



# Kiinteistöhoitopalvelujen asiakastyytyväisyyskysely 2015

## Sisältö

Kiinteistöhoitopalvelujen asiakastyytyväisyyskysely 2015 - Vastaukset

Tulokset:

1. Keskiarvot, jakaumat ja vertailu muihin kuntiin kiinteistöhoitopalveluissa
2. Tilatyypikohtaiset tulokset
3. Tilakohtaiset tulokset

Liitteet

## Kiinteistöhoitopalvelujen asiakastyytyväisyyskysely 2015

Asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin kaikkiin Heinolan kaupungin henkilöstön sähköpostiosoitteisiin toukokuussa 2015. Vastaaminen tapahtui verkkolomakkeella.

Vastaaajia pyydettiin valitsemaan lomakkeen listauksesta rakennus tai tila ja arvioimaan kiinteistöhoitopalvelujen laatua tässä kohteessa. Vastauksia saatiin yhteensä 199 kpl, ja ne koskivat kaikkiaan 37 eri kohdetta.

Raportissa esitetään Heinolan omien tulosten lisäksi vertailuaineistoa, joka on kerätty vastaavanlaisissa tutkimuksissa vuosina 2009-2015.

### Vastaukset toiminta-alueen mukaan:

Vanhainkoti tai palveluasunto	14
Terveysasema, sairaala tai terveydenhuollon muu tila	54
Päiväkoti tai ryhmäperhepäivähoito	22
Nuorisotila	2
Koulu	50
Kirjasto	8
Hallinto tai toimisto	38
Uimahalli	2
Muu liikuntatila	1
Muu tila	8
<b>Yhteensä</b>	<b>199</b>

Muu tila: työpaja, tekninen varikko, lasten ja perheiden palvelut, Kaupunginmuseo, WPK-talo

### Vastaukset tiloittain:

<b>Koulut ja opistot</b>		<b>Sosiaali- ja terveystalot</b>	
Jyrängön koulu	7	Kanervalta	4
Kirkonkylän koulu	4	Hopeasilta	8
Lusin koulu	3	Terveyskeskus/sairaala	51
Myllyojan koulu	4	<b>Muut</b>	
Niemelän koulu	5	Kaupungintalo	31
Seminaarin koulu	6	Valtuustotalo	1
Vierumäen koulu	2	Vesitorni	6
Lyseonmäen koulu	9	Työpaja Torppa	3
Heinolan lukio	9	Nuorisotila Pleissi	1
Heinolan musiikkiopisto	1	Lasten ja perheiden palvelut	2
<b>Päiväkodit</b>		Mäntylä	2
Jyrängön päiväkotit	6	Varikko	2
Elämänkaaritalo	5	Käpylän nuorisotila	1
Kettukallion päiväkotit	1	Hammashoitola	2
Lusin päiväkotit	0		
Kurpanharjun päiväkotit	1		
Niemelän päiväkotit	4		
Rainion päiväkotit	1		
Rullan vuoropäiväkotit	0		
Tommola-talon varhaiskasvatysyksikkö	1		
Tommola-talon perhekeskus	1		
Myllyojan ryhmäperhepäiväkotit	2		
<b>Kulttuuripalvelut</b>			
Kaupunginmuseo	1		
Taidemuseo	0		
WPK-talo	1		
Lintutarha	0		
Kirjasto	8		
<b>Liikuntapalvelut</b>			
jäähalli	1		
uimahalli	2		
Kirkonkylän liikuntahalli	0		

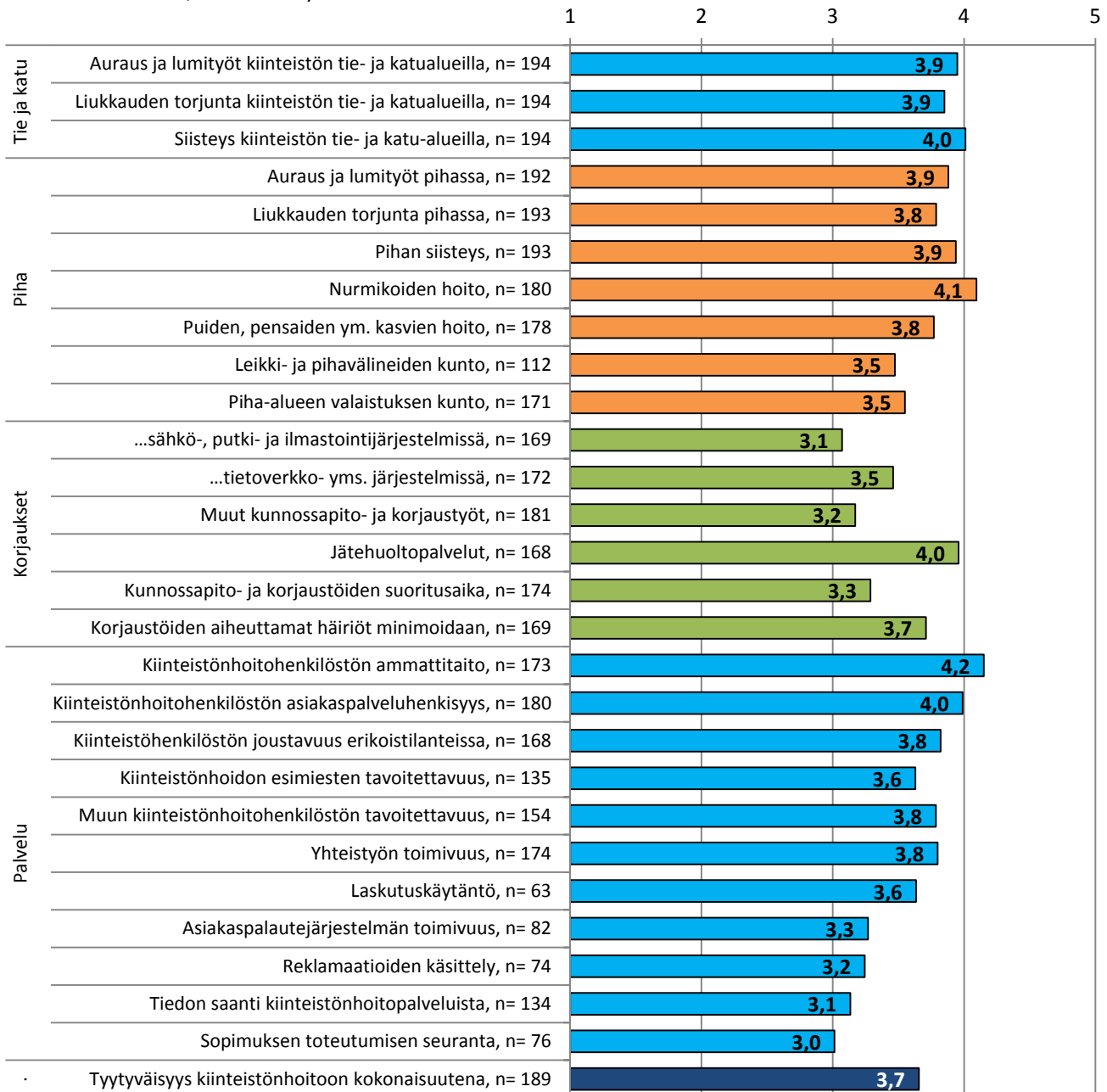
# 1. Kiinteistöhoito

Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

## Tehtävien hoito - Vastausten keskiarvot

Vastaajat olivat yleensä melko tyytyväisiä kiinteistöhoitoon. Keskiarvon perusteella tyytyväisimpiä oltiin kiinteistöhoitohenkilöstön ammattitaitoon ja asiakaspalveluhenkisyyteen, nurmikoiden hoitoon, siisteyteen tie- ja katualueilla sekä jätehuoltopalveluihin. Eniten puutteita nähtiin sopimuksen toteutumisen seurannassa, tiedonsaannissa sekä sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmien korjauksissa.

1=Erittäin huonosti, 5=Erittäin hyvin



Mikäli palkki puuttuu kuvasta, vastaajilla ei ole ollut kokemusta väittämästä.

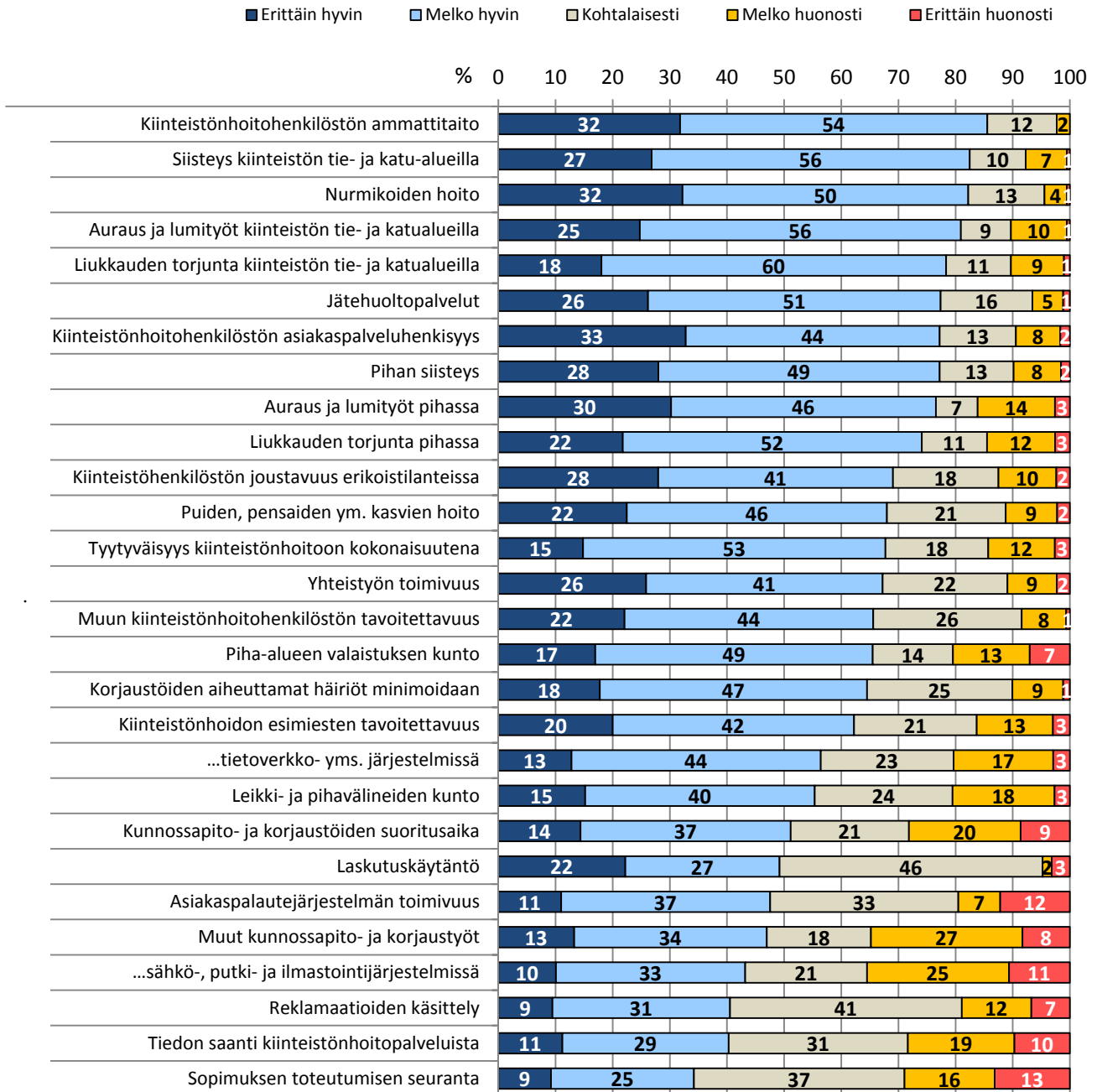
## Kiinteistöhoito

Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

Tehtävien hoito - Asiat toteutumisjärjestyksessä

**"Erittäin hyvin" tai "melko hyvin" vastanneiden osuus suurin:**

Parhaiten toteutuivat väittämät: Kiinteistöhoitohenkilöstön ammattitaito, Siisteys kiinteistön tie- ja katu-alueilla ja Nurmikoiden hoito.



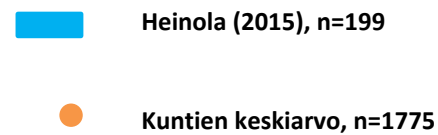
Mikäli palkki puuttuu kuvasta, vastaajilla ei ole ollut kokemusta väittämästä.

# Kiinteistöhoito

Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu?

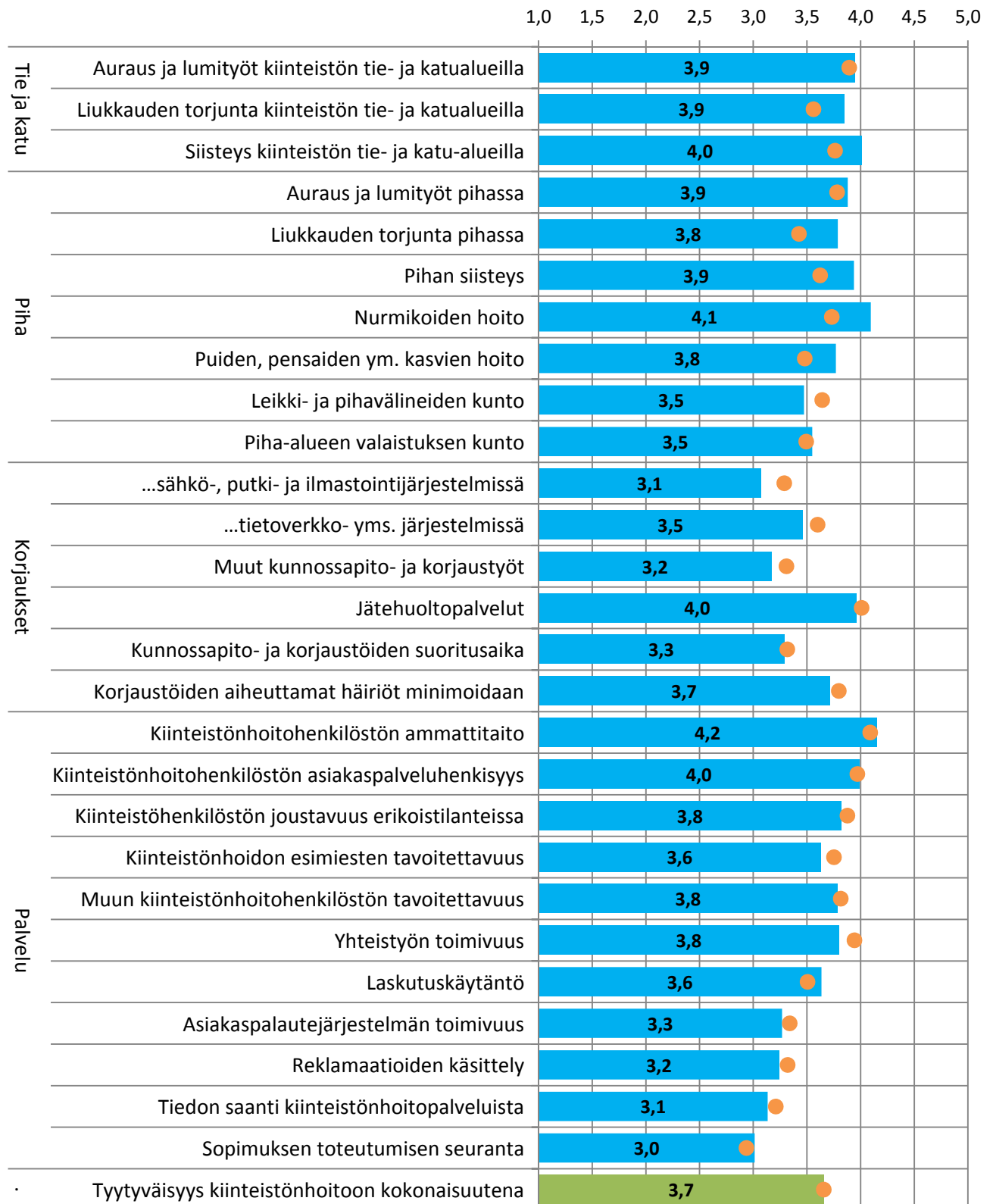
Oma tulos ja vertailuaineiston keskiarvo

Heinola ja 10 kuntaa



Tilatyyppi: Kaikki

1=Erittäin huonosti, 5=Erittäin hyvin



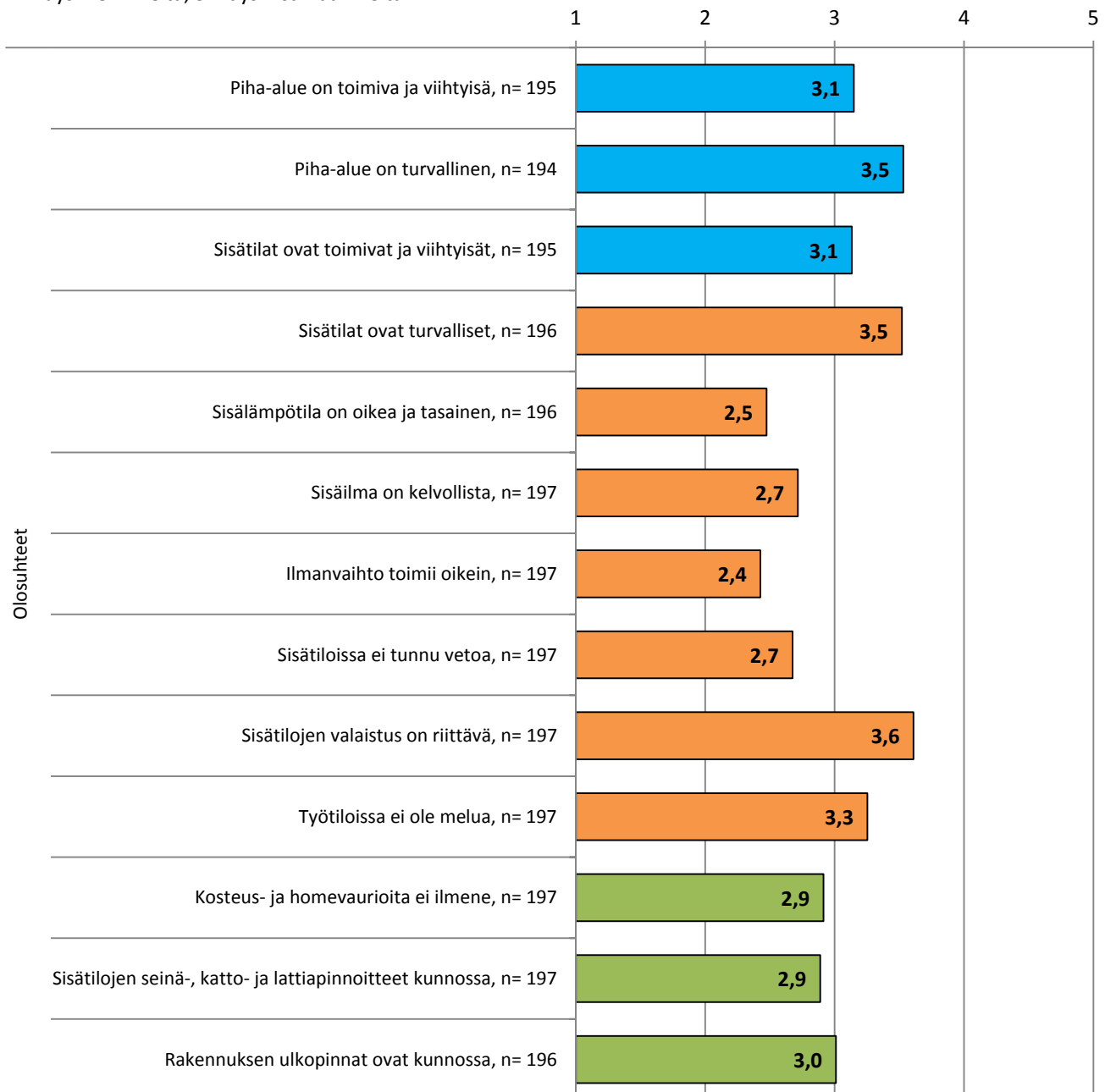
## Kiinteistöhoito

### Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

#### Tehtävien hoito - Vastausten keskiarvot

Vastaajien mukaan toimitilojen olosuhteet olivat yleensä kohtalaiset. Tyytyväisimpiä oltiin sisätilojen valaistukseen sekä sisätilojen ja piha-alueen turvallisuuteen. Tyytymättömyyttä koettiin eniten ilmanvaihdon, sisälämpötilan, sisäilman ja vetoisuuden vuoksi.

