

**PUHTAUSPALVELUN
TOIMINNALLISEN LAADUN
ARVIOINTIJÄRJESTELMÄN
KEHITTÄMINEN JA SIIVOUKSEN
TEKNISEN LAADUN MITTAUS- JA
ARVIOINTIJÄRJESTELMÄN
ARVIOINTI**

Seija Vaitti

Opinnäytetyö
Helmikuu 2014
Ylempi AMK-tutkinto
Yrittäjyys ja liiketoiminta-
osaaminen

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma
Ylempi AMK-tutkinto

VAITTI, SEIJA:

Puhtauspalvelun toiminnallisen laadun arviointijärjestelmän kehittäminen ja siivouksen teknisen laadun mittaus- ja arviointijärjestelmän arviointi

Opinnäytetyö 70 sivua, josta liitteitä 8 sivua
Helmikuu 2014

Tässä opinnäytetyössä käsitellään puhtauspalvelun kokonaislaatua, joka koostuu siivouksen teknisestä ja puhtauspalvelun toiminnallisesta laadusta. Työssä selvitettiin puhtausalan eri organisaatioiden näkemyksiä toiminnallisen laadun mittareista sekä arvioitiin Suomen Standardisoimisliiton standardin 5994 Siivouksen teknisen laadun mittaus- ja arviointijärjestelmän (INSTA 800:2010) käyttökelpoisuutta eri puhtausalan organisaatioissa. Työn tavoitteena oli kehittää käyttökelpoinen palvelutuote puhtauspalvelun kokonaislaadun mittauksesta ja arvioinnista Tampereen Siivousväline Oy:lle.

Työn teoreettisen pohjan muodostavat puhtausalan toimintaympäristön nykytilanteen, SFS 5994 standardin periaatteiden ja prosessien sekä palvelun toiminnallisen laadun merkityksen peilaaminen puhtauspalvelun kokonaislaadun muodostumiseen.

Tutkittavaa ongelmaa lähestyttiin konstruktiivisella tutkimusotteella, koska se soveltuu lähestymistavaksi, kun tavoitteena on luoda konkreettinen tuotos. Tutkimusmenetelminä käytettiin kyselytutkimusta ja havainnointia, jotka täydensivät toisiaan. Tutkimuksessa selvitettiin eri puhtausalan organisaatioiden mielipidettä puhtauspalvelun toiminnallisen laadun osatekijöistä sekä organisaatioiden kykyä ryhtyä mittaamaan ja arvioimaan siivouksen teknistä laatua SFS 5994 standardin periaatteiden mukaisesti.

Tutkimustulokset osoittivat, että tällä hetkellä puhtausalan toimintaympäristö ja organisaatioiden toiminta ei ole kaikilta osin siinä kunnossa, että standardin mukainen laadun arviointi olisi kaikille oikeudenmukainen ja tasapuolinen. Ennen standardin käyttöönottoa puhtausalan tilaaja-, tuottaja- ja asiakasorganisaatioiden, sekä alan tavarantoimittajien tulisi tehdä kehitystyötä asian eteen.

Tutkimuksen tuloksia on hyödynnetty Tampereen Siivousväline Oy:n puhtauspalvelun laatuarvioinnin tuotteistuksessa.

Asiasanat: siivouksen tekninen laatu, puhtauspalvelun toiminnallinen laatu

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Entrepreneurship and Business Competence
Master's Degree

VAITTI, SEIJA:

Developing the operational quality assessment system of cleaning services and evaluating the measurement and assessment system of the technical quality of cleaning.

Bachelor's thesis 70 pages, appendices 8 pages
February 2014

This study discusses the overall quality of cleaning services, which consists of the technical quality of cleaning and the operational quality of the cleaning service. This study examines the views of various organizations in the cleaning industry on the functional quality indicators, and estimates the adaptability of the Finnish Standards Association's standard 5994 for the measurement and evaluation system of technical quality of cleaning (INSTA 800:2010) in different organizations in the cleaning industry. The aim was to develop a feasible service product for the evaluation and measurement of the overall quality of cleaning services for the use of Tampere Cleaning Equipment Ltd.

The theoretical basis consists of examining how the current working environment of the cleaning industry, the principles and processes of the SFS 5994 standard, and the importance of the functional quality of service are reflected on the overall quality of cleaningservices

The problem was explored using the constructive research approach, because it is well suited when the goal is to create a concrete service product. The research methods were survey and observation, which complemented each other well. The study examined the views of different cleaning service organizations on the components of functional quality as well as the capacity of those organizations to measure and assess the technical quality of the cleaning service according to the principles of the SFS 5994 standard.

The results showed that currently the evolving operating environment of the cleaning industry and the operational readiness of the organizations require investigation and changes in order to make the standard quality assessment fair and balanced for all participants. Before deploying the standard, the service subscriber, service producer and customer organizations as well as the industry suppliers should carry out development work on it.

The results of this study have been made use of in Tampere Cleaning Equipment Ltd in the productization of cleaning service quality assessment. After productization, the product is ready for market.

Key words: the technical quality of cleaning, operational quality of cleaning

SISÄLLYS

| | |
|--|-----------|
| 1 JOHDANTO..... | 7 |
| <u>1.1 Opinnäytetyön tausta ja motivaatio.....</u> | <u>7</u> |
| <u>1.2 Työn tavoite ja rajaukset.....</u> | <u>9</u> |
| <u>1.3 Tutkimuksen lähestymistapa.....</u> | <u>10</u> |
| <u>1.4 Raportin rakenne</u> | <u>10</u> |
| 2 PUHTAUSPALVELUT..... | 12 |
| <u>2.1 Puhtauspalveluala yleisesti.....</u> | <u>12</u> |
| <u>2.2 Siivous ja sisäilma.....</u> | <u>15</u> |
| <u>2.3 Lainsäädäntö ja puhtauspalvelut.....</u> | <u>19</u> |
| 3 PUHTAUSPALVELUN KOKONAISLAATU..... | 22 |
| <u>3.1 Puhtauspalvelun kokonaislaadun määritelmä.....</u> | <u>22</u> |
| 4 SIIVOUKSEN TEKNISEN LAADUN MITTAUS- JA ARVIOINTI | 25 |
| <u>4.1 SFS 5994 INSTA 800:2010 standardin tausta ja soveltamisala.....</u> | <u>25</u> |
| <u>4.2 Silmämääräisen tarkastuksen pääperiaatteet</u> | <u>26</u> |
| <u>4.3 Siivouksen teknisen laadun arviointi</u> | <u>28</u> |
| <u>4.4 Tarkastusmenettely ja -ehdot.....</u> | <u>29</u> |
| <u>4.5 Raportointia koskevat vaatimukset.....</u> | <u>30</u> |
| <u>4.6 Siivouksen teknisen laadun kokonaisuus.....</u> | <u>31</u> |
| 5 PUHTAUSPALVELUN TOIMINNALLINEN LAATU..... | 37 |
| <u>5.1 Toiminnallisen laadun osatekijät.....</u> | <u>37</u> |
| <u>5.2 Palvelun laatukokemuksen syntyminen.....</u> | <u>37</u> |
| <u>5.3 Asiakkaan laatukokemuksen mittaaminen.....</u> | <u>38</u> |
| 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN..... | 40 |
| <u>6.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....</u> | <u>40</u> |
| <u>6.2 Tutkimusmenetelmät.....</u> | <u>40</u> |
| <u>6.3 Tutkimuksen toteuttaminen</u> | <u>42</u> |
| 7 TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET..... | 44 |
| <u>7.1 Kysely 1 puhtauspalvelun laadusta.....</u> | <u>44</u> |
| 7.1.1 Vastaajien tiedot..... | 44 |
| 7.1.2 Puhtauspalvelun toiminnallisen laadun merkitys..... | 44 |
| 7.1.3 Siivous- ja asiakaspalvelutehtävät sekä laadunseuranta..... | 45 |
| 7.1.4 Puhtauspalvelun toiminnallisen laadun osatekijät..... | 46 |
| <u>7.2 Kysely 2 puhtauspalvelun kokonaislaadusta.....</u> | <u>47</u> |
| 7.2.1 Vastaajien tiedot..... | 47 |
| 7.2.2 Siivouksen teknisen laadun osatekijät..... | 49 |
| 7.2.3 Siivous- ja asiakaspalvelutehtävien laadun arviointi..... | 51 |

| | |
|---|-----------|
| <u>7.3 Havainnointi.....</u> | <u>53</u> |
| <u>7.4 Tulosten luotettavuus ja eettisyys.....</u> | <u>55</u> |
| 8 POHDINTA..... | 56 |
| <u>8.1 Siivouksen teknisen laadun mittaus ja arviointi.....</u> | <u>56</u> |
| <u>8.2 Puhtauspalvelun toiminnallinen laatu.....</u> | <u>57</u> |
| <u>8.3 Tutkimuksen ja oman kehittymisen arviointi.....</u> | <u>58</u> |
| LÄHTEET..... | 60 |
| LIITTEET..... | 63 |
| Liite 1. Ohjeita tarjouspyynnön laatimiseen 1 (3)..... | 63 |
| Liite 2. Opastava arviointilomake (SFS 5994 INSTA 800)..... | 66 |
| Liite 3. Raportointilomake (SFS 5994 INSTA 800)..... | 67 |
| Liite 4. Koulutusohjelma..... | 68 |
| Liite 5. Kyselylomake 1..... | 69 |
| Liite 6. Kyselylomake, kysely 2..... | 70 |

ERITYISSANASTO

| | |
|-------------------------|---|
| Erä | palvelusopimuksen kattama tarkastusyksikköjen joukko tai alaryhmä |
| Eräkoko (N) | erään kuuluvien tarkastusyksikköjen lukumäärä |
| Hylkäysluku (Re) | pienin otokseen sisältyvien poikkeavien tarkastusyksikköjen lukumäärä, joka johtaa otoksen hylkäämiseen |
| Hyväksymisluku (Ac) | suurin hyväksyttävissä oleva otokseen sisältyvien poikkeavien yksikköjen lukumäärä eli niiden tarkastusyksikköjen lukumäärä, joiden ei tarvitse täyttää määriteltyä laatuprofiilia |
| INSTA 800: 2010 | siivouksen tekninen laatu. mittaus- ja arviointijärjestelmä |
| Irtolika | pienet hiukkaset, jotka eivät nouse helposti ilmaan ilmavirran vaikutuksesta |
| Laatuprofiili | tietylle tarkastusyksikölle sovittu laatu |
| Likakertymä | saman likatyyppin kertymä rajatulla 0,5 x 0,5 metrin alalla |
| Näytteenottosuunnitelma | suunnitelma, jossa määritellään erästä tarkastettavien tarkastusyksikköjen lukumäärä, sekä erän hyväksymisperusteet |
| Otoskoko (n) | erään kuuluvien tarkastettavaksi valittujen tarkastusyksikköjen lukumäärä |
| Palvelusopimus | julkisen tai yksityisen sektorin tarjouspyynnön tekijän (asiakkaan) ja palveluntarjoajan keskenään tekemä osapuolia sitova päätös, sekä mahdollisista muista siivoukseen liittyvistä palvelutehtävistä. |
| Pintalika | pinta-alaltaan rajoittamattomilla pinnoilla oleva kuivunut tai märkä lika, joka ei ole aiheutunut vauriosta tai rakennuksen kunnossapidon laiminlyönnistä |
| Pöly | hienojakoisia pieniä hiukkasia, jotka voivat kerrostua pinnoille ja nousta ilmaan ilmavirran vaikutuksesta |
| Tahra | kuivunut tai märkä lika, joka ei ole aiheutunut vauriosta tai rakennuksen kunnossapidon laiminlyönnistä |
| Tarkastusyksikkö (IU) | tila tai tilan osa, jonka pinta-ala on korkeintaan 100 m ² |

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön johdanto-osan neljässä kappaleessa selvitetään työn tausta ja motivaatio, tutkimuksen tavoite ja rajaukset, lähestymistapa ja tutkimusmenetelmät, sekä raportin rakenne.

1.1 Opinnäytetyön tausta ja motivaatio

Tämän tutkimuksen lähtökohtana oli Tampereen kaupungin tilakeskuksen siivoustuotantoyksikön ja tekijän yhteinen mielenkiinto ja innovatiivinen halu lähteä kehittämään puhtauspalvelun kokonaislaadun mittausta ja arviointia. Lähtölaukaus kehittämistyölle oli 23.02.2013 yhteinen palaveri, jossa ideoitiin puhtauspalvelun kokonaislaadun mittaamiseen ja arviointiin käyttökelpoista menetelmää, sekä tämän myötä henkilöstön laatukoulutusta.

Opinnäytetyön tekijä toimii yrittäjänä Tampereen Siivousväline Oy:ssä. Tampereen Siivousväline Oy on erikoistunut puhtaus- ja ruokapalvelualoille suunnattujen koulutus-, konsultointi- ja asiantuntijapalvelujen tuottamiseen ja kehittämiseen. Yrityksen tavoitteena on tarjota ja tuottaa asiakkaille kokonaisvaltaista asiakastarpeisiin räätälöityjä palvelutuotteita mm. henkilökunnan ammattitaidon kehittämiseen ja laadun arviointiin. Yli 25 vuoden kokemuksella ja kehitystyöllä yritys pyrkii edistämään, kehittämään ja uudistamaan puhtausalan liiketoimintaosaamista. Tampereen Siivousväline Oy tuottaa puhtaus- ja ruokapalveluorganisaatioille seuraavia palvelutuotteita:

- puhtaus- ja ruokapalveluiden nykytilan kartoitus, analysointi ja raportointi
- henkilöstön osaamiskartoitukset
- siivoustyömäärämitoitukset
- henkilöstön koulutus-, opastus- ja perehdytyspalvelut
- laadun mittaus, arviointi ja raportointi
- pintapuhtauden mittaaminen
- tutkintotilaisuuksien arviointi (NTM)
- hygienia- ja omavalvontasuunnitelmat

Tampereen Siivousväline Oy:n asiakkuudet painottuvat puhtauspalvelun toimintaympäristön, sekä julkisen, että yksityisen sektorin asiakkaisiin.

Tämän työn kohteena on puhtausala ja tarkennettuna keskittyen siivouksen teknisen laadun mittaus- ja arviointijärjestelmään, sekä puhtauspalvelun toiminnalliseen laatuun. SFS standardin 5967 mukaan puhtauspalvelu on ammattimaisesti toteutettua palvelutyötä, joka sisältää erilaisia siivous- ja asiakaspalvelutehtäviä, sekä säännöllistä laadun seurantaa (SFS 5967,2010.2). Opinnäytetyön taustalla on erityisesti puhtausalan toimintaympäristössä havaitut haasteet siivouksen teknisen laadun tuottamisen, toteutumisen ja mittaamisen suhteen. Haasteet perustuvat tekijän havaintoihin, raportteihin sekä koulutuspalautteisiin eri puhtausalan organisaatioissa.

Palveluntuottajan näkökulmasta ammattimaisesti toteutettu palvelutyö puhtausalalla edellyttää tekijältään laaja-alaista osaamista, ammattitaitoa ja motivaatiota tuottaa palvelua tavoitteiden mukaisesti. Palvelun tilaajalta puolestaan vaaditaan osaamista ja näkemystä tilojen riittävän ja tarkoituksenmukaisen puhtaustason määrittelyyn. Siivouksen tavoitteena on pitää toimintaympäristöt puhtaina ja järjestyksessä ja näin luoda toimintaedellytykset tilojen käyttäjille (Siivoustyön käsikirja 2009, 27). Standardin SFS 5967 mukaan puhtauspalvelun palvelusopimus solmitaan asiakkaan ja palveluntuottajan välille. Palvelusopimuksessa sovitaan puhtauspalvelun tuottamisesta ja siihen liittyvistä ehdoista.(SFS 5967 2010,2.)

Puhtauspalvelun toiminnallinen laatu ja siivouksen tekninen laatu, sekä näiden laatutekijöiden asiakas- ja tilakohtainen määrittely on haasteellista ja ne aiheuttavat varsin usein suuria erimielisyyksiä ja näkemyseroja puhtauspalvelun tilaajan ja tuottajan välisessä yhteistyössä. Oman haasteensa puhtauspalvelun kokonaislaadun arviointiin tuovat tilojen käyttäjät, jotka vain harvoin tietävät palvelusopimuksessa sovitusta puhtaus- tai laatutasosta.

Tekijän mielenkiinto opinnäytetyön aiheeseen perustuu 27-vuoden työkokemukseen puhtausalalta sekä kokemuksen ja koulutuksen myötä asiantuntijanäkemykseen siivouksen teknisen ja toiminnallisen laadun merkityksestä, sekä siitä, miten tekninen ja toiminnallinen laatu koetaan palveluntuottajan, tilaajan ja asiakkaan näkökulmasta.

1.2 Työn tavoite ja rajaukset

Työn kokonaisvaltaisena tavoitteena on luoda Tampereen Siivousväline Oy:lle toimiva ja puhtausalalle lisäarvoa tuottava teknisen ja toiminnallisen laadun arviointimenetelmä. Tärkeimpänä tavoitteena on arvioida Suomen Standardisoimisliiton standardin SFS 5994 – INSTA 800:2010 siivouksen teknisen laadun mittaus- ja arviointijärjestelmän käyttökelpoisuutta ja käyttöönoton haasteita. Työssä keskitytään silmämääräisen tarkastuksen periaatteisiin ja prosesseihin. Työssä ei käsitellä standardin sisältämää mittauslaitteilla tehtäviä tarkastuksia. Puhtauspalvelun toiminnallisen laadun osalta tavoitteena on kehittää käyttäjälähtöinen mittaus- ja arviointimenetelmä.

SFS 5994 – INSTA 800:2010 siivouksen teknisen laadun mittaus- ja arviointijärjestelmä kuvaa siivouksen teknisen laadun määrittely- ja arviointijärjestelmän. Standardissa esitetään yleiset arviointiperusteet siivouksen tekniselle laadulle helpottamaan puhtausalan asiakkaiden ja palveluntuottajien välistä yhteistyötä. (SFS 5994 2012,6). Standardi on vahvistettu 29.10.2012. Standardin vahvistaminen varmistaa siivouksen teknisen laadun mittauksen ja arvioinnin yhtenäiset perusteet. Puhtausalan haasteena on varmistaa palvelun tuottajien, tilaajien ja arvioijien osalta INSTA 800: 2010 käyttämiseen vaadittava ammattitaito ja pätevyys.

Opinnäytetyössä esitellään SFS 5994 INSTA 800:2010 siivouksen teknisen laadun mittaus- ja arviointijärjestelmä keskittyen silmämääräiseen tarkastukseen, sekä puhtauspalvelun toiminnallisen laadun määritelmään. Saatuja tutkimustuloksia voidaan hyödyntää puhtauspalvelun tilaajan ja tuottajan välisissä palvelusopimuksissa. Tuloksia on mahdollista myös hyödyntää rakennettaessa siivoushenkilöstön tulospalkkausjärjestelmää

Yksi merkittävä motivaattori ja innoittaja tämän työn tekemiseen on oman asiantuntemuksen ja osaamisen syventäminen siivouksen teknisen laadun mittaukseen ja arviointiin, sekä tämän avulla saavuttaa ja hallita standardin 5994 INSTA 800 periaatteet ja vaatimukset. Tavoitteena on hakea henkilösertifiointia: ”Palveluntarjoajien tai konsulttien, jotka ilmoittavat noudattavansa SFS 5994 standardin vaatimuksia on haettava riippumattomana toimivan sertifiointielimen arviointia.”(SFS 5994,40.)

1.3 Tutkimuksen lähestymistapa

Opinnäytetyön tutkimusongelma on lähtöisin puhtausalan arkitodellisuuden ongelmasta. Tutkimusongelmana on puhtauspalvelun toiminnallisen laadun mittaaminen ja arviointi sekä SFS 5994 INSTA 800:2010 standardin käyttökelpoisuus siivouksen teknisen laadun mittaamiseen ja arviointiin puhtausalan organisaatioissa. Tutkimus toteutetaan laadullisena (kvalitatiivisena) tutkimuksena, jossa tekijän oma havainnointi korostuu.

Tutkimuksen päätavoitteen voi eritellä kahteen pääkysymykseen: kuinka käyttökelpoinen SFS 5994 INSTA 800:2010 on siivouksen teknisen laadun mittaus- ja arviointimenetelmänä ja mikä on organisaatioiden vastaanottokyky eli osaamistaso käyttää arviointimenetelmää? Tutkimuksessa vastataan seuraaviin kysymyksiin:

1. Kuinka laajasti siivouksen teknistä laatua mitataan ja arvioidaan puhtausalan tilaaja- ja tuottajaorganisaatioissa?
2. Mikä on puhtausalan organisaatioiden kyky käyttää INSTA 800:2010 mittaus- ja arviointijärjestelmää?
3. Mitkä ovat puhtauspalvelun toiminnallisen laadun mittarit?

