



UPPSALA
UNIVERSITET

UFV 2018/392

Rutiner

för lokalvårdsorganisationen vid
Uppsala universitet

Fastställd av byggnadsdirektör Peter Elenfalk 2018-01-01

Innehållsförteckning

Mål	3
Organisation	3
Miljö	3
Kvalitetspolicy	4
Kvalitetssäkring av tjänsten	4
Årsplanering	4
Kvalitetsmätning - kundnöjdhet	4
Beskrivning av tjänsten	5
Städdagar och tider	5
Städmetoder	5
Städinstruktioner	5
Behovsanpassat underhållsstad	7
Fönsterputs	7
Entrémattor	7
Avfalls- och källsortering	7
Övriga tjänster	7
Förbrukningsmaterial	8
Städmaterial	8
Felanmälan	8
Finansiering och fördelning av kostnader	8

Mål

Uppsala universitets mål med lokalvårdstjänsten är att:

- samtliga verksamheter inom universitetet ska ha en likartad städkvalitet,
- städningen ska resultera i en jämn och hög städkvalitet som uppfyller samtliga lagstadgade krav avseende miljö och kvalitet,
- kunna tillhandahålla ändamålsenlig intern lokalvårdstjänst till en konkurrensmässig kostnad i jämförelse med motsvarande lokalvårdstjänst inom övriga universitet och högskolor,
- god arbetsmiljö erhålls samt att lokaler, inredning och utrustning vårdas på ett sådant sätt att de inte utsätts för onormal förslitning,
- leveransen ska utföras med professionell städservice och följas upp av ett systematiskt kvalitetsarbete,
- lokalvårdspersonalen löpande får relevant utbildning för att kunna utöva arbetet på ett kostnadseffektivt och arbetsmiljövänligt sätt,
- genom en tydlig och systematisk samverkan med verksamheten, utveckla tjänsten löpande.

Organisation

Lokalvårdstjänsten inom universitetet tillhandahålls av byggnadsavdelningen, lokalvårdsenheten.

Enhetschef tillika lokalvårdschef ansvarar för det operativa arbetet och den övergripande driften av lokalvårdstjänsten. Vid varje campusområde finns en serviceledare som ansvarar för den dagliga driften vid respektive område. Serviceledaren har det operativa personalansvaret för de serviceassistenter som arbetar vid respektive campusområde. Serviceledaren rapporterar till enhetschefen. Inom byggnadsavdelningen arbetar cirka 120 anställda vid lokalvårdsorganisationen.

Miljö

Uppsala universitets lokalvård är sedan hösten 2017 Svanencertifierad. Det är ett sätt att ytterligare stärka Uppsala universitetets varumärke då Svanen har ett stort erkännande och har trovärdighet i Norden inom miljöcertifiering.

Svanen är Nordens officiella miljömärke och det drivs på uppdrag av regeringen utan bransch- eller vinstintresse. Man kan märka både varor och tjänster och miljömärkningen hjälper konsumenter att leva ett miljövänligare liv.

Universitetets syfte med Svanencertifieringen var att:

- stärka lokalvårdens varumärke både inom universitetet men även utåt i relation till våra externa kunder,
- på ett kostnadseffektivt och enkelt sätt kommunicera miljöarbete och miljöengagemang till omgivningen,
- genom certifieringen miljöanpassa vår drift och kunna förbereda oss på kommande miljökrav,
- genom denna typ av miljöanpassning ge möjlighet till minskade kostnader genom att till exempel sänka förbrukningen av rengöringsmedel,
- kompetensutveckla lokalvårdens personal genom en introduktion till miljö, säkerhet och hälsa i tjänsten som serviceledare och assistent,
- få möjlighet att sätta tjänsten som serviceledare och assistent i ett större sammanhang i relation till universitetets miljöarbete och därmed bistå att minska universitetets miljöpåverkan avseende avfall, metoder, kemikalier och utrustning.

Kvalitetspolicy

- vi understödjer universitets strävan att erbjuda världsledande forskning och förstklassig undervisning.
- vi strävar efter att ständigt förbättra vår verksamhet ur ett miljö-och kvalitetsperspektiv.
- vi stöttar verksamheten i deras vardag för att hitta miljövänliga lösningar inom vårt verksamhetsområde.
- våra medarbetare präglas av en hög grad av servicekänsla och kompetens.
- våra medarbetare tar ett eget ansvar över arbetsmiljön samt över sitt eget välbefinnande på arbetsplatsen, vi är varandras arbetsmiljö.
- kvalitén kontrolleras regelbundet med en skriftlig enkät samt genom dialog och samarbete med våra medarbetare och studenter.
- vi påverkar våra leverantörer att utveckla mer miljövänliga och städprodukter för att ytterligare minska vår miljöpåverkan och kostnader.
- vi är lyhörda för åsikter från medarbetare, studenter, allmänhet och övriga intressenter.

