



Projekt

**Hur kan lokalvården i stadens
skolor och förskolor
förbättras?**
September 2021

start.stockholm

**Projekt Hur kan lokalvården i stadens skolor och förskolor
förbättras?**

Oktober 2021

Dnr: 2019-18048

Kontaktperson: Felicia Nipstrand

Sammanfattning

Väl utförd lokalvård är viktig, inte enbart för att minska risken för att sprida smitta, utan också för att föra bort och minska en rad föroreningar i inomhusmiljön såsom skadliga kemikalier. Under 2020-2021 har lokalvården på förskolor och skolor i Stockholm undersökts. Undersökningen har bedrivits av miljöförvaltningen (Kemikaliecentrum och enheten för skola och miljö) i projektform och baseras på enkäter som besvarats i samband med tillsyn på omkring 250 stycken kommunala och fristående verksamheter. Resultaten från enkäten diskuterades vid ett rundabordssamtal med rektorer, miljösamordnare, lokalstrateger, upphandlare och avtalsansvariga hos stadsdelsförvaltningar och utbildningsförvaltningen, SISAB samt stadens kategoriteam och -råd för lokalvårdsfrågor. Syftet med projektet är att hitta potentiella vägar till förbättring av lokalvården. Projektet har åskådliggjort brister i lokalvården som identifierats av både verksamheterna själva och miljöförvaltningens inspektörer. Trots att det ställs relevanta krav i de nuvarande upphandlingarna som staden genomfört är de kommunala verksamheterna mer missnöjda med lokalvården än de fristående verksamheterna. För att lokalvården ska förbättras, och kraven enligt såväl miljöbalken som lokalvårdsavtalen uppfyllas, behövs en aktiv avtalsförvaltning med bättre organisation i samtliga led. Det behövs även större kännedom vad som är kravställt och bättre uppföljning av utförda tjänster utifrån lokalvårdsavtalen. Slutligen behövs ett generellt kunskapslyft hos personalen inom skola och förskola om vad som är god lokalvård.

Innehåll

Sammanfattning.....	3
Bakgrund	5
Lokalvård ur ett tillsynsperspektiv.....	6
Lokalvård – en kemikaliefråga	7
Lokalvård i Stockholms stad	9
Mål och avgränsningar.....	13
Metod	13
Beskrivning och omfattning på projektet.....	13
Urval av geografiska områden.....	14
Kostnad för tillsynen	14
Resultat från enkäter	14
Fördelning av besökta verksamheter	14
Fördelning av lokalvårdsleverantörer	15
Städning i egen regi.....	16
Kunskap om rätt städmetoder och städutrustning	18
Andel nöjda med lokalvården	18
Vad kan bli bättre?	20
Förekomst av klagomål.....	23
Dokumentation av felanmälan	24
Anmärkningar från inspektörer	24
Rundabordssamtal.....	26
Diskussion och slutsatser	30
Personalens kompetens	30
Bristfällig kemikalieförteckning	31
Stor- och höghöjdsstädning.....	32
Städa städförråden	33
Systematisk hantering av felanmälningar	34
Uppföljningsärenden.....	34
Fortsatt arbete	35
Behov av stöttande organisation	35
Förslag till förbättrad lokalvård	36

Bakgrund

Väl utförd lokalvård på stadens förskolor är viktigt ur ett hygienperspektiv. God hygien är grunden för att minska risken att sprida smitta. I lokaler och utrymmen där många människor samlas, som exempelvis förskolor och skolor, är risken för smittspridning förhållandevis stor. För att hålla en god hygienisk standard behövs regelbunden städning för att föra bort och minska en rad föroreningar i inomhusmiljön.

Enligt Folkhälsomyndighetens allmänna råd om städning i skolor, förskolor, fritidshem och öppen fritidsverksamhet (FoHMFS 2014:19) ska de lokaler som används stadigvarande städas dagligen. Damm inomhus kan innehålla många olika ämnen som kan påverka människans hälsa, till exempel mögel, kvalster, bakterier och virus, pollen och pälsdjursallergen.

Ur ett kemikalieperspektiv är väl utförd lokalvård också viktig eftersom:

- Damm kan innehålla skadliga kemikalier och med god lokalvård minskas barnens/elevernas och personalens exponering.
- Det är en förutsättning för att förskolorna ska kunna övergå från PVC-golv till linoleum-golv.
- Risken för felanvändning, överdosering och olyckor minskar.

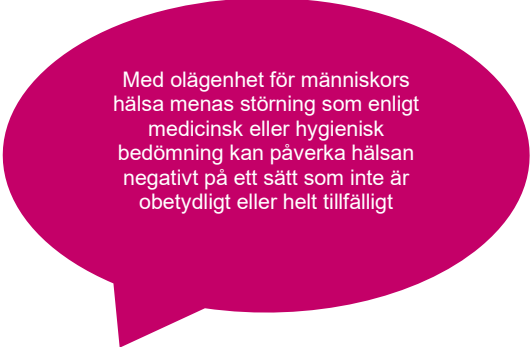
Inom ramen för miljöförvaltningens arbete med kemikaliesmart förskola har det i dialogen med förskolorna i många fall framkommit att personalen upplever att lokalvården fungerar undermåligt och att klagomål inte leder till förbättring. Denna upplevelse delas av miljöförvaltningens inspektörer.

Miljöförvaltningen bedömer att det är angeläget att undersöka vilka faktorer som påverkar städkvalitén på stadens förskolor och har därför initierat detta projekt. Detta gäller såväl ur ett tillsynsperspektiv rörande städning i sig som ett kemikalieperspektiv när det gäller stadens arbete med att fasa ut farliga kemikalier på skolor och förskolor. Hur städningen utförs påverkar nämligen vilka material som kan användas i lokalerna.

Lokalvård ur ett tillsynsperspektiv

Olägenhetsperspektivet utifrån miljöbalken

Miljöbalken har som syfte att skydda människors hälsa och miljö och att bland annat förhindra uppkomsten av olägenheter för människors hälsa. Bedömningen av om en störning ska omfattas av uttrycket ”olägenhet för människors hälsa” ska göras utifrån medicinska eller hygieniska utgångspunkter. Vid bedömningen ska tillsynsmyndigheten (miljö- och hälsoskyddsnämnden) ta hänsyn till personer som är något känsligare än normalt. På så sätt kan myndigheten även beakta och väga in vissa allergikers eller särskilt infektionskänsliga barns behov. Ur ett kemikalieperspektiv är barn särskilt känsliga. Det beror på att de har tunnare hud och många organ och mekanismer i kroppen är inte färdigutvecklade. Barn exponeras också mer för kemikalier än vuxna då de äter, dricker och andas mer i förhållande till sin kroppsvikt. Barns beteende ökar också exponeringen då de gärna befinner sig bland dammet på golvet och stoppar föremål och smutsiga händer i munnen.



Med olägenhet för människors hälsa menas störning som enligt medicinsk eller hygienisk bedömning kan påverka hälsan negativt på ett sätt som inte är obetydligt eller helt tillfälligt

Verksamhetsutövaren är skyldig att ha ett så kallat program för egenkontroll enligt förordningen (1998:901) om verksamhetsutövares egenkontroll. Programmet, som i princip är ett kvalitetssäkringsprogram för den egna verksamhetens miljö- och hälsopåverkan, ska innefatta rutiner för att förebygga olägenhet för människors hälsa och miljö.

Folkhälsomyndighetens allmänna råd

Folkhälsomyndighetens allmänna råd är vägledande för egenkontrollen. Dessa råd har sin grund i miljöbalken och de förordningar som meddelats med stöd av den. Vägledningen utgör rekommendationer om hur en författning bör tillämpas samt är ett stöd för tillsynsmyndigheter och överprövande instanser i deras bedömningar. I Folkhälsomyndighetens allmänna råd om städning framgår det att lokaler som används stadigvarande ska städas dagligen.

Städningen bör omfatta rengöring av:

- lättåtkomliga ytor, som till exempel golv, bord, bänkar, stolar, stoppade möbler och mattor, samt
- ytor som barn och personal ofta tar i med händerna, så kallade ”tagytor” som till exempel handtag och lysknappar.

Hygienutrymmen, som till exempel toaletter, skötrum och duschrum, bör städas dagligen. Ibland kan städningen behöva utökas till mer än en gång per dag. Ytor där risken för

smittspridning är särskilt stor bör rengöras efter varje användning, till exempel bör skötbord på förskolor rengöras efter varje blöjbyte.

Storstädning och höghöjdsstädning bör minst ske årligen och omfatta golv, inredning, väggar med grov struktur, högt belägna ytor, belysningsarmaturer, ventilationsdon, textil inredning, golvbrunnar med mera.

Vid större utbrott av smittsamma sjukdomar i verksamheten kan städningen behöva utökas.

Tillsyn

Huvuddelen av tillsynen bedrivs genom planerade tillsynsbesök ute på förskole- och skolverksamheterna där lokalerna inspekteras och inspektören gemensamt med verksamhetens representant, oftast rektor, går igenom verksamhetens egenkontroll, det vill säga deras rutiner och förebyggande arbete. För de kommunala förskolorna är stadsdelsförvaltningarna huvudmän och för de kommunala skolorna är utbildningsförvaltningen huvudman. Tillsynen avser inte huvudmännen utan respektive verksamhet, det vill säga de enskilda förskolorna och skolorna. Denna tillsyn sker löpande under året och kontroll sker av kända problemområden. När det gäller inomhusmiljön ligger fokus på kontroll av ventilation, buller från fasta installationer, städkemikalier samt lokalvård och hygien. Anledningen är att de flesta anmärkningarna från tidigare år gällt just detta. Vid besöken följs även eventuella tidigare anmärkningar upp. Ett indirekt mål med tillsynen är att träffa verksamhetsutövarna och att de genom besöket ska få en ökad kunskap om miljöbalken och sitt egenkontrollansvar. Tillsynen på förskolor och skolor sker med ett fyraårsintervall.

Lokalvård – en kemikaliefråga

Enligt stadens kemikalieplan är lokalvård ett prioriterat upphandlingsområde framförallt eftersom kemikalieanvändningen innebär belastning på både hälsa och miljö. Överdoserings är ett vanligt problem som bidrar till onödiga utsläpp av kemikalier till spillvattennätet och exponering av städkemikalier leder i vissa fall till överkänslighet eller allergi hos lokalvårdspersonalen.

