



Kokemuksia INSTA 800 -standardin käytöstä kuudesta Euroopan maasta

Esipuhe

Tämän oppaan tavoitteena on esitellä, miten INSTA 800 -standardia voidaan hyödyntää siivouspalvelun ostamisessa ja myynnissä sekä tarkastusten tekemisessä. Opas tarjoaa käytännön vinkkejä, jotka nopeuttavat standardin käyttöönottoa ja omaksumista.

Oppaan laatimiseksi haastateltiin 76:ta INSTA 800 -standardin käyttäjää kuudessa maassa (Islanti 3, Latvia, Ruotsi 15, Suomi 15, Tanska 27, Viro 16).

Oppaan ovat laatineet seuraavat yritykset:

Viro - Puhastusekspert OÜ (Jaanika Kasemets, Helge Alt, Arnis Alt)

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

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

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

Islanti - Solar ehf (Ingunn Agustsdottir)

Latvia - SOL Baltcs (Ieva Karklina, Kurmet Vasser)

Opas on laadittu osana Cost Effective, Needed Base Cleaning – INSTA 800 -hanketta.

Hanketta rahoittaa Erasmus +.

Julkaistu: Marraskuu 2020

Opas on julkaistu englanniksi, islanniksi, latviaksi, ruotsiksi, suomeksi, tanskaksi ja viroksi.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Sisällysluettelo

Mikä on INSTA 800 -standardi?	4
Laatuprofiili - mitä se tarkoittaa?	5
Ensivaikutelmat INSTA 800 käytöstä	6
INSTA 800:n käytön hyödyt	7
Onnistumisen avaintekijät	9
Parhaat käytännöt	11
INSTA 800:n virheellinen käyttö	14
Laatutarkastukset	15



Mikä on INSTA 800 -standardi?

INSTA 800 -standardi on siivouksen teknisen laadun määrittely- ja arviointijärjestelmä. Standardi laadittiin pohjoismaisena yhteistyönä Tanskassa vuonna 2000. Neljäs uudistettu painos julkaistiin vuonna 2018. Standardi on käännetty kahdeksalle kielelle (englanti, islanti, latvia, norja, ruotsi, tanska, suomi, viro).

INSTA 800 -standardi kuvaa järjestelmän, jonka avulla siivouksen tekninen laatu voidaan määritellä ja tarkastaa yksiselitteisesti.

INSTA 800 -standardia voidaan käyttää kaikentyyppisissä rakennuksissa ja tiloissa, kuten toimistoissa, sairaaloissa, kouluissa, päiväkodeissa, supermarketissa, kaupoissa, tuotantotiloissa, junissa jne. riippumatta siivoustaajuudesta tai siitä, mitä siivousmenetelmiä tai -järjestelmiä käytetään.

INSTA 800 -standardi painottaa siivouksen silmämääräisen tarkastuksen merkitystä. Standardi auttaa siivoojia, esimiehiä ja asiakkaita ymmärtämään siivouksen laatumääritykset ja saavutetun laatuksen samalla tavalla. Standardi kohdistaa huomion siivouksen lopputulokseen, ei työaikaan eikä työmenetelmiin.

INSTA 800 -standardi määrittelee pintaryhmät ja niihin sisältyvät siivottavat kohteet, likaryhmät ja niiden likatyypit, laatuasteet, vaatimustenmukaisuuskriteerit sekä siivouksen teknisen laadun tarkastusmenettelyn. Pintaryhmiä ovat lattia, huonekalut ja kiintokalusteet, seinät ja katto. Likaryhmiä on kaksi. Likaryhmän 1 likaa ovat roskat, irtolika, pöly sekä tahrat ja likaryhmän 2 lika on laajalla alueella olevaa kuivunutta tai märkää likaa. Laatuasteja on kuusi (0, 1, 2, 3, 4, 5). Laatuaste määrittelee suurimman sallitun likamäärän riippuen tilan koosta. Tilan laatu-profiili koostuu pintaryhmille määritetyistä laatuasteista. INSTA 800 -standardissa sallittujen likakertymien lukumäärät pohjautuvat hyväksynnän laatuasteeseen 4 % (AQL, acceptable quality limit). Asiakas voi nostaa tai laskea hyväksynnän laatuasteen prosenttia kohteen vaatimusten mukaan.

