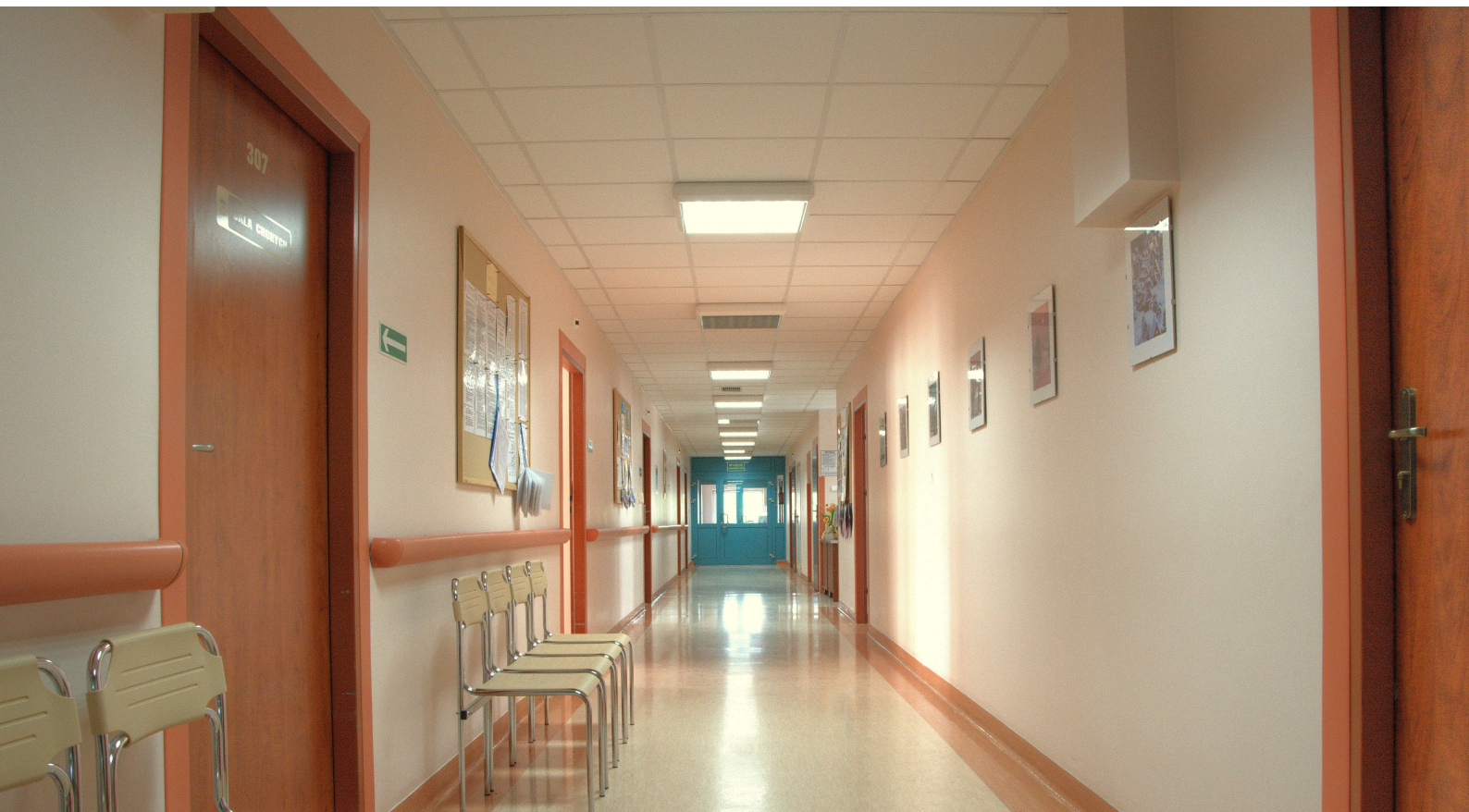


Palvelukuvaus Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy:n tuottamista

