



Puhtauspalvelujen laadunhallinnan kehittäminen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella

Paula Kylmäkorpi

OPINNÄYTETYÖ
Kesäkuu 2024

Palveluliiketoiminnan johtaminen (ylempi AMK)

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu

Palveluliiketoiminnan johtamisen ylempi tutkinto-ohjelma

PAULA KYLMÄKORPI:

Puhtauspalvelujen laadunhallinnan kehittäminen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella

Opinnäytetyö 63 sivua

Kesäkuu 2024

Opinnäytetyön tavoitteena oli laadunhallinnan kehittäminen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen puhtauspalveluissa. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue järjestää palveluita Espoon, Hangon, Inkoon, Karkkilan, Kauniaisten, Kirkkonummen, Lohjan, Raaseporin, Siuntion ja Vihdin asukkaille. Lähtökohtana oli luoda uuteen organisaatioon toimintamalli ja toimintatapoja laadunhallintatyölle. Toisena tavoitteena on valita laadunhallintaohjelma.

Puhtauspalvelujen toiminnan tarkoituksena oli tuottaa tasaista ja laadukasta puhautta hyvinvointialueen kohteissa. Tavoitteena oli turvalliset ja terveelliset toimitilat. Palvelulla ylläpidetään rakennuksen toimivuutta ja kuntoa, kuten hygieenisyyttä, työ- ja henkilöturvallisuutta, edustavuutta sekä viihtyisyyttä.

Opinnäytetyössä käytettiin tutkimuksellista kehittämistyön mallia ja asiaa lähestyttiin soveltaen palvelumuotoilun toimintamalleja. Toimintamallin kehittämistyötä varten koottiin työryhmä, jonka tavoitteena oli selvittää laadunhallinnantyon taustaa ja koordinoita kehitystyötä. Kehittämistyötä tukevinä menetelminä käytettiin laadunvalvontaohjelmien koekäyttöä ja työpajatyöskentelyä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa perehdyttiin puhtauspalvelualan historiaan, nykytilaan ja tulevaisuuteen. Lisäksi siinä syvennyttiin laadunhallinnan kokonaisuuteen ja digitaalisen teknologian käyttöön ja kuvattiin hankintaprosessia yleisellä ja yksilöllisellä tasolla sekä avattiin kehittämistyön menetelmäkuvaukset.

Opinnäytetyöprosessin aikana kehitettiin toimintamalleja ja toimintatapoja sekä pohjustettiin laadunhallintaohjelman hankintaa. Opinnäytetyö on osa kehittämistyötä ja organisaatiossa kehittämistyö jatkuu edelleen.

Asiasanat: puhtauspalvelu, puhtauden laadunhallinta, digitaaliset järjestelmät

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University in Applied Sciences
Master's Degree Programme of Hospitality Management

KYLMÄKORPI, PAULA:

Developing Quality Management for cleaning services in the Western Uusimaa Wellbeing Services County

Master's thesis 63 pages

May 2024

The purpose of this thesis was to improve the quality management in Western Uusimaa's welfare area. Western Uusimaa organises services for citizens of Espoo, Hanko, Inkoo, Karkkila, Kauniainen, Kirkkonummi, Lohja, Raasepori, Siuntio and Vihti. The starting point was to create a new organization model and operation for quality management. A second goal was to choose the quality management.

The purpose of cleaning services purpose is to create steady and high-quality services the welfare area. The goal was to have a safe and healthy space. The services maintain the buildings' functionality and condition, like hygiene, work, and human safety, as well as representation and comfort.

The research development model has been used the thesis and it was approached using service design models. The method for development work used a test screen and workshop work.

Operating models were developed during the thesis process and methods were primed for a quality management program. The development work is in progress, but it continues.

Key words: cleaning service, quality management, digital systems

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Työn lähtökohta, tavoite ja tarkoitus	6
1.2	Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	6
2	PUHTAUSPALVELUT	9
2.1	Puhtauspalveluala	9
2.1.1	Puhtauspalvelualan toimintaympäristö	10
2.1.2	Palvelu ja palveluntuottaminen	12
2.2	Puhtauspalvelualan kehittyminen	13
2.2.1	Historiaa	13
2.2.2	Nykytila	14
2.2.3	Puhtausalan tulevaisuuden näkymä	16
3	LAADUNHALLINTA	18
3.1	Laadunhallintajärjestelmä	18
3.2	Koettu palvelun laatu	19
3.3	Puhtauspalvelujen laatu	20
3.4	Laatutasojen määrittely	22
4	DIGITAALINEN TEKNOLOGIA	26
4.1	Digitaalisuus	26
4.2	Digitaalinen laadunvalvontaohjelma	26
4.3	Digitaalinen toiminnanohjausohjelma	26
4.4	Tiedolla johtaminen	27
5	HANKINTA	29
5.1	Yleistä hankinnoista	29
5.2	Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hankintapalvelut	30
5.3	Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hankintaprosessi	31
5.4	Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimittajasuhteen hallinta ...	32
6	KEHITTÄMISTYÖ PALVELUMUOTOILUA SOVELTAEN	34
6.1	Tutkimuksellinen kehittäminen	34
6.2	Tutkimukselliset lähestymistavat ja palvelumuotoilun toimintamallit 35	
6.3	Kehittämistyötä tukevat menetelmät	37
6.3.1	Työpajatyöskentely	37
6.3.2	Ohjelmien koekäyttö	38
6.3.3	Kyselyt	39
7	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS JA TULOKSET	40
7.1	Kehittämistyön toimintamalli ja toteutus	40

7.2 Työryhmätoiminta.....	44
7.3 Laadunvalvontaohjelmien koekäyttö	46
7.3.1 Laadunvalvontaohjelmien valmistelu, taustarakenne ja toteutus	46
7.3.2 Laadunvalvontaohjelmien yhteenveto	47
7.4 Työpajat	49
7.4.1 Ensimmäinen työpaja	49
7.4.2 Toinen työpaja	50
7.5 Kilpailutuksen valmistelu	51
7.6 Yhteenveto tutkimuksen tuloksista	52
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	53
LÄHTEET.....	56
LIITTEET	61
Liite 1. Työpaja 1. Taustakysely laadunhallinnan kehittäminen	61
Liite 2. Ohjelmien koekäytön palaute	63

1 JOHDANTO

1.1 Työn lähtökohta, tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tuki- palvelujen puhtaus- ja ateriapalvelut, jossa opinnäytetyön tekijä työskentelee puhtauspalvelujen asiantuntijana. Opinnäytetyö kohdentuu puhtauspalvelun laadunhallinnan toimintamallin kehittämiseen. Opinnäytetyössä luotiin myös yhteisiä toimintatavat puhtauspalvelujen työntekijöille. Työ toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä, ja siinä hyödynnettiin palvelumuotoilun malleja ja työpaikatyöskentelyä.

Työn tavoitteena on hankkia taustatietoa ja ymmärrystä laadunvalvontaohjelmien koekäytöllä. Saatujen tietojen pohjalta huomioidaan organisaation yksilöidyt tarpeet laadunvalvontaohjelman hankinnassa. Laadunhallinnan kehittämistyön kautta organisaatio luo yhteiset toimintamallit ja toimintatavat laatuun.

Hyvinvointialueen puhtauspalvelujen tavoitteena on tuottaa laadukasta ja tasaista puhtautta sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastuslaitoksen yksiköissä. Opinnäytetyö kehittää organisaation osaamista ja laadunhallintaa ja tukee laadukkaan palvelun tuottamista hyvinvointialueen asukkaille. Hyvinvointialueen palvelustrategian perustehtävään kuuluu varmistaa laadukkaat ja oikea-aikaiset palvelut kaikille.

Tutkimuksen teoriaosuudessa syvennyttiin puhtauspalveluun, laadunhallintaan, digitaaliseen teknologiaan ja hankintaan. Tekoälyä käytettiin tiedonhaun ideoinnin tukena muun muassa aiheosioissa työpaja ja ohjelmien koekäyttö.

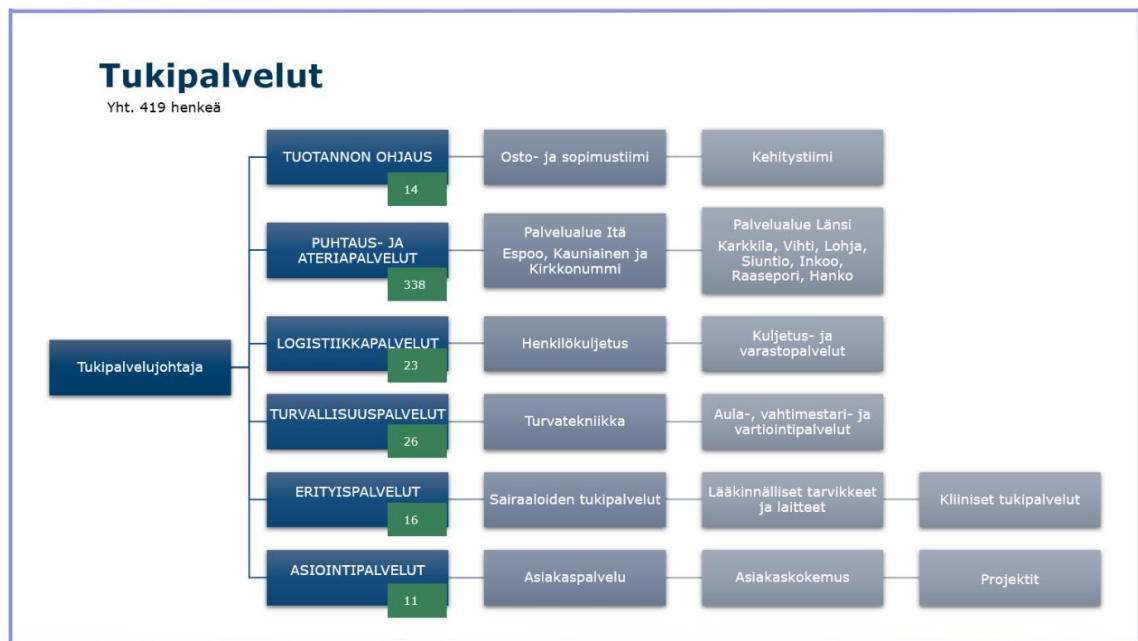
1.2 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Soteuudistus on Suomen historian merkittävimpiä hallinnollisia uudistuksia, jonka seurauksena vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisestä siirtyi kunnilta ja kuntayhtymiltä 21 hyvinvointialueelle. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue järjestää sosiaali- ja terveystyöpalvelut, pelastustoimenpalvelut sekä oppilashuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut 1.1.2023 alkaen Espoon, Hangon,

Inkoon, Karkkilan, Kauniaisten, Kirkkonummen, Lohjan, Raaseporin, Siuntion ja Vihdin asukkaille. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on noin puoli miljoonaa asukasta ja työntekijöitä on 9000. Hyvinvointialue on kaksikielinen ja asukkaista 12 prosenttia puhuu äidinkielenään ruotsia.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Tukipalvelut

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tukipalvelut tuottavat puhtaus- ja ateriapalveluja hyvinvointialueen asukkaille. Toimialueena ovat sosiaali- ja terveysterveyst, lasten, nuorten ja perheiden palvelut, ikääntyneiden palvelut, vammaispalvelut ja pelastuslaitokset. Tukipalvelujen puhtaus- ja ateriapalvelut tuottavat oikea-aikaista palvelua kaikille hyvinvointialueen asukkaille ja palvelut vastaavat asukkaiden, ja asiakkaiden tarpeita. Tukipalvelut kuviossa 1. muodostuvat kuudesta vastuuyksiköstä.



KUVIO 1. Tukipalvelujen organisaatiokaavio (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Intranet 2024, muokattu).

Puhtaus- ja ateriapalvelujen yksikköä johtaa päällikkö. Palvelualue on jaettu kahteen maantieteelliseen osaan, itäiseen ja läntiseen palvelualueeseen. Palvelualueita johtavat palvelupäälliköt ja päivittäistä toimintaa järjestävät palveluesihenkilöt. Toiminnan taustatukena mukana on ateriapalvelujen ja puhtauspalvelujen asiantuntijoita. Puhtauspalvelussa vastataan ylläpito-, jakso- ja vuositoista sekä avustavista ateriapalvelutyöstä ja tekstiilihuoltotyöstä. Yksikön tavoitteena

on tuottaa siivousta niin, että toimitilat ovat turvalliset ja terveelliset, ja sillä ylläpidetään asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa sovittuja palvelukuvauksia, joissa on määritelty puhtaustasot tilojen käyttötarkoitusten mukaisesti. Siivouksella ylläpidetään rakennuksen toimivuutta ja kuntoa sekä elinkaaren toteumista. Lisäksi huomioidaan tilojen hygieenisuus, turvallisuus, viihtyisyys ja edustettavuus.

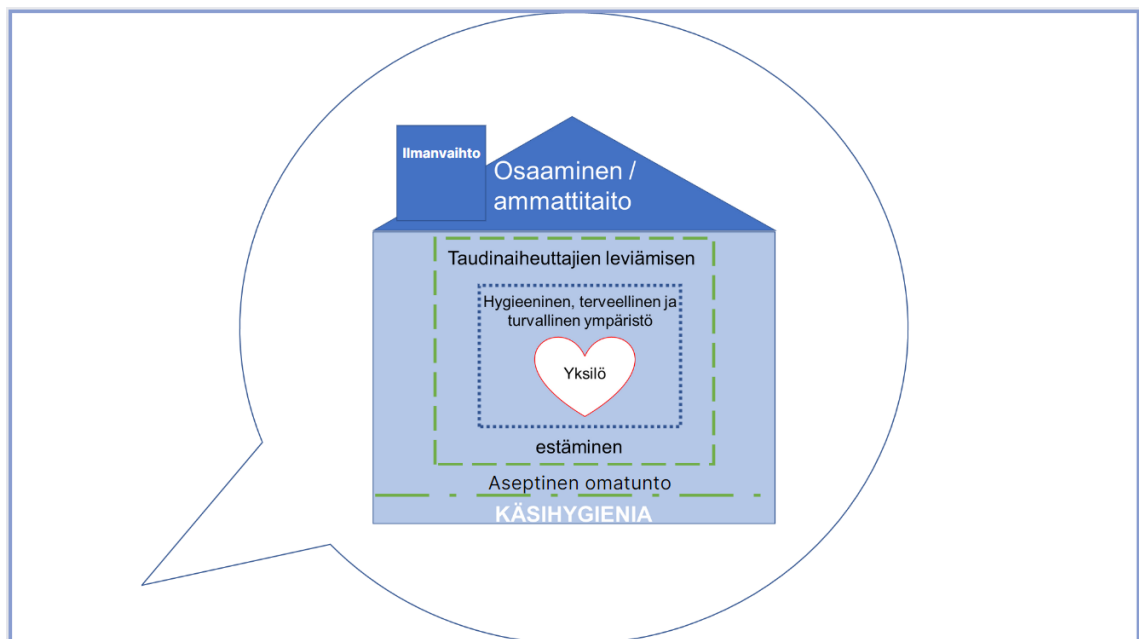
Palvelua tuotetaan joko omana työnä tai ostopalveluna. Omaa henkilöstöä on noin 330 ja yksityisiä palveluntuottajia noin 20. Siivottavia kohteita on noin 400 ja siivousneliöitä noin 300 00 neliometriä.

2 PUHTAUSPALVELUT

2.1 Puhtauspalveluala

Suomen standardisoimisliiton mukaan puhtauspalvelu määritellään ammattimaisesti toteutetuksi palvelutyöksi, joka sisältää erilaisia siivous- ja asiakaspalvelutehtäviä sekä säännöllistä laadunseurantaa (SFS 5967 2010, 2). Puhtauspalvelu tuottaa siivousta ammattimaisesti rakennusten sisätiloissa. Tiloissa puhdistetaan, suojataan ja hoidetaan pintoja sekä tehdään erilaisia järjestelyitä (SFS 5967 2010, 3.)

Siivoustyön tavoitteena on saavuttaa tilojen käytön edellyttämä puhtaustaso. Hygienian peruspilarit on kuvattu kuviossa 2. Ammattitaitoisella siivoustyöllä vaikutetaan tilojen viihtyisyyteen, hygieenisyyteen, edustavuuteen sekä työ- ja henkiloturvallisuuteen. Oikeanlaisella ja tarkoituksenmukaisella siivoustyöllä ylläpidetään rakennuksen toimivuuden ja kuntoon vaikuttavia tekijöitä. Siivouksen tärkein tavoite on turvalliset ja terveelliset toimitilat. Siivouksen laatuun vaikuttavat oleellisesti hygienian peruspilarit, kuten siivottavuus, puhdistettavuus, esteettömyys ja toiminnallisuus (Valkosalo 2020, 10; Kakko 2023, 5.)



KUVIO 2. Hygienian peruspilarit (Kakko 2023; Valkosalo 2020, muokattu).

Tilastokeskuksen tietojen mukaan vuonna 2019 puhtauspalvelujen henkilöstö huolehti päivittäin 2 670 000 työssäkäyvän henkilön terveellisestä ja turvallisesta sekä viihtyisästä työympäristöstä. Työssäkäyvien lisäksi puhtautta tuotetaan päiväkotilapsille, koululaisille sekä vanhusten laitoshuollon ja terveydenhuollon palveluja käyttäneille. (SSTL Puhtausala ry, n.d.)

Tilastojen mukaan vuonna 2019 rakennuksia oli 228 770 kappaletta ja rakennusten yhteispinta-ala oli 189 879 100 m². Tilastokeskuksen mukaan siivous- ja kiinteistöala työllisti yhteensä 68 920 siivoustyötä tekevää ja 5151 siivoustoimen esimiestä. Iältään suurin osa työntekijöistä jakautui 45–54- vuotiaisiin ja 55–64-vuotiaisiin. Siivousalalla toimii myös eläkeikään ehtineitä, vuonna 2016 heitä oli 1600 henkilöä. Maahanmuuttajataustaisia siivoustyöntekijöitä oli 22 prosenttia. (SSTL Puhtausala ry, n.d.)

2.1.1 Puhtauspalvelualan toimintaympäristö

Puhtauspalvelualan kohteiden toimintaympäristöt ovat erilaisissa tiloissa, joissa on erityyppistä toimintaa sekä erilaisia puhtaustasovaatimuksia. Puhtaustasomäärittelysten kautta selvitetään tilojen käyttötarkoitus, käyttöaste ja hygieniavaatimukset. Puhtauspalvelun tavoitteena on tuottaa kohteen vaatimuksen mukaista puhtautta. (Leinonen, Viskari-Lipponen & Vilen 2006,10–13.)

Toimintaympäristöjä voidaan jakaa monin eri kategorioihin, esimerkiksi:

- toimistot ja virastot
- kasvu ja opetus
- liikuntatilat
- teollisuus
- myymälät ja liiketilat
- liikenne ja julkiset kulkuvälineet
- palvelukeskukset, vanhainkodit ja huolenpitokeskukset
- sairaalat ja terveyskeskukset
- kulttuuri- ja vapaa-aika
- hotelli ja majoitus.

(Leinonen ym. 2006,10–13.)