On palveluntarjoajan ammattitaitoa valita siivousmenetelmät kohteessa esiintyvän lian ja tiloille asetettujen laatuavoitteiden pohjalta. Näin myös siivousaika voidaan kohdentaa tarpeen mukaisesti.

Sallittu likakertymien määrä pintaryhmissä laatuasteella 5, kun huoneen koko on enintään 15 m²



- Lattia
- Huonekalut ja kiintokalusteet
- Seinät
- Katto

Laatuaste 5

Tilan koko: korkeintaan 15 m²

Sallittu likamäärä

Likaryhmä 1

● Helposti tavoitettava pinta 1

● Vaikeasti tavoitettava pinta 1

Likaryhmä 2: ei lainkaan

Laatuprofiili - mitä se tarkoittaa?

Laatuprofiili ilmaisee, kuinka paljon likaa huoneessa saa olla siivouksen jälkeen. Laatuprofiilia määriteltessään palvelun ostaja päättää, millaista likaa tilassa voi siivouksen jälkeen olla ja millaista ei.

ESIMERKKI Toimiston (20m²) laatuprofiilin mukaan kaikkien pintaryhmien laatutason on oltava siivouksen jälkeen tasolla 3. Soikiot osoittavat, kuinka paljon likaa huoneessa voi tällöin enintään olla.



Pintaryhmät

- Lattia
- Huonekalut ja kiintokalusteet
- Seinät
- Katto

Huone enintään 15 m ²	Laatutaso	Lika-ryhmä 1	Lika-ryhmä 2
Lattia	3	● H: 5 ● V: 6	25%
Huonekalut ja kiintokalusteet	3	■ H: 5 ■ V: 6	25%
Seinät	3	■ H: 5 ■ V: 6	25%
Katto	3	■ H: 5 ■ V: 6	25%

Käytännössä likakertymien ja pintalian määrät ylittävät harvoin laatutason sallimat enimmäismäärät kaikkien pintaryhmien osalta. Yleensä, jos siivouksen laatu ei ole hyväksyttävällä tasolla, syynä on liian suuri likamäärä jossakin pintaryhmässä joko helposti (A) tai vaikeasti (NA) tavoitettavilla pinnoilla. Esimerkiksi huoneen kaikkien tuolien jalat ovat pölyisiä, huonekaluissa on paljon tahroja, lattialla on likaa tai kaikissa suihkuhuoneen hanoissa on saostumia.

ESIMERKKI Palvelun ostaja edellyttää, että kaappien päälliset ja tuolien jalat puhdistetaan säännöllisesti, mutta ei jokaisella siivouskerralla. Jos tarkastuksessa käy ilmi, että kaappien päälliset ovat pölyisiä, mutta tuolien jalat ja kaikki muut pinnat ovat puhtaita, huoneen siivous vastaa laatuprofiilia. Jos sekä kaappien päälliset että tuolien jalat ovat pölyisiä, tilan siivousta ei voida hyväksyä.



Huone enintään 15 m ²	Laatutaso	Lika-ryhmä 1	Lika-ryhmä 2
Lattia	3	H: 5 V: 6	25%
Huonekalut ja kiintokalusteet	3	H: 5 V: 6	25%
Seinät	3	H: 5 V: 6	25%
Katto	-	-	-

Ensivaikutelmat INSTA 800 käytöstä

Haastateltujen henkilöiden ensivaikutelmat INSTA 800:n käyttöönotossa vaihtelivat positiivisista varauksellisiin.

Positiivisesti suhtautuneet pitivät standardia potentiaalisena työkaluna ja alkoivat selvittää, miten sitä voisi hyödyntää. Varauksellisesti suhtautuneet kokivat standardin sekavana, vaikeasti ymmärrettävänä, raskaana tai teoreettisena. He epäilivät, voiko INSTA 800 toimia lainkaan.

Tarkempi tutustuminen standardiin ja kokemukset sen käytöstä toivat esille standardin hyödyt.



