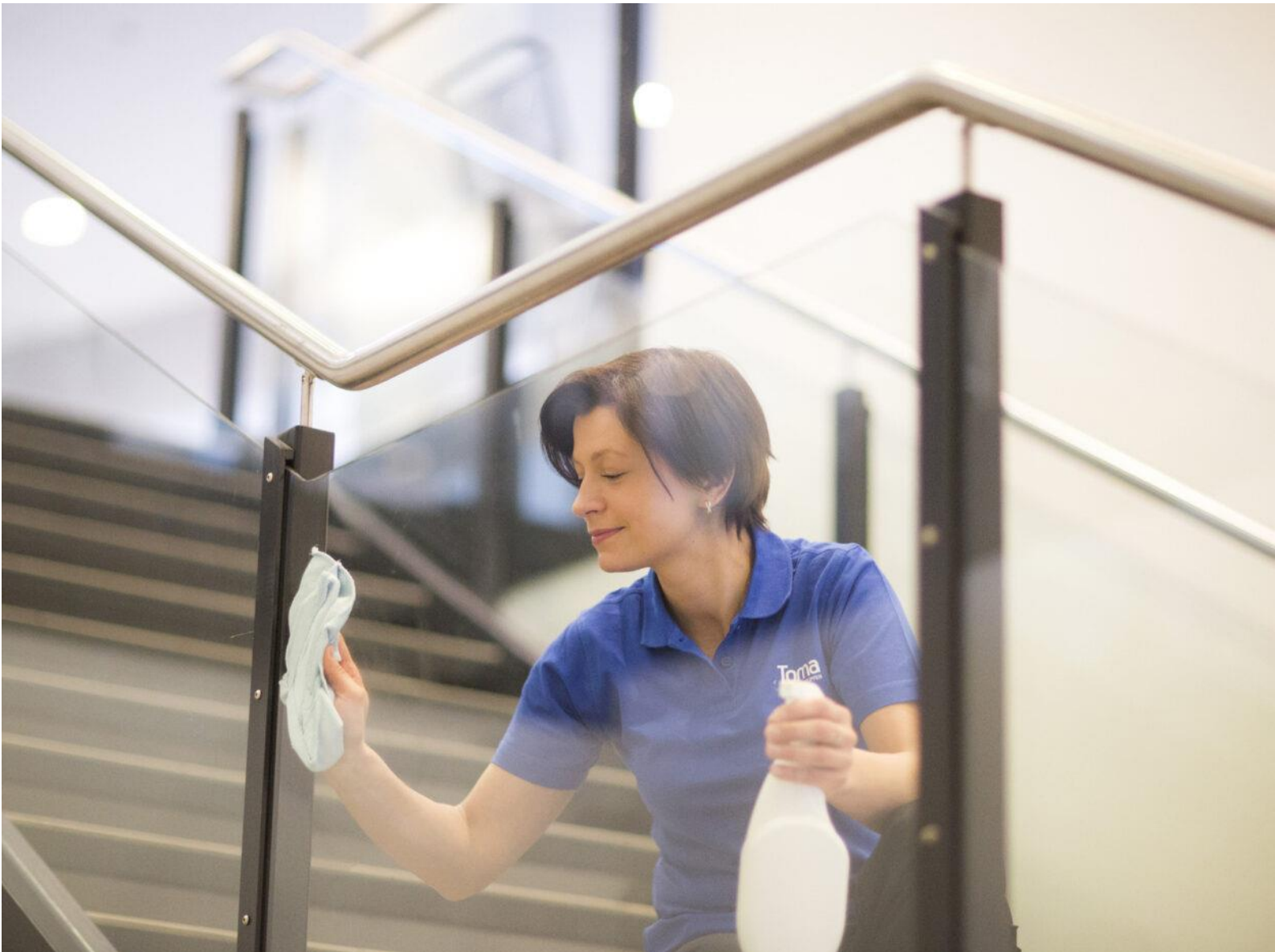




ÅRSRAPPORT FOR 2023

TOMA FACILITY NORGE AS
Kvalitet – HMS – Ytre miljø





Utarbeidet av:

Eva Halvorsen – HMSK leder

Med bidrag fra:

Magne Hauge – Leder fagavdeling Mat&Drikke

Øystein Tangen Berntsen – Leder Bærekraft

Amalie Tvilde Evensen – HR koordinator

Hilde Svanøe – HR sjef

Trond Karlsen – Leder konseptutvikling Renhold

26.04.2023

TOMA

INFORMASJONSSIKKERHET	5
SERTIFIKATER OG MEDLEMSKAP	5
SPESIELLE FORHOLD	5
REVISJONER.....	6
INTERNE REVISJONER.....	6
EKSTERN REVISJON	6
HMS	6
METODE.....	6
ARBEIDSMILJØUTVALG (AMU).....	7
VERNERUNDER	7
ARBEIDSTILSYNET.....	7
SYKEFRAVÆR	8
DEFINISJONER:.....	8
MÅLTALL FOR SYKEFRAVÆRET	8
VURDERING - SYKEFRAVÆR	8
UØNSKEDE HENDELSER / NESTENULYKKER.....	10
UØNSKEDE HENDELSER TOTALT FOR SELSKAPET FORDELT PR TJENESTEOMRÅDE:	10
UØNSKEDE HENDELSER FORDELT ETTER RISIKOPOTENSIALE:	10
UØNSKEDE HENDELSER FORDELT ETTER TYPE HENDELSE	10
UØNSKEDE HENDELSER FORDELT ETTER ÅRSAK TIL HENDELSE	11
VURDERING - NESTENULYKKER OG UØNSKEDE HENDELSER.....	11
INNRAPPORTERTE ULYKKER	11
ULYKKER TOTALT I SELSKAPET:	11
ULYKKER FORDELT ETTER POTENSIELT FARENIVÅ:.....	12
ULYKKER FORDELT ETTER TYPE BEHANDLING:	12
ULYKKER FORDELT ETTER TYPE ULYKKER:.....	12
ULYKKER FORDELT ETTER ÅRSAK:	12
FRAVÆRSSKADER	13
ARBEIDSRELATERTE FRAVÆRSSKADER TOTALT:	13
VURDERING - ULYKKER	13
OPPLÆRING:	13
MEDARBEIDERUNDERSØKELSE	14
PROSJEKT «REN TILSTEDEVÆRELSE»	14
HMS KPI.....	15
H1 VERDI (LTI):	15

H2 VERDI (TRI):.....	15
F VERDI – FRAVÆRS-DAGER SOM FØLGE AV ARBEIDSRELATERTE SKADER:.....	16
YTRE MILJØ	17
METODE	17
MÅL OG MÅLOPPNÅELSE FOR SELSKAPETS PÅVIRKNING PÅ YTRE MILJØ	17
MÅL OG MÅLOPPNÅELSE SAMLEDE FM-TJENESTER	17
MÅL- OG MÅLOPPNÅELSE FOR RENHOLDSTJENESTER – YTRE MILJØ	18
KJEMIBRUK	18
Tallene i seg selv viser en trend i riktig retning. Vi har også andre trender som har positiv utvikling.	18
PLAST	18
VURDERINGER FOR SELSKAPETS PÅVIRKNING TIL YTRE MILJØ	19
KVALITET	19
METODE	19
FORBEDRINGSSYSTEM	20
KVALITETSAVVIK TOTALT FOR HELE SELSKAPET	20
KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER HVORDAN DET ER AVDEKKET	20
KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER TYPE AVVIK	20
VURDERING – INNMELDINGER FRA FORBEDRINGSSYSTEM	21
FAGLIG STØTTE	21
METODE	22
MÅL OG MÅLOPPNÅELSE FOR RENHOLDSKVALITET	22
NS-INSTA 800 KVALITET	22
ØVRIG RENHOLDSKVALITET	23
Vurdering – Renholds kvalitet	25
MAT & DRIKKE	25
MÅL FOR SELSKAPETS PÅVIRKNING TIL YTRE MILJØ	25
MATKVALITET	26
IK-MAT (ESMILEY)	27
TILSYN FRA MATTILSYNET	28
KUNDEUNDERSØKELSE	28
MÅLSETNING	28

INNLEDNING

Organisasjonen skal regelmessig gjennomgå selskapets ledelsessystemer for å sikre at disse er kontinuerlig velegnet, tilstrekkelig og virkningsfullt og i tråd med organisasjonens strategiske retning. Dette dokumentet omfatter selskapets ledelsessystemer for kvalitet, HMS og ytre miljø og gir en oversikt over resultater innenfor disse områdene.

