

Städa

EN LÄGESRAPPORT OM STÄDNING I KOMMUNERNA



Sveriges
Kommuner
och Landsting



Städa

EN LÄGESRAPPORT OM STÄDNING I KOMMUNERNA

Upplysningar om innehållet:
Jonas Hagetoft, SKL
08-452 79 52 Jonas.Hagetoft@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2010
ISBN 978-91-7164-576-0
Text: Christina Holmefalk
Omslagsfoto: Karl Kohvakka/Etsabild
Foto inlaga: sid 29, 40: Karl Kohvakka/Etsabild
Produktion: forsbergvonessen
Tryck: Ljungbergs Tryckeri

Förord

Avsikten med denna skrift är att ge en lägesrapport över vad som händer inom städområdet ute i kommunerna. Vilka problem som står på dagordningen och vad som sker i fronten när det gäller utveckling av städprofessionen. Ett område som särskilt lyfts fram är behovet av kompetenta beställare. Oavsett om det handlar om interna städbeställningar som görs av en rektor eller förskoleansvarig eller om det handlar om externa städbeställningar av entreprenörer så krävs det kompetens.

Man måste kunna städning för att kunna beställa städning! Många av de problem som man upplever med för dyr städning eller för dålig städning går att härleda till brister i beställningen eller hos beställaren.

Det finns ett stort behov av fortsatt utveckling inom området. Allt ifrån traditionell utbildning av städpersonalen till utveckling av maskiner metoder och redskap. Städning handlar till viss del om kemikaliehantering och begreppet "green cleaning" börjar vinna terräng.

Målgrupp för denna rapport är städansvariga i kommunerna och syftet är att förse dessa nyckelpersoner med fakta och argument för att utveckla städkompetensen och beställarkompetensen

Projektet har initierats av Sveriges Kommuner och Landstings FoU-fond för fastighetsfrågor. Skriften är författad av Christina Holmefalk, Borago AB. Till sin hjälp har hon haft en styrgrupp bestående av Birgitta Persson-Ståhl Umeå kommun, Ingrid Sjödin Jönköpings kommun, Marketta Lundström Herrljunga kommun, Annmarie Pettersson Karlskoga kommun Ingegerd H Almroth Hallsbergs kommun samt Elisabeth Caesar Piteå kommun. Ulf Sandgren och Jonas Hagetoft SKL har varit projektledare.

Stockholm i september 2010

Gunilla Glasare och Göran Roos
Sveriges kommuner och Landsting
Avdelningen för tillväxt och samhällsbyggnad

Innehåll

- 6 Sammanfattning
- 8 Dagsläget, en bakgrund
- 14 Städkostnadernas utveckling och andel av kommunens ekonomi
- 18 Städentreprenadernas andel ökar
- 20 Vanliga brister inom städområdet
- 23 Städkompetens i kommunen
- 27 Städning i egen regi respektive entreprenad
- 30 **Beställarkompetens i kommunen**
- 30 Beställarens generella städkompetens
- 31 Beställarens kompetens vid upprättande av förfrågningsunderlag
- 32 Beställarens kompetens vid utvärdering av städanbud
- 34 Beställarens kompetens vid kontroll och uppföljning av entreprenaden
- 35 Kärnverksamhetens krav och beställning av städning
- 36 Förekommande golvmaterial och metoder
- 42 Green cleaning
- 43 Framgångsfaktorer och behov av utveckling
- 46 Städ kvalitet på lång sikt
- 51 **Bilaga: Bransch- och intresseorganisationer**
- 53 **Källor**



Sammanfattning

Avsikten med denna skrift är att ge en lägesrapport över vad som händer inom städområdet ute i kommunerna. Vilka problem som står på dagordningen och vad som sker i fronten när det gäller utveckling av städprofessionen. Ett område som särskilt lyfts fram är behovet av kompetenta beställare. Oavsett om det handlar om interna städbeställningar som görs av en rektor eller förskoleansvarig eller om det handlar om externa städbeställningar av entreprenörer så krävs det kompetens. Man måste kunna städning för att kunna beställa städning! Många av de problem som man upplever med för dyr städning eller för dålig städning går att härleda till brister i beställningen eller hos beställaren. Nedan följer några övriga utdrag ur avsnitt ur rapporten.

Kostnaderna ökar

Kostnaden för städning har ökat under senare år. Priserna till slutkunden har däremot inte kunnat höjas. Detta är naturligtvis en förklaring till den ekonomiska utveckling som skett under senare år. Konkurrensen ökar och kravet på besparingar i beställarledet har lett till en prispress på städ- och service-tjänster.

Städa kan väl alla

Städning är väl inget riktigt jobb. Många ungdomar som börjar städa tänker fortfarande att ”jag ska inte stanna som städare, jag ska gå vidare” dvs. städning fungerar oftast som ett genomgångsyrke. Städyrket har inte haft hög

status. Utmaningen är hur vi ska göra städyrket mer attraktivt för våra ungdomar så att de känner att detta är något att satsa på. Det är viktigt att skapa en bättre utbildningsplattform för städyrket.

Städentreprenaderna ökar

Under slutet av 90-talet och början av 2000-talet har andelen städentreprenader ökat. Fler och fler kommuner lägger ut sin städning på entreprenad. I dag är det mellan 60 till 70 % av kommunerna som använder entreprenörer till sin städning, helt eller delvis. Det förekommer även att kommuner ombildar sin städorganisation till att fungera som intraprenör. Denna intraprenör får då konkurrera på samma villkor som andra anbudslämnare.

Utveckling av maskiner, metoder och redskap

En viktig orsak till förbättrad statistik när det gäller belastningsskador i daglig och regelmässig städning är att det används fler och fler maskiner. Numera används både kombimaskin och high speed/polermaskin regelmässigt i det dagliga städarbetet. Resultatet blir högre avverkningsgrad och mindre fysisk belastning på städpersonalen. En annan faktor som minskat belastningsskadorna är att man numera använder torrare metoder och mikrofibermaterial i moppar och dukar, vilket medfört mindre användning av rengöringsmedel och detta har i sin tur haft positiv inverkan på hälsan. Mikrofiber materialet gör att det blir renare vilket indirekt påverkar städtiden.

Green cleaning

Det finns inga lagar eller andra allmänna bestämmelser gällande green cleaning utan marknaden har under de senaste åren skapat ett antal definitioner. Den mest övergripande definitionen är den som definierar "green" som "produkter eller service som har en mindre eller reducerad effekt på hälsa och miljö när de jämförs med liknande produkter eller service som i princip skall ha samma syfte och användning." Målet/syftet med "green cleaning" är att minska problem med både hälsa och miljöförstöring.

Dagsläget, bakgrund

Det finns många anledningar till att vi städar. Städning handlar om att förbättra *hygienen*. En god hygien är nödvändig för att vi ska må bra och undvika sjukdomar, t.ex. allergier. En god hygien är viktig inom t.ex. sjukvården, i livsmedelsindustrin och överallt där mat hanteras och serveras eller där människor vistas. Vi städar även av *säkerhetsskäl*. Löst skräp och t.ex. olja eller liknande på golv kan orsaka olyckor. Därför är det viktigt att städningen utförs med kontinuitet. En annan viktig orsak till att vi städar är *trivseln*. En välstädad lokal eller yta gör det enklare och roligare att arbeta och förbättrar arbetsmiljön för oss människor.

Vi städar också för att *underhålla* våra lokaler. Detta är mycket viktigt då det påverkar *ekonomin* på lång sikt. Välvårdade golv och ytor håller kostnaderna nere. Dessutom blir ytorna lättstädade om de underhålls på rätt sätt. Detta innebär också mindre risk för belastningsskador vilket på sikt genererar minskade kostnader i form av färre sjukskrivningar.

Städning är något som vi inte kan vara utan!

Sedan urminnes tider har vi städad på olika sätt. Redan på grottmänniskornas tid städades det, även om redskapen var betydligt enklare på den tiden. Den första sopborsten var en trädgren som användes för att sopa bort ”skräp” på det stampade jordgolvet. Under många decennier har sedan olika redskap tagits fram för att underlätta städningen.

Den första dammsugaren var ett rör som kopplades till en blåsbälg. För att slippa använda foten och trampa på blåsbälgen var det någon som kom på idén att sätta blåsbälgen under gungstolen så att ”gubben” kunde hjälpa frun i huset med att dammsuga samtidigt som han läste och gungade. 1921 kom den avlånga dammsugaren på ”medar”. Det var Electrolux som ursprungligen lanserade denna med slang och motor.

Idag har utvecklingen gått så långt att vi har datorstyrda dammsugare som själva kan städa ett rum vars utseende och innehåll har förprogrammerats i dammsugaren. Man talar också om att vi i framtiden skulle ha städrobotar som utför det mesta av städningen i hemmet. Om och när detta blir verklighet återstår att se. Vi kommer hur som helst att under lång tid framöver få fortsätta med nuvarande städmetoder och städyrket kommer att finnas kvar. Städutrustningen är viktig men städning handlar om ett samspel mellan olika faktorer. Alla ingående moment i städarbetet måste samverka.

- › **Bygg- och inredningsmaterial** (golv, tak, väggar och inredning),
- › **Arbetsredskap** (manuella och maskinella),
- › **Kemisk-tekniska hjälpmedel** (skyddande och rengörande medel) och
- › **Arbetsteknik** (ergonomi och metoder)

De första bokstäverna bildar ordet BAKA. Alla hörnstenar/ingredienser påverkar varandra och måste samordnas på rätt sätt för att resultatet ska bli det förväntade dvs. det som kunden förväntar sig och har köpt.

Är städning ett framtidsyrke?

Städa kan väl alla! Städning är väl inget riktigt jobb. Många ungdomar som börjar städa tänker fortfarande att ”jag ska inte stanna som städare, jag ska gå vidare” dvs. städning fungerar oftast som ett genomgångsyrke. Städyrket har inte haft hög status. Utmaningen är hur vi ska göra städyrket mer attraktivt för våra ungdomar så att de känner att detta är något att satsa på. Det är viktigt att skapa en bättre utbildningsplattform för städyrket. Ett servicecollege som innebär att det finns en karriärstege som kan bli intressant för ungdomarna. I Finland har detta fungerat sedan många år. Där kan man bli civilingenjör i städning. Det finns en fungerande gymnasieutbildning och även en högskoleutbildning inom serviceyrket städning. När vi i Sverige kommit så långt kan det verkligen bli ett framtidsyrke.

En viktig del är att börja bygga upp en yrkesutbildning som kan leda till högskolebetyg i städning. Visserligen kommer inte alla att bli ”städingenjörer” men det kan hjälpa till att höja yrkets status. Det gäller i framtiden att visa att yrket är flexibelt och att det krävs en hel del teknisk kunskap för att kunna vårda och underhålla fastigheter.



Det gäller också att inom själva yrket skapa en bredd som gör att det blir intressantare. Numera har många städbolag ändrat sin strategi från att vara ett företag som enbart arbetar med lokalvård till att utföra även andra tjänster såsom vaktmästeri, fastighetsskötsel och kontorsadministrativa uppgifter. Företagen utökar kärnverksamheten med ”facility services” vilket innebär att de erbjuder stödtjänster och tar ett större grepp om kunden. Detta bredare och varierande serviceutbud innebär naturligtvis också intressantare arbetsuppgifter och ett ökat intresse bland ungdomarna.

Det fins fortfarande risk för arbetsskador

Belastningsskador utgör den största delen av skadorna inom städyrket. Kvinnor har oftast besvär med axlar, handleder och nacke medan männen oftast har problem med ländrygg och knän. Fortfarande utgörs över 70 % av alla anmälda arbetssjukdomar och över 20 % av arbetsolycksfallen av belastningsskador.

Felaktig arbetsteknik är en betydande orsak till problem. Den manuella städningen utgör fortfarande en stor del av städtiden under dagen och felaktig mopptechnik är ofta en orsak till belastningsskador. Andra faktorer är tunga lyft och felaktig användning av rengöringsmedel vilket kan orsaka kontaktek-

sem och allergier. Fortfarande har en stor del av lokalvårdarna problem som innebär att de behöver vara sjukskrivna och många långtidssjukskrivna finns inom denna grupp. Ur ekonomisk synvinkel kostar detta företagen en hel del. De moderna städredskap som kommit på marknaden har dock inneburit en klar förbättring när det gäller arbetsskador.