**Karólína Guðmundsdóttir,
Islannin yliopistollinen sairaala**

Standardin käyttöönotto vaati paljon työtä. Järjestimme seminaareja, valmistelimme tarjouspyyntöasiakirjoja, kursseja ja prosessikuvauksia kolmella kielellä sekä koulutimme henkilöstöämme käyttämään standardia. Kielitaito on ollut merkittävä haaste alusta alkaen, koska standardista ei ensin ollut saatavilla tietoa islanniksi. Haasteen ratkaisemiseksi tehtiin paljon työtä, mistä on ollut hyötyä standardin uusille käyttäjille. Loppujen lopuksi INSTA 800 on parantanut siivouksen laatua sekä viestintää palveluntarjoajan ja palvelun ostajan välillä.



**Aleksander Korolkov,
Tallinnan kaupungin kiinteistöosasto**

Ennen INSTA 800:aa laaduntarkastukset olivat subjektiivisia; INSTA 800:n avulla valvonnasta tuli objektiivista kaikkien osapuolten näkökulmasta. Tarkastukset tehostuivat, kun niistä alkoi tulla rutiinia. Palvelun ostaja ja tarjoaja pääsivät tasavertaiseen ja uskottavaan vuoropuheluun siivouksen laadusta, koska INSTA 800 on järjestelmä, jossa molemmat osapuolet puhuvat samaa kieltä. Aikaisemmilla sanallisiin laatumääritelmiin perustuvilla visuaalisilla ja subjektiivisilla laadunarviointimenetelmillä ei saavutettu samaa objektiivisuuden ja luotettavuuden tasoa.

INSTA 800:n käytön hyödyt

INSTA 800 -käyttäjät ovat havainneet seuraavia hyötyjä standardin käytöstä:

Siivouksen laatu on parantunut - Laatu on parantunut, eikä tarvita keskustelua siitä, mitä pintoja ja milloin puhdistetaan. Yhteinen laatukäsitys vähentää sopimuserimielisyyksiä.

Siivouksen laatu voidaan mitata ja dokumentoida - Siivouksen laatu on dokumentoitua ja laadun kehittymistä voi seurata.

Puhtaustulos ratkaisee - Siivooja oppii tarkastelemaan laatua eri pintaryhmissä (huomio pois lattiasta). Siivoojat voivat luottaa siihen, että he tekevät oikeita asioita.

Huomio on lopputuloksessa – Siivouksen laatu paranee, koska painopiste on siivouksen lopputuloksessa sen sijaan, että valvottaisiin vain työohjeiden noudattamista.

Taloudelliset hyödyt – Sekä palvelun ostaja että tuottaja voivat saada taloudellisia hyötyjä. Haluttu laatutaso voidaan saavuttaa samoilla tai aikaisempaa pienemmillä kustannuksilla, kun ostaja osaa määritellä siivouksen laatutavoitteet oikein ja palveluntarjoaja toteuttaa siivouksen niiden mukaisesti.

HYÖDYT PALVELUN OSTAJALLE

Reklamaatiot vähenevät - Palvelun ostajien työmäärä vähenee, koska aikaa ei mene reklamaatioiden ja muiden siivouspalveluun liittyvien asioiden käsittelyyn.

Sisäilman laatu paranee, kun seurataan ja mitataan pölykertymiä.

Kiinteistön arvo säilyy - Puhtauden seurannalla on merkitystä myös kiinteistön arvon säilyttämisessä.

Siivouspalveluun liittyviä ongelmia ratkaistaan - Koska tietoja kerätään järjestelmällisesti, myös palveluun vaikuttavia muita ongelmia voidaan havaita ja ratkaista (korjaustarve, perussiivouksen tarve, tilan käyttäjien opastus, siivottavuus jne.).



Tuula Koskinen,
Puolustushallinnon rakennuslaitos, Suomi

INSTA 800 -standardin ansiosta siivouspalvelun laatu on yhtenäistynyt ja parantunut. Palvelu ja sen laatu on kustannustehokasta, ylilaatua on karsittu ja toisaalla alilaatua nostettu riittävälle tasolle. INSTA 800-standardin käyttöönotto palvelusopimuksissa on myös lisännyt sopijapuolten osaamista laadunarvioinnissa ja raportoinnissa. Suosittelen lämpimästi standardin käyttöönottoa, sillä se on yhtenäinen ja yksiselitteinen tapa todentaa palvelun laatua osapuolten välillä.