Terveydenhuollon tilojen puhtaanapidossa tulee erityisesti ottaa huomioon kohteiden hygieniavaatimukset, koska ne ovat osa laitoksissa tapahtuvaa infektioiden torjuntaa. Säännöllisesti oikeilla siivousmenetelmillä, oikeilla puhdistusaineilla sekä riittävillä siivoustaajuuksilla saavutetaan kohteiden vaatima puhtaustaso. Puhtaanapidon tavoitteena on tuottaa tarkoituksenmukaista puhtautta, jotta tilojen käyttäjillä ovat hygieeniset, puhtaat, toimivat ja turvalliset tilat toimia. (Aitola & Keränen 2009, 472; Korhonen 2011, 22.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon alan puhtausosaaminen korostuu ja on entistä tärkeämpää Suomen historiallisen suuressa hallinnollisessa muutoksessa. Siivousjärjestelyt voivat erota merkittävästi toisistaan eri hyvinvointialueilla. Puhtauspalveluala ry. on kohdentanut puhtausosaamisen verkkokurssin SOTE-osaamiseen. Tavoitteena on antaa perustietoa puhtauspalvelujen hygieniakäytänteistä huomioiden aseptinen työskentely ja estää omalla työllä infektioiden leviämistä. (Tapola 2023, 22–23.)

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimintaympäristö

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimintaympäristönä on sosiaali- ja terveyspalvelut, lasten, nuorten ja perheiden palvelut, ikääntyneiden palvelut, vammais- ja pelastuslaitokset. Puhtauspalvelutyötä tehdään asiakasrajapinnassa, asiakkaiden ollessa paikan päällä. Hyvinvointialueella kehitetään palveluverkkoa vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon haasteisiin. Palvelutarpeen kasvu edellyttää kattavaa palvelujen verkostoa. Kehitetään muun muassa suurempia ja toiminnallisia yksiköitä sekä aukiolojen laajentamista. Palveluverkkotoiminnan kehittyessä Puhtauspalvelut vastaa palvelun tarpeeseen ja muotoilee palvelua tarvetta vastaavaksi. Palvelua muotoillessa huomioidaan kohteiden puhtaustaso vaatimusten muuttuminen sekä laajennetut aukioloaikojen vaikutukset palvelun tuottamisessa. (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Intranet, 2024.)

2.1.2 Palvelu ja palveluntuottaminen

Palvelu käsitteenä on laaja ja monimutkainen ilmiö. Grönroos (2015) jakaa palvelun kolmeen eri peruspiirteeseen. Ensimmäinen peruspiirre on prosessiluonne, joka koostuu toiminnoista, joissa mukana ihmisiä, tietoa ja järjestelmiä sekä suoraa vuorovaikutusta asiakkaaseen. Toisessa peruspiirteessä joissain määrin tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, toiminta koostuu monista toiminnoista. Asiakas kiinnittää huomiota palvelun näkyvään osaan. Kolmannessa peruspiirteessä asiakas osallistuu palveluprosessiin ja on palvelun kassatuottaja. (Grönroos 2015, 79–80.)

Puhtauspalvelualan työtä tehdään yleisesti kohteiden ollessa aktiivisesti käytössä. Tilankäyttäjät ovat usein läsnä, ja puhtauspalvelutyössä asiakaspalvelutyö sekä hyvät vuorovaikutustaidot korostuvat. (Huilaja 2015, 27.) Puhtauspalvelutyöhön kuuluu oleelliselta osin asiakaspalvelu, yhteistyökyky ja sosiaalisten taitojen osaaminen. Puhtauspalvelutyöntekijä tuntee työympäristön työtilat päätoiminnon kohteessa, ja näin ollen pystyy vastaamaan ammattitaitoisesti mahdollisiin asiakkaiden kysymyksiin. Ammattina asiakaspalvelutyö on vaativaa, ja siinä tulee ottaa huomioon useita eri asioita, esimerkiksi osaaminen, asenne, auttamishalu, ulkoinen olemus ja niin edelleen. Osaamisella tai osaamattomuudella on vaikutus yrityksen imagoon. (Puska & Viinikka 2015, 30.)

Kohteiden puhtauspalvelua voidaan järjestää ja tuottaa monella eri tavalla. Palvelu voidaan tuottaa kohteen työyksikön omana työnä tai puhtauspalveluorganisaation yksikön tuottamana palveluna. Puhtauspalvelua voidaan myös ostaa ulkopuolisilta puhtauspalvelualan palveluntuottajilta. (Kivikallio 2015, 17.)

2.2 Puhtauspalvelualan kehittyminen

2.2.1 Historiaa

Puhtausalan kehitys alkoi 1950-luvulla. Sotien jälkeen Suomen talous alkoi elpymään sekä väestö kasvaa. Julkisissa toimitiloissa, kuten kouluissa, virastoissa ja teollisuudessa, tarvittiin siivousta. Palkkatyö yleistyi, ja naisten siirtyminen kotisiivouksesta työmarkkinoille alkoi. (Kujala & Wilkman 2006, 7–8.)

1960-luvulla ammattisiivousta tuotettiin kotisiivousmallilla. Siivouksen työtapoihin alettiin kiinnittää huomiota. Lisäksi siivouksen tarkoituksenmukaisuuteen ja sitä kautta myös siivouksen kustannuksiin. Puhdistuksessa käytettiin lipeää, mäntysuopaa ja tärpähtiä. Nestemäisiä puhdistusaineita ei vielä ollut. Siivousvälineitä oli aika niukasti. Veden käyttöön alettiin kiinnittämään huomiota, koska sitä käytettiin runsaasti. Julkisten tilojen pintamateriaalit olivat erilaisia kuin kotitalouksissa. Tavoitteena oli ylläpitää siivouksen osalta rakennuksien pintojen hyvä ja pitkä elinkaari. (Kujala & Wilkman 2006, 7–8.)

Siivouspäälliköiden virkoja alettiin perustaa 1960-luvun puolivälissä. Puhtauspalvelualalla tarvittiin osaamista, ja siivouspäällikön tärkeä rooli oli kehittää ja organisoida siivousta. Siivoustyöntekijät olivat eri hallintokuntien ja virastojen alaisuudessa. Siivouspäälliköiden tehtävänä oli keskittää siivous yhteen organisaation. Tavoitteena oli kehittää työnjohtajien ja työntekijöiden siivouksen kokonaisuuden ymmärrystä ja suunnittelua. Kokonaisuuteen kuuluvat esimerkiksi ammattimaiset työtavat, työmenetelmät, kustannustietoisuus ja niin edelleen. (Kujala & Wilkman 2006, 8; Korhonen 2011, 18.)

1960-luvun lopulla Ammattikasvatushallitus järjesti laitossiivouksen ammattikursseja, ja siivousalan koneita sekä tarvikkeita myyvät liikkeet järjestivät kurssseja siivousvälineiden käytöistä. (Väisänen 2020, 4.) Siivousalan koulutuksen suunnittelu alkoi 1960-luvun loppupuoliskolla. Siivousalan koulutus systematisoitui ja jakautui työnjohdollisiin ja työntekijätasoisiiin koulutuksiin 1970-luvulla. (Kujala & Wilkman 2006, 8.)

Kehittymisen aikakaudella organisoitiin siivousta ja otettiin käyttöön uusia siivouskoneita ja -välineitä sekä yhdenmukaistettiin työskentelytapoja. Siivouksen menetelmä- ja aikastandardit tukivat kehittymistä 1970- ja 1980-luvuilla. Menetelmien avulla saatiin määriteltyä työtehtäviin kuuluva aika. Työn tuottavuus kasvoi. Siivousalueiden kokonaisuudet tasapuolistuivat työmäärämitoitusten myötä, ja työohjeet alkoivat ohjata ja tukea siivoustyön tekemistä. Siivoustyön ajankohta uudistui, ja toimisto ja virastorakennuksissa siirryttiin päiväsiivoukseen. 1970-luvulla perustettiin alan merkittäviä toimijoita, kuten Suomen Siivousteknillinen liitto ja Suomen Siivousliikkeiden liitto, joiden tavoitteena oli nostaa siivousalan arvostusta, kehittää ja parantaa siivousalan koulutuksia, tiedottaa ja nostaa siivousalan arvostusta. (Kujala & Wilkman 2006, 8–9.)

Oma ja ostopalvelun tuottama siivouspalvelu puhutti 1970-luvulla. Alihankintana tuotettu siivouspalvelu alkoi lisääntyä. Keskustelua ja mielipiteitä aiheesta syntyi niin puolesta kuin vastaan asettelulla. (Kujala & Wilkman 2006, 111.) 1980-luvulla siivouksen ulkoistaminen kiihtyi. Työvoimapulaa alkoi esiintymään isoissa kaupungeissa. (Kujala & Wilkman 2006, 9.)

Puhtausalan kansainvälistyminen alkoi 1990-luvulla. Puhtausalan yritysten laajennetun toiminnan kautta Suomeen saapui kansainvälistä henkilöstöä. Kansainvälistyminen vaati eri kulttuurien ymmärtämistä ja kielitaidon hallintaa mutta myös asiakaskohteissa muutosta ja sen hyväksymistä, että siivouksen tuottaa ulkomaalaissyntyinen. Siivoustyötä tehtiin 1990-luvulla yhä enemmän ostopalvelusiivouksena. Ulkoistetun siivouksen työtä valvottiin ja laadunseuranta vaatimukset ja niiden merkitykset kasvoivat. (Kujala & Wilkman 2006, 10; Korhonen 2011, 18.)

2.2.2 Nykytila

Puhtauspalveluala elää murroksen aikakautta. Puhtauspalvelulle on tullut monenlaisia ja uusia vaatimuksia puhtauden tuottamiselle. Perinteisistä puhtaanapidon tavoista uudistutaan muuttuneiden toimintaympäristöjen myötä. Hybridityö ja monitoimitilat ovat muuttaneet työn luonnetta ja tuoneet mukanaan uudenlaisia vaatimuksia. Tilojen käyttöasteet ovat muuttuneet, ja ne vaikuttavat puhtaanapidon toteutukseen. Puhtauden tuottamisessa on tärkeää tunnistaa oikea-aikainen työn tekeminen ja työn tasalaatuisuus. (Finnclean n.d.; Puhtausala n.d.)

Koronaepidemia nosti siivouksen arvostusta. Pekkarinen (2020) haastatteli artikkelissaan Kakkoa. Haastattelu painottui Kakon mukaan kotisiivoukseen, vaikka alan merkitys tulisi ymmärtää ja sitä pitäisi ymmärtää laajemmin. Nykypäivän siivousala vaatii yhä enemmän ammattitaitoa tuottaa laadukasta puhtautta, esimerkiksi tietämystä ja osaamista toimia koronasiivouksessa. Koronasiivouksessa tulee huomioida suojausohjeistukset, siivousohjeet, kriittisten pintojen puhdistus, puhdistusaineiden valinta sekä siivousjärjestys. Kohteissa ei voi toimia, mikäli tiloja ei siivota. Kakko toteaa, että huono siivous voi parhaimmillaan olla hengenvaarallista. Siivouksen teknologian kehittyminen tuo myös lisää erilaisia työskentelytapoja. Siivouksen laadunvalvonta kehittyy ja työntekijät seuraavat myös itse siivouksen laatua. (Pekkarinen, 2020.)

Siivouksessa käytetään erilaisia erikoisdesinfektioimenetelmiä infektioiden hallinnassa. Suomessa on markkinoilla sekä kuivahöyry- että kaasumuotoisia vetyperoksididesinfiointimenetelmiä. Menetelmiä käytetään ennen siivousta tai siivouksien jälkeen. Laitteen avulla tilaan sumutetaan vetyperoksidia, tilan kokoluokan ja tarvittavan käsittelyaikamäärän mukaisesti. Vetyperoksidi on tehokas mikrobeille, eikä siitä jää pinnoille jäämiä. Lopuksi aine hajoaa vedeksi ja hapeksi. (Liljeldal 2021; Junikka 2023.)

Pintahygienian kehittäminen muuttuvassa epidemiatilanteessa – tutkimushankkeessa tutkittiin virusten poistoa desinfiomattomilla puhdistusaineilla. Tutkimuksen mukaan siivous vähentää virusten määrää, mutta ei poista viruksia kokonaisuudessaan pinnoilta. Tutkimuksessa myös todettiin, että siivouksen jälkeen virukset eivät kuitenkaan ole tarttumiskykyisiä. Tutkimushankkeen tavoitteena oli kehittää matkailu- ja ravintola-alan yritysten hygienian hallintaa. (Kakko yms. 2021.)

Puhtauspalveluala on tehnyt digiloikan, teknologia on kehittynyt ja robotiikkaa hyödynnetään siivouksessa. Siivousrobotit tuovat uudenlaisia työskentelytapoja. Robotiikan avulla automatisoidaan ja aikataulutetaan siivottavat alueet. Teknologian kehittymisen myötä myös datatiedolla johtaminen kehittyy. Digitaalisten alustojen avulla kerätään tietoa esimerkiksi siivouskoneiden käytöstä ja siivottavista kohteista. (Puhtausala n.d.)

Norjalaisessa yliopistossa hyödynnettiin teknologiaa työvoimakustannusten vähentämisessä ja kohdentamisessa todelliseen tarpeeseen. Talossa työskentelee 14 siivoustyöntekijää ja siivottavaa pinta-alaa on 72 000m². Päivittäin siivottavia tiloja on noin puolet rakennuksen pinta-alasta. Rakennukseen asennettiin antureita, jotka lähettävät dataa CleanPilot Connect -siivousjärjestelmään. Järjestelmän avulla siivoustehokkuus paranee, turvallisuus lisääntyy, ja siivoustyöntekijän suunnittelutyö ja työaikataulu yksinkertaistuvat. Toiminta perustuu todelliseen tilojen käyttöasteeseen ja niiden määrittelyyn; kun käyttöaste ylittyy niin ohjelma lähettää dataa siivousjärjestelmään, ja näin työntekijä tietää, että tila on siivouksen tarpeessa. CleanPilot Connectin käyttö on johtanut tehokkaampaan siivoukseen ja sen avulla saatiin selville säästetyt siivoustunnit, joita pystyttiin kohdentamaan muihin tehostettuihin toimenpiteisiin, kuten Covid19-aikaiseen tehostettuun siivoukseen. (How Norwegian University reduced labor cost with sensor technology 2021.)

2.2.3 Puhtausalan tulevaisuuden näkymä

Puhtaanapidon tuottamisen näkökulmasta haasteena on pula ammattitaitoisista siivousalan työntekijöistä. Puhtaanapidon työvoimapula tulee lisääntymään lähiaikoina, kun työikäisten osuus pienenee. Kauppalehden haastattelussa Sari Mattila nostaa ratkaisuna työperäisen maahanmuuton koulutustarjonnan ja teknologian hyödyntämisen siivoustyössä. (Kauppalehti n.d.)

Ratkaisuiksi työvoimapulaan esitettiin työvoimaperäisen maahanmuuton tukemista, koulutusosaamisen lisäämistä ja kielitaidon kasvattamista. Kansainvälisen rekrytointimallin muodosta, tiedosta ja hyödyistä tulisi puhua enemmän. Tämän vuoksi työperäinen maahanmuuttomalli on kasvanut hitaasti. Tulevaisuudessa työvoiman saatavuuteen ja vastuullisuuteen tulisi kiinnittää huomiota. (Mattila & Haapasaari 2023.) Ratkaisunäkökulmat työvoimapulaan -keskustelua käytiin podcastissa, jossa aiheena Kuka tekee työtä tulevaisuudessa? (Mattila & Haapasaari 2023).

Osatyöstä uusi työnteon malli -artikkelissa Ammattiopisto Liven koulutuspäällikkö Anu Kilkku nostaa esille, kuinka työvoimapula-alalla pohditaan eri ratkaisuja työntekoon. Osatyökykyisillä työntekijöillä on jostain syystä alentumaa tehdä työtä, mutta heidän on mahdollista työskennellä osa-aikaisesti. Työntekijöiden erilaisuus voi olla myös positiivinen voimavara. (Tapola 2023, 29–31.)

Nykypäivän työnteon malli ja merkitys on muuttunut. Siihen tarvitaan myös ajattelutavan muutosta. Nykypäivänä työtä ei tarvitse välttämättä tehdä 100-prosenttisesti. Myös osatyökykyisen työvoiman pääsy työelämään tulisi mahdollistaa. Yritykset kuitenkin pohtivat osatyökykyisen palkkaamista mahdollisten työeläkemaksujen kohoamisen pelossa. Tiedonpuute saattaa vaikuttaa työntekijän palkkaamisessa. Asiaa tulisi tuoda paremmin esille ja antaa kaikille sitä kautta mahdollisuus osallistua työelämään. (Tapola 2023, 29–31.)

Puhtausalan on kehittynyt valtavasti. Robottiikasta puhuttiin jo 1990-luvulla ja, tulevaisuudessa digitaalisuus, anturitekniologia ja robotiikan käyttö tulevat kasvamaan ja laajenemaan. Puhtauspalveluala on muutoksen keskiössä: rohkeasti tulisi lähteä ottamaan uusia asioita käytäntöön. Siivoustyössä tulisi huomioida oikeat menetelmät, oikea-aikainen tekeminen, tasalaatuisuus ja ennakoiva siivous. (Mattila, Vanhala & Pullola 2023.)

Datatiedolla on mahdollisuus parantaa siivoustyön tekemistä, esimerkiksi nykypäivän siivousroboteista pystytään keräämään ja analysoimaan runsaasti erilaista tietoa: mitkä ajoreitit se on valinnut, mistä syystä ja mitä esteitä on tullut eteen. Niistä saadaan paljon erilaista dataa, ja tulevaisuutta ajatellen datan keräämisen hyödyllisyydestä ja analysoinnista voi tulla jopa erillisiä ammatteja (Mattila, Vanhala & Pullola 2023.)

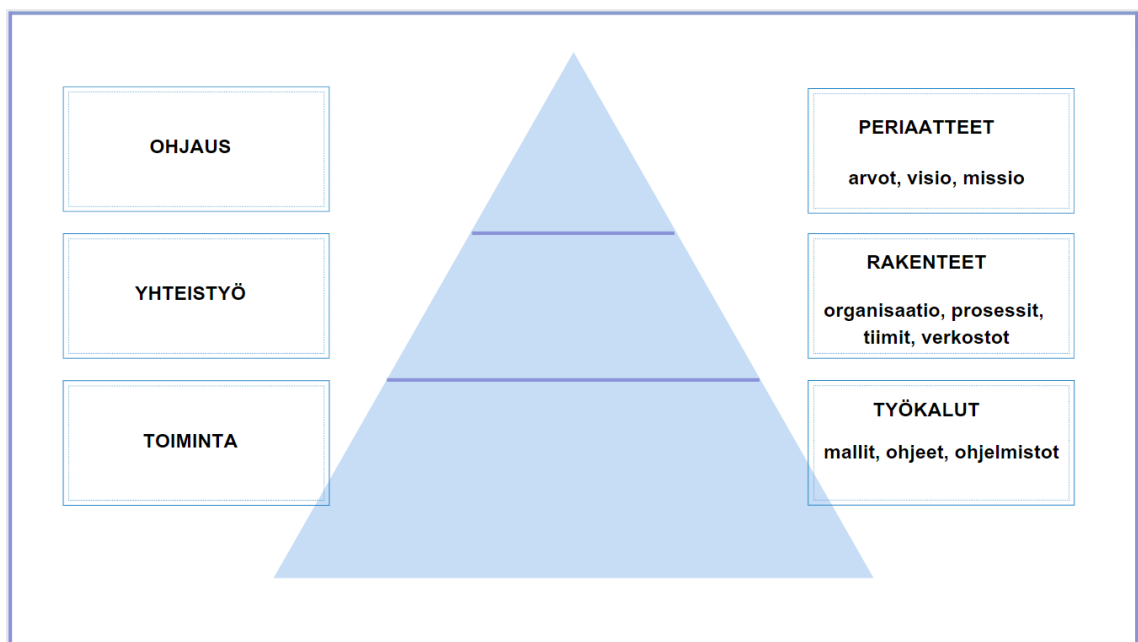
Anturitekniologian avulla voidaan mahdollistaa ihmisvirtauksien seuraaminen ja tilojen siivoustarpeiden kohdentaminen todelliseen tarpeeseen. (Mattila 2023).