Utveckling av maskiner, metoder och redskap

En viktig orsak till förbättrad statistik när det gäller belastningsskador i daglig och regelmässig städning är att det används fler och fler maskiner. Tidigare användes maskinerna bara när det var dags för periodiskt underhåll. Med periodiskt underhåll avses var 14:e dag, 1 gång per månad eller ett par gånger om året. Numera används både kombimaskin och high speed/polermaskin regelmässigt i det dagliga städarbetet. Resultatet blir högre avverkningsgrad och mindre fysisk belastning på städpersonalen.

En annan faktor som minskat belastningsskadorna är att man numera använder torrare metoder och mikrofibermaterial i moppar och dukar, vilket medfört mindre användning av rengöringsmedel och detta har i sin tur haft positiv inverkan på hälsan. Mikrofiber materialet gör att det blir renare vilket indirekt påverkar städtiden.

Vi använder också tvättmaskiner i större utsträckning och det underlättar för lokalvårdaren. Tunga lyft minskar och mindre mängd rengöringsmedel används. Dessutom används städklara moppar och dukar. Dessa förimpregneras i tvättmaskinen och centrifugeras till rätt fuktighet. Detta minskar vattenmängden på våra städytor och metoderna blir på detta vis mer ”städvänliga” och skyddar materialet på ett bättre sätt. Detta innebär i sin tur att städytorna blir mer lättstädade.

Effektivare klotteranering

Ett ökande problem är klotter i våra skolor och här finns idag bra förebyggande metoder. Väggar kan skyddsbehandlas/impregneras så att det bildas en skyddshinna som gör att klotret inte fastnar på samma sätt och blir lättare att ta bort. Det innebär också att lokalvårdarna inte behöver använda så starka klotterborttagningsmedel.

Bättre arbetsmiljö för lokalvårdarna

Under senare år har också en snabb utveckling av rengöringsmedel förbättrat lokalvårdarnas arbetsmiljö. Högkoncentrerade medel leder till mindre dosering. Man erhåller bättre möjligheter till dosering genom att doseringsutrustning monteras in i städrummen, vilket ger en exakt dosering och därmed en minskning av kemikalieanvändningen.

Goda exempel

- › elever får själva hjälpa till med klottersanering som ett led i att få dem att inse svårigheterna med att få bort klotter.
- › I vissa skolor får eleverna följa städpersonalen under arbetspasset för att få en annan värdering av städyrket.
- › I t.ex. Finland är det vanligt att eleverna tar av sig ytterskorna för att underlätta städarbetet och få en bättre arbetsmiljö. Detta förekommer också här i Sverige och då speciellt från förskolan till 6:an.
- › Redskap, ergonomiskt utformade skaft som är lätta att ändra längden på vid olika arbetsmoment, mikrofiberdukar som underlättar vid avfläckningar och avtorkningar samt moppar med liten friktion mot golv men som ändå samlar upp smuts effektivt.
- › Maskiner i mindre format utvecklas och även de större maskinerna har förbättrats. Dessutom har utbudet av åkbara maskiner ökat.
- › Städsystem där tvättmaskiner och doseringsutrustning används har minskat lokalvårdarens hantering av smutsiga dukar och moppar. Detta har också lett till mindre kemikalieanvändning.
- › miljöanpassade rengöringsmedel i den dagliga städningen vilket gör att det behövs en mindre mängd rengöringsmedel.

ETT GOTT EXEMPEL

FRÅN KARLSKOGA

**”Kvalitetsåtagande
– Städning av skoltoalett”**

Städverksamheten på Karlskoga kommun arbetar för att brukare, medborgare och personal ska vistas i en god inomhus- och arbetsmiljö. Därför följande kvalitetsåtagande:

För att du som elev ska veta vad du kan förvänta dig av städningen av skoltoaletter har folkhälsonämnden fastställt detta kvalitetsåtagande. Kvalitetsåtagandet har arbetats fram i dialog med representanter för elever, personal och politiker.

Vi åtar oss att...

Städa skoltoaletterna på ett professionellt sätt enligt rutiner för hygienstädning, minst en gång per dag så att det är rent, snyggt och tryggt

Städa med miljögodkända städprodukter

Vid varje städ tillfälle se till att tömma papperskorgar, fylla på med toalettpapper, pappershanddukar och tvål

Ha en fortlöpande kommunikation med skolans ansvariga och frågor rörande behovet av städningens frekvens och kvalitet

Anmäla fel och brister till rätt person

Minst en gång varje år fråga ett urval av elever vad de tycker om städningen.

Det här förväntar vi oss av dig som elev

Att du lämnar toaletten i samma skick som innan du använde den.”

Detta är ett exempel på hur man kan se till att en samverkan mellan skola, städverksamheten, elever, personal och medborgare förbättrar miljön. Det är Karlskoga kommun i samarbete med folkhälsonämnden som tagit fram en skrift med ovanstående innehåll.

KAPITEL 2

Städkostnadernas utveckling och andel av kommunens ekonomi

Kostnaden för städning har ökat under senare år. Priserna till slutkunden har däremot inte kunnat höjas. Detta är naturligtvis en förklaring till den ekonomiska utveckling som skett under senare år. Konkurrensen ökar och kravet på besparingar i beställarledet har lett till en prispress på städ- och servicetjänster. Dock råder vissa skillnader i uppfattningen om utvecklingen av kostnader och priser i förhållande till kommunens storlek. Mindre organisationer upplever inte att företagets kostnader stigit i samma omfattning som större organisationer. Det förekommer att vissa offentliga städorganisationer höjer sin städersättning utan att först se över eventuella rationaliseringsmöjligheter. De privata städföretagen däremot får, förutom avtalsenlig indexhöjning, ingen ”kompensation” för löneutveckling som inom offentliga organisationer.



Både upphandlare och entreprenörer tycks ha uppfattningen att det är svårt att bedöma levererad kvalitet, följa upp ställda krav och att förkasta lägsta pris. Samtidigt som en hel del kommuner ser fördelarna med att upphandla städtjänster på entreprenad så påpekar man att det finns problem i processen vid upphandling. Generellt är dock de flesta positiva. Av de som tillfrågats i "Almegas" senaste rapport var hela 39 % positiva och överens om att upphandlingsprocessen i sig hade blivit bättre. Mycket kvarstår dock att förbättra. Nästan samtliga inom offentlig sektor värderar kvalitet som en viktig faktor, samtidigt som 55 procent inte ens känner till branschens kvalitetsverktyg Nordisk städstandard SS 6278 01 (Insta800).

Nyckeltal för städkostnader och avverkningsgrad

Nedan redovisade exempel på nyckeltal är hämtade från Repab Fakta 2007. Vi har valt att redovisa de vanligast förekommande vilka gäller för skola och förskola.

Skolor

Typfastighet låg

- › Städytan utgör ca 93 % av bruksarean (BRA)
- › Entréer, toaletter och dusch städas 5 ggr/vecka
- › Korridorer, lärosalar och gymnastiksalar städas 3 ggr/vecka varav en gång med våtmoppling
- › Expedition, bibliotek och lärarrum städas 1 gång/vecka

Typfastighet normal

- › Städytan utgör ca 93 % av bruksarean (BRA)
- › Normal städfrekvens med städning av entréer, toaletter, hygienutrymmen, korridorer och lärosalar 5ggr/vecka
- › Gymnastiksal städas 3 ggr/vecka
- › Expedition, bibliotek och lärarrum städas 2 ggr/vecka

Typfastighet hög

- › Städytan utgör ca 93 % av bruksarean (BRA)
- › Hög städfrekvens med städning av entréer, toalett och hygienutrymmen mer än 5 ggr/vecka
- › Korridorer, lärosalar, gymnastik- och duschutrymmen städas 5 ggr/vecka
- › Expedition, bibliotek och lärarrum städas 3 ggr/vecka

Förskolor

Typfastighet låg

- › Städytan utgör ca 93 % av bruksarean (BRA)
- › Städning av expedition, vilrum och förråd 1 gång/vecka
- › Städning av personalrum och kapprum 3 ggr/vecka
- › Städning av skötrum, lektrum, toalett och duschrum 1 gång/dag

Typfastighet normal

- › Städytan utgör ca 93 % av bruksarean (BRA)
- › Städning av expedition och förråd 2 ggr/vecka
- › Städning av lekrum, toalett, duschrum, kapprum, personalrum och skötrum 5 ggr/vecka

Typfastighet hög

- › Städytan utgör ca 93 % av bruksarean (BRA)
- › Städning av förråd 2 ggr/vecka
- › Städning av entré, kapprum, expedition, personalrum, skötrum och vilrum 5 ggr/vecka
- › Städning av kök, lekrum, toalett och dusch **mer** än 5 ggr/vecka

Nyckeltal REPAB 2007

	Skola	Förskola	Skola	Förskola
	Riktvärde årskostnad kr/m ²	Riktvärde årskostnad kr/m ²	Riktvärde årlig tidsåtgång tim/m ²	Riktvärde årlig tidsåtgång tim/m ²
Typfastighet Låg	114 kr/m ² BRA 124 kr/m ² städyta	201 kr/m ² BRA 217 kr/m ² städyta	0,49 tim/m ² 0,53 tim/m ² städyta	0,86 tim/m ² 0,93 tim/m ² städyta
Typfastighet Normal	152 kr/m ² BRA 163 kr/m ² städyta	243 kr/m ² BRA 262kr/m ² städyta	0,65 tim/m ² BRA 0,70 tim/m ² städyta	1,04 tim/m ² BRA 1,12 tim/m ² städyta
Typfastighet Hög	184 kr/m ² BRA 198 kr/m ² städyta	280 kr/m ² BRA 301 kr/m ² städyta	0,79 tim/m ² BRA 0,85 tim/m ² städyta	1,20 tim/m ² BRA 1,29 tim/m ² städyta

Exempel på avverkningsgrader

Avverkningsgrad är ett produktivetsmått som används inom lokalvärden. Det är ett mått på hur många kvadratmeter som städas per timme. Detta benämns ofta som praktisk avverkningsgrad. Teoretisk avverkningsgrad är objektets totala städyta genom städtiden per dag. I och med att alla ytor inte städas varje dag är den teoretiska avverkningsgraden högre än den praktiska. En hög avverkningsgrad ger en låg städkostnad per kvadratmeter och få städ-timmar att utföra städning på. En hög avverkningsgrad kan vara på bekostnad av kvaliteten, medan en låg avverkningsgrad ger en högre städkostnad per kvadratmeter med fler städ-timmar att städa på.

Avverkningsgraden har varit föremål för diskussioner med avseende på hur hög den kan vara utan att städkvaliteten försämrats och att lokalvårdaren pressas för hårt och inte ges möjlighet att utföra ett bra arbete.

Från 1998 finns exempel på att städning av skollokaler kostade 139 kr/m², personalkostnaden var då 128 kr/m² och materialkostnaden 7 kr/m².

2001 kostade städning av skollokaler 146,60 kr/m², personalkostnaden var 134,13 kr/m² och materialkostnaden 8,57 kr/m².

2003 kostade städning av skollokaler 154,85 kr/m², personalkostnaden stod för 143,82 kr/m² och materialkostnaden var 8,93 kr/m².

Några exempel på faktorer som sänker respektive höjer städkostnaden

Sänker städkostnaden	Höjer städkostnaden
enhetliga och rationella städmetoder	traditionella städmetoder (torrsopning, svabbing)
städklara moppar och dukar impregnerade från tvättmaskin	
regelbunden planlösning	planlösning, material och möblering mindre lämplig ur städsynpunkt
lämpliga material	litet städobjekt <400 m ² städarea
liten andel våtutrymmen	stor andel våtutrymmen

Fortfarande låga priser på städningen

Generellt i branschen är det fortfarande för mycket fokus på låga priser och för dålig uppföljning av ställda krav. För en servicebransch med små marginaler är detta förödande. De senaste åren har dock en ökad medvetenhet uppstått så att man inte bara fokuserar på priset utan även på kvalitet och service. Kompetens är också något som värderas högt. Trots detta har det ekonomiska läget under slutet av 2008 och hela 2009 medfört att vi är tillbaka till att det oftast är priset som styr. Detta kan tyda på en viss osäkerhet kopplat till möjliga konjunktursvängningar.