HYÖDYT PALVELUNTUOTTAJALLE

Korjaavien toimenpiteiden tarve vähenee - Osataan tehdä oikeita asioita oikeaan aikaan. Esimerkiksi siivouksen laatu voidaan palauttaa sopimuksen mukaiselle tasolle ennen kuin asiakas ilmaisee tyytymättömyytensä.

Tieto on siirrettävissä - INSTA 800:n tuottamaa osaamista voidaan hyödyntää niissäkin kohteissa, joissa standardi ei ole käytössä. Periaatteena on tuottaa sovittua laatua kohdistamalla siivous tarpeen mukaisesti.

Siivouspalvelun profiili nousee - Asiakas arvostaa siivouspalvelua, joka hyödyntää standardoitua järjestelmää.



**Kurmet Vasser,
SOL Baltics, Latvia, toimitusjohtaja**

INSTA 800 luo perustan luottamukselliselle kumppanuudelle asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. INSTA 800:n käyttö edellyttää, että asiakas hallitsee standardin, arvostaa puhtautta ja on valmis investoimaan aikaa ja energiaa toivotun laadun saavuttamiseksi. Tavoitteena on säästää aikaa ja hermoja mahdollisten riitojen ja väärinkäsitysten ratkaisemisessa.

INSTA800määrittelee siivouksen kohteet ja asetetut laatuavoitteet sekä tuo esille kehittämiskohteet. Siivouspalvelun esimiehen on helppo opastaa siivoushenkilöstöä, koska laatuvaatimukset on kuvattu selkeästi laatuprofileina.

INSTA 800:n avulla on helppo hallita palvelun laatua ja antaa palautetta siivoushenkilöstölle, koska laatuvaatimukset ovat samat koko sopimuskauden ajan eikä tarkastuksen tekijällä ole vaikutusta.

Palvelun hinnan laskeminen on helpompaa, koska asiakkaan odotukset palvelun laadusta ja sisällöstä on kuvattu selkeästi.

Onnistumisen avaintekijät

Avaintekijä	Suositukset
Hyvin laadittu tarjouspyyntö / sopimus - Sopimuksessa on määriteltävä kaikki siivottavat tilat ja niiden kuvaukset (tilanumero, koko, lattianpäällyste, käyttötarkoitus, laatuprofiili ja siivoustaajuus). Siinä on myös ilmaistava lisävaatimukset siten, että ne ovat selkeitä kaikille. Tarjouspyynnön tulee yksilöidä sopimuksen toimivuuden kannalta oleelliset asiat.	• Palvelun ostajille, siivoojille ja siivouspalvelun esimiehille asetetaan pätevyysvaatimukset. • Tarjouspyynnön / sopimuksen laadinnassa voi käyttää kolmansia osapuolia. • Sopimuksen tulee olla joustava – esimerkiksi laatutasomääritykset voidaan tarkentaa ensimmäisen sopimusvuoden jälkeen. • Käytettäessä INSTA 800 -järjestelmää ensimmäistä kertaa sopimuksen vähimmäiskeston tulisi olla kaksi vuotta. • Sopimuskauden päättyessä tehdään INSTA 800:n mukainen laaduntarkastus. • Asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen yhteistyö on ratkaisevan tärkeää.
Laatuprofiilien määrittely – Palvelun ostajan on määritettävä laatuprofiilit siten, että ne pohjautuvat todelliseen tarvittavaan puhtauden laatutasoon.	• Laatuprofiilien määrittelyssä voi käyttää kolmansia osapuolia.
Standardin hallitseva siivouspalveluesimies - On tärkeää, että palveluntarjoaja hallitsee standardin sisällön sekä teoriassa että käytännössä.	• Siivoushenkilöstön osaamisen jatkuva kehittäminen on tarpeen. • Siivoojien ja esimiesten vuoropuhelu ja tiedon jakaminen on ratkaisevan tärkeää. • Tutustu kohteisiin, joissa INSTA 800 on ollut käytössä pidempään.
Koulutetut siivoojat, jotka ymmärtävät INSTA 800:n periaatteet	• Esimiehet varmistavat ja tarvittaessa perehdyttävät ja opastavat siivoojia, jotta heillä on tarvittava osaaminen sovitun laadun tuottamiseen.

