



Riktlinjer vid användande av standarden INSTA 800 från sju europeiska länder

Förord

Denna handbok är framtagen för att förklara hur INSTA 800 fungerar och kan användas för att köpa, sälja och utvärdera städtjänster.

Handboken ger praktiska tips för att förebygga och lösa problem som användare kan möta när de köper / säljer / utvärderar en städtjänst med INSTA 800-standarden. För att sammanställa denna handbok intervjuades 76 företag med erfarenhet av INSTA 800 i 7 olika länder (Estland 16, Lettland, Finland 15, Island 3, Sverige 15, Danmark 27).

Handboken har sammanställts av följande företag:

Estland - Puhatusekspert OÜ (Jaanika Kasemets, Helge Alt, Arnis Alt)

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

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

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

Island - Solar ehf (Ingunn Agustsdottir)

Lettland - SOL Baltics (Ieva Karklina, Kurmet Vasser)

Handboken har sammanställts som en del av projektet “Kostnadseffektiv, behovsbaserad städning - INSTA 800”.

Projektet samfinansieras av Erasmus +.

Publicerad: November 2020

Publicerad på engelska, estniska, finska, svenska, danska, isländska, lettiska



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

Innehållsförteckning

Vad är standarden INSTA 800?	4
Kvalitetsnivå - Vad betyder det?	5
Första intryck av INSTA 800	6
Fördelar med att använda INSTA 800	7
Viktiga faktorer för att lyckas	9
Bästa praxis	11
Felaktig tolkning av INSTA 800	14
Kvalitetskontroller	15



Vad är standarden INSTA 800?

Standarden INSTA 800 är ett system för beskrivning av städkvalitet och kvalitetsmätning av städning. INSTA 800 är baserad på standarden EN 13549. Standarden skapades i Danmark av nordiska länder år 2000. Den uppdaterade versionen av standarden publicerades 2018. Standarden har översatts till åtta språk (engelska, norska, danska, svenska, estniska, finska, isländska och lettiska). INSTA 800 -standardi kuvaa järjestelmän, jonka avulla siivouksen tekninen laatu voidaan määrittellä ja tarkastaa yksiselitteisesti.

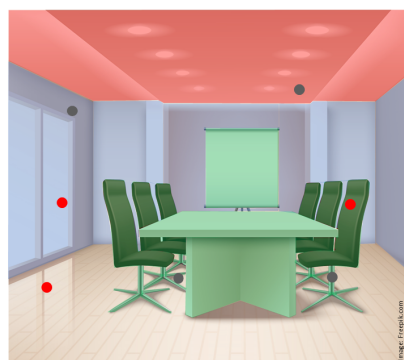
Standarden INSTA 800 beskriver tillämpningen av mätsystemet för att bestämma avtalad kvalitetsnivå och för att mäta kvalitetsnivån på den uppnådda städningen.

INSTA 800 kan användas i alla typer av byggnader och områden, såsom kontorsfastigheter, sjukhus, skolor, vård- och omsorgsfastigheter, stormarknader, butiker, produktionshallar, tåg etc. Standarden styr inte rengöringsmetoder eller städsystem.

I praktiken kallas standarden INSTA 800 även att ”Städa med dina ögon”, vilket är huvudidén med INSTA 800. När du använder denna standard måste städarna (städspecialister), chefer och kunder ha samsyn gällande de resultat som krävs och den acceptabla (avtalade) kvalitetsnivån. Modellen är inriktad på städtjänstens resultat, inte själva städningen.

Standarden INSTA 800 definierar objektgrupper som omfattas av städning. Den beskriver typerna av smuts på ytan och ger strategin för kvalitetskontroll av kvalitetsnivån och tilläggstjänster. Den specificerar sex kvalitetsnivåer (0, 1, 2, 3, 4, 5) som utvärderar resultatet av den städning som utförts, och identifierar det exakta antalet toleranta avvikelser som finns i var och en av dessa fyra objektgrupper beroende på kvadratmeterytan av rummet. Objektgrupper är golv, möbler och inventarier, väggar och tak. En kvalitetsprofil för ett rum består av kvalitetsnivåer definierade för varje objektgrupp. Bedömningsmodellen har en grundläggande acceptabel kvalitetsgräns (AQL) på 4%. Kunden har möjlighet att minska eller öka den beroende på avtalets specifika behov.

