ITRISERVICE

KVALITETSHANDBOKEN

ITRISERVICE

Ändringar 4
ITRI SERVICE AB 5
Kommunikation 5
Kultur och värderingar 5
Kompetent och serviceinriktad personal 5
Städmetoder 5
Säkerhet och sekretess 6
Hållbarhetsfrågor 6
Miljö 6
CSR (Samhällsansvar) 6
Hälsovård 6
Antikorruption 6
Ekonomi 6
Försäkringar 6
FNs principer för de mänskliga rättigheterna 6
Auktoriserad serviceentreprenör 6
Kundnöjdhet 7
Vad våra kunder sagt om oss 7
Våra policyer och mål 8
Kvalitetspolicy 8
Miljöpolicy 8
Arbetsmiljöpolicy 8
Kvalitetsmål och Miljömål samt Arbetsmiljömål 2016 9
Lokalvårdarens ansvar och befogenheter 9
Hur verksamheten går till 10
Hur vi levererar till kund 10
Hur vi rapporterar ..... Fel! Bokmärket är inte definierat.
Information om arbetsregler 11
Arbetstider 11

Avtal 11
Sjukfrånvaro 11
Sjuklön 11
Hälsovård 11
Avtalsförsäkringar 11
Löner och löneutbetalningar 11
Semester och semesterlön 11
Arbetskläder 11
Vem jag vänder mig till i frågor jag har: 11
Organisation och kontaktinformation 12
Arbetsmiljö 13
Organisation – arbetsmiljö 13
Arbetsmiljöombud 13
Skyddskommitté: 13
Arbetsmiljörutiner för lokalvårdaren 13
Huvudsakliga risker inom städbranschen 13
Arbetstagarens medverkan 13
Undvika kemiska arbetsmiljörisker och smitta 14
Användning av skyddshandskar 14
Ensamarbete 15
Rutiner för undvikande av belastningsskador 15
Arbete på hög höjd eller förekommande rasrisk 16
Användning av kemikalier 16
Hot och Våld 17

ITRISERVICE

Ändringar

När	Vad	Vem
170125	Målen har uppdaterats	CN
170420	Hur vi levererar har förtydligats. Hur vi rapporterar har lagts in i föregående	PAF

ITRISERVICE

ITRI SERVICE AB

ITRI SERVICE AB är ett familjeägt företag som grundades 1987 som *utför serviceinriktade tjänster (lokalvård, frukt, pentryprodukter och kundspecifika tjänster) inom privat sektor. Vi vill vara ett ledande serviceföretag känt för hög kvalitet på våra leveranser och för att skapa kundnöjdhet.* Se vidare www.itri.se.

ITRI utför kundanpassade och serviceinriktade tjänster med prisvärda avtal och ett personligt bemötande. Verksamheten är i tillväxt vilket vi är stolta över eftersom det bevisar att våra kunder uppskattar det vi gör. Itri omsätter idag över 40 MSEK och sysselsätter cirka 160 anställda.
Företaget är medlem i Serviceentreprenörerna, Almega och har kollektivavtal med Fastighetsanställdas Förbund.
För ITRI spelar följande tre faktorer en avgörande roll för att kunna leverera bra tjänster:

Kommunikation

ITRI anser att en bra kommunikation med kunden är avgörande för ett lyckat samarbete. Vi är lyhörda för kundens synpunkter. Det är utifrån dessa vi utvecklar och förbättrar vårt samarbete och våra tjänster.

Kultur och värderingar

ITRI är ett företag med starka värderingar. Vi värnar om våra kunder, våra medarbetare och miljön runt omkring oss. När vi utför städuppdrag blir vi en kulturbärare som påverkar kundens anseende och varumärke.

