

Delivering the Safety Message across Cultures

**Fernando A. Rodriguez
Division Safety and Health Manager
TruGreen LandCare LLC
Memphis, TN**



**2009 PLANET Award.
Design and installation performed by TruGreen LandCare.**

Introduction

You may not actually see them cutting the lawn, trimming trees, hedging shrubs, pulling weeds, planting new flowers, installing mulch or picking up leaves, but you do recognize that incredible feeling you get when you enter a building or walk around its garden. It may just be the building or landscape design, but many times it is the beauty of the colors and the plant species and the quality of the landscaping. Behind all this beauty, many landscape companies work hard to create such an environment. One of them is TruGreen LandCare, a landscaping service company founded in 1998 and a subsidiary of ServiceMaster.

In 2002, with 9000 associates, 2000 vehicles, 101 branches and a cultural make-up of 80% Spanish-speaking associates, TruGreen LandCare became one of the largest, most comprehensive providers of commercial landscape and lawn services in North America. This rapid growth, due to the increased number of acquired companies during the late 1990s and early 2000, created an urgent need for improved safety best practices and bilingual safety communication. Key performance indicators showed that TruGreen LandCare had paid \$7 million in claims expenses, and opened over 1,400 combined Worker's Compensation, Automobile Liability, and General Liability claims, and obtained a Total Incident Case Rate of 15.90.

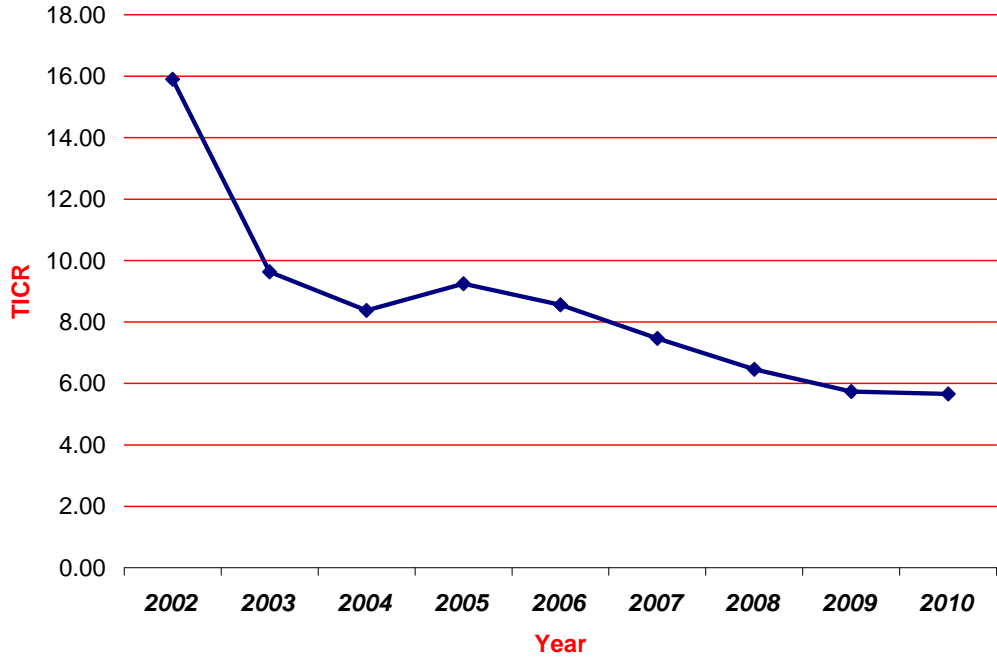


Exhibit 2: TruGreen LandCare Total Incident Case Rate from 2002 to 2010

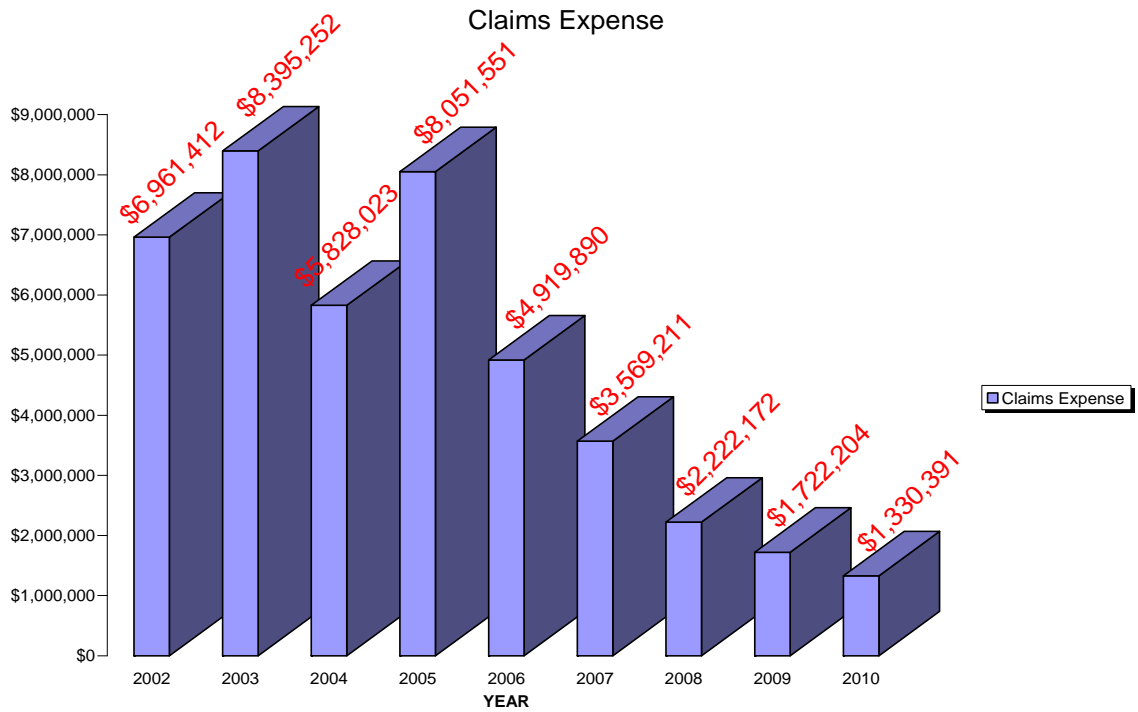


Exhibit 3: TruGreen LandCare Claims Expense from 2002 to 2010

2002 was the beginning of our focused strategy to create a safety culture across all branches in the country. TruGreen LandCare worked hard to create, update, develop and maintain safety policies, processes, training and best practices. In addition, the policies and training had to be implemented effectively, taking into consideration the culture, language barriers and literacy challenges with our associate demographic. The goal was to reduce, minimize and avoid high-cost claims, recurring claims, frequency of claims, and incident case rates. Overall, we needed to create a safer environment for all our associates. This document will describe how we systematically created a Safety Management System based on branch safety key performance indicators, and how our bilingual training became a fundamental part of this system when we delivered our safety message across cultures.