Rapporten fremlegges som grunnlag ved Ledelsens Gjennomgang, og kan distribueres til relevante deler av organisasjonen.

Målsettinger med tiltak for 2024, besluttet ved Ledelsens Gjennomgang og vil synliggjøres i egne dokumenter.

INFORMASJONSSIKKERHET

Denne rapporten er å anse som et internt dokument. Dokumentet som helhet eller sensitive opplysninger gitt i denne kan kun distribueres til tredjeperson eller utenforstående etter godkjenning fra selskapet. Laveste beslutningsnivå for slik godkjenning er divisjonsdirektør eller Daglig leder for forretningsområde.

SERTIFIKATER OG MEDLEMSKAP

- ISO 9001 (Renholdstjenester og Mat&Drikke) Gyldig til 14.10.2024
- ISO 14001 (Renholdstjenester og Mat&Drikke) Gyldig til 14.10.2024
- ISO 45001 (Renholdstjenester og Mat&Drikke) Gyldig til 14.10.2024
- Svanemerket renhold (Regelmessig renhold)
- Achilles JQS, medlemskap
- Achilles UNCE, medlemskap
- Trans-Q, medlemskap
- Achilles, StartBank, medlemskap
- Magnet JQS, medlemskap
- Grønt Punkt Norge, kontrollmedlem

SPESIELLE FORHOLD

Christer Gavelli ble ny administrerende direktør for Toma Facility Norge AS fra mai i 2023.

1. september 2023 ble Allianceplus AS innfusjonert i Toma Facility Norge AS, som medførte totalt 550 nye ansatte i regionene Vestland, Rogaland, Møre & Romsdal og region Øst.

I forbindelse med fusjoneringen ble det gjennomført en omorganisering av forretningsområdet Renhold, som skal organiseres av to ledere.

Fordeling er som følger:

Divisjon 1, ledet av Roar Hall: Øst, Innlandet, Troms & Finnmark, Forsvaret og Color Line.

Divisjon 2, ledet av Fredrik Duus: Vestland, Rogaland, Møre & Romsdal og Trøndelag.

REVISJONER

INTERNE REVISJONER

Ny plan for gjennomførelse av internrevisjoner for selskapet ble laget i Q2-2023, for perioden 2023-2025.

I 2023 ble det gjennomført internrevisjon ved avdeling Trondheim og i Kristiansand.

Gjennomføringen av de to interne revisjonene ble utført som planlagt. Omfanget av internrevisjonene kommer frem i dokumentet «Revisjonsprogram for Toma Facility Norge AS i perioden 2023-2025».

EKSTERN REVISJON

I september/oktober ble selskapet revidert av SCANCERT i forbindelse med utvidelse av selskapets sertifikater knyttet til ISO 9001/14001 samt ISO 45001. Sertifikatene gjelder nå både for Renhold og Mat & Drikke. Alle sertifikater er gyldige frem til 14.10.2024.



HMS

METODE

Det systematiske arbeidet med HMS styres i hovedsak av selskapets HMS program. Dette programmet sikrer at alle personalansvarlige ledere i organisasjonen har kunnskap og verktøy for å identifisere alle relevante HMS momenter som gjelder for dem, inkludert selskapets målsettinger innenfor HMS. Ledelsessystemet er tilgjengelig på SharePoint.

HMS program revideres januar årlig av et HMS-utvalg, hvor også hovedverneombud og hovedtillitsvalgt deltar for å sikre god medvirkning.

Utover dette benyttes følgende systemer i HMS arbeidet:

- Unit4** – Selskapets lønns- og personalforvaltningssystem.
- Avvik.com** – Selskapets forbedringssystem. Inkludert innmelding og saksbehandling av avvik.
- Motimate** – Selskapets digitale opplæringsplattform
- Questback** – Selskapets system for undersøkelser og kartlegginger.

ARBEIDSMILJØUTVALG (AMU)

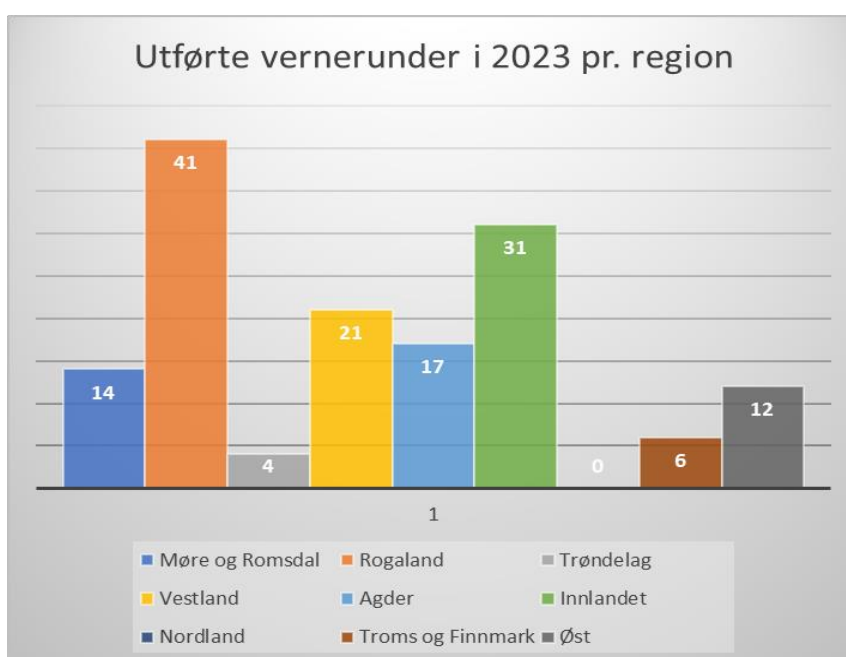
Selskapet har i 2023 etablert et nytt AMU, som består av 8 personer, i tillegg til Salutis HMS som en rådgivende part.

I 2023 ble det gjennomført 4 AMU-møter. Referat fra alle møtene er tilgjengelig for alle ansatte på intranett, tomaansatt.no.

VERNERUNDER

Selskapet har i 2023 hatt fokus på utførelse og innrapportering av vernerunder.

Det er totalt gjennomført 146 vernerunder i 2023.



ARBEIDSTILSYNET

I løpet av 2023 har Arbeidstilsynet gjennomført fire tilsyn i Toma Facility Norge:

- Avdeling Hamar Uanmeldt tilsyn
- Avdeling Oslo Uanmeldt tilsyn
- Avdeling Oslo Uanmeldt tilsyn
- Avdeling Narvik Meldt tilsyn

Arbeidstilsynet har hatt fokus på arbeidsavtaler, lønnsdata, HMS-handlingsplaner, risikovurderinger, opplæring og bruk av BHT.

SYKEFRAVÆR

Selskapet benytter digitalt oppfølgingsystem for oppfølging av medarbeiderne.

Systemer som skal benyttes for registrering og oppfølging av sykefravær gjennom 2023 har vært Unit4 og M_Solution.

All statistikk som er henvist til i rapporten er hentet ut fra M-Solution.

DEFINISJONER:

Egenmelding:

Korttidsfravær - lønnsmottaker syk uten erklæring fra lege.

Syk med lønn:

Korttidsfravær - lønnsmottaker er syk mindre enn 16 dager og har erklæring fra lege.

Syk uten lønn:

Langtidsfravær - lønnsmottaker syk over 16 dager.

Totalt sykefravær:

Summen av egenmelding, syk med lønn og syk uten lønn.

