



# Rengøringsassistenterens jobprofiler og faglighed

Udarbejdet for  
Serviceerhvervenes UddannelsesSekretariat (SUS)

Mette Semey  
Bruno Clematide

Kubix  
November 2010

Kubix ApS  
Nørre Voldgade 2  
1358 København K

Tlf. 3332 3352  
[kubix@kubix.dk](mailto:kubix@kubix.dk)  
[www.kubix.dk](http://www.kubix.dk)

## Indhold

<b>Resumé .....</b>	<b>4</b>
<b>Indledning .....</b>	<b>6</b>
Baggrund og formål med undersøgelsen.....	6
Projektdesign .....	6
Rapportens opbygning .....	7
<b>Tendenser i rengøringsarbejdet .....</b>	<b>8</b>
Synlig rengøring .....	8
Kvalitetssystemer .....	9
Rengøringsarbejde og serviceopgaver .....	10
Selvstændig planlægning af arbejdet .....	11
Alenearbejde versus teamorganisering.....	11
Opsummering .....	12
<b>Kompetencer og faglighed .....</b>	<b>14</b>
Basale faglige kompetencer .....	14
Sproglige kompetencer .....	14
Planlægning og kvalitetsforståelse .....	16
Sociale kompetencer .....	17
Personlige kompetencer .....	17
Rengøringsassistenters faglighed .....	18
Det vigtige match .....	18
<b>Arbejdsbeskrivelser .....</b>	<b>20</b>
– <b>Lin, Ahmed, Samira, Jonna, John og Yasmin .....</b>	<b>20</b>
Lin – arbejder på hotel i København .....	20
Ahmed – arbejder på en kommunal arbejdsplads.....	21
Samira – arbejder i en privat rengøringsvirksomhed ....	22
Jonna – arbejder på et hospital, uden serviceopgaver ..	22
John – arbejder på et hospital, med serviceopgaver .....	23
Yasmin – arbejder på statslig uddannelsesinstitution....	24
<b>6 jobprofiler for rengøringsassistenter .....</b>	<b>26</b>
1. Hotel- og konferencecentre.....	26
2. Dag- og døgninstitutioner .....	29
3. Skoler .....	31
4. Industri .....	32
5. Administrationsbygninger .....	33
6. Hospital .....	34
<b>Nye uddannelsesmæssige udfordringer .....</b>	<b>36</b>
<b>Bilag 1: Interviewguide til rengøringsassistenter ...</b>	<b>38</b>
<b>Bilag 2: Interviewguide til rengøringsledere.....</b>	<b>39</b>
<b>Bilag 3: Interviewguide til tillidsrepræsentanter ....</b>	<b>40</b>
<b>Bilag 4: Kompetencekort til interviews .....</b>	<b>42</b>
<b>Bilag 5: Oversigt 6 jobprofiler .....</b>	<b>42</b>

## Resumé

Denne undersøgelse handler om rengøringsassistenters jobprofiler og faglighed. Ønsket er, at undersøgelsen kan bidrage til at tydeliggøre rengøringsassistenternes faglighed og på den måde styrke en dialog med arbejdsgivere og rengøringsassistenter med henblik på at motivere til øget kompetenceudvikling.

Gennem interviews med medarbejdere og ledere fra i alt 11 virksomheder samt to workshops med rengøringsfaglærere, beskrives 6 profiler, som hver især indeholder en stor mangfoldighed af forskellige opgaver, organiseringsformer og krav til rengøringsassistenternes kompetencer:

1. Hotel- og konferencecentre
2. Dag- og døgninstitutioner (incl. praktisk bistand i hjemmet)
3. Skoler
4. Industri (incl. skadeservice og industriservice)
5. Administrationsbygninger
6. Hospitaler

I undersøgelsen peges der på følgende tendenser på tværs af de 6 profiler:

*Synlig rengøring* dominerer billedet og betyder, at rengøringsassistenterne skal indgå i et samarbejde med kunden, der sikrer mindst forstyrrelse og størst effektivitet.

*Kvalitetssystemer* er afgørende for fagligheden. Vi ser på to: INSTA 800 og programrengøring og undersøger, hvilke nye krav disse stiller til rengøringsassistenternes faglighed.

*Serviceopgaver* stiller krav til nye kompetencer hos rengøringsassistenterne. Det er især i virksomheder, der har service som en del af kerneopgaven, hvor muligheden for kombijob er størst.

*Krav om selvstændig planlægning* af arbejdet – om end råderummet er meget forskelligt i de forskellige job.

*Større behov for teamorganisering.* Vi ser tendenser (INSTA 800, specialisering og behov for øget fleksibilitet), der peger i retning af nye organiseringsformer med en øget grad af samarbejde.

Disse tendenser betyder, at rengøringsassistentens arbejde bliver mere synligt og skaber behov for øget koordinering mellem rengøringsarbejdet og kundernes arbejdsrytme.

Gennem undersøgelsen skabes et billede af jobområder, der ofte stiller høje krav til rengøringsassistentens kompetencer. Både:

- De basale faglige (bl.a. kendskab til rengøringsmidler og dosering).
- Kompetencer til at kunne planlægge inden for bestemte kvalitetsforståelser –
- De sproglige (bl.a. kommunikation med kunder og kollegaer).
- De personlige (bl.a. mental robusthed).
- De sociale (bl.a. situationsfornemmelse).

Undersøgelsen peger på, at rengøringsassistentens faglighed bedst kan forstås som en integreret helhed af alle disse kompetencer, som bringes i anvendelse i konkrete arbejdssituationer. Her skal rengøringsassistenten f.eks. bruge situationsfornemmelse for at kunne planlægge fleksibelt ud fra en forståelse af kvalitetsstandarder og hensyntagen til kollegaer. Samtidig kan disse kompetencer kun udfoldes i praksis, hvis rengøringsassistenten har mental robusthed, fysisk styrke og viden om korrekt brug af rengøringsmidler.

Uddannelsesmæssigt peges der på, at der fortsat er brug for fokus på uddannelse af rengøringsassistenter og foreslår hvilke rengøringsfaglige uddannelser, der er knyttet til de 6 profiler.

Derudover er der et behov for efteruddannelse indenfor:

- Samarbejde og konflikthåndtering
- INSTA 800
- Dansk

# Indledning

## Baggrund og formål med undersøgelsen

*At tydeliggøre rengøringsfaglighed ...*

Rengøringsfaget er et område, der er i fuld gang med at professionalisere sig selv og har været det længe. For at kunne udføre professionel daglig rengøring i overensstemmelse med kvalitetskravene, hygiejneforskrifterne, miljøet og helbredet mv. kræves en stor rengøringsfaglig viden. Imidlertid er fagligheden inden for rengøringsområdet sjældent hverken synlig eller anerkendt.

Når rengøringsfagligheden ikke fremstår tydelig for hverken omverden, arbejdsgiver eller sågar rengøringsassistenterne selv, er det svært at se behovet for uddannelse. I dag er der således rigtig mange rengøringsassistenter, der dagligt udfører professionelt rengøringsarbejde uden at have de kompetencer, arbejdet faktisk kræver. En af konsekvenserne af en utydelig faglighed er, at det ikke i særlig høj grad er fagligheden, der sætter rammerne for branchens udvikling. I stedet indretter man det faglige indhold af arbejdet til de behov for indhold og organisering, som kunderne sætter. Det er derfor ønsket, at denne undersøgelse af faglighed og jobprofiler inden for branchen vil tydeliggøre den ofte tavse viden, der ligger i de daglige og almindelige rengøringsopgaver og herigennem motivere til uddannelse.

*.. gennem undersøgelse af jobprofiler*

Formålet er at tydeliggøre, at professionel rengøring kræver faglige kompetencer og at synliggøre denne faglighed ved, sammen med faglærere og ledere/medarbejdere, at udforske rengøringsassistenters jobprofiler inden for forskellige rengøringsområder. Beskrivelsen af jobprofilerne skal primært bruges til at styrke dialogen med både arbejdsgivere og rengøringsassistenter inden for branchen med henblik på at motivere til øget kompetenceudvikling. Der er brug for at have viden til at gå i dialog med og udfordre den almindelige antagelse af, at rengøring er noget, alle kan. Derudover er det også hensigten, at jobprofilerne kan bruges til at undersøge, om der er brug for justeringer af de uddannelses tilbud, der er til rengøringsassistenterne i dag.

## Projektdesign

*Workshop med faglærere*

Første trin i projektet var en workshop med faglærere fra AMU-Syd, AMU-Fyn, UCR, Aarhus Tekniske Skole, AMU-Nordjylland og Københavns Tekniske Skole. Formålet var at bruge rengøringslærernes viden om, hvad det kræver at gøre professionelt rent inden for forskellige områder til at udvælge relevante områder og virksomheder og til at identificere og kvalificere forskellige jobprofiler inden for den 'almindelige' rengøring.

*Interviewundersøgelse i 11 virksomheder*

Undersøgelsen bygger dog først og fremmest på interview i 11 virksomheder, hvor vi har interviewet 11 rengøringsledere og 20 rengøringsassistenter<sup>1</sup>. Virksomhederne er udvalgt i samarbejde med SUS. Virksomhederne dækker følgende jobområder: Hotel, administration, uddannelsesinstitution, hospital og skole.

Ud af interviewene samt en supplerende workshop med rengøringsfaglærere fra AMU-FYN, AMU-Syd og UCR, tegnes der 6 job-

---

<sup>1</sup> Interviewguides er vedlagt som bilag til denne rapport.

profiler.

## Rapportens opbygning

Præsentationen af undersøgelsens resultater er struktureret i følgende kapitler:

- Tendenser i rengøringsarbejdet
- Kompetencer og faglighed
- Arbejdsbeskrivelser
- 6 jobprofiler for rengøringsassistenter
- Nye uddannelsesmæssige udfordringer

Kapitlet 'Tendenser i rengøringsarbejdet' bygger først og fremmest på interviewene i rengøringsvirksomhederne og på den indledende workshop med faglærerne. I dette kapitel fremhæves dominerende tendenser på tværs af de besøgte arbejdspladser.

I kapitlet 'Kompetencer og faglighed' præsenterer vi fælles træk og forskelle i de kompetencer, som arbejdet som rengøringsassistent kræver på de forskellige arbejdspladser, og vi illustrerer, hvordan de beskrevne tendenser i rengøringsarbejdet påvirker faglighed og kompetencer.

I 'Arbejdspladsbeskrivelser' gives en præsentation af 6 rengøringsassistenter Lin, Ahmed, Samira, Jonna, John og Yasmin. Personerne er vores analytiske konstruktioner, som først og fremmest bygger på interview med rengøringsassistenter. Dette kapitel giver et billede af, hvad det er for en virkelighed, der er blevet præsenteret på arbejdspladserne.

I kapitlet '6 jobprofiler for rengøringsassistenter' sammenfattes 6 profiler inden for rengøringsassistenter's arbejdsområder, genereret ud fra interviews samt en supplerende workshop med faglærerne.

I kapitlet 'Nye uddannelsesmæssige udfordringer' peges på gammelkendte og nye uddannelsesmæssige udfordringer.

I øvrigt findes der i bilag 5 en opstilling af eksisterende uddannelser relateret til de 6 jobprofiler.

Interviewguides og kompetencekort er medtaget i bilag 1-4.

God læselyst!

## Tendenser i rengøringsarbejdet

### - på tværs af arbejdspladser

Interviewene og den indledende workshop med rengøringsfaglærere peger sammen på en række tendenser, der er del af rengøringsarbejdets professionalisering, og som påvirker de kompetencer, som rengøringsassistenter skal kunne udfolde i deres daglige arbejde:

- Synlig rengøring
- Kvalitetssystemer
- Rengøringsarbejde + serviceopgaver
- Selvstændig planlægning af arbejdet
- Alenearbejde versus teamorganisering

### Synlig rengøring

*Synlig rengøring er almindelig*

Interviewene viser en klar tendens mod synlig rengøring – på tværs af jobområderne. Rengøring bliver mere synlig som profession.

*Mindre på hotelområdet*

Det er kun hotelområdet, som adskiller sig, hvilket bl.a. har at gøre med, at gæsterne på et hotel sjældent er hjemme i dagtimerne, hvor der gøres rent. Der er givetvis også nogle sikkerhedsmæssige forhold at tage hensyn til på et hotel, hvor kunderne er nye hver dag, så der ikke på samme måde som på andre arbejdspladser kan etableres en fastere relation mellem rengøringsassistent og kunde. Derudover er centrum for rengøringen – altså gæstens værelse – et privat område; et sted hvor gæsten slapper af og er privat. Derfor kan 'forstyrrelsen' ikke sammenlignes med den 'forstyrrelse', der er forbundet med, at der gøres rent på en anden type arbejdsplads.

*Mange er dog forbeholdne, selv om der er gode grunde:*

Flere ledere nævner, at der både er protester fra kunderne (særligt på de kommunale arbejdspladser) og fra rengøringsassistenterne selv imod synlig rengøring. Kunderne vil ikke forstyrres og rengøringsassistenterne vil helst ikke forstyrre, men hellere passe sig selv. Alle ledere nævner dog, at de fortsat arbejder i retning af synlig rengøring og mener, at det har en række fordele:

*Fuldtidsstillinger*

- Det er muligt at sammensætte fuldtidsstillinger.

*Dagsarbejde*

- Rengøringsassistenterne kan arbejde i dagtimerne.
- Rengøringsassistenten får mere viden om kundens arbejdsvarer og kan bedre gøre rent 'situationsbestemt'. F.eks. kan hun gøre lokalet til den forestående svendeprøve ekstra grundigt rent eller tørre kaffe op der spildes i løbet af dagen.