Avaintekijä	Suosituks
Standardin hallitseva palvelun ostaja, joka tietää, mitä haluaa, ja ymmärtää, että hän ostaa siivouksen lopputuloksen laatua eikä siivousmenetelmiä.	• Palvelun ostajan tulee edellyttää, että kaikkia sopimusehtoja noudatetaan.
Neljännesvuosittaisilla laatutarkastuksilla varmistetaan siivouksen tasainen laatu.	• Ensimmäisen tarkastuksen tulee olla informatiivinen. Tavoitteena on kerätä tietoa laadun toteutumisesta ja laatia suunnitelma tarvittavista muutoksista. • Laatutarkastukset voi suorittaa kolmas osapuoli.
Puhtaus on yhteinen tavoite.	• Lähtötilanteen kartoitus ennen sopimuskauden alkua. • Selkeät vastuualuerajaukset.



Frank Axelsson, CEO
Hygiene Diagnostics AB (Ruotsi)

Kun sain asiakkailta pyyntöjä visuaalisten laatutarkastusten tekemisestä, ymmärsin, että tarvitsen pohjaksi standardoidun menetelmän. Koulutus ja sertifiointi nopeuttivat standardin käyttöönottoa ja aloittamista. INSTA 800:n etuna on, että voin myydä palveluja ja koulutusta. Markkinoita niille on ja markkinat kasvavat Ruotsissa. Ei ole tarvetta kehittää omaa tarkastusmenettelyä.

Parhaat käytännöt

INSTA 800 -standardin käyttö on tuonut esiin “harmaita alueita” - Säännölliset laaduntarkastukset tuovat järjestelmällisesti esille kohteet ja pinnat, joita kukaan ei puhdistaa. Jos huoneessa on tilan käyttäjistä johtuvaa likaa, jonka poistaminen ei sisälly palvelusopimukseen (esim. likaisia puhelimia ja kahvikuppeja, pölyisiä tulostimia, likaisia johtoja, sotkuisia pöytiä), jää silti vaikutelma, että tila on likainen - vaikka siivouspalveluntarjoaja on täyttänyt kaikki sopimuksen vaatimukset. Siksi palvelusopimuksessa määritellään siivouksen rajapinnat (siivouskorkeus, siivottavat kohteet jne.). Vastuunjakotaulukko tiedotetaan myös tilojen käyttäjille.

INSTA 800:n avulla on mahdollista optimoida siivouspalvelun hinta, laatu ja laatutaajuus - Siivouspalvelujen ostajat ja tarjoajat ovat havainneet, että ajan mittaan siivouksen laatu paranee ja siivousajat lyhenevät. Saat parhaan vastineen rahoillesi.

INSTA 800 on helppokäyttöinen, kun standardin hallitsee riittävästi sekä teoriassa että käytännössä - Kaikkien osapuolten on hallittava standardin periaatteet niin palvelutuotannon kuin laaduntarkastusten osalta. Kokemus ja tarkastusten teko käytännössä auttavat ostajaa ja palveluntarjoajaa yhteisymmärryksen saavuttamisessa. Siivouspalvelun esimiehillä on oltava käytännön tietoa INSTA 800:sta, jotta siivoojien opastaminen on mahdollista. Tee selkeää ja helposti ymmärrettävää opastusmateriaalia ja ohjeita.

INSTA 800:n käyttöönottoon käytetty aika säästää aikaa, joka normaalisti menee reklamaatioiden hoitamiseen - Pitkällä aikavälillä aikaa säästyy, koska palvelun ostajien ja palveluntarjoajien ei tarvitse käyttää aikaa pieniin jokapäiväisiin siivouksen laatuongelmiin. Säästyvän ajan voi käyttää palvelujen kehittämiseen.

