



Leiðbeiningar um notkun  
INSTA 800 staðalsins frá sjö  
Evrópulöndum.

# Formáli

Tilgangur þessarar handbókar er að útskýra fyrir notendum INSTA 800 staðalsins hinar mismunandi aðstæður sem geta komið upp þegar verið er að kaupa, selja eða meta ræstingarþjónustu. Handbókin veitir hagnýtar ábendingar til að koma í veg fyrir eða leysa vandamál sem notendur mæta þegar þeir kaupa/selja eða meta ræstingarþjónustu sem styðst við INSTA 800 staðalinn.

Tekin voru viðtöl við starfsfólk 76 fyrirtækja sem nota INSTA 800 í 6 mismunandi löndum (Eistland 16, Lettland, Finnland 15, Ísland 3, Svíþjóð 15 og Danmörk 27).

Eftirfarandi aðilar standa að gerð handbókarinnar:

Eistland - Puhastusekspert OÜ (Jaanika Kasemets, Helge Alt, Arnis Alt)

Finnland - SSTL Puhtausala ry (Tarja Valkosalo, Per-Olof Ekström)

Svíþjóð - Borago Konsult AB (Thomas Andersson, Karl Henriksson)

Danmörk - Glad Consulting A / S (Klara Marie Mikkelsen, Lonnie Eickworth)

Ísland - Sólar ehf (Ingunn Margrét Ágústsdóttir)

Lettland - SOL Baltics (Ieva Karklina, Kurmet Vasser)

Gerð þessarar handbókar er hluti af verkefninu

“Cost effective, Needed Base Cleaning – INSTA 800”.

Verkefnið er fjármagnað að hluta til af Erasmus +.

**Útgefin: Nóvember 2020**

**Gefin út á ensku, eistnesku, finnsku, sænsku, dönsku, íslensku og lettnesku.**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Efnisyfirlit

<b>Hvað er INSTA 800 staðallinn?</b>	<b>4</b>
<b>Gæðastig – hvað þýðir það?</b>	<b>5</b>
<b>Fyrstu kynni af INSTA 800</b>	<b>6</b>
<b>Kostir þess að nota INSTA 800</b>	<b>7</b>
<b>Lykilþættir til að ná árangri</b>	<b>9</b>
<b>Bestu aðferðir</b>	<b>11</b>
<b>Mistúlkun á INSTA 800</b>	<b>14</b>
<b>Gæðaúttekt</b>	<b>15</b>



## Hvað er INSTA 800 staðallinn?

INSTA 800 inniheldur kerfi til að koma á og meta gæði ræstingar. INSTA 800 byggir á staðlinum EN 13549. INSTA 800 var unnið í samvinnu allra Norðurlandanna í Danmörku árið 2000. Nýjasta útgáfa staðalsins var gefin út 2018. Staðallinn hefur verið þýddur á átta tungumál (ensku, norsku, danska, sænsku, eistnesku, finnsku, íslensku og lettnesku).

INSTA 800 staðallinn lýsir hvernig mælikerfi er beitt til að skilgreina hvaða gæða er krafist og til að skoða hvaða ræstingargæði nást.

INSTA 800 má nota í öllum tegundum bygginga og svæða, svo sem opinberum byggingum, spítölum, skólum, hjúkrunarheimilum, stórmörköðum, verslunum, framleiðslufyrirtækjum, lestum o.s.frv., án tillits til ræstiaðferða, tíðni eða kerfa.

Oft er sagt að Insta 800 staðallinn megi einnig kalla “sjónræna ræstingu” sem er ein megin hugmynd staðalsins. Við notkun staðalsins er nauðsynlegt að ræstingarstarfsfólk, stjórnendur og viðskiptavinir hafi sama skilning á því hver niðurstaðan á að vera og hvert ásættanlegt gæðastig er. Einblýnt er á niðurstöður ræstingarinnar en ekki á ræstingarferlið sjálft.

INSTA 800 staðallinn skilgreinir hópa þess sem á að ræsta og mat á þeim, hann tiltekur tegundir yfirborðsóhreininda, segir til um hvernig eigi að framkvæma úttektir og hvert gæðastig á að vera. Hann skilgreinir sex gæðastig (0,1,2,3,4,5) sem tilgreina nákvæmlega þann fjölda af ásættanlegum villum á hverjum þessara fjögurra þrifaflata með tilliti til stærð rýmisins. Þrifaflatir eru gólf, húsgögn og innréttingar, veggir og loft. Gæðasnið rýmis samanstendur af gæðastigum sem eru ákveðin fyrir hvern þrifaflöt. Staðallinn gefur til kynna ásættanlegt gæðastig (ÁGS) sem er 4%, en verkkaupi hefur möguleikann á því að hækka það eða minnka allt eftir hvað hentar hans starfsemi.

