

Cost Effective, Need Based Cleaning – Insta 800 ERASMUS+ -hankkeen tuloksia

25.8.2022 Tarja Valkosalo



Yhteisrahoitettu
Euroopan unionin
Erasmus+ -ohjelmasta

 **SSTL**
Puhtausala ry

Cost Effective, Need Based Cleaning – Insta 800

✓ Projektin tavoite:

Koota standardin käyttäjät ensimmäistä kertaa saman pöydän ääreen jakamaan kokemuksia ja edelleen kehittämään standardin käyttöä.

Kolme osaa:

1. Kokemukset INSTA 800 –standardin käytöstä
2. Likaisuuden ja laatutason vaikutus työaikaan
3. Materiaalin laatiminen siivoojien ja asiakkaiden koulutukseen

Cost Effective, Need Based Cleaning – Insta 800

✓ Osallistujamaat:

- Puhastusekspert (Viro, projektin vetäjä)
- Borago Konsult AB (Ruotsi)
- Glad Consulting A/S (Tanska)
- Solar ehf (Islanti)
- SOL Baltics (Latvia)
- SSTL Puhtausala ry (Suomi)

✓ Suomesta mukana: SSTL Puhtausala ry (Per-Olof Ekström, Sari Mattila, Tarja Valkosalo)

✓ Kesto: 1.9.2019 – 31.10.2022

Insta 800 –standardin käyttö / v. 2020

Maa, standardi käytössä	Sertifiointielin	Henkilösertifikaatteja myönnetty	Koulutettuja
Norja, vuodesta 2000	DNV-GL, SINTEF	Tietotaso 3: 500 Tietotaso 4: 300	
Tanska, vuodesta 2000	DNV-GL, SINTEF	Tietotaso 3: 379 Tietotaso 4: 88	
Ruotsi, vuodesta 2000	Visera	Tietotaso 3: 200 Tietotaso 4: 100	n. 2000
Suomi, vuodesta 2012	Inspecta Sertifiointi Oy	Tietotaso 3: 49 Tietotaso 4: 85	Tietotaso 3: 205 Tietotaso 4: 158
Viro, vuodesta 2012			Tietotaso 3: 240 Tietotaso 4: 30
Islanti, vuodesta 2016	DNV-GL	Tietotaso 3: 40-50 Tietotaso 4: 10-13	Tietotaso 3: 60
Latvia, vuodesta 2017			Tietotaso 3: 70

Standardin osan 2 käyttö

✓ Henkilösertifiointi käytössä

✓ Norja, Tanska, Ruotsi, Islannista, Suomessa vuoteen 2022 saakka

✓ Yrityssertifiointi käytössä

✓ Tanska

INSTA 800, käsitteitä



**MITÄ
KUULUU
SIIVOUKSEEN?**

Pintaryhmät

- Huonekalut ja kiintokalustet
- Seinät
- Lattiat
- Katot

**PINNOILLA
OLEVA
LIKA?**

Likaryhmät

- Likaryhmä 1
- Roskat ja irtolika
 - Pöly
 - Tahrat
- Likaryhmä 2
- Pintalika

**MISSÄ
LIKAA ON?**

Lian tavoitettavuus

- Helposti tavoitettavat pinnat
- Vaikeasti tavoitettavat pinnat
- Tavoittamattomat pinnat

**KUINKA
PUHDASTA
TULEE
OLLA?**

Laatutasot

Kuusi laatutasoa:
0, 1, 2, 3, 4, 5

Lisävaatimukset

**KUINKA
ISO TILA
ON?**

Tarkastusyksiköt

- Alle 15m²
>15 m² - 35 m²
> 35 m² - 60 m²
> 60 m² - 100 m²

LAATUPROFIILIT, LAATUTAAJUUDET



Osa 1: Insta 800 -kokemuksia eri maista

Mitä haluttiin selvittää ja miten?

- ✓ Ensivaikutelmat INSTA 800 käytöstä
 - ✓ Kauanko standardin haltuunotto kesti – onnistumisen avaimet?
 - ✓ Mitä hyötyä standardin käytöstä on ollut?
 - ✓ Mitä haasteita ja miten ne ratkaistu?
 - ✓ Kuinka usein laaduntarkastuksia?
 - ✓ Miten niiden tuloksia hyödynnetään?
 - ✓ Suosituksia uusille INSTA 800 -käyttäjille?
- ✓ Suomessa haastateltiin 15 organisaation edustajaa, mukana niin ostajan, palvelujen tuottajan kuin koulutuksen ja konsultoinnin edustajat

Standardin käytön hyötyjä

1/2

- ✓ Siivouksen laatu on parantunut
 - ✓ Ei keskusteluja mitä ja milloin siivottu, tehdään oikeita asioita
 - ✓ Yhteinen laatukäsitys, vähemmän sopimuserimielisyyksiä
- ✓ Huomio on lopputuloksessa
 - ✓ Laatu paranee, kun huomio on lopputuloksessa, ei siivoustehtävien suorittamisessa
- ✓ Siivouksen laatu voidaan mitata ja dokumentoida
 - ✓ Laadun kehittymisen seuranta, johtamisen työkalu
 - ✓ Mahdollistaa palvelutuotannon kehittämisen

Standardin käytön hyötyjä

2/2

- ✓ Puhtaustulos ratkaisee
 - ✓ Opitaan tarkastelemaan laatua eri pintaryhmissä
 - ✓ Katse pois (vain) lattiasta
- ✓ Työkalu sisäilmaongelmien ratkaisussa
- ✓ Taloudelliset hyödyt
 - ✓ Kun ostaja osaa määritellä laatuvaatimukset oikein – kustannushyötyjä
 - ✓ Kun palvelun tuottaja osaa siivota vaatimusten mukaisesti – kustannushyötyjä

Onnistumisen edellytyksiä ja kehitystarpeita

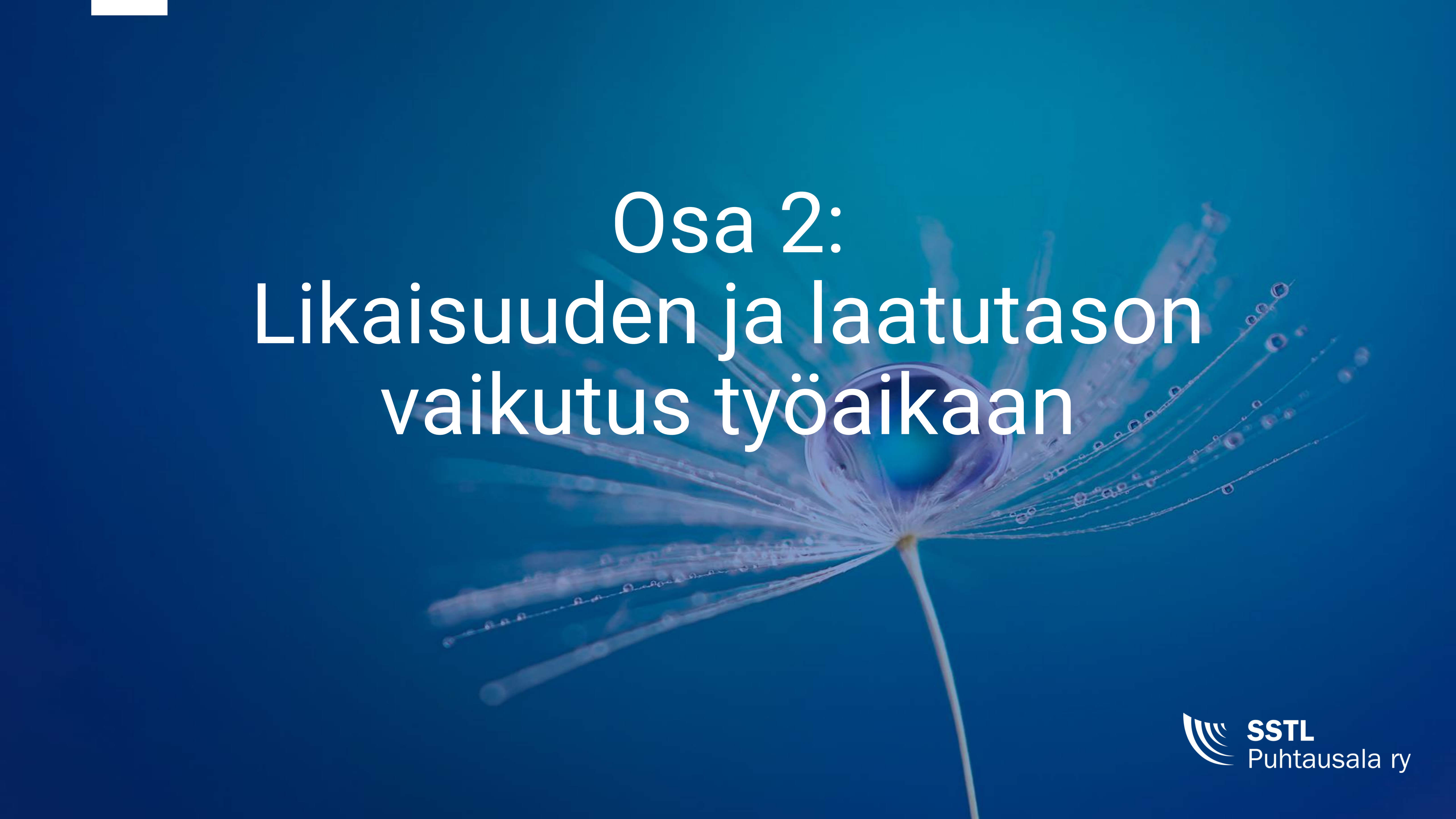
- ✓ Riittävä osaaminen – ostaja, tarjouksen laatija, siivouspalvelun esihenkilöt, siivoojat
- ✓ Hyvin laadittu, standardia noudattava tarjouspyyntö / sopimus
- ✓ Toimiva yhteistyö
- ✓ Esihenkilön kyky kouluttaa siivoojia ja käyttää apuna tarkastusraporttien tuloksia
- ✓ Tarkastusten tekeminen standardin mukaisesti
 - ✓ Ensimmäinen tarkastus informatiivinen, kalibroiva

Osa 1 - Raportti



Kokemuksia INSTA 800 -standardin käytöstä kuudesta Euroopan maasta

<https://puhtausala.fi/tapahtumat/insta-800-standardi/insta800hanke>



Osa 2: Likaisuuden ja laatu- tason vaikutus työaikaan

Osa 2 – Tavoitteet

✓ Löytää vastaus kysymykseen:

✓ Mitä vaikuttaa työaikaan, kun siivotaan INSTA 800 –standardin mukaisilta laatutasoilta 0-4 ennen siivousta laatutasoille 3, 4 ja 5.

Aika/m ² , aika/tila			
Laatuprofiili ennen siivousta	Laatuprofiili siivouksen jälkeen		
	3	4	5
0	Aika	Aika	Aika
1	Aika	Aika	Aika
2	Aika	Aika	Aika
3		Aika	Aika
4			Aika

Miten mittaukset tehtiin

- ✓ Ohjenuorana Introduction to Work Study
- ✓ Mittauksia tehtiin Virossa, Ruotsissa, Latviassa ja Suomessa
- ✓ Tutkittavina 6 erilaista tilaa
- ✓ Tutkimukset käytännön olosuhteissa
- ✓ Siivous ao. maan käytäntöjen mukaan, taajuus kohteen mukaan
- ✓ Kosketuspinnat pyyhittiin aina
- ✓ Arvioitiin vain likaryhmän 1 lika
- ✓ Dokumentointi Avista Time –ohjelmistoon ja Exceliin
- ✓ Vähintään 12 mittausta / aika-arvo, yht. vähintään 144 mittausta / tila
- ✓ Laskettiin keskiarvot ja p-arvo



