

AF KONSULENT CORINA ROIG

# Akademiuddannelse i hygiejne og rengøringsteknik

---

En behovsanalyse

Analyserapport

11-02-2013

## Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	2
Formål .....	2
Baggrund.....	2
Analysemetoder .....	3
Analyserapport.....	4
2. Behov for en akademiuddannelse.....	5
Målgrupper for uddannelse .....	6
Nuværende mangler hos mellemledere i rengøringsbranchen .....	7
Antallet af deltagere på en akademiuddannelse .....	8
3. Indhold i en akademiuddannelse.....	9
Interviewdeltagernes egne ønsker til indhold .....	13
Centrale tendenser og forskning i branchen.....	14
4. Uddannelsens opbygning .....	16
Uddannelsesretninger .....	16
Praktiske øvelser i undervisningen .....	16
Obligatoriske og valgfrie moduler .....	17
Undervisning .....	17
5. Konklusion .....	18
Bilag 1 .....	19
Bilag 2.....	20

# Akademiuddannelse for hygiejne og rengøringsteknik

## 1. Indledning

### Formål

Formålet med denne kvalitative behovsanalyse er at afdække om ledere i service- og rengøringsbranchen, hvad enten det er i offentligt eller privat regi, oplever et behov for at oprette en kort videregående uddannelse oven på serviceassistentuddannelsen til ledere og andre inden for rengøringserhvervet. Om der er et behov for en akademiuddannelse for Hygiejne og Rengøringsteknik. En akademiuddannelse for Hygiejne og Rengøringsteknik kan bidrage til at højne vidensniveauet i rengøringsbranchen og sikre bedre rengøring.

Formålet har samtidig været at afdække, hvilke ønsker interviewdeltagerne har til undervisningens indhold på en akademiuddannelse.

### Baggrund

Rengøringsbranchen er sammensat af offentlige virksomheder, nogle få meget store private og mange små og mellemstore virksomheder, som yder professionel erhvervsrengøring og serviceydelser i offentligt og privat regi.

Alle har en mening om rengøring af offentlige og private bygninger, fordi vores trivsel påvirkes af, om der er gjort ordentligt rent. Rengøringsniveauet og rengøringskvaliteten har stor betydning for indeklimaet i bygningerne. Desuden er der en tæt sammenhæng mellem korrekt udført rengøring og hygiejneniveauet. Kvaliteten af rengøring kan i det lange løb også aflæses på bundlinjen i regnskabet for den samlede bygningsvedligeholdelse. Der er således mange gode grunde til, at både offentlige og private virksomheder satser på at styrke rengøringsfagligheden ved at uddanne deres medarbejdere.

Jobområdet varetages dog overvejende af ufaglærte. Men faglærte serviceassistenter er kommet til. Den 3. oktober 1997 blev den første bekendtgørelse til serviceassistentuddannelsen godkendt. Det gik langsomt med uddannelse i de første mange år, men gennem de senere år er der kommet større interesse for uddannelsen. Der er p.t. uddannet ca. 3500 serviceassistenter i alt.

Der er nu et ønske fra det faglige udvalg for serviceassistentuddannelsen, Uddannelsesudvalget for Rengøring og Service, og fra uddannede serviceassistenter om at kunne efter- og videreudanne sig. Det faglige udvalg ønsker at styrke niveauet og kvaliteten i rengøringsarbejdet, og serviceassistenterne ønsker at kunne bestride jobs som rengøringsleder, serviceleder, planlægger eller underviser på rengøringsuddannelser på erhvervsskolerne.

Det faglige udvalg består af medlemmer fra 3F, FOA, Serviceforbundet, DI/SBA, Danske Regioner /og Kommunernes Landsforening, som alle i deres arbejde med rengøringsområdet ser et behov for at udvikle en kort videregående uddannelse til rengøringsområdet, da det i dag ikke er muligt at videreudanne sig over serviceassistentniveauet.

En kort videregående uddannelse på området vil også appellere til de unge om at kigge på uddannelsesmulighederne inden for rengøringsområdet. Uddannelsesudvalget for Rengøring og Service har også en forventning om, at en akademiuddannelse vil øge antallet af uddannede

serviceassistenter, da serviceassistentuddannelsen er et kriterium for at blive optaget på akademiuddannelsen.

### **Rengøringsuddannelsernes udvikling**

Der findes i dag ikke en rengøringsuddannelse ud over serviceassistentuddannelsen. Tidligere var rengøring en del af uddannelsen som husholdningslærer, der senere udviklede sig til husholdnings- og ernæringsøkonom. Begge disse uddannelser var og er uddannelsesbaggrunde for både rengøringsfaglærere på erhvervsskoler og AMU-centre og for mellemledere i rengøringsbranchen. Men husholdnings- og ernæringsøkonomuddannelsen er i dag ændret til en professionsbachelor i ernæring og sundhed, og al rengøring er nu skåret ud af uddannelsen. Det betyder, at der ikke længere bliver uddannet medarbejdere med en rengøringsfaglig baggrund til eksempelvis at kunne undervise på serviceassistentuddannelsen, og når de nuværende faglærere går på pension, forsvinder den teoretiske rengøringsfaglighed fra området. En interviewdeltager fra et privat rengøringsselskab siger, at de ikke længere kan føde skolerne med undervisere, fordi de ikke længere har medarbejdere med den faglige ballast til at kunne undervise. Der er altså stor mangel på en videregående rengøringsuddannelse, der blandt andet kan uddanne faglærere til erhvervsskoler og AMU-centre og mellemledere til rengøringsbranchen.

### **Analysemetoder**

Behovsanalysen baserer sig på 12 telefoninterviews med rengøringsledere fra forskellige sektorer i rengøringsbranchen spredt ud over hele landet. I projektets indledende fase blev der udarbejdet en interviewguide i et samarbejde mellem konsulenten bag analysen, formanden for Uddannelsesudvalget for Rengøring og Service og Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat (SUS). Interviewene er foretaget i januar 2013.

Der er lavet interviews med rengøringsledere fra tre hospitaler, tre kommuner, fire fra private virksomheder, en specialist fra en leverandør af rengøringsmidler og –maskiner og en rengøringskonsulent fra 3F. Interviewene er ikke anonymiserede, da indholdet ikke skønnes at være følsomt, og det kan derfor oplyses, at interviewdeltagerne kommer fra Odense Universitetshospital, Aalborg Universitetshospital, Hospitalsenheden Vest, Randers Kommune, Køge Kommune, Vesthimmerland Kommune, Rentek, tre forskellige afdelinger i ISS, Diversey Danmark og 3F. De førstnævnte ti interviewdeltagere er alle ledere, der har talt om deres uddannelsesbehov på egen arbejdsplads og ud fra egne medarbejdere, og de sidstnævnte to er meget erfarne specialister på rengøringsområdet, der kommer rundt i hele landet på forskelligartede arbejdspladser og dermed har kontakt med mange forskellige typer af medarbejdere i rengøringsbranchen. Alle virksomheder på nær to beskæftiger fra godt hundrede op til 10.000 ansatte, mens de to sidstnævnte beskæftiger hhv. omkring 14 og 50 medarbejdere. Kommunen, der beskæftiger 14 fuldtidsmedarbejdere, har udliciteret størstedelen af rengøringen, og de 14 medarbejdere er ansat af kommunen selv.

