



Puhastusteenindaja koolitus

Sisukord

Sissejuhatus	2
Mis on INSTA 800 standard?.....	2
Puhastusteenuste kvaliteedi tagamise alused	4
Koolituse etapid:	4
Tabel 1 Mustuse kaardistamine järgides INSTA800 põhimõtteid	7
.....	8
Näide tabeli 1 täitmisest.....	8
Tabel 2 mustuse eemaldamiseks kasutatavate ainete ja tarvikute kaardistamiseks	9
Näide tabel 2 täitmisest.....	10
Lisa 1 Pindade-esemete grupp.....	11
Mustuse leidmine.....	12
Lisa 2 Mustuse liigid- 1.rühm (praht/ lahtine mustus, tolm, plekid)	12
Mustuse liigid- 2.rühm (pinnamustus).....	13
Lisa 3 Mustuse kogumik.....	14
.....	14
Lisa 4 Kergesti ja raskesti ligipääsetavad alad.....	15
Lisa 5 Meetodid (kuiv, väheniiske, niiske, märg)	16
Lisa 6 Koristusained ja tarvikud.....	17
Peamised kasutegurid INSTA 800 põhisel puhastamisel.....	2



Sissejuhatus

Puhastusteenindaja tegutsemine kvaliteetse puhastusteenuse saavutamisel on võtmetähtsusega.

Oluline on:

1. Puhastusteenindaja märkab ruumis olevat mustust
2. Saab aru soovitavast puhtusastmest, mõistab milline mustust on vaja antud koristuskorral eemaldada
3. Mustuse eemaldamiseks kasutab optimaalseid viise- niisutab koristustekstiili vastavalt mustusele, valib sobiva aine ja tarviku
4. Hindab oma töö tulemust, saab aru kas soovitud tulemus on saavutatud.

Käesolev juhend on mõeldud puhastusteenindajate koolitamiseks objektidel. Koolituse pikkuseks on soovituslikult 2-4 tundi, grupi suuruseks kuni 6 inimest. Koolitusega õpetatakse puhastusteenindajaid märkama mustust, mõistma INSTA800 põhimõtteid, kasutama mustuse eemaldamiseks oskuslikult koristustekstiilide erinevaid niiskusastmeid ning antud objektil kasutatavaid tarvikuid ja koristusaineid. Koolituse läbi viijal peab olema INSTA800 järgi vähemalt teadmiste tase 3.

Tavapärasteks kvaliteediprobleemideks objektidel on:

- Puhastamata kohad
- Valede koristusmeetodite tulemusel pinnale tekkivad kihid, lapijäljed, s.o pinnamustus

Antud koolitusega püütakse vältida mõlemaid.

Mis on INSTA 800 standard?

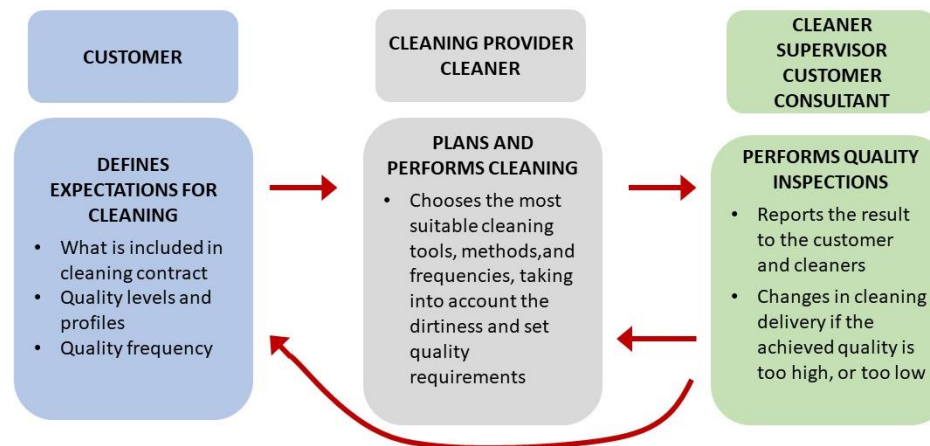
INSTA 800 standard pakub koristustööde kvaliteedi kokkuleppimise ja saavutatud puhtuse hindamise süsteemi. See põhineb EN 13549 standardil. Põhjamaad löid selle standardi 2000. aastal Taanis ja standardi neljas, täiendatud versioon avaldati 2018. aastal. Standard on tõlgitud seitsmesse keelde (inglise, norra, rootsi, soome, islandi, eesti ja läti).

INSTA 800 standard kirjeldab mõõtesüsteemi rakendamist vajaliku kvaliteeditaseme määramiseks ja saavutatud puhastuse kvaliteedi kontrollimiseks.

