



Serviceassistent - og hvad så?

Faglærte serviceassistenter
behov for efteruddannelse

Udarbejdet for Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat

Kubix ApS
Nørre Voldgade 2
1358 København K

Tlf. 3332 3352
kubix@kubix.dk
www.kubix.dk

K:\Opgaver\198-2 eud serviceass\
rapport\rapport.doc

Indhold

Baggrund for undersøgelsen	3
Undersøgelsens temaer	4
Metode.....	4
Serviceassistenternes arbejde	7
Udviklingstendenser i serviceassistenternes arbejde..	9
Serviceassistenters kompetencer og udviklingsbehov	17
Rammer om efteruddannelse	25
Konklusion	29

Gode erfaringer med serviceassistentuddannelsen

Baggrund for undersøgelsen

Serviceassistentuddannelsen startede som erhvervsuddannelse i 1998. Siden er omkring 1500 personer blevet uddannet. Etablering af en erhvervsuddannelse inden for rengørings- og serviceområdet er et vigtigt element i indsatsen for at give øget status til et ufaglært kvindefag. Uddannelsens bredde kan bidrage til at danne et kompetencemæssigt fundament for at skabe bredere og mere varierede job i et fag der ellers er belastet af ensformige arbejdsopgaver og nedslidning.

For mange udfordrer deltagelse i serviceassistentuddannelsen deres hidtidige blandede skoleerfaringer. De får mod på mere uddannelse og udvikling. Der udbydes imidlertid ikke efteruddannelse specifikt rettet til denne gruppe.

Der er ikke mere til os

Uddannede serviceassistenter efterlyser muligheder for efteruddannelse. "Nu er der ikke mere uddannelse til os", er oplevelsen. Det fremgår af en evaluering som det faglige udvalg for serviceassistentuddannelsen fik gennemført i foråret 2004. Det lå uden for evalueringens fokus at undersøge hvilke efteruddannelseskurser serviceassistenterne og deres arbejdspladser konkret oplever et behov for. Det vil denne undersøgelse derfor rette op på.

Nye kompetencekrav giver behov for efteruddannelse

Udover serviceassistenternes personlige motivation opstår behovet for efteruddannelse som følge af at arbejdet med service og rengøring er under forandring på mange arbejdspladser. Forandringerne er forskellige i de forskellige sektorer der beskæftiger serviceassistenter. Nye arbejdsopgaver og nye måder at organisere arbejdet på stiller nye krav til medarbejderne. Krav som ikke nødvendigvis indfris alene gennem serviceassistentuddannelsen.

På den baggrund har Kubix gennemført en analyse af hvilke konkrete efteruddannelsesbehov færdiguddannede serviceassistenter og deres ledere oplever inden for virksomheds- og hospitalsspecialet, samt forslag til hvordan disse behov kan indfris gennem efteruddannelseskurser.

Undersøgelsen er igangsat af Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat og finansieret af midler fra Undervisningsministeriet.

Vi takker for den store hjælpsomhed og interesse vi har mødt fra de deltagende skoler, serviceassistenter og ledere som har bidraget med deres tid og erfaringer. Den store parathed til at diskutere disse problemstillinger peger også på at der er interesse for efteruddannelse for denne målgruppe.

Undersøgelsens temaer

Analysen afdækker såvel de konkret oplevede behov for efteruddannelse som de faktorer der kan afføde behov for efteruddannelse nu og fremover.

Udvikling i arbejdet påvirker uddannelsesbehov

Behov for efteruddannelse afhænger af den enkeltes motivation, interesser og fremtidsdrømme. Men det afhænger også af hvilke arbejdsopgaver den enkelte har eller kan forvente at få i fremtiden. Da de offentlige efteruddannelsesstilbud skal modsvare generelle behov blandt serviceassistenterne, har vi søgt at beskrive nogle overordnede udviklingstendenser i serviceassistenternes arbejde og dermed i deres behov for efteruddannelse.

Analysen har derfor haft fokus på følgende temaer:

- Serviceassistenternes arbejde og arbejdsorganisering - nu og i fremtiden: Hvilke udviklingstendenser forventes at påvirke deres arbejde i de kommende år?
- Serviceassistenters kompetencer: Hvad er serviceassistenter gode til og hvor møder de vanskeligheder i deres arbejde?
- Serviceassistenternes uddannelsesinteresser og behov for efteruddannelse
- Serviceassistenternes muligheder for at deltage i efteruddannelse
- Forslag til at indfri behovene

Notatets opbygning

Notatets afsnit følger den samme opdeling. Vi belyser behovene for efteruddannelse først ud fra de krav arbejdet stiller og dernæst ud fra serviceassistenters og lederes oplevede behov. Efterfølgende beskriver vi hvilke muligheder serviceassistenterne har for at deltage i efteruddannelse. De tre vinkler sammenfattes afslutningsvist i en række forslag til hvordan behovene kan indfris.

Metode

Vi har anvendt forskellige metoder i analysen.

Gruppeinterview

A. Fokusgruppeinterview med serviceassistenter

Inden for rengøringsområdet er der få uddannelsestraditioner. Og på mange arbejdspladser er uddannelse ikke noget der jævnligt diskuteres. Det kan derfor være vanskeligt for serviceassistenterne umiddelbart at præcisere deres efteruddannelsesbehov. Derfor er der gennemført 3 fokusgruppeinterview hvor serviceassistenter har haft lejlighed til fælles diskussioner og erfaringsudveksling. I hvert gruppeinterview har 3-4 personer deltaget og fortalt om deres arbejde og behov for efteruddannelse.

... suppleret med enkelt-interview

Gruppeinterviewene er suppleret med telefoniske interview. Der er i alt gennemført interview med 8 serviceassistenter med hospitalsspecialet og med 9 serviceassistenter med virksomhedsspecialet.