Städentreprenadernas andel ökar

Under slutet av 90-talet och början 2000-talet har andelen städentreprenader ökat. Fler och fler kommuner lägger ut sin städning på entreprenad. I dag är det mellan 60 till 70 % av kommunerna som använder entreprenörer till sin städning, helt eller delvis. Det förekommer även att kommuner ombildar sin städorganisation till att fungera som intraprenör. Denna intraprenör får då konkurrera på samma villkor som andra anbudslämnare.

Städkostnadernas utveckling har under den senaste 10-årsperioden påverkats av betydligt minskad städtime. Detta har delvis berott på att det skett en effektivisering och utveckling gällande enklare städmetoder och fler maskiner. Branschen har gått från frekvensstyrd städning till behovsstädning vilket innebär att städtimepriserna påverkas generellt. Ett led i detta är att kvadratmeterpriset sänks.

Okunskap bland aktörerna inom beställarledet

Beställarna av städentreprenader är ofta inte tillräckligt kunniga inom städområdet. Det ställs särskilda krav på kompetens och resurser hos den som är beställare. Beställarna har ofta hög kompetens när det gäller teknik och juridik för hur en upphandling ska göras, men har ingen fackkunskap när det gäller städprofessionen. Det borde vara en självklarhet att en städsakkunnig person från lokalvårdssidan ska delta i upphandlingen. En grundstruktur för uppföljning och kontroll saknas som regel och en branschgemensam modell borde finnas när det gäller upphandlingar för beställarledet. Ett annat bekymmer är att förfrågningsunderlagen som framställs oftast är för komplicerade vilket medför att många entreprenörer, ofta de mindre, avstår från att lämna in anbud. Detta leder också på sikt till en urholkad offentlig marknad vilket inte gynnar vare sig kunder eller leverantörer.

Konkurrensen är inte på lika villkor när det gäller egen regi respektive entreprenad

När entreprenören kommer in via en upphandling skärps ofta kraven på effektivisering. Eftersom prisbilden oftast är pressad är entreprenören tvingad att ha en bra arbetsledning samt effektiva metoder för att klara av resultatkravet. Entreprenören kommer in med nya idéer och initiativ samt kompetens vilket medför att den egna organisationen oftast har svårt att konkurrera. Ofta tappar den egna organisationen kompetens då entreprenören i många fall tar över personal och arbetsledning. Konkurrensen gör att entreprenörens personal jobbar effektivare och att färre anställda behövs. I samband med upphandling krävs att beställarledet tänker igenom vad som verkligen behöver utföras och förändras i kravspecifikationen. Detta medför en ökad renodling av arbetsuppgifterna som oftast saknas vid egen regi. Detta är naturligtvis både på gott och ont. Konkurrens ger oftast en lägre kostnad och i många fall en nyttig självsanering.

Städorganisationen kan ha svårare att påverka i mindre organisationer

I mindre organisationer där det endast finns en städchef som har allt ansvar för personal, ekonomi och inköp, kan det vara svårt att få gehör för större investeringar vid inköp av material och utrustning liksom att motivera ett be-

hov av ökad kompetens hos personalen. En sådan organisation kan ofta ha svårt att hävda sig i samband med konkurrensutsättning. Detta kräver en stark ledning och en städchef som har kompetens och auktoritet att driva verksamheten och att hävda städombudets betydelse inom den kommunala organisationen.

Det behövs som regel mer kompetens hos ledning och städpersonal

För att ge styrka åt städorganisationen krävs som vi har nämnt en gedigen kunskap hos ledningen. För att kunna styra och ställa krav på den egna städorganisationen måste också en satsning på städpersonalen ske. Ett viktigt led är att de har en yrkeskunskap. På grund av den konkurrensutsättning som sker från entreprenörerna måste den egna städpersonalen ha en grundplattform för att kunna leverera resultat.

Svårt få ekonomiska resurser för investeringar i maskiner, redskap etc.

Oftast kan det vara svårt att motivera inköp av städmaskiner och nya redskap. Städning betraktas oftast som enkelt att utföra. En synpunkt som oftast hörs är att städning inte kräver någon avancerad utrustning och investeringar har ofta låg prioritet. En anledning kan också vara att städorganisationen inte förmått ta fram tillräckligt bra beslutsunderlag som visar på behov och lönsamhet med föreslagna investeringar.

Vanliga brister inom städombudet

För liten organisation – inga möjligheter att delegera

I små städorganisationer ligger oftast hela ansvaret på ledningen/städchefen. Han eller hon har hela ansvaret för att driva organisationen, se till att material upphandlas och ansvara för personal både när det gäller sjuknämnan, vikarier, semesterersättare och utveckling av kompetens. Dessutom ställs krav från kommunledningen på att organisationen ska vara effektiv och leverera ett resultat. Vid behov av investeringar t.ex. i maskiner och utrustning får en liten organisation inte alltid gehör för detta.

Städfrågorna har låg status inom den kommunala organisationen

När det gäller att slimma kommunens kostnader är det ofta driftskostnaderna som ifrågasätts, och då fram för allt städkostnaderna. Städfrågorna har fortfarande en låg status.” Varför städa 5 ggr i veckan, det räcker väl med 3 ggr?” Oftast har man inte förståelse för att en minskad städtid leder till ökad förslitning av ytskikt och ett ökat underhåll. Städas t.ex. golven mindre medför det ökade kostnader på längre sikt. Golvet behöver kanske bytas ut eller väggar målas. En annan aspekt är att arbetsmiljön försämras för den personal

som befinner sig i lokalerna om inte dessa underhålls kontinuerligt och hålls rena. Detta kan på sikt innebära merkostnader genom ökade sjukskrivningar. God hygien är nödvändig för att undvika bl.a. allergier och smittspridning.

Materialval och lokalernas utformning

– Svårt att få gehör för städaspekter hos arkitekter och fastighetsansvariga

I samband med nybyggnation, om- och tillbyggnad är det väldigt sällan som städorganisationen och dess ledning blir tillfrågad om hur och på vilket sätt man ska bygga för att skapa städvänliga lokaler. Val av material t.ex. på golv är mycket viktigt för att få ett bra städresultat. Många gånger är det trender och mode som styr val av färger och material. Varken byggarkitekter eller inredningsarkitekter är insatta i städproblematiken, utan projektering sker tillsammans med de som äger eller hyr fastigheten. Ett krav borde vara att det alltid ska finnas med en städkunnig person som kan se till att lokalerna utformas på ett städvänligt sätt. Vid inredning är det många önskemål och synpunkter som ska vägas in beroende på vad lokalerna ska användas till. Här är det många gånger valet av material som gör det svårstädat. Golv- och väggmaterial, möbler och textilier bör kunna rengöras. Detta är naturligtvis viktigt med tanke på arbetsmiljö och allergier men framförallt hygieniska aspekter. Svårstädade material ökar risken för dålig hygien.

Små städcentraler/städtrum

Ett av de vanligaste problemen vid nybyggnation, om- och tillbyggnad är att det inte byggs tillräckligt stora städcentraler/städtrum. Detta är tydligen en arbetsplats som inte prioriteras. Ett undantag är många landsting som faktiskt satsar på större städcentraler på de olika sjukhusen. När det gäller kommunerna är det sämre ställt.

Modern städning kräver maskinell utrustning. Lokalvårdare bör ha en god arbetsmiljö och möjlighet att rengöra och vårda sin utrustning på ett professionellt sätt. Med rationella städtrum blir det dessutom mera tid till själva städarbetet.

Låg kunskap i beställarledet

Vid upphandling av en städtjänst är det sällan en representant som har fackkunskap inom städning finns med. Kan det bero på att de som är beställare anser att det inte är så svårt att upphandla städning eller är det bara något som man tycker inte behövs? För städa kan väl alla? Det är viktigt att beställaren har tillgång till en städkunnig person med både praktiska och teoretiska kunskaper för att det ska bli enklare att formulera kraven på städentreprenaden, men också för att hjälpa till vid den tekniska bedömningen av anbudsgivare och anbud.



Materialval vid ombyggnad och nybyggnad

För att underlätta vid ombyggnad och nybyggnad är det också viktigt att ha en resurs i beställarledet med kunskap om vilka materialval som bör göras för att skapa så städvänliga lokaler som möjligt. Oftast är det arkitekter och byggprojektörer som väljer material när det gäller t.ex. golv och övrig inredning, och hänsyn tas sällan till om detta är städvänligt. Går det att städa med miljövänligt rengöringsmedel? Går det att använda maskiner eller mikrofiber-material? Många andra inredningsdetaljer skulle också förenkla städningen. Rätt planering av t.ex. upphängningsanordningar för sladdar och kablar kan underlätta städningen och indirekt påverka städtiden.

Ingen konkurrens på lika villkor

Ofta är det svårt att skapa ett objektiva konkurrensläge mellan städning i egen regi och entreprenad. Den egna städorganisationen har tidigare inte haft samma krav på effektivitet och avverkningstal som entreprenören och har ofta levererat mer än vad som egentligen är upphandlat, t.ex. låtit golvvården ingå i avtalet. Nu kommer entreprenören in och "skalar av" anbudet och offererar ett lågt pris, och därför är det viktigt att beställarledet kan analysera vad som erbjuds från entreprenören respektive den egna städorganisationen.

Detta kan vara mycket svårt då kompetensen i beställarledet inte alltid är den bästa. Oftast bedöms anbudsgivarna efter lägsta pris och det analyseras inte vilka extra kostnader som kan uppstå vid behov av beställningar utöver avtalet. Därför är det viktigt att ha med en städkundig person i beställarledet som kan analysera anbudet och utvärdera det på ett korrekt sätt.

Inget bra nätverk för erfarenhetsutbyte mellan städchefer

Under flera år har kravet på ett bra och fungerande nätverk för städchefer ställts. En hel del kommuner har själva skapat nätverk som genererar erfarenhetsutbyte. Önskemålet är att hitta ett mer övergripande nätverk för hela landet som fungerar som vägledning och hjälp både när det gäller upphandlingsfrågor och erfarenhetsutbyte. Detta skulle innebära att både små och stora städorganisationer inom kommunerna får ett forum för att utbyta erfarenheter, ventilera frågeställningar, hitta gemensamma kravspecifikationer, skapa ett gemensamt kompetenskrav och att bygga upp gemensamma nyckeltal som också kan ge möjligheter att påvisa ekonomiska fördelar vid konkurrensutsättning. För att bygga ett hållbart nätverk krävs att någon organisation fungerar som styrgrupp för att hålla ihop nätverket. Årliga träffar och en kontinuerlig uppföljning krävs för att lyckas.

Städkompetens i kommunen

En städledning som har både teoretiska och praktiska kunskaper när det gäller professionell städning är nyckeln till framgång i en modern städorganisation. En städledning som skaffat sig ett yrkesbevis SRY eller är certifierade enligt PRYL bör absolut vara ett krav. Detta ger ledningen en grundläggande syn på vad städning innebär, kunskap om skötsel av golv och inredning samt vilka rengöringsmedel och golvvårdsmedel som lämpar sig för olika städytor. Dessutom är det ett måste att även ha en grundläggande utbildning i ledarskap. Detta ger en ökad förståelse vid hantering av personal, självkännedom samt förmåga att leda andra och få dessa att göra rätt saker.

Idag är det också viktigt att förstå andra kulturer då många invandrare är verksamma i yrket. Städledningen ska dessutom ha kunskap om olika nyckeltal inom branschen. Dels för att kunna förstå sambandet när det gäller avverkningsgrad per kvm och dels för att räkna ut och bedöma vilken städtid som behövs för olika lokaltyper. När det gäller nyckeltal har vi länge förstått att det är ett dilemma för många städorganisationer att göra rätt bedömning. Att arbeta med rätt nyckeltal är mycket viktigt när eventuella krav på effektivisering kommer eller om städorganisationen i den egna regionen ska konkurrensutsättas och eventuellt säljas ut.

Teoretisk/praktisk kompetens hos städpersonal

Städpersonal behöver, vare sig det gäller egen regi eller entreprenad, grundläggande kunskap om städning. I de flesta upphandlingar anges att de ska ha SRY- eller PRYL- utbildning, det vill säga ett Yrkesbevis eller Certifikat. De ska ha skaffat sig en allmän kunskap om städyrket vilket innebär:

- } Grundläggande teoretisk utbildning
- } Praktisk utbildning i städteknik av golv och inredning.
- } De ska ha arbetat minst 2 år inom städyrket – detta är ett krav som borde ställas oftare.
- } De ska kunna tala och skriva svenska
- } De ska även ha en kunskap om hur de handskas med kunder, service och kvalitet i sitt arbete.