Tjänsteleverantörer får ansvaret att besluta om lämpliga rengöringsmetoder och hur de ska användas korrekt. Genom att fokusera på de enskilda typerna av föroreningar kan de tilldela städtiden till de objekt som behöver det mest.



- Golv
- Möbler och inventarier
- Väggar
- Tak

Kvalitetsnivå 5

Rumsstorlek: upp till 15m²

Acceptabel mängd smuts

Föroreningsgrupp 1

● På tillgängliga ytor (Tg) 1

● På svårtillgängliga ytor (Stg) 1

Föroreningsgrupp 2: ingen

Kvalitetsnivå - Vad betyder det?

Rummets kvalitetsprofil avgör hur mycket smuts som kan vara i rummet efter städning. Vid upprättandet av en kvalitetsprofil bestämmer köparen av tjänsten vilken smuts i rummet som efter städning är acceptabel och inte.

EXEMPEL Kvalitetsprofilen för ett kontor (20m²) anger att kvalitetsnivån för alla objektgrupper måste vara nivå 3 efter utförd städning. Ovaler anger maximal smuts som kan finnas kvar i rummet efter städning.



Objektgrupper

- Golv
- Möbler och inventarier
- Väggar
- Tak

Rumsstorlek 15m ²	Kvalitets- nivå	Föro- renings- grupp 1	Föro- renings- grupp 2
Golv	3	Tg: 5 Stg: 6	25%
Möbler och inventarier	3	Tg: 5 Stg: 6	25%
Väggar	3	Tg: 5 Stg: 6	25%
Tak	3	Tg: 5 Stg: 6	25%

I verkligheten är det mycket sällsynt att kvalitetsnivåerna för alla objektgrupper överstiger antalet tillåtna smutsanhopningar eller ytsmuts. Vanligtvis bestäms ett icke godkänt rum av en typ av smuts per objektgrupp per Tg eller Stg. Till exempel är benen på alla stolar i rummet dammiga eller det finns många fläckar på möblerna, eller det finns smuts på golvet eller alla kranar i duschrummet har en beläggning.

EXEMPEL Köparen av en tjänst kräver att det ovanpå skåp och att stolsben ska rengöras regelbundet, men inte varje städ tillfälle. Om det under kvalitetskontrollen visar sig att det ovanpå skåpet är dammigt men att stolens ben och allt annat är rent, motsvarar rummet kvalitetsprofilen. Men om både skåpets överdel och stolarnas ben är dammiga, är rummet inte godkänt.



Rumsstorlek 15m ²	Kvalitets- nivå	Föro- renings- grupp 1	Föro- renings- grupp 2
Golv	3	Tg: 5 Stg: 6	25%
Möbler och inventarier	3	Tg: 5 Stg: 6	25%
Väggar	3	Tg: 5 Stg: 6	25%
Tak	-	-	-

Första intryck av INSTA 800

Första intryck vid implementering av INSTA 800 varierade från positivt till tvivelaktigt.

Personer som inte hade tidigare erfarenhet av INSTA 800 hade blandade känslor på grund av kunskapsbrist om hur standarden används och hur kvalitetskontrollerna ska utföras. Några uppgav att standarden först verkade vara förvirrande, utmanande, svår att förstå, tung, lite byråkratisk, för subtil och för teoretisk.

Först ansågs det svårt och komplicerat, och det fanns tvivel om INSTA 800 skulle fungera överhuvudtaget.



**Karólína Guðmundsdóttir,
Íslands universitetssjúkhus**

I början fanns det många hinder att övervinna, och det krävde mycket grundläggande arbete innan användningen började. Vi höll seminarier, utarbetade upphandlingsdokument, förberedde kurser och system på tre språk samt utbildade personer att använda standarden. Språkkunskap har varit ett stort hinder från början, eftersom ingen information fanns tillgänglig om standarden på isländska. Detta hinder löstes med mycket arbete som nu har gynnat dem som följt efter att använda standarden. I slutändan har INSTA 800 förbättrat städkvaliteten och även lett till förbättrad kommunikation mellan tjänsteleverantör och köpare.