Kvalitetssäkring av tjänsten

En okulär kvalitetsbesiktning ska göras fyra gånger per år och detta sker i samråd med intendenten och verksamheten. Besiktningen görs av serviceledare, intendent och/eller verksamhetsföreträdare. En skriftlig standardrapport sammanställs och undertecknas av samtliga parter. I rapporten ska det framgå vilka objekt som kontrollerats och resultatet av kvalitetsmätningarna. Mätningarna ska bedömas som Godkänt eller Icke godkänt. För ej godkända städobjekt ska en enkel handlingsplan tas fram för att åtgärda bristerna. Bristerna ska vara åtgärdade inom överenskommen tid.

Rapporten är framtagen av lokalvårdsenheten vid byggnadsavdelningen.

Årsplanering

Enhetschefen ska upprätthålla en aktuell årsplanering för uppdraget omfattande samtliga planerade tjänster och aktiviteter under året. Denna ska fastslås i samråd med intendenten. Vid samtliga periodiska insatser (med frekvens en till fyra gånger per år) ska avrapportering ske när arbetet är utfört.

Kvalitetsmätning - kundnöjdhet

En gång per år ska en mätning av nöjdhetsindex genomföras. Mätningen ska omfatta resultatet av servicegrad samt generell syn på städkvaliteten. Resultatet ska användas som underlag för att utveckla och förbättra leveransen av den interna städtjänsten.

Beskrivning av tjänsten

Städdagar och tider

Arbetet anpassas så att störningar för verksamheterna i lokalerna minimeras.

Städdagar är vardagar måndag-fredag klockan 06:00-07:00 (flectid)-14:30, om ordinarie städdag infaller på en arbetsfri (röd) dag utförs städning vardagen före, alternativt efter helgdag

Städmetoder

Metoder vid daglig städning

Metod	Innebörd
Rengöring	Vi väljer lämplig metod beroende på typ och grad av nedsmutsning, exempelvis dammsugning, torr mopning, fukt mopning, våt mopning, kombiskurning, etc. för att uppnå en bra kvalitet.
Kombiskurning	Vid hårt nedsmutsade ytor används kombiskurmaskin.
Torrpolering	För att bibehålla golvet ytskikt utförs vid behov torrpolering som ett komplement till den regelmässiga städningen.

Städinstruktioner

Omfattning av **basstäd** finansierat inom internhyran (lokaltjänstkostnaden).

Lokaltyp	Städmoment	Städfrekvens
Kontorsrum	Tömning av avfall, dock ej returpapper Rengöring av golv Damning av fria ytor Torkning av dörrar och snickerier	Rummen rengörs 1 ggr/vecka. Damning av fria ytor utförs var tredje vecka. Torkning av dörrar och snickerier sker vid behov*. *Behovet beslutas av lokalvårdsorganisationen.
Forskningslaboratorier	Tömning av avfall, dock ej returpapper Rengöring av golv Damning av fria ytor Rengöring av handfat inkl. påfyllning av tvål och handdukar Torkning av dörrar och snickerier	Rummen rengörs 2 ggr/vecka. Damning av fria ytor utförs 1 ggr/vecka. Torkning av dörrar och snickerier sker vid behov*. *Behovet beslutas av lokalvårdsorganisationen.
Studentlaboratorier	Tömning av avfall, dock ej returpapper Rengöring av golv Damning av fria ytor *Rengöring av skrivtavla Torkning av dörrar och snickerier *Rengöring av arbetsbänk	Rummen rengörs varannan dag. Damning av fria ytor samt torkning av dörrar och snickerier sker vid behov*. *Rengöring av arbetsbänk sker efter avslutad kurs eller i samråd med brukare. *Behovet beslutas av lokalvårdsorganisationen.
Kurslokaler/ Lärosalar	Tömning av avfall, dock ej returpapper Rengöring av golv Damning av fria ytor	Rummen rengörs varannan dag. Damning av fria ytor samt torkning av dörrar och snickerier sker vid behov*.