INSTA 800 saab kasutada igat tüüpi hoonetes ja piirkondades, nagu administratiivhooned, haiglad, koolid, lasteaiad, supermarketid, kauplused, tootmissaalid, rongid jne, sõltumata puhastusmeetoditest, sagedusest või süsteemist.

Praktikas nimetatakse INSTA 800 standardit ka „märka ja puhasta“, mis on INSTA 800 põhiidee. Selle standardi kasutamisel peab puhastusspetsialistidel, juhtidel ja klientidel olema ühesugune arusaam nõutavatest tulemustest ning vastuvõetavast (määratud) kvaliteeditasemest. Mudel on orienteeritud puhastusteenuste tulemustele, mitte puhastusprotsessile endale.

INSTA 800 – Need-based cleaning



Cleaning quality is good, if the results of inspections are the same as the defined quality requirements.

Puhastusteenuste kvaliteedi tagamise alused

INSTA800 standard ei lahenda ühtegi probleemi, kuid see on süsteem mis aitab vajadusepõhist koristust rakendada. Kvaliteedi tagamiseks on vaja töötada iga päev nii, et kokkulepitud kvaliteediprofiil on saavutatud, mitte ainult kord kvartalis enne kontrolli.

Oluline on koolitades puhastusteenindajaid INSTA800 standardi järgi märkama mustust ning seda eemaldama efektiivsel viisil. Nii on võimalik saavutada vajaduspõhine kōristis, ühtlane kvaliteet optimaalsete kuludega.

Koolituse etapid:

NB! Koolitamisel kasutada siin toodud lisasid. Soovitav on need väljaprintida ja lamineerida, et objektile koolitus läbi viies oleks mugav kasutada.

1. Leida mustus

- Leida üles kõik ruumis leiduv mustus, k.a kõik puutepinnad

2. Märkida mustus

- Märkida avastatud mustusi tabelisse vastava pindade-esemete grupi alla, vastavasse veergu- tolmu, plekid, lahtine mustus ja pinnamustus. NB! Iga mustus eraldi reale
- Märkida tabelisse puutepinnad, sest neid on vaja koristada iga päev
- Kui mingi ese on must, kuid ei kuulu lepingu järgi koristamise alla, siis märkida see samuti tabelisse. Samuti kui miski on katki, see märkuste veergu

	Puhastusteenindaja tegevus	Puhastustööde juhi tegevus
1	Otsib ruumis olevat mustust	Suunab vajadusel vaatama. Kui leidub pinnamustust, selgitab kuidas see tekib- üldjuhul puhastusteenindaja ebakvaliteetse töö tulemusel, mustusega maalimine. Sellele tuleb koheselt tähelepanu pöörata, kuna tegemist on väärtusetu tööga. Kui puhastusteenindaja märkab oma tööaladel pinnamustust ja ei oska toime tulal, siis koheselt küsib nõu puhastustööde juhilt.
2	Määratleb leitud mustuse nelja mustuse liigi vahel- praht/ lahtine mustus, tolmu, plekk, pinnamustus	Märgib avastatud mustuse tabelis 1 vastavasse lahtrisse- Mustuse liik (tolmu, plekk, praht/ lahtine mustus, pinnaustus), vastava pindade esemete grupi alla (mööbel, seinad põrand, lagi). Määratud on pind/ ese mida lepingu järgi ei pea puhastama, siis selgitatakse lepingulisi piire puhastusteenindajale ning antud teemast räägitakse kliendiga. Puhtuse tunnetus kujuneb välja ruumi terviklikust puhtusest.

3	Otsib üles kõik puutepinnad	INSTA800 ei sätesta eraldi puutepindade puhastamist, kuid arvestades puutepindade puhtuse olulisust tuleks enamus juhtudel need igal koristuskorral puhastada või muul sagedusel. Selgitus puhastusteenindajale millised pinnad on puutepinnad ning millise sagedusega neid peab puhastama. Märkib kõik avastatud puutepinnad tabelisse
4	Kui kõik mustused on avastatud, siis määratletakse nende kogus INSTA800 järgi, kas asub kergesti või raskesti ligipääsetavatel pindadel	Selgitab millised pinnad on kergesti, millised raskesti ligipääsetavad, kuidas määratletakse mustusekogumike hulka. Selgitab millisel juhul tekib palju mustusekogumike, näiteks kui toole on mitmeid ja kõikide jalad on mustad.
5	Määratlemine, mida tuleb sel korral puhastada	Tuginedes antud ruumi kvaliteediprofiilile ja avastatud mustustele määratletakse millised mustused ja miks kuuluvad sel koristuskorral eemaldamisele. Selgitused puhastusteenindajale, et ta suudaks edaspidi iseseisvalt määratleda koristusvajadust. See, mis kuulub puhastamisele märgitakse X-ga. Puhastamisele kuuluvad kohad on nüüd tabelis märgitud kollasega.
6	Lepingus sätestatud muude tingimuste selgitamine- täiendavad tingimused, koristuskõrgus, mida ei tule puhastada	Selgitab puhastusteenindajale kust läheb piir mida peab puhastusteenindaja puhastama, mida mitte. Millised on täiendavad tingimused, mis on nende kvaliteedikriteeriumid.

