



Välkommen in!

Din handling gör skillnad

En gemensam riktlinje för handeln
med anledning av covid-19

**SVENSK
HANDEL**

1. Förord

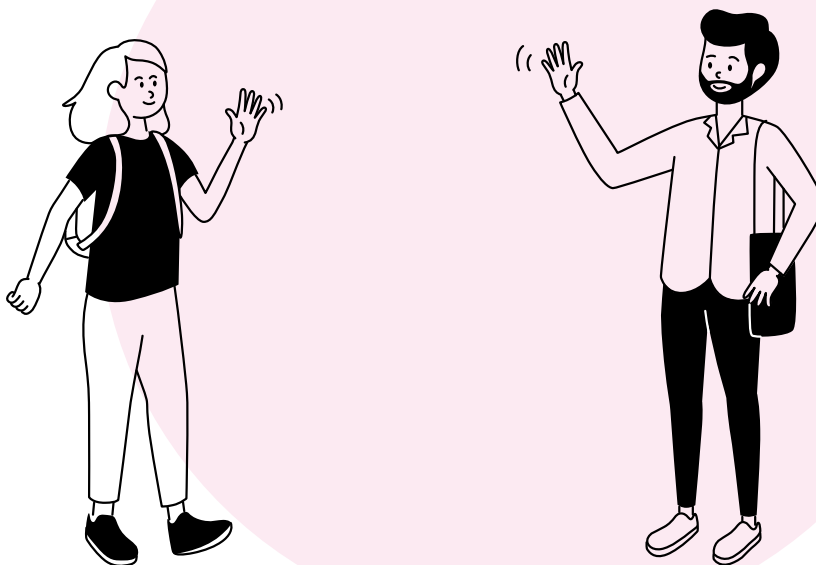
”En trygg och säker handel går hand i hand med en handel utan smittspridning samt bidrar till en bättre köpupplevelse och arbetsmiljö”

Våren 2020 är en ny och utmanande tid som har krävt och kräver många förändringar för hela samhället. Med olika verktyg har vi arbetat för att förhindra smittspridning av covid-19 och skapa trygghet i samhället. För handeln har pandemin inneburit en utmanande period och en stor omställning. Butikerna som vanligtvis är en mötesplats i samhället har behövt anpassa sig efter det nya läget och arbetar dagligen med att vidta åtgärder för en trygg handel. För oss i handeln är alltid anställdas och besökares trygghet viktigast av allt. Tillsammans behöver vi fortsätta arbeta för en tryggare handel och upprätthålla den höga trygghetsnivå som anställda och besökare kan förvänta sig.

Mot bakgrund av detta har Svensk Handel, tillsammans med våra medlemsföretag, tagit fram en riktlinje som syftar till att skapa enhetlighet i de åtgärder som vidtas för anställdas och besökares trygghet och säkerhet i butiker under den förhöjda smittrisk som covid-19 medför. I riktlinjen förespråkar vi positiva budskap och tydlig information till anställda och besökare så att de förstår hur vi arbetar för minskad smittspridning i handeln.

Denna pandemi har inneburit helt nya utmaningar och vi är övertygade om att vissa åtgärder är här för att stanna kvar som en ny norm för minskad smittspridning i samhället. Allas handlingar gör skillnad och vi är övertygade om att vi kan skapa en tryggare och till och med bättre arbetsmiljö och kundupplevelse inom handeln.

Välkommen in!



2. Hur riktlinjen ska användas

Folkhälsomyndigheten fastslår i dess föreskrifter och allmänna råd att alla verksamheter ska säkerställa att de vidtar åtgärder för att undvika smittspridning av covid-19. För att vi inom handeln ska bibehålla den viktiga samhällsroll vi har, i form av att tillhandahålla och sälja nödvändiga och efterfrågade varor till allmänheten, behöver vi kontinuerligt arbeta för att minska smittspridningen inom våra verksamheter. För att vi ska efterleva de myndighetskrav som föreligger i dagsläget krävs att handelsbranschen tar sitt ansvar och vidtar nödvändiga och lämpliga åtgärder.

Syftet med riktlinjen är att visa att handeln tar ansvar genom att ställa krav på och föreslå åtgärder som bidrar till en tryggare handel, både som arbetsplats och butik. Svensk Handel är av uppfattningen att det är viktigt att försöka skapa en **enhetlighet** för de åtgärder som handeln vidtar. Enhetligheten bidrar till att det blir **tydligare** för anställda och besökare¹ om vad de kan förvänta sig av handelsföretag, något som bidrar till att butiker uppfattas som en trygg plats att vistas på. Svensk Handels riktlinje ska därför kunna användas av dig som utgångspunkt när du bedömer vilka åtgärder som krävs i just din verksamhet för att kunna erbjuda en trygg arbets- och butiksmiljö. Bedömningen av åtgärder är också en del av ditt arbetsmiljöarbete. För att arbetsmiljöarbetet ska fungera väl är det viktigt att det också sker samverkan mellan arbetsgivare, anställda och skyddsombud, särskilt i tider som dessa. Som arbetsgivare ska du alltid ge anställda och skyddsombud möjlighet att medverka i det systematiska arbetsmiljöarbetet. **För dig som vill ha ytterligare stöd gällande arbetsrättsliga krav finns mer information i Svensk Handels Arbetsgivarguide. Du hittar den här, www.svenskhandel.se/arbetsgivarguiden.**

För dig som dagligvaruhandlare kan du också ta del av **Svensk Dagligvaruhandels riktlinjer**. Dessa ger dig bl.a. stöd i vilka åtgärder som krävs vid hantering av livsmedel såsom behov av utökade städrutiner och rutiner för anställda som hanterar livsmedel. **Du hittar riktlinjerna här.**

Riktlinjen utgår från vissa **grundläggande värden** som syftar till att uppnå enhetlighet för de resonemang som ligger till grund för de åtgärder som väljs.

Riktlinjen är uppdelad i tre olika nivåer.

► Nivå 1: Minimikrav

Dessa utgår från Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd samt andra tvingande arbetsrättsliga regler, såsom arbetsmiljölagstiftningen. Dessa ska du med andra ord alltid följa.

► Nivå 2: Svensk Handels rekommendationer

Rekommendationerna indikerar att det är lämpligt att du inför dessa åtgärder för att kunna uppfylla gällande lagstiftning och visa att du tar ansvar. Rekommendationerna är dock inte bindande och det är viktigt att du alltid utgår från din egen verksamhet när du bedömer vilka åtgärder som är lämpliga.

► Nivå 3: Tips och goda exempel

Dessa är baserade på bidrag från medlemsföretag. Eftersom alla handelsföretag har olika förutsättningar är förslagen tänkta att användas som inspiration och tips vid bedömning av åtgärder som kan implementeras.



Svensk Handel har ca 9000 medlemmar som alla har olika förutsättningar att kunna implementera de rekommendationer samt tips och goda exempel som nämns i denna riktlinje. De åtgärder som väljs måste givetvis anpassas så att de praktiskt fungerar för det enskilda företaget. Om en åtgärd är möjlig och lämplig måste avgöras beroende på bl.a. verksamhetens storlek, kundflöden, geografiska läge, öppettider, anställda, vilka varor som säljs med flera faktorer. För att vi ska nå en enhetlighet i de åtgärder som vidtas bör dock rekommendationerna beaktas och så långt det går och anpassas efter de förutsättningar verksamheten bedrivs i.

Välkommen in! Din handling gör skillnad.

1) Som en besökare räknas kunder, leverantörer, bud och andra affärsrelaterade kontakter.