MÅLTALL FOR SYKEFRAVÆRET

Toma Facility Norge arbeider kontinuerlig med å redusere sykefravær og forebygge sykefravær. I Toma Facility Norge ønsker vi et helsefremmende arbeidsmiljø, og ved tett og systematisk arbeid med sykefravær er dette et arbeid som bidrar til at Toma er en helsefremmende arbeidsplass.

Målsetting for selskapets sykefravær i 2023		
Mål korttid totalt	Mål langtids totalt	Mål totalt fravær
2,0 %	4,0 %	6,0 %

Resultat for selskapets sykefravær i 2023		
Korttid totalt	Langtids totalt	Totalt fravær
3,43%	6,09 %	9,52%

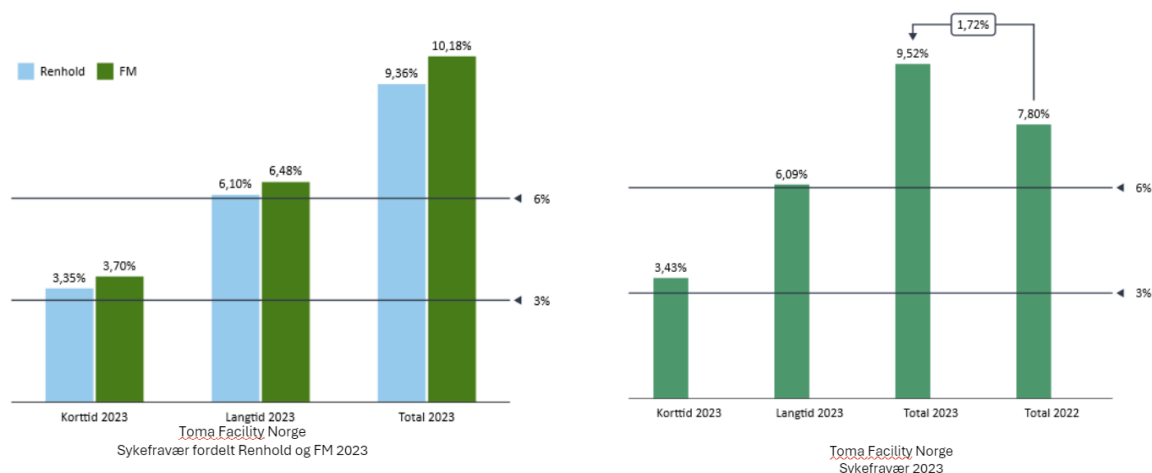
VURDERING - SYKEFRAVÆR

Toma Facility Norge oppnådde ikke sine målsetninger for sykefraværet i 2023. Målsetningen var på 6,00%, mens resultatet endte på 9,52%. Det har vært en økning i det totale sykefraværet i selskapet med 1,72 %-poeng.

Renhold hadde et sykefravær på totalt 9,36%, mens FM hadde et totalt sykefravær på 10,18%.

På korttidsfravær oppnådde Toma 3,70% med målsetning under 3,00%. På langtids fravær hadde Toma 6,48% med målsetning under 3,00%.

ÅRSRAPPORT FOR 2023 – TOMA FACILITY NORGE AS



Toma Facility Norge er opptatt av mangfold og inkludering. Vi ønsker at alle medarbeidere skal være motivert for å gjøre en god jobb og selskapet jobber hardt for å øke frisknærværet.

Det arbeides kontinuerlig, målbevisst og systematisk med sykefraværet i selskapet. Det er etablert et nytt HR/personalsystem for oppfølging av sykefravær og det legges vekt på god opplæring og god kompetanse for gjennomføring av oppfølgingsarbeidet og forebygging av arbeidsrelatert fravær.

Det er et stort fokus på å få ned sykefraværsprosenten og HR har etablert en gruppe som arbeider med gevinstrealisering innenfor sykefravær. Gevinstrealiseringen skal bidra til at ledere blir mer bevisst på gjennomføring av oppfølgingsarbeidet gjennom god og hyppig dialog med den som er syk. Det rapporteres til NAV gjennom HR systemet.

I det daglige er HR avdelingen operasjonell og lett tilgjengelig ved ønske om bistand.

Selskapet forholder seg til egenmeldingspraksisen som ligger i IA avtalen totalt 24 dager i et kalenderår. Andelen korttidsfravær ved bruk av egenmelding er litt høy. Legemeldt korttidsfravær medfører gjerne en 3-5 dagers sykemelding. Med god oppfølging fra ledere, skal det redusere antall sykemeldte dager.

Med egenmeldt fravær etter IA avtalen ligger det en tanke om at man ikke skal behøve å gå til legen dersom man føler seg uvel eller syk, og heller gjøre egne vurderinger i forhold til om man er frisk nok til å arbeide.

God og tett dialog mellom leder og medarbeider, sammen med et godt arbeidsmiljø, vil sannsynligvis det føre til at medarbeider vil være raskere tilbake i arbeid enn om det hadde blitt utskrevet en standard sykemelding fra lege som ofte går over flere dager.

Ved å øke fokus og kompetanse i sykefraværsoppfølging vil korttidsfraværet sannsynlig kunne reduseres ytterligere, samtidig som dialog og samarbeidsklima mellom leder og medarbeider vil bedres.

Selskapets verdigrunnlag er at vi skal gi alle en bedre arbeidsdag.

UØNSKEDE HENDELSER / NESTENULYKKER

Selskapet har en fundamental tro på at skader og ulykker kan unngås gjennom etterlevelse av veletablerte rutiner. Særs viktig er det derfor at hendelser som nesten har medført skader eller ført til ulykker fanges opp og at man benytter erfaringene til å utarbeide eller utvikle nødvendige tiltak for å forebygge at farlige hendelser oppstår.

Data er hentet fra selskapets forbedringsportal avvik.com. Portalen er tilgjengelig for alle ansatte gjennom en webportal. Det forutsettes at innrapporterte saker er korrekt gjengitt og saksbehandlet.

UØNSKEDE HENDELSER TOTALT FOR SELSKAPET FORDELT PR TJENESTEOMRÅDE:

Renholds leveranse	137
Matleveranse	46
Byggvedlikehold	39
Vaktmestertjenester	16
Gartnertjenester	12
Administrasjon	6
Resepsjonstjenester	4
Hotelltjenester	3
Ikke angitt	3
Securityleveranse	2
Skadesanering	2
Flytte/transport tjenester	2

Det er innrapportert totalt 272 uønskede hendelser i 2023.

Dette er en nedgang i antall på 66 stk. i forhold til innrapporterte uønskede hendelser i 2022.

Fagene Matleveranse og Bygg vedlikehold har hatt en fin økning i innrapporterte uønskede hendelser.

Matleveranse har øket fra 18 stk. uønskede hendelser i 2022 til 46 stk. i 2023.

Bygg vedlikehold har øket fra 6 stk. uønskede hendelser i 2022 til 39 stk. i 2023.

UØNSKEDE HENDELSER FORDELT ETTER RISIKOPOTENSIALE:

Saken er grønn	96
Saken er gul	81
Saken er rød	6
Sakens risiko ikke angitt	2

To av sakene som er innmeldt i rød-kategori, omhandler at varemottak hos kunde er svært lite tilpasset varelevering. Dette kan medføre belastningsskader på den ansatte og på sjåfør, samt skade på varer.

UØNSKEDE HENDELSER FORDELT ETTER TYPE HENDELSE

Psykososialt arbeidsmiljø	60
Farlige forhold/tilstand	49
Nesten ulykke/tilløp til ulykke	34
Ergonomiske forhold	29
Farlig handling	13

UØNSKEDE HENDELSER FORDELT ETTER ÅRSÅK TIL HENDELSE

Feil på rutiner	59
Feil hos leverandør	38
Orden og ryddighet	31
Manglende rutiner	20
Manglende kommunikasjon	19
Mangelfull opplæring	13
Feil opplæring	12
Feil temperatur	8
Manglende dokumentasjon	4

VURDERING - NESTENULYKKER OG UØNSKEDE HENDELSER

Det har vært en nedgang i antall innrapporterte RUH i selskapet i 2023 i forhold til 2022. I 2023 var det rapportert inn 185 stk., som er 140 færre enn i 2022.

