



Sairaalasiivouksen teknisen laadun mittaaminen

Sannamari Suvisilta

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2019

Matkailu ja ravitsemusala
Palveluliiketoiminnan koulutus, Restonomi AMK

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailu ja ravitsemusala
Palveluliiketoiminnan koulutus

SANNAMARI SUVISILTA
Sairaalasiivouksen teknisen laadun mittaaminen

Opinnäytetyö 46 sivua, joista liitteitä 11 sivua
Toukokuu 2019

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli mitata sairaalan teknistä laatua INSTA-800 standardin avulla. Palvelutuottaja oli asiakaskohteessa uusi ja uusi sopimus velvoitti laadunvalvontaan. Sairaalasiivouksen tavoitteena on infektioiden torjuminen. Siivouksen laatu arvioidaan usein visuaalisesti hyväksi. Tutkimuskysymyksen muodosti standardin käyttäminen siivouksen laadunvalvonnassa ja yrityksen kyky käyttää standardia laajemmin organisaatiossa.

Tutkimuksessa käytettiin asiakaskyselyä ja pilotointiin INSTA-800 siivouksen teknisen laadun standardia. Standardia pilotointiin Päijät-Hämeen keskussairaalan päiväkirurgisella osastolla. Pilotointiin liittyi laitoshuoltajien standardin tietotaso 2 koulutus. Asiakastyytyväisyyttä mitattiin Webropool kyselyllä. Kysely toteutettiin strukturoidulla menetelmällä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella laadun parantaminen oli ajankohtaista. Kyselyssä selvisi tehtävien riittämätön määrittely ja siivouksen laadun puutteellisuus. Standardin avulla saadaan siivouksen laatua tutkittua, mutta omavalvonnan tueksi tarvitaan mitattua puhtautta. Opinnäytetyön rinnalla yritykselle kehitettiin yhteistyössä FCG Flowmedikin kanssa laadunhallinnan työkaluja eri sovellusten avulla. Puhtausnäytteiden käyttöönotto ja näytteenottosuunnitelma valmistuivat kevään 2019 aikana. Palveluntuottajan vaihduttua kehittämistyötä on yrityksessä aloitettu, mutta sairaalassa työ on vasta alulla. Sairaalassa tarvitaan tarkempia määrittelyjä sovituista tehtävistä, kuitenkin liian tiukkoja rajoja ei voida vetää koska työtä tehdään moniammatillisissa tiimeissä. Tehokkuusvaatimukset koskevat myös julkista terveydenhuoltoa. Toimintoja organisoidaan uudelleen ja kilpailu pakottaa huomioimaan palvelujen laadun ja kustannukset. Tilaaja-tuottajamallin tavoitteena on uudistaa perinteistä kunnallista toimintatapa.

Asiasanat: laatu, siivous, palvelu, sairaala

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

SANNAMARI SUVISILTA
Measuring the technical quality of hospital cleaning

Bachelor's thesis 46 pages, appendices 11 pages
May 2019

The purpose of this thesis is to measure a hospital's technical quality with the help of INSTA-800 standard. The service provider was new in the target hospital, and the new contract required a quality control check. The main goal of hospital cleaning is to prevent infection; its quality is commonly evaluated as visually good. The main issues that from the thesis question are the use of the standard in the quality control and the ability of the company to use the standard more widely in their organisation.

Client survey and the INSTA-800 technical standard were used in the conducting of this study. The standard was piloted in the day surgery ward in the Päijät-Häme central hospital. The piloting made use of standard ward domestic 2 education. The clients' satisfaction was measured with Webropool survey by the structured method.

According to the results from the client satisfaction survey there is a need to improve the quality of cleaning. The survey showed an inadequate specification of tasks and a lack of quality in the cleaning itself. The quality can be researched using the INSTA-800 standard but in addition to that self-monitoring, there is a need for measured cleanliness. Alongside this thesis, quality control tools were developed for the company in collaboration with FCG Flowmedik using different applications. The use of cleanliness samples and the plan to take those samples will be ready during spring of 2019. The service development is ongoing in the company after the replacement of the service provider, but the work is in its early stages at the hospital. The hospital requires better definition to the mandatory tasks; however, those definitions cannot be too restricting as the work is done in multi-disciplinary teams.

The efficiency requirements also concern the public healthcare system. Operations are being reorganised, and the competition, born out of this, is forcing companies to pay attention to the quality and prices of services. The goal of the purchaser-producer model is to renew the traditional municipal procedures.

Key words: quality, cleaning, service, hospital

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	SAIRAALASIIVOUS.....	6
2.1	Siivouksen tavoite	6
2.2	Sairaalainfektioiden esiintyminen ja merkitys	7
2.3	Infektioiden torjunta	7
3	TARTUNTATAAVAT	8
4	PALVELUN LAATU	9
5	PUHTAUSPALVELUN LAATU	13
5.1	Siivouksen laatu ja asiakkaan odotukset	13
5.2	Palvelusopimus.....	14
5.3	Palvelukuvaus.....	14
6	LIKA JA PUHDISTUSMENETELMÄT	15
7	INSTA- 800 STANDARDI	16
7.1	Standardin termit ja määritelmät.....	17
8	MITTAUSTAVAT	18
8.1	Silmämääräisen arvioinnin pääperiaatteet	18
8.2	Pintojen pölyisyyden mittaus.....	19
8.3	ATP- Testaus eli luminometria	19
9	MITTAUSTEN HYÖDYT	20
10	TUTKIMUSKOHTTEEN ESITTELY	21
10.1	Tutkimusosasto	21
10.2	Sovitut puhtaustasot	21
11	INSTA STANDARDIN PILOTOINTI	22
11.1	Laitoshuoltajien koulutus	22
11.2	Tietotasot	22
11.3	Käytännön kokeilu ja raportointi	23
12	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TULOKSET	25
13	JOHTOPÄÄTÖKSET JA TULOKSET	28
14	POHDINTA	29
	LÄHTEET.....	31
	LIITTEET	33
	Liite 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset.....	33

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää sairaalasiivouksen teknistä laatua INSTA-800 standardin avulla. Samalla selvitettiin organisaation kykyä käyttää standardia laadun arvioinnissa laajemmin. Teknisen laadun mittaamiseen on olemassa erilaisia mittareita, joilla varmistetaan sovittu puhtaustaso. INSTA standardi on yritykselle uusi työkalu ja sen hyödyntäminen tuli ajankohtaiseksi koulutuspäivillä syksyllä 2017.

Laatua arvioidaan usein visuaalisesti ja tulokset vaihtelevat arvioijan mukaa. Vaaditaan puolueetonta ja luotettavaa välinettä siivouksen laadun arviointiin. Asiakaskohde, jossa laatua arvioidaan tutkimuksen aikana, on siirtynyt ulkoiseen siivoukseen kesällä 2017. Keskittämisen yhteydessä tuotettiin palvelukuvaukset, joissa sovittiin tehtävät työt ja siivoustaajuudet. Laadunarvioinnista ja asiakastyytyväisyyskyselyn tekemisestä sovittiin palvelusopimuksessa. Aihe on nyt ajankohtainen, asiakastyytyväisyyttä tullaan mittaamaan kyselyllä vuosittain. INSTA standardin pilotointi on haasteellinen ja aikaa vievä projekti. Tarkoituksena oli selvittää sen hyödynnettävyys jatkossa koko organisaatiossa. Standardiin liittyy olennaisesti laatuprofiilien määrittely, jotta tilojen puhtausvaatimuksista ollaan yksimielisiä.

Haasteita asettaa organisaation uusi asema. Yritys aloitti toimintansa osakeyhtiö muotoisena 1.5.2017. Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymä keskitti 1.6.2017 osakeyhtiöön koko laitoshuollon toiminnan. Uusien toimintatapojen määrittely, toimintalinjojen asettelu ja strategian jalkautus ovat osittain kesken. Yhtiö tuottaa palveluja pääosin kahdelle suurelle omistajalleen: Lahden kaupungille ja Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymälle. Kuluvan vuoden ajan yrityksellä säilyy sidosyksikkö asema, mutta sen säilymisestä ei ole tulevaisuudessa varmuutta. Sidosyksikkö aseman poistuttua se tarkoittaa, että asiakas voi halutessaan kilpailuttaa palvelujen tuottajan. Laadun kehittäminen on ensiarvoisen tärkeää yrityksen kilpailukyvyn kannalta.

ISO-Standardi 8402 määrittelee laadun tuotteeksi tai palveluksi, jolla täytetään kaikki asetetut tai oletetut tarpeet. Palvelun onnistuminen edellyttää koko organisaation toimivuutta. Menestyville organisaatioille on tavanomaista palvelun laadun kehittyminen. Organisaatiot kuuntelevat asiakkaitaan ja niillä on halu onnistua. Yhteiset arvot liittyvät sen asiakkaiden mielestä tärkeisiin asioihin, lisäksi menestyvä yritys keskittyy tekemään sitä ja mitä se osaa parhaiten. (Lausjärvi & Valtiala 2006, 45–46.)

2 SAIRAALASIIVOUS

2.1 Siivouksen tavoite

Sairaalasiivouksen tarkoitus on poistaa lika ja pöly ja niiden mukana tartuntaa aiheuttavat mikrobit. Siivouksen tavoitteena on saavuttaa viihtyisä ja turvallinen ympäristö potilaille, henkilökunnalle ja vierailijoille. Sairaalaympäristössä on normaalia enemmän tautia aiheuttavia mikrobeja, jotka saattavat levitä henkilökunnan ja potilaiden välillä, mikäli ei noudateta sairaalasiivouksen perusteita. Sairaalassa hoidetaan potilaita, joiden vastustuskyky on heikentynyt, tai se ei ole vielä kehittynyt kuten vastasyntyneillä. Tartuntojen syntymisen ja leviämisen ehkäisyssä yhtenä keinona on oikein suunniteltu ja toteutettu siivous. Siivoustyötä tekevän henkilökunnan on tunnettava tartuntatiet, jotta he ymmärtävät oman vastuunsa infektioiden torjunnasta sairaalassa. (Sairaalan huonetilojen siivous. TAYS 2017.)

Sairaalan tilojen siivoukseen liittyvät puhtaustasot- ja tavoitteet ovat määritelty tilojen käyttötarkoituksen sekä niissä esiintyvien hygieniariskien mukaan. Aiemmin siivousta toteutettiin ainoastaan puhtaustuokitusten mukaan, mutta uuden näkemyksen mukaan hygieenisuus- ja puhtaustavoitteet saavutetaan yhdessä tilojen käyttötarkoituksen ja oikein suunniteltujen siivoustiheyksien kanssa. Siivoustyötä ohjaavat myös toimenpide- ja eristysohjeet, joiden taustalla ovat erilaisten infektioiden tartuntatavat. Ohjeissa korostuvat aseptinen työskentely ja hyvä käsihygieniat. (Reunanen 2010, 250.)

Siivouksella luodaan edellytyksen sairaalan ydintoiminnolle, joka on potilaiden hyvä ja laadukas hoito. Yhteistyö laitoshuollon, hygieniaryhmän ja osastojen henkilökunnan kanssa on tärkeää yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Osastojen henkilökunta työskentelee usein moniammatillisissa työryhmissä, joihin myös sairaalahuoltajat kuuluvat. Sairaalasiivouksekustannuksiin ja palvelun laatuun kiinnitetään enemmän huomiota. Tämä vaatii sairaalahuoltajilta laaja-alaista osaamista ja ammattitaitoa. (Hellstèn 2005, 38.)