The Origin of the Results

We will start in 2002, when high incident rates were the result of many factors including, but not limited to:

- A very diverse company make-up. TruGreen LandCare had quickly become a large company based upon the acquisition of many smaller businesses. TruGreen LandCare's policies, procedures, training and expectations had therefore not yet been consolidated using best practices and standardized training.
- Inconsistent safety processes and best practices around the country. Geographical location, culturally mixed populations, and poorly executed staff safety training were some of the reasons found to be the result of branches self-interpreting corporate policies, goals and expectations.
- Poor quality associate safety training. Legacy branches continued their own hiring and training practices that resulted in a greater need to create a safety culture where associates were held to the same standards as the company had established.
- The high Spanish-speaking associate populations in every branch and lack of bilingual training support.
- The challenge of literacy in a language -- even when presented in the native language -- impacted written training programs and their effectiveness, forcing more focus on training facilitators.



Exhibit 4: Associate not following PPE safety best practices.

The following actions plans were put into place in order to improve and correct deficiencies in our Safety Program.

Doing the Right Thing

Management level:

We established specific goals for each branch, region and division. Our initial goal was a 10% annual reduction of 3 Key Safety Performance Indicators:

- Claims as a percent of Revenue
- Auto Collision Rates per 100 vehicles
- Total Incident Case Rate.

Using this data, we were able to recognize high-risk locations and start our corrective action plans with each of them.

In 2008, we started the quartile model. We developed a Risk Score to rank all the branches in the country from best, 1st quartile, to worst, 4th quartile. This was a performance-based approach to identify high-risk locations. The 3 Safety Key Performance Indicators are now:

- Auto Preventable Collisions Rate per 100 vehicles
- Lost Work-Day Case Rate
- Total Incident Case Rate

Each one represents a percentage of the risk score number: 40%, 48% and 12 % respectively. In addition, we classified our auto accidents into preventable and non preventable collisions, according to the National Safety Council classification.¹

¹The National Safety Council's Safe Driver Award Program defines a preventable collision as; *“Any accident involving an organizational vehicle which results on property damage and/or personal injury, regardless of who was injured, what property was damaged, to what extent, or where it occurred, in which the driver in question failed to exercise every reasonable precaution to prevent it.”*

4th quartile branches were asked to develop corrective safety plans in order to reduce, minimize or eliminate the high-incident case rates and move the branch to a better performance quartile by the end of the year. Corrective action plans were reviewed and adjusted by branch staff and safety professionals to focus on the annual goals. In addition, two Safety Audits were scheduled every year at each location in the country: a Self-Safety Audit performed by the branch staff and a Corporate Safety Audit performed by a corporate member or Division Safety Manager. Scores and corrective action plans were developed from this process to ensure the compliance of all company, state and federal rules and standards.

Weekly mandatory claims review or accountability calls were scheduled with all branch managers to increase awareness of claims within a region, share best practices and create an ongoing focus on safety to build a culture of safety.

Corrective safety actions were drafted and executed by the branches following the accountability calls. Initially, calls were planned for an entire Division where thirty or more branches were participating; however, after reviewing audience participation and total involvement, calls were changed to increase focus and consistent actions to stop the recurrence of the same primary detail cause. Seven to eight branches on average are now participating and helping each other to create better and closer-to-home safety practices and culture.

LandCare December 2010 Rolling Results (1/1/2010 - 12/31/2010) Active Locations ONLY			Risk Score	
Div.	Reg.	Branch	Normalized 2009 Year-End	Normalized 2010 Year-End
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6058 - FT WORTH	0.00	0.00
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6097 - AUSTIN	0.72	0.00
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6064 - ATLANTA WEST	0.25	0.00
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6084 - BIRMINGHAM MGMT.	0.09	0.00
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6242 - TAMPA BAY	3.70	0.00
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6143 - HOUSTON NORTH	1.16	0.03
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6230 - DALLAS	0.00	0.04
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6326 - KNOXVILLE MGMT.	4.13	0.05
TGLC9078	TGLC9155	TGLC6350 - NORFOLK	5.30	0.09
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6085 - MEMPHIS MGMT.	1.51	0.16
TGLC9078	TGLC9155	TGLC6250 - WILMINGTON	2.91	0.17
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6220 - OKLAHOMA CITY	0.08	0.19
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6083 - ATLANTA EAST	2.88	0.19
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6205 - DFW	0.09	0.33
TGLC9078	TGLC9155	TGLC6196 - DURHAM	1.83	0.46
TGLC9078	TGLC9155	TGLC6221 - NORTHERN VA	2.34	0.46
TGLC9078	TGLC9144	TGLC6074 - BALTIMORE	2.46	0.51
TGLC9078	TGLC9155	TGLC6081 - RICHMOND	2.29	0.71
TGLC9078	TGLC9155	TGLC6197 - RALEIGH	1.62	0.73
TGLC9078	TGLC9144	TGLC6127 - NEW JERSEY MANAGEMENT	1.39	1.01
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6057 - HOUSTON SOUTH	1.26	1.05
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6145 - SAN ANTONIO	1.49	1.41
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6086 - NASHVILLE MGMT.	2.87	1.51
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6185 - NAPLES MGMT.	1.36	1.57
TGLC9078	TGLC9144	TGLC6410 - PHILADELPHIA	1.91	1.79
TGLC9078	TGLC9144	TGLC6137 - MINNEAPOLIS	0.82	1.84
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6406 - JACKSONVILLE	0.96	2.28
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6212 - ORLANDO	1.98	2.46
TGLC9078	TGLC9155	TGLC6258 - DULLES CORRIDOR	3.36	2.73
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6362 - JUPITER	2.38	2.76
TGLC9078	TGLC9144	TGLC6076 - DC METRO	2.44	2.87
TGLC9078	TGLC9144	TGLC6257 - NEW ENGLAND NORTH	3.85	3.04
TGLC9078	TGLC9144	TGLC6363 - DC NORTH MANAGEMENT	2.46	3.26
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6151 - TULSA MGMT.	0.31	3.61
TGLC9078	TGLC9155	TGLC6411 - CHARLOTTE	NA	3.77
			Quartile	Quartile
1st Quartile up to			0.09	0.11
2nd Quartile up to			0.56	0.46
3rd Quartile up to			1.59	1.41
4th Quartile up to			4.44	3.77

Exhibit 5. TruGreen LandCare Quartile Format. 4th Quartile Branches in red.

The Plan for All

Associate level:

Our key essential factors:

- Consistent training around the country for every associate
- Hands-on demonstration to confirm understanding
- Standard Operating Procedures with picture guides
- Bilingual support

All required and mandatory training related to the landscape, arbor industry and service was distributed to the field and translated into 3 other languages, including Spanish. This allowed the trainer and/or a translator to focus on the key parts of the training and improving the delivery and quality of the presentation.

We added to the mandatory training topics a “PLUS” label. Once a month we distributed the “Safety Line Plus” training, making it easier for the branches to identify mandatory training that every associate “must have” in their training file. This training is not only required by OSHA but specific to the correction of areas of deficiency.