3. Puhastada efektiivselt

- ✓ Vali õige meetod, aine ja tarvik puhastamiseks

Kasutada tabelit 2, sinna üle kanda tabelis 1 kollases osas toodud määratumised, mis vajavad antu koristuskorral eemaldamist.

	Puhastusteenindaja tegevus	Puhastustööde juhi tegevus
1	Vastavalt kaardistatud mustusele, mis vajab sel koristuskorral eemaldamist mõtleb millise meetodiga, ainega, tarvikuga on seda kõige efektiivsem, kergem teha	Näitab vajadusel ette, selgitab miks just nii puhastada. Valikud ainete, tarvikute osas tehakse ettevõttes kasutatava sortimendi piires. NB! Oluline on hoida fookust sellel, mida vaja puhastada. Sageli puhastatakse näiteks põrandaid harjumusest, et põrand peab olema igal korral puhastatud. Kui nähtavat määratumist igal korral ei ole, siis teatud kordadel võib piirduda mustuse eemaldamisest kohtadest, kus seda on. Teatud sagedusega võiks puhastad terve põranda, sest näiteks tolm ei pruugi näha olla. Puhastusmeetodid- kuiv, väheniiske, niiske, märg, on olulise tähtsusega. Oluline on need ette näidata, selgitada, iga puhastusteenindaja peab mõistma erinevate meetodite eripära. Erinevatel päevadel on tegemist erineva mustusega, iga päev sama niiskustaset ei ole otstarbekas kasutada.



2	Puhastab pinnad	Annab tagasisidet tegevuse kohta
---	-----------------	----------------------------------

4. Teostada järelkontroll

- ✓ Peale puhastamist kontrollitakse koos ruumi puhtust ja vastavust kokkulepitud kvaliteediprofiilile

	Puhastusteenindaja tegevus	Puhastustööde juhi tegevus
1	Määratleb milline mustus endiselt on antud ruumis. Kontrollib ega ei tekkinud valedest meetoditest pinnamustust.	Kontrollib tulemuse vastavust kokkulepitud kvaliteediprofiilile. Selgitab, mis teatud mustus võib olla ruumides.

Tabel 1 Mustuse kaardistamine järgides INSTA800 põhimõtteid

Tabel on näitlik, seda saab muuta vastavalt vajadusele. Näites lisades ridu.

NB! Iga mustus märgitakse eraldi reale!

Ruumi number.....

Tolm	Hulk		Plekk	Hulk		Praht / lahtine mustus	Hulk		Pinnamustus	KORISTAMIST VAJAB	PUUTEPINNAD	EI ole lepingus	Märkused
	K	R		K	R		K	R					
Märgatud mustus			Märgatud mustus			Märgatud mustus			Märgatud mustus				
Mööbel											Mööbel		
KOKKU													
Seinad											Seinad		
Kokku													
Põrand											Põrand		
Kokku													
Lagi											Lagi		
Kokku													

Näide tabeli 1 täitmisest

- 1- Avastati kapi peal tolm (1), aknalaua plekid (2) ja põrandal nurgas paberi tükid (3), lapi jäljed dosaatoril (4). Märgitati vastava mustuse veergu, vastava pindade-esemete grupi alla, eraldi reale.
- 2- Kõik puutepinnad kaardistatakse puutepindade veerus
- 3- Kui miski oli must, kuid ei kuulu lepingu järgi puhastamisele, siis see märgitakse veergu „ei ole lepingus“. Sellest räägib puhastustööde juht kliendiga.
- 4- Kui miski on katki vms, märgitakse veergu Märkused
- 5- Määratletakse kas kergesti või raskesti ligipääsetaval kohal ja mitu mustusekogumikku- vastav number K või R lahtirisse, lõpuks liidetakse pindade-esemete kohta avastatud määrdumised kokku, K ja R eraldi
- 6- Olenevalt kvaliteediprofiilist määratletakse milline mustus vajab antud koristuskorral eemaldamist, see märgitakse X kollasesse veergu. Kollasega ala vajab puhastamist. Vastavalt profiilile, milline mustus ei tohi olla + puutepinnad

Ruumi number.....