1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä



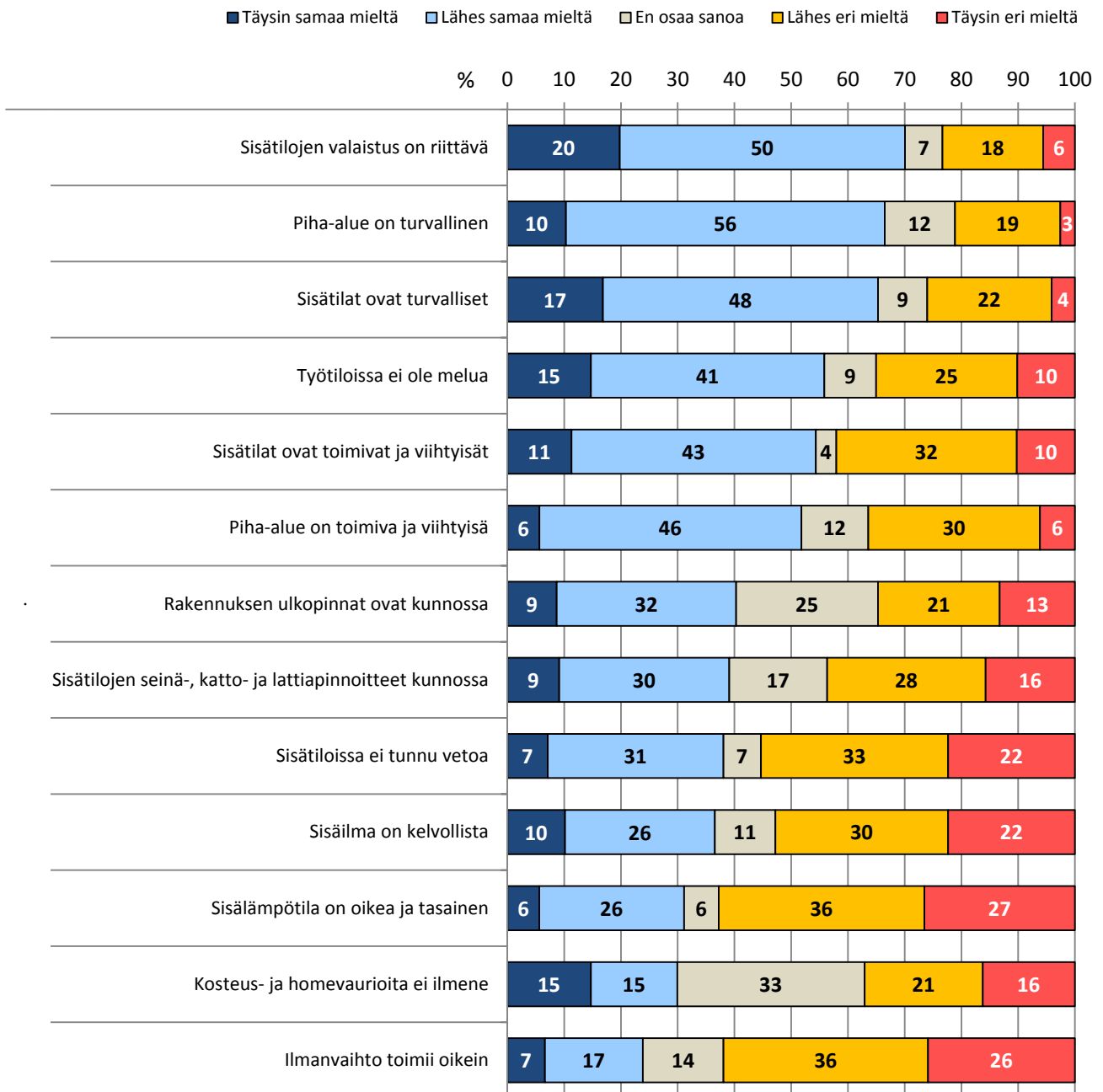
Mikäli palkki puuttuu kuvasta, vastaajilla ei ole ollut kokemusta väittämästä.

## Kiinteistöhoito

Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?  
Tehtävien hoito - Asiat toteutumisjärjestyksessä

"Täysin samaa mieltä" tai "lähes samaa mieltä" vastanneiden osuus suurin:

Parhaiten toteutuivat väittämät: Sisätilojen valaistus on riittävä, Piha-alue on turvallinen ja Sisätilat ovat turvalliset.



Mikäli palkki puuttuu kuvasta, vastaajilla ei ole ollut kokemusta väittämästä.

## Kiinteistönhoito

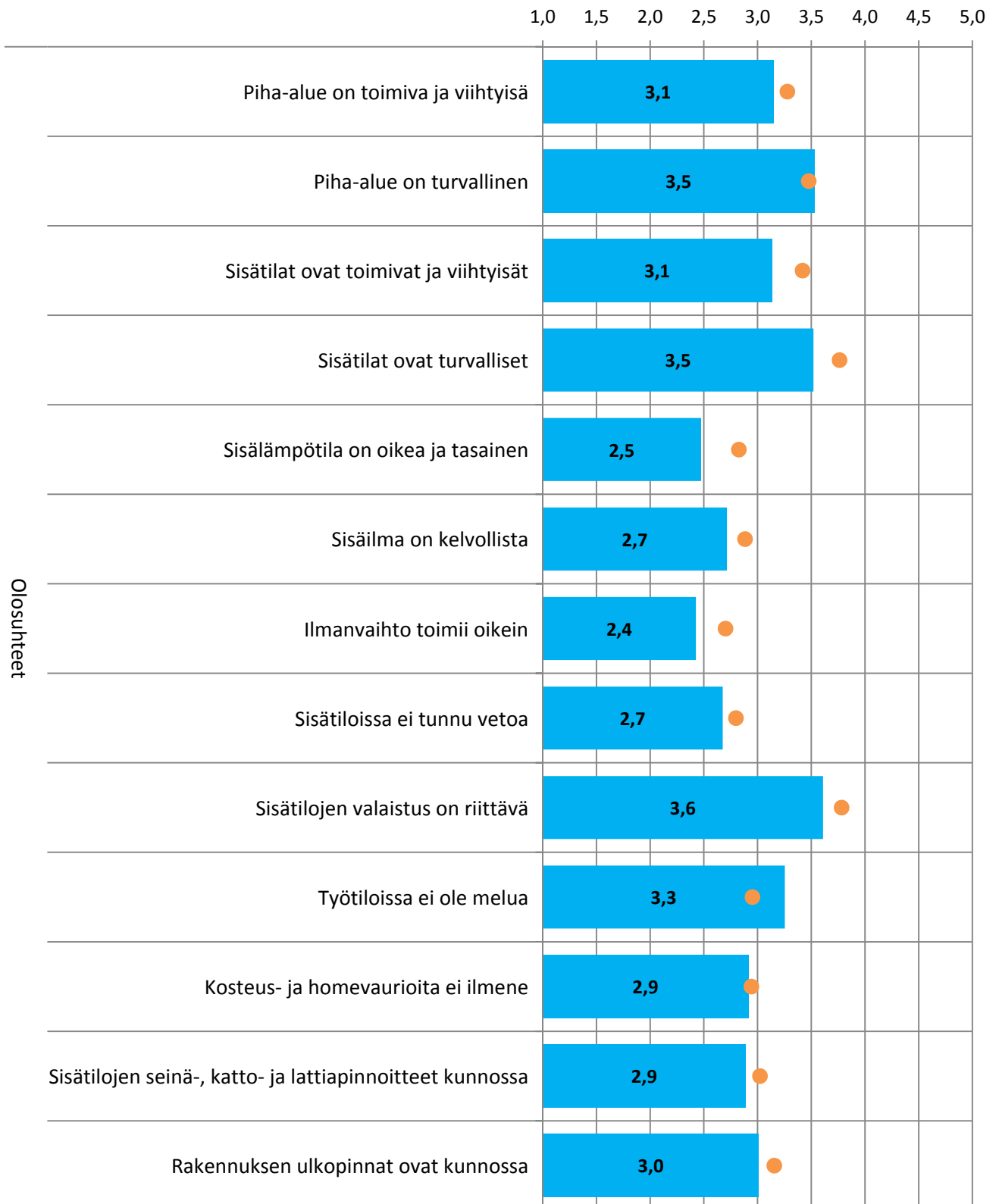
Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

Oma tulos ja vertailuaineiston keskiarvo

Heinola ja 10 kuntaa

Tilatyyppi: Kaikki

1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä



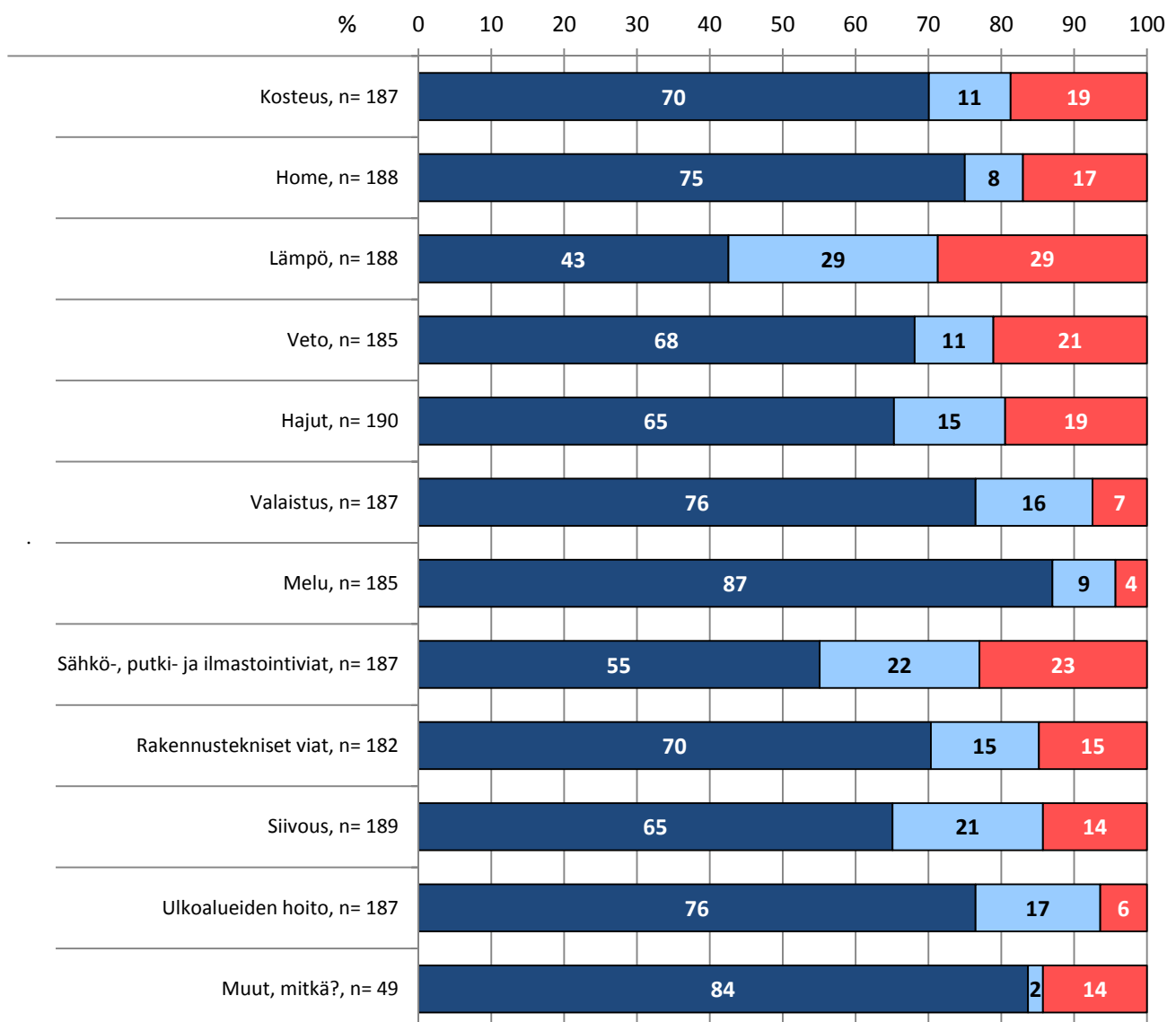
## Kiinteistöhoito

Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoinut riittävästi?

Heinola, 2015

Vastaajajoukon mukaan vähiten huomautuksia tehtiin melusta ja eniten lämpötilasta.

- Ei ole tehty huomautuksia
- On tehty ja tilahallinto on reagoinut riittävästi
- On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoinut riittävästi



Mikäli palkki puuttuu kuvasta, vastaajilla ei ole ollut kokemusta väittämästä.

Muut, mitkä -kohdassa mainittu: sisäilma ja sen aiheuttamat oireet, autoliikenne, ikkuna, luokkahuone, parkkipaikkojen riittämättömyys, toive biojäteastiasta.

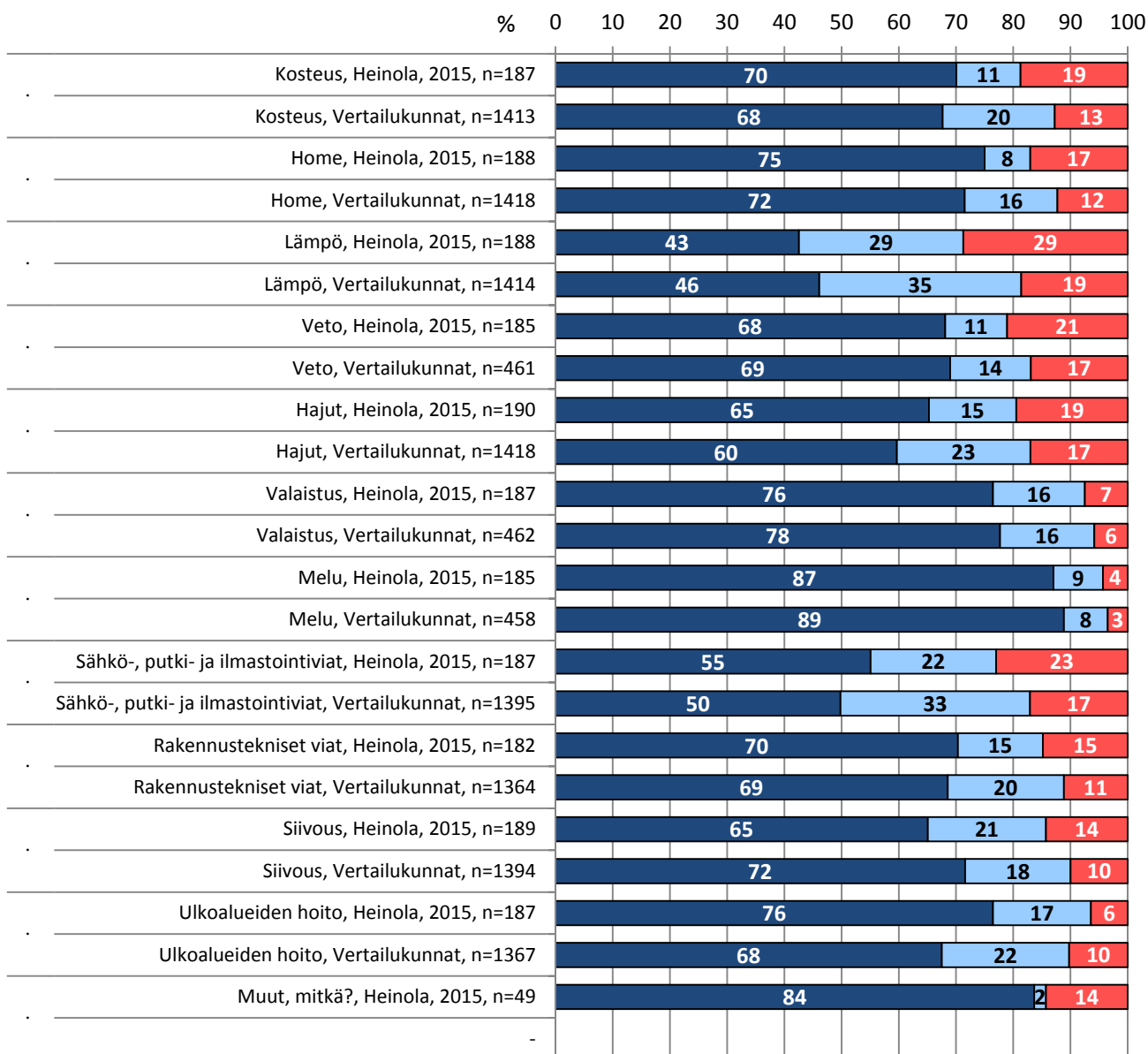
## Kiinteistöhoito

Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

### Vertailu muihin kuntiin

Kyselyyn vastanneet ovat Heinolassa tehneet huomautuksia tilahallintoon suunnilleen yhtä aktiivisesti kuin vastaajat vertailukunnissa. Heinolassa on kuitenkin tehty keskimääräistä vähemmän huomautuksia ulkoalueiden hoidosta, hajuista sekä sähkö-, putki- ja ilmastointivioista. Siivouksesta Heinolassa on huomautettu hieman keskimääräistä enemmän.

- Ei ole tehty huomautuksia
- On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi
- On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi



Mikäli palkki puuttuu kuvasta, väittämästä ei ole vertailuaineistoa.

## 2. Tilatyypikohtaiset tulokset

### Kiinteistönhoitopalvelut

## Heinola: Kaikki

## Tilatyyppiä koskevat arviot

N= 199

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	155	3 %
2=Melko huonosti	515	12 %
3=Kohtalaisesti	819	18 %
4=Melko hyvin	2005	45 %
5=Erittäin hyvin	942	21 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt	1	19		109	48	3,9
Liukkauden torjunta	2	18		117	35	3,9
Siisteys	1	14		108	52	4,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa	5	26	14	89	58	3,9
Liukkauden torjunta pihassa	5	23	22	101	42	3,8
Pihan siisteys	3	16	25	95	54	3,9
Nurmikoiden hoito	1	7	24	90	58	4,1
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito	4	16	37	81	40	3,8
Leikki- ja pihavälineiden kunto	3	20	27	45	17	3,5
Piha-alueen valaistuksen kunto	12	23	24	83	29	3,5
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä	18	42	36	56	17	3,1
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.	5	30	40	75	22	3,5
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	15	48	33	61	24	3,2
Jätehuoltopalvelut	2	9	27	86	44	4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	15	34	36	64	25	3,3
.. häiriöt pyritään minimoimaan	2	15	43	79	30	3,7
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito		4	21	93	55	4,2
Asiakaspalveluhenkisyys	3	14	24	80	59	4,0
Joustavuus erikoistilanteissa	4	17	31	69	47	3,8
Esimiesten tavoitettavuus	4	18	29	57	27	3,6
Muun kiinteistönhenkilöstön tavoitettavuus	1	12	40	67	34	3,8
Yhteistyön toimivuus	4	15	38	72	45	3,8
Laskutusikäytäntö	2	1	29	17	14	3,6

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	356	14 %
2=Lähes eri mieltä	689	27 %
3=En osaa sanoa	324	13 %
4=Lähes samaa mieltä	906	36 %
5=Täysin samaa mieltä	276	11 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,0</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä	12	59	23	90	11	3,1
2 Piha-alue on turvallinen	5	36	24	109	20	3,5
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	20	62	7	84	22	3,1
4 Sisätilat ovat turvalliset	8	43	17	95	33	3,5
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	52	71	12	50	11	2,5
6 Sisäilma on kelpoista	44	60	21	52	20	2,7
7 Ilmanvaihto toimii oikein	51	71	28	34	13	2,4
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	44	65	13	61	14	2,7
9 Sisätilojen valaistus on riittävä	11	35	13	99	39	3,6
10 Työtiloissa ei ole melua	20	49	18	81	29	3,3
11 Kosteus- ja homeaurioita ei ilmene	32	41	65	30	29	2,9
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	31	55	34	59	18	2,9
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	26	42	49	62	17	3,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus	10	6	27	30	9	3,3
Reklamaatioiden käsittely	5	9	30	23	7	3,2
Tiedon saanti kiinteistöhoitopalveluista	13	25	42	39	15	3,1
Sopimuksen toteutumisen seuranta	10	12	28	19	7	3,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistöhoitopalveluihin</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>3,7</b>
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveydenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	1444	69 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	325	15 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	335	16 %

	1	2	3
1 Kosteus	131	21	35
2 Home	141	15	32
3 Lämpö	80	54	54
4 Veto	126	20	39
5 Hajut	124	29	37
6 Valaistus	143	30	14
7 Melu	161	16	8
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	103	41	43
9 Rakennustekniset viat	128	27	27
10 Siivous	123	39	27
11 Ulkoalueiden hoito	143	32	12
12 Muu	41	1	7

\*Ka=keskiarvo

# Heinola: Vanhainkoti tai palveluasunto

## Tilatyyppiä koskevat arviot

N= 14

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	23	7 %
2=Melko huonosti	58	17 %
3=Kohtalaisesti	92	27 %
4=Melko hyvin	118	35 %
5=Erittäin hyvin	45	13 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt		3		5	1	3,3
Liukkauden torjunta		3		8		3,4
Siisteys		2		7	1	3,5