Konstruktiivinen tutkimusote soveltuu hyvin lähestymistavaksi, kun tavoitteena on kehittää ja luoda konkreettinen tuotos, omassa opinnäytetyössäni puhtauspalvelun toiminnallisen laadun mittaus- ja arviointimenetelmä. Tuotokseksi saadaan käytännössä hyödynnettävä malli, joka on aiempaa parempi ratkaisu todelliseen ongelmaan. Konstruktiivinen tutkimus vaatii aikaa ja se voi kestää pitkään, koska ratkaisun laatiminen vaatii syvällistä teoreettisen ja käytännöllisen tiedon hankintaa, sekä toisaalta uusia ideoita ja innovaatioita, jotka kannattaa testauttaa. Lopputuloksen eli kehitetyn ratkaisun toimivuutta arvioidaan käytännössä markkinoilla tai toimeksiantajaorganisaation sisällä (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2009, 66-67).

1.4 Raportin rakenne

Opinnäytetyö koostuu johdannon lisäksi kahdeksasta pääluvusta. Johdannossa käsitellään työn tausta, tavoite, rajaukset, tutkimuksen lähestymistapa ja -menetelmät, sekä raportin rakenne. Toisessa luvussa käsitellään puhtauspalveluja yleisesti toimintaympäristön, sisäilman ja lainsäädännön näkökulmasta.

Kolmas, neljäs ja viides luku muodostavat teoreettisen viitekehyksen puhtauspalvelun kokonaislaadusta, siivouksen teknisen laadun mittauksesta ja arvioinnista, sekä puhtauspalvelun toiminnallisesta laadusta. Teoria pohjautuu teoksiin ja tutkimuksiin palvelujen laadusta ja johtamisesta, asiakkuuksien hallinnasta, puhtauspalvelun perus- ja ammattitutkintojen perusteista, sekä Suomen Standardisoimisliiton julkaisemista standardeista. Kuudennessa luvussa esitellään tutkimuksen toteutus. Seitsemäs luku sisältää tutkimustulokset ja niiden johtopäätökset. Viimeisessä, eli kahdeksannessa luvussa tehdään johtopäätökset opinnäytetyön etenemisestä, tutkimuksen onnistumisesta, sekä mahdollisista puutteista ja kehitysideoista.

2 PUHTAUSPALVELUT

Puhtauspalvelut määritellään ammattimaisesti toteutetuksi palvelutyöksi, joka sisältää erilaisia siivous- ja asiakaspalvelutehtäviä, sekä säännöllistä laadunseurantaa (SFS 5967 2010,2).

2.1 Puhtauspalveluala yleisesti

Julkisten ja hyvinvointialojen liiton puhtauspalvelualan ammattilaisen oppaan mukaan puhtauspalveluala on siivous- ja tekstiilihuoltoalojen muodostama kokonaisuus ja siivouspalveluilla tarkoitetaan erilaisten toimitilojen , koneiden ja laitteiden ammattimaista puhdistamista (JHL 2009,6).

Laitoshuoltajan ammattitutkinnon näyttötutkinnon perusteissa laitoshuoltajan työn kuvaus on puolestaan seuraava:

Laitoshuoltaja tekee vastuualueensa asiakaskohteessa palvelusopimukseen kuuluvia ylläpito- ja perussiivoustöitä, sekä muita palvelutehtäviä itsenäisesti, asiakaslähtöisesti ja laadukkaasti. Hänen työhönsä kuuluvat myös asiakaskohteen siivous- ja muiden palvelutöiden suunnittelu, sekä oman työn kehittäminen. Hän arvioi ja kehittää omaa ammattitaitoaan ja ylläpitää toimintakykyään. Hän toimii työssään sisäisen yrittäjyyden periaatteiden mukaisesti. Laitoshuoltajan työ edellyttää monipuolista ammattiosaamista. Laitoshuoltaja hallitsee puhtauden keskeiset periaatteet ja käytännön siivoustyön. Hän vastaa omalta osaltaan asiakaskohteen viihtyisyydestä ja tarkkailee kiinteistön kuntoa. Hän tuntee erityyppisten toimitilojen ja asiakaskohteiden toimintaan liittyvien palvelujen laatuvaatimukset. Laitoshuoltaja työskentelee yhteistyössä asiakkaan, työyhteisön jäsenten ja muiden ammattiryhmien kanssa. Hän opastaa ja ohjaa tarvittaessa työntekijää tai työssäoppijaa alueensa työtehtäviin. Palvelutyössä häneltä edellytetään omaaloitteisuutta, vuorovaikutus-, viestintä- ja asiakaspalvelutaitoja, kielitaitoa, sekä kykyä toimia yhteistyössä eri kulttuurien edustajien kanssa. Lisäksi työssä tarvitaan, sekä sopeutumiskykyä, että ongelmanratkaisuja päätöksentekotaitoja.

Laitoshuoltaja on puhdistuspalvelualan moniosaaja, joka työskentelee erityyppisissä toimintaympäristöissä, asiakaskohteissa ja työtiimeissä, esimerkiksi hotelleissa, kiinteistösiivouksessa, liikennevälineiden tai liikuntakohteiden siivouksessa, oppilaitoksissa, päiväkodeissa, sosiaali- ja terveydenhuollon laitoksissa, teollisuudessa, sekä toimisto- ja virastokohteissa. Laitoshuoltajan työhön voi kuulua myös asiakkaan tarpeiden mukaisia muita palvelutehtäviä, jotka hän yhdistää siivouksen oheen joustavaksi palvelukokonaisuudeksi. Muut palvelut voivat olla ateriapalveluja, erityissiivouspalveluja, hoivalaitos- ja sairaalahuoltopalveluja, avustamista ja huolenpitoa, huonekasvien huoltoa, tekstiilien huoltoa tai

ympäristöhuoltopalveluja. Laitoshuoltaja voi toimia yrittäjänä tai itsenäisenä ammatinharjoittajana. (Opetushallitus 2013, liite.)

Verohallinnon harmaan talouden selvitysyksikkö on julkaissut 21.05.2013 siivouspalvelualan yrityksiä koskevan ilmiöselvityksen. Selvityksessä kuvataan toimialalla toimivien yritysten rakennetta ja taloutta. Julkaisussa käytetään toimialasta nimitystä siivouspalvelut 812 (Toimialaluokitus TOL 2008). Julkaisun mukaan kansantalouden kehityksen ja ulkoistamiseen liittyvän rakennemuutoksen vuoksi siivouspalveluala on muuttunut yhä enemmän siivousalaan erikoistuneiden yksityisen sektorin yritysten toimialaksi (Siivouspalvelualan yritykset 2013,2).

Verohallinnon selvityksen mukaan vuonna 2011 Suomessa toimi siivouspalvelualan yrityksiä 6253 ja nämä yritykset työllistivät yhteensä noin 57 000 henkilöä (Siivouspalvelualan yritykset 2013,2). Esko Korhosen vuonna 2011 julkaistun väitöskirjan mukaan vuoden 2009 lopussa puhtauspalvelualan yrityksiä Suomessa oli 4280 ja yritykset työllistivät 32 700 henkilöä (Korhonen 2011, 17). Verohallinnon selvityksessä painotetaan, että vuosien 2007-2011 aikana siivouspalveluyritysten lukumäärä kasvoi, mutta kasvu hidastui vuosina 2010 ja 2011 noin 2 %:n kasvuun. Samanaikaisesti jo toiminnassa olevien yritysten liikevaihdon kasvuprosentti oli 11% . Siivouspalvelualaa ei voida kuitenkaan kasvusta huolimatta pitää suurena toimialana. Palkansaajatilastojen mukaan vuonna 2011 puhtauspalvelualan yritysten palkansaajat muodostivat 2 % Suomen palkansaajista vuonna 2011. (Siivouspalvelualan yritykset 2013,2). Puhtauspalvelualan ammattilaisen oppaan mukaan puhtausala työllistää 85 000 henkilöä ja yksityisen sektorin osuus työvoimasta on 50-60 % (JHL 2009,6).

Laki julkisista hankinnoista (348/2007) ja laki julkisista hankinnoista annetun lain muuttamisesta (8321/2010) määräävät valtion ja kuntien viranomaiset, sekä muut hankintayksiköt kilpailuttamaan hankintansa lain säädösten mukaan. Julkisilla hankinnoilla tarkoitetaan tavara-, palvelu- ja rakennushankintoja, joita valtio, kunnat ja muut hankintayksiköt tekevät oman organisaation ulkopuolelta. Tämän lain piiriin kuuluvat valtion ja kuntien puhtauspalvelut. Käytännössä myös yksityinen sektori valitsee puhtauspalvelun tuottajan tarjouskilpailun perusteella. Puhtaus & palvelu sektori ylläpitää kotisivuillaan tarjouspyyntövälistystä, jonka tiivistetty sisältö on kuvattu liitteessä 1 (Tarjouspyyntövälistys 2013 Puhtaus & palvelu sektori).

Henkilöstön näkökulmasta puhtausala on lähitulevaisuudessa suurien haasteiden edessä. Ennusteen mukaan työelämästä poistuu noin 30 000 siivoustyöntekijää vuosien 2014-2025 aikana. Pirkanmaan alueella poistuma puhtausalan työllisestä työvoimasta vuosina 2014-2019 on reippaasti yli 10 000 siivoustyöntekijää ja vuosina 2020-2025 työelämästä poistuvien määrä on noin 15 000 työntekijää. (Valkosalo. 2013.)

Tulevina vuosina siis tarvitaan poistuman verran puhtausalan ammattilaisia, jotta pystytään varmistamaan kiinteistöjen käyttäjille puhtaat, terveelliset ja turvalliset työympäristöt. Vuosittain tarvittaisiin noin 3000 koulutettua puhtausalan ammattilaista. Puhtausalan nuorisostaan koulutus ei ole vetovoimaista, sillä viime vuosina nuorisostaan on valmistunut noin 150 perustutkinnon suorittanutta toimitilahuoltajaa ja aikuistenkin näyttötukintoja on suoritettu vuosittain vain noin 1600. (Valkosalo. 2013.) Suoritettujen tutkintojen kokonaismäärät selviävät taulukosta 1.

TAULUKKO 1. Suoritetut perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkinnot (Valkosalo PUHTAUS&PALVELUsektori 5/2013, 30).

| | 2011 | 2012 | 1.1-31.7.2013 |
|--|------|------|---------------|
| Kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinto, toimitilahuoltaja | 137 | 177 | 111 |
| Kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinto, kodinhuoltaja | 2 | 34 | 14 |
| Kiinteistöpalvelujen perustutkinto, toimitilahuoltaja | | 47 | 43 |
| Laitoshuoltajan ammattitutkinto | 1224 | 1284 | 699 |
| Kotityöpalvelujen ammattitutkinto | 315 | 242 | 109 |
| Siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinto | 100 | 112 | 60 |
| Siivousteknikon erikoisammattitutkinto | 36 | 36 | 28 |

Puhtauspalvelut ovat osa kiinteistöalaa ja kiinteistöpalvelut ovat osa kiinteistö- ja rakennusklusteria, jonka osuus Suomen kansallisvarallisuudesta on yli 70% (Lith 2012, 2). Kiinteistöpalvelujen markkinoista Pekka Lith toteaa muistiossaan seuraavaa:

Asuinkerrostalojen ja muiden talonrakennusten ylläpidon laskennalliset kokonaiskustannukset olivat vuonna 2010 Suomessa arviolta runsaat yksitoista miljardia euroa, jos pienasuuntaloja (omakotitalot, pari- ja rivitalot) ei oteta huomioon. Tästä summasta varsinaiset kiinteistön hoidon ja ylläpidon palvelut muodostavat noin 63-64 prosenttia ja lämpö-, sähkö- sekä vesihuollon jakeluyhtiöille maksetut korvaukset käyttöaineista noin 36-37 prosenttia. Käyttöaineiden merkitys korostuu etenkin asuinkerrostaloissa ja teollisuusrakennuksissa.

Kiinteistöjen laskennallisten puhdistus- ja siivouspalvelujen arvo on noin 1,6 miljardia euroa. Summa ei ole yhtä kuin Suomen siivouskustannukset, sillä kiinteistöjen siivous ei sisällä rakentamiseen liittyvää rakennussiivousta, kotisiivousta tai liikennevälineiden siivousta. Kaupallisen siivouksen osuus kiinteistöjen siivouskustannuksista on kasvanut nopeasti 1990-luvulta lukien, mikä johtuu palvelujen ulkoistamisesta valtiolla ja ostopalvelujen kasvusta yksityisellä alalla. Kaupallisen siivouksen osuus kiinteistöjen siivouskustannuksista on jo yli 60 prosenttia. (Lith 2012, 5.)

Kuntien kiinteistöpalvelujen ulkoistaminen on edennyt huomattavasti hitaammin kuin valtion laitoksien. Kuntien kiinteistöpalvelut muodostavat yksityisille palvelun tuottajille potentiaalisen markkina-alueen, jossa siivouksen merkitys on varsin suuri, koska puhtaanapidon tärkeys korostuu mm. sairaaloissa, sosiaalihuollon palvelurakennuksissa sekä kouluissa. (Lith 2012, 7.)

2.2 Siivous ja sisäilma

Lähes päivittäin media uutisoi uusista rakennusten kosteus-, home- ja sisäilmaongelmista. Kouluja, päiväkoteja ja muita julkisia rakennuksia on jouduttu sulkemaan ja tilojen käyttäjät ja toiminta siirtämään väliaikaisesti tiloihin kosteus- ja homevaurioepäilyjen vuoksi. Ongelma koskettaa laajasti niin yksityisiä kuin julkisia rakennuksia

Kosteus-, home- ja sisäilmaongelmilla on merkittävä sekä, taloudellinen, että terveydellinen merkitys kansantalouteen. Puhtaus& Palvelusektorin artikkelin mukaan kosteus- ja homevaurioiden aiheuttamille epäpuhtauksille altistuu joka päivä 600 000-800 000 suomalaista ja pelkästään sairaaloiden kosteusvauriokorjausten arvio on 250-265 M€.

Eduskunnan tarkastusvaliokunta on maininnut mietinnössään, että hometutkimuksen mukaan kosteus- ja homevaurioiden terveysthaittakustannukset ovat 450 miljoonaa euroa vuodessa.(Hakala. 2013)

Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisussa 1/2012 on rakennusten kosteus- ja homeongelmien taloudellisesta merkityksestä todettu seuraavaa:

Rakennuskanta on merkittävä osa Suomen kansanvarallisuutta. Kansanvarallisuus oli vuonna 2010 yhteensä 775 mrd. €, josta asuinrakennukset olivat 217 mrd. € (28 %) ja muut rakennukset 132 mrd. € (17 %). Merkittävän kosteus- ja homevaurion osuus asuinrakennuksien määrästä on pien- ja rivitaloissa arviolta 7–10 % ja kerrostaloissa 6–9 %. Kerrosalaan suhteutettuna voidaan todeta, että kansanvarallisuudesta kokoluokkaan 6–10 % eli 13–28,2 mrd. €:oon kohdistuu merkittävä kosteus- ja homevaurio.

Merkittäviä kosteus- ja homevaurioita arvioidaan olevan opetus- ja hoitoalan rakennuksissa 12–26 % kerrosalasta. Toimistorakennuksissa osuus on pienempi eli 2,5–5 % kerrosalasta. Suoraan kansanvarallisuuteen suhteutettuna em. kerrosala vastaisi suuruusluokkaa 3,3–34,3 mrd. €.(Eduskunta, 2012,14.)

Siivous on keskeinen osa kaikkien rakennusten kunnossapitotehtävistä. Sisäilman laatuun voidaan vaikuttaa asianmukaisella ilmastoinnilla, säännöllisellä ilmastointilaitteiden huollolla, sekä siivouksella, jonka avulla pystytään sitomaan pölyä ja näin vähentämään ilman hiukkaspitoisuutta, kun työ tehdään asianmukaisin pölyä sitovin menetelmin ja työliikkein (Aulanko, Kakko, Pesonen-Leinonen 2000, 7). Kosteus- ja homevaurioiden taustalla olevia keskeisimpiä syitä ovat mm. riskejä sisältävät suunnitteluratkaisut, rakennustyömaiden kosteushallinnan puutteet, sekä kiinteistöjen kunnossapidon laiminlyönti. Merkittävänä sisäilmaongelmaan johtavana tekijänä pidetään myös rakennusten käyttöiän loppumisista. Kosteus- ja homevaurioiden lisäksi muita yleisiä sisäilmaongelmien haittoja ovat huoneilman tunkkaisuus, pölyt, tupakansavu, sekä teolliset kuidut (Eduskunta 2012,11).

Vuosina 2010-2012 osana valtakunnallisia Kosteus- ja hometalkoita toteutettiin laaja TOXTEST- tutkimushanke, joka esiteltiin hankkeen loppuraportissa seuraavasti:

Tutkimus on Itä-Suomen yliopiston, Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen, Työterveyslaitoksen, Helsingin yliopiston ja Turun yliopiston yhteinen hanke, jonka tavoitteena oli kehittää sisäilmanäytteille sopiva toksisuuden mittaussuunnitelma. Tutkimuksessa kerättiin kolmessa eri kampanjassa pölynäytteitä kosteusvaurioituneista taloista ja vertailutaloista. Keräysmenetelminä käytettiin laskeutuneen huonepölyn keräämistä imuroimalla, pyyhkäisyäytteenä tai keräyslaatikkoon, sekä laskeumamaljoja, joihin kasvanut

kasvusto kerättiin talteen. Kerätyt näytteet uutettiin, uutosten toksisuus mitattiin useilla toksikologisilla menetelmillä ja tuloksia verrattiin tietoihin kohteen kosteusvauriutilanteesta ja asukkaiden oireilusta. (TOXTEST 2010-2012 loppuraportti 2013,2.)

TOXTEST-hankkeen tavoitteena oli siis kehittää toksisuustesti, jota voitaisiin hyödyntää kosteus- ja homevaurion merkittävyyden arvioinnissa. Hanke eteni kolmessa eri vaiheessa, joille kullekin oli asetettu yksityiskohtaiset tavoitteet.

Ensimmäisessä vaiheessa tavoitteena oli luoda näytteiden uuttomenetelmä, joka soveltuu sisäympäristönäytteille, sekä lisäksi määritellä varsinaisiin kokeisiin soveltuvat annokset ja altistusajat. Toisessa vaiheessa tavoitteena oli osoittaa sellaiset toksikologiset tutkimusmenetelmät, jotka ovat sisäympäristön näytteiden toksisuuden testaukseen käyttökelpoisempia. Tavoitteena oli myös osoittaa menetelmien luotettavuus lukuisilla rinnakkaisilla analyyseillä. Kolmannen vaiheen tavoitteena oli testata, voidaanko oireelliset vauriokohteet erottaa oireilemattomista, kun eri näytteenkeräysmenetelmissä käytettiin käyttökelpoisimpia toksisuustestejä. (TOXTEST loppuraportti 2013, 3.) Taulukossa 2 on esitetty yhteenveto keskeisistä tuloksista hankkeen eri vaiheissa.

TAULUKKO 2. Yhteenveto keskeisistä tuloksista hankkeen eri vaiheissa.(TOXTEST loppuraportti 2013, 10).

| Vaihe | Selvitetty asia | Keskeinen tulos |
|-------|--|--|
| 1 | - Näytteiden säilytys - Näytteen käsittely | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pitkäaikainen säilytys voi vaikuttaa tuloksiin ➤ Toimiva uuttoprotokolla |
| 2 | - Toksisuus-menetelmät - Tulehdus-menetelmät - Toksisuus vs.tulehdus -Yläpölynäytteet | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hyvä korrelaatio THL, HY ja TY kesken ➤ Hyvä korrelaatio THL ja TTL kesken ➤ Toksisuus erottelee selvemmin kohteet ➤ Ei kuvaa kohteen tilannetta hyvin <ul style="list-style-type: none"> - pölyn historia, puhdistusaineet, pintamateriaalit |

| | | |
|----------|---|---|
| | - Laskeumamaljanäytteet | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ei kuvaa kohteen tilannetta luotettavasti <ul style="list-style-type: none"> - vaihtelu suurta maljojen välillä samassa kohteessa, kasvatus suosii joitakin mikrobeja |
| 3 | - Toksisuusmenetelmät - Pyyhintänäytteet - Laatikkonäytteet | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hyvä korrelaatio THL, HY ja TTL kesken ➤ Ei erottele kohteita hyvin, pölyn määrä vähäinen erityisesti vauriokohteissa ➤ Ei erottele kohteita hyvin, tulos korreloi vahvasti pölyn määrän kanssa |

TOXTEST 2010-2012 loppuraportissa todettiin, että toksikologinen mittaus pölystä tai laskeumamaljojen pesäkkeiden yhteiskasvatuksesta tehty uutos, eivät pysty erottelemaan oireilevia tapauskohteita niistä tapauskohteista, jotka olivat lähes oireettomia. Esimerkiksi yläpölynäytteiden suurin ongelma oli, että pölyn kerääntymisaikaa pinnoille ei voitu määrittellä. Eri kohteissa pöly voi olla hyvinkin vanhaa tai toisaalta tuoretta, siis lyhyessä ajassa kerääntynyttä. Tutkimuksen mukaan ns. vanha pöly sisältää toksisuutta aiheuttavia tekijöitä useista lähteistä, kuten siivousaineista, ulkoilmasta ja polttoperäisistä hiukkasista. (TOXTEST loppuraportti 2013, 9.) ” Tulosten perusteella pölynäytteet soveltuvat huonosti toksikologisiin analyysihin, joten näytteenottomenetelmiä tulisi kehittää nimenomaan toksikologisia testejä silmälläpitäen.” (TOXTEST loppuraportti 2013, 9.)