Kompetent och serviceinriktad personal

ITRI har en rekryteringsprocess som säkerställer att vi får in rätt personal till rätt tjänster. Vi har ett program för att introducera och utbilda våra nyanställda så att de höjer sin kompetens och tar till sig Itris arbetskultur. Vår personal är därför alltid serviceinriktad och lyhörd för kundens synpunkter. Rekryteringsprocessen står också för ett positivt och professionellt bemötande och ger ett snyggt och vårdat intryck. Våra medarbetare genomgår följande utbildningar:

Företagsinformation
- Företagets policyer och mål – kvalitet – miljö och arbetsmiljö
- Serviceprocesserna, rutiner (kontroller, rapportering)
- Rollbeskrivning - Lokalvårdare
- Anställningsrutiner
- Ledningssystem

Städobjektet
- Arbetsinstruktionen
- Arbetsmiljön hos kund
- Skyddsutrustning

Städkompetens
- Kemikalieanvändning
- Städvagn och städrum
- Städteknik
- Redskap och maskiner
- Ergonomi
- Specialstädning
- Praktik

Städmetoder

Vi använder moderna och ergonomiskt utformade städredskap och utrustning. Vi begränsar användandet av kemiska medel i den dagliga städningen till ett minimum. De vi använder är miljömärkta eller har en deklarerad ringa miljöpåverkan. Vi använder oss av torra metoder med microfiberdukar och -moppar (t ex ACT) som kombineras med fuktmoppning. Golvvård utförs med frekventa mellanrum för att underlätta den dagliga städningen och minska kemanvändningen. Den dagliga städningen kompletteras med storstädning.

Säkerhet och sekretess

Kunders nycklar och passerkort förvaras enligt rutin. Registrerade nummerbrickor sitter på nycklarna. Företagets försäkring täcker förluster och skador som kan inträffa vid förlust av nycklar. All personal är klädd i våra arbetskläder och har ID 06 bricka. Våra Lokalvårdare har tystnadsplikt, vilket står inskrivet i våra anställningsavtal. Slår du på larmet av misstag blir du betalningsansvarig för vaktbolagets utryckning.

Hållbarhetsfrågor

ITRIs ledningssystem är certifierat sedan 2011 enligt ISO 9001 och ISO 14001 samt OHSAS 18001 sedan 2013. A3 Certification AB, ett tredjepartsorgan genomför årliga ackrediterade utvecklingsrevisioner.

Miljö

ITRI arbetar systematiskt med miljöledning och följer kraven enligt ISO 14001. I sammandrag innebär detta att vi kontinuerligt bedömer (miljöaspekter), mäter och följer upp vår miljöpåverkan samt att vi följer en handlingsplan för att minska negativa miljöeffekter. Vi uppfyller även miljökraven för Svanenmärkningen.

CSR (Samhällsansvar)

ITRI anser att ett företag ska ta ansvar för hur det påverkar samhället. Vi har valt att ta detta samhällsansvar genom vårt systematiska arbete med miljö- och arbetsmiljöfrågor och hälsoprogram för våra anställda, vår policy mot korruption, vårt värnande om FN:s mänskliga rättigheter samt vårt engagemang i välgörenhet riktat mot Rädda Barnen och Cancerfonden.

Hälsovård

ITRI satsar på att främja hälsa.
Vi erbjuder därför samtlig personal

- ✓ Hälsorådgivning
- ✓ Stöd till tobaksavvänjning
- ✓ Kost och träningsprogram
- ✓ Massage

Antikorruption

ITRI tar avstånd från mutor och korruption enligt egen policy. För gåvor följer vi Skatteverkets regler. Vi är orienterade om Brottsbalken (1962:700) 10 kap. Om förskingring, annan trolöshet och mutbrott.

Ekonomi

God kreditvärdighet AA hos Soliditet.

Försäkringar

Vi är ansvarsförsäkrade hos Moderna Försäkringar med ett belopp upp till 20 MSEK för varje skadetillfälle.

FNs principer för de mänskliga rättigheterna

Vi är väl förtrogna med dessa principer och kan redovisa åtgärder hur vi följer dem.