Piha-alueen hoitotyöt	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt pihassa	2	4	1	3	4	3,2
Liukkauden torjunta pihassa	2	3	2	4	3	3,2
Pihan siisteys		2	2	7	3	3,8
Nurmikoiden hoito		1	2	5	4	4,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito	1		4	6	1	3,5
Leikki- ja pihavälineiden kunto	1	3	5	1	1	2,8
Piha-alueen valaistuksen kunto	3	4	3	3		2,5

Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt	1	2	3	4	5	Ka*
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä	1	1	4	5	1	3,3
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.			5	6	2	3,8
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	2	6	3	3		2,5
Jätehuoltopalvelut		1	3	6	2	3,8
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	2	2	6	4		2,9
.. häiriöt pyritään minimoimaan		2	5	6		3,3

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Ammattitaito		1	2	9	2	3,9
Asiakaspalveluhenkisyys		1	4	4	5	3,9
Joustavuus erikoistilanteissa		1	5	4	3	3,7
Esimiesten tavoitettavuus	1	4	1	3	2	3,1
Muun kiinteistönh.kenkilöstön tavoitettavuus		2	4	6	2	3,6
Yhteistyön toimivuus	1	2	4	4	3	3,4
Laskutusikäytäntö			4		1	3,4

### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	30	16 %
2=Lähes eri mieltä	68	37 %
3=En osaa sanoa	25	14 %
4=Lähes samaa mieltä	50	27 %
5=Täysin samaa mieltä	9	5 %
Keskiarvo	2,7	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä	1	5	3	5		2,9
2 Piha-alue on turvallinen	1	4	2	7		3,1
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	3	6		4	1	2,6
4 Sisätilat ovat turvalliset		7	2	4	1	2,9
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	5	6		3		2,1
6 Sisäilma on kelpoista	1	6	2	4	1	2,9
7 Ilmanvaihto toimii oikein	2	8	2	2		2,3
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	7	4		2	1	2,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä		6	1	5	2	3,2
10 Työtiloissa ei ole melua	2	7		4	1	2,6
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	2	3	6	2	1	2,8
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	4	3	3	4		2,5
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	2	3	4	4	1	2,9

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus	1	2	2	1		2,5
Reklamaatioiden käsittely	1		3	2		3,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista	3	3	2	2	1	2,5
Sopimuksen toteutumisen seuranta	1	3	1		1	2,5
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3,3</b>

Siivouksen laatu	1	2	3	4	5	Ka*
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						

Terveystieteiden ja päivähoitoon rakennukset	1	2	3	4	5	Ka*
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						

Siivoushenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	88	62 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	22	16 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	31	22 %

	1	2	3
1 Kosteus	5	4	3
2 Home	10		2
3 Lämpö	5	2	6
4 Veto	5	1	7
5 Hajut	11		2
6 Valaistus	10	2	1
7 Melu	11	2	
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	8	1	3
9 Rakennustekniset viat	8		3
10 Siivous	5	8	1
11 Ulkoalueiden hoito	8	2	3
12 Muu	2		

\*Ka=keskiarvo

# Heinola: Terveysasema, sairaala tai terveydenhuollon muu tila

## Tilatyyppiä koskevat arviot

N= 54

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	48	4 %
2=Melko huonosti	127	10 %
3=Kohtalaisesti	247	20 %
4=Melko hyvin	550	44 %
5=Erittäin hyvin	277	22 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt		5		29	14	4,0
Liukkauden torjunta		5		36	8	3,9
Siisteys	1	4		30	15	4,0

Piha-alueen hoitotyöt	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt pihassa		5	4	31	13	4,0
Liukkauden torjunta pihassa		5	4	37	8	3,9
Pihan siisteys	1	4	8	25	16	3,9
Nurmikoiden hoito		1	6	26	19	4,2
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito	1	2	12	22	17	4,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto	1	5	9	12		3,2
Piha-alueen valaistuksen kunto	3	5	3	31	8	3,7

Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt	1	2	3	4	5	Ka*
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä	6	11	8	15	6	3,1
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.	2	9	12	17	8	3,4
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	4	14	8	14	8	3,2
Jätehuoltopalvelut	1	3	13	19	13	3,8
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	5	7	12	16	9	3,3
.. häiriöt pyritään minimoimaan	1	5	11	25	7	3,7

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Ammattitaito		2	6	24	17	4,1
Asiakaspalveluhenkisyys	2	4	8	21	15	3,9
Joustavuus erikoistilanteissa	2	5	10	18	12	3,7
Esimiesten tavoitettavuus	1	6	11	12	11	3,6
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus	1	4	12	15	13	3,8
Yhteistyön toimivuus	2	2	11	20	15	3,9
Laskutuskäytäntö			10	4	2	3,5

### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	117	17 %
2=Lähes eri mieltä	221	32 %
3=En osaa sanoa	82	12 %
4=Lähes samaa mieltä	236	34 %
5=Täysin samaa mieltä	41	6 %
Keskiarvo	2,8	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä	6	17	6	24		2,9
2 Piha-alue on turvallinen	1	15	6	30		3,3
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	7	15	1	26	4	3,1
4 Sisätilat ovat turvalliset	4	18	3	22	6	3,2
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	12	22	3	14	3	2,5
6 Sisäilma on kelpollista	16	17	8	10	3	2,4
7 Ilmanvaihto toimii oikein	18	17	7	9	3	2,3
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	13	18	2	18	3	2,6
9 Sisätilojen valaistus on riittävä	7	12	2	25	8	3,3
10 Työtiloissa ei ole melua	4	14	7	24	5	3,2
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	13	18	17	4	2	2,3
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	11	23	5	13	2	2,5
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	5	15	15	17	2	2,9

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus	4		9	7	3	3,2
Reklamaatioiden käsittely	2	2	11	3	2	3,1
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista	4	3	15	11	5	3,3
Sopimuksen toteutumisen seuranta	3	3	11	4	2	3,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>3,8</b>

Siivouksen laatu	1	2	3	4	5	Ka*
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						

Terveydenhuollon ja päivähoidon rakennukset	1	2	3	4	5	Ka*
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						

Siivoushenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutuskäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoinut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	368	67 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoinut riittävästi	63	11 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoinut riittävästi	119	22 %

	1	2	3
1 Kosteus	33	2	15
2 Home	29	3	19
3 Lämpö	26	8	15
4 Veto	34	4	9
5 Hajut	32	4	14
6 Valaistus	35	8	6
7 Melu	42	3	3
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	25	9	14
9 Rakennustekniset viat	33	8	6
10 Siivous	24	11	15
11 Ulkoalueiden hoito	45	2	2
12 Muu	10	1	1

\*Ka=keskiarvo

# Heinola: Päiväkotitai ryhmäperhepäivähoito

## Tilatyyppiä koskevat arviot

N= 22

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	13	2 %
2=Melko huonosti	47	9 %
3=Kohtalaisesti	63	12 %
4=Melko hyvin	265	49 %
5=Erittäin hyvin	155	29 %

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus	1		1	6	3	3,9
Reklamaatioiden käsittely	1	1	2	4	2	3,5
Tiedon saanti kiinteistöhoitopalveluista	2	2	4	8	4	3,5
Sopimuksen toteutumisen seuranta	2	2	4	5	2	3,2
<b>Tyytyväisyys kiinteistöhoitopalveluihin</b>		1	4	11	5	4,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoiton rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt	1	3		15	3	3,7
Liukkauden torjunta	1	3		10	6	3,8
Siisteys		3		11	5	3,8

Piha-alueen hoitotyöt	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt pihassa	1	4		12	5	3,7
Liukkauden torjunta pihassa	1	2	2	12	5	3,8
Pihan siisteys	1	1	4	12	3	3,7
Nurmikoiden hoito			2	16	2	4,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito	1	2	5	10	2	3,5
Leikki- ja pihavälineiden kunto		6	1	10	4	3,6
Piha-alueen valaistuksen kunto		5	2	12	2	3,5

Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt	1	2	3	4	5	Ka*
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä		1	3	9	7	4,1
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.		3	3	8	6	3,9
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt		3	1	10	7	4,0
Jätehuoltopalvelut			1	7	11	4,5
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika		2	1	11	7	4,1
.. häiriöt pyritään minimoimaan			4	8	9	4,2

Kiinteistöhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Ammattitaito			1	11	9	4,4
Asiakaspalveluhenkisyys			3	5	13	4,5
Joustavuus erikoistilanteissa		1	2	7	11	4,3
Esimiesten tavoitettavuus		1	2	11	4	4,0
Muun kiinteistönh.käytännön tavoitettavuus		1	1	11	6	4,2
Yhteistyön toimivuus			3	11	8	4,2
Laskutusikäytäntö	1		2	2	4	3,9

### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	11	4 %
2=Lähes eri mieltä	60	21 %
3=En osaa sanoa	28	10 %
4=Lähes samaa mieltä	109	38 %
5=Täysin samaa mieltä	78	27 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,6</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä	1	4	1	13	3	3,6
2 Piha-alue on turvallinen		2	1	14	5	4,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	1	4	1	9	7	3,8
4 Sisätilat ovat turvalliset		3	1	9	9	4,1
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	1	9	2	7	3	3,1
6 Sisäilma on kelpollista		5	2	9	6	3,7
7 Ilmanvaihto toimii oikein	1	7	3	7	4	3,3
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	2	6	1	8	5	3,4
9 Sisätilojen valaistus on riittävä		1	1	11	9	4,3
10 Työtiloissa ei ole melua	4	1	3	9	5	3,5
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene		4	5	2	11	3,9
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	1	8	2	5	6	3,3
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa		6	5	6	5	3,5

### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	153	65 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	57	24 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	24	10 %

	1	2	3
1 Kosteus	18	3	
2 Home	19	2	
3 Lämpö	7	11	3
4 Veto	17	1	3
5 Hajut	15	4	2
6 Valaistus	17	3	1
7 Melu	17	2	2
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	8	10	3
9 Rakennustekniset viat	13	6	2
10 Siivous	12	4	5
11 Ulkoalueiden hoito	7	11	3
12 Muu	3		

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Nuorisotila

## Tilatyyppiä koskevat arviot

N= 2

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	1	2 %
2=Melko huonosti	4	8 %
3=Kohtalaisesti	12	24 %
4=Melko hyvin	30	61 %
5=Erittäin hyvin	2	4 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt			2		4,0
Liukkauden torjunta			2		4,0
Siisteys			2		4,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa			2		4,0
Liukkauden torjunta pihassa			1	1	4,5
Pihan siisteys		1	1		3,5
Nurmikoiden hoito		1			3,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito		1			3,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto		1	1		3,5
Piha-alueen valaistuksen kunto		1	1		3,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä		1	1		2,5
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.		1	1		3,5
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	1			1	3,0
Jätehuoltopalvelut			2		4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika		1			2,5
.. häiriöt pyritään minimoimaan			2		4,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito		1	1		3,5
Asiakaspalveluhenkisyys			2		4,0
Joustavuus erikoistilanteissa			2		4,0
Esimiesten tavoitettavuus			1		4,0
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus			2		4,0
Yhteistyön toimivuus		1	1		3,5
Laskutuskäytäntö			1		4,0

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	8	31 %
2=Lähes eri mieltä	4	15 %
3=En osaa sanoa	1	4 %
4=Lähes samaa mieltä	13	50 %
5=Täysin samaa mieltä	0	
<b>Keskiarvo</b>	<b>2,7</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		1		1		3,0
2 Piha-alue on turvallinen		1		1		3,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	1			1		2,5
4 Sisätilat ovat turvalliset		1		1		3,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	1			1		2,5
6 Sisäilma on kelpollista	1			1		2,5
7 Ilmanvaihto toimii oikein		1		1		3,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	1			1		2,5
9 Sisätilojen valaistus on riittävä			1	1		3,5
10 Työtiloissa ei ole melua	1			1		2,5
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	1			1		2,5
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	1			1		2,5
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	1			1		2,5

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus				1		4,0
Reklamaatioiden käsittely				1		4,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista		1	1			2,5
Sopimuksen toteutumisen seuranta			1			3,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>			1	1		3,5
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutuskäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoinut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	10	43 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoinut riittävästi	6	26 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoinut riittävästi	7	30 %

	1	2	3
1 Kosteus	1		1
2 Home	1		1
3 Lämpö	1		1
4 Veto		1	1
5 Hajut		1	1
6 Valaistus	2		
7 Melu		2	
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat		1	1
9 Rakennustekniset viat	1		1
10 Siivous	2		
11 Ulkoalueiden hoito	1	1	
12 Muu	1		

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Koulu

## Tilatyypin koskevat arviot

N= 50

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	27	3 %
2=Melko huonosti	149	15 %
3=Kohtalaisesti	210	21 %
4=Melko hyvin	480	47 %
5=Erittäin hyvin	149	15 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt		5		32	6	3,8
Liukkauden torjunta		3		33	3	3,8
Siisteys		2		32	9	4,0

Piha-alueen hoitotyöt	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt pihassa	1	8	8	22	9	3,6
Liukkauden torjunta pihassa	2	6	10	25	5	3,5
Pihan siisteys	1	3	4	34	7	3,9
Nurmikoiden hoito		1	7	26	10	4,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito		6	9	23	4	3,6
Leikki- ja pihavälineiden kunto	1	4	9	16	7	3,6
Piha-alueen valaistuksen kunto	3	5	11	17	3	3,3

Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt	1	2	3	4	5	Ka*
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä	3	15	7	11		2,7
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.	2	14	9	12	1	2,9
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	2	13	10	12	4	3,1
Jätehuoltopalvelut			6	24	7	4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	2	16	5	11	5	3,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan	1	5	11	13	8	3,6

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Ammattitaito		1	5	21	15	4,2
Asiakaspalveluhenkisyys		6	4	18	15	4,0
Joustavuus erikoistilanteissa	1	6	5	15	11	3,8
Esimiesten tavoitettavuus		4	6	11	1	3,4
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus		3	10	11	4	3,6
Yhteistyön toimivuus	1	5	9	16	8	3,6
Laskutusikäytäntö			7	3	1	3,5

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	83	13 %
2=Lähes eri mieltä	174	27 %
3=En osaa sanoa	88	14 %
4=Lähes samaa mieltä	240	38 %
5=Täysin samaa mieltä	50	8 %
Keskiarvo	3,0	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä	1	16	6	23	3	3,2
2 Piha-alue on turvallinen		10	6	28	4	3,5
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	3	16	3	21	6	3,2
4 Sisätilat ovat turvalliset	3	10	3	25	8	3,5
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	10	16	4	16	2	2,7
6 Sisäilma on kelpoista	12	14	2	16	5	2,8
7 Ilmanvaihto toimii oikein	9	21	8	8	3	2,5
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	9	20	4	15	1	2,6
9 Sisätilojen valaistus on riittävä	2	9	2	30	6	3,6
10 Työtiloissa ei ole melua	6	18	5	17	3	2,9
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	10	7	15	13	4	2,9
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	9	7	14	16	3	2,9
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	9	10	16	12	2	2,8

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus	2	2	9	4		2,9
Reklamaatioiden käsittely	1	2	9	2		2,9
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista	2	9	8	3	1	2,7
Sopimuksen toteutumisen seuranta		1	7	5		3,3
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>3,6</b>

Siivouksen laatu	1	2	3	4	5	Ka*
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						

Terveystieteiden ja päivähoitoon rakennukset	1	2	3	4	5	Ka*
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						

Siivouksen henkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivouksen henkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	365	68 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	106	20 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	66	12 %

	1	2	3
1 Kosteus	29	10	8
2 Home	35	7	6
3 Lämpö	23	15	10
4 Veto	32	9	7
5 Hajut	28	12	8
6 Valaistus	37	6	4
7 Melu	40	6	1
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	27	11	10
9 Rakennustekniset viat	34	8	6
10 Siivous	35	10	2
11 Ulkoalueiden hoito	35	12	1
12 Muu	10		3

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Kirjasto

### Tilatyyppiä koskevat arviot

N= 8

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

#### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

<b>1=Erittäin huonosti</b>	12	8 %
<b>2=Melko huonosti</b>	24	15 %
<b>3=Kohtalaisesti</b>	31	20 %
<b>4=Melko hyvin</b>	75	48 %
<b>5=Erittäin hyvin</b>	15	10 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				6	1	4,1
Liukkauden torjunta		1		4	1	3,7
Siisteys				4	3	4,4
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa		1		4	1	3,8
Liukkauden torjunta pihassa		2		4		3,3
Pihan siisteys		1		5		3,7
Nurmikoiden hoito				3	1	4,3
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito				3		4,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto				1		4,0
Piha-alueen valaistuksen kunto	1			3	2	3,8
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä	6	2				1,3
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.			1	6		3,9
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	1	1	1	4		3,1
Jätehuoltopalvelut				6		4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	2	1	1	3		2,7
.. häiriöt pyritään minimoimaan		2	1	3		3,2
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito			2	3	2	4,0
Asiakaspalveluhenkisyys		1	2	2	2	3,7
Joustavuus erikoistilanteissa		1	2	2	1	3,5
Esimiesten tavoitettavuus		2	3			2,6
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus		1	3	2		3,2
Yhteistyön toimivuus		1	3	3		3,3
Laskutusikäytäntö			1	1		3,5

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus		1	3			2,8
Reklamaatioiden käsittely		1	2			2,7
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista	1	1	2		1	2,8
Sopimuksen toteutumisen seuranta	1	1	2			2,3
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>		3	1	3		3,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveydenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

#### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

<b>1=Täysin eri mieltä</b>	37	36 %
<b>2=Lähes eri mieltä</b>	16	15 %
<b>3=En osaa sanoa</b>	19	18 %
<b>4=Lähes samaa mieltä</b>	30	29 %
<b>5=Täysin samaa mieltä</b>	2	2 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>2,5</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		2	3	3		3,1
2 Piha-alue on turvallinen		1	4	3		3,3
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	1	1	2	3	1	3,3
4 Sisätilat ovat turvalliset			2	6		3,8
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	8					1,0
6 Sisäilma on kelpollista	8					1,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein	8					1,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	4	1	1	2		2,1
9 Sisätilojen valaistus on riittävä	1	1	1	4	1	3,4
10 Työtiloissa ei ole melua	1	2	1	4		3,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	4	4				1,5
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	1	3	2	2		2,6
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	1	1	3	3		3,0

#### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

<b>1=Ei ole tehty huomautuksia</b>	38	45 %
<b>2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi</b>	9	11 %
<b>3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi</b>	37	44 %

	1	2	3
1 Kosteus	1		7
2 Home	2	1	4
3 Lämpö			8
4 Veto	4		2
5 Hajut	2		6
6 Valaistus	4	4	
7 Melu	7	1	
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat		2	6
9 Rakennustekniset viat	2	1	3
10 Siivous	8		
11 Ulkoalueiden hoito	6		1
12 Muu	2		

\*Ka=keskiarvo

# Heinola: Hallinto tai toimisto

## Tilatyyppiä koskevat arviot

N= 38

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	11	1 %
2=Melko huonosti	48	6 %
3=Kohtalaisesti	115	13 %
4=Melko hyvin	414	48 %
5=Erittäin hyvin	273	32 %

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus	1	1	3	10	3	3,7
Reklamaatioiden käsittely		2	1	11	3	3,9
Tiedon saanti kiinteistöhoitopalveluista		3	7	15	3	3,6
Sopimuksen toteutumisen seuranta	1	1	2	3	2	3,4
<b>Tyytyväisyys kiinteistöhoitopalveluihin</b>		2	4	25	5	3,9
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystieteiden ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				16	21	4,6
Liukkauden torjunta				20	16	4,4
Siisteys		1		16	17	4,3

Piha-alueen hoitotyöt	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt pihassa			1	11	24	4,6
Liukkauden torjunta pihassa			1	16	19	4,5
Pihan siisteys			4	9	23	4,5
Nurmikoiden hoito		1	3	12	20	4,4
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito		3	3	15	14	4,1
Leikki- ja pihavälineiden kunto		2	1	4	5	4,0
Piha-alueen valaistuksen kunto	1	2	4	15	13	4,1

Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt	1	2	3	4	5	Ka*
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä	1	8	11	12	3	3,2
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.		2	8	19	5	3,8
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	3	8	9	13	4	3,2
Jätehuoltopalvelut		4	4	17	9	3,9
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	1	4	9	16	4	3,5
.. häiriöt pyritään minimoimaan		1	9	19	6	3,9

Kiinteistöhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Ammattitaito			3	20	8	4,2
Asiakaspalveluhenkisyys	1	1	2	23	8	4,0
Joustavuus erikoistilanteissa	1		5	20	7	4,0
Esimiesten tavoitettavuus	1		3	18	8	4,1
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus			6	18	8	4,1
Yhteistyön toimivuus		1	6	15	10	4,1
Laskutusikäytäntö		1	2	6	5	4,1

### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	48	10 %
2=Lähes eri mieltä	107	22 %
3=En osaa sanoa	49	10 %
4=Lähes samaa mieltä	188	39 %
5=Täysin samaa mieltä	88	18 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,3</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä	2	10	2	19	4	3,4
2 Piha-alue on turvallinen		2	2	23	10	4,1
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	2	16		16	3	3,1
4 Sisätilat ovat turvalliset		3	3	23	8	4,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	10	14	3	7	3	2,4
6 Sisäilma on kelpoista	5	14	3	10	5	2,9
7 Ilmanvaihto toimii oikein	11	13	3	7	3	2,4
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	5	11	4	13	4	3,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä	1	5	2	18	11	3,9
10 Työtiloissa ei ole melua	2	4	1	17	13	3,9
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	1	1	16	8	11	3,7
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	2	8	6	14	7	3,4
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	7	6	4	13	6	3,1

### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=En ole tehnyt huomautuksia	338	82 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	48	12 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	25	6 %

	1	2	3
1 Kosteus	35	1	
2 Home	36		
3 Lämpö	14	16	6
4 Veto	28	4	5
5 Hajut	31	3	3
6 Valaistus	29	6	1
7 Melu	34		1
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	27	6	4
9 Rakennustekniset viat	29	4	3
10 Siivous	30	5	1
11 Ulkoalueiden hoito	33	3	
12 Muu	12		1

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Uimahalli

## Tilatyyppiä koskevat arviot

N= 2

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	2	5 %
2=Melko huonosti	20	51 %
3=Kohtalaisesti	4	10 %
4=Melko hyvin	13	33 %
5=Erittäin hyvin	0	

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt		2				2,0
Liukkauden torjunta		2				2,0
Siisteys		1		1		3,0
Piha-alueen hoitotyöt						
Auraus ja lumityöt pihassa		1		1		3,0
Liukkauden torjunta pihassa		1		1		3,0
Pihan siisteys		2				2,0
Nurmikoiden hoito		1		1		3,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito		1		1		3,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto			1			3,0
Piha-alueen valaistuksen kunto		1				2,0
Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä		2				2,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.				1		4,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt		1		1		3,0
Jätehuoltopalvelut				1		4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	1					1,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan				1		4,0
Kiinteistöhoitohenkilöstö						
Ammattitaito				1		4,0
Asiakaspalveluhenkisyys		1				2,0
Joustavuus erikoistilanteissa		1				2,0
Esimiesten tavoitettavuus				1		4,0
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus				1		4,0
Yhteistyön toimivuus		1				2,0
Laskutusikäytäntö			1			3,0

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	3	12 %
2=Lähes eri mieltä	8	31 %
3=En osaa sanoa	4	15 %
4=Lähes samaa mieltä	10	38 %
5=Täysin samaa mieltä	1	4 %
Keskiarvo	2,9	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		2				2,0
2 Piha-alue on turvallinen	1	1				1,5
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät				2		4,0
4 Sisätilat ovat turvalliset				1	1	4,5
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen		1		1		3,0
6 Sisäilma on kelpollista		1	1			2,5
7 Ilmanvaihto toimii oikein	1		1			2,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa			1	1		3,5
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				2		4,0
10 Työtiloissa ei ole melua				2		4,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene		2				2,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	1	1				1,5
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa			1	1		3,5

Kiinteistöhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus	1					1,0
Reklamaatioiden käsittely			1			3,0
Tiedon saanti kiinteistöhoitopalveluista			1			3,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta				1		4,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistöhoitopalveluihin</b>		2				2,0
Siivouksen laatu	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
Siivoushenkilöstö						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	11	48 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	5	22 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	7	30 %

	1	2	3
1 Kosteus	1	1	
2 Home	1	1	
3 Lämpö	1	1	
4 Veto	2		
5 Hajut		1	1
6 Valaistus	1	1	
7 Melu	2		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	1		1
9 Rakennustekniset viat			2
10 Siivous	1		1
11 Ulkoalueiden hoito	1		1
12 Muu			1

\*Ka=keskiarvo

# Heinola: Muu liikuntatila

## Tilatyyppiä koskevat arviot

N= 1

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	4	25 %
2=Melko huonosti	12	75 %
3=Kohtalaisesti	0	
4=Melko hyvin	0	
5=Erittäin hyvin	0	

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt		1				2,0
Liukkauden torjunta	1					1,0
Siisteys		1				2,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa		1				2,0
Liukkauden torjunta pihassa		1				2,0
Pihan siisteys		1				2,0
Nurmikoiden hoito		1				2,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito		1				2,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto						
Piha-alueen valaistuksen kunto	1					1,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä		1				2,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.		1				2,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt		1				2,0
Jätehuoltopalvelut		1				2,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika		1				2,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan						
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Esimiesten tavoitettavuus						
Muun kiinteistönhenkilöstön tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäntö						

### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	2	15 %
2=Lähes eri mieltä	9	69 %
3=En osaa sanoa	0	
4=Lähes samaa mieltä	2	15 %
5=Täysin samaa mieltä	0	
<b>Keskiarvo</b>	<b>2,2</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä	1					1,0
2 Piha-alue on turvallinen	1					1,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät		1				2,0
4 Sisätilat ovat turvalliset		1				2,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen				1		4,0
6 Sisäilma on kelpoillista		1				2,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein		1				2,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa		1				2,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä		1				2,0
10 Työtiloissa ei ole melua		1				2,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene		1				2,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa		1				2,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa				1		4,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista	1					1,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>	<b>1</b>					<b>1,0</b>
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	6	50 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	0	
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	6	50 %

	1	2	3
1 Kosteus	1		
2 Home	1		
3 Lämpö	1		
4 Veto	1		
5 Hajut	1		
6 Valaistus			1
7 Melu			1
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat			1
9 Rakennustekniset viat	1		
10 Siivous			1
11 Ulkoalueiden hoito			1
12 Muu			1

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Muu tila

## Tilatyyppiä koskevat arviot

N= 8

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	14	8 %
2=Melko huonosti	26	15 %
3=Kohtalaisesti	45	26 %
4=Melko hyvin	60	35 %
5=Erittäin hyvin	26	15 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt			4	2	4,0
Liukkauden torjunta		1	4	1	3,6
Siisteys			5	2	4,1

Piha-alueen hoitotyöt	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt pihassa	1	2	3	2	3,4	
Liukkauden torjunta pihassa		3	3	1	3,0	
Pihan siisteys		2	2	2	3,5	
Nurmikoiden hoito	1	1	3	1	3,3	
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito	1	1	3	1	3,3	
Leikki- ja pihavälineiden kunto						
Piha-alueen valaistuksen kunto			1	1	4,0	

Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt	1	2	3	4	5	Ka*
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä	1		2	4	3,3	
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.	1	1	1	5	3,3	
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	2	1	1	4	2,9	
Jätehuoltopalvelut	1		4	2	3,9	
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	2		1	3	2,8	
.. häiriöt pyritään minimoimaan			2	2	3,5	

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Ammattitaito			1	3	2	4,2
Asiakaspalveluhenkisyys			1	5	1	4,0
Joustavuus erikoistilanteissa		2	2	1	2	3,4
Esimiesten tavoitettavuus	1	1	3		1	2,8
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus		1	4	1	1	3,3
Yhteistyön toimivuus		3	1	2	1	3,1
Laskutusikäytäntö	1		2		1	3,0

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	17	17 %
2=Lähes eri mieltä	22	22 %
3=En osaa sanoa	28	27 %
4=Lähes samaa mieltä	28	27 %
5=Täysin samaa mieltä	7	7 %
Keskiarvo	2,9	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		2	2	2	1	3,3
2 Piha-alue on turvallinen	1		3	3	1	3,4
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	2	3		2		2,3
4 Sisätilat ovat turvalliset	1		3	4		3,3
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	5	3				1,4
6 Sisäilma on kelpollista	1	2	3	2		2,8
7 Ilmanvaihto toimii oikein	1	3	4			2,4
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	3	4		1		1,9
9 Sisätilojen valaistus on riittävä			3	3	2	3,9
10 Työtiloissa ei ole melua		2	1	3	2	3,6
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	1	1	6			2,6
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	1	1	2	4		3,1
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	1	1	1	4	1	3,4

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus				1		4,0
Reklamaatioiden käsittely		1	1			2,5
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista		3	2			2,4
Sopimuksen toteutumisen seuranta	2	1		1		2,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>		2	4	2		3,0

Siivouksen laatu	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						

Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						

Siivoushenkilöstö						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoinut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	67	75 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoinut riittävästi	9	10 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoinut riittävästi	13	15 %

	1	2	3
1 Kosteus	7		1
2 Home	7	1	
3 Lämpö	2	1	5
4 Veto	3		5
5 Hajut	4	4	
6 Valaistus	8		
7 Melu	8		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	7	1	
9 Rakennustekniset viat	7		1
10 Siivous	6	1	1
11 Ulkoalueiden hoito	7	1	
12 Muu	1		

\*Ka=keskiarvo

### 3. Tilakohtaiset tulokset

#### Kiinteistönhoitopalvelut

## Heinola: Jyrängön koulu

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 7

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	
2=Melko huonosti	14	9 %
3=Kohtalaisesti	28	18 %
4=Melko hyvin	76	49 %
5=Erittäin hyvin	38	24 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				5	1	4,0
Liukkauden torjunta				4	2	4,1
Siisteys				4	3	4,4
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa		1		3	1	3,6
Liukkauden torjunta pihassa				3	1	3,7
Pihan siisteys		1		5	1	3,9
Nurmikoiden hoito				4	2	4,1
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito		2		4		3,3
Leikki- ja pihavälineiden kunto				4	1	3,9
Piha-alueen valaistuksen kunto		1		5		3,6
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä		3		2		2,8
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.		3				2,4
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt		3		3		3,0
Jätehuoltopalvelut				5	1	4,2
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika				2	1	3,8
.. häiriöt pyritään minimoimaan				3	2	4,2
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito				1	5	4,6
Asiakaspalveluhenkisyys				2	5	4,7
Joustavuus erikoistilanteissa				1	6	4,9
Esimiesten tavoitettavuus				3		3,8
Muun kiinteistönh.käytännön tavoitettavuus				2	2	4,2
Yhteistyön toimivuus				3	2	4,4
Laskutusikäytäntö						3,0

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	8	9 %
2=Lähes eri mieltä	20	22 %
3=En osaa sanoa	11	12 %
4=Lähes samaa mieltä	45	49 %
5=Täysin samaa mieltä	7	8 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,3</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä				6	1	4,1
2 Piha-alue on turvallinen				6	1	4,1
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät		3		3	1	3,3
4 Sisätilat ovat turvalliset		1		5		3,6
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	2	1		1	1	2,7
6 Sisäilma on kelpoista	2	2		2	1	2,7
7 Ilmanvaihto toimii oikein	1	3		2	1	2,9
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa		2		3		3,1
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				6		3,9
10 Työtiloissa ei ole melua		1		3	1	3,6
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene		3		2		2,9
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	1	2		3		2,9
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	2	2		3		2,6

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus			1	1		3,5
Reklamaatioiden käsittely			1			3,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista			1	1	1	4,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta			1	1		3,5
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>			1	5	1	4,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystieteiden ja päivähoitoon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	43	55 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	25	32 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	10	13 %

	1	2	3
1 Kosteus	3	3	1
2 Home	4	2	1
3 Lämpö	2	2	3
4 Veto	4	2	1
5 Hajut	2	3	2
6 Valaistus	7		
7 Melu	7		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	3	3	1
9 Rakennustekniset viat	3	3	1
10 Siivous	3	4	
11 Ulkoalueiden hoito	4	3	
12 Muu	1		

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Kirkonkylän koulu

### Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 4

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

#### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	
2=Melko huonosti	0	
3=Kohtalaisesti	5	10 %
4=Melko hyvin	32	67 %
5=Erittäin hyvin	11	23 %

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista			1			3,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>				2	1	4,3
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystieteiden ja päivähoitoon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt			2	1	4,3
Liukkauden torjunta			3		4,0
Siisteys			2	1	4,3
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa			1	2	4,7
Liukkauden torjunta pihassa			3		4,0
Pihan siisteys			2	1	4,3
Nurmikoiden hoito			1	1	4,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito			1		3,5
Leikki- ja pihavälineiden kunto			1	1	4,5
Piha-alueen valaistuksen kunto				1	4,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä					
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.			1		4,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt			1		4,0
Jätehuoltopalvelut					3,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika			1		4,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan			2		4,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito			2	1	4,3
Asiakaspalveluhenkisyys			2	1	4,3
Joustavuus erikoistilanteissa			2		4,0
Esimiesten tavoitettavuus					
Muun kiinteistönhenkilöstön tavoitettavuus			1		4,0
Yhteistyön toimivuus			2		4,0
Laskutusikäytäntö					

#### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	0	
2=Lähes eri mieltä	8	21 %
3=En osaa sanoa	10	26 %
4=Lähes samaa mieltä	21	54 %
5=Täysin samaa mieltä	0	
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,3</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		1		2		3,3
2 Piha-alue on turvallinen				2		3,7
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät		1		1		3,0
4 Sisätilat ovat turvalliset				3		4,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen		1		1		3,0
6 Sisäilma on kelpoista		1		2		3,3
7 Ilmanvaihto toimii oikein		2				2,3
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa				3		4,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				3		4,0
10 Työtiloissa ei ole melua		2		1		2,7
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene				2		3,7
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa				1		3,3
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa						3,0

#### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoinut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	23	100 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoinut riittävästi	0	
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoinut riittävästi	0	

	1	2	3
1 Kosteus	2		
2 Home	2		
3 Lämpö	2		
4 Veto	2		
5 Hajut	2		
6 Valaistus	2		
7 Melu	2		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	2		
9 Rakennustekniset viat	2		
10 Siivous	2		
11 Ulkoalueiden hoito	2		
12 Muu	1		

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Lusin koulu

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 3

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	
2=Melko huonosti	8	13 %
3=Kohtalaisesti	16	26 %
4=Melko hyvin	36	58 %
5=Erittäin hyvin	2	3 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				2		3,7
Liukkauden torjunta		1		2		3,3
Siisteys				1	1	4,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa				1		3,3
Liukkauden torjunta pihassa				2		3,7
Pihan siisteys		1		2		3,3
Nurmikoiden hoito				3		4,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito		1		2		3,3
Leikki- ja pihavälineiden kunto		1		1		3,0
Piha-alueen valaistuksen kunto					1	4,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä		1		1		3,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.		1		1		3,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt				1		3,5
Jätehuoltopalvelut				2		4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika		1		1		3,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan				2		4,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito				3		4,0
Asiakaspalveluhenkisyys				3		4,0
Joustavuus erikoistilanteissa				2		3,7
Esimiesten tavoitettavuus						3,0
Muun kiinteistönhenkilöstön tavoitettavuus				1		3,5
Yhteistyön toimivuus				1		3,5
Laskutusikäytäntö						3,0

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	0	
2=Lähes eri mieltä	5	13 %
3=En osaa sanoa	4	10 %
4=Lähes samaa mieltä	20	51 %
5=Täysin samaa mieltä	10	26 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,9</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä				1	2	4,7
2 Piha-alue on turvallinen				2	1	4,3
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät				1	2	4,7
4 Sisätilat ovat turvalliset				1	2	4,7
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen				3		4,0
6 Sisäilma on kelpoillista				2		3,7
7 Ilmanvaihto toimii oikein		2				2,3
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa		1		1		3,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				2	1	4,3
10 Työtiloissa ei ole melua		1		1		3,7
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene				3		4,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa				2	1	4,3
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa		1		1		3,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus			1			3,0
Reklamaatioiden käsittely			1			3,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista			1			3,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta			1			3,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>		1		2		3,3
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	29	83 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	3	9 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	3	9 %

	1	2	3
1 Kosteus	2	1	
2 Home	3		
3 Lämpö	1	1	1
4 Veto	2		1
5 Hajut	3		
6 Valaistus	3		
7 Melu	3		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	2		1
9 Rakennustekniset viat	3		
10 Siivous	3		
11 Ulkoalueiden hoito	2	1	
12 Muu	2		

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Myllyojan koulu

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 4

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	1	1 %
2=Melko huonosti	2	2 %
3=Kohtalaisesti	17	19 %
4=Melko hyvin	50	56 %
5=Erittäin hyvin	19	21 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt			4		4,0
Liukkauden torjunta			3		3,8
Siisteys			4		4,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa			2	2	4,5
Liukkauden torjunta pihassa			3		3,8
Pihan siisteys			2	2	4,5
Nurmikoiden hoito			2	2	4,5
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito			2	2	4,5
Leikki- ja pihavälineiden kunto	1		1		2,7
Piha-alueen valaistuksen kunto			1	1	4,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä			2		3,7
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.	1		1		3,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt			1	2	4,7
Jätehuoltopalvelut			2	1	4,3
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika			1	2	4,7
.. häiriöt pyritään minimoimaan				2	4,3
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito			1	2	4,7
Asiakaspalveluhenkisyys			1		3,3
Joustavuus erikoistilanteissa			3		4,0
Esimiesten tavoitettavuus	1		2		3,3
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus			2		3,7
Yhteistyön toimivuus			2		3,7
Laskutusikäntö			2		4,0

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	1	2 %
2=Lähes eri mieltä	10	19 %
3=En osaa sanoa	5	10 %
4=Lähes samaa mieltä	32	62 %
5=Täysin samaa mieltä	4	8 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,5</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		1		2		3,3
2 Piha-alue on turvallinen		1		3		3,5
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät		1		3		3,5
4 Sisätilat ovat turvalliset				3	1	4,3
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen		3		1		2,5
6 Sisäilma on kelvollista				3	1	4,3
7 Ilmanvaihto toimii oikein				3		3,8
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	1	3				1,8
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				3	1	4,3
10 Työtiloissa ei ole melua		1		2	1	3,8
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene				3		3,8
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa				3		3,8
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa				3		3,8

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus			1	1		3,5
Reklamaatioiden käsittely			1	1		3,5
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista			3			3,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta			1	1		3,5
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>				3	1	4,3
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	39	87 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	6	13 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	0	

	1	2	3
1 Kosteus	4		
2 Home	4		
3 Lämpö	1	3	
4 Veto	3	1	
5 Hajut	4		
6 Valaistus	3	1	
7 Melu	4		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	3	1	
9 Rakennustekniset viat	4		
10 Siivous	4		
11 Ulkoalueiden hoito	4		
12 Muu	1		

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Niemelän koulu

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 5

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	1	1 %
2=Melko huonosti	7	6 %
3=Kohtalaisesti	20	19 %
4=Melko hyvin	54	50 %
5=Erittäin hyvin	26	24 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				5		4,0
Liukkauden torjunta				5		4,0
Siisteys				5		4,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa		1		3	1	3,8
Liukkauden torjunta pihassa				2	3	4,6
Pihan siisteys				4	1	4,2
Nurmikoiden hoito				4	1	4,2
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito				3	1	4,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto				1	3	4,4
Piha-alueen valaistuksen kunto	1			3		3,3
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä				2		3,5
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.		2		1	1	3,3
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt		3			1	2,8
Jätehuoltopalvelut				2		3,7
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika		1			2	3,8
.. häiriöt pyritään minimoimaan				1	1	4,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito				3	2	4,4
Asiakaspalveluhenkisyys				2	2	4,2
Joustavuus erikoistilanteissa				2	2	4,2
Esimiesten tavoitettavuus					1	4,0
Muun kiinteistönh.kenkilöstön tavoitettavuus					2	4,3
Yhteistyön toimivuus				2	2	4,2
Laskutusikäytäntö						3,0

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	4	6 %
2=Lähes eri mieltä	21	32 %
3=En osaa sanoa	7	11 %
4=Lähes samaa mieltä	28	43 %
5=Täysin samaa mieltä	5	8 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,1</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä	1			4		3,4
2 Piha-alue on turvallinen		1		4		3,6
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät		3		2		2,8
4 Sisätilat ovat turvalliset		1		3	1	3,8
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen		1		3	1	3,8
6 Sisäilma on kelpoista		2		2	1	3,4
7 Ilmanvaihto toimii oikein		1		2	1	3,6
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa		3		2		2,8
9 Sisätilojen valaistus on riittävä		2		3		3,2
10 Työtiloissa ei ole melua		3		1		2,6
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene		1		1	1	3,4
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	1	1		1		2,6
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	2	2				1,8

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus			1			3,0
Reklamaatioiden käsittely			2			3,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista			1			3,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta			1	1		3,5
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>			2	3		3,6
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystuonon ja päivähoiton rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	42	76 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	9	16 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	4	7 %

	1	2	3
1 Kosteus	3		1
2 Home	5		
3 Lämpö	3	2	
4 Veto	4		1
5 Hajut	4	1	
6 Valaistus	4	1	
7 Melu	4	1	
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	4	1	
9 Rakennustekniset viat	4		1
10 Siivous	3	1	
11 Ulkoalueiden hoito	3	2	
12 Muu	1		1