*Kundevendt arbejde*

*Højnet faglighed*

- Kendskabet til fagligheden højnes og den gensidige respekt mellem kunde og rengøringsassistent styrkes.

*Synlig rengøring kræver flere kompetencer*

Paletten af kompetencer, der er nødvendige for at kunne bestride rengøring, udvides med synlighed. Ved synlig rengøring skal rengøringsassistenterne kunne vurdere og prioritere arbejdsopgaverne ud fra arbejdspladsens rytme. Er der f.eks. stuegang på et hospital, så venter man med rengøringen. Er der renovering på toiletterne, så skal de rengøres ekstra. Er der vigtige møder, så afbryder man ikke og er patienterne i gang med at spise, så skal de ikke



forstyrres.  
*Den sunde fornuft følger med synlig rengøring* Mange ledere og rengøringsassistenter bruger selv udtrykket 'den sunde fornuft', når de skal give disse kompetencer navn. På den måde følger et krav om, at rengøringsassistenten kan bruge 'den sunde fornuft' til at prioritere i arbejdsopgaverne, med den synlige rengøring.

## Kvalitetssystemer

En væsentlig del af rengøringsfagligheden handler om, hvordan kvalitet opfattes og hvordan kvalitet måles. Besøgene på virksomhederne viste, at der anvendes forskellige systemer til kvalitetsmåling.

*Programrengøring – Der gøres rent*

For det første er der programrengøring, hvor rengøringsassistenten gør rent efter en på forhånd fastlagt arbejdsplan. Hun ved, at gulvene f.eks. skal vaskes hver onsdag og bordene tørres af hver dag – uanset hvor beskidt der er. Hun gør rent efter et program, der betyder, at hun ikke selv skal vurdere. Man kan sige, at hun skal *gøre rent*, ikke holde rent. Ofte hænges planen op på væggen/døren, så også kunden kan følge med i, hvornår hvad rengøres. På den måde sker der en forventningsafstemning.

Programrengøringen gør det nemt for kunden at tjekke kvaliteten og overskueligt, hvad der gøres rent, og hvor han/hun skal rydde op, så rengøringsassistenten kan komme til. Ulempen er, at der gøres rent, også hvis der ikke er beskidt. Opgavefleksibiliteten er lille.

*INSTA 800 – Der holdes rent*

INSTA 800 er et andet system til kvalitetsmåling, hvor rengøringsassistenten selv skal vurdere, hvorvidt der er behov for rengøring. Ud fra et system, der angiver forskellige standarder, antal støvsamlinger og materialer, skal rengøringsassistenten med sit blotte øje (og måske et pust) kunne vurdere, om standarden er tilstrækkelig. Hvis der er tilstrækkeligt rent, skal hun ikke gøre rent. Her *holder hun rent*, men skal ikke nødvendigvis gøre rent. På den måde kan rengøringsassistenten typisk varetage rengøring af et større område, da hun ikke skal gøre rent alle steder. En af arbejdspladserne, som vi har besøgt, fortæller i hvert fald, at områderne her er blevet større med INSTA 800.

*De to systemer fungerer ikke sammen*

På samme arbejdsplads havde rengøringsassistenterne svært ved at vurdere ud fra INSTA 800. De syntes ikke selv, at det var et problem, at de både skulle lave programrengøring og rengøring efter INSTA 800, da "Det er det samme, man gør det beskidte rent først". Men det er jo ikke det samme og eksemplet illustrerer, at det kan være svært at håndtere for rengøringsassistenterne.

I praksis løste virksomheden problemet ved, at der på flere områder blev gjort rent efter *både* programrengøring og INSTA 800 samtidig. Som lederne sagde: "*Kunden får mere for pengene*".

Desværre er konsekvensen, at rengøring på den måde bliver en dårlig forretning, så mange steder ville virkeligheden måske snarere være den, at rengøringsassistenten får mere arbejde med to kvalitetsmålingssystemer, som opererer ud fra forskellige logikker. For ingen har på sigt råd til en dårlig forretning.

## Rengøringsarbejde og serviceopgaver

I denne undersøgelse forstås serviceopgaver som de opgaver, der ikke er direkte rengøringsfaglige. Det kan f.eks. være at vaske op, at hente blodprøver, at hjælpe handicappede op af sengen om morgenen, at arrangere receptioner, at flytte patienter, at vande blomster, at lave kaffe mm.

Det er ikke entydigt, om der generelt set er blevet flere eller færre serviceopgaver i den typiske jobprofil. I en af kommunerne nævnes det, at der er blevet klart flere serviceopgaver i løbet af de sidste 10 år. På andre arbejdspladser er der blevet færre eller bare uændret få. Ofte forklares det med, at kunderne ikke vil betale for serviceopgaver.

*Professionaliseringen kan skubbe serviceopgaver væk*

Enkelte steder har vi mødt eksempler på, at 'professionaliseringen' af rengøringsopgaverne er med til at skubbe serviceopgaverne ud af jobprofilen. F.eks. nævner en tillidsrepræsentant, at alle rengøringsopgaverne er blevet opgjort i 'arbejdstakter', hvilket er en måde at bryde arbejdet ned i konkrete opgaver og tidsætte hver enkelt af dem. Som et resultat af denne 'professionalisering' er mange jobprofiler blevet rensset for serviceopgaver, da det i processen blev et tydeligt valg, om kunden ville betale for udførelsen af disse opgaver, som før ofte var ekstraopgaver.

Dette beskrives ikke kun som skidt af tillidsrepræsentanten. Det positive er en større faglig stolthed – en bevidsthed om, at man altså ikke er "sådan en, man bare kan sætte til alt muligt". Men eksemplet viser, hvordan selve professionaliseringen: Tydeliggørelsen af, hvad kunden betaler for, kan skubbe serviceopgaverne ud af profilen.

*Serviceopgaver skal tilkæmpes*

Fælles for alle arbejdspladserne er dog, at der alle steder skal gøres en særlig indsats for at få (flere) serviceopgaver. Serviceopgaverne kommer sjældent af sig selv. Det kræver en ledelse, som har øje for de åbninger, der er, og f.eks. spotter muligheden for, at det da godt kan være rengøringsassistenter, der samler blodprøver ind hos de praktiserende læger.

Det er samtidig vigtigt at være opmærksom på, at serviceopgaverne ofte er arbejdsopgaver, som griber ind i kundens hverdag og derfor kan være med til at styrke 'det dobbelte tilhørsforhold' til rengøringsarbejdsgiver og til arbejdsstedet (kunden).

Serviceopgaver er næsten pr. definition opgaver, som skal sikre, at kundens arbejde fungerer optimalt. F.eks. er det ikke lige meget, hvornår og hvordan kaffen skal laves. Det skal passes ind i kundens behov, smag og arbejdsrytme. I denne undersøgelse ser det ud, som om der er bestemte arbejdspladser, som peger mest direkte mod mere service i rengøringsassistentens profil. Arbejdspladser hvor:

- Der er brug for meget service (f.eks. hospitaler, plejehjem, børneinstitutioner).
- Der er akutbehov (f.eks. hospitaler og laboratorier).
- Service er en central del af kerneydelsen (f.eks. hospitaler, plejehjem, børneinstitutioner).

## Selvstændig planlægning af arbejdet

*Selvstændig planlægning*

Alle de rengøringsassistenter, som vi har interviewet, har skullet indgå selvstændigt i planlægningen af deres arbejde. Hvor stor selvstændigheden er, varierer dog på de forskellige områder.

*Dog stor variation:*

På f.eks. hotelområdet overvåges arbejdet ikke i det daglige. Rengøringsassistenterne fortæller, at de sætter stor pris på ikke at være overvåget af deres arbejdsleder. At de får lov til at passe deres arbejde i fred. Der er dog ikke tale om at råderummet for selvstændig planlægning er stort, da der arbejdes ud fra faste arbejdsplaner. Men det er tydeligt, at de forventes at vide, hvordan alt skal være i et færdigt hotelværelse – er der f.eks. ekstra beskidt, skal det ordnes op til den vedtagne standard og er der ikke beskidt, kan der også prioriteres lidt der. De skal med andre ord kunne bruge 'den sunde fornuft' og prioritere arbejdsopgaverne.

*På hotelområdet mindre*

*På hospitalerne mere*

På områder som f.eks. bestemte afdelinger på hospitalerne er det daglige arbejde derimod præget af en lang række akutte opgaver, som i endnu højere grad kræver, at rengøringsassistenterne kan prioritere om i løbet af dagen.

*Opgaverne skal prioriteres ..*

Selv om behovet – eller kravet til rengøringsassistenternes selvstændige planlægning af arbejdet - varierer, er der på alle de arbejdspladser, som vi har besøgt, et krav om, at rengøringsassistenterne selvstændigt bruger deres 'sunde fornuft' til at prioritere rækkefølgen af opgaver, så de f.eks. forstyrrer mindst muligt og så de bedst muligt kan understøtte de servicefunktioner, som er i jobprofilen. Er der f.eks. ekstra beskidt eller en har tabt en kop kaffe, så gør man rent, uanset om man arbejder ud fra programrengøring eller ud fra en arbejdsplan, hvor der ikke var gulvvask på programmet netop den dag. Man bruger sin sunde fornuft og "ser det ekstra".

*..og kroppen belastes mindst muligt*

Derudover har rengøringsassistenter også brug for at kunne planlægge arbejdet, så kroppen belastes mindst muligt. Det er f.eks. bedst, hvis arbejdet med guldvask spredes, så belastningen bliver mindre.

Samtidig forventes de også at være fleksible. Er der f.eks. sygdom en enkelt dag, er det mange steder kollegaer, der skal dække de ekstra områder.

## Alenearbejde versus teamorganisering

*Faste områder og arbejder alene*

Det mest typiske er rengøringsassistenten, som har sit eget faste område, og som ikke arbejder meget sammen med kollegaerne. Ofte dækker de hinanden ind ved sygdom, men der er ikke meget fagligt samarbejde i det daglige.

Dette er slet ikke det samme, som at kollegaerne ikke er vigtige. Tværtimod nævnes det at have gode kollegaer, kollegaer som man trives socialt godt sammen med, som meget meget vigtigt for den daglige trivsel og arbejdsglæde.

*Flere har prøvet teamorganisering, men er gået tilbage til faste områder*

Flere steder har medarbejderne tidligere arbejdet i teams, men både ledere og medarbejdere fortæller, at rengøringsassistenterne hellere vil tilbage til en form, hvor de har deres faste arbejdsområde. Det giver f.eks. mulighed for at prioritere, således at hvis man

er sløj en dag, kan man slække lidt på rengøringen, og har så mulighed for at hente det ind næste dag – "da man jo selv ved, hvor man har været".

*Kvalitetssystemer er afgørende for organiseringsform..*

Hvis der trækkes en tråd tilbage til kvalitetssystemer, kan man måske sige, at når man arbejder ud fra programrengøring, giver dette med faste arbejdsområder faktisk rigtig god mening, da det er meget enkelt at afgøre, hvornår man har løst opgaven. Det er ikke nogen vurderingssag. Hvis der derimod arbejdes ud fra INSTA 800 kvalitetsmåling, er det en vurderingssag, hvorvidt der er behov for rengøring. På en af de arbejdspladser, som vi har besøgt, har netop dette været en af årsagerne til, at de skal til at organiseres i teams. Det er meget vigtigt, at kvaliteten vurderes ens, og rengøringsassistenterne har derfor brug for en fælles praksis, så de kan samstemme deres vurderinger. Så hvis INSTA 800 f.eks. vinder frem, kan dette give incitament til nye organiseringsformer med en højere grad af fagligt samarbejde i f.eks. teams.

*INSTA 800 kan øge behovet for team-samarbejde*

*Specialisering kan øge behovet for team-samarbejde*

Specialisering er endnu et område, hvor vi har set eksempler på teamorganisering. F.eks. på hospitaler, hvor det at håndtere døde mennesker kræver stor fælles faglighed, er det vigtigt, at de mange procedurer følges på samme måde af rengøringsassistenterne.

*Nogle steder vælges at arbejde i rulleplaner*

På hospitalet ser vi også organisering i rulleplaner som en måde at sikre, at kvaliteten samstemmes mellem kollegaerne, samt at medarbejderne får flere kompetencer, som er med til at sikre fleksibiliteten ved f.eks. sygefravær.

Så i den udstrækning at f.eks. specialisering og øget fleksibilitet er nødvendig, eller at kvalitetsmålingssystemer, der sigter på øget fleksibilitet og behovsvurdering, vinder frem, vil der muligvis komme nye organiseringsformer til med fokus på fagligt samarbejde i teams.

Generelt kan man sige, at jo mere rengøringsassistentens arbejde griber ind i andres arbejde (kollegaers eller kundens), jo mere afhængig bliver de af hinanden og et øget samarbejde bliver vigtigt.

Et øget samarbejde med kunden styrker også det 'dobbelte tilhørsforhold', som er en del af stort set alle profiler: Rengøringsassistenten er dels ansat af en arbejdsgiver og skal håndtere de krav om effektivitet, der stilles, og er samtidig en del af kundens arbejdsplads og bidrager (mere eller mindre) til arbejdspladsen ved at tilpasse sig rytmen, 'se det ekstra', selv foreslå nye arbejdsplaner osv.

## **Opsummering**

Den synlige rengøring dominerer billedet og er med til at muliggøre fuldtidsstillinger inden for rengøringsbranchen.