Deltagerne arbejder på somatiske og psykiatriske afdelinger, på folkeskole, erhvervsskole, erhvervsakademi, samt seminarium. Så de repræsenterer nogle af de typiske og største aftagersektorer for serviceassistenter.

i 4 regioner

Interviewene er gennemført i 4 regioner hvor uddannelsesaktiviteten har været relativt stor og i gang relativt længe. Det drejer sig om Lolland/Falster, Næstved, Århus og Herning/Holstebro. Skolerne har bistået med at finde frem til egnede interviewpersoner, nemlig tidligere elever som har brede serviceassistentjob. Og de har bidraget til at sikre en vis spredning i gruppen ift alder, arbejdssteder og uddannelse (1- eller 2-årige serviceassistentforløb).

De interviewede har stort set alle været færdige med uddannelsen i mindst et år, så de har haft mulighed for at opleve hvad uddannelsen ruste til og hvor de har behov for yderligere uddannelse. Ca. halvdelen har gennemført den ordinære 2-årige uddannelse, resten det 1-årige forløb for voksne med erhvervserfaring. En stor del af interviewpersonerne har mange års anciennitet i deres nuværende job, men vi har også talt med serviceassistenter som er startet i branchen i forbindelse med uddannelsen, og enkelte som efter uddannelsen har søgt og fået et nyt bredere servicejob.

Af de interviewede har en stor del fået nye, udvidede serviceopgaver, enkelte er blevet ledere, mens andre er fortsat i stort set uændrede funktioner. Analysen har derved en spredning på arbejdssteder, arbejds erfaring mv.

B. Interview med ledere

Uddannelsesbehovene afhænger også af hvordan serviceassistenternes ledere ser fremtidens udviklingsmuligheder. Desuden afhænger serviceassistenternes muligheder for at deltage i efteruddannelse af ledelsens opbakning. Lederne har erfaringer med hvordan serviceassistenterne slår til i deres job og på hvilke områder de har behov for yderligere uddannelse.

For at belyse dette har vi gennemført telefoninterview med 6 ledere fra somatiske og psykiatriske sygehuse, et kommunalt rengørings selskab og en kaserne; 3 der anvender hospitalsspecialet og 3 der anvender virksomhedsspecialet.

C. Workshop med nøglepersoner

For at generalisere de opnåede erfaringer er der afholdt

en workshop med 6 nøglepersoner som har kendskab til serviceassistenter fra forskellige vinkler: arbejdspladser, repræsentanter i lokale uddannelsesudvalg, skoler, områdets organisationer mv.

Fra FOA deltog serviceassistent Hjørdis Hammeken, fællestillidsrepræsentant på RASK og medlem af det lokale uddannelsesudvalg og serviceassistent Lars Rasmussen også fra RASK og medlem af afdelingsbestyrelsen i FOA Køge og bestyrelsen i køkken/rengøringssektoren.

Fra 3F deltog serviceassistent Joan Pedersen, der arbejder på en Amtsgård og er medlem af bestyrelsen for Landsklubben af faglærte serviceassistenter, samt serviceassistent Marion Christensen fra ISS, der ligeledes er med i Landsklubben af faglærte serviceassistenter og derudover er i afdelingsbestyrelsen for 3F i Aabenraa.

På vegne af kaserne deltog cafébestyrer og formand for cafébestyrernes forening Morten Tving Jensen, Ryes kaserne. Endvidere deltog uddannelseschef Anne Mette Nielsen, EUC Nord, med input om uddannelsen og om leve-bomiljøer.

På workshoppen har vi præsenteret, diskuteret og generaliseret resultaterne af interviewrunderne med ledere og serviceassistenter.

Serviceassistenternes arbejde

Serviceassistenters behov for efteruddannelse afhænger i stor udstrækning af hvilke arbejdsopgaver de varetager efter uddannelsen.

I interviewene har serviceassistenter og deres ledere fortalt om deres arbejdsopgaver. Det bekræfter det billede som også er fremkommet i andre undersøgelser¹.

Serviceassistenterne har 4 forskellige typer job:

- Ren rengøring med større faglig viden (bedre job)
- Et bredere rengøringsjob med udviklingsopgaver
- Et bredt servicejob
- Lederopgaver

Ren rengøring

En del serviceassistenter arbejder fortsat udelukkende med rengøring, men er efter uddannelsen rustet til at udføre arbejdet med større faglighed og kvalitet. De kan fx udføre arbejdet i bedre arbejdsstillinger, vælge rengøringsmidler efter miljøeffekt, eller har større baggrundsviden og kan derfor deltage i beslutninger på arbejdspladsen.

Bredt rengøringsjob

Andre serviceassistenter udvider rengøringsopgaverne med andre opgaver og relationer. De oplærer nye kolleger, har mere kundekontakt, bliver 'flyvere', afprøver nye midler eller metoder, udarbejder APV, starter synlig rengøring, laver rengøringsplaner til nye områder, passer telefon i frokostpausen mv.

Bredt servicejob

Og endelig får nogle serviceassistenter et job med servicefunktioner svarende til specialefagene samt rengøring.

De transporterer fx patienter, bestiller mad og varer, tilbereder mad og drikke, serverer, rydder af og vasker op, sælger mad i kantiner, dækker op til møder, er eksamensvagt, varetager kontorsupport, arbejder i reception, håndterer vasketøj, håndterer affald, arbejder i kapel mv.

Lederopgaver

Endelig er der serviceassistenter der opnår lederfunktioner, fx som tilsynsassistent.

Serviceassistenterne får også jobfunktioner med forskellig indflydelse.

Forskellig grad af indflydelse

Nogle serviceassistenter har stor indflydelse i deres job.

¹ Ida Bering og Birgit Hjermov: *Serviceassistentuddannelsen – et godt tilbud til voksne*, Kubix 2004.

Karen Oling m.fl.: *Serviceområdets job i forvandling*, Århus tekniske Skole, 2004.

Det faglige udvalg for serviceassistentuddannelsen: *Spørgeskemaundersøgelse om serviceassistentuddannelsen*, SUS 2003.