**Aleksander Korolkov,
Tallinns stads fastighetsavdelning**

Före INSTA 800 var kvalitetskontrollerna känslomässiga; med INSTA 800 blev kontrollerna objektiva för alla parter och känslor togs bort från ekvationen. Kontrollerna blev mer effektiva när de började bli rutinmässiga.

Köpare och leverantörer kan ha en likvärdig och trovärdig dialog om städkvalitet, eftersom INSTA 800 ger ett system där båda parter talar samma språk. Tidigare visuella subjektiva kvalitetsbedömningsmetoder baserades på verbala kvalitetsdefinitioner uppnådde inte samma nivå av objektivitet och tillförlitlighet.

Fördelar med att använda INSTA 800

INSTA 800-användare har angett följande fördelar som de har upplevt genom att använda standarden:

Städkvaliteten har förbättrats - Kvaliteten har förbättrats och det finns inget behov av att diskutera om och när något ska städas. Detta skyddar både tjänsteleverantören och köparen, eftersom båda parter intressen är tydliga.

Städkvaliteten är mätbar och dokumenterad - Städskvaliteten dokumenteras och det finns möjlighet att följa upp den med rapporterna från kvalitetskontrollerna.

Städningen är renhetsbaserad - Städpersonalen lär sig att titta på kvaliteten på olika objektgrupper (tittar från golvet). Städaren har förtroende för att de gör rätt saker.

Fokus på resultatet - Kvaliteten förbättras eftersom fokus ligger på resultatet snarare än på lösningen till uppgiften.

Ekonomiska fördelar - Om kunden förstår kraven rätt blir resultatet vanligtvis att de får en bättre städskvalitet till samma eller lägre städkostnad. Om leverantören förstår sitt uppdrag och justerar städleveransen utifrån de angivna kraven finns det en möjlighet till besparing - utan att städskvaliteten försämras - över tiden.

FÖRDELAR FÖR KÖPARE AV SERVICETJÄNSTER

Mindre klagomål - Arbetstiden för köpare har minskat på grund av färre klagomål och mindre tid att ta hand om städrelaterade problem.

Bättre luftkvalitet inomhus med dammätning.

Fastighetsvärde - kvalitetsmätning spelar också en roll för att bevara värdet på en fastighet.

Andra problem utanför tjänsten löses också - Eftersom information samlas in systematiskt löses också problem utanför tjänsten (upptäcka att något behöver repareras, rumsanvändare blir mer eftertänksamma, upptäcka särskilda städbehov, etc.).



Tuula Koskinen,
Finlands Försvarsfastigheter

Tack vare INSTA 800 har kvaliteten på städtjänsterna jämnats ut och förbättrats. Servicen och kvaliteten är kostnadseffektiv, överkvaliteten har minskat och underkvaliteten har höjts till en tillräcklig nivå. Införandet av standarden INSTA 800 i serviceavtal har också ökat leverantörens kompetens inom kvalitetsbedömning och rapportering. Jag rekommenderar standarden varmt till nya användare eftersom det är ett enhetligt och entydigt sätt att verifiera kvaliteten på tjänsten mellan de olika parterna.

FÖRDELAR FÖR SERVICELEVERANTÖRERNA

Minska behovet av korrigerande åtgärder - Kunskapen att göra rätt saker vid rätt tidpunkt. Till exempel kan brister elimineras innan en kund blir missnöjd med städkvaliteten.

Kunskap överförs - Kunskapen om INSTA 800-objektet överförs också till andra objekt där det inte finns INSTA 800. Grundprincipen - städning skapar renhet, inte städinstruktionen (?) - kan tillämpas i alla rum.

Att höja städtjänstens status - Kundens uppskattning kan ses; städning som kunskapsområde blir erkänt.



**Kurmet Vasser,
SOL Baltics Lettlandschef**

INSTA 800 skapar grunden för ett förtroendefullt partnerskap mellan kund och tjänsteleverantör, eftersom det är möjligt att komma överens och beskriva konsekvenserna av ett förtroendebrott. INSTA 800-användning kräver en informerad kund, som värdesätter renlighet och är redo att investera tid och energi för att uppnå det. I syfte att spara tid och onödig huvudvärk för att lösa eventuella tvister och missförstånd.