INSTA 800 og programrengøring er forskellige måder at måle kvalitet på, som kræver forskellige kompetencer af rengøringsassistenten. De kan ikke bruges samtidig.

Noget tyder på at INSTA 800, en øget specialisering og et behov for øget fleksibilitet vokser frem nogle steder. Disse tendenser kalder på mere teamorganisering i branchen. Udover disse kvalitetsmålingssystemer skal rengøringsassistenten kunne bruge sin 'sunde fornuft' til at tilrettelægge arbejdet, så helbredet skånes og så

det opleves som en god service af kunden.

Professionalisering kan have den utilsigtede virkning, at service skubbes ud af arbejdsprofilen. Jo mere rengøringsopgaverne (og serviceopgaverne) griber ind i kundens hverdag, jo vigtigere bliver kompetencer til fleksibel tilrettelæggelse af arbejdet.

Serviceopgaver kommer ikke af sig selv, men kræver et ledelsesmæssigt engagement. På *positivsiden* er serviceopgaverne ofte med til at variere arbejdet og styrke 'det dobbelte tilhørsforhold'. På *negativsiden* betyder serviceopgaver og den tættere relation til kunden, at rengøringsassistenten ikke 'bare kan passe sig selv'. Måske skal hun endda arbejde på skæve tidspunkter, udsætte sin frokostpause eller arbejde i weekender.

Arbejdspladser, hvor der er brug for akut rengøring, hvor service fylder meget, eller hvor service er en central del af kerneydelsen, inviterer til kombijobs. Det gælder f.eks. hospitaler, børneinstitutioner og plejehjem.

## Kompetencer og faglighed

### - på tværs af arbejdspladser

I dette kapitel præsenterer vi fælles træk og forskelle i de kompetencer, som arbejdsbeskrivelserne peger på. Dernæst illustrerer vi, hvordan de beskrevne tendenser i rengøringsarbejdet påvirker de kompetencer, der skal kunne komme i spil. Vi afslutter kapitlet med overvejelser om rengøringsassistenters faglighed.

### Basale faglige kompetencer

I alt rengøringsarbejde – uanset branche, uanset om der tale om synlig rengøring eller ej, uanset hvilket kvalitetssystem der anvendes – er der brug for en række basale faglige kompetencer. Uden dem kan ingen rengøringsassistent klare sig. Nogle af interviewpersonerne nævner dem ikke engang, fordi de anses for en selvfølgelig forudsætning.

#### *Fysisk styrke*

Rengøringsarbejde er fysisk anstrengende. På hotellet for eksempel nævner både lederen og medarbejderne et godt helbred som væsentligste forudsætning for at kunne arbejde som rengøringsassistent.

#### *Viden om arbejdsstillinger*

Ikke mindst fordi rengøringsarbejdet er fysisk krævende, er viden om og brugen af korrekte arbejdsstillinger afgørende for, at kroppen kan holde til arbejdet.

Instruktion om korrekt arbejdsstilling er derfor også en fast bestanddel af den introducerende oplæring i de virksomheder, som vi har besøgt.

En ting er at kende de korrekte arbejdsstillinger, en anden ting er at anvende dem. Flere rengøringsassistenter fortæller, at de nogle gange, når der er særlig travlt, kan glemme det. Og de siger, at det nogle gange er vigtigt, at kolleger lige gør en opmærksom på det igen, og at det i deres indbyrdes snakke er et tilbagevendende emne, hvordan man bruger sin krop rigtigt.

At kunne anvende sin viden om korrekte arbejdsstillinger hænger sammen med at kunne planlægge sit arbejde med udgangspunkt i at skåne sin krop, for eksempel for at undgå, at alle vaskeopgaver bliver udført i ét stræk.

#### *Materialekendskab*

Det hører ligeledes til de basale forudsætninger, at medarbejderne kender gængs rengøringsudstyr, ved hvordan man doserer korrekt. Ikke korrekt dosering kan medføre et dårligt resultat af indsatsen. På specifikke områder kan der være brug for specielle rengøringsmidler.

Men korrekt brug af midler – og dertil hørende korrekt brug af handsker mm. - er ikke mindst påkrævet i forhold til rengøringsassistenternes helbred.

### Sproglige kompetencer

## Dansk

I en branche, hvor så stor en andel af medarbejderne har en ikke dansk baggrund, er spørgsmålet om, i hvilken grad rengøringsassistenterne behøver at kunne læse, skrive og kommunikere på dansk, et centralt spørgsmål.

### *Dansk og sikkerhed*

Stort set alle arbejdspladserne lægger vægt på, at personalet kan forstå og udtrykke sig på dansk. Det er dog tydeligt, at langt fra alle medarbejdere faktisk kan håndtere dette krav. På den statslige arbejdsplads nævner medarbejderne et eksempel på, hvordan det kan være direkte helbredstruende, når deres kollegaer f.eks. ikke beskytter sig korrekt ved brug af afkalkningsmiddel.

### *Særligt på hospitalet*

De fleste af de arbejdspladser, som vi har besøgt, har en stor andel af rengøringsassistenter med anden etnisk baggrund ansat. Der er en tendens til, at andelen er lidt mindre på hospitalerne, hvilket stemmer overens med indtrykket af, at de har mange ansøgninger (og derfor lettere kan sortere de ansøgninger fra, hvor ansøgerne ikke har de nødvendige sproglige kompetencer) og at de selv nævner, at dansk er meget vigtigt på netop deres område, da der f.eks. laves aftaler over mobiltelefon.

### *Mindre på hotellet*

Kun på hotellet er dansk tilsyneladende ikke vigtigt. Dette begrundes først og fremmest med, at kontakten med kunderne er minimal – der gøres rent, når gæsterne ikke er på værelserne. Et andet aspekt er, at kunderne ofte kommer fra andre lande, så engelsk er et ligeså vigtigt sprog at kunne håndtere.

### *Jo mere kontakt, desto større krav til dansk*

Generelt gælder det, at jo mere rengøringsassistenten har brug for kontakt med kunden og kollegaer, jo vigtigere bliver det at kunne dansk. Dansk er derfor også en vigtig forudsætning, hvis der skal udvikles flere såkaldte kombijobs i branchen, hvor rengøringsopgaver kun indgår som en del af en samlet serviceprofil.

## **Kunne kommunikere med kunden, patienter, kolleger m.fl**

Tæt forbundet med dansk kundskaber er kompetencen at kunne kommunikere med medarbejdere på den arbejdsplads, rengøringsassistenten gør rent, med patienter på hospitalet, med kunden, med kolleger fra egen og andre faggrupper.

Evnen til at forstå og udtrykke sig på dansk er med til at samstemme forventninger i hverdagen, til at understøtte en korrekt brug af rengøringsmidler og teknologier samt med til at skabe et kollegialt samarbejde. Fraværet af denne kompetence kan hurtigt medføre kvalitetsproblemer: På en af arbejdspladserne fortæller lederen eksempelvis, at hun derfor har sagt til kunden, at de ikke skal kontakte rengøringsassistenten, hvis der er noget i vejen. De fleste rengøringsassistenter forstår simpelthen ikke kunden, men lader som om de gør. På sigt skaber dette frustrationer hos både rengøringsassistenten og hos kunden.

Det at kunne kommunikere sin faglighed er en meget vigtig del af synliggørelse af faglighed. Som en udtrykker det: "Hvis man lige har taget de rene handsker på og gjort klar til at håndtere rent service og der kommer en patient og rækker en en beskidt tallerken, er det vigtigt at kunne sige: "Jeg har lige taget rene handsker på, så vær sød at sætte tallerkenen på bordet. Ellers bliver rengøringsassistenten måske opfattet som uhøflig eller uhjælpesom af

patienten.

## Planlægning og kvalitetsforståelse

*At kunne planlægge*

På den ene side er der oftest ganske faste rammer, på den anden side er der alle steder spillerum for, at den enkelte rengøringsassistent planlægger sit arbejde. Spillerummet er dog forskelligt stort og forskelligartet fra område til område og fra arbejdsplads til arbejdsplads.

*Planlægge arbejdet fleksibelt*

Selv om arbejdspladserne er meget forskelligartede og dækker et bredt spektrum, er det alle steder - om end i forskellig grad - vigtigt at kunne tilpasse sig arbejdspladsens rytme. Det kræver, at rengøringsassistenten kan prioritere sit arbejde og planlægge det på en måde, som forstyrrer kunden mindst muligt.

I en af de tre besøgte kommuner skelnes der mellem de 'overskuelige' rengøringsområder og de mere 'uoverskuelige'.

De 'overskuelige' er de ensartede områder. Her er opgaverne opdelt i røde og grønne, alt efter rengøringsstandarder, men hver dag ser ens ud. Det kan f.eks. være en daginstitution, hvor alt skal vaskes hver dag.

På de 'uoverskuelige' arbejdspladser er arbejdspladsens rytme forskellig fra dag til dag og det er derfor påkrævet, at rengøringsassistenten kan planlægge og prioritere arbejdet ud fra kundens arbejdsrytme. Det kan f.eks. være en skole, hvor der er skole/hjem samtaler og møder.

At kunne planlægge ud fra de givne omstændigheder er derfor en vigtig kompetence.

*Sund fornuft – at kunne indgå i kundens arbejdsrytme*

Det bliver nævnt af mange ledere og rengøringsassistenter, at det er vigtigt, at rengøringsassistenterne kan planlægge ved at bruge deres sunde fornuft. At bruge sund fornuft kan for eksempel handle om, at rengøringsassistenten forventes at indrette sin arbejdsgang ud fra kundes arbejdsrytme. Alle, som vi har interviewet, laver synlig rengøring og det betyder, at rengøringsassistenterne kommer i kontakt med kunderne. Graden af 'samarbejde' – eller snarere koordinering mellem deres arbejdsområder er dog meget forskellige og afhænger af, hvor meget rengøringsarbejdet griber ind i kundernes arbejde.

I den ene ende af skalaen ligger rengøring i kontorer, hvor rengøringsassistenter skal tænke på ikke at forstyrre møder, og i den anden ende ligger akutafdelingen på hospitalet, hvor nødlidende kommer ind akut, og hvor rengøringsassistenten skal kunne bidrage direkte ind i arbejdsgangen.

*INSTA 800 versus programrengøring*

Som det er nævnt i kapitlet om tendenser i rengøringsarbejdet, er to kvalitetssystemer i spil: programrengøring og INSTA 800. I princippet bygger INSTA 800 mere på rengøringsassistenternes skøn i forhold til, hvad der skal til for at holde et lokale rent, end programrengøringen, hvor der gøres rent efter et fast skema. Det er tilsyneladende ikke helt nemt for rengøringsassistenterne at se forskellene mellem de to systemer.

Alt afhængig af hvilke kvalitetsmålingssystemer der er gældende – om rengøringsassistenter gør rent efter behov, altså *holder rent*, eller *gør rent* efter fast skema - vil der tegnes forskellige job og



kompetenceprofiler for rengøringsassistenten.

For rengøringsassistenter, der arbejder ud fra f.eks. INSTA 800, er det en væsentlig del af fagligheden at kunne vurdere rengøringskvalitet ud fra systemets kriterier. De skal gøre rent, hvis standarden ikke lever op til det, kunden har betalt for, og ikke hvis der er mere beskidt, end de selv synes om. De skal også lære at vurdere standarderne og samstemme kvalitetsvurderingen med kollegaer, da det er vigtigt, at de vurderer ens. På den statslige arbejdsplads havde de planer om at genetablere en teamstruktur – bl.a. fordi dette at samstemme kvalitetsvurderingerne er en vigtig del.

For rengøringsassistenter, der arbejder ud fra program, er vurdering en mindre del af fagligheden. Der gøres rent efter skema og det giver nok nogle typer af medarbejdere en god fornemmelse af velgjort arbejde: De har gjort det, de skulle. Deres primære faglighed er at gøre rent.

### **Sociale kompetencer**

#### *Situationsfornemmelse*

Situationsfornemmelse nævnes alle steder som vigtig kompetence. Man går f.eks. ikke og snakker højt og griner, når der er eksamen i et uddannelseslokale, og man går ikke ind på en stue, når patienterne spiser eller er på wc. Man braser heller ikke ind i et mødelokale, når dette er optaget.

#### *Samarbejde med medarbejdere hos kunden*

Synlig rengøring medfører mange kontakter med kundens medarbejdere. Dette øgede samarbejde med kunden styrker også det 'dobbelte tilhørsforhold', som er en del af stort set alle profiler: Rengøringsassistenten er for det første ansat af en arbejdsgiver og skal håndtere de krav om effektivitet, der stilles, og er for det andet samtidig en del af kundens arbejdsplads og bidrager mere eller mindre til arbejdspladsen ved at tilpasse sig rytmen, 'se det ekstra', selv foreslå nye arbejds gange osv.

#### *Etik i arbejdet*

Der findes en del især uskrevne regler for, hvad en rengøringsassistent gør og ikke mindst ikke gør, m.a.o. er der en etik, som rengøringsassistenterne forventes at overholde. På et af hospitalerne fortæller en rengøringsassistent for eksempel, at man ikke roder i andres ting, eftersom patienterne har krav på fortrolighed. Man hilser heller ikke først, hvis man møder mennesker, man kender. Hilser patienterne først, må man til gengæld gerne hilse.

Tilsvarende normer skal også overholdes andre steder: På hotellet begynder man ikke at gøre rent, mens gæsten er på værelset, på kontorer lader man papirbunkerne uberørt osv.