3 LAADUNHALLINTA

3.1 Laadunhallintajärjestelmä

Organisaation laadunhallintajärjestelmällä ohjataan toimintaa niin, että tuotettu palvelu tai tuote on laadukasta sekä asiakas on tyytyväinen. Laadunhallintajärjestelmästä voidaan käyttää eri nimityksiä, kuten toimintajärjestelmä, laatujärjestelmä tai johtamisjärjestelmä. Laadunhallinnalla tarkoitetaan ISO 9000 -standardissa koordinoituja toimenpiteitä, joilla ohjataan organisaatioita laatuun liittyvissä asioissa. Laadunhallintajärjestelmän avulla saadaan tuotettua tieto laadusta, jonka pohjalta tehdään johtopäätöksiä ja organisoidaan toimintaa sekä reagoidaan, mikäli tiedoissa on esille tullut tarve. (Lecklin 2006, 29; Pesonen 2007, 50.)

Laatujärjestelmän yksilölliseen rakenteeseen ei ole olemassa standardimallia. Dokumentoinnin rakenne ja muoto määrittyvät organisaatioiden tarpeiden mukaisesti. Lecklin (2006) kuvaa johtamisjärjestelmän dokumentointimallia kuviossa 3.



KUVIO 3 Johtamisjärjestelmän dokumentointi (Lecklin 2006 31, muokattu)

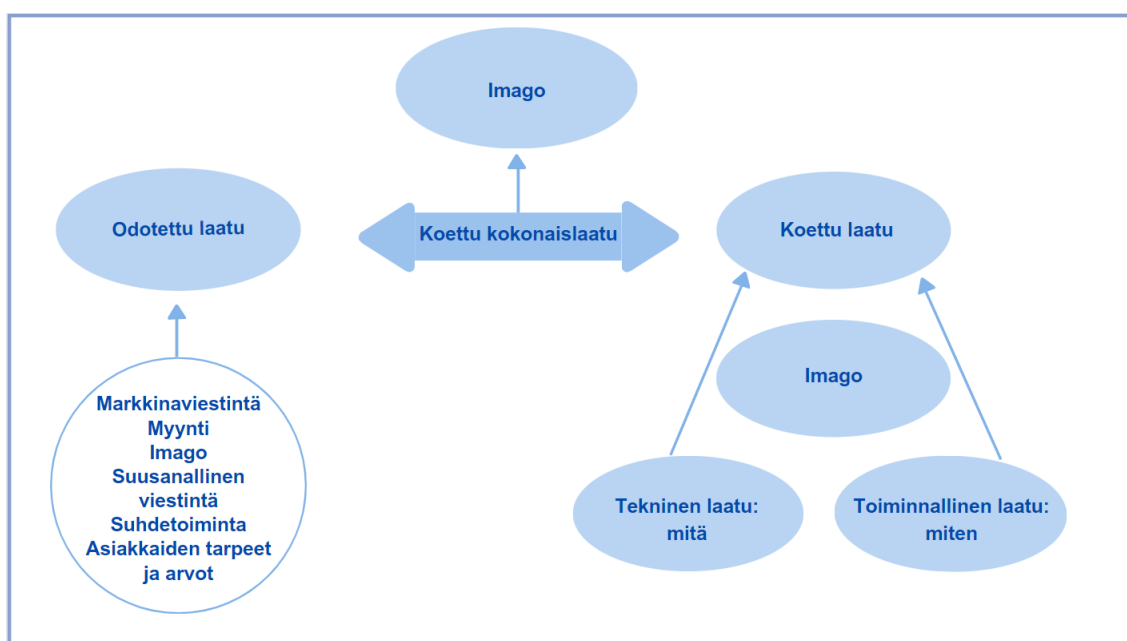
Kolmion ylimmän tason kuvauksessa ohjaus sisältää organisaation esittelyn, arvot, vision ja mission, seuraavalla tasolla prosessien kuvausta yhteistyön ja rakenteiden kautta. Avainprosessien yksityiskohtainen kuvaus antaa vastaukset kysymyksiin mitä, miksi, miten, kuka, missä, milloin. Ne selkeyttävät työnkulkua

sekä ovat onnistumisen edellytyksenä. Alimmalla tasolla syvennyttään yksityiskohtaisesti toimintaan ja työkaluihin, kuvataan käytettäviä työmenetelmiä, ohjeita ja huomioidaan laatuvaatimukset. Alimmalla tasolla käytetään myös viiteaineistoa, jolla tarkoitetaan ulkopuolisia aineistoja, kuten koneiden ja ohjeiden käsikirjoja, viranomaisohjeita, määräyksiä, suosituksia ja lainsäädäntöä. (Lecklin 2006, 30.)

Laadunhallintajärjestelmän lisäksi oikeaoppisesti käytetään myös toimintaprosessia, jossa huomioidaan toiminnan parantamisprosessit. Toimintaprosessit sisältävät seuraamisen ja ohjaamisen. Palautetietojen avulla tehdään johtopäätökset ja tieto jatko käsitellään muutoksiksi. (Pesonen 2007, 50–51.)

3.2 Koettu palvelun laatu

Koettu palvelun laatu on muutakin kuin prosessin toiminnallinen laatu ja lopputuloksen tekninen laatu. ”Laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan” (Grönroos 2015,100). Kuviossa 4 esitetään kokonaislaadun näkymä, miten koettu laatu muodostuu ja mihin osa-alueisiin se kokonaisuudessa vaikuttaa.

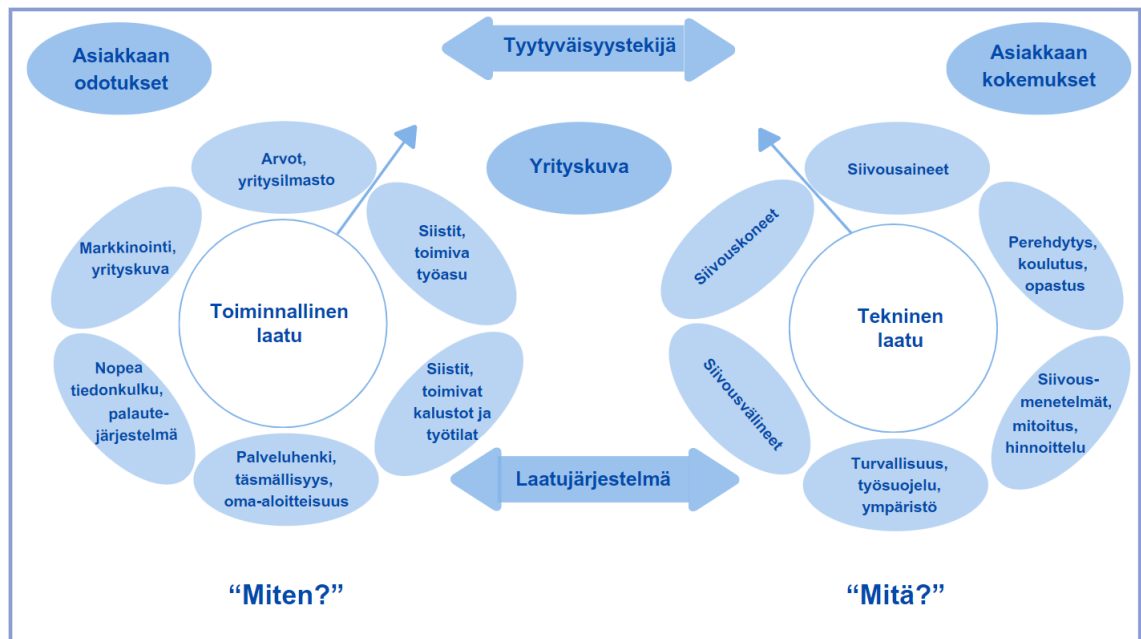


KUVIO 4 Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2015, 105, muokattu)

Palvelutuotantoprosessin odotettu ja koettu laatu kohtaavat, ja niiden välinen kuilu muodostaa koetun näkemyksen kokonaislaadusta. Odotettu laatu on markkinoitu asiakkaalle niin, että on pyritty huomioimaan asiakassuhdetoimintaa ja tunnistamaan asiakkaiden tarpeet ja arvot. Koettua laatua tuotetaan korkeatasoisesti odotettujen laatutasojen mukaisesti. Imago on tärkeä asia organisaatioille ja palveluyrityksille. Imagon ymmärtäminen ja sen vaikutukset koettuun kokonaislaatuun auttaa organisaatioita kehittymään palvelutuotantoprosesseissa. Tuotetun kokonaislaadun käsitystä on hyvä mitata tekemällä säännöllisesti asiakastyytyväisyyskyselyitä. (Gröönroos 2009, 100–106, 113.)

3.3 Puhtauspalvelujen laatu

Puhtauspalvelujen hyvä laatu syntyy ammattitaidolla tehdystä siivoustyöstä, joka vastaa siivouspalvelusopimuksen mukaista palvelua. Sopimusneuvottelujen yhteydessä rakennetaan asiakkaan kanssa yhteistä ymmärrystä sopimuksen sisällöstä, kuten siivoustaajuuksista, puhtaustasoista, palvelukuvausten sisällöstä, aikatauluista yms. Puhtauspalvelujen laatu kuviossa 5. on kokonaispalveluna tuotettua työtä, joka täyttää asiakkaan odotukset ja tarpeet. (Huilaja 2015, 32–33; Seppälä 2001, 93–99.)



KUVIO 5. Siivouspalvelun laatu (Seppälä 2001, muokattu)

Palvelun laatu muodostuu teknisestä laadusta, joka vastaa kysymykseen mitä. Teknisellä laadulla tarkoitetaan esimerkiksi siivoustyöntekijän ammattitaitoa, siivousteknologian hyödyntämistä ja oikeiden siivousmenetelmien käyttöä. Lisäksi palvelun laatu rakentuu toiminnallisesta laadusta, jolla tarkoitetaan esimerkiksi palveluhenkisyttä ja joustavuutta, ne ovat tärkeitä asioita vuorovaikutuksen näkökulmasta, ja sitä kautta vaikuttavat laadun tyytyväisyyteen. (Huilaja 2015, 32–33; Seppälä 2001, 93–99.)

Puhtauden laadun mittareita kuuluu visuaalinen eli silmämääräinen arviointi. Silmämääräisessä laadunarvioinnissa havainnoidaan epäkohtia, esimerkiksi tahrat, roskat, pölyt pinnoilla ja siivousvälineestä jääneet jäljet. Valoa vasten katsominen auttaa tunnistamaan havainnon. Arvioidaan kuinka paljon likaa saa näkyä pinnoilla siivouksen jälkeen. Katselmuksella ei käytetä käsiä tai apuvälineitä laadun todentamiseen, vaan se perustuu silmämääräiseen havainnointiin. Silmämääräisessä arvioinnissa on tärkeää, että arvioijalla on alan koulutus, kokemusta ja perehdytystä arvion tekemiseen. Visuaalisen arvioinnin tueksi käytetään mittauslaitetta, jolla lian määrää arvioidaan objektiivisesti. (Lausjärvi & Väisänen 2015, 159–162; Jakosuo & Kakko 2021, 14.)

Objektiivisia mittausmenetelmiä käytetään muun muassa siivouksen lopputulosten vertaamista tavoiteltuihin puhtaustasovaatimuksiin, siivousmenetelmien vertailuissa, sisäilmastotutkimuksissa kuten pölyjen määrät ja laatu ja niin edelleen. Pintojen mikrobimäärien tarkastaminen elintarviketilojen ja terveydenhuoltokohdeiden osalta on tärkeää. Pintapuhtausnäytteiden tuloksista saadaan varmistus siihen, mikä on mikrobiologinen kuorma pinnoilla, joista voi saada kontaminaation. (Seppälä 2001, 101–104.) Objektiivista mittausvälineillä, kuten ATP-menetelmä (orgaanisen lian määrittäminen), Hygicult TPC (kasvukykyiset bakteerien määrittäminen), valkuaislian osoitustesti tai pintojen tarkastus UV-valossa. (Lausjärvi & Väisänen 2015, 159–162.)

3.4 Laatutasojen määrittely

Puhtaustasojen määrittelystä käytetään erilaisia termejä: puhtaustaso, laatuprofiili, siivouksen tekninen laatu. Puhtausalan SFS 5967 -sanaston mukaan puhtaustasolla tarkoitetaan tilassa vallitsevaa puhtaustasoa. Teknisellä laadulla kuvataan tilojen siivoustyön lopputulosta. (Valkosalo 2016, 32.)

Siivouksen teknisen laadun määrittelyssä ja arvioinnissa voidaan käyttää Kiinteistöpalvelujen yleiset laatuvaatimukset, KiinteistöRYL tai Pohjoismainen INSTA- 800-standardia. (Valkosalo 2016, 32).

KiinteistöRYL sisältää yleiset laatuvaatimukset ja ohjeet erilaisten kiinteistöjen operatiiviselle kiinteistöjohtamiselle, käyttäjäpalveluille, yleishoidolle ja valvonnalle, rakennuksen ja teknisten järjestelmien hoidolle ja kunnossapidolle, ulkoalueiden hoidolle ja kunnossapidolle, siivoukselle sekä jätahuollolle. (KiinteistöRYL 2024/1)

INSTA 800-standardien ja KiinteistöRYL:n puhtaustasomäärittelyn kautta luodaan tiloille niiden vaatima puhtaustasotaulukossa 1 ja 2. Määrittelyn taustalla on tiloissa sallittu lian määrä ja laatu. Taulukosta voi tarkastella näkymää ylläpitosiivouskertojen välissä ja niiden jälkeen, kuitenkin niin, että asiakas ja palveluntuottaja ymmärtävät määrittelyn samalla tavalla. (KiinteistöRYL 2024/1.; Cost Effective, Need Based Cleaning – INSTA 800, 2022.)

TAULUKKO 1. SFS-INSTA 800-1 (Cost Effective, Need Based Cleaning– INSTA 800 2022, muokattu)

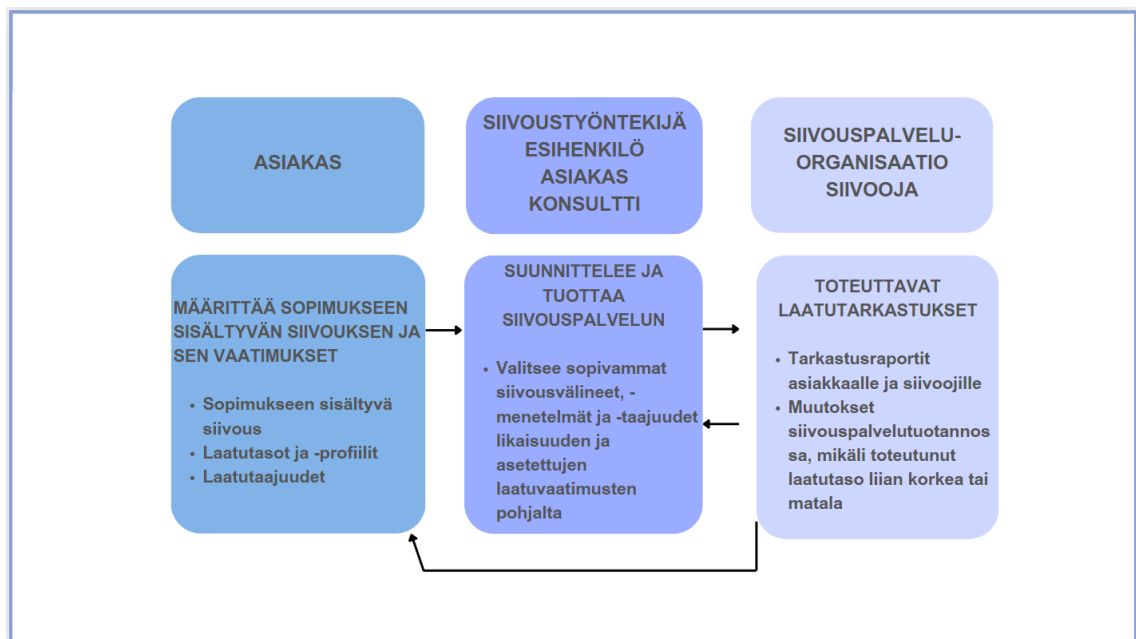
LAATUPROFIILI	A					B					C					D				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
LAATUTASO																				
LATTIAT																				
Roskat ja irtolika, pöly ja tahrat				X				X							X				X	
Pintalika			X					X						X						X
HUONEKALUT JA KIINTOKALUSTEET																				
Roskat ja irtolika, pöly ja tahrat				X					X						X					X
Pintalika					X					X					X					X
SEINÄT																				
Roskat ja irtolika, pöly ja tahrat			X						X						X				X	
Pintalika				X					X						X					X
KATOT																				
Roskat ja irtolika, pöly ja tahrat													X							
Pintalika																				
Lisävaatimukset	Kosketuspinoilla ei saa olla irtolikkaa																			

TAULUKKO 2. KiinteistöRYL puhtaustasovaatimukset (KiinteistöRYL 2024/1, muokattu)

PUHTAUSTASOT	VAATIMUS siivouksetöiden välillä	VAATIMUS ylläpitosiivouksen jälkeen
Puhtaustaso 5 PUHDAS JA HYGIEENINEN	Hygieniaraja-arvot, ne eivät saa ylittyä. Pinnoilla voi olla irtolikaa, tahroja ja mikrobilikaa. Tuotantotiloissa voi olla jonkin verran myös muita likatyyppejä.	Pinnat ovat puhtaat ja hoidetun näköiset. Pintojen hygieniaraja-arvot eivät ylity.
Puhtaustaso 4 PUHDAS JA EDUSTAVA	Siivottavilla pinnoilla voi olla vähän likaa. Lattiapinnoilla, tasopinnoilla ja sisusteilla, pystysuorilla pinnoilla ja kattopinnoilla voi olla jonkin verran irtolikaa ja tahroja sekä kosketuspinoilla tahroja. Lattiapinnoilla voi olla vähäisessä määrin kulkujälkiä. Tekstiililattiapinnat ovat tahrattomat tai tekstiililattioissa ei ole häiritseviä tahroja ja niissä ei ole irtolikaa.	Pinnat ovat puhtaat.
Puhtaustaso 3 SIISTI	Siivottavilla pinnoilla voi olla jonkin verran likaa. Lattiapinnoilla lika voi olla irtolikaa, kiinnittynyttä likaa ja pinttynyttä likaa. Tasopinnoilla ja sisusteilla lika voi olla irtolikaa ja kiinnittynyttä likaa. Kosketuspinoilla lika voi olla irtolikaa ja tahroja. Pystysuorilla pinnoilla ja kattopinnoilla lika voi olla irtolikaa, kiinnittynyttä likaa ja pinttynyttä likaa. Lattioissa voi olla jonkin verran kulkujälkiä ja kulkuväyliä.	Lattiapinnoilla, pystysuorilla pinnoilla saa olla jonkin verran pinttynyttä likaa. Lattioissa voi olla kulkujälkiä ja kulkuväyliä. Tekstiililattioissa ei ole häiritseviä tahroja ja niissä ei ole irtolikaa.
Puhtaustaso 2 TYDYTTÄVÄ	Irtolika on poistettu, mutta pinnoilla saa olla runsaasti kiinnittynyttä ja pinttynyttä likaa.	Pinnoilla saa olla runsaasti kiinnittynyttä ja pinttynyttä likaa. Lattioissa voi olla kulkujälkiä ja kulkuväyliä.
Puhtaustaso 1 VÄLTÄVÄ	Siivottavilla pinnoilla voi olla erittäin runsaasti likaa. Lika voi olla irtolikaa, kiinnittynyttä likaa ja pinttynyttä likaa. Lattioissa voi olla erittäin runsaasti kulkujälkiä ja kulkuväyliä.	Irtolika on poistettu, mutta pinnoilla saa olla runsaasti kiinnittynyttä ja pinttynyttä likaa.