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Seminaarin koulu

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 6

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	12	10 %
2=Melko huonosti	24	20 %
3=Kohtalaisesti	35	29 %
4=Melko hyvin	42	34 %
5=Erittäin hyvin	9	7 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt		1		2	2	3,8
Liukkauden torjunta		1		4		3,5
Siisteys		1		4	1	3,8
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa	1	1		2		2,8
Liukkauden torjunta pihassa	1	1		2		2,8
Pihan siisteys	1			3		3,2
Nurmikoiden hoito				1		3,3
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito				1		3,3
Leikki- ja pihavälineiden kunto		1		2		3,2
Piha-alueen valaistuksen kunto		2		1		2,8
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä	1	3				2,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.	1	3		1		2,2
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	1	1				2,4
Jätehuoltopalvelut				3		3,8
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	1	4				1,8
.. häiriöt pyritään minimoimaan	1	2		1		2,4
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito		1		2	2	4,0
Asiakaspalveluhenkisyys				2	2	4,5
Joustavuus erikoistilanteissa	1			1	1	3,3
Esimiesten tavoitettavuus				3		4,0
Muun kiinteistönh.käytännön tavoitettavuus						3,0
Yhteistyön toimivuus	1			2	1	3,5
Laskutusikäytäntö						3,0

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	9	12 %
2=Lähes eri mieltä	36	46 %
3=En osaa sanoa	14	18 %
4=Lähes samaa mieltä	19	24 %
5=Täysin samaa mieltä	0	
Keskiarvo	2,6	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		4		2		2,7
2 Piha-alue on turvallinen		4		1		2,5
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	1	3		1		2,3
4 Sisätilat ovat turvalliset	1	4		1		2,2
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen		1		4		3,5
6 Sisäilma on kelpollista	2	4				1,7
7 Ilmanvaihto toimii oikein	1	5				1,8
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa		2		3		3,2
9 Sisätilojen valaistus on riittävä		2		4		3,3
10 Työtiloissa ei ole melua	1	2		2		2,7
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	2	1				2,2
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	1	3				2,2
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa		1		1		3,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus	1		2			2,3
Reklamaatioiden käsittely			2			3,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista		2	1	1		2,8
Sopimuksen toteutumisen seuranta			1	1		3,5
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>	1			3		3,3
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystieteiden ja päivähoitoon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoinut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	25	38 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoinut riittävästi	27	41 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoinut riittävästi	14	21 %

	1	2	3
1 Kosteus	3	1	2
2 Home	2	2	2
3 Lämpö	3	2	1
4 Veto	4	2	
5 Hajut		4	2
6 Valaistus	3	1	1
7 Melu	3	3	
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	1	3	2
9 Rakennustekniset viat	4	1	1
10 Siivous	1	4	1
11 Ulkoalueiden hoito	1	4	1
12 Muu			1

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Vierumäen koulu

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 2

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	
2=Melko huonosti	4	13 %
3=Kohtalaisesti	7	22 %
4=Melko hyvin	20	63 %
5=Erittäin hyvin	1	3 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt			2		4,0
Liukkauden torjunta			1		3,5
Siisteys			2		4,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa	1		1		3,0
Liukkauden torjunta pihassa	1		1		3,0
Pihan siisteys			2		4,0
Nurmikoiden hoito			1		3,5
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito	1		1		3,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto					
Piha-alueen valaistuksen kunto					3,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä			1		4,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.					3,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt					3,0
Jätehuoltopalvelut				1	5,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika			1		4,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan			1		4,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito			2		4,0
Asiakaspalveluhenkisyys	1		1		3,0
Joustavuus erikoistilanteissa					3,0
Esimiesten tavoitettavuus					
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus			1		4,0
Yhteistyön toimivuus					3,0
Laskutusikäytäntö					

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	0	
2=Lähes eri mieltä	3	12 %
3=En osaa sanoa	6	24 %
4=Lähes samaa mieltä	10	40 %
5=Täysin samaa mieltä	6	24 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,8</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä				1		3,5
2 Piha-alue on turvallinen				1		3,5
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät				1	1	4,5
4 Sisätilat ovat turvalliset				1	1	4,5
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen		1				2,0
6 Sisäilma on kelvollista				1	1	4,5
7 Ilmanvaihto toimii oikein		1			1	3,5
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa		1		1		3,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				1	1	4,5
10 Työtiloissa ei ole melua				2		4,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene					1	4,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa				1		3,5
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa						3,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>				2		4,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	22	96 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	0	
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	1	4 %

	1	2	3
1 Kosteus	1		1
2 Home	2		
3 Lämpö	2		
4 Veto	2		
5 Hajut	2		
6 Valaistus	2		
7 Melu	2		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	2		
9 Rakennustekniset viat	2		
10 Siivous	2		
11 Ulkoalueiden hoito	2		
12 Muu	1		

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Lyseonmäen koulu

### Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 9

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

#### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

<b>1=Erittäin huonosti</b>	1	1 %
<b>2=Melko huonosti</b>	21	12 %
<b>3=Kohtalaisesti</b>	32	18 %
<b>4=Melko hyvin</b>	95	53 %
<b>5=Erittäin hyvin</b>	30	17 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt		2		4	1	3,5
Liukkauden torjunta		1		5		3,5
Siisteys				4	3	4,1
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa		2		3	2	3,6
Liukkauden torjunta pihassa	1	1		5		3,3
Pihan siisteys				8	1	4,1
Nurmikoiden hoito				5	2	4,1
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito		1		5	1	3,8
Leikki- ja pihavälineiden kunto		1		4	2	3,8
Piha-alueen valaistuksen kunto				5		3,7
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä		2		2		3,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.		1		4		3,4
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt		1		4	1	3,6
Jätehuoltopalvelut				3	3	4,1
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika		3		4		3,1
.. häiriöt pyritään minimoimaan		1		1	2	3,6
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito				5	2	4,3
Asiakaspalveluhenkisyys				3	4	4,6
Joustavuus erikoistilanteissa				3	1	4,3
Esimiesten tavoitettavuus		1		1		3,0
Muun kiinteistönh.kenkilöstön tavoitettavuus				2		3,7
Yhteistyön toimivuus				3	3	4,3
Laskutuskäytäntö				1	1	4,5

#### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

<b>1=Täysin eri mieltä</b>	7	6 %
<b>2=Lähes eri mieltä</b>	32	27 %
<b>3=En osaa sanoa</b>	21	18 %
<b>4=Lähes samaa mieltä</b>	43	37 %
<b>5=Täysin samaa mieltä</b>	14	12 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,2</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		3		4		3,1
2 Piha-alue on turvallinen		1		5		3,4
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät		1		6	1	3,8
4 Sisätilat ovat turvalliset		1		5	2	3,9
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	2	5		2		2,2
6 Sisäilma on kelpollista	1	3		3	1	3,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein	1	3		1		2,6
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	1	6		1	1	2,4
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				5	3	4,2
10 Työtiloissa ei ole melua	1	6		2		2,3
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	1	2		2	2	3,2
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa				4	2	3,9
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa		1		3	2	3,7

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus			2	1		3,3
Reklamaatioiden käsittely		1	1	1		3,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista		2		1		2,7
Sopimuksen toteutumisen seuranta		1		1		3,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>			1	7	1	4,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutuskäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

#### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

<b>1=Ei ole tehty huomautuksia</b>	95	94 %
<b>2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi</b>	3	3 %
<b>3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi</b>	3	3 %

	1	2	3
1 Kosteus	9		
2 Home	9		
3 Lämpö	7	1	1
4 Veto	8	1	
5 Hajut	9		
6 Valaistus	8	1	
7 Melu	8		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	8		1
9 Rakennustekniset viat	9		
10 Siivous	9		
11 Ulkoalueiden hoito	9		
12 Muu	2		1

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Heinolan lukio

### Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 9

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

#### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

<b>1=Erittäin huonosti</b>	12	6 %
<b>2=Melko huonosti</b>	66	34 %
<b>3=Kohtalaisesti</b>	48	25 %
<b>4=Melko hyvin</b>	60	31 %
<b>5=Erittäin hyvin</b>	7	4 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt		2		5	1	3,6
Liukkauden torjunta				6		3,8
Siisteys				6		3,8
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa		2		5	1	3,6
Liukkauden torjunta pihassa		2		4	1	3,4
Pihan siisteys		1		5	1	3,7
Nurmikoiden hoito		1		5	1	3,8
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito		1		3		3,3
Leikki- ja pihavälineiden kunto		1		1		3,0
Piha-alueen valaistuksen kunto	2	1		2		2,6
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä	2	6				1,8
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.	1	3		2		2,7
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	1	5		1		2,3
Jätehuoltopalvelut				6	1	4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	1	7				2,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan		2		1	1	3,1
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito				2		3,3
Asiakaspalveluhenkisyys		5		2		2,6
Joustavuus erikoistilanteissa		6		1		2,4
Esimiesten tavoitettavuus		2		1		2,8
Muun kiinteistönh.kenkilöstön tavoitettavuus		3		1		2,7
Yhteistyön toimivuus		5				2,4
Laskutuskäytäntö						3,0

#### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

<b>1=Täysin eri mieltä</b>	54	47 %
<b>2=Lähes eri mieltä</b>	34	29 %
<b>3=En osaa sanoa</b>	6	5 %
<b>4=Lähes samaa mieltä</b>	20	17 %
<b>5=Täysin samaa mieltä</b>	2	2 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>2,0</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		6		1		2,4
2 Piha-alue on turvallinen		3		3	2	3,5
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	2	4		3		2,4
4 Sisätilat ovat turvalliset	2	3		3		2,6
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	6	2		1		1,6
6 Sisäilma on kelpollista	7	1		1		1,4
7 Ilmanvaihto toimii oikein	6	3				1,3
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	7	1		1		1,4
9 Sisätilojen valaistus on riittävä	2	5		2		2,2
10 Työtiloissa ei ole melua	4	2		3		2,2
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	7					1,4
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	6	1		1		1,7
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	5	3		1		1,7

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus	1	2	1			2,0
Reklamaatioiden käsittely	1	1				1,5
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista	2	5				1,7
Sopimuksen toteutumisen seuranta			2			3,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>2,6</b>
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystuonon ja päivähoiton rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

#### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

<b>1=Ei ole tehty huomautuksia</b>	42	42 %
<b>2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi</b>	27	27 %
<b>3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi</b>	31	31 %

	1	2	3
1 Kosteus	2	4	3
2 Home	3	3	3
3 Lämpö	2	3	4
4 Veto	2	3	4
5 Hajut	2	3	4
6 Valaistus	5	1	3
7 Melu	6	2	1
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	2	2	5
9 Rakennustekniset viat	3	3	3
10 Siivous	7	1	1
11 Ulkoalueiden hoito	7	2	
12 Muu	1		

\*Ka=keskiarvo

# Heinola: Heinolan musiikkiopisto

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 1

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	
2=Melko huonosti	3	12 %
3=Kohtalaisesti	2	8 %
4=Melko hyvin	15	58 %
5=Erittäin hyvin	6	23 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt			1		4,0
Liukkauden torjunta				1	5,0
Siisteys	1				2,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa			1		4,0
Liukkauden torjunta pihassa	1				2,0
Pihan siisteys			1		4,0
Nurmikoiden hoito				1	5,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito			1		4,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto			1		4,0
Piha-alueen valaistuksen kunto	1				2,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä			1		4,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.			1		4,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt			1		4,0
Jätehuoltopalvelut			1		4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika			1		4,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan			1		4,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito				1	5,0
Asiakaspalveluhenkisyys				1	5,0
Joustavuus erikoistilanteissa				1	5,0
Esimiesten tavoitettavuus			1		4,0
Muun kiinteistönh.kenkilöstön tavoitettavuus			1		4,0
Yhteistyön toimivuus			1		4,0
Laskutus käytäntö					3,0

### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	0	
2=Lähes eri mieltä	5	38 %
3=En osaa sanoa	4	31 %
4=Lähes samaa mieltä	2	15 %
5=Täysin samaa mieltä	2	15 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,1</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		1				2,0
2 Piha-alue on turvallinen				1		4,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät					1	5,0
4 Sisätilat ovat turvalliset					1	5,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen		1				2,0
6 Sisäilma on kelpollista		1				2,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein		1				2,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa		1				2,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				1		4,0
10 Työtiloissa ei ole melua						3,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene						3,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa						3,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa						3,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus				1		4,0
Reklamaatioiden käsittely			1			3,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>					1	5,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutus käytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoinut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	5	45 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoinut riittävästi	6	55 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoinut riittävästi	0	

	1	2	3
1 Kosteus		1	
2 Home	1		
3 Lämpö		1	
4 Veto	1		
5 Hajut		1	
6 Valaistus		1	
7 Melu	1		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat		1	
9 Rakennustekniset viat		1	
10 Siivous	1		
11 Ulkoalueiden hoito	1		
12 Muu			

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Jyrängön päiväkot

### Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 6

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

#### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

<b>1=Erittäin huonosti</b>	12	9 %
<b>2=Melko huonosti</b>	24	18 %
<b>3=Kohtalaisesti</b>	29	22 %
<b>4=Melko hyvin</b>	44	33 %
<b>5=Erittäin hyvin</b>	23	17 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt		1		5		3,7
Liukkauden torjunta	1			2	2	3,7
Siisteys		2		3	1	3,5
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa	1			3	2	3,8
Liukkauden torjunta pihassa	1			2	2	3,7
Pihan siisteys	1	1		1		2,6
Nurmikoiden hoito				2		3,5
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito	1	1		1		2,5
Leikki- ja pihavälineiden kunto		4			1	2,6
Piha-alueen valaistuksen kunto		3		1		2,6
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä		1			1	3,3
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.		1		2	1	3,8
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt		2		1	1	3,2
Jätehuoltopalvelut				2	1	4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika		2		2		3,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan				1	1	3,6
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito				3	1	4,0
Asiakaspalveluhenkisyys				2	2	4,2
Joustavuus erikoistilanteissa		1			2	3,6
Esimiesten tavoitettavuus		1		1	1	3,5
Muun kiinteistönh.kenkilöstön tavoitettavuus		1		3	1	3,8
Yhteistyön toimivuus				2	1	3,7
Laskutusikäytäntö	1				1	3,0

#### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

<b>1=Täysin eri mieltä</b>	7	9 %
<b>2=Lähes eri mieltä</b>	25	32 %
<b>3=En osaa sanoa</b>	22	28 %
<b>4=Lähes samaa mieltä</b>	19	24 %
<b>5=Täysin samaa mieltä</b>	5	6 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>2,9</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		2		2	1	3,3
2 Piha-alue on turvallinen				3	2	4,2
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	1	3		1		2,3
4 Sisätilat ovat turvalliset		2		2	1	3,3
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen		4		1		2,5
6 Sisäilma on kelpoista		4		1		2,5
7 Ilmanvaihto toimii oikein	1	2		1		2,5
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	1	2		2		2,7
9 Sisätilojen valaistus on riittävä		1		4		3,5
10 Työtiloissa ei ole melua	3			1		2,2
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene		2			1	3,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	1	2		1		2,5
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa		1				2,8

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus	1			1		2,5
Reklamaatioiden käsittely	1		1			2,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista	2	1	1	2		2,5
Sopimuksen toteutumisen seuranta	2	1		1		2,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>		1	3	1	1	3,3
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

#### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

<b>1=Ei ole tehty huomautuksia</b>	32	58 %
<b>2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi</b>	12	22 %
<b>3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi</b>	11	20 %

	1	2	3
1 Kosteus	4	1	
2 Home	5		
3 Lämpö	2	1	2
4 Veto	4		1
5 Hajut	3	1	1
6 Valaistus	3	1	1
7 Melu	3	1	1
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	2	3	
9 Rakennustekniset viat	4	1	
10 Siivous	1	1	3
11 Ulkoalueiden hoito	1	2	2
12 Muu			

\*Ka=keskiarvo

# Heinola: Elämänkaaritalo

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 5

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	
2=Melko huonosti	9	7 %
3=Kohtalaisesti	10	8 %
4=Melko hyvin	61	47 %
5=Erittäin hyvin	51	39 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				4	1	4,2
Liukkauden torjunta		1		3	1	3,8
Siisteys				4	1	4,2
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa		2		2	1	3,4
Liukkauden torjunta pihassa		1		3	1	3,8
Pihan siisteys				3	2	4,4
Nurmikoiden hoito				4	1	4,2
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito				2	1	3,8
Leikki- ja pihavälineiden kunto				4	1	4,2
Piha-alueen valaistuksen kunto		2		2	1	3,4
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä				2	2	4,2
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.		1		3	1	3,8
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt		1		2	2	4,0
Jätehuoltopalvelut				1	4	4,8
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika				2	3	4,6
.. häiriöt pyritään minimoimaan				2	3	4,6
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito				2	3	4,6
Asiakaspalveluhenkisyys				1	4	4,8
Joustavuus erikoistilanteissa				2	3	4,6
Esimiesten tavoitettavuus				4	1	4,2
Muun kiinteistönh.kenkilöstön tavoitettavuus				2	1	4,0
Yhteistyön toimivuus				2	3	4,6
Laskutusikäntö				1	3,7	

### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	2	3 %
2=Lähes eri mieltä	18	28 %
3=En osaa sanoa	3	5 %
4=Lähes samaa mieltä	24	37 %
5=Täysin samaa mieltä	18	28 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,6</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä	1	1		2	1	3,2
2 Piha-alue on turvallinen		1		4		3,6
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät				3	2	4,4
4 Sisätilat ovat turvalliset				3	2	4,4
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	1	3		1		2,2
6 Sisäilma on kelpoista		1		1	2	3,8
7 Ilmanvaihto toimii oikein		3		2		2,8
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa		2		2	1	3,4
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				2	3	4,6
10 Työtiloissa ei ole melua		1		1	2	3,8
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene		1			3	4,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa		3		1	1	3,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa		2		2	1	3,4

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus			1	1	2	4,3
Reklamaatioiden käsittely			1		1	4,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista				1	3	4,8
Sopimuksen toteutumisen seuranta		1	1	1	1	3,5
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>			1	2	2	4,2
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystuonon ja päivähoiton rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	35	63 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	12	21 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	9	16 %

	1	2	3
1 Kosteus	5		
2 Home	5		
3 Lämpö		4	1
4 Veto	4		1
5 Hajut	4		1
6 Valaistus	5		
7 Melu	4		1
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	1	2	2
9 Rakennustekniset viat	2	2	1
10 Siivous	3		2
11 Ulkoalueiden hoito	1	4	
12 Muu	1		

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Kettukallion päiväkoti

### Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 1

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

#### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	
2=Melko huonosti	0	
3=Kohtalaisesti	0	
4=Melko hyvin	27	100 %
5=Erittäin hyvin	0	

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt			1		4,0
Liukkauden torjunta			1		4,0
Siisteys			1		4,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa			1		4,0
Liukkauden torjunta pihassa			1		4,0
Pihan siisteys			1		4,0
Nurmikoiden hoito			1		4,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito			1		4,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto			1		4,0
Piha-alueen valaistuksen kunto			1		4,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä			1		4,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.			1		4,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt			1		4,0
Jätehuoltopalvelut			1		4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika			1		4,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan			1		4,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito			1		4,0
Asiakaspalveluhenkisyys			1		4,0
Joustavuus erikoistilanteissa			1		4,0
Esimiesten tavoitettavuus			1		4,0
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus			1		4,0
Yhteistyön toimivuus			1		4,0
Laskutus käytäntö					

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus				1		4,0
Reklamaatioiden käsittely				1		4,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista				1		4,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta				1		4,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>				1		4,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutus käytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

#### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	0	
2=Lähes eri mieltä	1	8 %
3=En osaa sanoa	0	
4=Lähes samaa mieltä	12	92 %
5=Täysin samaa mieltä	0	
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,8</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä				1		4,0
2 Piha-alue on turvallinen				1		4,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät				1		4,0
4 Sisätilat ovat turvalliset				1		4,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen				1		4,0
6 Sisäilma on kelpoista				1		4,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein				1		4,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa				1		4,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				1		4,0
10 Työtiloissa ei ole melua				1		4,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene				1		4,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa				1		4,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa		1				2,0

#### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoinut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	6	55 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoinut riittävästi	4	36 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoinut riittävästi	1	9 %

	1	2	3
1 Kosteus	1		
2 Home	1		
3 Lämpö		1	
4 Veto		1	
5 Hajut	1		
6 Valaistus		1	
7 Melu	1		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat			1
9 Rakennustekniset viat	1		
10 Siivous	1		
11 Ulkoalueiden hoito		1	
12 Muu			

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Kurpanharjun päiväkot

### Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 1

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

#### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

<b>1=Erittäin huonosti</b>	0	
<b>2=Melko huonosti</b>	1	4 %
<b>3=Kohtalaisesti</b>	4	17 %
<b>4=Melko hyvin</b>	14	58 %
<b>5=Erittäin hyvin</b>	5	21 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				1	5,0
Liukkauden torjunta			1		4,0
Siisteys				1	5,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa			1		4,0
Liukkauden torjunta pihassa			1		4,0
Pihan siisteys			1		4,0
Nurmikoiden hoito			1		4,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito					3,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto	1				2,0
Piha-alueen valaistuksen kunto			1		4,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä			1		4,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.				1	5,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt			1		4,0
Jätehuoltopalvelut				1	5,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika			1		4,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan					3,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito			1		4,0
Asiakaspalveluhenkisyys					3,0
Joustavuus erikoistilanteissa			1		4,0
Esimiesten tavoitettavuus					3,0
Muun kiinteistönh.kenkilöstön tavoitettavuus				1	5,0
Yhteistyön toimivuus			1		4,0
Laskutus käytäntö					

#### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

<b>1=Täysin eri mieltä</b>	1	8 %
<b>2=Lähes eri mieltä</b>	4	31 %
<b>3=En osaa sanoa</b>	1	8 %
<b>4=Lähes samaa mieltä</b>	5	38 %
<b>5=Täysin samaa mieltä</b>	2	15 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,2</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä				1		4,0
2 Piha-alue on turvallinen				1		4,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät		1				2,0
4 Sisätilat ovat turvalliset		1				2,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen		1				2,0
6 Sisäilma on kelpoista				1		4,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein						3,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	1					1,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä					1	5,0
10 Työtiloissa ei ole melua				1		4,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene					1	5,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa		1				2,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa				1		4,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista				1		4,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>				1		4,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoiton rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutus käytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

#### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

<b>1=Ei ole tehty huomautuksia</b>	7	64 %
<b>2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi</b>	4	36 %
<b>3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi</b>	0	

	1	2	3
1 Kosteus		1	
2 Home	1		
3 Lämpö		1	
4 Veto	1		
5 Hajut	1		
6 Valaistus	1		
7 Melu	1		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat		1	
9 Rakennustekniset viat	1		
10 Siivous	1		
11 Ulkoalueiden hoito		1	
12 Muu			

\*Ka=keskiarvo

# Heinola: Niemelän päiväkot

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 4

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	
2=Melko huonosti	3	3 %
3=Kohtalaisesti	10	10 %
4=Melko hyvin	59	59 %
5=Erittäin hyvin	28	28 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt			4		4,0
Liukkauden torjunta			2	2	4,5
Siisteys			2	1	4,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa			3	1	4,3
Liukkauden torjunta pihassa			3	1	4,3
Pihan siisteys			2		3,5
Nurmikoiden hoito			4		4,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito		1	2		3,3
Leikki- ja pihavälineiden kunto			3	1	4,3
Piha-alueen valaistuksen kunto			3		3,8
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä			3	1	4,3
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.		1			2,8
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt			3	1	4,3
Jätehuoltopalvelut			2	1	4,3
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika			3	1	4,3
.. häiriöt pyritään minimoimaan			2	2	4,5
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito			1	3	4,8
Asiakaspalveluhenkisyys				4	5,0
Joustavuus erikoistilanteissa				4	5,0
Esimiesten tavoitettavuus			2		4,0
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus			2	1	4,3
Yhteistyön toimivuus			2	2	4,5
Laskutusikäytäntö			1	1	4,5

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus				2		4,0
Reklamaatioiden käsittely				2		4,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista		1	1	2		3,3
Sopimuksen toteutumisen seuranta			1	1		3,5
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>				3	1	4,3
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystieteiden ja päivähoitoon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	0	
2=Lähes eri mieltä	3	6 %
3=En osaa sanoa	1	2 %
4=Lähes samaa mieltä	22	42 %
5=Täysin samaa mieltä	26	50 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>4,4</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä				4		4,0
2 Piha-alue on turvallinen		1		1	2	4,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät				1	3	4,8
4 Sisätilat ovat turvalliset				1	3	4,8
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen		1		2	1	3,8
6 Sisäilma on kelpoista				2	2	4,5
7 Ilmanvaihto toimii oikein		1		1	2	4,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa				2	2	4,5
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				1	3	4,8
10 Työtiloissa ei ole melua				2	2	4,5
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene					3	4,5
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa				2	2	4,5
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa				3	1	4,3

### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoinut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	23	52 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoinut riittävästi	20	45 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoinut riittävästi	1	2 %

	1	2	3
1 Kosteus		4	
2 Home		4	
3 Lämpö	1	3	
4 Veto		4	
5 Hajut	1	3	
6 Valaistus	3	1	
7 Melu	3	1	
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat		4	
9 Rakennustekniset viat	1	2	1
10 Siivous	1	3	
11 Ulkoalueiden hoito	1	3	
12 Muu			

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Rainion päiväkoti

### Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 1

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

#### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

<b>1=Erittäin huonosti</b>	0	
<b>2=Melko huonosti</b>	0	
<b>3=Kohtalaisesti</b>	0	
<b>4=Melko hyvin</b>	0	
<b>5=Erittäin hyvin</b>	28	100 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				1	5,0
Liukkauden torjunta				1	5,0
Siisteys				1	5,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa				1	5,0
Liukkauden torjunta pihassa				1	5,0
Pihan siisteys				1	5,0
Nurmikoiden hoito				1	5,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito				1	5,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto				1	5,0
Piha-alueen valaistuksen kunto				1	5,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä				1	5,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.				1	5,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt				1	5,0
Jätehuoltopalvelut				1	5,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika				1	5,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan				1	5,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito				1	5,0
Asiakaspalveluhenkisyys				1	5,0
Joustavuus erikoistilanteissa				1	5,0
Esimiesten tavoitettavuus				1	5,0
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus				1	5,0
Yhteistyön toimivuus				1	5,0
Laskutusikäytäntö				1	5,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus					1	5,0
Reklamaatioiden käsittely					1	5,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista					1	5,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta					1	5,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>					1	5,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoiton rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

#### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

<b>1=Täysin eri mieltä</b>	0	
<b>2=Lähes eri mieltä</b>	0	
<b>3=En osaa sanoa</b>	0	
<b>4=Lähes samaa mieltä</b>	0	
<b>5=Täysin samaa mieltä</b>	13	100 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>5,0</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä					1	5,0
2 Piha-alue on turvallinen					1	5,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät					1	5,0
4 Sisätilat ovat turvalliset					1	5,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen					1	5,0
6 Sisäilma on kelpoillista					1	5,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein					1	5,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa					1	5,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä					1	5,0
10 Työtiloissa ei ole melua					1	5,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene					1	5,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa					1	5,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa					1	5,0

#### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

<b>1=Ei ole tehty huomautuksia</b>	12	100 %
<b>2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi</b>	0	
<b>3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi</b>	0	

	1	2	3
1 Kosteus	1		
2 Home	1		
3 Lämpö	1		
4 Veto	1		
5 Hajut	1		
6 Valaistus	1		
7 Melu	1		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	1		
9 Rakennustekniset viat	1		
10 Siivous	1		
11 Ulkoalueiden hoito	1		
12 Muu	1		

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Tommola-talon varhaiskasvatusyksikkö

### Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 1

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

#### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	
2=Melko huonosti	1	4 %
3=Kohtalaisesti	3	11 %
4=Melko hyvin	12	43 %
5=Erittäin hyvin	12	43 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt			1		4,0
Liukkauden torjunta			1		4,0
Siisteys			1		4,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa			1		4,0
Liukkauden torjunta pihassa			1		4,0
Pihan siisteys			1		4,0
Nurmikoiden hoito			1		4,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito			1		4,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto					3,0
Piha-alueen valaistuksen kunto			1		4,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä				1	5,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.				1	5,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt				1	5,0
Jätehuoltopalvelut				1	5,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika				1	5,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan				1	5,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito				1	5,0
Asiakaspalveluhenkisyys				1	5,0
Joustavuus erikoistilanteissa				1	5,0
Esimiesten tavoitettavuus				1	5,0
Muun kiinteistönhenkilöstön tavoitettavuus				1	5,0
Yhteistyön toimivuus				1	5,0
Laskutusikäytäntö			1		4,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus				1		4,0
Reklamaatioiden käsittely		1				2,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista			1			3,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta			1			3,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>				1		4,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

#### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	0	
2=Lähes eri mieltä	1	8 %
3=En osaa sanoa	0	
4=Lähes samaa mieltä	3	23 %
5=Täysin samaa mieltä	9	69 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>4,5</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		1				2,0
2 Piha-alue on turvallinen				1		4,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät				1		4,0
4 Sisätilat ovat turvalliset					1	5,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen					1	5,0
6 Sisäilma on kelpoista					1	5,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein					1	5,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa					1	5,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä					1	5,0
10 Työtiloissa ei ole melua				1		4,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene					1	5,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa					1	5,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa					1	5,0

#### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoinut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	11	100 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoinut riittävästi	0	
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoinut riittävästi	0	

	1	2	3
1 Kosteus	1		
2 Home	1		
3 Lämpö	1		
4 Veto	1		
5 Hajut	1		
6 Valaistus	1		
7 Melu	1		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	1		
9 Rakennustekniset viat	1		
10 Siivous	1		
11 Ulkoalueiden hoito	1		
12 Muu			

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Tommola-talon perhekeskus

### Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 1

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

#### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	
2=Melko huonosti	2	8 %
3=Kohtalaisesti	5	19 %
4=Melko hyvin	12	46 %
5=Erittäin hyvin	7	27 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt		1			2,0
Liukkauden torjunta					3,0
Siisteys					3,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa		1			2,0
Liukkauden torjunta pihassa					3,0
Pihan siisteys			1		4,0
Nurmikoiden hoito			1		4,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito			1		4,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto			1		4,0
Piha-alueen valaistuksen kunto			1		4,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä				1	5,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.				1	5,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt				1	5,0
Jätehuoltopalvelut				1	5,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika				1	5,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan				1	5,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito			1		4,0
Asiakaspalveluhenkisyys				1	5,0
Joustavuus erikoistilanteissa			1		4,0
Esimiesten tavoitettavuus			1		4,0
Muun kiinteistönh.kenkilöstön tavoitettavuus			1		4,0
Yhteistyön toimivuus			1		4,0
Laskutusikäytäntö					

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely				1		4,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista			1			3,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta			1			3,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>				1		4,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

#### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	0	
2=Lähes eri mieltä	1	8 %
3=En osaa sanoa	1	8 %
4=Lähes samaa mieltä	6	46 %
5=Täysin samaa mieltä	5	38 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>4,2</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä				1		4,0
2 Piha-alue on turvallinen				1		4,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät					1	5,0
4 Sisätilat ovat turvalliset					1	5,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen						3,0
6 Sisäilma on kelpoillista				1		4,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein				1		4,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa		1				2,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				1		4,0
10 Työtiloissa ei ole melua				1		4,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene					1	5,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa					1	5,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa					1	5,0

#### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	9	82 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	1	9 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	1	9 %

	1	2	3
1 Kosteus	1		
2 Home	1		
3 Lämpö		1	
4 Veto	1		
5 Hajut	1		
6 Valaistus	1		
7 Melu	1		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	1		
9 Rakennustekniset viat	1		
10 Siivous	1		
11 Ulkoalueiden hoito			1
12 Muu			

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Myllyojan ryhmäperhepäiväkoti

### Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 2

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

#### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

<b>1=Erittäin huonosti</b>	1	2 %
<b>2=Melko huonosti</b>	7	15 %
<b>3=Kohtalaisesti</b>	2	4 %
<b>4=Melko hyvin</b>	36	77 %
<b>5=Erittäin hyvin</b>	1	2 %

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista				1		4,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta				1		4,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>				1		4,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt	1	1				1,5
Liukkauden torjunta		2				2,0
Siisteys		1				2,5
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa		1		1		3,0
Liukkauden torjunta pihassa		1		1		3,0
Pihan siisteys				2		4,0
Nurmikoiden hoito				2		4,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito				2		4,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto		1		1		3,0
Piha-alueen valaistuksen kunto				2		4,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä				2		4,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.				2		4,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt				2		4,0
Jätehuoltopalvelut				1	1	4,5
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika				2		4,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan				2		4,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito				2		4,0
Asiakaspalveluhenkisyys				1		3,5
Joustavuus erikoistilanteissa				2		4,0
Esimiesten tavoitettavuus				2		4,0
Muun kiinteistönhenkilöstön tavoitettavuus				2		4,0
Yhteistyön toimivuus				2		4,0
Laskutusikäytäntö						

#### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

<b>1=Täysin eri mieltä</b>	1	4 %
<b>2=Lähes eri mieltä</b>	7	27 %
<b>3=En osaa sanoa</b>	0	
<b>4=Lähes samaa mieltä</b>	18	69 %
<b>5=Täysin samaa mieltä</b>	0	
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,3</b>	

#### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

<b>1=En ole tehnyt huomautuksia</b>	18	78 %
<b>2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi</b>	4	17 %
<b>3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi</b>	1	4 %

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä				2		4,0
2 Piha-alue on turvallinen				2		4,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät				2		4,0
4 Sisätilat ovat turvalliset				2		4,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen				2		4,0
6 Sisäilma on kelpoillista				2		4,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein		1		1		3,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa		1		1		3,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				2		4,0
10 Työtiloissa ei ole melua	1			1		2,5
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene		1		1		3,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa		2				2,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa		2				2,0

	1	2	3
1 Kosteus	1	1	
2 Home		2	
3 Lämpö	2		
4 Veto	1		1
5 Hajut	2		
6 Valaistus	2		
7 Melu	2		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	2		
9 Rakennustekniset viat	1	1	
10 Siivous	2		
11 Ulkoalueiden hoito	2		
12 Muu	1		

\*Ka=keskiarvo

# Heinola: Kaupunginmuseo

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 1

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	
2=Melko huonosti	1	5 %
3=Kohtalaisesti	10	45 %
4=Melko hyvin	11	50 %
5=Erittäin hyvin	0	

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt					3,0
Liukkauden torjunta	1				2,0
Siisteys			1		4,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa			1		4,0
Liukkauden torjunta pihassa					3,0
Pihan siisteys			1		4,0
Nurmikoiden hoito					3,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito					3,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto					
Piha-alueen valaistuksen kunto					
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä			1		4,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.			1		4,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt			1		4,0
Jätehuoltopalvelut			1		4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika					3,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan					
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito			1		4,0
Asiakaspalveluhenkisyys			1		4,0
Joustavuus erikoistilanteissa					3,0
Esimiesten tavoitettavuus					3,0
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus					3,0
Yhteistyön toimivuus			1		4,0
Laskutusikäntö					3,0

### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	0	
2=Lähes eri mieltä	3	25 %
3=En osaa sanoa	5	42 %
4=Lähes samaa mieltä	4	33 %
5=Täysin samaa mieltä	0	
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,1</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä						
2 Piha-alue on turvallinen						3,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät		1				2,0
4 Sisätilat ovat turvalliset						3,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen		1				2,0
6 Sisäilma on kelpoillista				1		4,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein						3,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa		1				2,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä						3,0
10 Työtiloissa ei ole melua				1		4,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene						3,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa				1		4,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa				1		4,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta				1		4,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>			1			3,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	9	82 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	2	18 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	0	

	1	2	3
1 Kosteus	1		
2 Home	1		
3 Lämpö	1		
4 Veto	1		
5 Hajut		1	
6 Valaistus	1		
7 Melu	1		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	1		
9 Rakennustekniset viat	1		
10 Siivous	1		
11 Ulkoalueiden hoito		1	
12 Muu			

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: WPK-talo

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 1

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	2	8 %
2=Melko huonosti	11	42 %
3=Kohtalaisesti	0	
4=Melko hyvin	13	50 %
5=Erittäin hyvin	0	

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				1		4,0
Liukkauden torjunta				1		4,0
Siisteys				1		4,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa		1				2,0
Liukkauden torjunta pihassa		1				2,0
Pihan siisteys		1				2,0
Nurmikoiden hoito		1				2,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito		1				2,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto						
Piha-alueen valaistuksen kunto						
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä				1		4,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.				1		4,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt				1		4,0
Jätehuoltopalvelut				1		4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika				1		4,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan				1		4,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito				1		4,0
Asiakaspalveluhenkisyys				1		4,0
Joustavuus erikoistilanteissa		1				2,0
Esimiesten tavoitettavuus		1				2,0
Muun kiinteistönh.kenkilöstön tavoitettavuus				1		4,0
Yhteistyön toimivuus		1				2,0
Laskutusikäytäntö	1					1,0

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	1	8 %
2=Lähes eri mieltä	4	31 %
3=En osaa sanoa	0	
4=Lähes samaa mieltä	8	62 %
5=Täysin samaa mieltä	0	
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,2</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä				1		4,0
2 Piha-alue on turvallinen				1		4,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät				1		4,0
4 Sisätilat ovat turvalliset				1		4,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	1					1,0
6 Sisäilma on kelpoillista				1		4,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein		1				2,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa				1		4,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				1		4,0
10 Työtiloissa ei ole melua				1		4,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene		1				2,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa		1				2,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa		1				2,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus				1		4,0
Reklamaatioiden käsittely		1				2,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista		1				2,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta	1					1,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>		1				2,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	8	73 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	1	9 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	2	18 %

	1	2	3
1 Kosteus	1		
2 Home	1		
3 Lämpö			1
4 Veto	1		
5 Hajut		1	
6 Valaistus	1		
7 Melu	1		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	1		
9 Rakennustekniset viat	1		
10 Siivous			1
11 Ulkoalueiden hoito	1		
12 Muu			

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Kirjasto

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 8

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	12	8 %
2=Melko huonosti	24	15 %
3=Kohtalaisesti	31	20 %
4=Melko hyvin	75	48 %
5=Erittäin hyvin	15	10 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				6	1	4,1
Liukkauden torjunta		1		4	1	3,7
Siisteys				4	3	4,4
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa		1		4	1	3,8
Liukkauden torjunta pihassa		2		4		3,3
Pihan siisteys		1		5		3,7
Nurmikoiden hoito				3	1	4,3
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito				3		4,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto				1		4,0
Piha-alueen valaistuksen kunto	1			3	2	3,8
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä	6	2				1,3
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.				6		3,9
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	1	1		4		3,1
Jätehuoltopalvelut				6		4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	2	1		3		2,7
.. häiriöt pyritään minimoimaan		2		3		3,2
<b>Kiinteistöhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito				3	2	4,0
Asiakaspalveluhenkisyys		1		2	2	3,7
Joustavuus erikoistilanteissa		1		2	1	3,5
Esimiesten tavoitettavuus		2				2,6
Muun kiinteistönhenkilöstön tavoitettavuus		1		2		3,2
Yhteistyön toimivuus		1		3		3,3
Laskutusikäntö				1		3,5

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	37	36 %
2=Lähes eri mieltä	16	15 %
3=En osaa sanoa	19	18 %
4=Lähes samaa mieltä	30	29 %
5=Täysin samaa mieltä	2	2 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>2,5</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		2		3		3,1
2 Piha-alue on turvallinen		1		3		3,3
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	1	1		3	1	3,3
4 Sisätilat ovat turvalliset				6		3,8
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	8					1,0
6 Sisäilma on kelpollista	8					1,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein	8					1,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	4	1		2		2,1
9 Sisätilojen valaistus on riittävä	1	1		4	1	3,4
10 Työtiloissa ei ole melua	1	2		4		3,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	4	4				1,5
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	1	3		2		2,6
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	1	1		3		3,0

Kiinteistöhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus		1	3			2,8
Reklamaatioiden käsittely		1	2			2,7
Tiedon saanti kiinteistöhoitopalveluista	1	1	2		1	2,8
Sopimuksen toteutumisen seuranta	1	1	2			2,3
<b>Tyytyväisyys kiinteistöhoitopalveluihin</b>		3	1	3		3,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveydenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	38	45 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	9	11 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	37	44 %

	1	2	3
1 Kosteus	1		7
2 Home	2	1	4
3 Lämpö			8
4 Veto	4		2
5 Hajut	2		6
6 Valaistus	4	4	
7 Melu	7	1	
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat		2	6
9 Rakennustekniset viat	2	1	3
10 Siivous	8		
11 Ulkoalueiden hoito	6		1
12 Muu	2		

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: jäähalli

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 1

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	4	25 %
2=Melko huonosti	12	75 %
3=Kohtalaisesti	0	
4=Melko hyvin	0	
5=Erittäin hyvin	0	

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt		1				2,0
Liukkauden torjunta	1					1,0
Siisteys		1				2,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa		1				2,0
Liukkauden torjunta pihassa		1				2,0
Pihan siisteys		1				2,0
Nurmikoiden hoito		1				2,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito		1				2,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto						
Piha-alueen valaistuksen kunto	1					1,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä		1				2,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.		1				2,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt		1				2,0
Jätehuoltopalvelut		1				2,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika		1				2,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan						
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Esimiesten tavoitettavuus						
Muun kiinteistönhenkilöstön tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	2	15 %
2=Lähes eri mieltä	9	69 %
3=En osaa sanoa	0	
4=Lähes samaa mieltä	2	15 %
5=Täysin samaa mieltä	0	
<b>Keskiarvo</b>	<b>2,2</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä	1					1,0
2 Piha-alue on turvallinen	1					1,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät		1				2,0
4 Sisätilat ovat turvalliset		1				2,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen				1		4,0
6 Sisäilma on kelpoillista		1				2,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein		1				2,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa		1				2,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä		1				2,0
10 Työtiloissa ei ole melua		1				2,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene		1				2,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa		1				2,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa				1		4,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista	1					1,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>	<b>1</b>					<b>1,0</b>
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	6	50 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	0	
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	6	50 %