3. Grundläggande värden som genomsyrar riktlinjerna

Syftet med riktlinjerna är att skapa en enhetlig syn på hur handelsföretag tar ansvar för att minska smittspridningen i samhället. Det är dock viktigt att komma ihåg att alla företag har olika förutsättningar som ledningen behöver ta hänsyn till. Detta är något som givetvis kommer påverka bedömningen av vilka åtgärder som är lämpliga att implementera i det enskilda företaget. För att skapa en så enhetlig tolkning som möjligt av Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd är det nödvändigt att hitta gemensamma utgångspunkter och värden för besluten. När du fattar beslut bör följande utgångspunkter och värden beaktas.

3.1 Trygghet för anställda och besökare (trygghetsprincipen)

En förutsättning för att skapa trygghet är att följa Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd och tvingande arbetsrättslagstiftning. Men det är också viktigt att företagen, i varje enskild situation och efter sina egna förutsättningar, förhåller sig till anställdas och besökares upplevda otrygghet kopplat till covid-19. Detta är nödvändigt för att kunna visa att handeln tar ansvar på ett sätt som stärker förtroendet för branschen.

3.2 Ta det säkra före det osäkra (försiktighetsprincipen)

En utmaning med dagens situation är att det ständigt kommer nya, och olika, råd och rön för hur viruset smittar. Detta är något som kan skapa förvirring både bland anställda och besökare. För att visa att handeln som bransch tar ansvar måste vi vara ödmjuka inför den ovisshet som situationen innebär. I vissa fall kan det vara nödvändigt att vidta försiktighetsåtgärder som går utöver Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd för att kunna bemöta anställdas och besökares upplevda oro.

3.3 Ta hänsyn till etiska frågor (principen om etik)

Utifrån den upplevda otryggheten och tillgänglig information om hur viruset sprids kommer företaget att fatta beslut om lämpliga åtgärder. En del i handelns ansvar är dock att se till att resurser på marknaden fördelas utifrån störst behov. Om åtgärder riskerar att ta resurser från verksamheter med större behov, såsom vården, bör du fundera på om dessa åtgärder ska prioriteras eller det finns andra alternativa lösningar som kan användas.

3.4 Ta hänsyn till säkerhetsaspekter (säkerhetsprincipen)

Som nämns ovan bör anställdas och besökares trygghet vara i centrum för de åtgärder som vidtas. I vissa fall kan det uppstå en risk för att lösningar ger upphov till andra säkerhetsrisker som kan påverka anställda, besökare och företaget. Du bör därför alltid fundera över hur säkerheten kan påverkas av de vidtagna lösningarna, t ex om en lösning kan innebära en ökad risk för rån och det därför behövs kompletterande lösningar som minimerar risken, såsom ändrade rutiner eller kamerabevakning.

3.5 Krav på genomförbarhet och långsiktighet (principen om affärsmässighet)

För att skapa en verkligt trygg handel måste företag säkerställa att åtgärderna inte bara är av en teoretisk art utan att de också är praktiskt genomförbara. När du har fattat beslut om vilka åtgärder som ska implementeras är dessa lämpliga om de kan implementeras i verksamheten på ett inte allt för betungande sätt. Vidare innebär denna pandemi en större medvetenhet kring smittspridning överlag. För att visa att handeln tar ett långsiktigt ansvar bör företag också fundera på lösningar som kan hjälpa till att skapa en ny norm för begränsad smittspridning, t ex i form av nya leveransmetoder, kontaktfria betalningar eller andra digitala lösningar som bidrar till en ökad kundnöjdhet och minskad smittspridning.

4. Organisatoriska åtgärder

4.1 Minimikrav för organisatoriska åtgärder

Folkhälsomyndigheten föreskriver att alla verksamheter ska vidta lämpliga åtgärder för att undvika smittspridning av covid-19. Svensk Handel konstaterar att vissa åtgärder måste vidtas på en mer övergripande organisatorisk nivå för att företag ska kunna efterleva detta krav. Vilka organisatoriska åtgärder som krävs kan variera från företag till företag.

Du ska i din organisation:

Skapa goda och tillräckliga organisatoriska förutsättningar för att kunna vidta åtgärder med hänsyn till smittspridningen av covid-19. Detta innebär att du måste:

- *Undersöka och bedöma risker för smittspridning kopplat till din verksamhet,*
- *Dokumentera identifierade risker och bedöma behovet av åtgärder, och*
- *Upprätta en åtgärdsplan.*

4.2 Svensk Handels rekommendationer kopplat till organisatoriska åtgärder



Upprätta en rutin för krishantering

För större företag bör det finnas förutsättningar som gör att ledningen på ett effektivt sätt kan vidta nödvändiga åtgärder. Det är i dessa fall lämpligt om det finns särskilda policyer och/eller rutiner som anger hur du på bästa sätt hanterar en krissituation. En rutin bör t ex innehålla:

- Vad som utgör en krissituation och vem som fattar beslut om aktiverad krissituation, och
- En checklista för minimiåtgärder som behöver vidtas för att hantera krisen på ett effektivt sätt som t ex innehåller:
 - en tillfällig kommunikationsplan mot anställda, besökare och leverantörer samt om nödvändigt mot allmänheten,
 - kontroll av hyreskontrakt och leverantörsavtal som kan begränsa företagets kostnader, och/eller
 - införande av begränsade öppettider.

Tips och goda exempel

I vissa fall kan det vara nödvändigt att utse en särskild krisgrupp som har ansvar för att policyer och rutiner för krissituationer efterlevs. Rutinen bör i dessa fall också ange vilka som ingår i företagets krisgrupp och hur ansvarsfördelning samt delegeringsrätt ser ut.



Genomför och dokumentera en riskbedömning kopplat till covid-19



För större företag med flera likartade arbetsplatser finns det förutsättningar att göra en övergripande central riskbedömning som gör att ledningen på ett effektivt sätt kan identifiera åtgärder för hela organisationen. I bedömningen behöver du ta hänsyn till de speciella risker som uppstår på grund av covid-19.

Det är lämpligt att inkludera Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd i riskbedömningen och bedöma risker för både anställda och kunder. Exempel på risker som bör bedömas är:

- Risk för trängsel genom att identifiera utsatta områden/tidpunkter,
- Risk för smitta vid kundmöte i butik genom att identifiera utsatta situationer,
- Risk för smittspridning vid kontanthantering/betalning samt ytor som vidrörs ofta,
- Risk för smittspridning vid konstaterad smitta på arbetsstället, och
- Risker i samband med tjänsteresor, hemarbete, ökad arbetsbelastning vid sjukfrånvaro eller minskad bemanning etc.

► **Kom ihåg att du måste dokumentera resultatet av riskbedömningen.**

Följ upp de vidtagna åtgärderna

Vi står inför en ny och utmanande situation och det är inte säkert att de åtgärder som har implementerats avhjälper de risker som har identifierats i riskbedömningen på ett tillräckligt sätt. Du behöver därför löpande se över den riskbedömning som du har gjort och undersöka om de vidtagna åtgärderna varit tillräckliga för att minska risken för smittspridning och säkerställa en trygg arbets- och butiksmiljö. Om åtgärderna inte har varit tillräckliga, bör du upprätta en handlingsplan för vilka ytterligare åtgärder som är nödvändiga för att minska risken för smittspridning. Intervallerna för uppföljningar behöver naturligtvis anpassas till varje enskilt företag.

5. Åtgärder i butiken

5.1 Minimikrav för åtgärder i butiken

Det är viktigt att korrekta åtgärder vidtas i butiksmiljö eftersom mycket av det dagliga arbetet för anställda sker i butiklokalen, och det är på denna plats som besökarna kommer i kontakt med verksamheten.

