

Siivouspalveluiden kehittäminen

23.4.2025 Ilta Hekan kanssa

Satu Grönlund / Vesa Jurmu

Helsinki

Heka



Helsinki

Heka

Onni asuu Hekalla

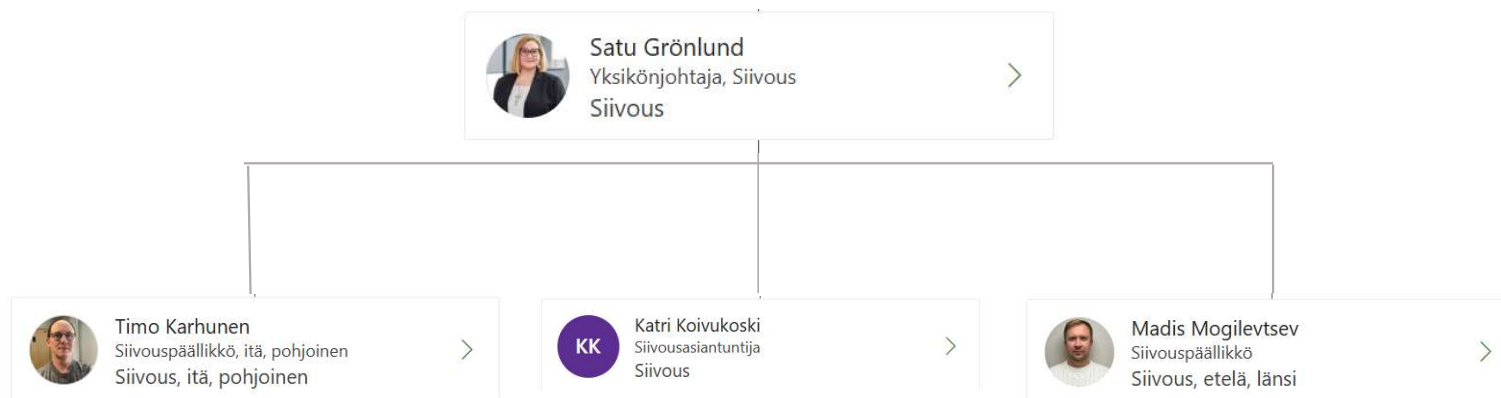
Tarjoamme kohtuuhintaisen,
laadukkaan ja turvallisen kodin.

Tuotamme asumisen parasta arkea.
Olemme vuokra-asumisen vaikuttavin toimija.

Siivousyksikkö

- Puhtauspalvelut ovat osa **kiinteistöjen ylläpito-osastoa** - Tavoitteemme on tarjota vastuullista, yleisten standardien mukaista kustannustehokasta ja laadukasta siivouspalvelua.
- **Tuemme osaltamme Hekan visiota** tarjota asukkaille parasta arkea - Luomme osaltamme asukkaille turvallisen, terveellisen ja viihtyisän asukaskokemuksen.
- Tavoitteena on, että **palvelumme ovat tarkoituksenmukaisia ja vastaavat asukkaittemme tarpeita.**
- Oikein ja ammattitaidolla toteutettu siivous ei ainoastaan edistä materiaalien kestävyyttä, vaan myös **ylläpitää kiinteistön arvoa pitkällä aikavälillä.**

Organisaatio



Henkilön Timo Karhunen alaiset (5)

 Lassi Liljeström Siivoustyönjohtaja, ostopa...	 Suvi Mänty Siivoustyönjohtaja	 Inka Heinonen Siivoustyönjohtaja
 Sanna Lakso Siivoustyönjohtaja	 Pirkko Karttunen Siivoustyönjohtaja	

Henkilön Madis Mogilevtsev alaiset (6)

 Jaana Lindqvist Siivoustyönjohtaja	 Anne-Mari Kivi Siivoustyönjohtaja	 Britta Eismann Siivoustyönjohtaja
 Anne Ahokas Siivoustyönjohtaja	 Teija Nerg-Lindfors Siivoustyönjohtaja, ostopa...	 Mirja Trähagen Siivoustyönjohtaja