Alternativa organisationslösningar för städning i egen regi

Här följer ett antal olika exempel på hur städning kan vara organiserad i egen regi, med för- och nackdelar.

Städorganisation i egen regi i en egen organisation

- } Finansieras med egen kostnadsbudget
- } Fokus på städning som primär kärnverksamhet
- } Flexibilitet i det dagliga arbetet
- } Upplevs (oftast) som en medpart till kunden
- } Förändringsarbetet svårare att genomföra
- } Traditionsbunden
- } Ingen konkurrens som stimulerar till utveckling

Städorganisation i egen regi som intraprenör

- } Finansieras med interna intäkter från respektive kund
- } Har tydligare ekonomiska förutsättningar
- } Har högre krav på att leverera rätt kostnader
- } Stimulerar till att utveckla organisationen
- } Kan (ofta) bedriva en offensiv personalpolitik
- } Upplevs som en motpart till kunden
- } Konkurrerar (ofta) med externa entreprenörer

Städorganisation i egen regi som en del av fastighetskontoret

- › Finansieras med egen kostnadsbudget inom fastighetsbudgeten
- › Kan vara svårt att få gehör för investering i utrustning och maskiner
- › Städningen kan komma i skuggan av fastighetsfrågorna
- › Möjlighet till samordning av städning och fastighetsskötsel
- › Ingen konkurrens

Kärnverksamheten har egna städresurser i egen organisation

- › Innebär en splittring av städkompetensen i kommunen
- › Verksamhetschefen har dålig kunskap om städningen
- › Låg utvecklingstakt inom städprofessionen
- › Ingen konkurrens
- › Svårare få igenom behov av utrustning och maskiner
- › Möjlighet att kombinera städning med andra arbetsuppgifter

Uppföljning av städkvalitet

För att följa upp och kontrollera städkvalitet, t.ex. om städningen utförs enligt INSTA 800 (Nordiska Städstandarden), kan det vara en bra lösning att utse några som fungerar som KO = Kvalitetsombud. Det är lokalvårdare som genom utbildning får spetskompetens i INSTA 800 och sedan kan avlasta arbetsledningen genom att kontrollera städresultatet efter normerna i INSTA 800. Visserligen följer städpersonalen genom egenkontroll upp resultatet, men i många upphandlingar krävs att arbetsledningen gör detta tillsammans med städpersonalen. Eftersom dagens arbetsledning på grund av rationaliseringar oftast har tidsbrist, är det mycket viktigt att arbetsledningen satsar på några personer ur städpersonalen som får fungera som Kvalitetsombud. Detta stimulerar lokalvårdarna som känner ett större ansvar när de får ta del av det gemensamma ansvaret att uppnå den kvalitetsnivå som kunden har köpt. Dessutom får de en bättre känsla för vad som ska städas och ser till behovet på ett annat sätt.

Städmetoder

Städning kan uppdelas i regelmässig städning, periodiskt underhåll och storstädning. Storstädning har dock tagits bort inom många städorganisationer samtidigt som det periodiska underhållet mer och mer glidit in i den regelmässiga städningen. Detta är ett led i utvecklingen mot behovsstädning, dvs. att se till var det behövs oavsett om det handlar om golv, väggar, inventarier eller tak.

När det gäller beställarkompetensen är det viktigt att beställaren har kunskap om moderna städmetoder. Idag arbetar man med torrare städmetoder, vilket innebär att en tvättmaskin måste finnas någonstans inom städområdet. Det gäller då att beställaren ställer krav på att städutrymmet som tvättmaskinen ska stå i är tillräckligt stort och att det fungerar att ha tvättmaskinen där. I många fall accepterar inte kunden att entreprenören ställer dit en tvättmaskin, särskilt om kontraktstiden inte är så lång. Det innebär att entreprenören kan ha en tvättmaskin långt från städområdet vilket försvårar arbetet. Maskinen måste också vara inställd på rätt centrifugeringsstid vilket ibland kan vara nog så svårt att åstadkomma.

Vilket material som ska användas nämns sällan i upphandlingar och det behövs inte heller. Däremot är det bra om det finns en specifikation eller en kravlista från kunden som beskriver om torra metoder och mikrofiber ska användas. Observera att mikrofiber inte kan användas överallt, det krävs golvvård och ett bra kontinuerligt underhåll för att städa med mikrofiber. Därför behöver beställaren ha kunskap om hur man ställer krav på kontinuerligt golvunderhåll. Bland annat krav på kombimaskin och high speed alternativt polermaskin och krav på frekvens: vid behov eller löpande. Det kan vara svårt att definiera vad behov är. Man bör därför ange hur ofta high speed alternativt polering eller kombimaskin ska användas. Ett förslag är att en plan upprättas för periodiskt underhåll.

Vilka metoder är bäst ur arbetsmiljösynpunkt?

Ett bra exempel på utrustning som kräver mindre mängd/hantering av rengöringsmedel är städklara moppar och dukar, dvs. som är förimpregnerade i tvättmaskin. Inget vatten behöver bäras runt eftersom allt material är fuktat i tvättmaskin. Det behövs inte heller dosering av rengöringsmedel eftersom allt är förimpregnerat, och därmed minskar mängden rengöringsmedel som används dagligen.

Mikrofibermoppar och dukar är praktiska då de oftast inte används i kombination med rengöringsmedel. Maskinanvändning är också bra då mängden vatten minskar. Många maskiner har idag ecobesparingsystem, dvs. de doserar snålt med vatten vilket gör att de kan användas i stället för moppgarn och manuell städning. Mängden vatten och kemikalier på ytan är minimal.

Vilka metoder är bäst ur kvalitetssynpunkt?

Genom att använda mindre mängd vatten och rengöringsmedel skonas det material som städas, både golv och inventarier, vilket ger förlängd livslängd och därmed minskade kostnader.

Mer frekvent användning av maskiner ger dessutom ökad kvalitet och bättre rengöring. Mikrofiber moppar och dukar är också bra för att öka kvaliteten. Mikrofiber tar bort det allra finaste dammet och ökar möjligheterna att städa renare.

Teknikutveckling

Oftast är arbetsledningen i en organisation sysselsatt med att skaffa vikarier, ta hand om lönerna, organisera verksamheten vid eventuell sjukdom eller annat. Detta tar ganska mycket tid och i många organisationer har arbetsledningen inte tid att både besöka städombudena och tala med städpersonalen. Vid införandet av moderna städmetoder och tekniker krävs att arbetsledningen följer upp dessa för att undvika återfall i gamla vanor.

Detta har en del kommuner löst på ett smidigt sätt genom att utbilda några lokalvårdare till ATO-ombud =Arbetsteknikombud. Kommunen utbildar all personal i t.ex. mopptechnik och personalen får ett ”körkort” som bevisar att de kan moppa på ett ergonomiskt riktigt sätt vilket på sikt genererar färre belastningsskador samtidigt som städresultatet bibehålls. Dessa ATO-ombud ska ta hand om nyanställda och vikarier och introducera dem i rätt arbetsteknik vilket på sikt minskar sjukskrivningarna. Detta ger också bättre ekonomi i ett längre perspektiv.

Städning i egen regi respektive entreprenad

Motiv för egen regi

En fördel med att behålla egen regi är att kommunen på ett naturligt och enkelt sätt kan upprätthålla och utveckla sin kompetens inom den egna regin. Med eget arbete hålls en lagom nivå på städtiden vilket kan minska stressen hos enskilda personer. Man har full rådighet över städkvaliteten och flexibilitet när det gäller variationer av städbehovet i tid och rum.

Bättre samhörighet med brukarna/verksamheten ger bra kommunikation i frågor om såväl städningen som verksamheten. En person- och lokalkännedom underlättar de dagliga arbetsuppgifterna för både brukare och städare.

Det är viktigt att en gemensam syn på hur arbetet ska utföras skapas inom kommunen. Att alla talar samma språk och att en ökad förståelse mellan t.ex. fastighetsskötarna och lokalvårdarna erhålls. Utifrån en lagom nivå på städtiden kan också kvaliteten hållas högre och den egna städpersonalen känner ett ansvar för förvaltningen som på sikt kan hålla kostnaderna för fastighetsunderhållet nere. Ytterligare en fördel med egen regi är att personalomsättningen är låg.

Motiv för entreprenad

Ett motiv är ofta att kommunen vill koncentrera sig på kärnverksamheten i kommunen genom att köpa stödtjänster på entreprenad. Vid upphandling och entreprenad får man ett tydligare kund – leverantörsförhållande som reglerats i ett förfrågningsunderlag med juridiska avtal vilket då också ger möjligheter till ökad styrning av kvalitetsnivåer och städmetoder. Vid upphandling på entreprenad tvingas den egna organisationens ledning att noggrant definiera städuppdraget, vilket man bör göra även när man bedriver städning i egen regi. Ett annat motiv kan vara att man vill utsätta den egna organisationen för konkurrens. För att själv kunna lämna anbud och bli bedömd på ett rättvist och neutralt sätt bör städorganisationen vara organiserad som intraprenör. Ytterligare ett motiv är att beställaren ges möjlighet att utnyttja den konkurrens som finns på marknaden och att man även har möjlighet att byta utförare med några års intervall.

Tävling/konkurrens respektive utbyte/outsourcing

Om syftet med att införa entreprenad är att skapa ett tävlingsmoment som förväntas leda till effektivisering och utveckling av den egna organisationen, kan man börja med att lägga ut en del av städområdet, cirka en tredjedel eller fjärdedel. På så sätt kan man även få ett lärande moment för den egna kvarvarande organisationen.

Om man däremot avser att helt avveckla egen städning handlar det om utbyte eller outsourcing och den egna organisationen får ingen möjlighet att tävla med ett eget anbud.

Konkurrensneutralitet

Om den egna organisationen ska tävla med externa anbudsgivare är det viktigt att man försöker skapa så rättvisa och neutrala förhållanden som möjligt. Det är svårt att räkna ut den faktiska kostnaden för egen regi. Tidigare kostnader har inte baserats på det nu upprättade förfrågningsunderlaget och det är svårt att beräkna overheadkostnader samt sär- och samkostnader. Om entreprenören räknar fel eller medvetet lämnar ett för lågt pris leder det till konkurs men den egna organisationen löper inte en sådan risk.

En något bättre neutralitet uppnås om den egna organisationen är organiserad som intraprenör men vissa av riskerna kvarstår fortfarande. Den optimala lösningen, som dock ofta är för omständlig och dyrbar, är att den egna städorganisationen läggs i eget aktiebolag som får lämna anbud som vilken entreprenör som helst. Först då får man fullständig neutralitet.



Beställarkompetens i kommunen

I de följande avsnitten redovisar vi olika former av beställarkompetens som behövs i städentreprenadens olika faser.

- › Beställarens generella städkompetens
- › Beställarens kompetens vid upprättande av förfrågningsunderlag
- › Beställarens kompetens vid utvärdering av städanbud
- › Beställarens kompetens vid kontroll och uppföljning av entreprenaden

Beställarens generella städkompetens

Väljer man att ha städning på entreprenad bör man se till att ha kvar en hög städkompetens i kommunen. Här kallar vi en sådan person för ”städcontroller”.

Denne städcontroller ansvarar för och utvecklar en städpolicy tillika lägsta nivå för städningen enligt SS 62 78 01:2006 Nordiska Städstandarden (INSTA 800).

Städcontrollern samordnar kommande städupphandlingar tillsammans med olika verksamheter och medverkar/upprättar de kravspecifikationer som erfordras.

Städcontroller/Kvalitetsombud bildar en samverkansgrupp tillsammans med representanter från respektive verksamhet och ibland även avtalade entreprenörer.

Städcontrollern kan också utföra systematisk leverantörskontroll (ev. upphandlingsenhet alt med stöd av denna) av avtalade entreprenörer samt ansvara för den totala städekonomin och uppföljning av denna.

En annan uppgift är att verkställa de direktiv ledningen sätter upp avseende antal och storlek på de entreprenörer som avtalas.

Ytterligare uppgifter är att:

- › Ansvara för kontraktsmöten med samtliga leverantörer.
- › Ansvara för förhandling med entreprenör vid oklarheter, krav på extra ersättningar samt tvist.
- › Se till att respektive verksamhet har rätt information om gällande avtal och däri ingående tjänster samt rutin för extra betalning.
- › Ta fram mallar och stöd för kundmöten, planeringsmöten, mallar för planering av storstädning, golvvård, m.m.
- › Med egen kompetens stötta verksamheten vid rena problemlösningar.
- › En städcontroller bör också, via nätverk och kompetensutveckling, upprätthålla en hög kompetens och uppdatering av hur städbranschen utvecklas.