Enligt Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd har alla ett ansvar att förebygga och förhindra smitta av covid-19. Handeln har ett specifikt ansvar att begränsa antalet kunder som vistas i lokalen, samt att ta fram alternativa lösningar till kassaköer eller anvisa hur långt kunderna bör stå ifrån varandra. Utgångspunkten i butiken är att försöka vidta åtgärder så att inga smittade personer vistas i butiken. Det är dock svårt att tillförsäkra ett hundra procentigt skydd mot smitta och därför föreslås verksamheterna istället vidta åtgärder som säkerställer avstånd och andra åtgärder som innebär en tryggare arbets- och butiksmiljö.

Du ska i butik:

- Vidta åtgärder så att avstånd på 1,5 meter kan efterlevas i butiken,
- Markera ut vilket avstånd som behöver hållas i kassakön,
- Ge besökare och anställda information om vilka åtgärder som vidtas för att minska risken för smittspridning, och
- Ha en rutin för att kunna hantera trängsel i butik.

5.2 Svensk Handels rekommendationer för åtgärder i butik

✓ **Lämna tydlig information i butik om allas ansvar att förebygga smittspridning av covid-19**

Det är viktigt att besökare får information i butiken som beskriver vilka förväntningar som finns på deras agerande i butiken. Informationen är nödvändig för att kunna säkerställa allas trygghet i butiken, i synnerhet för dina anställda.

Tips och goda exempel

När du utformar information i butik är det bra om du anpassar innehållet efter mottagare, plats och tidpunkt. För att skapa en ökad trygghet och en fortsatt positiv stämning i butiksmiljön behöver informationen vara uppmuntrande.

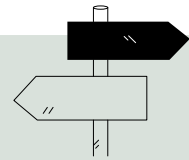


Samma budskap från många ger större effekt – hjälp oss att sprida handels budskap

För att uppfylla rekommendationen uppmuntrar vi dig att dela de budskap och digitala material som Svensk Handel har tagit fram. Genom att nå flera personer med samma budskap ökar våra möjligheter att skapa en trygg och smittfri butiksmiljö. Svensk Handel har tagit fram material som du kan använda dig av. Materialet har vi samlat på vår hemsida, www.svenskhandel.se/valkommen-in.



Sätt upp anpassade skyltar i butik



Skyltar är ett effektivt sätt att nå ut med grundläggande information i butiken. Skyltarna måste anpassas utifrån var i butiken de är uppsatta. Viss information lämpar sig i entrén medan annan lämpar sig i kassan. Även när det gäller skyltarna är det viktigt att budskapen är positiva, lätta att ta till sig samt är uppdaterade enligt Folkhälsomyndighetens senaste föreskrifter och allmänna råd. Alla skyltar bör placeras synligt så att besökaren med enkelhet kan ta till sig informationen, t ex genom golvmarkeringar eller genom placering i ögonhöjd. Du bör också ha allmän information på din hemsida om vilka åtgärder du vidtar med anledning av covid-19. Följande information bör finnas i den utsträckning som är nödvändig för varje enskild butik:

- **Skyltar vid entrén** om:
 - Kundens skyldighet att hålla minst 1,5 meters avstånd
 - Kundens skyldighet att hosta och nysa i armvecket, samt att inte besöka butiken om kunden har symptom
 - Tillfälliga öppettider om sådana tillämpas
 - Var kunden kan få ta del av ytterligare information med hänvisning till hemsidan
 - En uppmaning om att inte besöka butiken fler personer än nödvändigt, t ex bör inte hela familjer besöka butiken tillsammans eftersom det ökar risken för trängsel,
- **Skylt i kassan** om:
 - Kontaktfria betalningar där ni uppmantrar kunden att använda alternativa betalningsmedel, såsom möjlighet att betala med kontokort (gärna blipp) eller genom andra betalningsalternativ som du erbjuder, t ex faktura eller Swish
 - Vidtagna åtgärder, t ex tillgängliga hygienartiklar eller plexiglas
 - Om tillgängligt, möjligheten att använda självscanningssystem och självutcheckning,
- **Skylt innan kassan** om att:
 - Kunden ska hålla avstånd i kassakön, t ex genom att påminna om att följa markeringar i golvet
 - En person per sällskap bör stå i kön för att undvika trängsel,
- **Skylt vid öppna provrum** om:
 - Att hålla avstånd vid provrummen
 - Vilka åtgärder som ni har vidtagit för att begränsa smittspridning i provrumsdelen
 - Det finns några speciella regler för kunden kopplat till provrummen, t ex begränsning av antalet plagg kunden får prova eller om kunden ska hänga provade plagg på ett särskilt ställe,
- **Skylt vid identifierade riskområden** som innehåller: anpassad information i butiken utifrån identifierade riskområden, t ex där det finns en högre risk för att trängsel uppstår,
- **Skylt vid slussning** vid entrén och längs med köbildningen om:
 - Varför slussning tillämpas och hur den går till
 - Att hålla minst 1,5 meters avstånd,
- **Avståndsmarkeringar i golvet:** använd tydliga markeringar i golvet som hjälper kunden att hålla lämpligt avstånd till anställda och andra kunder. Markeringarna bör finnas i golvet vid ingången, kassalinjen, provrum och andra strategiska platser där det finns en högre risk för att trängsel uppstår, och
- **Information att publicera på hemsidan** om: allmän information om åtgärder som ni har vidtagit för att begränsa risk för smittspridning av covid-19. Denna information underlättar för kundtjänst och anställda i butik genom att de har möjlighet att hänvisa kunder till er hemsida om de vill veta mer om ert arbete med anledning av covid-19.

Tips och goda exempel



- **Skylt om speciella öppettider för riskgrupper:** En handling som gör skillnad för riskgrupper är när de kan få möjlighet att besöka din butik under tider på dygnet då övriga kunder inte vistas i butiken. Om du tillämpar speciella öppettider för riskgrupper bör information om detta finnas vid ingången till din butik, på hemsidan samt i andra digitala kanaler.
- **Skylt som indikerar besöksflöden under dagen:** För att underlätta för kunden att planera sitt besök kan det vara bra att ta fram en särskild skylt som indikerar under vilka tider på dagen som det är mindre kunder i butiken. Förslagsvis kan ni använda er av trafikljus-modellen (grön, gul eller röd) som motsvarar mängden besökare vid en viss tidpunkt. Denna skylt bör sättas upp i ingången till butiken men också finnas tillgänglig i digitala kanaler så att kunden får möjlighet att ta del av informationen innan hen kommer till butiken.
- **Skylt vid stängda provrum:** För att uppmuntra kunden till köp bör ni informera om ni har utökade perioder för öppet köp och bytesrätt. Denna åtgärd möjliggör för kunden att i lugn och ro prova varorna hemma vilket kan få kunden att känna större trygghet i sitt köp.
- **Använd stor text:** Vid framtagande av skyltar kan det vara bra att tänka på att använda stor text så att skyltarna kan läsas på avstånd så att det inte riskeras att bli trängsel framför skyltarna.



Upprätta och implementera rutin för utrop i butiken, om möjligt

Om möjlighet finns i butiken bör du upprätta och implementera en rutin för utrop. Exempel på innehåll i rutinen:

- Det bör vara tydligt vilken anställd som ansvarar för att göra utrop i butik när situationen kräver,
- Ange tidsintervall för utrop, och
- Instruktioner om att göra utrop i butik efter behov utifrån antalet personer i butiken. Ju fler personer som befinner sig i butiken, desto oftare bör utropen ske.

Tips och goda exempel



- Baserat på vilken kundkrets din butik har kan det vara viktigt att ge informationen på andra språk än svenska, t ex engelska i turistområden. Vid behov bör ni därför genomföra utropen på olika språk.
- När ni bestämmer tidsintervallet för era utrop i butiken kan det vara bra att fundera på hur länge genomsnittskunden befinner sig i butiksmiljön, t ex bör inte samma kund behöva höra samma utrop fler gånger än nödvändigt vid ett kort besök i en butik.