# PUHTAUSPALVELUISTA

Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymälle



**VUOSI 2021**  
**TOIMITILAT JA TEKNINEN HUOLTO**

## Sisällysluettelo

<b>YLEISTÄ.....</b>	<b>2</b>
Termien määrittely.....	2
Muutokset palvelun tuottamisessa .....	2
Palautteen antaminen .....	2
Asiakaslehti .....	2
Laadun seuranta .....	2
Henkilökunnan ruokailu .....	3
<b>PUHTAUSPALVELUT .....</b>	<b>4</b>
Puhtauspalvelun tavoite .....	4
Puhtauspalveluiden sisältö.....	4
Ylläpitosiivous.....	4
Jaksottainen siivous .....	5
Perussiivous .....	5
Siivottavat tilat ja siivoustaajuudet.....	6
Palveluun kuuluvat muut tehtävät .....	6
Lisäpalvelut .....	6
Laskutus .....	6



## YLEISTÄ

Tässä palvelukuvauksessa kuvataan TOIMITILOJEN JA TEKNISEN HUOLLON puhtauspalveluiden toteutus ja Tilaajan ja Palveluntuottajan työn rajapinnat.

### Termien määrittely

Tilaaja – sopimusasiakas

Palveluntuottaja – Sastamalan Ruoka ja Puhtauspalvelut Oy, tekstissä käytetään myös nimikettä Servi

Asiakas – potilasasiakas / loppuasiakas

### Muutokset palvelun tuottamisessa

Palvelukuvaus päivitetään kalenterivuositain. Marraskuun aikana kirjataan palvelukuvaukseen vuoden aikana palvelussa toteutuneet muutokset.

Vuoden aikana toiminnoissa tapahtuvat muutokset voidaan tehdä Tilaajan ja Palveluntuottajan yhteisestä sopimuksesta. Tilaajan on ilmoitettava muutoksesta vähintään kahta kuukautta aikaisemmin. Muutokset huomioidaan niiden voimaan tultua laskutuksessa.

### Palautteen antaminen

Tilaajan edustajat voivat antaa palautetta Palveluntuottajan palautejärjestelmään:

---

[www.servi.fi](http://www.servi.fi) / ota yhteyttä

---

Palautteen hyödyntämisen ja kehittämisen kannalta on toivottavaa, että palautteet annetaan nimellisenä, jolloin tarvittaessa saadaan lisäselvitystä palautteen antajalta. Palautteet käsitellään heti niiden tultua, ja palautteenantajalle annetaan vastaus yleensä 1-2 työpäivän aikana ja selvitystä vaativatkin palautteet viiden työpäivän aikana.

Palautetta voi aina antaa myös kaikille Servin työntekijöille, esimiehille, asiantuntijoille tai päälliköille sähköpostin välityksellä, puhelimitse, palaverissa ja arkipäivän kohtaamisissa.

Mikään palaute ei ole turhaa. Palautetta on hyvä antaa niin hyvistä kuin huonoista havaituista asioista.

Asiakaspalautteiden käsittelystä vastaa palvelupäällikkö.

### Asiakaslehti

Servi toimittaa neljä kertaa vuodessa ilmestyvää asiakaslehteä, jonka voi lukea: [www.servi.fi](http://www.servi.fi) / yritys.

### Laadun seuranta

Asiakastyytyväisyyttä arvioidaan joka toinen vuosi suoritettavilla asiakastyytyväisyyskyselyillä, asiakaspalautteilla ja säännöllisten yhteistyötapaamisten avulla.

Palveluntuottajalla on ISO 9001:2015 laatujärjestelmä, joka ohjaa palveluntuottajan tekemään omia auditointeja. Kaikki kohteet auditoidaan kolmen vuoden välein.



## Henkilökunnan ruokailu

Tilaaajan henkilöstö voi ruokailla Hopunkallion ravintolassa maanantaista sunnuntaihin. Tarjolla on lämmin lounas, keittoruoka (arkisin) tai salaattibuffet. Linjastossa on tarjolla päivittäin gluteeniton vaihtoehto. Muut ruokavaliot tulee tilata etukäteen edellisenä päivänä.

Päivän ruokalista löytyy intranetistä [www.servi.fi](http://www.servi.fi) / ruokapalvelut.





## PUHTAUSPALVELUT

Sopimus sisältää puhtauspalvelut Tays Sastamlassa:

- *Toimitilat (kp)*
- *Teknisen huollon tilat*

### Puhtauspalvelun tavoite

Palvelulla varmistetaan Tilaajan toimipisteiden terveellisyys, turvallisuus ja hygieenisyys. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että puhtauspalvelut tuotetaan Tilaajan päivittäiset prosessit ja toimintaympäristö huomioiden sekä täyttäen hyvän ja ystävällisen asiakaspalvelun tunnusmerkit.