Till städchefen ger det en fullständig bild över städningen av objektet, resultat av arbetet och möjliga förbättringar. Det är lättare att instruera städpersonal eftersom förväntningar på resultat är överenskomna och beskrivs i profilen.

Med INSTA 800 är det enkelt att kontrollera servicekvaliteten och ge feedback till städpersonal, eftersom kvalitetskraven är desamma under hela kontraktstiden och inte beror på kontrollantens identitet.

Det är lättare att beräkna priset för tjänsten, eftersom kundens förväntningar på kvalitet och innehåll i tjänsten beskrivs specifikt.

Viktiga faktorer för att lyckas

Viktiga faktorer	Viktiga faktorer
Ett välarbetat kontrakt - Kontraktet måste ange alla rum som ska städas och deras beskrivning (rumsnummer, storlek, golvtyp, rummets aktivitet, kvalitetsprofil och kvalitetsfrekvens). Det måste också anges alla ytterligare krav, och dessa måste vara tydliga för alla. Kontraktet/anbudet bör innehålla sådana krav som är väsentliga för utförandet av avtalet.	• Det bör finnas krav på kompetens hos köpare, städare och städchef. • Du kan använda en tredje part för att skapa ett avtal. • Kontraktet bör vara flexibelt - till exempel granska kvalitetsnivåernas tillräcklighet efter första avtalsåret. • Vid första INSTA 800-upplevelsen bör varaktigheten på avtalet vara minst 2 år. • Avsluta avtalet med en kvalitetskontroll enligt INSTA 800. • Samarbete mellan kund och tjänsteleverantör är avgörande.
Definiera kvalitetsprofiler – Köparen måste bestämma kvalitetsprofiler som motsvarar den faktiska renhetsnivån som behövs.	• Du kan använda en tredje part för att skapa kvalitetsprofiler.
Standard-kunnig städchef - Det är viktigt att tjänsteleverantören förstår principerna för standarden i både teori och praktik.	• Att alltid ligga i framkant av utbildning och vägledning av städpersonalen gör en stor skillnad. • Dialog och kunskapsdelning mellan städare och chefer är avgörande. • Utforska platser där INSTA 800 har använts under en längre tid.
Korrekt utbildad städpersonal som förstår principerna i INSTA 800	• Städchefen måste tillhandahålla information till städaren med principen: vi fokuserar på lösningen, inte på problemet.

Viktiga faktorer	Viktiga faktorer
Standard-kunnig köpare som vet vad de vill ha och som förstår att de köper en städnivå och inte en städaktivitet.	• Framgång beror på engagemanget från köparen att kräva att alla krav i avtalet uppfylls.
Kvartalsvis utförda kvalitetskontroller för att bibehålla konstant städkvalitet	• Den första kvalitetskontrollen bör vara informell: att samla information om tjänsteleveransen och att skapa en specifik plan för vad som behöver förbättras. • Kvalitetskontrollerna kan utföras av en tredje part
Gemensamt mål att det ska vara rent.	• Förberedande möte före uppstart av städavtal. • Tydlig gränsdragning för vad som ska städas och inte.



Frank Axelsson, CEO
Hygiene Diagnostics AB (Sverige)

När jag fick förfrågningar från kunder om att utföra kvalitetskontroller insåg jag att jag behövde en standardmetod för att utföra visuella kontroller. Nyckeln till att lyckas var att utbilda mig i metoden. Det gick snabbt att komma igång när jag väl blivit certifierad.

Fördelarna med INSTA 800 är att jag kan sälja tjänster och utbildningar, det finns en marknad för detta och marknaden växer i Sverige. Vi behöver inte uppfinna en metod för kvalitetskontroller utan allt finns redan reglerat i standarden.

Bästa praxis

Användningen av standarden INSTA 800 har tagit bort "gråa zoner" inom städning - Regelbundna kvalitetskontroller samlar systematiskt information om delar av rummet som inte städas av någon. Om rummet har användargenererad smuts (smutsiga telefoner, smutsiga kaffekoppar, dammiga skrivare, smutsiga ledningar, stökiga skrivbord) som inte är städleverantörens kravställda ansvar att städa, lämnar det fortfarande ett intryck av att rummet är smutsigt - även om städleverantören har uppfyllt alla krav i avtalet. Det hjälper om avtalet tydligt definierar gränserna för vad städarna behöver rengöra och inte (höjder, lista över föremål etc.). Information ska förmedlas till användarna av lokalerna om delar som inte städas av städföretaget och behöver rengöras av användarna av rummet själva.