2.2 Sairaalainfektioiden esiintyminen ja merkitys

Lääketieteen kehitys luo edellytyksiä hoitaa yhä sairaampia potilaita ja tehdä yhä haastavampia toimenpiteitä. Samalla on riski, että sairaalainfektiot lisääntyvät. Infektioriski on suurin yliopistollisissa sairaaloissa ja pienin pitkäaikaishoidon yksiköissä. Potilaiden perussairaudet, suuret leikkaukset ja huono yleiskunto ovat tärkeimpiä sairaalainfektioiden riskitekijöitä. Myös avohoidossa esiintyy sairaalainfektioita, tosin niiden lukumäärästä ei ole luotettavaa tietoa. Inhimillisten kärsimysten lisäksi infektiot aiheuttavat vuosittain suuret taloudelliset menetykset. (Syrjälä & Laine 2010, 36.) Tärkeimpinä tekijöinä infektioiden torjunnassa ovat käsihygienia, aseptiset työskentelytavat ja muu henkilökohtainen hygienia (Reunanen 2010, 251).

2.3 Infektioiden torjunta

Infektioiden torjunnasta sairaalassa puhuttaessa ensimmäisenä tulee mieleen käsihygienia ja tavanomaiset varotoimet. Tutkimuksissa on todettu, että ympäristöllä on vähäinen merkitys sairaalainfektioiden kannalta. Ympäristöstä mikrobit pääsevät harvoin kosketuksiin infektioporttien kanssa, jos käsihygieniasta huolehditaan. Mikrobimäärät nykyisen sairaalatilojen hygieniatason vallitessa ovat vähäisiä verrattuna käsin tapahtuvan tartunnan siirtämiseen. Käsien välityksellä tapahtuva kosketustartunta on tärkein hoitoon liittyvien infektioiden leviämistapa. (Anttila, Hellstèn, Rantala, Routamaa, Syrjälä & Vuento 2010, 165.)

Kosketusvarotoimista tehokkain on käsien desinfektio. Virukset voivat elää pitkiäkin aikoja pinnoilla mm. Norovirus voi säilyä viikkoja tartuttavana. Infektiolääkäri Katariina Kainulaisen mukaan oikein toteutuessaan käsihygienia toteutuu silloin, kun jokainen pitää omat mikrobinsa. Potilaspaikalle ei viedä mitään, eikä sieltä tuoda mitään pois. (Kainulainen 2018.)

3 TARTUNTATAVAT

Tartuntatapa voi olla suora tai epäsuora. Suora tartuntatapa tarkoittaa kosketus- tai pisaratartuntana. Tärkein ja yleisin tartuntojen leviämistapa on kosketustartunta. Epäsuora tartuntatapa tarkoittaa, että tartunnan lähteenä oleva henkilö kontaminoi mikrobeilla kosketuspintoja, hoito- ja tutkimusvälineitä tai ruokaa (Anttila ym. 2010, 54.)

Tavanomaiset varotoimet ovat käytänteitä, joiden avulla ehkäistään tartunnat. Sairaala- huoltajan työssä tartuntatavan huomioiminen merkitsee tavanomaisten varotoimien lisäksi henkilöhygieniää, käsihygieniää ja aseptista työskentelyä. (Anttila ym. 2010, 185.)

Tavanomaiset varotoimet ja tartuntatavat on esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1. Tavanomaiset varotoimet ja tartuntatiet (Anttila ym. 2010,185).

4 PALVELUN LAATU

Palvelu on aineetonta toimintaa, jolle on tunnusomaista asiakkaan osallistuminen. Asiakkaan kuvaillessa palvelua, käytetään usein ilmaisuja kuten luotettavuus ja ystävällisyys. Aineettomuuden vuoksi palvelua voi olla vaikea arvioida. Laadukas palvelu on tuotettava joka kerta yhtä hyvänä. Samanaikaisen kuluttamisen ja inhimillisyyden vuoksi palvelua on vaikea vakioida. Palvelun onnistumiseen vaikuttavat monet tekijät kuten asiakkaan odotukset suhteessa saamiinsa kokemuksiin. (Lausjärvi & Valtiala 2006, 45–48.) Hyvää laatua voidaan tarkastella monesta näkökulmasta. Yhtä näkökulmaa on vaikea määrittellä. Hyvä laatu on toiminnan erinomaisuutta ja se tulisi olla yrityksen koko toiminnan tavoittelun kohde. Laatutyössä ei tulla valmiiksi, vaan se on jatkuva parantamisen keino. Tärkeintä Lämsän ja Uusitalon mukaan laadun toteuttamisessa on juuri se, että organisaatiossa työskentelevät sisäistävät yrityksen laatupolitiikan. (Lämsä & Uusitalo 2002, 22,26.)

Lämsä ja Uusikoski jakavat laadun kuuteen osaan (Kuvio 2) Asiakaskeskeisyys laadun näkökulmana korostaa asiakkaan toiveita ja tarpeita. Laatu on sidottu tarpeisiin ja hyvän laadun aikaansaamiseksi on palvelun ominaisuudet suhteutettava asiakkaan odotuksiin. Asiakkaalla on keskeinen merkitys yrityksen tuloksellisuuteen. Varsinainen palkanmaksaja on lopulta aina asiakas. Asiakaskeskeisyys ei kuitenkaan merkitse sitä, että asiakas on aina oikeassa ja että kaikki tarpeet tulisi tyydyttää. Palveluyrityksessä työskentelevien työntekijöiden on löydettävä yhdessä ratkaisuja asiakkaidensa ongelmiin. (Lämsä & Uusitalo 2002, 25 – 29.)

Tuotekeskeisessä laadunäkökulmassa korostuvat mitattavat tavaran tai palvelun ominaisuudet. Tämä näkökulma korostaa laadun teknisyyttä ja vakiointia. Tuotantokeskeisessä näkökulmassa on samankaltainen lähestymistapa. Mitataan teknistä laatua ja korostetaan laadunvalvontaa. Verrattuna elämykselliseen laadun näkökulmaan tekninen laatu on mitattavissa ja helposti arvioitavissa. Elämyksellinen laatu perustuu aina henkilön omaan kokemukseen. Tämä näkökulma nostaa esille hyvänä palveluna asioita kuten vuorovaihtus, ilmapiiri ja tunnekokemus, jonka asiakas ostaa. Eettisessä laadussa korostuvat velvollisuudet tuottaa hyvää laatua. Siihen kuuluu ihmisten ja luonnon hyvinvoinnin lisääminen sekä lupauksen pitäminen. Eri aikakausina korostuvat erilaiset arvot ja niitä tulisi arvioida kriittisesti. (Lämsä & Uusitalo 2002, 25–26.)



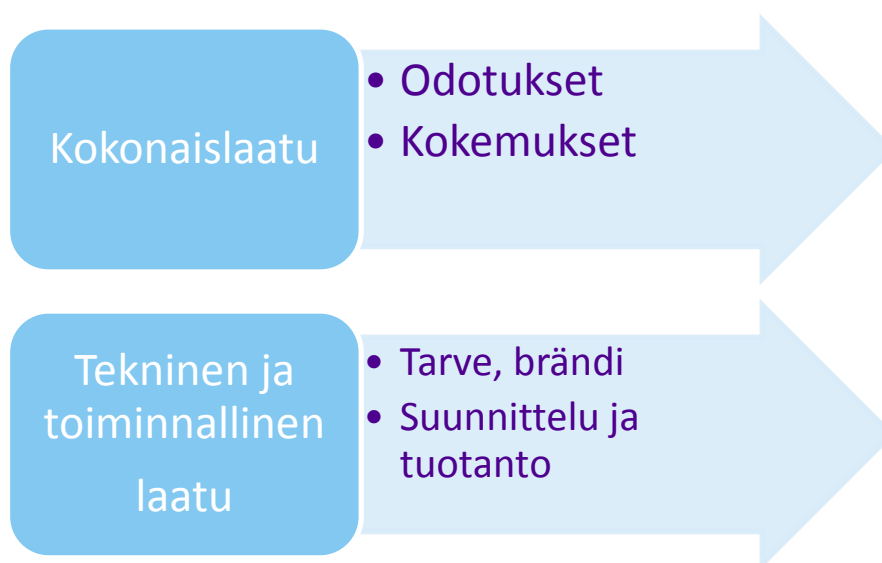
Kuvio 2. Laadun näkökulmat ovat kuviossa jaettuna kuuteen eri näkökulmaan (Lämsä & Uusitalo 2002, 24).

Palveluntarjoajan ja asiakkaan välille syntyy vuorovaikutustilanteita, joihin sisältyy to-tuuden hetkiä. Koettuun laatuun vaikuttaa oleellisesti mitä palvelutapahtumassa tapahtuu. Vaikka palvelutapahtuma on aina ainutlaatuinen, sen laatuun voidaan Lämsän ja Uusi-kosken mukaan vaikuttaa luomalla selkeät ohjeet ja toimintatavat. Laatu on selkeästi ar-vokas kilpailuetu ja liiketoiminnan edellytys. (Lämsä & Uusitalo 2002, 10.)

Asiakkaan luottamusta organisaatioon ei saa koskaan pettää kielteisellä palvelutapaamisella (Grönroos 2009,178). Grönroosin mukaan sellaisia yrityksiä on vähän, johon asiakkaat luottavat täydellisesti. Tyytyväiset asiakkaat markkinoivat yritystä sen puolestaan ja tyytymättömät puolestaan ”terrorisoivat” puheillaan tulevia asiakkaita. Yrityksen on tärkeä tuottaa laatua, jonka asiakas kokee hyväksi. Grönroosin mukaan se vaikuttaa asiakasuskollisuuteen ja asiakassuhteen lujuuteen ja pituuteen. Pitkillä asiakassuhteilla on myönteinen vaikutus yrityksen kannattavuuteen. (Grönroos 2009, 203.) Kokonaislaatu muodostuu Grönroosin (2009) mukaan kokonaislaadusta. Kuvio 3.

Palveluilla on Grönroosin (2009) mukaan kolme yhteistä piirrettä.

- Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista.
- Palvelut usein tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti.
- Asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen.



Kuvio 3. Koettu palvelun laatu.(Grönroos 2009, 105).

Laatu jakautuu kahteen osaan: tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Tekninen laatu kuvaa mitä laatu on ja toiminnallinen miten laatu toteutetaan. Toiminnallinen laatu on usein

asiakaspalvelua. Sen kehittämiseksi tarvitaan ymmärrystä asiakkaan tarpeista. Asiakkaiden tulee tuntea, että heidän ongelmia halutaan ratkaista. Asenne työhön ja palvelutehtävään, asiakkaan kohtaamiseen ja laatuun on ratkaisevaa onnistuneelle suoritukselle. (Ritvanen, Simolin & Seppälä 2002, 4.)

Teknisen laadun perustana on palvelusopimus ja palvelukuvaukset. Teknisessä laadussa asiakas arvioi puhtaustasovaatimusten toteutumista. Siivousohjelman ollessa tarkka, kuvaus sovitusta tehtävistä, jää silti haasteeksi toteuttaa laatua kiristyvällä kilpailulla. Sovitun siivousohjelman toteuttamiseksi ratkaisee laitoshuoltaja monta yksityiskohtaa, minkä välineen tai aineen valitsee tai käyttääkö käsi- tai konemenetelmää. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu työntekijän perehdyttäminen ja ammattitaidon ylläpitäminen. Siivouspalvelun huonoon laatuun vaikuttaa puhtausalan tietopaketin mukaan työntekijöiden vaihtuvuus ja ammattitaidon puute. Lisäksi laatukäsitys on ostajalla erilainen kuin siivouspalvelun tuottajalla. Näiden vuoksi haetaan mittareita siivouksen teknisen laadun toteuttamiseksi. (Lausjärvi & Valtiala 2006, 104–105.)