Tolm	Hulk		Plekk	Hulk		Praht / lahtine mustus	Hulk		Pinnamustus	KORISTAMIST VAJAB	PUUTEPINNAD	EI ole lepingus	Märkused
	K	R		K	R		K	R					
Märgatud mustus			Märgatud mustus			Märgatud mustus			Märgatud mustus				
Mööbel											Mööbel		
Kapi peal (1)	1										Toolil seljatoed	Laua mustad kohvitassid	Toolil ratas katki
			Aknaalaua (2)	2						X	Laua servad		
									Lapijäljed dosaatoril (4)	X	Kõõgitehnika		
KOKKU	1			2							Dosaatorid alt		
Seinad											Seinad		
											Ukse serv		
Kokku													
Põrand											Põrand		
						Ukse juures nurgas (3)	1			X			
Kokku													
Lagi											Lagi		
Kokku													

Tabel 2 mustuse eemaldamiseks kasutatavate ainete ja tarvikute kaardistamiseks

TOLM	PLEKK	PRAHT JA LAHTINE MUSTUS	PINNAMUSTUS	PUUTEPINNAD	MEETOD	AINE	TARVIK
Mööbel	Mööbel	Mööbel	Mööbel				
Sein	Sein	Sein	Sein				
Põrand	Põrand	Põrand	Põrand				
Lagi	Lagi	Lagi	Lagi				

Iga määrdumine märkida eraldi reale, et oleks võimalik määratleda meetod, aine, tarvik

Näide tabel 2 täitmisest

TOLM	PLEKK	PRAHT JA LAHTINE MUSTUS	PINNAMUSTUS	PUUTEPINNAD	MEETOD	AINE	TARVIK
Mööbel	Mööbel	Mööbel	Mööbel				
	Aknaalual				Niske	Vesi	Mikrokiudlapp
			Dosaatoril lapijäljed		Märg + kuivatus	Vesi	Mikrokiudlapp
				Toolide seljatoed	Niske	Vesi	Mikrokiudlapp
				Laua servad	Niske	Vesi	Mikrokiudlapp
				Köögitehnika	Niske	Vesi	Mikrokiudlapp
				Dosaatorid alt	Niske	Vesi	Mikrokiudlapp
Sein	Sein	Sein	Sein				
				Ukse serv	Niske	Vesi	Mikrokiudlapp
Põrand	Põrand	Põrand	Põrand				
		Ukse juures nurgas			Kuivalt korjamine		
Lagi	Lagi	Lagi	Lagi				

Iga määrdumine märkida eraldi reale, et oleks võimalik määratleda meetod, aine, tarvik

Lisa 1 Pindade-esemete grupp

Ruumi jagunemine INSTA800 standardi järgi pindade-esemete grupiks

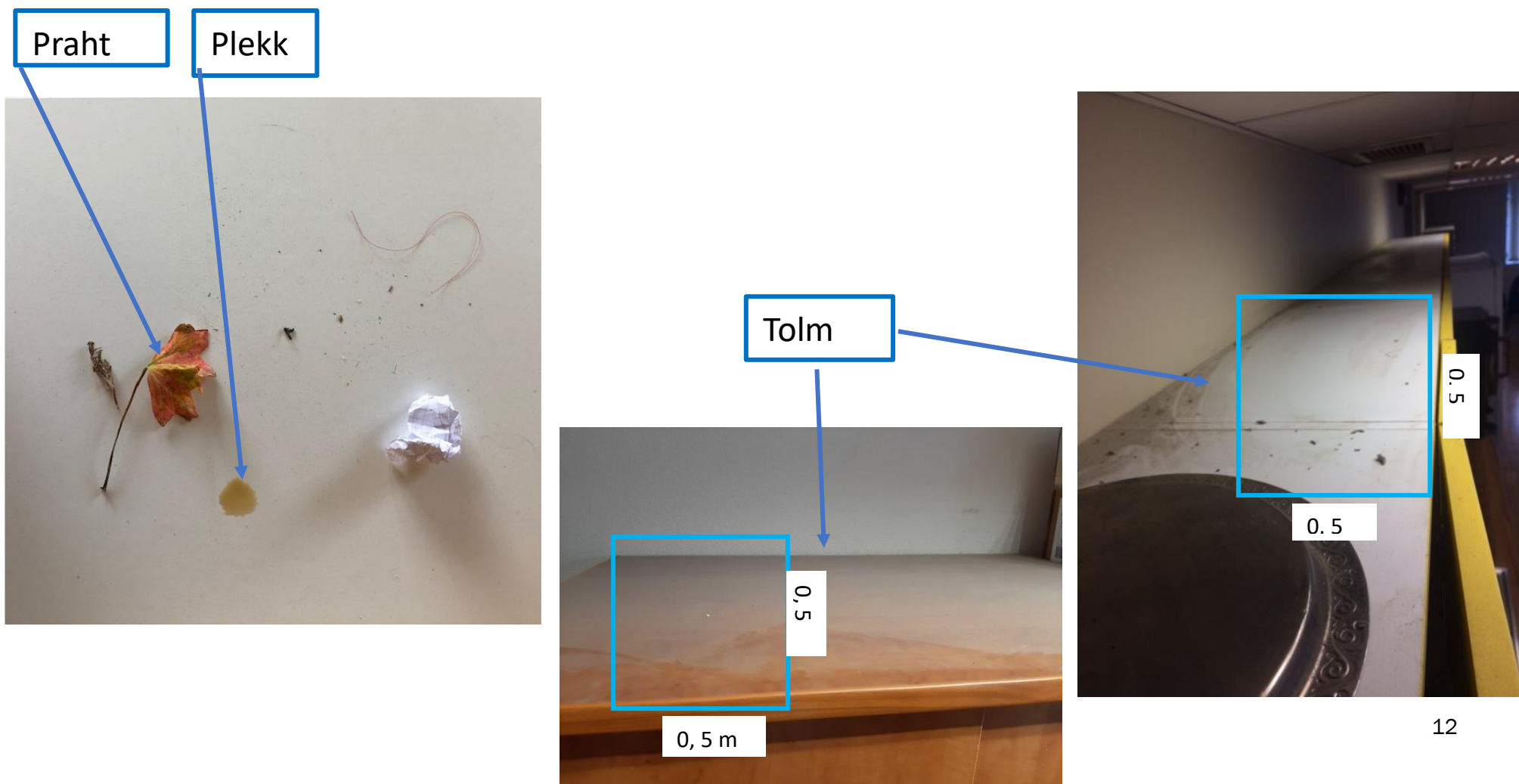
-  **Lagi**
-  **Seinad**
-  **Mööbel ja esemed**
-  **Põrand**



