

Coor Service Management Oy

# **Oma- valvonta- suunnitelma**

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan oma-  
valvonta

Markus Rekola

29.4.2026

## Sisällys

Sisällys .....	1
1. Yleiset tiedot palveluntuottajasta .....	2
2. Toimintaedellytykset .....	2
3. Laadunvalvonta .....	3
4. Asiakaspalautteen huomiointi palveluntoimituksessa .....	5
5. Jatkuva parantaminen.....	5
6. Turvallisuus.....	5
7. Suunnitelman ylläpito ja tiedottaminen.....	6

## 1. Yleiset tiedot palveluntuottajasta

- Palveluntuottajan nimi: Coor Service Management Oy
- Y-tunnus: 1597866-9
- Toimintayksikön nimi ja palvelupiste: Coor Service Management Oy, Linnoitustie 6, 02600 Espoo (Pääkonttori)
- Vastaava johtaja: Katarina Andersson
- Laatimispäivämäärä: 10.4.2025
- Viimeisin päivitys: 29.4.2026

## 2. Toimintaedellytykset

- Henkilöstö
  - Yrityksellä on siivoushenkilöstö, jolla on kokemusta ja koulutusta puhtaanapidon tehtävistä sosiaali- ja terveydenhuollon ympäristössä.
  - Kaikki työntekijät ovat perehdytetty toimipaikkakohtaisiin hygieniavaatimuksiin ja infektioTORjuntaan.
  - Käytössä on henkilöstön työvuorosunnittelu ja työajanseuranta järjestelmän kautta.
  - Henkilöstön osaamisen varmistaminen
    - Jatkuva täydennyskoulutus ja perehdytys uusille työntekijöille.
    - Työnohjaus ja säännölliset kehityskeskustelut.
- Tilat ja välineet
  - Käytössä ovat erilliset siivousvälineet eri tilatyypeille (esim. vastaanottotilat, odotustilat, wc-tilat, toimenpidetilat).
  - Välineet puhdistetaan ja huolletaan päivittäin.
  - Siivousvaunut ja -tarvikkeet säilytetään erillisessä varastotilassa terveyskeskuksen sisällä.

### 3. Laadunvalvonta

Säännöllinen laadunseuranta on tärkeää sujuvan palvelutuotannon ylläpitämiseksi ja poikkeamien välttämiseksi. Laadunseuranta on myös tärkeää, jotta asiakas ja toimittaja voivat yhteisymmärryksessä todeta tilanteen ja olla samaa mieltä sopimuksenmukaisesta, hyväksyttävästä tasosta.

#### SIIVOUKSEN LAADUNVALVONNAN JA ARVIOINNIN PERUSSÄÄNNÖT

- Siivouksen laadunarvioinnissa on useita perussääntöjä
  - Vain sopimuksen sisältämät asiat on tarkistettava.
  - Jokaista huonetyyppiä kohti on 4 tarkastettavaa kohdetta: lattiat, seinät, kalusteet, muut
  - Kohderyhmien poikkeavuudet on tarkastettava: roskat, irttonainen lika, pöly, tahrat ja pintalika sekä palvelujen toteuttaminen (esim. tyhjennys ja täyttö)
  - Tarkastus on suoritettava välittömästi siivouksen jälkeen, jos tämä on mahdollista. Jos tarkastusta ei tehdä heti siivouksen jälkeen, tämä on otettava huomioon arvioinneissa.
  - Arvioinnit tehdään ensisijaisesti vapailla ja helposti saavutettavilla pinnoilla. Erityistä huomiota kiinnitetään siihen, onko vaikeasti saavutettavissa olevilla pinnoilla epäpuhtauksia ja mikä on tilojen siivottavuus.
  - Tarkastusten yhteydessä on tarkastettava mahdollisimman monet huonetyypit, erityisesti asukasalueet, wc:t, keittiöt ja oleskelutilat.
  - On suotavaa lisätä useita saman kohderyhmän huonetyyppejä tarkastukseen.
  - Tarkastusten yhteydessä on huomioitava kausiluontoisen siivouksen tarve suunnitellun siivouksen lisäksi.
  - Coorin tehtävänä on ilmoittaa asiakkaalle tarkastusten ajankohdasta, jotta asiakkaalla on mahdollisuus osallistua tarkastukseen.
- Tarkastettavat kohteet