### **Personlige kompetencer**

#### *Robusthed*

Rengøringsassistenterne kan komme ud for mange situationer, som kræver robusthed: De kan møde meget syge eller døende mennesker eller psykisk syge. Og de kan møde manglende anerkendelse af rengøringsarbejde eller deres etniske baggrund i form af provokerende unge på en uddannelsesinstitution, utålmodige medarbejdere på den arbejdsplads, hvor de gør rent, osv. Det kan være ganske personligt krævende at stå imod.

#### *Ansvarlighed*

Mange ledere og rengøringsassistenter fremhæver i interviewene det gode ved, at de inden for de givne rammer selv planlægger arbejdet, og i denne planlægning tager hensyn til aktiviteterne på

den arbejdsplads, de gør rent på. Til det at kunne planlægge selv og mere eller mindre passe sig selv, som det eksempelvis er tilfældet på hotellerne, hører en høj grad af ansvarlighed over for den rengøringsopgave, som skal løses.

### *Mødestabilitet*

At møde stabilt bliver fremhævet af mange interviewpersoner, både ledere og medarbejdere som en væsentlig kompetence. Stærkest bliver det formuleret på hospitalerne, hvor den enkelte rengøringsassistent helst skal kende til de faste rutiner på skadestuen, ventesalen, røntgenafdelingen m.m. Her kan det være vanskeligt for en kollega, der skal overtage hendes vagt, at glide ubesværet ind i de aftalte arbejdsrytmer.

### **Rengøringsassistenters faglighed**

Hvad er så en rengøringsassistents faglighed? Svaret ligger i, at de ovennævnte kompetencer udfoldes konstant i forskellige arbejdssituationer og oftest integreret. Fagligheden er derfor ikke en sum af løsrevne atomer af situationsfornemmelse, viden om arbejdsstillinger, mødestabilitet m.m. Faglighed er en integreret helhed, hvor situationsfornemmelse går sammen med at kunne planlægge fleksibelt ud fra forståelse af kvalitetsstandarder og hensyntagen til kolleger, og den kan kun udfoldes i praksis, hvis mental robusthed, fysisk styrke og viden om korrekt brug af rengøringsmidler ligeledes er til stede.

Anerkendelse af rengøringsarbejdet - som er så åbenlys en mangelvare - og faglig stolthed kan kun fremmes, hvis denne helhed bliver fremhævet, hvis rengøringsarbejde altså ikke alene fremstår som nedslidende manuelt knoklearbejde. Måske kan fortællinger om arbejdsdage som Yasmins, Lins, Ahmeds, Jonnas, Johns og Samiras, hvor det bliver tydeligt, at patienter på hospitaler, undervisere og elever på teknisk skole, sagsbehandlere på rådhuset, er afhængige af rengøringsassistenters fleksibilitet, robusthed, planlægningssevne, m.a.o af hele deres faglighed, bidrage til øget anerkendelse og opbygning af faglig stolthed og til fornyet dialog om rengøringsassistenters kompetenceudvikling.

### **Det vigtige match**

Enkelte ledere peger på vigtigheden af 'det rette match' mellem medarbejder og arbejdsopgave. Dette handler både om, at arbejdspladserne er meget forskellige og derfor har brug for særlige medarbejderprofiler, og at medarbejderne er meget forskellige og trives forskellige steder. Med andre ord er der brug for 'det rette match'. Her kommer et udpluk af eksempler:

- En ung pige skulle gøre rent på en institution med unge mænd. De fik lyst til at drille hende og satte bl.a. film over toilettet. Hun trivedes ikke i dette lidt hårde miljø og måtte flyttes.
- En rengøringsassistent, der ikke er så god til dansk, bliver ikke sendt ud på en institution, hvor der forventes meget kontakt/dialog.
- I nogle kommuner er rådhuset det mest eftertragtede arbejdssted, da der er særligt fint, mens det i en af de andre kommuner er det sted, som rengøringsassistenterne helst undgår, da de føler sig mindreværdige i de fine omgivelser.

- De mere 'åbenmundede' rengøringsassistenter bliver matchet med arbejdspladser, hvor lederne er meget 'rummelige'.
- Der sendes ikke mænd ud i kvindecentre.
- Der sendes ikke en medarbejder med stort behov for struktur hen på en meget ustruktureret arbejdsplads.

Som det ses ud fra listen, er det i høj grad personlige og sociale kompetencer som: Evne til at indgå i en omskiftelig arbejdsrytme, at være god til dansk, at være robust, som nævnes som vigtige for at matche arbejdsplads og medarbejder på bedste vis.

## Arbejdsbeskrivelser

### – Lin, Ahmed, Samira, Jonna, John og Yasmin

I dette kapitel beskriver vi indledningsvist det daglige rengøringsarbejde på 6 forskellige typer af arbejdspladser. Både navne og fortællinger er analytiske konstruktioner, så ingen af de interviewede vil føle sig helt genkendt.

Arbejdsbeskrivelserne giver et indtryk af, hvor forskelligartede opgaver en rengøringsassistent står overfor, og alligevel er det vigtigt at huske på, at i virkelighedens verden er bredden meget større, end den kommer til udtryk gennem disse få eksempler.

Arbejdsbeskrivelserne bruges sammen med det øvrige materiale fra interviewene til i næste kapitel at sammenfatte tendenser på tværs af arbejdspladserne.

#### Lin – arbejder på hotel i København

Lin arbejder på en hotelkæde midt i København, som har sin egen rengøringsafdeling. Det betyder meget for Lin, at hun er ansat af hotellet. Når hun tænker på, hvad hun arbejder med om to år, drømmer hun nemlig om at blive ansat i receptionen og her hjælpe de udenlandske gæster med at booke værelser.

Lin kommer selv fra Thailand og de fleste af hendes kollegaer kommer fra andre lande end Danmark. Det har ikke den store betydning i det daglige, hvor arbejdssproget oftest er engelsk og dansk.

Lin starter dagen kl. 8.00 i kælderen, hvor hun får dagens arbejdsplan samt nøgler mv. De fleste har det samme område hver dag, men der er f.eks. brug for at vide, hvornår gæsterne tjekker ud og hvor der skal laves afrejserengøring.

På denne hotelkæde er der samme standard rengøring på alle hoteller. Der er f.eks. ikke forskel på rengøringsstandarden, afhængig af om gæsterne bor på to-stjernede eller fire-stjernede hoteller. Der er helt faste opgaver, der hører til henholdsvis periodisk rengøring, daglig rengøring og hovedrengøring. Disse opgaver er vist i pjecer med billeder, så alle ved nøjagtigt, hvilke opgaver der skal varetages.

Lin må aldrig gå ind på værelserne, hvis gæsterne er hjemme. Nogle gange spørger hun, om de har mulighed for at gå ud et øjeblik, mens hun gør værelset rent, ellers venter hun. Denne procedure skal sikre rengøringsassistenternes sikkerhed. De har tidligere været ude for, at en gæst gjorde tilnærmelser til en af hendes kollegaer. Hvis der sker ubehagelige ting, er der vagter, som de kan tilkalde.

En gang imellem er der hotelværelser, som er ekstra beskidte. Hvis Lin kan se, at det ikke kan nås inden for almindelig arbejdstid, kalder hun på supervisor og sammen aftaler de, hvordan det så kan klares.

Det gode ved arbejdet er, at Lin kan passe sig selv. Der er ikke nogen chef, der hele tiden kontrollerer arbejdet. Lin koder selv ind i et it-system, og på den måde er der en slags egenkontrol. Hvis der er problemer med kvaliteten, så er hendes chef også god til at sige det på en respektfuld måde. Det er vigtigt med den gensidige respekt og ansvarligheden over for opgaven.

Lin har ikke været på nogen kurser, men synes heller ikke, at det er særligt svært, det hun laver. Det eneste er VIP på 8. etage, som kræver særlig viden, da materialerne er anderledes og mere eksklusive. Lin og de fleste af hendes kollegaer bytter heller ikke gerne område. Lin har det godt med den daglige rutine. Nogle gange er der en kollega, som går til chefen og beder om at prøve noget andet. Ofte er der mulighed for at hjælpe i køkkenet. Men som regel ønsker de at komme tilbage til rengøringsarbejdet efter kort tid.

Forholdet til kollegaerne er helt sikkert det vigtigste. Selv om de ikke arbejder sammen som sådan, betyder det meget at have hinanden at snakke med og støtte sig til. F.eks. var en af rengøringsassistenternes mor meget syg. Hun tog tilbage til Ghana for at tilbringe den sidste tid sammen med hende og alle kollegaerne ringede til Ghana og spurgte til, hvordan det gik.

### **Ahmed – arbejder på en kommunal arbejdsplads**

Ahmed gør rent i en kontorbygning, hvilket betyder, at der er personale på arbejdspladsen hele dagen. Han har arbejdet på samme område i mange år, og er glad for at arbejde på et fast område. Han kender mange af medarbejderne på arbejdspladsen. De hilser på hinanden og snakker lidt om, hvordan det går. Hvis der f.eks. er brug for at fylde sæbe op, eller fjerne noget der er spildt, siger personalet det bare til Ahmed. De har et godt forhold til hinanden.

Ahmed møder kl. 7.00 om morgenen. Ahmed starter arbejdsdagen med mødelokalet, da det skal være færdigt, når personalet møder 7.30. Herefter er det kontorerne, der gøres rent. Ahmed er opmærksom på, hvis der f.eks. er møder eller svære samtaler, som betyder, at han skal vente med at rengøre et kontor. Ofte lukker kunderne døren selv, så det er tydeligt for Ahmed, at han ikke må forstyrre. Han tager aldrig selv en kop kaffe fra kaffemaskinen, men af og til byder personalet Ahmed på en kop kaffe og så tager han gerne en kort pause sammen med personalet.

Ahmed skal også hente affaldet og bære det ned. Personalet skal selv sortere det. Ofte er det ikke sorteret korrekt, så må Ahmed omsortere affaldet. Han burde bede medarbejderne om at omsortere – give dem en lille seddel – men det er lettere lige at gøre det selv.

Det er vigtigt at kende til rengøringsmidlerne og kunne dosere korrekt. Hvis materialerne er slidte, er det svært at få det til at se pænt ud. Gennem de sidste år er der kommet mere fokus på bæredygtighed og nye mere skånsomme rengøringsmidler. Derfor bruges der mikrofiberklude og mængden af vand minimeres.

Ahmed er meget glad for sit arbejde. Tidligere var det kun en halvtidsstilling, så tog han fra arbejde kl. 10.00 og fortsatte på sprogkursus til kl. 15.00. Det var meget hårdt. Han er glad for at have en fuldtidsstilling og fortæller, at det allerbedste ved at gøre rent er, at alle er glade for en. Alle er glade for, at der kommer en og

gør rent, så man møder glade og taknemmelige mennesker hele tiden. Det er meget tilfredsstillende.

### **Samira – arbejder i en privat rengøringsvirksomhed**

Samira gør rent på en erhvervsskole. De er fire medarbejdere, som arbejder på skolen. De har hver deres faste område, som gøres rent ud fra en arbejdsplan. Samiras nærmeste leder er også en af disse fire medarbejdere. Det er hende, der skal fortælle, hvis arbejdet ikke er gjort godt nok. Det er hun god til at gøre på en respektfuld måde, så Samira ikke bliver ked af det.

Samira møder hver dag kl. 5.30 hver morgen. Mellem kl. 5.30 og kl. 8.00 er der meget travlt, da alle klasseværelser skal være klar, til eleverne møder. På dette tidspunkt er der stadig ikke nogen elever eller lærere på skolen, så der er ikke nogen at tage hensyn til – tempoet kan sættes i vejret.

Kl. 8.00 mødes de i gruppen til en kop kaffe. Det er hyggeligt og de har det godt sammen i gruppen. Det betyder meget for Samira. De snakker meget om arbejdsstillinger med hinanden. Det er vigtigt at bruge kroppen rigtigt. Sidst en kollega var på kursus, fik hun at vide, at hun skulle trække op i kjolen, så hun kunne komme helt om bag toiletterne og gøre rent. Det opfattede Samira som diskrimination, da der helt klar er andre lige så velegnede metoder.

Fra 8.30 til kl. 13.00 skal resten af området gøres rent. Gruppen skal selv dække ind ved sygdom den første dag. På den måde får Samira nogle dage lidt ekstra opgaver fra en kollega og må vente lidt med nogle af opgaverne i sit eget område. Samira bryder sig mindst om at gøre rent i kælderen. Her er der mørkt og ofte sidder der nogle unge dernede og ryger. Så kan de finde på at sige noget til hende, det er ikke så rart.

Hvis der er særlige opgaver – hvis f.eks. et toilet er ved at blive renoveret, så hjælper de allesammen hinanden, så ingen skal blive længere på arbejde alene. Det er fælles opgaver.

Ellers handler det også om at "have ørerne slået ud". Hvis vi f.eks. hører, at alle har fri om fredagen, så planlægger vi at tage gulvene der. Hvis vi ved, at der er svendep prøve, så sørger vi for, at svendep prøvelokalet er særligt fint. Meget af den slags information skal vi selv lytte os til.

### **Jonna – arbejder på et hospital, uden serviceopgaver**

Jonna har gjort rent i mange år og været på mange forskellige afdelinger på hospitalet. På det her hospital er det serviceassistenterne som har de patientnære opgaver med f.eks. at flytte patienter, at gøre mad klar, at servere mad, at flytte de døde osv. Rengøringsassistenterne gør alene rent.