Av dette kan vi vurdere:

Forståelse for bruk av systemet må bedres i selskapet. Spesielt for å øke andelen som benytter systemet for å registrere uønskede hendelser og nestenulykker, men også kompetanse på hvordan gjennomføre en god saksbehandling for å identifisere bakenforliggende årsak.

Pr. i dag er det opplæring i bruk av avvik.com via e-læringsplattformen Motimate. Opplæring av brukerne via Teams kan være en god løsning, for de som føler de har behov for mer opplæring, samtidig som det er muligheter for å stille spørsmål.

En bør se på om det er muligheter for å få til en digital løsning for innlevering av RUF for servicemedarbeidere. Dette vil trolig medføre en økning i antall rapporterte RUH.

INNRAPPORTERTE ULYKKER

Selskapets strategiske mål for helse, miljø og sikkerhet er at alle skader og uønskede hendelser skal forebygges, avdekkes og avverges. Vi tror at skader kan unngås gjennom etterlevelse av etablerte rutiner, og skal ha en kontinuerlig forbedring av selskapets HMS resultater. Selskapets overordnede mål er derfor at det skal være NULL ulykker.

Data er hentet fra selskapets forbedringsportal avvik.com. Det forutsettes at innrapporterte saker er korrekt gjengitt og saksbehandlet.

ULYKKER TOTALT I SELSKAPET:

Renholds leveranse	40
Matleveranse	9
Ikke angitt	2
Resepsjonstjenester	1
Skadesanering	1

Det er innrapportert totalt 66 ulykker i 2023. Dette 13 ulykke mindre enn i 2022.

ULYKKER FORDELT ETTER POTENSIELT FARENIVÅ:

Ikke angitt	2
Saken er grønn	26
Saken er gul	24
Saken er rød	1

Hendelsen som er RØD omhandler en ansatt som fikk kuttskade i fing (tiltaks kandidat). Medarbeideren benyttet ikke kutthanske. Fikk tilsyn av helsepersonell og måtte sy i fingeren. Hendelsen burde vært i kategorien GUL og ikke RØD.

Av de GULE sakene som er registrert med størst farepotensiale er det 3 saker som omhandler fall, pga glatt underlag.

ULYKKER FORDELT ETTER TYPE BEHANDLING:

Ikke tilsyn av helsepersonell	28
Fått tilsyn av helsepersonell	20
Kun materielle skader	5

ULYKKER FORDELT ETTER TYPE ULYKKER:

Kuttskade	10
Fall lavere nivå *	10
Klemskader	5
Kroppskade	5
Fallende gjenstand	5
Sammenstøt	5
Brannskade	3
Fall samme nivå	3
Stikkskader	3
Skader på eget kjøretøy	3
Påkørsel	2
Skader på annet kjøretøy	2

**Alle rapporterte tilfellene i kategorien «Fall lavere nivå», er i realiteten hendelser som skulle vært registrert i kategorien «Fall samme nivå».*

ULYKKER FORDELT ETTER ÅRSÅK:

Orden og ryddighet	18
Feilt på rutiner	16
Manglende kommunikasjon	5
Feil hos leverandør	4
Mangelfull opplæring	4
Manglende rutiner	3
Feil opplæring	2

FRAVÆRSSKADER

ARBEIDSRELATERTE FRAVÆRSSKADER TOTALT:

Totalt er det registrert 17 fraværsskader i selskapet i 2023.

De største ulykkestypene er:

- Fall samme nivå
- Kuttskade
- Sammenstøt (flere tilfeller av at kjøyesenger faller ned i hodet på medarbeidere på lugar om bord i båt)

Selskapet har i 2023 65 fraværsdager knyttet til de 17 fraværsskadene. Det er 60 fraværsdager mindre enn i 2022, selv om det er registrert 12 flere fraværsskader enn i 2022, da tallet var 125 fraværsdager.

VURDERING - ULYKKER

66 ulykker viser at selskapet fremdeles har behov for å arbeide målrettet og systematisk med HMS i hele organisasjonen. 20 av ulykkene har medført at den skadede har fått tilsyn fra helsepersonell, og 17 av disse har igjen medført at medarbeideren har vært borte fra arbeid i etterkant av ulykken (Fraværsskade).

Av dette kan vi vurdere:

Kategoriene kutt og fallskader er de dominerende ulykkestypene også i 2023. Kompetanse på saksbehandling bør vektlegges hva angår registreringer knyttet til ulykker. Enkelte av sakene burde vært registrert som kvalitetsavvik, og noen saker er sannsynligvis registrert med feil risiko. (Enten frekvens eller skadepotensiale). Pr. i dag får vi ikke hentet ut en statistikk fra avvik.com som viser hvor mange skader som medfører fraværsskader, det er i dag en manuell jobb. Dette bør forbedres i avvik.com.

SOSIALE FORHOLD

I bedriftssammenheng er sosial bærekraft knyttet til ansvarlig adferd og bidrag til samfunnet. Dette inkluderer blant annet etisk forretningspraksis, like muligheter for de ansatte og støtte til lokalsamfunn.

Å fremme trivsel, mangfold og inkludering internt, er også sentralt for å oppnå sosial bærekraft i selskapet.

OPPLÆRING:

Det har vært sterkt fokus på å gi ansatte mulighet til å ta Fagbrev som renholder i 2023. Dette har skjedd gjennom samarbeid med AOF Vestlandet – Agder fra sentralt hold, og lokale initiativ i region Oslo og Agder. Totalt er det ca. 80 personer som har påbegynt eller avsluttet studie til Fagbrev i 2023. Opplæringsappen Motimate brukes og utvikles jevnlig. Det er kurs for ansatte på alle nivåer, både organisatoriske og systemorienterte kurs og med rent faglige kurs. I forbindelse med nytt Ledelsessystem i TFN vil antallet kurs i Motimate øke betraktelig.

Målsetning for 2023 er 80 ansatte skal ha påbegynt kurs til Fagbrev med Norskopplæring	
Antall påbegynte ansatte på kurs i 2023	80 (tall levert av AOF)

MEDARBEIDERUNDERSØKELSE

Medarbeiderundersøkelse er ikke gjennomført i selskapet i 2023.

En har brukt deler av 2023 til å vurdere ulike former for gjennomførelsen av medarbeiderundersøkelsen, og har ikke klart å lande på hvilken form den skal gjennomføres i.

PROSJEKT «REN TILSTEDEVÆRELSE»

i 2023 startet prosjektet **Ren Tilstedeværelse**, som er et samarbeidsprosjekt mellom Arbeidsmannsforbundet og NHO Service & Handel. Prosjektets hovedmål er å revitalisere og styrke partssamarbeidet hos bedriftene innen renholds bransjen i Norge. Prosjektet skal bidra til å tette gapet mellom de utfordringer bransjen preges av nå og målet om en synlig, kompetent og verdsettet bransje i Norge.

Et av målene prosjektet arbeider med, er økt satsning for at mer renhold skal skje på dagtid.

Hovedtillitsvalgt i Toma Facility Norge er med i prosjektet fra arbeidstaker siden og HR og KHMS-direktør i Tomagruppen stiller som deltaker på arbeidsgiversiden.



HMS KPI

H1 VERDI (LTI):

H1- skade / LTI (Lost Time Injury) defineres som arbeidsrelatert personskade som har ført til fravær ut over skadedagen (egenmeldt og eller sykemeldt). Skaden skal ha oppstått av en plutselig og uventet påkjenning på kroppen i forbindelse med arbeid. Kink eller forstrekning oppstått under bæring, løfting eller lignende regnes ikke med, med mindre det har skjedd noe «ulykkesartet». Skaden skal ha ført til at personen blir fysisk eller mentalt ute av stand til å arbeide neste planlagt arbeidsdag eller skift i henhold til oppsatte planer. Fraværet beregnes i utgangspunktet fra dagen etter skaden (F-verdi).