We created a Safety training library on our internal website that was accessible by any branch and was in both English and Spanish. This made it easier for the branch staff to distribute to all associates at any time when needed or requested. Also, we added a calendar of topics each year by month to help the branches in the preparation for the upcoming training. This calendar of training was developed to go along with the training need for seasonal operations and mandatory training. For instance, health-stress-related illnesses would be trained the month before the summer months hit their highest temperatures.

We improved our New Hire Safety Orientation process and forms, requiring the completion of the new hire packet and processes before any associate is able to work in the field. With the use of a safety orientation form and mandatory distribution within the hiring package already established by the Human Resource group, we created consistent safety training best practices, process and policies for the entire country that were presented on the first day of employment before an associate ever lifted a tool. This form was presented to the new associate in their native language.

We added training guides to help broaden our trainer’s knowledge of the presentations and improve the quality and understanding of the training materials. By giving more information of “what” to present and distribute during the training sessions, we were able to create consistency and ensure all Spanish-speakers and others were able to understand the detailed tasks, policies, requirements and company expectations.

Area manager and supervisors were used as the primary trainers. Their leadership and experience during hands-on training of landscaping equipment were essential for our training. When we created our training guides, we realized that we had the opportunity to have native speakers offer the training, creating more awareness and accountability in the field for safety practices and standards while also ensuring it was presented accurately in the language used.

Personal Protective Equipment was illustrated in a pictorial document by industry operation to ensure the understanding of the Personal Protection Equipment program. By adding pictures of every operation and the required PPE, associate training was simplified and created

compliance, consistency and clear and simple understanding of our PPE requirements. It helped to train associates who had literacy challenges, regardless of primary language, and provided a visual reminder to associates who learned more effectively through visual representations. This was part of the new hire packet so that associates reviewed it with the new hire and safety orientation material. The pictorial document was also posted in many facilities in the “yards” where vehicles were parked and in the training rooms where associates were getting ready for the day.

TRUGREEN LandCare™

Personal Protective Equipment Requirements

Note: The PPE requirements illustrated here are require and are for YOUR safety. Failing to follow these requirements could lead to injury and/or disciplinary action, up to and including termination.















































1  Hedge Trimmer	= 				 Hard Hat required when trimming overhead		 Chaps (recommended)
2  String Trimmer	= 				 Work Gloves (recommended)		
3  Blower	= 				 Work Gloves (recommended)		
4  All Movers	= 				 Work Gloves (recommended)		
5  Edger	= 				 Work Gloves		
6  Chainsaws	= 				 Hard Hat		 Chaps
7  Hand Tools	= 			 Work Gloves (recommended)			
8  Heading Berbs	= 			 Work Gloves (recommended)			
9 Aeration	= 				 Work Gloves	Long Sleeve & pants uniform	

Exhibit 6: Personal Protective Equipment pictorial document by operation.

Standard Operating Procedures (SOPs) were developed in Spanish and English to ensure our company's compliance with safety protocols and operational guidelines. SOPs were available to use during regular safety training and located in our internal website. This is another tool that created consistency in training and guidelines.

Field Safety Reviews (FSRs) were improved every year to respond to risk trends in areas of deficiency. Field Safety Review forms were required to be completed weekly by every Area Manager and also by Branch Managers. They could be completed in either English or Spanish. FSRs became the most important tool to verify and evaluate our field compliance of company policies, rules, best practices and federal and state standards. The last update to the Field Safety Review was in regard to communication. We created questions to be used during the FSR process to evaluate the amount of information that the associate was able to retain during the training and to confirm understanding of safety protocols. By doing so, an equally important benefit was that we were provided with a picture from the associate's view of the process, setup, quality and accomplishments of the training.

Field-Day equipment training was created to ensure full training for new associates and veteran employees. An entire day was committed to retraining associates on equipment usage, quality and safety. Branches would set up different stations, each with a different piece of equipment, to train each associate. Supervisors and Area managers were the main trainers in each station. Groups were composed of associates speaking the same language to increase the effectiveness and accuracy of the training.

Bilingual Defensive Driving Training was used to train drivers before they operated any company vehicle. Training was translated to Spanish to ensure safe driving practices and to reinforce our message, goals and expectations. The hands-on training or "commentary drive" was designed to test the driver's abilities and experience using the five keys of the training during a real scenario. The training was scheduled annually and safety lines followed with key information on this topic during the rest of the calendar year.

Red Flags safety training in English and Spanish was developed in response to current deficiencies, unsafe behaviors and high-risk operations. Red flag training referred to a topic or event that needed an immediate distribution to all branches affected in order to stop the recurrence of that type of event and to correct any potential risk.

Gate Check inspections were created to ensure that all the vehicles and associates were driving off to their job sites with all the required PPE, uniforms and equipment needs. The inspection also included a quick vehicle DOT and equipment safety inspection.

Specific Safety training was developed to address common deficiencies. The training was translated to Spanish and included proper lifting techniques best practices, stretching exercises introduced as hands-on training, proper footwear guidance and how to be more aware of one's surroundings. Supervisors demonstrated the techniques in English and Spanish and required associate participation to ensure understanding and compliance.

Associates signed off on key safety information that reflected safety practices and was formatted on oversight posters. Associates would sign these posters, thereby committing themselves to comply with these practices. The signature signified a commitment to follow these safety practices at all times.

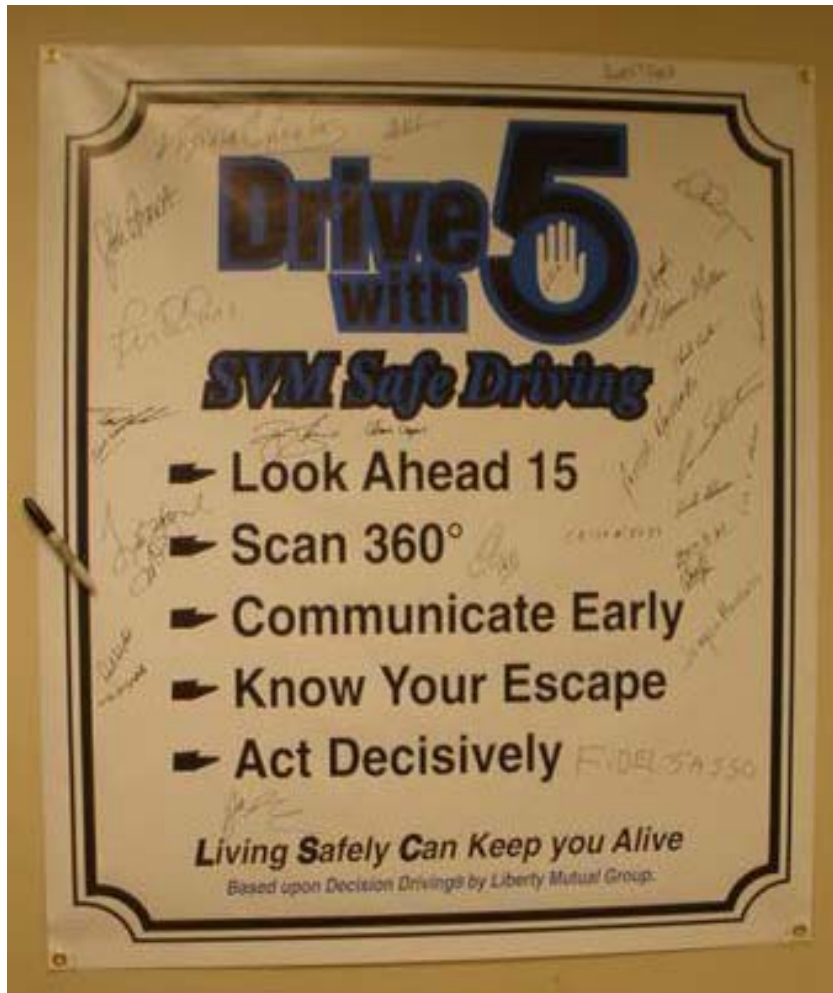


Exhibit 7: Driver Trainer poster with all drivers' signatures.