Siivousaikaan vaikuttavia tekijöitä

- Tyyppi
- Määrä

Lika

- Kuiva, nihkeä,
kosteaa, märkä

Menetelmä

- Käsityövälineet
- Siivouskoneet

Väline,
työleveys

- Joutuisuus

Siivooja



Laatu-
vaatimus

- Laatuso
- Taajuus

Pinta-
ryhmät

- Kalusteet,
seinät, lattiat,
katot

Kalustus

- Määrä
- Siivottavuus

Pinta-
materiaalit

- Kovat pinnat
- Tekstilipinnat
- Kunto, väri

Siivooja

Esihenkilö

Osaaminen & taidot

Puhtauspalveluorganisaatio

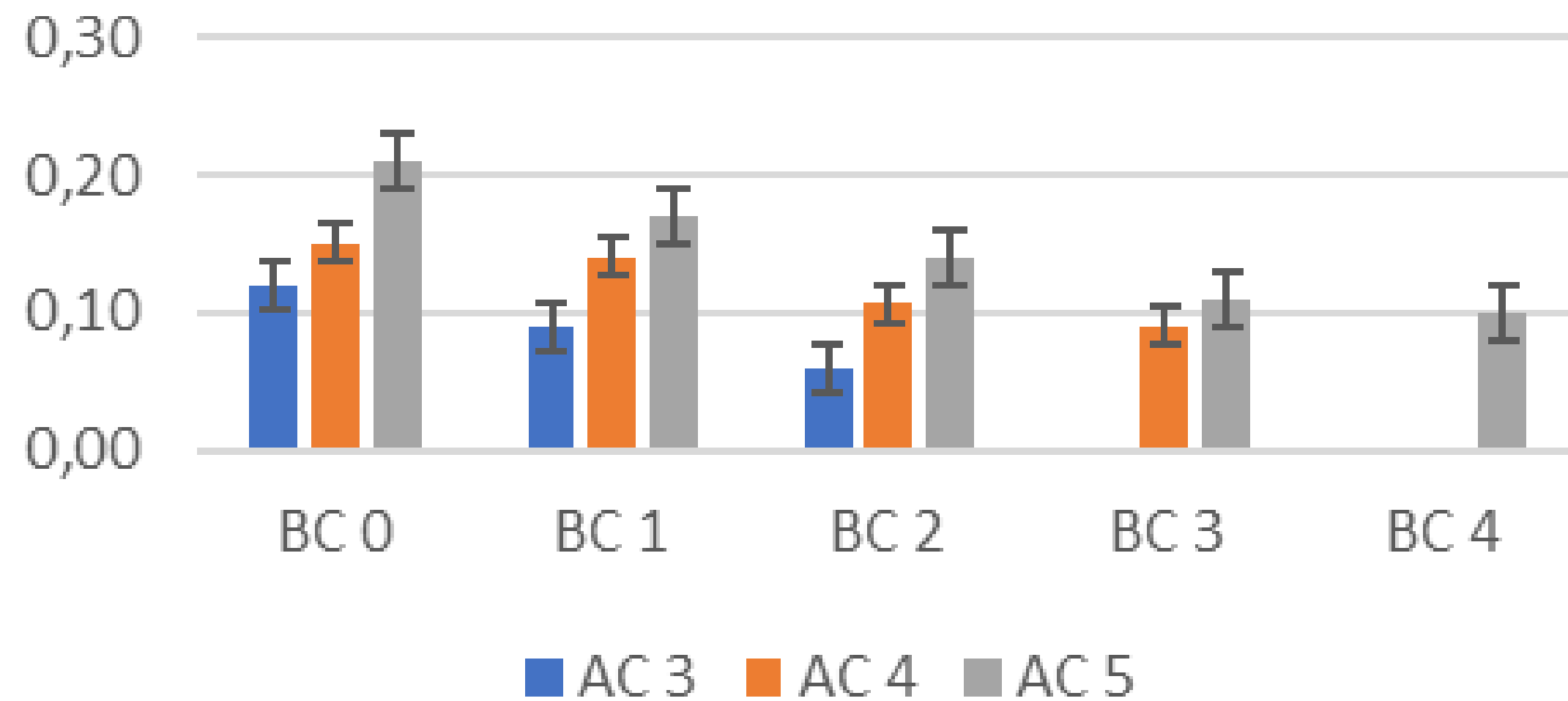
Miten siivous muuttui eri laatutasoja tavoiteltaessa

- ✓ siivousmenetelmän vaihtaminen, esim. nihkeästä menetelmästä kosteaan
- ✓ työvälineen vaihtaminen, esim. moppityypin vaihtaminen tai käsityövälineen vaihtaminen siivouskoneeseen
- ✓ arviointi, puhdistetaanko pinta osittain vai kokonaan
- ✓ jättämällä silmämääräisesti puhtaat pinnat puhdistamatta.

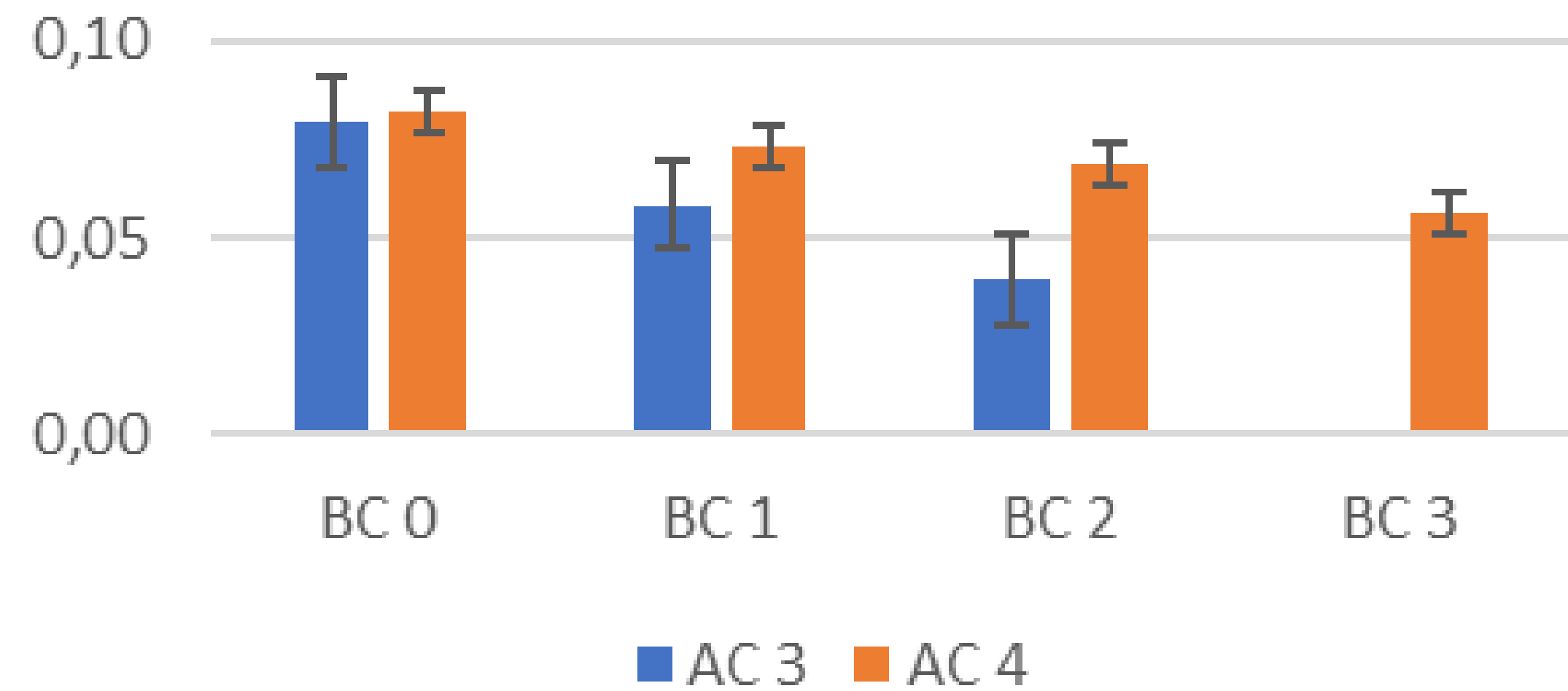
Likaisuuden vaikutus työaikaan

BC = laatutaso ennen siivousta
AC = laatutaso siivouksen jälkeen

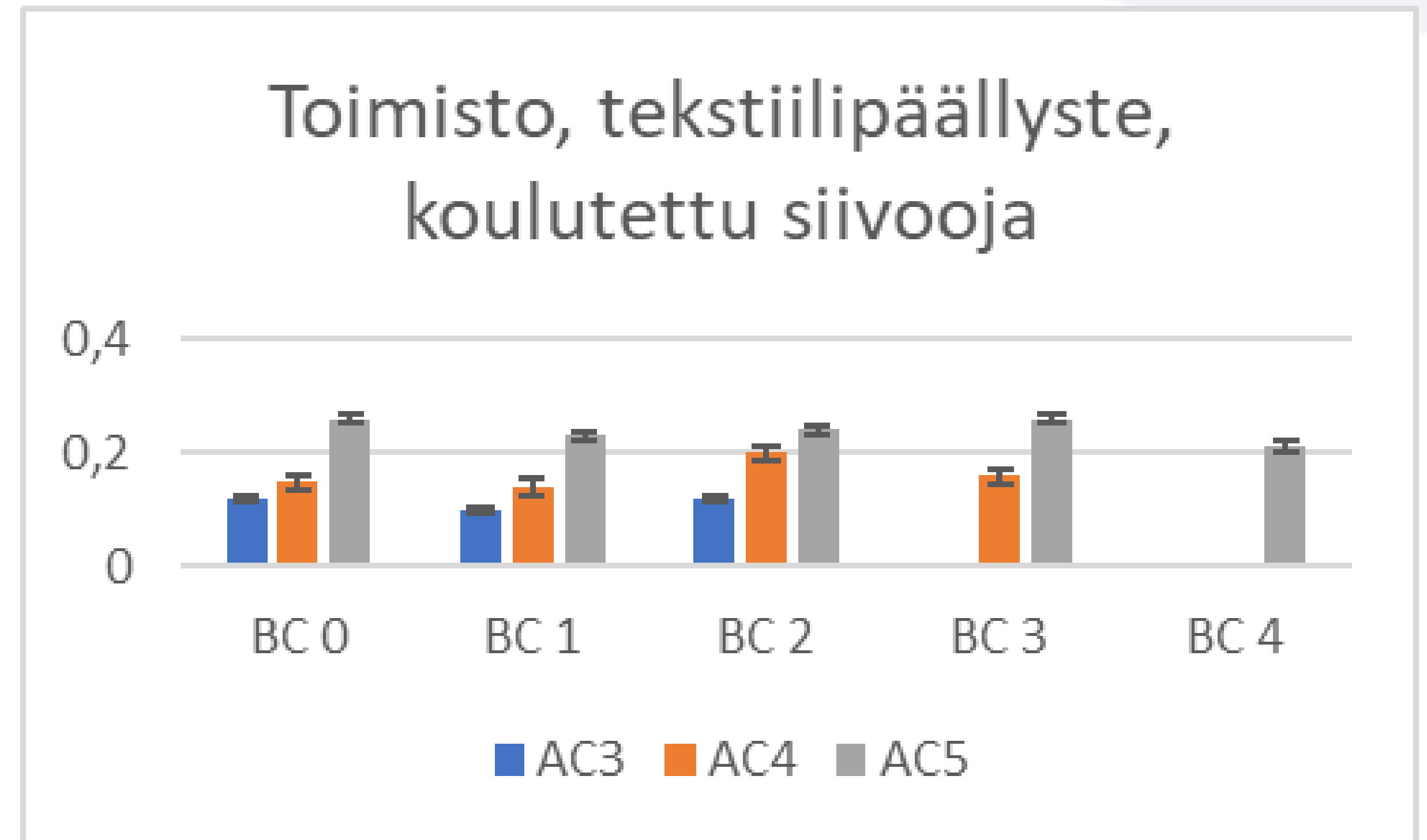
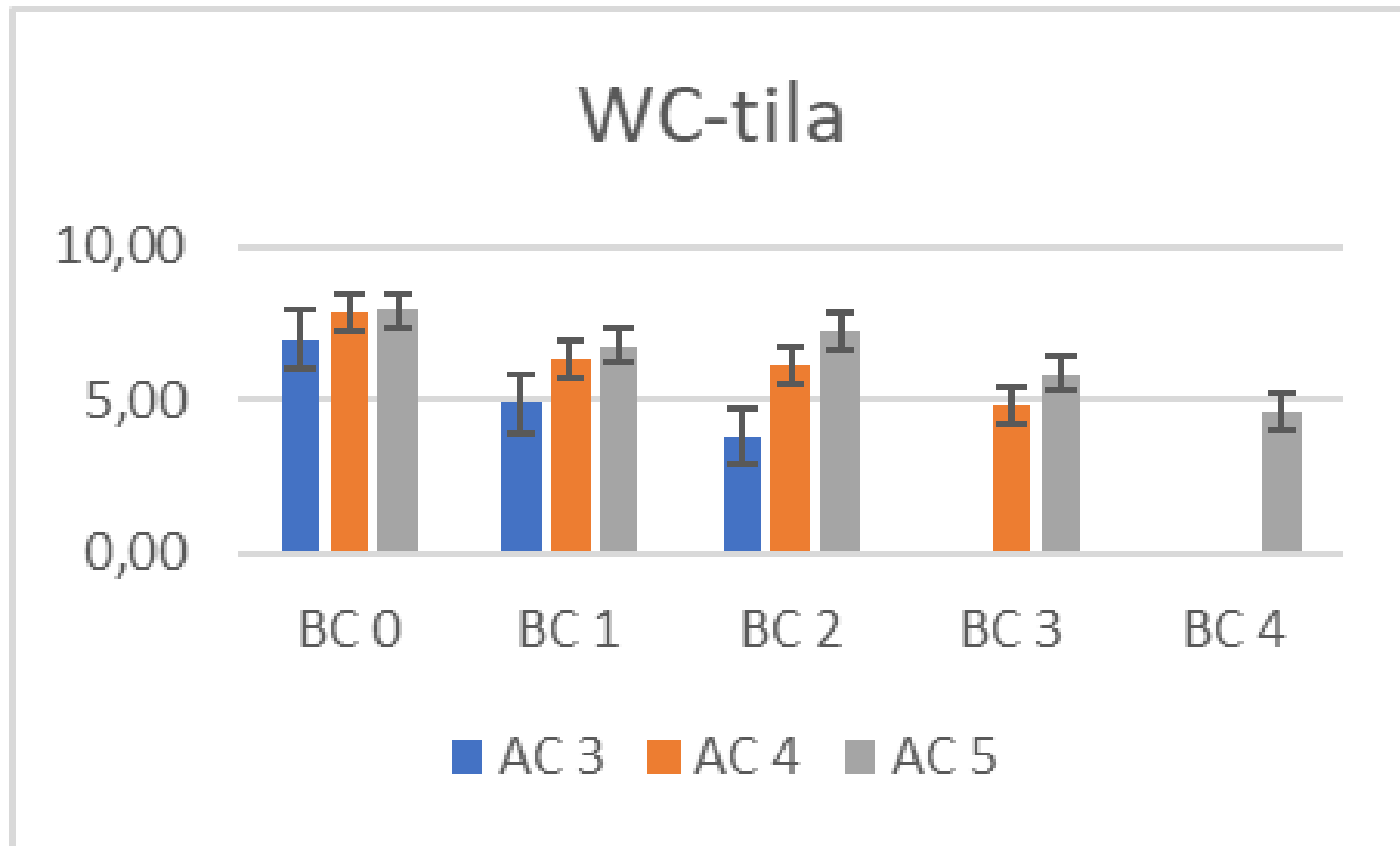
Käytävä



