

Ateria- ja puhtauspalvelut

26.2.2025

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ateria- ja puhtauspalvelujen kilpailutus 2025

Kilpailutuksen kohde

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue kilpailuttaa puhtauspalveluja Lakeuden, Oulunkaaren ja Oulun alueilla. Kohteet ovat hyvinvointialueen perhe- ja sosiaalipalvelujen, terveyden- ja sairaanhoidon palvelujen, ikäihmisten palvelujen, vammaispalvelujen ja pelastustoimen kohteita. Kilpailutettavat kohteet sijaitsevat Muhoksella, Kempeleessä, Limingassa ja Oulussa. Tarkempi luettelo kohteista löytyy liitteestä 6 Noudatettavat palvelukuvaukset kohteittain.

Palvelun sisältö

Puhtauspalvelujen kilpailutus sisältää:

- Ylläpitosiivous
- Jaksottaiset työt
- Perussiivous
- Avustavat ateriapalvelutehtävät
- Vuodehuollon tehtävät
- Muut palvelutehtävät ja lisäpalvelut (erillisen selvityksen mukaisesti)

Yksiköiden/ kohteiden luonne määrittelee arkipyhien aikaisen siivoustarpeen. Yksiköissä, joissa ylläpitosiivousta ei tehdä päivittäin, sovitaan juhla -ja arkipyhien ylläpitosiivouksen laajuus Tilaajan kanssa erikseen ja se kuuluu palvelusopimuksen hintaan. Erite -ja muiden tahrojen poisto kuuluu ylläpitosiivoukseen.

Puhtauspalveluissa tulee kiinnittää erityistä huomiota infektioiden torjuntaan, erityisesti kosketuspintojen puhdistukseen ja aseptiseen työjärjestykseen. Palvelukuvaukset ja taajuudet löytyvät tarjouspyynnön liitteistä. Henkilökohtaisen hygienian tarvikkeet eivät sisälly palveluun, vaan tilaaja/asiakas hankkii ne itse.

Ateria- ja puhtauspalvelut

26.2.2025

Lisäpalvelut laskutetaan erikseen. Lisälaskutukset tulee todentaa lisäresurssien käytöllä, vain silloin ne ovat on lisälaskutuksen perusteena. Palvelua tuotettaessa huomioidaan päiväkohtainen asiakasvaihtuvuus ja päällekkäisten työtehtävien välttäminen.

Välinehuolto

Välinehuollon tehtävät eivät sisälly kilpailutukseen.

Palvelun tavoite

Puhtauspalvelujen tavoitteena on tukea asiakkaan ydintoimintaa ja tavoitteita, tuottaa hygieeniset, terveet ja turvalliset tilat sekä säilyttää kiinteistön arvo ja lisätä käyttäjien viihtyvyyttä.

Palvelun laatu ja vastuullisuus

Palvelun laadussa ja vastuullisuudessa korostuvat tasavertainen kohtelu, lähipalvelut ja ympäristötekijät. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kohteissa toteutetaan mukautettuna Kuntaliiton hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjetta.

Puhtaustasoluokat jakaantuvat kolmeen luokkaan:

1. Alueet, joissa ei infektioriskiä (toimistot, pukuhuoneet)
2. Alueet, joissa infektioriski mahdollinen (potilashuone, huuhteluhuone)
3. Alueet, joissa potilaat voivat levittää tautia aiheuttavia mikrobeja (eristystilat)

Palveluntuottajalta vaaditaan kokonaisvaltaista ja joustavaa työskentelytapaa sekä mutkatonta tiedonkulkua asiakkaan, tilaajan ja palveluntuottajan välillä. Palveluntuottaja tekee tiivistä yhteistyötä kohteen henkilöstön kanssa. Palveluntuottaja huolehtii tilojen käyttäjien toimintaa häiritsevän ja vaarantavan lian ja irtoroskien poistosta sekä jätehuollosta toimittamalla jätteet roskakoreista kiinteistön jätehuoltoastioihin.

Palveluntuottajan tulee huomioida työvuorosuunnittelussaan potilasvaihdot ja niiden ajankohta. Potilasvirta painottuu iltapäivään ja iltaan, mikä vaikuttaa työvuorosuunnitteluun.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa palvelua siten, että työvuoron päättyessä kaikki potilaspaikat ovat puhtaita. Laitoshuoltajien työaika tulee määritellä kohdekohtaisesti ja Tilaaajan ehdotelma työajasta osastoille on max. klo 18 saakka.

Ateria- ja puhtauspalvelut

26.2.2025

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon tuotteiden elinkaaren aikainen mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Puhtauspalveluissa edellytetään ympäristöystävällisiä ja kestävän kehityksen mukaisia siivousaineita, -koneita ja -välineitä. Ympäristömerkillä varustettujen tai sen mukaisesti tuotettujen palvelujen oletetaan täyttävän edellytetyt ympäristöperusteet. Tilaaja edellyttää toimintaa, jossa aiheutuu mahdollisimman vähän jätettä.

