

Laatua puhtauteen

Sari Niinimäki- tuotepäällikkö, työntutkija
ATOP-Tieto Oy

Atop-Tieto Oy

- Suomalainen Atop-Tieto Oy on vuonna 1986 perustettu Suomen johtava siivous-, kiinteistö- ja ruokapalvelualan työmäärä-, kustannus- ja laadunseuranta ohjelmistojen sekä asiantuntijapalvelujen tarjoaja.
- Asiakkaina ovat julkisen ja yksityisen alan niin palveluja tuottavat, kuin ostavatkin toimijat.



Siivouspalveluprosessi

Uusi koulurakennus

Siivoustarve

Palvelukuvaukset -> Haluttu laatutaso

Mitoitus -> Tarvittava työaika + €

Siivoussopimus



Sopimuksen seuranta ja valvonta

- Laatukierrokset
- Päivittäinen siivouksen toteutumisen seuranta
- Jaksotöiden kirjaaminen ja valvonta



Onko sovittu puhtaus- ja laatutaso saavutettu?

Onko palvelukuvaus ajantasainen/tarkoituksenmukainen?

- Pidemmän aikavälin seuranta, jolla varmistetaan sovitut asiat
- Toiminnan ja yhteistyön kehittäminen

Siivouskustannukset

- Siivouskustannukset ovat merkittävä osuus kiinteistöjen ylläpitokustannuksia
- Julkisten rakennusten koko elinkaaren siivouskustannukset ovat 12-30 prosenttia rakennuksen tyypistä riippuen
- Ei ole siis merkityksetöntä, millaisia pintamateriaaleja tai kalusteratkaisuja kiinteistöön valitaan
- Esimerkiksi lattiapäällysteen hankintahinta on vain pieni osa lattiapäällysteen elinkaaren aikana syntyvistä kokonaiskustannuksista
- Riippuen valitusta lattiamateriaalista, hoitokustannukset voivat olla merkittäviäkin



Siivottavuuteen vaikuttavia asioita

Rakenteelliset ratkaisut:

- Siivoustilojen ja jätekatosten sijoittelu -> siirtymät
- Sisääntulot: pihapäälyste, sisääntulojen rakenteet
- Lukitut ovet ja kynnykset:
 - Hidastavat / hankaloittavat koneiden tai robottien käyttöä
- Sähköjohdot: riittävyys, sijoittelu, kouruissa/ koteloissa



Materiaali ja kalustevalinnat:

- Kalusteiden pintamateriaali valinnat: musta mattapinta / kovapinta
- Tekstiilikalusteiden lisääntynyt käyttö -> lisääntynyt jaksotöiden tarve
- Raskaat painavat kalusteet
- Runsaasti ja ahtaasti kalustetut tilat
- Roska-astioiden koko ja sijoittelu
- Avohyllyt vai ovelliset kaapit