Lokalvård är också en prioriterad fråga ur flera andra kemikalieperspektiv. Det är exempelvis känt att många av de skadliga kemikalier som finns i både inredning och byggmaterial sprids från dessa och ansamlas i damm. God ventilation och väl utförd lokalvård minskar risken för att både barn och personal exponeras för dessa ämnen. Ett material som är känt för att läcka, ofta skadliga, mjukgörare är PVC-golv. Dessa är vanliga i förskole-

och skolmiljö bland annat eftersom de inte är lika känsliga för felaktig städning med våta metoder som exempelvis linoleumgolv är. Korrekt utförd lokalvård är en förutsättning för att PVC-golven ska kunna bytas ut mot andra golvmaterial som är bättre ur kemikaliesynpunkt.

Enligt egenkontrollförordningen och Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 2011:19 Kemiska arbetsmiljörisker) ska de märkningspliktiga kemiska produkter som används i en verksamhet såsom en skola eller förskola förtecknas. Varje verksamhet är också skyldig att arbeta med substitution och riskminskning. Till stöd för detta finns stadens kemikaliehanteringssystem Chemsoft och den vägledning och det stöd som kemikaliecentrum ger enligt kemikalieplanen. Att föra en kemikalieförteckning är ett bra sätt att få kontroll över att inte onödigt skadliga kemikalier används för lokalvården eller att förbrukningen är onödigt hög.

År 2018 startade kemikaliecentrum "städprojektet" som är ett paraplyprojekt för lokalvårdsrelaterade frågor, i första hand kopplat till förskole- och skolmiljö. Kemikaliecentrum har låtit utföra ett antal utredningar inom ramen för "städprojektet" för att bygga upp ett kunskapsunderlag. Utredningarna har handlat om hur kemikaliekrav ställs och följs upp, om städning med så kallat ultrarent eller partikelfritt vatten är en metod att förespråka, huruvida det går att ställa krav på att städning enbart ska ske med miljömärkta städkemikalier samt hur förekomsten av organofosfater och perfluorerade ämnen ser ut i golvpolishprodukter. Följande rapporter finns framtagna:

- *Kartläggning kravställning och avtalsuppföljning - identifierade behov och förslag på fortsatt arbete (2019)*
- *Ultrarent vatten – en förstudie (2018)*
- *Ultrarent vatten – kartläggning (2019)*
- *Förslag till studieplan för utvärdering av städning med "ultrarent" vatten (2020)*
- *Golvpolish i Stockholms stad - förekomst av perfluorerade ämnen och organofosfater (2019)*
- *Städkemikalier i Stockholms stad – att undvika risk och utfasningsämnen (2018)*

Kartläggningen av kravställning och avtalsuppföljning visade att det i hög grad ställs miljö- och kemikaliekrav i upphandlingarna men att en systematisk uppföljning saknas. Kemikaliecentrums slutsats är att det är viktigt att komma tillrätta med uppföljningsarbetet för

att det ska vara meningsfullt att exempelvis övergå till nya städmetoder eller rengöringsprodukter.

Lokalvård i Stockholms stad

Kategoristyrning av lokalvård

Hösten 2019 etablerades ett kategoriteam för lokalvård i staden. I teamet finns representanter ifrån utbildningsförvaltningen, idrottsförvaltningen, ett par stadsdelsförvaltningar, Stockholms hem och miljöförvaltningen. Under etableringen gjordes ett antal analyser för att skapa en kategoriprofil. Inköpsmönsteranalysen som gjordes visade att staden köper lokalvård för cirka 500 miljoner kronor årligen utspritt på cirka 330 olika leverantörer.

Utbildningsförvaltningen är stadens enskilt största köpare och står för nästan 30 procent av stadens spend, det vill säga kostnader, inom kategorin lokalvård. Stadsdelsförvaltningarna står tillsammans för ytterligare 30 procent av stadens spend. Leverantörsportföljen är koncentrerad till ett fåtal stora aktörer, 10 leverantörer utgör närmare 70 procent av spenden, men det finns en lång ”svans” med små köp från mindre leverantörer.

Fackförvaltningar, bolag och stadsdelsförvaltningar har inköpen koncentrerade på olika leverantörer.

Under etableringen gjordes också en analys av upphandlingsdokument som visade att målbilden med städningen som förmedlats i stadens upphandlingar varierar betydligt avseende omfattning och innehåll. En enkätstudie gjordes för att fånga verksamhetens syn kring lokalvård och även om svarsfrekvensen inte var särskilt hög (14%) så gav den en indikation på att det finns ett visst missnöje med den upphandlade lokalvården. En fjärdedel ansåg att staden inte köper lokalvård med hänsyn till kvalitet utan att allt för stort fokus är på pris. En femtedel av de svarande ansåg att uppföljningen inte fungerar väl.

”Vi rektorer har aldrig varit med i detta och kan inte ens påverka att ett uselt avtal sägs upp. Vi är helt överkörda” citat från enkätstudien

”Otroligt missnöjda med städningen. De slarvar igenom förskolorna och gör inte det som de ska per vecka eller månad”
Citat från enkätstudien

Under de leverantörsmöten som genomfördes ifrågasatte leverantörerna hur stadens uppföljning hanteras och lyfte också prispress som ett problem. Marknadsanalysen visade dock att

stadens leverantörer har en god vinstmarginal jämfört med branschen i stort.

Den kategoriprofil som skapats resulterade i tio olika förbättringsförslag och strategier som vid genomförande ska generera mervärde och besparingar. Den första strategin som har beslutats och ska genomföras är att ta fram enhetliga upphandlingsmallar för förskola, skola och kontor.

Organisering av lokalvård på skolor och förskolor

Nästan all lokalvård på stadens skolor och förskolor utförs av upphandlade lokalvårdsleverantörer, en liten del utförs dock i egen regi. Lokalvård är inget centralupphandlingsområde utan varje förvaltning och bolag är själva ansvariga för att tillgodose sina egna behov. Stadsdelsförvaltningarna går dock ofta samman områdesvis i gemensamma upphandlingar och tar hjälp av serviceförvaltningen eller upphandlingskonsulter att genomföra upphandlingarna som ombud.

Av utbildningsförvaltningens 209 grund- och gymnasieskolor har mellan 20-30 skolor städning i egen regi. Utbildningsförvaltningen har relativt nyligen gjort tre större lokalvårdsupphandlingar för Söderort, Västerort och innerstaden. Upphandlingarna är indelade i flera anbudsområden och totalt är 11 avtal tecknade med en variation av leverantörer.

Stadsdelsförvaltningarnas lokalvårdsupphandlingar är indelade i följande fyra områdeskluster:

- Enskede-Årsta-Vantör, Farsta och Skarpnäck
- Södermalm, Norrmalm, Östermalm, Kungsholmen och Hägersten-Älvsjö
- Bromma, Rinkeby-Kista, Spånga-Tensta och Hässelby-Vällingby
- Skärholmen

Upphandlingarna rör inte enbart lokalvård på förskolor utan vård- och omsorgslokaler, kontor, fritidsverksamhet, gruppboenden och så vidare. Hur många av stadens förskolor som har lokalvård i egen regi finns inga samlade uppgifter kring men det rör sig sannolikt om ett fåtal. Även stadsdelsförvaltningarnas upphandlingar är indelade i olika anbudsområden och avtal är tecknade med flera olika leverantörer.

För både skolor och förskolor omfattar upphandlingarna oftast både regelbunden lokalvård och storstädning inklusive golvvård samt fönsterputs och ytterligare tillkommande tjänster.

Krav i upphandlingar

I stadsdelsförvaltningarnas senaste upphandlingar¹ av lokalvård ställs en rad krav kopplat till kvalitet och miljö. Det ställs exempelvis krav på systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med standarden ISO 9001, likaså ställs krav på rutiner för systematiskt miljöarbete i enlighet med standarden ISO14001.

I samtliga upphandlingsdokument finns också ett avsnitt om målbild. Där framgår att samtliga tjänster ska genomföras så att avtalad kvalitets- och hygiennivå uppnås och bibehålls under hela avtalsperioden. Resultatet ska motsvara vedertagna uppfattningar om renhet och god hygien. Rengjorda ytor ska, utöver att de är fria från synlig smuts, även vara fria från osynlig smuts.

I tre av de fyra undersökta upphandlingarna framgår också att städschema och årsplanering ska upprättas. Vad som ska ingå i detta varierar något men bland annat beskrivs hur städparmen ska hanteras.

Som bilaga till upphandlingsdokumenten finns vanligtvis också städinstruktioner, både för regelmässig städning och storstädning. I instruktionerna framgår vilka moment som ska genomföras och med vilken frekvens. Exempelvis framgår att städförråd ska städas månadsvis. Generellt föreskrivs att torra eller fuktiga städmetoder ska användas och att städklara² moppar och mikrofiberdukar ska användas. I två fall uttrycks tydligt att minisvabbar/garnmoppar inte får användas. I en upphandling ges ett mervärde om städtjänsten som helhet är miljömärkt.

I två upphandlingar är storstädning, golvvård och fönsterputs inkluderade i timersättningen för den regelbundna lokalvården och ska utföras minst en gång per år. Upp till vilken höjd den regelbundna städningen ska göras varierar mellan 1,8 meter till 2,3 meter men är inte specificerat i alla underlag. Det specificeras dock att lokalvården ska resultera i att samtliga ytor är fria från synlig

¹ Lokalvård för västerorts SDF 3.3.1-354/2019, Lokalvårdstjänster till Farsta stadsdelsförvaltning m.fl. 2.2.2-567/2014, Lokalvård åt fem stadsdelsförvaltningar - Förskolor och VOB 2020/617 (Södermalm m.fl.) och Lokalvårdstjänster till Enskede-Årsta-Vantör samt 2 stadsdelsförvaltningar 2019/150

² Med städklara avses att mopparna och dukarna är förpreparerade och håller en lagom fukthalt. De kan också vara impregnerade med det rengöringsmedel som eventuellt behöver användas.

och osynlig smuts³ samt skräp och fläckar. Ytor upp till tre meter ska ingå i den årliga storstädningen. Vad som i övrigt ska ingå i storstädningen anges i en bilaga (städinstruktion) till upphandlingen. För ytor över tre meter anges endast i en upphandling att det kan vara aktuellt för några objekt antingen som periodisk tjänst eller med viss periodicitet och att det då ska utföras som en tilläggstjänst. För utförande av golvvård hänvisas i tre av fyra upphandlingar till SISABs städhandbok för teknik och metod och i ett fall ställs krav på att leverantören ska föra en så kallad golvvårdsbok innehållande dokumentation om genomförda golvvårdsinsatser och vilka golvvårdsprodukter som använts i respektive lokal.