Laatuprofilin on oltava selvä kaikille osapuolille - On muistettava, että osapuolilta edellytetään eritasoista standardiosaamista (palvelun ostaja, siivouspalvelun esimies, siivooja, tilan käyttäjä). On suositeltavaa havainnollistaa laatuprofilin visuaalisesti. Siivoushenkilöstölle tulisi opastaa sovittujen laatutasojen vaatimukset, jotta he voivat tehdä työn oikein ja kokea työssä onnistumista.

Säännöllinen laaduntarkastus keskittyy järjestelmälliseen tietojen keräämiseen siivouksen tehokkuuden parantamiseksi - Laaduntarkastus on osa työprosessia. Se arvioi palvelun laatua objektiivisesti. Ensimmäisen laaduntarkastuksen tulisi olla informatiivinen. Tavoitteena on kerätä kaikki palvelua koskevat tiedot huolellisesti, jotta sen pohjalta on mahdollista laatia suunnitelma palvelun parantamiseksi. Kolmannen osapuolen käyttö voi olla hyödyllistä, koska se voi auttaa osapuolia ymmärtämään toisiaan paremmin.

Säännöllinen laaduntarkastus keskittyy järjestelmälliseen tietojen keräämiseen siivouksen tehokkuuden parantamiseksi - Laaduntarkastus on osa työprosessia. Se arvioi palvelun laatua objektiivisesti. Ensimmäisen laatutarkastuksen tulisi olla informatiivinen. Tavoitteena on kerätä kaikki palvelua koskevat tiedot huolellisesti, jotta sen pohjalta on mahdollista laatia suunnitelma palvelun parantamiseksi. Kolmannen osapuolen käyttö voi olla hyödyllistä, koska se voi auttaa osapuolia ymmärtämään toisiaan paremmin.

Tarkastusraportti paljastaa siivouksen puutteet - Esimerkiksi annostelijoiden alapinnat ovat likaisia tai oven reunat ovat likaiset tai kaapin päälliset pölyisiä. Raportin tuloksia analysoimalla on mahdollista kehittää palvelua. Digitaalisia sovelluksia hyödyntämällä tarkastusten teko on helppoa, nopeaa ja ympäristöä vähän kuormittavaa.

Standardi voi yksiselitteisesti määritellä eron nykytilanteen ja halutun laatutason välillä – Eri laatutasojen toteuttamiselle voidaan laskea kustannukset (tarvittava työaika ja muut kustannukset / asiakkaan resurssit).

Kolmannen osapuolen osallistuminen - Tarkastusten tekeminen tai tarjouspyyntö- ja sopimusasiakirjojen valmistelu riippumattoman kolmannen osapuolen toimesta voi olla hyödyllistä. Kolmas osapuoli ei suosi ostajaa tai palveluntarjoajaa. Palvelun ostajat ovat todenneet, että kolmas osapuoli auttaa varmistamaan, että tarkastukset ovat standardin mukaisia, jolloin mielipiteeseen perustuvia kiistoja on vähemmän.



**Kermo Vinnikov,
Viron tielaitos**

Käytäntömme oli, että kolmas osapuoli tarjosi palvelun ostajalle koulutusta standardin käytöstä ennen sopimuksen alkamista. Lisäksi se oli mukana ensimmäisissä tarkastuksissa tukemassa molempia osapuolia.

Pidän tärkeänä, että kaikki osapuolet ymmärtävät laatuprofilin samalla tavalla. On tärkeää, että siivoaja tietää, mitä on puhdistettava, ja että tilan käyttäjä tietää, minkä pintojen / kohteiden puhdistusta siivoussopimus ei kata.

Kaikkien osapuolten välinen viestintä on ratkaisevan tärkeää.



Marie Signe Nielsen,
Køgen kunnan tukipalvelut (Tanska)

Halusin saada kattavan yleiskuvan työmme laadusta ja INSTA 800:n käyttö mahdollisti sen. Standardi antoi meille yleiskuvan ja yhteisen kielen.

Keskeistä on ollut esimiesten ja henkilöstön ammattitaito ja sitoutuminen - tällaiset projektit eivät voi onnistua, jos niihin ei sitouduta kokonaisvaltaisesti. Huolehdi kaikissa tilanteissa henkilöstön koulutuksesta ja opastuksesta.