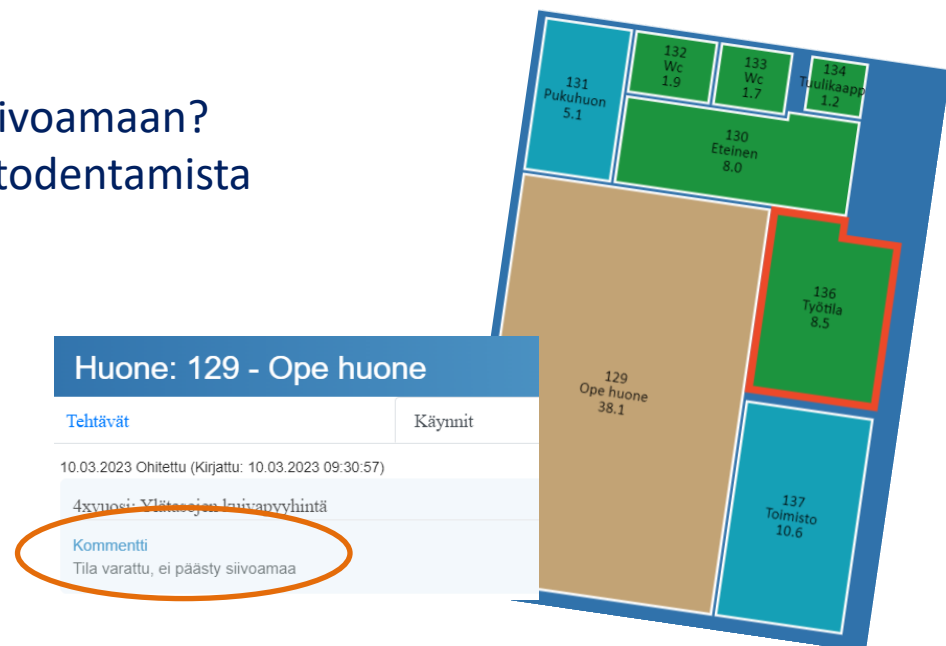
Siivottavuuteen vaikuttavia asioita

Tilojen käyttöaste

- Rakennuksilta odotetaan mahdollisimman moninaista käyttöä ja suurta käyttöastetta
- Koulu voi olla päivisin opetuskäytössä ja iltaisin + viikonloppuisin eri harrastus- ja kulttuuritoimijoiden käytössä
- Tiloilta odotetaan muunneltavuutta ja monikäyttöisyyttä

- Milloin tila tyhjä, että pystytään siivoamaan?
- Vaatii seurantaa, tiedottamista ja todentamista

- Tilahallintajärjestelmät
- Toiminnanohjausjärjestelmät ja sovellukset



Tieto siivouskerroista ja tilanteesta

Huone: A236 - Toimisto

Tehtävät

Käynnit

08.03.2023 Ohitettu (Kirjattu: 11.03.2023 08:10:27)

Kommentti

Tila ei ole ollut käytössä, ei tarvetta siivoukselle
Sari Niinimäki

01.03.2023 Ohitettu (Kirjattu: 11.03.2023 08:09:12)

Kommentti

Tila ei ole ollut käytössä. ei tarvetta siivoukselle
Sari Niinimäki

22.02.2023 Tarkastettu (Kirjattu: 11.03.2023 08:08:41)

Kommentti

Sari Niinimäki

Huone: 103 - Toimisto ✕

Tehtävät	Käynnit
Viimeisin laatukierros	
7.3.2023 11.49.32	
Hyväksytty	
Tilakuititukset	
09.03.2023 Tehty (Kirjattu: 09.03.2023 08:43:50)	
Kommentti	
Pöytää ei saanut pyyhittyä	
Matti Jussila	

Keskeytä
Talleta

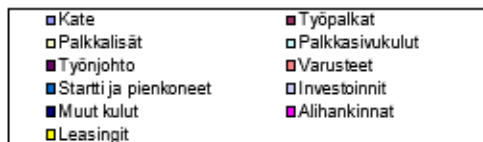
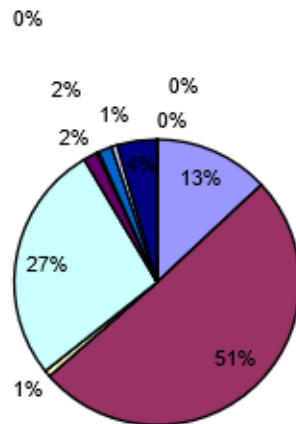
- Toiminnanohjauksen kautta saadaan tieto, mitä tilalle siivouskerralla tehty
- Esimerkiksi tilaa ei ole käytetty eikä tarvetta siivoukselle
- Viimeisin laatukierros näkyy myös tilan kohdalla
- Värikoodaus helpottaa työntekijää havaitsemaan pohjakuvasta tilan: tehty, tarkastettu, eräännyty, jaksotöitä tekemättä



Ennakoi, suunnittele, vertaile

TARJOUKSEN VUOSIJAKAUMA

	eur/vuosi	eur/m2	osuus
Yhteensä	204624	30,0	
Kate	26690	3,9	13 %
Työpalkat	103401	15,2	51 %
Palkkalisät	1493	0,2	1 %
Palkkasivukulut	55594	8,2	27 %
Työnjohto	3272	0,5	2 %
Varusteet	480	0,1	0 %
Startti ja pienkoneet	3125	0,5	2 %
Investoinnit	1365	0,2	1 %
Muut kulut	9204	1,4	4 %
Alihankinnat	0	0,0	0 %
Leasingit	0	0,0	0 %



- Laske siivouskustannuksia ennakkoon ja vertaile eri vaihtoehtojen vaikutusta hintaan!
- Huomioi materiaalien vaikutus ja käytettävät välineet ja koneet
- Pyydä väline- / konetoimittajilta apua valintoihin ja päätöksiin

	Siivouksen tuntihinta	25,00 €				
	Yksiköt (m2)	h/max.taajuus	h/kk	€/kk	h/vuosi	€/vuosi
Kova lattiapinta	2275,6	2,57	48,77	1 219,28 €	487,71	12 192,75 €
Tekstiililattia	2275,6	3,94	74,82	1 870,45 €	748,18	18 704,50 €

Sopimus

Siivoussopimuksessa sovitaan mm.

- Laatukierrosten määrä vuodessa
- Laatukierrosten toteutustapa ja käytettävä laatuasteikko
- Jaksotöiden kirjaaminen ja raportointi
- Vuositöiden kirjaaminen ja raportointi
- Pintapuhtausnäytteiden kirjaaminen ja raportointi
- Sopimuksen kohdat voivat olla sanktioituja
- Laatumittareiden täyttyminen voi mahdollistaa myös palkkion



Millä sopimuksen ja palvelun toteutumista seurataan?

- Päivittäisten töiden seuranta ja kuittaaminen
- Jakso- ja vuositöiden kirjaaminen ja raportointi
- Lisälaskutettavien töiden kirjaaminen
- Kustannusten seuranta: kohdekohtainen kannattavuuslaskenta
- Toteutuneiden siivousneliöiden tai työtuntien seuranta
- Asiakastyytyväisyyskyselyt

Vain näiden avulla voidaan nähdä, onko meidän siivous sitä mitä odotetaan ja vastaako palvelu sitä mitä on määritelty

Mahdolliset muutokset palvelukuvauksiin, toimintaan, hinnoitteluun

” Se mitä ei ole dokumentoitu, ei ole tehty”

Laatu ja laadunvalvonta

- Siivouspalvelun laadun mittaaminen on oleellinen osa yrityksen omavalvontaa
- Yleensä visuaalista laadunarviointia
- Täydennetään tarvittaessa pintapuhtausnäytteillä

- Laatu mitataan laatukierroksilla
 - Palveluntuottajan omat laatukierrokset
 - Asiakkaan edustajan kanssa tehtävät laatukierrokset

- Laatumittaristo voi olla määritelty monella eri tapaa esimerkiksi:
 - Kiinteistö RYL
 - Omat asteikko 1-5
 - INSTA 800



Laatu ja laadunvalvonta

Laatukierroksista laaditaan aina kirjallinen dokumentti
Aplikaatiot / sovellukset nopeuttavat ja helpottavat
laatukierrosten tekemistä ja varsinkin dokumentointia



Laatutarkastuksessa on hyvä määritellä

- Tavoitearvot / Hyväksymisprosentit
- Otoskoko: montako prosenttia tiloista tulee tarkastaa
- Laatusovelluksen tulisi laskea tavoite-/hyväksymisprosenttia kierroksen aikana
- Kierroksella on hyvä saada myös kirjattua tärkeitä tietoja esim. hylkäysperusteista ja liitettyä kuvia juuri kyseiseen tilaan -> Seuraukset, päätelmät ja korjaavat toimenpiteet
- Tarvittaessa mittausmenetelmät ja niiden tulosten kirjaaminen


Esimerkki AtopFlow

Tarkistuskohteet perustetaan selainpohjaisella web-sovelluksella

Tiedot	Laadunhallinta
Nimi:	<input type="text" value="Rantalan alakoulu Oma, S"/>
Osoite:	<input type="text" value="Koulukatu 1"/>
Koontitunnus:	<input type="text" value="S"/>
Kohteen tyyppi:	<input type="text" value="Koulu"/>
Palveluntuottaja:	<input type="text" value="Oma"/>
Laatuasteikko:	<input type="text" value="Oma asteikko"/>
Toiminnanohjaus:	<input type="checkbox"/>
Näytteenottosuunnitelma:	<input type="text" value="Yksinkertainen - esivalittu"/>
Oman asteikon hyväksymisprosentti:	<input type="text" value="80"/>
Satunnaisen otoksen koko (%):	<input type="text" value="5"/>

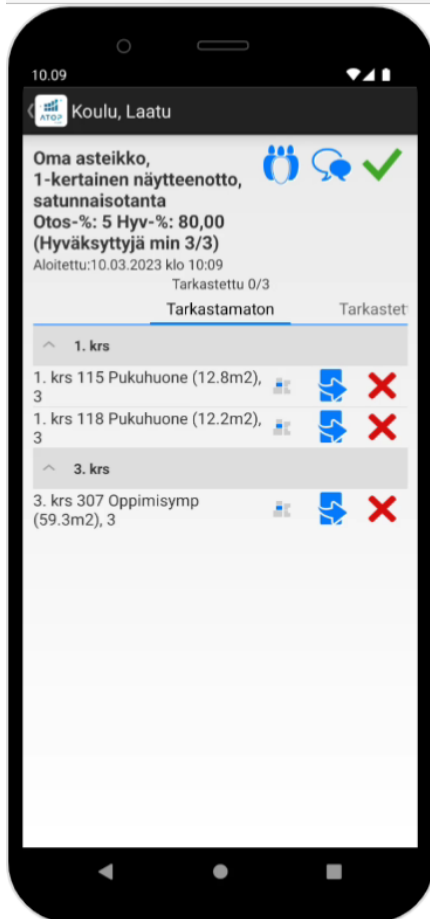
Määritellään:

- Käytettävä laatuasteikko ja sen mukaiset tavoitelaatutasot

Laatuasteikko:	<input type="text" value="Keskiarvo"/>
Kohteen tavoitekeskiarvo:	<input type="text" value="2.5000"/>
Keskiarvotarkastuksen asteikko	1-3 Laatuasteikko 

Laatuasteikko:	<input type="text" value="INSTA 800"/>
Toiminnanohjaus:	<input type="checkbox"/>
Näytteenottosuunnitelma:	<input type="text" value="Yksinkertainen - satunnainen"/>
AQL:	<input type="text" value="4"/>

Esimerkki AtopFlow

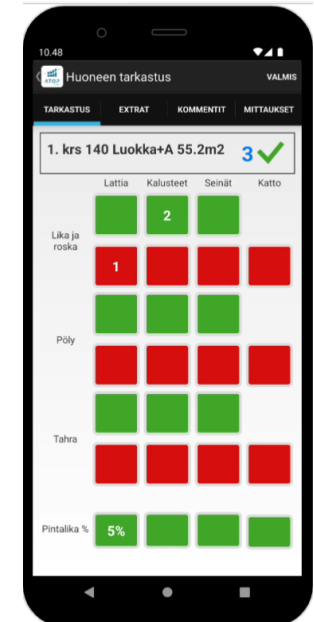
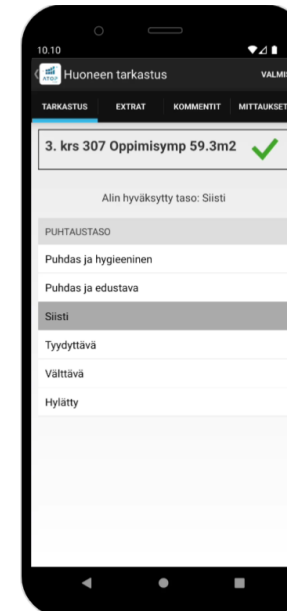


Varsinainen laatukierros tehdään kohteessa kännykän tai tabletin avulla

Sovellus laskee kierroksen aikana automaattisesti hyväksymisprosenttia

Näet heti visuaalisesti, onko tila hyväksytty vai hylätty

Tai miten koko laatukierros on mennyt: hyväksytty / hylätty

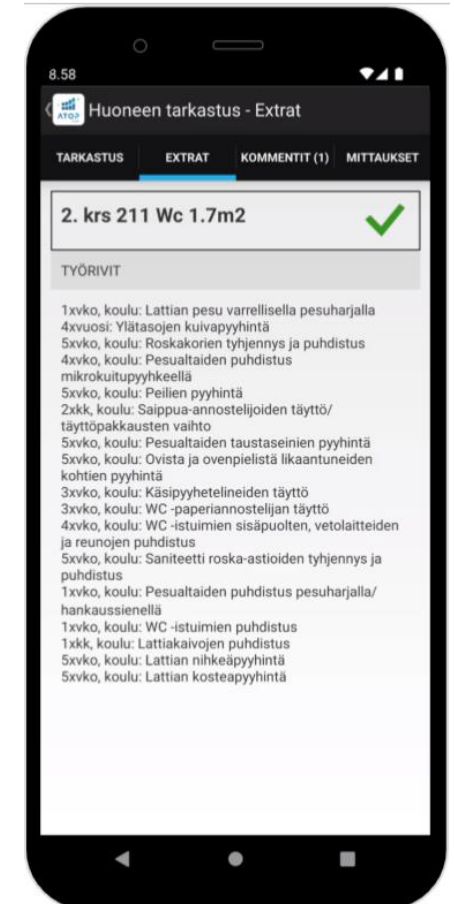
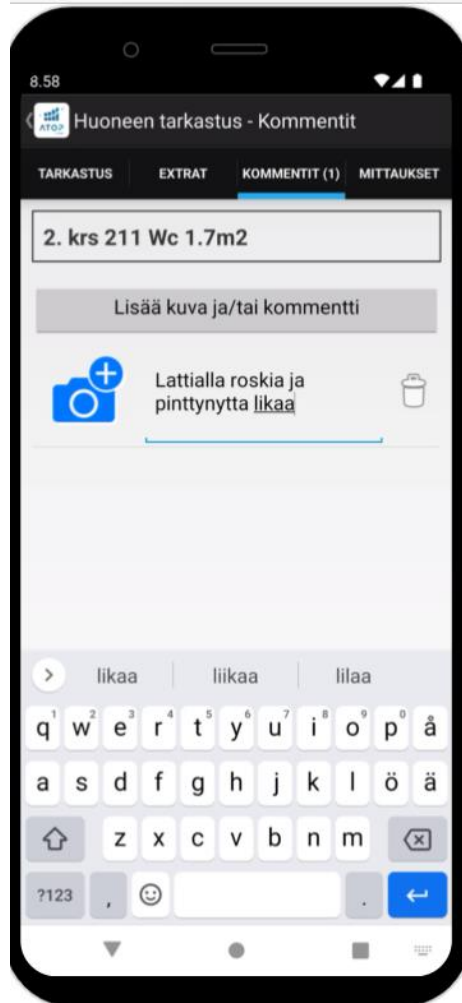


[Embed \(appetize.io\)](https://appetize.io)

Esimerkki AtopFlow

Laatukierroksella voidaan ottaa valokuvia ja kirjoittaa kommentteja esim. tilan hylkäysperusteista

Jos mitoitus on tehty ATOP mitoitusohjelmistolla ja tiedot siirretty ohjelmasta, näet myös tarvittaessa työhohjeistuksen



Esimerkki AtopFlow tarkastusraportti

Tarkastusraportti: Rantalan alakoulu Oma, S

Osoite: Koulukatu 1

Tarkastaja: Aino-Maria Tornberg

Tarkastuksen vastuuhenkilö:

Vieraat:

Alkanut: 30.12.2022 09:51

Päätynyt: 30.12.2022 09:56

Näytteenottosuunnitelma: Yksinkertainen - satunnainen

Eräkoko: 66

Otoskoko: 3 (4,545 %)

Hyväksytyjen tilojen lukumäärä: 2

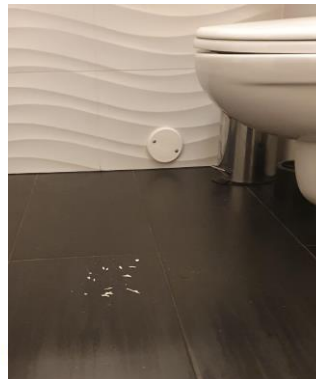
Hylättyjen tilojen lukumäärä: 1

Hyväksyntäprosentti: 67

Tavoite: 80

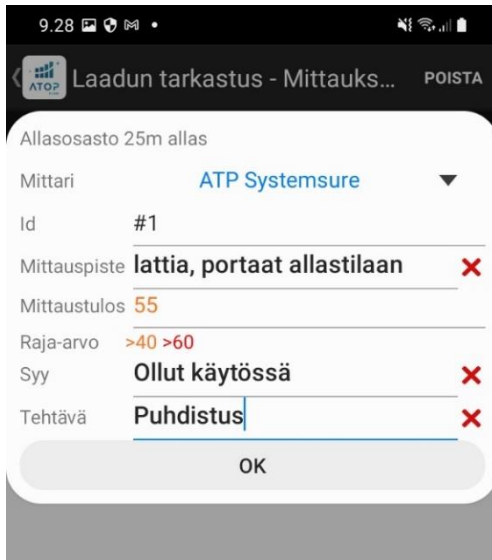
Hyväksytty: Ei

Kerros	Huone	Tyyppi	Saavutettu taso	Laatutavoite	Tulos
2	212	Wc	Siisti	Puhdas ja edustava	Hylätty



Lattialla roskia

ATOPflow Mittaustarkastus Mobiilisovelluksella



- Mittaustuloksille asetetaan ennakkoon raja-arvot
- Jos lukema ylittää varoitus tai hylkäys raja-arvon se korostetaan värillä
- Selkeä raportti mittauksista esim. asiakkaalle

Mittaustulosraportti: Uimahalli ATP mittaus - ATP Systemsure

Asiakas: Testi Asiakas

Alkanut: 20.8.2021 09:26

Raportti luotu: 23.8.2021 13:42

Päättynyt: 20.8.2021 09:31

Osoite: Hallikatu 1

Viimeisin siivous:

Tarkastaja: Harri

Tarkastustyyppi: Normaali

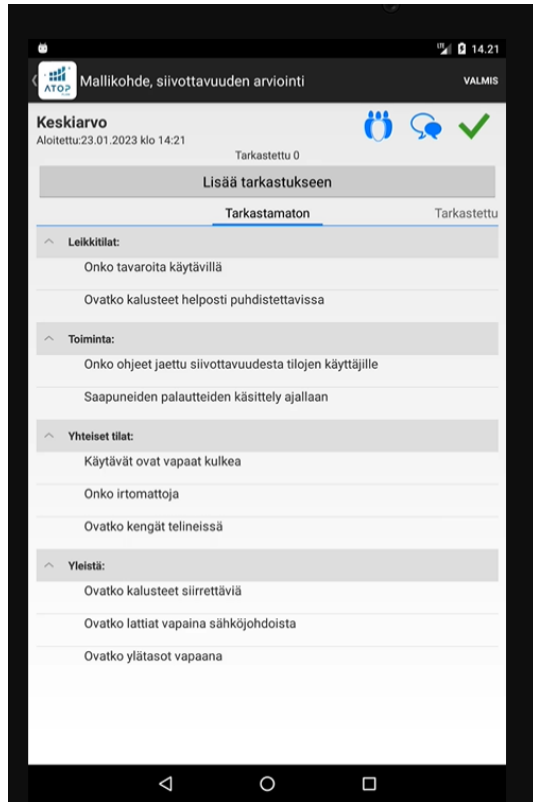
Vieraat:

Näytteenotto suunnitelma: Kokonaistarkastus

	Nimi / Mittauspiste			20.8.2021 09:31	Syy	Tehtävä	Hylkäyksen raja- arvo
1	Lasten allas / lattia, kulkuväylä altaalle			23,00			>60
2	Lasten allas / lattia, kulkuväylä altaalle			38,00			>60
3	Pesuhuone N / lattia, suihkun alta			22,00			>60
4	Sauna M / lattia, sisääntulo-oven kohta			65,00	Ollut käytössä	Puhdistus	>60
5	Sauna M / muu pinta, lauteiden alin askelma			42,00			

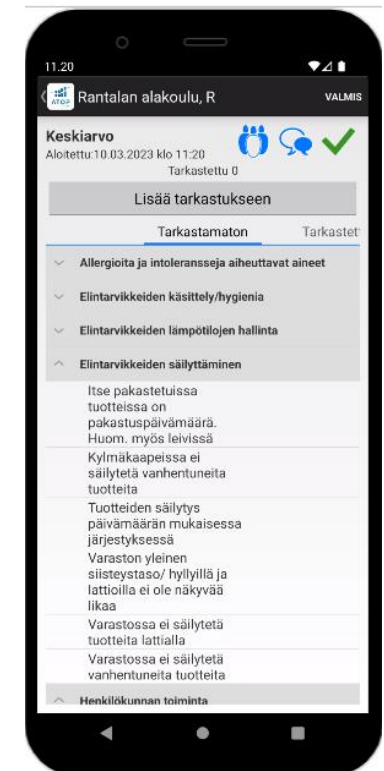
Seuraukset:

Vapaasti muokattavat tarkistuslistat



Laatukierros siivottavuuden arvioinnin osalta auttaa palveluntuottajaa ja asiakasta näkemään siivottavuuden ja siihen vaikuttavat asiat

- Keittiöiden laatu- tai auditointikierrokset
- Muiden palveluiden tarkistuslistat



ATOPflow toiminnanohjaus

Iso osa siivouksen onnistumisesta on myös työntekijöiden oikea ohjeistus

- Tilojen palvelukuvaukset aina mukana, mitä sopimukseen kuuluu?
- Pohjakuivat kiinteistöistä
- Tilojen ja sopimustöiden kuittaukset reaaliaikaisesti
- Tieto eri alueiden etenemisestä näkyy kaikille värikoodein

Huone: 228 - Avotsto

Tehtävät

Käynnit

1xvko: Roskakorien tyhjennys ja puhdistus (Pe)

1xvko: Tekstiililattian imurointi mattoimurilla. Työleveys 450 mm (Pe)

1xvko: Avokonttorin työpiste (Pe)

1xvko: Hyllyjen ja kaappien vapaiden tasopintojen pyyhintä (Pe)

1xvko: Ikkunalautojen pyyhintä (Pe)

1xvko: Keräyspaperilaatikoiden tyhjennys (Pe)

4xvuosi: Ylätasojen kuivapyyhinta (Pe)

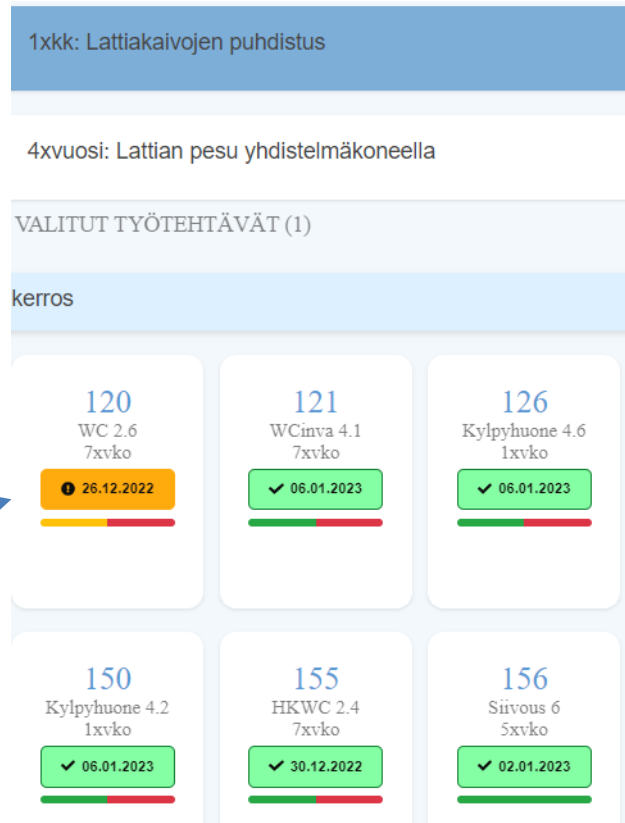
Keskeyttä



Jaksotyöt

- Jaksotöiden kirjaaminen on myös iso osa omavalvontaa
- Voidaan seurata, onko esimerkiksi yhdistelmäkoneajojen taajuus riittävä pitämään yllä haluttua puhtaustasoa
- Kun jaksotyöt on kirjattu, niin niiden suoritusajankohdat on helppo tarkistaa esim. laatukierrosten yhteydessä

Värikoodi kertoo, että lattiakaivon puhdistus on erääntymässä kyseisessä tilassa



Päivä	Päivämäärä	Kuittaja	Nro	Tilatyyppe	m2	Työrivi / Tehtävä
Maanantai	11.11.2022	Kaisa	129	Ope huone	38,1	1xkk, koulu: Lattian pesu yhdistelmäkoneella
Keskiviikko	15.12.2022	Maija	140	Luokka+A	55,2	1xkk, koulu: Lattian pesu yhdistelmäkoneella
Keskiviikko	9.1.2023	Leena	145	Luokka+A	44,5	1xkk, koulu: Lattian pesu yhdistelmäkoneella
Maanantai	8.2.2023	Kaisa	146	Luokka+A	45,5	1xkk, koulu: Lattian pesu yhdistelmäkoneella
Maanantai	9.3.2023	Maija	210	Luokka+A	56	1xkk, koulu: Lattian pesu yhdistelmäkoneella

Raportit kuittauksista
työnjohdolle ja asiakkaalle

Lisälaskutettavat työt

- Työntekijät voivat kirjata kaikki havaitsemansa asiat ja työnjohtaja kuittaa mobiilissa asiat
- Työnjohtaja valitsee, että meneekö asia laskutukseen vai ei
- Laskutusta varten saatavissa xls –tiedosto

TEHTÄVÄN NIMI	
Eristyksen purku	
TILAAJA	
Osastonhoitaja	
KUSTANNUSPAIKKA	
<input type="checkbox"/> KOKONAISAIKA <input checked="" type="checkbox"/> AIKA PER HUONE	
TUNNIT	MINUUTIT
1	10
PÄIVÄ	
11.03.2023	
VUORO	
<input type="radio"/> Normaali	<input checked="" type="radio"/> Ilta
G207 Eristys	
Kommentti:	
Liitä kuva	

TEHTÄVÄN NIMI	
Tuolien pesu	
TILAAJA	
Koulusihteeri	
KUSTANNUSPAIKKA	
<input checked="" type="checkbox"/> KOKONAISAIKA <input type="checkbox"/> AIKA PER HUONE	
TUNNIT	MINUUTIT
0	15
PÄIVÄ	
13.03.2023	
VUORO	
<input checked="" type="radio"/> Normaali	
129 Ope huone	
Kommentti: Kahvi kaatunut tuolille	
Liitä kuva	

- Esimerkiksi terveydenhoitopuolella voi olla paljon tehtäviä, jotka eivät kuulu sopimuskustutukseen
- Näiden tehtävien tieto, seuranta ja tilastointi erittäin tärkeää niin palveluntuottajan kuin asiakkaan kannalta

Lopuksi

- Laadunseuranta ja töiden seuranta osaksi jokapäiväistä toimintatapaa
- Teknologian hyödyntäminen lisää työn arvostusta
- Antaa palautetta työn ja palvelusopimuksen onnistumisesta
- Lisää luottamusta ja vuoropuhelua palveluntuottajan ja asiakkaan välillä -> avoin ja kehittävä sopimussuhde