Alle interviewdeltagere er blevet udpeget af medlemmer fra Uddannelsesudvalget for Rengøring og Service og fra SUS. Det betyder, at virksomhederne, der bidrager til behovsanalysen, er repræsentative for branchen. De blev alle, på nær to, kontaktet og informeret om indholdet af telefoninterviewet på forhånd af formanden for Uddannelsesudvalget for Rengøring og Service og konsulenten fra SUS. De to andre blev kontaktet og informeret af konsulenten på mail. I begyndelsen af alle telefoninterviews blev deltagerne igen informeret om, at dette interview drejede sig om deres behov for oprettelsen af en videregående uddannelse til medarbejdere og mellemledere i rengøringsbranchen. Interviewdeltagerne blev også spurgt om deres specifikke behov til uddannelsens indhold og bidrager dermed til udviklingen af en kommende akademiuddannelse.

I bilag 1 ses interviewguiden. De tre hovedtemaer i interviewguiden er:

- Behov for en akademiuddannelse oven på serviceassistentuddannelsen
- Indhold i uddannelsen
- Uddannelsens opbygning

## **Analyserapport**

Behovsanalysen og rapporten er udarbejdet af freelance-konsulent Corina Roig.

Analysen er gennemført med tilskud fra de kompetencefonde, som 3F og Serviceforbundet har sammen med de private arbejdsgivere: ISS udviklingsfond, Servicebranchens Udviklingsfond og Rengøringssekskabernes Branche- og Arbejdsgiverforenings Udviklingsfond, samt FOA..

## **Læsevejledning**

Kapitel 2 indeholder dokumentation for interviewdeltagernes behov for oprettelsen af en akademiuddannelse for Hygiejne og Rengørings teknik.

Kapitel 3 beskæftiger sig med interviewdeltagernes ønsker til undervisningsindholdet i en akademiuddannelse.

Kapitel 4 beskriver kort interviewdeltagernes bud på akademiuddannelsens opbygning.

Bilag 1 viser interviewguiden, som er grundlaget for telefoninterviewene.

Bilag 2 er en liste over de emner, som Uddannelsesudvalget for Rengøring og Service vurderer, er relevante at undervise i på en akademiuddannelse for hygiejne og rengørings teknik.

## 2. Behov for en akademiuddannelse

I interviewundersøgelsen er deltagerne blevet spurgt på flere måder om behovet for en videregående uddannelse til rengøringsområdet. Næsten alle respondenter (10 ud af 12) har svaret 'Ja, absolut' på spørgsmålet, om medarbejdere i dag varetager en jobfunktion, hvor de kunne have glæde af mere uddannelse inden for rengøringsområdet. To mente ikke, det er relevant for netop deres medarbejdergruppe, da arbejdet er organiseret på en sådan måde, at der ikke benyttes mellemledere. Da de respondenter, der har svaret ja til mere uddannelse, kommer fra forskellige sektorer, er behovene naturligvis forskellige, men fælles for dem alle er, at dele af medarbejdergrupperne har behov for at blive løftet til et højere niveau end deres kollegaer. For de fleste drejer det sig specifikt om det fagfaglige, for en del handler det også om at lære at kommunikere og formidle krav til medarbejdere, og for andre er der fokus på behovet for ledelse og personlig udvikling. Et generelt problem er, at mellemledere i rengøringsbranchen har behov for særlige kvalifikationer for at bestride en lederstilling, som de ikke har mulighed for at tilegne sig i det nuværende uddannelsessystem. Derfor vælger virksomhederne enten at ansætte medarbejdere udefra med en højere uddannelse, eller også ansættes medarbejdere fra virksomheden, der ikke har tilstrækkelige kvalifikationer, og som skal oplæres.

Mange interviewdeltagere argumenterer for, at det er vigtigt at hæve uddannelsesniveaet for serviceassistenter, der arbejder i en mellemliderstilling. Interviewdeltagerne ønsker at sikre, at mellemlederne har en tilstrækkelig baggrundsforståelse og viden nok til både at kunne vurdere om en arbejdsplan hænger kvalitetsmæssigt sammen med tidsforbruget, vurdere et rengøringstilbud og generelt til at kunne vurdere konsekvenserne af de beslutninger, der tages. For at kunne lave de rette vurderinger er medarbejderen nødt til at kunne stille de rette spørgsmål til leverandører, rengøringselskaber og egne medarbejdere, og det forudsætter en grundig viden om feltet at kunne stille de rette spørgsmål. Her udover er det et problem, at mange fagfolk i dag mangler grundlæggende viden om kemi, maskiner og overfladebehandlinger, ligesom det er et problem, at hvis en medarbejder har viden om dette, er det baseret på erfaringer, som kun kan videregives ved sidemandsoplæring. Det kræver uddannelse at løfte hele rengøringsbranchen. En respondent mener også, at hvis lederne er bedre uddannede, vil det give færre konflikter mellem ledere og medarbejdere.

Flere respondenter mener, at skolerne er ved at få en stor udfordring, da en del lærere er blevet ældre og snart skal erstattes af nye. Tidligere var det et krav til faglærerne at have flere års erfaring med rengøringsledelse, og derfor kom faglærerne fra rengøringsbranchen (offentligt /privat), men et par interviewdeltagere mener ikke, at det i dag er muligt at 'føde' skolerne med lærere. Generelt er medarbejdernes rengøringsfaglighed ikke velfunderet nok til at kunne undervise tilstrækkeligt i dybden på en rengøringsuddannelse.

En del interviewdeltagere giver udtryk for, at det er et stort dilemma for faggruppen, at der ikke findes en videre karrierevej, og andre mener, at en akademiuddannelse vil have stor signalværdi for rengøringsbranchen. En interviewdeltager mener, at det for nogle vil være attraktivt at kunne få en akademiuddannelse via arbejdspladsen, hvilket formentlig vil tiltrække medarbejdere, der ikke ellers ville have søgt job i rengøringsbranchen.

En interviewdeltager argumenterer for, at det er til gavn for hele samfundet, hvis rengøringsbranchen opkvalificeres og får langt mere uddannelse. Rengøring består af så mange elementer og teknik, der skal sikre en høj hygiejnstandard, at det er nødvendigt for en rådgiver eller en driftsleder i en organisation eller virksomhed at have en meget bred viden om materialer, overflader, kemi, midler og maskiner for at kunne sammensætte en stor og rigtig rengøringsløsning i hospitalssektoren eller i industrien. I dag laves disse løsninger af mennesker med stor erfaring, men man kan ikke finde

informationer til løsningerne noget sted, heller ikke på universitetet. Interviewdeltageren nævner, at der i dag tegnes bygninger af arkitekter, der ikke tænker på, hvordan bygningen skal kunne rengøres (f.eks. Operahuset København), og at der udvikles handikaphjælpemidler uden at sikre, at de skal rengøres hygiejnisk korrekt efter brug. Respondenten mener, at en bred videregående uddannelse vil give større mulighed for at kunne se i helheder, hvor man i højere grad tænker materialer, smittefare, overflader, redskaber og hvor ofte der er brug for at gøre rent i et rum ind i en større sammenhæng. En bred akademiuddannelse vil skabe rengøringspecialister, der kan spørges til råds, når arkitekter tegner nye bygninger, eller når der udvikles nye hjælpemidler. Og uddannelsen vil skabe mellemledere, der kan stille krav til medarbejderne. Når mellemledere viser interesse for deres medarbejdere og stiller krav til dem, og når medarbejdere skal honorere krav om faglighed, samarbejde, fleksibilitet osv., bliver medarbejdergruppen løftet.