Branch Safety Teams were put together and included all levels of the organization in the branch. Laborer associates and translators were included within these groups. By recognizing and presenting these members at each branch as part of our safety team, our company safety practices gained trust and validation.

Branch recognitions were offered to all branches going 100-days without opening a workers' comp, auto preventable or general liability claim. Grill-out lunches, plaques and other associate recognition programs were planned and put into action to boost our safety culture at each branch.

At the End

Branches have increased their performance and safety awareness. Training and policies are now consistent in branches throughout the country. Safety documents, policies, best practices and standards are available in Spanish. We have recognized that literacy itself is a challenge, not just

language. To mitigate that challenge, we have focused more on our trainers and less on written self-study training for associates. By consolidating best practices, developing rules, policies, and procedures that are compliant with government regulations, determining effective delivery strategies for our key audiences (language needs, literacy issues, and effectively training delivery) and implementing ongoing reinforcement through audits, recognition programs and calls to focus on trends, we have been able to influence the company culture to focus more on safety.

By 2010, relative to 2002, our claims expense was reduced by 80%. Also, our total number of claims was reduced by 87% relative to 2002, and our Total Incident Case Rate was reduced by 64%.

In 2008, ServiceMaster (our parent company) was named the 2008 Champion when it won the National Underwriter Award for Excellence in Workers' Compensation Risk Management.² Two other prominent companies, the Walt Disney Company and Select Staffing, were named as Honorable Mentions.

²The *National Underwriter* magazine, in conjunction with the Florida Workers' Compensation Institute and the National Council on Compensation Insurance, Inc., recognizes three companies each year that do an outstanding job in safety and claims to control their worker's compensation risks, both to lower costs and get people back on the job as quickly as possible.

Llevando el Mensaje de Seguridad a través de Culturas

Fernando A. Rodríguez
Gerente de División de Seguridad y Salud
TruGreen LandCare L.L.C.
Memphis, TN



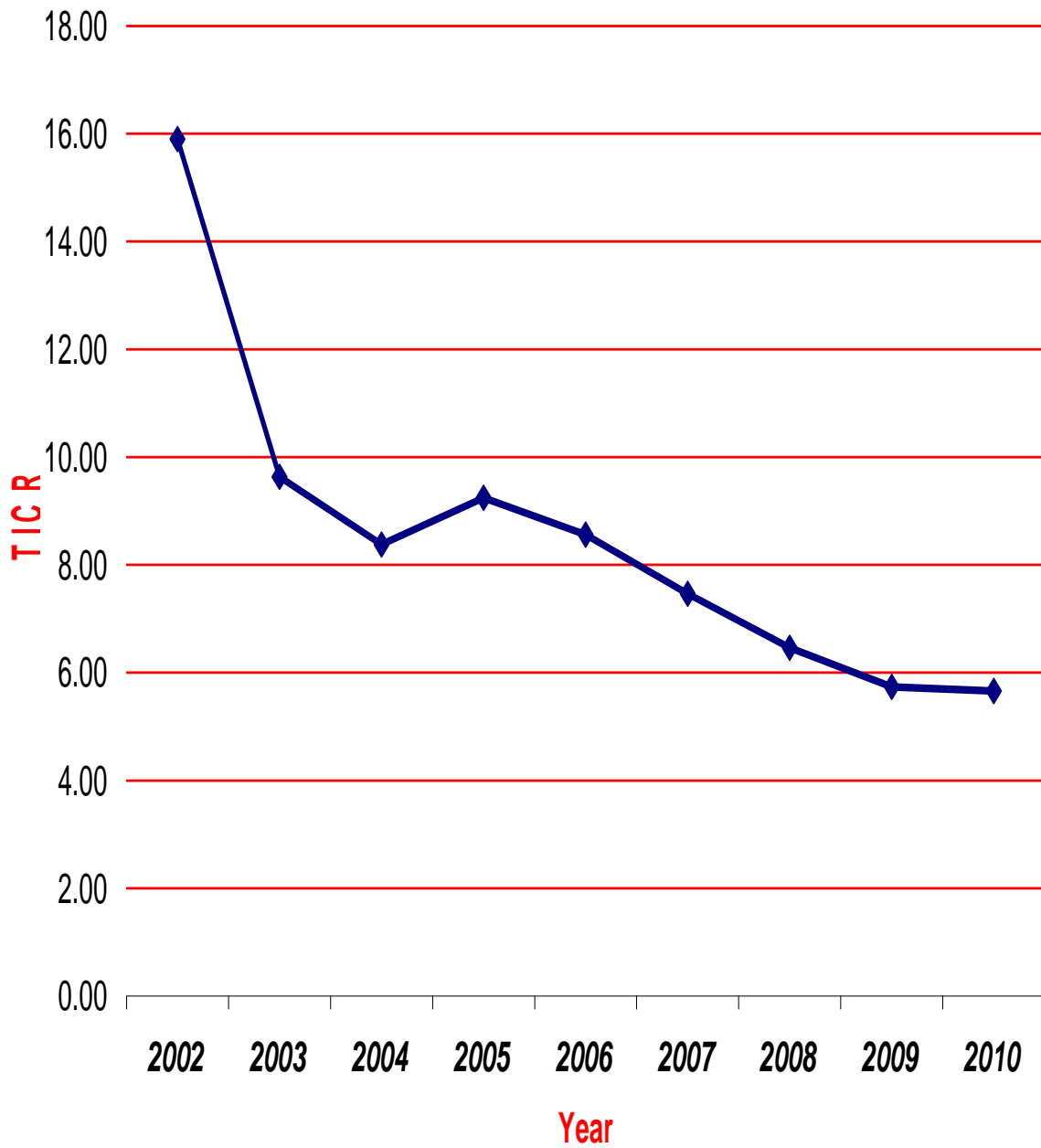
Exhibición 1. 2009 Premio PLANET.
Diseño e Instalación realizada por TruGreen LandCare.

Introducción

Usted no puede verlos realmente cortando el césped, ajustando árboles, cortando arbustos, sacando las malas hierbas, plantando nuevas flores, instalando paja o recogiendo hojas de árboles, pero usted reconoce que increíble sensación usted siente cuando entra a un edificio o camina alrededor de su jardín. Puede ser el diseño del edificio o del paisaje, pero muchas veces es la belleza de los colores, especie de la planta y la calidad de la jardinería. Detrás de toda esta belleza, muchas compañías del paisaje trabajan duro para crear tal ambiente. Una de ellas es TruGreen LandCare, compañía de servicio de jardinería y paisaje fundada en 1998, una subsidiaria de ServiceMaster.

