

# **Rengøringsbranchens APV og den gode arbejdsmiljø standard**

**- Hoteller**

## Indhold

### 0. Introduktion

Formål med handlingsplan, sammenhæng med andre rengøringsområder

### 1. Opbygning af notatet

Den gode standard, Check- og prioriteringslister, Handlingsplan med opfølgning for arbejdsmiljøemnerne

### 2. Rengøringsaktiviteter

Oversigt over rengøringsaktiviteter i hoteller

### 3. Arbejdsmiljøemner

Beskrivelse af "Den gode Standard" for elementerne i de enkelte arbejdsmiljøemner:

- Velfærdsfaciliteter
- Rengøringsrum
- Rengøringsmidler
- Tekniske hjælpemidler
- Arbejdsmetoder
- Ergonomi
- Arbejdets organisering og instruktion
- Indeklima, lys og ventilation

### 4. Check- og prioriteringslister for hvert arbejdsmiljøemne

### 5. Handlingsplan med opfølgning for hvert arbejdsmiljøemne

### 6. Ledelsesprioritering

Bilag 1: Check- og prioriteringslister

Bilag 2: Udkast til handlingsplan

## 0. Introduktion

Den samlede handlingsplan omfatter følgende **rengøringsområder**:

- Kontorer, skoler og institutioner
- Hospitaler
- Hoteller
- Levnedsmiddelindustri og storkøkkener
- Tog og fly

For hvert rengøringsområde redegøres for "**Den gode standard**" inden for følgende **Arbejdsmiljøemner**:

Dette notat indeholder udkast til handlingsplan for **arbejdsmiljø i hoteller**.

- Velfærdsfaciliteter
- Rengøringsrum
- Rengøringsmidler
- Tekniske hjælpemidler
- Arbejdsmetoder
- Ergonomi
- Arbejdets organisering og instruktion
- Indeklima, lys og ventilation

## 1. Opbygning af vejledningen

**Vejledningen** er opbygget med henblik på udarbejdelse af konkrete handlingsplaner for arbejdsmiljø i den enkelte rengøringsvirksomhed eller i et bestemt rengøringsområde.

Baggrunden for vurdering af det aktuelle niveau og evt. forbedringer af arbejdsmiljøet er "**Den gode standard**" for det pågældende rengøringsområde og de specifikke **arbejdsmiljøemner**.

En række **check- og prioriteringslister**, som omfatter de relevante **arbejdsmiljøspørgsmål** inden for de generelle arbejdsmiljøemner, kan anvendes i forbindelse med de konkrete vurderinger og efterfølgende prioriteringer.

Endelig er udarbejdet **skemaer til opstilling af handlingsplaner** for opfølgning på de prioriterede arbejdsmiljøtiltag.

Det samlede sæt af værktøjer er opbygget med henblik på en systematisk gennemgang af arbejdsmiljøspørgsmål i den konkrete arbejdssituation og gennem den udarbejdede handlingsplan at kunne tilfredsstille behovet for arbejdspladsvurderinger på virksomheden.

## 2. Rengøringsaktiviteter

Hotelrengøring omfatter 2 hovedaktiviteter: Rengøring af **værelser** og **fællesrum**, med følgende **rengøringsaktiviteter**:

### 2.1 Værelsesrengøring

- Støvsugning af gulvtæpper
- Sengeredning
- Aftørring af borde og andet inventar for støv, pletter, mv.
- Fjernelse af service og affald
- Toiletrensning

Hertil kommer andre serviceaktiviteter som

- Skift af el-pærer
- Opfyldning med brochurer, brevpapir, etc
- Opfyldning af frugtkurve og minibar inkl. glas
- Opfyldning med sæbe, shampoo, toiletpapir, håndklæder, servietter, mv.
- Glemte sager til oldfrue/reception