Auktoriserad serviceentreprenör

Detta innebär att vi:

- är registrerade i moms- och arbetsgivaravgiftsregistret,
- har inga skatteskulder hos kronofogdemyndigheten,
- har tillstyrkta revisionsberättelser registrerade hos Bolagsverket,
- har kollektivavtal för medarbetarna genom Fastighetsanställdas förbund,
- följer Almega Serviceentreprenörernas Allmänna Kontraktsvillkor,
- ger alla nya medarbetare introduktionsutbildning enligt kollektivavtal,
- har ansvarsförsäkring,
- följer Allmänna reklamationsnämndens beslut och rekommendationer,
- är miljöcertifierade.
- har synlig namnbricka ID06 och kan uppvisa legitimation,
- har avtal med Fastighetsanställdas Förbund.

Kundnöjdhet

Vad våra kunder sagt om oss

Grant Thornton

Frågor	*Svar*
Vad har Ni för erfarenheter av Itri Städ?	Vi är mycket nöjda
Vilka styrkor anser Ni att Itri Städ har?	Ett trevligt bemötande, lätta att få kontakt med, snabba åtgärder om så behövs

Anders Bodin Fastigheter AB

Frågor	*Svar*
Vad har Ni för erfarenheter av Itri Städ?	Våra erfarenheter av Itri Städ är mycket goda i alla avseenden.
Vilka styrkor anser Ni att Itri Städ har?	Bl a att de utför avtalat uppdrag på ett föredömligt sätt, är lyhörda och tillmötesgående. De har dessutom ett trevligt och bemötande förhållnings-sätt.

Maquet

Frågor	*Svar*
Vad har Ni för erfarenheter av Itri Städ?	Man sätter kunden i fokus. Har utbildad och kompetent personal. Bra ar-betsledning. Tar upp upptäckta brister och föreslår åtgärder. Noga med val av rengöringsmedel.
Vilka styrkor anser Ni att Itri Städ har?	Bra kvalitetsuppföljning av det egna arbetet. Som kund kan man släppa kontrollen. Familjeföretag som är lätt att kommunicera med. Efterfrågade ”extraarbeten” blir snabbt utförda.

ITRISERVICE

Våra policyer och mål

ITRI SERVICE AB *åtar sig helhets- och kundanpassade tjänster inom privat sektor. Vi vill vara ett ledande serviceföretag känt för hög kvalitet och hög kundnöjdhet.*
Detta ska förverkligas genom policyerna för kvalitet, miljö och arbetsmiljö.

Kvalitetspolicy

Våra kunder kan förvänta sig helhetsanpassade *lösningar* med:

- ✓ utbildad och instruerad personal som gör "det lilla extra"
- ✓ moderna metoder och arbetssätt
- ✓ utrustning och redskap anpassade till arbetsuppgiften
- ✓ kvalitetskontroller och personlig kontakt
- ✓ korta ledtider och optimal tillgänglighet
- ✓ socialt ansvarstagande

Varje anställd åtar sig att uppfylla kundkrav och förväntningar samt att bidra till ständiga förbättringar.

CN_161027

Miljöpolicy

Våra kunder kan förvänta sig helhetsanpassade *lösningar* med:

- ✓ miljömärkta kemikalier eller som deklarerats ha ringa miljöpåverkan
- ✓ utbildad personal i dess användning
- ✓ planerade transporter för att förebygga föroreningar
- ✓ socialt ansvarstagande

Varje anställd åtar sig genom att följa denna policy och tillämplig miljölagstiftning samt att bidra till minskad miljöpåverkan.

CN_161027

Arbetsmiljöpolicy

ITRI SERVICE AB skall vara en attraktiv arbetsgivare med god och certifierad arbetsmiljö som stimulerar en hälsosam livsstil.
Vår arbetsmiljöledning är det redskap som finns för att styra arbetet mot uppställda mål. Det kännetecknas av att vi:

- ✓ arbetar för hälsa och arbetsglädje genom att engagera medarbetare
- ✓ riskbedömer arbetsmiljön och vidtar förebyggande åtgärder
- ✓ följer upp och utvärderar arbetsmiljöåtgärder för ständiga förbättringar
- ✓ introducerar nya medarbetare i verksamheten inklusive i skyddsrutiner och i hälsoprogram

Ledning och medarbetare åtar sig att verka för sunda arbetsvillkor och för att följa gällande arbetsmiljölagstiftning och andra krav.