Mustuse leidmine

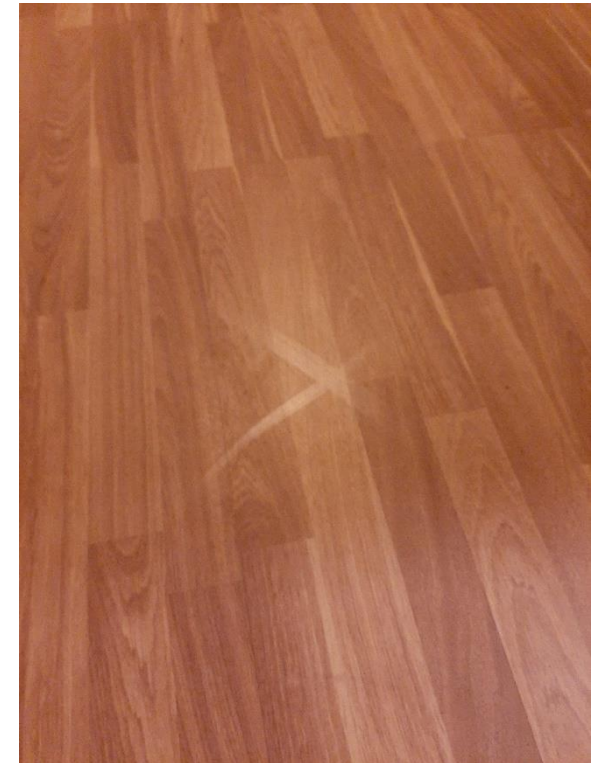
Visuaalse kontrollimise peamiseks põhimõtteks on leida ruumis olev mustus. Mustus jagatakse kaheks rühmaks ja neljaks mustusetüübiks: praht ja lahtine mustus, tolm, plekid(märjad ja kuivad) ning pinnamustus (märj ja kuiv)

Lisa 2 Mustuse liigid- 1.rühm (praht/ lahtine mustus, tolm, plekid)