Kohteet	Yksityiskohdat
Lattia	Lattiapinnat, kynnykset, jalkalistat, lattiakaivot, sisäänkäyntimatot, kumimatot.
Kalusteet	Tasojen, hyllyjen, pöytien, kaappien, pesualtaiden ja liesien vapaat vaakapinnat. Saatavilla olevilta osilta (alle 1,8 metrin korkeudelta) myös patterit, hattuhyllyt, lamput, tuolit, pehmustetut huonekalut, saniteettikalusteet, kahvinkeitin, kopiokoneet, annostelijat, ovenkahvat, katkaisijat ja jäteastiat.
Seinät	Valkotaulut, peilit, kaiteet, seinään kiinnitetyt putket, ovet, kahvat, katkaisijat, pistorasiat, listat, paneelit, lasiseinäkkeet, lasiseinät, ovilasit.
Muut	Tarvike täydennykset, roska-astioiden tyhjennys

Tarkastettavien kohteiden yksityiskohdat saattavat vaihdella eri huonetyyppien välillä.

- Laadun pisteytys  
Yhteinen arviointi ja pisteytys tapahtuu 3-portaisen asteikon mukaisesti seuraavasti:

Arvosana	Arvosanan kuvaus	
3	Hyväksytty sopimuksen mukaan	Arvosana annetaan, kun huonetyypeissä ja tarkastettavissa kohteissa ei ole merkittäviä poikkeamia. Huonetyyppien käyttötapa otetaan arvioinnissa huomioon.
2	Hyväksytty sopimuksen mukaan huomautuksella	Arvosana annetaan, jos tarkastettavia kohteita ei ole voitu siivota kokonaan esteiden vuoksi tai jos ne on siivottu, mutta tietyt yksityiskohdat ovat jääneet huomiotta. Huomautukseen on liitettävä kommentti tai valokuvia (jos kuvia saa ottaa).
1	Ei hyväksytty	Arvosana annetaan, jos tarkastettavissa kohteissa on vakavia puutteita tai jos kohteet on ohitettu kokonaan. (ei päde siinä tapauksessa, jos siivousta ei ole voitu suorittaa siivouksen ajankohtana)

Kolmeportaista asteikkoa käyttämällä saavutetaan dynaamisempi tilasto, ja sen avulla Coor ja Asiakas voivat yhdessä pyrkiä toteuttamaan parannuksia ja kiinnittää huomiota myös pieniin yksityiskohtiin.

Jos arvosanoista ollaan eri mieltä, asiasta on keskusteltava, kunnes päästään yhteisymmärrykseen.

- Huoneen arviointilaskelma
  - Esimerkkilaskelma palveluntuotannon arvioinnista:

	Min														Max
Muut	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3
Lattia	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3
Pystypinnat	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3
Kalusteet	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3
Tulos	4	5	6	6	6	7	7	8	8	9	9	10	10	11	12

- Jokaisessa huoneessa voi olla enemmän yhdistelmiä kuin yllä olevassa taulukossa, mutta tulos on aina välillä 4-12. Huone hyväksytään, jos huoneen kokonaispistemäärä on 9 (75%), 10 (83%), 11 (92%) tai 12 (100 %).
- Arvioinnin tuloksen laskeminen
  - Arvioinnin tulos lasketaan jakamalla saavutetut pisteet maksimipistemäärällä.

- Arvioinnin tulos prosentteina on ilmoitettu selkeästi raportin etusivulla. Jos arvioinnin kokonaispistemäärä ylittää 80%, se katsotaan kokonaisuudessaan hyväksytyksi.
- Seuranta ja toimintasuunnitelma
  - Huoneet, jotka eivät saa hyväksytyä tulosta tarkastuksesta, on korjattava seuraavalla siivouskerralla.
  - Jos tarkastuksen kokonaisprosenttiosuus on alle 80%, sitä ei arvioida hyväksytyksi.
  - Jos tarkastusta ei hyväksytä, toimenpiteet on suoritettava ja uusintatarkastus suoritettava 5 työpäivän kuluessa.
  - Jos tarkastus tehdään uudelleen, ei-hyväksytyt huonetyypit on tarkastettava uudelleen kokonaisuudessaan ja tehtävä uusi arviointi.
  - Jos hyväksytyä tulosta ei saavuteta toteutetuista toimenpiteistä huolimatta, toimintasuunnitelma on laadittava välittömästi ja esitettävä asiakkaalle.