De kan både få beslutningskompetence og have opgaver med at planlægge og tilrettelægge arbejdet for sig selv og andre. Det sker fx i selvstyrende grupper.

Andre serviceassistenter bliver inddraget i større beslutninger. Det kan fx handle om hvilke rengøringsmidler der skal købes, om at rekvirere vikardækning eller om at indgå/flytte/aflyse opgaver sammen med kunden.

Derimod har nogle serviceassistenter kun indflydelse på arbejdets udførelse. De er fx kun med til at bestille midler, mens andre bestemmer hvilke midler der skal bruges. Eller de har ansvar for at fordele opgaver, men har ikke kompetence til at rekvirere vikarer.

Endelig har en gruppe serviceassistenter kun indflydelse på den konkrete udførelse af det daglige arbejde, dvs de har relativt set lille indflydelse.

Jo mere indflydelse serviceassistenterne har i dagligdagen, jo større er behovet for at forbedre deres grundlag for at træffe beslutninger. Eksempelvis har man større behov for viden om opmåling og planlægning hvis man er med til at tilrettelægge arbejdet end hvis man 'bare' skal følge en arbejdsplan andre har udformet.

Opgaver og indflydelsesmuligheder kan kombineres på forskellig vis, og det giver selvfølgelig også serviceassistenterne forskellige behov for efteruddannelse både med hensyn til temaer og niveau.

Relationer til andre faggrupper og brugere

Også kontakten med brugere og andre personalegrupper kan udløse behov for efteruddannelse.

Selv om alenearbejde er udbredt, har langt de fleste serviceassistenter tæt kontakt med andre faggrupper og med brugere. På hospitaler arbejder de naturligvis ofte sammen med plejepersonalet. Det gælder især de serviceassistenter der arbejder på sengeafsnit og har kontakt med plejepersonalet der. Men også serviceassistenter på laboratorier, ambulatorier, operationsafsnit og administrative afdelinger har ofte tæt kontakt med sekretærer, læger, terapeuter, bioanalytikere mfl. Også serviceassistenter på plejecentre har typisk tæt kontakt til plejepersonale og beboere.

Nogle serviceassistenter indgår i et korps af afløsere eller 'flyvere' der træder til hvor der er behov. Og endelig er der på hospitalerne serviceassistenter der arbejder tæt sammen med portører, fx ved at indgå i en fælles vagtordning.

Serviceassistenter på uddannelsesinstitutioner har ofte tætte relationer til sekretærer og tekniske serviceledere /- medhjælpere. Enkelte har til undervisere. På uddannelsesinstitutioner med synlig rengøring har de også kontakt med de uddannelsessøgende. Ligeledes kan

serviceassistenter fra kontorarbejdspladser og kaserner have stor kontakt med både øvrige ansatte og brugere/kunder/værnepligtige.

Tætheden af samarbejdet med andre faggrupper varierer naturligvis. Nogle opleves som en del af arbejdspladsens kernepersonale og deltager fx i informations- og planlægningsmøder. Andre har en mere perifer tilknytning til den eller de afdelinger de servicerer.

Udviklingstendenser i serviceassistenternes arbejde

Serviceassistenternes arbejde udvikler sig i disse år. Ud fra interviewene og de øvrige refererede undersøgelser vil vi præsentere fire tendenser som har væsentlig betydning for efteruddannelsesbehovet:

- Opgaveglidning
- 'Ny' organisering
- Specialisering
- Nye arbejdsfelter

På nogle arbejdspladser er tendenserne allerede virkelighed, mens andre arbejdspladser vurderer at de vil få større udbredelse i de kommende år.

Opgaveglidning mod brede servicejob

Opgaveglidning

Interviewene rummer en del eksempler på at opgaver går fra én personalegruppe til en anden. Som resultat af en strategisk beslutning eller som løsning på konkrete problemstillinger.

- køkken/kantine

I Forsvaret har ledelsen besluttet at uddanne alt servicepersonale som en del af en organisatorisk omstillingsproces. Dette giver et godt grundlag for opgaveglidning dersom uddannelsesindsatsen følges op af organisatoriske ændringer. Serviceassistenterne har fx fået opgaver med anretning og salg af mad samt opvask og rengøring i kasernernes cafeteriaer.

Også på skoleområdet kan serviceassistenter hjælpe i kantiner og skoleboder med madlavning, anretning, salg og servering. På en erhvervsskole er serviceassistenterne fx i kantine i elevernes frokostpause hvor der er brug for mange hænder til ekspedition.

- administration

Serviceassistenter har ikke mindst på skoler og kontorer en række administrative serviceopgaver. De står fx for kopiering og forsendelse, postomdeling, mødeforberedelse, vare-/madbestilling, timeregistrering og ekspedition af studerende. Andre hjælper i omstillingen i frokostpausen og på kontoret omkring sommerferien.

På sygehuse har enkelte serviceassistenter et tæt samarbejde med bioanalytikere hvor de fx står for varebestilling, opfyldning, opvask mv. i laboratorierne.

- *vedligeholdelse*

Der er flere eksempler på at serviceassistenter får håndværksmæssige opgaver. På nogle kaserner varetager serviceassistenterne også simpel vedligeholdelse af lokalerne i deres område. På skoler, hospitaler, plejecentre og kontorer kan serviceassistenterne have vedligeholdelses- og flytteopgaver. Det varierer fra små opgaver – at skifte en pære, rense et afløb, ordne havemøbler og smøre markiser – til større opgaver som at stå for vedligeholdelse af grønne arealer eller snerydning. Og fra daglige opgaver til opgaver der kommer mere ad hoc, fx når nye skolemøbler skal sættes på plads, eller når en stor bestilling af dyner skal pakkes ud.

- *pædagogiske opgaver*

I børneinstitutioner har vi mødt eksempler på at serviceassistenterne udvider deres job ved at vinke farvel med børnene, være vikar eller morgenåbner, følge børn til bussen el.lign. Og på skoler er serviceassistenter fx eksamensvagt og informerer studerende om hvor de skal henvende sig med forskellige sager.