Jonna er blevet tilbudt en uddannelse som serviceassistent. Hvis hun får uddannelsen, kan hun både få mere variation i opgaverne og nogle af de patientnære opgaver. Hun frygter dog, at flere patientnære opgaver også vil betyde mere weekendarbejde og flere opgaver, hvor Jonna skal tilpasse sit arbejde ud fra patienterne. Og Jonna er egentlig meget glad for sit arbejde, som det er i dag.

Jonna har sit eget faste område, som består af kontorer, uddannelseslokaler, personalekøkkener, toiletter og gangarealer. Det gode ved at have et fast område er, at Jonna altid ved, hvad der er gjort rent dagen før. På den måde kan hun prioritere lidt i det daglige. Er der f.eks. særligt beskidt i et undervisningslokale, så bruger Jonna lidt ekstra tid der, og gør lidt mere overfladisk rent på andre områder. Eller hvis hun har en sløj dag, kan hun også gøre lidt mere overfladisk rent, og i stedet tage ekstra fat dagen efter.

Uddannelseslokalerne, til de lægestuderende, er de værste at gøre rene. Nogle gange sætter de studerende tyggegummi under stolene, kaster rundt med kaffen mv. Men Jonna har opgivet at 'opdrage' på dem. Det er, som det er.

Der er en del etik, når man arbejder på et hospital. F.eks. må Jonna aldrig hilse først, hvis hun ser en patient, som hun kender. Hospitalet skal være en tryk ramme og folk skal selv bestemme om de vil genkendes. Derudover er der naturligvis tavshedspligt.

Jonna kan godt lide at være på kurser. Hun deltog i et lederkursus for nogle år tilbage. Ikke fordi hun egentligt havde lyst til at være leder. Men kurset gav et rigtigt godt indblik i, hvordan de tænker over i 'førerbunkeren'. På den måde kan hun bedre forstå de initiativer, som ledelsen sætter i gang, og synes, det er spændende at hjælpe med at motivere hendes kollegaer til at deltage i de nye ting.

### **John – arbejder på et hospital, med serviceopgaver**

John har tidligere arbejdet som rengøringsassistent, men på dette hospital skal alle rengøringsassistenter uddannes som serviceassistenter i løbet af det første år. John er lige blevet færdig med serviceassistentuddannelsen.

Tidligere var John fast på psykiatrisk afdeling. Det var et godt sted at være. Patienterne opfattede John som 'den venlige kittel' – nok fordi han var den eneste, der ikke ville 'behandle' patienterne. Nogle af patienterne kunne være meget voldsomme, men der var overfaldsalarmer og John følte sig aldrig utryk.

En af de gode ting var også, at John blev inddraget lidt i, hvad der skete på afdelingen. Når der f.eks. kom nye patienter, fik John en kort briefing om vedkommende, så han kunne være godt forberedt.

Men i længden blev det lidt for ensformigt at arbejde samme sted hver dag. John søgte derfor ind i afløserteamet, som kommer rundt i alle afdelinger. Her er alle dage forskellige. Når John f.eks. arbejder på akutafdelingen, skal han hjælpe med at give hjertemassage, lejre patienter og flytte patienter. På røntgenafdelingen skal patienterne køres meget rundt, så der bliver man godt træet i benene og på isolationsstuer skal John huske at have det rigtige beskyttelsestøj på.

John synes, det er spændende at arbejde sammen med det øvrige personale omkring de mere patientnære opgaver. Det skaber en effektiv patienthåndtering, at John kan træde til og hjælpe med at flytte patienten, observere drop, dræn og katetre eller gøre rent, lige når der er behov for det. Så skal patienten ikke bruge så meget tid på at vente.

I øjeblikket er hospitalet i gang med en værdiproces, som betyder, at patientsikkerhed skal være et centralt omdrejningspunkt for alt sundhedspersonale – også for serviceassistenterne. Det vil helt sikkert skabe nye udfordringer i det daglige arbejde, da John så skal til at prioritere sine opgaver både i forhold til hygiejne og i forhold til patientsikkerhed.

### **Yasmin – arbejder på statslig uddannelsesinstitution**

Yasmin arbejder på en statslig uddannelsesinstitution. Her har hun arbejdet i 13 år og er meget glad for sit arbejde. Der er gode rammer, f.eks. en god pensionsordning og gode ferieforhold. Der er ikke meget udskiftning i personalegruppen, de fleste er glade for arbejdet.

Hvis der er sygdom, skal personalet selv dække ind. Det kan godt være hårdt, hvis det står på over en længere periode. Nogle gange kan Yasmin ikke sove om natten, fordi "hun ved, at der ikke er gjort godt nok rent".

Ellers er der meget rutine i hverdagen. Yasmin møder kl. 5.30 og starter med klasseværelserne og laboratorierne, da de skal være klar kl. 8.00. I øvrigt er det meget nemmere at gøre rent, når der ikke er nogen mennesker i laboratorierne. Kl. 9.00 er der kaffepause og efterfølgende gør alle rent i deres område.

I løbet af dagen skal Yasmin planlægge ud fra, hvor kunderne er. Hvis der f.eks. er mange pauser i undervisningen, så er der travlt på toiletterne og så venter hun lidt med at rengøre disse. Hvis der er nogle kollegaer, der har brug for hjælp op ad dagen, så har de alle telefoner, så de kan ringe efter hinanden. Så aftaler de at mødes et sted.

Arbejdspladsen er delt op i røde og grønne områder, som markerer forskellig hygiejnisk standard. Yasmin fortæller, at det er meget, meget vigtigt, at materialer (rengøringsvogn, klude, spande mm.) ikke skifter område: 'Røde' materialer skal blive i rødt område og vice versa.

Det er rart at gøre rent på faste områder. Yasmin kender efterhånden mange af underviserne og det øvrige personale på institutionen, så hun hilser på mange og føler sig velkommen. Hvis der er noget særligt, f.eks. sæbe der skal fyldes op, beder de tit hende om lige at gøre det. Det fungerer fint. På et tidspunkt bad de hende også om at tage det farlige affald med ned. Det fungerede fint, indtil Yasmins leder opdagede det og satte en stopper for det. Yasmin må ikke tage det farlige affald, det skal der findes andre løsninger på.

For et par år siden indførte de INSTA 800 og Yasmin var på kursus. Det var meget svært at forstå og mange af kollegaerne synes også, det var svært. Derfor bruger Yasmin mest en fast arbejdsplan at gøre rent efter.

Yasmins kollegaer kommer fra mange forskellige lande og kulturer og der er tit konflikter mellem forskellige grupperinger. F.eks. er der bestemte grupper, der ikke vil være i stue med bestemte andre.

Det er ikke alle, der taler og forstår dansk. Til fælles møder bruger Yasmin derfor en del tid på at forklare sine kollegaer, hvad der ta-



les om. På et tidspunkt så hun en kollega, som brugte kalcedon (afkalkningsmiddel) uden at anvende handsker. Problemet er, at kalcedon ætser langsomt, så man mærker ikke umiddelbart, at det er farligt, og hvis man ikke kan læse og forstå etiketten, kan det skabe farlige situationer.

Fremover skal de til at arbejde i teams igen. Det har nok også noget at gøre med at styrke samarbejdet og dæmpe konflikterne mellem de forskellige kulturer. Men det er også nødvendigt, hvis INSTA 800 skal fungere, for så kræves det, at alle gør rent på samme måde. Til efteråret skal alle medarbejderne derfor på uddannelse i INSTA 800. Først kommer der en underviser ud for at teste deres danskundskaber, så de kan komme på et hold med et rigtigt niveau.

## 6 jobprofiler for rengøringsassistenter

Formålet med denne undersøgelse var fra start af at komme tættere på at beskrive rengøringsfaglighed. Ud fra interviewene (som arbejdsbeskrivelserne er dannet ud fra) er det tydeligt, at en meget væsentlig del af det at være rengøringsassistent er at kunne anvende rengøringsfaglige, sproglige, samarbejds-mæssige og planlægningsmæssige kompetencer i rigtige doser, på rigtige måder og i bestemte situationer. Med andre ord er rengøringsfagligheden situationsbestemt.

Velvidende at rengøringsfaglighed er at kunne anvende viden situationsbestemt, vil vi i dette kapitel beskrive 6 jobprofiler, som er dannet dels ud fra besøgene på arbejdspladserne og dels ud fra en supplerende workshop med rengøringsfaglærere.

Formålet er at trække forskellene tydeligere op og undersøge, hvilke arbejdsområder som særligt kendetegner de forskellige profiler. Med de 6 profiler bliver det tydeligt, hvilke særtræk der er inden for arbejdsområder, jobprofiler, kompetencer og uddannelse og forhåbentligt kan dette være en inspiration, når der skal planlægges uddannelse.

De seks profiler er:

1. Hotel- og konferencecentre
2. Dag- og døgninstitutioner (incl. praktisk bistand i hjemmet)
3. Skoler
4. Industri (incl. skadeservice og industriservice)
5. Administrationsbygninger
6. Hospitaler

### 1. Hotel- og konferencecentre

#### Hvad gøres typisk rent

- Hotelværelser (incl. badeværelser), forskellige værelsestyper/standarder, f.eks. VIP-værelser/områder, suiter, familierum og allergirum
- Værelsesgange
- Trapper
- Reception og lobby
- Restauranten
- Køkken (typisk gulv)
- Konference- og mødelokaler
- Grupperum
- Wellness faciliteter: Sauna, spabad, motionsrum, swimmingpool og solarier

Hoteller og konferencecentre er ofte indrettet med vægt på, at gæsterne bliver mødt med fin indretning og dyrt materialevalg, f.eks. marmor, eksotiske træsorter, læder og messing. Der kan være designmøbler, PH lamper, eksklusive anlæg, ægte vævede tæpper, kunstværker mm. Mange af disse materialer kræver specialviden om egnede rengøringsmetoder, samt viden om hensigtsmæssig brug af rengøringsmidler, både hvad de er egnede til og viden om hvilken skade de kan gøre, hvis de bliver brugt forkert.

I det daglige arbejde anvendes ved værelsesrengøring en hotelrengøringsvogn og evt. en separat linnedvogn. Disse vogne er ofte

tunge at køre med, da vognen ikke kun er forsynet med det, der skal bruges til selve rengøringen, men også skal bruges til transport af serviceopfyldningsting til værelserne, plus brugt og snavset linned og håndklæder. Ved værelsesrengøring tilrettelægges det daglige arbejde ud fra, hvor mange af værelserne på værelsesgangen som er 'afrejse' og hvor mange af værelserne der er 'bliver'.

Sengeredning og skift af sengetøj/ håndtering af håndklæder udgør en væsentlig del af de daglige arbejdsopgaver ud over det egentlige rengøringsarbejde.

### **Jobprofil**

Rengøringsopgaverne på værelserne indebærer rengøring af badeværelser, sengeredning/skift af sengelinned, rengøring af overflader og støvsugning. Gulvrengøringen på værelsesgangene er ofte præget af meget støvsugning. Værelserne kan have meget forskellig grad af tilsmudsning, med forskellige former for spild og pletter.

Sideløbende med rengøringsopgaverne på værelsesgangene, udføres der mange serviceopgaver på værelserne såsom:

- Håndtering af brugt service fra værelserne og flasker til køkkenet.
- Opfyldning af minibar.
- Fremlæggelse af rene håndklæder evt. badekåber på korrekt måde.
- Håndtering af brugte håndklæder retur
- Fremlæggelse af diverse brochure og hotelinformationspapir mm.
- Opfyldning af toiletartikler på badeværelset.
- Tjek af antal bøjler/ extra hovedpude mm.
- Tjek af glemte ting, korrekt håndtering.
- Kildesortere affald, og viderebringe f.eks. glas til restauranten.
- Tilbage melding til reception om klargjorte værelser mm.

Andre servicefunktioner kan være opvaskefunktioner i køkkenet og tekstilvask af håndklæder, badeforhæng mv.

Arbejdsopgaverne på hoteller og -konferencecentre er ofte kendetegnet ved en høj grad af standardisering: Alle værelser skal se ens ud, varerne i minibaren skal stå nøjagtigt ens, sæberne på badeværelset skal være ens i antal og korrekt placeret, fjernbetjeningen skal ligge på en bestemt måde osv.

I mødelokalerne er der diverse AV udstyr / tavler m.m. som også skal være rent.

Samtidig skal der udvises stor grad af fleksibilitet, f.eks. skal tæppet i restaurationen støvsuges, så det ikke forstyrrer gæsterne, gulvet i receptionen vaskes, inden gæsterne ankommer / tjekker ud.

Nogle hoteller anvender miljøkoncepter, som indebærer krav til brug af bl.a. miljørigtige rengøringsmidler, fokus på vandforbrug, affaldshåndtering mm.

Mange hoteller og conferencecentre er stjerneklassificeret, heri indgår bl.a. krav til værelsernes og conferencefaciliteternes indretning og udseende.

Rengøringsarbejdet skal udføres med en vis rengøringsstandard.

Oftentimes har gæsterne mulighed for ved f.eks. udfyldelse af skemaer at give hotellet / konferencecenteret deres evaluering af bl.a. stedets rengøringsstandard. Har rengøringen ikke været i orden, kan det ødelægge hele oplevelsen af deres ophold, hvorfor de så søger et andet hotel / konferencested næste gang.

En af de vigtigste udfordringer er at kunne holde et højt standardiseringsniveau og et højt tempo.

Der kan være en del situationer, hvor kunden henvender sig til rengøringsassistenten for at finde rundt eller har brug for at få svar på andre ting. Rengøringsassistenten er hotellets synlige repræsentant for gæsten på en værelsesgang, derfor er den personlige fremtoning og god serviceadfærd meget vigtig. Det er vigtigt at kunne kommunikere med kunden på korrekt vis.