Upprätta och implementera rutin för när muntlig information behövs från anställda, om lämpligt

Vid hastigt uppkommen trängsel kan det mest effektiva sättet att skingra besökare i butiken vara att anställda informerar kunderna muntligen om att hålla avstånd. Exempel på innehåll i rutinen:

- Tydliggör vilka rättigheter anställda har när det kommer till att påminna kunder om avstånd och förhållningsregler, t ex att det endast bör ske om det kan göras på ett tryggt och säkert sätt och
- Ange vilken prioriteringsordning som gäller vid trängsel, t ex i första hand kan utrop i butik ske, i andra hand muntlig information och i tredje hand slussning.

Tips och goda exempel

För att hjälpa den anställda att hantera olika situationer och lämna korrekt och anpassad information kan det vara en god idé att ta fram ett manus som den anställda kan använda som stöd. Manuset bör skickas ut till alla butiksanställda, men också finnas i fysiskt format i butiken, t ex bakom kassan.



- ▶ *Svensk Handel har tagit fram särskild information till anställda angående Svensk Handels informationspaket i butik. Informationen kan användas som stöd till den anställda för att kunna hantera olika situationer. Här hittar du materialet, www.svenskhandel.se/valkommen-in.*



Upprätta och implementera rutiner för hygienåtgärder



För att undvika onödig smitta i butiksmiljön bör du vidta vissa hygienåtgärder. Följande åtgärder bör vidtas:

- **Placera ut handsprit eller motsvarande hygienåtgärd (t ex våtservetter) på strategiska platser i butiken**, t ex vid:
 - Kassan så att anställda som arbetar i kassan enkelt kan sprita händerna,
 - Butikens ingång så att kunden får en möjlighet att sprita händerna innan kunden rör vid varor och ytor i butiken,
 - Butikens utgång så att kunden kan sprita händerna efter besöket och lämna butiken med en positiv känsla, och
 - Platser där kunder behöver använda gripverktyg, vågar eller liknande, t ex vid salladsbarer, bageri, bake-off bröd och färskvarudiskar,
- **Erbjud engångshandskar till anställda som arbetar i kassan om de behöver ta emot kontanter, och**
- **Ta tillfälligt bort testprodukter.**

2) För mer detaljerad information kring hygienkrav inom dagligvaruhandeln, se Svensk Dagligvaruhandels riktlinjer, Dagligvaruhandels gemensamma riktlinjer med anledning av covid-19.

Tips och goda exempel



- **Alternativ till att ta bort testprodukter:** Som ett alternativ till att tillfälligt ta bort testprodukter kan ni, t ex
 - Införa rutiner att rengöra dessa mellan varje kund, t ex vid provning av glasögonbågar,
 - Presentera tydliga bilder av produkten och hur den ser ut på olika personer för att ge en tydligare bild,
 - Möjliggöra live-demonstrationer av produkten, och/eller
 - Erbjud digitala lösningar som förenklar kundmötet, såsom smink-tutorials.
- **Inför rutin om att anställda finns tillgängliga:** Om ni tar beslut om att tillfälligt ta bort testprodukter kan det vara en god idé att ha som rutin att anställda finns tillgängliga i närheten av dessa produkter för att kunna besvara kundens frågor.
- **Använd automatiska dörröppnare:** Dörrhandtag kan innebära utmaningar med att upprätthålla goda städrutiner. Ett alternativ till utökade städrutiner kan vara att installera automatiska dörröppnare, förutsatt att lokalen (och hyresvärden) tillåter detta.



Upprätta och implementera utökade städrutiner

Som en del av din riskbedömning (se avsnitt 4) behöver du utreda och identifiera vilka riskområden som finns i butiken och upprätta planering för utökade städrutiner. Exempelvis bör anställda som utför städning i butik tillhandahållas skyddsutrustning, såsom engångshandskar.

Tips och goda exempel



- Kommunicera till kund hur ofta städningen utförs. Det kan också vara bra att ta fram ett offentligt städschema för riskområden i butiken som den anställde signerar när ytan/utrymmet senast städades. Det ger kunden en bra uppfattning om dina städrutiner samtidigt som det blir tydligt för den anställde när städning bör ske.
- **Svensk Handel har tagit fram en mall för städschema som du kan använda dig av. Här hittar du materialet, www.svenskhandel.se/valkommen-in**



Sätt upp plexiglas vid kassan, om lämpligt

Om det är lämpligt utifrån butiksmiljön så kan plexiglas installeras vid kassan. Plexiglas skapar en trygghet för anställda och kunden genom att det kan fungera som ett hinder för smittspridning. Både kunden och de anställda påminns samtidigt om att hålla avstånd. Om plexiglas används bör du:

- Placera plexiglas så att det täcker en tillräckligt stor yta. Tänk särskilt på ytorna vid sidan av kassan så att kunder inte lockas av att gå runt plexiglasen,

Notera att plexiglas anses vara en kollektiv åtgärd, dvs de ger alla anställda samma skydd, vilket är att föredra framför individuellt anpassad skyddsutrustning utifrån ett arbetsmiljöperspektiv.

Läs mer i avsnitt 6 om arbetsmiljö.

- Anpassa plexiglasets så att det inte skapar onödiga problem med ljud och kundkontakt, och
- Säkerställa att plexiglasets är utformat på ett sätt som gör det möjligt för anställda att göra sina arbetsuppgifter såsom att registrera varor och utföra legitimationskontroller.

Tips och goda exempel

Det kan vara så att butiken och kassan inte lämpar sig för att installera plexiglas, särskilt i fall då anställda riskerar att bli mer instängda eller i mindre butikslokaler. I dessa fall bör ni fundera på alternativa åtgärder, t ex genom att:



- Bredda kassan så att avstånd kan hållas,
- Möblera om så att det finns en fysisk barriär mellan kunden och den anställde som arbetar i kassan, t ex med hjälp av varukorgen,
- Informera om möjlighet att använda självscanning och/eller självutcheckning, eller
- Förse dina anställda med lämplig skyddsutrustning.



Upprätta och implementera rutin för att hantera köbildning i kassan, om möjligt



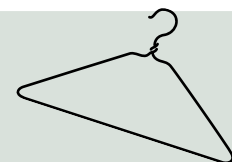
När det är flera kunder i butiken bör ni öppna fler kassor än vanligt för att förkorta köandet. Men det är fortfarande viktigt att ni säkerställer att trängsel inte uppstår. Om det är möjligt är en bra princip för att upprätthålla avståndet vid kassorna är att öppna varannan kassa.

Tips och goda exempel

- Om det finns självscanning eller självutcheckning i butiken bör du informera kunderna om dessa alternativ. Tänk på att markera ut avstånd om minst 1,5 meter och informera om kunders ansvar att hålla avstånd. Om trängsel uppstår kan en lösning vara att endast ha varannan utcheckningskassa öppen.
- För att upprätthålla en hög säkerhetsnivå kan det vara lämpligt att installera eller utvidga er kamerabevakning i anslutning till självutcheckningen.
- En alternativ lösning kan också vara att införa ett kölappssystem, t ex om det inte är möjligt att ha ett kösystem i butiken.



Upprätta och implementera rutiner för provrum



Provrum kan vara en miljö där både anställda och kunder upplever en ökad otrygghet och risk för smittspridning eftersom det ofta rör sig om mindre utrymmen där många kundmöten äger rum och en ökad risk för att trängsel uppstår. I anslutning till provrum bör du:

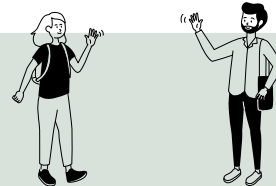
- Utöka städrutinerna i provrummen. Om du väljer att ha kvar nummerbrickor för antalet plagg som kunden provar behöver städrutinerna inkludera rengöring av dessa mellan varje kund,
- Markera ut avstånd om minst 1,5 meter i köbildningen, och
- Sätta upp en informationsskylt (se avsnitt 5.2 om information som bör finnas på skylt vid öppna provrum).