Puhtauspalvelut toteutetaan ammattitaidolla asianmukaisilla aineilla, laitteilla ja koneilla.

### Puhtauspalveluiden sisältö

Sopimus sisältää päivittäisen / viikoittaisen ja jaksoittaisen ylläpitosiivouksen ja suunnitelmallisen vuosittaisen perussiivouksen. Tilaajalla on lisäksi mahdollisuus tilata lisäpalveluita erillistä veloitusta vastaan. Palveluun sisältyy Palveluntuottajan tarvitsemat aineet, välineet, laitteet ja koneet. Palveluntuottaja voi hankkia Tilaajan laskuun tämän tarvitsemia tuotteita.

### Ylläpitosiivous

Ylläpitosiivous on säännöllistä päivittäin, viikoittain ja / tai kuukausittain tapahtuvaa puhtaanapitoa huomioiden tilojen käyttöaste ja tarkoitus. Siivoustaajuuksista sovitaan Tilaajan ja Palveluntuottajan kesken.

**Palvelu sisältää seuraavat ylläpitosiivoustehtävät:**

#### Tasopinnat

- 180 cm korkeudella olevien vapaiden tasopintojen puhdistamine, kuten kalusteet ja ikkunalaudat
- yli 180 cm olevien yläpölyt vapailta tasopinnoilta

#### Laitteet

- laitteiden ulkopintojen ja päällisten puhdistus, esim. TV:t, atk-laitteet, tulostimet ja kopiokoneet, dvd laitteet ja ed. mainittujen telineet

#### Pystysuorat pinnat (esim. seinät, ovet, lasi- ja peilipinnat, väliseinät, sermit)

- likaantuneet kohdat ovista ja niiden pielistä
- kosketuspinnat, kuten valokatkaisijat, kaiteet
- lasi- ja peilipinnat
- tahrojen poisto seinä- ja patteripinnoilta

#### Kalusteet

- jääkaappien ulkopinnat
- likaantuneet kohdat kaapistojen ovista
- kalusteiden lasipintojen ulkopuolelta esim. lasivitriinit
- kovapintaiset tuolit
- tekstiilipintaiset tuolit (ei pesua)
- pesualtaat ympäristöineen (seinä, peli, pesualtaan alaosa)
- taulujen kehykset
- toimistotarvikkeet, kuten nitoja, rei'ittäjä, EI henkilökohtaisia esineitä
- roska-astiat
- wc- ja suihkutilojen kalusteet

#### Lattiat

- lattiapinnat käsi- ja konemenetelmin
- lattiakaivot



### Annostelijat

- paperi- ja saippua-annostelijoiden puhdistaminen ja täyttö

### Jätehuolto

- sekajäte roska-astioiden tyhjennys ja jätessäkkien kuljetus niille osoitettuun paikkaan kiinteistössä
- tauko- ja kahvihuoneista biojäteastian tyhjennys siivouksen yhteydessä ja bioroskien kuljetus niille osoitettuun paikkaan kiinteistössä

## Jaksottainen siivous

Jaksoittaisella siivouksella tarkoitetaan ylläpitosiivousta harvemmin (1 x kk – 2 x vuodessa), mutta säännöllisesti tehtävillä siivouksilla. Esimerkiksi vapaiden ylätasojen puhdistaminen voi olla kerran kuukaudessa tapahtuvaa jaksottaista työtä.

### Palvelusopimukseen kuuluvat harvemmin tehtävät jaksotyöt:

- ilmastointiventtiilin ulkopintojen puhdistaminen

## Perussiivous

Perussiivous on harvoin (1 x vuodessa tai harvemmin) ja perusteellisesti suoritettua siivousta ja tarvittaessa suojausta, jolla palautetaan haluttu siisteystaso. Toimipisteiden perussiivoukset voidaan suorittaa Tilaajan toiminnan sulkuaikoina tai normaalin toiminnan ohella. Perussiivoukset suoritetaan vuosittain Palveluntuottajan suunnitelman mukaisesti.