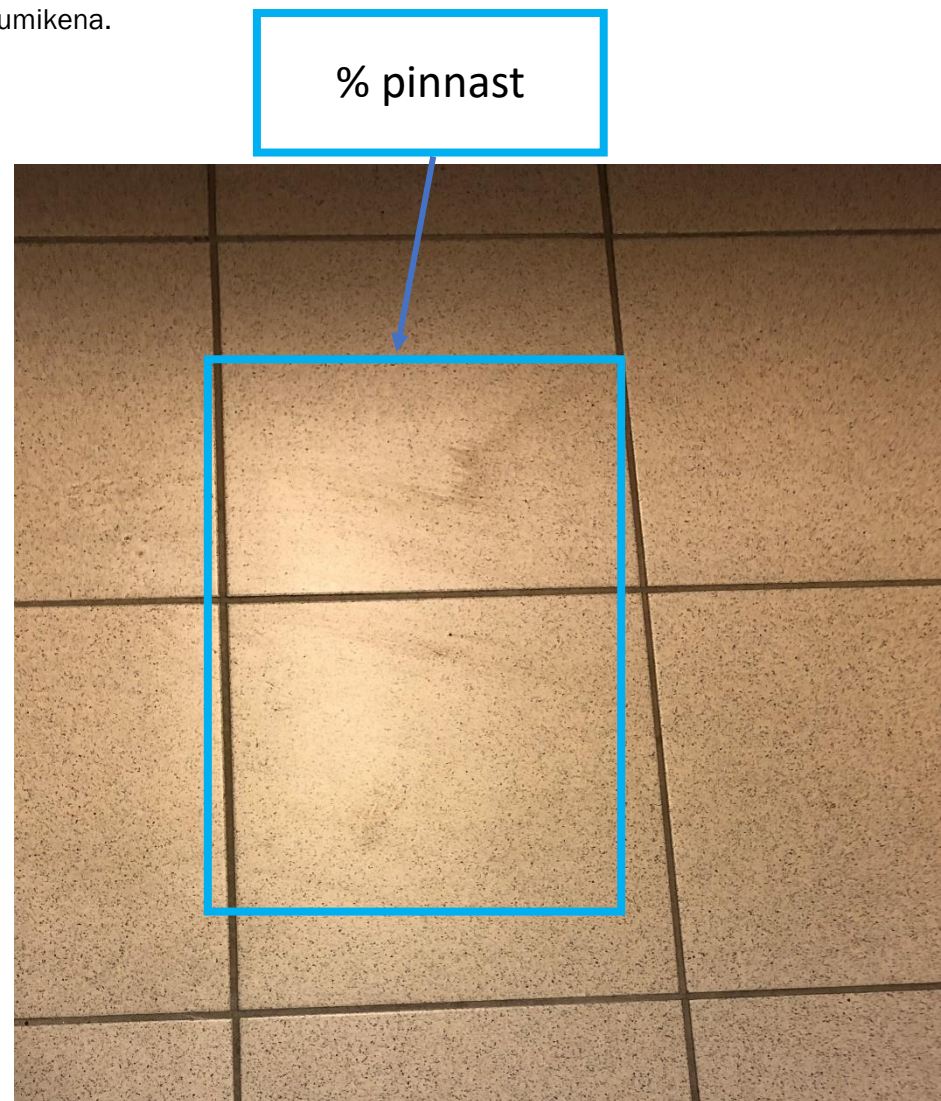
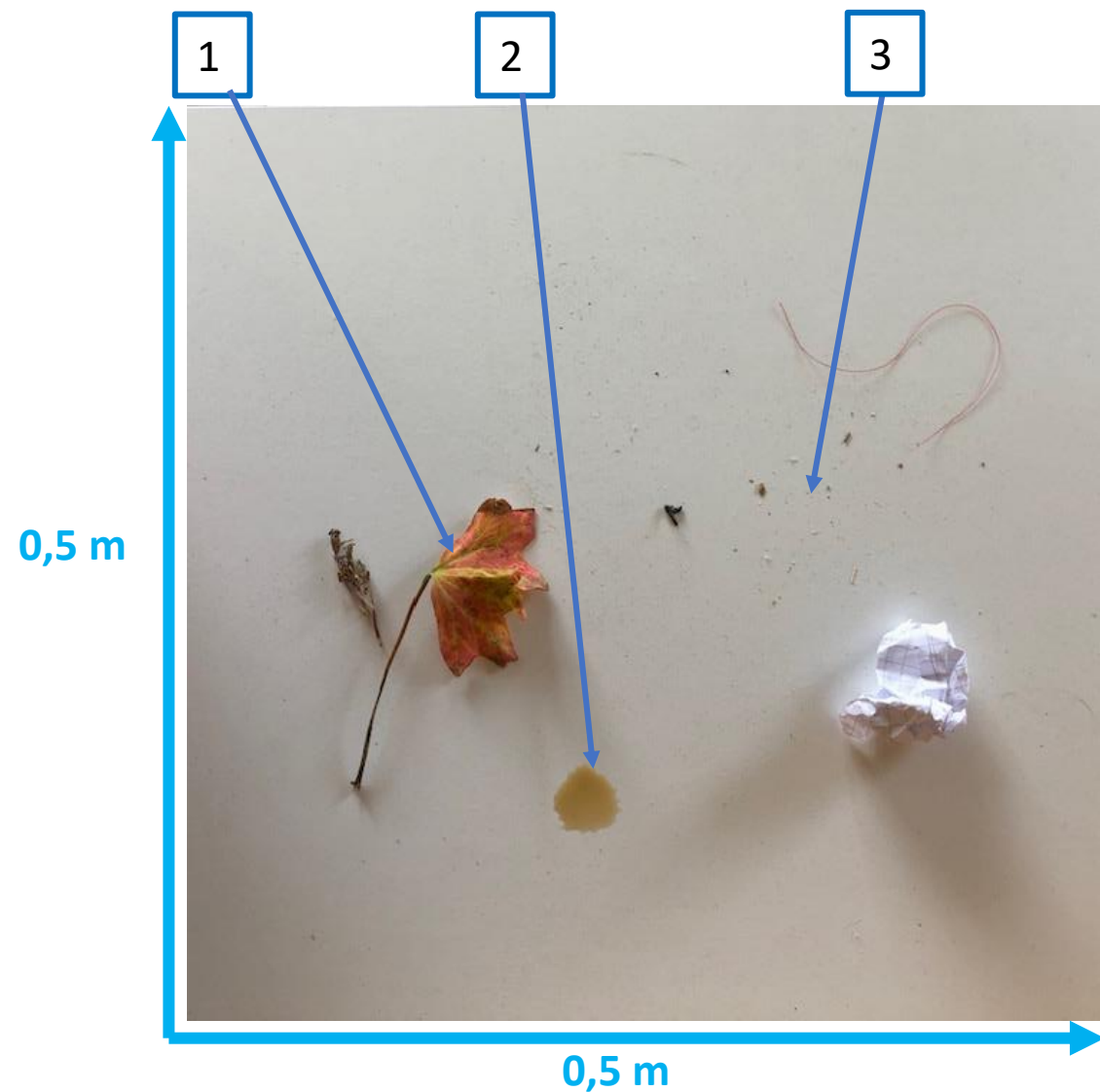
Mustuse liigid- 2.rühm (pinnamustus)