Portaat

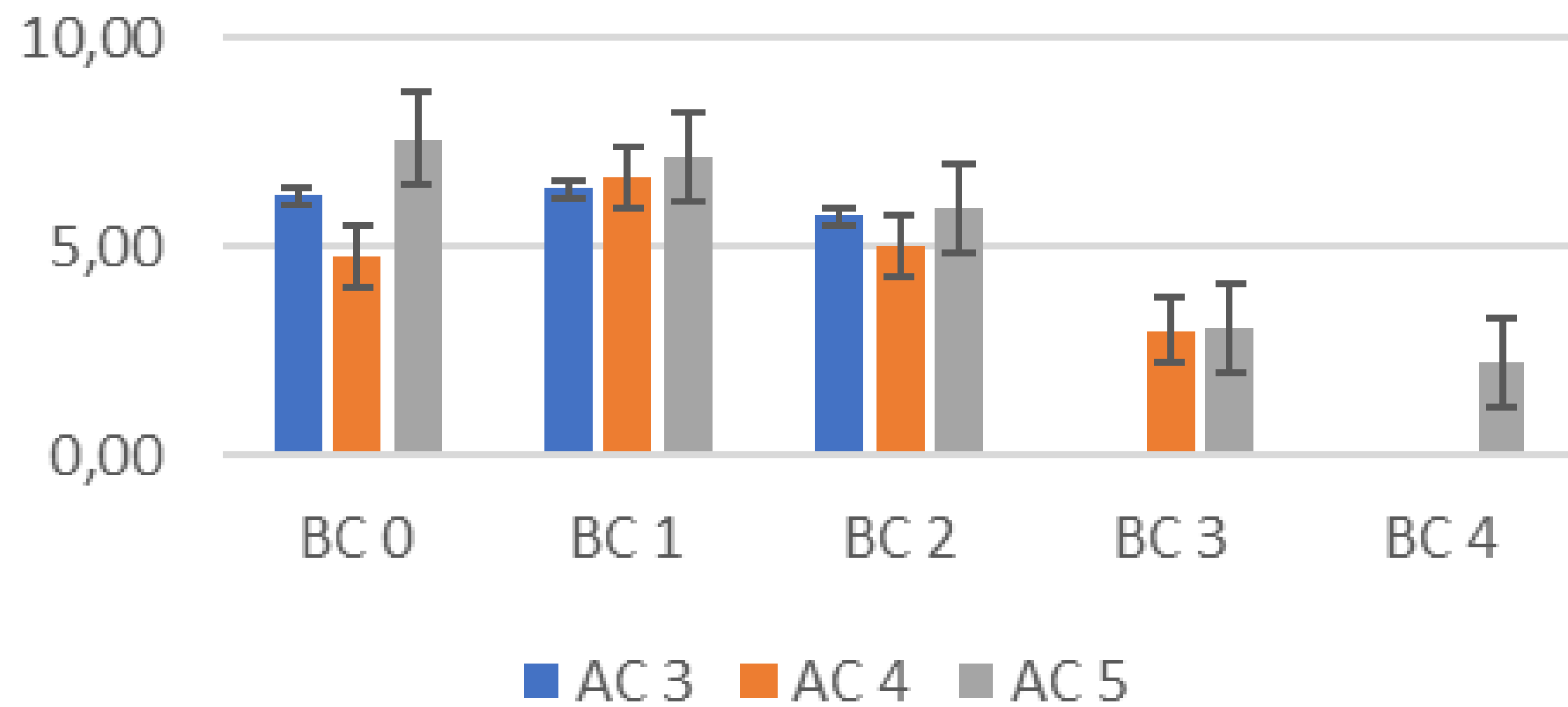


Likaisuuden vaikutus työaikaan

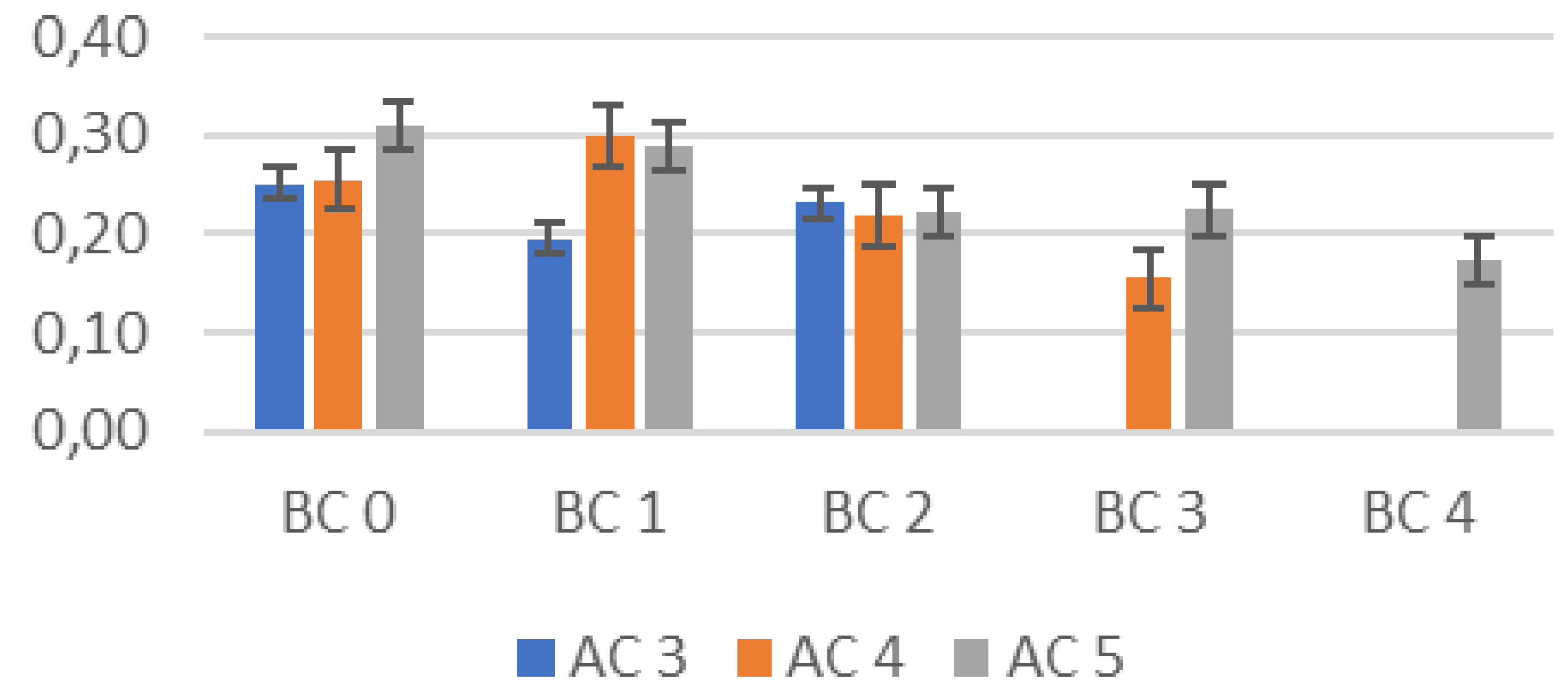


Likaisuuden vaikutus työaikaan

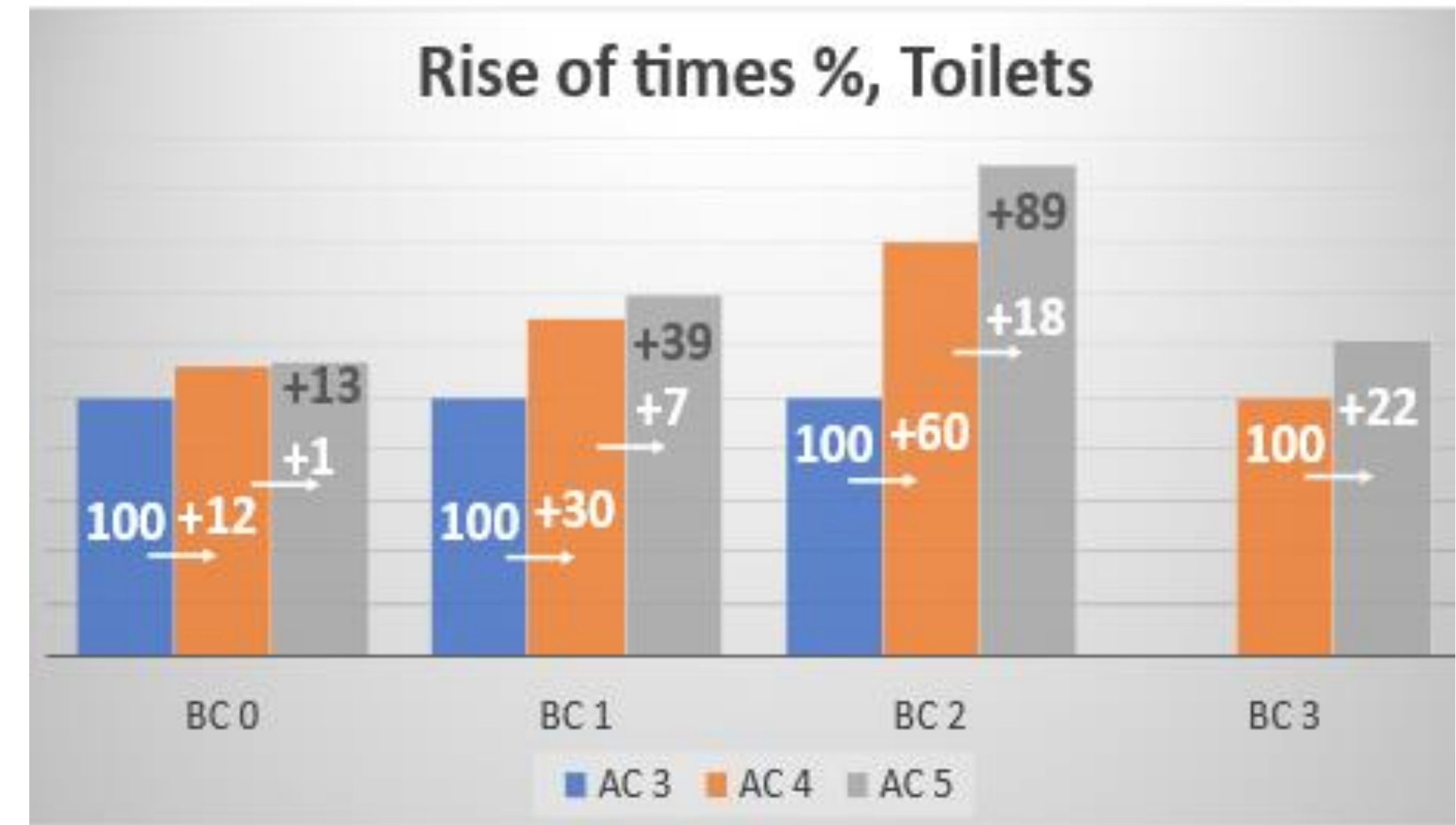