Arbetsmiljöpolicyn är tillgänglig för intressenter på begäran.

CN_161027

ITRISERVICE

Kvalitetsmål och Miljömål samt Arbetsmiljömål 2016

Nöjda Kunder enligt kundundersökning			*Kemikalieförbrukning*	
2014 resultat	3,98 av 5 poäng	79 % nöjda kunder	2014 resultat	0,22 ml/m^2 städad yta
2015 resultat	4,45 av 5 poäng	89 % nöjda kunder	2015 resultat	0,35 ml/m^2 städad yta
2016 resultat	Ny mätning i sep. 2017		2016 resultat	0,16 ml/m^2 städad yta
			2017 mål	Samma eller bättre nivå
Nöjda medarbetare			*Användning av miljömärkta kemikalier*	
2014 resultat	80 % av medarbetarna är nöjda med sin arbetsmiljö		2014 resultat	62 % av använda kemikalier var miljömärkta
2016 resultat	85 % av medarbetarna är nöjda med sin arbetsmiljö		2015 resultat	63 % av använda kemikalier var miljömärkta
2018	90 % av medarbetarna är nöjda med sin arbetsmiljö		2016 resultat	58 % av använda kemikalier var miljömärkta
			2017 mål	Höja andelen miljömärkta kemikalier med 10%
Hälsomål 2017				
Ökad fysisk aktivitet bland medarbetarna				
Medarbetarna slutar röka				
Minskade kroppsliga besvär				
Minska antalet sjukskrivningar				

Arbetsklimatet (trend)

2013	**2014**	**2016**
85%	80%	86%

Lokalvårdarens ansvar och befogenheter

- Arbeta enligt våra policyer för kvalitet miljö och arbetsmiljö
- Bemöta kunden positivt - göra ”det lilla extra”
- Följa arbetsinstruktioner och rutiner för arbetet
- Utföra arbetet i företagets arbetskläder
- Utföra arbetet i företagets arbetskläder
- Ha god personlig hygien och uppträda representativt mot våra kunder
- Vårda sin arbetsplats som sitt hem
- Vara hel och ren samt vårda sina arbetskläder
- Larma på och larma av om så krävs
- Kontakta sin arbetsledare om problem uppstår
- Delta i utbildningar och samråda med arbetsledning vid behov
- Rapportera skador på kundens egendom och om nycklar och passerkort kommit bort
- Rapportera kundklagomål och synpunkter
- Meddela arbetsledningen särskilt vi nystartade objekt om service kan utföras enklare eller på bättre sätt
- Föreslå och rapportera förbättringar
- Kontrollera att det finns tillräckligt med material för arbetet
- Följa skyddsrutiner och använda skyddsutrustning
- Rapportera miljö- och arbetsmiljöfaror och händelser
- Samarbeta med arbetsledning i arbetsmiljöfrågor om något händer
- Känna till nödlägesberedskapen på arbetsplatsen
- Sköta arbetstider och stämpla in och ut enligt gällande regler

Hur verksamheten går till

Verksamhetens kvalitetsledning utgår från dess processkarta. Tjänsternas kvalitet styrs genom hela kundprocessen från kundanpassad försäljning, genom leverans, uppföljning av leveranser och förbättringar utifrån kundsynpunkter och resultat från kvalitetskontroller. Arbetsledningen spelar en avgörande roll i kundkontakten. Ledning och stöd är viktiga för att kundprocessen ska arbeta med rätt saker och för rekrytering och utbildning av rätt personal. Ledningssystemet finns dokumenterat i en ledningsmanual för ledning och i kvalitetshandbok tillgänglig för övrig personal.