Ennen sovittua perussiivousta Tilaaja tyhjentää kaappien ylätasot ja tasopinnot, sekä tyhjentää lattioilta perussiivousta haittaavat, ylimääräiset tavarat. Lattioiden peruspesu tehdään pääsääntöisesti yhdistelmäkoneella kauttaaltaan siirtäen pois kevyet kalusteet pesualueelta.

Ikkunat pestään pääsääntöisesti kerran vuodessa. Tilaaja vastaa tarvittavien korkeiden tikkaiden, telineiden tai nostureiden hankintakustannuksista ikkunoiden tai muiden korkeiden tilojen perussiivouksessa. Palveluntuottaja vastaa hankinnasta.

Tilaajan vastuulla on, että ikkunalle on esteetön pääsy ja mm. tietokoneet ja pöydällä olevat muut tavarat on poistettu pöydiltä sovittuna ajankohtana.

Palveluntuottaja suosittelee vähintään joka toinen vuosi verhojen pesua hyvän sisäilman laadun takaamiseksi. Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat aikatauluista ja toteutuksesta yhteistyössä. Verhojen pesettäminen ei kuulu palvelusopimukseen, mutta se voidaan tilata Palveluntuottajalta lisäpalveluna.

### Palvelusopimukseen kuuluvat perussiivoustyöt:

- kalusteet kauttaaltaan, esim. tuolit, pöydät (ei tekstiilituolien pesu)
- ovet, ovenpielet ja välilasisit
- yli 180 cm korkeudessa olevat vapaat tasot, putkistot ja kattovalaisimet, hankalasti puhdistettavat kohteet sovitaan erikseen
- patterit
- seinät
- sisäkatot
- wc-, pesuhuone- ja pukuhuonetilat kauttaaltaan
- sisäänkäynnit / tuulikaapit, lasipinnat (alle 250 cm)
- ikkunat ja sälekaihtimet vuosittain tai harvemmin
- lattiat valmistajan ohjeiden mukaan



## Siivottavat tilat ja siivoustaajuudet

• WC- tilat	1-5 x vko
• toimistot	1 x vko
• henkilökunnan taukotila	1 - 5 x vko
• käytävät, aulat, portaat, hissit	1 - 5 x vko
• henkilökunnan pukuhuoneet	2 x vko
• toimistot ja kokoushuoneet	1 x vko
• varastot	1 x vko-1 x kk

## Palveluun kuuluvat muut tehtävät

- Palveluntuottaja tiedottaa nestesaippua- ja saniteettipaperitarpeesta Tilaajaa, joka tilaa ja maksaa tuotteet. Palveluntuottaja puhdistaa ja täyttää annostelijat.
- Palveluntuottaja puhdistaa / sulattaa jääkaapin ja pakastimen kaksi kertaa vuodessa.
- Palveluntuottaja tiedottaa havaitsemistaan korjaustarpeista Tilaajalle. Tilaaja tekee korjauspyynnöt kiinteistöhuoltoon.

## Lisäpalvelut

Palveluntuottaja voi hankkia palvelusopimuksen kuulumattomia lisäpalveluita. Lisäpalvelua voi olla mm.:

- Verhojen alas ottaminen, sovittuun pesulaan lähettäminen ja paikalleen laittaminen
- Tietokoneiden näppäimistöjen puhdistaminen
- Tekstiilikalusteiden pesu

Palvelu voi olla kerran tehtyä tai siitä voidaan tehdä toistuva palvelumuoto. Lisäpalveluiden tarpeesta tulee sopia erikseen Tilaajan yhteyshenkilön kanssa kahta viikkoa ennen tapahtumaa ja ne laskutetaan erikseen. Äkillisissä tilanteissa lisäpalvelun tuottamisesta sovitaan tapauskohtaisesti.

## Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa Tilaajaa kuukausittain jälkikäteen vuosittain tehtävän palvelutilauksen perusteella huomioiden vuoden aikana tapahtuvat muutokset puhtauspalveluiden tuottamisessa. Laskutus tapahtuu tasalaskutuksena 12:lle kuukaudelle. Muutoksista tulee ilmoittaa kahta (2) kuukautta aikaisemmin keskitetysti alueen palveluesimiehelle ja palvelupäällikölle.

