



# Kesäkukka vai perenna – haudanhoito Lahden seurakuntayhtymässä

Suomen hautaustoiminnan keskusliiton koulutuspäivät 18.-19.3.2025, Porvoo



LAHDEN  
SEURAKUNNAT



# Palvelumuutoksen taustaa ja perusteluja

- Kausityöhakemusten määrässä vaihtelua, pitkällä aikavälillä vähentynyt
- 2023 haasteellista saada riittävästi kausityöntekijöitä
- Välttämätöntä saada vähennettyä kausityön määrää
  - Työvoima riitettävä yleisten alueiden ja sopimushautojen hoitoon
  - Heräsi ajatus kesäkukkahoidoista luopumisesta (nyppiminen, kastelu, taudit, tuholaiset...)
- Perennat kuormittavat vähemmän ympäristöä kuin kesäukat
  - Kasvatuksessa käytetään vähemmän energiaa, ruukkuja ym.
  - Vähemmän lannoitteita ja vettä
  - Kotimaisia perennoja
- Perennaryhmä on kaunis kukkimattomanakin
  - Kirjavat tai värikkäät lehdet
  - Kahden lajin ryhmiä
- Perennat ovat perinteisiä hautakukkia, kesäukat yleistyivät 1950-1960
- Vaihtoehtoja perennahoidolle
  - Kasteluapu
  - Itse tai jonkun muun toimijan istuttamat ja hoitamat kukat
  - Siisti hauta ilman kukkia





# Sisäinen ja ulkoinen tiedotus



- Tiedotusta johtoryhmässä, kiinteistötoimikunnassa, hinnastoesityksessä yhteiselle kirkkoneuvostolle, intraan
  - Henkilöstö ja luottamushenkilöt muutoksen kannalle ja tietoa taustoista
  - Hinnastoesityksen hyväksyminen
- Tiedotteita verkkosivulle, Facebookiin, hautausmaiden ilmoitustauluille, juttu paikallislehtiin, asiakkaille perennahoitoesite
- Tietoa muutoksesta haudanhoitotarjousten saatteeseen
- Perennahoidon esittelypäivät seurakuntien kahvilassa
- Palvelupäivä hautausmailla kukkien istutuksen aikaan
- Perennanäytepenkit hautausmaille
- Kirjallinen ohje hautausmaatyöntekijöille tueksi asiakaspalvelutilanteisiin
- Hautojen hoidon työnjaon ja työtapojen päivitys ja hyvä perehdytys, kertaus pitkin kesää
- Kannustetaan työntekijöitä kyselemään, keskustellaan vahvuuksista, esim. perennatietämys, jaetaan kokemuksia

# Tarjottavat palvelut

## 1. Perennahoito 2 v (arkkuh 165 €, uurnah 135 €) /

5 v (arkkuh 415 €, uurnah 340 €)