Beställarens kompetens vid upprättande av förfrågningsunderlag

Aff Ståd 99 innehåller mallar för hur ett förfrågningsunderlag för upphandling av städning kan utformas. Det är inte en handbok i städning, utan förutgåendet är att beställaren tillsammans med en konsult eller en städentreprenör söker sig fram till de krav som är rimliga att ställa på städningen.

Exempel på städkrav i förfrågningsunderlag:

- › Det är viktigt att kontrollera att anbudsgivarna betalar skatter och att de har försäkringar m.m. Blanketten SKV 4820 kan beställas kostnadsfritt från skattemyndigheten.
- › SKV 4820 visar att företaget är registrerat och momsregistrerat. Den visar också hur mycket arbetsgivaravgifter företaget betalat de tre senaste månaderna. Även skatteskulder och skulder till kronofogdemyndigheten noteras.
- › Den städtjänst som upphandlas ska utföras av kompetenta städare som vet vad som ingår i uppdraget hos kunden. Städtjänsten ska motsvara kundens krav och fungera även om någon städare skulle bli sjuk.
- › Städningen ska utföras med effektiva moderna metoder och redskap som inte är onödigt tungarbetade.
- › De kemikalier som används ska vara så miljöanpassade som möjligt.

- › Kraven ska formuleras som skall-krav. Dessa kan användas både vid upphandling till lägsta pris och till bästa ekonomiska värde (eller ekonomiskt mest fördelaktiga anbud som LOU kallar det). Vid upphandling till bästa ekonomiska värde kompletteras skall-krav med krav som inte måste uppfyllas, men som vid utvärdering av anbudet ger entreprenören pluspoäng om denne klarar kraven.
- › När ni ställer krav, visar ni att det inte bara är priset som styr ert val av leverantör, utan att ni också väger in annat som kvalitet, miljö och arbetsvillkor.
- › I köp av städtjänster ingår även service (möten, bemötande, organisation, etc) och teknisk kvalitet (frekvenser, städresultat, etc). För att systematiskt kunna arbeta med upphandling och kvalitetssäkring av tjänster krävs att hänsyn tas till detta i upphandlingsprocessen. I förfrågningsunderlaget ska lämpliga verktyg finnas med vilka ger beställaren möjlighet att skapa bra förutsättningar för samverkan och samarbete i syfte att kvalitetssäkra tjänsten med tydliga kravspecifikationer och städinstruktioner.

Morgondagens förfrågningsunderlag

I framtiden kommer det att handla mer och mer om behovsstädning. Krav på en viss städ nivå kommer att upphandlas vilket innebär att det i förfrågningsunderlaget anges en nivå och en frekvens för hur ofta denna nivå ska uppnås. Man anger inte med vilka metoder eller på vilket sätt det ska städas. Detta avgör leverantören av städuppdraget. Beställaren ska ha kännedom om vilka lokaler som ska ha en viss nivå på städningen och ange detta, d.v.s. ta fram en städprofil. Detta kan göras enligt den nordiska städstandarden INSTA 800. På vilket sätt städkvaliteten sedan kontrolleras och när, styrs genom avtalet. Framtidens beställare ska kunna påverka hur och på vilket sätt golven ska skötas. Detta är viktigt för att kunna minska kostnaderna för materialvård.

Beställarens kompetens vid utvärdering av städanbud

Vid utvärdering av städanbud krävs kunskap både om själva städprofessionen och om de juridiska aspekterna. Vi går här inte in på LOU (Lagen om offentlig upphandling).

Det bästa resultatet uppnås om kommunens upphandlande enhet står för kunskapen om LOU och den städkunnige biträder med de städtekniska aspekterna.

De viktigaste bedömningsgrunderna är pris, teknisk kompetens, tidigare erfarenhet, referenser, kvalitetsmanual med planer etc.

Prövningsfasen omfattar olika moment:

- › vissa grunder kan leda till uteslutning av leverantör,
- › kontroll av leverantörens lämplighet (kvalificering),
- › tilldelning av kontrakt (utvärdering av anbud).

Anbudsprövningskern normalt i tre steg. Steget är prövning av anbudets innehåll, steg två är kvalificering av anbudsgivare och steg tre är tilldelning enligt värderingsmodell.

För att anbudsgivaren ska gå vidare till steg två erfordras ett i rätt tid inkommet och komplett anbud. Ett anbud som har inkommit för sent får inte tas upp till prövning, även om avsändaren inte har orsakat förseningen. Huvudregeln om affärsmässighet förutsätter att alla leverantörer behandlas lika vilket inte är möjligt om leverantörerna får olika tidsfrister för att lämna anbud.

För att gå vidare till steg tre erfordras att anbudsgivaren är godkänd på samtliga punkter.

- › Uteslutning av leverantör
 - Vissa omständigheter **ska** leda till uteslutning av en leverantör medan andra omständigheter **får** leda till en uteslutning.
- › Ett onormalt lågt anbud får förkastas.
 - En upphandlande myndighet får förkasta ett anbud om den finner att priset är onormalt lågt, dock först sedan myndigheten skriftligen begärt en förklaring till det låga anbudet och inte fått tillfredsställande svar.
- › Kontroll av leverantörers lämplighet (kvalificering)
 - Anbudsgivarens lämplighet granskas utifrån de krav som ställts i förfrågningsunderlaget eller annonsen/kvalifikationsunderlaget avseende leverantörens ekonomiska ställning och tekniska och yrkesmässiga kapacitet.

En upphandlande myndighet får inte ställa vilka krav som helst på leverantörerna. Kraven måste ha ett naturligt samband med och vara rimliga i förhållande till det som ska upphandlas.

När det gäller värderingsgrunder vid prövning av anbud som angivits i förfrågningsunderlaget kommer beställaren att vid anbudsvärderingen anta det anbud som är ekonomiskt mest fördelaktigt med hänsyn till nedanstående utvärderingskriterier.

Ex.

1. Anbudspris Enligt prisformulär
2. Organisation + kvalitet

Anbudena utvärderas enligt principen ekonomiskt mest fördelaktiga anbud, utifrån mervärde/kvalitet samt pris och köp av tillfälliga tjänster.

- } Tilldelning av kontrakt - utvärdering av anbud
 - Den upphandlande myndigheten tilldelar kontraktet enligt den utvärderingsgrund som har angivits; antingen det anbud som är det ekonomiskt mest fördelaktiga för den upphandlande myndigheten eller det anbud som har lägsta pris
 - Den upphandlande myndigheten får begära att ett anbud kompletteras.

En upphandlande myndighet får tillåta att en anbudsgivare eller anbudssökande rättar en uppenbar felskrivning eller felräkning eller något annat uppenbart fel i anbudet eller ansökan om att få lämna anbud.

Den upphandlande myndigheten får också begära att ett anbud eller en ansökan förtydligas eller kompletteras om det kan ske utan risk för särbehandling eller konkurrensbegränsning.

- } Den upphandlande myndigheten får inte anta ett anbud som inte uppfyller kraven enligt förfrågningsunderlaget och inte heller göra prövningen mot andra kriterier än de som har angivits. Ett erbjudande som inte efterfrågats i förfrågningsunderlaget får inte vägas in vid valet av leverantör.

Beställarens kompetens vid kontroll och uppföljning av entreprenaden

Metodik

Uppföljning av de krav som ställts vid upphandling görs lämpligen i samband med regelbundna städmöten. Det är viktigt att beställaren följer upp att de krav som ställs på entreprenören, samt de villkor som gäller enligt kontraktet, följs under hela kontraktstiden.

Driftmöten bör dels hållas en kort tid efter det att entreprenaden påbörjats och därefter regelbundet och gärna minst en gång varje halvår. Vid dessa möten kan handlingar och andra avvikelserapporter redovisas. En stående dagordning upprättas och någon av parterna dokumenterar dessa möten.

För den dagliga driften sker avstämning veckovis av ansvarig grupp alternativt arbetsledare.

En checklista kan vara ett bra underlag för städmöten. Checklistan kan gås igenom av uppdragsgivaren före mötet. Checklistan kan vara ett sätt att koncentrera städmötena på frågor som uppdragsgivaren själv har svårt att kontrollera eller där man befärrar att avvikelser från gällande krav och villkor kan ske.

Ett särskilt kontraktsmöte bör hållas en gång per år där avstämning av hur entreprenaden fungerar sker och verksamheten informerar om eventuella förändringar.

För att främja beställarkompetensen är det viktigt att övergripande arbeta med begreppet ”Fungerande städning = samverkan på fyra plan”. Dessa fyra plan är fastighetsägaren, beställaren av städtjänsten, verksamheten/förvaltningen och de som ska utföra tjänsten. Det är viktigt att deras respektive roller belyses och en beskrivning av hur var och en kan påverka städprocessen ska dokumenteras. Städning = underhåll och det innebär att alla är delaktiga i processen.

I de flesta upphandlingar som görs har beställarledet inte varit tydliga nog med att beskriva hur uppföljning och kontroll av entreprenaden ska genomföras.

För att underlätta detta ska en noggrann och konkret beskrivning av när uppföljning ska ske, hur ofta och vilka som är ansvariga för att kontrollera entreprenaden, finnas i avtalet.

Kontrollen ska omfatta arbetsmiljöfrågor för städpersonalen, uppföljning av att städutrustning, dvs. de metoder och maskiner som avtalats om, används på rätt sätt och att lokalernas material inte förstörs av felaktiga städmetoder. Städresultat ska mätas och följas upp.

Uppföljning av kompetens hos entreprenörens personal

Det är också viktigt att följa upp hur kompetent entreprenörens städpersonal är. En kravspecifikation bör ha gjorts i avtalet om hur och på vilket sätt entreprenören ger personalen möjlighet till kompetensutveckling. Det är inte bara städledning/arbetsledning som ska ha kunskap utan den som utför arbetet måste ha grundläggande kunskaper i städteknik och hantering av rengöringsmedel. Den tekniska kunskapen är en mycket viktig del i det löpande arbetet. Dessutom ska krav ställas på den funktionella kvaliteten vilket innebär serviceinriktad personal som kan leverera den kvalitet på städning som kunden har ställt krav på.

Kärnverksamhetens krav och beställning av städning

Alternativ 1. Koncerndirektiv angående städ nivåer

Koncerndirektiv kan bestå av att man formulerar ett övergripande mål för vad man ska uppnå med städningen. Detta kan formuleras genom en städ-policy kompletterad med en generell målbild avseende vad som ska uppnås och på vilket sätt. Enheter som bedriver samma typ av verksamheter (skola, förskola, etc.) bör ha en gemensam lägsta nivå avseende städinstruktioner för regelmässig städning, periodiskt underhåll av golv, storstädning etc.

Avsikten med direktiven är att inte få ökande underhållskostnader med risk för ett ökat slitage på yttskikt och golv vilket kan medföra en försämrad innemiljö i lokalerna.

Alternativ 2. Intern entreprenad, köp/sälj (kunden bestämmer städnivån)

Fördelen med denna modell är att kunden får den städning han/hon vill ha och har råd med. Nackdelar kan vara att man får olika städskvalitet i olika lokaler och för olika verksamheter och att risken finns att man köper för lite städning om ekonomin är ansträngd.

- } Avtal
- } Uppföljning och kontroll
- } Kostnad
- } Synpunkter på kontraktstidens längd – Detta uppfattas ofta som viktigt eftersom kontraktstiderna under senare år har kortats. Det innebär både för- och nackdelar. En fördel kan vara att entreprenören kan sägas upp snabbt och effektivt samt att det går att skifta entreprenör. En nackdel är att det är svårt att skapa en bra kommunikation och lära känna organisationen på kort tid. En annan aspekt är att golvvården kan påverkas om det inte finns något långsiktigt program som skapar ekonomi. En entreprenör gör på sitt sätt och en annan på sitt. Därför är det mycket viktigt att fastighetsägaren själv ställer krav på golvvården och att t.ex. samma program upphandlas hos samtliga entreprenörer.