Dødsulykke skal beregnes som en H1-skade og inngå innunder H1-verdien.

H1-verdien viser frekvensen av arbeidsrelaterte personskader, såkalte H1-skader, med fravær per Million arbeidede timer.

Utrekning for TFN i 2023:

17 fraværsskader x 1 000 000
2 932 265 arbeidede timer

H1 verdi 2023 = 5,79

Formel for utregning av H1-verdi:

$$\text{Skadefraværskvens H1} = \frac{\text{Antall skader m/fravær} \times 1\,000\,000}{\text{antall arbeidstimer}}$$

H2 VERDI (TRI):

H2-skade eller TRI (Total Recordable Injuries) defineres som det totale antall arbeidsrelaterte personskader. H2-skader utgjør dermed summen av arbeidsrelaterte personskader både med fravær – det vil si H1-skade – og uten.

En arbeidsrelatert personskade uten fravær regnes som en skade som har oppstått av en plutselig og uventet påkjenning på kroppen i forbindelse med arbeid, og som har ført til:

- Nødvendig medisinsk behandling av medisinsk personell. Diagnostisering alene regnes ikke som behandling
- og eller begrensinger i arbeidsevne
- og eller omplassering på grunn av midlertidig redusert evne til å utføre sitt vanlige arbeid i henhold til oppsatte arbeidsplaner

H2-verdien viser frekvensen av totalt antall arbeidsrelaterte personskader per million arbeidede timer.

Utrekning for TFN i 2023:

20 ulykker med tilsyn av helsepersonell x 1 000 000
2 932 265 arbeidede timer

H2 verdi 2023 = 6,82

Formel for utregning av H2- verdi:

$$\text{Total arbeidsskadefrekvens H2} = \frac{\text{Antall skader med og uten fravær} \times 1\,000\,000}{\text{antall arbeidstimer}}$$

F VERDI – FRAVÆRSDAGER SOM FØLGE AV ARBEIDSRELATERTE SKADER:

Fraværsdager defineres som tapte arbeidsdager i forhold til det totale antall arbeidsdager den skadede er borte fra og med første dag etter at arbeidsskaden inntrådte. F-verdi viser fraværsomfanget eller frekvensen av fraværsdager som følge av arbeidsskaden per million arbeidede timer.

Utrekning for TFN i 2023:

$\frac{65 \text{ fraværsdager som følge av skade} \times 1\,000\,000}{2\,932\,265 \text{ arbeidede time}}$

F verdi 2023 = 22,17

Formel for utregning av F-verdi:

$$\frac{\text{Skadefraværsdager med skade} \times \text{F-verdi} = \text{Fraværsdager som følge av skade} \times 1\,000\,000}{\text{antall arbeidstimer}}$$

H- og F-verdi	2019	2020	2021	2022	2023
H1-verdi	5,50	3,45	4,70	1,87	5,79
H2-verdi	8,70	10,40	9,00	7,10	6,82
F-verdi	147,00	39,70	242,00	6,70	22,17



YTRE MILJØ

METODE

Toma Facility Norge AS er en leverandør av tjenester til det private, næringslivet og det offentlige. Våre tjenester har i liten grad samme påvirkning på miljøet som industrien har, men vi anser det like fullt som viktig at selskapet aktivt bidrar til å bevare miljøet, fordi alle aktive miljøaktører er med på å dra utviklingen i riktig retning.

Renhold er det største forretningsområdet i Toma, og det er derfor et viktig område å ha fokus på bærekraftige løsninger. Kjemikaliebruk er en stor del av renholdsleveransen. Det å ha klare retningslinjer og metoder for å minimere bruken av kjemikalier vil være essensielt for å bli en mer bærekraftig FM-leverandør. Det innebærer å benytte seg av tørre metoder sammen med riktig utstyr for å både minimere kjemikalie- og vannbruken i renholdsleveransen.

Selskapet følger konsernets (Tomagruppen) policy for ytre miljø, og har utarbeidet et eget miljøprogram med oversikt over miljøaspekt, definerte måltall for organisasjonens påvirkning, samt tiltak for forbedring. Miljøtiltakene er også iverksatt i selskapets HMS program for å sikre etterlevelse og eierskap i hele driftsorganisasjonen.

Selskapets renholdstjenester (regelmessig renhold) er Svanemerket. Kriteriene i Svanemerket vil derfor i stor grad være dimensjonerende for selskapets miljøarbeid innenfor tjenesteområdet.

MÅL OG MÅLOPPNÅELSE FOR SELSKAPETS PÅVIRKNING PÅ YTRE MILJØ

MÅL OG MÅLOPPNÅELSE SAMLEDE FM-TJENESTER

- **50% av den totale bilparken til Toma Facility Norge AS skal være el-biler innen 2023**

Resultat:

Andel el-biler var ved utgangen av 2023 på 33,22%

Vi nådde ikke vårt mål om 50% andel elektriske biler i selskapet. Hovedårsaken er at vi i løpet av året har gjort store oppkjøp i selskaper som har hatt en stor andel biler med bensin- og dieselmotorer. Vi fortsetter imidlertid med å velge elektrisk når eldre biler skal byttes ut, i alle tilfeller der det er mulig og hensiktsmessig (på personbil gjør vi alltid det)

- Kildesortering skal gjennomføres i alle selskapets egne kontorer.

Resultat:

Alle avdelingskontor har etablert ordning for avfallssortering ved sine avdelingskontor.

MÅL- OG MÅLOPPNÅELSE FOR RENHOLDSTJENESTER – YTRE MILJØ

KJEMIBRUK

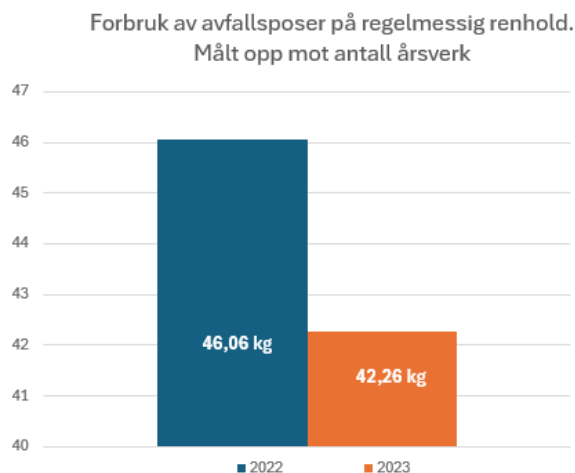
Tallene i seg selv viser en trend i riktig retning. Vi har også andre trender som har positiv utvikling.

- Bruk av produkter som inneholder klor er snart nede på null. Noe kilo klor blir brukt til legionella behandling.
- Sprayprodukter er redusert med om lag 65% i forhold til 2022
- Kjemi til vindu/speil innvendig er mer enn halvert. Vi har ytterligere tiltak i 2024, som skal forsterke den positive trenden.
- All kjemi som benyttes til regelmessig renhold er miljømerket med Svane eller EU blomst.

Produkt	2022 Resultat	2023 Resultat	Mål for 2023
Totalt til regelmessig renhold	29,5 kg *	27,25 kg*	27,5 kg*
Ferdig til bruk spray	2205 kg	727 kg	
<i>*Antall kg kjemikalier til regelmessig renhold er antall kilo kjemikalier pr. årsverk.</i>			

PLAST

Selskapet har hatt en nedgang på 8,25% i forbruk av avfallsposer på regelmessig renhold i 2023 i forhold til 2022.



VURDERINGER FOR SELSKAPETS PÅVIRKNING TIL YTRE MILJØ

Tomagruppen har inngått en avtale med PWC om å bistå med å gjennomføre en dobbel vesentlighetsanalyse av konsernet. En vil da avdekke hvilke vesentlige bærekrafttemaer som skal rapporteres, og sikre samsvar med de obligatoriske EU-direktivene og -standarder. En skal også gjennomføre en GAP-analyse, der målet er å få en forståelse for hvor de største avvikene ligger, med utgangspunkt i dagens rapportering. Prosjektet starter i januar 2024 og avsluttes i mars 2024. Vi vil deretter sette nye bærekraftsmål for konsernet og Toma Facility Norge.