## 2.2 Fællesrum

- Støvsugning af tæpper i reception, på trapper, i konferencelokaler, på gange, mv.
- Vask af gulve i indgangspartier, i reception og andre steder med flisegulve
- Rengøring af vådrum (toiletter, omklædnings- og baderum, mv.)
- Rengøring af motionsrum, solarier, sauna, pool-rum, mv.
- Spuling af fliser i vådrum, pool-rum. mv.
- Rengøring af konferencelokaler, herunder tavler, AV-hjælpemidler, etc.
- Fjernelse af service og affald
- Rengøring af køkkener

Hertil kommer særlige serviceaktiviteter som

- Tømning og hovedrengøring af pool
- Hovedrengøring og skift af gardiner, etc.

Generelt udføres rengøringsaktiviteterne med følgende **hjælpemidler**:

- Rengøringsmidler i form af vand, sæber, kemikalier, mv.
- Rengøringsvogne med svabrer, mopper, klude, rengøringsmidler, samt affaldsposer mv. til fællesarealer
- Etagevogne med linnedmodul, servicemodul og rengøringsmodul til værelsesrengøring
- Støvsugere (almindelige og ryg-bårne til trapper)
- Kombinationsmaskiner
- Vandsugere

**Rengøringsopgaverne** omfatter typisk:

- Fjernelse af støv fra inventar og tæpper
- Fjernelse af pletter og lignende fra inventar, gulve, mv.
- Fjernelse af snavs og salt fra gulve, specielt i indgangspartier
- Vask af gulve og inventar i køkkener, vådrum, motionsrum, solarier, pool-rum mv.
- Service og ad-hoc aktiviteter

**Arbejds miljøproblemerne** relaterer sig specielt til:

- Brug og opbevaring af rengøringsmidler
- Rengøring af vanskeligt tilgængelige steder, specielt under senge, på trappeafsnit, mv.
- Fysisk belastning og behov for afveksling i rengøringsplaner
- Synlig rengøring og dermed kontakt med gæster og evt. problemer med tilnærmelser, voldelig adfærd, syge gæster, mv.
- Begrænset tidsperiode til værelsesrengøring
- Variationer i arbejdsbelastning (antal værelser per dag)

**3. Arbejds miljøemner** I de efterfølgende afsnit beskrives kort eksempler på "**Den gode standard**" for elementer af arbejdsmiljøspørgsmål inden for de generelle kategorier af arbejdsmiljøemner.

### *3.1 Velfærdsfaciliteter*

Gode velfærdsfaciliteter er kendetegnet ved:

- Garderobe, omklædningsrum, bade- og toiletfaciliteter, spiseplads med lette køkkenfaciliteter som kaffemaskine mv., samt adgang til telefon.
- Adgang til samme spisefaciliteter som for kundens personale
- Aflåselige skabe til opbevaring af personlige ejendele, smykker og lign.
- Tilstrækkelige faciliteter til personlig rengøring, desinfektion og skift af tøj, afhængig af brugen af særlige rengøringsmidler og kemikalier.

Reference: "AT meddelelse 1.0.1.11, Velfærdsforanstaltninger".

### *3.2 Rengøringsrum*

Gode rengøringsrum kendetegnes ved:

- Antallet af rengøringsrum er passende for arbejdspladsen.
- Reoler eller skabe til placering af rengøringsmidler, klude, affaldssække, mopper, servietter, papir, brochurer, linned, el-pærer, materialer til minibar, toiletartikler etc.
- På reoler eller i skabe er der systematisk og ryddeligt med en passende lagerstørrelse af de enkelte materialer
- Rengøringsplaner og brugsanvisninger er i rengøringsrum.

- Der er udslagsvask med varmt og koldt vand placeret i passende højde, samt gulrist til afløb.
- Der er tilstrækkelig gulvplads i rengøringsrummene til at kunne stille og få let adgang til rengøringsvogne og støvsugere samt evt. plads til kombinationsmaskiner og gulv-vaskemaskiner.
- Rengøringsrum er aflåselige og bør ikke anvendes til andre formål.