- Työntekijät n.1 40 henkilöä
- Palveluntuottajat

Heka

MIKSI kehitämme

Lähtötilanteen selvittäminen - ymmärrys kehittämisen mahdollisuuksista:

Tavoitteena:

- **Asiakaslähtöinen ja tehokas siivouspalvelu.**
- **Palveluiden ja toimintojen tasalaatuisuus**
- **Henkilöstön osaamisen hyödyntäminen**
- **Ympäristö ja kustannukset huomioitava entistä paremmin**

Yhdenmukainen ja tehokas toiminta

Vastuullisuus

Kohtuuhintaisuus

Haluttu työpaikka

Tyytyväiset asiakkaat

Helsinki

Heka

24.4.2025

Satu Grönlund

Tutkiminen, Ideointi ja Kehittäminen, Pilotointi ja Oppiminen...

2024 kevät - Pohdimme tekemistämme, tavoitteita ja haasteita sekä aloimme kehittämään toimintaamme systemaattisin ja yhteisöllisin menetelmin.

- **Kehittämiskohteet:**

- **1. Oma palveluntuotanto** (palvelukuvaus, laatutasot ja –kriteerit lisäksi johtaminen, viestintä, osaaminen, ergonomia).
- **2. Ostopalvelut** uudet palvelusopimuksella kilpailutetut kohteet mm. elinkaarenhallinta (haltuunotto- ja luovutusprosessi, yhteistyö, johtaminen, raportointi, laatu)

- **Toteutimme syksyllä 2024 -2025 alkuvuonna pilotoinnin**

- (pääosassa oma palvelutuotanto)

- **Kokeilimme, keräsimme palautetta ja opimme:**

- Kehittämisen ja pilotoinnin aikana teimme laajalti laadullisia ja määrällisiä havaintoja joita analysoimme
- Menetelminä mm.: Haastattelut, lomakekyselyt, Benchmarking, työpajat, Laadunarvioinnit ja laatukävelyt.

- **Varmistimme toimivuuden:**

- Saimme palautetta käyttäjiltä ja muilta sidosryhmiltä
- Pilotoinnilla halusimme todentaa, että miten uusi menetelmä voi toimia käytännössä ja tuottaa halutut tulokset.
- Asiakkaiden edustus mukana; kuulluksi tuleminen kokemuksissa ja näkemyksissä

Mikä muuttuu

Ennen/ Nykyään

- Lukujärjestymäinen Hekan määrittelemä palvelukuvaus, kerrotaan minä päivänä tehdään mitäkin
- Pohjautuu tilakohtaisiin taajuuksiin
- Kerrotaan mitä ja millä työvälineellä tehdään mikäkin tila.
- Menetelmänä käsikäyttöiset työmenetelmät
- Ei oteta kantaa laatuun, miltä näyttää siivouksen jälkeen tai lopputuotokseen
- Ylläpitosiivous ja vuosittain kesäaikaan tehtävät peruspesut - Vahva vahaus kulttuuri

Suunta

- Laatuun ja laadun arviointiin pohjautuva palvelukuvaus, määritteet ja toimintaa ohjaavat kriteerit.
- Taajuudet annettu, palveluntuottaja antaa työsuunnitelman kohteeseen
- Lähtökohta, miltä tila näyttää kun se on siivottu määritetyillä taajuuksilla. Tilakohtaiset taajuudet, mutta huomioiden kohteiden ominaispiirteet ja esimerkiksi vuodenaika.
- Tilakohtaiset puhtaustasot
- Käytetään koneellisia lattianhoito menetelmiä siellä missä on mahdollisuus. Lisätty ns. säännöllisesti tehtäviä perusteellisempia siivoustöitä (jaksottaiset siivoustyöt). Lähtökohtaisesti vähennetään porrashuoneistojen taajuuksia ja tarkistuksien määrää siellä missä on mahdollista.
- Peruspesut tarpeellisemmin ja resurssiviisaammin
- Nykyaikaiset välineet ja menetelmät mahdollistavat puhdistusaineiden vähentäminen (kerran viikossa lattiat, ei puhdistusaineita lainkaan)
- Ympärivuotinen tasalaatuisuus ja puhtaustasojen ylläpitäminen
- **Yhteistyö: sopimuksen elinkaaren hallinta mm. haltuunotto-luovutosprosessi, laadunhallinta, raportointi, vastuunjako ja palvelutuotannon seuranta ja johtaminen**