Med INSTA 800 är det möjligt att optimera förhållandet mellan städkostnad, städkvalitet och kvalitetsfrekvens - Städtjänstköpare och leverantörer har påpekat att städningskvaliteten över tid förbättras och städningstiden minskas. Du kan få maximalt värde för dina pengar

INSTA 800 är lätt att använda om det finns tillräcklig teoretisk och praktisk kunskap om standarden - Alla parter måste vara medvetna om standardens principer, både när det gäller tillhandahållande av tjänster och kvalitetskontroller. Praktiska kontroller och erfarenheter hjälper köparen och tjänsteleverantören att nå en gemensam samsyn. Städchefer måste ha praktisk kunskap om INSTA 800 för att förmedla denna kunskap till städarna. Producera enkelt, grundläggande utbildningsmaterial och enkla handböcker.

Tiden som investeras i att starta INSTA 800-baserad städning hjälper till att spara den tid det normalt tar för att hantera städproblem - På lång sikt kommer tid att sparas, eftersom både köpare och tjänsteleverantörer inte behöver hantera små vardagliga problem i städningen. De kan istället delta i serviceutveckling.

Kvalitetsprofilen måste göras tydlig för de olika parterna - Det bör noteras att kunskapen om standarden är annorlunda (köpare, städchef, städare, lokalanvändare). Det rekommenderas att använda visuella lösningar för att förklara för olika parter hur rummet som motsvarar kvalitetsprofilen ser ut. Städpersonal bör instrueras om den överenskomna kvalitetsnivån så att de kan göra jobbet korrekt och uppleva framgång på jobbet.

Regelbundna kvalitetskontroller fokuserar på systematisk informationsinsamling för att öka städeffektiviteten - Kvalitetskontroll är en normal del av arbetsprocessen som bedömer servicekvaliteten objektivt. Den första kvalitetskontrollen bör vara informativ - målet är att på ett säkert sätt samla all information om tjänsten, som grund av vilken det är möjligt att göra en specifik plan för hur tjänsten kan förbättras. Det hjälper när en tredje part utför kvalitetskontroller, eftersom tredje part är opartisk och hjälper parterna att förstå varandra bättre.

God planering hjälper till att genomföra kontroller på kortare tid - Nyckelfaktorerna i god planering är ett väl förberett kontrakt och kvalitetsprofiler som uppfyller det faktiska behovet av renhet, förtydligande av principer vid kontroller, tidpunkt för kontroll och kalibrering. Planering kan kompletteras av en tredje part som har städkompetens och kan ge rekommendationer för att spara tid. Köparen och tjänsteleverantören bör identifiera alla avvikelser som kan påverka tjänstens prestanda. Samarbete mellan alla parter är avgörande och det är viktigt att de arbetar tillsammans för ett gemensamt mål - rent.

Kvalitetskontrollsrapporten avslöjar tydligt de viktigaste bristerna i städningen - Till exempel, dispensrarna är smutsiga längst ner, kanterna på dörren är smutsiga och skåpets överdel är dammig. Baserat på analysen av rapportens resultat är det möjligt att dra tydliga slutsatser för vidare utveckling. Det är enkelt, snabbt och miljövänligt att utföra kontrollerna med digitala lösningar.

Standarden kan otvetydigt definiera skillnaden mellan den aktuella situationen och önskad städkvalitet- Med tydliga data är det möjligt att beräkna städtiden (hur lång tid det tar att nå önskad nivå och om man är beredd att betala för en sådan tjänst).

Tredjeparts involvering - Utförande av kontroller eller upprättande av anbuds- / kontraktshandlingar av en oberoende tredje part kan vara till hjälp. Tredje parten har inget intresse av att gynna köpare eller leverantör. Köpare av tjänsten har uppgett att en tredje part hjälper till att säkerställa att kontrollerna överensstämmer med standarden, i de fallen finns det färre tvister baserat på åsikter.