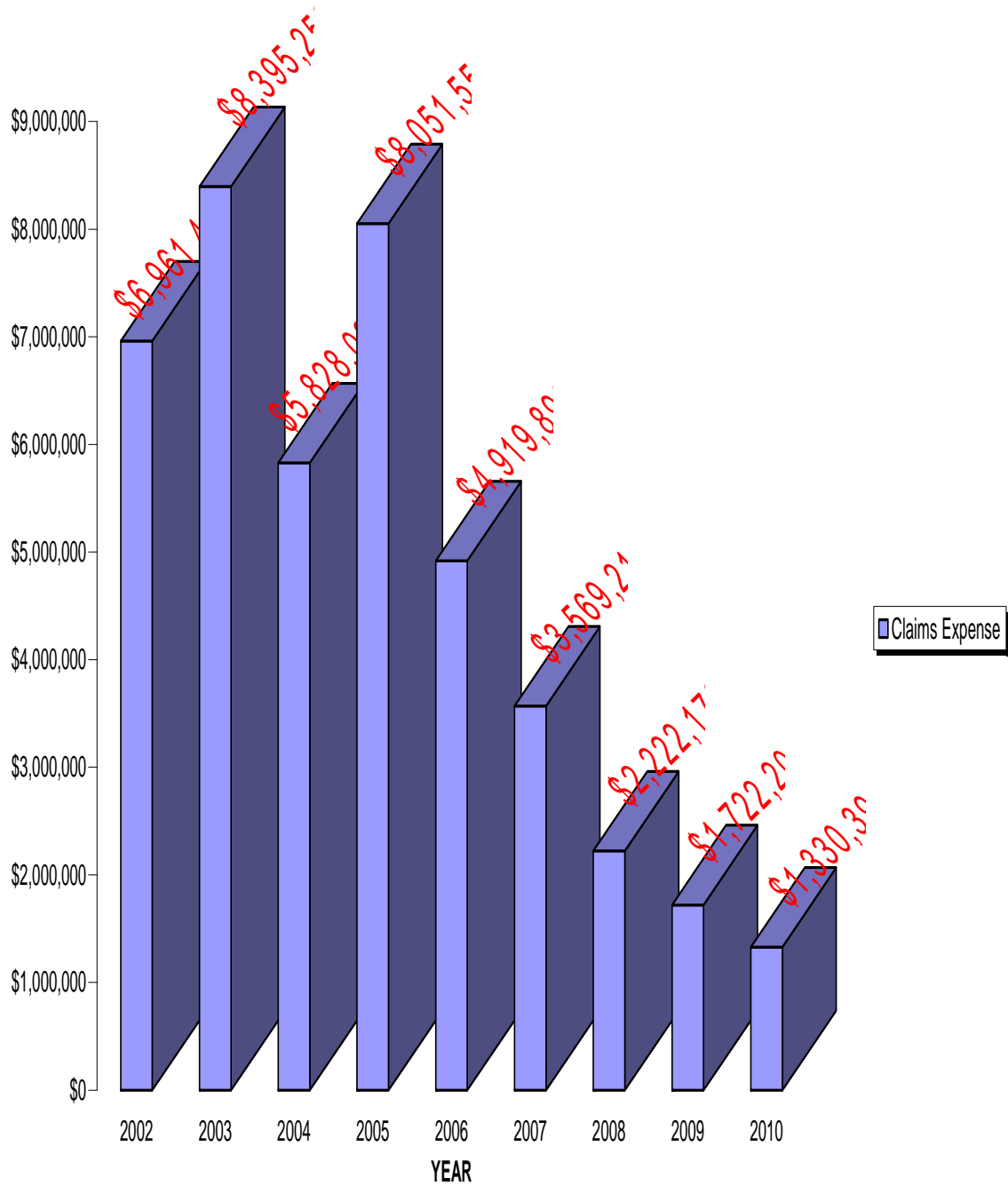
En 2002, con 9000 asociados, 2000 vehículos, 101 sucursales y una mezcla cultural de asociados de habla hispana del 80%, TruGreen LandCare se convirtió en una de las más grandes compañías, con una gran mayoría de abastecedores de jardines y paisajes comerciales y de servicios al césped en Norteamérica. Este crecimiento rápido, debido al número creciente de compañías adquiridas durante los últimos años 1990 y temprano de los años 2000, creó una necesidad urgente de mejores prácticas y de comunicación bilingüe de seguridad. Los indicadores dominantes del funcionamiento demostraron que TruGreen LandCare había pagado

\$7 millones en costos de accidente, y una combinación de 1.400 accidentes de compensación al trabajador, accidentes automovilísticos y obligaciones de costo general, y obtuvimos un índice total de casos de accidentes de 15.90.



Exhibición 2. TruGreen LandCare Tasa del Índice Total de Casos de Accidente del 2002 al 2010.

Claims Expense



Exhibición 3. TruGreen LandCare Costo de Accidentes del 2002 al 2010.

El 2002 fue el principio de nuestra estrategia enfocada para crear una cultura de seguridad a través de todas las sucursales del país. TruGreen LandCare trabajo fuertemente para crear, poner al día, desarrollar y mantener políticas de seguridad, procesos, entrenamiento y mejores prácticas. Además, las políticas y el entrenamiento tuvieron que ser puestos en ejecución con eficacia, tomando en la consideración la cultura, las barreras lingüísticas y los desafíos demográficos de nuestros asociados analfabetas. La meta era reducir, reducir al mínimo y evitar accidentes de alto-costo, accidentes que se repiten, frecuencia de los accidentes, y las grandes tasa de índice total de casos de accidente. Sobretudo, necesitamos crear un ambiente más seguro para todos nuestros asociados. Este documento describirá cómo creamos sistemáticamente un sistema de gerencia de seguridad basado en las claves indicadoras de desarrollo en las sucursales, y cómo nuestro entrenamiento bilingüe se convirtió en una parte fundamental de este sistema cuando llevamos nuestro mensaje de seguridad a través de culturas.

El Origen de los Resultados

Comenzaremos en el año 2002, cuando los altos índices de tasa de accidentes eran el resultado de muchos factores incluyendo, pero no limitado:

- Una configuración muy diversificada de la compañía. TruGreen LandCare se había convertido rápidamente una compañía grande basada sobre adquisición de muchas empresas pequeñas. Las políticas, procedimientos, entrenamiento y expectativas de TruGreen LandCare no habían sido aun consolidadas usando las mejores prácticas y entrenamiento estandarizado.
- Procesos inconsistentes de seguridad y mejores prácticas alrededor del país. La localización geográfica, poblaciones culturales mezcladas y entrenamiento de seguridad mal ejecutado del personal, fueron algunas de las razones encontradas por las cuales las sucursales interpretando sus propias políticas, metas y expectativas corporativas.
- Entrenamiento de seguridad del asociado de mala calidad. Las sucursales que fueron heredadas continuaron sus propias maneras y prácticas de entrenamiento que dieron lugar a una mayor necesidad de crear una cultura de seguridad donde los asociados tuvieran los mismos estándares que la compañía había establecido.
- La gran población de habla hispana en cada sucursal carencia de ayuda bilingüe durante los entrenamientos.
- El desafío de instrucción en un ambiente analfabeta- igualmente cuando se presenta en la lengua materna – impacta programas de entrenamiento escritos y afecta su eficacia la cual fuerza más enfoque en los facilitadores de entrenamiento.