INSTA 800:n käyttöönotto ei tuonut taloudellisia säästöjä, mutta käytimme kuitenkin resursseja henkilöstön kouluttamiseen, minkä seurauksena sairauspoissaoloja on vähän.

On ollut haastavaa saada asiakkaat ymmärtämään, että tiloja ei enää siivota tiettyinä päivinä, vaan tarpeiden mukaan sovitun laatutason mukaisesti. On pitänyt vakuuttaa työntekijät siitä, että siivous on muutakin kuin lattian pesua - jatkuva opastus on ollut tarpeen, jotta työntekijät eivät palaa vanhoihin tapoihin.

Seuraamme tarkastusten tuloksia ja ohjaamme työntekijää, jos havaitsemme menetelmävirheitä, ja esimies kannustaa työntekijää oikeiden työmenetelmien valintaan ja työn suunnitteluun.



Ari Kouvonen,
Almega Service (Palvelualojen työnantajat) ja aiemmin ISS (Ruotsi)

Kun INSTA 800:n käyttöönoton jälkeen analysoimme saavutettuja tuloksia, totesimme, että tuotimme tasaisempaa laatua. Tarkastusten tulosten pohjalta kehitimme prosesseja, joissa olimme havainneet puutteita. Pystyimme myös poistamaan "ylisiivousta", josta emme voineet veloittaa.

INSTA 800:n virheellinen käyttö

INSTA 800:aa ei ole sopimuksessa - INSTA 800 -laatuvaatimukset voidaan esittää tarjouspyyntöasiakirjoissa, mutta niihin ei sisälly laatutarkastuksia, eikä kukaan oikein ymmärrä, mitä taso todella tarkoittaa. Ensimmäisellä kerralla, kun asetetaan taso 3, joka ei tyydytä, seuraavalla kerralla vaaditaan taso 4 ja sen jälkeen taso 5, ja lopulta petytään INSTA 800:aan. Tämä käytäntö suosii niin sanotun “kaksinaismoralismin” syntymistä - hankinnat ovat yksi asia ja todellisuus toinen.

RATKAISU: Kaikkia sopimukseen sisältyviä ehtoja on noudatettava. Sisällytä sopimukseen vain realistiset, yksiselitteiset ja tarpeelliset ehdot, jotka tarvitaan puhtaustuloksen saavuttamiseen.

Laatutarkastukset suoritetaan vain, kun asiakas on tyytymätön - Asiakas haluaa laadunvalvonnan vain, jos hän ei ole tyytyväinen puhtaustulokseen. Muulloin tehtyä laadunvalvontaa pidetään rahan tuhlaamisena.

RATKAISU: INSTA 800:n tavoitteena on varmistaa siivouksen tasainen laatu. Säännölliset neljännesvuosittaiset tarkastukset ovat välttämättömiä laadun ylläpitämiseksi.

Yritykset tehdä “oma INSTA 800” – Laaditaan oma sovellus, johon poimitaan vain osia standardista. Vähennetään esimerkiksi tarkastuskertoja tai muutetaan tarkastusmenettelyä.

RATKAISU: Jos teet hankintoja INSTA 800:n mukaisesti, standardia on noudatettava 100 %:sti. Laatutarkastuksilla kerätään järjestelmällisesti tietoa siivouksesta. Kerätyt tiedot analysoidaan ja määritetään, mihin päivään mennessä puutteet on korjattava. On tärkeää, että molemmilla osapuolilla on yhteinen tavoite ja halu toimia sen saavuttamiseksi.

Tarkastus lopetetaan, kun hylättyjen tilojen lukumäärä on “täynnä” - Suuri alue voi jäädä tarkastamatta ja tietoja saamatta.

RATKAISU: Vaikka tarkastusta ei hyväksytä, tarkastusta ei keskeytetä. Tarkastuksen tavoitteena on kerätä tietoja monipuolisesti (mitkä huoneet tai rakennukset ovat likaisia ja missä pintaryhmissä on puutteita). On tärkeää dokumentoida, mieluiten sanallisesti, hylkäämisen juurisyitä, jotta jokainen voi ymmärtää ongelmien esiintymisen samalla tavalla. Muuten siivouspalvelun esimiehet eivät saa tietoa, mitä on tehtävä tai muutettava laatutavoitteiden saavuttamiseksi.