Förekommade golvmaterial och metoder

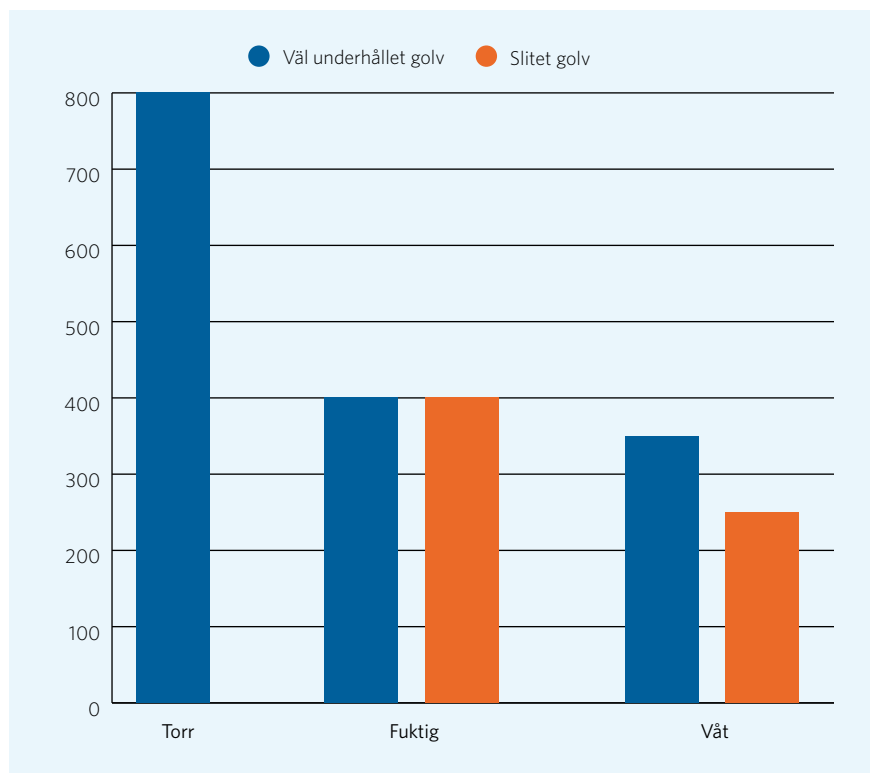
Att välja rätt golvmaterial ur städsynpunkt är också viktigt. Det finns arkitekter som bara ser till det estetiska vilket säkert kan vara viktigt för att få en samverkan mellan färger och övrig inredning, men tyvärr är det inte alltid stadvänliga golv som installeras. Plast och linoleum har olika skötselanvisningar och kräver ofta en behandling på golven som sedan ska underhållas. Trä och sten kräver också underhåll. Antingen med vax eller polering. Goda kunskaper krävs av både arbetsledning och personal för rätt skötsel av golven vilket ger en besparing av de totala kostnaderna.

När det gäller val av städmetoder är det oftast leverantören av städtjänsten som bestämmer vilket material som ska användas. Egentligen borde fastighetsägaren ta ett större ansvar för hur ytorna ska skötas för att underhållet ska bli enklare och materialet skyddas på ett bra sätt så att livslängden ökar. De flesta fastighetsägare tänker inte på detta utan överlåter helt åt städorganisationen eller entreprenören att bestämma. Ett bra sätt att ta kontrollen

över sina lokalers skötsel är att i samband med upphandlingen bestämma sig för t.ex. ett enhetligt golvvårdssystem som sedan entreprenörerna eller städorganisationen ska använda för att få en så likvärdig och jämn kvalitet på lokalerna som möjligt. Det är endast ett fåtal fastighetsägare som tagit det beslutet och en av dem är Stockholms hem som i samband med upphandling meddelar entreprenörerna hur man vill att golvytor och inredning ska skötas.

Städtid och avverkningsgrad

Olika städmetoder påverkar städtiden och avverkningsgraden. Se till att alltid ha väl underhållna golv då tiden kortas om avverkningsgraden är högre. Vid användning av torra metoder för golvstädning är avverkningsgraden oftast nästan 800 kvm/timme om golven är väl underhållna. Använder entreprenören eller städorganisationen våta metoder minskar avverkningsgraden, i synnerhet om golven är slitna och ej underhållna. Det är viktigt att kunden förstår att en bra golvvård kan innebära kostnadsbesparingar på sikt och att detta finns med vid införsäljning av avtal.



Källa: Borago AB

Städinstruktioner/frekvens/städschema

I alla organisationer behövs en bra städinstruktion för att kunna utföra arbetet korrekt. Städinstruktionen innehåller på vilket sätt vi skall städa, skall det torr moppas eller fuktmoppas eller maskinstädas.

Ett städschema skall finnas som visar vad som skall städas och när och hur ofta.

En frekvens ska anges i städschemat. Till exempel moppling 2 ggr/vecka, maskinskurning 1 gång per vecka.

Vid användning av den nordiska städstandarden ska man endast ange en frekvens för hur ofta städnivån ska vara uppnådd och inte när man ska göra ”si eller så”.

En städinstruktion och ett städschema ska uppdateras kontinuerligt för att vara aktuella och anpassade efter eventuella förändringar av metoder och städobjekt etc.

Ett exempel på städinstruktion och städschema ges nedan.

Städinstruktion för upphandlad städnivå

Behovsanpassad lokalvård	
Golv	
Rengöra, plocka upp skräp	5ggr/v
Dammsuga hörn, lister & under entrémattor	3ggr/v
Rengöra entré-/torkmatta (Skrap)	5ggr/v
Dammsuga textila mattor	3ggr/v
Inredning	
Tömma papperskorgar och köksavfall (i pentryn)	5ggr/v
Torka av fria ytor (inkl diskbänkar och dyl)	5ggr/v
Torka av bord och stolar/dammsuga textila stolar	5ggr/v
Whiteboard, skrivtavlor	5ggr/v
Dammsuga/avborsta stoppade möbler	3ggr/v
Väggar	
Avfläcka dörrar, snickerier & strömbrytare	3ggr/v
Avfläcka speglar, glas i dörrar & glaspartier	3ggr/v
Dammtorka fönsterplatta, ledstänger & lampor	3ggr/v
Dammtorka golvlistor, element, rör och tavlor	1ggr/v
Sanitet och hygien	
Rengöra saniteter	5ggr/v
Grundligt rengöra sanitet & vägg (även rör)	1ggr/v
Rengöra tvättställ, tvättrännor, diskbänk, vask etc	5ggr/v

Rengöra väggar, golvbrunn & inredning i dusch 5ggr/v

Tillägg :

Fylla på toalettpapper, tvål & handdukar 5ggr/v

Utvändig rengöring av ventiler i tak på toaletter 2ggr/v

Borttagande av spindelnät, snus, tuggummi i tak och på väggar vid behov

PERIODISKT UNDERHÅLL

Golv

Lättskurning med skurmaskin och rödrondell vid behov 1 gång/år

Kombimaskin vid behov

Highspeed alt polermaskin vid behov

Övriga ytor

Dammfritt 4ggr/år

Fläckborttagning 4ggr/år

Fönsterputsning beror på avtalet 2ggr/år

Detta betyder att det är fokus på dessa områden ett par gånger per år. Beror på avtal med kunden

Exempel på städschema (termer enligt TNC Städteknisk ordlista)

Definitioner och instruktioner för daglig städning

Observera

Vid all tillförsel av fukt är det av stor vikt att tillförd kemikalie stämmer med respektive golvmaterials skötselsystem. Tänk på att för mycket vatten kan skada ytorna både på golv, väggar och inventarier.

Våt metod bör föregås av torr metod. Dessutom ska eftertorkning ske vid behov annars kan det bli smutsränder.

Rengöring av Golv =

Metod	Innebörd
Rengöra (anges i städinstruktion för städning av golv)	Välj lämplig metod bland de nedan angivna beroende på nedsmutsning. (Detta innebär att entreprenören/städorganisationen väljer torr mopning, dammsugning, fukt mopning, våtmopning, kombiskurning etc efter behovet för att uppnå en bra kvalitet). Inkluderar borttagning av tuggummi, klackmärken och andra fläckar.
Kombiskura	Torrmoppa golv för att därefter skura med kombimaskin. Längs med kanter och på ytor som maskinen inte kommer åt fukt moppas golvet.
Torropolera med rätt anpassad rondell	Metoden ska utföras efter behov som ett komplement i den regelmässiga städningen.

Metoder vid periodiskt underhåll (i regel ett par gånger per år, se respektive städinstruktion). Målet med det periodiska underhållet ska vara att utifrån behovet återställa ytan med minsta möjliga insats.

Därför kommer den periodiska insatsen att variera.



Avtorka = Rengöra hela ytan på inredning och inventarier med fuktad duk/inredningsmopp

Avfläcka = Ta bort smutsfläckar med lämplig skonsam utrustning, eventuellt i kombination med kemikalier

Avborsta = Avlägsna smuts från inredning och inventarier med mjuk eller hård damm- och möbelborste

Damma = Ta bort damm från inredning och inventarier med torr duk eller dammvippa/inredningsmopp

Dammsugning = Suga upp damm och lös smuts med hjälp av dammsugare alt borstvaldsdammsugare

Grovdammsuga = Suga upp punktvis lös smuts och damm, ej hela ytan

Moppa = Samla ihop och/eller avlägsna damm och annan lös smuts på hela golvytan genom att:

Förmoppa = Löst skräp och smuts avlägsnas från ytan genom att torrmoppa golvet innan körning med kombimaskin

Torrmoppa = Torrt moppgarn eller torr mikromopp

Fuktmoppa = Utförs med oljeimpregnerad mopp eller fuktig mikromopp (max 25 % fuktighet) alternativt fuktad garnmopp med rengöringsmedel. (förimpregnerad från tvättmaskin). Den fuktade moppen får inte lämna kvar fukt på golvet.

Våtmoppa = Moppning sker med våtmopp (max 50 % fuktighet). Efter torkning måste alltid ske även om våt mikrofibermopp eller impregnerad mopp (fukt och rengöringsmedel) används.

Grovmoppa = Samla ihop punktvis synlig lös smuts med hjälp av mopp

Plocka upp skräp = Samla upp synliga föremål till exempel papperstussar, gem, brödsmlur och tändstickor

Rengöra med kombiskurmaskin = rengör och suger upp vatten i ett moment.

Sopa = Samla ihop och ta bort smuts med sopborste, mattsoppare eller soppmaskin

Tömma = Tömma papperskorg och byta insatspåse vid behov (se frekvens städinstruktion)

Ställ krav på golvvården

– Specificera vad som menas med golvvård i avtalet!

I avtalet ska tydliggöras vad som menas med till exempel golvvård. Är det underhåll av golv? Är det nollställning av golv? Eller är det high speed-polering av golv? Förtydliga även vad som ska göras när det gäller golvvård. Är det regelmässig städning eller periodiskt underhåll som menas? Ska maskiner användas dagligen etc? Om inte detta görs kan det uppstå kostnader för både kund och entreprenör. Identifiera skillnaden mellan regelmässig städning, periodiskt underhåll och storstädning/nollställning tydligare i alla avtal för att slippa oklarheter och onödiga kostnader samt säkerställa att entreprenören eller städorganisationen får betalt för utfört arbete!

Mätmetoder

För att utveckla och systematisera kvalitetssäkringen av städtjänster bör hänsyn tas till det som påverkar den praktiska städkvaliteten där hörnstenarna utgörs av:

Verksamhet i lokalerna och lokalernas status. Avtal och städtid förutsätter att städaren har tid för att utföra arbetet inom de i avtalet angivna ramarna. Konkurrensmedlet i städbranschen är städtid och risken vid köp av billigare städning är att städaren inte ges förutsättningar att städa på ett bra sätt. Vem är det som städar? Det blir aldrig bättre kvalitet än vad varje enskild medarbetare förmår att leverera varje enskild arbetsdag. Vem är arbetsledare för städpersonalen, finns kompetens och kunnande hos de ansvariga samt kännedom om städinstruktioner och avtal?

Med vad städar man? Professionell lokalvård kräver rätt redskap, maskiner och kemikalier. Hur städar man, vilken förmåga har och vilket resultat levererar städaren utifrån tilldelad tid, kompetens och redskap/verktyg, etc? Uppföljning och kontroll, det är bra om uppföljning och mätning sker av såväl service som teknisk kvalitet. Mätning av service görs oftast genom kundenkäter medan mätning av teknisk kvalitet görs genom kvalitetskontroller.