Eduskunnan loppuraportin mukaan kosteus- ja homevaurioiden ehkäisy ja ongelmien hallinta vaatii sekä lainsäädännöllisiä, että ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Rakennusten elinkaariohjauksen vastuu on alue- ja kuntatasolla nykyisellään epäselvää. Uuden rakennusviraston perustaminen olisi siis perusteltua. Viraston tehtävänä olisi maankäyttö- ja rakennuslain tulkinta, sekä ohjata kiinteistöjen ylläpitoa. Aluehallintoon ehdotetaan myös perustettavaksi sisäilma-asioita ohjaavan ja neuvovan erikoisasiantuntijan virkoja.

Kuntien ja valtion avustusten tulee kohdistua ennalta ehkäisevään ja ennakoivaan kiinteistönpitoon. (Eduskunta 2012,14.)

2.3 Lainsäädäntö ja puhtauspalvelut

Lainsäädäntö, joka koskettaa puhtausalaa, on varsin laaja. Tarkastelun kohteeksi voidaan ottaa puhtauspalvelua tuottavat yritykset ja organisaatiot. Puhtauspalvelua tuottavien organisaatioiden on tunnettava ja noudatettava ainakin seuraavia lakeja ja asetuksia: jätelaki, työturvallisuuslaki, ympäristönsuojelulaki, kemikaalilaki, REACH, laki vaarallisten aineiden kuljetuksesta sekä terveydensuojelu laki ja asetus.

Jätelain (646/2011) 5§:n mukaan jäte on määritelty aineeksi tai esineeksi, jonka sen haltija poistaa, aikoo poistaa tai on velvollinen poistamaan käytöstä. Lakia sovelletaan 2§:n mukaan jätteeseen, jätehuoltoon ja roskaantumiseen sekä tuotteisiin ja kaikkeen toimintaan, joista jätettä syntyy. Jätelain 1 §:n mukaan tarkoituksena on ehkäistä jätteistä ja jätehuollosta aiheutuvaa vaaraa , haittaa terveydelle ja ympäristölle, sekä vähentää jätteen määrää ja haitallisuutta. Lain tarkoituksena on myös edistää luonnonvarojen kestäväää käyttöä, sekä varmistaa toimiva jätehuolto ja ehkäistä roskaantumista. Puhtauspalvelun tuotantoprosessin näkökulmasta jätelain tavoitteet tulee pystyä toteuttamaan, kun prosessissa käytetyt siivousaineet, -välineet ja -koneet tulevat elinkaarensa loppuun, eli tuotteet on hävitettävä asianmukaisesti. Tavoitteena olisi saada jätteet hyötykäyttöön ja tämä edellyttää, että siivouksessa käytettävien tuotteiden valmistusmateriaalit ovat sellaisia, jotka sopivat kierrätykseen.

Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita niin, että työntekijöiden työky turvataan ja sitä ylläpidetään sekä ennalta ehkäistään ja torjutaan työtaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. Erityisesti puhtauspalvelun osalta lain 36 §:n mukaan jokaisella työpaikalla on huolehdittava turvallisuuden ja terveellisyuden edellyttämästä puhtaustasosta ja järjestyksestä niin, että siivouksen tuotantoprosessi ei aiheuta vaaraa tai haittaa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. Kemiallisten tekijöiden sekä työssä käytettävien vaarallisten aineiden osalta työturvallisuuslain 38 §:ään on kirjattu seuraavasti.

Työntekijän altistuminen turvallisuudelle tai terveydelle haittaa tai vaaraa aiheuttaville kemiallisille tekijöille on rajoitettava niin vähäiseksi, ettei näistä aiheudu haittaa tai vaaraa työntekijän turvallisuudelle tai terveydelle taikka lisääntymisterveydelle. Erityisesti on huolehdittava myrkytyksen, hapen puutteen tai muun vastaavan vakavan vaaran ehkäisemiseksi tarpeellisista suojelutoimenpiteistä. Käsiteltäessä, säilytettäessä tai siirrettäessä räjähtäviä, tulenarkoja, syövyttäviä tai muita vastaavaa vaaraa aiheuttavia aineita on noudatettava erityistä varovaisuutta. Työntekijälle on annettava vaarallisista aineista työnteon kannalta tarpeelliset tiedot. (Työturvallisuuslaki. 23.8.2002 / 738,38§.)

Ympäristönsuojelulain (4.2.2000/86) 1§:ssä lain tavoitteet on jaettu seitsemään erilliseen tavoitteeseen. Ensimmäisenä tavoitteena on ehkäistä ympäristön pilaantumista ja poistaa sekä, vähentää pilaantumisesta aiheutuvia vahinkoja. Toiseksi tavoitteeksi on kirjattu luonnontaloudellisesti kestävän ja monimuotoisen terveellisen ja viihtyisän ympäristön turvaaminen. Kolmantena tavoitteena on ehkäistä jätteiden syntyä ja niiden haitallisia vaikutuksia. Neljäs tavoite on kokonaisvaltaisesti tehostaa ympäristöä pilaavan toiminnan arviointia ja huomioonottamista. Viidentenä tavoitteena on parantaa Suomen kansalaisten mahdollisuuksia vaikuttaa ympäristöä koskevaan päätöksentekoon. Kuudes tavoite keskittyy edistämään luonnonvarojen kestävää käyttöä. Seitsemäntenä ympäristönsuojelulain tavoitteena on tukea kestävää kehitystä ja torjua ilmastonmuutosta.

Ympäristönsuojelulain tavoitteiden täyttämiseen puhtausalalla saa kattavaa tietoa ja ohjattua oman toiminnan arviointia siivouspalveluiden Pohjoismaisen ympäristömerkinnän kriteerien kautta. Joutsenmerkityllä siivouspalvelulla tarkoitetaan yritystä, joka tarjoaa asiakkailleen ympäristöä mahdollisimman vähän kuormittavaa siivouspalvelua. Tunnusmerkkejä Joutsenmerkityissä siivouspalveluissa on, että kemikaalien käyttö on mahdollisimman vähäistä ja aina, kun mahdollista valitaan ympäristömerkityjä tuotteita. Ympäristökuormituksen vähentäminen kuljetuksissa ja jätehuollossa on yksi keskeinen osatekijä arvioitaessa siivouspalvelun Joutsenmerkki kelpoisuutta. Puhtauspalvelua tuottavan yrityksen tai organisaation henkilökunnan on oltava hyvin koulutettua ja siivouksen laadun on oltava hyvä. (Joutsenmerkin kriteerit veriso 2.3,1.)

Kemikaalilain (599/2013) 1§:n mukaan lain tarkoituksena on suojella terveyttä ja ympäristöä kemikaalien aiheuttamilta vaaroilta ja haitoilta. Kemikaalilain 2§:n mukaan ” laissa säädetään Euroopan unionin kemikaalilainsäädännön täytäntöön sekä eräistä kemikaaleja koskevista kansallisista velvoitteista.” (Kemikaalilaki 599/2013,2§.)

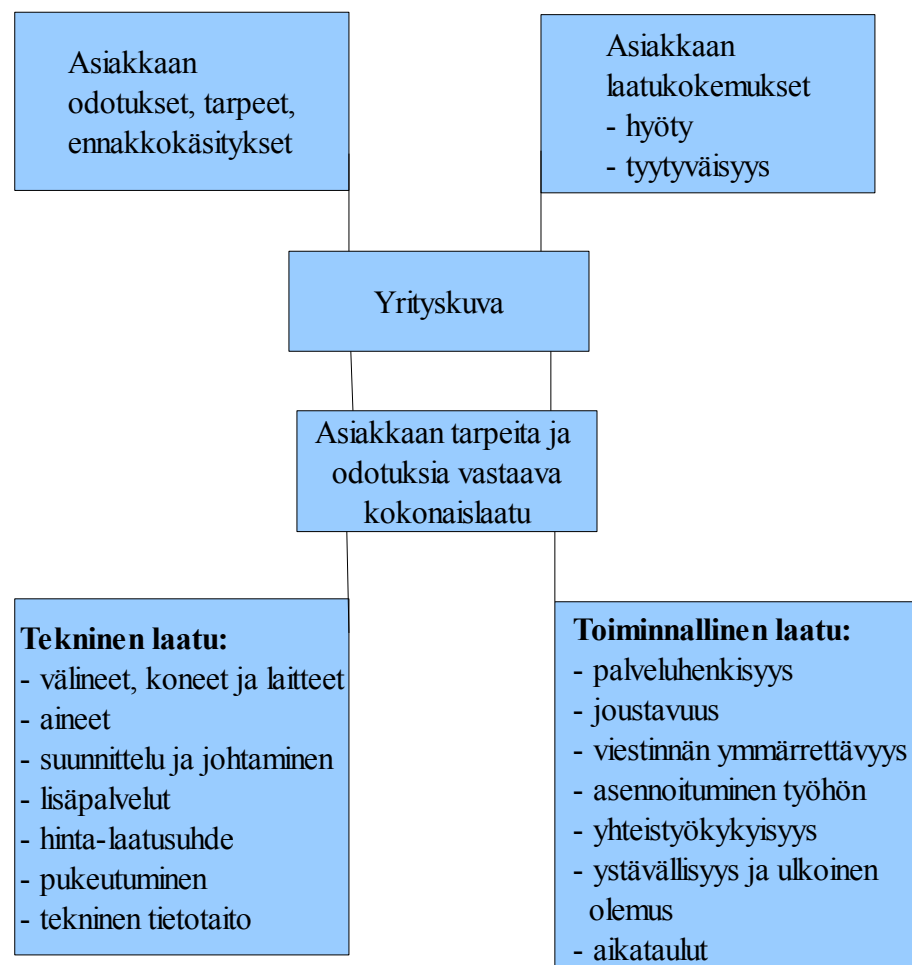
Kemikaalilain 2 §:ssä todetaan myös, että lakia sovelletaan biosidivalmisteisiin, joiden teho perustuu pieneliöön. Biosidit voivat olla kemiallisia aineita, valmisteita tai pieneliöitä. Biosidien tarkoituksena on torjua, tuhota tai tehdä haitalliset eliöt haitattomiksi sekä rajoittaa niiden esiintymistä. Esimerkkinä biosideista voidaan mainita ihon ja pintojen desinfiointiaineet (Tukes 2013).

3 PUHTAUSPALVELUN KOKONAISLAATU

Tässä pääluvussa käsitellään puhtaustalvelun kokonaislaatua. Puhtaustalvelun, kuten kaikkien talvelujen kokonaislaatu on monimutkainen kokonaisuus. Talvelujen osalta asiakkaiden kokemata talvelun laatu muodostuu kahdesta ulottuvuudesta, teknisestä eli lopputulosulottuvuudesta ja toiminnallisesta eli prosessiulottuvuudesta (Grönroos 2009, 98-101).

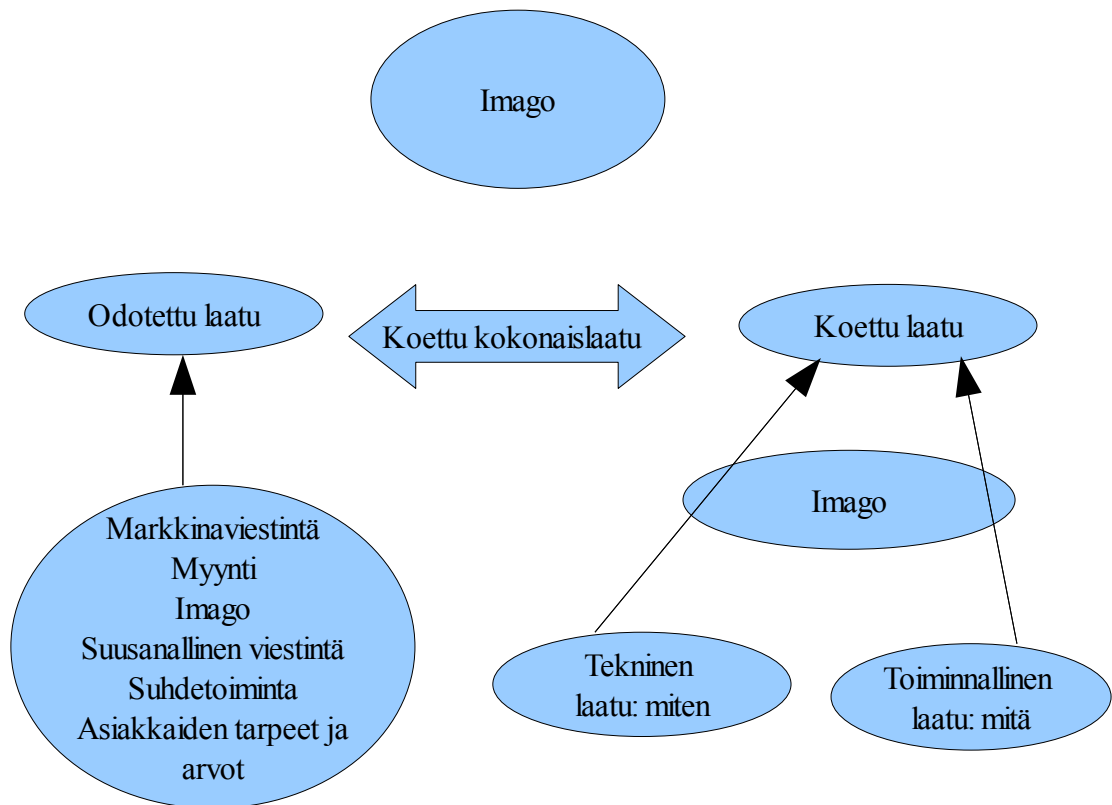
3.1 Puhtaustalvelun kokonaislaadun määritelmä

Puhtaustalalla yleisesti käytössä olevan oppikirjan mukaan puhtaustalvelujen laadulla tarkoitetaan kokonaislaadun kykyä täyttää asiakkaan odotukset ja tarpeet, jossa asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa myös talvelua tuottavan yrityksen imago. Oppikirja painottuu kokonaislaadun määritelmässä enemmän kuvaamaan teknisen- ja toiminnallisen laadun yksittäisiä osatekijöitä kuten kuvio 1 kertoo. (Siivoustyön käsikirja 2009, 33.)



KUVIO 1. Puhtaustalvelun kokonaislaatu (Siivoustyön käsikirja.2009,33)

Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on Grönroosin mukaan kaksi ulottuvuutta, tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. Palveluorganisaatiot tulkitsevat usein, että asiakkaille on merkitsevää, mitä he saavat vuorovaikutuksessaan yrityksen kanssa ja tämän merkitys on suuri asiakkaiden arvioidessa palvelun laatua. Palvelua tuottavat organisaatiot mieltävät, että kokemus vastaa toimitetun palvelun kokonaislaatua, vaikka kysymys onkin vain yhden laadun ulottuvuuden, eli palveluprosessin lopputuloksen tekninen laatu. Koettu palvelun kokonaislaatu muodostuu palvelua tuottavan yrityksen tai organisaation markkinointiviestinnän avulla luomasta odotetusta laadusta, tuotetun teknisen ja toiminnallisen laadun, sekä imagon muodostamasta asiakkaan laatukokemuksesta, kuten kuviossa 2 esitetään. (Grönroos 2009, 100-101.)



KUVIO 2. Koettu kokonaislaatu (Grönroosin mukaan)

Asiakkaiden käsitystä palvelun laadusta on arvioitava säännöllisesti esimerkiksi mittaamalla asiakkaiden tyytyväisyyttä heidän kokemaan laatuun (Grönroos 2009,113). Kokemukseen perustuen puhtauspalvelun kokonaislaadun eli teknisen ja toiminnallisen laadun tuottaminen, mittaaminen ja arviointi vaihtelevat suuresti eri toimijoiden keskuudessa niin julkisella kuin yksityisellä sektorilla.

Siivouksen tavoitteet voidaan asiakkaan, tilaajan ja tuottajan toimesta kiteyttää hygieenisyyteen, turvallisuuteen, edustavuuteen, esteettisyyteen, viihtyvyyteen, toimivuuteen ja taloudellisuuteen. Näistä tavoitteista olisi löydettävä myös puhtauspalvelun kokonaislaadun, siis toiminnallisen laadun ja siivouksen teknisen laadun mittarit. Erityisesti asiakkaan ja puhtauspalvelun loppukäyttäjän näkökulmasta on toisinaan vaikeaa sisäistää toiminnallisen ja teknisen laadun osatekijöiden rajapinta.

4 SIIVOUKSEN TEKNISEN LAADUN MITTAUS- JA ARVIOINTI

Lyhyesti ja pelkistetyksi voidaan todeta, että siivouksen tekninen laatu tarkoittaa siivottavan tilan pinnoilla olevan lian poistamista niin, että suoritettua siivouksen jälkeen tilan kaikki pinnat ovat sen tilan puhtaustason edellyttämällä tasolla. Tilat ovat hygieenisia, viihtyisiä, turvallisia ja terveellisiä kaikille käyttäjille. Tässä pääluvussa käsitellään Suomen Standardisoimisliiton standardi 5994 Siivouksen tekninen laatu. Käsittely keskittyy silmämääräisen tarkastuksen periaatteisiin ja prosesseihin.

4.1 SFS 5994 INSTA 800:2010 standardin tausta ja soveltamisala

Standardisointi tarkoittaa yhteisten toimintatapojen laatimista ja sen tarkoitus on helpottaa viranomaisten, elinkeinoelämän ja kuluttajien arkea. Standardit ovat luonteeltaan suosituksia ja niiden käyttö on pääsääntöisesti vapaaehtoista, mutta viranomaiset voivat edellyttää niiden käyttöä (SFS 2012). Standardi 5994 mahdollistaa yhteismitallisen siivouksen teknisen laadun mittauksen ja arvioinnin sekä antaa mahdollisuuden yksilöidä ja tehostaa puhtauspalvelun kilpailutuksien tarjouspyyntöjä.

Jo 2000-luvun alussa euroopan laajuudessa työryhmässä syntyi standardi EN 13549:2001 Cleaning services – Basic requirements and recommendations for quality measuring systems (SFS 5994 2012, 4-8). Syksyllä 2000 valmistunut standardi INSTA 800:2001 otettiin käyttöön lähes samanaikaisesti Ruotsissa, Tanskassa ja Norjassa tällöin Suomi ei osallistunut hankkeeseen (TPA Andersson 2013,5). INSTA 800:2001 standardin mukaista siivouksen teknisen laadun mittausta ja arviointia on käytetty Suomessa sovellettuna jonkin verran, mutta standardin käyttö ei ole näkynyt puhtausalan toimintaympäristössä yhdenmukaisena laadunseurannan välineenä.

Päätös yhteisen pohjoismaisen standardin laatimisesta syntyi, kun eurooppalaisen standardisointijärjestön CENin komitea CEN/TC 328 Standard Measurement System for Cleaning Performance päätti laatia puitestandardin siivousalan laadunmittauksen yhdenmukaistamiseksi. Tuloksena syntyi SFS 5994 INSTA 800:2010 standardi, joka on laadittu yhteistyössä Norjan, Ruotsin, Suomen ja Tanskan puhtausalan yrittäjien, julkisen ja yksityisen sektorin kiinteistönomistajien kanssa.

Mukana standardin laatimisessa ovat olleet myös työnantajajärjestöjen, tutkimuslaitosten ja ammattijärjestöjen edustus. Standardi on julkaistu sisällöltään identtisenä Islannissa, Norjassa, Ruotsissa, Suomessa ja Tanskassa. Mikäli standardin muulle kielelle kuin englantiin tehdyissä käännöksissä tulkinnat aiheuttavat ristiriitoja silloin noudatetaan englanninkielistä versiota. (SFS 5994 2012,2-4.)

Standardi SFS 5994 kuvaa ja päivittää siivouksen teknisen laadun määrittely- ja arviointijärjestelmän, jossa kuvataan kaksi pääperiaatetta: silmämääräinen tarkastus ja mittauslaitteiden käyttöön perustuva tarkastus. Yksittäisen siivoustehtävän arvioinnissa voidaan käyttää, joko silmämääräistä, tai mittauslaitteisiin perustuvaa periaatetta, tai niiden yhdistelmää. Lääkkeiden tai elintarvikkeiden valmistustiloissa, sekä uimahalleissa ja kylpylöissä tarkastusta voidaan täydentää mittauslaitteilla, jos tiloihin liittyy erityisiä asiakkaan tai lainsäädännön määrittelemiä laatuvaatimuksia. (SFS 5994 2012, 8.) Esimerkkinä voidaan mainita elintarvikkeiden valmistustiloissa tapahtuva pintojen kokonaismikrobimäärien mittaus tai sisäilman puhtauteen merkittävästi vaikuttavan pölymäärän mittaus.