KVALITET

METODE

Dette kapitlet omhandler kvaliteten i selskapets leveranser. Målingene omfatter etterlevelse av selskapsinterne retningslinjer, faglige krav og kundetilfredshet. Data er hentet fra følgende systemer:

- Avvik.com
- E-penn
- M_Solution
- IK-mat system (eSmiley)
- Questback (kundeundersøkelser)

Det forutsettes at datagrunnlaget er korrekt innrapportert og saksbehandlet i disse systemene.

FORBEDRINGSSYSTEM

KVALITETSAVVIK TOTALT FOR HELE SELSKAPET

Renholds leveranse	362
Matleveranse	80
Ikke angitt	20
Administrasjon	10
Flytte/transport tjenester	5
Bygg vedlikehold	5
Resepsjonstjenester	3
Vaktmestertjenester	1

KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER HVORDAN DET ER AVDEKKET

Kundeklage	242
Internt avdekket	232
Ekstern revisjon	12

Avvik som avdekkes internt tyder på en proaktiv tilnærming til selskapets drift og gir muligheten for korrigering av tilstanden før kunden blir misfornøyd. Avvik som avdekkes av kunde først, gjør at selskapet blir reaktivt og i større grad vil oppleve misnøye hos kunder og egne ansatte.

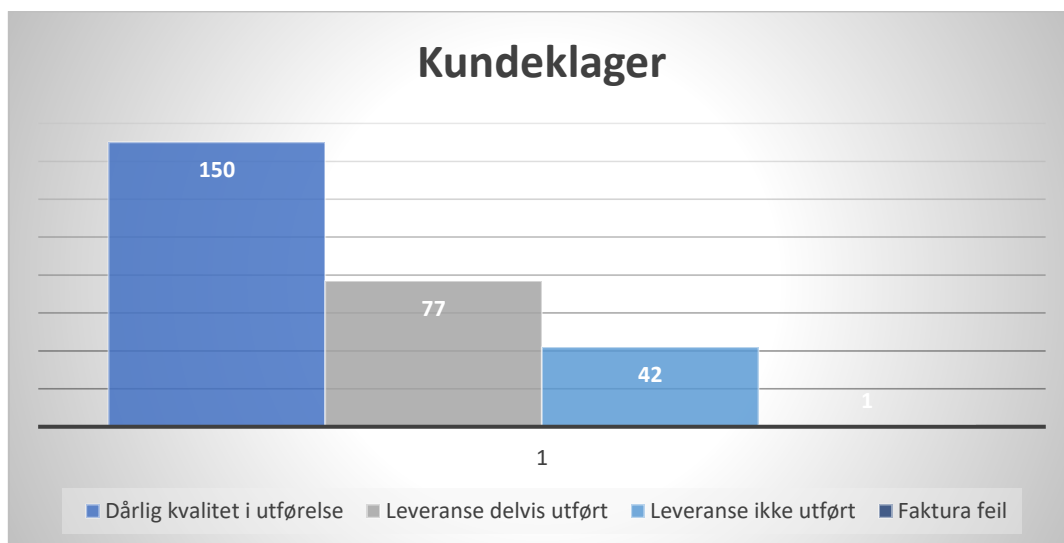
KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER TYPE AVVIK

Dårlig kvalitet i utførelse	234
Leveranse delvis utført	114
Leveranse ikke utført	89
Etterlevelse av regelverk	74
IT systemer	10
Faktura feil	1

KVALITETSAVVIK INTERNT AVDEKKET PER ÅRSAK

Feil på rutiner	195
Feil hos leverandør	96
Orden og ryddighet	81
Manglende rutiner	58
Manglende kommunikasjon	46
Feil opplæring	30
Mangelfull opplæring	26
Manglende dokumentasjon	14
Feil temperatur	6

KVALITETSAVVIK AVDEKKET AV KUNDEKLAGER PER ÅRSAK



Feil på rutiner	112
Orden og ryddighet	52
Manglende rutiner	37
Feil hos leverandør	20
Manglende kommunikasjon	20
Mangelfull opplæring	19
Feil opplæring	17
Manglende dokumentasjon	6
Feil temperatur	1

VURDERING – INNMELDINGER FRA FORBEDRINGSSYSTEM

Totalt er det innrapportert 486 kvalitetsavvik i 2023, mot 462 kvalitetsavvik i 2022. Det er en økning på 24 stk. i forhold til 2022. Flest avvik er internt avdekket.

Avvikene som er avdekket både internt og fra kunder, tyder på at man bør se nærmere på kategorien «Feil på rutiner», da dette utgjør størst bakenforliggende årsak til avvikene.

FAGLIG STØTTE

Vårt Fagteam bestående av 8 fagpersoner fordelt over hele landet, ble etablert høsten 2022. Det avholdes møter ca. hver måned, hvor tema alltid er tester, nyheter og alt av faglige utfordringer medlemmer i Fagteamet ønsker å drøfte for å sikre felles forståelse og enhetlig metodikk i TOMA FN.

Nytt i 2023 ble etableringen av egen Fagavdeling. Denne består av fire ansatte, alle med sine ansvarsområder, men felles plattform for å gjøre hele TOMA FN bedre både på fag og støtte på ulike systemer.

Med eget Fagteam og egen Fagavdeling Renhold vil TOMA vært godt rustet for fremtidens renhold.



RENHOLDS-KVALITET

METODE

Kvalitet på utført renhold måles ved gjennomføring av kvalitetsinspeksjon. Ved inspeksjon fylles det ut en rapport som har definert en rekke parametere som skal være gjenstand for kontroll. Rapporten utarbeides og loggføres i et digitalt system som heter «E-penn».

I tillegg til E-penn, er M_solution blitt nyttet til utførelse av kvalitetsrapporter og INSTA-800 kontroller i de gamle Allianceplus avdelingene. Dette gjelder fra september 2023.

MÅL OG MÅLOPPÅELSE FOR RENHOLDSKVALITET

NS-INSTA 800 KVALITET

NS-INSTA 800 er en nordisk standard for kvalitetsstyrt renholdt, kunden bestiller en kvalitet i forskjellige typer rom og leverandør leverer avtalt kvalitet.

Det er visuell og instrumentell kontroll. Om begge kontroller utføres anbefales det at det er det instrumentelle resultat som er gjeldende.

Kontroll skal utføres etter avtale med kunden, minimum hvert kvartal. Kontroll utføres av renholder og arbeidslederne, alene, i samarbeid med kunden eller en person som kunden har pekt ut. Blir en kontroll ikke godkjent skal det være nye kontroll i samme parti innen en mnd.

NS-INSTA 800 TOTALT FOR SELSKAPET

Målsetning for 2023 er minst 85% av INSTA kontrollene skal være godkjent.

Måloppnåelse for 2023 er 88%.

INSTA-800 Kontroller utført i 2023	Totalt	Godkjent	Ikke Godkjent	% Godkjent
Troms & Finnmark	3	3	0	100
Nordland	14	9	5	64
Trøndelag	9	8	1	89
Møre & Romsdal	55	49	6	89
Vestland	9	9	0	100
Agder	0	0	0	
Øst	250	219	31	88
Innlandet	62	59	3	95
Rogaland	9	6	3	67
Totalt hele landet	411	362	49	88%

INSTA-800 Kontroller utført i 2023 i tidligere A+ avdelinger, september-desember	Totalt	Godkjent	Ikke Godkjent	% Godkjent
Alliance+ avdelinger	37	35	2	94%

ØVRIG RENHOLDSKVALITET

Kvalitetskontroller utføres av leder, det skal utføres elektronisk i e-penn systemet. Frekvens etter hvor ofte vi er i bygget, eller etter hva som er krav fra kunde. Leder sjekker ett eller flere områder hver gang og merker i hver rute om det er godkjent, forbedring eller avvik, er det noe som står i skjema som ikke er der skal det merkes i ikke aktuelt ruten (for eksempel, er det ikke kjøkken merkes det i ikke aktuelt ruten).