- Teises rühmas on pinnamustus. Pinnamustuse puhul hinnatakse, millises ulatuses on pind mustusega kaetud, pindade-esemete grupis protsendina.
- ✓ Vedelikud ja tolm ei ole pinnamustus vaid arvestatakse plekina
- ✓ Suuremal alal kui 0,25 m² olev sete ja rooste on pinnamustus, kuni 0,25 m² loetakse plekiks



Lisa 3 Mustuse kogumik

Mustuse kogumikuks arvestatakse sama liiki mustuse esinemist 0,5 m x 0,5 m suurusega piiratud alal ühes pindande-esemete grupis. Seega kui samal alal on erinevat liiki mustused, siis määratletakse need eraldi mustuse kogumikena.

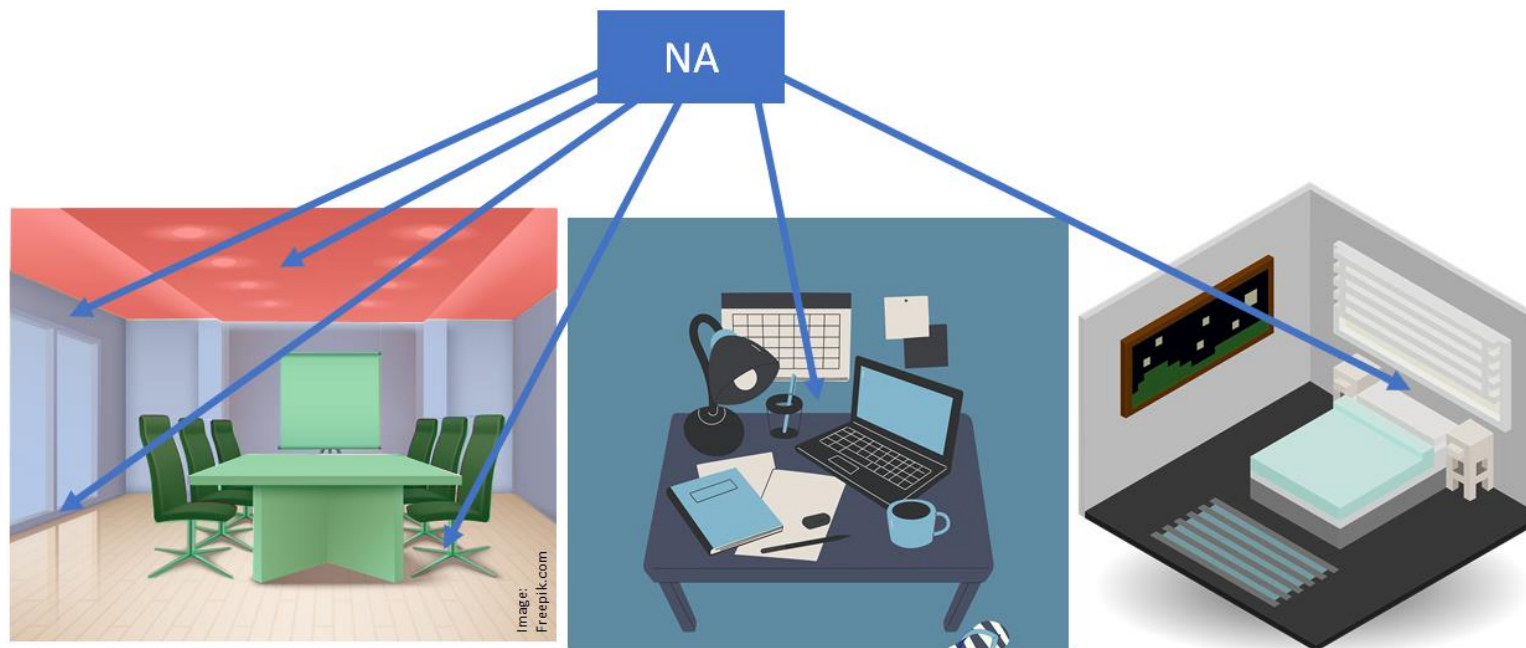


Lisa 4 Kergesti ja raskesti ligipääsetavad alad

Vahetult ligipääsetavat pinda, olenemata suurusest, loetakse kergesti ligipääsetavaks alaks.

Raskesti ligipääsetavateks pindadeks loetakse:

- ✓ Laudade, toolide, stendide ja voodite jalad ning rattad
- ✓ Tasapinnad, mis on kõrgemal kui 180 cm
- ✓ Mööbel ja esemed, mida on vaja puhastada ebamugavas asendis või alad, kus on rohkesti esemeid ja mööblit.
- ✓ Alad, mida tuleb puhastada distantsilt – puhastatav ese on kaugemal kui 1 meeter või on vaja puhastada kummargil või pöördasendis
- ✓ Horisontaalsed tasapinnad, millele ligipääs on väiksem kui 20*30 cm
- ✓ Alad, kus olenemata meetodist ei saa puhastusteenindaja puhastada ilma põlvi ja puusaliigest painutamata rohkem kui 90 kraadi.



Lisa 5 Meetodid (kuiv, väheniiske, niiske, märg)

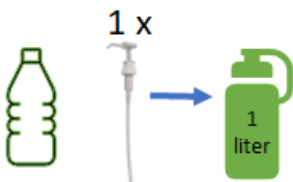
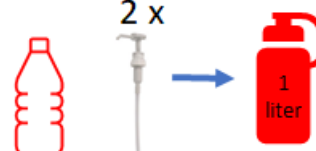
Meetod	Meetodi kirjeldus	Kasutamine
Kuiv	Töövahend on kuiv	Prahi, lahtise mustuse ja tolmu eemaldamine
Väheniiske 	Pind jääb niiske, kuid kuivab kohe	Prahi, lahtise mustuse, tolmu ja värske plekkide eemaldamine