Standardia voidaan soveltaa kaikentyyppisiin rakennuksiin ja tiloihin riippumatta siitä, mitä siivousmenetelmiä, - välineitä tai järjestelmiä käytetään. Standardissa esitetyt kuvaukset koskevat heti siivouksen jälkeen mitattua lopputulosta. Standardissa ei käsitellä siivoukseen liittyvien erilaisten palvelujen tai oheistoimintojen mittausta ja valvontaa. (SFS 5994 2012, 8.)

4.2 Silmämääräisen tarkastuksen pääperiaatteet

Silmämääräinen tarkastus tapahtuu nimensä mukaisesti silmämääräisesti ja tarkastuksessa ei käytetä apuvälineitä tai esimerkiksi käsiä likamäärän määrittelyyn. Lopputulosta koskevissa vaatimuksissa on määritelty se, kuinka paljon eri likatyyppejä saa suoritettua siivouksen jälkeen jäädä kuhunkin arvioinnin kohteena olevaan neljään pintaryhmään. (SFS 5994 2012, 20.) Standardi perustuu kymmeneen pääperiaatteeseen:

1. Standardissa kuvataan 6 eri **laatutasoa**: 0 = alin laatutaso ja taso 5 on korkein. Laatutasot kuvaavat silmämääräisesti havaittavaa siivouksen laatua. Laatutasot määritellään pintaryhmäkohtaisesti ja likakertymien sallittu lukumäärä eri laatutasoilla määritellään tarkastusyksikön koon mukaisesti. Laatutasot ja sallitut likamäärät on kuvattu taulukossa 2.

2. Tilan tarkastusyksiköt jaetaan 4 **pintaryhmään**: huonekalut ja kiintokalusteet, seinät, lattiat ja katot. Lattiapintoihin luetaan kuuluvaksi myös lattiaritilät, kiertoilmapattereiden syvennykset, askelmien ja portaiden, sekä pystysuorat, että vaakasuorat pinnat.
3. Kuvataan **laatuprofiilit** (tietylle tarkastusyksikölle sovittu laatu), joissa on enintään 8 laatuvaatimusta ja mahdolliset lisävaatimukset.
4. **Likatyyppejä** määritellään 4: roskat ja irtolika, pöly, tahrat ja pintalika (kuivunutta tai märkää likaa, joka ei ole aiheutunut vauriosta tai kunnossapidon laiminlyönnistä ja joka on siivouksellisesti poistettavissa)
5. Likatyypit jaetaan kahteen **likaryhmään**: 1 = roskat ja irtolika, pöly ja tahrat, 2 = pintalika, esimerkiksi pinnoille kertynyttä saostumaa.
6. Pinnoilta havaittavat likaryhmät arvioidaan erikseen **helposti tavoitettavilta (A)** ja **vaikeasti tavoitettavilta (NA)** pinnoilta. A = pinta-alaltaan määrittelemätön pinta, joka on helposti siivoojan ulottuvissa. NA = paikka, johon on vaikea yltää tai se ei ole helposti siivottavissa. Esimerkiksi toimiston työpöytä, jonka helposti tavoitettavat osat ovat pienempiä kuin 20 cm x 30 cm tai yli 180 cm:n korkeudella olevat pinnat jota siivotessaan siivoojan täytyy nostaa kätensä hartioiden yläpuolelle.
7. Tilojen koko määrittelee sallittujen likakertymien lukumäärän ja tilat jaetaan 4 eri **kokoluokkaan**:
 - tilat, joiden pinta-ala on korkeintaan 15 m²
 - tilat, joiden pinta-ala on yli 15 m² ja enintään 35 m²
 - tilat, joiden pinta-ala on yli 35 m² ja enintään 60 m²
 - tilat, joiden pinta-ala on yli 60 m² ja enintään 100 m²
 Tilat, joiden pinta-ala on yli 100 m² jaetaan pienemmiksi tarkastusyksiköiksi, jolloin tila jaetaan mahdollisimman suuriin samankokoisiin alueisiin.
8. Tilojen **tarkastus** tehdään heti siivouksen jälkeen aina kuitenkin ennen tilojen käyttöä.
9. Tarkastuksessa kirjataan erikseen kaikkien neljän pintaryhmän likakertymät.
10. Tilojen siivous on **hyväksytysti suoritettu**, jos likakertymien määrä jokaisessa pintaryhmässä on korkeintaan yhtä suuri kuin kyseiselle laatutasolle sallittu lukumäärä, kuten taulukossa 3 on esitetty. (SFS 5994 2012, 6-8).

TAULUKKO 3. Laatutasot.Salittu likamäärä (SFS 5994 2012, 24)

| | Likaryhmä 1 | | | | Likaryhmä 2 |
|-----------|---|--|---|--|--|
| Laatutaso | Tilat (IU), joiden pinta- ala enintään 15 m ² | Tilat (IU), joiden pinta- ala yli 15 m ² ja enintään 35m ² | Tilat (IU), joiden pinta- ala yli 35 m ² ja enintään 60 m ² | Tilat (IU), joiden pinta- ala yli 60 m ² ja enintään 100 m ² | Tilat (IU), joiden pinta- ala 0 m ² – 100 m ² |
| 5 | A: 1 NA: 1 | A: 1 NA: 2 | A: 2 NA: 4 | A: 4 NA: 6 | A: 0 % NA: 0 % |
| 4 | A: 2 NA: 3 | A: 3 NA: 5 | A: 5 NA: 6 | A: 7 NA: 8 | A: 10 % NA: 10 % |
| 3 | A: 5 NA: 6 | A: 6 NA: 8 | A: 9 NA: 12 | A: 12 NA: 18 | A: 25 % NA: 25 % |
| 2 | A: 7 NA: 8 | A: 8 NA: 10 | A: 13 NA: 15 | A: 18 NA: 20 | A: 50 % NA: 50 % |
| 1 | A: 10 NA: unl | A: 12 NA: unl | A: 18 NA: unl | A: 24 NA: unl | A: 75 % NA: 75 % |
| 0 | > taso 1 | > taso 1 | > taso 1 | > taso 1 | > taso 1 |

4.3 Siivouksen teknisen laadun arviointi

Siivouksen teknisen laadun arviointi tulee suorittaa arvioitavassa tilassa heti siivouksen jälkeen ja aina ennen tilojen käyttöönottoa. Arviointi kohdistuu tilojen kaikille pintaryhmille: huonekaluille ja kiintokalusteille, seinä-, lattia- ja kattopinnoille. Ryhmään 1 kuuluvan lian määrän silmämääräisessä arvioinnissa arvioija laskee eri pintaryhmissä olevien eri likatyyppien lukumäärän, sekä helposti, että vaikeasti tavoitettavilta pinnoilta. Saatujen likakertymien lukumäärä: roskien ja irtolian, pölyn sekä tahrojen osalta lasketaan yhteen ja tämän jälkeen saatuja tuloksia verrataan tilan laatutason mukaisiin vaatimuksiin Pintalian, eli likaryhmään 2 kuuluvan lian määrän arvioinnissa tarkastaja tekee arvioinnin likimääräisesti eli arvioi kuinka monta prosenttia kyseisen pintaryhmän siivottavista pinnoista on likaisia. (SFS 5994 2012,26.)

Ryhmään 1 kuuluvan lian arvioinnin osalta laatutasovaatimukset täyttyvät silloin, kun kunkin pintaryhmän laskettujen likakertymien kokonaismäärä on tarkastusyksikön (tilan) koolle ja sovitulle laatutasolle sallittu likakertymien lukumäärä.

Ryhmään 2 kuuluvan lian arvioinnin osalta laatutason vaatimukset on täytetty, kun pintalian prosenttiosuus pintaryhmissä on korkeintaan tarkastusyksikön koolle ja laatutasolle ilmoitettu prosenttiosuus. Taulukossa 3 on ilmoitettu sallitut likamäärät. Laatuarviointi tehdään tilakohtaisesti ja silmämääräisessä arvioinnissa arvioidaan asiakkaan ja puhtauspalvelun tuottajan palvelusopimuksen mukaiset pinnat. Tarkastusyksikkö hyväksytään tai hylätään perustuen siihen, vastaako saavutettu laatutaso tarkastusyksikön laatuprofiilia. (SFS 5994 2012,26.)

4.4 Tarkastusmenettely ja -ehdot

Kun palvelusopimuksen mukaisesti suoritettua siivouksen teknisen laadun mittaamiseen ja arviointiin käytetään (INSTA 800:2010) järjestelmää on noudatettava standardin 5994 mukaisia menettelyjä. Tarkastus tulee suorittaa vähintään kerran kolmessa kuukaudessa ja tarkastuksen tulee tapahtua heti siivouksen jälkeen kuitenkin viimeistään ennen tilojen uudelleen käyttöä. Palvelusopimuksessa on yksilöitävä selkeästi ja yksityiskohtaisesti, mitä tarkastus kattaa. Palvelusopimuksessa on määriteltävä rakennukset, tilat ja jako tarkastusyksiköihin, eri pintaryhmille tehtävän siivouksen perusteellisuus, eri tilatyyppeiden ja pintaryhmien laatuprofiilit, sekä mahdolliset likatyypejä (esimerkiksi pölyn tai tahrojen) koskevat lisävaatimukset. (SFS 5994 2012, 28.)

Siivouksen teknisen laadun silmämääräisen tarkastuksen ja arvioinnin voivat suorittaa siivoojat, kun he tarkastavat työtään siivouksen jälkeen. Tarkastus voidaan toteuttaa myös yhteistyönä siivoojien ja heidän esimiestensä kanssa, joko yksin tai yhteistyössä asiakkaan kanssa, tai tarkastuksen voi suorittaa asiakas, tai asiakkaan nimeämä ulkopuolinen henkilö. (SFS 5994 2012, 28.)

Silmämääräisen tarkastuksen tiloissa suoritettava henkilö käyttää liikuessaan tilan luontevia kulkureittejä havainnoiden ja kirjaten ylös kaikilla pinnoilla olevat likamäärät. Tarkastus tulee aloittaa lattiapinnoilta, jotta lattiat eivät likaantuisi tarkastuksen aikana. Lattiapintojen tarkastuksen jälkeen tehdään havainnot huonekalujen ja kiintokalusteiden osalta ja edetään lopuksi seinä- ja kattopintojen tarkastukseen. Tarkastuksessa ei käytetä apuna esimerkiksi käsiä, siivouspyyhkeitä tai muita apuvälineitä paitsi tikkaita, joita voidaan hyödyntää korkealla olevien pintojen arvioinnissa.

Epäselvissä tapauksissa voidaan käyttää sopivaa menetelmää varmistamaan onko tahra tai pintalika siivouksellisesti poistettavissa, vai onko se rakennuksen kunnossapidon laiminlyönnin seurausta. (SFS 5994 2012,26.) Tarkastaja voi käyttää tulosten laskemiseen liitteessä 2 esitettyä arviointilomaketta (SFS 5994 2012, 121).

4.5 Raportointia koskevat vaatimukset

SFS 5994 standardin mukaan asiakkaille annettavassa siivouksen teknisen laadun tarkastusta koskevan raportin on sisällettävä seuraavat yleistiedot:

- tarkastuksen tarkoitus
- tarkastuksen suorittaneiden henkilöiden sekä vastuuhenkilöiden nimet
- tarkastettava alue: yritys, osoite, kerros
- tarkastuksen päivämäärä ja kellonaika
- kaikki tarkastukseen liittyvät erityisjärjestelyt, katso kohdat 5.1.2 (SFS 5994 2012,22.) 7.2.1 (SFS 5994 2012,28.) ja liite C.(SFS 5994 2012,48.)

Raportissa on esitettävä myös seuraavat tarkastukseen liittyvät tiedot:

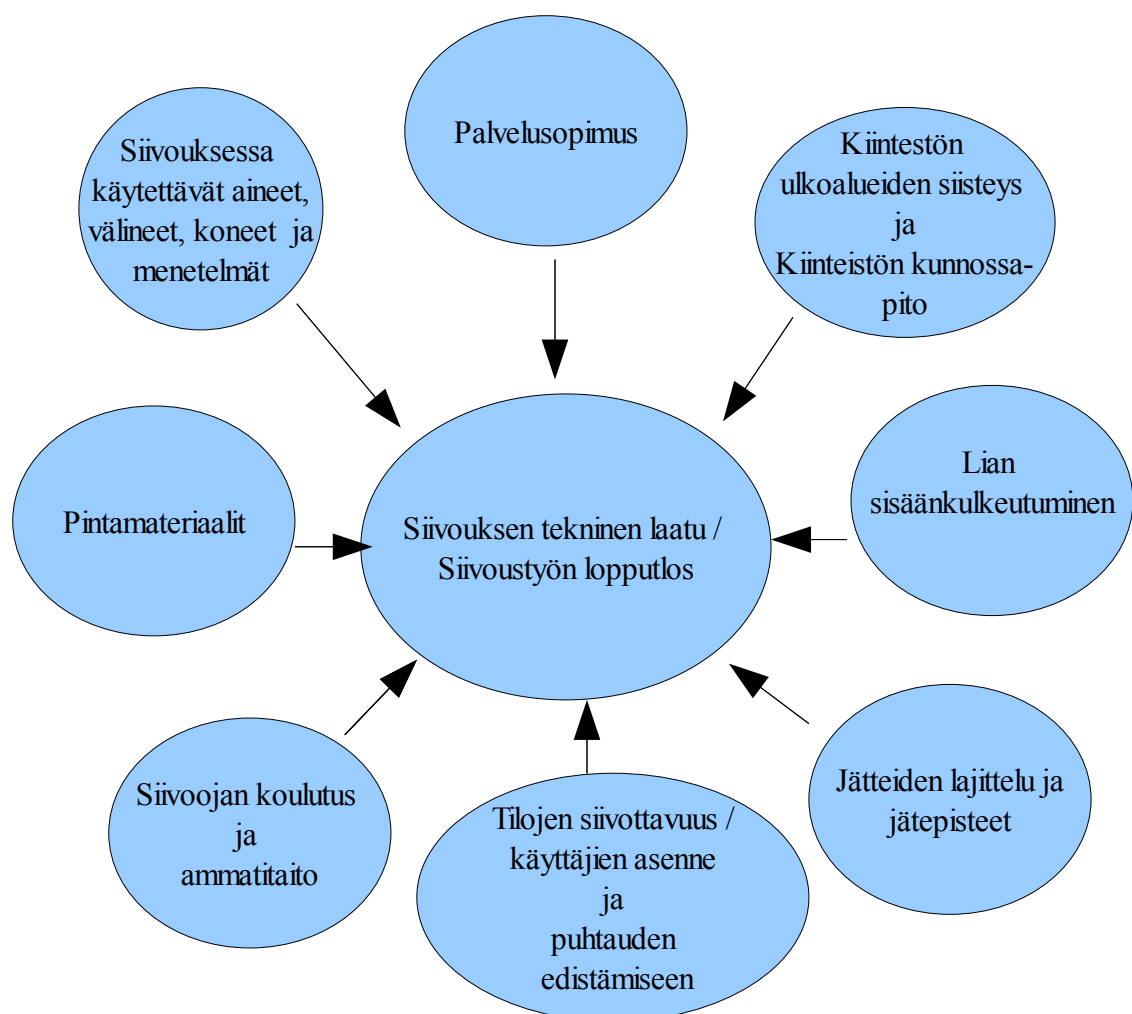
- tarkastusyksikköjen lukumäärä kussakin erässä (N)
- tarkastettavaksi valittujen tarkastusyksikköjen lukumäärä (n)
- hyväksymisluku (A_c)
- hylkäysluku (jos käytetään kaksinkertaista näytteenottosuunnitelmaa). (SFS 5994 2012, 38).

Liitteessä 3 on malli siivouksen teknisen laadun tarkastuksen raportointilomakkeesta (report from for inspection of cleanin quality). (SFS 5994 2012,123.) Raportissa on ilmoitettava vähintään kaikkien, sekä hylättyjen, että hyväksytyjen otosten tulokset ja kussakin otoksessa hyväksytyjen, tai hylättyjen tarkastusyksikköjen määrä. Raporttiin on myös kirjattava edellä mainittujen tietojen seuraukset: esimerkiksi onko tarkastus jostain syystä keskeytetty, tai suoritetaanko ylimääräinen laadunvalvonta. (SFS 5994 2012,38.)

4.6 Siivouksen teknisen laadun kokonaisuus

Edellä on esitetty standardisoitu siivouksen teknisen laadun mittaus- ja arviointijärjestelmä. Siivouksen teknisen laadun tavoitellun lopputuloksen kannalta on oleellista, että sisäistetään ne osatekijät, jotka vaikuttavat tuotettuun siivouksen tekniseen laatuun, eli siivoojan tekemän työn lopputulokseen.

Kuviossa 3 on esitetty tekijän näkemys niistä siivouksen teknisen laadun osatekijöistä, jotka vaikuttavat siivoustyön lopputulokseen.



KUVIO 3. Siivouksen teknisen laadun osatekijät (Tekijän näkemys)

Puhtauspalvelun **palvelusopimus** on asiakkaan ja palvelutuottajan välinen sopimus puhtauspalvelun tuottamisesta ja sen ehdoista. Palvelusopimusta voidaan täydentää erillisellä laatusopimuksella, joka sisältää puhtauspalvelun laadunhallinnan ja yhteistyön kehittämisen. Laatusopimus voidaan laatia myös erillisenä sopimuksena. Palvelusopimukseen liittyy olennaisena osana palvelukuvaus, jossa kirjallisesti kuvataan sovitut tilakohtaiset puhtaustasot, sekä tiloissa tehtävät siivous- ja palvelutehtävät. (SFS 5967 2010, 2.) Palvelusopimuksen perustana tulee olla sopimuksen kohteena olevan tai olevien tilojen siivoustyömäärämitoitus. Tällä hetkellä Suomessa on kaksi ohjelmistotoimijaa Atop-Tieto Oy ja Clean Basic Oy, jotka ovat erikoistuneet mm. siivoustyömäärämitoituksen ohjelmistoihin (Atop-Tieto ja Clean Basic).

Julkisten organisaatioiden käytössä on pääsääntöisesti jomman kumman yrityksen mitoitusohjelma. Yksityisellä sektorilla käytetään myös yrityksiensä kehittämiä ohjelmia siivoustyömäärän laskentaan. Asiakkaan ja palveluntuottajan näkökulmasta paras ja realistinen siivoustyömäärämitoitus edellyttää, että mitoitettavan kohteen tilojen tilakohtaiset puhtaustasot ja laatuprofiilit on määritelty, sekä tiloissa suoritettu kohdekartoitus. Kohdekartoituksen aikana todetaan tilojen likaisuusasteet, siivottavuus, kalusteiden määrä, pintamateriaalit, tilojen kunto, sekä muut mahdolliset siivouksen tuottamiseen vaikuttavat tekijät.

Kiinteistöjen **ulkoalueiden hoito** kohdistuu yleensä piha- katualueisiin. Ulkoalueiden hoitoon luetaan kuuluvaksi esimerkiksi puhtaanapito, lumityöt sekä liukkauden torjunta. Myös kiinteistön ulkoalueiden hoidossa korostuvat alueiden siisteyden ja puhtauden, sekä turvallisuus-, että terveystieteelliset näkökulmat.

Kiinteistöjen **sisääntulojen ja tuulikaappien** mattoratkaisut on suunniteltu irrottamaan likaa ja kosteutta, joten sisätiloihin kulkeutuvan lian määrä vähenee. Toimivien mattoratkaisujen suunnittelu vaatii tietämystä tai arviointia tilojen päivittäisestä kävijämäärästä, sekä selvitystä mitä likaa (hiekkaa, katupöly, öljy, vesi, suola) kävijöiden jaloissa siirtyy sisätiloihin. (KT-Kiinteistötarvike.)

Kiinteistön kokonaistoiminnan huomioiva **jätehuoltosuunnitelma** varmistaa jätelain mukaisen jätteiden asianmukaisen keräämisen ja käsittelyn. Suunnitelmassa tulee kartoittaa syntyvän jätteen määrä ja laatu, sekä suunnitella käsittely ja nimetä vastuuhenkilöt. Eri jätelajeille tulee olla asianmukaiset keräysastiat sekä lajitteluohjeet. (Siivoustyönkäsi- ja kirjasto 2009, 215-216.)

Tekijän näkemyksen mukaan siivoustyötä tuottavan henkilön näkökulmasta **siivottavuus** merkitsee sitä, että palvelusopimuksen mukainen siivoustyö voidaan toteuttaa turvallisesti, ergonomisesti ja tehokkaasti työskennellen. Tuotetun siivouksen lopputulokseen vaikuttaa oleellisesti tilan siivottavuus. Työpöydällä ja ikkunalaudalla on runsaasti siivoustyön toteutusta haittaavia ja siivottavuutta heikentäviä esineitä ja tarvikkeita (kuva 1). Tilan ikkunat ja ikkunarakenteet ovat niin vanhat, että ikkunoiden pesu on työturvallisuusriski ja eri likatyypin pitkäaikainen kertyminen näkyy pinnoilla selvästi (kuva 2). Työpöydän alla valtoimenaan olevat johdot haittaavat siivoustyötä ja keräävät runsaasti pölyä ja roskia (kuva 3).