**Kermo Vinnikov,
Estniska vägförvaltningen**

Vår praxis var att innan avtalsstart utföra utbildning av vår inköpare via en tredje part för att klargöra standarden. Dessutom var en tredje part inblandad i kontrollerna för att uppmuntra båda parter.

Jag tycker att det är viktigt att alla parter förstår kvalitetsprofilen på samma sätt. Det är viktigt att städaren vet vad som behöver städas och att användaren av lokalen vet vilka ytor / föremål som rengörs och vilka som inte omfattas av städavtalet.

Kommunikation mellan alla parter är avgörande.



Marie Signe Nielsen,
Servicekåren Køge kommun - Vårdhem i Danmark

Jag hade en stor önskan att få en omfattande översikt över kvaliteten på vårt utförda arbete - med hjälp av INSTA 800 fick vi möjlighet att göra det. Det gav oss en översikt. Det gav oss ett gemensamt språk på avdelningen.

För oss har nyckeln varit chefs och personalens professionalism och engagemang - sådana projekt kan inte lyckas om det inte finns en hög grad av engagemang närvarande. Var alltid i framkant gällande utbildning och vägledning för personalen.

I samband med införandet av INSTA 800 har vi inte haft några ekonomiska fördelar och ändå har vi investerat i att utbilda personalen och vi har en låg sjukfrånvaro som ett resultat.

Det har varit en utmaning att få kunderna att förstå att de inte längre får städning en fast vardag utan efter behov i förhållande till den överenskomna kvaliteten. Det har varit nödvändigt att övertyga de anställda om att städning är mer än golvtvätt - det har också varit bra att hålla grytan kokande så att de anställda inte faller tillbaka till de gamla vanorna.

Vi följer upp resultaten av kontrollen och vi handleder medarbetaren om det finns metodfel och handledaren sparrar städpersonalen till genomförandet och planeringen av arbetet.



Ari Kouvonen,
Almega Serviceföretagen och tidigare ISS (Sverige)

Efter införandet av INSTA såg vi efter utvärdering av effekterna att vi levererade en jämnare städkvalitet. Genom att vi återförde resultatet från kvalitetskontrollerna förbättrade vi processerna som orsakat en underkänd städning. Vi justerade även ej avtalad "överstädning", något som vi ändå inte kunde ta betalt för.

Felaktig tolkning av INSTA 800

Ingen användning av INSTA 800 i ett avtal - INSTA 800-kvalitetskraven ställs i upphandlingen, men de omfattar inte kvalitetskontrollerna och ingen förstår vad nivån egentligen betyder. Första gången ställer du in nivå 3, det uppfyller inte era efterfrågade krav, nästa gång kravställer du då nivå 4 och sedan nivå 5, till slut blir du besviken över INSTA 800 - standarden hjälper inte. Denna praxis gynnar framväxten av missförstånd. Upphandling är en sak och verkligheten är en annan.

LÄRDOM: Alla villkor i kontraktet måste tillämpas. Inkludera endast villkor som är realistiska, entydiga och nödvändiga för att uppnå ett rent resultat.

Kvalitetskontroller utförs endast när kunden inte är nöjd - Kunden vill bara utföra kvalitetskontroller om de inte är nöjda med städresultatet. Kvalitetskontroller vid någon annan tid verkar vara slöseri med pengar.

LÄRDOM: INSTA 800:s mål är att säkerställa jämn städkvalitet, och regelbundna kvartalskontroller är nödvändig för att upprätthålla kvaliteten.

Försök att göra "egen INSTA 800" - Schemalägga färre kvalitetskontroller och besluta på kortare tid att städning inte uppfyller villkoren. Sådan taktik används vanligtvis av köpare av tjänsten som bara har ett intresse: att bevisa att städkvaliteten inte uppfyller kraven. Sådant beteende har en skadlig effekt på tjänsteleverantören och medför i allmänhet ekonomiska sanktioner.

LÄRDOM: Om du köper enligt INSTA 800 måste det strikt följas till 100%. Under kvalitetskontrollerna samlas informationen om städavvikelser systematiskt in. Insamlad information måste analyseras och det måste bestämmas vid vilket datum som bristerna måste åtgärdas. Det är viktigt att båda parter vill ha samma mål - rent - och är villiga att arbeta för det.