Palvelukuvaukset on laadittu yhtenäisiksi koko Pohteen alueella, joten kaikkia palvelukuvauksessa lueteltuja tiloja ei välttämättä joka kohteessa ole. Kohteen tilat selviävät parhaiten tilaluettelosta ja kohdekierroilla.

Hinnoittelu

Puhtauspalvelujen hinta määräytyy sovitun palvelukuvauksen ja laatutason mukaan. Toiminnalliset muutokset sopimuskauden aikana käynnistävät neuvottelun. Uusien palvelujen hankinnassa toteutetaan sopimuksessa ilmoitettua hintatasoa.

Tehtävien erittely

- Kohdeasiakas vastaa saniteettitarvikkeiden (käsipyyhe- ja wc-paperit, nestesaippuat ja käsihuuhteet) hankkimisesta kohteisiin.
- Palveluntuottaja täyttää kohteissa olevat saniteettitarvikeannostelijat ja huolehtii niiden puhtaudesta.
- Palveluntuottaja vastaa käyttämistään ja tarvitsemistaan siivousaineista, -välineistä ja -tarvikkeista.
- Lattioiden ylläpitosiivoukseen käytetään säännöllisesti koneellista puhdistusta. Puhtauspalveluissa käytettävien aineiden tulee olla hajustamattomia ja ne valitaan likamäärän ja lian laadun mukaisesti.
- Palveluntuottaja vastaa siivoustekstiilien pesemisestä ja saa käyttöönsä kohteissa olevat siivoustilat siivousaineiden, -välineiden, -tarvikkeiden ja -koneiden säilyttämiseen.
- Palveluntuottaja vastaa luovutettujen tilojen, laitteiden ja irtaimiston asianmukaisesta käytöstä ja puhtaanapidosta sekä puhdistusaineiden hankinnasta. Kiinteiden laitteiden huoltamisesta vastaa tilojen omistaja. Sopimuksen päättyessä tilat, laitteet ja irtaimisto ovat luovutettava siinä kunnossa kuin ne ovat sopimuksen alkaessa. Tarkemmat kustannusvastuut ovat eritelty liitteessä Vastuunjakotaulukko, liite 24.

Ateria- ja puhtauspalvelut

26.2.2025

- Tilaaaja antaa palveluntuottajan palveluksessa oleville siivoustyöntekijöille mahdollisuuden käyttää kohteessa mahdollisesti sijaitsevia sosiaali- ja taukotiloja.
- Perussiivouksissa tarvittavien henkilönostimien ja telineiden käytöstä ja kustannuksista on sovittava kohteen yhteyshenkilön kanssa etukäteen erikseen. Asiakas vastaa kustannuksista.
- Palveluntuottaja vastaa siivouskohteiden lukitsemisesta ja hälytysjärjestelmien kytkemisestä tarvittaessa sekä huolehtii, ettei ulkopuolisia henkilöitä liiku siivoustyöntekijän mukana kohteiden tiloissa tai pääse tiloihin siivousaikana.
- Hoitotoimenpiteissä syntyvän jätteen lajittelu ja keräysastian (mm. jätemalja) tyhjennys ja pesu kuuluu hoitohenkilökunnalle. Laitoshuoltaja tyhjentää ja puhdistaa roska-astiat. Riskijäteastoiden kerääminen ja kuljettaminen siivouksen yhteydessä riskijätepisteeseen on lisäpalvelua.
- Eritetahrat poistetaan välittömästi niiden syntymisen jälkeen ja vastuu on sekä asiakkaan että palveluntuottajan henkilökunnalla. Palveluntuottaja tiedostaa olemassa olevan riskin eritetahrojen syntymiselle ja varautuu parhaaksi katsomallaan tavalla tähän asiaan. (Liite Eritetahradesinfektio, liite 19). Eritetahrojen ja muiden tahrojen poisto sekä eristyssiivous sisältyy ylläpitossiivoukseen sisältäen desinfiointilaitteen käytön aineineen ja muine varusteineen. Eristyssiivousta suoritetaan kohteessa hoitohenkilökunnan ilmoituksen ja infektioiden torjuntayksikön ohjeistuksen mukaan. Eristyssiivousta suoritetaan kohteessa tarvittaessa/tilattaessa.
- Vuodehuollolla tarkoitetaan pois lähtevän potilaan vuodehuoltoa. Se sisältää vuoteen, yöpöydän ja vaatekaapin puhdistuksen (ulko- ja sisäpinnat), likaisten vuodevaatteiden keräämisen, vuoteen sijauksen ja lattian puhdistuksen potilaspaikan ympäristössä. Vuodehuollon työaikaa laskettaessa on merkittävää tietää keskimääräinen poislähtevien potilaiden määrä viikossa. Luvut on ilmoitettu alla olevassa taulukossa. Olennainen, pysyvä muutos potilaspaikkojen määrässä sopimuskauden aikana käynnistää neuvottelun.

Kunta	Potilaspaikat	Pois lähtevät potilaat/vko
Muhos	21+1	19
Kempele	22	15
Liminka	28	30

Ateria- ja puhtauspalvelut

26.2.2025

Laatutason ja toimintavarmuuden varmentaminen

Tilaajalla on palvelujen järjestämisvastuu ja siten myös oikeus suorittaa palvelun laadunvalvontaa. Palveluntuottajalla on palvelun tuottamisen laadunvarmistusmalli, joka sisältää vähintään reklamaatio- ja palautteenantomahdollisuuden, laadunvarmistuksen ja henkilöstön osaamisen varmistamisen.

Puhtauspalvelujen laadun seuranta

Puhtauspalvelujen laatua seurataan sekä visuaalisesti että erillisen laadunhallintajärjestelmän avulla. Järjestelmän tuottamaa tietoa hyödynnetään toiminnan jatkuvaan kehittämiseen ja parantamiseen. Asiakkaiden kokemaa laatua seurataan tekemällä laadunseurantoja sekä haastattelemalla kohteiden yhteyshenkilöitä. Palveluntuottaja sopii perussiivouksista kohdekohtaisesti erikseen. Perussiivoukset tulee olla suoritettuna sovitun ajanjakson aikana ja ne tulee yhdessä tilaajan/ tilaajan edustajan kanssa tarkistaa ja hyväksyttää allekirjoituksella varustettuna sovittuun kuittauslomakkeeseen.

Muut vaatimukset

Palveluntuottaja vastaa siitä, että puhtauspalveluhenkilöstö on ammattitaitoista, yhteistyökykyistä ja perehdytettyä työhönsä. Siivouspalveluista vastaavalla henkilöllä (esihenkilö ja palveluohjaajat) tulee olla vähintään kiinteistöpalvelualan erikoisammattitutkinto tai alan ammattikorkeakoulututkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto sekä vähintään kolmen vuoden kokemus alan esimiestehtävistä. Sama vaatimus koskee myös nimettyjä sijaisia.

Siivouspalvelun tuottamiseen osallistuvilla henkilöillä (laitoshuoltaja) tulee olla joko puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perus- tai ammattitutkinto, laitoshuoltajan tutkinto tai vähintään vuoden työkokemus puhtauspalvelualalta. Heillä tulee olla työtehtävien ja palvelun tavoitteiden edellyttämä riittävä suomen kielen taito, jotta palveluun tai tuotteeseen liittyvät käsitteet ja termit ovat asiakkaan ja käyttäjän ymmärrettävissä turvallisen ja terveellisen palvelutapahtuman varmistamiseksi. Kielitaidon tulee mahdollistaa asiakkaan ja palveluhenkilöstön välinen vuorovaikutus palvelujen tuottamiseksi kohteessa.

Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään palveluiden tuottamisessa riittävää ja ammattitaitoista henkilökuntaa. Palveluntuottajalla tulee olla toimiva varahenkilöjärjestelmä, jolla varmistetaan, että

Ateria- ja puhtauspalvelut

26.2.2025

kohteissa on riittävästi ammattitaitoisia työntekijöitä. Palveluntuottaja sitoutuu pyydettyä ilmoittamaan tilaajalle kaikkien tilaajan tiloissa työskentelevien henkilöiden (myös mahdollisten alihankkijoiden) henkilötiedot (nimi, tehtävänimike, työskentelyaika) ja veronumerot sekä toimittamaan tilaajalle pyydettyä työntekijöiden toteutuneet tuntimäärät.

Pelastuslaitoksella työskenteleviltä vaaditaan Suppea turvallisuusselvitys. Kaikilta asiakkaan tiloissa työskenteleviltä edellytetään luotettavuuden arviointi. Pelastuslaitos teettää kaikille, joilla on pääsy laitoksen tiloihin, suppean turvallisuusselvityksen, jonka kustannukset laskutetaan Palveluntuottajalta. Asiakkaalla on aina oltava tiedossa Palveluntuottajan palveluksessa olevan työntekijän nimi ja myös hänen sijaisensa/sijaistensa nimet ja ajankohdat, milloin he tiloissa työskentelevät. Pelastuslaitoksella on aina oltava tieto puhtauspalvelutyöntekijän ja heidän sijaistensa nimistä ja turvallisuustiedoista; Palveluntuottaja/ siivoojat eivät saa luovuttaa avaimia kenellekään esim. sijaiselle, jonka nimi ei ole laitoksen tiedossa eikä ole turvallisuusselvitetty. Laitoksella on oikeus kieltää ilman perusteluja Palveluntuottajan yksittäisen työntekijän pääsy tiloihinsa.

Muita huomioita

- Valitun palveluntuottajan tulee yksilöidä tilat vastuuyksikköluettelon (tilaluettelon) mukaisesti osastoittain.
- Palveluntuottajalla tulee tilaajan pyytäessä olla valmiudet eritellä tilakohtaisesti kohteen kustannukset ilman lisäpalvelumaksua.
- Vammaispalvelujen ylläpitosiivouksessa käytetyt tasot määritellään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti tasoihin 1–3, jotka määrittelevät kunkin kohteen/yksikön siivoustaajuudet.