- *pleje- og omsorgsopgaver*

Mange af de interviewede peger på at det vil være oplagt at aflaste plejepersonalet på sygehuse og plejecentre. På sygehusene kan det fx ske ved at overtage de opgaver som de 'gamle' sygehjælpere, dvs. de sygehjælpere der ikke har ladet sig opskole, hidtil har varetaget (fx maduddeling, skyllerum, sterilopgaver, sengeredning mv). En række af de interviewede peger også på at serviceassistenter kan aflaste terapeuter ved at gå til hånde og bistå ved genoptræning og mobilisering samt gangtræning, og ved at se på at patienterne tager strømper mv på korrekt. På plejecentre kan serviceassistenter indgå i de mange praktiske opgaver i forhold til beboerne og i det daglige samvær (hjælpe med påklædning, læse højt af avisen, servere kaffe, tage på ture mv).

På et af de sygehuse der har været med i undersøgelsen, har Serviceafdelingen overtaget serviceopgaver på afdelingerne hvilket indebærer at de enkelte afdelinger ikke længere skal betale en fuld stilling, men kun betaler når serviceassistenterne udfører disse opgaver.

På et andet sygehus har serviceassistenter overtaget udvalgte opgaver ved operationer som ellers varetages af reservelæger. På et tredje sygehus er en psykiatrisk afdeling netop etableret, og på denne afdeling skeles der ikke ret meget til faggrænser, så serviceassistenten varetager en række af de daglige praktiske funktioner også i samspil med patienterne.

Flere sygehuse har erfaringer med at etablere et tæt samarbejde mellem portør og service/rengøringsassistenter. På nogle hospitaler samles rengøring og portøropgaver i samme jobfunktion.

På nogle sygehuse indgår serviceassistenter (og ikke

rengøringsassistenter) i vagtfunktioner/tværgående beredskab sammen med portører og skal fx assistere ved operationer, rondere mv.

Som ovennævnte eksempler illustrerer, er der virkelig mange muligheder for at udvide serviceassistenternes jobområde. Hvilke opgaver der 'glider', er et resultat af konkrete aftaler på den enkelte arbejdsplads – og meget afhængig af den konkrete serviceassistent og de konkrete kolleger og ledere.

Det peger på to ting. Dels at efteruddannelsesbehovene er meget forskellige, afhængigt af den konkrete jobfunktion. Dels at det er vigtigt at efteruddannelsen også fokuserer på at ruste serviceassistenterne til selv at præge deres fremtidige job.

'Ny' organisering af arbejdet

Efteruddannelsesbehov afhænger naturligvis af hvordan arbejdet er organiseret. Også dette udvikler sig.

Fra eget til bredere områder

At have sit faste område er fortsat typisk. Her er serviceassistenten stort set selv herre over hvordan hun tilrettelægger sin dag – under behørig hensyntagen til andre.

Men der er dog også mange eksempler på at arbejdspladser ændrer organiseringen af rengørings-/servicearbejdet. Det drejer sig om:

- Rotation hvor der skiftes plads efter en plan.
- At arbejde i team eller medstyrende grupper som i fællesskab varetager teamets opgaver. Dette kan også indebære rotation, men gør det ikke nødvendigvis.
- Fast tilknytning til én afdeling som fx kan være en bygning på kasernen eller en afdeling af sygehuset, hvor serviceassistenten varetager alle serviceopgaver.
- Flyvere: nogle steder etableres et internt vikarkorps som træder til hvor der mangler personale.

Den valgte organisering stiller forskellige krav til hvad medarbejderne skal kunne og hvilke kompetencer serviceassistenten har mulighed for at anvende og udvikle. En udvikling mod flere og mere sammensatte funktioner, hvor serviceassistenterne i stigende grad skal planlægge og tilrettelægge deres arbejde og får et tættere samarbejde med kolleger, giver stigende behov for at den enkelte udvikler sine kompetencer.

Efterfølgende specialisering

Efterfølgende specialisering

Ud over at få et bredt servicejob og opnå variation og

indflydelse via ny arbejdsorganisering, peger interviewene på at serviceassistenter også benytter muligheden for at specialisere sig efter uddannelsen. De kan fx blive vejleder eller mentor, de kan arbejde inden for patologi eller sterilisering, på patienthoteller eller de kan blive ledere. Efteruddannelse kan være relevant i forhold til de nævnte specialer.

- formidler, elevvejleder og mentor

Opgaven som elevvejleder eller mentor tiltrækker mange serviceassistenter, og flere vil også gerne oplære nyansatte eller undervise. Det kan bidrage til at forbedre uddannelsesaktiviteterne på arbejdspladsen eftersom serviceassistentelever typisk vejledes af en ikke-uddannet frem for af en faglært serviceassistent. Serviceassistentuddannelsen giver rengøringsfaglig ballast til at kunne varetage oplæringsfunktioner, men flere efterlyser mere viden om vejledning og instruktionsteknik for at kunne varetage denne opgave tilfredsstillende. Det kan fx handle om hvordan man håndterer unge med andre forestillinger om arbejde end man selv har.

Det er sjældent at hele personalegruppen er af sted sammen på uddannelse og efteruddannelse. Derfor kan der være brug for at de der har deltaget i uddannelse, formidler nye ideer, nye metoder og ny viden til deres kolleger. Det er imidlertid ikke altid let eftersom nogle af kollegerne kan være forbeholdne og ikke sindede til at ændre deres praksis. Derfor kan et kursus hjælpe serviceassistenterne til at nyttiggøre deres viden, fx om hvordan man bedst formidler til kolleger at de med fordel kan gøre tingene på andre måder end de plejer uden at kollegerne synes man er "kloge Åge".