Hur vi levererar till kund

- Med hjälp av arbetsinstruktion planerar vi arbetet.
- Arbetsmiljön kontrolleras vid nytt lokalvårdsobjekt t ex Första hjälpen eller utrymningsvägar vid brand.
- Varje lokalvårdare instrueras om hur arbetet ska utföras.
- För kemikalier finns säkerhetsdatablad och skyddsrutiner.
- Avtalat arbete utförs.
- Du som lokalvårdare har regelbunden kontakt med din arbetsledare för att rapportera läget och förändringar på t ex behov av mer arbetstid, incidenter eller har förslag på förbättringar.
- Arbetsresultatet följs upp genom egenkontroll av arbetsledaren och gemensamma kvalitetskontroller med kunden.
- På driftmötet rapporteras upptäckta brister och förbättringar beslutas.
- Beslut dokumenteras och åtgärder följs upp.

ITRISERVICE

Information om arbetsregler

Arbetstider

Vi har nästan alla olika arbetstider. Viktigt att hålla avtalad arbetstid. Komma till arbetsplatsen på avtalad tid och gå från arbetsplatsen på avtalad tid.

Avtal

När våra avtal med kund ökar eller minskar i omfattning förnyas även den anställdes avtal dvs ditt anställningsavtal med ITRI uppdateras.

Sjukfrånvaro

Anmälan av sjukfrånvaro skall göras så fort som möjligt till arbetsledaren och kontoret. Tala också snarast om när Du beräknas komma tillbaka. Vid sjukdom i mer än 7 dagar skall läkarintyg lämnas. Vikarie ordnas alltid av Arbetsledningen, inte av Lokalvårdaren.

Sjuklön

Sjuklön utbetalas från 2:a sjukdagen. Vi har 1 karensdag, vilket innebär att lön ej utgår den 1:a sjukdagen. Sjuklön utgår med 80 % av lönen de första 14 dagar, därefter betalar Försäkringskassan ersättning. Sjuklön utbetalas ej före sjukanmälan inkommit.

Hälsovård

ITRI satsar på att främja hälsa. Kontakta din arbetsledning för information.

Avtalsförsäkringar

Vi betalar avtalsenlig försäkring (Fora) för samtliga anställda Lokalvårdare.

Löner och löneutbetalningar

Lön utgår enligt kollektivavtal (hängavtal) mellan Almega och Fastighetsanställdas Förbund. I juni varje år höjs lönen efter förhandling med fackföreningen.
Lön utbetalas den 15:e i månaden. Utbetalning sker till lönekonto på valfri bank. Lönebeskedet skickas per post eller mailas till den anställde.

Semester och semesterlön

Semester utgår enligt lag. Normalt 5 veckor (25 arbetsdagar) Dock inte det första året.
Semesterlön utbetalas vid det ordinarie utbetalningstillfället närmast efter eller före semesterledigheten. Semesterplanering av semesterönskemål görs på våren.