Men ønskerne til en akademiuddannelse er i behovsanalysen forskellige, da nogle ønsker et specifikt rengøringsfagligt fokus, og andre ønsker en bredere servicelinje, der inkluderer patientkontakt og madanretning. Det kan dermed blive en udfordring at skruer uddannelsen sammen, så den får de fleste aspekter med.

### **Målgrupper for uddannelse**

Da rengøringsbranchen netop er meget bred, er målgruppen til en akademiuddannelse også forskellig fra sektor til sektor. På hospitaler vil en akademiuddannelse være relevant for:

- Kvalitetsmedarbejdere
- Rengøringsinstruktører
- Funktionsledere
- Teamledere
- Tillidsrepræsentanter
- Koordinatorer – pleje og service
- Planlægningsmedarbejdere

I private rengøringselskaber forestiller man sig at sende følgende medarbejdere på uddannelse:

- Teamledere
- Planlægningsmedarbejdere
- Undervisere/trænere
- Serviceledere
- Administratorer

I den kommunale rengøringsdrift vil en akademiuddannelse være relevant for:

- Tilsynsassistenten
- Planlæggere
- Teamledere

En leverandør af rengøringsmidler og – redskaber mener, uddannelsen er relevant for alle typer af rådgivere, der arbejder med rengøring på hospitaler, plejehjem, institutioner og i virksomheder.

## **Nuværende kompetencebehov hos mellemledere i rengøringsbranchen**

Interviewdeltagerne er blevet spurgt om, hvilke kompetencer de oplever mangler hos de medarbejdere, der varetager jobfunktioner på et højere niveau end serviceassistenter, og som de ønsker, at medarbejderne får på en akademiuddannelse. Nedenfor beskrives disse manglende kompetencer mere detaljeret:

### **Større rengøringsfaglighed**

En del mellemledere har brug for en større baggrundsforståelse for kvalitetssystemer, hygiejnestandarder, rengøringsmetoder og kemi, der hviler på et teoretisk grundlag. En del mangler viden om, hvorfor et middel virker eller ikke virker på et specifikt materiale, hvad en pH-værdi er, og hvorfor det er vigtigt at arbejde ergonomisk korrekt. Mange interviewdeltagere har givet udtryk for, at mellemlederne har brug for at have en større og mere tilbunds gående viden om det fagfaglige end medarbejderne, hvilket en del i dag ikke har, med mindre de har mange års erfaring.

### **Instruktion og pædagogisk forståelse**

Nogle ledere skal instruere deres medarbejdere i redskaber og arbejdsmetoder, og det kræver bevidsthed om modtagerens udgangspunkt for at forstå og lære, så instruktionen kan tilpasses den enkelte. Langt fra alle er bevidst om det pædagogiske element i at instruere medarbejdere og sikrer dermed ikke, at instruktionen forstås.

### **Formidling og kommunikation**

Al samarbejde kræver formidling af informationer, beskeder, kritik og eventuelt klager, og ikke alle har lært at kommunikere især svære budskaber på en hensigtsmæssig måde. Stort set alle respondenter har talt om vigtigheden af kommunikation og formidling i en akademiuddannelse.

### **Pli og dannelse**

Nogle respondenter oplever, at medarbejdere, der har patient- eller kundekontakt, mangler generelle normer for, hvordan man taler til eller behandler disse med respekt. På nogle arbejdspladser får serviceassistenterne i højere og højere grad kontakt med patienter og kunder, og det er derfor vigtigt at kunne udøve basal pli og instruere i det.

### **Konflikthåndtering**

Som mellemleder skal man hjælpe med at løse konflikter mellem medarbejdere, og man skal kunne invitere medarbejdere til en dialog om et problem. Det kan ikke alle i dag.

### **Psykologi, krise- og sygdomslære**

Da serviceassistenter på hospitalerne har flere opgaver tættere på patienterne, har de behov for psykologi, krise- og sygdomslære, ifølge en af respondenterne. De har behov for redskaber til at håndtere mennesker i krise. I dag bliver de oplært af kollegaer.

### **Samarbejde og fleksibilitet**

Der arbejdes en del i teams, hvilket stiller store krav til samarbejde. Nogle steder arbejder man i selvstyrende teams uden en teamleder, hvor hele gruppen har fælles ansvar, hvilket kræver både samarbejde og fleksibilitet. Jo mindre uddannelse medarbejderne har, jo sværere kan det være at samarbejde og forstå nødvendigheden af fleksibilitet.

De nævnte kompetencer er svære for mellemledere at indhente i dag, da der ikke findes en uddannelse inden for rengøringsområdet over serviceassistentuddannelsen, der både indeholder specifik rengøringsfaglighed og ledelselementer, der er relevante for branchen. En stor del af arbejdet er i dag erfaringsbaseret, og når de erfarne medarbejdere stopper, opstår der et hul i viden i



virksomhederne. Derudover kan det være vanskeligt at sidemandsoplære i teoretisk rengøringsfaglighed, formidling, kommunikation, pædagogik, krisehåndtering og samarbejde.

### **Antallet af deltagere på en akademiuddannelse**

I telefoninterviewene er deltagerne blevet spurgt om, om de har konkrete medarbejdere, som de i dag ville sende på en akademiuddannelse, hvis den eksisterede, og to tredjedele har svaret ja - en respondent er fra 3F og en anden er fra en leverandør, og de har dermed ingen medarbejdere (men de har mødt en del rundt om i landet, som, de mener, ville have glæde af mere uddannelse), og to andre respondenter har ikke medarbejdere, der kan gå ind på dette uddannelsesniveau.

Der er stor forskel på medarbejdernes uddannelsesniveau i de forskellige sektorer. På hospitalerne har mange en serviceassistentuddannelse, mens der ikke er mange med den grundlæggende uddannelse i de private rengøringsfirmaer, og i kommunerne er der både faglærte og ufaglærte medarbejdere.

For at blive optaget på akademiuddannelsen er der krav om enten relevant erhvervsuddannelse, relevant grunduddannelse for voksne (GVU) eller en gymnasial uddannelse, og dette krav har indflydelse på, hvor mange der reelt har mulighed for at blive optaget på akademiuddannelsen for hygiejne og rengøringsteknik. Men i de kvalitative telefoninterviews gav otte deltagere udtryk for at ville sende mere end 20 på uddannelse om året. Til en start vil flere dog komme på uddannelse, da et større antal medarbejdere i virksomhederne i dag vil have glæde af en akademiuddannelse. En af de private virksomheder taler om at ville sende et hold på 16-18 medarbejdere på uddannelse på årsbasis, hvis uddannelsens indhold rammer ned i deres behov, men gør uddannelsen ikke det, vil ingen blive sendt af sted.

