

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Puhtauspalvelut

8.6.2023

Yleistä kyselystä

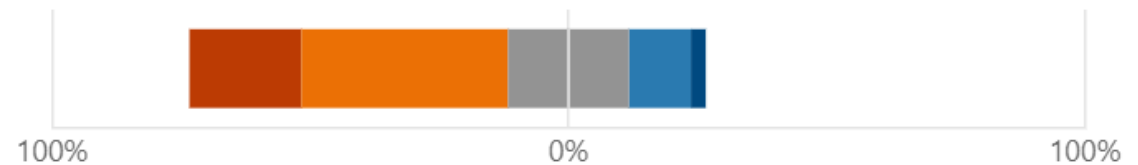
- Vastausaika 6.3 – 20.3.2023
- Lähetetty 1216 Kirkkonummen kunnan henkilöstölle, Vastaukset suomeksi tai ruotsiksi
- Vastauksia 350 (309)
- Ostopalvelukohteiden vastaukset 111
31,7% (21,7%)
- Oman palvelun kohteet 239 (68,3%)
- Vastaukset nimettömänä mutta kohdekohtaisia
- Vastausten jakautuminen:
 - Peruskoulut ja lukiot 139 kpl (39,7%)
 - Päiväkodit 99 kpl (28,3%)
 - Muut 112 kpl (32,0%)

Yleistä kyselystä (kaikki vastaukset)

9. Kuinka tyytyväinen olet Kirkkonummen kunnan puhtauspalveluiden toteuttamiseen?

[Lisätietoja](#)

■ 5 erittäin tyytyväinen ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 en lainkaan tyytyväinen



Ostopalvelut 2,9 (2,9)

Omat palvelut 4,0 (4,0)



Päiväkotien keskiarvot

Omassa siivouksessa olevat: 3,9 (4,0)

Ostopalvelukohteet: 2,8 (2,9)

Huomioita ostopalvelukohteista:

- Huonot tulokset kolmesta päiväkodista, ka 1,9 – 2,5
- Kolmesta päiväkodista ei yhtään vastausta

Muita keskiarvoja

Omassa siivouksessa:

Koulut: 3,8 (3,9)

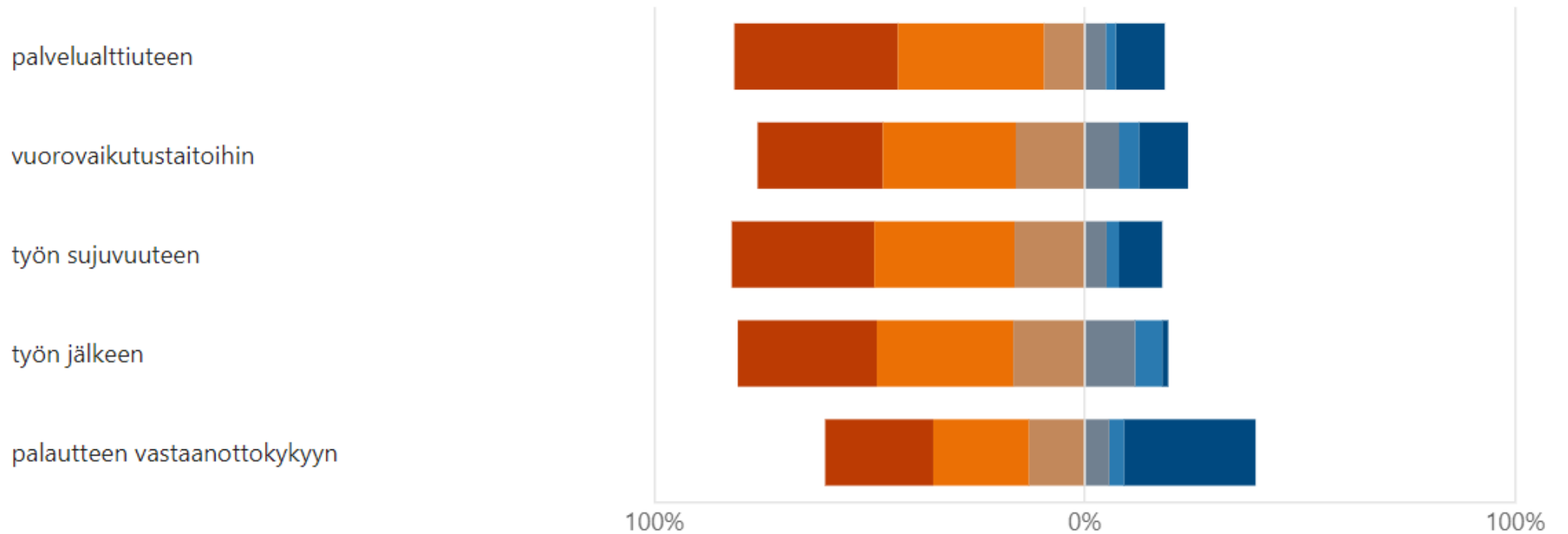
Muut: 4,3 (toimistot, kirjasto)