Green cleaning

Det finns inga lagar eller andra allmänna bestämmelser gällande green cleaning utan marknaden har under de senaste åren skapat ett antal definitioner. Den mest övergripande definitionen är den som definierar "green" som "produkter eller service som har en mindre eller reducerad effekt på hälsa och miljö när de jämförs med liknande produkter eller service som i princip skall ha samma syfte och användning." Målet/syftet med "green cleaning" är att minska problem med både hälsa och miljöförstöring.

Att bara byta ut en produkt till en mer miljöanpassad produkt utan att också ta hänsyn till hälsoaspekterna är inte ett "grönt" beslut.

- } Green Cleaning sätter hälsa och miljö i fokus. I andra hand kommer utförandet.
- } Stoppa smutsen redan i entrén. Satsa på bra entrélösningar som hjälper till att stoppa smutsen innan den kommer in i byggnaden. Se till att rengöra mattorna regelbundet.
- } Undvik sprayflaskor med aerosol. Använd istället sprayflaskor med triggers. Spraya i duken istället för i luften. Använd mikrofiberdukar.
- } Se till att fånga upp dammet och mikroskopiska partiklar genom att använda mikrofibermoppar och dukar. Damsugare med mikrofiberfilter är viktigt att ha.

- › Fokusera på att rengöra ytor som människor kommer i kontakt med t.ex. dörrhandtag, strömställare, telefoner, hissknappar etc. för att undvika smittspridning.
- › Använd desinfektionsmedel med respekt. Traditionella (vanliga) rengöringsmedel är lika effektiva som desinfektionsmedel vid rengöring av de flesta ytor.
- › Följ tillverkarnas instruktioner
- › Välj rengöringsmedel som är miljöanpassade. Installera doseringsutrustning för mer exakt och noggrann dosering av rengöringsmedel för att också skona rengöringspersonal och de som arbetar i byggnaden.
- › Använd miljöanpassat papper som innehåller återvinningsmaterial. Undvik papper som är producerat med klor.
- › Uppmuntra återvinning och se till att skapa ett återvinningskoncept inom fastigheten.
- › Värna om säkerheten för arbetare och personal inom byggnaden. Använd varningsskyltar vid golvvård. Implementera ett gediget utbildningsprogram för personalen.

Framgångsfaktorer och behov av utveckling

Framgångsfaktorer

Att se till att personalen har en SRY- eller PRYL-utbildning i botten är viktigt så att alla har samma grundsyn på städningen. Sedan behövs specialkunskaper om olika golvmaterial och metoder. Idag talas det mycket om hygien och det krävs god kunskap bl.a. vid städning av toaletter och våtutrymmen. Storstädning eller nollställning av golv är också en viktig del i helheten. Ju bättre behandling desto längre livslängd på golven.

Våga ställa krav

När det gäller ny- och ombyggnad av lokaler är det viktigt att en städkundig person deltar i projektgruppen. Dels för att påverka fastighetsansvariga vid val av ytskikt på golv och väggar, dels för att se till att städvänliga inventarier köps in. Detta är något som är väldigt viktigt ur städsynpunkt. Material som drar åt sig fläckar etc kan bli svårstädat. Ljusa färger på golv och vissa golvmaterial är inte städvänliga.

För att underlätta är det bra om samverkansgrupper bildas med representanter för verksamheten i stort, städ- och fastighetsavdelningen. Det är mycket viktigt att kommunikationen mellan respektive verksamhet upprätt-

hålls, så att inte byggnadsavdelningen planerar sitt uppdrag utan att informera drift- och städverksamheten.

För att lyckas uppnå ett bra städresultat behövs enhetliga metoder som underlättar städarbetet. Detta kan på sikt även påverka hur friska vi blir genom att onödiga sjukskrivningar på grund av felaktiga metoder undviks. Dessutom kan det generera i nöjdare personal som gör arbetet enklare.

Behålla kompetensen

I en organisation är det viktigt att behålla kompetensen. Det är inte bara att utbilda arbetsledning och personal utan att följa upp. För att säkerställa kontinuitet ska en plan för kompetenshöjande åtgärder tas fram. Se till att upprätta ett kompetensavtal som gäller för kommunen och som beskriver hur arbetsledning och personal ska utvecklas. Efter att en specifik utbildning genomförts ska en plan för när återkoppling och uppdatering ska ske fastställas. Det är viktigt att säkerställa tillväxten genom att lyfta fram den nya generationen arbetsledare inom kommunen och att ta fram en utvecklingsplan inför framtiden. Det är också av största vikt att befintlig arbetsledning erhåller kontinuerlig uppdatering gällande metoder, utrustning och städteknik i stort för att hitta en bästa balans mellan kostnader och intäkter.

Enhetliga städmetoder och ökad maskinanvändning

Under senare år har vikten av att skapa så enhetliga städmetoder som möjligt betonats, som städklara moppar och dukar samt satsning på torrare metoder och ökad maskinanvändning. Om organisationen t.ex. ska arbeta med INSTA 800 krävs det för att säkerställa en jämn städ kvalitet att så enhetliga metoder som möjligt används.

Förebygga belastningsskador – uppföljning från arbetsledning

Vid ökad kompetens och enhetliga städmetoder är det viktigt att också tänka på att förebygga belastningsskador. Detta kan göras genom att utbilda personalen i mopptechnik och ergonomi. Se till att ha bra utrustning som inte belastar kroppen. Arbetsledningen bör i förebyggande syfte kontinuerligt utbilda personalen i ergonomi och arbetsteknik.

Erfarenhetsutbyte i nätverk

Ett väl utbyggt nätverk är viktigt för att skapa erfarenhetsutbyte mellan olika kommuner och ansvarig ledning. Det förekommer redan idag mellan olika kommuner och län och också inom olika kommunala förvaltningar. Detta kan vara viktigt för att kontrollera kostnader och olika nyckeltal samt städtider. Ett syfte med nätverket skulle kunna vara att skapa en branschgemensam syn på städkostnaderna vilket innebär att det skulle finnas mer relevanta och kor-

rekta nyckeltal inom den kommunala sektorn. Genom nätverket skulle också ett ökat samarbete kunna ske i samband med upphandling. I upphandlingsgruppen skulle det också kunna finnas representanter som kan städning.

Ökad kompetens hos personal

En ökad kompetens behövs bland städpersonal för att säkerställa att metoder och maskiner används på rätt sätt. För arbetsledningen innebär det en trygghet i leverans av städ kvalitet och service. Ju fler som utbildas i yrket, desto bättre möjligheter kan skapas för en tillväxt även inom arbetsledarrollen. I branschen finns två utbildningar. PRYL resulterar i ett yrkescertifikat. Detta ska förnyas vart 5:e år och ger en mycket god trygghet genom möjligheten att behålla och kontinuerligt uppdatera kunskaperna.

Den andra yrkesutbildningen är SRY, Servicebranschens Yrkesnämnd, och Almega ansvariga för. Denna leder till ett yrkesbevis som gäller för all framtid.

Bägge är likställda och är i Sverige de yrkesutbildningar som oftast används för att ge lokalvårdsyrket en grund att stå på.

Uppföljning av kvalitet som levereras (egen regi kontra entreprenörer)

En enhetlig kvalitetsmall är viktig, framförallt för att jämföra mellan egen regi-städning och entreprenör. Det enda egentliga kvalitetsmätningssystem som finns är den nordiska städstandarden SS 62 78 01:2006 (INSTA 800). Detta är ett unikt dokument som genererar en likvärdig bedömning av städ kvalitet. Enhetliga metoder krävs för att få så relevant och korrekt kvalitet som möjligt. Alla har samma synsätt på föroreningar och bedömningen av kvalitet innebär att både städorganisationen och entreprenören ska leverera ett resultat som motsvarar kundens krav enligt den kvalitetsnivå som valts för de olika lokaltyperna. En helhetssyn när det gäller de olika objektsgrupperna golv, väggar, inventarier och tak skapas och därmed en rättvis bedömning av städ kvaliteten.

Mätning av städ kvalitet kan ske på olika sätt genom att t.ex. ta fram en mall för hur den ska bedömas. Det varierar dock från organisation till organisation. INSTA 800 är det enda systemet för att systematiskt och dokumenterbart göra en så korrekt bedömning som möjligt. Standarden är en tjänstandard utifrån vilken man bedömer och fastställer städ kvalitet direkt efter utförd städning.

Konkurrensutsättning

– stimulerar till kreativitet och initiativ hos ledning och personal

Ökad konkurrens i form av att en entreprenör kommer in vid en upphandling stimulerar oftast till ökad kreativitet och initiativförmåga hos både ledning och personal i den egna regin. När detta sker börjar oftast ledningen se över

organisationen, rationalisera metoder och förnya utrustning samt se över personalbehovet och dra åt tumskruvarna för att effektivisera. Detta kan vara mycket positivt då det också ger en stimulans till städpersonal och ett ökat sug efter kunskap. Oftast ses kompetensbehovet över och det satsas på utbildning för att inte en total utförsäljning ska ske.

Kundenkäter för kvalitetskontroll

Att använda kundenkäter för kvalitetskontroll är ett annat, mer subjektivt, sätt att mäta städkvaliteten på. Här mäts kundnöjdhet och kundens uppfattning om vad rent är. Det kan också ge en bra bild av hur nöjda kunderna är. Däremot kommer det sällan fram vad orsaken är om kunden inte är nöjd med städningen, det allmänna helhetsintrycket eller damm, fläckar, skräp och lös smuts eller ytsmuts. När städstandarden INSTA 800 används kan man tydligt se vad som är orsaken till problemet förutsatt att det inte handlar om missnöje på grund av relationsproblem eller annat.

Nationellt nätverk

I många kommuner är det viktigt att ha ett nätverk. Ett nationellt nätverk skulle vara det optimala för att ta fram branschgemensamma frågor och enhetliga upphandlingsunderlag. Det kan handla om kravspecifikationer för städvänligare lokaler, enhetliga krav gällande arbetsmiljö och gemensam syn på kompetens hos arbetsledning och personal.

Dessutom kan det vara fråga om kravspecifikationer gällande beställarkompetens inom kommunen som ställer högre krav på kunskap i samband med städupphandlingar och materialupphandlingar.

Städkvalitet på lång sikt

I framtiden är det viktigt att välja rätt materialval och lokalutformning ur städsynpunkt. Att tänka på att i projekteringsstadiet ha med en städkundig person som kan hjälpa till med val av material både när det gäller golv och inredning och som även kan påverka städrummen och se till att det byggs bra utrymmen som fungerar som arbetsplats för lokalvårdaren. I många byggnader ligger städrummen längst bort i korridoren och ev. i källaren utan fönster. Det vore mycket bättre om städrummet eller städcentralen placerades centralt i byggnaden så att det är lätt att ta sig fram till de olika lokalerna. Städrummet ska också vara tillräckligt stort och som regel försett med bra ventilation, golvbrunn och eventuellt ett fönster.

I ett större objekt är det önskvärt med ett centralt **huvudstädrum** och ett antal **”servicerum”** strategiskt placerade. I mindre objekt utan huvudstädrum kan det räcka med enbart ”servicerum” om dessa är rationellt inredda.

Placeringen av städrummen är viktig. En hel del städtrum ligger längst bort i en korridor, längst ned i källaren och har dålig ventilation och inget fönster! Tänk om vi som arbetar på kontor eller liknande inte hade några fönster? Det kanske i och för sig inte är högt prioriterat eftersom städaren/lokalvårdaren inte tillbringar så lång tid i rummet som mer ska användas för förvaring av städutrustning och eventuell rengöring/tvätt av moppar.

Oftast prioriteras inte heller storleken på städrummen. Det finns idag inga minimikrav på hur stort ett städtrum ska vara. Oftast handlar det om maximalt ett par kvm. Det idealiska är ett utrymme på ca 4 till 6 kvm. Storleken beror oftast på hur stort städ område som städrummet ska ”serva”. Det är viktigt att städrummet ligger centralt i byggnaden i anslutning till kommunikationsutrymme.

Med dagens krav behövs plats för städmaskin som används mer och mer i den dagliga städningen vilket automatiskt kräver en större städcentral. Det ska också finnas plats för en stadvagn samt förbrukningsmaterial, t.ex. toalettpapper och pappershanddukar. Under senare år har städklara moppar som är förimpregnerade i tvättmaskin använts. Ibland ordnas ett särskilt ställe för tvättmaskinen. Detta utrymme bör placeras i närheten av städrummet vilket kan vara svårt rent praktiskt.