### **Kompetencer**

At være rengøringsassistent på et hotel /konferencecenter stiller krav til at kunne arbejde ud fra de anviste standarder i et højt arbejdstempo. Derfor er det meget vigtigt at vide, hvordan arbejdet kan udføres med god ergonomi, så belastningsskader forebygges og kunne udføre arbejdet med nemme metoder.

Det er vigtigt, at rengøringsassistenten kan anvende egnede rengøringsmidler til rengøring af specielle og dyre overflader og specialmidler til f.eks. pletrensning, uden at materialerne ødelægges.

Det er vigtigt med et godt kendskab til god rengøringshygiejne, herunder at kunne skelne mellem snavset og ikke snavset, bl.a. at håndtere linned korrekt.

Ligeledes er det vigtigt kunne udføre arbejdet i en hensigtsmæssig rækkefølge både i forhold til rengøringsstandard, den tildelte tid og gæsternes serviceoplevelse.

Gode dansk kundskaber kan hjælpe med til korrekt anvendelse af midler, til at servicere kunderne bedst muligt og til forståelse af beskeder fra kollegaer, andre faggrupper og ledelsen.

Arbejdsopgaverne på hoteller og -konferencecentre er ofte kendetegnet ved en høj grad af standardisering: Alle værelser skal se ens ud, varerne i minibaren skal stå nøjagtigt ens, sæberne på badeværelset skal være ens i antal og korrekt placeret, fjernbetjeningen skal ligge på en bestemt måde osv.

### **Uddannelse/faglige kurser**

- Arbejdsteknik ved rengøringsarbejde (incl. håndtering af sen- gelinned, løfte/bære teknik og arbejde med tunge vogne).
- Rengøringsmidler og overflader.
- Rengøring med mikrofiber.
- Service og synlig rengøring.
- Personlig planlægning og arbejdsplaner.
- Kommunikation og konflikthåndtering.
- Ren- og vedligehold af boligtekstiler.

## 2. Dag- og døgninstitutioner

(incl. rengøring i private hjem- praktisk bistand og hjemmeservice)

<i>Institutionsområdet</i>	<b>Hvad gøres rent</b> På institutionsområdet gøres kontorer, stuer/legerum, fælles opholdsrum, beboerlejligheder, badeværelser, køkkener og gangarealer rent.
<i>Private hjem mv</i>	Rengøring i private hjem - praktisk bistand og hjemmeservice er præget af mange forskellige materialer og mange personlig ejendele, f.eks. pyntegenstande, lysestager, vaser, lamper, billeder.  Derudover kan der være slidte overflader, som kan være vanskelige at rengøre. I private hjem kan der være særlige udfordringer med hensyn til pladsforholdene. Diverse hjælpemidler til syge/handicappede kan vanskeliggøre pladsen yderligere.  Når rengøringen udføres i hjemmet som en del af den praktiske bistand (kommunalt regi), omfatter hjælpen typisk de rum, som beboeren opholder sig i. Det er stue, køkken, soveværelse, badeværelse og entré.  Beboeren skal være til stede i sin bolig, når rengøringen udføres. Det er kommunens visitator, der vurderer behovet for rengøringshjælp. Der kan være mulighed for, at der skal udføres andre rengøringsopgaver inden for den tildelte tidsramme. Det betyder, at der kan vælges en grundigere rengøring af køkkenet på bekostning af afstøvning i stuen.  Hjælpen udføres kun til de funktioner, som beboeren ikke selv kan udføre. Det er assistentens opgave løbende at følge behovet for hjælp.  Til rengøring i private hjem kan der af praktiske grunde sjældent anvendes en rengøringsvogn, med mindre den private bolig indgår som en del af et institutionsmiljø.  Rengøringsrekvisitterne kan medbringes i en rygsæk eller stå hos den enkelte borger. Er ordningen sådan, at borgeren selv skal indkøbe rengøringsmidler og støvsuger m.m., skal der stilles samme arbejdsmiljøkrav til disse, som gælder på en institution.  I hjemmene arbejdes der også med professionelle metoder, især anvendes mikrofibersystemerne meget. I en del kommuner er der indført robotstøvsugere.  Udføres arbejdet i de private hjem som hjemmeservice, kan rengøringsopgaverne være såvel almindelig rengøringsopgaver som specielle rengøringsopgaver såsom vinduespudsning og tæpperensning. Her er det kunden, der bestiller en rengøringsydelse i sit hjem efter samme princip, som når en håndværker skal rekvireres.

### Jobprofil

I hjemmene og på mange institutioner er der kontakt med brugere. Derudover er der ofte en lynlås eller et snørebånd, som kræver

en hjælpende hånd. På flere institutioner gøres der et stort arbejde for at styrke samarbejdet mellem rengøringen og børnene, så børnene på forskellig vis opmuntres til at rydde op og gøre stedet 'rengøringsparat'. Er det f.eks. en *børnehave*, kan rengøringsassistenten hjælpe med at tage imod børnene om morgenen og sende børnene hjem om eftermiddagen.

På mange *handicapinstitutioner* hjælper rengøringsassistenten også beboeren med daglige småting og skal kunne lide at arbejde tæt på handicappede mennesker, som ofte har en atypisk adfærd. Ofte hjælper rengøringsassistenten også i køkkenet, med f.eks. at varme mad. Og på en del institutioner hjælper rengøringsassistenten med vask af tekstiler (f.eks. viskestykker, ekstra overtøj og håndklæder), samt vask af legetøj.

Når der gøres rent på dag- og døgninstitutioner, foregår det oftest, mens beboerne/brugerne er til stede. Da beboerne/brugerne ofte er børn eller handicappede – og kan opføre sig utilregneligt/nysgerrigt, er det vigtigt, at vognen er pakket på en forsvarlig måde, så beboerne/brugerne ikke kommer til skade. F.eks. kan der være rengøringsmidler, der ikke må medtages på vognen. Rengøringsvognen må ikke efterlades uden opsyn.

En del rengøringsassistenter, som yder praktisk bistand i private hjem, køber også ind for borgeren. Dette kræver en del viden om borgerens særlige kostbehov, f.eks. viden om sund kost eller særlig kost. Tøjvasken hos private borgere er også præget af specielle materialer, som uld og silke, som kræver særlig behandling, og nyt tøj, hvor der kan være risiko for farveafsmitning.

### **Kompetencer**

Kendetegnede inden for denne jobprofil er, at arbejdet udføres tæt på mennesker i deres hverdag. Det kan være ældre, børn eller handicappede. Det er vigtigt, at rengøringsassistenten har lyst til og evner for at arbejde tæt på disse mennesker og har forståelse for, at de kan have vanskeligt ved at udtrykke sig på almindelig vis.

Rengøringsassistenten på institutioner arbejder tit tæt op ad andre faggrupper, f.eks. sosuassistenter (og hjælpere) og pædagoger. Dette kan skabe mange konflikter i det daglige om, hvem der f.eks. har sat en kørestol midt i det hele, hvem der skal samle det beskidte undertøj op, hvem der skal rydde legetøjet op osv. Rengøringsassistenten skal kunne indgå konstruktivt i dette samarbejde.

Det er vigtigt at have viden om hygiejne både i arbejdet på institutioner (ifm. smittespredning) og i private hjem (hvor borgerne ofte er svagelige – ældre og/eller syge). Rengøringsassistenten skal kunne skelne rent fra urent og vide, hvordan hun begår sig korrekt i et miljø, hvor der både er mange bakterier og ofte efterfølgende håndtering af mad. Det er også vigtigt at have kendskab til, hvad forskellige sygdomme (f.eks. meningitis og influenza) betyder for rengøringsprocedurerne.

### **Uddannelse/faglige kurser**

- Arbejdsteknik ved rengøringsarbejde.
- Hygiejne (evt. udvidet niveau. Kræver viden om, hvordan man bryder smitteveje med bl.a. desinfektionsmetoder og -midler samt viden om prioritering af berøring med overflader)
- Rengøringsmidler og overflader.
- Service og synlig rengøring.
- Personlig planlægning og arbejdsplaner (kræver evne til at kunne forstå og læse en arbejdsplan).
- Redskaber og maskiner.
- Evt. alm. fødevarerhygiejne med certifikat (lovkrav ved tilvirkning af mad).
- Evt. kursus i omgang med psykisk syge eller børn.
- Evt. kursus i kommunikation med pårørende (ofte er det rengøringsassistentens opgave at lave forventningsafstemning med de pårørende).

### **3. Skoler**

#### **Hvad gøres rent**

Klasselokaler, faglokaler (fysiklaboratorier, hjemmekundskabslokaler og lokaler til f.eks. billedkunst), bibliotek, gymnastiksale, fællesarealer, lærerværelser / personalerum, gangarealer, baderum, toiletter, evt. kantine og evt. svømmehal.

Arbejdsområdet er præget af meget IT og AV-udstyr: Smartboard, whiteboard, alm. tavler, computere, projektorer mv.

Der bruges ofte gulvmopper, små og store gulvvaskemaskiner, omklædningsrum, skum til rengøring af bad og evt. skuremaskiner til rengøring af svømmehaller.

#### **Jobprofil**

Ved skolerengøring er det vigtigt at kunne afgrænse sit arbejdsområde. Der er ofte lokaler, der ikke er rengøringsparate. Samarbejdet med børnene og lærerne omkring rengøringsopgaven (f.eks. oprydning og elevernes adfærd ved brug af toiletter) er derfor centralt inden for skoleområdet. Typisk er der med skolens ledelse og rengøringsafdelingen indgået aftaler om, hvornår et klasselokale ikke skal rengøres på grund af manglende orden/oprydning. I rengøringsafdelingen kan der være aftalt, at rengøringsassistenten tildeler eleverne en smiley på tavlen, alt efter hvor gode/ikke gode de er til at rydde op.

Rengøringsassistenten, som arbejder på en skole, møder ofte resultatet af lærernes pædagogiske arbejde (med f.eks. læringsstile) i form af usædvanlige materialer og særlige opstillinger af møbler i klasselokalerne.

Typisk er der tale om forholdsvis store grupper af medarbejdere og ofte er de selvorganiserede og arbejder i teams med eget ansvar for at dække ind ved kortvarig sygdom mv.

Generelt er arbejdet på skoler mere forudsigeligt end i de andre profiler – bortset fra forskellighederne i, hvordan eleverne og lærerne har efterladt lokalerne.

### **Kompetencer**

Skolerengøring udføres ofte som delvis synlig rengøring. Typisk betyder dette, at alle klasselokaler skal være rengjorte inden kl. 8.00 og øvrige opgaver udføres efterfølgende i løbet af formiddagen. Dette betyder bl.a., at der er krav til god personlig planlægning for at sikre en jævn arbejdsbelastning over hele arbejdsdagen, men også at arbejdstempoet i morgentimerne skal sikre, at undervisningslokalerne er klar til, at undervisningen starter op. Derudover kræver arbejdet på en skole evne til at kunne indgå i et samarbejde med børnene og skolens personale omkring rengøringen.

### **Uddannelse/faglige kurser**

- Arbejdsteknik
- Redskaber og maskiner i rengøringsarbejde
- Rengøringsmidler og overflader
- Personlig planlægning og arbejdsplaner
- Hygiejne
- Rengøring med mikrofiber
- Samarbejde i teams
- Evt. mentoruddannelse, da det ofte er rengøringsassistenterne, der introducerer nye og derudover ofte bliver inddraget i forskellige forløb med langtidsledige.

## **4. Industri**

(incl. skadeservice og industriservice)

### **Hvad gøres rent**

Industriservice kan være rengøring på lager, produktionslokaler (non-food og food) og få kontorer og toiletter. Områderne er præget af store gulvarealer (ofte beton), mange produktionsmaskiner og procesudstyr, højloftede lokaler/haller og snavsede miljøer med f.eks. rester fra produktionen, emballagerester og støv, limrester og oliedryp.

Rengøringsarbejdet i industrien er præget af brug af store gulvvaskemaskiner, store fejmaskiner, specialstøvsugere, trykrengøring (skumanlæg og trykrengøring), desinfektion af maskiner (food) og anvendelse af olie til rustfrit stål efter rengøring. Der er øgede krav til sikkerhed, da der bruges store maskiner til rengøringen og det, der skal rengøres, kan være følsomt procesudstyr med sensorer/stikkontakter m.m. Der anvendes specielle og farlige midler som f.eks. stærk syre, stærk alkali og klor.

Skadeservice er specialrengøring efter f.eks. brand- og vandskader og udføres såvel på virksomheder som i private hjem.

### **Jobprofil**

Typisk er arbejdet i industrien tungt, beskidt og farligt arbejde, som kræver styrke og stor viden om sikkerhed. Mange af arbejds-



opgaverne stiller krav til, at det skal udføres med personlige værnemidler, som udover handsker f.eks. kan være åndedrætsværn og hjelm.

Der gøres rent på store overflader og tæt på maskiner og med affald, der kan være farligt. Ofte skal der gøres rent oppe i højderne og rengøringsassistenten skal færdes på rullestilladser, stå på stiger og evt. anvende rappeling. Ofte anvendes rengøringsmidler fra store dunke, som rengøringsassistenten skal hælde op i mindre emballager. Dette kræver stor forsigtighed, da midlerne ofte er farlige.

Der er typisk ikke tæt kontakt til medarbejderne i produktionen, da rengøringen tit foregår, når der ikke er gang i produktionen. Ofte benævnes rengøringsassistenterne i denne jobprofil sanitører.