Arbetskläder

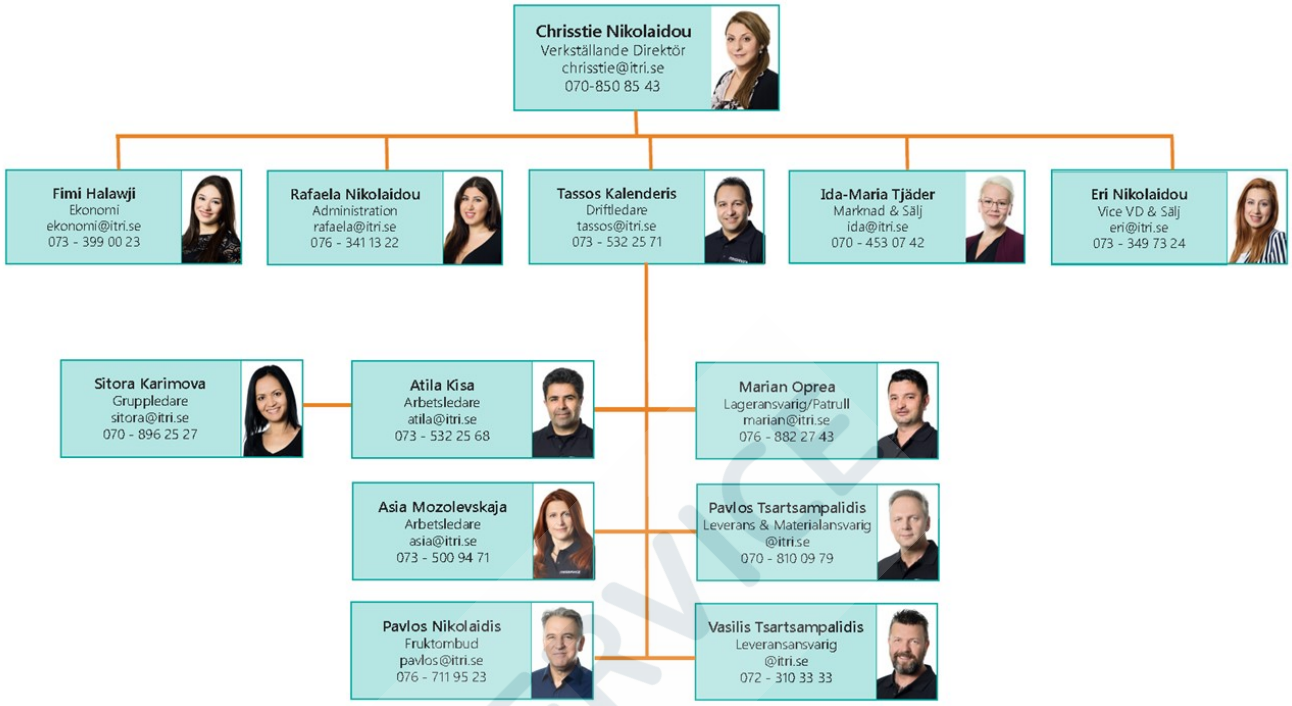
Företaget tillhandahåller arbetskläder och ID06 .
Anställda skall använda, vårda och tvätta kläderna.
Arbetskläder får inte används på fritiden.

Vem jag vänder mig till i frågor jag har:

Frågor om	*Kontakta*		*Frågor om*	*Kontakta*
Löner	Fimi/Chrisstie		Ledighet	Driftansvarig
Beställning av material	Marian/Rafaela		Sjukskrivning	Driftansvarig/VD
Arbetskläder	Rafaela		Mötesbokning	Ida/Eri/VD
Schema	Arbetsledare		Maskiner som är sönder	Marian
Semester	Driftansvarig		Adressändring	Rafaela/Fimi

ITRISERVICE

Organisation och kontaktinformation



ITRISERVICE

Arbetsmiljö

Organisation – arbetsmiljö

Arbetsmiljöombud

Marian Oprea, 076-88 22 743, marian@itri.se

Skyddskommitté:

Arbetsmiljöfrågor hanteras löpande och på skyddskommittémöte kombinerat med ledningsmöte varje kvartal.

Arbetsmiljörutiner för lokalvårdaren

Huvudsakliga risker inom städbranschen

Det finns många arbetsmiljörisker inom städbranschen. De vanligaste är belastningsbesvär, överkänslighet och smitta. (Källa: Arbetsmiljöverket)

Arbetstagarens medverkan		*AFS 2001:1*
Mål	Arbetstagarens medverkan till en bättre arbetsmiljö (Arbetsgivaren och de anställda ska samarbeta för att skapa en god arbetsmiljö. Det är fastslaget i arbetsmiljölagen.)	
Hur	• Rapportera risker • Rapportera tillbud, sjukdom och olycksfall • Föreslå åtgärder • Lämna synpunkter på det som genomförts • Ta initiativ till egen utbildning och införskaffa kunskap inom arbetsmiljö • Läs arbetsmiljörutiner och arbetsmiljöpolicy • Känna till Arbetsmiljöföreskrifterna	
Vem	• Lokalvårdaren	
Medel	• Avvikelserapport	

