

Oman työn LAADUN VALVONTA

Siivouspalvelun kokonaislaatu koostuu teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. Jos se vastaa asiakkaan odotuksia, hän pitää palvelun laatua hyvänä.

Teknistä laatua on siivouksen lopputulos. Tekninen laatu on hyvä, jos tilan puhtaus siivouksen jälkeen vastaa sitä, mitä asiakkaan kanssa on sovittu ja mitä hänelle on luvattu.

Asiakkaan kokemus palvelusta on toiminnallista laatua. Se on muun muassa ystävällistä käyttäytymistä, joustavuutta, yhteistyökykyä ja asiakkaan huomioimista.

Puhtaustason tulee siivouksen jälkeen olla sovitulla tasolla, mutta toiminnallinen laatu voi olla asiakkaalle teknistä laatua tärkeämpää.

Teknistä laatua voi mitata silmämääräisesti ja erilaisia mittalaitteita käyttäen. Mittalaitteita voidaan käyttää esimerkiksi tiloissa, joiden hygieniavaatimukset ovat korkeat, tai silloin, kun halutaan tietää, käytetäänkö oikeita menetelmiä lian poistamiseksi. Oman työn laadun valvonnassa silmämääräinen laadunarviointi on useimmiten riittävää. Hyödyksi on, jos osaa asettaa asiakkaan asemaan ja katsoa siivottua tilaa hänen näkökulmastaan.

Toiminnallista laatua mitataan etenkin asiakastyytyväisyyskyselyin, mutta toiminnallisen laadun edellytyksiä voi arvioida myös itse.

Seuraavassa esimerkinomaisesti oman työn laadun valvonnan tarkistuspisteitä työpäivän aikana.

SIIVOUSPALVELUN LAADUN TARKISTUSKOHTIA

PUHTAAT
HIUKSET

SORMUKSET
POIS

SIISTI JA PUHDAS
TYÖASU

TYÖJALKINEET



KOTONA

Asiakkaamme tekevät ulkoisesta olemuksestamme päätelmiä siitä, kuinka ammattitaitoisia ja luotettavia työssämme olemme. Puhtaat hiukset ja kunnossa oleva henkilökohtainen hygienia ovat perusasioita. Pitkät hiukset pidetään kiinni tai muuten siististi.

Joissakin työkohteissa asetetaan rajoituksia kynsilakan käytölle ja rakennekynsille, sillä ne ovat hyviä mikrobien kasvualustoja. Laatua on toimia asiakaskohteen hygieniavaatimusten edellyttämällä tavalla.

PUKuhuoneessa

Työpaikalla ollaan siisteissä ja puhtaissa työvaatteissa työnantajan ohjeen mukaisesti. Myös asianmukaiset, puhtaat ja turvalliset työjalkineet kuuluvat ammattimaiseen siivoukseen. Henkilökortin pitäminen esillä on asiakaspalvelua ja myös turvallisuustekijä.

Sormuksia ei siivotessa pidetä, sillä niiden alla on runsaasti mikrobeja. Jos työkohteen hygieniavaatimukset sitä edellyttävät, myös muut korut otetaan pois työpäivän ajaksi.

Jos työssä tarvitaan suojaimia, niiden kunto ja puhtaus tarkistetaan. Suojaimia, kuten esimerkiksi suojapäähinettä, suojakäsineitä ja kuulonsuojaimia käytetään aina työnantajan ohjeiden mukaan.



SIIVOUSSHUONEESSA

Asiakas arvioi siivoustyötä muun muassa sen perusteella, miltä siivouksessa käytetyt siivousvälineet ja -koneet sekä siivousvaunu näyttävät. Siivousshuoneessa puhtaat työvälineet laitetaan siististi siivousvaunuun ja tarkistetaan, että kaikki siivousalueella tarvittavat välineet ovat mukana. Tarvittaessa hyödynnetään lisävaunuja ja muita apuvälineitä. Mukaan ei kuitenkaan oteta turhaa tavaraa.

Siivousshuoneen siisteys ja järjestys on turvallisuustekijä. Kaikille siellä säilytettävillä siivousaineille, -välineille ja -koneille sekä tarvikkeille on omat nimetyt paikkansa. Aika ajoin on hyvä tarkistaa, että siivousshuoneeseen ei ole kertynyt sinne kuulumattomia tavaroita. Myös asiakas voi käydä siivousshuoneessa, joten siivousshuone pidetään aina siistinä ja puhtaana. Siivousvälineiden ja -koneiden puhdistus ja siivousshuoneen siivous ovat työpäivän viimeisiä töitä.

Ennen työn aloittamista tarkistetaan päivän työsuunnitelma; mitä ylläpito- ja jaksoittaisia töitä tai muita töitä päivän ohjelmassa on ja tapahtuuko asiakaskohteessa jotain, mikä vaikuttaa työsuunnitelmaan tai aikatauluun. Myös työjärjestys, miten siivousalueella edetään, mietitään valmiiksi, jotta vältetään turhilta askeleilta.

TYÖSSÄ

Tilat siivotaan joko noudattaen työohjetta tai siten, että sovittu laatutaso toteutuu. Tilat siivotaan aseptisessa työjärjestyksessä. Ilman aseptista työskentelyä pinnat eivät tule siivotessa puhtaiksi.

Siivousmenetelmä valitaan poistettavan lian mukaan. Lian määrä ja laatu voivat vaihdella esimerkiksi sään mukaan, joten eri aikoina voidaan tarvita erilaisia siivousmenetelmiä samoissakin tiloissa. Siivouskoneita käytetään mahdollisimman paljon, sillä niitä käytettäessä puhtaustulos on käsityömenetelmiä parempi. Huolellinen työ varmistaa sen, että pinnat ovat siivouksen jälkeen puhtaat.