1/2 Yhteenveto (Yhteenveto: Havainnoista, johtopäätelmistä sekä kehittämiskohteista)

Asiakaskeskeisyys ja laatu

- Menetelmämuutokset eivät heikennä palvelun lopputulosta

Tasalaatuisuus:

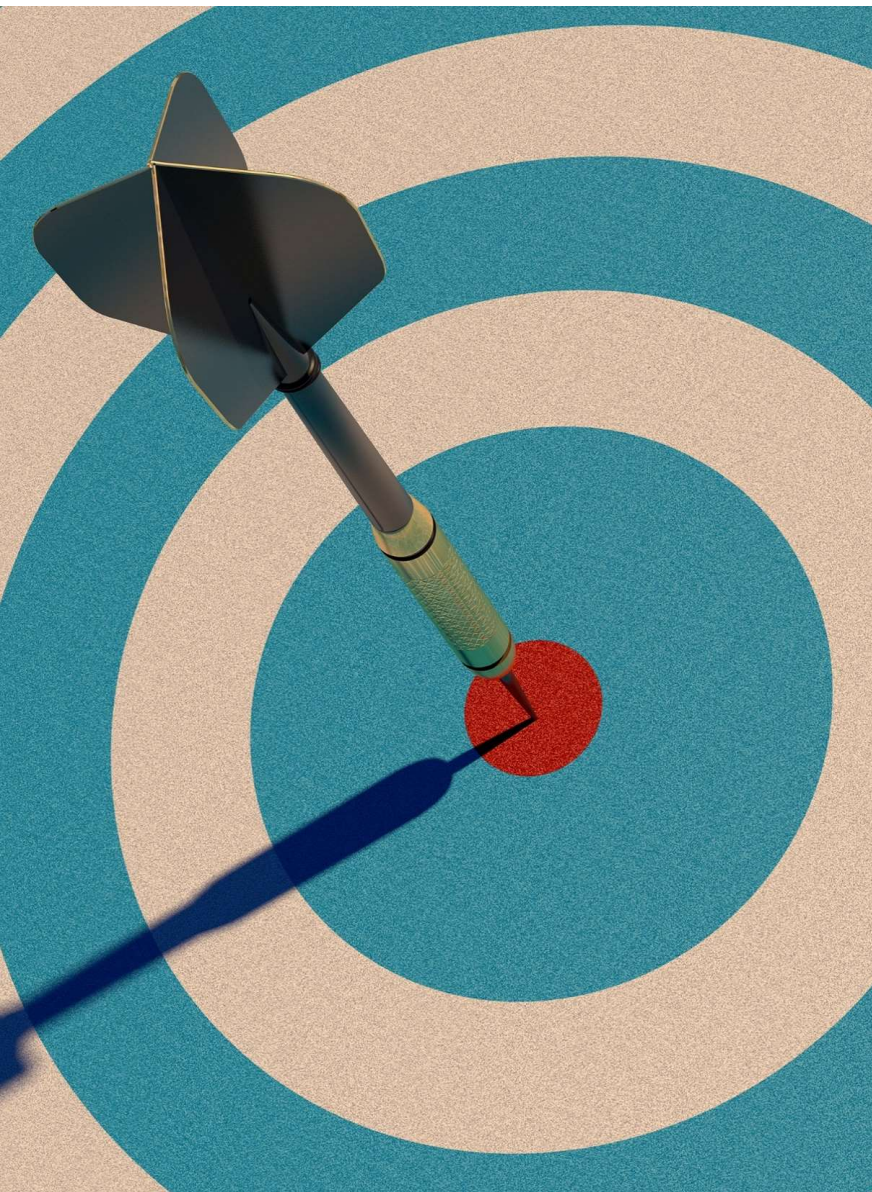
- Laatujärjestelmä ja numeraaliset mittarit ovat pakollista, jotta standardeja ja toimintaa voidaan ohjata johdonmukaisesti.
- Yhdenmukaisten laatunäkemyksien perusteella kyetään huomioimaan kohdekohtaiset eroavaisuudet ja tarpeet