### 3. Indhold i en akademiuddannelse

Interviewdeltagerne er blevet spurgt om deres ønsker til fag på en akademiuddannelse for hygiejne og rengøringsteknik. SUS og Uddannelsesudvalget for Rengøring og Service har udarbejdet overordnede emner, som man mener er relevante at undervise i på en kort videregående uddannelse (se bilag 2), og interviewdeltagerne er blevet bedt om at forholde sig til disse emner, samt give udtryk for ønsker der ligger udover disse emner. De er også blevet spurgt om, hvilke centrale tendenser der er inden for rengøring på deres arbejdsplads, og om de har kendskab til forskning eller udviklingsarbejde inden for rengøring, der kan være relevant at undervise i på en akademiuddannelse. Nedenstående beskriver interviewdeltageres forslag og ønsker til indholdet i en akademiuddannelse.

#### Hygiejne og hygiejnestandarder

På serviceassistentuddannelsen undervises der i hygiejne, og undervisningen på akademiuddannelsen bør være på et højere niveau. Interviewdeltagerne nævner mikrobiologi og mikroorganismer som relevante emner på uddannelsen, selvom de studerende dog ikke skal lære det samme som en hygiejnesygeplejerske.

Mange interviewdeltagere giver udtryk for, at det er meget vigtigt at kende og forstå diverse hygiejnestandarder. Insta 800 nævnes ofte som en standard, der er vigtig at forstå for at kunne levere god rengøring. Udfordringen er at undervise i emnet, så det er forståeligt for de fleste, og så det er muligt at konvertere standarden til instruktioner, der kan formidles til mellemlederens medarbejdere. Standarder fra Dansk Standard og infektionshygiejnestandarden DS 2451 for sundhedssektoren benyttes og er derfor også relevante at undervise i. Andre har udviklet egne standarder på arbejdspladsen, som medarbejderne lærer at kende, og får man undervisning i standarder, er det også nemmere at forstå sine egne.

En respondent foreslår, at man underviser i, hvilke hygiejneorganisationer der findes, så mellemlederne kender til mulige samarbejdspartnere. Han nævner, at Statens Seruminstitut med mellemrum udsender regimer for rengøring, og det er gavnligt for medarbejderne at kende disse.

Et par interviewdeltagere nævner, at det er vigtigt for en mellemleder at vide, hvilke midler der virker mod hvad, da der ellers er risiko for at overdrive rengøringen med forkerte midler til skade for miljøet, og mellemlederen skal kunne argumentere over for kunden, hvilke midler der er nødvendige for at sikre en god hygiejne. Det er også relevant at lære at bruge redskaber til at måle hygiejneniveauet på forskellige overflader og at kunne lave biologiske tests.

En enkelt interviewdeltager mener ikke, faget bør have højeste prioritet, da han oplever, at medarbejderne ved alt om emnet fra serviceassistentuddannelsen.

#### Forebyggelsespakker

De fleste respondenter mener, at det absolut er relevant at undervise i de forebyggelsespakker i hygiejne og indeklima, som Sundhedsstyrelsen har udarbejdet. For både de private virksomheder og for de offentlige institutioner er det vigtigt at kende de retningslinjer, der skal arbejdes efter, og det er et godt at redskab at støtte sig til. En interviewdeltager argumenterer med, at det øger medarbejdernes faglighed at blive undervist i dette. En anden nævner, at det er vigtigt at få forebyggelsespakkerne oversat til flere sprog, da der er mange udlændinge i rengøringsbranchen, og det kan være svært at læse retningslinjer på et fremmedsprog.

#### Rengøringsteknik

Flere giver udtryk for, at det er vigtigt, at medarbejderne lærer så meget som muligt om ergonomi, anatomi, slid og får en forståelse for bevægeapparatet. Men det bør igen være på et højere niveau end

på serviceassistentuddannelsen, da de her lærer om grundlæggende ergonomiske forhold. En respondent nævner, at rengøring som regel skal udføres i et meget højt tempo, og det er derfor ekstremt vigtigt, at teknikken til at udføre opgaverne er meget præcis. Hvis medarbejderne får en forståelse for, hvorfor det skal gå så stærkt, er de mere bevidste om, at det er vigtigt at bevæge sig rundt i lokalet på den rigtige måde for ikke at spilde tiden. Derfor er det en god idé at undervise i workflow i dette fag, ligesom det er godt at få forståelse for midler og redskaber, så man ved, hvilke der er de mest effektive til givne opgaver, da det også sparer tid.

Det er også relevant at lære, hvordan man håndterer rengøring i særlige rum, f.eks. i renrum. Her er det relevant at lære, hvordan man tager en sterildragt på, hvordan man gebærder sig ved klargøring, og hvordan man planlægger metoder og arbejdsrytmer, når man er i renrummet.

En respondent mener, det er vigtigt, at der bliver skabt et forum i stil med Dansk Rengøringsteknisk Forening, hvor mellemledere og medarbejdere kan holde sig opdateret på nye tiltag, midler eller redskaber, da der i dag ikke findes ét sted at henvende sig.

En anden mener, at mellemlederne har lært nok om rengøringsteknik på serviceassistentuddannelsen og derfor mere har brug for at lære at instruere medarbejdere i rengøringsteknik.

### **Planlægning og kvalitet**

Planlægning er et meget vigtigt område for nogle virksomheder, der har deres egne planlæggere ansat, mens andre benytter sig af en leverandør til at planlægge. Flere giver udtryk for, at det kræver mere uddannelse end serviceassistentuddannelsen at kunne arbejde som planlægger. En planlægger skal kende til arbejdsplaner, nøgletal, arbejdstakter, fordeling af medarbejdere, gruppeplaner, individuelle planer, basislokaler, vurdering af bygninger, tegne- og opmålingsplaner samt kalkulationer i it-systemer for at kunne planlægge rengøringsarbejdet. En god planlægger skal også have indsigt i og forståelse for arbejdsformer, teamdannelse, fysiske, kemiske og ergonomiske påvirkninger, og hun skal sikre, at aftalen med kunden bliver opfyldt. En interviewdeltager mener, at en planlægger skal have konkret praktisk erfaring, da hun skal kunne vurdere forskellene på arbejdsstederne; er det nye eller gamle lokaler, hvilke overflader er der, er der lange gange, hvilken moppe er den rette, er der elevatorer, kan man bruge maskiner osv., da det har stor betydning for, hvor lang tid rengøringen tager. Planlægning er et avanceret område, og da der i dag ikke findes uddannelse på området, bliver man sidemandsoplært eller selvoplært.

Flere interviewdeltagere giver udtryk for, at kvalitet indebærer, at man kan lave en egenkontrol af det udførte arbejde. Både medarbejdere og mellemledere skal kunne udvælge, hvad der skal kontrolleres og dernæst udføre kvalitetskontrollen ud fra diverse rengøringsstandarder. Kvaliteten skal dokumenteres, og det er meget vigtigt at få en forståelse for, hvorfor det er nødvendigt kvalitetsvurdere og dokumentere eget arbejde. Det sikrer, at medarbejderne leverer det rette kvalitetsniveau, og at de er klædt på til opgaven. Kvalitet kan kobles på en opfølgning af medarbejdernes arbejde, så man lærer, hvordan en medarbejder, der har haft gentagne kvalitetsbrist, hjælpes i mål. Det er også vigtigt at lære hvor ofte og hvordan der skal udføres kvalitetskontrol i et team, og hvordan man giver tilbagemeldinger på et dårligt resultat, så det opleves som konstruktiv hjælp. Lederne skal kende til de kvalitetsstandarder, der findes, og de skal vide, hvilke de enten *skal* eller *kan* anvende.