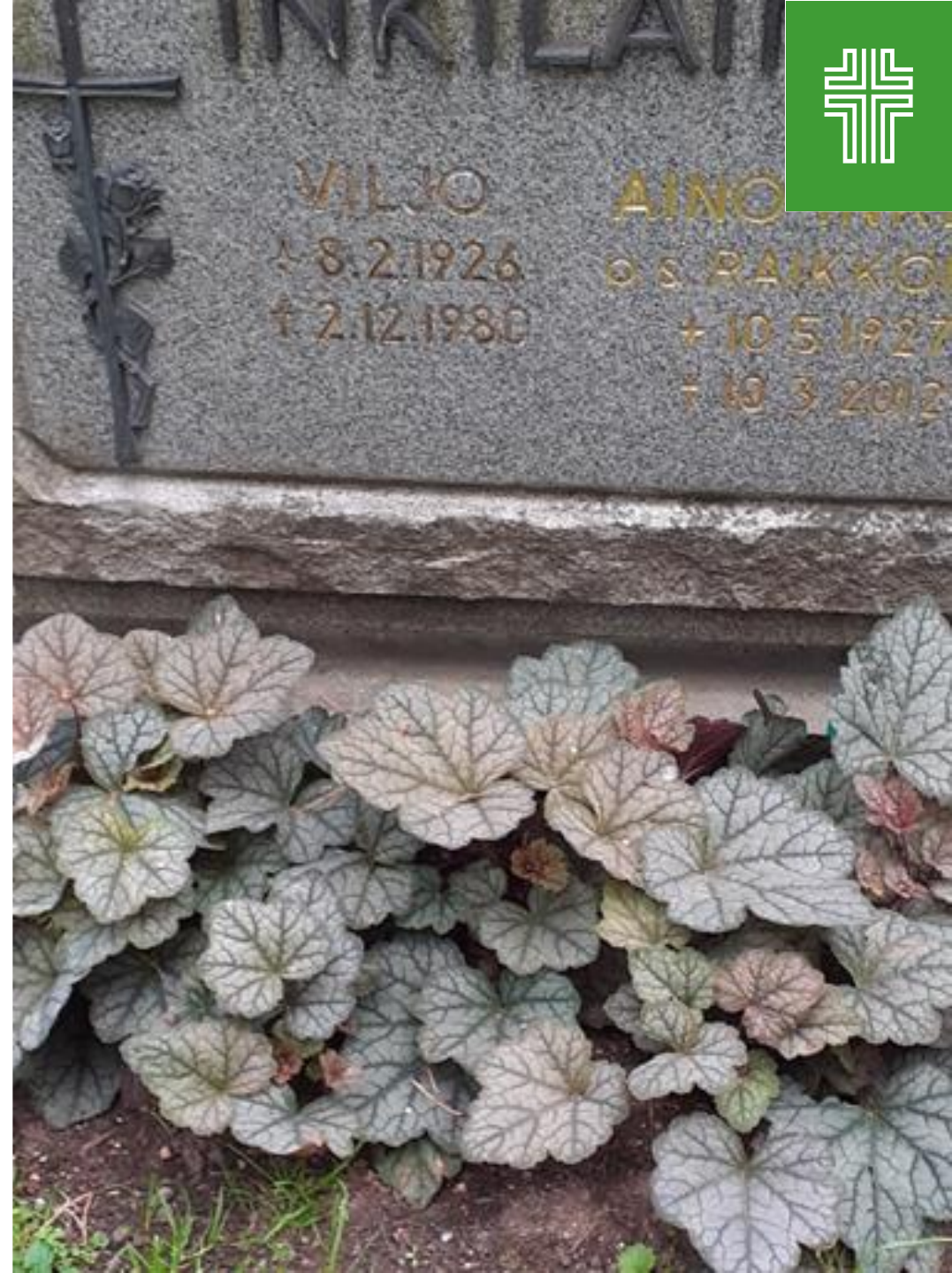
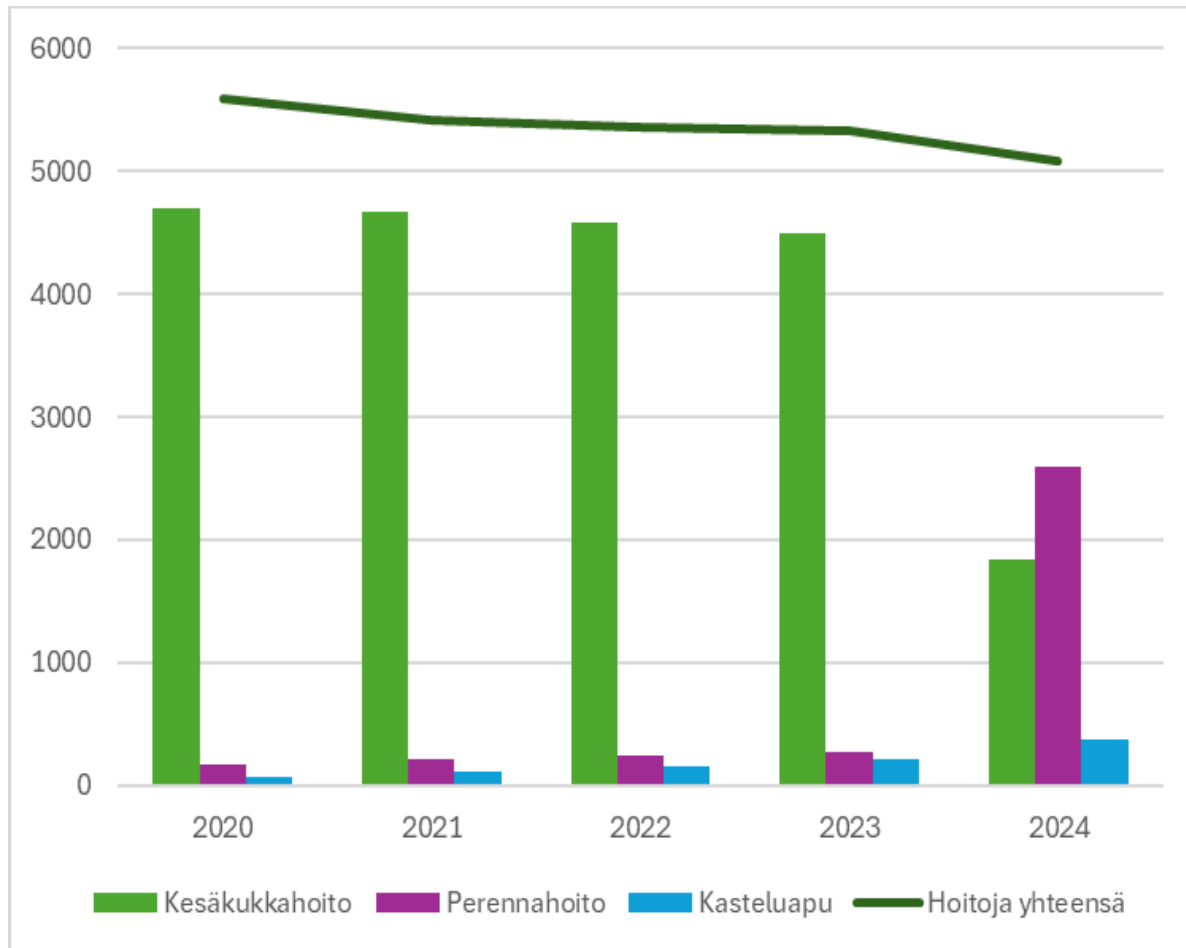
- Seurakunta valitsee istutettavat lajit
- Perennat istutetaan ensimmäisen sopimusvuoden juhannukseen mennessä
- Taimia istutetaan riittävästi, että näyttää heti hyvältä
- Lannoitus Biolan luonnonlannoitteella, kasvualustaan lisätään biohiiltä
- Kastelu, kitkentä, kanttaus tarvittaessa noin kerran kuukaudessa
- Huonot taimet vaihdetaan uusiin
- Huonojen lehtien ja kukkavarsien poisto, kasvustot leikataan keväällä
- Taimien jakaminen tarvittaessa
- Nurmikon leikkuu ja viimeistely, paikkauskylvöt
- Hiekkahaudan pinnan haravointi, hiekan lisääminen
- Jos muistomerkki on vaarallisesti vino, perennoja ei istuteta
- Perennoja ei kaiveta ylös sopimuksen päätyttyä

## 2. Kasteluapu 1 v (50 €)

- Haudalle istutettujen kukkien kastelu 1.6.-15.9. samalla, kun kesäkukkahautoja kastellaan
- Enintään metrin leveä ryhmä



# Hoitopalvelujen määrän kehitys



# Palautteita, haasteita, ratkaisuja

- Osa asiakkaista piti muutosta järkevänä, palaute kevään aikana hyvin myönteistä, syyskesällä kehuja komeista istutuksista
- Kesällä palautetta tuli paljon, eniten niiltä, jotka eivät tiedotuksesta huolimatta tienneet muutoksesta maksaessaan hoidon
- Haasteita:
  - Asiakas haluaa toisen lajin
    - Vaihdetaan kerran
  - Asiakas oletti maksaneensa kesäkukkahoidon, ei halua perennoja tai vaihtaa itse perennat kesäkukkiin
    - Tarjouskirjeen selkeyttäminen edelleen
    - Sopimus ei sisällä kesäkukkien hoitoa, palautetaan jäljellä olevien sopimusvuosien osuus maksusta
    - Ei tarjota automaattisesti uudelleen seuraavana vuonna
  - Asiakas istuttaa kukkapesään lisää kukkia
    - Hoitokauden aikana poistetaan ylimääräiset kukat
  - Asiakas kaivaa syksyllä perennat pois ja istuttaa kanervat
    - Hautausmaalle tiedotteita, ettei juuria saa vahingoittaa, kanervat haudalle astiassa
    - Ensimmäisenä keväänä istutetaan uudet perennat





# Asiakaspalvelun kehittäminen

Palautteita tuli paljon aiempaa enemmän

Asiakkaat antoivat palautetta hautausmailla, asiakaspalvelupisteellä, puhelimella, sähköpostilla