KUVA 1: Työpöytä ja ikkunalauta
(Kuva: Seija Vaitti 2013)



KUVA 2: Ikkunoiden kunto
(Kuva: Seija Vaitti 2013)



KUVA 3: Vallattomat johdot (Kuva: Seija Vaitti 2013)

Siivoushenkilön ammattitaito koostuu laajasta kokonaisuudesta, jossa siivouksen teknisellä osaamisella on suuri merkitys. Esimerkkinä voidaan ottaa laitoshuoltajan ammattitutkinnon näyttötutkinnon perusteiden mukaiset ammattitaitovaatimukset.

Laitoshuoltajan ammattitutkinto muodostuu kahdesta pakollisesta ja kahdesta valinnaisesta tutkinnon osasta. Pakollisia tutkinnon osia ovat siivouspalvelut ja perussiivouspalvelut. Valinnaisia tutkinnon osia on 11 kuten taulukossa 4 on esitetty. (Näyttötutkinnon perusteet Laitoshuoltajan ammattitutkinto 2013,12.)

TAULUKKO 4. Laitoshuoltajan ammattitutkinnon osat ja tutkinnon muodostuminen. (Näyttötutkinnon perusteet Laitoshuolatajan ammattitutkinto 2013,12.)

| |
|---|
| Pakolliset tutkinnon osat |
| 3.1 Siivouspalvelut |
| 3.2 Perussiivouspalvelut |
| Valinnaiset tutkinnon osat, joista on valittava kaksi tutkinnon osaa |
| 3.3 Asiakaslähtöinen palvelujen tuottaminen |
| 3.4 Ateriapalvelut |
| 3.5 Avustaminen ja huolenpito |
| 3.6 Erityissiivouspalvelut |
| 3.7 Huonekasvien huoltaminen |
| 3.8 Laitoshuoltopalvelut |
| 3.9 Tekstiilien huoltaminen |
| 3.10 Työalueeseen opastaminen |
| 3.11 Ympäristöhuoltopalvelut |
| 3.12 Yrittäjänä toimiminen |
| 3.13 Muun ammatti- tai erikoisammattitutkinnon osa |

Laitoshuoltajan ammattitutkinnon näyttötutkinnon perusteiden mukaan siivouspalvelujen tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset tulee osoittaa siivouspalvelutehtävissä aidossa työympäristössä. Tutkinnon suorittajan on laadittava toteuttamiskelpoinen suunnitelma ylläpitosiivouksen ja jaksottaisten siivoustöiden suorittamisesta. Suunnitelma on laadittava asiakaslähtöisesti ja niin, että kohteen sovitut puhtaustasovaatimukset täyttyvät. Ammattitaito osoitetaan tutkintotilaisuudessa, jolloin siivouksen teknisen osaamisen näkökulmasta tutkinnon suorittajan on toteutettava ylläpitosiivous joustavasti ja mahdolliset muutostarpeet huomioiden laatimansa suunnitelman mukaisesti. Työskentelyn tulee olla ammattimaista, joka näkyy pintamateriaalien tunnistamisessa, siivousaineiden, -menetelmien, -välineiden, -koneiden valinnoissa ja käytössä, ympäristöä huomioivassa työskentelyssä, jätteiden lajittelussa, sekä oman työn ja työsuorituksen arvioinnissa. (Näyttötutkinnon perusteet Laitoshuoltajan ammattitutkinto 2013, 14-17.)

Tutkinnon osan arvioinnin suorittavat opetusalan, työntekijöiden ja työnantajan edustajat, jotka seuraavat ja arvioivat tutkintotilaisuuden kulkua antaen siitä kirjallisen arvioinnin. Tutkinnon osa on hyväksytysti suoritettu, kun tutkinnon osan perusteissa vaadittu osaaminen on osoitettu. (Näyttötutkinnon perusteet Laitoshuoltajan ammattitutkinto 2013, 14-17.)

Pintamateriaalit sekä niiden hoidon hallinta ovat osa siivoajan ammattitaitoa. Tekijän näkemyksen mukaan pintamateriaalien merkitys siivouksen teknisen laadun toteutumisen kannalta voidaan nähdä laajempänä kokonaisuutena. Kiinteistössä olevien pintamateriaalien hoidon ja kunnossapidon historiaa ei useinkaan ole dokumentoitu lainkaan, joten ei ole varmuutta mitä puhdistus-, hoito- ja suoja-aineita on vuosien saatossa käytetty ja mikä vaikutus näillä aineilla on ylläpito-, jaksottaisten- ja perussiivoustöiden lopputulokseen. Uusien pintamateriaalien kohdalla materiaalin oikealla asennuksella sekä materiaalivalmistajan ohjeiden mukaisesti suoritettulla käyttöönottopuhdistuksella on suuri merkitys siivouksen teknisen laadun lopputulokseen. Onnistunut asennus ja käyttöönottopuhdistus edesauttavat ylläpito- ja jaksottaisten siivoustöiden laadukasta lopputulosta, kun taas epäonnistunut asennus tai käyttöönottopuhdistus heikentävät siivoustyön teknistä laatua koko materiaalin elinkaaren ajan.

Osa siivoajan ammattitaitoa on käyttää työssään sovittuja **puhdistus- ja hoitomenetelmiä, sekä siivousaineita ja -välineitä** tehokkaasti (Näyttötutkinnon perusteet Laitoshuoltajan ammattitutkinto 2013,16). Siivouksen teknisen laadun lopputuloksen kannalta on suuri merkitys sillä, että käytössä olevien aineiden ja menetelmien avulla pinnoilla oleva lika saadaan tehokkaasti ja varmasti poistettua.

Siivoajalla ei läheskään aina ole mahdollisuutta vaikuttaa hankintoihin ja toisaalta puolueetonta, laaja-alaista ja vertailukelpoista tutkimusmateriaalia esimerkiksi eri siivousvälineiden ja -menetelmien liianirrottamis ja -sitomiskyvystä on vaikea löytää.

Atop-Tieto Oy on kehittänyt siivouksen teknisen laadun seurantaan ohjelmiston, jossa laatukierrokset voidaan toteuttaa mobiiliin tai kämmenlaitteen avulla suoraan www-palvelimelle. Laatukierrokset voidaan suorittaa myös INSTA 800 laatustandardin mukaisesti. (Atop-Tieto Oy.) Ohjelmisto on ollut markkinoilla vasta niin vähän aikaa, että sen käyttökelpoisuuden arviointi ei ole mahdollista vielä tehdä.

5 PUHTAUSPALVELUN TOIMINNALLINEN LAATU

Puhtauspalvelun toiminnallinen laatu muodostuu palveluhenkisyydestä, joustavuudesta, viestinnästä, asenteesta työhön, yhteistyökykyisyydestä, ulkoisesta olemuksesta ja aikatauluista. Puhtauspalvelun laatu on kokonaispalvelun kykyä täyttää asiakkaan tarpeet ja odotukset. (Siivoustyön käsikirja 2009,33.)

5.1 Toiminnallisen laadun osatekijät

Puhtauspalveluja voidaan määritellä eri tavoin. Esimerkiksi terveyskeskusten ja sairaaloiden palvelu pyrkii ihmisten terveyden edistämiseen ja se on niiden päätoiminto. Puhtauspalvelut ovat tästä näkökulmasta tukipalveluja, koska puhtauspalvelut eivät ole toimintoja, joita varten terveyskeskus tai sairaala on olemassa. Toisaalta puhtauspalveluja tuottaville, markkinoiville ja kehittäville yrityksille puhtauspalvelut ovat päätoiminto. (Siivoustyön käsikirja 2009, 30.) Terveyskeskukselle tai mille tahansa kiinteistölle puhtauspalveluja tuottavan organisaation menestyksen ydin on tunnistaa asiakkaat. Asiakkaita ovat palvelusopimuksen allekirjoittaneen organisaation lisäksi kaikki asiakkaan tiloissa käyvät henkilöt (mm.tavarantoimittajat, viranomaiset sekä muut palveluntuottajat). Eri kiinteistöjen laaja asiakaspinta asettaa suuria haasteita oikeiden toiminnallisten laadun osatekijöiden merkittävyyden arviointiin.

5.2 Palvelun laatukokemuksen syntyminen

Puhtauspalvelun laatukokemus syntyy vuorovaikutustilanteessa asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Asiakkaan kokeman laatukokemuksen kannalta palveluntarjoajan resurssit ja toimintatavat ovat ratkaisevia tekijöitä. (Albanese,P. 2012). Kaiken työn tavoitteena on asiakkaan tyytyväisyys ja asiakkaan kohtaaminen on joka kerta ainutlaatuinen tapahtuma, jossa ensivaikutelma luodaan usein muutamissa sekunneissa (Puhtaus&Palvelusektori 5/2013,10). Pitkänen (2006) painottaa, että asiakkaan kohtaaminen on totuuden hetki ja aina inhimillinen tapahtuma. Mahdollisesti kohtaaminen ratkaisee koko palvelutapahtuman onnistumisen ja siinä syntyvät vaikutelma ja mielikuva vaikuttavat siihen kokeeko asiakas palvelun houkuttelevana.

Kohtaamisen aikana saadut kokemukset vaikuttavat asiakkaan päätökseen, joten ei ole yhdentekevää, miten asiakas kohdataan, kun halutaan tuottaa kannattavaa ja kilpailukykyistä palvelua. (Pitkänen 2006, 7.)

Totuuden hetkellä palveluntuottajalla on tässä ja juuri nyt mahdollisuus vakuuttaa asiakas tuotetun palvelun laadusta. Esimerkkinä siivoojan kohtaamisesta muodostunut mielikuva vaikuttaa mahdollisesti asiakkaan käsitykseen siivoojan edustamasta organisaatiosta ja kenties koko puhtausalasta. (Rinne 2013.)

Siivoustyön käsikirja (2009) painottaa, että siivoojien ja muiden puhtausalalla työskentelevien henkilöiden työ on yhteiskunnallisesti merkittävää perustyötä, joka luo turvalliset, terveelliset, viihtyisät ja toimivat työolosuhteet tilojen käyttäjille. Siivoustyö suoritetaan usein tilankäyttäjien olessa läsnä, joten siivoojien kontaktipinta asiakkaiden kohtaamiseen on laaja ja tapahtuu aina uudelleen ja uudelleen. Siivoojan jokapäiväiset vuorovaikutustilanteet asiakkaan kanssa ovat tunnetasolla tapahtuvia kohtaamisia, joissa puhtauspalvelu tuotetaan tässä ja nyt. Jokaiseen palvelutilanteeseen liittyy odotuksia, joiden toteutuminen vaikuttaa asiakkaan kokemukseen. (Siivoustyön käsikirja 2009, 27-29.)

5.3 Asiakkaan laatukokemuksen mittaaminen

Storbackan ja Lehtisen (1998) mukaan varsin usein asiakastyytyväisyysajattelu rajoittuu vain siihen, että toimitaan asiakkaan ilmaisemien tarpeiden pohjalta, kun lähtökohtana pitäisi olla asiakkaan tarpeiden syvälinen ymmärtäminen. Asiakas pitäisi tuntea niin hyvin ja syvällisesti, että asiakastyytyväisyyttä osataan mitata innovatiivisista lähtökohdista, sellaisten tarpeiden pohjalta, joista asiakas ei itsekään ole selvillä. (Storback & Lehtinen 1998, 17.)

Albanesen mukaan palvelun toiminnallisen laadun osatekijöitä voidaan tarkastella esimerkiksi SERVQUAL-menetelmän kautta. Menetelmä perustuu asiakkaan odotuksien ja kokemusten välisen eron käsitteeseen, joissa laatu koetaan vertailemalla eri laatuattributteja koskevia odotuksia ja kokemuksia toisin sanoen miten asiakkaat kokevat palvelun laadun. Menetelmässä palvelun laadun osatekijät on jaettu viiteen osaluueeseen:

1. Konkreettinen ympäristö (yrityksen käyttämät tilat, laitteet, materiaalit)
 - siivoustilat, -välineet, -menetelmät ja -koneet
 - palveluhenkilön ulkoinen olemus: työvaatteet, ystävällisyys ja siisteys
2. Luotettavuus (yritys tarjoaa täsmällistä ja virheetöntä palvelua)
 - puhtauspalvelu tuotetaan oikein ensimmäisellä kerralla: työn lopputulos on sopimuksen ja palvelukuvauksen mukainen
 - sovittu dokumentointi, esimerkiksi laaturaportit toimitetaan ajallaan
3. Reagointialttius (yrityksen työntekijöiden halukkuus auttaa asiakasta)
 - puhtauspalvelun työntekijä tuntee toimintaympäristön ja osaa, sekä haluaa opastaa ja auttaa nopeasti ja asiantuntevasti
 - palvelu tapahtuu ajallaan ja sovitusti
4. Vakuuttavuus (yrityksen työntekijöiden luotettavuus, turvallisuuden tunne)
 - työntekijöiden tunnistettavuus (henkilökortti)
 - ammattisanaston käyttö, ammattimainen ja asiantunteva työskentely
 - palvelutilanteen lopputuloksen varmistaminen
5. Empatia (yrityksen työntekijä ymmärtää asiakkaan ongelmia, kohtelee heitä hyvin)
 - aito pyrkimys ymmärtää asiakkaan tarpeet
 - asiakkaalle puhutaan kieltä, jota he ymmärtävät

Näitä viittä osa-aluetta kuvataan yhteensä 22:lla eri attribuutilla, joihin vastaajat arvioivat seitsemän kohdan asteikolla (täysin samaa-täysin eri mieltä) odotuksensa palvelulta ja vastaavasti heidän kokemansa palvelun. Näiden odotusten ja kokemusten perusteella voidaan laskea kokonaislaatua kuvaava tulos. Mitä suurempi ero on asiakkaiden odotusten ja koetun laadun välillä, sitä heikompana palvelun laatua voidaan pitää. Tärkeää on myös tarkastella tuloksia osa-alueittain, jotta palvelun laatuongelmien syyt selviävät (Albanese,P. 2012).

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksen lähtökohtana oli tekijän kiinnostus puhtauspalvelun toimintaympäristön arkitodellisuuteen ja siellä toteutuvaan puhtauspalvelun kokonaislaatuun: siivouksen teknisen laadun ja puhtauspalvelun toiminnallisen laadun mittaukseen ja arviointiin.

6.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimusongelmana oli puhtauspalvelun toiminnallisen ja siivouksen teknisen laadun mittaus- ja arviointi. Kuten johdanto-osassa ja toisessa pääluvussa on todettu puhtausalan toimintaympäristössä havaitut ja todetut haasteet tarvitsevat käyttökelpoisen ja oikeudenmukaisen siivouksen teknisen laadun ja puhtauspalvelun toiminnallisen laadun mittaus- ja arviointijärjestelmän.

Tutkimuskysymyksiä avulla oli tarkoitus selvittää siivouksen teknisen laadun mittaus- ja arviointijärjestelmän (INSTA 800:2010) SFS 5994 standardin käyttökelpoisuutta ja tunnettavuutta puhtausalan organisaatioissa, siivouksen teknisen laadun mittaamista yleensä, sekä löytää toimivia mittareita puhtauspalvelun toiminnallisen laadun mittaamiseen ja arviointiin. Tämän pohjalta keskeisiä tutkimuskysymyksiä ovat:

- ➔ Kuinka laajasti siivouksen teknistä laatua mitataan ja arvioidaan puhtausalan tilaaja- ja tuottajaorganisaatioissa?
- ➔ Millainen kyky puhtausalan organisaatioilla on käyttää INSTA 800:2010 mittaus- ja arviointijärjestelmää?
- ➔ Mitkä ovat puhtauspalvelun toiminnallisen laadun mittarit?

6.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimustyössä voidaan käyttää hyväksi monenlaisia menetelmiä. Tutkimuskirjallisuudessa menetelmät jaetaan yleensä kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 40). Laadullisella (kvalitatiivisella) tutkimuksella pyritään ilmiön kuvaamiseen, ymmärtämiseen ja tulkintaan (Kananen 2008, 24). Kvalitatiivinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, jossa aineisto kootaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2001,155).

Tutkija osallistuu aktiivisesti ja tekee tiivistä yhteistyötä toimeksiantajan kanssa. Tutkimuksella saavutettava tieto on subjektiivista (Kananen 2008, 27). Kvalitatiivinen tutkimus on joustava ja se mahdollistaa tutkimukseen osallistuvien henkilöiden hiljaisen tiedon ja kokemusten syvällisen tarkastelun.

Tutkimuksen aineistonkeruu menetiminä on käytetty osallistuvaa havainnointia ja kyselyjä empiirisen aineiston kokoamiseen. Havainnoinnin avulla on mahdollisuus saada tietoa siitä, toimivatko ihmiset niin kuin he väittävät toimivansa. Havainnointia on myös pidetty eri tieteiden yhteisenä ja välttämättömänä perusmenetelmänä. (Hirsijärvi ym. 2009, 212-213.) Ojasalon ja kumppaneiden mukaan havainnoinnin avulla on mahdollista saada hyödyllistä ja arvokasta tietoa miten ja miksi ihmiset käyttäytyvät ja mitä tapahtuu luonnollisessa toimintaympäristössä (Ojasalo ym. 2009, 65-66).

Kysely on menetelmänä varsin nopea ja tehokas. Kyselytutkimuksen heikkoutena pidetään sitä, ettei pystytä arvioimaan miten vastaajat suhtautuvat kyselyyn, kuinka paljon he tietävät tutkittavasta asiasta, tai miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat. (Ojasalo ym. 2009, 108.) Kysymyksien tulisi tukea kehittämistyön tavoitteita ja kysymysten tulisi olla yksiselitteisiä, niin että vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. Kyselyn käytön perusvaatimus ja edellytys on, että tutkittavasta ilmiöstä on riittävästi aiempaa tietoa. (Ojasalo ym. 2009, 109.)

Ojasalon ym. mukaan havainnointi on hyödyllinen tutkimuksellinen kehittämistyön menetelmä, jonka avulla on mahdollisuus saada arvokasta tietoa esimerkiksi siitä, miten henkilöt todella käyttäytyvät aidossa toimintaympäristössä. Havainnointia voidaan mainiosti käyttää esimerkiksi haastattelun tai kyselyn tukena. (Ojasalo ym. 2009, 103.) Havainnoinnin menetelmiä on useita ja ne voidaan kuvata kahdella jatkumolla: systemaattisella havainnoinnilla ja osallistuvalla havainnoinnilla. Karkeasti voidaan todeta, että systemaattinen havainnointi tapahtuu tarkasti rajatuissa tiloissa, esimerkiksi tutkimushuoneessa tai luonnollisissa tilanteissa, kuten siivoojan työympäristössä esimerkiksi toimistotilan siivouksessa. Tärkeä ja olennaisin piirre systemaattisessa havainnoinnissa on luokitteluskeemojen laatiminen ja niiden käyttö. (Hirsijärvi ym. 2009, 214-215.)

Osallistuvalla havainnoinnilla on tyypillistä, että tutkija osallistuu toiminnan havainnointiin tutkittavien ehdoilla. Osallistuvaa havainnointia voidaan nimittää myös kenttätutkimukseksi, jossa tutkija pyrkii pääsemään havainnoitavan ryhmän jäseneksi. (Hirsijärvi ym. 2009, 216.) Havainnointia voidaan käyttää joko itsenäisesti sellaisenaan tai yhdessä haastattelun lisänä ja tukena. Havainnointi menetelmänä vaatii ennakkoon valmistelua ja toimenpiteitä. Onnistunut ja luotettava havainnointi edellyttää, että havainnoinnin tavoitteet ja vaadittu tarkkuus on etukäteen määritelty. Tutkijan on saatava lupa toimeksiantajaorganisaation johdolta aineiston keräämiseen havainnoimalla. (Ojasalo ym. 2009, 103-105.)

6.3 Tutkimuksen toteuttaminen

Tämän tutkimuksen lähtökohtana oli Tampereen kaupungin tilakeskuksen siivoustuotantoyksikön ja tekijän yhteinen mielenkiinto ja innovatiivinen halu lähteä kehittämään puhtauspalvelun kokonaislaadun mittausta ja arviointia. Tavoitteena oli suunnitella siivoustuotanto-organisaatiolle arviointilomake, joka soveltuu sekä siivouksen teknisen laadun, että puhtauspalvelun toiminnallisen laadun arviointiin sisältäen laatukoulutuksen. Suunnittelussa keskityttiin lähinnä koulu- ja toimistokiinteistöjen subjektiiviseen laadunarviointiin. Työn tuloksena syntyivät ”testiarviointilomakkeet”, joita testattiin 03.04.2012 Takahudin koulussa ja 30.08.2012 Vanhan kirjatotalon kiinteistössä.

Lokakuussa 2012 ilmestyi Suomen Standardisoimisliiton standardi 5994 siivouksen teknisen laadun mittaamiseen ja arviointiin (INSTA 800:2010), joka pakostakin antoi uuden suunnan kehittämistyölle eli siivouksen teknisen laadun mittaamisessa ja arvioinnissa keskityttiin standardin vaatimukseen. Tampereen siivoustuotantoyksiköllä on käytössään Atop Tieto Oy:n ohjelmisto siivoustyömäärämitoitukseen. Atop Tieto Oy lähti kehittämään mobiiliratkaisua siivouksen teknisen laadun mittaukseen ja arviointiin. Tilanteen muuttuessa todettiin järkeväksi, että Tampereen kaupungin tilakeskuksen siivoustuotantoyksikkö keskittyy kehittämään siivouksen teknisen laadun mittausta ja arviointia yhteistyössä Atop-Tieto Oy:n mobiiliratkaisun pohjalta.