I alla upphandlingar framgår det att det är leverantören som ska införskaffa och bekosta de kemisk-tekniska produkter som kommer användas för att utföra tjänsten. De kemiska produkter som används vid utförandet av tjänsten ska vara miljömärkta med Svanen, Bra Miljöval eller likvärdigt, samt vara doftfria, det vill säga utan tillsatta parfymer eller andra doftämnen. Golvvårdsmedel såsom golvp polish, golvvax och polish/vax-borttagningsmedel undantas från kravet på miljömärkning.

Vid avtalsstart ska leverantören lämna en förteckning till avtalsansvarig över de kemiska produkter som kommer att användas för att utföra de olika delarna av tjänsten (regelmässig städning och periodiska tjänster) och säkerhetsdatablad i pdf-format alternativt webblänk till säkerhetsdatablad ska lämnas. Avtalsansvarig ska godkänna leverantörens val av kemiska produkter innan uppdraget påbörjas. Förteckningen och säkerhetsdatabladen kommer användas för detta syfte.

Vidare beskrivs att staden använder ett kemikaliehanteringssystem (Chemsoft) för dokumentation av sina märkningspliktiga kemiska produkter och att leverantören årligen ska inkomma med en uppdaterad kemikalieförteckning så att informationen i Chemsoft vid behov kan justeras av beställaren.

Gällande personal så ställs krav på att leverantören ska ha hög servicenivå och stort ansvars-kännande samt ha utbildning i enlighet med PRYL (Professionellt Yrkesbevis Lokalvårdare) eller SRY (Servicebranschens Yrkesnämnd) senast tre månader efter avtalsstart.

³ Med osynlig smuts avses smuts som inte kan ses men som kan upplevas med andra sinnen till exempel dålig lukt.

I upphandlingsdokumenten specificeras hur hantering av uppkomna fel och brister ska ske. Det varierar mellan upphandlingarna, dock förordas någon typ av skriftlig reklamation i första hand. I alla upphandlingar anges också vilka typer av företeelser som berättigar beställaren att begära vite.

Mål och avgränsningar

Projektet har haft följande mål och avgränsningar:

Effektmål

- Rena lokaler och väl fungerande lokalvård där städkemikalier med minimal risk för hälsa och miljö används och där dessa doseras och används korrekt och onödig belastning på ytskikten undviks.
- Förbättrad inomhusmiljö för barn och personal, exempelvis mindre smittspridning.

Projektmål

- Analysera varför lokalvården på stadens förskolor och skolor inte fungerar.
- Genomföra rundabordssamtal med stadsdelsförvaltningarna och utbildningsförvaltningen för att skapa en gemensam bild av varför lokalvården inte fungerar.
- Nå samsyn med stadsdelsförvaltningarna och utbildningsförvaltningen och stimulera till att lokalvårdsfrågan prioriteras så att kvalitén på lokalvården förbättras.

Avgränsning

Fristående förskolor och skolor är inkluderade i tillsynen men ingen detaljerad utredning kring deras förutsättningar för lokalvård har skett inom ramen för projektet.

Förskolor och skolor som inte inspekterades under år 2020 ingår inte specifikt i projektet. De förbättringsförslag som framkommer i detta projekt kan däremot appliceras på samtliga verksamheter.

Metod

Beskrivning och omfattning på projektet

I Stockholms stad finns totalt 180 kommunala grundskolor, 120 fristående grundskolor, 30 kommunala gymnasier och 71 fristående gymnasium, 526 kommunala förskolor och 446 fristående förskolor.

I projektet ingick alla kommunala och fristående förskolor, grundskolor och gymnasium i den riktade tillsynen under hela år 2020. Totalt omfattades 243 förskolor och skolor i Stockholms stad, varav 152 stycken var kommunala och 91 stycken fristående. Stadsdelarna Hässelby-Vällingby, Farsta, Skarpnäck och Södermalm är främst representerade i projektet.

Undersökningen gjordes genom att inspektörerna hade med sig en, för detta projekt, utarbetad enkät som ersatte den ordinarie checklisten för att kontrollera städningen ute i verksamheterna. I enkäten hade ytterligare och mer detaljerade frågor lagts till för att försöka fånga vilka delar i lokalvården som brister samt att få in personalens upplevelser. Efter utförda inspektioner analyserades och sammanställdes resultaten.

Därefter utfördes ett rundabordssamtal med berörda funktioner hos stadsdelsförvaltningar, utbildningsförvaltningen, kategoriteam och råd samt SISAB. Resultaten diskuteras och de medverkande fick möjlighet att ge synpunkter på analysen samt gemensamt försöka hitta möjliga vägar framåt för en förbättrad lokalvård inom staden.

Urval av geografiska områden

I projektet besöktes mestadels förskolor i Hässelby-Vällingby, Farsta, Skarpnäck, och Södermalm vilka var näst på tur att inspekteras inom den riktade tillsynen.

Kostnad för tillsynen

Kostnaden för tillsynen ingick i den fasta årliga avgiften för förskolor och skolorna. Om det vid tillsynsbesöket bedömdes att det fanns risk för olägenhet för människors hälsa startades ett uppföljningsärende där handläggningen medför extraordinär tillsynsavgift per påbörjad halvtimme enligt gällande taxa fastslagen av kommunfullmäktige.

Resultat från enkäter

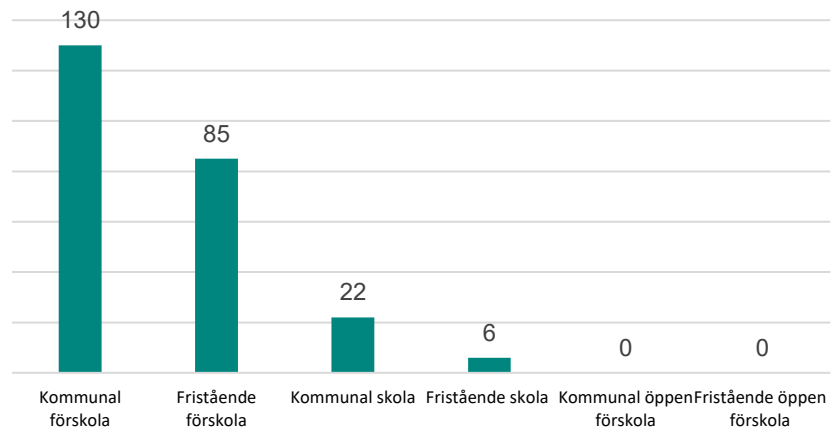
Nedan visas ett urval av resultatet från enkätstudien. I vissa av figurerna där procentandel beräknats har totalsumman blivit mer eller mindre än 100 procent på grund av avrundning.

Fördelning av besökta verksamheter

De undersökta verksamheterna (243 stycken) är fördelade enligt följande i projektet. Öppna förskolor inkluderades inte då tillsynen

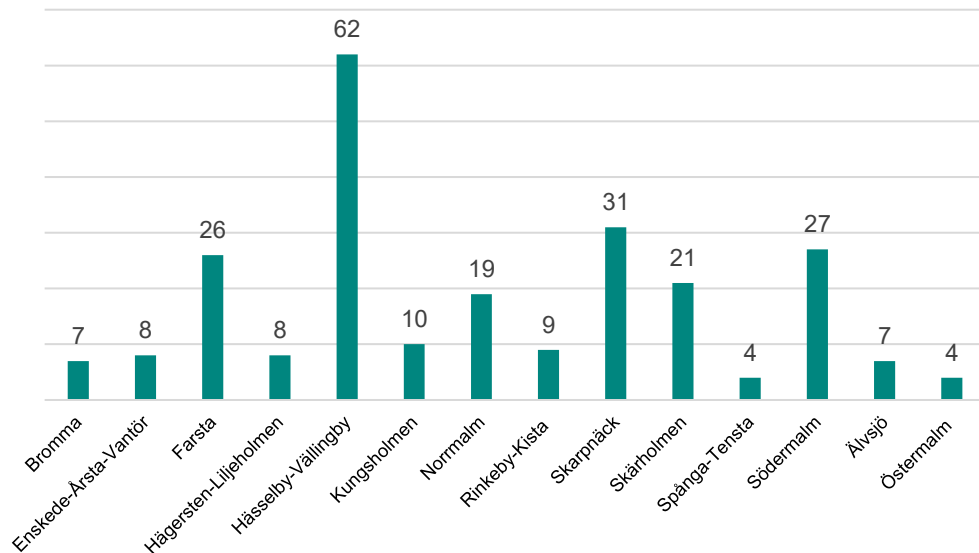
av dessa ställdes in i samband med omprioriteringar som ett resultat av covid-19.

Antal verksamheter



Figur 1 Antal deltagande verksamheter i enkätstudien fördelade på verksamhetstyp: kommunal förskola, kommunal öppen förskola, kommunal skola, fristående förskola, fristående öppen förskola och fristående skola.

Besökta verksamheter



Figur 2 Antal besökta verksamheter fördelat per stadsdel.

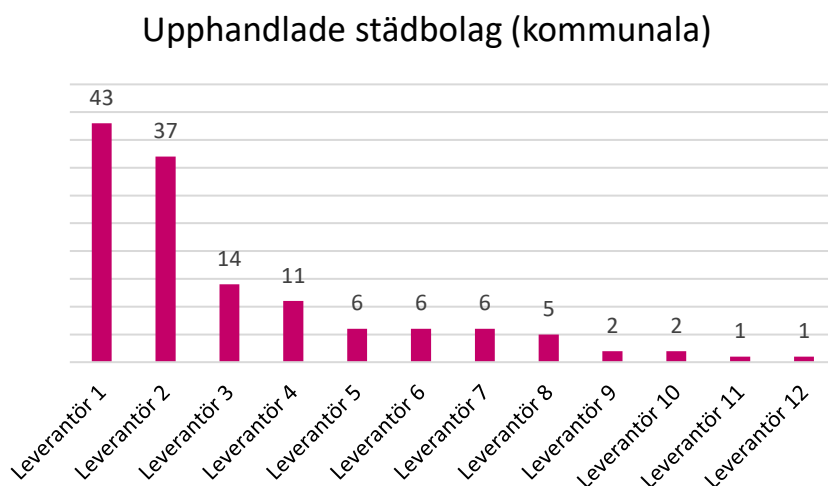
Fördelning av lokalvårdsleverantörer

Hur verksamheterna valt att arrangera sin lokalvård ser olika ut både hos kommunala och fristående verksamheter. 149 stycken av verksamheterna hade upphandlad lokalvårdsleverantör. 33 verksamheter, främst fristående, hade egenanlitad lokalvårdsleverantör vilket innebär att avtalet inte föregåtts av en upphandling. Hos de kommunala verksamheterna innebär det att de

själva anlitat en leverantör som inte ingår i det upphandlade ramavtalet. 38 stycken av verksamheterna hade städning i egen regi, vilket innebär att de anställt en eller flera personer som utför lokalvården. Två verksamheter visste inte vilken leverantör de hade.