Verktökum er frjálst að ákveða hvaða ræstiaðferðir eiga best við og hvernig eigi að nota þær rétt, og með því að einblýna á einstök svæði sem þarfnast ræstingar, geta þeir notað ræstingartímamann á þau svæði sem þarfnast þess mest.



- Gólf
- Húsgögn og innréttingar
- Veggir
- Loft

### Gæðastig 5

Stærð rýmis: allt að 15fm<sup>2</sup>

### Fjöldi leyfilegra óhreinindaklasa

Óhreinindaflokkur 1:

● Aðgengileg svæði 1

● Svæði með erfitt aðgengi 1

Óhreinindaflokkur 2: Enginn

## Gæðastig – hvað þýðir það?

Gæðasnið rýmis segir til um hversu mikil óhreinindi mega vera í rýminu eftir ræstingu. Gæðasnið er ákveðið af verkkaupa þjónustunnar þar sem hann ákveður hvers konar óhreinindi eru ásættanleg eftir ræstingu og hvers konar óhreinindi eru ekki ásættanleg.

**DÆMI** Gæðasnið skrifstofu (20m<sup>2</sup>) felur í sér að gæðastig allra þrifafleta skuli vera í gæðastigi 3 að ræstingu lokinni. Gæðastigin segja til um hversu mikil óhreinindi eru ásættanleg í rýminu að lokinni ræstingu.



### Þrifafletir

- Gólf
- Húsgögn og innréttingar
- Veggir
- Loft

Rýmis: allt að 15fm <sup>2</sup>	Gæðastig	Óhreininda-flokkur 1	Óhreininda-flokkur 2
Gólf	3	● A: 5 ● EA: 6	25%
Húsgögn og innréttingar	3	● A: 5 ● EA: 6	25%
Veggir	3	● A: 5 ● EA: 6	25%
Loft	3	● A: 5 ● EA: 6	25%

Það er sjaldgæft að það gerist að fjöldi óhreinindaklasa eða yfirborðsóhreininda fari yfir ásættanlegan fjölda óhreininda í öllum þrifafloðum. Í þeim tilfellum þar sem rými eru ekki samþykkt í skoðunum er ástæðan oftast sú að ein tegund óhreininda í þrifafleti ræður úrslitum. Til dæmis, geta allir stólar í einu rými verið rykugir, það er mikið af blettum á húsgögnum, gólfíð er óhreint eða allir vaskar í baðherbergi með kýsilútfellingum.

**DÆMI** Verkkaupi krefst þess í útboðsgögnum að það eigi að þrifa ofan af skápum og þrifa alla stólfætur reglulega en ekki í hvert sinn sem þrifið er. Ef skápar reynast rykugir en stólfætur og annað í rýminu er hreint við gæðaúttekt þá er ástand rýmis í samræmi við kröfur verkkaupa og myndi standast skoðun. Ef hins vegar bæði má finna ryk ofan á skápum og á stólfótum, þá myndi rýmið ekki standast gæðaúttekt.



Rýmis: allt að 15fm <sup>2</sup>	Gæðastig	Óhreininda-flokkur 1	Óhreininda-flokkur 2
Gólf	3	A: 5 EA: 6	25%
Húsgögn og innréttingar	3	A: 5 ● EA: 6	25%
Veggir	3	A: 5 EA: 6	25%
Loft	-	-	-

# Fyrstu kynni af INSTA 800

Viðmælendur lýstu fyrstu hughrifum af INSTA 800 allt frá því að vera jákvæð til efasemda.

Fólk sem hafði enga fyrri reynslu af INSTA 800 hafði blendnar tilfinningar gagnvart staðlinum þar sem það hafði enga vitneskju um hvernig ætti að nota staðalinn og framkvæma gæðaúttektir. Einhverjir notendur nefndu að staðallinn virkaði í fyrstu ruglandi, krefjandi, erfitt að skilja hann, innihéldi of mikla skriffinnsku og einum of fræðilegur.

Í upphafi höfðu notendur efasemdir um hvort INSTA 800 myndi gagnast þeim yfirhöfuð, notendum fannst hann flókinn og erfiður. Með því að kynna staðlinum betur og vinna með hann fóru kostir staðalsins fljótt að koma í ljós.