Undvika kemiska arbetsmiljörisker och smitta		*AFS 2005:1* *AFS 2011:19*
Mål	Att undvika smittrisker och kontakt med ohälsosamma kemikalier	
Hur	• Ät inte och drick inte medan du jobbar, kemikalier och bakterier kan ofrivilligt leta sig in i din kropp. • Förvara inte din mat/dryck i städförrådet eller i städvagnen. • Använd alltid ordentliga skyddshandskar enligt rutin för användning för skydds-handskar. • Meddela arbetsledningen om kemikalier oväntat förekommer i din städmiljö • Vid förekomst av farliga kemikalier eller särskilda smittrisker ska du kräva en särskild genomgång av risker och förebyggande skyddsåtgärder. • Var försiktig vid rengöring av toaletter; - Använd rena torkdukar, en för att torka och en för att eftertorka. - En fuktig mopp för varje toalett. Moppen sköljs av i rinnande vatten. - Rosa microfiberdukar används för badrum och toalett. Läggs i tvättpåse som inte försluts efter användning. - Gröna microfiberdukar används till övriga rumsytor. Hängs på hinken för att inte lukta. - Blå microfiberdukar används till fönster glas och speglar. Hängs på hinken för att inte lukta - Grå microfiberdukar används till rostfria ytor. Hängs på hinken för att inte lukta - Använd en mopp till toalett och en annan till övriga städytor	
Vem	• Lokalvårdaren	
Medel	• Avvikelserapport	

Användning av skyddshandskar		*AFS 2001:03* *AFS 2005:1* *AFS 2011:19*
Mål	Att använda skyddshandskar på bästa sätt	
Hur	• Använd skyddshandskar som är lämpliga för städningen. • Kastas efter rengöring av toaletter. • Vik upp skyddshandskarna, då blir eventuella rinningar kvar i vecket och det rinner inte innanför handsken. • Slitna skyddshandskar byts ut.	
Vem	• Lokalvårdaren • Säkerhetsdatablad	
Medel	• Skyddshandskar	

Ensamarbete		*AFS 1982:03* *AFS 1998:1*
Mål	Att minimera riskerna vid ensamarbete	
Hur	• Skaffa information om tillgång till larmanordningar och dina möjligheter att vid behov kunna komma i kontakt med arbetsledningen. • Undvik tunga lyft och andra särskilt riskfyllda moment vid ensamarbete. • Rapportera upplevd otrygghet och särskilda risker till din arbetsledning.	
Vem	• Lokalvårdaren	
Medel	• Riskanalys • Introduktion vid nytt städobjekt	

Rutiner för undvikande av belastningsskador		*AFS 1998:1* *AFS 2006:4*
Mål	Att undvika belastningsskador vid utförande av städning	
Hur	*Bära arbetsredskap och utrustning på ett korrekt sätt.* • Se till att du håller din kropp upprätt så mycket som möjligt. • Bär allt så nära kroppen som möjligt. • Undvika att sträcka och vrida samtidigt. • Undvik att böja ryggen. • Gör inte heller armrörelser i sidled med det du bär. • Ska du ändra riktning gör du det med dina fötter. • Använda lätta hinkar och fyll inte hinken med mer än 1/3. *Moppning* • Undvik att arbeta långt ifrån kroppen. • För att undvika smärtor i nacke och rygg är längden på skaftet av avgörande betydelse. • Skaftet är lagom högt när det når hakan. • Moppskaftet ska vara enkelt justerbart, helst med ett enhandstryck/grepp. • Håll löst och ledigt i skaftet. Du kan förbättra greppet genom "antihalk" på skaftet. • Moppen bör vara 60 cm bred. *Dammsugning av golv* • Låt benen arbeta och armarna bara hålla. • Håll övre delen av kroppen upprätt så ofta du kan. Undvik att böja ryggen • Håll dammsugarslangen i höftnivå. • Arbeta nära kroppen och använd tyngdöverföring. • Gå ner på huk när du dammsuger under något. • Tryck inte dammsugarmunstycket mot underlaget, det blir rent ändå. *Avtorkning av horisontella ytor!* • Placera dig själv framför torkobjektet med dina fötter isär. • Luta dig framåt mot torkobjektet med stöd av den ena handen/armen. • Torka med cirkelrörelser tillbaka mot dig själv - din rygg bör hela tiden vara rak. • Vrid ej din kropp för att nå - sidoförflytta dig istället. • Om möjligt, växla arbetshand med stöd/vilohand.	
Vem	• Lokalvårdaren	
Medel	• Prevents videos för arbetsteknik: http://www.prevent.se/allt-om-stad/stada-sa-har/arbetsteknik/videoklipp-med-bra-arbetsteknik/#pageId=81396&id=81398	