Kommunala verksamheter

Av de kommunala förskolorna och skolorna hade en stor andel, 134 stycken, 85 procent, upphandlad lokalvårdsleverantör. 20 stycken, 13 procent, städning i egen regi och 3 stycken, 2 procent, hade egenanlitad leverantör. Av figur 3 nedan framgår att samma leverantör ofta verkar på flera olika enheter i de besökta stadsdelarna.



Figur 3 Fördelning av anlitad leverantör bland de verksamheter som har upphandlad lokalvård.

Fristående verksamheter

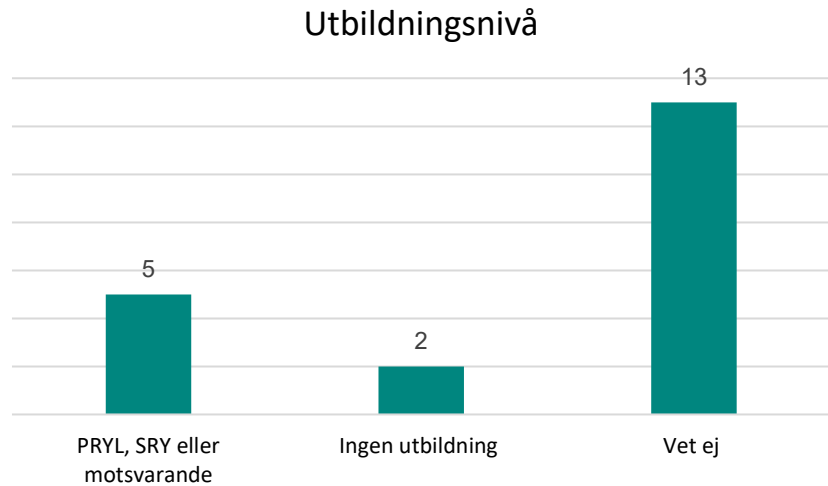
Av de fristående förskolorna och skolorna hade 34 stycken, 37 procent, egenanlitad lokalvårdsleverantör. 32 stycken, 35 procent, hade upphandlat lokalvårdsleverantör. 22 stycken, 24 procent, hade städning i egen regi och tre stycken, 3 procent, visste inte vilket lokalvårdsleverantör de hade. För de fristående verksamheterna presenteras inte de upphandlade lokalvårdsleverantörerna i en tabell.

Städning i egen regi

Kommunala verksamheter

Av de inspekterade kommunala verksamheterna har 20 stycken (endast förskolor) städning i egen regi. Förskolor som är belägna i Skarpnäck och Skärholmen har störst andel städning i egen regi utifrån enkätsvaren med 9 respektive 7 verksamheter. Därefter kommer Hässelby-Vällingby, Rinkeby-Kista och Bromma.

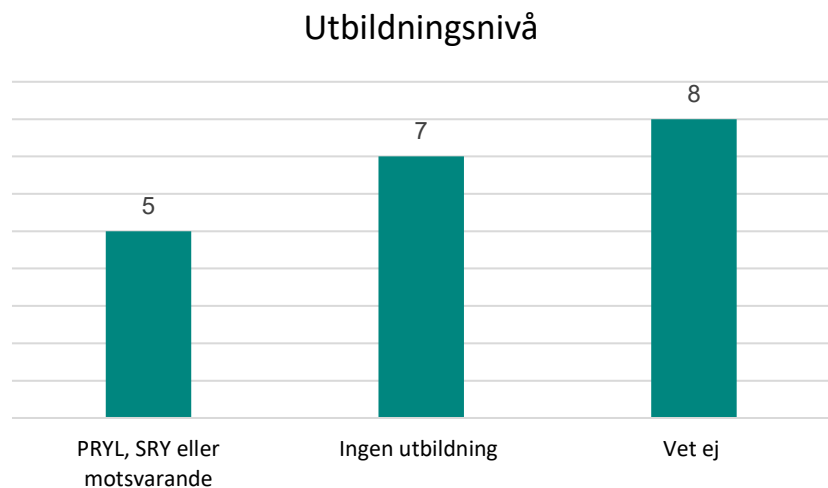
Tabellen nedan visar att mer än hälften av dessa 20 verksamheter inte vet om lokalvårdaren har utbildning enligt PRYL, SRY eller motsvarande.



Figur 4 Lokalvårdarens utbildningsnivå hos kommunala verksamheter med städning i egen regi.

Fristående verksamheter

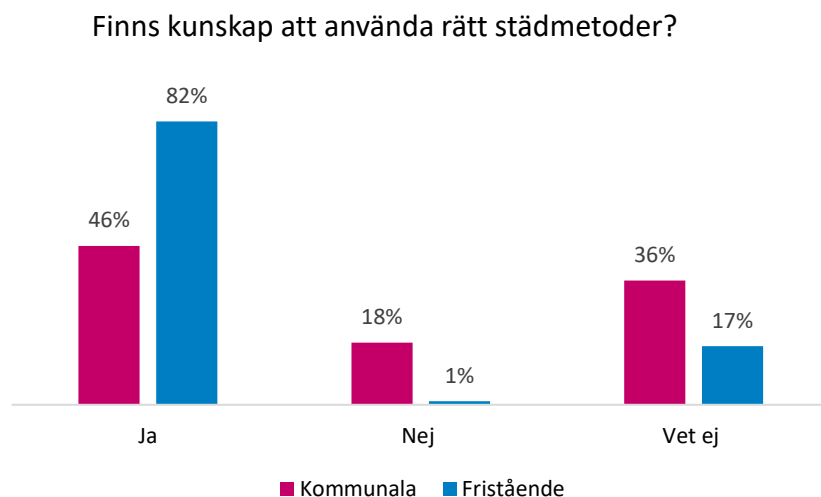
22 stycken av de fristående verksamheterna hade städning i egen regi där fem av dessa vet att lokalvårdaren har utbildning i PRYL, SRY eller motsvarande. Sju stycken har ingen utbildning och åtta av tillfrågade verksamheterna kunde inte svara på vilken utbildning lokalvårdaren har/hade.



Figur 5 Lokalvårdarens utbildningsnivå hos fristående verksamheter med städning i egen regi.

Kunskap om rätt städmetoder och städutrustning

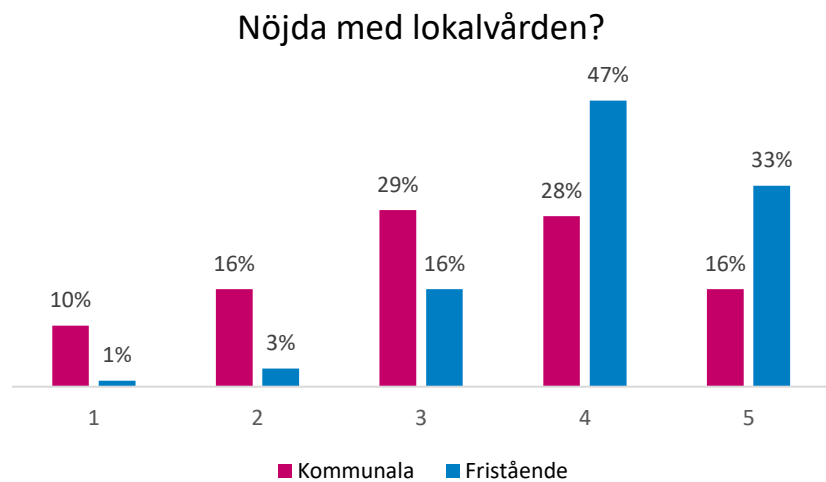
Frågan om rätt städmetoder och städutrustning tillämpas av leverantör och lokalvårdspersonal oavsett organisationsform ställdes. Svaren visar att kunskapen om rätt städmetoder och användning av rätt städutrustning anses vara högre hos leverantörerna till de fristående förskolorna.



Figur 6 Andel leverantörer och personal i egen regi som har eller inte har kunskap om rätt städmetoder.

Andel nöjda med lokalvården

Verksamheterna tillfrågades också hur nöjda de är med städningen. Svarsintervallet var ett till fem (1-5) där verksamheten vid nummer fem är som mest nöjd med städningen och nummer ett som minst nöjd. Om svaret blev fyra eller fem på den femgradiga skalan har det tolkats som verksamheten är nöjd med lokalvården. Om verksamheten svarat tre har det tolkats som att de varken är nöjda eller missnöjda med städningen i sin helhet men att moment inom lokalvården kan förbättrats. Om svaret var ett eller två har det tolkats som att verksamheten är missnöjd med städningen. Medelvärdet för de kommunala verksamheterna blev tre och för de fristående fyra.



Figur 7 Andel nöjda eller missnöjda med städningen fördelat på en femgradig skala hos kommunala respektive fristående verksamheter.

Missnöjda med städningen

Av de 243 tillfrågade verksamheterna som ingick i undersökningen svarade 44 stycken att de är missnöjda med städningen genom att ha svarat nummer ett eller nummer två på en femgradig skala. Det är 26 procent av de kommunala verksamheterna och 4 procent av de fristående verksamheterna.

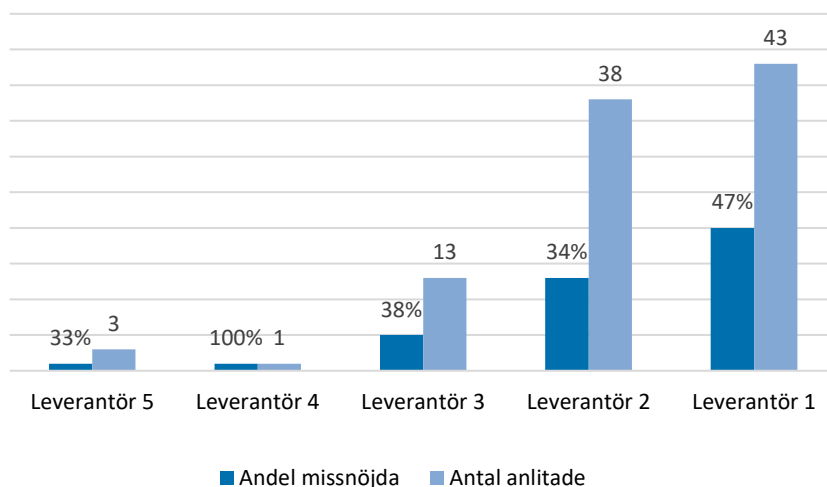
Av de fristående skolorna angav ingen att de är missnöjda med sin städning. Av de kommunala skolorna är 3 procent missnöjda. Bland de fristående förskolorna är 4 procent missnöjda, av de kommunala förskolorna är 23 procent missnöjda.

91 procent av (de kommunala och fristående) verksamheterna som i enkäten har svarat att de är missnöjda med städningen har haft en upphandlad lokalvårdsleverantör. Ingen som har städning i egen regi har angivit att de är missnöjda med sin städning. Av de totalt 11 anlitade städbolagen var det totalt fem bolag där ett större missnöje noterades. I figur 8 nedan presenteras hur stor andel av verksamheterna som har anlitat respektive bolag och som är missnöjda.

Hur kan lokalvården i stadens skolor och förskolor förbättras?

20 (37)

Skillnad mellan upphandlade leverantörer



Figur 8 Andel missnöje hos fem anlitade städbolag.

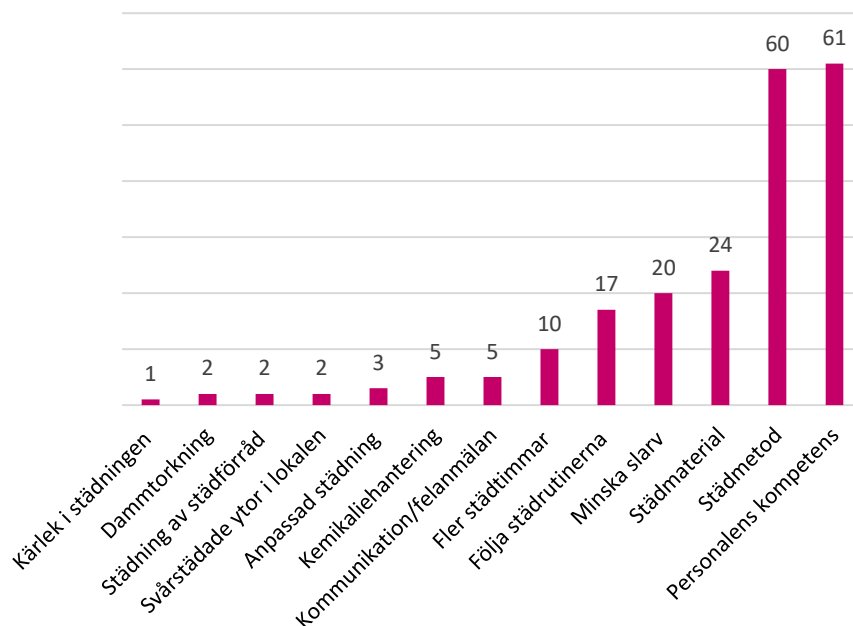
I enkätsvaren har verksamheterna bland annat svarat att det förekommer mycket slarv och att det inte städas överallt, det finns för få städtimmar för den städning som behöver utföras samt dålig respons från städledare på klagomål från verksamheten.

Vad kan bli bättre?

Kommunala verksamheter

Det som kan bli bättre avseende städningen är främst personalens kompetens och städmetod, därefter städmaterial och att minska slarv.

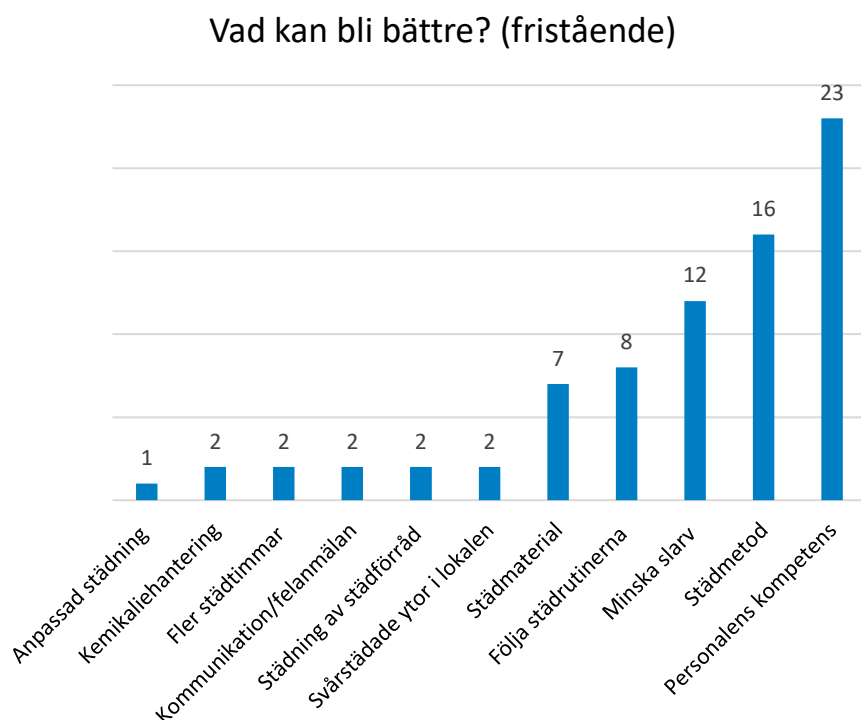
Vad kan bli bättre? (kommunala)



Figur 9 Vad som kan förbättras i städningen hos kommunala förskolor och skolor. Flera svar kunde anges.

Fristående verksamheter

Det som kan bli bättre avseende städningen är främst personalens kompetens, följt av städmetod, att minska slarv samt följa städrutiner och att städmaterialet kan bli bättre.



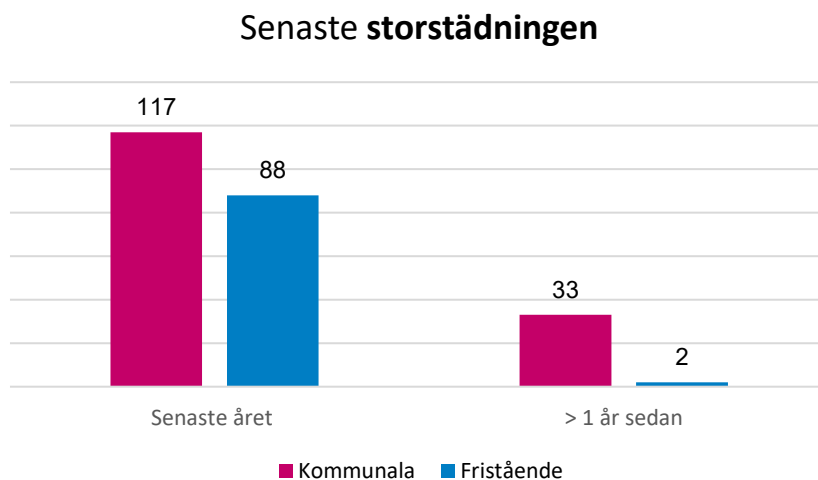
Figur 10 Vad som kan förbättras i städningen hos fristående förskolor och skolor. Procent av de svarande. Flera svar kunde anges.

Stor- och höghöjdsstädning

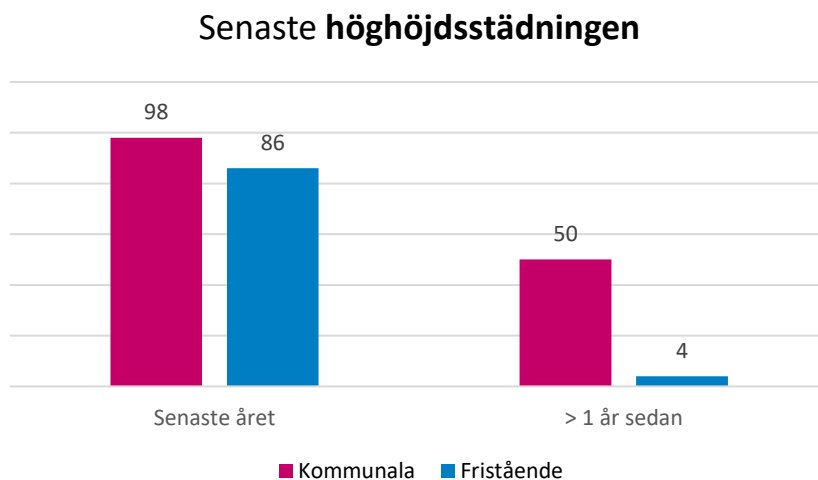
De flesta verksamheter utför sin storstädning och höghöjdsstädning under sommarperioden när det är mindre verksamhet eller när förskolan eller skolan är helt stängd.

För de kommunala verksamheterna hade 22 procent sin senaste storstädning för över ett år sedan och 34 procent sin senaste höghöjdsstädning (>180 cm) över ett år sedan. Detta avviker från riktvärdena i Folkhälsomyndighetens allmänna råd som anger att stor- och höghöjdsstädning ska ske minst en gång per år.

För de fristående verksamheterna var motsvarande siffror 2 respektive 4 procent.



Figur 11 Antal som utfört den senaste storstädningen det senaste året alternativt för mer än ett år sedan uppdelat på kommunala och fristående förskolor och skolor.



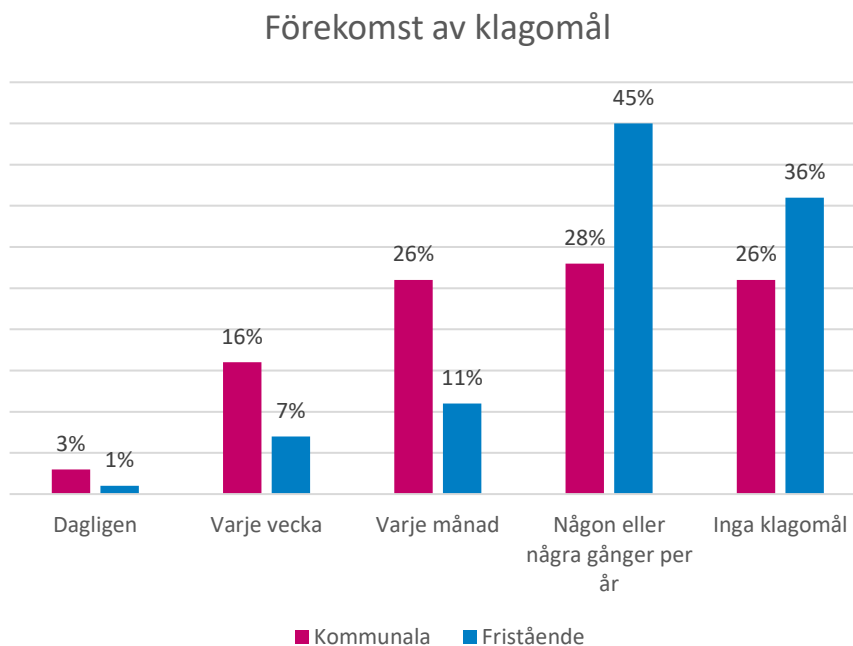
Figur 12 Antal som utfört den senaste höghöjdsstädningen det senaste året alternativt för mer än ett år sedan uppdelat på kommunala och fristående förskolor och skolor.

Förekomst av klagomål

En fråga ställdes hur ofta klagomål på lokalvårdens utförande förekommer där svarsalternativen var antingen dagligen, varje vecka, varje månad, någon eller några gånger per år eller att inga klagomål förekommer.

För de kommunala verksamheterna förekom det oftare klagomål än för de fristående verksamheterna. Det var även fler fristående verksamheter som inte hade någon förekomst av klagomål alls. Klagomål förekom sällan hos de verksamheter som har städning i

egen regi. För de totalt 43 stycken fristående och kommunala förskolorna med städning i egen regi hade enbart två verksamheter klagomål varje vecka. På de resterande 41 verksamheterna förekom inga klagomål alls eller så förekom klagomål så sällan som någon eller några gång per år.



Figur 13 Andel förekomster av klagomål dagligen, varje vecka, varje månad, någon eller några gånger per år alternativt inga klagomål, fördelat på kommunala respektive fristående verksamheter.

Dokumentation av felanmälan

Verksamheterna har uppgett att felanmälningarna dokumenteras främst via e-post med bilder till städfirma eller i en pärm. Omkring 70 procent av både fristående och kommunala dokumenterar sina felanmälningar. Vad som sedan händer med felanmälningarna framgick inte i enkätresultatet.

Anmärkningar från inspektörer

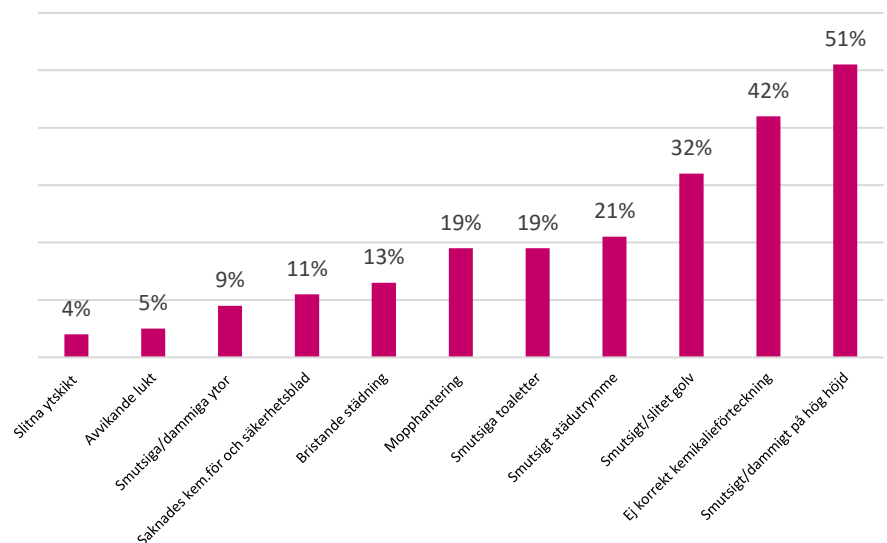
135 stycken, 58 procent, av samtliga inspekterade verksamheter fick en eller flera anmärkningar på städningen. Anmärkningen ges i inspektionsrapport och får i de flesta fall åtgärdas inom verksamhetens egenkontroll. Hade en verksamhet samma typ av anmärkning vid föregående inspektion eller om anmärkningen ansågs vara av allvarlig karaktär följs anmärkningen upp i ett uppföljningsärende som är riktat mot verksamhetsutövaren, i detta fall förskolan eller skolan. Under 2020 startades 18 stycken sådana ärenden kopplat till lokalvård.

Kommunala verksamheter

91 stycken, 64 procent, av de kommunala verksamheterna fick en eller flera anmärkningar gällande städning. 51 stycken, 36 procent, fick inga anmärkningar eller synpunkter på städningen.

Den främst förekommande anmärkningen var ”smutsigt/dammigt på hög höjd”. Den andra främst förekommande var ”ej korrekt kemikalieförteckning” följt av ”smutsigt/slitet golv”.

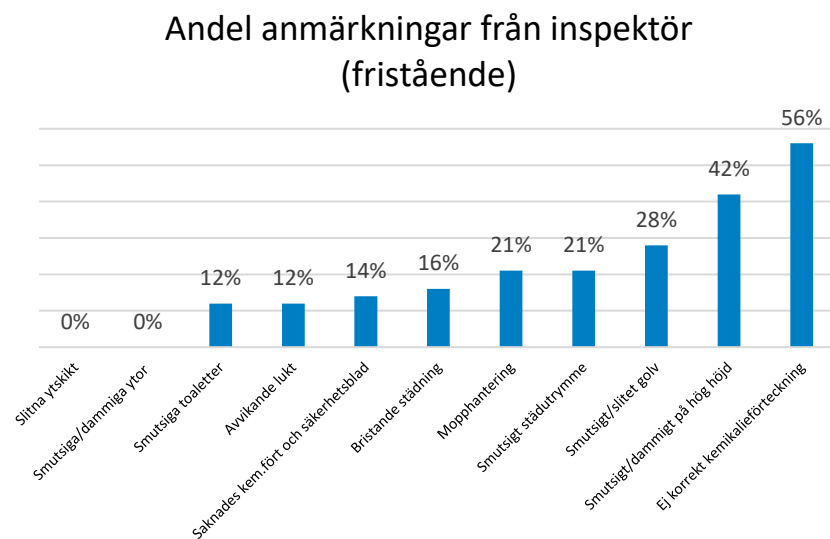
Andel anmärkningar från inspektör (kommunala)



Figur 14 Andel anmärkningar från inspektör på kommunala verksamheter indelat i olika kategorier.

Fristående verksamheter

43 stycken, 48 procent, av de fristående verksamheterna fick en eller flera anmärkningar gällande städning medan 47 stycken, 52 procent, inte fick någon anmärkning eller synpunkt på städningen. Den främst förekommande anmärkningen var ”ej korrekt kemikalieförteckning”. Den andra främst förekommande var ”smutsigt/dammigt på hög höjd” följt av ”smutsigt/slitet golv”.



Figur 15 Andel anmärkningar från inspektör på fristående verksamheter indelat i olika kategorier.

Rundabordssamtal

För att ha möjlighet att diskutera resultatet från tillsynsinsatsen och enkätsvaren bjöd miljöförvaltningen in representanter från de kommunala verksamheterna till ett digitalt rundabordssamtal. Eftersom att lokalvården inom förskolor och skolor är omfattande och berör många aktörer bjöds rektorer, miljösamordnare, lokalstrateger, upphandlare och avtalsansvariga hos stadsdelsförvaltningar och utbildningsförvaltningen in. Därutöver tillkom kategoriteam och -råd samt stadsdelsförvaltningarnas hållbarhetssamordnare och inomhusmiljöexpert hos SISAB.

Rundabordssamtalet började med en presentation över miljöförvaltningens hälsoskyddstillsyn på förskolor och skolor och därefter en presentation av enkätsvaren. Södermalms stadsförvaltning presenterade den senaste lokalvårdsupphandlingen som även berör Kungsholmen, Hägersten-Älvsjö, Östermalm och Norrmalm. Utbildningsförvaltningen i sin tur presenterade olika möjligheter till förbättrad lokalvård genom uppföljning. Efter miljöförvaltningens, Södermalms stadsdelsförvaltning och utbildningsförvaltningens presentationer delades deltagarna in i mindre grupper där en representant från miljöförvaltningen ledde samtalet i respektive grupp. Frågorna gruppleddarna utgick från var följande.

1. Klagomål

Hur kan antalet klagomål på städningen minska? Vilka rutiner behövs för klagomålshantering och avtalsförvaltning?

2. Stor- och höghöjdsstädning

Varför utförs inte stor- och höghöjdsstädning årligen och hur ser vi till att ändra på det?

3. Kemikalieförteckning

Vad behövs för att kemikalieförteckningarna ska hållas uppdaterade och vara korrekta? Vem ansvarar för vad?

Diskussionerna utgick från samtliga enkätresultat men fokuserade främst på hur lokalvården för de kommunala verksamheterna skulle kunna förbättras.

Tydlig kravställning och vetskap om lokalvårdens moment

När frågan ställts hur antalet klagomål på städningen kan minska svarade merparten av deltagarna i gruppdiskussionen ”bättre uppföljning” och ”större kunskap om vad som är kravställt”. Det framgick också att upphandlare känner sig långt från verksamheterna och hur städningen ute i verksamheterna utförs.

En slutsats var att det behövs tydligare städinstruktioner och en gemensam syn mellan, upphandlare/avtalsförvaltare, leverantör och verksamhet kring vad som ingår i städningens olika moment och med vilken frekvens de ska utföras. Det fanns önskemål om att avtalsförvaltaren ska gå igenom avtalet och städinstruktionerna med verksamheterna och lokalvårdsleverantörerna inför kontraktsstart, för att skapa samsyn.

Ökad kunskap om lokalvård

Det önskades även mer kunskap kring vad som är korrekt och bra lokalvård både hos verksamheter och hos lokalvårdsleverantör. En vanligt förekommande föreställning är att golven ska vara blöta och att det ska lukta gott efter städning. Om information och kunskapsutbyte mellan verksamhet och avtalsansvarig förbättras kan lokalvårdskompetensen sannolikt höjas. Utbildningsförvaltningen föreslog att de från centralt håll kan vägleda skolorna hur de ska arbeta med uppföljning och vid kontakter med leverantören.

Organisering av avvikelserapportering

Vid gruppdiskussionerna önskade merparten verktyg för att förenkla klagomålshantering. I dagsläget är det svårt att få en

överblick. En deltagare från en stadsdelsförvaltning lyfte att samtliga verksamheter har rapporterat sina klagomål på olika sätt till avtalsansvarig. Hade detta hamnat i ett gemensamt elektroniskt system skulle det bli enklare för avtalsförvaltare att få en överblick och därmed spara tid. Stadens IA-system finns i dagsläget att tillgå för incidentrapportering, systemet är däremot inte anpassad enbart till lokalvård utan för alla sorters avvikelser och incidenter. Det vore därför fördelaktigt om alla verksamheter, lokalvårdsleverantörer, avtalsförvaltare och upphandlare kunde använda samma system, antingen i form av ett elektroniskt verktyg eller förbestämda mallar och checklistor. Verksamheterna som gör avropen skulle även behöva en avtalsförvaltningsmall.

Elektroniskt verktyg

Ett digitalt system som ofta lyftes under gruppdiskussionen var MyScore som på enkelt sätt skulle sammanställa alla klagomål. Detta skulle möjliggöra uppföljning av brister i stadens lokalvårdavtal och underlätta målet om en aktiv avtalsförvaltning. I innerstaden och Hägersten-Älvsjös gemensamma upphandling har krav på elektroniska hjälpmedel ställts. I kravspecifikationen är målbilden att leverantören ska leverera lokalvårdstjänster i den tidsutsträckning som den beställande enheten avropar. Genom det elektroniska hjälpmedlet (och närvarosystemet) ska leverantören kunna bevisa att städning till minst 95% av tiden levereras till den beställande enheten. Under diskussionen framkom att det i dagsläget inte är "enkelt att klaga" vilket gör att beställaren är missnöjd med städningen utan att det når lokalvårdare eller leverantör. Ett elektroniskt system som visar att verksamheten har rätt personer (och behöriga) på plats lyftes även som fördelaktigt.

Städansvarig

I gruppdiskussionerna lyftes även att några verksamheter har haft en utsedd städansvarig på respektive förskola eller skola. Denna har haft kontinuerlig kontakt med städföretagets gruppleddare. Därutöver har det skapats ett internt system för hur klagomål hanteras med veckouppföljning samt uppföljning av städföretagets gruppleddare. På så sätt får båda parter överblick. En annan verksamhet lyfte att det är viktigt att ha god relation till städföretaget och den personal som städar, inte bara ta kontakt när det brister utan i större utsträckning försöka bygga upp den mellanmänniska kontakten.



"Lokalvårdsuppföljning är inget självspelande piano utan det krävs tid och engagemang för att uppföljningen ska fungera." citat från deltagare under rundabordssamtalet

Lokalvårdens moment

När frågan ställdes varför stor- och höghöjdsstädning inte utförs årligen var merpartens svar att kostnaden var hög i förhållande till kvalitén på leveransen. Upplevelsen var att stor- och höghöjdsstädning inte ger något mervärde jämfört med ordinarie städning. Deltagarna menade att städföretagen inte klarar av att göra storstädningar och heller inte har någon form av kvalitetskontroll. I många fall används fel städmetoder (till exempel vid golvvård) och ytskikten blir förstörda. En deltagare från utbildningsförvaltningen lyfte att hyresgästerna har ett ansvar för lokalernas ytskikt, vilket ofta glöms bort. Det kan därför bli kostsamt för verksamheterna att betala för golvbyte till följd av felstädning.

För vissa verksamheter är det ett extra moment att göra en beställning av storstädning och det önskas ett upphandlat pris för att veta vad det kommer kosta på förhand. Ett alternativ skulle vara att storstädning ingår i det ordinarie lokalvårdsavtalet och minst sker en gång per år. Till det skulle det då behövas en tydlig rutin för beställning av storstädningen. Kostnaden för den årliga storstädningen skulle kunna debiteras månadsvis tillsammans med den regelmässiga städningen. Några stadsdelsförvaltningar har format sina nya lokalvårdsupphandlingar på detta sätt. Det önskades även en tydlig checklista av vad som ska ingå i en stor- och/eller höghöjdsstädning av verksamheterna.

Kemikalieförteckning

Under rundabordssamtalet framgick att den som har hand om inköp oftast även ansvarar för registrering i Chemsoft. Det kräver tid och tydlig ansvarsfördelning för dessa typer av uppgifter. Att ha en tydlig ansvarsfördelning är också grundläggande vid personalomsättning. Det framhölls att det inte går att förutsätta att en NO-lärare har koll på kemikalier utanför sin profession utan det är viktigt att det finns en utpekad person som har ansvar för

kemikalieförteckningarna och registrering i Chemsoft för hela skolan (eller förskolan). Uppdatering av kemikalieföreteckningarna kan förslagsvis göras i samband med det systematiska brandskyddsarbetet. Det poängterades även att tillsyn aktualiserar vikten av en uppdaterad kemikalieförteckning.

För den nya lokalvårdsupphandlingen i Hägersten-Älvsjö, Norrmalm, Östermalm, Södermalm och Kungsholmen ligger ansvaret på entreprenörer att tillhandahålla städkemikalier och överlämna en lista över dessa. Verksamheten behöver därmed, i samband med registreringen av dessa i Chemsoft, kontrollera listan så att inga av dessa produkter innehåller utfasningsämnen eftersom lokalvårdsentreprenörerna inte har tillgång till systemet. Även om det i avtalet står att entreprenörer ska tillhandahålla en lista på de städkemikalier som används efterlevs det inte alltid, vilket i sin tur gör att kemikalieförteckningarna inte blir uppdaterade. Deltagare lyfte att det är en utmaning att som verksamhet följa upp vilka städkemikalier och vilken mängd som används av lokalvårdarna. Att både lokalvårdsentreprenörer och verksamhetsansvariga har kännedom om kraven i lokalvårdsavtalen är en förutsättning för att ha korrekta kemikalieförteckningar.

Önskemål från några verksamheter var att leverantörerna ska tillhandahålla en förteckning över de städkemikalier som används och som också innehåller uppgifter om hur mycket som förbrukas. De vill också att dessa förvaras i städförråden och att produkternas säkerhetsdatablad samlas i en pärm som förvaras i städförrådet.

Diskussion och slutsatser

Verksamheternas och inspektörernas upplevelse av lokalvården var bättre hos de fristående verksamheterna. Även de verksamheter, både kommunala och fristående, som hade städning i egen regi hade både bättre upplevelse av städningen och färre förekomster av klagomål från inspektör.

Personalens kompetens

När frågan om vad som kan bli bättre ställdes till verksamheterna i enkäterna var svaret främst ”personalens kompetens” följt av ”städmetod” för både de kommunala och de fristående verksamheterna. På vilket sätt personalens kompetens och städmetod kan förbättras framkom inte från enkätsvaren, däremot hade verksamheterna själva inte särskilt stor kännedom om lokalvårdarens utbildning vid städning i egen regi. Hos de kommunala verksamheterna fanns inte heller särskilt stor vetskap om rätt städmetoder eller städutrustning tillämpas av leverantör.

Medelvärdet för om verksamheten var nöjd med sin städning var 3 hos de kommunala verksamheterna respektive 4 hos de fristående verksamheterna på en 5-gradig skala. Hos de kommunala verksamheterna förekom även en större andel anmärkningar från inspektören än hos de fristående. Varför det skiljer sig mellan fristående och kommunala i både egen och inspektörernas upplevelse har inte framkommit inom detta projekt. Däremot ser miljöförvaltningen att det på en generell nivå behövs en bättre organisation inom verksamheterna för en aktiv avtalsförvaltning.

Bristfällig kemikalieförteckning

Hos de fristående verksamheterna var den främst förekommande anmärkningen av inspektör ”bristfällig kemikalieförteckning” vilket var den andra främst förekommande anmärkningen hos de kommunala. Stadens kemikaliehanteringssystem, Chemsoft, ska förenkla upprättandet av en kemikalieförteckning och substitutionsarbetet. Trots det fick 30 procent av de kommunala verksamheterna (främst förskolor) anmärkning på kemikalieförteckningen av inspektören. I de senaste lokalvårdsupphandlingarna för de kommunala verksamheterna, men även i tidigare upphandlingar, kravställs att de städkemikalier som används för att utföra tjänsten ska vara miljömärkta och att de ska godkännas av den upphandlande organisationen inför avtalsstart. I detta syfte ska leverantören tillhandahålla en förteckning över produkterna och årligen rapportera förbrukningen. Det framgår också att verksamheten i sin tur ska lägga in produkterna från förteckningen i Chemsoft. Här är det tydligt att det som föreskrivits i upphandlingsdokumenten inte har förmedlats till verksamheterna alternativt att verksamheterna har missförstått sin roll.

Ansvarsfördelning och informationsöverföring

För att kemikalieförteckningarna framöver ska finnas och vara fullständiga har det under projektet framkommit att det krävs logistik och en tydlig ansvarsfördelning där minst en person inom varje verksamhet har ett systematiskt arbetssätt för uppdatering av kemikalieförteckningarna. Det måste också finnas en tydlig rågång mellan leverantör, avtalsförvaltare och verksamhet för hur informationen ska överföras. Det är exempelvis sannolikt enklast att avtalsförvaltaren tar emot statistik kring förbrukning och förmedlar till verksamheterna med hjälp av den lokala Chemsoft-administratören. Miljöförvaltningen vill understryka att ju färre kemikalier som används i verksamheten desto enklare blir arbetet. Det är också viktigt att följa upp att leverantören enbart använder de produkter som godkänts vid avtalsstart. Kemikaliecentrum är

behjälplig med att granska, godkänna och följa upp användningen av städkemikalier.

Påminnelser

Kemikaliecentrum skickar årligen ut påminnelser till verksamheterna att uppdatera sina kemikalieförteckningar. Miljöförvaltningens hälsoskyddstillsyn visar att förteckningarna ändå är ofullständiga trots dessa påminnelser. För att förteckningarna ska hållas uppdaterade behöver verksamheterna införa rutiner, exempelvis skulle uppdateringen kunna göras i samband med brandskyddsronden.

Stor- och höghöjdsstädning

En röd tråd kunde påvisas vad gäller stor- och höghöjdsstädning där en relativt stor andel av de kommunala verksamheterna inte hade haft utökad lokalvård på över ett års tid. Enligt riktvärdena i Folkhälsomyndighetens allmänna råd ska sådan städning förekomma minst en gång per år. Den främst förekommande anmärkningen vid hälsoskyddstillsynen var ”smutsigt/dammigt på hög höjd” hos de kommunala verksamheterna. Under rundabordssamtalet framkom att kostnaden för dessa tjänster är för hög i förhållande till kvalitén på leveransen och av den anledningen nedprioriteras tjänsten.

Under rundabordssamtalet önskade verksamheterna en checklista över vilka delar och moment en stor- och höghöjdsstädning ska innefatta som skulle göra det enklare att avropa dessa tjänster.