**Karólína Guðmundsdóttir,  
Landspítali háskólasjúkrahús**

*Í byrjun var mikið af hindrunum sem þurfti að yfirvinna og innleiðing staðalsins krafðist mikillar vinnu áður en byrjað var að nota hann. Við héldum námskeið, útbjuggum útboðsgögn, undirbjuggum þjálfun á þremur tungumálum og þjálfuðum fólk í notkun á staðlinum. Tungumálakunnátta hefur verið meiriháttar hindrun frá byrjun, þar sem engar upplýsingar voru til um staðalinn á íslensku. Þessar hindranir voru leystar með mikilli vinnu sem hefur einnig gagnast þeim sem á eftir koma. Að lokum má segja að INSTA 800 hafi aukið gæði ræstingar og bætt samskipti milli verktaka og verkkaupa.*



**Aleksander Korolkov,  
Tallin, Eistlandi, Eignaumsjón**

*Fyrir tíma INSTA 800 voru gæðaúttektir tilfinningalegs eðlis; með tilkomu INSTA 800 urðu þær hlutlausar fyrir alla aðila og tilfinningar voru fjarlægðar úr jöfnunni. Skoðanir urðu árangursríkari jafnframt því sem þær urðu að vana.*

*Verkkaupi og verktaki geta átt jafningjasamtal um gæði ræstinga, vegna þess að INSTA 800 inniheldur kerfi þar sem báðir aðilar tala sama tungumál. Fyrri aðferðir við gæðaúttektir sem byggðu á sjónrænum skoðunum og munnlegum skilgreiningum á gæðum skiluðu ekki sama stigi af hlutleysi og áreiðanleika.*

## Kostir þess að nota INSTA 800

Notendur INSTA 800 hafa lagt áherslu á eftirfarandi atriði sem þeir telja sig hafa öðlast við notkun á staðlinum:

**Gæði ræstingar hafa aukist** – Gæðin hafa aukist og það er enginn tilgangur með að rífast um hvort og hvenær átti að ræsta eitthvað. Verndar bæði verktaka og verkkaupa, þar sem hlutverk beggja aðila eru skýr.

**Það er hægt að mæla gæði ræstingar og skrá það niður** – Gæði í ræstingu eru skráð, og það er möguleiki á eftirfylgni með því að nota gæðaskráninguna.

**Ræsting einblýnir á hreinleika** – Ræstingarstarfsmaðurinn lærir að einbeita sér að því að horfa í kringum sig og meta hvað þarf að þrifa hverju sinni. Ræstingarstarfsmaðurinn er sjálfsöruggari í sínu starfi, veit að hann er að þrifa það sem þarf að þrifa.

**Einblýnir á niðurstöður** – Gæði aukast þar sem áherslan liggur á niðurstöðunni í stað þess að áherslan liggi á því hvernig eigi að leysa vandamálið.

**Fjárhagslegur ávinningur** – Ef verkkaupi skilgreinir kröfur til ræstingar rétt, er niðurstaðan vanalega sú að gæði ræstinga aukast sem og að kostnaður minnkar. Ef verktaki miðar ræstingu við kröfur verkkaupa er með tímanum möguleiki á hagræðingu – án þess að minnka gæða ræstingar.

### KOSTIR FYRIR VERKKAUPA

**Færri kvartanir** – Verkkaupi fær færri kvartanir og eyðir þannig minni tíma í að sjá um ræstingartengd málefni. Felur í sér tímasparnað.

**Betri loftgæði innanhúss** – minna ryk

**Verðmæti eigna** – Aukin ræstingargæði geta viðhaldið verðmæti eignarinnar.

**Önnur vandamál sem tengjast ekki ræstingu leysast einnig** – Þar sem upplýsingum er safnað á kerfisbundinn hátt, leysast oft önnur vandamál sem ekki tengjast ræstingu (kemur í ljós að eitthvað þarfnast viðhalds, rýmið þarfnast sérstakra þrifa o.s.frv.).



**Tuula Koskinen,**  
**Varnarmálaeignir Finnlands**

*Með tilkomu INSTA 800 hafa gæði ræstingarþjónustu batnað. Þjónusta og gæði hafa áhrif á kostnað, sum rými voru of mikið ræst meðan önnur rými voru ekki nægilega oft eða illa ræst, það hefur verið leiðrétt. Innleiðing INSTA 800 í þjónustusamninga hefur einnig aukið færni verktaka í gæðaúttektum og skýrslugerð þeim tengdum. Ég mæli óhikað með staðlinum fyrir nýja notendur þar sem hann skilgreinir þjónustusamband verkkaupa og verktaka á ótvíræðan hátt.*

## KOSTIR FYRIR VERKTAKA

**Minnkar þörf á lagfæringum** – Sú vitneskja að geru réttu hlutina á réttum tíma. Til dæmis, hægt er að gera lagfæringar áður en viðskiptavinur verður óánægður með gæði ræstingar.

**Heildarímynd ræstingarþjónustunnar verður betri** – Hægt að sjá að viðskiptavinur er ánægðari og hann er meðvitaður um sérfræðikunnáttu verktaka.



**Kurmet Vasser,  
Stjórnandi SOL í Lettlandi**

*INSTA 800 myndar grunn að traustu viðskiptasambandi milli viðskiptavinar og þjónustuaðila, þar sem búið er að skilgreina hvaða afleiðingar það hefur ef ekki er staðið við skuldbindingar. Notkun INSTA 800 krefst þess að viðskiptavinur sé vel upplýstur, í upphafi þarf hann að verja tíma í undirbúning sem nýtist svo seinna meir þegar samningur er kominn á því þá fer minni tími í ágreining eða misskilning milli aðila.*

*Þetta veitir þjónustustórum heildræna sýn á það hvert markmið ræstingar er, hver niðurstaða ræstingar á að vera og hvernig megi bæta sig. Það er einfaldara að kenna ræstingarstarfsfólki þar sem allir eru sammála um væntingar gagnvart ræstingu enda er kröfum lýst á nákvæman hátt í þjónustusamningi.*

*Með INSTA 800 er auðvelt að stýra gæðum ræstingar og auðvelt að veita ræstingarstarfsfólki endurgjöf, gæðakröfur eru alltaf þær sömu meðan á samningstíma stendur og eru ekki háðar persónu þess sem gerir úttektir.*

*Það er auðveldara að reikna út verð þjónustunnar vegna þess að væntingar viðskiptavinar í tengslum við gæði og innihald þjónustunnar er lýst á nákvæman hátt.*



# Lykilþættir til að ná árangri

Lykilatriði	Ráðleggingar
<p><b>Vanda til verka við gerð útboðsgagna eða þjónustusamnings</b> – Samningurinn verður að innihalda öll rými sem á að ræsta og skilgreina þau (númer rýmis, stærð, gólftegund, tilgangur rýmis, gæðasnið og tíðni ræstingar). Hann verður einnig að innihalda allar auka kröfur, þær verða að vera skýrar öllum. Samningurinn ætti að innihalda allt sem þjónustan á að ná til, það eykur gæði samningsins.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samningurinn á að innihalda hæfnikröfur fyrir verkkaupa, verktaka, ræstingarstarfsfólk og þjónustustjóra.</li> <li>• Hægt er að nota utanaðkomandi aðila til að búa til útboðsgögnin eða þjónustusamninginn.</li> <li>• Samningurinn ætti að vera sveigjanlegur á þann hátt að mögulegt sé að endurmeta gæðastig eftir 1 ár af þjónustutíma.</li> <li>• Í fyrsta skipti sem INSTA 800 er notaður ætti lágmarks samningstími ekki að vera minna en 2 ár.</li> <li>• Í lok samningstíma INSTA 800 ætti alltaf að fara fram gæðaúttekt.</li> <li>• Samvinna viðskiptavinar og þjónustuaðila gegnir lykilhlutverki.</li> </ul>
<p><b>Skilgreina gæðasnið rýma</b> – Upplýstur kaupandi verður að skilgreina gæðasnið rýma á þann hátt að þau uppfylli það stig hreinleika sem óskað er eftir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hægt er að nota utanaðkomandi aðila til að búa til gæðasnið.</li> </ul>
<p><b>Þjónustustjóri sem er meðvitaður um staðalinn</b> – Það er mikilvægt að þjónustuaðili skilji meginreglur staðalsins bæði fræðilega og í verki.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áhersla á þjálfun ræstingarstarfsfólks skiptir miklu máli.</li> <li>• Mikilvægt að ræstingarstarfsfólk og stjórnendur deili þekkingu.</li> <li>• Kanna staði þar sem INSTA 800 hefur verið í notkun í lengri tíma.</li> </ul>
<p><b>Vel þjálfað ræstingarstarfsfólk</b> sem skilur meginreglur INSTA 800.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skilaboð þjónustustjóra til starfsfólks ættu að vera eftirarandi: Við einblýnum á lausnir en ekki vandamál.</li> </ul>