Ostopalvelukohteissa:

- Muut: 3,2 (3,4)
kansalaisopiston tilat, varikot,
kirjastot, nuorisotoimentilat**

Kokemus laitoshuoltajan/siivoojan, keskiarvot

5 erittäin tyytyväinen 4 3 2 1 en lainkaan tyytyväinen 0 en osaa sanoa



Oletko joskus ollut yhteydessä kunnan työnjohtoon? (kaikki vastaukset)

4. Oletko joskus ollut yhteydessä Kirkkonummen kunnan työnjohtoon (palvelujohtaja, palveluesimies, palveluohjaaja)?

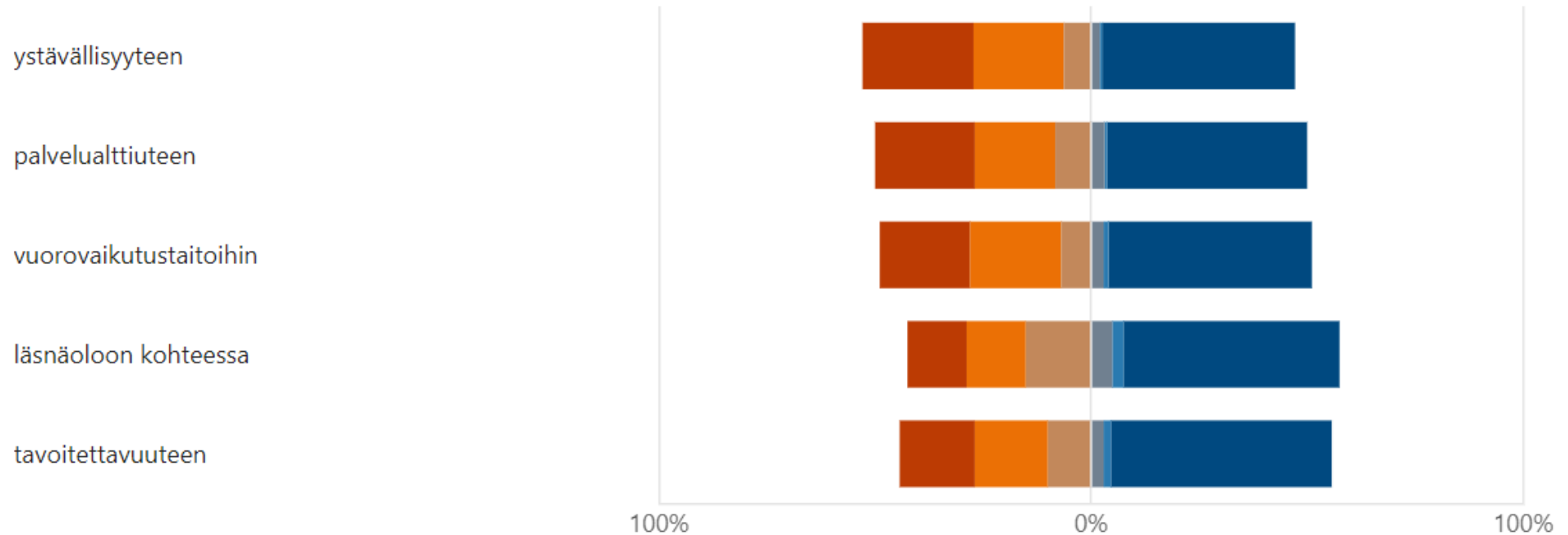
[Lisätietoja](#)

 Kyllä	110
 En	240



Kokemus kunnan työnjohdon (kaikki vastaukset)

■ 5 erittäin tyytyväinen ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 en lainkaan tyytyväinen ■ 0 en osaa sanoa