### 3.3 Rengøringsmidler

Godt arbejdsmiljø med rengøringsmidler opnås ved:

- Substitution af rengøringsmidler til mindre arbejdsmiljø- og miljøbelastende stoffer bør tilstræbes.
- Anvendelse så få typer af rengøringsmidler som muligt, af hensyn til reduktion af mulighed for forkert anvendelse og heraf følgende skader på personer og inventar, samt af hensyn til ressourceforbrug og rengøringstid.
- Rengøringsmidlernes anvendelse og evt. beskyttelsesforanstaltninger bør tydeligt fremgå af etiketter og brugsanvisninger placeret i rengøringsrummet sammen med de respektive midler.
- Rengøringsmidlet skal være færemærkede i overensstemmelse med lovkrav.
- Personlige værnemidler skal være CE-mærkede og opbevares hensigtsmæssigt, f.eks. tørt i plastposer.
- Personlige værnemidler skal være tilstede i rengøringsrum, og der skal instrueres i sikkerhedsforskrifter.
- Der skal altid anvendes de værnemidler, der er foreskrevet på brugsanvisningen.
- Aerosoldannelse bør undgås ved f.eks. at bruge håndsprøjter i stedet for spray-dåser.

Reference. BSR 8: "Vejledning om rengøringsmidler"

### 3.4 Tekniske hjælpemidler

Gode tekniske hjælpemidler er:

- Stabile rengøringsvogne stabile, lette at køre med og styre, og tilpasset opgaven og rengøringsassistenten. Vognene må kunne rumme de nødvendige rengøringsmidler, servicematerialer, linned og tekniske hjælpemidler som mopper, koste o.lign., som er nødvendige for at udføre en del af en rengøringsplan uden at skulle tilbage til rengøringsrum.
- Støvsugere og tæpperensere er være lette at køre med og kan let drejes 360 grader. Det skal være let at skifte mundstykker og justere længde på rør. Slangens længde skal være afpasset efter opgaven. Støjniveauet er lavt.
- Til trappeafsnit kan evt. anvendes specielle støvsugere, som bæres på ryggen.
- Luftafkast fra støvsugere må ikke kunne hvirvle støv op og bør være forsynet med micro-filter.
- Specielle hjælpemidler som gulvkombinationsmaskiner og gulvvaskemaskiner er ligeledes være udformet for let betjening og højdeindstilling.
- Moppesystemer og andre manuelle hjælpemidler er udformet med bedst mulig ergonomi og let betjening.
- Alle håndtag bør være gribevenlige og evt. vibrationsdæmpende.

Referencer. BSR 8: "Ergonomi og rengøring" og "AT anvisning 2.2.0.1 Maskiner og maskinanlæg".

### *3.5 Arbejdsmetoder*

Gode arbejdsmetoder er kendetegnet ved:

Enkle arbejdsmetoder

Anvendelse af få rengøringsmidler

Anvendelse af universelle typer af fiber-klude eller andre egnede klude og mopper/gummiskrabere

Minimalt brug af vand og kemikalier.

Støv og snavs fjernes gennem opsamling i klude og mopper, som skiftes løbende under rengøringen, frem for opskylning under rengøringen. Dette sparer dels ressourcer (vand), og dels letter det rengøringsarbejdet.

Rengøringsvognene indrettes efter de typer af rengøringsjobs, der skal gennemføres, f.eks. vask af hårde/glatte gulve, aftøring af



støv på inventar, fjernelse af pletter lokalt, etc., således at anvendelse, opvridning, udskiftning og sortering af rengøringsmaterialer bliver enkel og let.

Vådrensning af gulve stiller krav om skridsikkert fodtøj og beskyttelse mod at blive våd. Under arbejdet bør rengøringsassistenten så vidt muligt arbejde på tørt underlag væk fra de våde områder.