	1	2	3
1 Kosteus	1		
2 Home	1		
3 Lämpö	1		
4 Veto	1		
5 Hajut	1		
6 Valaistus			1
7 Melu			1
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat			1
9 Rakennustekniset viat	1		
10 Siivous			1
11 Ulkoalueiden hoito			1
12 Muu			1

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: uimahalli

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 2

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	2	5 %
2=Melko huonosti	20	51 %
3=Kohtalaisesti	4	10 %
4=Melko hyvin	13	33 %
5=Erittäin hyvin	0	

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt		2				2,0
Liukkauden torjunta		2				2,0
Siisteys		1		1		3,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa		1		1		3,0
Liukkauden torjunta pihassa		1		1		3,0
Pihan siisteys		2				2,0
Nurmikoiden hoito		1		1		3,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito		1		1		3,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto						3,0
Piha-alueen valaistuksen kunto		1				2,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä		2				2,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.				1		4,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt		1		1		3,0
Jätehuoltopalvelut				1		4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	1					1,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan				1		4,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito				1		4,0
Asiakaspalveluhenkisyys		1				2,0
Joustavuus erikoistilanteissa		1				2,0
Esimiesten tavoitettavuus				1		4,0
Muun kiinteistönh.kenkilöstön tavoitettavuus				1		4,0
Yhteistyön toimivuus		1				2,0
Laskutusikäytäntö						3,0

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	3	12 %
2=Lähes eri mieltä	8	31 %
3=En osaa sanoa	4	15 %
4=Lähes samaa mieltä	10	38 %
5=Täysin samaa mieltä	1	4 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>2,9</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		2				2,0
2 Piha-alue on turvallinen	1	1				1,5
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät				2		4,0
4 Sisätilat ovat turvalliset				1	1	4,5
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen		1		1		3,0
6 Sisäilma on kelpollista		1				2,5
7 Ilmanvaihto toimii oikein	1					2,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa				1		3,5
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				2		4,0
10 Työtiloissa ei ole melua				2		4,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene		2				2,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	1	1				1,5
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa				1		3,5

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus	1					1,0
Reklamaatioiden käsittely			1			3,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista			1			3,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta				1		4,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>		2				2,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	11	48 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	5	22 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	7	30 %

	1	2	3
1 Kosteus	1	1	
2 Home	1	1	
3 Lämpö	1	1	
4 Veto	2		
5 Hajut		1	1
6 Valaistus	1	1	
7 Melu	2		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	1		1
9 Rakennustekniset viat			2
10 Siivous	1		1
11 Ulkoalueiden hoito	1		1
12 Muu			1

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Kanervalala

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 4

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	1	1 %
2=Melko huonosti	12	13 %
3=Kohtalaisesti	21	22 %
4=Melko hyvin	35	37 %
5=Erittäin hyvin	25	27 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				3	1	4,3
Liukkauden torjunta				4		4,0
Siisteys				3		4,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa					4	5,0
Liukkauden torjunta pihassa				1	3	4,8
Pihan siisteys				2	2	4,5
Nurmikoiden hoito					3	5,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito				1	1	4,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto					1	3,7
Piha-alueen valaistuksen kunto		2		2		3,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä		1		1	1	3,5
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.				1	1	3,8
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt		1		1		3,0
Jätehuoltopalvelut		1		1	1	3,5
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika		1		2		3,3
.. häiriöt pyritään minimoimaan		1		2		3,3
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito				2	1	4,0
Asiakaspalveluhenkisyys				2	1	4,0
Joustavuus erikoistilanteissa				2		3,7
Esimiesten tavoitettavuus		1		1	1	3,7
Muun kiinteistönh.kenkilöstön tavoitettavuus					1	3,5
Yhteistyön toimivuus		1		1	1	3,5
Laskutusikäytäntö						3,0

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	3	6 %
2=Lähes eri mieltä	20	38 %
3=En osaa sanoa	7	13 %
4=Lähes samaa mieltä	16	31 %
5=Täysin samaa mieltä	6	12 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,0</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		1		2		3,3
2 Piha-alue on turvallinen		1		3		3,5
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät		1		2	1	3,8
4 Sisätilat ovat turvalliset				3	1	4,3
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	1	3				1,8
6 Sisäilma on kelpoista		2			1	3,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein		3		1		2,5
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa		2		1	1	3,3
9 Sisätilojen valaistus on riittävä		1		2	1	3,8
10 Työtiloissa ei ole melua		3		1		2,5
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	1	2				2,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	1	1				2,3
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa				1	1	3,8

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus		1				2,0
Reklamaatioiden käsittely			1	1		3,5
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista	1		1		1	3,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta		1				2,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>		1		2	1	3,8
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoinut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	25	63 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoinut riittävästi	8	20 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoinut riittävästi	7	18 %

	1	2	3
1 Kosteus		2	1
2 Home	2		1
3 Lämpö	1	2	1
4 Veto	3		1
5 Hajut	3		1
6 Valaistus	4		
7 Melu	4		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	2	1	1
9 Rakennustekniset viat	2		1
10 Siivous	1	3	
11 Ulkoalueiden hoito	3		
12 Muu			

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Hopeasilta

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 8

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	6	3 %
2=Melko huonosti	34	18 %
3=Kohtalaisesti	55	29 %
4=Melko hyvin	75	39 %
5=Erittäin hyvin	20	11 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt		2		2		3,0
Liukkauden torjunta		1		4		3,4
Siisteys		2		4	1	3,5
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa		4		3		2,9
Liukkauden torjunta pihassa		3		3		3,0
Pihan siisteys		1		4	1	3,6
Nurmikoiden hoito				4	1	3,9
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito	1			5		3,4
Leikki- ja pihavälineiden kunto		2		1		2,8
Piha-alueen valaistuksen kunto	3	2		1		2,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä				4		3,7
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.				4	1	3,9
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	1	4		2		2,5
Jätehuoltopalvelut				4	1	3,9
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	1			2		3,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan				4		3,6
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito		1		5	1	3,8
Asiakaspalveluhenkisyys		1		2	4	4,1
Joustavuus erikoistilanteissa		1		2	3	3,9
Esimiesten tavoitettavuus		2		2	1	3,3
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus		2		4	1	3,5
Yhteistyön toimivuus		1		3	2	3,8
Laskutusikäntö					1	3,7

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	17	16 %
2=Lähes eri mieltä	39	38 %
3=En osaa sanoa	12	12 %
4=Lähes samaa mieltä	33	32 %
5=Täysin samaa mieltä	3	3 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>2,7</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä	1	3		3		2,8
2 Piha-alue on turvallinen	1	2		4		3,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	1	5		2		2,4
4 Sisätilat ovat turvalliset		6		1		2,4
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	2	3		3		2,5
6 Sisäilma on kelpollista	1	2		4		3,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein	1	5		1		2,3
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	5	2		1		1,6
9 Sisätilojen valaistus on riittävä		5		2	1	2,9
10 Työtiloissa ei ole melua	1	3		3	1	3,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene		1		2	1	3,4
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	2	1		4		2,9
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	2	1		3		2,8

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus			2	1		3,3
Reklamaatioiden käsittely			2	1		3,3
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista		3	1	2		2,8
Sopimuksen toteutumisen seuranta		2	1		1	3,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>			4	2	1	3,6
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=En ole tehnyt huomautuksia	53	67 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	11	14 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	15	19 %

	1	2	3
1 Kosteus	4	2	1
2 Home	6		1
3 Lämpö	3		4
4 Veto	1	1	5
5 Hajut	7		
6 Valaistus	6	1	
7 Melu	5	2	
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	6		
9 Rakennustekniset viat	5		1
10 Siivous	3	4	1
11 Ulkoalueiden hoito	5	1	2
12 Muu	2		

\*Ka=keskiarvo

# Heinola: Terveyskeskus/sairaala

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 51

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	48	4 %
2=Melko huonosti	123	10 %
3=Kohtalaisesti	238	20 %
4=Melko hyvin	513	44 %
5=Erittäin hyvin	256	22 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt		5		28	12	3,9
Liukkauden torjunta		5		34	7	3,8
Siisteys	1	4		29	13	4,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa		5		29	12	4,0
Liukkauden torjunta pihassa		5		34	8	3,9
Pihan siisteys	1	4		24	14	3,9
Nurmikoiden hoito		1		24	18	4,2
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito	1	2		20	16	3,9
Leikki- ja pihavälineiden kunto	1	5		12		3,2
Piha-alueen valaistuksen kunto	3	5		29	7	3,7
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä	6	11		14	5	3,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.	2	9		15	7	3,4
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	4	13		13	8	3,2
Jätehuoltopalvelut	1	3		17	12	3,8
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	5	7		14	9	3,3
.. häiriöt pyritään minimoimaan	1	5		23	6	3,6
<b>Kiinteistöhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito		2		22	16	4,1
Asiakaspalveluhenkisyys	2	4		19	15	3,9
Joustavuus erikoistilanteissa	2	5		17	12	3,7
Esimiesten tavoitettavuus	1	5		11	10	3,6
Muun kiinteistönh.kenkilöstön tavoitettavuus	1	3		14	12	3,8
Yhteistyön toimivuus	2	2		18	15	3,9
Laskutusikäytäntö				4	2	3,5

### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	115	17 %
2=Lähes eri mieltä	218	33 %
3=En osaa sanoa	77	12 %
4=Lähes samaa mieltä	212	32 %
5=Täysin samaa mieltä	36	5 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>2,8</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä	6	17		22		2,9
2 Piha-alue on turvallinen	1	15		27		3,2
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	6	15		25	3	3,1
4 Sisätilat ovat turvalliset	3	18		21	5	3,1
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	12	21		13	3	2,5
6 Sisäilma on kelpollista	16	17		8	3	2,3
7 Ilmanvaihto toimii oikein	18	16		7	3	2,2
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	13	18		16	3	2,6
9 Sisätilojen valaistus on riittävä	7	12		22	8	3,2
10 Työtiloissa ei ole melua	4	13		22	5	3,2
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	13	18		3	1	2,2
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	11	23		11	1	2,4
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	5	15		15	1	2,8

Kiinteistöhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus	4		8	7	2	3,1
Reklamaatioiden käsittely	2	2	10	3	2	3,1
Tiedon saanti kiinteistöhoitopalveluista	4	2	14	11	4	3,3
Sopimuksen toteutumisen seuranta	3	3	10	4	2	3,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistöhoitopalveluihin</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>3,7</b>
<b>Siivouksen laatu</b>	<b>*</b>					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystuonon ja päivähoiton rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	339	66 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	59	11 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	119	23 %

	1	2	3
1 Kosteus	30	2	15
2 Home	26	3	19
3 Lämpö	26	5	15
4 Veto	32	3	9
5 Hajut	29	4	14
6 Valaistus	32	8	6
7 Melu	39	3	3
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	22	9	14
9 Rakennustekniset viat	30	8	6
10 Siivous	21	11	15
11 Ulkoalueiden hoito	42	2	2
12 Muu	10	1	1

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Kaupungintalo

### Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 31

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

#### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

<b>1=Erittäin huonosti</b>	11	2 %
<b>2=Melko huonosti</b>	43	6 %
<b>3=Kohtalaisesti</b>	101	14 %
<b>4=Melko hyvin</b>	361	51 %
<b>5=Erittäin hyvin</b>	188	27 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				15	15	4,5
Liukkauden torjunta				18	11	4,3
Siisteys		1		14	12	4,2
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa				11	17	4,6
Liukkauden torjunta pihassa				15	13	4,4
Pihan siisteys				9	16	4,4
Nurmikoiden hoito		1		12	13	4,3
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito		3		15	7	3,9
Leikki- ja pihavälineiden kunto		2		4	3	3,8
Piha-alueen valaistuksen kunto	1	2		14	8	3,9
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä	1	6		10	2	3,2
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.				16	3	3,8
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	3	7		12	2	3,1
Jätehuoltopalvelut		4		15	6	3,8
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	1	4		13	2	3,4
.. häiriöt pyritään minimoimaan		1		16	3	3,8
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito				18	6	4,2
Asiakaspalveluhenkisyys	1	1		17	7	4,0
Joustavuus erikoistilanteissa	1			16	5	3,9
Esimiesten tavoitettavuus	1			14	6	4,0
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus				14	6	4,0
Yhteistyön toimivuus		1		11	8	4,0
Laskutuskäytäntö		1		6	5	4,1

#### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

<b>1=Täysin eri mieltä</b>	45	12 %
<b>2=Lähes eri mieltä</b>	100	26 %
<b>3=En osaa sanoa</b>	44	11 %
<b>4=Lähes samaa mieltä</b>	141	36 %
<b>5=Täysin samaa mieltä</b>	59	15 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,2</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä	2	9		14	3	3,2
2 Piha-alue on turvallinen		1		18	9	4,2
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	2	16		11	1	2,8
4 Sisätilat ovat turvalliset		3		19	5	3,9
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	9	13		4	1	2,2
6 Sisäilma on kelpollista	5	13		7	2	2,6
7 Ilmanvaihto toimii oikein	10	12		5	1	2,2
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	4	10		10	3	2,9
9 Sisätilojen valaistus on riittävä	1	5		14	8	3,8
10 Työtiloissa ei ole melua	2	4		14	9	3,8
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	1	1		6	8	3,6
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	2	7		10	5	3,3
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	7	6		9	4	2,9

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus	1	1	2	10	2	3,7
Reklamaatioiden käsittely		2	1	10	3	3,9
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista		3	6	12	2	3,6
Sopimuksen toteutumisen seuranta	1	1	2	3	2	3,4
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>		2	3	21	3	3,9
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystuonon ja päivähoiton rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutuskäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

#### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoinut riittävästi?

<b>1=En ole tehnyt huomautuksia</b>	275	83 %
<b>2=On tehty ja tilahallinto on reagoinut riittävästi</b>	36	11 %
<b>3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoinut riittävästi</b>	22	7 %

	1	2	3
1 Kosteus	28	1	
2 Home	29		
3 Lämpö	13	10	6
4 Veto	24	2	4
5 Hajut	24	3	3
6 Valaistus	24	4	1
7 Melu	27		1
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	22	5	3
9 Rakennustekniset viat	22	4	3
10 Siivous	24	5	
11 Ulkoalueiden hoito	27	2	
12 Muu	11		1

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Valtuustotalo

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 1

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	
2=Melko huonosti	1	5 %
3=Kohtalaisesti	4	20 %
4=Melko hyvin	5	25 %
5=Erittäin hyvin	10	50 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				1	5,0
Liukkauden torjunta				1	5,0
Siisteys				1	5,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa				1	5,0
Liukkauden torjunta pihassa				1	5,0
Pihan siisteys				1	5,0
Nurmikoiden hoito				1	5,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito				1	5,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto				1	5,0
Piha-alueen valaistuksen kunto				1	5,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä		1			2,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.			1		4,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt					3,0
Jätehuoltopalvelut					3,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika					3,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan					3,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito			1		4,0
Asiakaspalveluhenkisyys			1		4,0
Joustavuus erikoistilanteissa			1		4,0
Esimiesten tavoitettavuus					
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus					
Yhteistyön toimivuus					
Laskutus käytäntö					

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	2	15 %
2=Lähes eri mieltä	2	15 %
3=En osaa sanoa	1	8 %
4=Lähes samaa mieltä	8	62 %
5=Täysin samaa mieltä	0	
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,2</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä				1		4,0
2 Piha-alue on turvallinen				1		4,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät				1		4,0
4 Sisätilat ovat turvalliset				1		4,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen		1				2,0
6 Sisäilma on kelpollista		1				2,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein	1					1,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	1					1,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				1		4,0
10 Työtiloissa ei ole melua				1		4,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene						3,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa				1		4,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa				1		4,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>				1		4,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystuonon ja päivähoiton rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutus käytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoinut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	8	73 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoinut riittävästi	1	9 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoinut riittävästi	2	18 %

	1	2	3
1 Kosteus	1		
2 Home	1		
3 Lämpö		1	
4 Veto			1
5 Hajut	1		
6 Valaistus	1		
7 Melu	1		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat			1
9 Rakennustekniset viat	1		
10 Siivous	1		
11 Ulkoalueiden hoito	1		
12 Muu			

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Vesitorni

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 6

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	
2=Melko huonosti	4	3 %
3=Kohtalaisesti	10	7 %
4=Melko hyvin	48	35 %
5=Erittäin hyvin	75	55 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				1	5	4,8
Liukkauden torjunta				2	4	4,7
Siisteys				2	4	4,7
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa					6	5,0
Liukkauden torjunta pihassa				1	5	4,8
Pihan siisteys					6	5,0
Nurmikoiden hoito					6	5,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito					6	5,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto					1	5,0
Piha-alueen valaistuksen kunto				1	4	4,5
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä		1		2	1	3,5
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.		2		2	2	3,7
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt		1		1	2	3,7
Jätehuoltopalvelut				2	3	4,6
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika				3	2	4,2
.. häiriöt pyritään minimoimaan				3	3	4,5
<b>Kiinteistöhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito				1	2	4,3
Asiakaspalveluhenkisyys				5	1	4,2
Joustavuus erikoistilanteissa				3	2	4,4
Esimiesten tavoitettavuus				4	2	4,3
Muun kiinteistönh.käytännön tavoitettavuus				4	2	4,3
Yhteistyön toimivuus				4	2	4,3
Laskutusikäytäntö						

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	1	1 %
2=Lähes eri mieltä	5	6 %
3=En osaa sanoa	4	5 %
4=Lähes samaa mieltä	39	50 %
5=Täysin samaa mieltä	29	37 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>4,2</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		1		4	1	3,8
2 Piha-alue on turvallinen		1		4	1	3,8
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät				4	2	4,3
4 Sisätilat ovat turvalliset				3	3	4,5
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	1			3	2	3,8
6 Sisäilma on kelvollista				3	3	4,5
7 Ilmanvaihto toimii oikein		1		2	2	3,8
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa		1		3	1	3,7
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				3	3	4,5
10 Työtiloissa ei ole melua				2	4	4,7
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene				2	3	4,3
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa		1		3	2	4,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa				3	2	4,2

Kiinteistöhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus			1		1	4,0
Reklamaatioiden käsittely				1		4,0
Tiedon saanti kiinteistöhoitopalveluista			1	3	1	4,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys kiinteistöhoitopalveluihin</b>			1	3	2	4,2
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystieteiden ja päivähoitoon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	55	82 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	11	16 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	1	1 %

	1	2	3
1 Kosteus	6		
2 Home	6		
3 Lämpö	1	5	
4 Veto	4	2	
5 Hajut	6		
6 Valaistus	4	2	
7 Melu	6		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	5	1	
9 Rakennustekniset viat	6		
10 Siivous	5		1
11 Ulkoalueiden hoito	5	1	
12 Muu	1		

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Työpaja Torppa

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 3

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	8	13 %
2=Melko huonosti	13	22 %
3=Kohtalaisesti	18	30 %
4=Melko hyvin	8	13 %
5=Erittäin hyvin	13	22 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				2	1	4,3
Liukkauden torjunta				1		3,3
Siisteys				1	1	4,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa		1		1	1	3,7
Liukkauden torjunta pihassa		2				2,3
Pihan siisteys		1			1	3,3
Nurmikoiden hoito	1				1	3,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito	1				1	3,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto						
Piha-alueen valaistuksen kunto						3,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä	1					2,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.	1	1		1		2,3
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	1	1				2,0
Jätehuoltopalvelut				1	2	4,7
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	1					1,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan						3,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito					1	4,0
Asiakaspalveluhenkisyys				1		3,5
Joustavuus erikoistilanteissa		1			1	3,5
Esimiesten tavoitettavuus	1				1	3,0
Muun kiinteistönh.kenkilöstön tavoitettavuus		1				2,5
Yhteistyön toimivuus		1			1	3,3
Laskutusikäytäntö					1	4,0

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	9	24 %
2=Lähes eri mieltä	5	13 %
3=En osaa sanoa	12	32 %
4=Lähes samaa mieltä	8	21 %
5=Täysin samaa mieltä	4	11 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>2,8</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä				1	1	4,0
2 Piha-alue on turvallinen				1	1	4,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	1	1				1,5
4 Sisätilat ovat turvalliset				2		3,7
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	3					1,0
6 Sisäilma on kelpollista	1	1				2,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein	1	1				2,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	2	1				1,3
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				1	1	4,0
10 Työtiloissa ei ole melua		1			1	3,3
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	1					2,3
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa				1		3,3
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa				2		3,7