- › Ett städtrum bör vara minst 4 till 6 kvm med bra ventilation då material som förs dit ofta är fuktigt och behöver torkas alternativt luftas så att inte dålig lukt eller mögel uppstår
- › Våtrumsmatta med uppvik
- › Arbetsbänk (våtbänk) alternativt Utslagsvask (mindre servicерum)
- › Redskapshållare
- › Spolvägg lämplig för rondeller etc
- › Vid utslagsvask väggmatta eller kakel
- › Ventilation med frånluft min 15 l/s
- › Släp- eller gummitröskel
- › Bra hyllsystem för att få plats med material. Gärna flyttbara.
- › Städtrummet bör vara försett med golvbrunn
- › En dörr som är minst 90 cm för att få in städmaskin etc.
- › Plats för tvättmaskin
- › Möjligheter att hänga upp fuktigt material
- › Bra golvmaterial som är avtorkningsbart/lätt att göra rent

- › Väggar som går att torka av alternativt spola
- › Fönster är önskvärt
- › Stådrummet bör vara utan trösklar
- › Stådrummet ska om möjligt ligga centralt i byggnaden så att alla områden lätt kan nås
- › Eluttag ska finnas i stådrum och städcentral, lämpligen i anslutning till strömbrytare.

Det idealiska stådrummet – hur ser det ut?

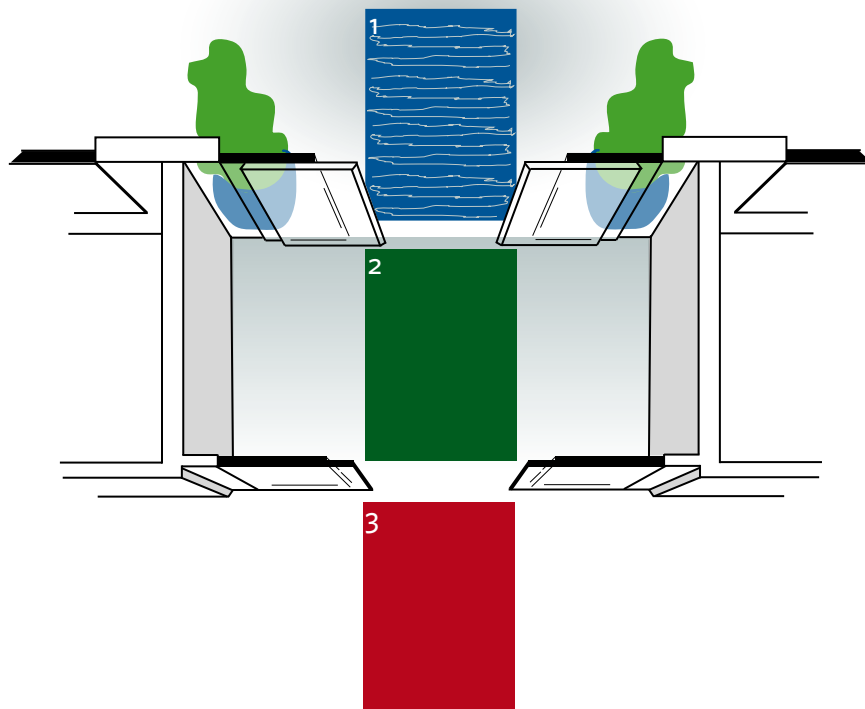
- › Ett förslag på bra huvudstådrum och mindre servicerum har utformats av Golvcentrum Steffner AB. Kontakt: golvcentrum@telia.com
- › Jönköpings kommun har tagit fram ett antal typritningar för städutrymmen: kontakt: ingrid.sjodin@jonkoping.se
- › Herrljunga kommun har tillsammans med Kärcher AB upprättat typritning och anvisningar för Teknikrum med fokus på städmaskiner. Kontakt: Marketta.Lundstrom@admin.herrljunga.se

Utformning av entréer ur städsynpunkt

En bra utformning av entréer är att dela in i 3 zoner: avskrapning, avtorkning och uppsugningsmatta. Man bör kunna ta 2 till 3 steg på mattan.

Utanför dörren bör det finnas ett ev. skrapgaller och innanför dörren två typer av torkmattor. Den ena typen bör vara en försänkt gummilamellmatta, ringgummimatta, helgjuten gummimatta, turfmatta eller motsvarande. Den andra bör vara en textilmatta (som är utbytbar) gärna dragen ända fram till personhiss eller reception.

Torkmattorna ska ligga stabilt och får inte hindra dörröppningar eller utgöra en snubbelrisk. De ska vara lätta att rengöra så att de inte utökar städarbetet istället för att minska och underlätta det. Normalt kommer ca 90 % av all smuts in via ytterdörrar/entréer. Man brukar tala om att ”stoppa lorten i porten”. Det kan vara problem med att rengöra den textila mattan. Den kan dammsugas men vid fläckborttagning bör mattan tvättas med extraktionsmaskin. Många ser till att hyra mattor som en extern mattvätfirma byter och tvättar med jämna mellanrum. Den idealiska entrén skapas i projekteringsstadiet. Vid ombyggnation blir det svårare.



Optimal lösning för entréer:

1/ Skrapgaller 2/ Avskrapningsmatta 3/ Uppsugningsmatta. Mattans längd motsvarar 2 till 3 steg.

Utformning av lokaler och val av ytskikt

Vid nybyggnation och ombyggnad ska man se till att lokalerna blir städvänliga. Detta gör man genom att inte övermöblera och välja färger som är lämpliga vid städning, t.ex. syns det mer på ljusa golv. När det gäller golvmaterial ska man välja plast, linoleum eller sten. Trägolvet och textila mattor kräver mer underhåll. Dock kan textila mattor vara bra ur arbetsmiljösynpunkt då de dämpar ljud t.ex. i kontorslandskap. Oljade trägolvet är populära sedan några år tillbaka men dessa kräver ett korrekt underhåll. Trägolvet har ökat i användning, delvis med tanke på miljön, men dessa kräver mycket lite vatten och torrare metoder. Plast och linoleum kräver underhåll med antingen polish eller vax samt polering. En god kunskap om golvvård är därför bra att ha.

Lokalernas möblering och val av inredning ur städsynpunkt

Vid projektering är det viktigt att tänka på hur lokalerna kan bli städvänliga. Det finns inte alltid ett öppet samarbete mellan arkitekter och de som sedan ska underhålla lokalerna. Det är viktigt att en städkundig person sitter med i gruppen redan i projekteringsstadiet. Detta för att kunna rekommendera bra material som är lätt att underhålla. Många gånger kan det bli dyrt att satsa på fel material. En golvmatta som är vacker men inte städvänlig blir snart utsliten och ser inte fräsch ut. Den kanske till och med måste bytas ut vilket medför ökade kostnader.

Även möbleringen är viktig. Många lokaler är övermöblerade och därmed svårstädade. Se till att alltid hänga upp kablar och sladdar under skrivbord i kabelkorgar eller liknande. Bli kablar och sladdar liggande medför det oftast att damm samlas och man får ett sämre städresultat.

På skolor och förskolor rekommenderas att inte välja för mycket textilier. Dessa drar till sig damm och skapar en sämre arbetsmiljö. Visserligen dämpas ljud men det kan kanske göras på annat sätt genom akustikplattor i taket eller liknande. Textilier ska också tvättas vilket ibland kan vara en merkostnad.

Bilaga

Bransch- och intresseorganisationer

Sveriges Rengöringstekniska Förbund - SRTF

SRTF är en riksomfattande intresseorganisation inom städ-, rengörings- och fastighetsunderhållsbranscherna.

Verksamhet

Förbundet skall aktivt följa och påverka utveckling, utbildning och opinionen inom ovan nämnda branscher. SRTF skall verka som opinionsbildare genom offensiva aktiviteter samt sprida opinion och erfarenheter på ett, för medlemmarna, attraktivt och lättillgängligt sätt.

SRTF är en opolitisk och neutral förening som riktar sig till alla som direkt eller indirekt sysslar med rengöring och fastighetsunderhåll. Målet är att arbeta med att öka kompetensen i branschen och synliggöra städyrket.

Ca 850 medlemmar fördelade på 720 enskilda och 130 företag/organisationsmedlemmar.

Förbundet har funnits sedan 1969.

Almega Serviceentreprenörerna

Almega Serviceentreprenörerna är en arbetsgivar- och branschorganisation inom ramen för Almega Tjänsteförbunden som organiserar företag som har som huvudsaklig affärsidé att utföra serviceentreprenader gentemot privat och offentlig verksamhet. Almega Serviceentreprenörerna bevakar branschens näringspolitiska intressen. För fram branschens synpunkter i dialog med myndigheter och andra organisationer. Ca 860 medlemsföretag finns.

Branschorganisationen är medlem i EFCI, European Federation of Cleaning Industries, som är en arbetsgivar- och branschorganisation på europainivå.

Branschföreningen för Industriell och Institutionell Hygien (IIH)

IIH hjälper företag att ta ansvar för hur produkter och metoder påverkar hälsa, miljö och material.

IIH:s medlemmar är företag som producerar och importerar hygienprodukter, maskiner och redskap och metoder. Medlemsföretag är ca 15 st som utgör 80 % av dem som finns på marknaden. IIH tolkar regler och lagar

- › IIH bevakar miljömärkningar och miljöfrågor
- › IIH arbetar för att göra säkerhetsdatablad lättillgängliga och tydliga
- › IIH ger tillgång till branschens enhetliga europeiska piktogram för städ- och kökshygienprodukter
- › IIH utformar branschgemensamma policies, rekommendationer etc.
- › IIH ger tillgång till ett nätverk för branschfrågor
- › IIH följer branschens utveckling och trender

Svenska Golvrådet – SGR

En branschförening vars syfte är:

- › att verka som centralt obundet branschråd för golvfrågor med syfte att öka kunskapen och förståelsen för rätt val av golv och rätt bedriven golvskötsel
- › att initiera samarbetet mellan olika golvintressenter
- › att vara forum för diskussion och handläggning av tekniska och andra frågor av gemensam art.
- › att främja och initiera forsknings- och utvecklingsarbetet inom golvområdet.
- › att nyttiggöra forsknings- och utvecklingsresultatet.
- › att bedriva konferens-, utbildnings- och informationsverksamhet

Svenska Golvrådet har ca 130 st medlemmar (företag/organisationer).

Städ och Fönsterputsföretagens Riksorganisation (SFRO)

SFRO:s syfte är dels att samla seriösa företag i branschen, samt verka för att våra arbetssituationer och förutsättningar tillgodoses på bästa sätt. Vi ska vara medlemmarnas resurs i löne- och förhandlingsfrågor samt vid tvister. Vår logotyp skall stå för trygghet och god affärssed för våra kunder. Medlemsantal är ca 60 företag inom städ- och fönsterputs.

Källor

SKL

REPAB

Docent Gudrun Linn, städvänliga lokaler

www.alltomstäd

Golvcentrum , Ingemar Steffner (städrum)



Städa

En lägesrapport om städning i kommunerna

Avsikten med denna skrift är att ge en lägesrapport över vad som händer inom städområdet ute i kommunerna. Vilka problem som står på dagordningen och vad som sker i fronten när det gäller utveckling av städprofessionen. Ett område som särskilt lyft fram är behovet av kompetenta beställare. Oavsett om det handlar om interna städbeställningar som görs av en rektor eller förskoleansvarig eller om det handlar om externa städbeställningar av entreprenörer så krävs det kompetens.

Man måste kunna städning för att kunna beställa städning! Många av de problem som man upplever med för dyr städning eller för dålig städning går att härleda till brister i beställningen eller hos beställaren.

Det finns ett stort behov av fortsatt utveckling inom området. Allt ifrån traditionell utbildning av städpersonalen till utveckling av maskiner metoder och redskap. Städning handlar till viss del om kemikaliehantering och begreppet ”green cleaning” börjar vinna terräng.

Målgrupp för denna rapport är städansvariga i kommunerna och syftet är att förse dessa nyckelpersoner med fakta och argument för att utveckla städkompetensen och beställarkompetensen

Projektet har initierats av Sveriges Kommuner och Landstings FoU-fond för fastighetsfrågor.

Beställ eller ladda ner på www.skl.se/publikationer eller på telefon 020-31 32 30.

ISBN 978-91-7164-576-0



Sveriges
Kommuner
och Landsting

Post: 118 82 Stockholm
Besök: Hornsgatan 20
Telefon: 08-452 70 00
www.skl.se