### **Opmåling**

Ifølge en del interviewdeltagere er det relevant for en planlægger at lære om opmåling, men det er ikke relevant for mellemledere generelt. De mener dog, at det alligevel bør være en del af en akademiuddannelse, da det kan give forståelse for opmåling som et redskab, der bruges til planlægning af rengøringen. En respondent nævner, at opmåling er et grundlæggende håndværk for en planlægger.

## Arbejds miljø

De fleste respondenter giver udtryk for, at det er vigtigt for en leder at kende arbejdsmiljølovgivningen, sikkerhedsorganisationen, arbejdsmiljørepræsentanternes arbejde, medarbejdernes rettigheder, pligter og eget ansvar, og at mellemlederen skal lære, hvad en medarbejder må løfte, bære og kravle. En arbejdsmiljørepræsentant er klædt godt på, men mellemledere kender og forstår ikke altid det arbejdsmiljø, de arbejder i. Mellemlederne skal kende reglerne, så de kan forklares til medarbejderne, og der kan laves en handlingsplan, som klæder medarbejderne godt på og sikrer, at medarbejderne ikke bliver syge. Det er også vigtigt at vide, hvornår en leder kan fralægge sig ansvaret, når det er arbejdspladsen, som rengøringen udføres på, der har ansvaret for at opfylde arbejdslovens rammer. En interviewdeltager mener, at mellemlederne skal vide, hvilke krav der er for at blive en svanemærket virksomhed, og det er i den sammenhæng også relevant at blive undervist i miljøstandarder. Det er vigtigt at kende de værnemidler, som lovgivningen påbyder og vigtigt at forstå, hvorfor det er nødvendigt at bruge handsker, sko og sikkerhedsbriller i det daglige rengøringsarbejde. Interviewdeltageren mener, at det er relevant at undervise i, hvad der kan ske, hvis værnemidlerne ikke bruges, og der sker en ulykke, da en del medarbejdere mener, at det er omsonst at bruge f.eks. sikkerhedsbriller. Det er også relevant at lære om, hvilke instanser der går i gang, når man anmelder en arbejdsulykke. En anden interviewdeltager lægger vægt på Arbejdspladsvurderinger (APV) og mener, det er vigtigt at lære, hvordan man kan komme videre efter en APV-undersøgelse og lære at lave en handleplan ud fra den.

## Innovation og iværksætteri

Flere respondenter mener, at branchen er så presset, at de er nødt til hele tiden at være med på nye fund og nye måder at arbejde på, og hvis der skal ske udvikling på arbejdspladserne, er det vigtigt, at mellemlederne lærer om kreativitet, nytænkning og innovation. I nogle private virksomheder er der ansat mennesker til forretningsudvikling, og en respondent mener, at det vil være gavnligt at sætte disse sammen med medarbejdere med en faglig baggrund og forståelse for innovation. En respondent nævner, at nogle af deres kunder giver udtryk for ønske om, at virksomhedens medarbejdere er innovative. Kunderne efterspørger et samarbejdsforhold, der kræver kreativitet. Hun mener, at innovation i deres virksomhed drejer sig om at se, hvilke nye tiltag kunderne vil have glæde af i både serviceløsninger og leverancer, om at opdage et særligt middel, der skal bruges på en særlig måde og om at udvikle deres *formidling* af de programmer og standarder, som kunderne har købt. Medarbejderne skal være foran kunden og se opståede behov. Det vil derfor være relevant at undervise i kreativitet og innovation på en akademiuddannelse, så mellemlederne bliver bevidste om at tænke i nye baner.

Omkring iværksætteri mener en respondent, at det vil være givtigt at lave gruppeprojekter om, hvad der skal til for at starte en virksomhed op, og hvad det kræver at holde en virksomhed kørende, hvordan personalet motiveres og fastholdes, hvad det koster, når medarbejderne er syge, hvordan en reklamation fra en kunde behandles osv.

## Udlicitering og udbud

I dag benyttes ofte medarbejdere med andre uddannelser end en rengøringsfaglig til at lave udbud og udliciteringer. Hvis det blev en del af en akademiuddannelse, vil det ifølge flere respondenter være relevant at ansætte en akademiuddannet til disse opgaver. Især fordi virksomhederne bliver udsat for konkurrence konstant, og det vil være relevant, at branchen selv kan løse udbudsopgaven og dermed have større rengøringsfaglighed som grundlag for udbuddet. Flere mener, det er vigtigt, at studerende på en akademiuddannelse får indsigt i, hvilke elementer der findes i et udbud, hvad der sker i en udbudssituation, hvilken reaktion de kan forvente fra kunderne, regler og retningslinjer, og at de lærer, hvordan det stilles op, så man får indlagt rengøringsniveauer for at få udbuddet gjort gennemsigtigt. En

fremhæver, at det er relevant at lære om etik og moral i forbindelse med at lave et udbud, så udbuddet hænger sammen. For at sikre denne sammenhæng, er det vigtigt også at lære, hvordan man lægger kontrolinstanser ind i udbuddet, som skal afgøre, om kunderne får det, de har betalt for, og i den forbindelse er etik og moral relevant, ifølge interviewdeltageren.

### **Økonomi**

Stort set alle respondenter giver udtryk for, at det er relevant, at der bliver undervist i økonomi på en akademiuddannelse. De mener, det er vigtigt, at mellemlederne får en grundlæggende indsigt i økonomi, så de kan sætte sig ind i et regnskab, afregne med moms og afgifter, beregne hvad det koster at lave en opgave, koster når medarbejderne er syge, at skaffe en vikar, eller når kunderne reklamerer. En nævner, at medarbejderne ikke ved, hvor lidt der skal til for, at et overskud forsvinder, og hun mener derfor, at det giver større forståelse, hvis de får undervisning i økonomi. De skal lære, hvordan en timeløn beregnes, at der ligger mange elementer i en timepris; løn, personaleomkostninger, investeringer i maskiner og midler, og de skal lære at vurdere, hvilken effekt forskellige beslutninger har på bundlinjen. De skal kunne vurdere, om budgettet hænger sammen med overenskomsten og arbejdsmiljøloven.

### **Ledelse**

Flere interviewdeltagere giver udtryk for, at akademiuddannelsen ikke bør være en decideret lederuddannelse, men mellemledere i rengøringsbranchen har typisk ikke megen uddannelse, og flere respondenter mener, at det er relevant at lære om særlige ledelsesforhold fra rengøringsbranchen på en akademiuddannelse. En leder skal varetage mange funktioner, men for visse virksomheder i rengøringsbranchen er især distanceledelse en udfordring, ifølge en interviewdeltager. Nogle ledere kører rundt til f.eks. 50 medarbejdere på lige så mange arbejdspladser, og de har en udfordring med at lede disse medarbejdere, når de ikke er sammen med dem hver dag. En anden respondent fremhæver, at der i rengøringsbranchen er mange udlændinge med mange forskellige kulturer, hvilket er en ledelsesudfordring, ligesom ledelse af teamarbejde også kan være det. Begge emner kan være relevante at undervise i på en akademiuddannelse. En respondent giver udtryk for, at det kræver særlige redskaber at lede en gruppe ufaglærte medarbejdere, da ledelse er nødt til at 'være nede på jorden', bestå af praktiske tiltag og være visuelt orienteret.