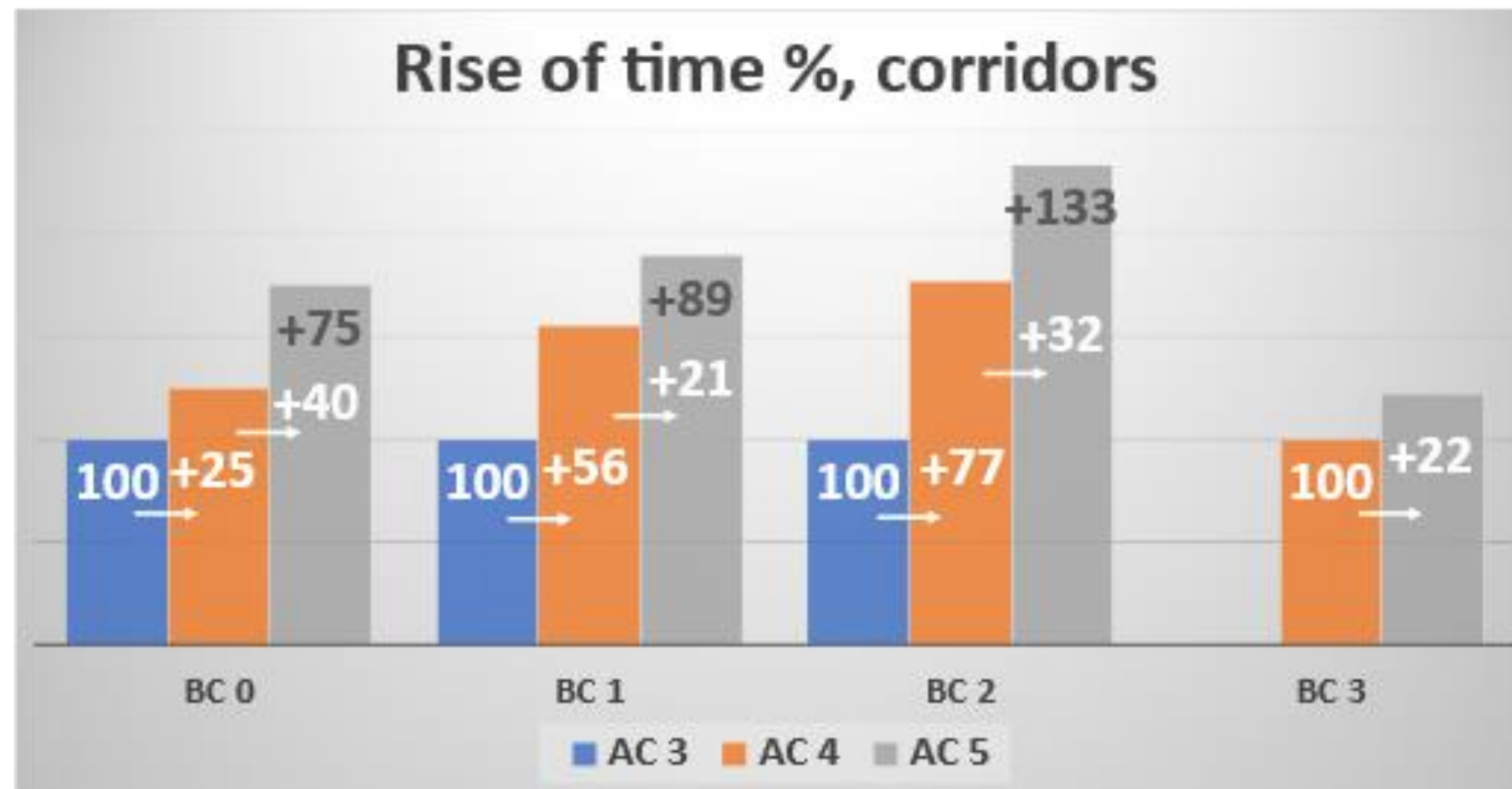
Toimisto, kova lattiapäällyste



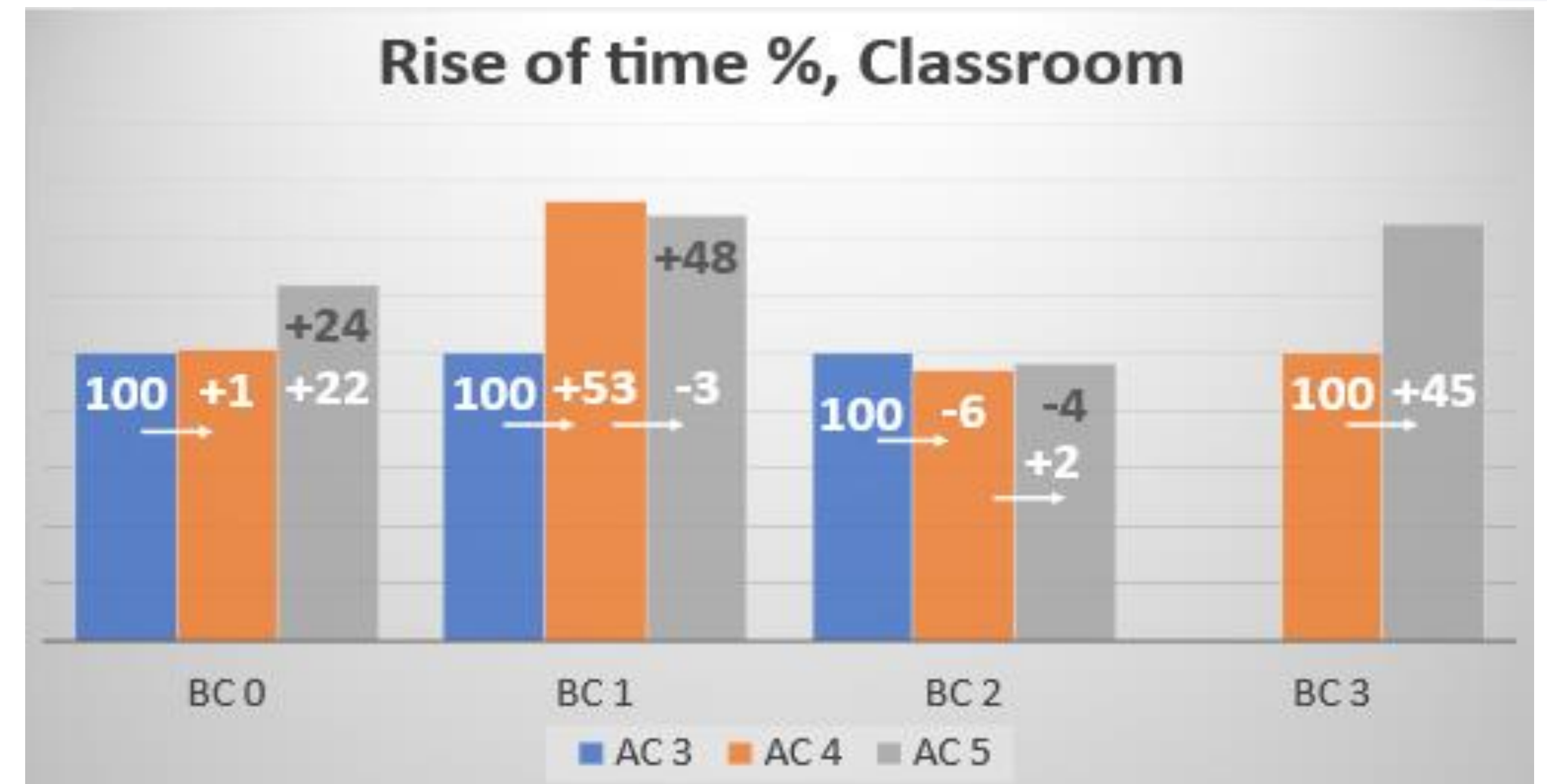
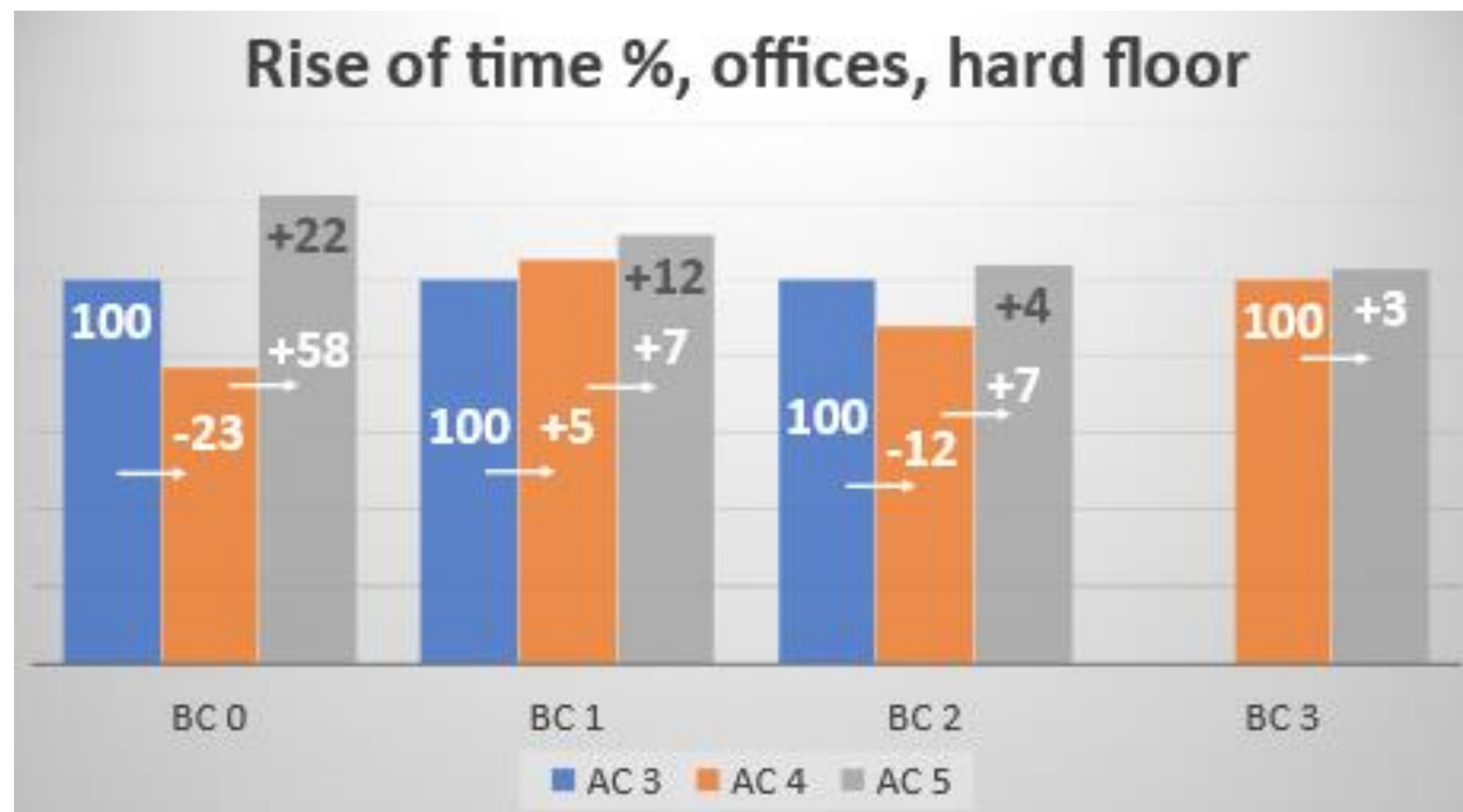
Luokkahuone