De fire nederste spørsmålene er det kundekontakt som svarer på dersom de er til stede, de må da også signere på skjema. Er renholder til stede skriver denne også under på rapporten. I dette systemet kan vi ta ut statistikker slik vi ønsker, pr. Kunde, pr år, pr. Bruker etc.

Selskapet måler kvalitet på renholds leveranser ved å innhente kundebesvarelser av følgende momenter:

- Hvor fornøyd er du med renholds kvaliteten?
- Hvor fornøyd er du med oppfølgingen av leveransen?
- Hvor fornøyd er du med samarbeidet med Toma?

Besvarelsen vil resultere i godkjent – ikke godkjent.

Besvarelsene skal inngå som en del av kvalitetsinspeksjonene som gjennomføres.

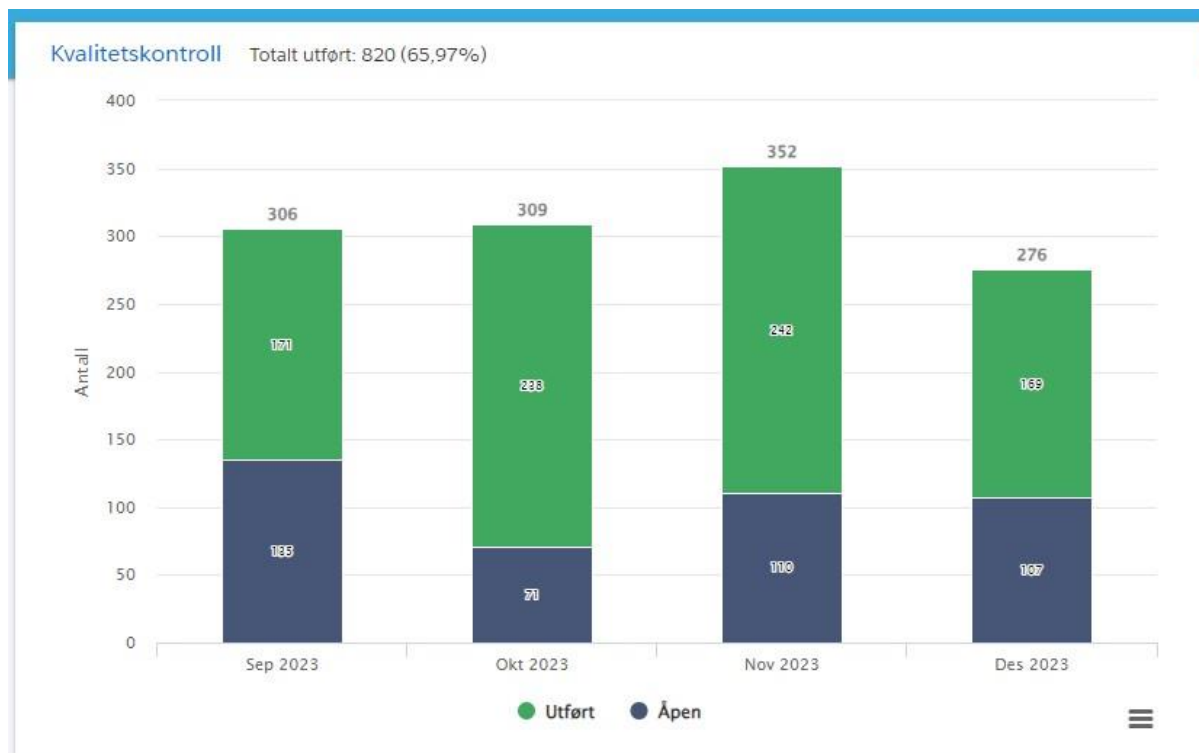
- Det skal innhentes **3000** kundebesvarelser for hele selskapet.
- Minst **85%** av besvarelsene fra kunden skal være godkjent.

ÅRSRAPPORT FOR 2023 – TOMA FACILITY NORGE AS

Region	Mål utførte	Antall utførte	Prosent godkjent av utførte	Mål utførte	Antall utførte	Prosent godkjent av utførte	Mål utførte	Antall utførte	Prosent godkjent av utførte
Finnmark og Troms	475	545	89	475	545	98	475	545	98
Nordland	250	149	85	250	149	100	250	149	100
Trøndelag	112	62	75	112	62	98	112	62	100
Møre & Romsdal	350	159	91	350	159	94	350	159	92
Vestland	283	102	97	283	102	98	283	102	100
Rogaland	1861	324	93	1861	324	99	1861	324	99
Agder	170	118	64	170	118	100	170	118	93
Innlandet	560	825	93	560	825	98	560	825	99
Oslo/Øst	3010	855	94	3010	855	99	3010	855	99
Totalt	7071	3139	86	7071	3139	98	7071	3139	98

	Hvor fornøyd er du med renholdskvaliteten
	Hvor fornøyd er du med samarbeidet med TOMA
	Hvor fornøyd er du med oppfølgingen av TOMA

Det er i perioden september-desember utført 820 kvalitetskontroller i M_Solution, i tidligere Allianceplus avdelinger. Dette er 65,97% av det som var planlagt utført.



Vurdering – Renholds kvalitet

Vi har en svarprosent på under 50% på spørsmålene som stilles til kunde i forbindelse med kvalitetskontroller utført med e-penn. Svarprosenten er ikke tilfredsstillende. Det kan forklares med sykefravær på sentrale personer, eks. Rogaland og Nordland, men vi bør ha gode nok rutiner til å unngå dette.

1.september ble Alliance+ fullintegret i Toma Facility Norge, noe som forårsaket nye ansatte inn i sentrale lederstillinger, som igjen gjorde at man ikke hadde fullt fokus på gjennomføring av Kvalitetsrapporter. Det store avviket i Oslo/Øst skyldes delvis Øst- og Vestfold ble flyttet fra Region Øst til Innlandet. Dette var ca. 1000 rapporter.

Det er klargjort et nytt system for Kvalitetskontroll i M_Solution som vil være mer brukervennlig og kunderettet. Dette skal gi bedre kontroller og avsjekk i 2024. Det nye systemet tas i bruk tidlig i Q2.

Av dette kan vi vurdere:

- Selskapet er ikke i stand til å måle andelen gjennomførte kontroller opp mot hvor mange kontroller som skulle vært gjennomført. Dette gjør det vanskelig for selskapet å gi ett korrekt bilde av renholds kvaliteten som leveres. Dette er noe som vil bli bedret i løpet av 2024, når en tar i bruk M_Solution for hele selskapet.

MAT & DRIKKE

MÅL FOR SELSKAPETS PÅVIRKNING TIL YTRE MILJØ

- **Redusere vårt innkjøp av storfe med 60% i 2023 sammenlignet med vårt innkjøp i 2019**
Resultat:

Vi har oppnådd en reduksjon på 51,46% i forhold til 2019.

Vi når ikke vårt mål om 60% reduksjon. Den gode nyheten er at vårt forbruk av storfekjøtt har stabilisert seg på et fint lavt nivå uten at det har gått ut over vår kundetilfredshet. Vi er stolte over hva vi har fått til og at vi er «best i bransjen» på dette. Vi vil fortsette å ha fokus på dette også i tiden som kommer. Toma sin fagavdeling produserer kontinuerlig spennende og næringsrike oppskrifter i Toma menybank uten bruk av storfe. Dette gjør det enklere for våre kokker å servere innbydende og klimasmart mat. Stadig økt bruk av norske råvarer i sesong, primært grønnsaker, senker bruk av storfekjøtt.



- **ISO 14001-sertifisering av kantinetjenester ila 2023**

Resultat:

Sertifisering av kantinetjenester (mat og drikke leveranse) er oppnådd i 2023.

- **Målbart matsvinn skal reduseres med 10% i 2023, sammenlignet med tall fra 2022**

Resultat:

I 2023 har det vært med 66 kantiner i programmet, fordelt på de største regionene.