Asiakastyytyväisyys on liiketoiminnan elinehto. Tarvitaan tietoa ja oikeaa asennetta työhön. Jokaisen palvelua tuottavan organisaation laatu tulee räätälöidä sille sopivaksi. Siihen vaikuttavat organisaation toimivuus, henkilöstön motivaatio sekä laadun varmistuksen keinot. Laatu on jatkuva prosessi, jota täytyy seurata ja kehittää. (Lausjärvi & Valtiala 2006, 107.)

Asiakaskäsite on laajentunut vuosien aikana. Yksinkertaistettuna asiakas on se, joka käyttää ja tarvitsee tuottajan palveluja. Puhtausalan palveluissa tarkoittaa se asiakasta, jonka kanssa on tehty palvelusopimus ja palvelukuvaus. Asiakkaiksi lasketaan myös kaikki tiloja käyttäjät asiakkaat. Sisäisiksi asiakkaiksi voidaan laskea kaikki organisaatiossa työskentelevät henkilöt. Palvelukokonaisuuden onnistumiseen tarvitaan kaikkien työpanosta. (Heikkilä, Hopsu ym. 2009, 30.)

5 PUHTAUSPALVELUN LAATU

5.1 Siivouksen laatu ja asiakkaan odotukset

Siivouspalveluiden tuottamisessa tavoitteena on palvelun laatuun oleva tyytyväinen asiakas. Kun asiakas on palveluntasoon tyytyväinen, tarkoittaa se yleensä jatkuvuutta siivouspalvelun tuottajan toiminnalle. Palvelun laatu jaetaan tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Palvelusopimuksessa- tai kuvauksessa määritellään yleensä puhtaustaso, joka koskee puhtauspalvelun teknistä laatua. Näitä ovat siivoustiheys, työhön kuluva aika, siivousaineet, koneet ja välineet, sekä ammattitaito. Teknisen laadun lisäksi palvelun tuottajalta odotetaan toiminnallista laatua, joka näkyy palvelun suorittajalta esimerkiksi toiminnassa joustamisena ja ystävällisenä käytöksenä. Asiakkaan omat odotukset ja toiveet vaikuttavat oleellisesti palvelun kokonaislaatuun ja palvelun tuottamisen onnistumiseen. (Malmilehto 2015, 13.)

Siivoustyötä tehdään usein käyttäjien läsnäollessa. Laitoshuoltajat tapaavat työssään käyttäjiä päivittäin ja he ovat asiakaspalvelun kannalta keskeisiä henkilöitä. Parhaimmillaan puhtauspalvelun tuottaminen on jatkuvaa yhteistyötä asiakkaiden kanssa. Asiakaspalvelutaidot ovat tärkeä osa laitoshuoltajan ammattitaitoa. Asiakaspalvelussa kehitytään ja opitaan jatkuvasti. Tiloja siivotaan asiakkaan läsnäollessa, tiloissa tapahtuvat toiminta ja käyttäjät tuottavat likaa. (Huilaja 2010, 28–29.)

Asiakas saa palvelusta puhtautta mutta hän ei välttämättä osaa sitä arvioida. Siten huomio kiinnittyy siihen, miten palvelu tuotettiin. Tuotettiinko palvelu oikeaan aikaan ja oliko se ystävällistä. Siivouspalvelua tuottavan organisaation toiminnan tulisi perustua ammattitaitoisen työvoimaan sekä jatkuvaan kehittämiseen. Onnistuminen edellyttää koko organisaation toimivuutta. Asiakas edellyttää tekoja, jolla puhtautta, hygieniaa ja turvallisuutta tuotetaan. Asiakas arvioi palvelun aina omista lähtökohdistaan. Laadun arviointi on vuorovaikutteista toimintaa. Laadusta halutaan varmentua myös teettämällä asiakastyytyväisyyskyselyjä. (Lausjärvi & Valtiala 2006, 45–46.)

Asiakastyytyväisyyden lisääntyminen lisää myös muita vaikutuksia. Nykyiset, jo olemassa olevat asiakkaat saattavat ostaa lisää palveluja ja uudet asiakkaat kiinnostuvat yrityksestä. Yrityksen imago paranee asiakkaiden kokemusten ja puheiden välityksellä.

Myönteisen kehityksen jatkumisella saattaa olla myös ilmapiiriin vaikuttavia tekijöitä. Tilaajan ja tuottajan välinen suhde kehittyy avoimemmaksi ja syntyy luottamuksen ilmapiiri. Tällaisessa asiakassuhteessa on helppo tehdä yhteistyötä ja parantaa palveluja yhdessä asiakkaan kanssa. (Grönroos 2009, 261.)

5.2 Palvelusopimus

Palvelusopimus on Suomen standardoimissanaston mukaan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus puhtauspalvelun tuottamisesta ja se ehdoista. Lisäksi voidaan tehdä erikseen laatusopimus, joka sisältää erikseen laadunhallinnan ja yhteistyön kehittämisen. (Puhtausalan sanasto 2010, 2.) Palvelusopimuksessa tulisi Puhtausala ry:n mukaan ilmetä ainakin seuraavia asioita. Kirjataan sopijaosapuolet ja yhteyshenkilöt sekä palvelun sisältö laatuksivakuuksin. Sovitaan sopimuskausi ja mahdolliset optiot. Alihankkijoiden käytöstä sovitaan sekä tilaajan että tuottajan osalta. Palveluntuottajan resurssit kuvataan ja koko organisaatio sekä mahdolliset varahenkilöt. Vastuu ja velvoite kohdassa määritellään tietoturvaan, työsuojeluun ja lainsäädäntöön liittyvät määräykset. Erikseen voidaan määritellä laadun valvontaan liittyvät taajuudet ja mittaukset. Ympäristöasioissa tuottajaa veloitetaan noudattamaan tilaajan tai omaa ympäristöohjelmaa. (SSTL 2018a.)

5.3 Palvelukuvaus

Palvelukuvaus määritellään sanastossa kirjalliseksi kuvaukseksi tilakohtaisista puhtaustasoista sekä tilassa tehtävät siivous- ja palvelutehtävät. (Puhtausalan sanasto 2010, 2.) Puhtaustaso määräytyy alueen tai osaston toiminnan mukaan. Siivoustiheys määrittää siivouksen taajuuden. Siihen vaikuttaa haluttu puhtaustaso ja tilojen likaantuminen. Siivousta suunniteltaessa tulee ottaa huomioon hygieniavaatimusten lisäksi myös asiakkaiden tarpeet. Työohjeet laaditaan näiden vaatimusten mukaisesti. Ne ovat kuitenkin aina viitteellisiä ja ammattitaitoinen työntekijä voi muuttaa päivittäistä työjärjestystä. (Kylki-lahti. 2005, 47.)

6 LIKA JA PUHDISTUSMENETELMÄT

Puhtausalan sanasto standardin mukaan lika luokitellaan pinnan käyttötarkoitusta haittaavaksi aineeksi, joka voidaan poistaa erilaisin puhdistusmenetelmin. Sairaalassa lika on usein näkymätöntä mikrobilikaa, joka on haitallista terveydelle tai puhtautta vaativille toiminnoille. (Puhtausalan sanasto 2010, 5.) Ylläpitosiivous määritellään säännöllisin väliajoin suoritettava siivous, joka tehdään käsi- tai konemenetelmin. Tavoitteena on saavuttaa sovittu puhtaustaso. (Kääriäinen 2010, 49.)

Mikrobilika eli pieneliölিকা, joka on haitallista terveydelle tai puhtautta vaativille toiminnoille. (Puhtausalan sanasto 2010, 5). Mikrobilian syntymistä voidaan ehkäistä luomalla epäedulliset elinolosuhteet. Mikrobilikaa esiintyy ilmassa ja pinnoilla ja se on toiminnan kannalta haitallista tai vaarallista. (Valkosalo 2010, 44.) Haitallista, tauteja aiheuttavia mikrobeja sisältävä lika kuten pöly ja hilse kutsutaan tartuntavaaralliseksi. (Kylkilähti 2005, 58).

Puhtausalan sanasto (2010) määrittelee puhdistusmenetelmän ylläpito- tai perussiivousmenetelmäksi, jolla likaa poistetaan pinnoilta. (SFS 5967 2010, 5). Sairaalassa käytetään usein nihkeitä ja konepuhdistus menetelmiä. Lisäksi palvelukuvauksissa on erikseen määritelty jaksottaiset työt, jolla varmistetaan sovittu puhtaustaso. Kosketuskohtien puhdistaminen ylläpitosiivouksessa on tärkeää tartuntojen ehkäisemiseksi. Kosketuskohtia ovat kaikki tilassa olevat kohteet ja otepinnat, joita asiakkaat ja työntekijät koskevat. (Kylkilähti 2005, 59.)

7 INSTA- 800 STANDARDI

Suomessa siivouksen laadun määrittämiseen otettiin vuonna 2010 käyttöön pohjoismainen siivouksen laatustandardi INSTA 800:2010. Standardi on siivouksen teknisen laadun määrittely- ja arviointijärjestelmä. Standardi on laadittu helpottamaan ja yhtenäistämään siivouksen kilpailutusta ja siivoussopimusten laatimista sekä sovitun laatutason tarkistamista. Sopimukseen voidaan määritellä yksityiskohtainen kuvaus siivouksen laatutasosta, mikä helpottaa sopimuksessa sovittua laatutason tarkkailua. (SFS 5994 2010, 6)

Standardissa määritellään kuusi laatutasoa, joista taso viisi on korkein, esim. leikkaussali ja nolla alin, esim. varasto. INSTA- standardissa kuvataan kaksi pintapuhtauden arviointitapaa, silmämääräinen ja objektiivinen arviointi. Silmämääräinen arviointi sopii kaikille tilatyypeille, kun taas korkea hygieniaa vaativissa tiloissa siivouksen laatu tarkistetaan hygieniamittareilla. Objektiivinen mittaus ja arviointi ovat pintapölyn, kitkan, kiillon ja staattisen sähkön mittauksia. Jokaiselle menetelmälle on laadittu ohjeavot joihin pyritään. Jollei tavoitteisiin päästä, tarkistetaan ja muutetaan siivouskäytäntöjä. Mikäli tavoitetaso jää saavuttamatta suoritetaan uusintatarkistus kuukauden kuluttua. (SFS 5994 2010, 6,8.)

7.1 Standardin termit ja määritelmät

Standardissa käytetään seuraavia määritelmiä. (SFS 5994 2010,12). Pinnat jaetaan kahden eri pintaryhmään helposti ja vaikeasti tavoiteltavat pinnat. Tarkastettavia pintoja ovat lattiat, huonekalut ja kiintokalusteet, seinät ja katot. Tarkastusyksikkö on tila tai osa joka on korkeintaan 100 neliötä. Suuremmat tilat jaetaan tarkastuksessa erillisiin tarkastusyksiköihin. Laatuprofiili kuvaa asiakkaan kanssa tilalle sovitun laatutason. Hyväksynnän laatutaso, joka tarkastuksessa on prosessin tyydyttävän keskiarvon raja. Hyväksymisluku ja hylkäysluku kertovat raja-arvot hyväksytyille tiloille ja hylkäysrajan.(SFS 5994 2010,12.) Standardin termit ovat esitelty taulukossa 1.

Taulukko 1. Standardin termit (SFS 5994 2010, 12.)