Flere interviewdeltagere har peget på forandringsledelse som et nødvendigt område at undervise i, da branchen hele tiden er nødt til at tilpasse sig nye tiltag, nye måder at organisere sig på eller nye midler og redskaber. Medarbejderne oplever mange forandringer i dagligdagen, og det kræver særlige kompetencer hos en leder at implementere disse bedst muligt for både medarbejdere og arbejdsplads. Mellemledere skal også kunne udvikle faglighed hos medarbejdere, og det kræver et grundigt kendskab til både rengøringsfaglighed og til ledelse. En respondent mener også, at mødeledelse er relevant at undervise i, de studerende skal lære at sidde for bordenden ved møder, lære at tale i større forsamlinger og at fremlægge. Flere nævner, at kommunikation og formidling er et meget vigtige værktøjer i ledelse, og det er da også to af de områder, interviewdeltagerne har givet udtryk for, at mange mellemledere mangler i dag. En interviewdeltager mener, at det er i forhold til ledelse også er relevant at lære om social kapital, der er et samlet begreb for samarbejde, tillid og retfærdighed, og som er udgangspunktet for en del ledelse i dag.

## **Yderligere forslag til indhold fra interviewdeltagerne**

### **Studieteknik**

En respondent foreslår, at man indleder studiet med at tilbyde et studieforberegende kursus som studieteknik, da det vil hjælpe med at gøre studiet mere overskueligt. Motivationen bag forslaget er, at en del af målgruppen er mennesker, der ikke er vant til at studere.

### **Materialelære**

De fleste respondenter har talt om vigtigheden af at undervise i rengøringsfaglighed, så de studerende tilegner sig en dybere forståelse af rengøring. En respondent fremhæver, at materialekendskab er yderst vigtig at have med i uddannelsen. Hun foreslår, at man laver et samarbejde med arkitektskolen, så man på akademiuddannelsen lærer om, hvilke materialetrends der er inden for arkitektur, og arkitektskolen lærer om, hvilke krav der skal opfyldes for at kunne levere en tilfredsstillende rengøring.

### **Maskinlære**

Der kommer flere og flere robotter ind i rengøringsarbejdet i visse sektorer, og der mangler specialister på området, ifølge en respondent. Det er vigtigt, at der findes medarbejdere, der ved, hvilke parametre man skal vurdere en maskine på, hvor en maskine kan overtage rengøringen, og hvor det ikke er muligt. Respondenten foreslår, at man benytter sig af virksomheder, der udvikler robotter til at undervise i emnet på en akademiuddannelse.

### **Identifikation af problemområder**

Både når gulvoverflader opfører sig anderledes end forventet og ved specielle overflader, er det nødvendigt, at mellemlederen kan identificere problemet og dernæst kan finde en løsning på problemet. Det kræver en grundig viden om overflader og rengøring at kunne identificere og løse problemer.

### **Rengøring set som en helhed og i sammenhæng**

En interviewdeltager taler om vigtigheden af at se rengøring i en større sammenhæng ud fra en bygnings konstruktion og ud fra brugernes behov. Hun mener, det er vigtigt, at man ikke fokuserer på detaljer, men kigger på helheden. Hun nævner et eksempel fra en virksomhed, hvor kontorerne bliver gjort rent hver dag, men hvor depotrummet ikke gøres rent så ofte. Men fokuserer man på smittefaren, er der langt flere medarbejdere, der går ind og ud af et depotrum, rører ved papir, hæftemaskiner, hulmaskiner og kopimaskiner, end der er på et enmandskontor. Et andet eksempel er vask af et plejehjems tekstiler, hvor rengøringslederen skal vurdere og beslutte, hvilke maskiner der skal benyttes, og om der skal stå en vaskemaskine i hver afdeling, eller om de skal samles i et centralt vaskeri. Både rengøringslederen i kontorbygningen og på plejehjemmet skal se rengøringen og vaskeriet som en helhed for at kunne tage de rette beslutninger og for at kunne se helheder, er man nødt til at vide noget om *alle* elementer. Respondenten ønsker, at der på akademiuddannelsen oprettes et modul, der træner de studerende i at se i helheder.

### **Hospitalsspeciale**

Flere taler om, at det er relevant at oprette et bredt hospitalsspeciale, da serviceassistenter på hospitaler har mange andre opgaver end de rent rengøringsfaglige. De yder i høj grad også service. Serviceassistenter på hospitaler gør rent, anretter mad, hjælper til på en operationsstue, går ud med skrald, er med til at fastholde psykiatriske patienter på stuen, bestiller varer, sætter på plads osv. Flere mener derfor, at en akademiuddannelse ikke kun skal indeholde rengøringsfaglige emner, men også emner inden for service, da serviceopgaver fylder meget i en del serviceassistenters arbejdsdag.

### **Håndtering af fødevarer**

Både interviewdeltagere fra hospitaler og fra kommuner ønsker, at der på akademiuddannelsen kommer et fag om mad. En del af deres medarbejdere arbejder med mad i det daglige, og

interviewdeltagerne ønsker, at de lærer noget om sund mad, generelt om håndtering af fødevarer og om anretning af mad til borgere på plejehjem eller patienter.

### **Omgang med ældre**

En leder i kommunen giver udtryk for, at kommunalt ansatte rengøringsmedarbejdere falder lidt mellem to stole på serviceassistentuddannelsen, da der er meget fokus på de to specialer, hospital og virksomhed. Kommunens medarbejdere mangler mulighed for at skaffe sig viden om, hvordan de skal omgås ældre, når de gør rent i borgerens eget hjem eller på et plejehjem.

### **Logistik**

I nogle sektorer bliver serviceassistentens arbejde bredere fremover, og en af opgaverne vil være at bestille varer hjem. Hun skal kunne beregne forbrug, hvordan varerne skal bringes fra et lager til afdelingerne, hvordan varerne står bedst på afdelingen i forhold til brugen af dem og benytte it-systemer til denne logistik. Dette er et nyt felt for serviceassistenter og ikke relevant for alle.

### **It-systemer**

Da der i højere grad bruges robotter til rengøring i flere sektorer, iPad til at styre udførelse af rengøring, it-programmer til planlægning osv., har flere interviewdeltagere udtrykt ønske om, at mellemlederne får en større forståelse for it og ser mulighederne i brugen af it.

### **Benchmarkanalyser**

To interviewdeltagere nævner, at det er relevant at lære om benchmark-analyser, så mellemlederne får en forståelse for, hvad man kan eller skal måle sig selv på i forhold til andre virksomheder af samme type.

### **Overenskomster**

Da mellemledere har ansvaret for, hvilke opgaver medarbejderne sættes til at løse, er det ifølge en respondent nødvendigt, at lederen kender til den konkrete overenskomst på området. Der er ret forskellige retningslinjer i overenskomsterne, og det er vigtigt at vide, hvad både medarbejderen og arbejdspladsen har krav på. Mellemlederens kendskab og instruktion i overholdelse af overenskomsterne sikrer, at medarbejderen ikke belastes unødigt.