Lokaltyp	Städmoment	Städfrekvens
	Rengöring av handfat inkl. påfyllning av tvål och handdukar Rengöring av skrivtavla Torkning av dörrar och snickerier	*Behovet beslutas av lokalvårdsorganisationen.
Seminarierum/ Grupprum	Tömning av avfall, dock ej returpapper Rengöring av golv Damning av fria ytor Rengöring av skrivtavla Torkning av dörrar och snickerier	Rummen rengörs varannan dag. Damning av fria ytor samt torkning av dörrar och snickerier sker vid behov*. *Behovet beslutas av lokalvårdsorganisationen.
Datorrum	Tömning av avfall, dock ej returpapper Rengöring av golv Damning av fria ytor Rengöring av skrivtavla Torkning av dörrar och snickerier	Rummen rengörs varannan dag. Damning av fria ytor samt torkning av dörrar och snickerier sker vid behov*. * Behovet beslutas av lokalvårdsorganisationen.
Bibliotek	Tömning av avfall, dock ej returpapper Rengöring av golv Damning av fria ytor Torkning av dörrar och snickerier	Rummen rengörs varannan dag. Damning av fria ytor samt torkning av dörrar och snickerier sker vid behov*. *Behovet beslutas av lokalvårdsorganisationen.
Studie- gemensamma ytor/Öppna ytor	Tömning av avfall, dock ej returpapper Rengöring av golv Damning av fria ytor	1 ggr/dag. Damning av fria ytor sker vid behov*. *Behovet beslutas av lokalvårdsorganisationen.
Trappor, hissar, entréer och korridorer	Tömning av avfall, dock ej returpapper Rengöring av golv Damning av fria ytor	1-5 ggr/vecka beroende på belastning och behov*. *Behovet beslutas av lokalvårdsorganisationen.
Toaletter, dusch- och omklädningsrum	Tömning av avfall, dock ej returpapper Rengöring av golv och inredning Påfyllning av hygienmateriel	1 ggr/dag*. *Behovet beslutas av lokalvårdsorganisationen.
Personalkök/ Fikarum	Tömning av avfall, dock ej returpapper Rengöring av golv Damning av fria ytor Rengöring av mikrovågsugnar	1 ggr/dag*. Damning av fria ytor sker vid behov. *Behovet beslutas av lokalvårdsorganisationen.
Studentkök	Tömning av avfall, dock ej returpapper Rengöring av golv Damning av fria ytor Rengöring av mikrovågsugnar	1 ggr/dag*. Damning av fria ytor sker vid behov. *Behovet beslutas av lokalvårdsorganisationen.
Vilrum	Tömning av avfall, dock ej returpapper Rengöring av golv Damning av fria ytor	1 ggr/dag*. *Behovet beslutas av lokalvårdsorganisationen.

Tjänster som ej ingår i någon av de tjänster som lokalvården tillhandahåller:

- Rengöring av datorer och skärmar
- Rengöring av dragskåp
- Rengöring av textilier
- Tömning av riskavfall
- Sanering av blod, andra kroppsvätskor och kemikaliespill
- Borttagning av klotter som inte kan tas bort med ordinarie städutrustning

Behovsanpassat underhållsstäd

Underhållsstäd sker efter behov* en gång per år efter terminens slut. I samband därmed görs:

- Golvunderhåll t ex polish och torrpolerering
- Väggar fläckas av
- Lister, element och övriga snickerier dammsugs
- Möbler torkas och dammsugs

* Behovet beslutas av lokalvårdsorganisationen.

Fönsterputs

Fönsterputs utförs generellt en gång per år och omfattar samtliga fönster- och glaspartier i fasad. Fyrsidig fönsterputs sker dock vartannat år.

Entrémattor

Entrémattor hyrs in av respektive intendentur/institution och service tillhandahålls av upphandlad leverantör.

Avfalls- och källsortering

Uppsala universitet arbetar återkommande med att minska mängden osorterat avfall och öka andelen sorterat avfall.

Lokalvårdens roll i sorteringskedjan är att i samarbete med intendenturen se till att relevanta kärl finns i hus och soprum. Sorterat avfall transporteras av lokalvården till soprummen.

Övriga tjänster

Lokalvården kan tillhandahålla extra tjänster som inte ingår i basstädtjänsten, utan tillhandahålls efter överenskommelse med serviceledare är till exempel:

- Diskmaskinsskötsel
- Rengöring av kyl och frys
- Enklare byggstäd
- Dammsugning av lösa mattor

- Fyrsidig fönsterputs varje år
- Städning av sanitära utrymmen två eller fler gånger per dag
- Periodiskt underhåll t ex oljning av trägolv, där kostnadsansvaret ligger på hyresgästen.

Extratjänster debiteras per timme.

Förbrukningsmaterial

Det förbrukningsmaterial som används vid den dagliga städningen bekostas via lokaltjänstkostnaden.

Med förbrukningsmaterial avses:

- Pappershanddukar på toaletter
- Toalettpapper
- Flytande tvål
- Pappersmuggar på RWC
- Insatspåsar till papperskorgar, sanitetshållare etc.
- Toalettborstar som byts ut vid behov
- Sopsäckar

Städmaterial

Städmaterial för utförande som ingår i tjänsten bekostas via lokaltjänstkostnaden.

Med städmaterial avses:

- Städklara moppar
- Städdukar
- Maskiner
- Övriga städredskap och städvagnar
- Städkemikalier

Felanmälan

Om verksamhetens personal har synpunkter eller önskemål om arbetets utförande ska detta framföras till respektive serviceledare på campusområdet. Kontaktuppgifter till serviceledarna hittar ni på Medarbetarportalen under Stöd och Service/Lokaler/Lokalvård.

Länk: [Stöd och service/Lokaler/Lokalvård](#)

Finansiering och fördelning av kostnader

De interna lokalvårdstjänsterna finansieras genom ett lokaltjänstpåslag inom universitetets internhyra. Kostnaderna fördelas schablonmässigt över städad area inom respektive byggnad som universitetet förhyr av hyresvärdar. Rektor beslutar årligen om kvadratmeterkostnaden för tjänsten basstäd.