Lykilatriði	Ráðleggingar
<p><b>Verkkaupi þarf að vera meðvitaður um staðalinn</b> og vita hvað hann vill og skilja að hann er að kaupa gæða- eða hreinleikastig en ekki ræstingaraðferðir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Árangur byggir á því að verkkaupi fylgi því eftir að öllum kröfum samnings sé fylgt.</li> </ul>
<p><b>Ársfjórðungslegar gæðaúttektir fari fram 4 sinnum á ári</b> til að viðhalda samfelldum gæðum.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fyrsta gæðaúttekt ætti að vera upplýsandi: þá er safnað saman upplýsingum um þjónustuna og búin til áætlun um hvað þurfi að bæta.</li> <li>• Gæðaúttektir geta verið framkvæmdar af þriðja aðila.</li> </ul>
<p><b>Sameiginlegt markmið er hreinleiki.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undirbúningsfundur áður en samningur tekur gildi.</li> <li>• Skýrt kveðið á um hvað skuli þrifa og hvað ekki.</li> </ul>



**Frank Axelsson, CEO,  
Ræstigreining AB (Svíþjóð)**

*Þegar ég fékk beiðni frá viðskiptavinum um að framkvæma gæðaúttekt, áttaði ég mig á að mig vantaði staðlaða aðferð við framkvæmdina. Lykilatriði var hjálfun í aðferðinni. Um leið og ég fékk vottun í INSTA 800 var þetta fljótt að vinda upp á sig. Kosturinn við INSTA 800 er sá að ég get selt þjónustu og menntun, það er stækkandi markaður fyrir þetta í Svíþjóð. Við þurfum ekki að finna upp aðferðir við gæðaúttektir.*

## Bestu aðferðir

**Notkun INSTA 800 hefur leitt í ljós “grá svæði” í ræstingu** – Reglulegar gæðaúttektir safna á kerfisbundinn hátt saman upplýsingum um þá hluta rýma sem eru ekki ræst af neinum. Til dæmis óhrein símtæki, óhreint leirtau, rykugir prentara, óhreinar snúrur, yfirfull skrifborð. Þrátt fyrir að þessi svæði séu ekki á ábyrgð ræstingarfyrtækisins skilur það samt eftir sig þá tilfinningu að rýmið sé ekki hreint, þrátt fyrir að það standist gæðakröfur samningsins. Það hjálpar mikið ef samningurinn skilgreinir nákvæmlega hvað ræstingarfólk á að þrifa og hvað ekki (ræstingarhæð, listi af atriði sem á að þrifa o.s.frv.). Þeim sem nota áður nefnd rými þarf að vera gert ljóst að það er ekki á ábyrgð ræstingarfyrtækis að þrifa þessa hluti heldur þurfa notendurnir sjálfir að gera það.

**Með INSTA 800 nærðu hámarks árangri hvað varðar verð á þjónustunni og ræstingargæði** – Verkkaupar og verktakar hafa bent á að með tímanum aukist gæði ræstingar og ræstingartími styttest. Þannig sé hægt að ná fram hámarks hagkvæmni af fjárfestingunni.

**Auðvelt er að nota INSTA 800 ef nægileg fræðileg þekking og hagnýt verkunnátta á staðlinum er til staðar** – Allir aðilar verða að vera meðvitaðir um meginreglur staðalsins, bæði hvað varðar veitingu þjónustunnar og við gæðaúttektir. Gæðaúttektir hjálpa verkkaupa og verktaka að komast að sameiginlegri niðurstöðu. Þjónustustjórar verða að hafa hagnýta kunnáttu í INSTA 800 til að geta miðlað þeirri þekkingu áfram til ræstingarstarfsfólks. Gott að útbúa einföld kennslugögn og bæklinga fyrir starfsfólk.

**Tímanum sem er varið í að undibúa ræstingu samkvæmt INSTA 800 er vel varið þar sem það ferli styttrir tímann sem vanalega tekur að takast á við ræstingartengd vandamál** – Til lengri tíma litið, felur staðallinn í sér tímasparnað þar sem aðilar þurfa ekki lengur að takast á við minniháttar vandamál tengd ræstingu. Frekar er hægt að nota tímann í að þróa þjónustuna frekar.

**Gæðasnið mismunandi rýma þarf að vera skýrt fyrir alla aðila** – Það er mikilvægt að hafa í huga að meðvitund um staðalinn getur verið ólík milli mismunandi aðila (verkkaupi, þjónustustjórar, ræstingarstarfsmaður, notendur rýma). Því getur verið gagnlegt að notast við sjónrænar lausnir til að útskýra fyrir mismunandi aðilum hvernig rými á að líta út skv. mismunandi gæðasniðum. Ræstingarfólk ætti að vera þjálfað á þann hátt að það viti hvert gæðastig rýmis er svo það geti ræst á réttan hátt og þannig upplifað árangur í starfi.