Laatutarkastukset

On olennaista dokumentoida laatutarkastukset joko paperille tai digitaalisesti. Digitaalinen dokumentointi helpottaa tietojen syöttöä, tulosten analysointia ja vertailua sekä nopeuttaa tarkastusten yhteenvedojen saamista. Lisäksi sovelluksiin on mahdollista liittää valokuvia tiloista, mikä auttaa todentamaan ja havainnollistamaan siivouksen puutteita. Digitaalinen sovellus vähentää myös ympäristön kuormittumista (ei paperikulutusta).

Tilanteita, joissa tarkastusten tuloksia voidaan hyödyntää:

- Siivouksen suunnittelu ja ohjaus sekä poikkeamien ennaltaehkäisy;
- Siivouksen puutteiden selvittäminen;
- Siivoojien koulutuksen suunnittelu (osaamisen päivitys);
- Palautteen hankinta ja antaminen siivouspalveluista;
- Seuraavan sopimuksen sisällön valmistelu;
- Tilojen käyttäjien ohjaus siivottavuuden parantamiseksi;
- Tilojen laatutasojen ja laatutaajuuksien arviointi ja muokkaus.

Rajoita tarkastukseen käytettävää aikaa. Tilan tarkastukseen käytetään enintään sen siivoukseen kuluva aika. Tarkastuspäivät suunnitellaan siten, että huomiokyky säilyy koko tarkastuksen ajan. Tarvittaessa tarkastukset jaetaan eri päiville tai useammalle tarkastajalle.



Anu Arukaev,
Puolustusvoimat (Viro)

Käytäntömme on, että laatutarkastukset suorittaa kolmas osapuoli, joka käyttää ohjelmistoa satunnaisotannan tekemiseen, tarkastusten dokumentointiin ja raporttien luomiseen.

Kolmas osapuoli voi auttaa ratkaisemaan siivouspalveluihin liittyviä haasteita.

Jos tarkastettavia tiloja on paljon (80 tai enemmän), tarkastus on viisasta jakaa 2-3 samanaikaisesti toimivan ryhmän kanssa.

Maa	Standardia myy	Koulutus-organisaatiot	Sertifiointielin	Sertifioituja	Koulutettuja
Ruotsi Vuodesta 2000 lähtien	Svenska institutet för Standarder	Borago ; Hygiene Diagnostic ; Städarkitekten ; Städlogik ; how2clean	Visera	Taso 3: 200 henkilöä Taso 4: 100 henkilöä	Taso 3: 2000 henkilöä
Tanska Vuodesta 2000 lähtien	Danish Standard	Public Education AMU; DNV-GL ; Glad Consulting ; Andresen Control	DNV-GL ; SINTEF	Taso 3: 379 henkilöä Taso 4: 88 henkilöä	
Norja Vuodesta 2000 lähtien	Standards Norway	Bygg & Facility Consult A/S , Svein Taraldsen Consult AS , Ren-Consult AS	DNV-GL ; SINTEF	Taso 3: 500 inimest Taso 4: 300 henkilöä	
Viro Vuodesta 2012 lähtien	Estonian Centre of Standardisation	Puhastusekspert OÜ	-	-	Taso 3: 240 henkilöä Taso 4: 35 henkilöä
Suomi Vuodesta 2012 lähtien	Suomen Standardisoimisliitto SFS ry	ATOP- Tieto Oy , Ramboll Finland Oy , Tampereen Siivousväline Oy	Inspecta Sertifointi Oy	Taso 3: 49 henkilöä Taso 4: 85 henkilöä	Taso 3: 205 henkilöä Taso 4: 158 henkilöä
Islanti Vuodesta 2016 lähtien	Icelandic Standards	Andresen Control from Denmark	DNV-GL	Taso 3: 40-50 henkilöä Taso 4: 10-13 henkilöä	Taso 3: 60 henkilöä
Latvia Vuodesta 2017 lähtien	Latvian Standard	Puhastusekspert OÜ	-	-	Taso 3: 70 henkilöä