At kunne formidle viden til samarbejdspartnere er også en vigtig kompetence. Det kan fx være viden om affaldshåndtering på hospitaler. For at blive hørt og respekteret kan det være vigtigt at vide hvordan læger og plejepersonale taler og hvilke typer af argumenter der kan overbevise forskellige grupper.

- patologi

Hospitalernes patologiarbejde er specialiseret og serviceassistentuddannelsen sigter ikke på at ruste deltagerne til netop denne funktion. Derfor kræver det efteruddannelse hvis serviceassistenter skal varetage patologiarbejdet. Kun få vil have denne funktion på hvert sygehus så landsdækkende efteruddannelseskurser gennemført af én skole, vil formentlig være en fordel.

- sterilisering

Flere serviceledere på sygehuse ser sterilisering som en oplagt efterfølgende specialiseringsmulighed selv om de kun spår at det vil omfatte nogle få serviceassistenter på hvert hospital. Serviceassistentuddannelsen giver viden om fx hygiejne, men hvis serviceassistenter skal kunne varetage mange funktioner i sterilarbejdet, er efteruddannelseskurser nødvendige.

Serviceassistenter har brug for viden om forskellige sygdomme/smittekilder, operationsudstyr, steriliseringsteknikker og – apparater, hygiejne, dokumentation, sporbarhed, kvalitetsstyring, elementær viden om biologi, mikrobiologi og desinfektion på et niveau der bygger ovenpå serviceassistentuddannelsen.

- *servicemedarbejder på patienthotel*

Patienthoteller vinder frem på landets sygehuse. Her varetager patienter eller pårørende til indlagte patienter selv en del serviceopgaver. Også her kan serviceassistenter få nye opgaver, fx receptionsopgaver. De oplever også at få en tættere kontakt med patienterne da der ikke er så meget plejepersonale tilknyttet. Det kan betyde at serviceassistenterne bliver stillet mange spørgsmål og derfor må kende organisationen og forskellige sygdomsforløb godt for at kunne vejlede patienter og pårørende. At kunne håndtere arbejdet på et patienthotel kræver mere viden om forskellige patienttyper samt om sorg og krise end serviceassistentuddannelsen giver.

- *ledelse*

Adskillige af de serviceassistenter vi har talt med, har ledelsesfunktioner fx som tilsynsassistenter. Uddannelsen ruster ikke direkte til ledelse så der kan derfor være behov for efteruddannelse omkring faglige, psykologiske, kommunikative og organisatoriske temaer.

Det drejer sig om viden om fx økonomi, arbejdsplanlægning og edb, om rengøringsplanlægningsprogrammer, ledelse, personalepleje, konfliktløsning og arbejdspsykologi. For de ledere der leder team, er det naturligvis vigtigt at de får viden om hvilke udfordringer det stiller.

Nye arbejdsfelter

Nye potentielle arbejdsfelter

Serviceassistenter kan i de kommende år forventes også at finde arbejde inden for helt nye arbejdsfelter hvilket kan medføre behov for supplerende uddannelse. Det er derfor vigtigt at skolerne er opmærksomme på disse potentielt nye arbejdsmarkeder.

- *leve-bomiljøer*

Mange kommuner erstatter plejecentre med leve-bomiljøer. Leve-bomiljøer etableres for at imødekomme ældre svækkede borgers ønske om indflydelse på egen hverdag. Tanken er at gøre deres liv så hjemligt som muligt ved at inddrage dem i madlavning, tøjvask, rengøring mv. Det stiller nye krav til tilrettelæggelse af arbejdet på plejecentrene. I de nuværende leve/bomiljøer er tendensen at service- og rengøringsfunktioner udføres decentralt, og opsplittningen mellem pleje- og serviceopgaver reduceres. Opgaverne udføres med deltagelse af de beboere der kan klare det. Det betyder at der lægges stor vægt på pædagogiske og socialfaglige metoder hvilket medfører at sociale og pædagogiske kompetencer bliver vigtige².

² Se fx Knud Erik Jensen: *Leve- og bomiljøer*, Videnscenter på Ældreområdet, 2004

Hvis serviceassistenterne skal kunne arbejde i leve-bo-miljøer med den tætte beboerkontakt det indebærer, har de brug for mere viden inden for det socialpædagogiske og plejefaglige område end serviceassistentuddannelsen giver³.

- hospice

I flere amter diskuteres i disse år mulighederne for at etablere (flere) hospicepladser. Også serviceassistenter kan forventes at få ansættelse her. Der vil formentlig være stor forskel på hvordan de forskellige hospicer vælger at organisere arbejdet og dermed på hvor megen kontakt serviceassistenter vil få med beboerne og de pårørende. Under alle omstændigheder synes viden om døden og døende, samt sorg og krise at være vigtigt.

- sterilcentral

Flere amter overvejer i øjeblikket mulighederne for at privatisere offentlige steriliseringsfunktioner, især fra sygehusenes sterilcentraler. En tidligere undersøgelse om arbejdet på sterilcentraler⁴ viser at det kan udgøre et nyt arbejdsområde for serviceassistenter under forudsætning af at de har flere kompetencer inden for steril- og hygiejneområdet end serviceassistentuddannelsen giver. Sterilcentraler kan indebære tværfaglig teamorganisering hvor en universalmedarbejder uddannes til at mestre alle processer på centralen. Hvis de selvstændige centraler etableres, kan det give behov for at serviceassistenter udvikler nye kompetencer gennem efteruddannelse.

- Wellness og golfressort

Serviceassistenter kan også få ansættelse inden for den hastigt voksende wellness-industri, på golfressort, i badelande mv. Antal og arbejdsopgaver afhænger dog af den konkrete organisering af arbejdet på disse nye arbejdspladser. En række nye erhvervsuddannelser er under udvikling og fag herfra kan måske være relevante efteruddannelsesstilbud til serviceassistenter. Det drejer sig om sundhedssekretær, greenkeeperassistent, bademester/assistent, fitnessinstruktør mfl. Ligeledes kan arbejdet give behov for flere sprogkundskaber, fx i engelsk og tysk.