## 4. Asiakaspalautteen huomiointi palveluntoimituksessa

- Asiakkaiden ja potilaiden osallistuminen
  - Asiakkaille ja omaisille tarjotaan mahdollisuus antaa palautetta suullisesti, kirjallisesti ja sähköisesti.
  - Palautteet käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa.

## 5. Jatkuva parantaminen

- Sisäiset parannukset
  - Sisäisillä parannuksilla pyritään kehittämään omaa toimintaamme entisestään. Tämä tarkoittaa jatkuvaa prosessien ja toimintatapojen optimointia, jotta voimme tarjota entistä parempia palveluita.
- Asiakasparannukset
  - Asiakasparannukset tarkoittavat palveluntoimitukseen tehtäviä pieniä ja suuria parannuksia, jotka luovat asiakkaalle lisäarvoa. Näitä parannuksia voivat olla esimerkiksi:
    - Asiakkaan arjen helpottaminen
    - Laatukokemuksen parantaminen
    - Asiakkaan tavoitteiden edistäminen (tuottavuuden lisääminen, luonnonvarojen käytön vähentäminen, tuotannon ympäristömyötävyyden parantaminen jne.)
    - Taloudellisten säästöjen tuominen

## 6. Turvallisuus

- Esihenkilötyö ja viestintä
  - Jokainen coorilainen käy työturvallisuusperehdytyksen, jota täydentää verkkokurssit sekä työhönopastus kohteessa.
  - Tarjoamme esihenkilöille kohdennettuja työturvallisuuskoulutuksia.
  - Käsittelemme kuukausittaisissa turvavarteissa ajankohtaisia aiheita, kuten liukastumisia talvella.
- Yhteistyö ja verkostot

- Osallistamme asiakkaamme turvallisuuden kehittämiseen mm. turvallisuuskävelyin.
  - Vaikutamme alan turvallisuuskehitykseen Nolla tapaturmaa – verkostossa.
  - Johdamme turvallisuutta konserni- ja maatasolla työturvallisuuden johtoryhmissä.
- Selkeät prosessit ja ohjeet
  - Arvioimme riskit kohdekohtaisesti aloitusvaiheessa ja toiminnan muuttuessa oleellisesti sekä valikoiduille koneille ja laitteille.
  - Tuotimme työturvallisuusoppaan useilla eri kielillä ja jaoimme sen koko henkilöstölle.
  - Tutkimme kaikki tapahtuneet tapaturmat, läheltä piti -tilanteet ja turvallisuushavainnot.
    - Työturvallisuuspoikkeama – Coorin henkilöstön, vuokratyövoiman ja alihankkijoiden tapaturmat ja vaaratilanteet. Turvallisuuspoikkeamien tilastoinnin ja raportoinnin tarkoituksena on tuottaa tietoa erilaisista turvallisuutta uhkaavista tapahtumista ja auttaa oppimaan niistä. Saatava tieto auttaa ymmärtämään tapahtumien ja niiden taustalla olevia tekijöitä ja kuinka niitä voidaan ennalta ehkäistä. Turvallisuuspoikkeamien raportointi auttaa myös ymmärtämään ja ylläpitämään tietoisuutta toimintaamme liittyvistä riskeistä.
    -
- Tunnuslukujen seuranta
  - Raportoimme ja analysoimme kaikki haitta- ja vaaratekijät, jotka ovat johtaneet tai voivat johtaa henkilövahinkoihin. Näin opimme virheistä ja ryhdymme tarvittaessa toimenpiteisiin.
  - Seuraamme aktiivisesti tunnuslukuja, kuten turvallisuushavaintojen, läheltä piti -tilanteiden, tapaturmien ja poissaoloon johtaneiden tapaturmien määrää.

## 7. Suunnitelman ylläpito ja tiedottaminen

- Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa olennaisesti.
- Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa ja pyydettyessä saatavilla sähköisessä muodossa.
- Henkilöstö perehdytetään suunnitelmaan säännöllisesti.