**Reglulegum gæðaúttektum á að fylgja kerfisbundin upplýsingaöflun til að auka skilvirkni ræstingar** – Gæðaúttektir eru eðlilegur hluti starfsins og niðurstöður þeirra eiga að fela í sér hlutlaust mat á þjónustunni. Fyrsta gæðaúttektin ætti að vera til upplýsingasöfnunar – markmiðið er að safna saman öllum upplýsingum um þjónustuna sem er svo hægt að nota til að gera áætlun um hvernig megi bæta þjónustuna. Það hjálpar að fá utanaðkomandi aðila til að framkvæma gæðaúttektir þar sem hann er hlutlaus og getur fengið mismunandi aðila til að skilja hvern annan betur.

**Góður undirbúningur styttir tíma sem tekur að gera gæðaúttektir** – Lykilatriði fyrir góðan undirbúning er vel útfærður þjónustusamningur og gæðasnið sem mæta kröfum viðskiptavinar í tengslum við hreinleika. Góður undirbúningur felst einnig í því að það sé á hreinu að allir aðilar skilji meginreglur gæðaúttekta og tímasetning gæðaúttekta skiptir einnig máli. Utanaðkomandi aðilar sem hafa þekkingu á ræstingu geta aðstoðað við undirbúning og komið með ábendingar sem spara tíma. Verkkaupi og verksali ættu að reyna að koma auga á allt sem getur haft áhrif á þjónustuna. Samvinna milli allra aðila er nauðsynleg og það er mikilvægt að þeir vinni að sameiginlegu markmiði – hreinleika.

**Niðurstöður gæðaúttekta leiða auðveldlega í ljós hvar ekki er verið að ræsta rétt** – Til dæmis, ruslatunnur eru óhreinir á botninum, hurðarkarmar eru óhreinir og það er ryk ofan á skápum. Með því að byggja á niðurstöðum úttektarinnar er mögulegt að koma með skýrar ábendingar um frekari þróun. Það er auðvelt, fljótlegt og umhverfisvænt að framkvæma gæðaúttektir með rafrænum lausnum.

**Staðallinn getur skilgreint muninn á núverandi ástandi og æskilegum hreinleika á ótvíræðan hátt** – Með skýrum gögnum er mögulegt að reikna út hversu langan tíma það tekur að ná því gæðastigi sem óskað er eftir og hver á að borga fyrir þá þjónustu.

**Aðstoð utanaðkomandi aðila** – Það getur verið hjálplegt að fá aðstoð utanaðkomandi aðila við framkvæmd úttekta eða undirbúning á útboðsgögnum/þjónustusamningi. Þriðji aðili hefur engra hagsmuna að gæta hvorki gagnvart verkkaupa né verksala. Verkkaupar hafa haldið því fram að utanaðkomandi aðilar hafi aðstoðað við að tryggja að gæðaúttektir fari fram eins og kemur fram í staðlinum, sem veldur því að færri ágreiningsefni byggð á huglægum skoðunum koma fram.



**Kermo Vinnikov,  
Eistneska vegagerðin**

*Áður en þjónustusamningur tók gildi fékk verkkaupi þjálfun frá utanaðkomandi aðila til að útskýra staðalinn. Að auki var sá aðili einnig fenginn til að taka þátt í fyrstu gæðaúttektum til aðstoðar fyrir verkkaupa og verktaka. Eg held að það sé mjög mikilvægt að báðir aðilar skilji gæðasniðið eins. Það er mikilvægt að ræstingarstarfsmaðurinn viti hvað þarf að þrifa og að notendur rýmanna séu meðvitaðir um hvaða svæði eru ekki hluti af þjónustusamningnum. Samskipti milli allra aðila skipta öllu máli.*



**Marie Signe Nielsen,  
Hjúkrunarheimili í Danmörku**

*Mig langaði mikið til að fá yfirgrimsmikla yfirsýn á gæði á ræstingarstarfinu okkar – INSTA 800 gaf okkur tækifæri til þess. Það gaf okkur í deildinni sameiginlegt tungumál.*

*Fagmennska og staðfesta stjórnanda og ræstingarfólks var lykilatriði hjá okkur – slík verkefni verða ekki árangursrík nema allir hlutaðeigendur taki virkan þátt. Innleiðing INSTA 800 hefur ekki falið í sér beinan fjárhagslegan ábata en við höfum fjárfest í þjálfun starfsfólks og afleiðing af því er lægra veikindahlutfall starfsfólks. Það hefur verið áskorun að fá viðskiptavinum til að skilja að það er ekki ræst á ákveðnum vikudögum, heldur er ræst með tilliti til skilgreindra gæða. Það var nauðsynlegt að sannfæra starfsfólk um að ræsting sé meira en bara gólfræsting – það hefur einnig reynst gagnlegt að hafa ákveðna pressu á starfsfólki svo það leiti ekki í gamlar venjur.*