Modsatrettede udviklingstendenser

Rustet til dialog om jobudvikling

Arbejdet inden for rengørings- og serviceområdet er i disse år præget af modsatrettede udviklingstendenser. På den ene side vælger arbejdspladser at skabe jobudvikling gennem gruppeorganisering og bredere job, som en vej til at sikre fleksibilitet, kvalitet og fastholdelse af medarbejdere. På den anden side trækkes ar-

³ Jf de jobprofiler og forslag til uddannelse som UddannelsesCentret i Roskilde og Social- og Sundhedsskolen i Roskilde Amt sammen med to kommuner er kommet frem til i et projekt gennemført for Undervisningsministeriet *Kompetenceudvikling i leve-bomiljøer*. Projektet afsluttes med udgangen af 2005.

⁴ Bruno Clematide: *Team eller Taylor? – jobindhold og uddannelsesbehov på sterilcentraler i privat regi*, Kubix 2005.

bejdet mange steder i retning af smalle, intensiverede og ensformige rengøringsjob⁵.

Interviewene med serviceassistenterne bekræfter denne modsætningsfyldte udvikling.

De fleste forventer ikke de store ændringer i den nærmeste fremtid. Nogle steder vil en kollega holde op hvilket rummer mulighed for at redefinere jobbene. I retning af bredere job – eller snævrere. Andre steder vil der komme en ny ledelse hvilket forventes at indebære forandringer, men hvilke vides ikke. Og endelig nævner flere at der vil ske omlægninger af rutinerne på grund af besparelser.

På atter andre arbejdspladser er store forandringer undervejs. Ikke mindst i lyset af de store reformer i offentligt regi.

Kommunalreformen en vigtig faktor

Den kommende strukturreform får betydning for organiseringen af rengøringsfunktionerne på en lang række af de arbejdspladser der beskæftiger serviceassistenter. Når kommuner lægger sig sammen og når opgaver flyttes mellem stat, amt og kommuner, er organiseringen af rengørings- og servicearbejdet også til diskussion hvilket både rummer muligheder for udvidede servicejob og for mere snævre rengøringsjob.

Strukturreformen er endnu så meget i sin vorden at det er vanskeligt at forudse hvad der vil ske. Sygehusene er i de fleste amter allerede slået sammen til én organisatorisk enhed og dette har nogle steder fået følger i form af at specialer og afdelinger er samlet på én eller færre adresser. I de kommende regioner er servicearbejdet på nogle sygehuse centraliseret i én serviceenhed, på andre decentraliseret til afdelingsledelsen, og på atter andre er rengøringsarbejdet udliciteret til et privat selskab. Når amterne skal slås sammen til regioner, giver det anledning til forandringer når sygehuses forskellige modeller skal forenes.

Strukturreformen kan også få konsekvenser for de mere specialiserede opgaver, såsom sterilcentraler. Fx ved at steriliseringen samles i én eller færre enheder i hver region. Dette kan føre til ændringer i arbejdsdelingen mellem det sundhedsuddannede personale som i dag varetager størstedelen af arbejdet i sterilcentraler, og serviceassistenter.

Serviceassistenterne må selv præge udviklingen

I en tid med mange forandringer er en forudsætning for at serviceassistenter opnår jobudvikling, at de selv arbejder aktivt for dette. Der er behov for at være opmærksom på hvordan efteruddannelsesaktiviteter kan understøtte dette.

⁵ Ida Bering: *Når det dårlige arbejde også er godt – medarbejderperspektiver på ændret arbejdsorganisering belyst gennem udviklingsprojekter i rengøringsbranchen*. Phd-afhandling, RUC Institut for uddannelsesforskning 2002, Ida Bering: *Rustet til dialog- læreprocesser og ændret arbejdsorganisering*, FOA 2003.

- *forandringsparate og velkvalificerede*

Nogle ledere påpeger at ikke alle serviceassistenter er tilstrækkeligt klædt på til denne funktion som 'murbrækkere' ift at skabe brede job. Det kræver at serviceassistenterne er motiverede for mange funktioner, klar til at påtage sig dem når muligheden opstår, og udfører dem overbevisende så andre personalegrupper ser fordele i at afgive opgaverne til serviceassistenterne.

Det indebærer også at serviceassistenter der hidtil har haft deres egne områder, kan håndtere at andre overtager dem eller at de ikke kan holde dem lige så pæne som før hvis de samtidig skal varetage andre servicefunktioner.

- *ser muligheder for jobudvikling*

Samtidig håber lederne på at serviceassistenterne har blik for hvilke opgaver kunderne har brug for at få løst – og byde sig til når muligheden for jobudvikling viser sig.

Det indebærer bla. at de tør sige deres mening, kan indgå i en dialog, og ved hvor de skal gå hen. En forudsætning for at turde byde ind på opgaver, er ofte også at serviceassistenterne har stiftet bekendtskab med dem i uddannelsessammenhæng.

- *initiativ og vedholdenhed*

Nogle af de serviceassistenter vi har mødt, er kede af ikke at få brede job, men ved ikke nødvendigvis selv hvad de kan gøre for at medvirke til det. En siger fx "*Jeg har sagt det til min leder*" og mener at det herefter alene er lederens ansvar at gøre noget. Initiativ og vedholdenhed er påkrævet.

- *fremtidens faglighed*

En anden vigtig forudsætning for at kunne få øje på nye muligheder, er at serviceassistenterne også fagligt ved hvilke muligheder der er og hvordan de kan argumentere for opgaveglidning eller andre ændringer i jobbene. Efteruddannelse i hvordan serviceassistentarbejdet griber an rundt om i landet i forskellige brancher og hvilke tendenser der præger udviklingen, kan derfor være nyttigt.

- *netværk*

Viden om hvad andre serviceassistenter arbejder med, kan også være en vigtig inspirationskilde. Interviewpersonerne fremhæver at det har stor betydning at kende andre serviceassistenter og at udveksle erfaringer med dem.