Työntekijät ja osaaminen

- Koneellisten menetelmien käyttöönotto Hekassa uutta: vaatii uudenlaista osaamista

Johtaminen ja viestintä

- Selkeät tavoitteet, yhtenäiset toimintamallit ja mittarit ovat avainasemassa muutoksen toteutuksessa.



2/2 Yhteenveto **(Yhteenveto: Havainnoista, johtopäätelmistä sekä kehittämiskohteista)**

Kustannustehokkuus

- Uudella toimintamallilla kilpailutetut palvelut ovat hankintahinnaltaan edullisempia
- siirryttäessä koneellisiin menetelmiin peruspesuja voidaan ostaa vähemmän

Ympäristö- ja resurssiviisaus

- **Kemikaalien käyttö:**
- Vahan ja muiden kuormittavien aineiden tarve vähenee, ja joissain kohteissa ne voidaan jättää pois kokonaan.
- Porrashuoneiden siivous voidaan toteuttaa kerran viikossa pelkästään vedellä ilman kemikaaleja.
- **Vedenkulutus:**
- Uusien välineiden ansiosta vedenkulutus vähenee merkittävästi.
- **Resurssiviisaus:**
- Prosessien optimointi parantaa tehokkuutta, vähentää ympäristökuormitusta ja säästää kustannuksia

Seuraavaksi: Hankittavat palvelut ("ostopalvelut") - Uuteen palvelukuvaukseen pohjautuva toiminta

Uudella palvelukuvauksella kilpailutettujen palveluiden eteneminen:

- Alku syksystä 2024 vuodenvaihteessa 2025 kilpailutetut alueet ja kaupunginosat palvelunpiiriin 2025/ 2026 aikana sekä loput sopimukset, sopimusaikojen erääntyessä lähivuosina/ neuvottelut muutoksesta.

Kaupunginosa	Palvelunaloituksen ajankohta
Laajasalo Kumpula Kansanasunnot Vallila	11/2024 03 /2025 03/2025 11 /2025
Kontula Vesala Myllypuro Siilitie	03/2025 03/2025 03/2025 03/2025
Roihuvuori	05/2025
Malmi Pihlajisto Suutarila Jakomäki	05/2025 ja 01/2026 01/2026 05/2025 05/2025
Malminkartano Kannelmäki Haaga Maunula	11/2025 05/2025 11/2025 11/2025

Seuraavaksi: Omapalvelun tuotanto - Pilotoinnista konseptiksi

Seuraavat askeleet:

- Pilotointivaiheen palautteiden hyödyntäminen toimintamallin ja konseptin käyttöönotossa
- Henkilöstön kokemusten ja näkemysten tukeminen
- Toimenpide/ käyttöönotto suunnitelma
- Tarkennettu aikataulu projektille

Uuden toimintamallin käyttöönotto:

- Tavoitteena on, että uusi palvelumalli on käyttövalmiina vuonna 2025.

Laadunhallintajärjestelmä:

- Olennainen tasalaatuisen toimintamallin seurannassa
- Yhteistyötä tehty viiden palveluntuottajan kanssa, joista kolmen palveluratkaisun testaaminen käytännössä.
- Seuraavana vaiheena täsmennetään tavoitteet ja pienhankintojen kilpailutus.