*Við fylgjum eftir niðurstöðum gæðaúttekta og við leiðbeinum starfsmanninum ef hann er að nota rangar aðferðir og yfirmaður er starfsmanni innan handar varðandi framkvæmd og undirbúning vinnunar.*



**Ari Kouvonen,  
Almega þjónustufyrirtæki og fyrrum ISS (Svíþjóð)**

*Eftir innleiðingu INSTA 800 gerðum við mat á áhrifum staðalsins og sáum þá að við skiluðum jafnari ræstingargæðum. Með því að fá niðurstöður gæðaúttekta höfum við getað bætt þá vinnuferla sem leiddu til slæmrar ræstingar. Við leiðréttum einnig “ofræstingu”, eitthvað sem við gátum ekki rukkað fyrir.*

## Mistúlkun á INSTA 800

**Engin notkun á INSTA 800 í samningi** – Gæðakröfur INSTA 800 eru settar fram í útboðsgögnum en þær innihalda ekki gæðaúttektir, og enginn skilur í raun hvað gæðastigin þýða. Í fyrsta skipti sem þú setur rými í gæðastig 3, mun það ekki vera fullnægjandi, í næsta skipti muntu þá krefjast gæðastigs 4 og þar á eftir gæðastigs 5, að því loknu verðurðu fyrir vonbrigðum með INSTA 800 – staðallinn er ekki að hjálpa. Þessi aðferð leiðir til þess að útboðsgögn verða eitt og veruleikinn eitthvað annað.

**LÆRDÓMUR:** Allt sem er minnst á í samningi þarf að fylgja eftir. Samningurinn á bara að innihalda skilmála sem eru raunsæir, ótvíræðir og nauðsynlegir til að niðurstaðan verði hreinna umhverfi.

**Gæðaúttektir eru bara framkvæmdar þegar viðskiptavinur er óánægður** – Viðskiptavinur vill bara framkvæma gæðaúttektir þegar hann er ekki ánægður með ræstinguna. Gæðaúttektir á öðrum tímum þykja peningasóun.

**LÆRDÓMUR:** Markmið INSTA 800 er að tryggja jöfn ræstingargæði, ársfjórðungslegar úttektir eru nauðsynlegar til að viðhalda gæðum.

**Tilraunir til heimagers INSTA 800** – Búa til eigin útgáfu af staðlinum með því að nota einungis hluta af honum. Til dæmis með því að áætla færri gæðaúttektir og ákveða á styttri tíma að ræstingin standist ekki kröfur. Eða með því að breyta úttektarferlinu.

**LÆRDÓMUR:** Ef þú býður út verk samkvæmt INSTA 800, þarf að fylgja staðlinum 100%. Meðan á gæðaúttektum stendur er upplýsingum um það sem má betur fara safnað saman á kerfisbundinn hátt. Þessar upplýsingar þarf að greina og það þarf að ákveða dagsetningu sem á að vera búið að lagfæra það sem betur mátti fara. Það er mikilvægt að báðir aðilar sækist eftir sama markmið – hreinleika – og eru viljugir að vinna að því.

**Gæðaúttektum er hætt þegar fjöldi ekki samþykkt rými er “fullur”** – oft er þá stórt svæði skilið eftir í gæðaúttektum og þá er engum upplýsingum safnað.

**LÆRDÓMUR:** Jafnvel þótt komi í ljós að rými stenst ekki gæðaúttekt á ekki að hætta að gera úttekt á svæðinu. Markmið úttektarinnar er að safna saman upplýsingum á öllum stigum (hvaða herbergi eða byggingar voru óhreinar og hvaða þriflaflötum var ábótavant). Það er mikilvægt að tilgreina nákvæmlega og helst skriflega ástæður þess að gæðaúttekt stenst ekki, til að allir geti skilið hvert vandamálið er. Annars er hætt við því að þjónustustjórar vita ekki hvað þarf að gera til að standast gæðaúttekt.