### **Netværksdannelse**

En interviewdeltager foreslår, at man opretter et netværk for de studerende, så mellemlederne kan trække på hinandens viden og erfaringer, når de er vendt tilbage til deres arbejdsplads.

### **Mellemledernes nuværende udfordringer**

I kapitel 2 nævnes de manglende kompetencer, som interviewdeltagerne oplever, at mellemlederne har i dag. Disse områder ønsker interviewdeltagerne også bliver en del af en akademiuddannelse.

### **Centrale tendenser og forskning i branchen**

Alle interviewdeltagere er blevet spurgt, om de kan pege på, hvilke centrale tendenser de ser på egen arbejdsplads og inden for rengøringsbranchen. De er også blevet spurgt, om de kender til forskning eller udviklingsarbejde inden for området, og hensigten med disse spørgsmål er at vurdere, om det er muligt at målrette en del af undervisningen på en akademiuddannelse til den fremtid, som branchen ser. Da svarene er korte og forskellige, listes de som en lang række af udsagn i det følgende afsnit.

### **Gruppe- og fællesplaner**

I nogle virksomheder arbejder de mere og mere med gruppe- og fællesplaner.

## **Serviceopgaver**

Serviceassistenter får i højere grad andre opgaver end rengøring på både hospitalerne og på plejehjemmene. Der sker en opgaveglidning, og serviceassistenterne overtager flere opgaver fra SOSU-assistenter og yder dermed mere service end i et klassisk rengøringsjob. De kommer tættere på patienter og borgere, og det øger kravene til medarbejdernes samarbejdskompetencer og fleksibilitet.

## **Miljørigtigt**

Virksomhederne arbejder i højere grad med miljørigtige produkter uden giftige kemikalier, og materialeudvikling fører til en minimering af brugen af midler. Man kigger i højere grad på bæredygtig rengøring, hvor man er opmærksom på at spare på benzin og bruge midler uden parfume.

## **CSR**

Der arbejdes i højere grad med CSR (Corporate Social Responsibility) i virksomhederne, hvor de fokuserer på, hvordan en svagere medarbejdergruppe kan hjælpes til at fungere godt i virksomheden.

## **It-systemer, robotter og avancerede redskaber**

Der benyttes mere og mere it i planlægning og styring af rengøring - it-programmer, iPods og iPads - som kan hjælpe medarbejderne i dagligdagen, hvis mellemlederne lærer mulighederne at kende.

I nogle sektorer arbejdes der mere og mere med robotrengøring, mens det ikke er implementeret ret meget i andre. Men flere respondenter nævner, at der formentlig vil være flere robotter i rengøring fremover.

Flere steder arbejder rengøringsmedarbejderne med redskaber, der slider mindre på deres fysik. Der findes rengøringsvogne, hvor medarbejderne ikke har hænderne i vand. De indtaster mængden af vand og sæbe, og vognen doserer derefter selv begge dele.

Nogle steder sker der en højere grad af automatisering af rengøringsprocesserne, hvor f.eks. vasketøj og affald samles et sted og bliver håndteret af maskiner, og sengene kommer i en sengevask fremfor at blive rengjort i hånden.

## **Øget pres**

En interviewdeltager, der ser mange forskellige arbejdspladser, giver udtryk for, at der skrues mere og mere op for arbejdstempoet. Det betyder, at medarbejderne ikke altid når deres arbejdsopgaver og de bliver slidt hurtigere ned. Mange bliver sat ned i tid, og de får splittarbejdstider. Nogle oplever, at der bliver skåret ned på mopper og klude, så de er nødt til at tage dem med hjem og selv vaske, andre oplever ikke at få mikrofiberklude nok, så de er nødt til at enten at bruge dem fra rum til rum eller vride dem op i vand, og nogle oplever ind i mellem ikke at få udleveret tilstrækkelige rengøringsmidler. Det øgede pres skaber øget konkurrence kollegaerne imellem, og hvis medarbejdere er blevet sat ned i tid, er de også blevet sat ned i løn, hvilket gør det svært at forsørge sin familie for nogle. Branchen som helhed oplever altså et større pres, og på akademiuddannelsen kan det være relevant for mellemlederne at lære, hvordan dette pres håndteres, og hvordan de kan hjælpe medarbejderne bedst muligt at håndtere det øgede tempo.



## 4. Uddannelsens opbygning

Interviewdeltagerne er blevet spurgt, om de har bud på, hvordan man kan bygge en akademiuddannelse op; om de ønsker uddannelsesretninger, hvilke praktiske øvelser man kan indlægge, og om de har bud på, hvad der skal være obligatorisk eller valgfrie fag. Interviewdeltagerne har ikke mange ønsker til dette, men de har enkelte forslag, som beskrives her.

### Uddannelsesretninger

Det er muligt at lave flere uddannelsesretninger på en akademiuddannelse; interviewdeltagerne er blevet spurgt, om de mener, det er relevant, og hvis det er, hvilke retninger de ønsker. Det der optog deltagerne mest var, at nedenstående emner bliver godt dækket ind af akademiuddannelsen:

- Hospital
- Traditionel- eller industrirensning
- Hygiejne og kvalitet
- Planlægning og økonomi
- Pædagogik og oplæring
- Rengøringsfaglighed og ledelse
- Rengøringsfaglighed og planlægning
- Renrum
- Stationær ledelse
- Mobil ledelse

Der vil formentlig ikke være elevgrundlag nok til at lave så mange uddannelsesretninger, men respondenter, der selv kommer fra hospitaler, understregede vigtigheden af de forskellige "hospitale emner", hvor der undervises i hospitalsrensning, serviceområder, krise- og sygdomslære, fødevarerhåndtering etc. Altså undervisning i fag der er møntet på arbejdet på hospitalet.

Flere respondenter foreslår, at man laver en generel grunduddannelse med mulighed for efterfølgende at tage mere specialiserede moduler, som renrum og planlægning. En respondent foreslår også, at man i stedet for efterfølgende moduler kan lave temaseminarer om specifikke emner, som mellemlederne kan komme på som led i efteruddannelse efter at have taget akademiuddannelsen.

### Praktiske øvelser i undervisningen

Ifølge en respondent er det vigtigt, at det er ledere med faglig indsigt og gode kommunikative kompetencer, der udarbejder instrukser og vejledninger til medarbejderne. Det er derfor relevant at øve sig i at lave og fremlægge instrukser og vejledninger på akademiuddannelsen, hvor man bør arbejde med, om det er ord, billeder, videoer eller en kombination, der bedst benyttes til en instruks eller en vejledning.

Flere respondenter mener, at lærerne bør benytte sig af praktiske hverdageksemples på de forskellige teknikker i undervisningen. Det fungerer godt, når de studerende kan se, hvad der sker, også hvis man f.eks. drypper et forkert middel på et gulv eller en overflade. Man kan også benytte fire producenters rengøringsvogne på uddannelsen og danne fire grupper, der hver især får udleveret en vogn. Hver gruppe skal instruere de andre i brugen af deres vogn og efterfølgende modtage feedback på, om de andre har forstået instruktionen.