Rengøringsplaner udarbejdet således, at de specifikke rengøringsjobs så vidt muligt varierer i ugens løb og således, at arbejdsbelastningen helst varierer.

Senge og inventar bør let kunne flyttes af hensyn til adgang til støvsugning og rengøring af gulvarealer.

Ved støvsugning placeres slangen bagom ryggen, og støvsugeren trækkes ved hjælp af slangen i den ene hånd. Evt. kan anvendes rygbåret støvsuger.

Ved brug af større maskiner ligger ledningen bag arbejdsområde. Transport og betjening af maskiner bør nøje instrueres.

Reference: BSR8: "Ergonomi og rengøring".

### *3.6 Ergonomi*

Gode ergonomiske forhold medfører at:

- Ensidigt gentaget arbejde, EGA reduceres dels gennem ergonomisk rigtige hjælpemidler og arbejdsstillinger og dels gennem variation i jobbet.
- Afhjælpning af EGA, kan opnås gennem bl.a. varierende arbejdsopgaver, jobrotation og jobberigelse. Dette kan f.eks. ske gennem tilførelse af overordnede funktioner som planlægning, administration og kvalitetskontrol. Jobrotation og jobberigelse kræver medarbejderaccept og uddannelse.
- Der løbende overvejes foranstaltninger, som kan afhjælpe problemer, bl.a. mekanisering og indførelse af hjælpemidler.
- Alle hjælpemidler bør være udformet med ergonomiske håndtag og indstillingsmuligheder for minimering af belastninger (hænder, arme, skuldre, ryg, ben).
- Ved såvel gulvrensning som rengøring over skulderhøjde skal der instrueres i ergonomisk rigtige rengøringsstillinger.

Referencer. BSR 8: "Ergonomi og rengøring" og "Ensidigt gentaget arbejde inden for rengøring".

### *3.7 Arbejdets organisering og instruktion*

#### Arbejdets organisering og instruktion

Det psykiske arbejdsmiljø bør løbende forbedres gennem inddragelse af medarbejdere i planlægning af rengøringsarbejdet. Job-rotation og variation af rengøringsplaner bidrager til forbedring af det psykiske arbejdsmiljø. Værelsesrengøring giver på grund af store svingninger i antal gæster store variationer i arbejdsomfang.

I hoteller er der på grund af synlig rengøring behov for udadvendte medarbejdere med gode kommunikationsevner af hensyn til omgang og kontakt med personale og gæster.

Rengøring er en vigtig konkurrenceparameter for hoteller generelt, og der kræves stor ansvarsbevidsthed af rengørings-personalet. Dette giver dog samtidig udfordringer om grundig rengøring.

Gode samarbejdsrelationer mellem medarbejdere og ledelse samt gode velfærdsfaciliteter er ligeledes vigtige parametre. Veluddannede ledere og medarbejdere understøtter ligeledes gode samarbejdsrelationer. Oldfruen udgør her et vigtigt led i samarbejde også i relation til hotellets øvrige funktioner.

Der skal etableres intern sikkerhedsorganisation ifølge Arbejdsministeriets bekendtgørelse nr. 1181 og Arbejdstilsynets vejledning nr. 81/1978, som skal arbejde for at forbedre sikkerheden og arbejdsmiljøet.

Hvis virksomheden har over 35 medarbejdere, og der er rejst ønsker derom, skal der ligeledes etableres et samarbejdsudvalg, som har til opgave at forbedre samarbejdsforholdene i virksomheden/på arbejdspladsen.

Generelt kræver hotelrengøring dag-til-dag samarbejde ned hotelledelsen om de daglige rengøringsopgaver, som afhænger af antal gæster (blivende eller afrejsende) og belægning af konferencelokaler.

Reference. BSR 8: "Rengøringsfirmaers interne sikkerhedsorganisation" og "Ensidigt gentaget arbejde inden for rengøring".