Ympäristönäkökohdat ovat myös siivouksessa tärkeitä ja asiakkaalla voi olla myös oma ympäristöohjelmansa. Tämä otetaan huomioon muun muassa siivousaineiden ja veden käytössä.

Jokaisen tilan siivous päättyy tilan siisteyden, laatutason tarkastukseen. Muutama sekunti riittää, kun arvioidaan tilojen puhtaus ja mietitään, voisiko niitä itse asiakkaana käyttää.

ILMOITA
PERUSSIIVOUS-
TARPEESTA

TARKISTA
TILAN SIISTEYS
ASIAKKAAN
NÄKÖKULMASTA



HAVAINNOI
TILOJEN KUNTO

HUOMIOI
ASIAKAS

Myös jo siivouksen aikana pintojen puhtautta voi katsoa asiakkaan näkökulmasta: voi istahtaa työpöydän ääreen, kahvilan tuolille tai kokouspöydän ääreen. Miltä näyttää, ovatko pinnat puhtaat? Jos eivät, siivoussopimukseen kuuluvat pinnat puhdistetaan uudelleen. Ellei likaiselta näyttävien pintojen puhdistus tai pinttyneen lian poisto kuulu siivoussopimukseen, siivoustarpeesta kerrotaan esimiehelle tai suoraan asiakkaalle, jos niin on sovittu, ja tarjotaan lisäpalvelua.

Työpäivän aikana voidaan kohdata tilojen käyttäjiä ja asiakkaita. Tervehtiminen on hyvää käytöstä. Jos siivottava huone on varattu, kysytään voiko tilan siivota sillä hetkellä vai mieluummin myöhemmin.

Asiakkaalla voi olla myös toiveita siivoukselle tai hän voi antaa palautetta siivouksesta. Asiakkaan kuuntelu, palautteesta kiittäminen ja toiveiden kertominen eteenpäin esimiehelle edistävät hyvän toiminnallisen laadun toteutumista. Joskus asiakas voi myös tarvita neuvoja, esimerkiksi jätelajittelusta. Tarvittaessa voi myös ystävällisesti huomauttaa, jos jätteiden lajittelu ei toimi tai että pöydällä oleva liika tavara estää sen puhdistamisen.

Asiakkaan huomioimista on myös havainnoida tilojen kuntoa, kuten vuotavat hanat ja repsottavat paikat, ja välittää niistä tieto eteenpäin.

TYÖYHTEISÖSSÄ TOIMIMINEN

Asiakas on ostanut palvelun, jonka hän odottaa saavansa kaikissa tilanteissa. Jotta sovittu palvelu toteutuu, työkaverin auttaminen voi olla tarpeen. Toisiin työalueisiin tutustuminen ja työkierto ovat varautumista esimerkiksi niihin tilanteisiin, jolloin työalueella tarvitaan sijaista. Uusi työntekijä tai sijainen voi kaivata myös ohjaamista ja tukea päästäkseen työhön kiinni.

Sanotaan, että työpaikoilla annetaan palautetta liian vähän. Huono käytäntö ei ole antaa yhden keuhut päivässä työkaverille tai esimiehelle. Aihetta löytyy aina.

Siivouspalvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä lisäävät oman työn ja sitä kautta palvelun kehittäminen. Asiakas arvostaa siivouspalvelun jatkuvaa kehittämistä. Kukin meistä on oman työnsä paras asiantuntija ja kehittäjä. Kehittämisajatuksia ei kannata pitää vain omana tietonaan.

SIIVOUSPALVELUN LAADUN ITSEARVOINTILOMAKE

Jos haluat tarkastella oman työsi laatua, voit varata tuokion, jossa arvioit omaa työtäsi. Apuna voit käyttää esimerkiksi alla olevaa itsearviointilomaketta tai tehdä oman tarkistuslistan.

	TOTEUTUU TÄYDELLISESTI	TOTEUTUU AIKA HYVIN	PITÄÄ VIELÄ SKARPATA
ULKOINEN OLEMUS			
Puhtaat hiukset, henkilökohtainen hygienia			
Kynsilakka pois tarvittaessa			
Siistit ja puhtaat työvaatteet			
Puhtaat ja turvalliset työjalkineet			
Sormukset ja tarvittaessa muutkin korut pois			
Henkilökortti esillä			
Tarvittavat suojaimet aina käytössä			
SIIVOUSSHUONE			
Puhtaat työvälineet siististi siivousvaunussa			
Siivoushuone siisti ja järjestyksessä			
Työpäivän suunnittelu			
TYÖSSÄ			
Tervehtiminen			
Asiakkaan huomiointi			
Aseptinen työjärjestys ja työskentely			
Ympäristönäkökohtien huomiointi			
Toiminta palvelukuvauksen tai työohjeen mukaisesti			
Oikeat siivousvälineet ja -koneet sekä niiden ammattimainen käyttö			
Lopputuloksen tarkastus			
Asiakkaan kuuntelu, asiakaspalautteen huomiointi			
Asiakkaan neuvonta			
Tilojen kunnon havainnointi ja tiedottaminen			
TYÖYHTEISÖSSÄ TOIMIMINEN			
Uuden työntekijän vastaanotto			
Työkaverin auttaminen			
Palautteen anto esimiehelle ja työkaverille			
Oman työn ja palvelun kehittäminen			

Koonnut: Tarja Valkosalo