Tips och goda exempel

- Håll endast vartannat provrum öppet,
- Begränsa antal varor kunden får ta med in i provrummet,
- Dela inte ut nummerbrickor till kunder som anger antalet plagg som kunden provar,
- Erbjud kunder längre frister för öppet köp och bytesrätt,
- Ha personal närvarande i butiken som kan informera om plaggens passform likt informationen som finns på hemsidan, och/eller
- Sätt upp ett städschema i anslutning till provrummen så att kunden ser när dessa senast rengjordes.



Utred möjligheter att kontrollera besöksflöden och kundrörelse



När kunder besöker butiker är det viktigt att de inte upplever trängsel i och i anslutning till butiken. Det är därför en fördel om du har bra rutiner för att kunna kontrollera besöksflöden och kundrörelser i butik så att du kan undvika trängsel i butiken samt för att värna om dina anställdas arbetsmiljö.

Tips och goda exempel

- Skapa öppna entréer och utgångar. Om möjligt bör du dedikera olika entréer för in- och utgång, t ex genom att dörrar automatiskt öppnas åt ett visst håll eller använda möblering för att styra vilken dörr som används till in- respektive utgång.
- Ge information på hemsidan eller i andra digitala kanaler, t ex mobilapplikationer, om antal besökare i realtid eller uppskattningsvis i butiken så att kunden har möjlighet att planera sitt besök till tidpunkter då det är färre besökare.
- Använd markeringar som indikerar hur kunden bör röra sig i butiken, t ex genom pilar i golvet i en viss riktning. I samband med denna lösning kan det vara bra att placera ut populära varor på flera ställen i butiken. Detta gör att kunden inte behöver vända och gå tillbaka i butiken och riskera att möta andra kunder i högre utsträckning än nödvändigt.
- Ha rutin för att oftare fylla på i hyllorna, eller på stängerna, med varor så att kunden inte upplever det som att man behöver trängas för att komma åt ett exemplar.
- Plocka bort varor som inte längre säljer och försök sälja dem via andra kanaler istället för att undvika överflödiga varor i butiken.





Upprätta och implementera rutin för slussning vid trängsel i butik, om lämpligt

Slussning är ett verktyg som du kan använda när trängsel har uppstått i butik eller när det finns en risk för att trängsel uppstår. Du bör tillämpa slussning för besökare om följande förutsättningar är uppfyllda:

- Trängsel är på väg att uppstå i butiken,
- Om miljön utanför butiken tillåter det (säkerhetsaspekter), och
- Om slussningen kan hanteras utan trängsel.

Tänk på att om en anställd får förändrade arbetsuppgifter som är att betrakta som en viktigare förändring ska detta förhandlas enligt Medbestämmandelagen (MBL). Innan du vidtar arbetsrättsliga åtgärder som innebär att ett nytt arbetssätt införs måste du bedöma nya tillkommande risker. Detta görs med fördel vid den riskbedömning som nämnts tidigare.

Har du frågor om dina arbetsrättsliga skyldigheter kan du kontakta Svensk Handels arbetsrättsjour.

Tänk på följande **före slussning**:

- Utse vem på plats i butiken och i verksamheten som beslutar om när slussning ska användas,
- Informera närliggande butiker, näringsidkare, grannar och andra intressenter så som väktare, om ni använder slussning och vad det kommer innebära,
- Sätt upp information som förklarar varför du använder dig av slussning och hur det går till,
- Markera ut avstånd utanför butik om *minst* 1,5 meter, t ex genom att
 - använda icke permanenta markeringar, förslagsvis krita eller tejp, eller
 - hänvisa till avstånd på fasader eller mellan fönster,
- Om behov finns, förse anställda med nödvändig utrustning, t ex genom att
 - tillhandahålla lämpliga kläder för utomhusarbete, och/eller
 - tillhandahålla bärbara larm,
- Ha regelbundna avstämningar med anställda som arbetar med slussning för att få information om risker vid slussning, och
- Upprätta scheman så att anställda som arbetar med slussning ofta byts av.

Svensk Handel har tagit fram ett skyltförslag som ni kan använda vid slussning. Du hittar materialet på www.svenskhandel.se/valkommen-in

Tänk på att ha en nära dialog med fastighetsägaren för att vidta dessa åtgärder.

Tänk på följande **under slussning**:

- Ha rutiner för hur anställda praktiskt ska utföra slussningen, t ex genom att
 - utse en eller flera anställda som ansvarar för att principen en-ut-en-in efterlevs. Se till att det finns *minst* en behörig person vid varje arbetspass.
 - låta anställda stå i luftslussen vid tillämpning av slussningen, om möjligt, och/eller
 - ge anställda utrustning så att det är tydligt för kunder vem som ansvarar för slussningen,
- Tillämpa mjuk öppning och stängning om möjligt, t ex kan du
 - informera kunderna om att samtliga som ställer sig i kön innan stängning kommer få besöka butiken, och/eller
 - om kö bildas innan butiken öppnar kan du öppna tidigare för att undvika trängsel.

Tänk på att detta behöver vara tillåtet enligt ert hyresavtal och att ni först behöver kommunicera detta med er hyresvärd. Om du behöver hjälp med att granska ditt hyresavtal kan du kontakta Svensk Handel Juridik, www.shjuridik.se

Tips och goda exempel

- Ge kunder löpande information om hur lång den uppskattade kötiden är.
- Använd kötiden som ett kundmöte, t ex genom att
 - Svara på kunders frågor gällande varor, covid-19 eller annat som de undrar över, och/eller
 - Om lämpligt kan det finnas personal med digitala plattor till hands som på plats i kön kan hjälpa kunder med frågor som de annars hade haft inne i butiken.
- Använd köbildningen som ett tillfälle att nå ut med marknadsföring och erbjudanden, t ex genom digitala skärmar.
- Gör köandet till en del av köupplevelsen, t ex genom att
 - hålla köbingo,
 - spela musik utanför butiken vid slussning, förutsatt att ni har relevanta tillstånd för detta , och/eller
 - göra extra satsningar på miljön utanför butiken för de som behöver köa, t ex avgränsa kösystemet med växter, förutsatt att relevanta godkännanden från hyresvärderna har inhämtats.
- Tillämpa digital slussning, t ex i form av ett stoppljus som indikerar när kunden kan gå in i butiken. I lösningen kan det också framgå hur många kunder som finns i butiken och vilket maxantal som är tillåtet.



Informera kunden om möjlighet till kontaktfria betalningar, om tillämpligt



Betalning med kontanter är något som anställda och kunder kan uppleva som en risk för smittspridning. Det finns ingen studie som bekräftar att så är fallet och Folkhälsomyndigheten är tydliga med att kontanter inte medför ökad smittorisk. Utvecklingen går allt mer mot digitala kontaktfria betalningar och kunder blir allt mer mottagliga för denna typ av betalningslösningar. Att erbjuda kontaktfria betalningar kan vara en bra lösning under rådande situation. Om du erbjuder kontaktfria betalningar bör du:

- Utöka din rutin för hur ofta kortterminalen rengörs, förslagsvis efter var tionde kund eller oftare vid behov,
- Lämna information till kunden i kassan om alla alternativa betalningsmedel, i första hand möjlighet att betala kontaktlöst (dvs. med blipp-funktion), och
- Se till att det finns engångshandskar för anställda som arbetar i kassan att hantera kontanter och andra produkter.