A= HELPOSTI TAVOITELTAVA PINTA	Pinta-alaltaan määrittelemätön pinta, joka on helposti siivoojan ulottuvissa
NA= VAIKEASTI TAVOITELTAVA PINTA	Paikka, johon on vaikea ulottua, tai joka on vaikeasti siivottavissa
PINTARYHMÄ= ERI SIIVOTTAVIEN PINTOJEN JA KOHTEIDEN RYHMÄ	Huonekalut ja kiintokalusteet. Seinät, lattiat ja katot
IU= TARKASTUSYKSIKKÖ	Tila tai tilan osa, jonka pinta-ala on enintään 100m ²
LAATUPROFIILI	Tietylle tarkastusyksikölle sovitun laatu
AQL= HYVÄKSYNNÄN LAATUTASO	Laatutaso, käytetään yleensä 4 %. Sadasta tarkastetusta tilasta neljä saa olla hylättyjä.
ERÄ	Palvelusopimuksen kattama tarkastusyksiköiden joukko
N= ERÄKOKO	Erään kuuluvien tarkastusyksiköiden lukumäärä
n= OTOSKOKO	Tarkastusyksiköiden lukumäärä
Ac= HYVÄKSYMISLUKU	Suurin hyväksyttävissä oleva poikkeamien lukumäärä
Re= HYLKÄYSLUKU	Pienin poikkeamien lukumäärä, joka johtaa hylkäykseen

8 MITTAUSTAVAT

8.1 Silmämääräisen arvioinnin pääperiaatteet

Pintapuhtautta arvioidaan neljästä ryhmästä, huonekalut ja kiintokalusteet, seinät, lattia ja katto. Pinnoilta havainnoidaan roskat, irtolika, pöly ja tahrat. Tarkastuksia suorittavat henkilöt merkitsevät seurantalomakkeisiin kaikki likahavainnot. Jokaiselle laatutasolle on eri pintaryhmille määritelty raja-arvot, joiden mukaan tilan siivous voidaan hyväksyä tai hylätä. Mikäli hylättyjen tilojen määrä ylittää tarkastuksessa maksimimäärän, hylätään koko tarkistusalue. Pinnat luokitellaan helposti ja vaikeasti tavoiteltaviin. Vaikeasti tavoiteltavia pintoja ovat esim. ylätasot ja ikkunalaudat työpöydän takana. Helposti lähesyttäviltä pinnoilta saa tarkastuksesta löytyä vähemmän likaa kuin vaikeasti tavoitetulta pinnoilta. Näitä ovat esim. esteettömästi pyyhittävässä oleva pinta. (SFS 5994 2010, 14.) Kuviossa 4 on esitetty arviointilomake.

Arvioinnin suorittaja:												
SFS 5994 INSTA 800						Tarkastustyyppi: yksinkert. kaksinkert. kokonais.						
Asiakas:												
Rakennus:									Huoneen nr:			
Profiili: A B C D E												
Huoneen koko: 0-15m ² ; 15-35m ² ; 35-60m ² ; 60-100m ²												
Pintaryhmät	Roska ja irtolika		Pöly		Tahrat		Likapoikkeamat yhteensä			Pintalika %		
	A	NA	A	NA	A	NA	A	NA	Taso	A	NA	Taso
Kalusteet												
Seinä												
Lattia												
Katto												
Rastita mikäli monia virheitä seuraavissa kohdissa:							Huomautuksia:					
Korkealla olevat lamput;			Lattian käsittely;									
Tekstiilihuonekalut;			Pölyä ylätasolla;									
Allekirjoitus:							Pvm:					

Kuvio 4. Arviointilomake (SFS 5994 2010, 120.)

8.2 Pintojen pölyisyyden mittaus

Standardissa kuvataan objektiivinen menetelmä, jolla pölyn määrää mitataan kovilta ja puolikovilta pinnoilta. Pölykertymästä otetaan näyte geeliteipillä ja pölypitoisuus mitataan siihen käyvällä laitteella. Laite ilmoittaa tuloksen prosentteina, eli kuinka monta prosenttia teipin alueesta on peittynyt pölyhiukkasilla. Pölyn mittaukset sopivat lähes kaikkiin tiloihin, ei kuitenkaan märkätiloihin. Sisäilman laatua mitattaessa käytetään tavoitteena tasoa neljä. Käyttökohteita ovat ensisijaisesti tilat, joissa vaatimuksena on vähäinen pölyn määrä ja siivouksen hyvä tekninen laatu. (SFS 5994 2010, 60.)

8.3 ATP- Testaus eli luminometria

Pintapuhtausmittaukset ovat omavalvonnan väline. Mittauksilla voidaan tarkastella likaa ja mikrobeja. Siivouksen laadun mittaamiseen sopii lian määrittäminen. On tärkeää, että tulos on heti nähtävillä ja tarvittava korjaus voidaan tehdä nopeasti. Luminometriset menetelmät mittaavat näytteessä olevien solujen määrää samalla kemiallisella reaktiolla, jolla mm. kiiltomadot ja tulikärpäset tuottavat valoa. Laitteen valmistaja on asettanut terveydenhuollon laitoksille raja-arvot. Yleisesti hyväksytty raja-arvo on 40 rlu.(Relative light unit) Näyte otetaan sivelemällä valittu alue näytepuikolla. Tulokset voidaan siirtää käytettävästä laitteesta suoraan tietokoneelle, mikä helpottaa tulosten raportointia. Laite on helppo käyttää, näytteidenotto on työn ohessa vaivatonta. (Pintahygieniaopas 2013, 13–15.)

9 MITTAUSTEN HYÖDYT

Puhtauden mittaamisesta hyötyvät sekä asiakkaat että työntekijät. Standardi antaa mahdollisuuden laadun yksiselitteiseen arviointiin. Tarkastuksissa työntekijät näkevät työnsä tuloksen ja omavalvonnasta saadaan kehittämiskohteita työhön. Asiakkaalle taas tarkastukset ovat osa sopimuksen valvontaa ja laatutason arviointia. Standardin tavoitteena on luoda pätevä ja yksiselitteinen laadunarviointijärjestelmä. Vahvuutena on, ettei tarkastuksissa jää tulkinnan mahdollisuutta, onko siivouksen laatu sovitulla tasolla vai ei. Poikkeamien määrä perustuu täysin standardissa kuvattuihin raja-arvoihin. Asiakkaan on helppompaa vertailla tarjouksia ja palveluntarjoajien selkeämpi laatia niitä. (SFS 5994 2010, 6.)

Siivouspalveluja tarjoavien yritysten on pidettävä ajan tasalla oleva ohjekirja. Ohjekirjasta tulee löytyä asiakirjat, jotka koskevat standardin käyttöä yrityksessä ja laatutavoitteet. Henkilöstön koulutuksen tallenteet, korjaavia toimenpiteitä koskevat menettelyt, poikkeamien käsittelyjärjestelmä, tallenteet kaikista standardin mukaisista laatutarkastuksista sekä laadunvalvonnassa käytettyjen mittauslaitteiden kuvaukset, käyttöohjeet ja kalibrointitiedot. Lisäksi yrityksellä tulee olla tarjousasiakirjoja koskeva valitusten käsittelymenetelmä. (SFS 5994 2010, 40.)

Standardiin liittyy henkilösertifiointi, joka varmistaa henkilön osaamisen tietotasolla kolme ja neljä. Tätä sertifiointia voidaan vaatia puhtauspalvelujen tuottajalta silloin, kun laadunarviointi perustuu INSTA standardiin. 4-tason osaamista vaaditaan kouluttajilta, jotka kouluttavat standardin pätevyysvaatimukseen valmentavaa koulutusta. Tietotason kolmen ja neljän KIWA Inspectan sertifioituja henkilöitä on Suomessa 173 (SSTL 2019b.)

10 TUTKIMUSKOHTTEEN ESITTELY

Päijät-Hämeen keskussairaala, missä tutkimus suoritettiin on vuonna 1975 valmistunut sairaala. Sairaala on Suomen kolmanneksi suurin keskussairaala ja seitsemänneksi suurin erikoissairaanhoidon tuottaja. Henkilökuntaa sairaalassa työskentelee 2900, joista lääkäreitä 293, hoitohenkilökuntaa 1439. Laitoshuoltajien määrä vaihtelee 100–200 välillä. (Päijät-Hämeen keskussairaala 2018.)

10.1 Tutkimusosasto

Tutkimusosastoksi valittiin päiväkirurginen osasto. Osastolla suoritetaan toimenpiteitä ja leikkauksia, jotka eivät vaadi pitkää hoitojaksoa sairaalassa. Henkilökuntaa osastolla on 80, joista 7 on laitoshuoltajia. Osasto on valmistunut vuonna 2005. Leikkauksia on noin 30 vuorokaudessa ja niiden kesto on vaihtelee. Laitoshuoltajat työskentelevät pääsääntöisesti arkisin klo 7-20 välillä. Leikkaussalien välisiivoukseen ajaksi on sovittu 10 ja loppusiivouksen 20 minuuttia. Sali on saatava nopeasti seuraavalle potilaalle valmiiksi. Laitoshuollon palveluesimiehen mukaan leikkausten määrä on lisääntynyt ja se lisää painetta salien siivouksessa. (Päijät-Hämeen keskussairaala. 2019.)

10.2 Sovitut puhtaustasot

Standardissa kuvataan kuusi eri laatutasoa 0-6. Päiväkirurgian yksikköön sovittiin asiakkaan kanssa tasot neljä ja viisi. Leikkaussalit ja steriilintavaran varasto ovat tasoa viisi ja kaikki muut osaston tilat ovat tasoa neljä. Puhtaustasot ovat vaativat, koska kyseessä ovat erittäin vaativat hygienian tilat. Hygienia on tärkeä tiloissa, joissa ihmisten liikkuvuuden vuoksi infektiot lisääntyvät helposti. Rakennusten tilat voidaan jalkaa neljään eri hygieniatasoon: erittäin vaativaan, vaativaan, hyvään ja perustasoon. (Hygienia sisätiloissa 2017, 6).

11 INSTA STANDARDIN PILOTOINTI

11.1 Laitoshuoltajien koulutus

Koulutukset pidettiin keskussairaalassa syyskuussa 2018. Päiväkirurgisen osaston laitoshuoltajat osallistuivat koulutukseen sekä käytännön harjoitukseen. Laitoshuoltajilta edellytetään standardin mukaan tietotasoa 2. Tietotaso 2 tarkoittaa standardin termien tuntemista sekä osaamista käytännössä. (SFS 5994 2010, 44.)

11.2 Tietotasot

Standardi määrittelee tarvittavan tietotason. Standardin käyttämiseen vaadittava pätevyys on esitetty taulukossa. Pätevyysvaatimukset ovat velvoittavia silloin, kun niitä käytetään sertifiointiin. Tarve osata standardin käyttö, riippuu henkilön asemasta organisaatiossa. (SFS 5994 2010, 44).

Tietotaso 1. Sisältävät tiedot pintaryhmistä, mittaustavoista ja tilojen laatuprofiileista.

Tietotaso 2. Sisältävät tiedot käytettävistä termeistä ja niiden merkityksestä. Kaikki lyhenteet, lika- ja pintaryhmät. Lisäksi tarvitaan tietoa, kuinka tila siivotaan laatuprofiilin mukaiseksi.

Tietotaso 3. Edellyttää standardin laajempaa tuntemusta sekä mittauslaitteiden hyödyntämistä laatutarkastuksissa.

Tietotaso 4. Edellyttää koko standardin perusteellista tutkimista. Tarvittava osaaminen on oltava hankinta-asiakirjojen laadintaan, laatutarkastuksiin ja raporttien tekoon

Taulukossa 2 on esitetty standardin käyttämiseen vaadittavat pätevyudet. (SFS 5994 2010, 44).

Taulukko 2. Standardin käyttämiseen vaadittavat pätevyudet (SFS 5994 2010 44).