Ved udførelse af skadeserviceopgaver indgår i jobprofilen samarbejde med forsikringssselskaber og en vis form for krisepsykologi i forhold til den skadelidte, der f.eks. har været udsat for en brandskade.

### **Kompetencer**

Det er et arbejdsområde, der kræver meget styrke og lyst til at arbejde på en lidt rå arbejdsplads. Derfor er viden om sikkerhed meget vigtig i denne jobprofil. Det handler både om sikkerhed i forhold til at færdes højt oppe og på stilladser, sikkerhed i forhold til at omgås maskiner og evt. farligt affald samt sikkerhed i forhold til at omgås og anvende farlige rengøringsmidler. Det er også vigtigt, at rengøringsassistenten forstår, hvad/hvordan han skal skille ting ad og hvordan rengøringsassistenten på den måde kan gøre tilstrækkeligt rent. Dette kræver ofte både teknisk viden og have et godt anlæg for at være en 'handy' person.

### **Uddannelse/faglige kurser**

- Ergonomi for ufaglærte – (ergonomi i forhold til tungt arbejde)
- Sikkerhed og førstehjælp ved rengøringsarbejde (incl. sikkerhedskrav i forhold til at færdes på rullestilladser, stiger mv.)
- HACCP: Egenkontrol

*For non-food virksomheder desuden:*

- Systematisk rengøring af maskiner i non-food virksomheder

*For food virksomheder:*

- Alm. fødevarecertifikat eller
- Produktionshygiejne for operatører eller
- Rengøring af storkøkkener og fødevarevirksomheder

## **5. Administrationsbygninger**

### **Hvad gøres rent**

Kontorer, gangarealer, mødelokaler, kundeområder, reception, toiletter og kantine.

Arbejdsområdet er præget af almindeligt inventar. Selv om inventaret er almindeligt, er det ofte meget dyre ting og materialer som f.eks. sarte lakeringer, marmorgulve, kunst, designermøbler/lamper og overflader i glas, krom og stål. Derudover er det et

arbejdsområde, hvor møbler og IT-udstyr ikke altid er placeret, så det er mest praktisk at komme til for en rengøringsassistent.

### **Jobprofil**

Der er ikke stor smitterisiko eller så høje krav til hygiejne og arbejdsområdet er ikke så beskidt, som inden for de andre profiler. Særligt er dog de dyre og særlige materialer, som kræver en stor viden om korrekt anvendelse af midler.

Typiske servicefunktioner er at passe frugtordningen (f.eks. fjerne gammel frugt), at rengøre personalekøleskab, at fylde drikkevandsautomaten op og vande blomster. Arbejdet inden for dette jobområde er ofte meget selvstændigt.

### **Kompetencer**

Rengøringsassistenten har ofte nogle lokaler, som f.eks. mødelokaler, som skal være færdige, når kunden møder på arbejde. Det kræver derfor, at hun kan prioritere sine arbejdsopgaver og være serviceminded og fleksibel, hvis kunden f.eks. har brug for, at et lokale gøres i stand, at et kontor er færdigt mv. Det er især i denne jobprofil vigtigt, at rengøringsassistenten er præsentabel og bevidst om, at hun optræder i en virksomhedssammenhæng. Hun arbejder ofte i samme tidsrum som medarbejderne i virksomheden.

### **Uddannelse/faglige kurser**

- Rengøringsmidler og overflader
- Redskaber og maskiner i rengøringsarbejde
- Service og synlig rengøring
- Personlig planlægning og arbejdsplaner
- Arbejdsteknik
- Rengøringshygiejne

## **6. Hospital**

### **Hvad gøres rent**

På hospitalet gøres der rent på f.eks. sengestuer, skyllerum, undersøgelsesrum, renrum, baderum, operationsstuer, intensivafdelinger, fysioterapilokaler, opholdsstuer, afdelingskøkkener, medicinrum, gangarealer og varmtvandsbad. Det særlige ved jobprofilen på hospitalet er det 'usynlige snavs'. Rengøringsassistenten skal gøre rent, selv om det ikke umiddelbart ser beskidt ud.

### **Jobprofil**

Rengøringsassistenten gør rent på sengestuer og skal derfor kunne indgå i afdelingens arbejdsrutiner. F.eks. skal hun vide, hvornår hun skal vente med at gøre rent (hvis patienten er i gang med at spise, er på toilettet, er døende eller hvis der er stuegang). Rengøringen skal ske i følge en bestemt kvalitetsstandard, som f.eks. kræver, at arbejdet tilrettelægges på en bestemt måde, så arbejdsgangen følger fra rent til urent.

Mange steder på hospitalerne er der særligt høje krav til hygiejne og det er meget vigtigt, at rengøringsassistenten kan håndtere

procedurer korrekt, så smittevejene brydes.

Arbejdet på et hospital indebærer, at rengøringsassistenten kommer meget tæt på patienten bl.a. ved rengøring af sengegavl og -hest.

Andre opgaver er nyopredning af senge og håndtering af linned. Nogle steder hjælper rengøringsassistenten også med at håndtere mad, rette buffeten an, og bestille kolonialvarer.

### **Kompetencer**

Det kræver stor viden om hygiejne og kendskab til kvalitetsstandarder samt kompetencer til at arbejde ud fra en given kvalitetsnorm. Det er også vigtigt at kunne adskille rent og urent og håndtere beskidt linned korrekt. Som en del af dette skal rengøringsassistenten sikre sig selv at være ren, inden hun går fra arbejdspladsen, så hun ikke bringer smitte med hjem.

Det er meget vigtigt, at rengøringsassistenten kan dansk, så hun kan kommunikere med kollegaer, ledelse og patienter. Ofte foregår en del koordinering over telefon.

På nogle afdelinger er der patienter, som er meget syge, og det kræver en vis robusthed at kunne færdes blandt f.eks. syge børn, kræftsyge, døende mv.

Det er også vigtigt, at rengøringsassistenten kan arbejde ud fra bestemte etiske retningslinier og derudover er hun også ofte et par ekstra øjne i afdelingen, som hjælper med at holde øje med, med uvedkommende personer på afdelingen.

Hvis rengøringsassistenten håndterer mad, skal hun have den fornødne viden om fødevarerhygiejne. (lovpligtig certificeret uddannelse i almen fødevarerhygiejne).

### **Uddannelse/faglige kurser**

- Rengøringshygiejne
- Institutionshygiejne
- INSTA 800
- Rengøringsmidler og overflader
- Arbejdsteknik ved rengøringsarbejde
- Personlig planlægning og arbejdsplaner

## Nye uddannelsesmæssige udfordringer

Fra starten havde vi en forventning om, at det ville være en svær opgave at beskrive rengøringsassistenters faglighed. Branchen som sådan lider ofte under en selvforståelse af, at 'alle kan gøre rent'.

Igennem interviewene er denne udfordring blevet stadig mere tydelig. Vi har fået masser af gode arbejdsbeskrivelser fra dagligdagen, men fagligheden i det daglige beskrives ofte som det at planlægge sin tid, samarbejde med kollegaer, håndtere forskellige systemer til kvalitetssikring osv. Altså kompetencer, der er helt centrale for en rengøringsassistent og som viser, hvor stor og krævede en opgave det er 'bare at gøre rent', men som ikke så tydeligt peger på de rengøringsfaglige dele af rengøringsassistenternes arbejde.

*Behov for rengøringsfaglig uddannelse*

Interviewene har vist, at der blandt de ansatte ikke er særlig stor bevidsthed om uddannelse. Direkte adspurgt har der ikke været mange bud fra medarbejdere og ledere på nye behov for det, man kan kalde rengøringsfaglig uddannelse. Altså uddannelse i nye metoder, midler og materialer, som er direkte rettet mod det rengøringstekniske.

Faglærerne som har bidraget gennem projektet er overbeviste om, at der stadig er store udfordringer på det rengøringsfaglige område. Det er derfor, rengøringsfaglærerne har bidraget med at beskrive, hvilke rengøringsfaglige kompetencer der er brug for inden for de 6 profiler og hvilke uddannelser dette peger hen imod (se kapitlet: 'De 6 profiler'). Så rengøringsfaglighed er nødvendig, selv om den tit er usynlig for ledere og for rengøringsassistenter i det daglige.

*Behov for samarbejde, situationsfornemmelse og konflikthåndtering*

Afslutningsvist er det derimod værd at samle op på de tendenser - (f.eks. INSTA 800, specialisering og mere synlig rengøring), der peger på behovet for at opkvalificere personalet inden for emner som samarbejde og konflikthåndtering. Direkte adspurgt om kompetencebehov blandt medarbejderne, er det netop dette område, som flere ledere peger på.

*Behov for uddannelse i INSTA 800*

Det virker også som om, det (stadig) er en stor udfordring for mange rengøringsassistenter at håndtere kvalitetsvurdering ud fra INSTA 800. På flere af virksomhederne havde de haft alle på INSTA 800 uddannelse, men mange medarbejdere kunne trods dette ikke håndtere de nye krav. Der er tilsyneladende brug for efteruddannelse inden for dette område.

*Behov for at drøfte udfordrende situationer*

Vi har hørt mange historier om, at udpræget situationsfornemmelse er påkrævet. Det er måske værd at overveje, om der i virksomhederne og i det eksisterende AMU-kursus 'Service og synlig rengøring' er tilstrækkelig plads til at drøfte, hvordan vanskelige situationer i relation med ansatte, patienter m.m. tackles på en måde, der både medfører tilfredse kunder og værdsatte rengøringsassistenter.

Den formelle målbeskrivelse lyder: "Efter endt uddannelse kan deltageren udføre synligt rengørings- og servicearbejde under hensyntagen til krav om samarbejde, fleksibilitet og ansvarsbevidsthed og med forståelse for betydningen af en god personlig fremtræden" Denne indikerer måske lidt ensidigt, at ansvaret for løsningen af

sådanne situationer alene er den enkelte rengøringsassistents.

*Flere kombijob  
kræver uddannelse og  
engageret ledelse*

I forhold til servicedelen er tendenserne lidt uklare. Det tyder dog på, at det er særlige arbejdspladser, som er særligt oplagte i forhold til at styrke servicedelen (f.eks. arbejdspladser, som har akutopgaver og arbejdspladser med en integreret servicefunktion). Et træk i denne undersøgelse er, at kombijobbene ofte udføres af personale, som 'kan lidt ekstra'. Det er ofte opgaver som tilsyns ansvar, tage imod opringninger på plejehjem, hjælpe børnene på institutionen, koordinere opgaver osv. Alle opgaver, som langt fra alle er kvalificerede til. Det ser ud til, at uddannelse er en forudsætning for flere kombijob i branchen og flere serviceopgaver i jobprofilen. På den måde bliver uddannelse af medarbejderne en nødvendig, men måske ikke tilstrækkelig forudsætning for at skabe flere kombijob. Det kræver, at lederne arbejder engageret i denne retning.

# Bilag 1

## Interviewguide til rengøringsassistenter

### Introduktion

- I hvilken afdeling arbejder du?
- Hvor længe har du arbejdet her?

### Hvad er arbejdets konkrete indhold?

- Kan du fortælle om en typisk arbejdsdag?
- Hvilke opgaver udfører du?
- Har du et fast arbejdssted?
- Hvordan finder du ud af, hvad du skal lave på dit arbejde?
- Er alle dine dage ens?
- Er det de samme typer af opgaver?
- Er der nogle opgaver, der tager længere tid end andre?
- Er noget mere vanskeligt end andet?
- Hvordan finder du ud af, om der er tilstrækkeligt rent?
- Hvilken teknologi bruger du?
- Laver du andet end at gøre rent?

### Hvilke samarbejdsrelationer har du?

- Arbejder du sammen med nogle?
- Arbejder du i et team?
- Har du nogen kontakt til brugerne? (f.eks. børnene)
- Har du nogen kontakt til dem, du arbejder for?
- Hvordan arbejder du sammen med kunderne?

### Hvordan er arbejdet organiseret?

- Hvordan er din arbejdsdag organiseret?
- Tilrettelægger du selv dit arbejde?
- Har du en arbejdsplan?
- Hvordan følger du arbejdsplanen?
- Tilrettelægger i arbejdet i teams?
- Kan der ske forstyrrelser eller uventet ting, der gør, at du ikke kan følge planen?

### Hvad giver medarbejderne faglige stolthed og arbejdsglæde?

- Er du glad for dit arbejde?
- Hvad er du særligt glad for?
- Hvordan kommer det til udtryk i arbejdet?
- Hvad gør denne glæde eller stolthed ved arbejdet?
- Placer hvor glad du er for dit arbejde på en skala fra 1-10.
- Hvilke typer af opgaver vil du gerne have flere af?

### Spørgsmål til listen omkring faglige kompetencer & personlige kompetencer

- Hvad er vigtigt?
- Hvad er særlig vigtigt?
- Hvad er ikke så vigtigt?

## Bilag 2

### Interviewguide til rengøringsledere

#### Indledende om virksomheden

- Hvilke arbejdsområder dækker I?
- Hvor stor er virksomheden?
- Hvor gammel er virksomheden?
- Har arbejdsområderne ændret sig gennem tiden?
- Antal medarbejdere. Stor udskiftning? Er de unge/erfarne? Er de etniske danskere eller fra andre lande? Kan de dansk?

#### Rekruttering

Hvilke overvejelser har I ifm. nyansættelser af rengøringspersonale?