Tips och goda exempel

- Möjliggör för kunden att betala med sin telefon, t ex genom Swish, eller via faktura,
- Möjliggör för betalning i mobilapplikation innan varorna hämtas ut, t ex via en personlig QR-kod, och/eller
- Erbjud kunderna våtservetter att själva tolka av kortterminalen innan den används.





Upprätta och implementera rutiner för restaurangverksamhet

Om ni bedriver restaurangverksamhet i er butik gäller särskilda regler. Efter att Folkhälsomyndigheten föreskrivit att besökare endast får äta och dricka sittandes vid ett bord eller ta med maten för avhämtning, behöver dessa krav tillgodoses. Detta kan enkelt göras genom att ställa upp tillfälliga bord i lokalen. Tänk på avståndet till nästa bord så att gästerna inte sitter för nära varandra.

Vi uppmantrar er att läsa om vilka särskilda skyldigheter som gäller för restaurangverksamhet.

- Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd om att förhindra smitta av covid-19 på restauranger och caféer m.m.;
<https://www.folkhalsomyndigheten.se/contentassets/419aae6d128c4f43ac87ea-785ec9d7b3/hslf-fs-2020-9.pdf>
- Folkhälsomyndigheten, Frågor och svar om nya regler för restauranger, krogar m.m.
<https://www.folkhalsomyndigheten.se/smittydd-beredskap/utbrott/aktuella-utbrott/covid-19/verksamheter/restauranger-och-krogar/fragor-och-svar-om-nya-regler-for-restauranger-krogar-m.m/>
- Svensk Dagligvaruhandel, Dagligvaruhandelns gemensamma riktlinjer med anledning av covid-19
<https://www.svenskdagligvaruhandel.se/wp-content/uploads/Rutiner.covid19.version.0.6publicerad200512.pdf>
- Livsmedelsverket, Coronapandemin – frågor och svar
<https://www.livsmedelsverket.se/corona>
- Sveriges kommuner och regioner, Regler för restauranger, barer och caféer,
<https://skr.se/covid19ochdetnyacoronaviruset/naringsliv/kommentarertillreglerforrestaurangerbarerochcafeer.32559.html#5.3f7e1e56170f3d917b781cc1,5.3f7e1e56170f3d-917b781cde,5.3f7e1e56170f3d917b781cfb,5.3f7e1e56170f3d917b782d31>

6. Åtgärder för kunder

6.1 Minimikrav för kunder

Enligt Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd har alla ett ansvar att agera på ett sätt som minskar risken för smittspridning. Det innebär med andra ord att den enskilda kunden har ett ansvar att agera på ett sätt som inte medför en ökad risk för smittspridning i samhället.

Kunden har ett individuellt ansvar att hålla sig uppdaterad och efterleva de föreskrifter och allmänna råd som Folkhälsomyndigheten publicerar.

6.2 Svensk Handels rekommendationer kopplat till kunder



Lämna tydlig information till kunderna



För dig som handelsföretag är det särskilt viktigt att vidta åtgärder som gör att dina anställda kan ha en trygg arbetsplats att gå till och att de anställda inte utsätts för onödig exponering för smittan. Det är därför viktigt att kommunicera dina förväntningar på de kunder som besöker din butik och som du kommer i kontakt med även i andra kanaler, t ex på hemsidan och i sociala medie-kanaler.

- **Om kunderna har frågor om sitt ansvar kan du med fördel hänvisa till Svensk Handels informationsfilm och informationskampanj; Välkommen in! Din handling gör skillnad.**

För att uppfylla rekommendationen bör du försäkra dig om att:

- Kunden får information om vilka förväntningar du har på kunder som besöker din butik, t ex om
 - att kunden ska vara symptomfri, hosta/nysa i armvecket, hålla avstånd till anställda och andra kunder och i övrigt agera på ett ansvarsfullt sätt, och
 - vilka åtgärder ni vidtar relaterat till covid-19.

Svensk Handel har tagit fram särskilda skyltar som ni kan använda er av för att uppfylla rekommendationen.

Du hittar materialet på www.svenskhandel.se/valkommen-in

Tips och goda exempel

- Tänk på att alltid **anpassa information** och **kommunikationskanaler** efter din kundgrupp och att informationen kan behöva lämnas på **olika språk**.
- Fundera på om det kan vara en god idé att göra utskick, allmänna och/eller riktade, till kunder om åtgärder som ni vidtar för att erbjuda en trygg butiksmiljö och vilka förväntningar ni har på kunder som besöker era butiker.



✓ Säkerställ att du har en process för att ta emot kundfrågor och kundklagomål

I oroliga tider är det ännu viktigare att kunder har möjlighet att ställa frågor inför sitt besök i butiken eller efter besöket.

- För att möta kundens behov bör du ha en process för hur du hanterar kundfrågor och kundklagomål.
- Du bör också lämna information om uppskattad tid för när kunden förvänta sig få svar på sin fråga/klagomål.

Tips och goda exempel

- Sammanställ vanliga frågor och svar på er hemsida som ni snabbt och enkelt kan hänvisa kunden till.
- Ha vanliga frågor och svar tillgängliga på de språk som är relevanta för er kundgrupp.



Svensk Handel har tagit fram ett frågeunderlag som ni kan besvara och publicera på er hemsida.
Du hittar materialet på www.svenskhandel.se/valkommen-in

✓ Fundera över trivselåtgärder i butik



Tips och goda exempel

Även om kravet på att vidta åtgärder för att förhindra smittspridning innebär en förändring av befintliga rutiner finns det många goda exempel på hur olika handelsföretag har lyckats skapa trivsel trots ändrade rutiner. I dessa fall kan det röra sig om innovativa lösningar för trivsel i köbildning som uppstår eller att digitala lösningar har möjliggjort andra typer av kundmöten som uppskattas av kunderna. Exempelvis genom att erbjuda kunder digital konsultation och planeringsmöten.



7. Åtgärder för anställda

Det är viktigt att du vidtar de åtgärder som krävs för att dina anställda ska ha en trygg arbetsplats att gå till. Att involvera skyddsombud eller annan representant för de anställda i undersökningen och bedömningen av vilka risker som finns gör att de åtgärder som vidtas förankras hos de anställda vilket ökar tryggheten och säkerheten i arbets- och butiksmiljön.

Som stöd för riskbedömningen kan Prevents checklista för undersökning och riskbedömning med anledning av covid-19 användas.

7.1 Minimikrav för arbetsgivare kopplat till anställda

Enligt arbetsmiljölagen och Arbetsmiljöverkets föreskrifter krävs att du som arbetsgivare har rutiner som säkerställer att du systematiskt arbetar för att förebygga risker i arbetsmiljön. Detta gäller även för smittorisken som är kopplad till covid-19. Det är du som arbetsgivare, i samverkan med skyddsombud eller anställda, som bedömer hur stor risken för dina anställda är. Utifrån riskbedömningen ska du vidta åtgärder så att risken försvinner eller åtminstone minimeras. Dessutom ska du även se till att du följer Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd, dvs. om att hålla avstånd mellan människor, se till att inte för många människor träffas i arbets- och butiksmiljön, samt se till att det finns möjlighet att rengöra händerna.

- **Som arbetsgivare har du också en skyldighet att alltid ge skyddsombud och anställda möjlighet att medverka i processen när du ska bedöma vilka åtgärder som ska implementeras för att förebygga risker i arbetsmiljön.**

Du ska som arbetsgivare:

- Göra en undersökning och riskbedömning av vilka arbetsuppgifter eller situationer som kan tänkas utsätta anställda för risker i arbetsmiljön kopplat till covid-19, och utifrån riskbedömningen vidta åtgärder för att minimera riskerna,
- Ha en process för hur anställda kan anmäla tillbud i arbetsmiljön kopplat till covid-19, och
- Se till att anställda har en god arbetsmiljö även i fall där anställda arbetar hemifrån och ge dina anställda tydlig information om vilka förutsättningar som gäller för hemarbete (läs mer under avsnitt 7.2 om Hemarbete).