Niiske 	Pind on niiske peale pühkimist, kuid kuivab 30 sekundiga	Tolmu ja lahtise mustuse eemaldamiseks, kuivade ja märgade plekkide eemaldamiseks
Märg 	Pind jääb märjaks peale pühkimist, pind vajab kuivatamist	Tolmu, plekkide ja pinnamustuse eemaldamiseks.

Mustuse liik määrab kasutatava meetodi. Erinevatel päevadel esineb erinevat mustust. Seetõttu on oluline, et puhastusteenindaja oskaks sobivalt niisutada koristustekstiili.

Lisa 6 Koristusained ja tarvikud

NB! Tarvikute ainete tabel koostada ettevõttes kasutatavate ainete ja tarvikute kohta!

Näide tarvikutest, meetoditest

Puhastatav ese	Tarvikud	Koristusained	Meetod	Märkus
Igapäevane puhastus: mööbel ja esemed, kontaktpinnad ja ukse		Vesi	Väheniiske või niiske, sõltuvalt mustuse tüübist ja suurusest	Valmista ette ning niisuta puhastuslapid enne valmis tööruumis
Igapäevane puhastus: põrandad			Väheniiske või niiske, sõltuvalt mustuse tüübist ja suurusest	Valmista ja niisuta mopid ette koristusruumis. Jälgi doseerimise juhendit, et vältida kemikaali üledoseerimist
Kaks korda nädalas: põrandad				
Kord nädalas: Tualeti pott			märg	



Peamised kasutegurid INSTA 800 põhisel puhastamisel

- Kvaliteediprofiil määratleb kõigile ühese arusaamise soovitud puhtusest.
- Olemas on süsteemne lähenemine puhastamisele.
- Puhastusteenindajad oskavad märgata ja liigitada mustust
- Tuginedes mustuse liigile valitakse sobivad viisid selle eemaldamiseks (meetod, aine, tarvik)
- Kvaliteedikontrollide tulemused annavad tagasisidet tehtud tööle ja vajaduspõhise aluse koolitusteks
- Süsteemne, vajaduspõhine lähenemine aitab vältida ülekoristamist ja keskenduda olulisele
- Vajaduspõhine lähenemine koristamisel aitab säästa tööaega, koristuseks kuluvaid ressursse