorovaikutustaidot ja asiakkaan kohtaamisen. Sosiaalinen osaaminen ja keskustelutaidot tulevat olemaan keskeisiä myyntivaltteja yrittäjille.

”Täytyy osata puhua ja kommunikoida erilaisten asiakkaiden kanssa. Ei voi vain mennä asiakkaan kotiin ja toimia puhumatomana tai puhua töksäyttämällä. Varsinkin vanhus- ja vammaisasiakkaat haluavat jutella ja kohdata toisen ihmisen”, Senja Nevalainen kiteyttää asiaa.

Pohdiskelimme, olisiko nykyajan tekstiviesti- ja twiittaus-tyyli siirtynyt myös henkilöiden väliseen puheeseen. Eikä pelkkä puhe vaan palvelua tuottavan henkilön ilmeet, eleet, niin sanottu sanaton viestintä, on tulevaisuuden osaamisessa huomioitava. Erilaiset asiakkaat tulisi ottaa huomioon eritavalla. Kotityöpalvelun tuottajalta tullaankin vaatimaan muuntautumiskykyä erilaisien asiakkaiden tarpeita vastaamaan.

”Voisiko yrittäjä profiloitua tulevaisuudessa ja kehittää osaamistaan vain vastaamaan yhtä asiakasryhmää? Voisiko palveluja olla silloin helpompi myydä asiakkaille ja asiakkaan omaisille?” Arnevi Laukkanen pohti asiaa.

Kielitaito kotityöpalveluissa puhutti myös yrittäjiä. Heidän mielestään kotityöpalveluissa työskentelevien tulee osata puhua suomea. Asiakkaissa on paljon muistisairaita, ja heiltä ajan myötä häviää opitun kielen osaaminen ja äidinkieli tulee vahvasti esiin. Englannin kielellä ei pärjää nyt eikä tulevaisuudessa. Kotityöpalveluissa toimivilla olisi hyvä itsellään olla kielitaitoa, esimerkiksi venäjän ja ruotsin kielen alkeet olisi hyvä osata pääkaupunkiseudulla. Yrittäjän tai henkilöstön kielitaidosta voisi muodostua yritykselle jopa markkinointikeino. Oman osaamisen ylläpito esimerkiksi julkaisujen ja internetin kautta tapahtuu usein englannin kielellä.

Yrittäjän tulisi muistaa päivittää omaa osaamistaan vastaamaan nykyisin ja tulevaisuudessa vaadittavaa ammattitaitoa. Oman tiedon ajantasaisuutta voi ylläpitää erilaisten tutkintoon johtavien koulutusten kautta tai erilaisilla lisäkoulutuksilla.

”Alan yrittäjäverkostot antavat yksin yrittäjälle paljon. Omat tiedot ja taidot pysyvät ajan tasalla ja voi jutella ammatillisista asioista kollegoiden kanssa”, Arnevi mietiskeli asiaa.

Kotityöpalveluyrittäjän arki on hektistä, ja oman osaamisen kehittäminen joko unohtuu tai jää vähemmälle huomiolle arjen pyörytyksessä. Tästä nousikin Senja Nevalaiselle uusi ajatus.

”Yrittäjällä pitäisi olla oma osaamisen kehittäjän personal trainer, joka muistuttaisi ja kannustaisi yrittäjää päivittämään omaa osaamistaan. Hän voisi etsiä valmiiksi esimerkiksi vaihtoehtoisia koulutuksia.” Kotityöpalvelualan oppilaitosverkosto järjestää alankoulutusta ja seminaareja eri puolilla Suomea. Samoin Suomen Kotityöpalveluyhdistys järjestää vuosittain koulutuspäivän, Kotityöpalvelupäivät. Kotityöpalvelupäivät pidetään yksipäiväisenä Helsingissä Paasitornissa 23.1.2015 ja aiheena ovat tuottavuus ja erilaisten asiakkaiden kohtaaminen.

*Eija Lenkkeri  
asiakaspäällikkö  
Edupoli*



Oppilaitosverkoston jäseniä yhdistyksen messuosastolla.

## Ajankohtaista asiaa

**S**uomen Kotityöpalveluyhdistys ry oli FinnClean 2014 -messuilla mukana omalla osastolla. Messuosastolla oli paljon kävijöitä ja asiasta kiinnostuneita.

2.10.2014 järjestimme Kotityöpalvelualan seminaarin messujen yhteydessä. Yhdistyksen kunniapuheenjohtaja Ministeri Lauri Tarasti kertoi alan tulevaisuudesta ja Valvirasta Riitta Husso luennoi omavalvonnan vaatimuksista alalle. Saimme myös kuulla tulevaisuuden oppimismenetelmistä Matleena Laakson kertomana ja Panu Harmo kysyi, tulevatko robotit koteihin. Seminaarin esitykset löytyvät [www.kotityopalvelut.fi](http://www.kotityopalvelut.fi)-sivustolta. Kiitos kaikille luennoitsijoille ja järjestelyissä mukana olleille onnistuneesta tapahtumasta.

Tulevaisuudessa vaadittavaan osaamiseen on varauduttava jo ennakolta. Kotityöpalvelujen ammatillinen osaaminen, vuorovaikutusosaaminen, kotityöpalvelujen laatuksi kirja ja muun muassa hygieniosaaminen ovat kotityöpalvelualan oppilaitosverkoston koulutuspalveluita, joihin yrittäjät voivat osallistua. Oppilaitosverkoston yhteystiedot löytyvät yhdistyksen verkkosivuilta. Olkaa rohkeasti yhteyksissä osaamiseen liittyvissä asioissa.

Tuottavuus ja erilaisten asiakkaiden kohtaaminen ovat seuraavien Kotityöpalvelupäivien ohjelman runkona 23.1.2015 Paasitornissa Helsingissä. Kuulemme muun muassa Edupolin asiakaspäällikkö Hannele Pesolan luennon vakavasti sairaan ja kuolevan asiakkaan kohtaamisesta.

Isä Mitro kertoo surun kohtaamisesta, ja päivällä opimme toisiltamme hyviä käytänteitä learning cafeessa. Päivän aikana on myös mahdollisuus tutustua yhdistyksen kannattajajäsenyritysten tuote- ja palvelutarjontaan. Kansanedustaja Tapani Mäkisen valitsema vuoden 2015 Kotityöpalveluyritys julkistetaan päivän päätteeksi. Muistattehan ehdottaa vuoden yritystä.

Jäsenhankintakampanja on käynnistynyt. Yhdistyksen jäsenen tuodessa uuden jäsenen hän saa Iittalan Pisara-tuikun lahjaksi ja uusi jäsen saa loppuvuoden jäsenmaksusta 70 % alennuksen.

Tunnelmallista syksyn jatkoa!

*Eija Lenkkeri  
puheenjohtaja  
Suomen Kotityöpalveluyhdistys ry  
e-mail. [kotityopalveluyhdistys@gmail.com](mailto:kotityopalveluyhdistys@gmail.com)*