Exhibición 4: Asociado no esta siguiendo las mejores prácticas del Equipo de Protección Personal.

Los siguientes planes de acción fueron puestos en ejecución con el fin de mejorar y corregir las deficiencias en nuestro Sistema de Seguridad.

Haciendo las cosas correctamente

Nivel de Gerencia

Establecimos diferentes metas para cada sucursal, región y división. Nuestra meta inicial fue el de reducir anualmente 10% de cada una de las claves indicadoras de desarrollo de seguridad.

- Casos de accidente como porcentaje del ingreso.
- Tasa de Accidentes de vehículos por cada 100 vehículos.
- Tasa de Índice Total de casos de accidente.

Usando estos datos, logramos reconocer sucursales de alto riesgo y comenzar nuestros planes de acción correctiva con cada uno de ellos.

En el 2008, comenzamos el modelo cuartil. Desarrollamos una puntaje de riesgo para alinear todos las sucursales en el país de lo mejor, Primer Cuartil, al peor, Cuarto Cuartil. Esto es un sistema basado en el desarrollo de seguridad para identificar sucursales con riesgo elevado. Las tres claves indicadoras de desarrollo de seguridad son ahora:

- Tasa de Accidentes de vehículos que se pudo prevenir por cada 100 vehículos
- Tasa de casos de Trabajo perdido
- Tasa de Índice Total de casos de accidente

Cada uno representa un porcentaje del número del puntaje de riesgo: 40%, 48% y 12 % respectivamente. Además, clasificamos nuestros accidentes de vehículos en accidentes que se pudieron prevenir o no prevenir, según la clasificación del Consejo Nacional de Seguridad¹

A las sucursales en el Cuarto Cuartil se les pidieron desarrollar planes correctivos de seguridad para reducir al mínimo o eliminar las altas tasa de índice de casos de accidente y mover la sucursal fuera del Cuartil antes del fin de año. Los planes de acción correctiva fueron repasados y ajustados por los profesionales de seguridad y por los líderes de la sucursal para enfocarse en las metas anuales. Además, dos Auditorias de Seguridad fueron programadas cada año en cada una de las sucursales del país. Una Auditora de Seguridad realizada por el personal de la sucursal y la otra Auditoria de Seguridad por algún miembro de seguridad de la división. Los puntajes y los planes de acción correctiva fueron desarrollados de este proceso para asegurar la conformidad de toda la compañía, del estado y las reglas y regulaciones federales.

Las revisión mandatoria y semanal de accidentes o las llamadas de la responsabilidad fueron programadas con todos los gerentes de las sucursales para aumentar el conocimiento de demandas dentro de una región, para compartir las mejores prácticas y para crear un enfoque continuo de seguridad para construir finalmente una cultura de seguridad.

Las acciones correctivas de seguridad fueron trazadas y ejecutadas por las sucursales que asistieron a las llamadas mandatarias de responsabilidad. Inicialmente, las llamadas fueron planeadas para una división entera donde participaban treinta o más sucursales; sin embargo, después de repasar la participación de las audiencias y la implicación total, las llamadas fueron cambiadas y enfocándose al aumento de acciones constantes para detener la repetición de accidentes con la misma causa primaria de seguridad. De siete a ocho sucursales en promedio son ahora las que participan y que ayudan a crear mejor prácticas y cultura de la seguridad que es cerca de donde se desarrollan.

¹ El consejo Nacional de Seguridad define un accidente de prevención como:
“Cualquier accidente que implica a un vehículo de organización que resulta en daños materiales y/o daños corporales, sin importar quién se accidento, qué fue dañado, en qué medida ocurrió y donde, el conductor no maneja con precaución razonable para prevenir el accidente.

LandCare December 2010 Rolling Results (1/1/2010 - 12/31/2010) Active Locations ONLY			Risk Score	
Div.	Reg.	Branch	Normalized 2009 Year-End	Normalized 2010 Year-End
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6058 - FT WORTH	0.00	0.00
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6097 - AUSTIN	0.72	0.00
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6064 - ATLANTA WEST	0.25	0.00
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6084 - BIRMINGHAM MGMT.	0.09	0.00
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6242 - TAMPA BAY	3.70	0.00
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6143 - HOUSTON NORTH	1.16	0.03
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6230 - DALLAS	0.00	0.04
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6326 - KNOXVILLE MGMT.	4.13	0.05
TGLC9078	TGLC9155	TGLC6350 - NORFOLK	5.30	0.09
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6085 - MEMPHIS MGMT.	1.51	0.16
TGLC9078	TGLC9155	TGLC6250 - WILMINGTON	2.91	0.17
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6220 - OKLAHOMA CITY	0.08	0.19
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6083 - ATLANTA EAST	2.88	0.19
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6205 - DFW	0.09	0.33
TGLC9078	TGLC9155	TGLC6196 - DURHAM	1.83	0.46
TGLC9078	TGLC9155	TGLC6221 - NORTHERN VA	2.34	0.46
TGLC9078	TGLC9144	TGLC6074 - BALTIMORE	2.46	0.51
TGLC9078	TGLC9155	TGLC6081 - RICHMOND	2.29	0.71
TGLC9078	TGLC9155	TGLC6197 - RALEIGH	1.62	0.73
TGLC9078	TGLC9144	TGLC6127 - NEW JERSEY MANAGEMENT	1.39	1.01
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6057 - HOUSTON SOUTH	1.26	1.05
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6145 - SAN ANTONIO	1.49	1.41
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6086 - NASHVILLE MGMT.	2.87	1.51
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6185 - NAPLES MGMT.	1.36	1.57
TGLC9078	TGLC9144	TGLC6410 - PHILADELPHIA	1.91	1.79
TGLC9078	TGLC9144	TGLC6137 - MINNEAPOLIS	0.82	1.84
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6406 - JACKSONVILLE	0.96	2.28
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6212 - ORLANDO	1.98	2.46
TGLC9078	TGLC9155	TGLC6258 - DULLES CORRIDOR	3.36	2.73
TGLC9078	TGLC9148	TGLC6362 - JUPITER	2.38	2.76
TGLC9078	TGLC9144	TGLC6076 - DC METRO	2.44	2.87
TGLC9078	TGLC9144	TGLC6257 - NEW ENGLAND NORTH	3.85	3.04
TGLC9078	TGLC9144	TGLC6363 - DC NORTH MANAGEMENT	2.46	3.26
TGLC9078	TGLC9142	TGLC6151 - TULSA MGMT.	0.31	3.61
TGLC9078	TGLC9155	TGLC6411 - CHARLOTTE	NA	3.77
		Quartile	Quartile	
		1st Quartile up to	0.09	0.11
		2nd Quartile up to	0.56	0.46
		3rd Quartile up to	1.59	1.41
		4th Quartile up to	4.44	3.77

Exhibición 5. TruGreen LandCare Formato Cuartil. Sucursales en el Cuarto Cuartil en rojo.