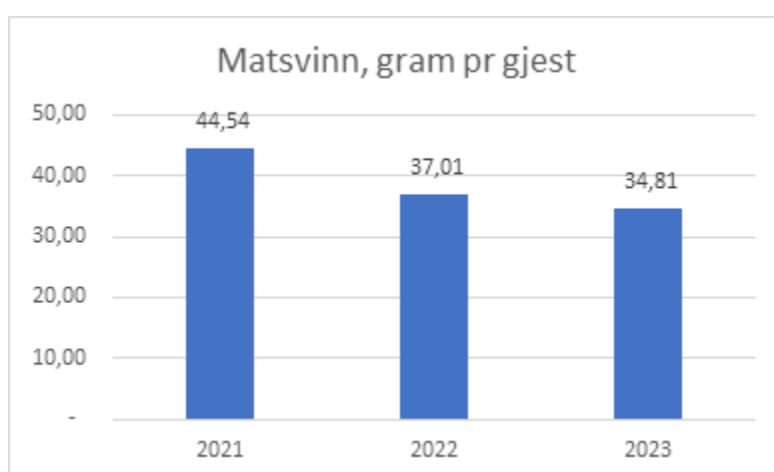
Tidligere har matavfall blitt omtalt i rapporten som matsvinn. Det benyttes nå en nøkkel for å konvertere matavfall til matsvinn.

Andel matsvinn i matavfall:

- Produksjon 32%
- Buffet 99%
- Gjest 80%
- Annet* 100%

**andre registrerte kilde som; lager*

I 2023 mot 2022 oppnådde vi en reduksjon i matsvinn på 5,94%.



- **Mål om at alle nye kantinekunder skal måle matsvinn**

Resultat:

50 % av nye kantiner i 2023 måler matsvinn.

Av 20 nye kantiner i 2023 registrerer 5 matsvinn. Det er bare 10 som møter kriteriene for deltakelse i matsvinn-programmet (for små, mangler kasse).

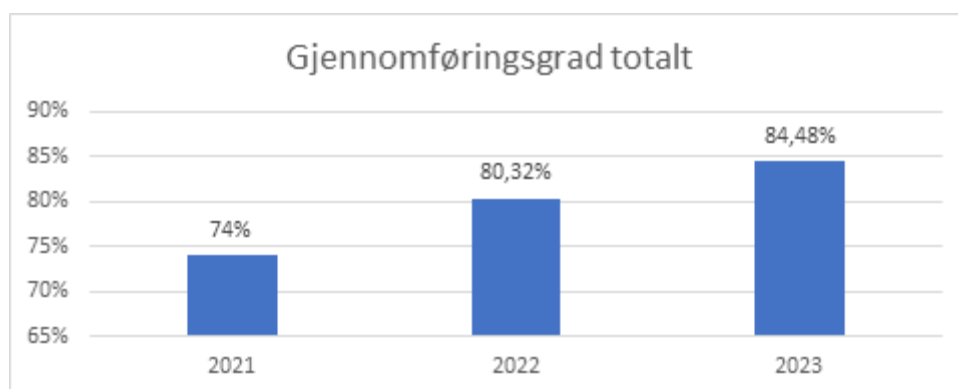
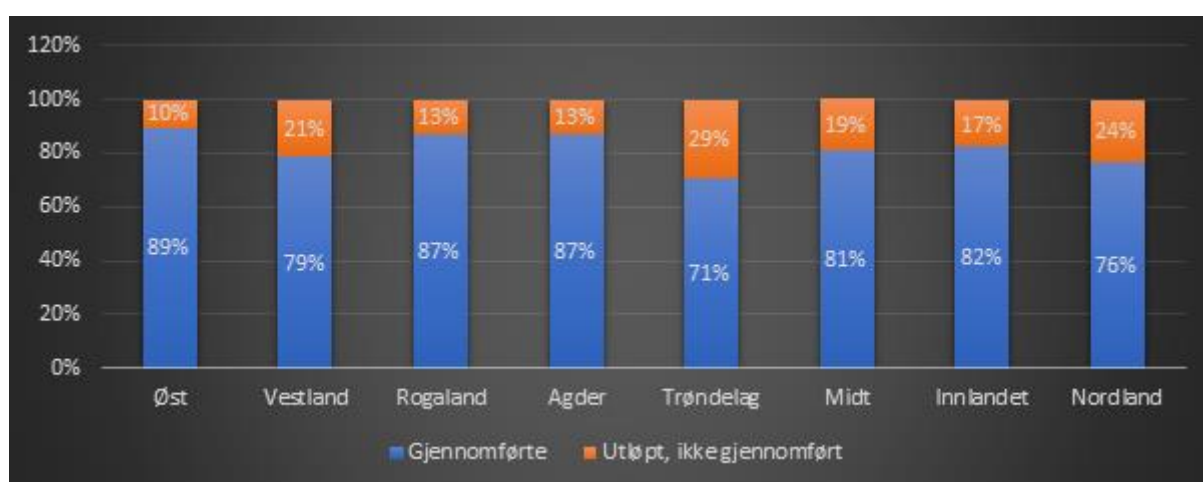
MATKVALITET

For å sikre matkvaliteten i Toma Facility Norge har vi utarbeidet et IK-matsystem. For å loggføre alle funn/registeringer og følge opp våre egne rutiner bruker vi det elektroniske programmet eSmiley. I eSmiley bygges alle kantiner opp forskjellig ut fra ulike behov, størrelse og utstyr. Mattilsynet har sine tilsynsbesøk i kantinen for å kontrollere at vi følger vårt eget IK-mat system, her får vi rapporter fra hvert tilsyn som skal lagres i eSmiley pr kantine.

IK-MAT (ESMILEY)

Gjennomføringsevne IK-mat (eSmiley): Tabell for 2023:

Region	Gjennomførte	Utløpt, ikke gjennomført	Antall totalt	Antall gjennomført	Antall utløpt
Øst	89 %	10 %	78809	70506	8199
Vestland	79 %	21 %	52718	41494	11154
Rogaland	87 %	13 %	49565	43155	6266
Agder	87 %	13 %	23681	20517	3113
Trøndelag	71 %	29 %	12613	8907	3706
Midt	81 %	19 %	11244	9119	2169
Innlandet	82 %	17 %	5396	4434	936
Nordland	76 %	24 %	5175	3952	1223



eSmiley som system er i bruk i alle Toma FN sine kantiner.

Gjennomføringsgraden er økt til 80,32% i 2022 mot 74% i 2021.

Målet for gjennomføringsgraden er 80%.

Kontrollene er satt opp i henhold til IK-matsystemet vårt, og satt opp ulik til hver kantine etter behov. Vi oppnår målet vårt i 2023.

Små BS avdelinger har eget oppsett for IK-mat. Der har vi forenklet prosessen med registrering og dette føres på papir. Derfor er ikke dem med i statistikken. De fører temperaturer og følger samme regler som store kantiner.

TILSYN FRA MATTILSYNET

Det er ikke meldt inn noen tilsyn fra mattilsynet i 2023.

KUNDEUNDERSØKELSE

METODE

Årlig utsendelse av kundeundersøkelse i Questback, sendt ut regionsvis.

MÅLSETNING

Kundeundersøkelse skal sendes ut til samtlige kantiner 2022. Opplevelsen på utvalg, variasjon og kvalitet (Mat) skal gi oss en gjennomsnittscore på 4,5 av 6 mulige. Målsetningen på spørsmål om opplevelsen av Servicen skal være gjennomsnitt 4,7 av 6 mulige

RESULTAT

Ikke gjennomført kundeundersøkelse på noen god måte i 2023.

Av dette kan vi vurdere:

- Selskapet har tilfredsstillende krav knyttet til prosentandel gjennomførte kontroller.
- Selskapet bør definere målsetting knyttet til matsvinn inn i miljøprogrammet.
- eSmiley-systemet gir god oversikt over matsikkerhet i selskapets kantiner.
- Selskapet har god kontroll på sin egen matsikkerhet
- Kundeundersøkelse må prioriteres i 2024

