



Juhised standard INSTA 800
kasutamiseks
seitsmest Euroopa riigist

Eessõna

Juhendmaterjal on loodud selgitamaks standardi INSTA 800 kasutajatele erinevaid situatsioone, mis on seotud puhastusteenuse müümise, ostmise ja hindamisega. Käsiraamat annab praktilisi nippe probleemide ennetamiseks ja lahendamiseks, mis võivad tekkida standardi INSTA 800 kasutamisel puhastusteenuse ostmisel/müümisel/hindamisel.

Selle juhendi koostamiseks intervjueeriti 77 ettevõtet erinevates riikides (Eesti 16, Läti 1, Soome 15, Island 3, Rootsi 15, Taani 27), kus kasutatakse satardartit INSTA 800.

See juhend on koostatud järgnevate organisatsioonide poolt:

Eesti – Puhastusekspert OÜ (Jaanika Kasemets, Helge Alt, Arnis Alt)

Soome - SSTL Puhtausala ry (Tarja Valkosalo, Per-Olof Ekström)

Rootsi - Borago Konsult AB (Thomas Andersson, Karl Henriksson)

Taani - Glad Consulting A / S (Klara Marie Mikkelsen, Lonnie Eickworth)

Island - Solar ehf (Ingunn Agustsdottir)

Läti - SOL Baltics (Ieva Karklina, Kurmet Vasser)

See juhend on koostatud projekti “Cost Effective, Needed Base Cleaning – INSTA 800” raames.

Projekt on kaasrahastatud Erasmus+ poolt.

Avaldatud: November 2020

Avaldatud inglise, eesti, soome, rootsi, taani, islandi ja läti keeles.



Kaasrahastas
Euroopa Liidu programm
„Erasmus+”

Sisukord

Mis on standard INSTA 800?	4
Kvaliteediprofiil – mida see tähendab?	5
Esmamuljed INSTA 800 kasutamisel	6
INSTA 800 kasutamise eelised	7
Õnnestumise võtmetegurid	8
Parimad praktikad	11
INSTA 800 väärtõlgendused	14
Kvaliteedikontrollid	15



Mis on standard INSTA 800?

Standard INSTA 800 pakub puhtuse kvaliteedi taseme mõõtmise ja kvaliteedikontrolli süsteemi. INSTA 800 baseerub standardil EN 13549. Standard loodi Skandinaavia maade poolt 2000. aastal Taanis. Täiendatud ingliskeelne versioon standardist avaldati 2018. aastal. Standard on tõlgitud kaheksasse keelde (inglise, norra, taani, rootsi, eesti, soome, islandi, läti).

Standard INSTA 800 kirjeldab saavutatud puhtuse kvaliteedi määratlemist ja kontrollimise süsteemi.

INSTA 800 saab kasutada igat tüüpi hoonetes ja piirkondades, näiteks administratiivhooned, haiglad, koolid, lasteaiad, supermarketid, kauplused, tootmishallid, rongid jne, hoolimata puhastamismeetoditest, sagedusest või põhimõtetest.

Praktikas nimetatakse standardit INSTA 800 ka „silmadega koristamiseks“, mis on INSTA 800 põhiline idee. Selle standardi kasutamisel peavad puhastusteenindajad, puhastustööde juhid ja kliendid üheselt mõistma nõutavaid tulemusi ja eeldatavat kvaliteeditaset. Standard on suunatud puhastusteenuste tulemusele, mitte puhastusprotsessile endale.

Standard INSTA 800 määratleb puhastusobjektide rühmad ja nende hindamise, täpsustab mustuserühmad, puhastuse kontrollistrateegia, pindade ja esemete kvaliteeditasemed ning vastavuskriteeriumid. Standardis on kirjeldatud kuus kvaliteeditaset (0, 1, 2, 3, 4, 5), mis hindavad saavutatud puhtust. Igas neljas pindade-esemete grupis määratakse lubatud mustusekogumike arv sõltuvalt ruumi suuruselt. Ruumi kvaliteediprofil koosneb pindade-esemete gruppide jaoks määratletud kvaliteeditasemetest. Hindamismudelil on põhiline aktsepteeritav kvaliteeditase (AQL) 4%. Kliendil on võimalus seda vastavalt tegevuse eripäralt vähendada või suurendada.

Teenusepakkuja saab ise otsustada sobivate puhastusmeetodite ja nende õige kasutamise üle. Oluline on kokku lepitud puhtuse saavutamine.

Lubatud mustusekogumikud pindade-esemete gruppidel



- Põrand
- Mööbel ja esemed
- Seinad
- Laed

Kvaliteeditase 5

Ruumi suurus: kuni 15 m²

Lubatud mustuse hulgad

Mustuserühm 1:

● Kergesti ligipääsetavad pinnad

● Raskesti ligipääsetavad pinnad

Mustuserühm 2: ei ole lubatud

Kvaliteediprofiil – mida see tähendab?

Ruumi kvaliteediprofiil määrab, kui palju mustust võib pärast koristamist ruumis olla. Kvaliteediprofiili koostamisel otsustab teenuse ostja, milline mustus ruumis pärast puhastamist on vastuvõetav ja milline mitte.

NÄIDE Kontori kvaliteediprofiil (20m²) täpsustab, et pärast puhastamist peab kõigi pindade-esemete grupi kvaliteeditase olema tase 3. Olenevalt ruumi suurusest on määratletud maksimaalne lubatud mustusekogumike arv, mis võib olla ruumis pärast puhastamist.



Pindade-esemete grupid

- Põrand
- Mööbel ja esemed
- Seinad
- Laed

Ruum kuni 15m ²	Kvaliteeditase	Mustusrühm 1	Mustusrühm 2
Põrand	3	● K: 5 ● R: 6	25%
Mööbel ja esemed	3	● K: 5 ● R: 6	25%
Seinad	3	● K: 5 ● R: 6	25%
Lagi	3	● K: 5 ● R: 6	25%

Tegelikus elus on väga haruldane, et kõigi pindade-esemete gruppide mustuse kogumike lubatud maksimumid on samaaegselt saavutatud. Ruum on mittevastav, kui ühes pindade-esemete grupis on lubatud mustuse kogumike määr ületatud. Samal ajal teistes ei pruugi olla üldse mustust. Näiteks kõik toolide jalad on tolmused või on mööblil palju plekke või põrandal mustust või on duširuumi kraanid kaetud settega.

NÄIDE Teenuse ostja vajab, et kapipealseid ja tooli jalgu puhastataks regulaarselt, kuid mitte igal koristuskorral. Kui kontrolli käigus selgub, et kapi ülaosa on tolmune, kuid tooli jalad ja kõik muu on puhas, siis vastab ruum kvaliteediprofiilile. Kui aga kapi ülaosa ja toolide jalad on samaaegselt tolmused, siis pole ruum kvaliteediprofiilile vastav, seega puudub raskesti ligipääsetavate alade puhastamise regulaarsus.



Kontor kuni 15m ²	Kvaliteeditase	Mustusrühm 1	Mustusrühm 2
Põrand	3	K: 5 R: 6	25%
Mööbel ja esemed	3	● K: 5 ● R: 6	25%
Seinad	3	K: 5 R: 6	25%
Lagi	-	-	-

Esmamuljed standardi INSTA 800 kasutamisel

Esmamuljed standardi INSTA 800 kasutamisel ulatusid positiivsest kaheldavani.

Inimesed, kes nägid standardit INSTA 800 positiivsena, leidsid, et standardit saab kasutada kui töövahendit ning leidsid võimalusi, kuidas standardit teenuse ostmisel / pakkumisel rakendada.

Inimestel, kellel puudus varasem kogemus standardiga INSTA 800, olid segased tunded, kuna neil puudusid teadmised standardi kasutamise ja kvaliteedikontrollide kohta. Mõned väitsid, et standard tundus esmalt raskesti mõistetav ja teoreetiline. Mõned arvasid alguses, et standard INSTA 800 on liiga keeruline ja tekkis kahtlus, kas see üldse reaalses elus töötaks.

Standardiga tutvumine ning selle kasutamise kogemused tõid aga esile standardi eelised.



Karólína Guðmundsdóttir
Islandi Riiklik Ülikoolihaigla

Enne standardi kasutuselevõttu oli palju takistusi, mis vajasis ületamist ja see nõudis enne kasutamise algust palju tööd. Korraldasime seminare, valmistasime ette hankedokumente, koolitusi ja süsteeme kolmes keeles ning koolitasime inimesi standardit kasutama. Keeleoskus oli takistus algusest peale, kuna islandi keeles ei olnud standardi kohta infot. See takistus sai lahendatud. Oluline on, et lõpuks on standard INSTA 800 parandanud puhastamise kvaliteeti ning parandanud teenusepakkuja ja teenuse ostja vahelist suhtlust.



Aleksander Korolkov
Tallinn Linnavaaramet

Enne standardi kasutamist olid kvaliteedikontrollid emotsionaalsed. Standardiga INSTA 800 muutusid kontrollid kõigi osapoolte jaoks objektiivseks. Kontrollid muutusid tõhusamaks, kuna need hakkasid muutuma rutiinseks. Teenuse ostjal ja pakkujal on puhastuskvaliteedi üle võrdne ja usaldusväärne dialoog, sest standard loob süsteemi, kus mõlemad pooled räägivad ühte keelt. Varasemad suulistel kvaliteedimääratlustel põhinevad visuaalsed ning subjektiivsed kvaliteedi hindamise meetodid ei saavutanud sama objektiivsuse ja usaldusväärset taset nagu seda teeb standard INSTA 800.

Standardi INSTA 800 kasutamise eelised

Standardi INSTA 800 kasutajad on välja toonud järgmisi kasutegureid, mida nad on standardi kasutamisel saanud:

Puhastuskvaliteet on paranenud - kvaliteet on paranenud ja ei teki erimeelsusi, kas ja millal midagi puhastada. Standardi kasutamine kaitseb nii teenuse pakkujat kui ka teenuse ostjat, kuna mõlema poole huvid on kaitstud.

Puhastuskvaliteet on mõõdetav ja dokumenteeritud - puhastuskvaliteet on dokumenteeritud ning kontrolliaruannete abil on võimalik teha järelmeetmeid.

Koristamine toimub puhtusepõhiselt – puhastusteenindaja õpib vaatama erinevate pindade kvaliteeti, ei keskenduta ainult põrandale. Puhastusteenindajatel on kindlus, et nad teevad õigeid tegevusi.

Keskendumine tulemusele – Kvaliteet paraneb, kuna keskendutakse pigem puhastuse tulemusele, mitte puhastuse tegevusele.

Majanduslik kasu - kui ostja mõistab tulemuspõhiseid nõudeid, on võimalik kvaliteeti saavutada sama või väiksema kuluga. Kui teenusepakkuja kohandab puhastusteenust vastavalt kehtestatud nõuetele, on aja jooksul võimalik säästa puhastuskvaliteeti vähendamata, seda väärtusetu töö arvelt. Näiteks ei pesta enam puhtaid põrandaid.

TEENUSE OSTJA KASUD

Vähem kaebusi - teenuse ostjate töökoormus on vähenenud, kuna kaebusi on vähem ja vähem aega kulub kaebustega tegelemisele.

Siseruumides parem õhukvaliteet seoses tolmu süsteemse pühkimisega k.a. kõrgemad tasapinnad

Vara väärtus - puhtuse jälgimine mängib rolli ka vara väärtuse säilimisel.

Lahendatakse ka muid teenuseväliseid probleeme kuna teavet kogutakse süsteemselt, lahendatakse ka teenusevälised probleemid (avastatakse, et midagi on vaja parandada, ruumikasutajad peaksid olema heaperemehelikumad, vaja on teha eripuhastustöid jne).



Tuula Koskinen
Soome Riigikaitse Kinnisvara

Tänu standardile INSTA 800 on puhastusteenuste kvaliteet ühtlustunud ja paranenud. Teenused ja kvaliteet on kulutõhusad, ülekoristamist on vähendatud ja alakvaliteet on tõstetud piisavale tasemele. Standardi INSTA 800 kasutuselevõtt teenuse lepingutes on suurendanud ka töövõtjate pädevust kvaliteedi hindamisel ja aruandluses. Soovitan soojalt standardit INSTA 800 uutele kasutajatele, kuna see on ühtne ja üheselt mõistetav teenuse kvaliteedi kontroll eri osapoolte vahel.

TEENUSEPAKKUJA KASUD

Korrigeerivate tegevuste vajaduse vähendamine – tõuseb teadlikkus õigete toimingute tegemiseks õigel ajal. Näiteks saab puudused kõrvaldada enne, kui klient muutub puhtuse kvaliteediga rahulolematuks.

Teadmised kanduvad üle - INSTA 800 objekti teadmised kanduvad ka teistele objektidele, kus standardit ei kasutata. Põhiprintsiipi, et puhastame ainult pindasid, kus on vaja eemaldada mustust, saab rakendada kõikides ruumides.

Puhastusteenuse maine tõstmine – teadlikult osutatud puhastusteenus pälvib klientide rahulolu ja kiituse.



Kurmet Vasser
SOL Baltics Läti tegevjuht

INSTA 800 loob aluse usaldusväärsele partnerlusele kliendi ja teenusepakkuja vahel, kuna on võimalik kokku leppida ja kirjeldada usalduse rikkumise tagajärgi. INSTA 800 kasutamine eeldab informeeritud klienti, kes hindab puhtust ja on valmis selle saavutamiseks esialgu aega ja energiat investeerima, eesmärgiga säästa aega ja närve võimalike vaidluste ja arusaamatuste lahendamisel edaspidistes tööprotsessides.

Puhastustööde juhile annab see täieliku nägemuse pindade ja esemete puhastamisest, töö tulemustest ja võimalikest täiustustest. Puhastusteenindajaid on lihtsam juhendada, kuna ootused tulemustele lepatakse kokku ja kirjeldatakse profiilis.

INSTA 800 abil on lihtne kontrollida teenuse kvaliteeti ja anda puhastusteenindajatele tagasisidet, kuna kvaliteedinõuded on kogu lepinguperioodi vältel ühesugused ega sõltu kontrollija isikust.

Teenuse hinna arvutamine on lihtsam, kuna kliendi ootused teenuse kvaliteedi ja sisu osas on konkreetselt kirjeldatud.

Õnnestumise võtmetegurid

Võtmetegur	Soovitused
<p>Põhjalikult ettevalmistatud hange/leping - lepingus tuleb märkida kõik puhastatavad ruumid ja nende kirjeldus (ruumi number, suurus, põrandakatte materjal, ruumi otstarve, kvaliteediprofiil ja kvaliteedi sagedus). Samuti peab lepingus märkima kõik täiendavad nõuded nii, et need on kõigile osapooltele üheselt mõistetavad. Leping peaks sisaldama nõudeid, mis on lepingu toimimiseks hädavajalikud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lepingus peaksid olema pädevusnõuded teenuse ostjale, puhastusteenindajale ja puhastustööde juhile. • Hanke/lepingu loomiseks võib kasutada kolmandat osapoolt. • Leping peaks olema paindlik - näiteks vaadatakse üle kvaliteeditaseme sobivus pärast esimest teenuse osutamise aastat. • Esimese standardi INSTA 800 kasutuskogemuse jaoks võiks minimaalne lepingu kestus olla 2 aastat. • Leping on soovitatav lõpetada INSTA 800 kvaliteedikontrolliga. • Kliendi ja teenusepakkuja koostöö on ülioluline.
<p>Kvaliteediprofiilide määratlemine - informeeritud ostja peab määrama kvaliteediprofiilid, mis vastavad tegelikule vajalikule puhtustasemele.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kvaliteediprofiili loomiseks võib kasutada kolmandat osapoolt.
<p>Standardist teadlik puhastustööde juht - on oluline, et teenusepakkuja mõistab standardi põhimõtteid nii teoorias kui praktikas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teadlikult juhendatud puhastusteenindajad mängivad suurt rolli soovitud puhastustulemuse saavutamisel. • Dialoog ja teadmiste jagamine puhastusteenindajate ja juhtide vahel on väga suure tähtsusega. • Tasub tutvuda objektidega, kus INSTA 800 on olnud kasutusel pikemat aega.
<p>Korralikult koolitatud puhastusteenindajad, kes mõistavad INSTA 800 põhimõtteid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Puhastustööde juht peab andma puhastusteenindajale teavet järgmiselt: keskendumise lahendusele, mitte probleemile.

Võtmetegur	Soovitused
<p>Standardist teadlik teenuse ostja teab, millist puhastustulemust ta tahab saada ja mõistab, et ostab puhtust ja mitte puhastustegevust.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Edu sõltub teenuse ostja pühendumusest nõuda vastavust kõigis lepingu punktides.
<p>Kord kvartalis teostatud kvaliteedikontrollid hoiavad pidevat kvaliteeti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esimene kontroll peaks olema informatiivne teenuse kohta teabe kogumiseks ja konkreetse plaani loomiseks selle kohta, mida on vaja parandada. • Kvaliteedikontrolli võib läbi viia kolmas osapool.
<p>Ühine eesmärk on puhtus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ettevalmistav koosolek enne lepingu algust. • Vajalikud on selged piirid, mida peab puhastama ja mida mitte.



Frank Axelsson, CEO
Hygiene Diagnostics AB (Rootsi)

Kui kliendid nõudsid puhtuse kontrolle, mõistsin, et vajan visuaalsete kontrollide tegemiseks standardset meetodit. Edu võti oli standard INSTA 800 väljaõpe. Alustamine oli kiire peale koolituse läbimist.

INSTA 800 plussiks on see, et saan müüa teenuseid ja haridust, selleks on oma turg ja Rootsis turg kasvab. Me ei pea leiutama kontrollimeetodit.

Parimad praktikad

Standard INSTA 800 kasutamine on välja toonud koristamise „hallid alad“ - Regulaarsed puhastuskontrollid koguvad süstemaatiliselt teavet ruumi osade kohta, mida keegi ei korista. Kui ruumis on kasutajate tekitatud mustus (määrduvad telefonid, määrduvad kohvitassid, tolmused printerid, määrduvad juhtmed, segamini kontorilauad), mida teenusepakkuja ei pea koristama, jätab see ikkagi mulje, et ruum on määrduvad - isegi kui teenusepakkuja on täitnud kõik lepingu nõuded. Abi on sellest, kui lepingus määratletakse selgelt piirid, mida teenusepakkuja peab puhastama ja mida mitte (kõrgused, esemete loetelu jne). Ruumide kasutajatele edastatakse teave, et teenusepakkuja puhastamata alad peavad ruumi kasutajad ise puhastama.

INSTA 800 abil on võimalik optimeerida puhastusteenuse hinna, puhastamise kvaliteedi ja kvaliteedisageduse suhet - Puhastusteenuse ostjad ja pakkujad on juhtinud tähelepanu sellele, et aja jooksul paraneb puhastamise kvaliteet ja lühenevad puhastamisele kuluvad tunnid. Tasutud teenuse eest saadakse maksimaalset väärtust.

Standardit INSTA 800 on lihtne kasutada, kui on piisavalt teoreetilist ja praktilist teadlikkust standardist - Kõik osapooled peavad olema teadlikud standardi INSTA 800 põhimõtetest nii teenuste osutamise kui ka kvaliteedikontrolli osas. Praktilised kontrollid ja kogemused aitavad ostjal ja teenuse pakkujal jõuda ühisele arusaamale. Puhastustööde juhid peavad omama praktilisi teadmisi standardist, et neid teadmisi puhastusteenindajatele edasi anda. Koostage lihtsaid, elementaarseid õppematerjale standardi põhimõtete edasiandmiseks.

INSTA 800 põhise puhastusteenuse alustamiseks kulutatud aeg aitab kokku hoida aega, mis kulub tavaliselt puhastamisprobleemide lahendamiseks - Pikas perspektiivis säästetakse aega, kuna nii teenuse ostja kui ka pakkuja ei pea puhastamises esinevate väiksemate igapäevaste probleemidega tegelema. Nad saavad tegeleda teenuse arendamisega.

Kvaliteediprofiil tuleberinevatele osapooltele selgeks teha - Erinevate osapoolte teadlikkus standardist INSTA 800 on erinev (teenuse ostja, puhastustööde juht, puhastusteenindaja, ruumi kasutaja). Soovitav on visuaalsete lahenduste abil selgitada erinevatele osapooltele, milline näeb välja kvaliteediprofiilile vastav ruum. Puhastusteenindajatele tuleks selgitada kokkulepitud kvaliteeditaset, et nad saaksid tööd õigesti teha ja kogeksid töö edu.