- Hvordan sker det typisk – gennem kontakter eller opslag?
- Hvor ofte sker det? Er der stor udskiftning. Er det særligt ofte inden for bestemte områder?
- Hvad er vigtigt at nyansatte kan? (dansk, servicemindede, ansvarlighed, faglig kunnen)
- Ansætter I både rengøringsassistenter (ufaglærte) og serviceassistenter (faglærte)?
- Er det forskellige ting, som I lægger vægt på afhængig af hvilket område de arbejder indenfor?

#### Arbejdsområder

##### Overordnet:

- Hvilke arbejdsområder gør I rent indenfor?
- Kan du beskrive forskellige grundtyper af jobprofiler inden for området/områderne?
- Er der tilsvarende forskellige typer af medarbejderprofiler?

##### Indenfor hver grundtype

- Prøv at beskrive arbejdsområdet?
- Hvilke arbejdsopgaver er der typiske?
- Hvordan er arbejdet organiseret? Arbejder de i teams eller alene?
- Hvornår gør de rent? (synlig rengøring eller natarbejde)
- Hvilke vanskelige opgaver er der?
- Hvilken type af medarbejdere varetager typisk opgaver inden for dette område: (f.eks. dem der gerne vil arbejde nat, dem der gerne vil køre store maskiner mv.)

#### Kompetencer (brug kort<sup>2</sup>)

Prøv at se på kortene og prioriter de vigtigste inden for hvert område: (f.eks. dansk, serviceminded, velsoigneret, disciplineret, faglig viden, fleksibilitet mv.)

Ud fra kortene spørges til:

- Er det de samme kvalifikationer, der er vigtige inden for de forskellige jobprofiler?
- Hvad er vigtigere nogle steder end andre?
- Hvad ville medarbejdere mangle, hvis de flyttede fra et område til et andet?
- Er der f.eks. særligt de faglige, de sociale eller de personlige kompetencer, som er i fokus?

#### Et blik fremad:

Hvis du som leder ser 1-2 år frem i tiden: Er der så brug for nye kompetencer, styrkelse af nuværende?

---

<sup>2</sup> Se bilag 4. Kortene blev anvendt på den måde, at medarbejdere og ledere blev bedt om at prioritere kompetencerne.

## Bilag 3

### Interviewguide til tillidsrepræsentanter

#### Introduktion

- Hvor arbejder du henne?
- Hvor længe har du arbejdet her?

#### Indledende om virksomheden

- Hvilke arbejdsområder dækker I?
- Hvor stor er virksomheden?
- Hvor gammel er virksomheden?
- Antal medarbejdere. Stor udskiftning? Er de unge/erfarne? Er de etniske danskere eller fra andre lande? Kan de dansk?

#### Hvad er arbejdets konkrete indhold?

- Er du med ude og gøre rent eller er du kun tillidsrepræsentant?
- Hvis ja, så svar på nedenstående.
- Kan du fortælle om en typisk arbejdsdag?
- Hvilke opgaver udfører du?
- Har du et fast arbejdssted?
- Hvordan finder du ud af, hvad du skal lave på dit arbejde?
- Er alle dine dage ens?
- Er det de samme typer af opgaver?
- Er der nogle opgaver, der tager længere tid end andre?
- Er noget mere vanskeligt end andet?
- Hvordan finder du ud af om der er tilstrækkeligt rent?
- Hvilken teknologi bruger du?
- Laver du andet end at gøre rent?

#### Hvordan er arbejdet organiseret?

Ud fra dig selv eller dem du repræsenterer:

- Hvordan er din arbejdsdag organiseret?
- Tilrettelægger du selv dit arbejde?
- Har du en arbejdsplan?
- Hvordan følger du arbejdsplanen?
- Kan der ske forstyrrelser eller uventet ting, der gør at du ikke kan følge planen?

#### Rekruttering

Er du med i overvejelserne omkring nyansættelser af rengøringspersonale?

- Hvordan sker det typisk – gennem kontakter eller opslag?
- Hvor ofte sker det? Er der stor udskiftning. Er det særligt ofte inden for bestemte områder?
- Hvad er vigtigt, at nyansatte kan? (dansk, serviceminded, ansvarlighed, faglig kunnen)
- Ansætter I både rengøringsassistenter (ufaglærte) og serviceassistenter (faglærte)?
- Er det forskellige ting, som I lægger vægt på afhængig af hvilket område de arbejder indenfor?
- Hvad er særlig vigtigt for de nyansatte?



## Arbejdsområder

### Overordnet:

- Hvilke arbejdsområder gør I rent indenfor?
- Kan du beskrive forskellige grundtyper af jobprofiler inden for området/områderne?
- Er der tilsvarende forskellige typer af medarbejderprofiler?

### Indenfor hver grundtype

- Prøv at beskrive arbejdsområdet?
- Hvilke arbejdsopgaver er der typiske?
- Hvordan er arbejdet organiseret? Arbejder de i teams eller alene?
- Hvornår gør de rent? (synlig rengøring eller natarbejde)
- Hvilke vanskelige opgaver er der?
- Hvilken type af medarbejdere varetager typisk opgaver indenfor dette område: (f.eks. dem der gerne vil arbejde nat, dem der gerne vil køre store maskiner mv.)?

### Hvad giver medarbejderne og dig selv faglige stolthed og arbejdsglæde?

- Er du/de generelt glad/glade for dit/deres arbejde?
- Hvad er du særligt glad for?
- Hvordan kommer det til udtryk i arbejdet?
- Hvad gør denne glæde eller stolthed ved arbejdet?
- Hvad tror du generelt giver medarbejderne arbejdsglæde og gør dem stolte af deres arbejde?
- Hvilke typer af opgaver vil du og de andre ansatte gerne have flere af?

### Hvilke kompetencer er vigtige?

- Hvad er vigtigt?
- Hvad er særligt vigtigt?
- Hvad er ikke så vigtigt?

### Afslutning/ afrunding

- Er der ved at ske noget nyt inden for dit område?
- Skal du kunne noget nyt?
- Er der fokus på noget specielt?
  
- Er der nogle kompetencer i forhold til dit arbejde, som du godt kunne tænke dig at have?
- Har du nogle kompetencer/ eller kan du noget som ikke bliver brugt i dit arbejde? Men som du måske godt kunne tænke dig at bruge?

## Bilag 4

### Kompetencekort til interviews

Følgende kompetencer var opført på kort, med en kompetence på hvert kort:

Kan læse og følge en arbejdsplan

Er grundig.

Kan være klædt på en bestemt måde.

Kan arbejde i teams.

Kan møde stabilt på arbejde.

Har stor viden om områdets kvalitetskrav.

Kan samarbejde med kollegaer.

Er fleksibel.

Har viden om hygiejne.

Kan kommunikere med kunden.

Er ansvarlig.

Kan gøre rent hurtigt og effektivt.

Kan løse mange forskellige slags opgaver – opgavefleksibilitet.

Har situationsfornemmelse.

Har viden om arbejdsstillinger.

Har viden om etik.

Har viden om farlige arbejdssituationer, f.eks. kanyler, maskiner eller mennesker.

Har kendskab til arbejdskulturen hos kunden: Må man f.eks. larme, tage kaffe eller snakke med kunden.

Kan læse og udtrykke sig på dansk.

Kan tage hensyn til de mennesker som man gør rent for.

- Det er særligt vigtigt med de faglige kompetencer, f.eks. materialer, arbejdsstillinger og hygiejne.
- Det er særligt vigtigt med de personlige kompetencer, f.eks. ansvarlighed, velsoignerethed, venlighed og mødestabilitet.
- Det er særligt vigtigt med sociale kompetencer, f.eks. samarbejde med kolleger, etik i arbejdet, fornemmelse for kunden og fleksibilitet.

## Bilag 5: Oversigt 6 jobprofiler

Kendetegn Profiler	1. Hotel- og konferencecentre	2. Dag- og døgn- institutioner (incl. praktisk bistand i hjemmet)	3. Skoler	4. Industri (incl. skadeservice og industriservice)	5. Administrations- bygninger	6. Hospitaller
<b>Hvad gøres rent</b>	Værelser, lobby, restaurant, konference- og mødelokaler.  Ofte eksklusive materialer som læder, messing, marmor, kunst og stereoanlæg.	Institution: Stuer/-legerum, opholdsrum, kontorer. Privat: Private hjem.  Slidte overflader og vanskelige pladsforhold i de private hjem.	Klasselokaler, faglokaler, fællesarealer, lærerværelser mv.  Meget IT og AV udstyr: Smartboard, whiteboard, computere alm. tavler mv.	Lager, produktionslokaler (non-food og food), kontorer og toiletter.  Store beskidte lokaler med højt til loftet. Mange maskiner og farlige rengøringsmidler.	Kontorer, gangarealer, reception, kantine og mødelokaler.  Almindeligt inventar og ofte med dyreting.	Sengestuer, skyllerum, operationsstuer, undersøgelsesrum, renrum, baderum, intensivafdelinger. Det særlige er 'det usynlige snavs'. Rengøringsassistenten skal gøre rent, selv om det ikke ser beskidt ud.
<b>Jobprofil</b>	En høj grad af standardisering. Et højt arbejdstempo. Stor fleksibilitet.	Kontakt med brugerne. Ofte børn eller handicappede. Samarbejde med andre personalegrupper.	Møder ofte ikke rengøringsparate lokaler og gør rent i klasserum der ofte er præget af usædvanlige materialer og særlige opstillinger.	Der gøres rent på store overflader og tæt på maskiner og affald der kan være farligt. Ofte skal der kræves på rullestilladser o.lign. for at komme omkring.	Ikke så høje krav til viden om hygiejne. Dog ofte dyre materialer der kræver stort kendskab til materialer og midler.	Skal indgå i andre personalers arbejdsrutiner. Nogle steder hjælpes der til med at håndtere mad.
<b>Kompetencer</b>	Kendskab til materialer og valg af rengøringsmidler, service. Evne til at arbejde ud fra præcise standarder og i højt tempo. At kunne skelne mellem snavs og rent.	Lyst og evne til at arbejde tæt på sårbare mennesker, der kan have svært ved at udtrykke sig. Stor viden om hygiejne, da der ofte arbejdes med svage brugere.	Kræver evne til god personlig planlægning, som sikrer jævn arbejdsbelastning.  Evne til at samarbejde med børn og lærere.	Meget styrke og stor viden om sikkerhed. Typisk ikke kontakt med brugerne.	Evne til at prioritere arbejdsopgaver, serviceminded, præsentabel og fleksibel.	Der er høje krav til hygiejne og det kræver kendskab til kvalitetsstandarder og evner til korrekt håndtering af procedurer. Kræver stor evne til at tilrettelægge arbejdet og en vis robusthed at kunne færdes blandt syge.

<p><b>Uddannelse</b></p>	<p><b>Arbejdsteknik</b> ved rengøringsarbejde</p> <p><b>Rengøringsmidler</b> og overflader</p> <p><b>Rengøring</b> med mikrofiber</p> <p><b>Service</b> og synlig rengøring</p> <p><b>Personlig planlægning</b> og arbejdsplaner</p> <p><b>Kommunikation</b> og konflikthåndtering</p> <p><b>Ren-</b> og vedligehold af boligtekstiler</p>	<p><b>Arbejdsteknik</b> ved rengøringsarbejde</p> <p><b>Hygiejne</b></p> <p><b>Rengøringsmidler</b> og overflader</p> <p><b>Service</b> og synlig rengøring</p> <p><b>Personlig planlægning</b> og arbejdsplaner</p> <p><b>Redskaber</b> og maskiner</p> <p>Evt. alm. fødevarerhygiejne med certifikat</p> <p>Evt. kursus i omgang med psykisk syge eller børn</p> <p>Evt. kursus i kommunikation med pårørende</p>	<p><b>Arbejdsteknik</b> ved rengøringsarbejde</p> <p><b>Redskaber</b> og maskiner i rengøringsarbejde</p> <p><b>Rengøringsmidler</b> og overflader</p> <p><b>Personlig planlægning</b> og arbejdsplaner</p> <p><b>Hygiejne</b></p> <p><b>Rengøring</b> med mikrofiber</p> <p><b>Samarbejde</b> i teams</p> <p>Evt. mentoruddannelse</p>	<p><b>Ergonomi</b> for ufraglærte</p> <p><b>Sikkerhed</b> og førstehjælp ved rengøringsarbejde (incl. sikkerhedskrav i forhold til at færdes på rullestøtter, stiger mv.)</p> <p><b>HACCP:</b> Egenkontrol</p> <p><i><u>For non-food virksomheder desuden:</u></i></p> <p><b>Systematisk rengøring</b> af maskiner i non-food virksomheder</p> <p><i><u>For food virksomheder:</u></i></p> <p><b>Alm. fødevarer</b>certifikat, eller</p> <p><b>Produktionshygiejne</b> for operatører, eller</p> <p><b>Rengøring</b> af storkøkkener og fødevarer-virksomheder</p>	<p><b>Rengøringsmidler</b> og overflader</p> <p><b>Redskaber</b> og maskiner i rengøringsarbejde</p> <p><b>Service</b> og synlig rengøring</p> <p><b>Personlig planlægning</b> og arbejdsplaner</p> <p><b>Arbejdsteknik</b> Rengøringshygiejne</p>	<p><b>Rengøringshygiejne</b></p> <p><b>Institutionshygiejne</b></p> <p><b>INSTA 800</b></p> <p><b>Rengøringsmidler</b> og overflader</p> <p><b>Arbejdsteknik</b> ved rengøringsarbejde</p> <p><b>Personlig planlægning</b> og arbejdsplaner</p>
--------------------------	--	---	---	--	--	---