Tänk på att undersökningar, riskbedömningar och åtgärder alltid behöver anpassas till den verksamhet du bedriver och hur dina anställdas arbetsuppgifterna ser ut. Nedanstående punkter bör ingå i den riskbedömning som du behöver göra:

- Upprätta och implementera en strategi och handlingsplan för hur anställda ska undvika att smittas på arbetsplatsen, t ex genom att
 - involvera de anställda i dialogen om vilka risker de upplever på arbetsplatsen och vilka förslag på åtgärder de tror kan vara lämpliga,
 - bedöm om några särskilda åtgärder behöver vidtas för riskgrupper, anställda som arbetar utomlands eller som behöver resa i tjänsten,
 - se över om befintliga städrutiner behöver utökas med hänsyn till risken för kontaminerade ytor och smittspridning.
- Upprätta och implementera rutin för hur du ska hantera misstänkt eller bekräftad smitta hos anställd eller anhörig. Ni behöver särskilt se till att medarbetare får information om vilka skyldigheter de har vid symtom.

- Upprätta och implementera strategi och handlingsplan för hur stöd kan ges till anställda som känner oro inför den situation som covid-19 innebär. Det nya coronaviruset för med sig fler risker i arbetsmiljön än själva smittrisen. Exempel på sådana risker är den oro som anställda känner, ny utrustning eller inredning, nya arbetssätt som kan påverka arbetsbelastning och risker för hot och våld. Det är viktigt att du undersöker, riskbedömer och åtgärdar sådana risker.
- Även om en central riskbedömning enligt avsnitt 4.2 finns, måste chef och skyddsombud eller representant för anställda på varje arbetsställe göra en genomgång av den centrala riskbedömningen för att göra eventuella anpassningar till lokala förhållanden. I vissa fall kan ytterligare risker identifieras och behöva hanteras.

Om anmälan av tillbud och risker

Även om du har rutiner på plats för att identifiera och hantera risker i arbetsmiljön kan det uppstå situationer och brister som du inte kunnat förutse. Enligt arbetsmiljölagstiftningen behöver du se till att det finns en process för dina anställda att kunna anmäla tillbud i sin arbetsmiljö. Det kan vara lämpligt att du påminner dina anställda om hur de går tillväga för att anmäla tillbud och att uppmana till att lyfta även risker de upplever med anledning av covid-19. För vissa företag kan det ev. vara lämpligt att ha en särskild kanal för hantering av anmälningar just för covid-19. Du som arbetsgivare ska:

- Informera tydligt om vem som är ansvarig för att ta emot och hantera tillbud,
- Informera om var processen finns tillgänglig för era anställda, t ex på intranät, genom utskick till anställdas e-post eller genom information i personalutrymmen, och
- Informera om hur anställda går tillväga för att anmäla tillbud och risker.

7.2 Svensk Handels rekommendationer kopplat till anställda



Lämna tydlig information till anställda om din hantering av covid-19

I syfte att vara lyhörd för dina anställdas oro är det viktigt att du löpande kommunicerar med dina anställda. I samband med kommunikationen med dina anställda bör du:

- Säkerställa att informationen beskriver åtgärder som du har vidtagit för att kunna erbjuda en trygg och säker arbetsplats, samt om och hur sådana åtgärder påverkar anställdas utförande av sina arbetsuppgifter,
- Säkerställa att det är enkelt för anställda att veta var informationen finns. Du bör också beakta varje anställds behov gällande din kommunikation. Det är därför en god idé att se över vilka kommunikationskanaler som finns tillgängliga så att du vet hur du på bästa sätt kan förmedla information till dina anställda,
- Ha regelbundna medarbetarmöten där information lämnas om din hantering av covid-19,
- Tillhandahålla allmän information om covid-19 till dina anställda, t ex på intranätet, genom e-postutskick eller i personalutrymmen, och
- Lämna information om att oönskade händelser ska rapporteras internt och hur rapportering ska ske.

Tips och goda exempel



- Det är inte säkert att alla anställda har möjlighet att delta på ett medarbetarmöte. Det kan därför vara en god idé att erbjuda möjlighet för anställda att ta del informationen i efterhand, t ex via inspelningar som publiceras på intranätet.
- Det är också bra om du håller dig uppdaterad om nyheter och information kopplat till covid-19 så att du på ett bra sätt kan sprida kunskap i organisationen om smittspridning och samtidigt bemöta desinformation.

✓ Lämna tydlig information om anställdas rättigheter och skyldigheter

För att kunna erbjuda en trygg arbetsplats behöver det vara tydligt för dina anställda vilka rättigheter och skyldigheter de har relaterat till covid-19. Du bör därför:

- Lämna tydlig information om vilka rättigheter dina anställda har t ex **rätt/befogenhet** att:
 - be en kund följa de anvisningar och riktlinjer som finns i butiken
 - arbeta hemifrån (läs mer om hemarbete nedan)
 - (och en skyldighet) undvika onödiga resor i arbetet
 - om möjligt, anpassa sina arbetstider för att undvika att resa i rusningstid,
- Lämna tydlig information om vilka skyldigheter dina anställda har, t ex **skyldighet** att:
 - hålla avstånd gentemot andra anställda, kunder och leverantörer, t ex genom att
 - hälsa på avstånd eller med armbågen/foten
 - sitta med varannan stol i lunchrummet och i andra personalutrymmen
 - undvika att åka flera personer samtidigt i hissar,
 - stanna hemma vid sjukdom,
 - upprätthålla en god hygien, t ex genom att
 - regelbundet tvätta sina händer med tvål och vatten och/eller använda handsprit
 - vid behov, använda engångshandskar i arbetet
 - torka av kontaktytor i förberedelse för nästa kollega,
 - medverka i arbetsmiljöarbetet t ex genom att ta upp tillbud och risker med sin chef,
 - att följa de rutiner som företaget tagit fram, t ex för att kunna hålla avstånd i butik eller särskilda rutiner som gäller vid trängsel i butik,
- Vidta stödåtgärder för att de anställda ska kunna efterleva sina skyldigheter och förväntningar, t ex schemalägga på ett sätt som ger utrymme för dina anställda att kunna upprätta hålla en god handhygien.



Upprätta och implementera rutiner för att hantera riskgrupper

För att undvika spridning av covid-19 bör personer som tillhör riskgrupper:

1. begränsa sina sociala kontakter,
2. undvika att åka med kollektivtrafik och andra allmänna färdmedel, och
3. undvika att handla i butiker som apotek och matvarubutiker eller vistas på andra platser där människor samlas.

Detta innebär att om en anställd tillhör en riskgrupp ska hen inte vistas i de miljöer som nämns ovan. Om en anställd tillhör en riskgrupp och uttrycker oro för detta bör du som arbetsgivare ha en rutin för att hantera detta, t ex bör du:

- Säkerställa att det finns en frivillig process för den anställde att meddela om hen tillhör en riskgrupp,
- Säkerställa att den anställde faktiskt tillhör en riskgrupp enligt Folkhälsomyndighetens definition, och
- Se över möjligheterna för den anställde att kunna arbeta hemifrån eller möjligheten att kunna erbjuda den anställde andra arbetsuppgifter. Varje situation måste hanteras utifrån de möjligheter som finns att erbjuda andra arbetsuppgifter och det finns ingen rätt för den anställde att kräva andra arbetsuppgifter. Om dessa alternativ inte är möjliga behöver du som arbetsgivare se över möjligheterna för den anställde att vara frånvarande, t ex genom semester eller tjänstledighet.