Kiinteistöpalvelujen yleisissä laatuvaatimuksissa puhtaustasot on määritelty taulukon 2. mukaiseen viiteen tasoon. Puhtaustaso 5 on puhdas ja hygieeninen: edellyttää päivittäistä ylläpitosiivousta, tarvittaessa väli- ja tarkistus siivousta, jaksottaisia siivouksia ja säännöllisiä perussiivoustöitä. Palvelusopimuksessa määritellyt hygieniaraja-arvot toteutuvat. Puhtaustaso 4 on puhdas, ja edustava sen mukaan pinnat ovat puhtaat ja siivouskertojen välillä voi olla vähän likaa. Puhtaustaso 3 on siisti ja sen mukaan ylläpitosiivouksen jälkeen pinnoilla saa olla jonkin verran likaa. Puhtaustaso 2 on tyydyttävä ja siivouskertojen välillä on havaittavissa pinnoilla runsaasti likaa ja puhtaustason ylläpito edellyttää perussiivouksia. Puhtaustaso 1 on välttävä ja sen mukaan siivottavilla pinnoilla voi olla erittäin runsaasti likaa ja runsaasti kiinnittynyttä ja pinttynyttä likaa, jotka vaativat perussiivousta. (KiinteistöRYL 2024/1.)

Siivoustarpeen määrittely kuviossa 6. tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa, ja siinä käsitellään sopimuksen sisältö ja kuvataan sopimukseen sisältyvä siivous, laatutasot ja -profiilit sekä laatutaajuudet.



KUVIO 6. INSTA 800 - Siivous tarpeen mukaan (Cost Effective, Need Based Cleaning INSTA -standardin käyttö 2022, muokattu)

Palvelu tuotteistetaan vastaamaan asiakkaan tarvetta ja huomioidaan kriittiset pisteet. Puhtautta tuotetaan kohteessa sopimuksen määritysten mukaisesti, ja siivoustyöntekijä valitsee sopivat menetelmät- ja välineet palvelun tuottamiseen. Toteutettua laatua tarkastetaan, ja tarpeen vaatiessa tehdään muutoksia, mikäli laatu ei vastaa sopimuksenmukaista palvelua. (Cost Effective, Need Based Cleaning INSTA -standardin käyttö, 2022.)

4 DIGITAALINEN TEKNOLOGIA

4.1 Digitaalisuus

Monella toimialalla eletään digitaalisen murroksen aikakautta. Teknologia kehittyy ja sitä kautta työnkuvat ja työtehtävät kehittyvät digiajan tarvetta vastaaviksi. (Pyyhtiä 2019, 7–8). Digitaalisuuden kehittyminen on monipuolinen ja se vaatii monia eri osa-alueiden toimimista yhteen kuten tietojärjestelmien ja ohjelmien sujuvaa toimimista. Laadukkaalla digitaalisuuden sisällön tuottamisella on merkitystä organisaation toiminnassa. (Pyyhtiä 2019, 19).

Tulevaisuudessa puhtausala kehittyy edelleen ja digitalisoituu. Digitaalisen kehityksen myötä tulevaisuuden uusi työkaveri voi olla siivousrobotti. Siivouskoneiden ja uusien työskentelytapojen hyödyntäminen on lisääntynyt muun muassa työtä ohjataan digitaalisesti, datatietoa kerätään ja hyödynnetään. (Siren 2023, 42–43.)

4.2 Digitaalinen laadunvalvontaohjelma

Laadunvalvontaohjelman tarkoituksena on parantaa laatua ja tehostaa toimintaa. Laadunhallintaohjelmiston avulla seurataan puhtaus-, kiinteistö- ja ruokapalvelujen laatua ja valvotaan hankitun palvelun laadun tilannetta.

Ohjelmiston tarkastusasteikko määritellään tilaajan tarpeiden mukaisesti esimerkiksi INSTA 800 - keskiarvo- tai oma-asteikon mukaisesti. Ohjelmaa käytetään myös ATP- pintapuhtausarvojen, lämpötilan raja-arvojen seurantaan ja dokumentointiin. Dokumentointi tapahtuu tietoturvallisesti pilvipalveluna ja ohjelmiston käytettävyys mobiililaitteella. (AtopFlow n.d; SAG Flowmedik Oy n.d.)

4.3 Digitaalinen toiminnanohjausohjelma

Toiminnanohjaus suuntaa työn sujuvampaan tekemiseen ja antaa lisää aikaa asiakkaille. Toiminnanohjauksen avulla suunnitellaan, ohjataan ja seurataan työntekijöiden työtä sekä reagoidaan muutostilanteisiin nopealla aikataululla. Työlista helpottaa työntekijän työtä, ja sen avulla voi tarkastaa päivän tehtävät ja aikataulut. Kaikki tieto on helposti saatavilla, ja raportointi toimii saman ohjelman kautta

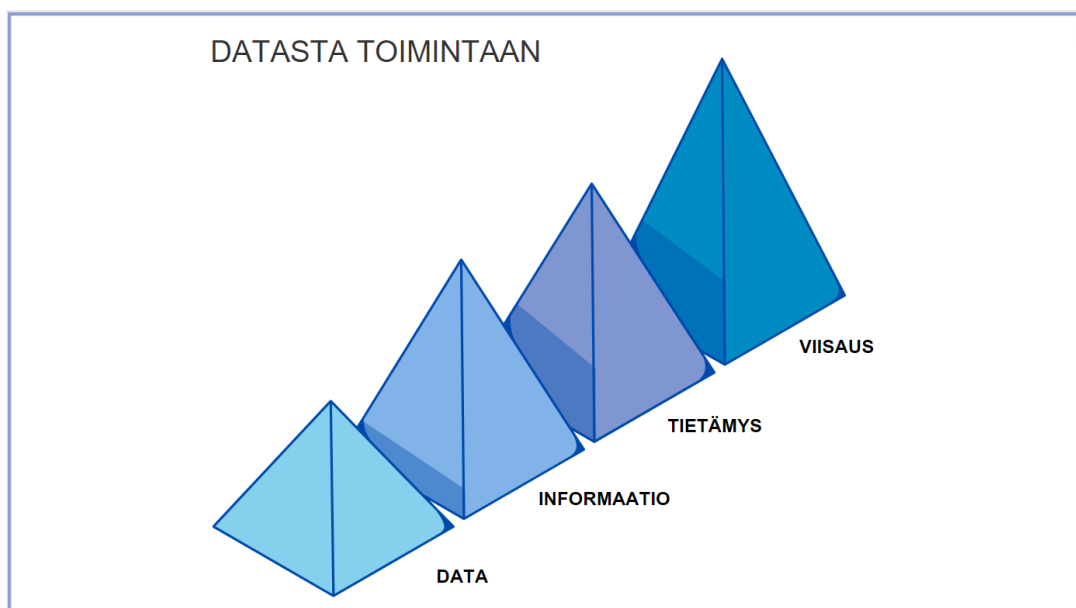
mobiilisti. Reaaliaikaisen dokumentoinnin etuna on se, että aikaa jää enemmän asiakastyölle. (GCI n.d.)

Toiminnanohjausjärjestelmän käyttötarkoitus on tukea organisaation työn tehostamista. Ohjelman avulla voidaan järjestelmällisesti suunnitella ja toteuttaa sekä tehokkaasti hallita esimerkiksi ylläpito-, jakso- ja vuosihuoltotöiden suunnittelua, aikataulua ja töiden kuittauksia. Toiminnanohjauksen avulla työnjohto, valvontatyö ja kokonaisuuden hallinta sujuvoituu yhden ohjelmiston avulla. (AtopFlow, n.d; SAG Flowmedik Oy, n.d.)

4.4 Tiedolla johtaminen

Tiedolla johtaminen on tärkeä työkalu, jonka avulla kehitetään organisaation osaamista, tuotekehitystä ja liiketoimintaa. Organisaation käytännöt, menetelmät ja lähestymistavat tiedon käytössä tulee olla selkeät. Tiedolla johtaminen luo yritykseen arvoa ja kannattavuutta. (Lak, 2024; Halonen, Virtanen & Sievers 2023, 4.) Toiminnassa tulee huomioida selkeä ymmärrys siitä, mitä johdetaan, minkälaista tietoa seurataan ja kuinka usein. (Halonen ym. 2023, 6–7).

Datasta toimintaan on kuvattu kuviossa 7. Dataa syntyy toiminnasta jatkuvasti ja datan arvon sekä hyödyn ymmärtäminen yritystoiminnassa luo lisäarvoa toiminnan tehostamiseen. (Matkailun tiedolla johtaminen n.d.)



KUVIO 7. Datasta toimintaan (Sivula, Ahola & Laukkanen 2023 21, muokattu)

Data tuotteena voi olla numeraalista, tekstiä, kuvaa, taulukoita ynnä muita tuotelajeja. Dataa analysoidaan, siitä luodaan datatuotteita ja niitä yhdistelemällä ja jalostamalla luodaan arvoa. Data itsessään ei ole erityisen arvokasta. Datan avulla pyritään tuottamaan informaatioita ja tietoa. Tiedon tulee olla merkityksellistä, ja se ohjaa yrityksen johtoa. Viisautta on ymmärtää data toiminnan ja hyödyntää sen tuoma tieto yrityksen liiketoiminnassa. (Aho, Laukkanen & Sivula 2023, 20–21.)

5 HANKINTA

5.1 Yleistä hankinnoista

Julkisen hankinnan määritelmällä tarkoitetaan tavaroiden ja palvelujen ostamista, tuotteiden vuokraamista tai rakennusurakoiden teettämistä. Hankinnat muodostuvat erityyppisistä hankintalajeista, kuten tavarahankinnat, palveluhankinnat, rakennusurakat, käyttöoikeussopimus ja käyttöoikeusurakat hankinnat sekä suunnitelmahankinnat. (Kontio, Kronström, Kumlin & Mäki 2017, 56–58.)

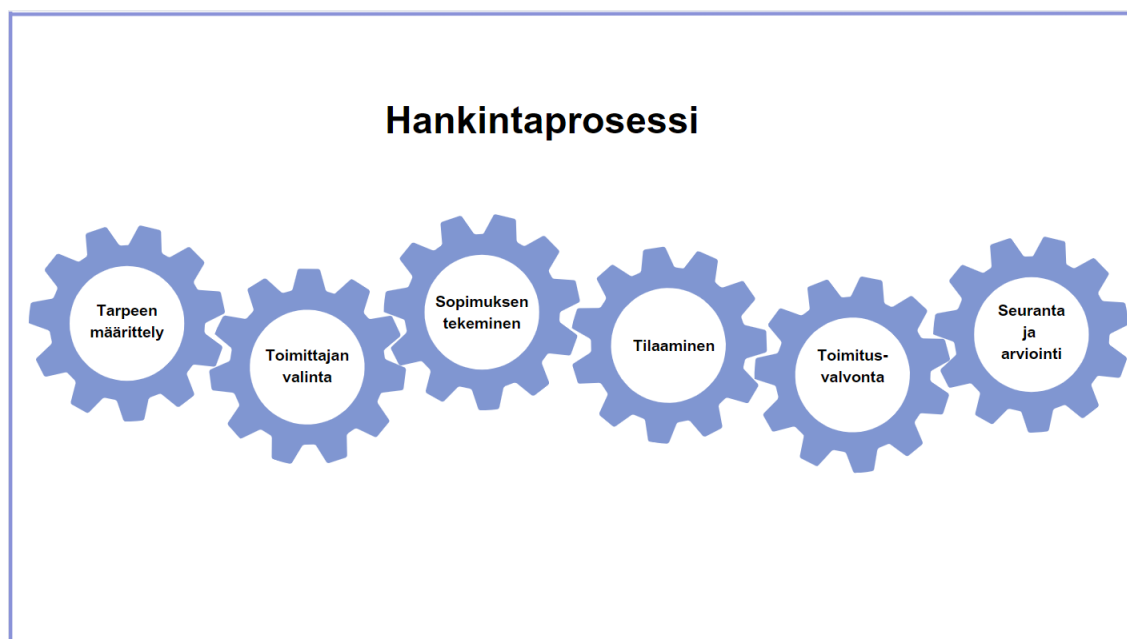
Hankinnan arvon mukaisesti julkiset hankinnat jaotellaan eri ryhmiin: EU-kynnysarvon ylittävät hankinnat, EU-kynnysarvon alittavat hankinnat mutta kansallisen kynnysarvon ylittävät hankinnat ja kansallisen kynnysarvojen alittavat hankinnat. (Kontio ym. 2017, 69).

Hankintaryhmän kansallisella kynnysarvolla tarkoitetaan pienhankintoja. Kansalliset kynnysarvot esitetään kuviossa 8. Pienhankintoja koskevat hankintalain EU-oikeudet. (Kontio ym. 2017, 70–71.) Euroopan komissio on päivittänyt julkisten hankintojen kynnysarvot ja uudet arvot astuivat voimaan 2024 alusta lähtien (EU- ja kansalliset kynnysarvot, n.d.)

KANSALLISET KYNNYSARVOT (hankintalain 25 §)	
TAVARA- JA PALVELUHANKINNAT	60 000 €
KÄYTTÖOIKEUSSOPIMUKSET/ PALVELUT	500 000 €
TERVEYDENHOITO- JA SOSIAALIPALVELUT	400 000 €
RAKENNUSURAKAT KÄYTTÖOIKEUSURAKAT	150 000 € 500 000 €
SUUNNITTELUKILPAILUT	60 000 €
MUUT ERITYISET PALVELUHANKINNAT	300 000 €

KUVIO 8. Kansalliset kynnysarvot (Työ- ja elinkeinoministeriö 2024, muokattu)

Hankintaan valmistaudutaan hankintaprosessin eri vaiheiden kautta, jotka on kuvattu kuviossa 9. Hankinnan keskeinen tavoite on rakentaa ja kuvata optimaalinen ydinsaaminen. Suunnitteluvaiheessa huomioidaan hankintaan vaikuttavat hankintalain mukaiset tavoitteet ja periaatteet. Hankinnanarvo vaikuttaa prosessin eri vaiheisiin, esimerkiksi vaiheiden määriin ja keston. (Kontio ym. 2017, 157–158; Nieminen 2016, 51.)



KUVIO 9. Hankintaprosessi (Nieminen 2016, muokattu)

Hankintojen onnistumiseksi on tärkeää muodostaa yhdistelmiä, joissa oma erikoisosaaminen ja toimittajamarkkinoiden mahdollisuudet yhdistyvät parhaalla mahdollisella tavalla. Hankintaprosessin eri vaiheissa on paljon tekemistä, ja ne linkittyvät toisiinsa. Liiketoiminnan tarpeet ja vaatimukset ohjaavat prosessia. Hankintaprosessissa on mukana eri toiminnot ja toimijat, jotka yhdistävät osaamisen ja asiantuntijuuden. Prosessin onnistumisessa vaaditaan monenlaista osaamista, jotta saadaan tehtyä hyvä hankinta. (Nieminen 2016, 51–54.)

5.2 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hankintapalvelut

Hyvinvointialueen hankinnoilla tuetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaiden hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Hankinta on suunnitelmallista

ja jatkuvaa toimintaa, lisäksi vertaillaan ja käytetään erilaisia tapoja järjestää palveluita. Hankinnoilla pyritään monituottajamallin vaikuttavaan hyödyntämiseen ja huomioidaan kustannustehokkuus ja paremman laadun edistäminen.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hankintoja ohjaa laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Aluehallituksen hyväksymässä hankintaohjeessa määritellään hankintaprosessiin osallistuvien osapuolten vastuut ja roolit. Hankinnat tehdään aina hankintalakia noudattaen. Hankintaohje koskee kaikkia hyvinvointialueen ulkoisia hankintoja. (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hankintaohje 2022.)

Hyvinvointialueen yleisten periaatteiden mukaisesti hankintapalveluyksikkö ohjaa, koordinoi ja toteuttaa hankintoja. Hankinta ylläpitää hankintasuunnitelmaa, hallinnoi hankintojen prosesseja ja työkaluja sekä tarjoaa hankintoihin liittyvää neuvontaa. (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hankintaohje 2022.) Hyvinvointialueen hankintakalenterissa ylläpidetään kansallisen kynnsarvojen ylittävät hankinnat. Hankinnat ovat myös nähtävissä Hilma-tietokannassa sekä Tarjouspalvelu.fi -sivuilla. (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue 2024.)

5.3 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hankintaprosessi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hankintaprosessi ohjaa hankintoja. Neljännesvuosittain käsitellään palvelualueiden tavoitteet ja tarpeet läpi. Selvitetään palvelualueen tilanne niin kuluvan vuoden kuin seuraavan vuoden osalta. Hankintasuunnitelmasta tehdään aihio ja viedään hankintakalenteriin. Edetään tarpeesta toimeksiantoon, tuotantotapa-analyysin kautta hankinnan tarve tarkentuu. Hyväksytään toimeksianto, jonka jälkeen aloitetaan kilpailutuksen tarjouspyynnön laadinta. Valmistellaan sopimusta, hankinnan kohteen kuvausta ja aikataulutetaan kilpailutus. Järjestetään mahdollisia markkinavuoropuheluita ja tarjouspyyntö julkaistaan. Tarjouspyyntö viimeistellään. Kilpailutusmenetelmän mukaisesti pyydetään tarjoukset, käsitellään tarjoukset, julkaistaan hankintapäätös ja allekirjoitetaan sopimus. (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue Intranet 2024.)

5.4 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimittajasuhteen hallinta

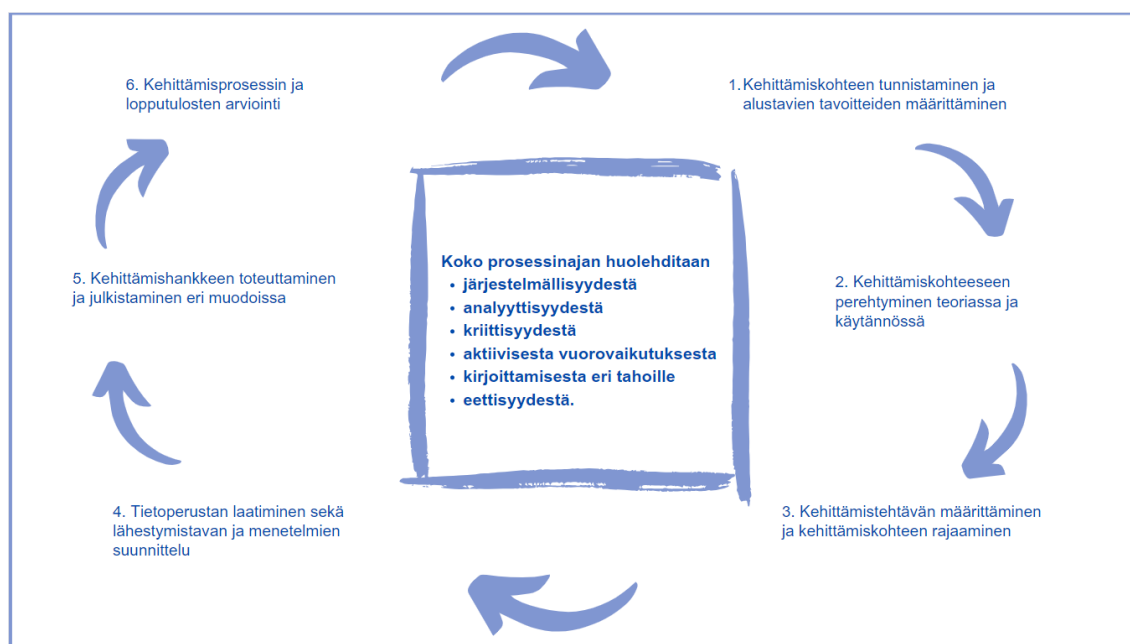
Sopimuskauden aikaista toimintaa on esitetty kuviossa 10. Sopimuksen allekirjoituksen jälkeen siirrytään toimittajahallintaan. Palvelu otetaan käyttöön sopimuskauden alkaessa. Hankinnan asettamien tavoitteiden seuranta ja yhteistyötapaamisia järjestetään. Sopimuskauden muutoksista, kuten hinnankorotuksista, neuvotellaan erikseen. Palveluntuottaja ilmoittaa hinnankorotusehdotuksista. Hankintapalvelut analysoivat tilannetta taustaselvitysten perusteella ja tarkistavat sopimuksen euromääräiset vaikutukset. Taustaselvityksen jälkeen käydään sisäinen keskustelu, ja tehdään päätös. Hankintapalvelut ovat yhteydessä palveluntuottajaan ja tekevät tarvittavat sopimusmuutokset. (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue Intranet 2024.)

6 KEHITTÄMISTYÖ PALVELUMUOTOILUA SOVELTAEN

6.1 Tutkimuksellinen kehittäminen

Tutkimuksellisessa kehittämisessä halutaan saada aikaan muutoksia. Lähtökohdat voivat olla hyvin erilaisia, ja yleensä halutaan ongelman ratkaisua, uutta ideaa, tuotetta tai toimintamallia. Kehittämisessä etsitään ratkaisuja ja parempia vaihtoehtoja. Kehittämistyön tueksi tarvitaan ajantasaista tietoa, jota systemaattisesti ja kriittisesti arvioidaan. Toimintamallissa hyödynnetään monipuolisesti erilaisia menetelmiä ja viedään toimintaa vaihe vaiheelta eteenpäin. (Ojasalo & Moilanen 2021, 18–19).

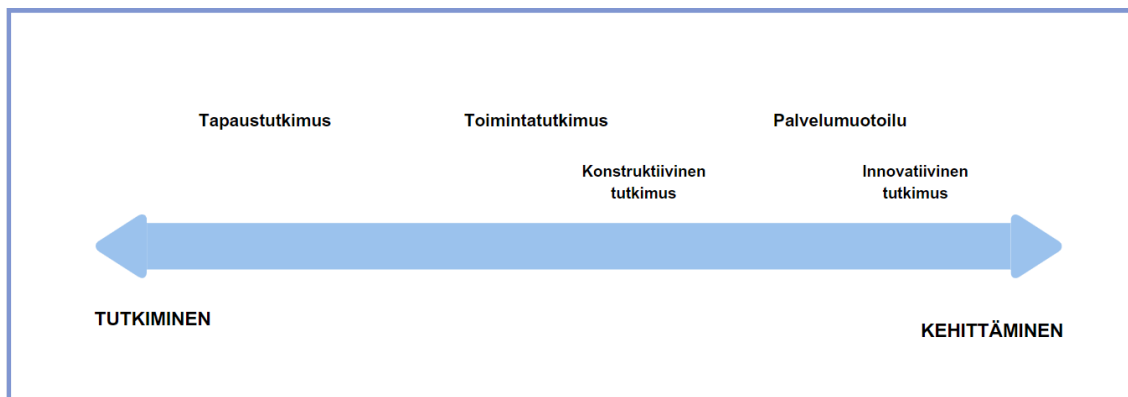
Tutkimuksellisessa kehittämisessä edetään kuvion 11. mukaisesti prosessinomaisesti ja työ koostuu useista eri selkeistä aiheosioista.



KUVIO 11. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi (Ojasalo ym. 2021 muokattu)

Tutkimusprosessissa voidaan palata eri vaiheisiin tutkimuksen niin vaatiessa. Käytännössä työn edetessä eri vaiheiden välissä on normaalia, että välillä on palattava taaksepäin, jotta työssä päästään etenemään. (Ojasalo ym. 2021, 36.)

Tutkimuksen lähestymistapa ja menetelmien valinta tukee prosessin etenemistä. Ennen tutkimuksen etenemistä on määritettävä, mikä lähestymistapa soveltuu tähän tutkimukseen. Kuviossa 12 havainnollistetaan lähestymistapoja. (Ojasalo ym. 2021, 36).

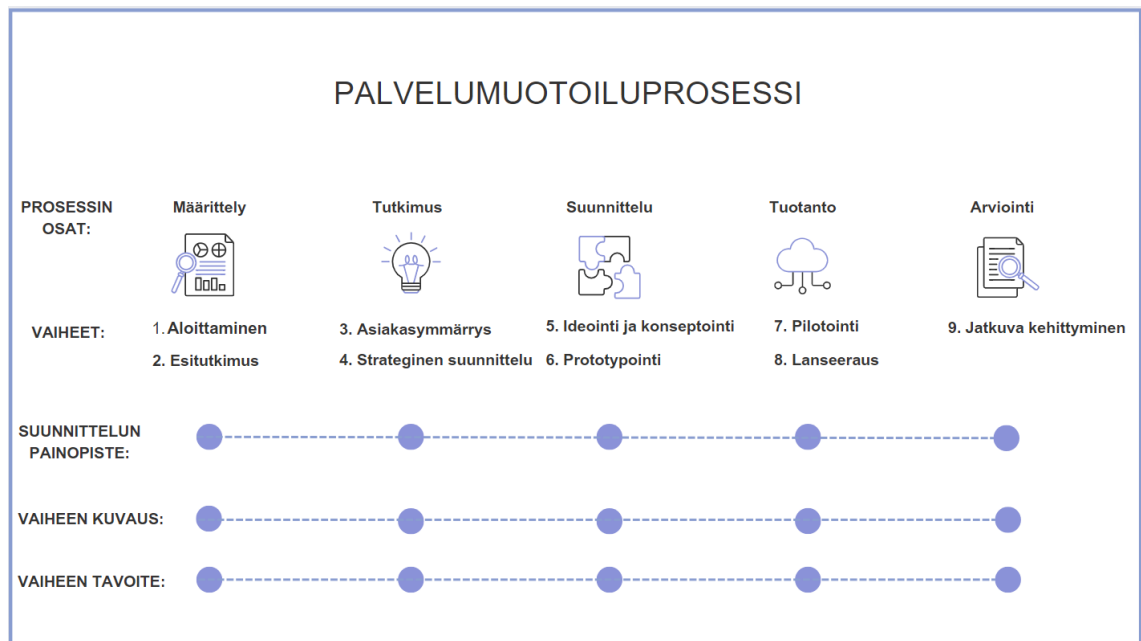


KUVIO 12. Lähestymistavat tutkiminen-kehittäminen-jatkumolla (Ojasalo ym. 2021 muokattu)

Tapaustutkimusta käytetään, kun halutaan ymmärtää ja tutkia organisaation tilannetta, jotta pystytään ratkaisemaan ongelma. Toimintatutkimuksessa hyödynnetään tutkittua tietoa muutosten aikaansaamiseksi. Organisaation henkilöstöä osallistetaan aktiivisesti toimintatutkimukseen ja siinä hyödynnetään keskinäistä vuorovaikutusta. Palvelumuotoilussa tavoitellaan selkeitä menetelmiä ja muotoilun prosesseja esimerkiksi organisaation käytännön ratkaisujen uudistamisessa. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa tavoitellaan konkreettista tuotosta. Innovaatioiden tuottaminen ja tutkiminen ovat melko samankaltaisia kuin konstruktiiivinen tutkimus. Innovaatio ei ole pelkkä idea tai keksintö, vaan se sisältää myös toteuttamisen. Tutkimuksen kehittämishankkeissa saattaa olla piirteitä useista eri lähestymistavoista, myös menetelmät saattavat olla samankaltaisia. (Ojasalo ym. 2021, 36–39).

6.2 Tutkimukselliset lähestymistavat ja palvelumuotoilun toimintamallit

Palveluliiketoiminnan kehittämisessä sovelletaan palvelumuotoilujen prosessien ja menetelmien kehittämistä systemaattisesti. Kehitettävää asiaa lähestytään kokonaisvaltaisesti ja muodostetaan kokonaiskuva kehitettävästä palvelusta. Prosessissa toimintamalli jaetaan osakokonaisuuksiin, jotka koostuvat kuvion 13. mukaisista eri pääosa-alueista.



KUVIO 13. Palvelumuotoiluprosessin päävaiheet (Tuulaniemi, 2021 muokattu)

Määrittely kuvaa, mitä ollaan ratkaisemassa ja luodaan ymmärrys kehittämistyön tavoitteista.

Tutkimuksessa selvitetään ja rakennetaan ymmärrystä kehittämistyöstä ja tarkennetaan tavoitteita.

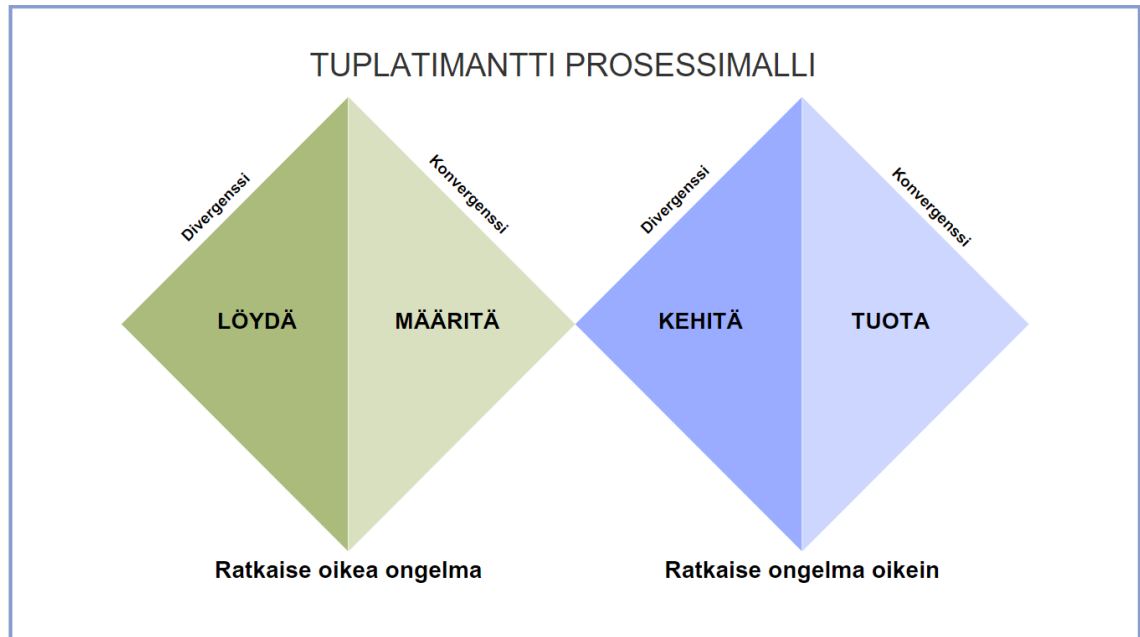
Suunnittelussa ideoidaan ja suunnitellaan kehittämistyötä, pohditaan eri vaihtoehtoja ja testataan.

Palvelutuotanto testataan ja kehitetään sekä suunnitellaan palvelun tuottaminen.

Arviointi kuvaa, miten kehittämistyö on onnistunut. Kokoaa saadut tulokset ja mahdolliset kehitysehdotukset.

(Tuulaniemi 2021, 126–128).

Palvelumuotoilun tuplatimantti-prosessimallilla on neljä eri päävaihetta kuviossa 14. Ensimmäisen timantin osassa pyritään ratkaisemaan ja tunnistamaan ongelma. Timantin toisessa puoliskossa kehitetään ratkaisu. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg, 2021, 42–43). Muotoiluajattelu perustuu divergenttiin ajatteluun, jossa luodaan vaihtoehtoja sekä konvergenttiin ajatteluun, jossa rajataan vaihtoehtoja. Nämä ajattelut vuorottelevat keskenään. (Koivisto ym. 2021, 39.)



KUVIO 14. Tuplatimantti prosessimalli (Koivisto ym, 2021 muokattu)

6.3 Kehittämistyötä tukevat menetelmät

6.3.1 Työpajatyöskentely

Osallistavassa kehittämistyössä on monia etuja ja toiminnalla voidaan päästää usein parempaan kehittämISRatkaisuun. Työyhteisöjen jäsenillä on paljon tietoa ja he tuntevat toimintaympäristönsä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2021, 59.)

Tutkimusmenetelmänä työpaja syventää osallistujien ymmärrystä ja kehittää taitoa kehittämistyön suunnittelussa ja sen toteuttamisessa. Kehittämistyöpajat tuovat tehokkuutta ja vaikuttavuutta organisaation toimintaan. (ProInno n.d.)

Tekoäly ChatGPT nostaa seitsemän eri vaihetta työpajatyöskentelyssä, jotka ovat seuraavat:

1. Työpajan tavoitteiden määrittely
2. Kohdetyhmän tunnistaminen
3. Sisällön suunnittelu
4. Käytännön järjestelyt
5. Työpajan toteutus

6. Palaute ja arviointi

7. Jatkotoimet

Tutkimusmenetelmän toteuttamisessa on tärkeää se, että on huolellisesti valmistauduttu työpajatyöskentelyyn. Ennen työpajan suunnittelua tavoitteet on määriteltävä selkeästi, mitä halutaan käsitellä ja miksi. Tavoitteet tulee olla linjassa organisaation strategian kanssa. Tunnistetaan kohderyhmä ja oikea osallistujaryhmä, jotta työpajatyöskentelystä saadaan tuloksia. Suunnitellaan huolellisesti työpajan sisältö, menetelmät, työkalut ja käytännön järjestelyt. Työpajan ennakkotehtävä herättää ajattelemaan työpajan aiheen sisältöä. Tilaisuuden alussa kerrotaan päivän agenda, tavoitteet ja aikataulu. Työpajassa pyritään osallistuvaan keskusteluun ja ryhmätöiden kautta saadaan asiaan syvyyttä ja näkökulmia esille. Palautteen ja arvioinnin merkitys suhteessa onnistumiseen ohjaa tutkimustyössä eteenpäin. Arvioidaan, päästiinkö tavoitteeseen ja kiteytetään tulokset. Työpajan päätteeksi varmistaa yhteinen ymmärrys ja sovitaan selkeät jatkotoimenpiteet. (ProInno n.d; ChatGPT Tutkimusmenetelmä työpajatyöskentely)

6.3.2 Ohjelmien koekäyttö

Kun hyödynnetään ohjelmien koekäyttöä tutkimusmenetelmänä, saadaan kerättyä tietoa ohjelman käytettävyydestä, toiminnasta ja mahdollisista ongelmakohtista. (Koivisto ym. 2021, 40.) Tekoäly ChatGPT nostaa kuusi keskeistä prosessin vaihetta, jotka ovat seuraavat:

1. Pilottiryhmän valinta
2. Koulutus ja perehdytys
3. Koekäytön suorittaminen
4. Palautteen kerääminen
5. Analyysi ja kehitys
6. Raportointi ja johtopäätökset

Tutkimusmenetelmän toteuttaminen alkaa pilottiryhmän valinnan suunnittelulla. Tärkeää on tarkoituksenmukainen ja oikea kohderyhmän valinta. Koekäytön onnistumisen edellytys on pilottiryhmän jäsenille pidettävä koulutus ja opastus. Ennen koekäyttöä määritellään kokeilun ajankohta ja palautteiden keräämisen malli.

Koekäytön jälkeen palautteet analysoidaan ja mahdolliset muutosehdotukset vietään eteenpäin. Loppuyhteenvedosta saadaan johtopäätökset tuloksista, havainnoista ja tulevaisuudesta. (ChatGPT Tutkimusmenetelmänä ohjelmien koekäyttö)

6.3.3 Kyselyt

Tutkimuskyselyn avulla voidaan kerätä laajaa tutkimusaineistoa suurelta määrältä ihmisiä. Tutkimustieteessä kysely on eniten käytetty tiedonkeruumenetelmä. Kyselyä voidaan tehdä perinteisellä tavalla postitse lähetettävällä kyselylomakkeella internet-kyselypohjaisena, kasvokkain tai haastattelemalla. Tiedonkeruutekniikkaan vaikuttaa paljon tutkittava asia. Tutkijan on pohdittava, millaisia kysymyksiä voidaan esittää ja miten ne vaikuttavat tutkimustulosten luotettavuuteen. (Ojasalo ym. 2021, 121–122.)

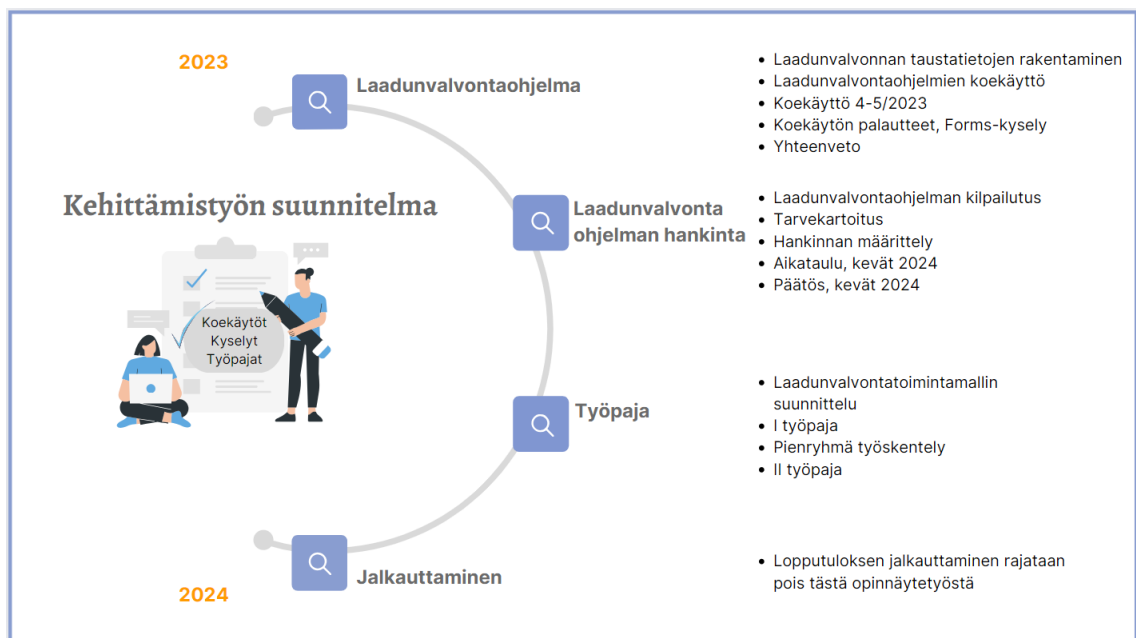
Sähköiset kyselyt ovat voimakkaasti yleistyneet, ja kyselyiden toteuttamisiin on tarjolla useita eri internetsovelluksia. Sovellukset ovat helppokäyttöisiä, ja samalla sovelluksella saa kerättyä kyselyiden vastaukset ja raportoitua tulokset. Sähköisen kyselylomakkeen vahvuudet ovat sen edullisuus, nopeus ja vaivattomuus. (Ojasalo ym. 2021, 128–129.)