Työajan muutos laatutason noustessa



Työajan muutos laatutason noustessa

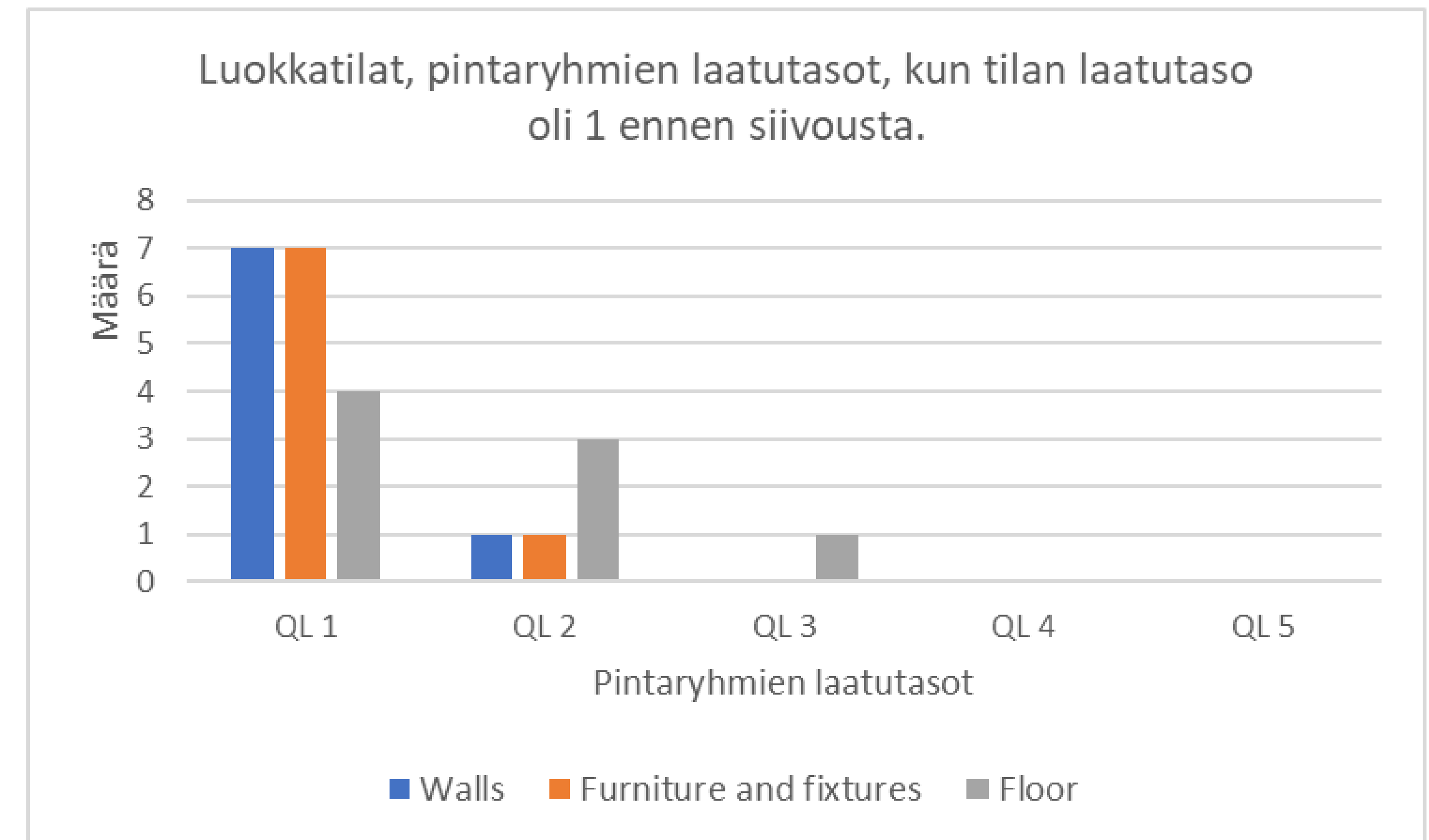
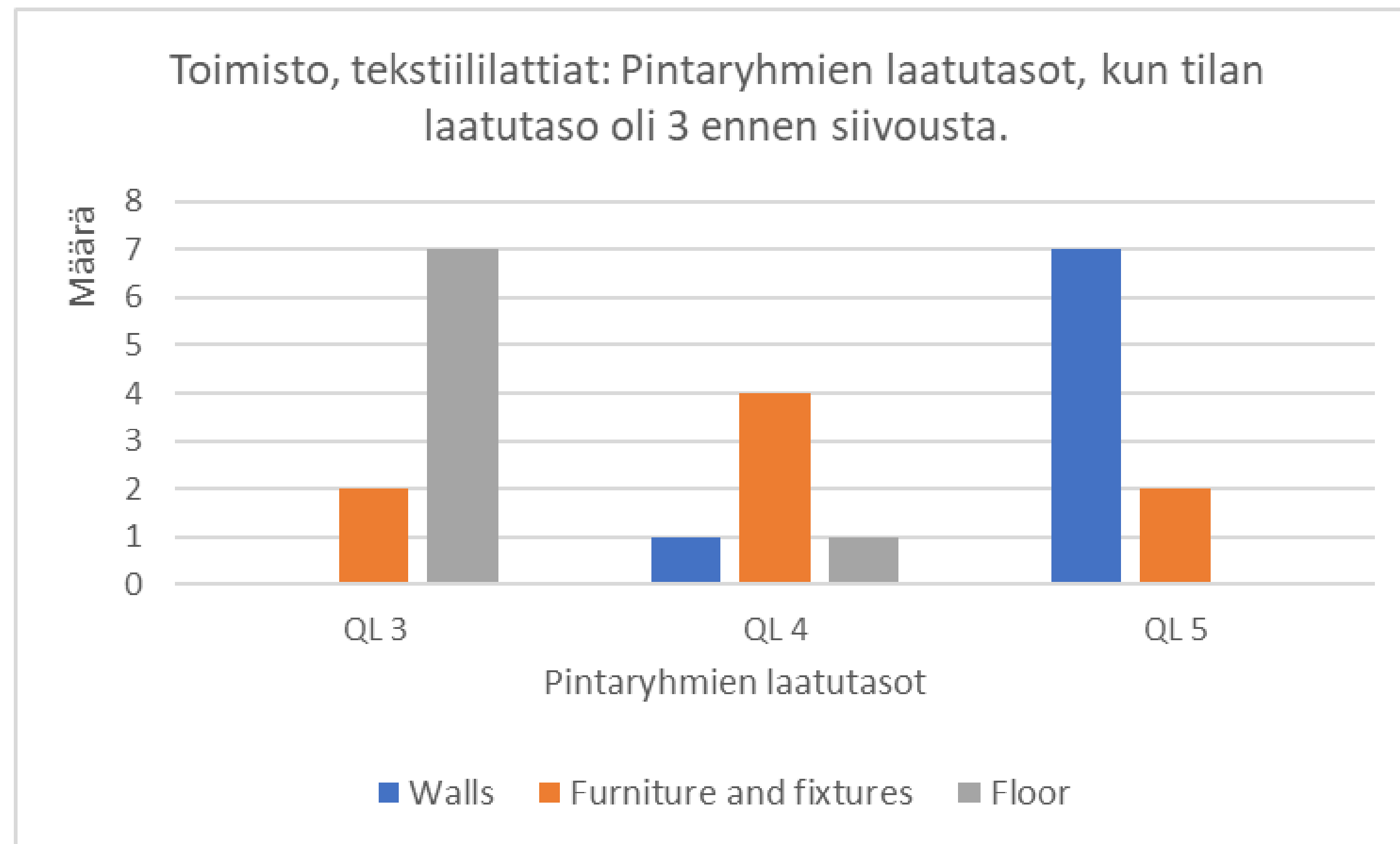


Johtopäätös

- ✓ Suuntaa-antavana tuloksena:
- ✓ Työajan muutos, kun laatutasoa nostetaan yhdellä, on keskimäärin 10 – 30 %.
- ✓ Huom! Mittauksissa saatuja aika-arvoja ei voi käyttää työn mitoituksen pohjana!

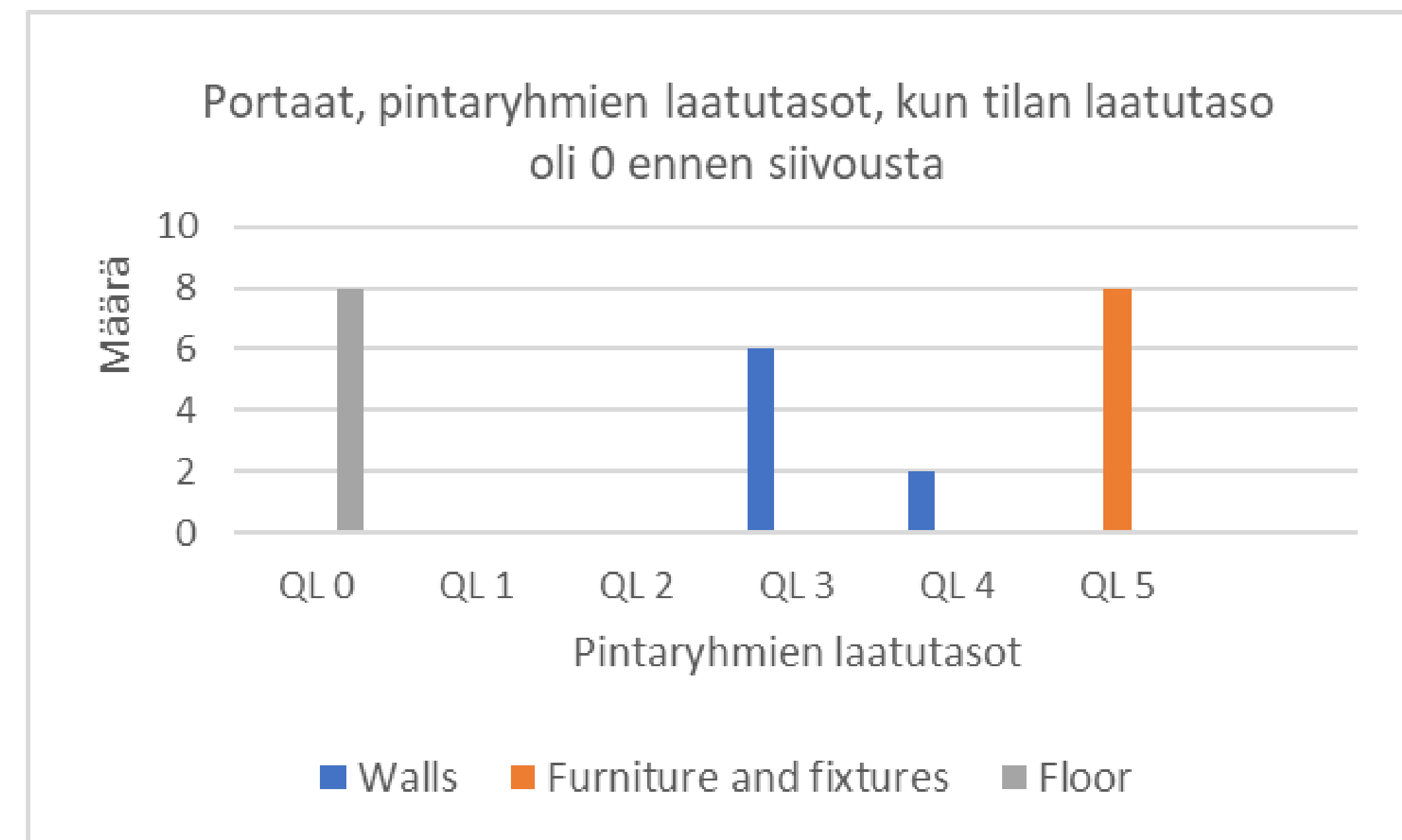
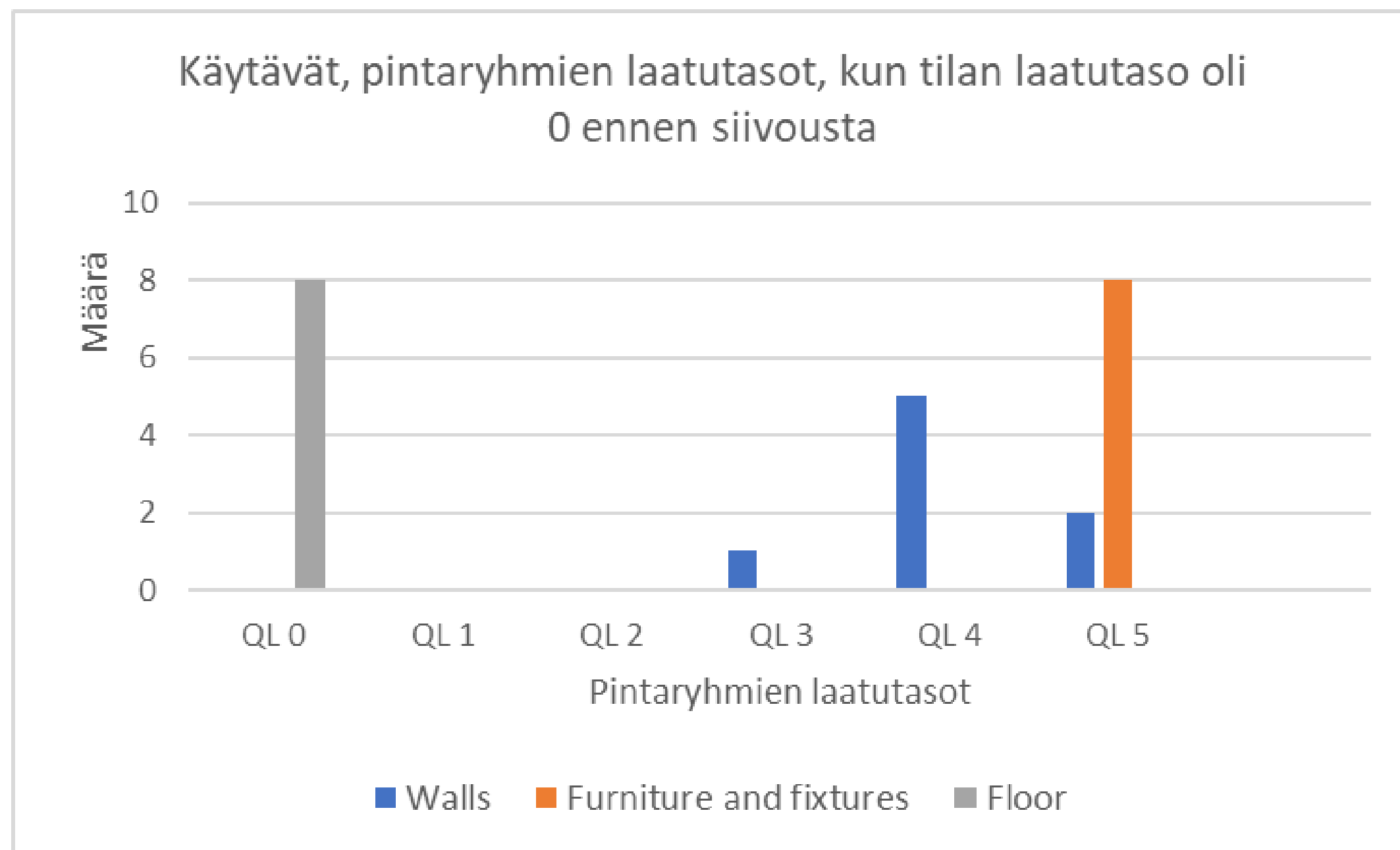
Huomioita palvelun ostajalle