Tutkimus toteutettiin kahtena kyselynä ja havainnoinnin kautta. Ensimmäinen kysely toteutettiin kontrolloituna kyselynä Tampereen kaupungin tilakeskuksen siivoustutantoyksikön ja kiinteistöpalvelujen siivouspalvelujen päälliköiden, esimiesten ja muun henkilöstön laatukoulutustilaisuudessa 16.04.2013.

Toinen kysely toteutettiin myös kontrolloituna kyselynä Tampereen kaupungin järjestämässä puhtausalan laatu- ja asiakastyytyväisyyskoulutuksessa. Kohderyhmänä olivat Tampereen kaupungin siivous- ja puhtaanapitotöitä tekevä henkilöstö. Koulutuksessa käsiteltiin puhtausalan asiakastyytyväisyyteen ja työhyvinvointiin liittyviä tekijöitä ja tuloksia, sekä puhtauspalvelun toiminnalliseen laatuun liittyviä mittaus- ja arviointitapoja. Samansisältöisiä koulutuksia järjestettiin neljä, koulutusohjelma liitteenä (liite 4).

Havainnointia tehtiin 01.02.2012-30.09.2013 välisenä aikana Virtain terveyskeskuksen , Vesilahden kunnan Narvan koulun , Kangasalan terveyskeskuksen ja Jalmarin kodon puhtauspalveluorganisaatioiden ja Tampereen Siivousväline Oy:n yhteistyöprojekteissa. 01.02.2012- 30.06.2012 Tampereen kaupungin tilakeskuksen siivoustuotantoyksikön kohteissa: Takahuhdin koulussa ja Vanhassa kirjastotalossa.

7 TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Molempien kyselyjen (kysely 1 ja kysely 2) tulokset on kerätty vastauksittain ja ne esitetään omissa kappaleissaan. Havainnoinnin perusteella saadut tulokset esitetään omassa kappaleessa.

7.1 Kysely 1 puhtauspalvelun laadusta

Kysely tehtiin Tampereen kaupungin tilakeskuksen siivoustuotantoyksikön ja kiinteistönpidon siivouspalvelujen päälliköille, esimiehille ja suunnittelijoille koulutustilaisuuden yhteydessä 16.04.2013. Kyselylomake (liite 5) sisälsi ainoastaan strukturoituja kysymyksiä eli vastaaja valitsi vastauksensa valmiiden vaihtoehtojen joukosta.

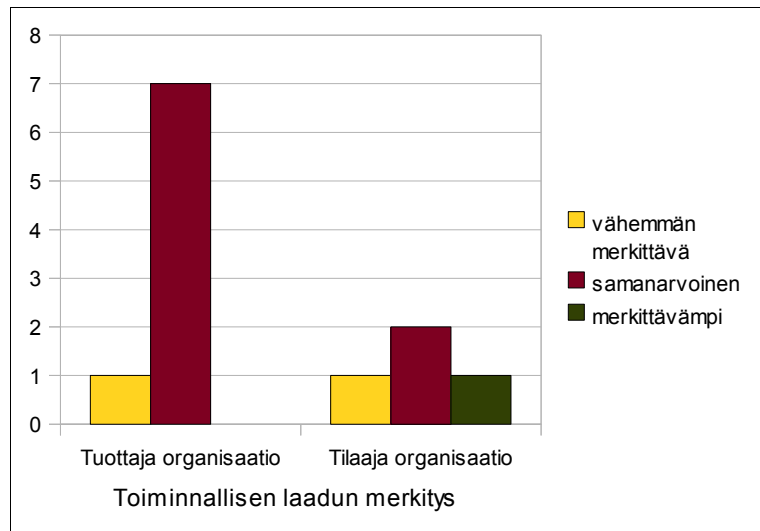
7.1.1 Vastaajien tiedot

Koulutuspäivään osallistui 15 henkilöä, joista kyselyyn vastasi 13 henkilöä, jolloin vastausprosentti oli lähes 87 %. Kyselyyn vastanneista 8 ilmoitti edustavansa tuottaja organisaatiota, 3 tilaaja organisaatiota ja 1 tuottaja organisaatiota tilaajana, jonka vastaukset on käsitelty tilaaja organisaation vastauksien analysoinnissa. Kyselyssä ei kysytty vastaajien ikää eikä sukupuolta, koska niillä ei katsottu olevan merkitystä kyselyn tulosten kannalta.

7.1.2 Puhtauspalvelun toiminnallisen laadun merkitys

Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan kuinka merkittävänä he pitävät puhtauspalvelun toiminnallista laatua puhtauspalvelun kokonaislaadun osatekijänä verrattuna siivouksen teknisen laadun merkitykseen. Tähän kysymykseen tuli 12 kyselylomakkeen mukaista vastausta ja 1 vastaajista ilmoitti, että ”tämä rajanveto on kohdekohtainen”.

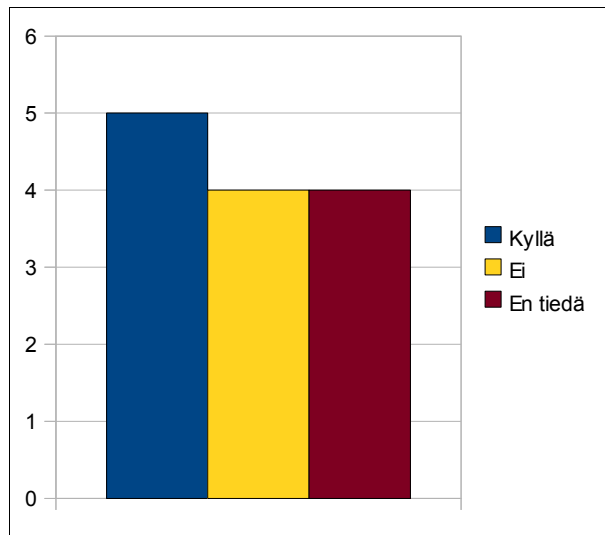
Vastaajista 75 % koki, että puhtauspalvelun kokonaislaadun näkökulmasta toiminnallinen laatu on samanarvoinen kuin siivouksen tekninen laatu. Vastaajista kuitenkin n.16 % oli sitä mieltä, että toiminnallisen laadun merkitys on teknistä laatua vähäisempi. Kaikkien vastauksien jakautuminen eriteltyinä tilaaja- ja tuottaja organisaatioiden vastauksilla on esitetty kuviossa 4.



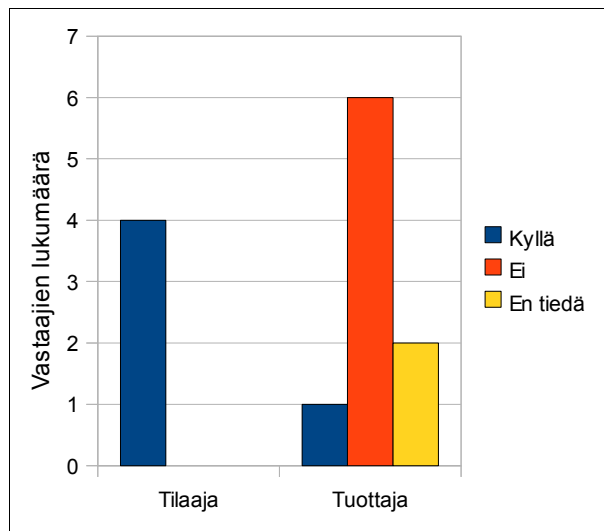
KUVIO 4. Puhtauspalvelun toiminnallisen laadun merkitys verrattuna siivouksen tekniseen laatuun (n12)

7.1.3 Siivous- ja asiakaspalvelutehtävät sekä laadunseuranta

Kysyttäessä kirjataan siivous- ja asiakaspalvelutehtävät, sekä laadunseuranta aina tilaajan ja tuottajan väliseen sopimukseen kyselyyn vastaajista 38 % oli sitä mieltä, että kirjataan. Kyselyyn vastanneista 61 % oli sitä mieltä, että tilaajan toimesta arvioidaan säännöllisesti siivous- ja asiakaspalvelutehtävien sekä laadunseurannan toteutumista. Vastaajista puolestaan lähes 54 % vastasi, että tuottajan toimesta siivous- ja asiakaspalvelutehtävien ja laadunseurannan toteutumista arvioidaan säännöllisesti. Kuviossa 5 näkyy vastausten jakautuminen siivous- ja asiakaspalvelutehtävien sekä laadunseurannan kirjaamisesta sopimukseen ja kuviossa 6 on vastausten jakautuminen arvioinnin osalta.



KUVIO 5. Kirjataanko siivous- ja asiakaskpalvelutehtävät sekä laadun seuranta tilaajan ja tuottajan väliseen palvelusopimukseen (n 13)



KUVIO 6. Vastaajien mielipide toteutuuko siivous- ja asiakaspalvelutehtävien sekä laadunseurannan arviointi säännöllisesti (tilaaja n 4, tuottaja n 9)

7.1.4 Puhtauspalvelun toiminnallisen laadun osatekijät

Kyselyn neljännessä ja viimeisessä kysymyksessä vastaajat saivat valita valmiiksi nimetyistä toiminnallisen laadun osatekijöistä heidän mielestään neljä tärkeintä osatekijää. Yhdessä vastauslomakkeessa oli valittu kolme nimettyä toiminnallisen laadun osatekijää ja sen lisäksi lisätty 3 omaa mielipidettä. Vastaajien mielestä luotettavuus, reagointialttius, henkilökunnan pysyvyys ja asiakkaiden tunteminen olivat neljä tärkeintä puhtauspalvelun toiminnallisen laadun osatekijää.

Taulukossa 5 on esitetty vastauksien jakautuminen nimettyjen osatekijöiden suhteen.

TAULUKKO 5. Puhtauspalvelun toiminnallisen laadun osatekijät.

| | Valittujen osatekijöiden lkm | Valittujen osatekijöiden lkm |
|---------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Nimetty osatekijä | Tilaaaja organisaatio (n 15) | Tuottaja organisaatio (n 32) |
| Luotettavuus | 3 | 6 |
| Reagointialttius | 2 | 9 |
| Henkilökunnan pätevyys | 4 | 6 |
| Viestintä | 1 | 2 |
| Saavutettavuus | 1 | 2 |
| Kohteliaisuus | | 1 |
| Uskottavuus | | 1 |
| Turvallisuus | | 4 |
| Asiakkaiden tunteminen | 4 | 2 |
| Fyysinen ympäristö | | 2 |
| Henkilöstön tunnistaminen | | 1 |

7.2 Kysely 2 puhtauspalvelun kokonaislaadusta

Kysely toteutettiin kontrolloituna kyselynä Tampereen kaupungin järjestämässä puhtausalan laatu- ja asiakastyytyväisyyskoulutuksessa 04.06.2013 ja 05.06.2013. Samansisältöisiä koulutustilaisuuksia oli neljä. Kohderyhmänä oli Tampereen kaupungin siivoushenkilöstö. Kyselylomake jaettiin kunkin koulutustilaisuuden lopussa osallistujille ja sen täyttö ohjeistettiin tekijän toimesta. Kysely sisälsi avoimia, strukturoituja ja näiden välimuodon, eli kysymyksiä, joissa oli valmiiksi annettuja vastausvaihtoehtoja, sekä avoin vastausvaihtoehto.

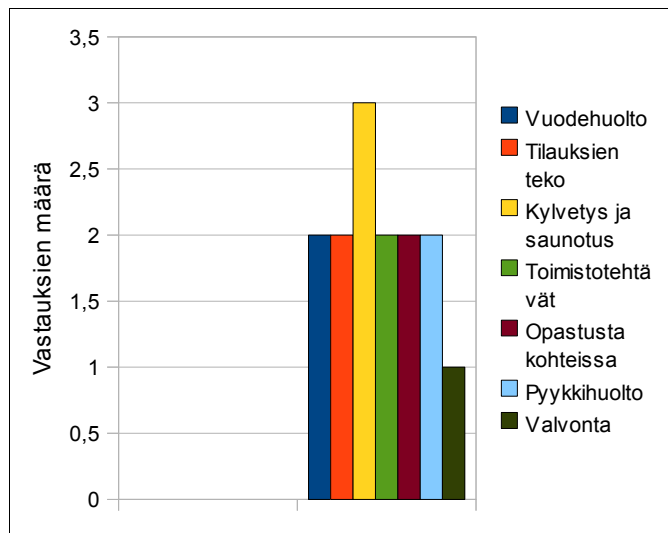
7.2.1 Vastaajien tiedot

Vastaajat edustivat Tampereen kaupungin tilakeskuksen siivoustuotannon, avopalveluiden ja erikoissairaanhoidon piiriin kuuluvien kohteiden siivoushenkilöstöä. Koulutuspäiville osallistui kaikkiaan 169 henkilöä joista kyselyyn vastasi 162 henkilöä ja vastausprosentti oli yli 95 %. Kaikista vastaajista 157 henkilöä vastasi päivittäisiin työtehtäviin kuuluvan siivoustehtäviä.

Vastaajista 100 eli 62 % ilmoitti päivittäisiin työtehtäviinsä kuuluvan vain siivoustehtäviä. Vastaajista 1 ilmoitti päivittäisiin työtehtäviin kuuluvan vain asiakaspalvelutehtäviä ja 4 ilmoitti tekevänsä esimiestehtäviä. Vastaajien työtehtävien erittely on esitetty taulukossa 6. Valmiiksi annettujen työtehtävien vaihtoehtojen lisäksi vastaajat ilmoittivat tekevänsä muita tehtäviä, jotka on esitetty kuviossa 7. Kyselyssä ei kysytty vastaajien ikää eikä sukupuolta, koska niillä ei katsottu olevan merkitystä kyselyn tulosten kannalta. Kyselyssä ei myöskään kysytty vastaajien työkokemusta tai koulutus pohjaa, koska sillä voisi olla vaikutusta kysymysten vastaamiseen.

TAULUKKO 6. Päivittäisten työtehtävien jakautuminen (n 162)

| Työtehtävät | % | lkm |
|---|-----|-----|
| Vain siivoustehtävät | 62 | 100 |
| Esimiestehtäviä | 2,5 | 4 |
| Asiakaspalvelutehtäviä | 0,5 | 1 |
| Siivous- ja asiakaspalvelutehtäviä | 27 | 44 |
| Siivous-, asiakaspalvelu- ja ruokapalvelutehtäviä | 5,5 | 9 |
| Siivous- ja ruokapalvelutehtäviä | 2,5 | 4 |



KUVIO 7. Muut päivittäiset työtehtävät.

7.2.2 Siivouksen teknisen laadun osatekijät

Kyselyn toinen kysymys oli avoin kysymys. Vastaajat saivat avoimesti kertoa mistä osatekijöistä heidän mielestään siivouksen tekninen laatu koostuu. Vastaajista 119 vastasi tähän kysymykseen, joten neljännes vastaajista jätti vastaamatta. Vastauksien määrä olisi todennäköisesti kasvanut, jos kysymykseen olisi annettu valmiit vaihtoehdot osatekijöistä. Puhtausalan oppikirjan mukaan siivouspalvelun teknisen laadun osatekijöitä ovat: välineet, koneet, aineet, suunnittelu, johtaminen, lisäpalvelut, hintalaatusuhde, pukeutuminen ja tekninen tietotaito (Siivoustyön käsikirja 2009,33). Selkeästi eniten eli 35 % vastaajista oli sitä mieltä, että siivousvälineisiin, -koneisiin, -aineisiin ja menetelmiin liittyvät asiat ovat merkittäviä teknisen laadun osatekijöitä. Ammattitaidon merkitystä teknisen laadun osatekijänä pidettiin myös tärkeänä, sillä sen osuus vastauksista oli lähes 17 %. Osasta vastauksien sanamuotoa voisi päätellä, että vastauksia on mietitty yhdessä. Vastauksissa nousee selkeästi esille, että siivouksen teknisen laadun kokonaisuutta on vaikea hahmottaa ja teknisen laadun osatekijöiden arviointi painottuu siivoustyön tekniseen suorittamiseen tarvittaviin koneisiin, välineisiin, menetelmiin ja aineisiin. Taulukoon 7 on koottu suoraan kyselylomakkeista kaikki vastauksissa olleet teknisen laadun osatekijät.

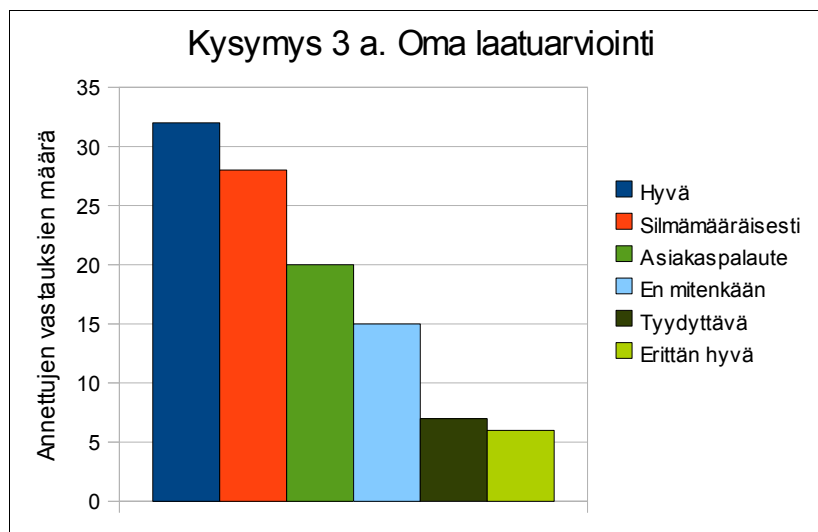
TAULUKKO 7. Teknisen laadun osatekijät

| Osatekijä | Vastauksien lukumäärä |
|---|-----------------------|
| <i>Ammattitaito</i> | 43 |
| <i>Hyvät siivousvälineet</i> | 37 |
| <i>Työn suunnittelu</i> | 24 |
| <i>Hyvät siivouskoneet</i> | 16 |
| <i>Hyvät puhdistusaineet</i> | 13 |
| <i>Työaikaa riittävästi</i> | 12 |
| <i>Oikeat siivousaineet ja välineet</i> | 10 |
| <i>Siivousmenetelmät</i> | 9 |
| <i>Työ tehdään sovitusti</i> | 9 |
| <i>Koulutuksesta</i> | 5 |
| <i>Yhteistyöstä toisten työntekijöiden kanssa</i> | 5 |
| <i>Puhtaudesta</i> | 4 |
| <i>Puhtaat ja ehjät siivousvälineet</i> | 4 |

| | |
|--|-----|
| <i>Minkälainen työn lopputulos on</i> | 4 |
| <i>Ahkeruus</i> | 4 |
| <i>Tunnollisuus</i> | 4 |
| <i>Asiakaspalvelu</i> | 4 |
| <i>Säännöllisyys</i> | 3 |
| <i>Joustavuus</i> | 3 |
| <i>Lopputuloksen omasta arvioinnista</i> | 3 |
| <i>Tietää mitä tekee</i> | 3 |
| <i>Asiakkaan tarpeista</i> | 3 |
| <i>Siivoustaajuuksista</i> | 3 |
| <i>Organisointi</i> | 3 |
| <i>Laatu</i> | 2 |
| <i>Henkilkohtainen siisteystaso</i> | 2 |
| <i>Omavalvonta</i> | 2 |
| <i>Lian määrä ja laatu</i> | 2 |
| <i>Huolellisuus</i> | 1 |
| <i>Terveyslaatu</i> | 1 |
| <i>Kokemus</i> | 1 |
| <i>Hyvä fyysinen kunto</i> | 1 |
| <i>Siivouskoneiden käyttö</i> | 1 |
| <i>Välinehuolto</i> | 1 |
| <i>Siivoustehtävistä</i> | 1 |
| <i>Siivouskoneiden saatavuudesta</i> | 1 |
| <i>Eri pintamateriaalien tunnistaminen</i> | 1 |
| <i>Ajan käyttö</i> | 1 |
| <i>Uuden oppimisesta koko ajan</i> | 1 |
| <i>Laitoshuoltajan ammattitukinnosta</i> | 1 |
| <i>Työpisteeseen pääsy oikeaan aikaan</i> | 1 |
| <i>Puhtausnäytteiden otosta</i> | 1 |
| <i>Työnantajan tuesta</i> | 1 |
| <i>Asenne</i> | 1 |
| <i>Tehokkuus</i> | 1 |
| <i>Käytäntö</i> | 1 |
| <i>Työn valmistelu</i> | 1 |
| <i>Työmotivaatio</i> | 1 |
| | 256 |

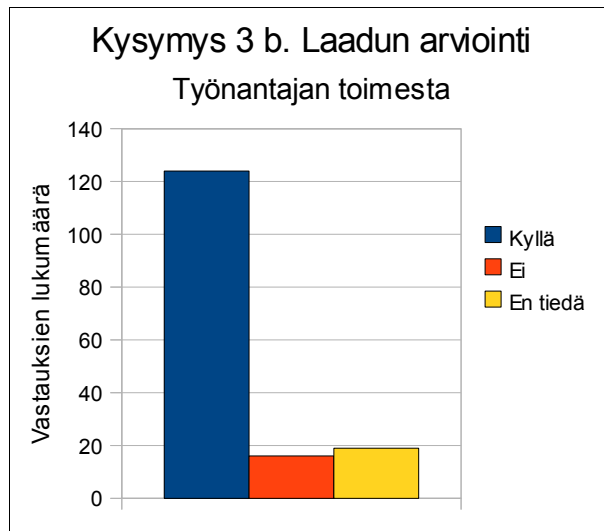
7.2.3 Siivous- ja asiakaspalvelutehtävien laadun arviointi

Standardin mukaan puhtauspalvelu on ” ammattimaisesti toteutettu palvelutyö, joka sisältää erilaisia siivous- ja asiakaspalvelutehtäviä sekä säännöllistä laadunseurantaa.” (SFS 5967 2010, 2.) Kyselylomakkeessa kysymys oli jaettu avoimeen (a) osaan, jossa kysyttiin vastaajilta miten he arvioivat omien siivous- ja asiakaspalvelutehtävien laatua, sekä monivalinta osaan (b), jossa vastaajat valitsivat annetuista vaihtoehdoista arvioidaanko työnantajan ja asiakkaan toimesta siivous- ja asiakaspalvelutehtävien laatua säännöllisesti. Kysymykseen vastasi 157 henkilöä. Vastaajista 115 (73 %) vastasi avoimeen kysymykseen ja 154 (98 %) vastasi monivalinta kysymykseen. Kysymyksen tavoitteena oli saada tietoa kuinka siivoushenkilöstö itse arvioi omien siivous- ja asiakaspalvelutehtävien toteutunutta laatua, eli miten arviointi tapahtuu. Vastauksien laajasta hajonnasta sekä vastauksien painottumisesta henkilökohtaisten ominaisuuksien arviointiin voidaan päätellä, että kysymys ei ollut riittävän selkeä, tai oman työn arviointia ei ole kokonaisuudessaan sisäistetty. Kuviossa 8 on nähtävillä ryhmittely vastauksista, joita oli enemmän kuin 5 kpl.