Kyselylomakkeiden suunnittelussa perusedellytyksenä on, että aiheesta on aikaisempaa tietoa. Lomakkeen suunnittelu ja työstäminen on haasteellista, mikäli aiheesta ei ole aikaisempaa kokemusta. (Ojasalo ym. 2021, 121–122.) Kehittämistyön tavoitteet tulee olla selvät ennen kyselylomakkeen suunnittelua. Tavoitteiden saavuttamiseksi kyselylomakkeen tulee sisältää kaikki sellaiset kysymykset, jotka tukevat tavoitteeseen pääsyä. Lomakkeen suunnitteluun ja toteuttamiseen kannattaa ryhtyä vasta sen jälkeen, kun tietoperusta on kunnossa. Kysymyksiä laadittaessa on hyvä muistaa yksinkertaisuus, tarkoituksenmukaisuus ja täsmällinen kieliasu. Lomakkeen pituus ja ulkoasu ovat tärkeitä asioita, jotka tulee ottaa huomioon suunnittelussa. Liian pitkät ja vaikeat kysymykset vaikuttavat vastaamishaluun. On hyvä huomioida selkeät vastaamisohjeet, jotka ohjaavat vastaajia lomakkeen täytössä. Ennen kyselylomakkeen lähettämistä kyselylomake on välttämätön testata ja tehdä mahdolliset muutokset ennen laajempaa lähetystä. (Ojasalo ym. 2021, 130–133.)

7 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS JA TULOKSET

7.1 Kehittämistyön toimintamalli ja toteutus

Opinnäytetyöni kehittämistyö alkoi jo hyvissä ajoin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valmisteluorganisaation aikana. Kirjoitin työtäni useassa osassa, ja työn tukena hyödynnettiin erilaisia keinoja, muun muassa opinnäytetyöpäiväkirjaa. Koska kehittämistyö ajoittui pitkälle aikajaksolle, ja päiväkirja auttoi muistamaan prosessin vaiheita eri vuosina. Kehittämistyön suunnitelma kuviossa 15. on kuvattu työn pääkohdat ja käytettävät menetelmät.



KUVIO 15. Kehittämistyön suunnitelma

Opinnäytetyöni päätarkoituksena oli kehittää laadunhallinta toimintamalli. Tavoitteena oli hankkia laadunvalvontaohjelma ja luoda yhdenmukainen laadunvalvonta toimintakulttuuri. Esitutkimuksien kautta hain ja keräsin taustatietoa ja ymmärrystä laadunhallintaan. Hyötytavoitteena oli yhdenmukaisuus, tasalaatuisuus, kustannustehokkuus ja resurssoinnin kohdentaminen.

Laadunvalvontaohjelman suunnittelu oli yhtenä pääkohtana kehittämistyön suunnitelmassa. Työryhmätoiminnan kautta kehittämistyön toteutus eteni taustatietojen hakemiseen ja sitä kautta laadunvalvontaohjelmien koekäyttöön. Ohjelmien

pohjatietojen suunnittelussa ja rakentamisessa tehtiin yhteistyötä ohjelmatoimittajien kanssa. Laadunvalvontaohjelman suunnittelun kokonaisuus muodostui useasta pääkohdassa, jotka olivat suunnittelu, rakentaminen, koekäyttö, palautteet ja yhteenveto.

Laadunvalvontaohjelma hankinta oli toinen pääkohta. Tässä työssä oli keskeistä tunnistaa ja määrittää hankinnan tarve. Ensisijaisena tavoitteena oli saada toiminnalliseen laadunvalvontaan laatumoduuli. Hankinnan tarpeen määrittelyn perusteella todettiin, että myös toiminnanohjausmoduuli oli tarpeellinen. Hankintaprosessi eteni määrittelystä kilpailutuksen valmisteluun ja itse kilpailutukseen. Aikataulun mukaan hankinta eteni kevään 2024 aikana.

Tutkimusmenetelmänä työpaja oli kolmas pääkohta, jonka tavoite oli laadunvalvonta toimintakulttuurin rakentaminen. Laadunvalvonnan toimintakulttuurin laajuus oli laaja ja työpaja menetelmää käytettiin jakamalla laatuasiat useampaan eri työpajaan. Työpajan valmistelussa käytettiin Microsoft Forms -kyselyjä taustan rakentamisessa. Työpajojen lisätukena käytettiin pienryhmä toimintaa.

Opinnäytetyön aikataulu ja suunnitelman eteneminen kuvattu taulukossa 3 ja 4. Aikataulu rakennettiin vuositason ja 2024 kesäkuusta eteenpäin tapahtuvat asiat ovat rajattu pois tästä opinnäytetyöstä.

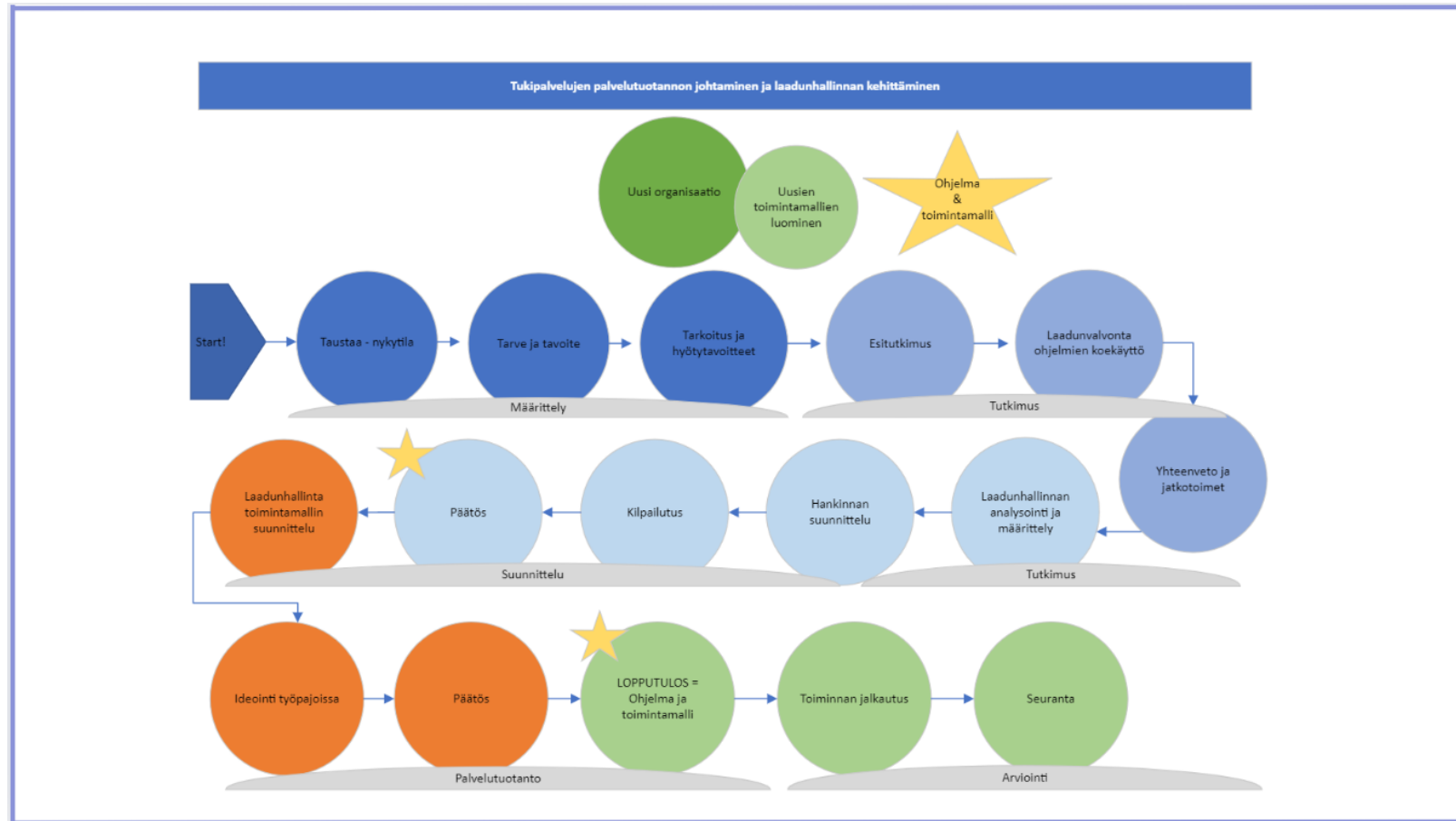
TAULUKKO 3. Kehittämistyön aikataulusuunnitelma 2023

2023	KEHITTÄMISTYÖN RAKENNE JA ETENEMINEN
Tammikuu	* Nykytilan kartointu
Helmikuu	* Laatu työryhmätoiminnan Start
Maaliskuu	* Laatuohjelmien koekäytön suunnittelu ja valmistelu
Huhtikuu	* Laatuohjelmien koekäytön valmistelu * Ohjelma 1 koekäytön aloitus
Toukokuu	* Ohjelma 2 koekäytön aloitus
Kesäkuu	* Koekäytön palautteet kysely * Koekäytön yhteenveto
Elokuu	* Laadunhallinta ohjelman tarpeen määrittelyn kirkastaminen
Syyskuu	* Laadunhallinta ohjelman kilpailutuksen valmistelu * Tarvekartoituksen ja hankinnan määrittely
Lokakuu	* Työpaja 1. suunnittelu * Laadunhallinta toimintamallin määrittely
Marraskuu	* Työpaja 1.
Joulukuu	* Laadunhallinta ohjelman kilpailutuksen valmistelu

TAULUKKO 4. Kehittämistyön aikataulusuunnitelma 2024

2024	KEHITTÄMISTYÖN RAKENNE JA ETENEMINEN
Tammikuu	* Laadunhallinta ohjelman kilpailutuksen valmistelu
Helmikuu	* Työpaja 1. purkutilaisuus ja työpaja 2. suunnittelu * Laadunhallinta ohjelman kilpailutuksen valmistelu
Maaliskuu	* Laadunhallinta ohjelman kilpailutuksen valmistelu
Huhtikuu	* Työpaja 2. siirtyy touko-kesäkuulle * Laadunhallinta ohjelman kilpailutuksen valmistelu
Toukokuu	* Laadunhallinta ohjelman kilpailutuksen valmistelu * Työpaja 2.
Kesäkuu	* Laadunhallinta ohjelman kilpailutus * Laadunhallinta ohjelman kilpailutuksen julkaisu
Heinä- Elokuu	* Kilpailutuksen päätös
Syyskuu	* Laadunhallinnan toimintamallien ja toimintatapojen jalkauttaminen
Lokakuu	* Laadunhallinnan toimintamallien ja toimintatapojen jalkauttaminen
Marraskuu	* Laadunhallinnan toimintamallien ja toimintatapojen jalkauttaminen
Joulukuu	* Laadunhallinnan kehittämistyön kokonais tilannekatsaus

Kehittämistyön hahmottamisessa käytettiin Tuulaniemen palvelumuotoilun prosessimallia kuvio 16. Malli selkeytti koko kehittämistyön rakennetta ja asioiden etenemisjärjestystä.



KUVIO 16. Puhtauspalvelujen johtaminen ja laadunhallinnan kehittäminen

Prosessin alussa kartoitettiin laadunhallinnan nykytilaa. Valmisteluorganisaation aikana laadunhallinnan nykytilan toimintamallia ja ohjelmaa kartoitettiin suppean kyselyn avulla. Totesin, että organisaatiossa ei ollut laadunhallinnan ohjelmaa tai toimintamallia. Organisaatiossa oli tarve ja tarkoitus luoda yhtenäinen toimintamalli ja hankkia digitaalinen laadunvalvontaohjelma.

Tavoitteena oli kehittää tiedolla johtamista ja hyödyntää monipuolista digitaalista dataa. Digitaalista laadunvalvontaohjelmaa voidaan hyödyntää ainakin valvonnan dokumentointiin, töiden suunnitteluun ja aikataulutukseen sekä sopimushallintaan. Tarkoituksen ja hyötytavoitteiden kautta haettiin siirtymistä digiaikaan ja tiedolla johtamisen kokonaisuuden hallintaan. Hyötytavoitteena oli yhdenmukainen toimintamalli kaikissa kymmenessä kunnassa, samoilla kustannuksilla ja resursseilla.

Valmisteluvaiheessa projektin vetäjänä kokosin työryhmän, joka tutustui laadunvalvontaohjelmiin ja järjesti ohjelmien koekäytön. Koekäytöistä saatiin yhteenvedot laadunvalvontaohjelmien käytöistä ja tulosten kautta pohdittiin jatkotoimia.

Tavoitteena oli laadunhallinnan kirkastaminen, analysointi, määrittely ja tulevaisuuden tekijöiden huomioon ottaminen. Valmistelujen jälkeen aloitettiin laadunvalvontaohjelman hankinnan määrittely ja kilpailutus.

Laadunhallinnan toimintamallia suunniteltiin ja ideoitiin työpajoissa. Laadunhallinnan kehittämistyön lopputuloksena tavoiteltiin laadunvalvontaohjelmaa ja laadunhallintatoimintamallia. Toiminnan jalkauttamista ja seuranta ei käsitellä tässä opinnäytetyössä.

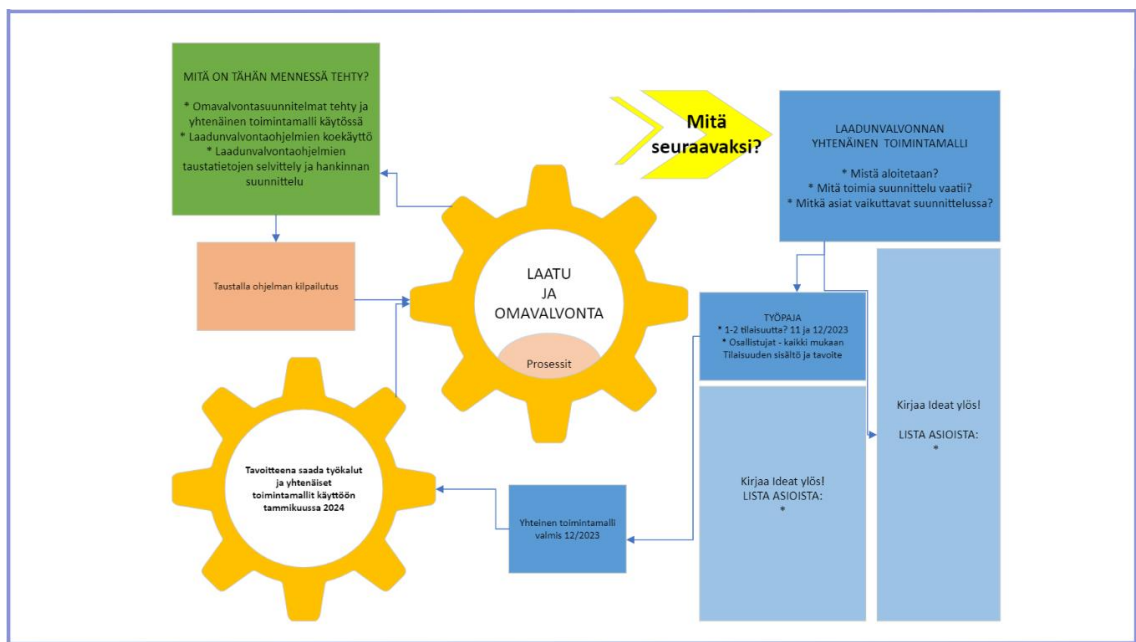
7.2 Työryhmätoiminta

Työryhmän toiminta alkoi valmisteluorganisaation aikana, jolloin määriteltiin eri osa-alueiden kehittämistarpeet ja niiden sisällöt sekä perustettiin laatu- ja oma-valvontatyöryhmä. Työryhmään valikoitui kiinnostuksensa mukaisesti palveluesihenkilöitä, asiantuntijoita ja päällikkö. Työryhmässä oli kahdeksan jäsentä. Työ-

ryhmän tavoitteena oli luoda ymmärrystä laadunhallintaan, selvittää, mitä toimenpiteitä ja työkaluja laadunvalvonta edellyttää ja miten organisaation toimintamalli ja tahtotila tukevat laajemman kokonaisuuden huomioimista tulevaisuudessa. Mikä oli organisaation toimintamalli ja tahtotila huomioida laajempi kokonaisuus tulevaisuutta ajatellen. Työryhmä kokoontui säännöllisesti. Tarpeen mukaan pidettiin pienempiä työryhmätapaamisia.

Kevään 2023 aikana työryhmä koordinoi laadunvalvontaohjelmiin tutustumisen kahden ohjelmistotoimittajan kanssa. Yhteistyö ohjelmistotoimittajien kanssa jatkui, ja järjestettiin ohjelmien koekäyttö. Koekäytöllä pyrittiin saamaan syvempää taustatietoa ja ymmärrystä siitä, millaisia ohjelmia on markkinoilla, mikä niiden käytettävyys on ja kuinka hyvin ne soveltuvat organisaation tarpeisiin.

Syksyllä 2023 työryhmä kokoontui ja jatkoi kehittämistyötä. Palautettiin mieleen mitä kevään aikana oli tehty ja aloitettiin ensimmäisen työpajan valmistelu, kuviossa 17.



KUVIO 17. Työryhmän tilannekatsaus syksy 2023

Työpajojen taustatarpeiden suunnittelussa käytettiin Microsoft Forms -kyselyä liitteessä 1. Kyselyjen kysymykset suunniteltiin ja tehtiin pienryhmässä. Kyselyn

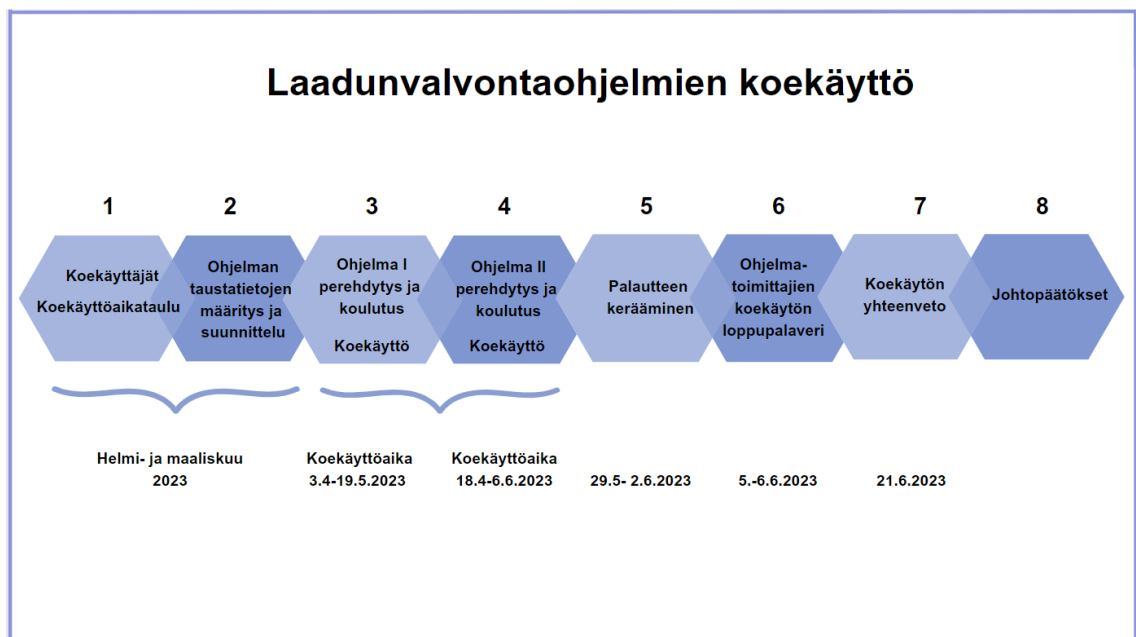
avulla rakennettiin työpajan sisältö. Ensimmäinen työpaja pidettiin marraskuussa 2023 ja toinen pidetään toukokuussa 2024.