Osa	Tehtävä	Tietotaso 1	Tietotaso 2	Tietotaso 3	Tietotaso 4
Alihankkija	Siivoaja		x		
	Esimies			x	
	Suunnittelija				x
	Johto	x			
Asiakas	Ostaja			x	
	Yhteyshenkilö				x
Konsultti	Tarkastusten suorittaminen			x	
	Tarjousten laatiminen, siivouspalveluiden suunnittelu				x

11.3 Käytännön kokeilu ja raportointi

Ensimmäinen laatutarkastus tehtiin lokakuussa 2018. Tarkastus tehtiin illalla, jolloin tarkastus suoritettiin standardin ohjeen mukaan siivouksen jälkeen. Standardin määrittelee tarkastusyksikön ja eräkoon. Päiväkirurgian yksikön eräkkö (N) on 26–90, jolloin otoskoko (n) on 13. Tarkastuksessa arvioitiin 13 tilaa: Leikkaussalit, heräämöt, kirurgien käsienpesutilan, pukuhuoneen, potilas wc:n ja odotustilan.

Standardi määrittelee suoritettavan tarkastuksen järjestyksen. Tarkastajan tulee käyttää luontevia kulkureittejä. Pintojen likaantumisen ehkäisemiseksi tulee tarkastus aloittaa lattiasta. Lattian jälkeen tarkastetaan huonekalut ja kiintokalusteet niiden alaosista aloittaen. Viimeisenä tarkistetaan seinät ja katto. Tarkastuksessa ei saa käyttää apuna siivouspyyhkeitä, lisävalaistusta tai muuta ylimääräistä. Epäselvissä tapauksissa on sallittua käyttää

sopivaa menetelmää, jotta voidaan arvioida onko poikkeama rakennuksen kunnossapidon laiminlyönnin aiheuttama. (SFS 5994 2010, 26.)

Kaikki tarkastetut tilat hyväksyttiin. Tiloista havaittiin vain yksi poikkeama. Standardin mukaan laatutaso viiden sallittu likamäärä on yli 60 neliön tiloissa, on helposti tavoiteltavissa pinnoissa neljä ja vaikeasti tavoiteltavissa kuusi. Koko tarkastus sallii yhden tilan hylkäyksen. Mikäli kaksi tilaa arvioidaan hylätyksi, on koko tarkastus hylätty. (SFS 5994, 24,36.) Raporttia koskevat vaatimukset ovat tarkastuksen tarkastus, tarkastusta koskevien henkilöiden nimet, tarkastettava alue ja sen osoite, tarkastuksen päivämäärä ja kellonaika. Raportista tulee ilmetä lisäksi tarkastusyksikköjen määrä (N), tarkastettavaksi valittujen tarkastusyksikköjen lukumäärä (n), hyväksymisluku (AC) sekä kaikkien otosten tulokset. (SFS 5994 2010, 38.) Laaduntarkastusraportti on esitetty kuviossa 5.

Kohde: PHKS / Päiväkirurgian yksikkö						
Tarkastuksen tarkoitus: Siivouksen lopputuloksen arviointi				Tarkastuksen suorittaja: <u>SS.AL</u> 16.10.2018 klo. <u>15.30-16.30</u>		
Asiakas: Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä						
Päiväys	Tilatyyppi	Kappale määrä	Tavoite puhtaustaso	Toteutunut puhtaustaso	Hyväksytyjen tarkastusyksikköiden lukumäärä (a)	Hylättyjen tarkastusyksikköiden lukumäärä (na)
16.10.18	Leikkaussali	4	5	5	4	0
	Steriilivarasto	2	5	5	2	0
	Valmistelu	2	5	5	2	0
	Heräämö	1	4	4	1	0
	Wc-tila	1	4	4	1	0
	Keittiö	1	4	4	1	0
	Pukuhuone	1	4	4	1	0
	<u>Tsto</u>	1	4	4	1	0
Otoskoko	13	13			13	0
Hyväksytyjen tarkastusyksikköiden lukumäärä		13			Hyväksymisluku 1	
Hylättyjen tarkastusyksikköiden lukumäärä		0			Hylkäysluku 2	
Onko otos hyväksytty (a) vai hylätty (na)		<u>Hyväksytty</u>				

19.10.2018

Sannamari Suvisilta

Laaduntarkistusraportti kuvio 5. (SFS 5994, 2010 122.)

12 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TULOKSET

Palvelusopimus määrittelee laadun seurannan tueksi vuosittain toteutettavan asiakastyytyväisyyskyselyn. Kysely toteutettiin Webropol ohjelmalla elokuussa 2018. Tilaaja määritteli vastaajaksi keskussairaalan osaston- ja ylihoitajat. Kyselyn vastasi 23 henkilöä. Kyselyllä haluttiin selvittää erityyppisten tilojen puhtautta, ammatillista osaamista, asiakaspalvelutaitoja, luotettavuutta sekä yhteistyön sujuvuutta. Avoimissa kysymyksissä kysyttiin vastaajilta mihin suuntaan he haluaisivat laadun kehittyvän, missä onnistumiset ja tulevat kehityskohteet. Vaikka vastaajia oli vain 23, saatiin vastauksista hyödyllistä tietoa.

Palvelun toiminnalliseen laatuun oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Vastaajat arvioivat ammatillisen osaamisen ja asiakaspalvelutaidon korkeimmaksi. Keskiarvo toiminnallisessa laadussa oli 3.9. Vastaajista 11 % piti palvelukuvausten läpikäymistä erittäin tärkeänä.

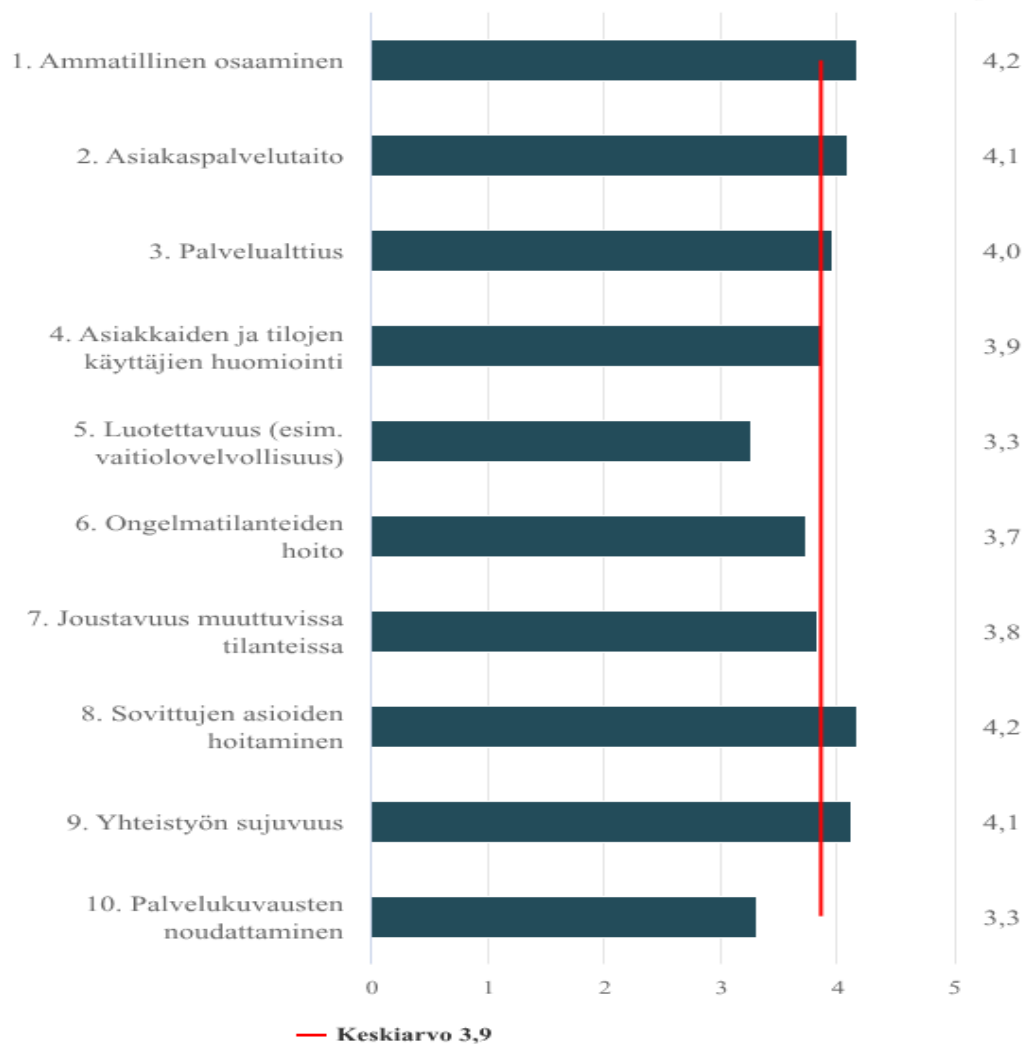
Kaikki toimii erittäin hyvin, siivouksen laatu puhdastiloissa erittäin hyvä, on vaadittavaa erityisosaamista.

Ei tarvetta parantaa laatua, olemme tyytyväisiä.

Käydä palvelukuvaukset ja sopimukset yhdessä läpi esimies-alainen-palvelun tilaajaporukalla. Ammatillisessa osaamisessa ja laadussa vaihtelua si-
jaisten ja tuuraajien toimiessa yksiköissä. Hyvä perehdytys ja riittävä työntekijöiden resursointi esim. loma-aikana. Tänä kesänä aivan liian pienet resurssit toteuttaa hyvää ja laadukasta puhtauspalvelua ja ruokahuoltoa!

Palvelukuvauksista ei tietoa ja keskustelussa tulee esille, ettei ole palvelukuvauksessa määritelty. Mielestäni kaikki siistimiseen liittyvät mitkä eivät ole potilastyötä olisi laitoshuollon tehtävä, esim. huuhteluhuoneen siisteys.

Palvelun luotettavuus sai heikoimmat arvosanat. Palvelun toiminnallisen laadun keskiarvotulokset ovat esitetty kuviossa 6.



Siivouksen toiminnallisen laadun keskiarvot. Kuvio 6.

Siivouksen teknisen laadun keskiarvo oli 3.3, eli se oli huonompi kuin toiminnallinen laatu. Vain wc-tilat, taukuhuoneet, kokoustilat ja muut yleiset tilat ylittivät keskiarvon. Potilashuoneiden, toimenpide- ja vastaanottohuoneiden arvosana jäivät alle keskiarvon. Siivouksen teknisen laadun keskiarvotulokset ovat esitelty kuviossa 7.

Potilaiden WC-tiloissa, koska potilailla puutteita hygienian toteutuksessa, niin siivous kerran päivässä ei ole riittävää. Siivoukset väh. 2 ja tarvittaessa.

Toimistohuoneen siivous liian harvoin.