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista		2				2,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta	1	1				1,5
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>		1	2			2,7
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystuonon ja päivähoiton rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	21	64 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	4	12 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	8	24 %

	1	2	3
1 Kosteus	2		1
2 Home	3		
3 Lämpö			3
4 Veto			3
5 Hajut	1	2	
6 Valaistus	3		
7 Melu	3		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	2	1	
9 Rakennustekniset viat	2		1
10 Siivous	2	1	
11 Ulkoalueiden hoito	3		
12 Muu			

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Nuorisotila Pleissi

### Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 1

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

#### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

<b>1=Erittäin huonosti</b>	1	5 %
<b>2=Melko huonosti</b>	4	19 %
<b>3=Kohtalaisesti</b>	6	29 %
<b>4=Melko hyvin</b>	10	48 %
<b>5=Erittäin hyvin</b>	0	

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt			1		4,0
Liukkauden torjunta			1		4,0
Siisteys			1		4,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa			1		4,0
Liukkauden torjunta pihassa			1		4,0
Pihan siisteys					3,0
Nurmikoiden hoito					
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito					
Leikki- ja pihavälineiden kunto					3,0
Piha-alueen valaistuksen kunto		1			2,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä		1			2,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.					3,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	1				1,0
Jätehuoltopalvelut			1		4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika		1			2,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan			1		4,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito					3,0
Asiakaspalveluhenkisyys			1		4,0
Joustavuus erikoistilanteissa			1		4,0
Esimiesten tavoitettavuus					
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus			1		4,0
Yhteistyön toimivuus					3,0
Laskutus käytäntö					

#### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

<b>1=Täysin eri mieltä</b>	8	62 %
<b>2=Lähes eri mieltä</b>	4	31 %
<b>3=En osaa sanoa</b>	1	8 %
<b>4=Lähes samaa mieltä</b>	0	
<b>5=Täysin samaa mieltä</b>	0	
<b>Keskiarvo</b>	<b>1,5</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		1				2,0
2 Piha-alue on turvallinen		1				2,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	1					1,0
4 Sisätilat ovat turvalliset		1				2,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	1					1,0
6 Sisäilma on kelpollista	1					1,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein		1				2,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	1					1,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä						3,0
10 Työtiloissa ei ole melua	1					1,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	1					1,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	1					1,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	1					1,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista		1				2,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>			1			3,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutus käytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

#### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

<b>1=Ei ole tehty huomautuksia</b>	3	27 %
<b>2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi</b>	1	9 %
<b>3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi</b>	7	64 %

	1	2	3
1 Kosteus			1
2 Home			1
3 Lämpö			1
4 Veto			1
5 Hajut			1
6 Valaistus	1		
7 Melu		1	
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat			1
9 Rakennustekniset viat			1
10 Siivous	1		
11 Ulkoalueiden hoito	1		
12 Muu			

\*Ka=keskiarvo

# Heinola: Lasten ja perheiden palvelut

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 2

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	
2=Melko huonosti	4	9 %
3=Kohtalaisesti	8	17 %
4=Melko hyvin	30	65 %
5=Erittäin hyvin	4	9 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt			1	1	4,5
Liukkauden torjunta			2		4,0
Siisteys			1	1	4,5
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa			1	1	4,5
Liukkauden torjunta pihassa			2		4,0
Pihan siisteys			1	1	4,5
Nurmikoiden hoito			2		4,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito			2		4,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto					
Piha-alueen valaistuksen kunto			2		4,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä			1		3,5
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.			2		4,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	1		1		3,0
Jätehuoltopalvelut			2		4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika			1		3,5
.. häiriöt pyritään minimoimaan			2		4,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito			2		4,0
Asiakaspalveluhenkisyys			2		4,0
Joustavuus erikoistilanteissa					3,0
Esimiesten tavoitettavuus	1				2,5
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus	1				2,5
Yhteistyön toimivuus			1		3,5
Laskutusikäytäntö					

### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	2	8 %
2=Lähes eri mieltä	7	27 %
3=En osaa sanoa	3	12 %
4=Lähes samaa mieltä	13	50 %
5=Täysin samaa mieltä	1	4 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>3,2</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		1		1		3,0
2 Piha-alue on turvallinen				2		4,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	1	1				1,5
4 Sisätilat ovat turvalliset	1			1		2,5
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen		2				2,0
6 Sisäilma on kelpoillista				1		3,5
7 Ilmanvaihto toimii oikein		1				2,5
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa		1		1		3,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				2		4,0
10 Työtiloissa ei ole melua		1			1	3,5
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene				1		3,5
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa				2		4,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa				2		4,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista		1	1			2,5
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>				2		4,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	19	83 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	3	13 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	1	4 %

	1	2	3
1 Kosteus		2	
2 Home	1	1	
3 Lämpö		2	
4 Veto	1		1
5 Hajut		2	
6 Valaistus		2	
7 Melu		2	
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat		2	
9 Rakennustekniset viat		2	
10 Siivous		2	
11 Ulkoalueiden hoito		2	
12 Muu	1		

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Mäntylä

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 2

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	16	31 %
2=Melko huonosti	12	23 %
3=Kohtalaisesti	16	31 %
4=Melko hyvin	8	15 %
5=Erittäin hyvin	0	

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt		1				2,5
Liukkauden torjunta		2				2,0
Siisteys						3,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa	2					1,0
Liukkauden torjunta pihassa	2					1,0
Pihan siisteys		1		1		3,0
Nurmikoiden hoito		1		1		3,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito						3,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto	1	1				1,5
Piha-alueen valaistuksen kunto						3,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä	1					2,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.				1		3,5
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	1	1				1,5
Jätehuoltopalvelut				1		4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	1	1				1,5
.. häiriöt pyritään minimoimaan		1				2,5
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito				2		4,0
Asiakaspalveluhenkisyys						3,0
Joustavuus erikoistilanteissa						3,0
Esimiesten tavoitettavuus	1	1				1,5
Muun kiinteistönh.kenkilöstön tavoitettavuus				2		4,0
Yhteistyön toimivuus	1					2,0
Laskutusikäytäntö						3,0

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	10	38 %
2=Lähes eri mieltä	9	35 %
3=En osaa sanoa	6	23 %
4=Lähes samaa mieltä	1	4 %
5=Täysin samaa mieltä	0	
<b>Keskiarvo</b>	<b>1,9</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		1				2,5
2 Piha-alue on turvallinen		1				2,5
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	2					1,0
4 Sisätilat ovat turvalliset		1				2,5
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	2					1,0
6 Sisäilma on kelpollista		2				2,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein	1					2,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	2					1,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				1		3,5
10 Työtiloissa ei ole melua	1	1				1,5
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene	1					2,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	1	1				1,5
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa		2				2,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus	1	1				1,5
Reklamaatioiden käsittely	1					1,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista	2					1,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta	1					1,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>	<b>1</b>	<b>1</b>				<b>1,5</b>
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoiton rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	10	45 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	3	14 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	9	41 %

	1	2	3
1 Kosteus	1		1
2 Home	2		
3 Lämpö	1		1
4 Veto	1		1
5 Hajut	1		1
6 Valaistus		1	1
7 Melu	2		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat			2
9 Rakennustekniset viat	1		1
10 Siivous	1	1	
11 Ulkoalueiden hoito		1	1
12 Muu			

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Varikko

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 2

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

## 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	4	10 %
2=Melko huonosti	1	3 %
3=Kohtalaisesti	13	33 %
4=Melko hyvin	9	23 %
5=Erittäin hyvin	13	33 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				1	4,0
Liukkauden torjunta			1	1	4,5
Siisteys			1	1	4,5
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa	1			1	3,0
Liukkauden torjunta pihassa				1	4,0
Pihan siisteys				1	4,0
Nurmikoiden hoito				1	4,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito				1	4,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto					
Piha-alueen valaistuksen kunto				1	5,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä				1	3,5
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.				1	3,5
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt	1			1	2,5
Jätehuoltopalvelut	1				1,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika	1			1	2,5
.. häiriöt pyritään minimoimaan					3,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito				1	5,0
Asiakaspalveluhenkisyys				1	4,5
Joustavuus erikoistilanteissa				1	4,5
Esimiesten tavoitettavuus					3,0
Muun kiinteistönh.kenkilöstön tavoitettavuus				1	4,0
Yhteistyön toimivuus		1			2,0
Laskutusikäntö					

## 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	7	27 %
2=Lähes eri mieltä	6	23 %
3=En osaa sanoa	8	31 %
4=Lähes samaa mieltä	3	12 %
5=Täysin samaa mieltä	2	8 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>2,5</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä		1				2,5
2 Piha-alue on turvallinen	1					2,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät	1			1		2,5
4 Sisätilat ovat turvalliset	1					2,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen	1	1				1,5
6 Sisäilma on kelpollista		1				2,5
7 Ilmanvaihto toimii oikein		1				2,5
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa	1	1				1,5
9 Sisätilojen valaistus on riittävä					1	4,0
10 Työtiloissa ei ole melua		1		1		3,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene						3,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa	1			1		2,5
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa	1				1	3,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely			1			3,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista			1			3,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>			1	1		3,5
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

## 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoanut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	20	91 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoanut riittävästi	0	
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoanut riittävästi	2	9 %

	1	2	3
1 Kosteus		2	
2 Home		2	
3 Lämpö	1		1
4 Veto	1		1
5 Hajut		2	
6 Valaistus		2	
7 Melu		2	
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat		2	
9 Rakennustekniset viat		2	
10 Siivous		2	
11 Ulkoalueiden hoito		2	
12 Muu			

\*Ka=keskiarvo

## Heinola: Käpylän nuorisotila

### Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N= 1

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

#### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	
2=Melko huonosti	0	
3=Kohtalaisesti	6	21 %
4=Melko hyvin	20	71 %
5=Erittäin hyvin	2	7 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt			1		4,0
Liukkauden torjunta			1		4,0
Siisteys			1		4,0
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>					
Auraus ja lumityöt pihassa			1		4,0
Liukkauden torjunta pihassa				1	5,0
Pihan siisteys			1		4,0
Nurmikoiden hoito					3,0
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito					3,0
Leikki- ja pihavälineiden kunto			1		4,0
Piha-alueen valaistuksen kunto			1		4,0
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>					
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä					3,0
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.			1		4,0
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt				1	5,0
Jätehuoltopalvelut			1		4,0
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika					3,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan			1		4,0
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>					
Ammattitaito			1		4,0
Asiakaspalveluhenkisyys			1		4,0
Joustavuus erikoistilanteissa			1		4,0
Esimiesten tavoitettavuus			1		4,0
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus			1		4,0
Yhteistyön toimivuus			1		4,0
Laskutusikäytäntö			1		4,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus				1		4,0
Reklamaatioiden käsittely				1		4,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista			1			3,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta			1			3,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>				1		4,0
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystenhuollon ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäytäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

#### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	0	
2=Lähes eri mieltä	0	
3=En osaa sanoa	0	
4=Lähes samaa mieltä	13	100 %
5=Täysin samaa mieltä	0	
<b>Keskiarvo</b>	<b>4,0</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä				1		4,0
2 Piha-alue on turvallinen				1		4,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät				1		4,0
4 Sisätilat ovat turvalliset				1		4,0
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen				1		4,0
6 Sisäilma on kelpoillista				1		4,0
7 Ilmanvaihto toimii oikein				1		4,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa				1		4,0
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				1		4,0
10 Työtiloissa ei ole melua				1		4,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene				1		4,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa				1		4,0
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa				1		4,0

#### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoinut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	7	58 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoinut riittävästi	5	42 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoinut riittävästi	0	

	1	2	3
1 Kosteus	1		
2 Home	1		
3 Lämpö	1		
4 Veto		1	
5 Hajut		1	
6 Valaistus	1		
7 Melu		1	
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat		1	
9 Rakennustekniset viat	1		
10 Siivous	1		
11 Ulkoalueiden hoito		1	
12 Muu	1		

\*Ka=keskiarvo

# Heinola: Hammashoitola

## Yksittäistä tilaa koskevat arviot

N = 2

\*Heinolassa ei esitetty siivousta koskevia kysymyksiä.

### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	
2=Melko huonosti	0	
3=Kohtalaisesti	5	10 %
4=Melko hyvin	26	54 %
5=Erittäin hyvin	17	35 %

Kiinteistön tie- ja katualueet	1	2	3	4	5	Ka*
Auraus ja lumityöt				1	1	4,5
Liukkauden torjunta				1	1	4,5
Siisteys				1	1	4,5
<b>Piha-alueen hoitotyöt</b>						
Auraus ja lumityöt pihassa				2		4,0
Liukkauden torjunta pihassa				2		4,0
Pihan siisteys				1	1	4,5
Nurmikoiden hoito				1	1	4,5
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito				1	1	4,5
Leikki- ja pihavälineiden kunto						
Piha-alueen valaistuksen kunto				1	1	4,5
<b>Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt</b>						
...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä				1	1	4,5
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.				1	1	4,5
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt				1		4,0
Jätehuoltopalvelut				1	1	4,5
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika				2		4,0
.. häiriöt pyritään minimoimaan				1	1	4,5
<b>Kiinteistönhoitohenkilöstö</b>						
Ammattitaito				1	1	4,5
Asiakaspalveluhenkisyys				1		4,0
Joustavuus erikoistilanteissa				1		4,0
Esimiesten tavoitettavuus				1	1	4,5
Muun kiinteistönh. henkilöstön tavoitettavuus				1	1	4,5
Yhteistyön toimivuus				2		4,0
Laskutusikäntö						3,0

Kiinteistönhoitohenkilöstö	1	2	3	4	5	Ka*
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus			1		1	4,0
Reklamaatioiden käsittely			1			3,0
Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista			1		1	4,0
Sopimuksen toteutumisen seuranta			1			3,0
<b>Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin</b>				1	1	4,5
<b>Siivouksen laatu</b>	*					
Siivouksen laatu yleensä						
Kalusteiden siisteys						
Lattioiden siisteys						
WC-, pesu- ja pukeutumistilat						
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys						
Toimistohuoneiden siisteys						
Asiakas- yms. tilojen siisteys						
Yläpinnat ja erityiskohteet						
<b>Terveystieteiden ja päivähoidon rakennukset</b>						
Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet						
Sairaalan potilashuoneet						
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet						
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet						
<b>Siivoushenkilöstö</b>						
Ammattitaito						
Asiakaspalveluhenkisyys						
Joustavuus erikoistilanteissa						
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus						
Esimiesten tavoitettavuus						
Yhteistyön toimivuus						
Laskutusikäntö						
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus						
Reklamaatioiden käsittely						
Tiedon saanti siivouspalveluista						
Sopimuksen toteutumisen seuranta						
<b>Tyytyväisyys siivouspalveluihin</b>						

### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	0	
2=Lähes eri mieltä	0	
3=En osaa sanoa	5	19 %
4=Lähes samaa mieltä	16	62 %
5=Täysin samaa mieltä	5	19 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>4,0</b>	

	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä				1		3,5
2 Piha-alue on turvallinen				2		4,0
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät				1	1	4,5
4 Sisätilat ovat turvalliset				1	1	4,5
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen				1		3,5
6 Sisäilma on kelpoista				1		3,5
7 Ilmanvaihto toimii oikein				2		4,0
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa				1		3,5
9 Sisätilojen valaistus on riittävä				2		4,0
10 Työtiloissa ei ole melua				2		4,0
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene					1	4,0
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa				1	1	4,5
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa				1	1	4,5

### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoinut riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	19	86 %
2=On tehty ja tilahallinto on reagoinut riittävästi	3	14 %
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoinut riittävästi	0	

	1	2	3
1 Kosteus	2		
2 Home	2		
3 Lämpö		2	
4 Veto	1	1	
5 Hajut	2		
6 Valaistus	2		
7 Melu	2		
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat	2		
9 Rakennustekniset viat	2		
10 Siivous	2		
11 Ulkoalueiden hoito	2		
12 Muu			

\*Ka=keskiarvo



## LIITE: Tulosten lukuohje

### Tilatyyppeä koskevat arviot

#### 1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu toimitilassanne ja sen ympäristössä?

1=Erittäin huonosti	0	#DIV/0!
2=Melko huonosti	0	#DIV/0!
3=Kohtalaisesti	0	#DIV/0!
4=Melko hyvin	0	#DIV/0!
5=Erittäin hyvin	0	#DIV/0!

"Erittäin huonosti" vaihtoehdon valinneiden määrä yhteensä kysymyksessä 1

"Erittäin huonosti" vaihtoehdon valinneiden osuus yhteensä kysymyksessä 1

Kiinteistö	1	3	4	5	Ka*
Aurau					
Liukka					
Siisteys					

Nämä vastaajat ovat arvioineet pihan siisteyden erittäin hyväksi

#### Piha-alueen hoitotyöt

Auraus ja lumityöt pihassa					
Liukkauden torjunta pihassa					
Pihan siisteys					
Nurmikoiden hoito					
Puiden, pensaiden ym. kasvien hoito					
Leikki- ja pihavälineiden kunto					
Piha-alueen valaistuksen kunto					

#### Rakennuksen kunnossapito- ja korjaustyöt

...sähkö-, putki- ja ilmastointijärjestelmissä					
...tietoverkko-, puhelin-, antenni-, turva- yms.					
Muut kunnossapito- ja korjaustyöt					
Jätehuoltopalvelut					
Kunnossapito- ja korjaustöiden suoritus aika					
.. häiriöt pyritään minimoimaan					

#### Kiinteistönhoitohenkilöstö

Ammattitaito					
Asiakaspalveluhenkisyys					
Joustavuus erikoistilanteissa					
Esimiesten tavoitettavuus					
Muun kiinteistönhenkilöstön tavoitettavuus					
Yhteistyön toimivuus					
Laskutuskäytäntö					

#### 2. Millaiset olosuhteet ovat toimitiloissanne?

1=Täysin eri mieltä	0	#DIV/0!
2=Lähes eri mieltä	0	#DIV/0!
3=En osaa sanoa	0	#DIV/0!
4=Lähes samaa mieltä	0	#DIV/0!
5=Täysin samaa mieltä	0	#DIV/0!

Keskisarvo	#DIV/0!	1	2	3	4	5	Ka*
1 Piha-alue on toimiva ja viihtyisä							
2 Piha-alue on turvallinen							
3 Sisätilat ovat toimivat ja viihtyisät							
4 Sisätilat ovat turvalliset							
5 Sisälämpötila on oikea ja tasainen							
6 Sisäilma on kellovillista							
7 Ilmanvaihto toimii oikein							
8 Sisätiloissa ei tunnu vetoa							
9 Sisätilojen valaistus on riittävä							
10 Työtiloissa ei ole melua							
11 Kosteus- ja homevaurioita ei ilmene							
12 Sisätilojen pinnoitteet kunnossa							
13 Rakennuksen ulkopinnat ovat kunnossa							

Tiedon saanti kiinteistönhoitopalveluista  
Sopimuksen toteutumisen seuranta

#### Tyytyväisyys kiinteistönhoitopalveluihin

#### Siivouksen laatu

Siivouksen laatu yleensä					
Kalusteiden siisteys					
Lattioiden siisteys					
WC-, pesu- ja pukeutumistilat					
Käytävien ja yleisten tilojen siisteys					
Toimistohuoneiden siisteys					
Asiakas- yms. tilojen siisteys					
Yläpinnat ja erityiskohteet					

#### Terveystuhoon ja päivähoidon rakennukset

Perusterveydenhuol. vast.otto- ja tutk.huoneet					
Sairaalan potilashuoneet					
Sairaalan tutkimus- ja toimenpidehuoneet					
Päiväkodin leikki-, lepo- ja ryhmähuoneet					

#### Siivoushenkil

Ammattitaito					
Asiakaspalveluhenkisyys					
Joustavuus					
Siivoushenkilöstön tavoitettavuus					
Esimiesten tavoitettavuus					
Yhteistyön toimivuus					
Laskutuskäytäntö					
Asiakaspalautejärjestelmän toimivuus					
Reklamaatioiden käsittely					
Tiedon saanti siivousohjeista					
Sopimuksen toteutumisen seuranta					
Tyytyväisyys siivousohjeisiin					

Jätehuoltopalveluita koskevien arvioiden keskiarvo

#### 3. Oletteko tehnyt seuraavissa asioissa viimeisen vuoden aikana huomautuksia tilahallintoon ja onko tilahallinto reagoit riittävästi?

1=Ei ole tehty huomautuksia	0
2=On tehty ja tilahallinto on reagoit riittävästi	0
3=On tehty, mutta tilahallinto ei ole reagoit riittävästi	0

	1	2	3
1 Kosteus			
2 Home			
3 Lämpö			
4			
5			
6			
7 Melu			
8 Sähkö-, putki- ja ilmastointiviat			
9 Rakennustekniset viat			
10 Siivous			
11 Ulkoalueiden hoito			
12 Muu			

Huomautuksista osa on jäänyt ilman riittävä reagoitua

\*Ka=keskiarvo