Teambuilding og samarbejdsøvelser giver gode oplevelser af, hvad man kan sammen med andre, ifølge en respondent. En anden foreslår, at de studerende laver øvelser i at formidle et stof, i at lede møder og i at møde medarbejdere og ledere positivt ved hjælp af rollespil.

I mikrobiologi bør de studerende lave tests, og i opmåling bør de prøve at måle et rum op. En respondent siger, at det er vigtigt, at denne målgruppe får så mange praktiske øvelser som muligt.

## **Obligatoriske og valgfrie moduler**

Det er svært for interviewdeltagerne at give helt klare bud på, hvad der bør være obligatorisk, og hvad der bør være valgfrit på en akademiuddannelse, men de har dog enkelte bud.

### **Obligatorisk**

Nogle mener, at det hele bør være obligatorisk, mens andre mener, at man kan introducere flere emner på de obligatoriske moduler og give mulighed for at uddybe dem senere på valgfrie moduler, f.eks. opmåling.

En interviewdeltager mener, at kommunikation og formidling bør være obligatoriske moduler, da det er en stor del af en leders arbejde at kunne kommunikere og formidle hensigtsmæssigt.

### **Valgfri**

Selvom mange har givet udtryk for, at det er relevant at lære om økonomi, mener nogle af dem alligevel, at man kan vælge at gøre økonomi til et valgfrit modul.

Det er kun en mindre gruppe, der skal arbejde med distanceledelse, og derfor foreslår en interviewdeltager, at det gøres valgfrit.

Da det også kun er en mindre gruppe, der skal arbejde i renrum, kan det også være et valgfrit modul.

Det vil hovedsagelig være mellemledere fra hospitaler, der har brug for psykologi/psykiatri, og det er derfor oplagt at gøre dette fag valgfrit.

Det er kun planlæggere, der skal arbejde med opmåling, og det kan derfor også fungere som et valgfrit modul.

## **Undervisning**

En del interviewdeltagere har givet udtryk for, at det er en god idé at hente specialister fra industrien ind til at undervise i deres område på akademiuddannelsen. F.eks. en økonom, en overfladespecialist, en robotudvikler, en arkitekt, en forandringsledelsesagent osv., så man sikrer, at der er et højt specialistniveau på uddannelsen. Specialisten kan undervise, mens en lærer fra uddannelsen er til stede for at fungere som støtte for de studerende. Ifølge en respondent kan man tale med Rådet for Bedre Hygiejne, med brancheforeninger og organisationer for at finde mulige lærere til akademiuddannelsen. Samme respondent mener, man skal definere, hvad en lærer på uddannelsen skal kunne, og at man skal tage stilling til, om man evt. vil have specialister fra udlandet til at undervise på akademiuddannelsen. Ønsker man det, er det også relevant at undervise i engelsk. Hun mener, at man får markant flere muligheder for ekspertise, hvis man trækker på udenlandske specialister, f.eks. en råvareleverandør, en overfladeleverandør, en maskinleverandør eller folk fra internationale brancheforeninger.

## **5. Konklusion**

Det faglige udvalg har set et behov for at skabe en videregående uddannelse på service- og rengøringsområdet, og nærværende behovsanalyse bekræfter dette behov. Der mangler uddannelse til kommende lærere på erhvervsskoler og AMU-centre, og der mangler uddannelse til de mange mellemledere og planlæggere, der arbejder i branchen. Interviewdeltagerne har mange argumenter for, hvordan en akademiuddannelse kan løfte hele branchen.

## Bilag 1

### Interviewguide til Behovsanalyse – akademiuddannelse for hygiejne og rengøring

#### 1. Behov for en akademiuddannelse ovenpå serviceassistentuddannelsen

- a. Varetager nogle af jeres medarbejdere i dag en jobfunktion, hvor de kunne have glæde af mere uddannelse inden for området?
- b. Hvad mangler medarbejderne overordnet at kunne?
- c. Har I specifikke medarbejdere, for hvem en akademiuddannelse er relevant?
- d. Hvor mange medarbejdere forestiller I jer at ville sende på en videregående uddannelse?

#### 2. Indhold i uddannelsen

- a. Hvad er relevant for jer, at de lærer inden for Hygiejne og Hygiejnestandarder?
- b. Hvad er relevant for jer, at de lærer om Forebyggelsespakker fra Sundhedsstyrelsen, der omfatter rengøring, hygiejne og indeklima?
- c. Hvad er relevant for jer, at de lærer inden for Rengøringsteknik?
- d. Hvad er relevant for jer, at de lærer inden for Planlægning og Kvalitet?
- e. Hvad er relevant for jer, at de lærer inden for Opmåling?
- f. Hvad er relevant for jer, at de lærer inden for Arbejdsmiljø?
- g. Hvad er relevant for jer, at de lærer inden for Innovation og Iværksætteri?
- h. Hvad er relevant for jer, at de lærer inden for Udlicitering og udbud?
- i. Hvad er relevant for jer, at de lærer inden for Økonomi?
- j. Hvad er relevant for jer, at de lærer inden for Ledelse?
- k. Har I andre idéer til, hvad der er relevant på en videregående uddannelse inden for rengøring?
- l. Hvad er de centrale tendenser indenfor rengøring hos jer?
- m. Kender du til ny viden fra udviklingsarbejde eller forskning omkring rengøring, der er relevant at have med i en videregående uddannelse?

#### 3. Uddannelsens opbygning

- a. Hvis der skal være flere uddannelsesretninger i uddannelsen, hvilke er da relevante for jer?
- b. En videregående uddannelse indeholder anvendt teori og metode i relation til fagområdets praksis, og heri kan indgå mere praktiske øvelser. Har du bud på, hvilke praktiske øvelser der er relevante på en videregående uddannelse?
- c. Hvad mener du kan være obligatoriske moduler?
- d. Hvad mener du kan være valgfrie moduler?



**SUS**

**Det faglige udvalg for Serviceassistentuddannelsen**

## **Bilag 2**

### **Forslag til videregående voksenuddannelse for serviceassistenter: Akademiuddannelse i rengøringsteknik**

#### **Indhold i en akademiuddannelse**

##### **Hygiejne**

Mikrobiologi  
Forebyggelse af smittespredning  
Hygiejnestandarder

##### **Rengøringsteknik**

Rengøringsmiddelkemi  
Redskaber og maskiner  
Materialer og overflader  
Sikkerhed

##### **Planlægning og kvalitet**

Opmåling  
Rengøringsplaner  
M2-ydelser og arbejdstakt  
Ind- og udlicitering (vurdering af og krav til klart udbudsmateriale)  
Kvalitetsstandarder (Insta 800)  
Andre aftaler om kvalitet (hygiejnisk rengøring, æstetisk rengøring)

##### **Ledelse**

Roller, normer, ledelse modeller  
SU/ Udvalg  
Personaleplanlægning – ferie/fridage  
Kommunikation, herunder kommunikation med medarbejdere med forskellige kulturer  
Samarbejde  
Konflikthåndtering  
Mødeledelse  
Økonomi  
Budget  
Indkøb  
Overenskomster

##### **Arbejds miljø**

Minimering af risiko for fysisk nedslidning i rengøringsjobbet  
Sikring af afvekslende arbejdsopgaver  
Medarbejderjobudvikling

##### **Innovation og iværksætteri**