Upprätta och implementera rutiner för hemarbete, om tillämpligt

Ett sätt att minska risken för smittspridning på arbetsplatsen är att erbjuda dina anställda möjligheten att arbeta hemifrån. Det är viktigt att du är medveten om att du fortsatt är ansvarig för de anställdas arbetsmiljö, även om de arbetar i hemmet. Om du vill erbjuda anställda möjligheten att arbeta hemifrån bör du säkerställa att de anställda får information om vilka förväntningar som ställs på dem vid hemarbete, t ex krav på närhet. Om du erbjuder hemarbete bör du:

- Ta fram en planering för hur du kan fortsätta att uppfylla ditt arbetsmiljöansvar vid hemarbete,
- Bestämna vilka förväntningar du som arbetsgivare har på de anställda vid hemarbete och säkerställ att dessa kommuniceras på ett tydligt sätt till de anställda som önskar arbeta hemifrån,
- Ge tips om hur de anställda kan förbättra deras arbetsmiljö vid hemarbete,
- Ta fram en rutin som säkerställer att de anställda får tydlig kommunikation kring mål, återkoppling och bekräftelse av deras arbete,
- Skapa en tydlig struktur för hur och när kontakt ska ske mellan chef och anställda, och
- Ta fram en rutin för uppföljning för att säkerställa att anställda utför arbete i enlighet med era diskussioner och dina förväntningar.



Upprätta och implementera rutiner för kompetensutveckling, om tillämpligt

Om det finns utrymme kan det vara en god idé att visa att du investerar i dina anställda genom att erbjuda kompetensutveckling. Svensk Handel är av uppfattningen att detta bidrar till ökade möjligheter till långsiktig lönsamhet i verksamheten samtidigt som det också skapas en starkare lojalitet mellan dina anställda och ditt företag.

Tips och goda exempel

Om ditt företag erbjuder anställda möjlighet till kompetensutveckling bör du lämna tydlig information om vilka villkor som gäller för sådan kompetensutveckling. I informationen bör du ange:

- Under vilka förutsättningar den anställde har rätt till kompetensutveckling,
- Vilka former av kompetensutveckling som godkänns, och
- Vem den anställde ska kontakta vid frågor och anmälan om kompetensutveckling.



8. Leveranser och heminstallationer

Alla skyldigheter som nämns under avsnitt 7 kopplat till anställda gäller givetvis också för anställda som utför leveranser eller som arbetar på lager. Dessutom finns det särskilda kundaspekter som du behöver ta hänsyn till när leveranser utförs.

8.1 Minimikrav för leveranser och heminstallationer

Du ska för leveranser och heminstallationer:

Vidta åtgärder som säkerställer att anställda och leverantörer ska kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett tryggt sätt i samband med leveranser och heminstallationer. Som minsta åtgärd ska du:

- Vidta åtgärder som säkerställer att avstånd kan hållas mellan lageranställda och leverantörer vid lastning och lagermottagning, och
- Om avhämtning i butik erbjuds, vidta åtgärder som minskar risken för att det uppkommer trängsel i samband med avhämtningen,
- Om hemleveranser och installationer erbjuds, vidta åtgärder som säkerställer att avstånd kan hållas mellan utkörare och kunder vid hemleveranser.

8.2 Svensk Handels rekommendationer för leveranser och heminstallationer



Upprätta och implementera rutiner för lastning och varumottagning

I samband med lastning och varumottagningar har lageranställda och leverantörer kontakter som kan leda till ytterligare exponering och en ökad risk för smittspridning. För att lastning och varumottagning ska kunna ske på ett tryggt sätt bör du:

- Ta fram information om vilka förväntningar ni har på era leverantörer i samband med att deras anställda utför en leverans, t ex förväntningar på att era leverantörer
 - följer Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd
 - håller avstånd gentemot era anställda, kunder och andra leverantörer, t ex genom att
 - hälsa på avstånd eller hälsa med armbågen/foten
 - undvika att åka flera personer samtidigt i hissar
 - upprätthåller en god handhygien och vidtar lämpliga hygienåtgärder, t ex genom att
 - regelbundet tvätta sina händer med tvål och vatten eller annars använda handsprit
 - regelbundet desinficerar utrustning de använder i samband med leverans, och
- Sätta upp informationsskyltar där leverantörer uppehåller sig som i korthet beskriver era förväntningar på leverantörer, t ex i lastutrymmen och varumottagningar.

- **Svensk Handel har tagit fram informationsmaterial som du kan använda för dessa ändamål. Du hittar materialet här, www.svenskhandel.se/valkommen-in**



Upprätta och implementera rutiner för avhämtning i butik (Click & Collect), om tillämpligt

Om du erbjuder avhämtning bör du beakta risker som kan uppstå vid avhämtning:

- Om möjligt, är det lämpligt att avgränsa en särskild del i butik för avhämtning av kundens beställning så att du i största möjliga mån undviker att trängsel uppstår,
- Markera ut avstånd om minst 1,5 m som ska hållas i kön till avhämtningsstället, och
- Om avhämtning sker i ett mindre utrymme, vidta åtgärder som gör att trängsel kan undvikas, t ex genom att
 - Sätta upp skyltar som informerar om vilket antal personer som tillåts i utrymmet samtidigt
 - Använda utrop
 - Använda icke permanenta markeringar, såsom krita eller tejp, för att markera ut avståndet vid köbildning utomhus.

Tips och goda exempel

- Möjliggör kontaktfri avhämtning för kunden, t ex genom att
 - installera uthämtningsboxar, och/eller
 - leverera de beställda varorna in i kundens fordon.
- Placera ut skyltar som tydligt visar var kunden kan hämta sin beställning för att leda kunden rätt från början.



Upprätta och implementera rutiner för hemleveranser och installationer

Om du erbjuder hemleveranser behöver du säkerställa att dessa kan ske på ett tryggt sätt för utkörare och kunder. Detsamma gäller givetvis för installatörer om kunden behöver hjälp med installation för vissa varor. Vid hemleveranser och installationer bör du:

- Säkerställa att det finns rutiner för hur hemleveranser kan ske på ett tryggt sätt, t ex genom att
 - utköraren ska tänka på avstånd och hygien
 - tillhandahålla handsprit och/eller våtservetter i utkörningsfordonet.

Tips och goda exempel

- Erbjud liveinstallationer på distans för montering av vara eller spela in instruktionsfilmer som hjälper kunden att själv kunna montera varan.



9. Avslutande ord

Svensk Handels riktlinje har som syfte att skapa förutsättningar för att anställda och kunder ska känna sig trygga i butiker. Samtidigt skapar även åtgärderna i många fall en förbättrad kundupplevelse genom nya initiativ och anpassade lösningar. Vi har sett flera framgångsexempel på nya och befintliga lösningar som har bidragit till en positiv upplevelse av handeln, t ex utökade öppettider för riskgrupper, Click & Collect-lösningar och ökade möjligheter till kontaktfria betalningar.

Covid-19 har minst sagt inneburit nya utmaningar för företag. I krisen ser vi dock mängder av goda exempel på innovativa lösningar som visar att handeln tar ansvar för sina anställda och besökare. Det är oklart hur pandemin kommer att påverka anställdas och besökares förväntningar på handelsföretag. Vi på Svensk Handel är dock övertygade om att förväntningarna på en trygg arbets- och butiksmiljö och de åtgärder som vidtas för minskad smittspridning kommer att se annorlunda ut framöver. Vi måste därför redan nu agera och fundera på vilka **långsiktiga och hållbara lösningar** som kan bidra till **minskad smittspridning i samhället**, och då särskilt vad handelns bidrag ska vara.

Vi på Svensk Handel kommer att fortsätta arbeta med dessa frågor tillsammans med våra medlemsföretag för se till att handeln tar sitt ansvar och att vi erbjuder anställda och besökare en trygg och positiv upplevelse av handeln.



svenskhandel.se/valkommen-in