Regulaarne kvaliteedikontroll keskendub puhastamise efektiivsuse parandamisele tänu süstemaatilisele teabe kogumisele - Kvaliteedikontroll on normaalne osa tööprotsessist, mis hindab teenuse kvaliteeti objektiivselt. Esimene kvaliteedikontroll võiks olla informatiivne - eesmärk on turvaline info kogumine, mille põhjal on võimalik koostada konkreetne plaan, kuidas teenust vajadusel parandada. Abiks võib olla, kui kolmas osapool teostab kvaliteedikontrolli, sest kolmas osapool on erapooletu ja aitab osapooltel üksteist paremini mõista.

Hea planeerimine aitab kontrollle läbi viia lühema ajaga - Hea planeerimise võtmetegurid on hästi ettevalmistatud leping ja kvaliteediprofilid, mis vastavad tegelikule vajadusele, kontrollipõhimõtete selgitamine, kontrolli ajastamine ja kalibreerimine. Planeerimisel saab aidata kolmas osapool, kellel on puhastusteadmised ja kes oskab aja kokkuhoiuks soovitusi anda. Teenuse ostja ja pakkuja peaksid tuvastama kõik kõrvalekalded, mis võivad teenuse toimimist mõjutada. Osapoolte koostöö on ülioluline ja on tähtis, et töötaksite koos ühise eesmärgi – puhtuse nimel.

Kvaliteedikontrolli aruanne paljastab selgelt puudujäägid puhastamisel - näiteks on dosaatorid alt määrdunud, ukse servad määrdunud ja kapi pealsed tolmused. Aruande tulemuste analüüsi põhjal on võimalik edasiseks arendamiseks teha selged järeldused. Elektrooniliste lahendustega on kontrollide teostamine lihtne, kiire ja keskkonnasõbralik.

Standard INSTA 800 suudab üheselt määratleda erinevuse hetkeolukorra ja soovitud puhtuse vahel - Selgete andmetega on võimalik arvutada ressursikava - kui palju aega kulub soovitud taseme saavutamiseks ja kes sellise teenuse eest maksab.

Kolmanda osapoole kaasamine - Sõltumatu kolmanda osapoole poolt kontrollide läbiviimine või lepingu / hankedokumentide koostamine võib olla abiks. Kolmandal osapoolel puudub ostja või pakkuja eelistamise huvi. Teenuse ostjad on öelnud, et kolmas isik aitab tagada, et kontrollid vastaksid standardile, sellisel juhul on arvamusel põhinevaid vaidlusi vähem.



Kermo Vinnikov
Eesti Maanteeamet

Meie alustasime kolmanda osapoole poolt läbi viidud koolitustega standardi INSTA 800 mõistmiseks ja kasutamiseks. Lisaks oli kolmas osapool kaasatud esimestesse kontrollidesse mõlema poole julgustamiseks.

Minu arvates on oluline, et kõik osapooled mõistaksid kvaliteediprofiili ühtemoodi. Oluline on, et puhastusteenindja teaks, mida tuleb puhastada ja et ruumi kasutaja teaks, milliste pindade / esemete puhastamist puhastusleping ei hõlma.

Kõigi osapoolte omavaheline suhtlus on oluline.



Marie Signe Nielsen
Servicekorpset Køge kommune – Hooldekodud Taanis

Mul oli suur soov saada põhjalik ülevaade meie tehtud töö kvaliteedist - INSTA 800 kasutamine andis meile selleks võimaluse. See andis meile osakonnas ühise keele.

Meie jaoks on võtmeks olnud juhi ja personali professionaalsus ja pühendumus - sellised projektid ei saa õnnestuda, kui ei ole kõrget kaasatust. Ole alati töötajate koolitusel ja juhendamisel esirinnas.

Seoses INSTA 800 kasutuselevõtuga ei ole meil olnud rahalist kasu. Investeerime jätkuvalt personali koolitamisesse, kuid tänu sellele on töötajate haigestumine püsinud madal.

On olnud väljakutse panna kliente mõistma, et nad ei saa koristust enam kindlal nädalapäeval, vaid vastavalt vajadusele, vastavalt kokkulepitud kvaliteedile. Töötajaid on tulnud veenda, et koristamine on midagi enam kui põranda pesemine - samuti on standardi INSTA 800 järgi töötamine hea, kuna teema on pidevalt töös, töötajad ei lange tagasi vanade harjumuste juurde. Jälgime kontrolli tulemusi ja juhendame töötajat, kui esineb meetodi vigu. Puhastustööde juht tegeleb töötajate töö planeerimisega.



Ari Kouvonen
Almega Services ettevõtted ja endine ISS (Rootsi)

Pärast standard INSTA 800 kasutuselevõtmist nägime, et puhastuskvaliteet muutus ühtlasemaks. Kvaliteedikontrollide tulemuste saamisega täiustasime ebaõnnestunud puhastamise põhjustanud protsesse. Korrigeerisime ka "ülepuhastamist", mille eest meil ei ole võimalik arvet esitada.

Standardi INSTA 800 väärtõlgendused

Standardist INSTA 800 ei ole lepingus kasu – Standard INSTA 800 kvaliteedinõuded on hankes, kuid kvaliteedikontrolle ei tehta ja keegi ei saa tegelikult aru, mida kvaliteediprofiil tähendab. Esmakordselt määratakse ruumidele 3. kvaliteeditase. Kui see ei ole rahuldav, siis järgmine kord arvatakse, et tõstame kvaliteeditaset, kuid ka see ei aita. Siis peetakse - standard ei aita soovitud tulemust saavutada. See tava soosib nn kaksikmoraali tekkimist – hankes on nõutud üks ja tegelikkuses nõutakse midagi muud.

ÕPPETUND: Kõiki lepingus sätestatud tingimusi tuleb täita. Lepingusse tuleb lisada realistlikud tingimused, mis on üheselt mõistetavad ja vajalikud puhta tulemuse saavutamiseks.

Kvaliteedikontrolle viiakse läbi ainult siis, kui klient pole teenusega rahul - klient soovib kvaliteedikontrolle teostada ainult siis, kui ta pole puhastustulemusega rahul. Kvaliteedikontroll muul ajal tundub raha raiskamisena.

ÕPPETUND: Standardi INSTA 800 eesmärk on tagada püsiv puhastuskvaliteet ja kvaliteedi säilitamiseks on vajalik regulaarne kontroll kord kvartalis, isegi siis, kui kõik on kvaliteediga korras.

Katsed teha enda versioon standardist INSTA 800 – Standardi mugandamine, ainult üksikute osade kasutamise standardist. Näiteks planeeritakse vähem kvaliteedikontrolle kui standardis ettenähtud ja otsustakse lühema ajaga, et puhastamine ei vasta lepingus sätestatud nõuetele.

ÕPPETUND: Kui lepingus on sätestatud, et teenust ostetakse vastavalt INSTA 800 põhimõtetele, tuleb seda 100% järgida. Mitte täielik INSTA 800 järgimine võib viia subjektiivse hindamise ning erimeelsusteni. Kvaliteedikontrollide käigus kogutakse süstemaatiliselt teavet puhastuses esinevate puuduste kohta. Kogutud teavet tuleb analüüsida ja tuleb kindlaks määrata, mis kuupäevaks puudused tuleb kõrvaldada. On oluline, et mõlemad pooled tahaksid sama eesmärki - puhtust - ja oleksid valmis selle nimel pingutama.

Kontroll lõpetatakse, kui mittevastavate alade arv on „täis“ - vahel jäetakse suur ala kontrollimata, sest kontrolli lõpptulemus on teada. Jäetakse kontrollimata kõik kontrollalad ning selle tulemusena ei saada täielikku infot objekti kohta.

ÕPPETUND: Isegi kui kontroll on juba mittevastav, on kontrollimise lõpetamine ebanõuetlik. Kontrolli eesmärk on koguda teavet igal tasandil (millistel ruumidel või hoonetel olid puudused ja millistel pindade / esemete gruppidel olid lubatust suuremad määratumised). Oluline on välja öelda mittevastavuse põhjused, et kõik saaksid üheselt aru, milles probleemid olid. Vastasel juhul ei ole puhastustööde juhtidel sageli selge, mida tuleb nõuete täitmiseks teha või muuta.

Kvaliteedikontrollid

Kvaliteedikontrolli dokumenteerimine on hädavajalik ja täna on võimalik kontrolli läbi viia paberil või digitaalselt. Digitaalne teave annab rohkem võimalusi tulemuste analüüsimiseks ja tulemuste võrdlemiseks varasemate kontrollide tulemustega. Lisaks on digitaalne lahendus keskkonnasõbralikum, usaldusväärsem, kuna inimlikke vigu praktiliselt pole ning iga kontrollitava ruumi kohta on võimalik lisada fotosid, mis aitab tõestada ja illustreerida puhtuse puudujääke. Lisaks on kontrolli tulemuste saamine kordades kiirem.

Kvaliteedikontrolli tulemusi on võimalik kasutada:

- Puhastustegevuste kavandamiseks ja suunamiseks;
- analüüsimaks, millised on koristamise suurimad puudused;
- puhastusteenindajate koolitamise planeerimiseks (milliseid teadmisi tuleb uuendada?);
- tagasiside andmiseks;
- tulevase lepingu ettevalmistamiseks;
- ruumide kasutajate informeerimiseks;
- ruumide kvaliteeditasemete ja puhastussageduse ülevaatamiseks ja reguleerimiseks.

Soovitav on ruumi kontrollida maksimaalselt nii kaua, kui kulus aega selle koristamiseks. Kontroll võiks kesta maksimaalselt 4 tundi, kuna kontrollija tähelepanu võib pikema aja jooksul hajuda. Keskmine tempo kontrollimisel on umbes 10 ruumi tunnis, see sõltub ruumide paiknemisest ja kontrolli ettevalmistusest.



Anu Arukaev
Riigi Kaitseinvesteeringute Keskus

Meie praktika on, et kvaliteedikontrollle teostab kolmas osapool, kes kasutab kontrollimisel tarkvara ruumide juhuslikuks valimiseks, kontrollimiseks ja aruannete loomiseks.

Kolmas osapool võib aidata pakkuda lahendusi puhastusteenuse väljakutsete lahendamiseks.

Suure hulga kontrollalade (80 ja enam) korral on mõistlik kontrollida korruga 2-3 grupiga.

Riik	Standardit on võimalik soetada	Koolitusettevõtted	Sertifitseerimis-asutus	Sertifitseeritud	Koolitatud
Rootsi Alates 2000	Svenska institutet för Standarder	Borago ; Hygiene Diagnostic ; Städarkitekten ; Städlogik ; how2clean	Visera	Tase 3: 200 inimest Tase 4: 100 inimest	Tase 3: 2000 inimest
Taani Alates 2000	Danish Standard	Public Education AMU; DNV-GL ; Glad Consulting ; Andresen Control	DNV-GL ; SINTEF	Tase 3: 379 inimest Tase 4: 88 inimest	
Norra Alates 2000	Standards Norway	Bygg & Facility Consult A/S ; Svein Taraldsen Consult AS ; Ren-Consult AS	DNV-GL ; SINTEF	Tase 3: 500 inimest Tase 4: 300 inimest	
Eesti Alates 2012	Estonian Centre of Standardisation	Puhastusekspert OÜ	-	-	Tase 3: 240 inimest Tase 4: 35 inimest
Soome Alates 2012	Suomen Standardisoimisliitto SFS ry	ATOP- Tieto Oy , Ramboll Finland Oy , Tampereen Siivousväline Oy	Inspecta Sertifointi Oy	Tase 3: 49 inimest Tase 4: 85 inimest	Tase 3: 205 inimest Tase 4: 158 inimest
Island Alates 2016	Icelandic Standards	Andresen Control from Denmark	DNV-GL	Tase 3: 40-50 inimest Tase 4: 10-13 inimest	Tase 3: 60 inimest
Läti Alates 2017	Latvian Standard	Puhastusekspert OÜ	-	-	Tase 3: 70 inimest

Andmed oktoober 2020 seisuga