Kontrollen avslutas när antalet icke-accepterade områden är "uppnått" - Ofta lämnas ett stort område okontrollerat och ingen information samlas in.

LÄRDOM: Även om kontrollen redan inte är godkänd är det orimligt att avsluta kontrollen. Syftet med en kontroll är att samla in information på alla nivåer (vilka rum eller byggnader som var smutsiga och vilka objektgrupper som hade brister). Det är viktigt att, helst med ord, ange de grundläggande orsakerna till icke-acceptansen, så att alla kan förstå lika mycket vad problemen var. Annars är det ofta inte klart för städledaren vad som behöver göras eller ändras för att uppnå efterlevnad.

Kvalitetskontroller

Det är viktigt att dokumentera kvalitetskontrollen och idag är det möjligt med både papper och digitalt. Digital information ger större möjlighet att analysera resultaten och jämföra resultaten med tidigare kontrollresultat. Dessutom är den digitala lösningen mer miljövänlig, eftersom en del papper vanligtvis inte fylls i; digital är mer tillförlitlig eftersom det praktiskt taget inte finns någon mänsklig faktor, och det är möjligt att lägga till foton i varje kontrollerat rum, vilket hjälper till att bevisa och illustrera eventuella brister i städning, och att få kontrollresultat går mycket snabbare.

Resultaten av en kvalitetskontroll används vanligtvis:

- För att planera och vägleda städningen och eliminera brister;
- För att analysera vilka som är de största bristerna i städningen;
- För att planera hur städpersonalen ska utbildas (vilken kunskap behöver uppdateras);
- För att ge feedback om tjänsteleverans;
- För att hjälpa till med förberedelserna för det efterföljande kontraktet;
- För att disciplinera användarna av rummen;
- För att granska och justera rums kvalitetsnivåer och rengöringsfrekvens.

Arbeta inte för länge i varje kontrollenhet, tiden får inte ta längre tid än det tar att städa enheten. Begränsa tiden för varje kontroll till 4 timmar, eftersom det är svårt att hålla fokus längre tid. Det är normalt att inspektera 10 rum per timme.



Anu Arukaev,
Estländska centrumet för försvarsinvesteringar

Vår praxis är att kvalitetskontroller ska utföras av en tredje part som använder programvara för att slumpmässigt välja rum, utföra kontroller och generera rapporter.

En tredje part kan hjälpa till med lösningar på utmaningarna med att tillhandahålla städtjänster.

Med ett stort antal kontrollområden (80 eller fler) är det klokt att kontrollera samtidigt med 2-3 grupper.

Land	Köpa standarden från	Utbildningsföretag	Certifierings- organ	Certifierade	Utbildade
Sverige Sedan 2000	Svenska institutet för Standarder	Borago ; Hygiene Diagnostic ; Städarkitekten ; Städlogik ; how2clean	Visera	Nivå 3: 200 personer Nivå 4: 100 personer	Nivå 3: 2000 personer
Danmark Sedan 2000	Danish Standard	Public Education AMU; DNV-GL ; Glad Consulting ; Andresen Control	DNV-GL ; SINTEF	Nivå 3: 379 personer Nivå 4: 88 personer	
Norge Sedan 2000	Standards Norway	Bygg & Facility Consult A/S ; Svein Taraldsen Consult AS ; Ren-Consult AS	DNV-GL ; SINTEF	Nivå 3: 500 personer Nivå 4: 300 personer	
Estland Sedan 2012	Estonian Centre of Standardisation	Puhatusekspert OÜ	-	-	Nivå 3: 240 personer Nivå 4: 35 personer
Finland Sedan 2012	Suomen Standardi- soimislaitto SFS ry	ATOP- Tieto Oy , Ramboll Finland Oy , Tampereen Siivousväline Oy	Inspecta Sertifointi Oy	Nivå 3: 49 personer Nivå 4: 85 personer	Nivå 3: 205 personer Nivå 4: 158 personer
Island Sedan 2016	Icelandic Standards	Andresen Control from Denmark	DNV-GL	Nivå 3: 40-50 personer Nivå 4: 10-13 personer	Nivå 3: 60 personer
Lettland Sedan 2017	Latvian Standard	Puhatusekspert OÜ	-	-	Nivå 3: 70 personer

Uppgifter från och med oktober 2020