Helmikuussa 2024 käsiteltiin ensimmäisen työpajan palaute ja sovittiin jatkotoimista. Työryhmien kokoonpanot muuttuivat hieman, ja seuraavat valmistelutehtävät kohdennettiin seuraavat valmistelutehtävät pienempiin työryhmiin.

7.3 Laadunvalvontaohjelmien koekäyttö

7.3.1 Laadunvalvontaohjelmien valmistelu, taustarakenne ja toteutus

Laadunvalvontaohjelmien koekäytön valmistelu alkoi hyvissä ajoin helmikuun 2023 aikana. Opinnäytetyön tutkijana tehtävänä oli johtaa valmistelua ja työryhmää. Laadunvalvontaohjelmien valmistelu jaettiin pienempiin osiin ja kohdennettiin eri osa-alueita henkilöille, joilla oli osaamista ja syvempää tuntemusta asiasta. Tutkimuksen aikataulu esitetään kuviossa 18.



KUVIO 18 Laadunvalvontaohjelmien koekäytön aikajana

Aikataulun ensimmäisessä osiossa valittiin pilottiryhmä. Organisaatiossa oli 13 palveluesihenkilöä, neljä asiantuntijaa ja kolme päällikköä. Pilottiryhmän jäsenet valittiin molemmilta, itäiseltä ja läntiseltä, palvelualueelta. Koekäyttäjää oli kaikki-

aan kymmenen. Kun pilottiryhmä oli valittu, selvitettiin ohjelmien mobiilitoimintavarmuus hyvinvointialueen toimintaympäristössä. Lisäksi määriteltiin tarkemmin tarkastettavat kohteet, tarkastusten lukumäärät, koekäytön ajanjakso ja alkupe-rehdytys. Lopuksi luotiin yhteinen toimintamalli koekäytön aikana esille tulleisiin asioihin perustuen.

Seuraavassa vaiheessa kehitettiin laadunvalvontaohjelmaa hyvinvointialueen tarpeeseen vastaavaksi. Ohjelman perustalle rakennettiin realistista kohdeympäristöä: määriteltiin kohteet, tilaluettelo ja arvoasteikot. Kehitystyössä tehtiin tiivistä yhteistyötä ohjelmistotoimittajien kanssa sekä testattiin ohjelmaa ennen koekäyt-töajanjaksoa. Lisäksi kerättiin palautetta ohjelmien käyttäjiltä.

Kolmannessa ja neljännessä osiossa ennen koekäytön ajanjaksoa pidettiin kou-lutustilaisuudet, joissa perehdytettiin koekäyttäjät ohjelman käyttöön. Ohjelmisto-toimittajat järjestivät koulutukset.

Viidennessä ja kuudennessa vaiheessa dokumentoitiin ohjelmien pilottikäytöstä saadut palautteet. Ohjelmien käyttökokemuksista kerättiin palautetta Microsoft Forms -kyselyllä liitteessä 2. Koekäytön loppukeskustelu pidettiin ohjelmistoi-mittajien kanssa kesäkuussa.

Seitsemännessä ja kahdeksannessa vaiheessa organisaatiossa käsiteltiin koe-käytön yhteenveto. Yhteenvedon johtopäätös on edetä julkishallinnon prosessien mukaisesti laadunvalvontaohjelman hankintaan. Kilpailutuksen valmistelussa toi-mii oma työryhmä, jossa mukana ovat hankintapalvelut, digipalvelut ja puhtaus-palvelujen osalta päällikkö ja asiantuntija.

7.3.2 Laadunvalvontaohjelmien yhteenveto

Laadunvalvontaohjelmien koekäyttäjää oli kymmenen ja palautekyselyn vastaajia viisi. Koekäytön palautekysely muodostui kuudesta kysymyksestä:

Kysymys 1. Ohjelman toimivuus

Kysymys 2. Ohjelman toimivuus, perustele valintasi

Kysymys 3. Ohjelman käytettävyyys

Kysymys 4. Ohjaako ohjelman rakenne riittävästi laatukatselmuksen tekemistä?

Kysymys 5. Mitä muuttaisit ohjelmassa?

Kysymys 6. Ottaisitko ohjelman käyttöön?

Laadunvalvontaohjelma 1:n yhteenveto kuvattu taulukossa 3. Käyttäjät kokivat ohjelman toimivan hyvin ja perustelivat sitä, että ohjelma on helppo käyttöinen ja selkeä. Ohjelman rakenne koettiin toimivaksi ja se tuki käyttäjää raportin täytössä. Esille nousi haaste valokuvien liittämisten osalta. Käyttäjiltä tuli ehdotuksia siitä, miten muuttaisivat ohjelmaa, muun muassa valokuvien, muistiinpanojen ja arvosanojen osa-alueista. Pääsääntöisesti käyttäjät kokivat, että voisivat ottaa ohjelman käyttöön.

TAULUKKO 4. Laadunvalvontaohjelma 1. yhteenveto

Vastaaja	Kysymys 1	Kysymys 2	Kysymys 3	Kysymys 4	Kysymys 5	Kysymys 6
1	Hyvä		Hyvä	Kyllä		Kyllä
2	Hyvä		Hyvä	Kyllä		Kyllä
3	Hyvä		Hyvä	Ei		Kyllä
4	Hyvä		Hyvä	Kyllä		Kyllä
5	Huono		Hyvä	Kyllä		En

Laadunvalvontaohjelma 2:n yhteenveto kuvattu taulukossa 5. Käyttäjät kokivat pääsääntöisesti ohjelman toimivan hyvin ja se oli yksinkertainen ja helppo käyttöinen. Ohjelma demoversio I toimi hyvin mutta demoversio II toimi huonosti. Käyttäjät nostivat esille, että haastetta oli valokuvien liittämisten osalta ja raportin täyttäminen oli hidasta. Käyttäjiltä tuli ehdotuksia siitä, miten muuttaisivat ohjelmaa, muun muassa ohjelman ohjaavasta rakenteesta, valokuvien, muistiinpanojen ja arvosanojen osa-alueista. Pääsääntöisesti käyttäjät kokivat, että voisivat ottaa ohjelman käyttöön.

TAULUKKO 5. Laadunvalvontaohjelma 2. yhteenveto

Vastaaja	Kysymys 1	Kysymys 2	Kysymys 3	Kysymys 4	Kysymys 5	Kysymys 6
1	Hyvä		Erittäin hyvä	Ei		Kyllä
2	Huono		Hyvä	Ei		En
3	Hyvä		Hyvä	Kyllä		Kyllä
4	Hyvä		Hyvä	Kyllä		Kyllä
5	Hyvä		Hyvä	Kyllä		Kyllä

7.4 Työpajat

7.4.1 Ensimmäinen työpaja

Laadunhallinnan ensimmäisen kehittämistyöpajan valmistautuminen alkoi Microsoft Forms -kyselyllä (liite 1.), jossa selvitettiin laadunhallinnan taustatekijöitä. Kysely lähetettiin palveluesihenkilöille. Kyselyllä heräteltiin vastaajia virittäytymään työpajaan ja käsiteltäviin teemoihin. Kyselyssä kartoitettiin laadunhallinnan asioita, kuten kuinka usein laatua valvotaan, mitä muita yhtenäisiä ohjeita laadunhallinnan osalta tarvitaan, mitä tekijöitä on hyvä huomioida laadunvalvonnan suunnittelussa ja niin edelleen. Kysymykset olivat seuraavat:

Kysymys 1. Nykytila - Miten laatua valvotaan tällä hetkellä?

Kysymykset 2–13. Kuinka usein mielestäsi laatua tulisi valvoa? Terveysasema, neuvola, perheryhmä/ lastenkoti, hoivakotien ja terveysasemien osastot, paloasema, vapaa palokunta, toimisto, kotihoito, hoivakotien yleiset tilat, vammaispalvelut ja mielenterveys, päihdeyksikkö ja muita mitä?

Kysymys 14. Valvotko omaa tuotantoa ja ostopalvelua samoilla taajuuksilla?

Kysymys 15. Miten toimit reklamaatio tilanteissa?

Kysymys 16. Mitä ohjeita tai apuvälineitä tarvitset laadunvalvontaan?

Kysymys 17. Mitä tapoja käytät laadunvalvonnan suunnittelussa?

Kysymys 18. Tee ehdotelma yhteisille laadunvalvonnan pelisäännöille.

Ensimmäinen työpaja pidettiin marraskuussa 2023, ja sen tavoitteena oli saada aikaan kehittävää keskustelua laadusta ja aloittaa laadunhallinnan periaatteiden ja toimintatapojen syvällisempi suunnittelu. Tilaisuudessa käsiteltiin kyselyn vastaukset ja lähdettiin jalostamaan laadunvalvontakatselmuksien minimimääriä. Pienryhmätehtävänä kuvassa 1. käytiin keskustelua, pohdintaa ja ehdotuksia minimimääristä.



KUVA 1. Työpaja 29.11.2023 (KUVA: Paula Kylmäkorpi)

Ensimmäisessä työpajassa tavoitettiin yhteistä näkemystä laadunvalvonta minimimäärille. Tilaisuudessa todettiin, että kehitystyötä jatketaan seuraavassa työpajassa. Työryhmän asiantuntijat esittelivät laadunvalvonnan minimimääräehdotuksen päälliköille. Laadunvalvontaminimimäärästä käytiin keskustelua päälliköiden kanssa, ja lopulliseen versioon tehtiin muutama korjaus. Helmikuussa pidettiin ensimmäisen työpajan palaute- ja jatkotapaaminen. Tapaamisessa sovittiin, että seuraavan työpajan suunnittelu jatkuu pienryhmätoimintana.

Kevään 2024 aikana pidettiin kolme pienryhmätapaamista. Tapaamisessa ilmeni, että palveluesihenkilöillä on eri tasoisia ajatuksia siitä, mitä laatu tarkoittaa. Toisen työpajan aiheeksi valikoituikin siksi laadun peruskäsitteet, kuten mitä laatu tarkoittaa, mitkä asiat vaikuttavat laatuun, puhtaustasot, työohjeet ja niin edelleen.

7.4.2 Toinen työpaja

Laadunhallinnan toisen kehittämistyöpaja alkuvalmistelut alkoivat helmikuun lopulla. Alustavasti toinen kehittämistyöpaja suunniteltiin pidettäväksi 2024 maaliskuuhuhtikuussa. Todellisuudessa työpaja pidetään toukokuussa. Työpajatyösken-

telyn pohjustukseksi luotiin Microsoft Forms -kysely (liite 3). Työpajaan virittäytyminen ennakkotehtävän kautta osoittautui ensimmäisessä työpajassa hyväksi toimintamalliksi, ja samaa käytäntöä jatkettiin.

7.5 Kilpailutuksen valmistelu

Laadunvalvontaohjelman kilpailutuksen valmistelu alkoi kesällä 2023 hyvinvointialueen digipalvelujen ja hankintayksiköiden kanssa. Digipalvelut selvittivät olemassa olevien hyvinvointialueiden ohjelmien taustatietoja ja sitä, onko niihin mahdollista integroida laadunvalvontamoduuleja. Hankintayksikkö valmisteli hankinnan toimeksiannon. Hankinnan tarpeen määrittelyä tehtiin syystalvi 2023. Puhtauspalvelujen yksikössä aloitettiin hankinnan tarpeen määrittely. Tavoitteena oli hankkia sähköinen laatu- ja toiminnanohjausmoduulista muodostuva käyttöjärjestelmä toiminnallisen laadun ohjelmaan. Ohjelman käyttäjinä ovat palveluesihenkilöt, päälliköt ja asiantuntijat. Ohjelman rakenteen tulee olla looginen, ohjaava sekä laadunseurannan katselmuksen tekemistä tukeva.

Toiminnanohjausohjelmiston avulla hallinnoidaan, suunnitellaan, aikataulutetaan ja kuitataan niin ylläpito-, jakso- kuin perussiivoustehtäviä.

Sähköinen käyttöjärjestelmä osoittautui pienhankinnaksi, kun sille tehtiin hankintatarpeen määrittely. Tarjouspyynnössä käytettiin vaatimusmäärittelyliitettä, joka määrittää tarkemmin hankinnan osa-alueet. Osa-alueet jakautuvat muun muassa toiminnallisiin ja teknisiin vaatimuksiin. Vaatimusmäärittelyliitteen avulla muodostuvat keskeiset arviointi- ja vertailuperusteet. Vaatimusmäärittelyliitettä koekäytettiin ja lähetettiin kahdelle palveluntuottajalle. Saatujen palautteiden perusteella vaatimuslomaketta muokattiin tarvetta vastaavammaksi. Kilpailutuksen valmistelutyöryhmässä todettiin vaatimusmäärittelyliitteen olevan tähän pienhankintaan turhan järeä, ja liitteen asiasisältöä karsittiin. Tarjouspyynnön liitteiden valmistelu jatkuu keväällä 2024, ja tavoitteena saada tarjouspyyntö julkaistua kevään aikana.

7.6 Yhteenveto tutkimuksen tuloksista

Kehittämistyön tutkimusmenetelminä käytettiin työryhmätoimintaa, ohjelmien koekäyttöä ja työpajatyöskentelyä. Perustettiin työryhmä ja valmisteltiin laadunhallinnan kehittämistä tukevia toimia. Ohjelmien koekäytön valmistelu oli laaja ja kattava, joka muodostui pilottiryhmän valinnasta, ohjelmien taustarakenteiden luomisesta, koekäytön perehdyttämisestä, palautekyselyiden ja yhteenvedon tekemisestä. Ohjelmien koekäytön valmistelutyö onnistui hyvin ja tavoitteiden mukaisesti. Ohjelmien kokeilussa aktiivisempi ohjelmien käyttö olisi antanut kokemusta ja näkemystä käyttäjille, jotka eivät olleet käyttäneet laatuohjelmaa aikaisemmin. Kokeilun käyttökokemuksien palautteet olivat suppeat. Ohjelmien yhteenvedosta saimme tietoa ja havaittavissa oli, että tarvitsemme ohjelman, joka ohjaa valvontaa.

Työpajojen idea oli rakentaa laadunvalvonnan toimintamallia yhdessä kehittäen. Työpajojen ennakkotehtävien kautta saimme henkilöstön syventymään asia sisältöön ennen varsinaista tapaamista. Työpajatyöskentely osoittautui toimivaksi menetelmäksi. Pienryhmätyöskentely lisäsi syvempää käsitystä siitä mitä meidän tulee huomioida kehittämistyön edetessä. Tuloksena saimme käsityksen siitä, että tarvitaan koulutusta laadun peruskäsitteisiin ja laadunhallinnan kokonaisuuteen. Laadunhallinnan kirkastaminen ja yhteisten toimintamallien sekä -tapojen luonti ei valmistunut. Työ on hyvällä alulla ja sitä jatketaan, kunnes toimintamallit ja -tavat on luotu.

Perustettiin hankinnan valmistelu työryhmä. Hankinnan valmistelu laadunvalvontaohjelman osalta alkoi sen jälkeen, kun saimme selkeyttä ja taustatietoa laadusta. Taustatietojen kautta määrittyi tarkempi hankinnan tarve ja se, että tarvitaan kaksi eri ohjelmamoduulia, laatu ja toiminnanohjaus. Työryhmä kokoontui säännöllisesti ja eteni vaiheittain eteenpäin.

Opinnäytetyöprosessin aikana luotiin yhtenäisiä toimintamalleja ja -tapoja työnjohdolle sekä edistettiin laadunhallintaohjelman hankintaa. Organisaatiossa kehittämistyö jatkuu edelleen opinnäytetyön valmistuttua.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää laadunhallintaprosessi ja valita käyttöön laadunvalvontaohjelma. Prosessi jatkuu edelleen, vaikka opinnäytetyö on valmis. Laadunhallintaprosessin kehittäminen jatkuu seuraavissa työpajoissa. Laadunvalvontaohjelman kilpailutuksen valmistelu jäi kesken, mutta työ jatkuu ja ohjelman hankinta julkaistaan mahdollisesti kesäkuussa 2024. Opinnäytetyöprosessin aikana havaitsin, että työ oli haasteellista muuttuvien tilanteiden vuoksi. Työ vaati myös joustavuutta ja uusien ideoiden mukaan ottamista muuttuneissa tilanteissa.

Työryhmän /paja toiminta oli palkitsevaa ja sujui hyvin mutta alkuvalmisteluissa havaitsin sen, että pienryhmän tai muutaman työryhmän jäsenen voimin työ on tehokkaampaa. Varsinaisen työryhmän rinnalle perustettiin pienryhmä, jotta asioita saatiin tehokkaammin eteenpäin. Opinnäytetyön tekijälle jäi vastuu työn koordinoinnista.

Laadunvalvontaohjelmien koekäyttöä varten tein työryhmän vetäjänä kattavaa ja valmistelevaa pohjatyötä, jotta päästiin käyttämään aitoa ja oikeaa oppimisympäristöä. Ohjelmistokäyttäjiä, ja heidän kokemuksiaan hyödynnettiin ohjelmien kehityksessä. Ensimmäisestä laadunvalvontaohjelmasta kerättiin palautetta, ja ohjelmistotoimittaja suunnitteli sen perusteella demoversion, joka otettiin käyttöön. Ensimmäisen laadunvalvontaohjelman koekäytön aikana esille nousi monenlaisia toiminnallisia virheitä ja puutteita, joiden parissa tehtiin tiivistä yhteistyötä ohjelmatoimittajien kanssa. Ohjelman toimivuutta ja sisältöä kehitettiin. Koekäytön aikana seurattiin tiiviisti, että ohjelmaa käytettiin, ja pyrittiin tekemään arvioita soveltuvien tarkastusmäärien mukaisesti. Lisäksi pidettiin tukitunteja, joissa annettiin ohjeita ja neuvoja tarvitseville. Koekäyttäjät muistutettiin käyttämään ohjelmia ja antamaan niistä palautetta. Palautetieto oli hyvin tärkeää, koska niiden kautta saatiin taustatietoa ja käsitystä siitä, minkälaista toimintoa ja ohjelmaa tavoitellaan.

Laadunvalvontaohjelman hankintatarpeen määrittelyssä keskityttiin siihen mitä tullaan kilpailuttamaan ja mikä on todellinen tarve nyt ja tulevaisuudessa. Tavoit-

teena oli hankkia digitaalinen ohjelma, jossa oli laatu- ja toiminnanohjausmoduulit. Kilpailuttamisen valmistelun osa-alue yllätti, koska ajallisesti ei osattu arvioida siihen kuluvaan työmäärään ja aikaan. Haasteena valmistelutyössä oli hankinnan vaatimusmäärittelyn kuvaus. Substanssinäkökulmat korostuivat niin teknisesti kuin ammatillisesti. Havaittavissa oli hankinnan ja digipalvelujen riittämätön ymmärtäminen suhteessa hankinnan tarpeeseen ja vaatimuksiin.

Työpajatoiminnan kautta saimme hyvin hedelmällistä keskustelua ja esille nousi erilaisia ajatuksia laadunhallinnan ja toimintamallien suhteen. Palveluesihenkilöiden osaaminen ja työtaustat olivat puhtauspalvelujen tai ateriapalvelujen puolelta. Organisaatiouudistuksen myötä kymmenen eri kunnan tapa toimia, työn tekemisen ja vaatimuksen tasot, olivat lähtökohtaisesti erilaiset. Osa palveluesihenkilöistä oli käyttänyt digitaalista laadunvalvontaohjelmaa, ja osa ei ole ollut lainkaan tekemisissä puhtauden laadunvalvonnan kanssa. Lähtötasot laadunhallinnan suhteen olivat siis hyvin erilaiset, ja tämä huomioitiin kehittämistyössä. Todettiin, että laadunhallinnan kehittämistyötä tulee jatkaa osissa. Prosessin aikana on selvinnyt se, että laadunvalvontaohjelman tulee olla ohjaavampi, jotta se tukee palveluesihenkilöä laaduntarkastuksessa. Laadunhallinnan kehittäminen ja työn tukeminen jatkuu, vaikka opinnäytetyö valmistuikin.