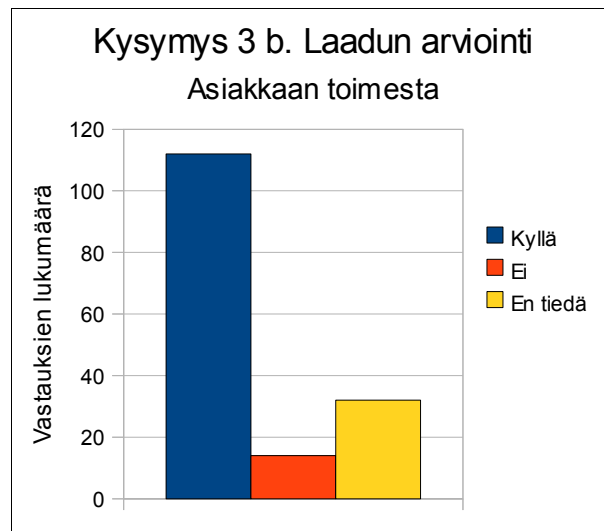


KUVIO 8. Omien siivous- ja asiakaspalvelutehtävien laadunarviointi

Kysyttäessä vastaajien mielipidettä työnantajan ja asiakkaan toimesta tapahtuvaan siivous- ja asiakaspalvelutehtävien laatuarviointiin 78 % vastaajista oli sitä mieltä, että työnantajan toimesta tapahtuu säännöllistä arviointia ja 71 % oli sitä mieltä, että asiakas suorittaa säännöllistä arviointia. Kuvioissa 9 ja 10 on nähtävissä vastauksien jakautuminen.



KUVIO 9. Laadun arviointi työnantajan toimesta



KUVIO 10. Laadun arviointi asiakkaan toimesta

Kysyttäessä vastaajien mielipidettä puhtauspalvelun toiminnallisen laadun osatekijöistä kysymykseen vastasi 158 henkilöä. Kysymyksessä pyydettiin valitsemaan vastaajan mielestä neljä tärkeintä puhtauspalvelun toiminnallisen laadun osatekijää valmiiksi annetuista 11:sta osatekijästä. 134 vastaajaa oli valinnut pyydetty 4 osatekijää ja 24 vastaajaa oli valinnut joko vähemmän tai enemmän kuin 4 osatekijää. Koska näiden 24 vastaajan valitsemien osatekijöiden 126 kpl (19 %) osuus oli merkittävä ne on huomioitu tulosten analyysissä. Kuten taulukosta 9 voidaan nähdä vastaajien mielestä 4 tärkeintä toiminnallisen laadun osatekijää ovat: luotettavuus, henkilökunnan pätevyys, turvallisuus ja raegointialttius.

TAULUKKO 9. Toiminnallisen laadun osatekijät

| | Valittujen osatekijöiden lukumäärä (n 643) |
|---------------------------|--|
| Nimetty osatekijä | |
| Luotettavuus | 128 |
| Reagointialttius | 72 |
| Henkilökunnan pätevyys | 126 |
| Viestintä | 53 |
| Saavutettavuus | 29 |
| Kohteliaisuus | 35 |
| Uskottavuus | 31 |
| Turvallisuus | 87 |
| Asiakkaiden tunteminen | 41 |
| Fyysinen ympäristö | 22 |
| Henkilöstön tunnistaminen | 19 |

7.3 Havainnointi

Havainnointi mahdollisti tiedon keräämisen kohdeorganisaatioiden puhtauspalvelun toiminnasta aidossa ympäristössä esimiesten ja siivoushenkilöstön työskentelyä seuraten. Kaikissa organisaatioissa, joissa havaintoja tehtiin siivoojien päivittäisiin työtehtäviin kuului siivoustehtävien lisäksi ainakin asiakaspalvelutehtäviä ja usein myös ruokapalveluun, välinehuoltoon, asiakkaan avustamiseen, tekstiilihuoltoon, vuodehuoltoon tai viherkasvien hoitoon liittyviä tehtäviä. Kaikissa havaintokohteissa siivoustyömäärämitoitus oli tehty hiljattain tai mitoitusprojekti oli meneillään.

Siivouksen teknisen laadun sisällön, mittauksen ja arvioinnin osalta havainnot tukevat 04-05. 06. 2013 tehdyn kyselyn tuloksia. Siivoojien mielipiteet ja käsitykset siivouksen teknisen laadun kokonaisuuden muodostavista osatekijöistä keskittyvät selkeästi siivoustyön tuottamiseen tarvittaviin aineisiin, välineisiin ja koneisiin, sekä työmenetelmiin. Havaintotilanteissa tuli usein esille, että siivoustyö suoritetaan enemmän rutiinien ja ohjeistuksien mukaan kuin huomioiden tilan käyttötarkoitus ja liian määrä ja laatu. Kangasalan terveyskeskuksen, Virtain terveyskeskuksen ja Jalmarin kodon havaintokäynneillä tuli esille, että siivoustehtävien lisäksi siivoojien toimenkuvaan kuuluvat muut tehtävät vievät toisinaan suunniteltua enemmän aikaa ja vaikuttavat siihen, että tilojen puhtaustaso vaihtelee eikä aina saavuta sovittua puhtaustasoa. Havainnoinnin yhteydessä tuli selkeästi esille siivous- ja hoitohenkilöstön välisen yhteistyön ja tiedottamisen tärkeys siivoustyön onnistumisen kannalta, sekä siivous- ja hoitotyön rajapinta-alueiden, kuten esimerkiksi eritesiiivouksien vastuut.

Havaintojen pohjalta voidaan todeta, että tehdyn siivoustyön jälkeen suoritettava aktiivinen ja oma-aloitteinen saavutetun laadun ja lopputuloksen arviointi on arkaa ja satunnaista. Tampereen tilakeskuksen siivoustuotannon havaintokohteita lukuunottamatta missään havaintokohteissa ei dokumentoitu siivoojien tekemää laadun arviointia.

Kaikissa havaintokohteissa puhtauspalvelun sisällöstä ei ollut kirjallista sopimusta asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä. Useimmissa havaintokohteissa muut henkilöstöryhmät eivät tarkalleen tiedäneet mitä kaikkea siivoojien työtehtäviin kuuluu, mitkä ovat siivoustaajuudet ja sovitut puhtaustasot. Yhdessä havaintokohteessa siivouksen teknistä laatua ja puhtauspalvelun toiminnallista laatua mitataan säännöllisesti ja se dokumentoidaan. Yhtä havaintokohdetta lukuunottamatta kohteissa suoritettiin satunnaisesti ja vaihtelevasti lähinnä toiminnallisen laadun ja asiakastyytyväisyyden mittausta, joka dokumentoitiin. Yhdessä havaintokohteessa ei suoritettu dokumentoitua puhtauspalvelun laadun arviointia tai mittausta lainkaan. Siivoojien osalta oli havaittavissa jopa ahdistusta keskusteltaessa säännöllisestä ja dokumentoitavasta puhtauspalvelun laadun mittauksesta ja arvioinnista.

7.4 Tulosten luotettavuus ja eettisyys

Kyselytutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta tärkeä seikka ja perusvaatimus on, että tutkittavasta ilmiöstä on olemassa riittävästi aiempaa tietoa. Tiedonkeruutekniikalla on suuri merkitys siihen, millaisia kysymyksiä voidaan esittää ja mitkä ovat ne tekijät, jotka vaikuttavat vastauksiin ja tutkimustulosten luotettavuuteen. (Ojasalo ym. 2009, 108-109.) Havainnointia voidaan käyttää mainiosti yhdessä kyselytutkimuksen kanssa, sillä havainnoinnin avulla saadaan tietoa, miten henkilöt käyttäytyvät aidossa toimintaympäristössä. Tutkimuksellinen havainnointi on ennakkoon suunniteltua systemaattista tarkkailua. (Ojasalo ym. 2009,103.)

Kyselytutkimuksen kohteena olevan ilmiön määrittelyn tulee määräytyä tutkimuksen tavoitteiden perusteella ja mittauksen kohteita kutsutaan havaintoyksiköksi (Ojasalo ym. 2009, 109). Kaikki havaintoyksiköt muodostavat joukon, jota kutsutaan tutkimuksen perusjoukoksi. Luotettavaa tietoa saadaan jos mitataan jokaisen perusjoukon edustajan mielipiteet. Koska tämä on usein mahdotonta keskitytään usein perusjoukosta satunnaisesti valitun otoksen tutkimiseen (Ojasalo ym 2009, 110). Toteutettujen kyselyjen otos oli harkittu ja perustui siihen, että tekijällä oli tieto otoksen riittävästä koosta ja näin saaduista tuloksista voidaan tehdä perusjoukkoa koskevia yleistyksiä.

Molemmissa kyselyissä kyselylomakkeet sisälsivät avoimia ja monivalintakysymyksiä. Ennen kyselylomakkeiden jakamista kysymykset käytiin läpi ja vastaajia ohjeistettiin lomakkeen täytöstä. Kysymyksiä oli lukumäärällisesti vähän ja kysymyksissä käytettiin termejä, joita vastaajat ymmärtävät. Kyselylomakkeessa ei kysytty vastaajan koulutustasoa, koska se olisi voinut aiheuttaa ennakkoluuloja kyselyn vastaamiseen. Kyselyiden vastausprosentteja voidaan pitää varsin hyvinä.

Havainnoinnin osalta tekijän pitkäaikainen ja tiivis yhteistyö kohdeorganisaatioiden kanssa edesauttoi luottamuksen saavuttamista ja dokumentointi havaintokäynneistä edesauttoi tavoitteiden saavuttamisessa.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda puhtausalalle käytännönläheinen kokonaislaadun mittaus- ja arviointijärjestelmä. Tarkoituksena oli arvioida Suomen Standardisoimisliiton standardin SFS 5994 – INSTA 800:2010 siivouksen teknisen laadun mittaus- ja arviointijärjestelmän käyttökelpoisuutta ja käyttöönoton haasteita, sekä puhtauspalvelun toiminnallisen laadun osalta tavoitteena oli kehittää käyttäjälähtöinen mittaus- ja arviointimenetelmä.

8.1 Siivouksen teknisen laadun mittaus ja arviointi

Standardi SFS 5994 siivouksen teknisen laadun mittaus- ja arviointijärjestelmän (INSTA 800:2010) arviointiperusteet antavat puolueettoman ja yksiselitteisen mahdollisuuden siivouksen teknisen laadun eli siivoustyön lopputuloksen arviointiin. Standardin avulla palvelun tarjoajat voivat tarkastaa onko sovittu laatutaso toteutunut, siivoojat voivat tarkastaa vastaako heidän työnsä lopputulos ennalta määritellyjä laatuprofiileja ja asiakkaat voivat määrittellä laatuvaatimuksena yksiselitteisesti (SFS 5994 2012,6).

Tutkimustulokset tukevat näkemystä, että puhtausalan toimintaympäristö ja organisaatioiden toiminta eivät ole kaikilta osin siinä kunnossa, että standardin mukainen laadun arviointi olisi kaikille oikeudenmukainen ja tasapuolinen. Ennen standardin käyttöönottoa puhtausalan tilaaja ja tuottaja organisaatioiden sekä alan tavarantoimittajien tulee varmistaa seuraavien seikkojen toteutuminen:

- siivoustyömäärämitoitus on tehty ja dokumentoitu huolellisesti ja vastuullisesti niin, että mitoituksessa on huomioitu ja määritelty tilakohtaiset puhtaustasovaatimukset, pintamateriaalit sekä siivottavuuteen vaikuttavat tekijät
- ehdoton vaatimus kirjallisen palvelusopimuksen solmimisesta asiakkaan ja palveluntuottajan kesken, jossa sovitaan palvelun tuottamisesta ja sen ehdoista
- asiakkaan ja palveluntuottajan välinen laatusopimus, joka sisältää SFS 5994 standardin mukaisen suunnitelman siivouksen teknisen laadun arvioinnista ja mittauksesta
- siivousmenetelmien ja –välineiden osalta tulisi saada vertailevaa ja puolueetonta tutkimusta eri valmistajien välineiden kyvystä poistaa pinnoilta roskaa, pölyä, tahroja ja pintalikkaa

- miten varmistetaan, että siivoushenkilöstöllä on mahdollisuus saada käyttöönsä tutkitusti tehokkaimmat siivousaineet, -välineet, - menetelmät ja -koneet.
- riittävien resurssien varmistaminen palvelusopimuksen mukaisen siivouksen tuottamiseen
- asiakkaiden sitouttaminen tilojen siivottavuuden parantamiseen
- henkilöstön pätevyys standardin INSTA 800 käyttämiseen
- laadun arvioinnin ja mittauksen dokumentointi standardin vaatimusten mukaisesti

Grönroosin mukaan koettu palvelun kokonaislaatu muodostuu palvelua tuottavan yrityksen tai organisaation markkinointiviestinnän avulla luomasta odotetusta laadusta, tuotetun teknisen ja toiminnallisen laadun sekä imagon muodostamasta asiakkaan laatukokemuksesta (Grönroos 2009, 100-101). Puhtauspalvelun kokonaislaadun kannalta toiminnallisen laadun merkitys koettiin samanarvoisena kuin siivouksen tekninen laatu. Tulosten pohjalta puhtausalan organisaatioiden haasteena on saada markkinoitu laatuodotus vastaamaan organisaation todellista kykyä tuottaa, mitata ja arvioida teknistä ja toiminnallista laatua.

8.2 Puhtauspalvelun toiminnallinen laatu

Varsin usein asiakastytyväisyysajattelu rajoittuu vain siihen, että toimitaan asiakkaan ilmaisemien tarpeiden pohjalta, kun lähtökohtana pitäisi olla asiakkaan tarpeiden syvälinen ymmärtäminen. Asiakas pitäisi tuntea niin hyvin ja syvällisesti, että asiakastytyväisyyttä osataan mitata innovatiivisista lähtökohdista, sellaisten tarpeiden pohjalta, joista asiakas ei itsekään ole selvillä. (Storback & Lehtinen 1998, 17.)

Tutkimuksen tulos tukee näkemystä, että erityisesti puhtauspalvelun tuotanto-organisaatioissa olisi panostettava asiakasymmärryksen ja asiakkaan tuntemisen lisäämiseen. Asiakkaan tunteminen nousi vain tilaaja organisaation tuloksissa neljän tärkeimmän osatekijän joukkoon toiminnallisen laadun osatekijänä. Asiakkaan syvälinen tunteminen edesauttaa puhtauspalvelun toiminnallisen laadun osatekijöiden tunnistamisessa ja mittareiden suunnittelussa.

Toiminnallisen laadun mittarit ovat asiakaslähtöisiä ja niiden käyttöönotto edellyttää yhteistyössä sovittua ja palvelusopimukseen kirjattua mittaus- ja arviointimenetelmää. Alla oleva taulukko 10 on esimerkki mittaus- ja arviointisuunnitelmasta. Mittaaminen ei saa olla itseisarvo vaan perustua asiakkaan tarpeista muodostuville osatekijöille ja arvolle.

TAULUKKO 10. Toiminnallisen laadun mittaus- ja arviointisuunnitelma. (Seija Vaitti, 2013)

| Mittari | Mittaaminen | Kuinka usein | Painoarvo % |
|------------------------|---|--------------|-------------|
| Asiakasymmärrys | Palvelusopimuksen toteutuminen | 2 x vuosi | 30 |
| Reagointialttius | Raportit tai seurantalomakkeet | 1 x kuukausi | 20 |
| Henkilökunnan pätevyys | Tietojen ja taitojen ”näytöt”, kurssit , koulutustaso | 1 x vuosi | 25 |
| Luotettavuus | Henkilöstö- ja palveluraportit | 1 x kuukausi | 25 |

Kyselyn ja havainnoinnin käyttö tutkimusmenetelmänä osoittautui hyväksi, mutta varsin työlääksi ja aikaa vieväksi. Tilaajaorganisaation otanta kyselyssä oli määrällisesti vähäinen. Tämän vuoksi siivous- ja asiakaspalvelutehtävien kirjaamisesta sekä laadunseurannasta saadut tulokset eivät ole yleistettävissä.

8.3 Tutkimuksen ja oman kehittymisen arviointi

Mikäli kyselytutkimus tehtäisiin uudelleen samalle tai esimerkiksi havainnoin kohteena olleille organisaatioille, tulokset luultavasti olisivat samankalataisia erityisesti siivouksen teknisen laadun mittaus- ja arviointijärjestelmän (INSTA 800:2010) käyttöönoton valmiuden suhteen. Tutkimuksen luotettavuutta pyrin varmistamaan käyttämällä kahta eri tutkimusmenetelmää.

Pitkä ja laaja-alainen kokemus puhtausalan toimintaympäristössä vaikuuttaa tulosten tulkintaan. Olen seurannut eri organisaatioiden käytännön arkitodellisuutta ja päässyt luottamuksellisiin suhteisiin, niin puhtauspalvelun kaikkien henkilöstöryhmien, kuin asiakkaidenkin kanssa. Tämä on mahdollistanut syvällisen tulkinnan tutkittavasta aiheesta. Tutkimuksen tavoitteena oli arvioida SFS 5994 standardin käyttökelpoisuutta ja kehittää puhtauspalvelun toiminnallisen laadun mittaus- ja arviointijärjestelmä. Siivouksen teknisen laadun standardin mukainen mittaus- ja arviointi edellyttää asiakas-, tilaaja- ja tuottaja organisaatioilta yhteisten tavoitteiden selkeyttämistä sekä standardin käyttämiseen vaadittavan pätevyyden saavuttamista. Standardin vaatimusten mukaan tarkastuksia on suoritettava vähintään kerran kolmessa kuukaudessa, jotta tasainen laatu pystytään varmistamaan pitkällä aikavälillä. Resurssien mahdollistaminen ja varmistaminen tulisi näkyä enemmän puhtauspalvelun kilpailutuksessa.

Puhtauspalvelun toiminnallisen laadun mittaamisen ja arvioinnin osalta tutkimus osoitti, että oikeiden mittareiden, mittaamisen ja mittareiden painoarvo täytyy määritellä asiakaskohtaisesti ja -lähtöisesti. Palvelusopimukseen sisältyvä tai erillinen laatusopimus, johon on kirjattu yhdessä asiakkaan, tilaajan ja palvelun tuottajan kanssa puhtauspalvelun toiminnallisen laadun laadunhallintaan liittyvät asiat mahdollistavat mittareiden käyttökelpoisuuden.

Tutkimustuloksia on hyödynnetty käytännössä. Puhtauspalvelun laatuarvioinnin tuotteistus toiminnallisen laadun osalta on jo valmis markkinoille. Siivouksen teknisen laadun osalta standardin 5994 periaatteiden mukaista siivouksen teknisen laadun silmämääräistä ja mittauslaitteisiin perustuvaa mittausta ja arviointia on suoritettu muutamissa asiakaskohteissa ja seuraava tavoite on hakea henkilösertifiointia.