# Gæðaúttekt

Það er nauðsynlegt að skjalfesta gæðaúttektina, það er meðal annars mögulegt að gera með stafrænum hætti eða skrá hana niður á pappír. Stafrænar upplýsingar gefa fleiri tækifæri á að greina niðurstöðurnar og bera saman við fyrri gæðaúttektir. Að auki eru stafrænar lausnir umhverfisvænni; stafrænar lausnir eru einnig áreiðanlegri þar sem mannleg mistök koma mun síður við sögu, og það er mögulegt að bæta við myndum fyrir hvert skoðað rými, sem hjálpar til við að sanna og sýna það sem betur má fara. Með stafrænum lausnum fást niðurstöður úttekta miklu fyrr.

## Niðurstöður gæðaúttekta eru vanalega notaðar:

- Til að áætla og stýra ræstingaraðferðum og útrýma göllum.
- Til að greina hvar helstu galla er að finna í ræstingu.
- Til að skipuleggja hvernig á að þjálfa ræstingarstarfsfólk (hvaða þekkingu þarf að uppfæra).
- Að veita endurgjöf á þjónustuna.
- Til aðstoðar við undirbúning á síðari samningum.
- Til að gera notendur rýma meðvitaðri um umgengni í rýminu.
- Til að fara yfir og aðlaga gæðastig og tíðni á ræstingu rýma.

**Ekki vinna of lengi í hverju rými**, takmarkaðu tímann sem það tekur að gera úttekt við 4 klukkustundir þar sem það er erfitt að halda einbeitingu. Það er eðlilegt að skoða 10 rými á klukkustund.



### **Anu Arukaev,** **Eistnesk miðstöð fyrir innkaup varnarmála**

*Við látum alltaf utanaðkomandi aðila sjá um gæðaúttektir hjá okkur, þeir nota hugbúnað sem velur rými af tilviljun, framkvæma skoðunina og búa til skýrslur.*

*Þriðji aðili getur aðstoðað við að koma með lausnir við að leysa þær áskoranir sem því fylgir að veita ræstingarþjónustu. Í þeim tilfellum þar sem skoðunarsvæði eru mörg (80 eða fleiri) er gott að gera úttekt af 2-3 skoðunarhópum.*

Land	Staðalinn má kaupa hjá	Þjálfunar-fyriræki	Vottunar-staðir	Vottaðir	Þjálfaðir
<b>Svíþjóð</b> Síðan 2000	<a href="#">Svenska institutet för Standarder</a>	<a href="#">Borago;</a> <a href="#">Hygiene Diagnostic;</a> <a href="#">Städarkitekten;</a> <a href="#">Städlogik;</a> <a href="#">how2clean</a>	<a href="#">Visera</a>	Stig 3: 200 manneskjur Stig 4: 100 manneskjur	Stig 3: 2000 manneskjur
<b>Danmörk</b> Síðan 2000	<a href="#">Danish Standard</a>	Public Education AMU; <a href="#">DNV-GL;</a> <a href="#">Glad Consulting;</a> Andresen Control	<a href="#">DNV-GL;</a> <a href="#">SINTEF</a>	Stig 3: 379 manneskjur Stig 4: 88 manneskjur	
<b>Noregur</b> Síðan 2000	<a href="#">Standards Norway</a>	<a href="#">Bygg &amp; Facility Consult A/S;</a> <a href="#">Svein Taraldsen Consult AS;</a> <a href="#">Ren-Consult AS</a>	<a href="#">DNV-GL;</a> <a href="#">SINTEF</a>	Stig 3: 500 manneskjur Stig 4: 300 manneskjur	
<b>Eistland</b> Síðan 2012	<a href="#">Estonian Centre of Standardisation</a>	<a href="#">Puhastusekspert OÜ</a>	-	-	Stig 3: 240 manneskjur Stig 4: 35 manneskjur
<b>Finnland</b> Síðan 2012	<a href="#">Suomen Standardisoimisliitto SFS ry</a>	<a href="#">ATOP- Tieto Oy,</a> <a href="#">Ramboll Finland Oy,</a> <a href="#">Tampereen Siivousväline Oy</a>	<a href="#">Inspecta Sertifiointi Oy</a>	Stig 3: 49 manneskjur Stig 4: 85 manneskjur	Stig 3: 205 manneskjur Stig 4: 158 manneskjur
<b>Ísland</b> Síðan 2016	<a href="#">Icelandic Standards</a>	Andresen Control from Denmark	<a href="#">DNV-GL</a>	Stig 3: 40-50 manneskjur Stig 4: 10-13 manneskjur	Stig 3: 60 manneskjur
<b>Lettland</b> Síðan 2017	<a href="#">Latvian Standard</a>	<a href="#">Puhastusekspert OÜ</a>	-	-	Stig 3: 70 manneskjur

Gögn frá og með október 2020