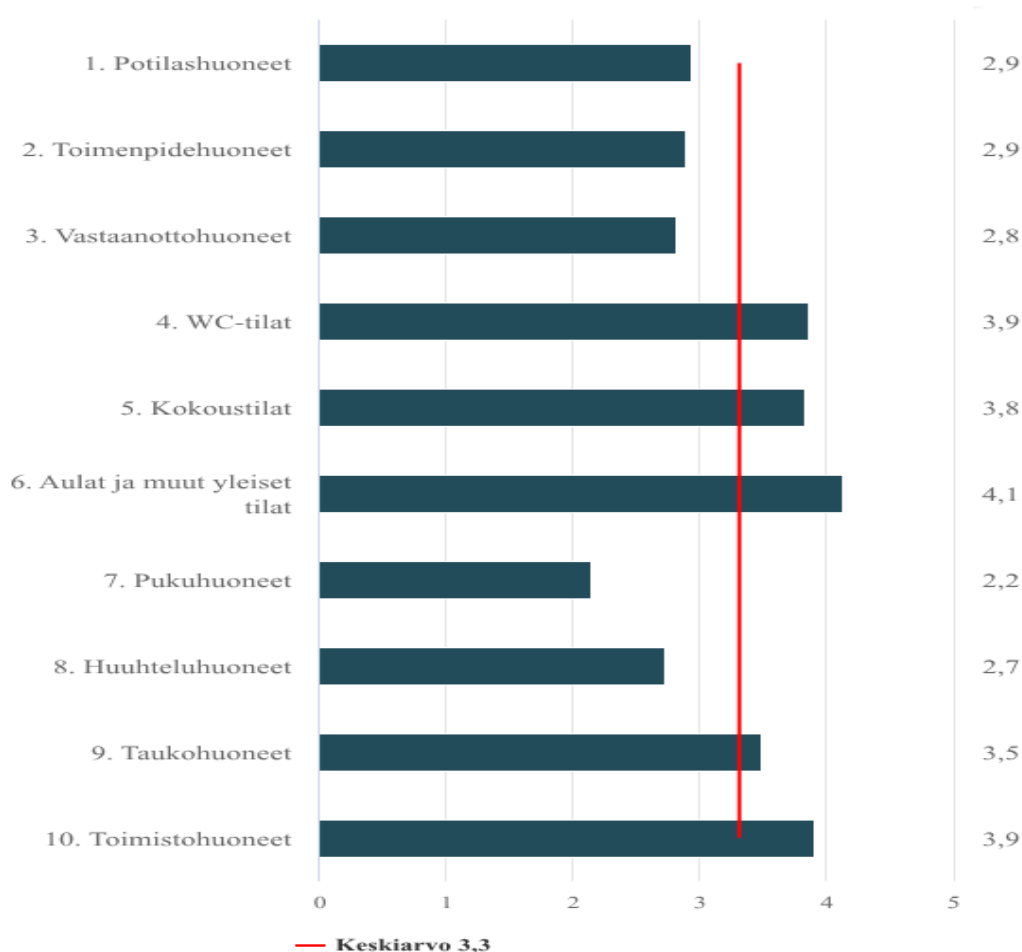
Kun asioita ei ole määritelty palvelusopimukseen (tai en tiedä onko määritelty) niin niitä ei tehdä ja hoitajat eivät ehdi potilasyönsä lisänä tehdä.

Avoimessa palautteessa kysyttiin ideoita, ajatuksia ja toiveita yritystä kohtaan. Yhteistyön ja joustamisen lisäämistä toivottiin. Palvelukuvausten läpikäyntiä yksiköissä toivottiin. Palvelua yleisesti pidettiin hyvänä. Palvelujen toivotaan kehittyvän entistä avoimemmaksi ja joustavammaksi. Yksilöllisempää palvelua ja yksikkökohtaisia toimintaohjeita kaivataan. Kehittämistarpeita nousee palvelukuvausten kautta.

Enemmän yhteistyötä ja yksikön tarpeita huomioonottavia palveluja. Mietitään yhdessä mikä tehtävä millekin ammattilaiselle sopii parhaiten, kaikkien työntekijöiden panos tulee palvella osaton perustehtävää eli potilaan hyvää hoitoa.”

Jatkuvaa ja joustavaa yhteistyötä, sairaalan hyvän imagon luomiseen osallistumista omalla toiminnalla.

Siivouksen teknisen laadun keskiarvo. Kuvio 7.



13 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TULOKSET

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella teknisen laadun arviointiin ja laadun valvontaan oli tarvetta. Vastaajat arvioivat teknisen laadun alle keskiarvon useassa tilassa. Tilat ovat potilaan hoidon kannalta merkitykselliset. Puhtaimmiksi arvioitiin kokoustilat ja muut yleiset tilat, joilla ei potilaan hoidon kannalta ole niin suurta merkitystä. Vastauksia vääristää 0-vastaukset, joita ei suodattamalla saatu pois. Osalla vastaajista ei tiloissa ollut hoidollisia huoneita, jolloin he vastasivat asteikolla 0-5 nollan. Kyselyn rakenne oli huono tämän kaltaiseen kyselyyn. ”Ei mielipidettä” vaihtoehto tuottaisi oikeanlaisen tuloksen. Kyselyn heikkoutena pidetään yleisesti tuotetun tiedon pinnallisuutta ja luotettavuutta. On vaikea arvioida miten vakavasti vastaajat suhtautuvat tutkimukseen. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2014, 121.)

Vastauksista nousee esiin myös palvelukuvausten riittämätön tunteminen, osa vastaajista kaipasi niiden selventämistä. Tilaaja-tuottajamalli on asiakkaalle uusi, eivätkä sovitut asiat ole kaikissa yksiköissä tiedossa. Laitoshuoltajien toimintaan, asiakaspalvelutaitoon ja ammatilliseen osaamiseen oltiin tyytyväisiä. Yhteistyötä vastaajien mielestä on riittämättömästi. Palvelukuvausten läpikäyntiin ja sovittujen tehtävien selvennyksellä toivottiin toimivampaa yhteistyötä.

14 POHDINTA

Opinnäytetyön alkuvaiheessa korostui laadun merkitys asiakastyytyväisyydessä ja kilpailutekijänä. Laatutyöhön kuuluu oleellisesti toiminnan jatkuva parantaminen ja kehittäminen. Laatukierroksella tehdyt havainnot tukevat omaa pohdintaani. Työn jatkoksi on kehitettävä työohjeita, jotta uusien henkilöiden perehdyttäminen ja myös vakituisten henkilöiden työnkierto on sujuvampaa. Yhdenmukaiset toimintatavat helpottavat ohjeiden sisäistämistä. Palvelua kehitetään asiakkaalle tasalaatuisena. Omavalvonnan merkitys korostuu terveydenhuollossa uuden tartuntatautilain myötä. Kaikkien terveydenhuollon työntekijöiden on taattava potilaille turvallinen ja puhdas ympäristö. (Terveydenhuoltolaki 2010/1326).

Terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa.

Puhtauden varmistamiseksi hankimme lisäksi pintahygieniamittarin varmistamaan sovitun puhtaustason. Mittari toimii laitoshuoltajille oman työn laadunvalvontana. Sen avulla selviää onko siivous suoritettu oikein. Onnistuneeseen siivoukseen vaikuttavat monet tekijät: Käytetyt aineet, menetelmät ja välineet. Mittari antaa myös asiakkaalle tuloksen ostetusta laadusta. Yhteistyössä asiakkaan kanssa voidaan jatkossa kehittää turvallista sairaalaympäristöä esim. pintamateriaalien ja tilaratkaisujen avulla. Laatutyö tulee organisaatiossa toiminnan vakiinnuttua korostumaan. Lisäksi maaliskuussa 2018 voimaan tullut uusi terveydenhuoltolaki edellyttää kahdeksannessa pykälässä laatuun ja potilasturvallisuuteen liittyen, että terveydenhuollon toiminnan on perustuttava hyviin toimintakäytäntöihin.

Tulevaisuudessa laitoshuollossa on panostettava omavalvontaan sairaalan siivouksessa. Se tarkoittaa käytäntöjen yhdenmukaistamista, työohjeiden päivitystä ja dokumentointia. Yrityksessä on alkanut vuoden 2019 alusta laatuhanke, johon liittyy toiminnan vakiinnuttaminen ISO 9001 standardin mukaisesti. Opinnäytetyö on ollut mielenkiintoinen tehdä ja työn sekä laadun kehittäminen ovat myös henkilökohtaisia kiinnostuksen kohteitani. Opiskelu työn ohella on aina haastavaa mutta jo pientenkin onnistumisien ja asioiden ke-

hittyminen antaa uskoa sille, että yritys on oikealla tiellä. Työn rajaaminen ja siinä pysyminen oli vaikeaa, koska kehitettäviä asioita on paljon. Kehittämishankkeita tästä on hyvä jatkaa, laatu perustuukin juuri jatkuvan toiminnan parantamiseen. Palvelukuvausten ja työohjeiden päivittäminen edesauttaa yhteistyötä asiakkaan kanssa. Lisäksi kyselyssä ilmeni tietämättömyyttä laitoshuollon tehtävistä ja siivouksen taajuuksista. Laadunvalvonnan tehostaminen ja laatukierrosten raportointi asiakkaalle lisää toivoakseni luotettavuutta palveluntuottajaa kohtaan.

Yhteistyö FCG Flowmedikin kanssa tuotti yritykselle INSTA laadunvalvonta mobiilisovelluksen, joka nopeuttaa laatukierrosten tekoa. Sovelluksesta saadaan valmiit raportit asiakkaalle ja siihen voidaan kirjata myös puhtausnäytteet. Yhtenäinen näytteenottosuunnitelma varmistaa puhtauden tason sovitulla tasolla. Työtä tehdessä ja lähteitä etsiessä jäin kaipaamaan sairaalahygieniasta yhtenäisiä ohjeita ja toimintatapoja Suomessa. . Keskustellessani muiden sairaaloiden esimiesten kanssa totesin sairaaloiden noudattavan omia toimintatapoja yhteistyön ollessa vähäistä. Puhtausala ry:n julkaisema hygieniaosaamisen terveydenhuollossa koulutus ja osaamistesti julkaistiin todelliseen tarpeeseen. (SSTL, 2019c) Sen avulla saatiin terveydenhuoltoon yhtenäinen koulutuspaketti, joka varmistaa laitoshuollon osaamisen tason.

Tutkimuskysymykseen sain vastauksen. INSTA standardi sopii sairaalasiivouksen laadunseurantaan, kun siihen liitetään pintahygienian mittaus. Sairaalan tilat siivotaan päivittäin ja pelkästään visuaalisen laadun seuranta voi johtaa harhaan puhtauden tasosta. Organisaatio voi hyödyntää standardia yhtenä laadunvalvonnan välineenä. Asiakaskohteiden suuri määrä vaatii vuosittaisen laadunseuranta aikataulun. Laadunseurantaan tulee kouluttaa useampi henkilö ja auditointien avulla seurata toiminnan onnistumista. Laitoshuoltajien oman työn arviointi lisää vastuuta omasta työstä ja opettaa sen arviointiin. Yritys voi itsearviointin avulla seurata kehittymistään ja viimeistään auditoinneissa saadaan arvokasta tietoa laadun ja toimintatapojen jalkautumisesta. Uudessa yrityksessä luodaan voimakkaasti omaa toimintakulttuuria vanhoille ja uusille työntekijöille. Toimintakulttuurin luominen on usean vuoden työ ja siihen liittyy kaikki tiedostetut ja tiedostamattomat työtavat ja kulttuurit. Vanhojen ja uusien ohjeiden tilalle tarvitaan yhteiset ohjeet, jotka edesauttavat yrityksen laatukulttuurin luomista ja toteutumista. Menestykseen ei riitä että organisaatio sopeutuu muutoksiin. Parhaiten menestyvät ne yritykset, jotka vievät kehitystä eteenpäin. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 13).