LÄHTEET

Albanese, P. 2012. Luento ja luentomoniste. Tampereen ammattikorkeakoulu. 16.03.2012.

Atop-Tieto Oy. Luettu 16.11.2013. <http://www.atopnet.fi/>

Aulanko, M., Kakko, L., Pesonen-Leinonen, E. 2000. Siivous ja sisäilma. Helsinki: Yliopistopaino.

Clean Basic Oy. Luettu 16.11.2013. <http://www.cleanbasic.fi/index.php?id=3>

Eduskunta. Rakeenusten kosteus- ja homeonglemat. Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2012. Tallennettu 16.11.2013. [http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/trip?\\${APPL}=erekj&\\${BASE}=erekj&\\${THWIDS}=0.33/1387455273_187812&\\${TRIPPIFE}=PDF.pdf](http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/trip?${APPL}=erekj&${BASE}=erekj&${THWIDS}=0.33/1387455273_187812&${TRIPPIFE}=PDF.pdf)

Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell Oy.

Hakala, S. 2013. Homeelle stop. Puhtaus&Palvelusektori 6/2013, 5.

Hirsimäki, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Joutsenmerkin kriteerit. Pohjoismainen ympäristömerkintä. Siivouspalvelut Versio 2.3. 17. maaliskuuta 2009-30. kesäkuuta 2016. Luettu 21.11.2013. <http://joutsenmerkki.fi/wp-content/uploads/2013/08/Siivouspalvelut-versio-2.3.pdf>

Jätelaki 17.6.2011/646. Luettu 21.11.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110646>

Kemikaalilaki 599/2013. Luettu 21.11.2013 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1989/19890744>

Korhonen, E. 2011. Puhtauspalvelut ja työympäristö. Jyväskylän yliopisto. Matemaattis-luonnontieteellinen tiedekunta. Väitöskirja.

KT-Kiinteistötarvike Oy. Luettu 25.11.2013. <http://www.kt-kiinteistotarvike.fi/fi/matot/mattojarjestelman-hyodyt/>

Moilanen, T., Ojasalo, K., Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOY pro Oy.

JHL, 2009. Puhtauspalvelualan ammattilaisen opas. Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL C-sarja. Helsinki: Yliopistopaino.

Opetushallitus. 2013. Näyttötutkinnon perusteet. Laitoshuoltajan ammattitutkinto. Määräys 12/011/2013. Luettu 18.07.2013. http://www.oph.fi/download/149880_Laitoshuoltajan_ammattitutkinto_12_011_2013.pdf

Pitkänen,R. 2006. Parasta palvelua.Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa.Juva: WS Bookwell Oy.

Rinne, M,. 2013. Työn tavoitteena asiakkaan tyytyväisyys. Puhtaus&Palvelusektori 5/2013, 10.

Siivoustuotantokustannukset. Luettu 14.11.2013.<http://www.puhtausala.fi/siivoustuotantokustannukset-0>

Siivoustuotantoyksikkö. Tampereen kaupunki tilakeskus. Luettu 09.12.2013.
<http://www.tampere.fi/tilakeskus/esittely/kiinteistopalvelutuotanto/siivoustuotantoyksikko.html>

Siivoustyön käsikirja. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7 2009. 20. uudistettu painos. Gummerus Kirjapaino Oy.

Suomen Standardisoimisliitto SFS. 2012. Standardi, SFS 5994. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto.

Suomen Standardisoimisliitto SFS. 2010. Standardi, SFS 5967. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto.

Suomen standardisoimisliitto SFS. 2012. Mikä on standardi.Luettu 27.04.2013
http://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/standardi_tutuksi

Kiinteistöliiketoiminta. Tampereen kaupunki tilakeskus. Luettu 09.12.2013.
<http://www.tampere.fi/tilakeskus/esittely/kiinteistoliiketoiminta/kiinteistonpito.html>

Tarjouspyyntöväilytys. Puhtaus & palvelusektori. Luettu 14.11.2013 .
<http://www.puhtausala.fi/tarjouspyynt%C3%B6v%C3%A4litytys>

Tiina Oajala- Paloposki.2007. Puhdistuspalvelualan kehitys, ammatillinen osaaminen ja alan tulevaisuuden näkymiä. Julkaistu toukokuu 2007. Luettu 14.04.2013.
<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu01859.pdf>

TPA Andersson Oy. 2013.Siivouksen tekninen laatu, mittaus- ja arviointijärjestelmä. Luentomoniste. Tampereen kaupunki koulutuspäivä 16.04.2013.

TOXTEST-tutkimus.2013. Luettu 15.11.2013.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6556944&name=DLFE-25910.pdf

Tukes.Kemikaalit,biosidit ja kasvinsuojeluaineet. Luettu 22.11.2013.
<http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kemikaalit-biosidit-ja-kasvinsuojeluaineet/Biosidit/>

Työturvallisuuslaki. 23.8.2002 / 738. Luettu 21.11.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L5P36>

Työvoimapula. Onko työvoimapula totta.Raportti 26.11.2013. Luettu 28.11.2013.
http://www.pam.fi/fi/uutiset/Documents/Onko%20ty%C3%B6voimapula%20totta_raportti_26112013.pdf

Valkosalo, T. 2013. Valinnaisuus antaa mahdollisuuden täsmäopintoihin. Puhtaus&Palvelusektori 5/2013, 30-33.

Verohallinto.Siivouspalvelualan yritykset. Julkaistu 21.05.2013.Tulostettu 18.07.2013
http://www.vero.fi/fi-FI/Tietoa_Verohallinnosta/Harmaan_talouden_torjunta/Asiantuntijakirjoituksia_harmaasta_talou%2821531%29

Ympäristönsuojelulaki.4.2.200/86. Luettu 19.11.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000086>

LIITTEET

Liite 1. Ohjeita tarjouspyynnön laatimiseen 1 (3)

Hyvä tarjouspyyntö varmistaa, että toteutunut siivouspalvelu vastaa tilaajan vaatimuksia. Lue ohjeet ja tee tarjouspyyntö.

Ohjeita puhtauspalvelujen ostamiseen

Tarjouspyynnön sisältö riippuu ostettavan palvelun sisällöstä ja myös kohteesta. Mitä isommasta kohteesta on kyse, sitä enemmän aikaa kannattaa käyttää tarjouspyynnön sisällön suunnitteluun ja hankintakriteerien valintaan. Tälle sivustolle on koottu niitä asioita, joita siivouspalvelujen hankinnassa on hyvä ottaa huomioon.

Tarjouspyynnössä annettavat tiedot

Palveluntuottaja tarvitsee perustietoja kohteesta, jotta hän voi antaa tarjouksen työstä. Mitä tarkemmat perustiedot kohteesta voidaan antaa, sitä parempia tarjouksia tilaaja voi saada. Jos kaikkia tietoja ei löydy kirjallisessa muodossa, annetaan tarjoajille mahdollisuus tehdä kartoituskäynti.

Ilmoita tarjouspyynnössä ainakin seuraavat tiedot:

- ostettavan palvelun sisältö
- kohteen perustiedot, kuten kohteen sijainti, tilakohtaiset pinta-alat
- laadunvalvonta, sen raportointi, reklamaatioiden vasteajat
- tilassa tapahtuva toiminta, mahdolliset vaihtelut
- kohteen henkilöstömäärä ja tilojen käyttöaika, niiden mahdolliset vaihtelut
- likaantuminen
- lattiamateriaalit ja niiden kunto
- toivottu siivousajankohta
- kriittiset tehtävät eli mitkä ovat sellaiset työt, jotka tulee tehdä myös poikkeustilanteissa
- oikeus alihankinnan käyttämiseen
- tiedot siitä, millä perusteilla tarjousten vertailu tehdään
- sopimuskauden alkamisaika, pituus, mahdollinen optio, hinnantarkistusmenettely
- aloituskatselmus ja luovutuskatselmus hoitovelan selvittämiseksi
- asiakkaan yhteyshenkilö
- laskutusvaatimukset

- tarjouksen jättöaika

2 (3)

Tarvittassa anna tietoja myös seuraavista asioista:

- siivoojien lupa liikkua tiloissa
- lukitukset, hälytykset, mahdolliset turvallisuusselvitykset ja niiden maksaja
- siivoustilat ja niiden sijainti
- siivoojien sosiaalitila ja sen sijainti
- jäteastioiden sijainti
- siivouksen aikarajoitukset
- suoritushäiriöt ja laatu poikkeamien vaikutus palveluhintaan, vasteajat
- mahdolliset sanktiot ja bonukset.

Kohteeseen tutustuminen

Ilmoita aika, jolloin palveluntarjoajat voivat käydä tutustumassa kohteeseen. Joissakin tilanteissa voi olla perusteltua edellyttää, että tarjouspyynnön jättämisen ehtona on kohteeseen tutustuminen.

Tarjouksessa esitettävät tiedot

Tarjousaineistosta tulee pystyä selvittämään, onko palveluntuottaja luotettava toimija, mikä on ostetun palvelun hinta ja millä varmistetaan se, että työn lopputulos vastaa puhtaustasovaatimusta.

Pyydä tarjouksessa ainakin seuraavat tiedot:

- todistukset siitä, että palveluntarjoaja on hoitanut lainmukaiset velvoitteensa
- hintatiedot
- laadunvarmistus
- tiedot palveluntuottajan vastuuvakuutuksista
- maksuehto
- sopimukseen kuulumattomat, erillisveloitettavat lisätyöt.

Siivouskustannuksiin voi vaikuttaa

Siivouskustannuksiin voit vaikuttaa itsekin helpottamalla siivousta.

Lue, miten kiinteistön omistaja ja tilojen käyttäjä voivat vaikuttaa siivouskustannuksiin.

Palvelun sisältö

Tarjouspyyntöä tehtäessä on päätettävä, mitä ostettavaan siivouspalveluun sisällytetään. Usein siivouspalvelu jaetaan ylläpito- ja perussiivoukseen. Tarjous voidaan pyytää vain ylläpitosiivouksesta ja erikseen perussiivouksesta tai samalla tarjouspyynnöllä sekä ylläpito- että perussiivouksesta. Tärkeä on muistaa, että tilojen puhtauden ylläpito edellyttää aina sekä ylläpito- että perussiivouksia.

3 (3)

Ylläpitosiivoukseen kuuluvat säännöllisin väliajoin tehtävät työt. Huomioi, että yleisen käytännön mukaan ylläpitosiivoukseen kuuluvat pinnat, jotka ovat alle 180 cm:n korkeudella.

Sisällytä ylläpitosiivoukseen

- säännönmukainen siivous (= päivittäinen - viikoittainen lattioiden ja kalusteiden puhdistus)
- mahdolliset tarkistussiivoukset (esim. kokoushuoneiden tarkistussiivous)
- mahdolliset välisiivoukset (esim. leikkaussalin välisiivous)
- jaksoittaiset siivoukset (esim. yläpölyjen puhdistus, lattioiden hoitomenetelmät).

Perussiivous on harvoin ja perusteellisesti suoritettava kertaluonteinen siivous, joka tehdään kun ylläpitosiivouksella ja hoitomenetelmillä ei enää saavuteta sovittua puhtaustasoa.

Perussiivousta ovat mm.

- lattioiden peruspesu, vahanpoisto, pinnan suojaus
- ikkunoiden pesu
- seinien peruspuhdistus
- sisäkattojen puhdistus.

Työohjeet vai puhtaustasovaatimukset

Voit määritellä palvelun sisältöä antamalla tarjouksen pohjaksi tilatyypikohtaiset

- työohjeet
- puhtaustasovaatimukset.

Joskus tarjouspyynnössä ilmoitetaan sekä työohjeet että puhtaustasovaatimukset.

Liite 2. Opastava arviointilomake (SFS 5994 INSTA 800)

| SUOMEN STANDARDISOIMISLIITTO SFS FINNISH STANDARDS ASSOCIATION SFS | | | | | | SFS 5994 INSTA 800 120 | | | | | | |
|--|--------------------|----|------|----|--------|---------------------------|----------------------------|----|-----------|------------------------|----|-----------|
| Liite F (opastava) Arviointilomake | | | | | | | | | | | | |
| ARVIOINNIN SUORITTAJA: | | | | | | | | | | | | |
| Standardin INSTA 800 mukainen tarkastus | | | | | | Asiakas: | | | | | | |
| Osoite | | | | | | | | | | | | |
| Rakennus ja kerros | | | | | | Tilan nro | | | | | | |
| Laatuprofiili A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | |
| Tarkastusyksikön koko 0–15 m ² <input type="checkbox"/> 15–35 m ² <input type="checkbox"/> 35–60 m ² <input type="checkbox"/> 60–100 m ² <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | |
| Pintaryhmä | Roskat ja irtolika | | Pöly | | Tahrat | | Likkertymien kokonaismäärä | | | Pintalika prosentteina | | |
| | A | NA | A | NA | A | NA | A | NA | Tasot 0–5 | A | NA | Tasot 0–5 |
| Huonekalut ja kiintokalusteet | | | | | | | | | | | | |
| Seinät | | | | | | | | | | | | |
| Lattiat | | | | | | | | | | | | |
| Katot | | | | | | | | | | | | |
| Onko tilassa enimmäkseen <input type="checkbox"/> likaa korkealla olevissa valaisimissa <input type="checkbox"/> epätasaista lattian pintakäsittelyä <input type="checkbox"/> likaa tekstiilihuonekaluissa <input type="checkbox"/> pölyä ylätasolla | | | | | | | Huomautuksia | | | | | |
| Allekirjoitus | | | | | | | Päiväys | | | | | |

Liite 3. Raportointilomake (SFS 5994 INSTA 800)

| | | | | | |
|---|--|---------------------------|--------|-------------------------------------|-------|
| SUOMEN STANDARDIROMIINI ILO SFS FINNISH STANDARDS ASSOCIATION SFS | | SFS 5994 INSTA 800 123 | | | |
| Annex G (informative) Report form for inspection of cleaning quality | | | | | |
| Report on inspection of cleaning quality for units with different quality profiles | | | | | |
| Company: | | Address: | | | |
| The purpose of the inspection: | | Inspection conducted by: | | Person in charge of the inspection: | |
| Date: | | Sampling plan: | | | |
| | | Single | Double | | Total |
| Sample: (Quality profile or other name) | | | | | |
| Number of inspection units in the lot (<i>M</i>) | | | | | |
| Type of inspection (Normal or additional) | | | | | |
| Sample size (<i>n</i>) | | | | | |
| Acceptance number (<i>Ac</i>) | | | | | |
| Rejection number (<i>Re</i>) | | | | | |
| Number of accepted inspection units | | | | | |
| Number of not accepted inspection units | | | | | |
| Sample accepted/not accepted (AVNA) | | | | | |
| Consequences: (additional inspection, discontinuation or any actions) | | | | | |
| Signature | | | | | |
| Tampereen Siivousväline Oy, 2012-11-23 | | | | | |



TAMPERE

Puhdistusalan laatu- ja asiakastyytyväisyyskoulutus

- Kohderyhmä:** Tampereen kaupungin siivous- ja puhtaanapitotöitä tekevä henkilöstö
- Kuvaus:** Koulutuksessa käsitellään puhdistusalan asiakastyytyväisyyteen ja työhyvinvointiin liittyviä tekijöitä ja tuloksia, sekä puhtauspalvelun toiminnalliseen laatuun liittyviä mittaus- ja arviointitapoja.
- Aika:** Samansisältöisiä koulutuksia järjestetään neljä:
tiistai 4.6.2013 klo 8.00–11.30
tiistai 4.6.2013 klo 12.00–15.30
keskiviikko 5.6.2013 klo 8.00–11.30
keskiviikko 5.6.2013 klo 12.00–15.30
- Paikka:** Tampereen kaupungin valtuustosali, keskusvirastotalo 5.krs.
(Aleksis Kiven katu 14 C)

Koulutuksen sisältö

- Tilaisuuden avaus
- Siivouksen asiakastyytyväisyys ja laadun arviointi tilakeskuksen siivoustuotantoyksikössä
 - Palautteet
 - Innolinkin palvelutasokyselyn tuloksia
 - Kti, kuntien tunnuslukuvertailu, siivous**Marita Koskinen, Tilakeskus**
- Uimahallisiivous ja pintahygienia
Eveliina Meriläinen, Tilakeskus
- Kunta 10 tulokset
Kari Parikka, Hallinto- ja hyvinvointipalveluryhmä
- Puhtauspalvelun toiminnallisen laadun ja siivouksen teknisen laadun mittaus ja arviointi
Seija Vaitti, Tampereen Siivousväline Oy
- Kahvitauko
- Puhtauspalvelun toiminnallisen laadun ja siivouksen teknisen laadun mittaus ja arviointi
Seija Vaitti, Tampereen Siivousväline Oy
- Loppusanat ja tilaisuuden päätös

Ilmoittautuminen oheisesta osoitteesta aina viikkoa ennen kyseistä koulutustilaisuutta:

<https://palvelut2.tampere.fi/e3/lomakkeet/3787/lomake.html>

Tervetuloa!

Lisätietoja koulutuksesta:
Hallintopalvelukeskus HALO, kehittämisspalvelut
kehittamispalvelut@tampere.fi ja 65802

Seija Vaitti

16.04.2013

PUHTAUSPALVELUN TOIMINNALLINEN LAATU**KYSELY****1. Edustan puhtauspalvelun**

- tilaaja organisaatiota
- tuottaja organisaatiota
- asiakas organisaatiota

2. Arvioitaessa puhtauspalvelun kokonaislaatua; onko puhtauspalvelun toiminnallinen laatu mielestäsi:

- vähemmän merkittävä osatekijä kuin puhtauspalvelun tekninen laatu
- samanarvoinen kuin puhtauspalvelun tekninen laatu
- merkittävämpi kuin puhtauspalvelun tekninen laatu

3. Standardin mukaan ” Puhtauspalvelu on ammattimaisesti toteutettu palvelutyö, joka sisältää erilaisia siivous- ja asiakaspalvelutehtäviä sekä säännöllistä laadunseurainta”

a) Kirjataan siivous- ja asiakaspalvelutehtävät sekä laadunseuranta aina tilaajan ja tuottajan väliseen palvelusopimukseen?

Kyllä Ei En tiedä

b) Arvioidaanko siivous- ja asiakaspalvelutehtävien sekä laadunseurannan toteutumista säännöllisesti ?

Tilaajan toimesta: Kyllä Ei En tiedä

Tuottajan toimesta: Kyllä Ei En tiedä

4. Mitkä ovat mielestäsi 4 tärkeintä puhtauspalvelun toiminnallisen laadun osatekijää?

- | | | | |
|------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Luotettavuus | <input type="checkbox"/> | Uskottavuus | <input type="checkbox"/> |
| Reagoimiskyky | <input type="checkbox"/> | Turvallisuus | <input type="checkbox"/> |
| Henkilökunnan pätevyys | <input type="checkbox"/> | Asiakkaan tunteminen | <input type="checkbox"/> |
| Viestintä | <input type="checkbox"/> | Fyysinen ympäristö | <input type="checkbox"/> |
| Saavutettavuus | <input type="checkbox"/> | Henkilöstön tunnistaminen | <input type="checkbox"/> |
| Kohteliaisuus | <input type="checkbox"/> | | |

KIITOS

Liite 6. Kyselylomake, kysely 2

Seija Vaitti

04.06.2013

PUHTAUSPALVELUN KOKONAISLAATU**Omat kokemukset ja näkemykset****Koulutustilaisuus 04.06.2013 klo. 8.00-11.30****1. Mitä kuuluu päivittäisiin työtehtäviisi?**

- siivoustehtäviä
- ruokapalvelutehtäviä
- asiakaspalvelutehtäviä
- muita tehtäviä: _____

2. Mistä osatekijöistä mielestäsi koostuu siivouksen tekninen laatu?

3. Standardin mukaan ” Puhtauspalvelu on ammattimaisesti toteutettu palvelutyö, joka sisältää erilaisia siivous- ja asiakaspalvelutehtäviä sekä säännöllistä laadunseurantaa”

a) Miten sinä arvioit omien siivous- ja asiakaspalvelutehtävien laatua:

b) Arvioidaanko työnantajan ja asiakkaiden toimesta siivous- ja asiakaspalvelutehtävien laatua säännöllisesti ?

Työnantajan toimesta: Kyllä Ei En tiedä Asiakkaan toimesta: Kyllä Ei En tiedä **4. Mitkä ovat mielestäsi 4 tärkeintä puhtauspalvelun toiminnallisen laadun osatekijää?**

- | | | | |
|------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Luotettavuus | <input type="checkbox"/> | Uskottavuus | <input type="checkbox"/> |
| Reagointialttius | <input type="checkbox"/> | Turvallisuus | <input type="checkbox"/> |
| Henkilökunnan pätevyys | <input type="checkbox"/> | Asiakkaan tunteminen | <input type="checkbox"/> |
| Viestintä | <input type="checkbox"/> | Fyysinen ympäristö | <input type="checkbox"/> |
| Saavutettavuus | <input type="checkbox"/> | Henkilöstön tunnistaminen | <input type="checkbox"/> |
| Kohteliaisuus | <input type="checkbox"/> | | |

KIITOS