### 3.8 Samarbejdsforhold

#### 4. Check- og prioriteringslister

Med udgangspunkt i ovenstående gennemgår sikkerhedsorganisationen/sikkerhedsgrupperne de enkelte arbejdsmiljøemner for hver arbejdsplads eller afdeling.

Til brug for denne gennemgang er der udarbejdet et sæt checklister, se bilag 1.

Sikkerhedsorganisationen vurderer de relevante forhold på de enkelte arbejdspladser og giver forslag til, hvorledes disse kan forbedres.

For hvert arbejdsmiljøemne er listet eksempler på specifikke arbejdsmiljøspørgsmål, som skal vurderes på de konkrete arbejdspladser.

Den aktuelle status vurderes efter skalaen:

1. Alvorlige forhold, som skal løses øjeblikkeligt af sikkerhedsgruppen, eller forhold der kan løses uden store omkostninger for virksomheden
2. Alvorlige forhold som der ikke findes en umiddelbart egnet løsning på, men som sikkerhedsgruppen har kompetence til at arbejde videre med. Sikkerhedsudvalget orienteres om dette arbejde
3. Alvorlige forhold som sikkerhedsgruppen ikke har kompetence til at løse selv og ønsker om ændringer af andre forhold i virksomheden. Sikkerhedsudvalget orienteres og løser opgaven
4. Ingen bemærkninger til de gældende forhold

For hvert punkt kan beskrives forbedringsaktiviteter og ansvar for gennemførelse kan påføres.

Skemaerne omfatter ikke fuldstændige lister med arbejdsmiljøspørgsmål, kun eksempler. Der kan være behov for at påføre yderligere punkter i de konkrete gennemgange.

Reference: BSR8: "Arbejdspladsvurderinger".

**5. Handlingsplan med opfølgning for hvert arbejdsmiljøemne**

Sikkerhedsudvalget udarbejder et udkast til samlet handlingsplan for arbejdsmiljøarbejdet i de kommende år. Handlingsplanen tidsfastsættes af sikkerhedsorganisationen til godkendelse af virksomhedens ledelse.

Bilag 2: Skemaer vedr. udkast til handlingsplan og ledelsens opfølgning og vurdering.

**6. Ledelsesprioritering**

Ledelsen udvælger i samarbejde med sikkerhedsudvalg/hovedsikkerhedsudvalg emner til "Årets temaer" og sikrer, at der er tilstrækkelig viden til at forbedringerne kan finde sted.

Ledelsen opsætter i samarbejde med sikkerhedsudvalg mål for de prioriterede temaer.

Ledelsen sikrer, at såvel arbejdsledere og de ansatte som sikkerhedsgrupperne motiveres for at nå de opstillede mål. Det er ledelsens ansvar at sikre de nødvendige ressourcer til, at målene kan nås.

I samarbejde med sikkerhedsudvalget foretager ledelsen en evaluering af målopfyldelsen for årets emner og prioriterer næste års temaer.



## Arbejds miljø i Hoteller

### Checkliste 2

Nr.	Arbejds miljøemne: <b>Rengøringsrum</b>	Vurdering				Arbejdsplads: <i>Forbedringsaktivitet</i>	Dato:
		1	2	3	4		Ansvar:
1	Reoler/skabe til placering af rengøringsmidler og materialer						
2	Gulvplads til vogne og hjælpemidler						
3	Vaskeplads til klude, mopper, etc.						
4	Særlig plads til rengørings-planer						
5	Oprydning- og rengørings-forhold						
6	Løbende forsyning af materialer						
7	Brugsanvisninger for rengøringsmidler						
8	Aflåsbart rum						
9	Anvendelse til andre formål						
10	Ventilation og belysning						
11	Lager af beskyttelsesmidler (handsker, briller, etc.)						
12	Udslagsvask og afløb i gulv						
13	Andre forhold: - Flugtveje						
14	- Brandslukningsmateriel						
15							
16							

Behandlet i sikkerhedsudvalget den:

Bemærkninger:













