

Tjänstebeskrivning för rena lokaler

Tjänsteområde Intern service

Tjänsteområde ”Intern service” avser strategisk ledning och styrning av de resurser och tjänster som krävs för att vårdverksamhet och byggnad ska fungera effektivt.

Tjänsterna ska skapa mervärde för den enskilde kunden och erbjuda god servicenivå med hög leveransprecision. Genom att utveckla regionala standardiserade tjänster som utgår ifrån förvaltningarnas behov säkrar vi en bättre kvalitet, uppföljning och kostnadseffektivitet. Vidare ska tjänsterna bidra till att frigöra resurser hos kärnverksamheten.

En välstädd miljö är en viktig förutsättning för en god inomhusmiljö och arbetsmiljö.

Städning bidrar också till att förebygga och minska risken för smittspridning. Bastjänsterna följer [Lokalvård, städ kvalitet i Västra Götalandsregionens vårdlokaler - Riktlinje.pdf \(vgregion.se\)](#) (Dnr RS 150-2015) med tillhörande rutiner

Tjänst

Rena lokaler

Typ av överenskommelse

Tjänsteöverenskommelse med normalintervall och styckavrop

1. Bastjänst

1.1 Rena lokaler

Tjänsten innehåller regelmässig lokalvård med tillhörande periodiskt underhåll samt påfyllnad av förbrukningsmaterial. För utförligare beskrivning se [Lokalvård, städkvalitet i Västra Götalandsregionens vårdlokaler - Rutin.pdf \(vgregion.se\)](#) och bilagor i form av rutiner och riktlinjer.

- Regelmässig städning.
- Fönsterputsning sker en gång per år, fyrsidigt.
- Periodisk golvvård. Textila mattor
- Periodiskt storstäd.
- Tillhandahållande och byte av entrémattor.
- Frekvenser utöver riktlinjer

1.2 Tillgänglighets- och servicenivå

Se kundwebb. [Fastighet, stöd och service är Västra Götalandsregionens \(VGR:s\) interna serviceleverantör - Servicewebb \(vgregion.se\)](#)

2. Tilläggstjänst

Tjänsteöverenskommelse med normal intervall

2.1 Rena lokaler - Vårdnära service

- Vardag
- Helg/ Natt

[Rena lokaler, tilläggstjänster vårdnära service, tjänstebeskrivningar - Bilaga](#)

3. Styckavropstjänst

3.1 Övriga städtjänster vid behov

3.2 Flyttstäd

Rengöring av lokaler i samband med flytt.

3.3 Byggstäd

Rengöring av lokaler efter större bygg- och serviceåtgärder.

3.4 Fönsterputs

Fönsterputs utöver avtal

4. Kvalitetssäkring

4.1 Mätområden och mätmetod

Städskvalitet mäts enligt SS-INSTA 800-1:2018.

Städkontroller avseende städskvalitet utförs av Fastighet, stöd och service. Detta gäller all regelmässig lokalvård oavsett utförare. Om resultatet vid kontroll avviker ska åtgärder vidtas snarast och ny kontroll ske enligt standarden.

Teknisk kvalitet:

Kvalitetsmätningen sker enligt enkel kontroll vilket innebär slumpmässigt uttagna lokaler, efter generering i Faciliate och måltal andel godkända kontroller 96% per förvaltning

Upplevd kvalitet:

Nöjd kundindex, som utförs varje år mot samtliga förvaltningar.

Produktivitet:

Verksamheten deltar aktivt i nationella nätverket. Best Service och arbetar hela tiden med förbättringsarbeten.

5. Avvikelse och reklamationer

Vid utebliven lokalvård, kvalitetsbrist etcetera ska lokalvårdsansvarig kontaktas och bristen anmälas. Vid risk eller tillbud gällande lokalvård som påverkar patientsäkerheten skall avvikelse skickas till lokalvårdsansvarig. Västra Götalandsregionens avvikelsehanteringssystem ska användas.

6. Övrigt

Lokavårdtjänsterna utförts med Fastighet, stöd och service, personal eller med hjälp av underleverantör.

Information om handlingen

Handlingstyp: Tjänstebeskrivning

Gäller för: Västra Götalandsregionen, Fastighet stöd och service

Innehållsansvar: Patrik Gidmo, (patgi1), Processledare

Granskad av: Patrik Gidmo, (patgi1), Processledare

Godkänd av: Erik Hallberg, (erih1), Regionområdeschef

Dokument-ID: SFSS11840-717006030-116

Version: 7.0

Giltig från: 2026-04-09

Giltig till: 2027-09-24