LÄHTEET

- Anttila, V.-J., Hellsten, S., Rantala, A., Routamaa, M., Syrjälä, H., Vuento, R. 2010. Hoi-
toon liittyvien infektioiden torjunta. 6. painos. Porvoo: WS Bookwell Oy
- Grönroos, C. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 2009. 5. painos. Hansaprint. 2015.
Vantaa
- Hirvonen, E. 20.10.2017. INSTA-800 standardi käytännössä. SSTL. Puhtausala ry. Puh-
tausalan kehityspäivä. Luento.
- Hellstèn, S. 2005. Sairaalahygienia. Teoksessa Uudistuva laitoshuolto. 3 painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Huilaja, E. 2009. Asiakaspalvelu. Teoksessa Valkosalo, T. (toim.) Siivoustyökäsikirja
20. uudistettu painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä: Gumme-
rus Kirjapaino Oy, 27–40
- Hygienia sisätiloissa, tilasuunnittelu. 2017 RT 91–11250
- Kainulainen, K. Käsihygienia, mitä väliä? Terveystieteiden tutkimuskeskuksen luento
25.4.2018
- Kääriäinen, P. 2010. Siivousmenetelmät. Teoksessa Siivoustyön käsikirja. 1:7 21. uu-
distettu painos. Gummerus kirjapaino Oy.
- Kylkilähti, T. 2005. Siivoustyö. Teoksessa Uudistuva laitoshuolto. 3. painos. Gummerus
kirjapaino Oy.
- Lausjärvi, M., Valtiala, M. Puhtauden tuottamisen tekijät. 2006. Puhtaustieto PT Oy.
Helsinki.
- Lämsä, A., Uusitalo, O. 2002. Palveluiden markkinointi esimiestyön haasteena. Hel-
sinki: Edita Prima Oy.
- Malmilehto, T. 2015. Koulusiivous murroksessa, sisäilmaongelmat muutoksen vauhdit-
tajana. Case: Tampereen kaupunki tilakeskus. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma,
matkailu-, ravitsemus- ja talousala. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Tampere. Tam-
pereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu 2.1.2019.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/103490/Malmilehto_Taina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moilanen, T., Ojasalo, K., Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista-
osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Sanoma Pro Oy.
- Päijät-Hämeen keskussairaalan internet sivut. Luettu 29.4.2018
<https://www.phhyky.fi/fi/terveyspalvelut/keskussairaala/>
- Rahkio, M. 2013. Pintahygieniaopas. 7. painos. Sastamala: Suomen Ympäristö- ja Ter-
veysalan Kustannus Oy

Ritvanen, A., Simolin, M., Seppälä, A. 2002. Palvelun laatu. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 2, 7. Helsinki: Siivoussektori 2002.

Reunanen, R. 2010. Siivous erityyppisissä kiinteistöissä. Teoksessa siivoustyönkäsi-
kirja. 20. uudistettu painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä:
Gummerus Kirjapaino Oy.

Sairaalan huonetilojen siivous. Tampereen yliopistollisen keskussairaala. Luettu
25.12.2107. [http://www.pshp.fi/fi-FI/Ohjeet/Sairaalahygieniaohjeisto/Valineiden_huolto_ja_sairaalasiivous/Sairaalan_huonetilojen_siivous\(48476\)](http://www.pshp.fi/fi-FI/Ohjeet/Sairaalahygieniaohjeisto/Valineiden_huolto_ja_sairaalasiivous/Sairaalan_huonetilojen_siivous(48476))

SFS 5967.2010. Puhtausalansanasto. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS ry.

SSTL(a) Puhtausala ry. Sopimusmalli. luettu 2.5.2018. <https://puhtausala.fi/sopimusmalli>

SSTL(b) Puhtausala ry. Suomen Siivousteknisen liiton internet sivut. Luettu 24.12.2017
<https://puhtausala.fi/tietoa-alasta/insta-800>

SSTL(c) Puhtausala ry. Suomen Siivousteknisen liiton internet sivut. Luettu 13.4.2019
<https://puhtausala.fi/koulutukset/puhtauspalvelujen-hygieniaosaaminen-terveydenhuollossa-testaajavalmennus>

SFS 5994. 2010. INSTA 800. Siivouksen teknisen laatu. Mittaus ja arviointijärjestelmä.

Suomen Kuntaliitto. 2005. Uudistuva laitoshuolto. 3. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Terveystuolilaki. 2010/1326. Luettu 29.10.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Valkosalo, T. 20.10.2017. INSTA 800-standardin uusimmat kuulumiset ja hyödyntämiskokemuksia eri maissa. SSTL. Puhtausala ry. Puhtausalan kehityspäivä. Luento.

LIITTEET

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Laitoshuollon asiakastyytyväisyyskysely

1. Vastaajan yksikkö

Vastaajien määrä: 23

Vastaukset
200233000
sairaala-apteekki
varahenkilöstö
sisätautien poliklinikka
AK24
Tehostettu valvontaosasto
sis 33-34
GYN PKL
Kliininen fysiologia
Keuhko-osasto 54, phks
Psykiatria
Hallinto
Psykiatrian osasto 8
41-42
teho-osasto
Lastentautien pkl
Lastenosasto 12
Kiireelliset psykososiaaliset palvelut
63,64,gyn pkl
Hengityshalvaushoito
Psykiatrian osasto 7
Laboratorioliikelaitos
Synnytysosasto

2. Toiminnallinen laatu

Arvioikaa seuraavia asioita kokemustenne perusteella. Kuinka olemme onnistuneet palvelun tuottamisessa? 0=ei ole kokemusta, 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=kohtalaisesti, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin

Vastaajien määrä: 23



	0	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
1. Ammatillinen osaaminen	0	0	1	2	12	8	23	4,17	4
	0%	0%	4,35%	8,7%	52,17%	34,78%			
2. Asiakaspalvelutaito	0	0	0	4	13	6	23	4,09	4
	0%	0%	0%	17,39%	56,52%	26,09%			
3. Palvelualttius	0	0	1	4	13	5	23	3,96	4
	0%	0%	4,35%	17,39%	56,52%	21,74%			
4. Asiakkaiden ja tilojen käyttäjien huomiointi	0	0	1	7	9	6	23	3,87	4
	0%	0%	4,35%	30,43%	39,13%	26,09%			
5. Luotettavuus (esim. vaihtolovelvollisuus)	5	0	1	2	8	7	23	3,26	4
	21,74%	0%	4,35%	8,7%	34,78%	30,43%			
6. Ongelmien hoito	2	0	0	6	7	8	23	3,74	4
	8,7%	0%	0%	26,09%	30,43%	34,78%			

7. Jous- ta- vuus muut- tu- vissa tilan- teissa	0	0	2	7	7	7	23	3,83	4
	0%	0%	8,7%	30,44 %	30,43 %	30,43 %			
8. So- vittu- jen asioi- den hoita- mi- nen	0	0	1	3	10	9	23	4,17	4
	0%	0%	4,35 %	13,04 %	43,48 %	39,13 %			
9. Yh- teis- työn suju- vuus	0	1	0	4	8	10	23	4,13	4
	0%	4,35 %	0%	17,39 %	34,78 %	43,48 %			
10. Pal- velu- ku- vaus- ten nou- datta- mi- nen	4	1	0	4	7	7	23	3,3	4
	17,39 %	4,35 %	0%	17,39 %	30,44 %	30,43 %			
Yh- teens ä	11	2	7	43	94	73	230	3,85	4

3. Missä edellä mainituissa asioissa puhtauspalvelun toiminnallista laatua voisi parantaa? Miten?

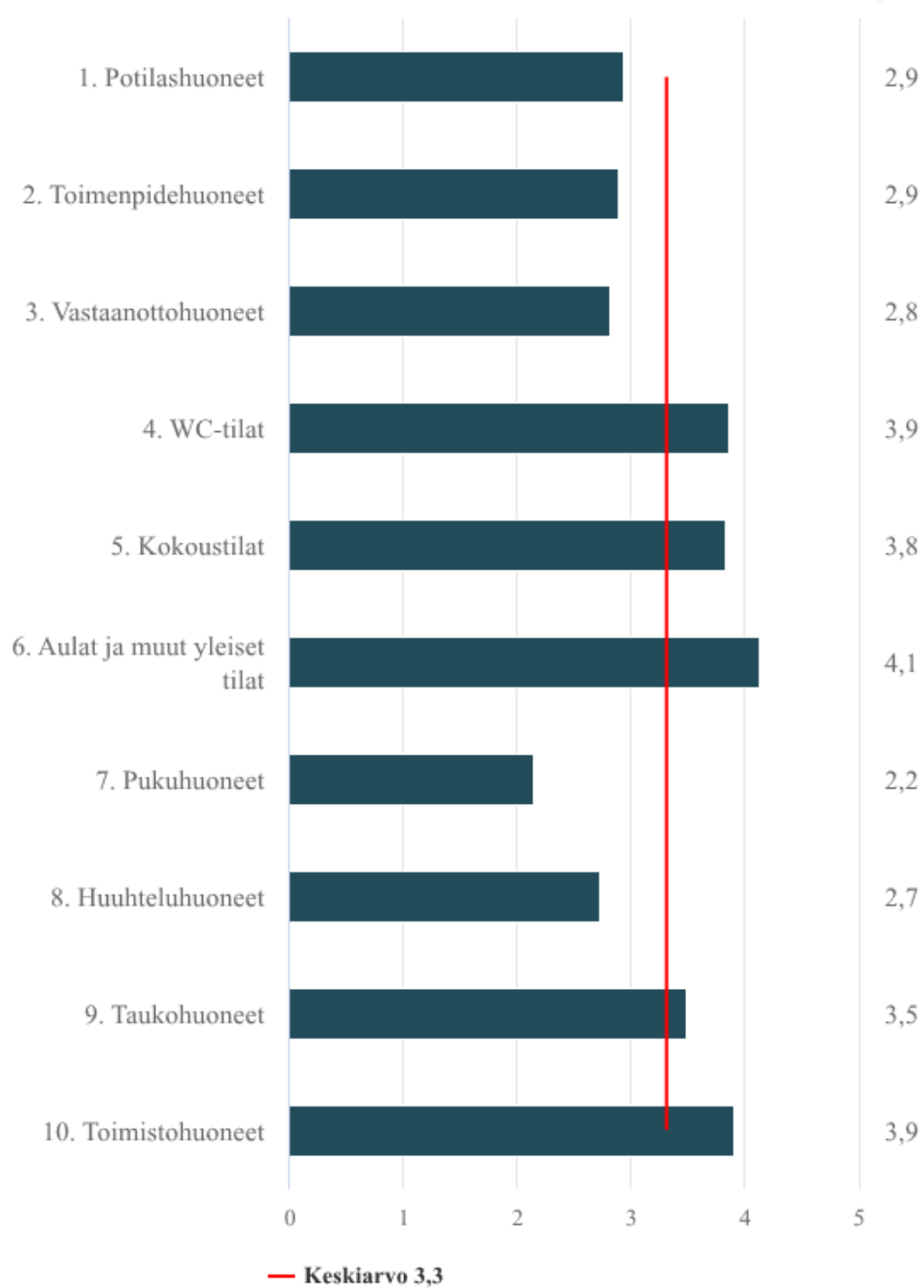
Vastaajien määrä: 12

Vastaukset
Kaikki pelaa hienosti, ymmärretään sairaala-apteekin erityispiirteet
Varahenkilöstön edustajana tilaan työhuoneeni saippuat, käsidesit yms itse eikä vastaavat asiat hoidu laitoshuollon kautta. Tiedotus yleisesti erittäin heikkoa. Laitoshuoltajien työnjälki on ollut hyvä.
Palvelukuvauksista ei tietoa ja keskustelussa tulee esille, ettei ole palvelukuvauksessa määritelty. Mielestäni kaikki siistimiseen liittyvät mitkä eivät ole potilastyötä olisi laitoshuollon tehtävä, esim. huuhteluhuoneen siisteys.
Ei toiveita. Kaikki toimii hyvin.
Tänä vuonna on ollut paljon uusia sijaisia, joilla ei ole ollut aina homma hanskassa. Sijaisen perehdyttäminen tärkeää. Väsymys on näkynyt joskus tiuskimisena.
Joustavuus muuttuvissa tilanteissa
Käydä palvelukuvaukset ja sopimukset yhdessä läpi esimies-alainen- palveluntilaaja-porukalla. Ammatillisessa osaamisessa ja laadussa vaihtelua sijaisten ja tuuraajien toimiessa yksikössä. Hyvä perehdytys ja riittävä työntekijöiden resurssointi esim. loma-aikana. Tänä kesänä aivan liian pienet resurssit toteuttaa hyvää ja laadukasta puhtauspalvelua ja ruokahuoltoa!
Toiminnan laatu on hyvin pitkälti riippuvainen tekijästä. Osastolla on loistavia "omia" ts. pitkään osastolla työskennelleitä laitoshuoltajia, joiden työn laatu on loistavaa. Valitettavasti mukaan mahtuu myös sellaisia, joiden kohdalla näin ei ole. Ongelman ratkaisu olisi toimiva varahenkilöstö.
Sijaiset eivät ole aina tehtävien tasalla. Ennakoimattoman toiminnan yksikössä palvelukuvaus tuo toisinaan jäykkyyttä yhteistyöhön ja sujuvaan toimintaan. Ruokatunti hankaloittaa toimintaa toisinaan.
Laitoshuoltajat ovat olleet viime aikoina todella kuormittuneita johtuen työpisteiden vaihtumisista/sijaistuksista. Perehdytys eri yksiköiden tarpeisiin jää puutteelliseksi.
Pysymällä sovituissa aikataulussa ja tehtävät hoidettaisiin kuten on sovittu.
Toimistohuoneiden siivous vaikka kerran kuussa siten, että katsotaan pöytäpinnat ja pölyt. Keskilattian pyyhkiminen ja roskat tehdään viikoittain nyt viikoittain.