ITRISERVICE

Arbete på hög höjd eller förekommande rasrisk		*AFS 1981:14* *AFS 1981:15* *AFS 2004:3*
Mål	Att undvika skador genom fall eller ras vid utförande av städning	
Hur	*Höga höjder* • Tillkalla arbetsledning innan arbete med risk för fall från mer än 2 m utförs. Förebyggande åtgärder krävs. *Risk för ras* • Tillkalla arbetsledning innan arbete i område med risk för ras utförs. Förebyggande åtgärder krävs.	
Vem	• Lokalvårdaren	
Medel	• Riskanalys • Introduktion av nytt arbetsobjekt	

Användning av kemikalier		*AFS 2011:19*
Mål	Att minska riskerna vid användning av kemikalier	
Hur	*Användning* • Använd enligt anvisningar på produktens etikett. • Dosera enligt anvisningar på produktens etikett. *Skydd* • Läs på behållarens etikett, skyddsrutin alt. säkerhetsdatablad. Följ instruktionerna. • Använd alltid skyddshandskar enligt rutin för användning av skyddshandskar • Använd skyddsglasögon och munskydd om produkten är frätande eller giftig • Undvik kontakt med hud och ögon. • Vid användning av produkter som är farliga vid inandning - Se till att det finns god ventilation - Undvik inandning - Använd munskydd *Förvaring* • Medlet förvaras i sin originalförpackning i låst städutrymme, rumstemperatur. • Kemikalier får ej blandas med andra produkter utan godkännande från arbetsledning. *Förebyggande åtgärder* • Skyddsrutin och varningsetikett på flaskan gås igenom med arbetsledare. • Förvaring gås igenom med arbetsledare.	
Vem	• Lokalvårdaren	
Medel	• Rutin för användning av skyddshandskar • Produktblad • Säkerhetsdatablad • Instruktionsetiketter • Rutin för användning av skyddshandskar • Riskanalys	

ITRISERVICE

Hot och Våld		*AFS 1993:2*
Mål	Att förebygga och hantera en situation då hot och våld uppstår	
Hur	*Allmänt* • Det kan uppstå situationer som upplevs som hotfulla eller våldsamma t ex aggressivitet, hot, slag eller otrevligt bemötande. • Arbetsledningen informeras så fort som möjligt för att kunna vidta lämpliga åtgärder. • För att undvika att sådana händelser inträffar tas dessa frågor upp vid personalmöte eller hanteras direkt beroende på hur brådskande ärendet är. *Handlingsplan* • Den som blivit utsatt ska kontakta skyddsombudet så fort som möjligt. • Arbetsledaren eller VD (och ev. arbetskamrater) tar hand om den drabbade, ger stöd och samtalar om det som hänt och dokumentera detta. • Arbetsledaren eller VD ordnar vid behov hemfärd eller färd till sjukhus. Den som drabbats bör inte lämnas ensam så någon bör följa med. • Vid allvarliga personskador eller tillbud ska VD anmäla det till Arbetsmiljöverket och berörda instanser såsom Försäkringskassan och eventuellt polisen. • Arbetsledaren eller VD ska tala med alla inblandade om vad som hänt och hur man kan undvika att det upprepas. • Uppföljningsmöte ska ske mellan Arbetsledaren eller VD och den drabbade ett par veckor efter händelsen och även efter ytterligare en tid för att se om problemet kvarstår.	
Vem	• Lokalvårdaren • Arbetsledaren • VD	
Medel	• -	

ITRISERVICE