Opinnäytetyön teoriaosuus kirjoitettiin osissa. Työn tukena ja hahmottamisessa oli käytössä eri tapoja, kuten vuositasonen lukujärjestys, visualisointi ja kuvat sekä opinnäytetyöpäiväkirja. Lähteiden etsinnässä hyödynnettiin tietokantoja, tieteellisiä julkaisuja, muita opinnäytetöitä sekä tekoälyä.

Työelämälähtöisessä kehittämistyössä eettiset säännöt korostuvat. Tarkoituksenmukaiset menetelmät ja tavoitteet tulevat olla selkeät. Tutkimuksen ja kehittämisen kohteena olevan henkilöstön on tiedettävä kehittämistyön tavoitteet ja tarkoitukset, sekä mitä henkilöstöltä kehittämistyössä odotetaan. Henkilöstön on tunnistettava ja ymmärrettävä osansa kehittämistyössä. (Ojasalo ym. 2021, 48–49.)

Tutkimus opinnäytetyössä eteni eettisten periaatteiden mukaisesti ja sen tulokset olivat luotettavia. Kehittämistyössä käytetyt tutkimusmenetelmät olivat sopivia ja tarkoituksenmukaisia. Tutkimuksessa noudatettiin prosessin mukaista toimintaa ja siinä otettiin huomioon muuttuvat tilanteet. Opinnäytetyössä pyrittiin kuvaamaan koko prosessin mukainen toiminta aina tavoitteiden asettamisesta pohdintaan. Tutkimustulokset tukevat organisaation kehittämistyön jatkuvuutta.

Opinnäytetyöprosessi opetti joustavuutta, aikatauluhaasteiden hallintaa ja pitkäjänteisyyttä. Se lisäsi kykyä hallita muutoksia ja kehitti laajojen kokonaisuuksien hallintaa sekä dokumentointi- ja raportointitaitoja.

LÄHTEET

Aho, M., Laukkanen, M & Sivula, A. 2023. Datasta liiketoimintaan. 10 tehokasta työkalua. Keuruu: Otava kirjapaino Oy.

Aittola, S & Keränen, T. 2018. Siivous ja pintojen desinfektio. Teoksessa Anttila, V-J., Kanerva, M., Kuronen, M., Kurvinen, T., Lyytikäinen, O., Rantala, A., Vuento, R. & Ylipalosaari, P (toim.). Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta. 7. uudistettu, tarkistettu painos. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 472.

Atop. n.d. AtopFlow laatu. Verkkosivu. Viitattu 25.2.2024. <https://www.atop-flow.fi/login>

Atop. n.d. Siivousalan toiminnanohjausohjelmisto. Verkkosivu. Viitattu 25.2.2024. <https://www.atop.fi/ohjelmistot/atop-siivous/toiminnanohjaus>

CGI. n.d. Toiminnanohjausjärjestelmä liikkuvaan työhön. Verkkosivu. Viitattu 25.2.2024. <https://www.cgi.com/fi/fi/ratkaisut/mobilog>

ChatGPD. n.d. Tutkimusmenetelmä työpaja työskentely. Viitattu 25.2.2024.

ChatGPD. n.d. Tutkimusmenetelmänä ohjelmien koekäyttö. Viitattu 25.2.2024.

Cost Effective, Need Based Cleaning – INSTA 800. 2022. Siivouspalvelun tekninen laatu INSTA 800 -standardin mukaan määriteltynä. Siivousaikaan vaikuttavat tekijät. sivut. Viitattu 25.3.2024. https://puhtausala.fi/site/assets/files/8258/insta_800-hanke_io2_raportti.pdf.

Cost Effective, Need Based Cleaning INSTA -standardin käyttö. 2022. Opastusta ostaja asiakkaalle. Viitattu 25.3.2024. https://puhtausala.fi/site/assets/files/8258/aineisto_ostaja-asiakkaan_insta_800_-koulutukseen.pdf.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5.painos. Vantaa: Hansaprint.

Finnclean. n.d. Siivouspalvelut murroksessa. Verkkosivu. Viitattu 12.2.2024. https://www.finnclean.fi/fi/uutinen/kauppalehti-siivouspalvelut-murroksessa-ostajan-kannattaa-panostaa-rohkeasti-myos-teknologiaan/?utm_content=162934464&utm_medium=social&utm_source=linkedin&hss_channel=lcp-70967436

Halonen, J. Virtanen, S & Sievers, K. 2023. Mahdollisuuksia datasta. Datan hyödyntämisen opas matkailualanyrityksille. Verkkosivu. Forum Virium Helsinki. Viitattu 3.4.2024. <https://www.visitfinland.fi/4aa426/globalassets/visitfinland.fi/vf-julkaisut/2023/mahdollisuuksia-datasta.-opas-matkailuyrityksille.-forum-virium-2023.pdf>

Huilaja, E & Kivikallio, J. 2015. Siivoustyön käsikirja. 24. painos. Saarijärvi: Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7.

How Norwegian University Reduced Labor Costs with Sensor Technology. 2021. Verkkosivu. Viitattu 25.2.2024. <https://www.disruptive-technologies.com/explore/smart-cleaning-sensor-technology-norwegian-university>

Jakosuo, K. & Kakko, L. 2021. Osta oikein ja järkevästi. Opas ammattisiivouspalveluita hankkiville yksityisille ja julkisille organisaatioille. Palvelualojen ammattiliitto PAM julkaisuja.

Junikka, A-L. 2023. Vetyperoksidi – vanha hyvä aine. Verkkosivu. Viitattu 3.5.2024. <https://steripolar.fi/vetyperoksidi-vanha-hyva-aine/>

Kakko, L.2023. Pintahygienia ja sisäilman laatu Sote-ympäristössä. Luento. So-tealan puhtauden ja hygienian seminaari 8.11.2023. Puhtausala Ry.

Kakko, L., Oikarinen, S., Saari, S., Reunanen, E., Valkosalo, T., Lehto, K-M., Hyvärinen, A. & Hyöty, H. 2021. Pintahygienian kehittäminen muuttuvassa epidemiatilanteessa. Teoksessa Ahola, M. & Merikari, A. (toim.) Sisäilmastoseminaari 21. Siy Sisäilmatieto Oy, s. 327–332.

Kauppalehti. n.d. Siivouspalvelut murroksessa. Verkkosivu. Viitattu 12.2.2024. <https://kumppanisallot.fi/kauppalehti/tampereen-messut/siivouspalvelut-murroksessa-ostajan-kannattaa-panostaa-rohkeasti-myos-teknologiaan/>

KiinteistöRYL. Helsinki: Rakennustieto. 2024/01. Viitattu 12.2.2024. Vaatii käyttöoikeuden. https://ryl.rakennustieto.fi/ryl/KiinteistoRYL/2024_1/5.html

Kivikallio, J. 2015. Oman työn kehittäminen. Teoksessa Siivoustyön käsikirja. Toim. T. Valkosalo. 24. uud.p. Helsinki: Suomentekninenliitto, 17.

Kujala, T & Wikman, A. 2006. Jokainen siivota osaa? Ammattisiivouksen historiaa 1950–2000. 1.painos. Jyväskylä: Gummerus.

Koivisto, M. Säynäjäkangas, J & Forsberg, S. 2021. Palvelumuotoilun bisneskirja. 3.painos. Liettua: Alma Talent Oy.

Kontio, A. Kronström, A. Kulmin, A & Mäki, L. 2017. Julkiset hankinnat käsikirja. Keuruu: Edita Publishing Oy.

Korhonen, E. 2011. Puhtauspalvelut ja työympäristö. Jyväskylä: Docendo.

Lak, H. 2024. Tuottojohtamisen perusteet. Luento. TAMK-webinaari 15.3.2024. Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampere.

Lausjärvi, M. & Väisänen, U. 2015. Puhtauden tuottamisen tekijät. Forssan kirjapaino: Puhtaustieto PT.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5 uudistettu painos. Helsinki: Talentum media Oy.

Leinonen, E. Viskari-Lippojoiki, U. & Wilén, R. 2006. Puhdistan ja suojaan. Saarjärven Offiset Oy: Opetushallitus.

Liljendal, P. 2021 Uusien erikoisdesinfointimenetelmien kartoitus sairaaloiden hoitoympäristöön. Palveluliiketoiminnan johtaminen ja kehittäminen tutkinto-ohjelma. Haaga Helia ammattikorkeakoulu Oy. Opinnäytetyö. Viitattu 3.5.2024. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/502892/Liljendahl,%20P%E4ivi%20\(2021\).pdf;jsessionid=83D8D755673481DB14299ABABE46C2D0?sequence=2](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/502892/Liljendahl,%20P%E4ivi%20(2021).pdf;jsessionid=83D8D755673481DB14299ABABE46C2D0?sequence=2)

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue Intranet. 2024. Verkkosivu. Viitattu 25.9.2023. Vaatii käyttöoikeuden.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. 2022. Hankintaohje. Verkkosivu. Viitattu 20.3.2024. <https://luhva-d10julk.oncloudos.com/kokous/2022130-5-5068.PDF>.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. 2024. Tietoa meistä. Hankinnat. Verkkosivu. Viitattu 20.3.2024. <https://www.luvn.fi/fi/tietoa-meista/palveluntuottajille/hankinnat#section-6004>

Mattila, S. 2023a. Puhtausala ja digitalisaation mahdollisuudet. Podcast-tallenne. Puhtausalan Etuviisaat. Viitattu 30.4.2024. https://open.spotify.com/episode/6Mxk6GtncPAbcgwFtLvF4g?go=1&sp_cid=4acc55f15b9c896752501b67c6b85f0b&utm_source=embed_player_p&utm_medium=desktop&nd=1&dlsi=af93d43d109b4397

Mattila, S. 2023. Puhtausala ja työvoimapula. Podcast-tallenne. Puhtausalan Etuviisaat. Viitattu 30.4.2024. https://open.spotify.com/episode/5nSqN3Oixoue8Lau-fuL8bH?go=1&sp_cid=4acc55f15b9c896752501b67c6b85f0b&utm_source=embed_player_p&utm_medium=desktop&nd=1&dlsi=e0a22cbcb09d4fd2

Nieminen, S. 2016. Hyvä hankinta – Parempi bisnes. Helsinki: Talentum Pro.

Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2021. Kehittämistyön menetelmät. Uudella osaamista liiketoimintaan. 3–7. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pekkarinen, H. 2020. Unit magazine. Cleaners are on the frontline in the fight against COVID-19 – will they now get the recognition they deserve? Viitattu 1.4.2024. <https://www.tuni.fi/en/news/cleaners-are-frontline-fight-against-covid-19-will-they-now-get-recognition-they-deserve>

Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: WS Bookwell Oy.

Puhtausala. n.d. Digiloikka puhtausalan tapaan. Verkkosivu. Viitattu 3.4.2024. <https://puhtausala.fi/uutishuone/digiloikka-puhtausalan-tapaan/>

Puska, R. & Viinikka, E. 2015. Siistii! 1. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pyyhtiä, T.2019. Digiajan johtajan käsikirja. Helsinki: BoD – Books on Demand.

Proinno. n.d. Lean-ajattelun hyödyntäminen kehittämistyöpajoissa: tehokkuutta ja vaikuttavuutta. Verkkosivu. Viitattu 3.4.2024. <https://proinno.fi/ajankoh-taista/blogit/lean-ajattelun-hyodyntaminen-kehittamistyopajoissa-tehokkuutta-ja-vaikuttavuutta/>

Saarijärvi, H. Puustinen, P.2021. Strategiana asiakaskokemus. 4. painos. Jyväskylä: Docendo Oy.

SAG Flowmedik. n.d. Laitoshuollon toiminnanohjausjärjestelmä. Verkkosivu. Viitattu 25.2.2024. <https://www.flowmedik.com/esiivous>

SFS 5967. 2010. Helsinki: Suomen Standardoimisliitto SFS. Viitattu 25.2.2024. Vaatii käyttöoikeuden. <https://online.sfs.fi/fi/index.html.stx>

Siren, R. 2023. Digiloikka puhtausalan tapaan: Puhtausala 54 (1), 42–43. Viitattu 3.4.2024.

Seppälä, A. 2001. Siivouspalvelun laatu ja sen mittaaminen. Teoksessa Siivoustyönjohdon käsikirja. Toim. T. Valkosalo. 2. korjattu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 93–99.

SSTL Puhtausala ry. n.d. Tietoa alasta. Toimialatietoa. Verkkosivu. Viitattu 29.12.2023. <https://puhtausala.fi/tietoa-alasta/toimialatietoa>

Tapola, S. 2023. Ketterä tapa oppia: Puhtausala 53 (1), 22–23. Viitattu 12.2.2024.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. 4. painos. Helsinki: Alma Talent.

Valkosalo, T. Koskinen, M. Mäkinen, R. Lantea, S. Särkijärvi, S & Välikylä, T. 2020. Kodinomaista palveluasumista hygieenisesti. Vaasa: Ympäristökustannus Oy.

Valkosalo, T. 2016. Puhtauden laatutasojen määrittely. Puhtausala 47 (6), 32–33. Viitattu 12.2.2024.

Visit Finland n.d. 2021. Matkailun tiedolla johtaminen, käsikirja. Verkkosivu. Viitattu 3.4.2024. <https://www.visitfinland.fi/48f686/contentassets/242f0f5314604d75b4ed84a5349dc9b3/matkailun-tiedolla-johtaminen---käsikirja.pdf>.

Työ- ja elinkeinoministeriö. n.d. EU- ja kansalliset kynnysarvot. Verkkosivu. Viitattu 31.5.2024. <https://tem.fi/eu-ja-kansalliset-kynnysarvot>

Väisänen, S. 2023. Puhtausala-lehti 50 vuotta. osa 4, koulutuksen kehittyminen. Puhtausala 4/2020, 4. Viitattu 12.2.2024.

SAG Flowmedik. n.d. Laitoshuollon toiminnanohjausjärjestelmä. Viitattu 25.2.2024. <https://www.flowmedik.com/esiivous>

SFS 5967. 2010. Puhtausalan sanasto. Suomen standardisoimisliitto SFS ry. Helsinki.

Siren, R. 2023. Digiloikka puhtausalan tapaan: Puhtausala 54 (1), 42–43. Viitattu 3.4.2024.

Seppälä, A. 2001. Siivoustyönjohdon käsikirja. 2. korjattu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

SSTL Puhtausala ry. n.d. Tietoa alasta. Toimialatietoa. Verkkosivu. Viitattu 29.12.2023. <https://puhtausala.fi/tietoa-alasta/toimialatietoa>

Väisänen, S. 2023. Puhtausala-lehti 50 vuotta. osa 4, koulutuksen kehittyminen. Puhtausala 4/2020, 4.

LIITTEET

Liite 1. Työpaja 1. Taustakysely laadunhallinnan kehittäminen



Laadunhallinnan kehittäminen

Taustakysely 29.11 järjestettävään laadunhallinnan kehittämistyöpajaan.

Tavoitteena on saada yhteisesti sovittua laadunhallinnan periaatteet ja pelisäännöt. Suunnitellaan kuinka usein laatua valvotaan, mitä muita yhtenäisiä ohjeita laadunhallinnan osalta tarvitaan, mitä tekijöitä on hyvä huomioida suunnittelussa jne. Kyselyn vastausaika 13.- 21.11.

Kiitos vastauksesta!

1. Nykytila - Miten valvot laatua tällä hetkellä? *

Kirjoita vastaus

2. TERVEYSASEMA - Kuinka usein mielestäsi laatua tulee valvoa? Kirjoita taajuus *

Kirjoita vastaus

3. NEUVOLA - Kuinka usein mielestäsi laatua tulee valvoa? Kirjoita taajuus *

Kirjoita vastaus

4. PERHERYHMÄ/ LASTENKOTI - Kuinka usein mielestäsi laatua tulee valvoa? Kirjoita taajuus *

Kirjoita vastaus

5. HOIVAKOTIEN JA TERVEYSASEMIEN OSASTOT - Kuinka usein mielestäsi laatua tulee valvoa? Kirjoita taajuus *

Kirjoita vastaus

6. PALOASEMA - Kuinka usein mielestäsi laatua tulee valvoa? Kirjoita taajuus *

Kirjoita vastaus

7. VAPAA PALOKUNTA - Kuinka usein mielestäsi laatua tulee valvoa? Kirjoita taajuus *

Kirjoita vastaus

8. TOIMISTO - Kuinka usein mielestäsi laatua tulee valvoa? Kirjoita taajuus *

Kirjoita vastaus

9. KOTIHOITO - Kuinka usein mielestäsi laatua tulee valvoa? Kirjoita taajuus *

Kirjoita vastaus

10. HOIVAKOTIEN YLEISET TILAT - Kuinka usein mielestäsi laatua tulee valvoa? Kirjoita taajuus *

Kirjoita vastaus

11. VAMMAISPALVELUT JA MIELENTERVEYS - Kuinka usein mielestäsi laatua tulee valvoa? Kirjoita taajuus *

Kirjoita vastaus

12. PÄIHDEYKSIKKÖ - Kuinka usein mielestäsi laatua tulee valvoa? Kirjoita taajuus *

Kirjoita vastaus

13. MUITA MITÄ - Kuinka usein mielestäsi laatua tulee valvoa? Kirjoita taajuus *

Kirjoita vastaus

14. Valvotko omaa tuotantoa ja ostopalvelua samoilla taajuuksilla? Perustele miksi *

Kirjoita vastaus

15. Miten toimit reklamaatiotilanteissa? *

Kirjoita vastaus

16. Mitä ohjeita tai apuvälineitä tarvitset laadunvalvontaan? *

Kirjoita vastaus

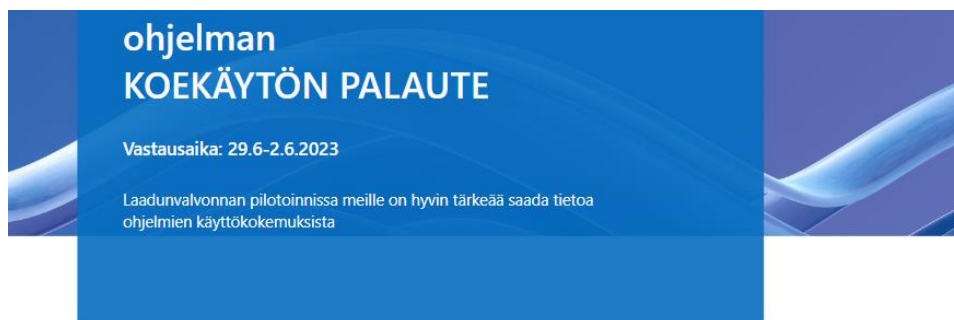
17. Mitä tapoja käytät laadunvalvonnan suunnittelussa? *

Kirjoita vastaus

18. Tee ehdotelma yhteisille laadunvalvonnan pelisäännöille *

Kirjoita vastaus

Liite 2. Ohjelmien koekäytön palaute



1. Laadunvalvonta ohjelma *

- ATERIA
- SIIVOUS

2. Ohjelman toimivuus? *

- Hyvä
- Huono

3. Ohjelman toimivuus - perustelee valintasi *

Kirjoita vastaus

4. Ohjelman käytettävyys? *

- Hyvä
- Erittäin hyvä

5. Ohjaako ohjelman rakenne riittävästi laatukatselmuksen tekemistä? *

- Kyllä
- Ei

6. Mitä muuttaisit ohjelmassa? *

Kirjoita vastaus

7. Ottaisitko ohjelman käyttöön? *

- Kyllä
- En