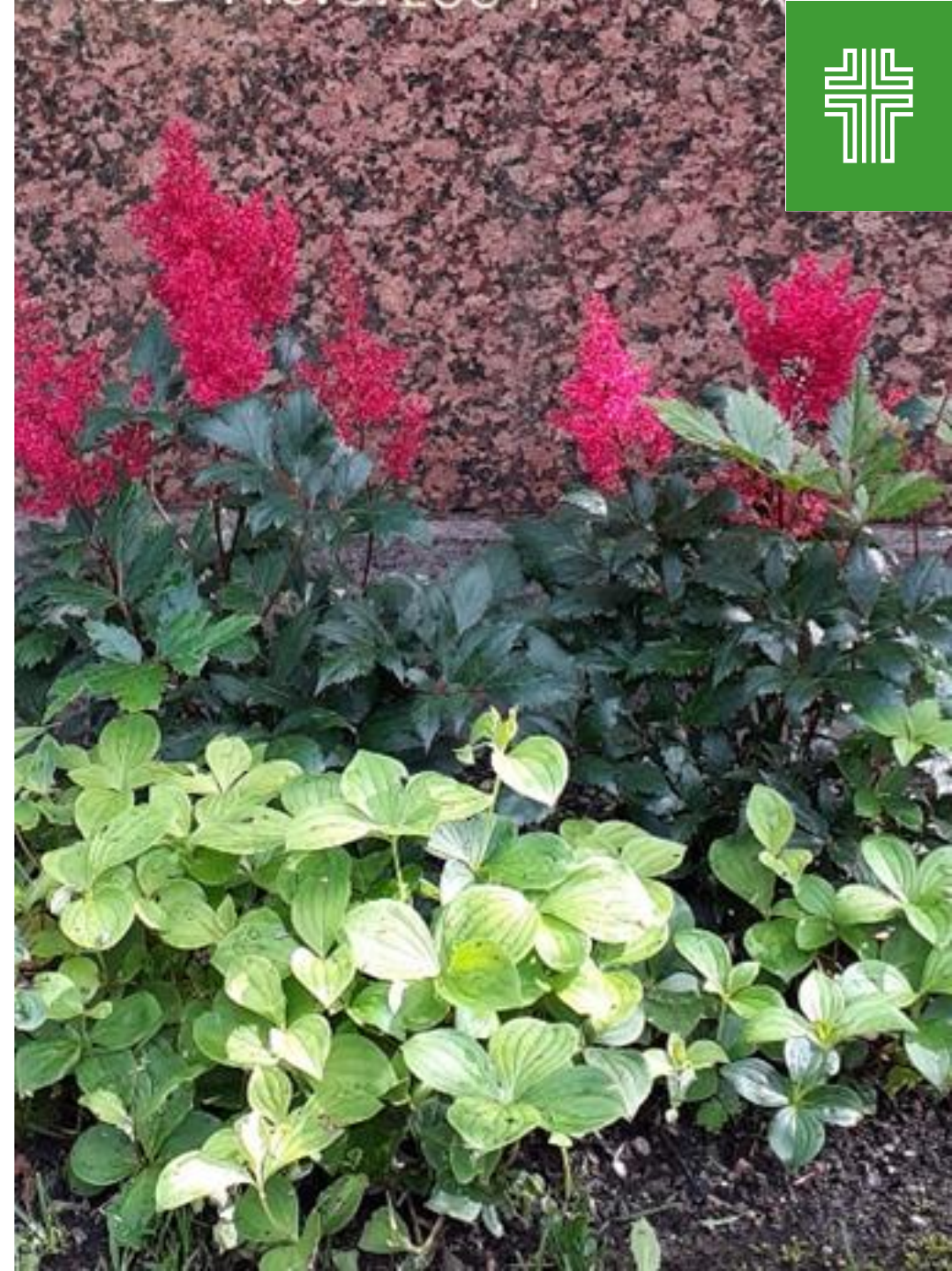
Asiakaspalvelua välttämätöntä jäsentää, keskittää, tehostaa

Haudanhoitojen palautteille laadittiin verkkolomake

- Asiakas tai asiakaspalvelija täyttää lomakkeen, hautausmaat saavat lomakkeiden yhteenvedosta tiedon palautteista, toimenpiteet kahden viikon aikana
- Lomake ohjaa kertomaan tarvittavat asiat kerralla ja tiivistäen
- Edestakainen viestittely ja soittelu vähenee
- Palautteet jäävät talteen
- Palautteiden aiheista saadaan tilastoja toiminnan kehittämisen avuksi

# Parhaiksi koetut perennalajit

- Haltiankukka *Heucherella* 'Twilight'
- Jaloangervot *Astilbe* 'Montgomery' / 'Europa'
  - + kanadanruohokanukka *Cornus canadensis* /  
kevätesikko *Primula veris* /  
reunuspoimulehti *Alchemilla erythropoda*
- Kesäpikkusydän *Dicentra formosa*
- Komeamaksaruoho *Sedum* 'Herbstfreude'
  - + purppurakeijunkukka *Heuchera* 'Palace Purple' /  
verikurjenpolvi *Geranium sanguineum*
- Kuunliljat *Hosta* 'Francee' / 'Minute Man' / 'Patriot' / 'Snake Eyes'
- Pikkutöytöangervo *Aruncus aethusifolius*
  - + haltiankukka *Heucherella* 'Twilight' /  
purppurakeijunkukka *Heuchera* 'Palace Purple'
- Purppurakeijunkukka *Heuchera* 'Palace purple' / 'World Caffe Espresso'
- Verikurjenpolvi *Geranium* 'Elke' / 'Max Frei'





**Kiitos!**