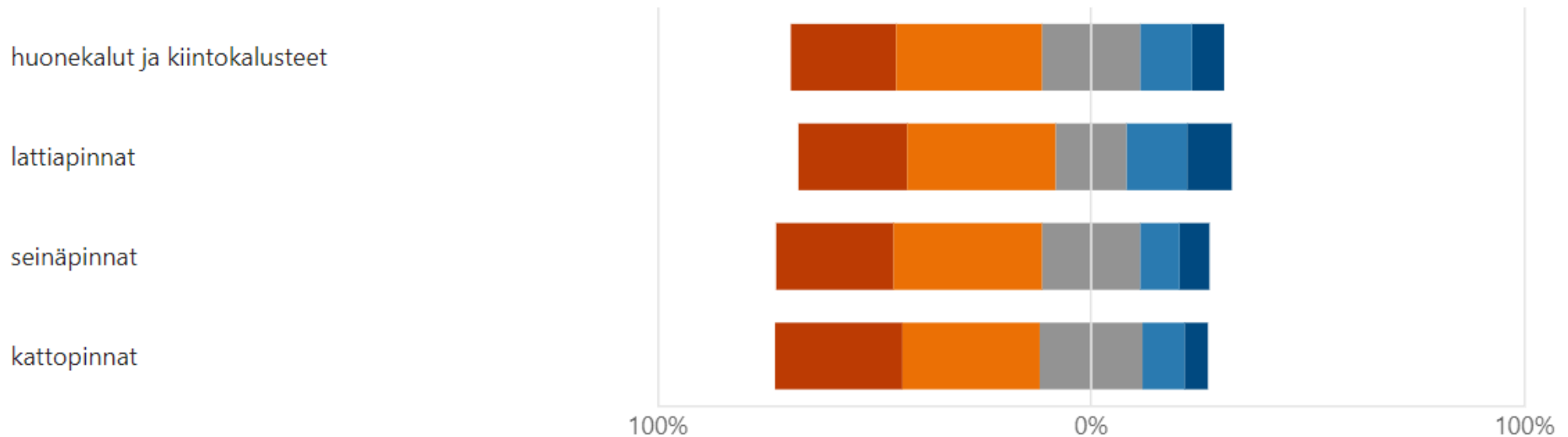


Puhtauden toteutuminen eri pinnoilla (kaikki vastaukset)

7. Arvioi puhtauden toteutumista. Kuinka tyytyväinen olet eri pintojen puhtauteen ja siisteyteen:

[Lisätietoja](#)

■ 5 erittäin tyytyväinen ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 en lainkaan tyytyväinen



Kehitettäviä osa-alueita ostopalvelukohteissa vastaajien mukaan:

- Perekdytys ja töiden valvonta / sijaistaminen / tasalaatu
 - Vuorovaikutus/kommunikointi haastavaa iltasiivouksesta johtuen/ monikulttuurinen työyhteisö
 - Toivotaan pysyviä siivoojia -> vaihtuvuuden minimointi
 - Sopimuksen sisältöä ja siivousrytmitystä ei tunneta (tehtävät)
 - Huolellisempaa jälkeä, laatu vaihtelee
- * siivottavuus: pölyisyyttä, kalustusaste monessa kohteessa korkea

Kehitettäviä osa-alueita ostopalvelukohteissa vastaajien mukaan:

- Mattojen imurointia (päiväkodit)
- Roska-astioita jätetty tyhjentämättä
- Jätteiden tyhjennys lajitteluohjeiden mukaan
- Käsipapereita ei ole täydennetty annostelijoihin/annostelija väärin täytetty, ei ilmoitettu tilauksista ajoissa
- Ruokailutilojen lattiat, pöydät ja tuolit tahraisia (päiväkodit)
- Wc-tilojen siivoukseen toivotaan parannusta
- Työrytmitys
- Lattiapinnat

Toimenpiteet ostopalvelukohteiden sopimuksen mukaisen toiminnan varmistamiseksi

1. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten läpikäyminen palveluliikkeiden ja kunnan työjohtoon kanssa -> TEHTY
2. Asiakasyhteistyön lisääminen -> yhteiset kokoukset, johon osallistuu asiakkaan yhteyshenkilö(t), kunnan puhtauspalvelujen edustajat sekä palveluliikkeen edustajat = yhteinen ymmärrys esim. laadusta lisääntyy -> TEHTY 1-4 x vuosi
3. Laadunvalvonnan lisääminen ongelmakohteissa -> kunnan puhtauspalvelut seuraa aluksi laatua 1 x vko ja tilanteen parantuessa 1 x kk. Laadunseuranta dokumentoidaan ja puutteet reklamoidaan palveluliikkeelle -> TEHTY, lisäksi yhteistyökokouksia lisätty
4. Sopimuksen mukaiset sanktiot otetaan käyttöön: hyvitysmaksut ja sopimussakot -> TEHTY

Toimenpiteet ostopalvelukohteiden sopimuksen mukaisen toiminnan varmistamiseksi

5. Kaikkiin kohteisiin tehdään kunnan puolesta siivoustyön mitoitus tarvittavien resurssien selvittämiseksi -> TEHTY ja tarvittavat resurssit selvillä
6. Asiakkaiden toiveet työn suorittamisen aikatauluista huomioidaan mahdollisuuksien mukaan -> OSIN TEHTY, ei aina mahdollista ja toiveet ristiriitaisia
7. Palauteprosessi selvennetään asiakkaille -> TEHTY
8. Palvelupyynnöt Granlund Manageriin -> tieto menee myös palveluliikkeiden työnjohdolle -> TEHTY
9. Palveluliikkeiden edustajilla on mahdollisuus osallistua kunnan puhtauspalvelujen järjestämiin koulutuksiin ja tuote-esittelyihin -> yhteiset toimintatavat ja ymmärrys ammattisiivouksen edellyttämistä menetelmistä, välineistä ja koneista -> MAHDOLLISTETTU, ja uusia menetelmiä otettu käyttöön