Golvvård

För att förenkla för verksamheterna att utöka sin stor- och höghöjdsstädning och förhindra att ytskikten förstörs i samband med bland annat golvvård behövs tydliga rutiner och kravställning. I tre av fyra av de senaste lokalvårdsupphandlingarna hänvisas utförandet av golvvård till SISABs städhandbok för teknik och metod. I ett fall ställdes även krav på leverantören att föra en golvvårdsbok innehållande dokumentation om genomförda golvvårdsinsatser och vilka golvvårdsprodukter som använts i respektive lokal. Att föra en golvvårdsbok är sannolikt en bra metod för att optimera underhållet av golven. Det är dock viktigt att verksamheten ”äger” golvvårdsboken och följer upp att den uppdateras av leverantören. Framförallt är det viktigt att det framgår vilken eller vilka golvtyper som finns i verksamheten och hur de ska underhållas. Då undviks att fel metoder används av leverantören.

Förstörda golv

En konsekvens av förstörda golv i samband med golvvård är att golven blir ännu mer svårstädade inom den reguljära lokalvården. I slutändan måste golven bytas ut, vilket är en utgift verksamheten själv kan få bekosta. ”Smutsigt/slitet golv” var den tredje vanligaste anmärkningen av inspektörer hos både fristående och kommunala verksamheter. I och med att det är en hög belastning på ytskikten i förskolor- och skollokaler krävs hållbara städmetoder. Det är även en förutsättning för att PVC-golven ska kunna bytas ut till andra mer kemikaliesmarta golvmaterial. I de senaste upphandlingsdokumenten finns städinstruktioner där det framgår att torra eller fuktiga städmetoder ska användas och i två fall uttrycks tydligt att minisvabbar/garnmoppar inte får användas. Trots det noterar inspektörerna att dessa fortfarande förekommer ute hos verksamheterna.

Ersättningsmodell

I två upphandlingar är storstädning, golvvård och fönsterputs inkluderade i timersättningen för den regelbundna lokalvården och ska utföras minst en gång per år, vilket även lyftes som önskemål vid rundabordssamtalet. Ytor upp till tre meter ska ingå i den årliga storstädningen. För ytor över tre meter anges endast i en upphandling att det, med viss periodicitet, kan utföras som en tilläggstjänst. Vid utförd tillsyn inom detta projekt har de äldre lokalvårdsavtalen gällt och där är det möjligt att man inte ställt samma krav som vid de senaste upphandlingarna där avtalsstart beräknas till hösten 2021.

Städa städförråden

Undermålig städning av städförråd har förekommit frekvent vid miljöförvaltningens hälsoskyddstillsyn. Inom detta projekt var det den fjärde främst förekommande anmärkningen. Inspektörernas upplevelse var att rektorerna sällan är inne i städförrådet och att de vid inspektion, när samtliga delar i lokalen inspekteras, själva blir förvånade över att städförråden är lågprioriterade och inte städas överhuvudtaget. I två av stadsdelsförvaltningarnas senaste upphandlingar noterades att städförråd ska städas månadsvis. I samtliga upphandlingsdokument fanns däremot en tydlig målbild att samtliga tjänster ska uppnå avtalad kvalitets- och hygiennivå. Resultatet ska motsvara vedertagna uppfattningar om renhet och god hygien där rengjorda ytor ska vara fria från såväl synlig smuts som osynlig smuts. Detta innebär att även om det inte skulle vara specificerat i avtalet att städförråden ska städas kontinuerligt så innefattar skrivningen kring renhet och god hygien hela lokalvårdsobjektet, vilket då även innefattar städutrymmet.

Miljöförvaltningen ser dock att det vore fördelaktigt om frekvensen av städning av städförrådet specificeras och tydliggörs i upphandlingsdokumenten.

Systematisk hantering av felanmälningar

70 procent av både kommunala och fristående verksamheter dokumenterar sina felanmälningar främst via e-post eller i en städparm. Vad som sedan hände med klagomålen efter rapportering framgick inte. Att dokumentera klagomål/felanmälningar anses som grundläggande i ett fungerande uppföljningssystem. Det är också viktigt att verksamheten känner till hur klagomålen/felanmälningarna hanteras i kommande led. För förskolorna och stadsdelsförvaltningarna är det tydligt att detta kan förbättras. Avtalsförvaltarna har en viktig roll i att systematisera klagomålshanteringen och att föra dialog med leverantörerna kring de samlade bristerna som finns.

Vetskap om avtalens innehåll

Under rundabordssamtalet framkom att det krävs bättre uppföljning samt större kunskap om vad som är kravställt från början. Det behövs tydligare städinstruktioner och en gemensam syn (mellan leverantör och verksamhet) kring vad som ingår i städningens olika moment och med vilken frekvens. Det framkom även att det är önskvärt med mer kunskap om vad som är korrekt och bra lokalvård hos verksamheter och städbolag. En felaktig uppfattning som ofta framkom, hos både leverantör och beställare, är att bra städning är blöta golv och parfymdoft efter städning. Att ”personalens kompetens” och ”städmeter” är delar som kan förbättras enligt verksamheterna är därför ingen slump. Härutöver finns utrymme till förbättring avseende klagomålshanteringen. Merparten av deltagarna under rundabordssamtalet önskade ett gemensamt verktyg, gärna digitalt, där klagomålen kunde rapporteras av verksamhet och hanteras av leverantör.

Uppföljningsärenden

Miljöförvaltningens inspektörer följer sedan hösten 2019 upp avvikelser som kvarstår från det föregående tillsynstillfället fyra år tidigare. Det kan exempelvis handla om ofullständig kemikalieförteckning eller bristfälliga städrutiner. Det har gjorts att verksamheterna får en extra påtryckning att åtgärda anmärkningen då handläggningstiden inom ett uppföljningsärende debiteras verksamhetsutövaren. Övriga insatser som tillsynsavdelningen genomför är kontinuerliga möten med stadsdelsförvaltningarna inför varje tillsynsår.

Fortsatt arbete

Projektet har visat att det ställs relevanta krav i stadens lokalvårdsupphandlingar. Trots det finns ett missnöje kring lokalvårdens utförande hos verksamheterna och en stor andel anmärkningar förekommer vid miljöförvaltningens tillsyn.

Behov av stöttande organisation

För att kraven och målen i upphandlingarna ska uppnås verkar det behöva finnas ett organisatoriskt arbete, något som i dagsläget inte är helt etablerat. Verksamhetsutövarna behöver fördela arbetsuppgifter och roller inom verksamheten samt ha en systematisk uppföljning. Under projektet har det även framkommit att informationsutbytet inte fungerar helt tillfredsställande mellan lokalvårdens olika funktioner såsom beställare, leverantör och mottagare. I början av varje ny avtalsperiod, som minst, och vid personalomsättning behövs det en genomgång med lokalvårdaren om vilka olika moment som ska utföras och när. Verksamheterna själva behöver också kännedom om vad som är kravställt i upphandlingen och ingår i lokalvårdsavtalen och som skulle göra det enklare att arbeta med systematisk uppföljning. Det har även önskats att i större utsträckning arbeta med digitala fältverktyg för kvalitetskontroller, hantering av avvikelser, närvaro m.m. För att det organisatoriska arbetet ska fungera behöver respektive roll tilldelas resurser i form av tid.

Kunskapslyft

Samtliga funktioner inom staden som kommer i kontakt med lokalvård, både direkt och indirekt såsom rektorer, pedagoger, avtalsförvaltare och upphandlare, behöver få kännedom om vad bra lokalvård är och vad det innebär. Det vill säga inte våta städmetoder och parfymerade städkemikalier.

Upphandlingskrav

Även om relevanta krav ställs i lokalvårdsupphandlingarna kan några saker förbättras. Stor- och höghöjdsstädning skulle behöva ingå som en del i avtalet. Det skulle göra det enklare för verksamheterna att avropa tjänsten och den utökade städningen skulle prioriteras i större mån. Under rundabordssamtalet framkom att kostnaden för stor- och höghöjdsstädning var för hög i motsvarande till kvalitet på leveransen, även för dessa tjänster behövs tydlig kravställning och uppföljning. Städning av städförråd och med vilken frekvens det ska utföras skulle även behöva specificeras i samtliga kommande upphandlingar.

Förslag till förbättrad lokalvård

Nedan sammanfattas projektets slutsatser kring vilka insatser som kan leda till en förbättrad lokalvård på stadens förskolor och skolor.

Stadsdelsförvaltningar och utbildningsförvaltningen

- Inför rutiner och avsätt tid för central och lokal avtalsuppföljning och tydliggör avtalsförvaltarens respektive verksamhetens roller.
- Utbilda verksamheterna kring lokalvårdsavtalens innehåll och vilka städinstruktioner som gäller vid varje ny avtalsperiod och vid personalomsättning. Förslagsvis är avtalsförvaltaren ansvarig för detta.
- Utse en lokalvårdsansvarig inom förskolan eller skolan som har kontinuerliga avstämningar med städledare och med avtalsförvaltaren (inte bara när det brister).
- Bygg upp den mellanmänniska kontakten med lokalvårdspersonalen.
- För en kontinuerlig dialog mellan lokalvårdsansvarig och avtalsansvarig så att kunskapsöverföring kan ske.
- Utse en representant hos huvudmannen som samordnar och stöttar skolorna och förskolorna i att åtgärda miljöförvaltningens noterade brister.
- Använd ett gemensamt fältverktyg, MyScore eller liknande, för kvalitetskontroller, rapportering av avvikelser med mera.
- Utse en eller två ansvariga personer som rapporterar i Chemsoft och håller kemikalieförteckningarna uppdaterade för verksamhetens samtliga märkningspliktiga kemikalier.
- Skicka ut årliga påminnelser till förskolorna och skolorna avseende vikten av att ha uppdaterade kemikalieförteckningar, goda rutiner för ventilation samt att utföra stor- och höghöjdsstädning årligen. Detta bör samordnas centralt hos stadsdelarsförvaltningarna och utbildningsförvaltningen. Chemsoftadministratören bör ingå i samordningen.

Miljöförvaltningen

- Tillsynsavdelningen fortsätter att kalla stadsdelsförvaltningar till informationsmöte (om miljöförvaltningens tillsyn) inför varje nytt tillsynsår. Utöka till att även bjuda in utbildningsförvaltningen till kontinuerliga möten. Inkludera Chemsoftadministratören och avtalsförvaltaren i dessa möten.
- Tillsynsavdelningen fortsätter följa upp anmärkningar som kvarstått från föregående tillsynstillfälle.

- Kemikaliecentrum fortsätter stötta vid nya upphandlingar, inför avtalsstart och vid årliga avtalsuppföljningar, samt i frågor som rör städ- och rengöringsmedel.