El Plan par Todos

Nivel del asociado

Factores de nuestras claves esenciales:

- Entrenamiento constante alrededor del país para cada asociado
- Demostración con manual para confirmar entendimiento
- Procedimientos Estándares de Funcionamiento con foto guías
- Ayuda bilingüe

Todo requerido y obligatorio entrenamiento relacionado con el paisaje, jardinería, corte de árboles y servicio fueron distribuidos en el trabajo y traducidos a 3 otros idiomas, incluyendo español Permitiendo que el entrenador y/o el traductor se enfocaran en las partes claves del entrenamiento y de mejorar la entrega y la calidad de la presentación.

Agregamos a los entrenamientos obligatorios una etiqueta " MÁS. " Una vez al mes distribuimos los entrenamiento de " línea de seguridad más ", haciendo el entrenamiento más fácil

de distribuir por las sucursales a los asociados e identificar el entrenamiento obligatorio que cada asociado " debe tener " en su archivo del entrenamiento. Este entrenamiento es requerido no solamente por OSHA pero específico para la corrección en áreas de deficiencia

Creamos una biblioteca de entrenamiento de seguridad en nuestro Internet interno accesible por cualquier sucursal en inglés y español. Esto es más fácil para el personal de la sucursal el distribuir a todos los asociados y en cualquier momento un entrenamiento cuando es necesario o solicitado. También, agregamos un calendario de temas durante el año y por mes para ayudar a las sucursales a preparar el próximo entrenamiento. Este calendario de entrenamiento fue desarrollado junto a las necesidades que tiene operaciones de entrenar asociados en temas periódicos u obligatorios. Por ejemplo, las enfermedades relacionadas con el Calor, los asociados serán entrenadas meses antes del verano donde las temperaturas llegan muy altas y se puedan preparar para este medio ambiente.

Mejoramos nuestra Orientación de Seguridad al Nuevo Asociado, procesos y formas requeridos en el paquete y proceso de empleo antes de que cualquier asociado pueda trabajar en el campo. Con el uso de esta forma de orientación de seguridad y de una distribución obligatoria dentro del paquete de empleo establecido ya por el grupo de los recursos humanos, creamos prácticas, proceso y políticas constantes de entrenamiento de seguridad para todo el país. Estas formas fueron presentadas el primer día de empleo antes de que un asociado levantara una herramienta. Esta forma fue presentada al nuevo asociado en su lengua materna.

Agregamos guías de entrenamiento para ayudar al vasto conocimiento de las presentaciones de nuestros entrenadores y mejorar la calidad y la comprensión de los materiales del entrenamiento. Dando más información sobre " qué " presentar y distribuir durante las sesiones de entrenamiento, nosotros podemos crear consistencia y asegurarle que todos los de habla hispana y otros puedan entender las tareas, políticas, requisitos y expectativas detalladas de la compañía.

Utilizaron los gerentes y supervisores del área como entrenadores primarios. Su liderazgo y experiencia durante el entrenamiento manual de equipo de jardinería es esencial para nuestro entrenamiento. Cuando creamos nuestras guías de entrenamiento, nos dimos cuenta de que teníamos la oportunidad de tener asociados de habla hispana facilitando el entrenamiento, creando más conocimiento y responsabilidad en el campo para las prácticas y los estándares de seguridad mientras que también aseguramos la presentación exacta del tema en la lengua materna.

El equipo personal de la protección fue ilustrado en un documento de fotos y por operación de la industria para asegurar la comprensión del programa personal del equipo de la protección. Agregando fotos de cada operación y del PPE requerido, el entrenamiento del asociado fue simplificado y creó conformidad, consistencia y claridad y comprensión simple de nuestros requisitos de PPE. Ayudó a entrenar a los asociados que tenían desafíos de la instrucción, sin importar lengua primaria, y con tal que un recordatorio visual a los asociados que aprendieron más con eficacia a través de representaciones visuales. Éste es parte del paquete nuevo de empleo para que los asociados lo repasaran con el nuevo material de la orientación de seguridad. El documento ilustrado también fue fijado en muchas instalaciones en los "patios " donde los vehículos son parqueados y en los cuartos del entrenamiento donde los asociados se alistan para el día.

TRUGREEN LandCare™

Personal Protective Equipment Requirements

Note: The PPE requirements illustrated here are require and are for your safety. Failing to follow these requirements could lead to injury and/or disciplinary action, up to and including termination.

1		=							
2		=							
3		=							
4		=							
5		=							
6		=							
7		=							
8		=							
9		=							

Exhibición 6. Equipo Personal de Protección documento con fotos por operación.

Los Procedimientos Estándares de Funcionamiento (SOPs) fueron desarrollados en español e inglés para asegurar la conformidad de nuestra compañía con protocolos de seguridad y pautas operacionales. SOP son disponibles para utilizar durante el entrenamiento de seguridad regular y pueden ser localizados en nuestro Internet interno. Ésta es otra herramienta que creó consistencia en el entrenamiento y pautas.

Las Revisiones de Seguridad en el Campo (FSRs) fueron mejoradas cada año para responder con los riesgos en áreas de deficiencia. Las Revisiones de Seguridad en el Campo son

completadas por el gerente de área y el gerente de la sucursal semanalmente. Pueden ser terminadas en inglés o español. FSRs se convirtieron en la herramienta más importante para verificar y para evaluar nuestra conformidad con políticas en el campo, reglas, mejores prácticas y estándares federales y del estado. La última revisión de seguridad del campo fue hecha en la comunicación. Creamos preguntas que se utilizarán durante el proceso de FSR para evaluar la cantidad de información que el asociado puede conservar durante el entrenamiento y confirmar la comprensión de los protocolos de seguridad. Así mismo, una ventaja igualmente importante es que nos proporciona una visión del asociado del proceso, disposición, calidad y realizaciones del entrenamiento.

El entrenamiento del equipo del Día en el Campo fue creado para asegurar el entrenamiento completo de los nuevos asociados y empleados veteranos. Un día entero fue dedicado a los asociados en la reinstrucción en uso, calidad y seguridad del equipo. Las sucursales instalarían diversas estaciones, cada uno con un diverso equipo, para entrenar a cada asociado. Los supervisores de área son los entrenadores principales en cada estación. Agrupando asociados que hablaban la misma lengua pudimos aumentar la eficacia y la exactitud del entrenamiento.