- ✓ Tarkoituksenmukaisen laatutason määrittelyä eri pintaryhmille helpottaa, jos on tietoa niiden laatutasosta ennen siivousta



Huomioita palvelun ostajalle

- ✓ Tarkoituksenmukaisen laatutason määrittelyä eri pintaryhmille helpottaa, jos on tietoa niiden laatutasosta ennen siivousta

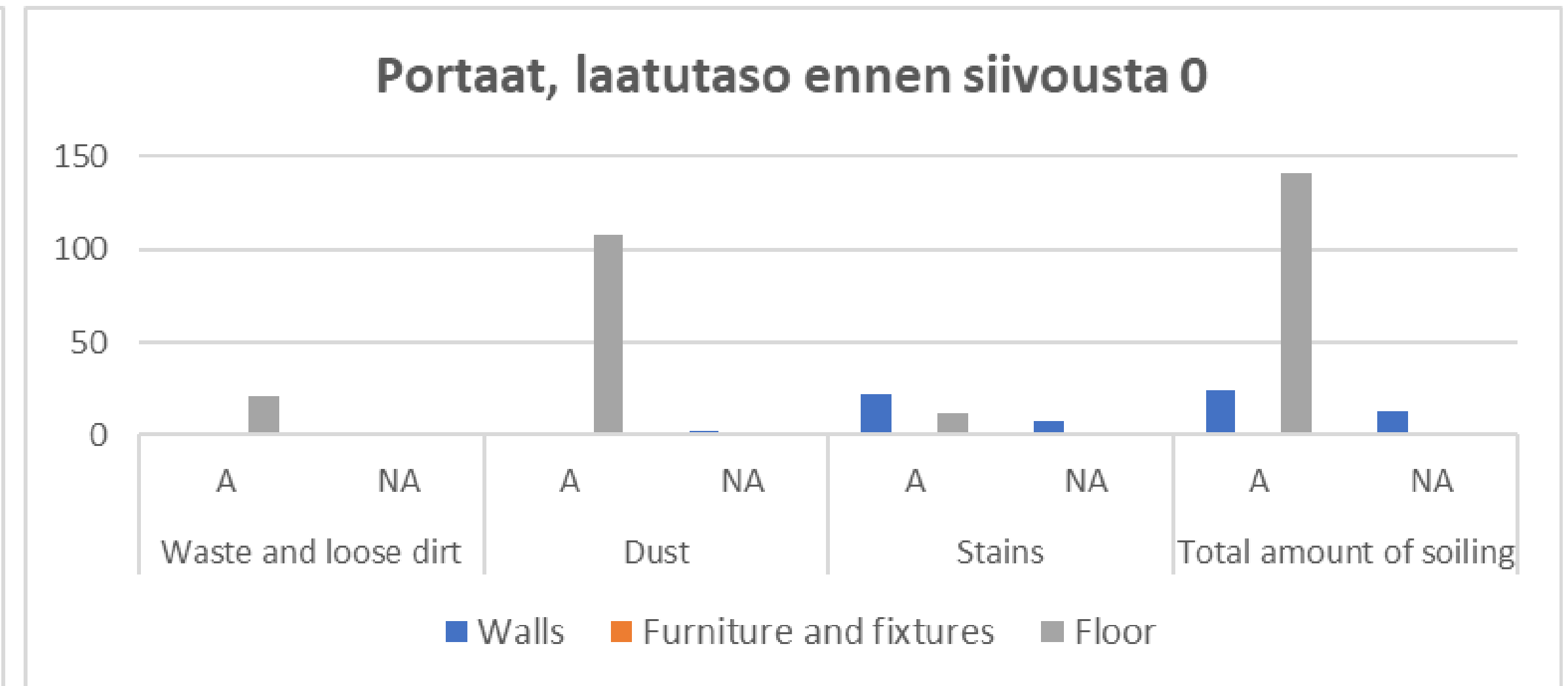
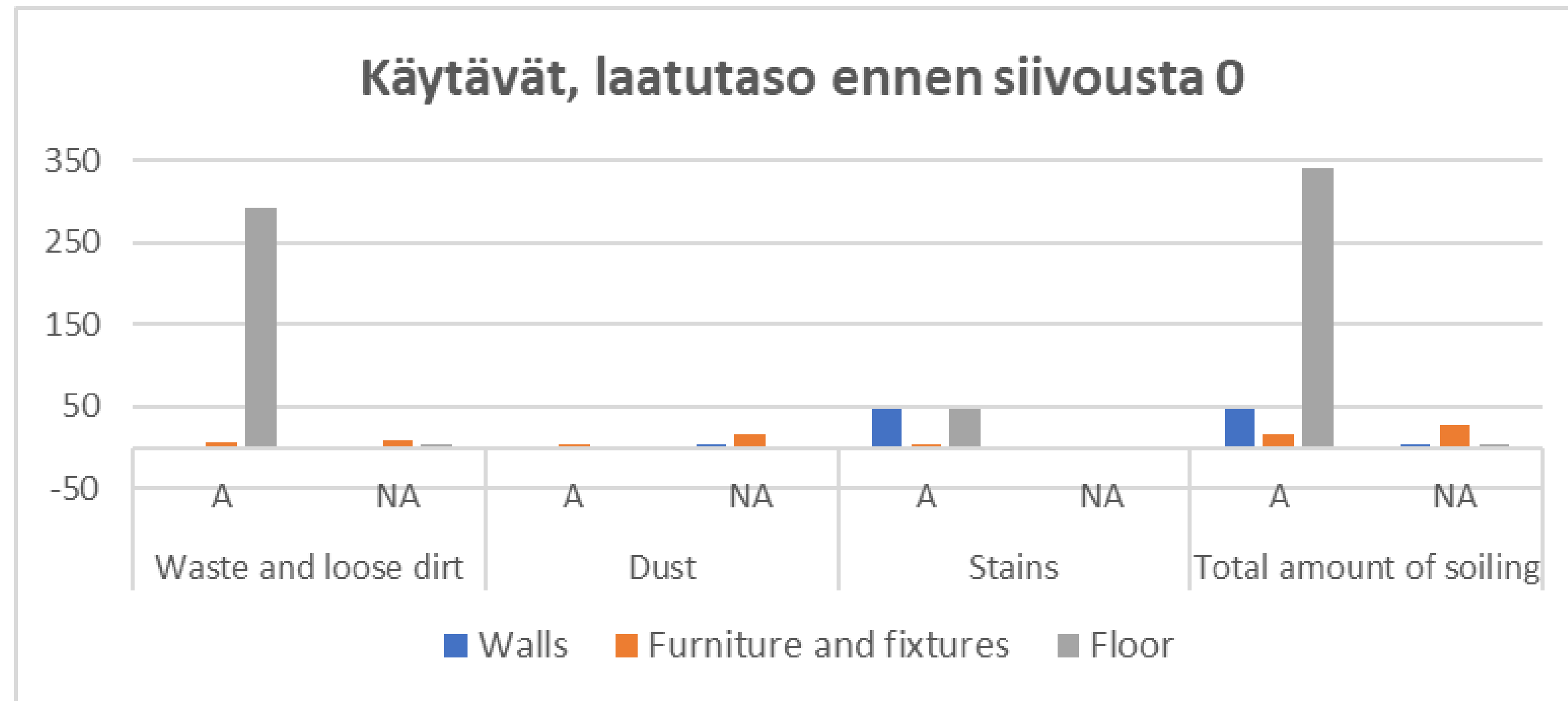


Huomioita palvelun ostajalle

- ✓ Lian määrällä iso merkitys: Huomio lian sisään kantautumisen estämiseen
- ✓ Kalustuksen määrä huomioon laatutason määrittelyssä
- ✓ Tarpeenmukainen laatuprofiili kullekin tilatyypille, ei liian alhainen eikä liian korkea.
- ✓ Siivoushenkilöstöltä tulee edellyttää sekä ammatillista osaamista että INSTA 800 -standardiosaamista.
- ✓ Siivouksen ja kiinteistöhuollon välillä tarvitaan toimivaa ja sujuvaa yhteistyötä.

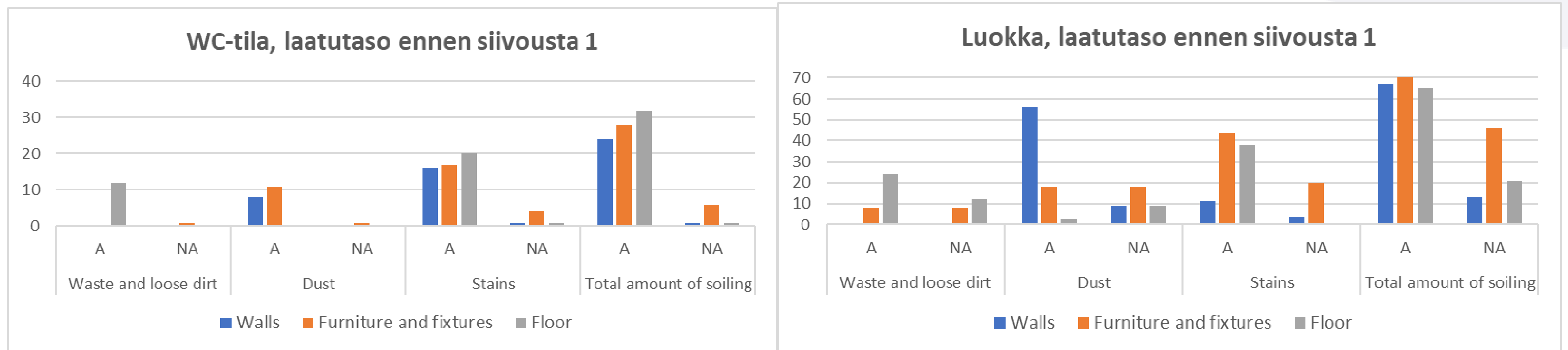
Huomioita palvelun tuottajalle

✓ Tieto likatyyppien esiintymisestä ennen siivousta helpottaa menetelmävalintoja



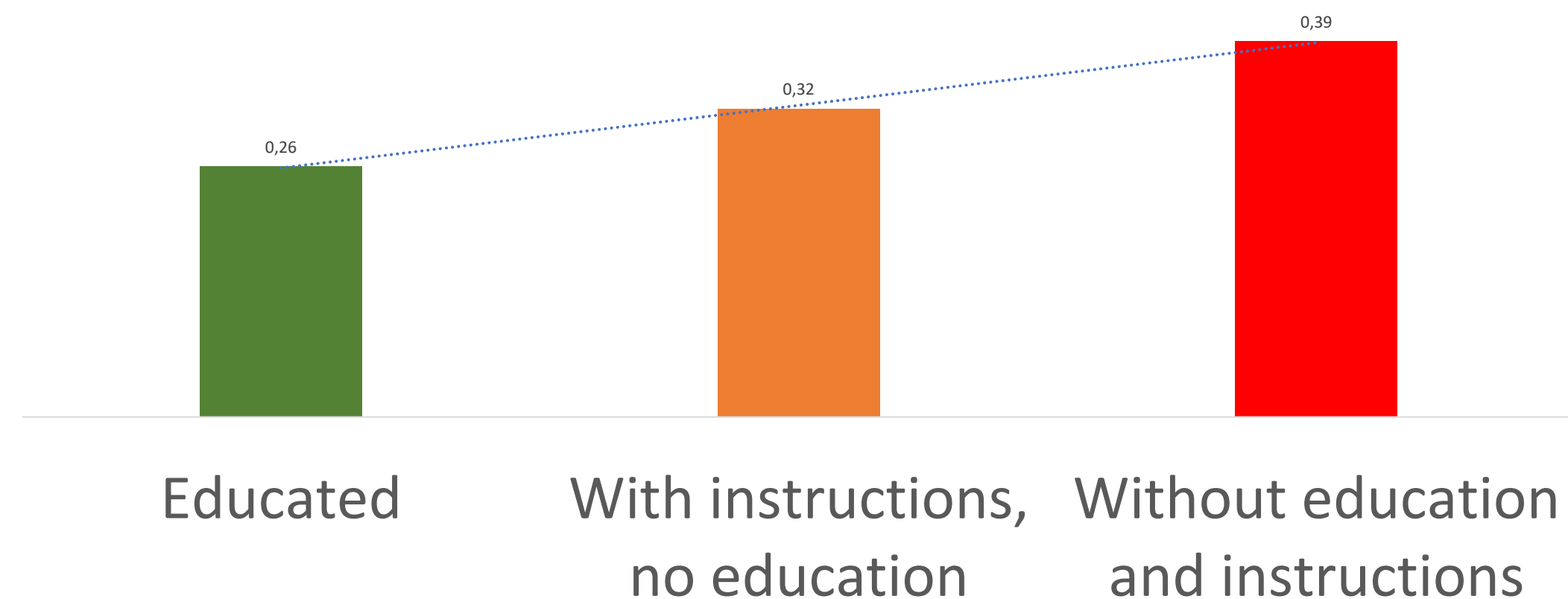
Huomioita palvelun tuottajalle

✓ Tieto likatyyppien esiintymisestä ennen siivousta helpottaa menetelmävalintoja



Huomioita palvelun tuottajalle

- ✓ Lian määrä vaikuttaa siivouksaikaan, huomioon siivouspalvelun hintaa määritettäessä.
- ✓ Siivoojan ammattiosaaminen on tärkeää.



Huomioita palvelun tuottajalle

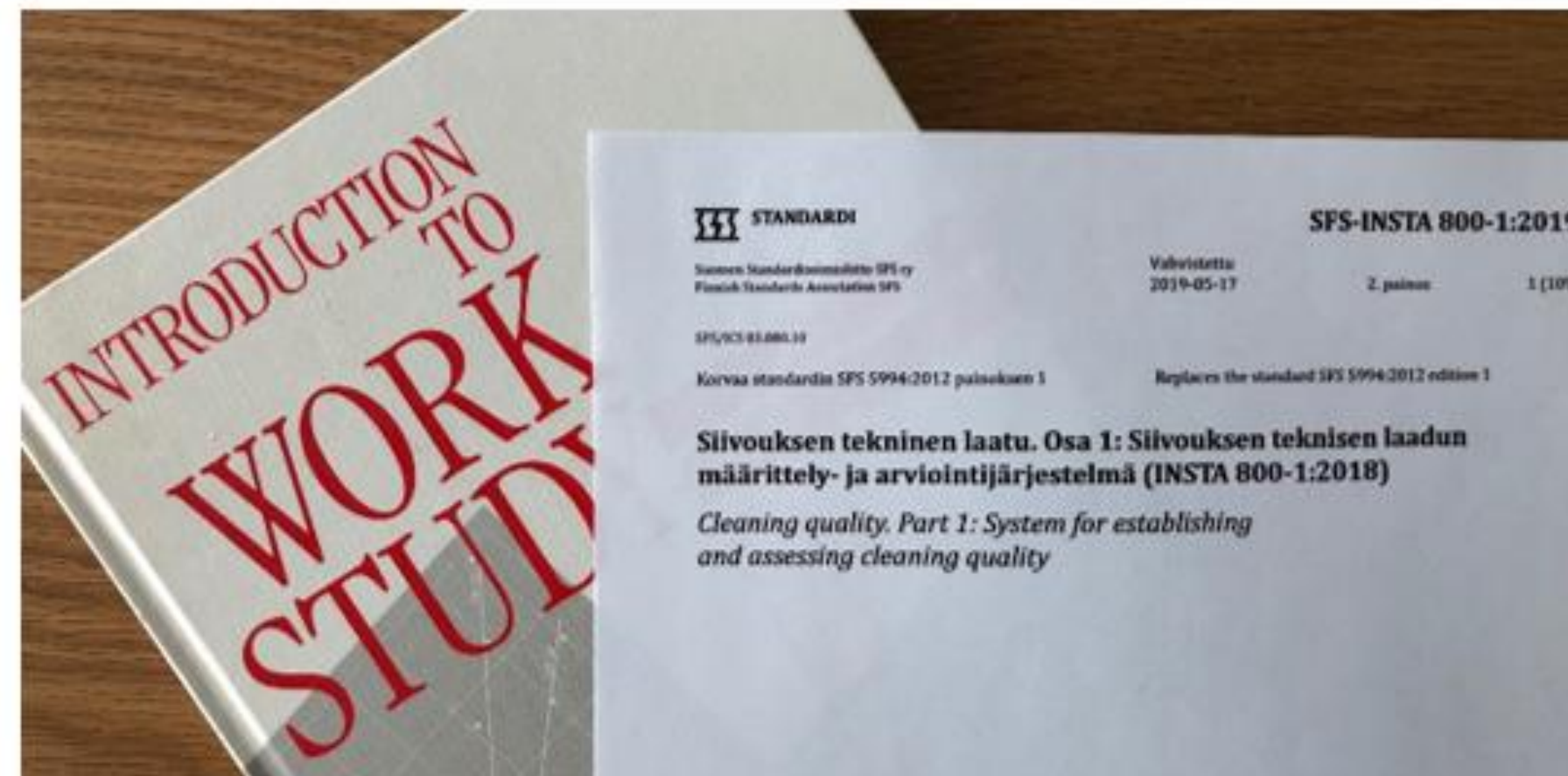
- ✓ Siivousaineiden oikea annostuksen varmistaminen. Siivousmenetelmän valinta lian mukaan.
- ✓ On mahdollista, että siivouksella ei saavuteta tavoiteltua laatutasoa. Pinnalle voi esimerkiksi jäädä moppaus- tai pyyhintäjälkiä, irtolikaa tai tahroja.
- ✓ Tällöin siivoukseen käytetään aikaa, mutta aika on käytetty turhaan.



Osa 2 - Raportti

Siivouspalvelun tekninen laatu INSTA 800 -standardin mukaan määriteltynä

Siivousaikaan vaikuttavat tekijät



<https://puhtausala.fi/tapahtumat/insta-800-standardi/insta800hanke>

Kiitos yhteistyökumppaneille

- ✓ Helsingin kaupunki
- ✓ SOL Palvelut Oy
- ✓ Vileda Professional
- ✓ Avista Time

Osa 3: Koulutusmateriaalit

Tuotettavat materiaalit

- ✓ Aineisto siivoojien koulutukseen
- ✓ Aineisto asiakkaan koulutukseen

Siivoojien koulutusaineisto

- ✓ Tavoite: Opastaa siivoojaa tunnistamaan lika ja valitsemaan sen pohjalta oikeat välineet, aineet ja menetelmät
 - ✓ Poistetaan lika, ei vain ”toteuteta siivousmenetelmiä”
- ✓ Esihenkilö tai opastaja kouluttaa siivoojaa hänen siivouskohteessaan

Siivoojien koulutus

VAIHE 1:

1. Lian tunnistaminen – mitä likaa siivooja havaitsee tilassa?
 - Lomakepohja siivoojan apuna
2. Mitä havaittu lika on INSTA 800 -standardin mukaan
 - Kuvakortti esihenkilön / opastajan apuna
3. Missä lika on INSTA 800 –standardin mukaan ja lian tavoitettavuus
 - Kuvakortit esihenkilön / opastajan apuna
4. Miten likakertymät lasketaan
 - Kuvakortti esihenkilön / opastajan apuna

Tila.....

Roskat ja irtolika		Pöly		Tahrat		Pintalika		POISTETTAVA	Kosketuspinnat	Ei sopimuksessa	Huom!
Määrä		Määrä		Määrä		Määrä			Kalusteet		
Havaittu lika	A NA	Havaittu lika	A NA	Havaittu lika	A NA	Havaittu lika	%				
Kalusteet											
Hiuksia tuolissa								X			
				Kahvitahra tasolla				X			
				Tahrainen kaukosäädin						X	
SUMMA											
Seinät											
				Sormenjälkiä valokatkaisimessa							
SUMMA											
Lattia											
Hiekkaa								X			

Vaikeasti tavoitettavia pintoja



NA

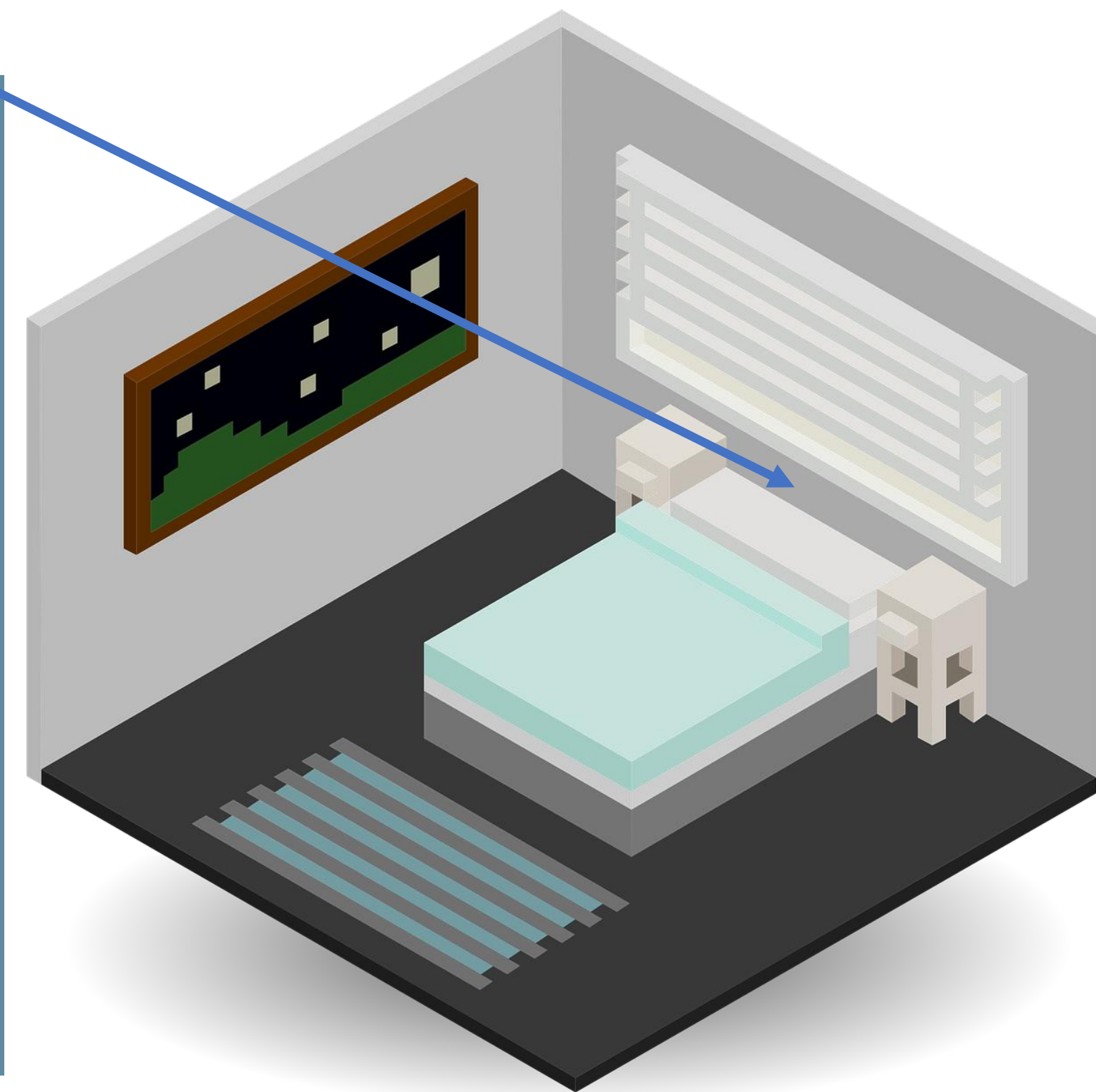
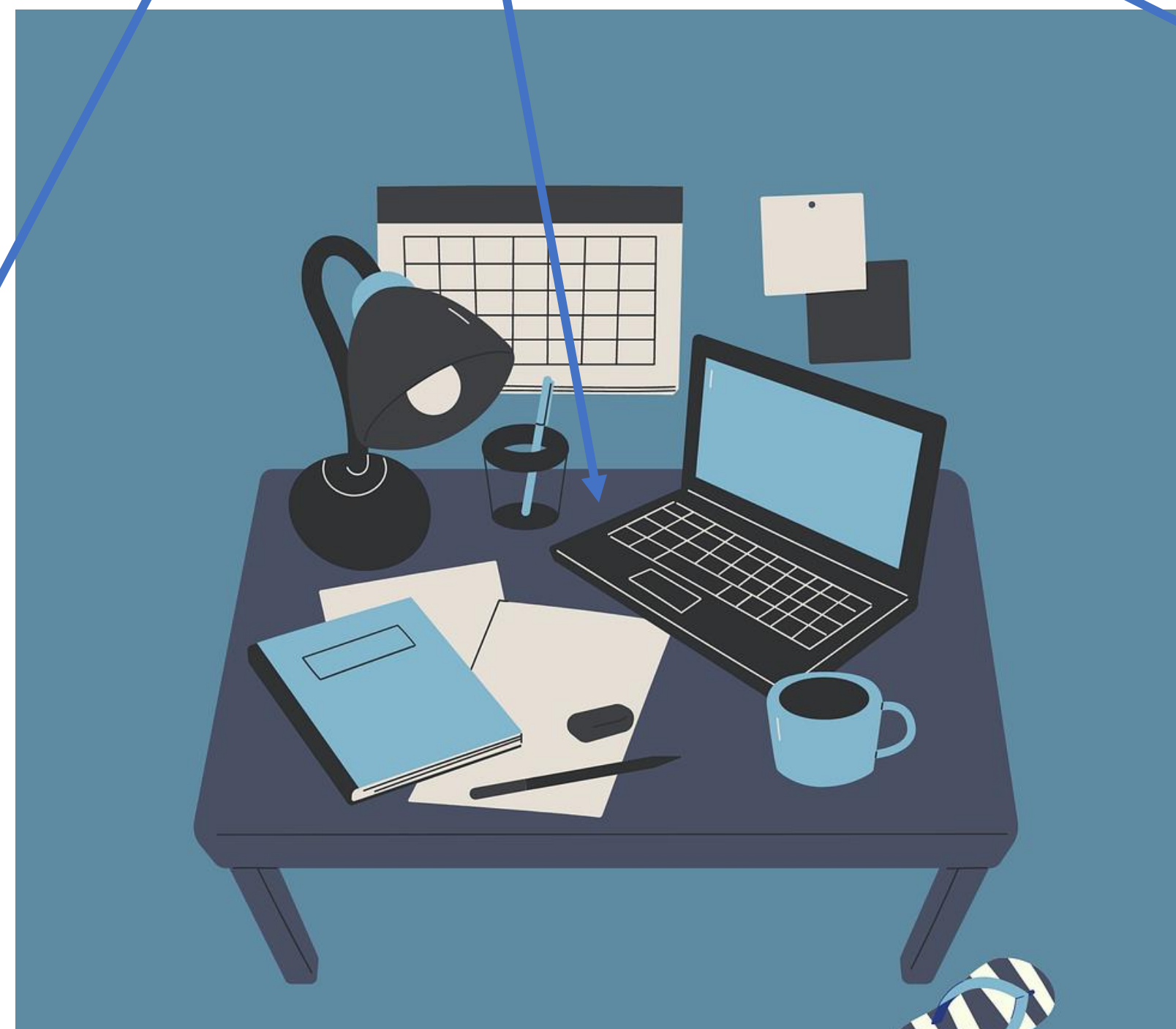


Image:
Freepik.com

Siivoojien koulutus

VAIHE 2:

1. Opastus, miten tila siivotaan

- Siirretään lomakkeelta poistettava lika ns. menetelmälomakkeelle
- Merkitään, millä menetelmällä, aineilla ja välineillä ko. likatyypit poistetaan
 - Menetelmien havainnollistamisessa kuvakortit esihenkilön / opastajan apuna
- Opastus + siivooja siivoaa tilan

VAIHE 3:

1. Laadunarviointi ja vertaaminen laatuprofiiliin

MITEN LIKA POISTETAAN

Roskat ja irtolika	Pöly	Tahrat	Pintalika	Kosketuspinnat	Menetelmä	Aine	Työväline
Kalusteet	Kalusteet	Kalusteet	Kalusteet	Kalusteet			
	pöly pöydällä						
Seinät	Seinät	Seinät	Seinät	Seinät			
Lattia	Lattia	Lattia	Lattia	Lattia			
Katto	Katto	Katto	Katto				

Asiakkaiden koulutus

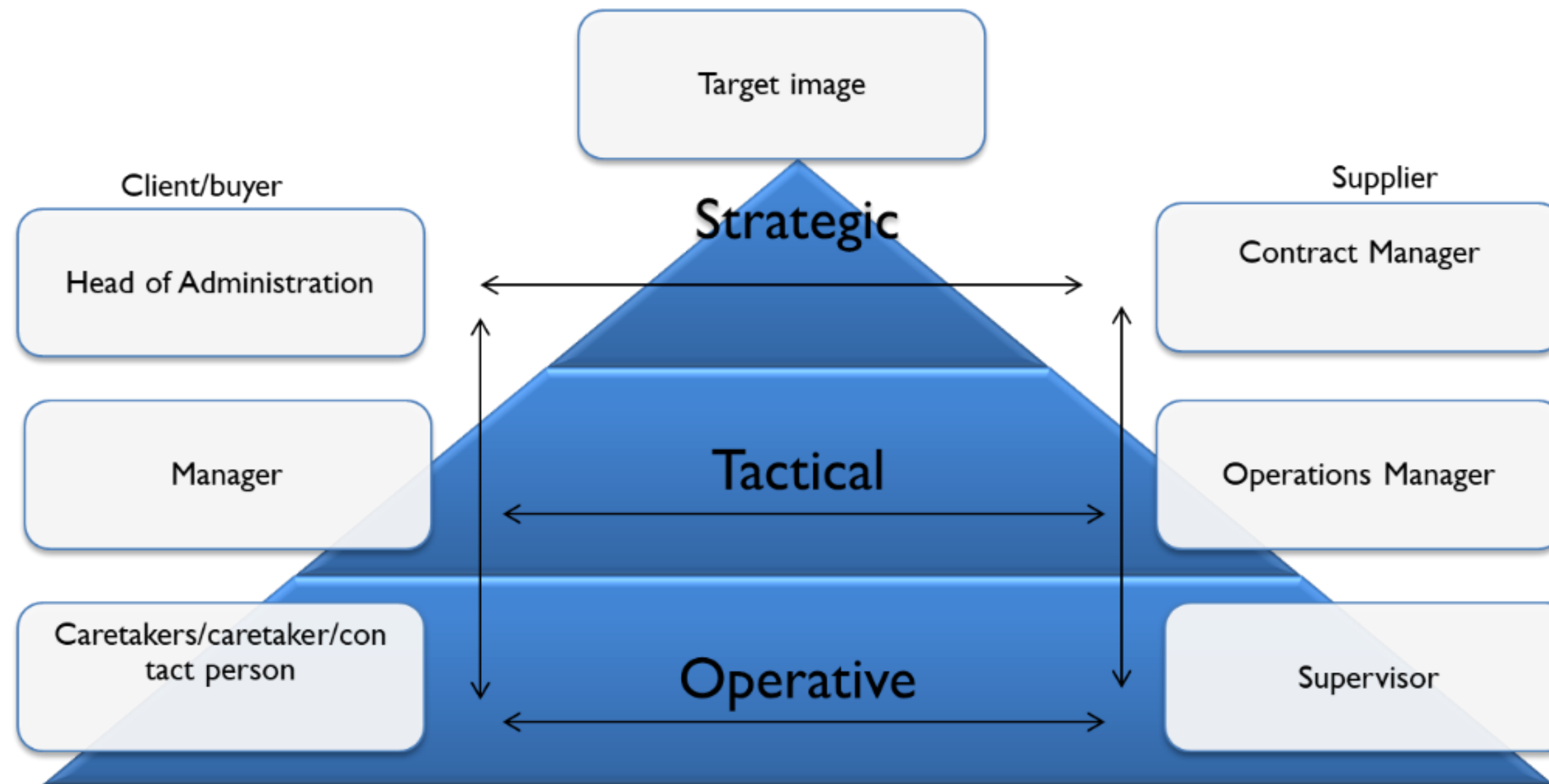
✓ Tavoite:

- ✓ Tuoda esille, mitä eroja INSTA 800 –standardin käyttöönotto tuo siivouspalvelun ostamiseen ja laadunvalvontaan verrattuna perinteiseen tapaan

Sisältö

- ✓ INSTA 800 standardi lyhyesti
- ✓ Johdanto – siivouksen laadunvarmistus yleisesti
 - Organisaatiotasot ja yhteyshenkilöt
 - Sopimusasiakirjat – mitä eroja INSTA 800 / perinteinen
 - Huomioitavaa INSTAa käytettäessä
- ✓ Vertailu: INSTA 800 erot perinteiseen tapaan hankkia siivouspalveluja
 - Tarjouspyyntö ja sopimus
 - Laadunarviointi
- ✓ Avaimet INSTA 800:n onnistuneeseen käyttöön

Sopimuksen hallinta, osapuolet



Laadun määrittely

Perinteinen tapa

INSTA 800 käytettäessä

Example, cleaning instruction

Room: Toilets

Cleaning method	Frequency
Emptying trash bins	5 times/week
Mopping the floor	5 times/week
Cleaning the toilet seat, sink, wall behind the sink, mirror	5 <u>times/week</u>
Wiping door handles and contact surfaces	5 <u>times/week</u>
Filling up paper and soap	5 <u>times/week</u>
Removing stains from walls	1 <u>times/week</u>
Dusting free surfaces, skirting boards and radiators	1 <u>times/week</u>

- Verbal definitions
 - How clean it should be after cleaning: e.g. neat, clean, or hygienic

Example:

Costumer	Gentofte Commune					November 2020																			
Group of rooms	File Depot Hallway basement Crib/lounge Cold room Oven room Technical room Stairs, secondary Wash					Library Wardrobe Group room, school Class, teaching Office Copy Laboratory Teachers room/-preparation Music room Conference room Living room Reception City Hall Conversation room					Wardrobe Kindergarten classes Elevator Gang primary Gym/hall Canteen Childrens wardrobe					Bathroom Cafe Toilet Foyer Puzzles Changing room Eating area small children Health care Kitchen					X-ray room Sterile room Dental clinics				
DESCRIPTION/PROFILE	K1					K2					K3					K4					K5				
QUALITY LEVEL	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
FURNITURE & FIXTURES																									
Waste an loose dirt, dust and stains		X						X						X						X					X
Surface soiling		X						X					X							X					X
WALLS																									
Waste an loose dirt, dust and stains		X						X					X							X					X
Surface soiling		X						X					X							X					X
FLOORS																									
Waste an loose dirt, dust and stains		X						X					X							X					X
Surface soiling		X						X					X							X					X
CEILINGS																									
Waste an loose dirt, dust and stains	X						X					X								X					X
Surface soiling	X						X					X								X					X
<u>Supplementary requirements</u>																human biological material					human biological material				

Benefits

- Precise, more objective way to define the desired quality of cleaning
- Which will help to inspect quality

Laadunvalvonta

Perinteinen tapa	INSTA 800 käytettäessä
<ul style="list-style-type: none">• Silmämääräinen tarkastus• Mittalaitetarkastukset • Menetelmät täytyy kehittää<ul style="list-style-type: none">- mitä tarkoittaa siisti, puhdas jne.- mitä tarkoittaa vähän, runsaasti likaa jne.- hyväksymisrajat, miten asetetaan?	<ul style="list-style-type: none">• Silmämääräinen tarkastus• Mittalaitetarkastukset • Standardissa määritellään, miten tilat valitaan tarkastukseen ja kuinka monta tilaa tarkastetaan<ul style="list-style-type: none">- tilastollinen luotettavuus- tasapuolinen ostajan ja palvelun tuottajan näkökulmasta

Kysymyksiä, kommentteja?



Kiitos!