4. Tekninen laatu

Arvioikaa seuraavien tilojen puhtautta siivouksen jälkeen 0=en osaa sanoa, 1=erittäin epäsiisti, 2=epäsiisti, 3=kohtalainen, 4=siisti, 5=erittäin siisti

Vastaajien määrä: 22



	0	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
1. Potilas-huoneet	6	0	0	2	5	6	19	2,95	4
	31,58 %	0%	0%	10,53 %	26,31 %	31,58 %			
2. Toimenpide-huoneet	6	0	0	1	6	5	18	2,89	4
	33,33 %	0%	0%	5,56%	33,33 %	27,78 %			
3. Vastaanotto-huoneet	6	0	0	0	7	4	17	2,82	4
	35,29 %	0%	0%	0%	41,18 %	23,53 %			
4. WC-tilat	1	1	1	1	11	7	22	3,86	4
	4,54%	4,54 %	4,55 %	4,55%	50%	31,82 %			
5. Koko-tilat	1	0	1	2	10	5	19	3,84	4
	5,26%	0%	5,26 %	10,53 %	52,63 %	26,32 %			
6. Aulat ja muut yleiset tilat	0	0	0	3	13	6	22	4,14	4
	0%	0%	0%	13,64 %	59,09 %	27,27 %			
7. Pukuhuoneet	8	1	0	4	5	2	20	2,15	3
	40%	5%	0%	20%	25%	10%			
8. Huuhdetu-huoneet	6	1	0	1	7	4	19	2,74	4
	31,58 %	5,27 %	0%	5,26%	36,84 %	21,05 %			
9. Taukuhuoneet	2	0	0	6	8	4	20	3,5	4
	10%	0%	0%	30%	40%	20%			
	0	0	2	2	13	4	21	3,9	4

10. Toi- mis- to- huo- neet	0%	0%	9,52 %	9,52%	61,91 %	19,05 %			
Yh- teens ä	36	3	4	22	85	47	197	3,31	4

5. Missä tiloissa siivouksen laatua voisi parantaa? Miten?

Vastaajien määrä: 13

Vastaukset
Psykiatrian käytävien puhdistaminen kovaäänisellä koneella 2:sti päivässä melutason ylittävää. Toimistohuoneen siivous liian harvoin.
Kaikki toimii erittäin hyvin, siivouksen laatu puhdistiloissa erittäin hyvä, on vaadittavaa erityisosaamista
Aulat ja yleiset tilat, pukuhuoneet. Tilat, joissa henkilökunta kulkee ovat aika usein "villakoirien" valloittamia esim. rappuset ym. käytävät, joissa ei asiakkaat kulje. Ilmeisesti teilläkin resurssit vähissä.
Kun asioita ei ole määritelty palvelusopimukseen tai en tiedä onko määritelty) niin niitä ei tehdä ja hoitajat eivät ehdi potilastyönsä lisänä tehdä.
Henkilökunnan pukuhuonetilat ovat usein pölyset ja hiekkaa lattialla.
Ei tarvetta parantaa laatua, olemme tyytyväisiä.
Kahvihuone on usein epäsiisti.
WC -tilat, aulatilat: useammin ns. tarkastuskäyntejä roskien poistamiseksi ja tilan puhtauden kartoittamiseksi.
Potilaiden WC-tiloissa, koska potilailla puutteita hygienian toteutuksessa, niin siivous kerran päivässä ei ole riittävää. Siivouskertoja väh. 2 ja tarvittaessa.
Tilojen puhtauteen siivouksen jälkeen voi vaikuttaa ainoastaan tilat remontoimalla. Tällä hetkellä osaston tilat ovat sellaiset, että niitä ei siivoamalla saa puhdistettua riittävästi. Laitoshuolto tekee varmasti parhaansa olosuhteissa, jotka osastolla ovat.
Toisinaan jos osastolla kiirettä ja paljon toimenpiteitä samaan aikaan, roskikset täyttyvät herkästi. Toisinaan tarvitaan ylimääräistä siivousta toimenpiteen tai akuutin tapahtuman jäljiltä. Tämä useimmiten onnistuu joustavasti.
Potilashuoneiden siivouksen ja kaikkien laatikoiden, hoitopöytien ym. huolellinen tarkistus ja siivous.
WC:ssä yleisissä tiloissa paperit usein lopussa, eikä uutta ole saatavilla. Reagointi poikkeavissa tilanteissa, jossa siivousta tarvitaan nopeasti.

6. Avoin palauteToivomme Teiltä ideoita, ajatuksia, odotuksia ja toiveita Päijät-Hämeen Laitoshuoltopalveluille

Vastaajien määrä: 10

Vastaukset
Yhteistyön lisääminen laitoshuollon esimiesten kesken ja kun tehdään mitoituksia niin ehdottomasti pitäisi olla osaston esimies mukana, mitä ei ole nyt tapahtunut. Selkeästi ohjeistetut tehtävät mutta pikkutarkasti määritellyt eivät ole suotavaa, koska yleensä luetaan/tulkitaan kuin "piru" raamattua.
Olemme erittäin tyytyväisiä laitoshuoltajaamme Minnaan. Toivomme, että yhteistyö hänen kanssa jatkuu tulevaisuudessakin.
Pienetkin asiat, jos joutuu tekemään ylimääräistä, niin siitä nuristaan. Joustoa ei enää ole, kuten ennen.
Nyt kun teidät on yhtiötetty, toivoisi kuitenkin että teidät löytäisi yhtymän luettelosta ja helposti kuten ennenkin, hieman tuntuu että kaikki menee kauas ja osa-optimointiin on mahdollisuus indeksejä tuijotellessa. Laitoshuoltajat tekevät tärkeää työtä ja heillä

olisi oltava tunne että ovat meidän psykan porukkaa, tai ainakin minä toivoisin niin. Tämä takaa työmotivaation ja yhteisön tuen.
Keskussairaalan yleisilmeen puhtaana ja raikkaana pitäminen, joustava ja ketterä toiminen muutostilanteissa
Toivon esimiestäpaamista face to face ja palvelusopimuksen läpikäyntiä. Lisäpalveluiden pyyntöön ja selvittelyyn vastaaminen pitäisi olla nopeampaa. Laitoshuollon asioista tiedottamista voisi tehostaa.
Yhteinen matalan kynnyksen keskusteluyhteys ja ajatustenvaihto kaikissa esiintuleissa asioissa.
Joustava ruokailu työajalla! Ruokatauko eriarvoistaa ja tekee toiminnan jäykäksi. Liian tarkka kuvaus palveluista ei sovi yksikköön, jossa välillä on hiljaista, välillä kamala kiire ja toimenpiteitä yms paljon.
Työrauhaa laitoshuoltajille.
Työntekijöiden vaihtuvuuden vähentäminen.

7. Missä olemme onnistuneet?

Vastaajien määrä: 14

Vastaukset
Erinomaista palvelua.
Laitoshuoltajien työnjälki on ollut hyvä
Ystävällisessä ja asiantuntevassa palvelussa.
Pääsääntöisesti tällä hetkellä tehostetulla valvontaosastolla on hyvät laitoshuoltajat.
Yhteistyö sujuu osaston laitoshuoltajien ja heidän esimiehen kanssa hyvin. Asioihin pystytään puuttumaan tarvittaessa heti ja laitoshuoltajat ovat olleet joustavia ja ammattitaitoisia.
Vakituisella laitoshuoltajallamme Minnalla on pelisilmää ymmärtää poliklinikan toimintaa ja osaa tehdä oman työnsä poliklinikan toiminnan huomioiden.
Yhteistyö henkilötasolla on sujuvaa.
Asioihin puuttuminen mahd. ongelmatilanteissa
" osaston oma laitoshuoltaja"- systeemi on toimiva.
Yhteistyö haastetilanteissa loistavaa.
Pääasiassa samat siivoojat, jotka teholla ovat hyviä ja osa työyhteisöä ja tiimiä. Oma porukka toimii joustavasti ja joskus tekee sellaista joka ei heille kuulu taatakseen sujuvan ja turvallisen potilashoidon. Emme kiireessä pärjäisi ilman heitä!
Ei ole tullut mitään moitteita yleisestä siisteydestä, eli hyvin jatkakaa samaan malliin.
Ammattitaitoinen henkilöstö ja yhteistyö myös esimiestasolla on kiitettävää.
Pääasiallisesti mukavaa henkilökuntaa.

8. Mihin suuntaan toivoisit palvelujen kehittyvän?

Vastaajien määrä: 12

Vastaukset
Tärkeää että on muutamat perehdytetyt ja valtuutetut henkilöt. Kiertoon ei saa tulla liikaa henkilöitä, mutta toisaalta on oltava riittävästi sijaisia.
Asiakaspalvelussa löytyy aina parannettavaa. Ystävällisyys, iloisuus ja tervehtiminen.
Yhteistyön suuntaan ja kokonaisuuden näkemistä ja rajapintojen ylittämistä tarpeen niin vaatiessa eikä sitä, että ei kuulu minulle.
Jos laitoshuoltajia olisi enemmän ja esim. tietojärjestelmät (ruoka) olisi parempi, voisi keskustella esim. ruoanjaon keskittämisestä kokonaan laitoshuollolle.
Toivomme nykyisten palvelujen ja yhteistyön Minnan kanssa jatkuvan.
Avoimempaan toimintaan, ennen laitoshuoltajat olivat aamukahvilla hoitajien kanssa, nyt ei enää. Monesti aamulla keskustellaan yleisiä asioita, niin olisi heidänkin hyvä niitä kuulla.
Jatkuvaa ja joustavaa yhteistyötä, sairaalan hyvän imagon luomiseen osallistumista omalla toiminnalla
Enemmän yhteistyötä ja yksikön tarpeita huomioonottavaa palvelua. Riittävää ja työsjaksamiseen painottuvaa tukea nykyisille laitoshuollon työntekijöille, jotta jaksaisivat vaativassa työssään.
Mietitään yhdessä mikä tehtävä millekin ammattilaiselle sopii parhaiten, kaikkien työntekijöiden panos tulee palvella osaston perustehtävää eli potilaan hyvää hoitoa.
Toivon että omat siivoojat pysyvät, sijaiset perehdytetään paremmin. Hekin ovat osa yhteisöä ja tuttujen kanssa työskentely sujuu ja puhalletaan yhteen hiileen.
Resurssia lisää, yksiköiden vaihtuvuutta pienemmäksi.
Toiminnan vakiintumiseen ja sovitusta kiinni pitämiseen.