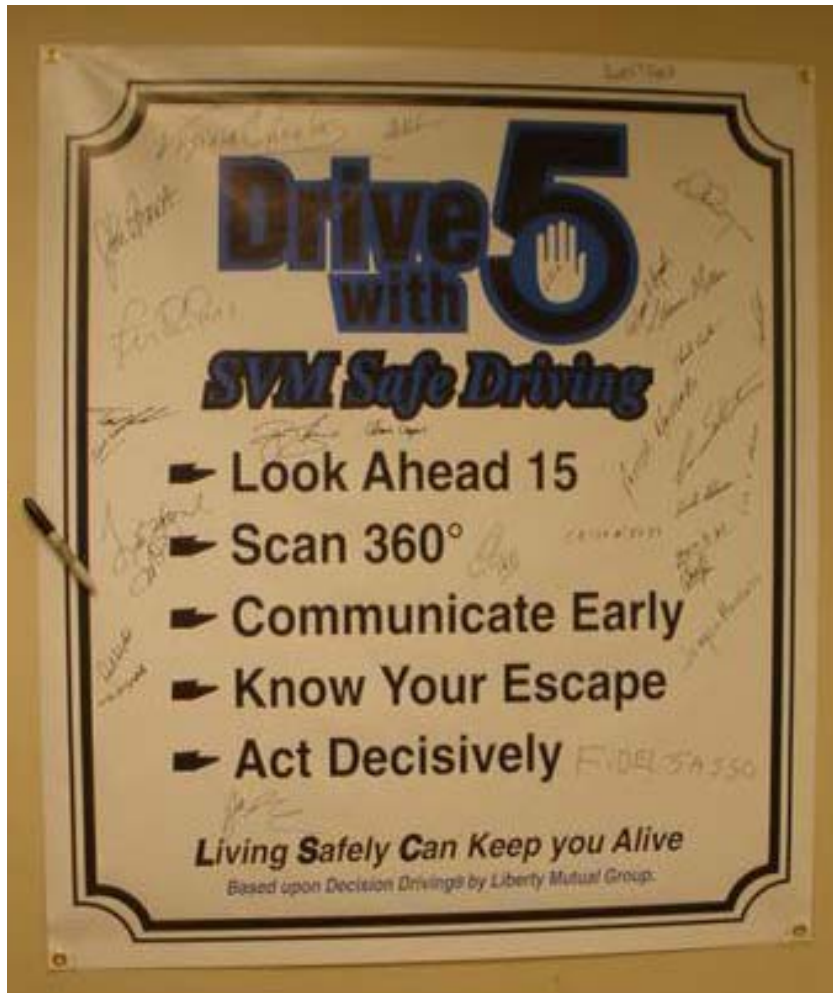
El entrenamiento de manejo defensivo bilingüe fue utilizado para entrenar a conductores antes de que operaran cualquier vehículo de la compañía. El entrenamiento fue traducido a español para asegurar prácticas que manejo seguras y para reforzar nuestro mensaje, metas y expectativas. El entrenamiento de manejo o "de comentario" fue diseñado para probar las capacidades del conductor y para comprobar el uso de las cinco llaves del entrenamiento durante un panorama verdadero. El entrenamiento es anual y otro entrenamiento de seguridad sigue la información sobre este tema durante el resto del año fiscal.

El entrenamiento de seguridad de Bandera Roja en inglés y español fue desarrollado en respuesta a deficiencias actuales, comportamientos inseguros y operaciones de riesgo elevado. El entrenamiento de Bandera Roja se refiere a un tema o acontecimiento que necesita una distribución inmediata a todas las sucursales para detener la repetición de ese tipo de acontecimiento y corregir cualquier riesgo potencial.

Las inspecciones de Puerta fueron creadas para asegurarse de que todos los vehículos y asociados manejaran a sus sitios del trabajo con todo el PPEs, uniformes y equipo requerido para hacer el trabajo. La inspección también incluye una inspección rápida de DOT y del equipo en el vehículo.

El entrenamiento de seguridad específico fue desarrollado para tratar deficiencias comunes. El entrenamiento fue traducido a español e incluye mejores prácticas para levantar objetos, ejercicios de estiramiento, entrenamiento manual, apropiado calzado y cómo estar más enterado de lo que pasa a su alrededor. Los supervisores demostraron las técnicas en inglés y español y requirieron la participación del asociado para asegurar el entendimiento y conformidad del entrenamiento.

Los asociados firmaron información clave de seguridad que reflejó prácticas de seguridad y fue ajustada a un formato en cartel para ser colgado. Los asociados firmarían estos carteles, demostrando el entendimiento de estas prácticas. La firma significó un contrato para seguir siempre estas prácticas de seguridad.



Exhibición 7. Cartel que muestra las firmas de los conductores.

Grupos de Seguridad en las Sucursales incluyen a todos los niveles de la organización en la sucursal. El laboral y los traductores son incluidos dentro de este grupo. Reconociendo y presentación de estos miembros en cada sucursal como parte de nuestro equipo de seguridad, nuestras prácticas de seguridad de la compañía ganan confianza y validación.

Los reconocimientos a las sucursales fueron ofrecidos a todos los que van 100-días sin accidentes de compensación de trabajadores, accidentes de vehículos de prevención o accidentes generales. Almuerzos de parrilla, placas y otros programas del reconocimiento del asociado fueron planeados y se pusieron en acción para alzar nuestra cultura de seguridad en cada sucursal.

Al Final

Las sucursales han aumentado su conocimiento y desarrollo de seguridad. El entrenamiento y las políticas son constantes ahora en todo el país. Los documentos de seguridad, las políticas, las mejores prácticas y los estándares están disponibles en español. Hemos reconocido que la analfabetismo a sí mismo es un desafío, no solamente otro idioma. Para atenuar ese desafío, nos

hemos centrado más en nuestros entrenadores y menos en el entrenamiento escrito para los asociados. Consolidando las mejores prácticas, las reglas que se convierten, las políticas, y los procedimientos que son obedientes con las regulaciones del gobierno, determinando las estrategias eficaces de la entrega para nuestras audiencias dominantes (necesidades de la lengua, ediciones de la instrucción, y entrega con eficacia del entrenamiento) y poniendo el refuerzo en ejecución en curso con intervenciones, el reconocimiento programa y llama para centrarse en tendencias, nosotros hemos podido influenciar la cultura de la compañía para centrarse más en seguridad.

El 2010, desde el 2002, nuestro costo accidentes fue reducido un 80%. También, nuestro número total de accidentes fue reducido un 87%, y desde el mismo 2002, y nuestra tasa de incidente total de casos de accidentes fue reducida a 64%.

En 2008, ServiceMaster fue nombrado como el campeón del 2008 cuando ganó *la concesión nacional* del suscriptor para la excelencia en la gerencia de riesgo de la remuneración de los trabajadores² Dos otras compañías prominentes, la compañía de Walt Disney y el proveer de Personal Selecto, fueron nombradas como menciones honorables.

² *La revista nacional de suscriptor*, conjuntamente con el instituto de la remuneración de los trabajadores de la Florida y el consejo nacional sobre Compensación y Seguro, Inc., reconoce a tres compañías cada año que hagan un trabajo excepcional en seguridad y las demanda controlar los riesgos de la remuneración de su trabajador, a costos más bajos y conseguir que los asociados vuelvan al trabajo lo más rápidamente posible .