Flere af serviceassistenterne kunne godt tænke sig at de som led i efteruddannelse besøger andre arbejdspladser for at få inspiration af at se hvordan serviceassistenter arbejder andre steder.

Serviceassistenters kompetencer og udviklingsbehov

Efteruddannelsesbehovene bestemmes ikke bare af hvilke krav der stilles til serviceassistenternes arbejde. De afhænger (selvfølgelig) også af hvilke kompetencer de har opnået gennem serviceassistentuddannelsen og deres tidligere arbejde.

Stor kompetence

Interviewene og den afholdte workshop peger ligesom tidligere undersøgelser på at mange serviceassistenter føler sig kompetente til deres arbejde. De synes de har et solidt fagligt fundament. Desuden har de gennem uddannelsen fået øget selvtillid så de bedre kan argumentere for deres faglige vurderinger. Derved oplever de også at vinde respekt fra andre faggrupper.

- i opgaverne

Især til rengøringsopgaverne er kompetencen stor og forøget gennem uddannelsen. De der varetager andre serviceopgaver, føler sig generelt også godt rustede hertil.

- i omgang med andre mennesker

Endvidere fremhæver de fleste at de er gode til at omgås patienter, elever og andre faggrupper.

Behov for opdatering

Blandt serviceassistenter og ledere er der dog bred enighed om at opdatering og ajourføring af den viden serviceassistenterne har opnået under uddannelsen, er vigtig fordi man glemmer det man ikke jævnligt bruger.

Behov for mere uddannelse

Selv om uddannelsen giver et godt grundlag, er der situationer og opgaver som serviceassistenterne og deres ledere synes er vanskelige og hvor mere rutine og mere viden kan hjælpe.

Udover de tidligere nævnte drejer det sig om følgende områder:

- Rengøringsfagligt
- Serviceopgaver
- Målgrupper
- Kommunikation og samarbejde
- It
- Iværksætteri

Rengøringsfagligt

Faglig opdatering i rengøring

De fleste interviewede mener at der nogle år efter uddannelsen kan være behov for opdatering af den rengøringsfaglige viden, men understreger også at rengøring fylder meget i uddannelsen. En del arbejdspladser prioriterer i dag en løbende ajourføring omkring rengøringsfaglige temaer. Det foregår ofte i eget regi – fx ved at leverandører præsenterer nye redskaber eller midler eller ved at tage på rengøringsmesse.

Enkelte ledere og medarbejdere efterlyser korte opda-

teringskurser for erfarne serviceassistenter som man kan deltage i fx hvert 5 år – eller hvis der kommer nye metoder i stil med mikrofiber.

Ligeledes efterlyser enkelte kurser inden for specialområder som grafittifjerning, ventilationsrengøring og rengøring af IT.

Hygiejne

Der er stor forskel på om uddannelsen i hygiejne vurderes at være tilstrækkelig.

Nogle af serviceassistenterne fra hospitaler peger på betydningen af løbende at blive holdt ajour med viden om hygiejne. Både af hensyn til ens eget helbred og til patienternes. Især de to interviewede serviceassistenter der håndterer affald, vasketøj og arbejder med døde patienter, understreger vigtigheden af viden om hygiejne. Viden om smittekilder, multiresistente bakterier og smittestuer nævnes som eksempler.

Serviceopgaver

Inden for de øvrige serviceopgaver er der en række ønsker om mere uddannelse på forskellige niveauer:

- Opdatering på de områder uddannelsen indeholder
- Fag fra uddannelsens andet speciale
- Dybere viden
- Nye områder

Opdatering i servicefag

Mange får ikke et bredt servicejob når de afslutter uddannelsen, men kan efter noget tid få vikaropgaver eller nye jobmuligheder hvor de pludselig får brug for at kunne noget om et af de felter som de er blevet introduceret til på uddannelsen, fx kontorsupport eller køkken. Det kan være vanskeligt at huske hvis der er gået ½ eller 1 år, ligesom det kan give usikkerhed for den enkelte om de nu slår til.

Fag fra det andet speciale

I nogle job har serviceassistenterne brug for fag fra det andet speciale. Fx peger nogle serviceassistenter fra hospitaler på at de ikke har haft kontorsupport eller mødeservice i uddannelsen, men ønsker at udføre disse opgaver i arbejdet. Andre med virksomhedsspecialet kan have brug for forflytning eller sygdomslære hvis de arbejder inden for social- og sundhedsområdet.

Dybere viden

Serviceassistentuddannelsen giver en bred orientering inden for en bred vifte af områder. Hvis serviceassistenter har et af de 'nye' serviceområder som kernen i deres job, fortæller nogle ledere at niveauet ikke altid slår til. Fx køkken/ernæring hvor serviceassistenterne skal samarbejde med køkkenassistenter, men ikke har den samme grundlæggende forståelse for anretning, råvarer og levnedsmiddelhygiejne. Ligeledes har en serviceassistent i en daginstitution der overtager køkkentimer, behov for mere viden om småbørnsernæring.

- mad og ernæring

Nogle af serviceassistenterne bestiller mad, serverer og

rydder af, mens andre – især på nogle af hospitalerne - ikke må 'røre' maden da dette er plejepersonalets ansvar. Der er imidlertid flere af serviceassistenterne som gerne vil aflaste plejepersonalet på dette felt og derfor gerne vil lære mere om madlavning, ernæring og om hygiejne.

Flere serviceassistenter synes ikke de har nok viden om forskellige patientgrupper og hvad de må spise. Øget viden om diabetikere, småtspisende og fede kunne være relevant for at de kan bistå mere i forbindelse med servering af mad.

Desuden nævner adskillige at det ville være oplagt hvis serviceassistenterne kunne bestille maden hvilket ville kræve at de oplæres i de IT-baserede madbestillings-systemer der anvendes, fx 'det grønne system'.

For de serviceassistenter der arbejder i kantiner, peges på at øget viden om salg og præsentation af madvarer, fx i forbindelse med buffeter, kunne være relevant.

- forflytninger og special-lejringer

Selv om forflytning er et specialefag på hospitalsspeciallet, nævner en del af hospitalsserviceassistenterne at de gerne vil lære mere. Det er både om almindelige forflytninger, især af meget dårlige patienter hvor halv-sidige lammelser nævnes som en særlig udfordring, og om speciallejringer.

Rigtig mange af de interviewede påpeger at de ikke har haft lejlighed til at flytte rigtige patienter under uddannelsen og at de glemmer det de har lært når de ikke bruger det i det daglige.

Usikkerhed opstår typisk i forhold til opgaver som hver enkelt sjældent har. Fx opgaver der indgår i en vagtordning. Flere hospitalsserviceassistenter peger på at de føler sig usikre på når de fx er i aftenvagt og dér oplever andre typer af operationer og patienter der skal forflyttes, end de har på den afdeling de sædvanligvis arbejder på. De bliver fx i tvivl om hvordan patienter skal lejres og hvordan de skal holde patienterne når de assisterer ved operationer. Selv om der på operationsafdelingen er en bog med beskrivelser, er der ikke tid til at læse i den i situationen. De har haft et kort kursus i speciallejringer, men efterlyser mere praktisk afprøvning af lejringerne for at lære det.

- førstehjælp

Håndtering af hjertestop er en anden udfordrende situation hvor serviceassistenter der indgår i tilkaldevagt-funktioner, efterlyser mere viden og rutine.

- vedligeholdelse

Også vedligeholdelse nævnes som et fag hvor serviceassistenterne ikke oplever at få tilstrækkelig rutine på uddannelsen. Det har især betydning fordi det for mange af deltagerne er funktioner som de heller ikke har erfaring i fra privatlivet. Derfor kan de have brug for at øve sig i dem under trygge rammer.

En serviceassistent fortæller fx at de på uddannelsen prøvede at male, men ikke at rense et afløb eller bruge en boremaskine til trods for at det er de opgaver der er aktuelle på hendes arbejdsplads. En anden kunne godt tænke sig at få forudsætninger for at kunne justere og reparere kørestole.

Nogle foreslår derfor et 'Det er Leth-kursus' som giver mere erfaring med vedligeholdelse inden for de områder som er relevante for deltagernes arbejde.

- kontorsupport

Fleere serviceassistenter har peget på at uddannelsen ikke giver tilstrækkelige forudsætninger for at kunne varetage kontorsupport. Andre nævner at receptionsarbejde kunne være et element i deres arbejde og ønsker derfor mere viden om telefonbetjening og telefonomstilling via edb.

Nye områder

Serviceassistenterne og deres ledere efterlyser også kurser inden for områder som ikke indgår i uddannelsen.

- blomsterpasning

For nogle serviceassistenter kan et kursus i pasning af planter inde og ude være en forudsætning for at kunne gå ind i disse funktioner. En af lederne påpeger at det er oplagte funktioner for hans serviceassistenter hvis de havde tilstrækkelige forudsætninger for det.

- sikkerhedsopgaver

Andre af de interviewede nævner at mere viden om rondring, voldsforebyggelse og regler for fiksering kan ruste serviceassistenter til at indgå i tilkaldefunktioner, fx inden for psykiatrien.

- konflikthåndtering

Konflikthåndtering nævnes fx af en serviceassistent der ind imellem må skuffe elevens forventninger og derfor oplever at være i en vanskelig situation. Konfliktdæmpning nævnes også af andre, fx i relation til psykisk syge patienter.

Kontakt med forskellige brugere

Målgrupper

Arbejdet som serviceassistent giver en tættere kontakt til brugerne, men stiller også krav. Nogle af kravene er mest udbredt på hospitaler, men kan også være relevante for serviceassistenter med virksomhedsspecialet – ikke mindst hvis de arbejder på et plejecenter, i et leve-bomiljø, et hospice eller på en social institution.

- forskellige patientgrupper

Et større kendskab til forskellige patientgrupper, deres sygdomme og de forskellige apparater de er koblet til, nævnes af en del. Hvilke patientgrupper og sygdomme det drejer sig om, varierer naturligvis efter hvor serviceassistenterne arbejder.

I et gruppeinterview efterspørger serviceassistenterne fx øget viden om i hvilke situationer patienterne må kobles fra deres apparater når de skal flyttes. Det dre-

jer sig fx om dråbetæller. De interviewede har erfaret at de ikke altid får tilstrækkelig information fra plejepersonalet om hvad patienterne fejler og hvad de skal være opmærksomme på, hvilket kan føre til stressende situationer hvor serviceassistenterne ikke ved hvad de skal gøre. Mere grundviden om forskellige sygdomme kan bidrage til at serviceassistenterne bliver bedre til selv at stille de vigtige spørgsmål.

Gruppen peger også på at øget viden om traumepatienter vil være nyttig, fx hvornår man må flytte et hovedgærde.

Ligeledes fremhæver nogle at kendskab til de typiske latinske betegnelser som bruges på deres afdelinger vil lette samarbejdet med læger og det øvrige plejepersonale. Hvis man skal bistå ved operationer, gælder det fx anatomiske betegnelser.

Andre serviceassistenter peger på at viden om udviklingshæmmede og optræning af hjerneskadede kunne være nyttig i deres arbejde.

- *demente*

En del serviceassistenter vil gerne vide mere om demens og aldring. Det kan fx være vigtigt at vide hvordan man bedst reagerer når en beboer på et plejecenter siger "*Jeg skal hjem til min mor*".

I leve- og bomiljøer er viden om hvordan man bedst involverer de ældre i de praktiske opgaver, en vigtig kompetence. Det gælder fx når man assisterer ved spising, er guide ved påklædning, står for aktiviteter mv.

- *psykisk syge*

Psykisk syge patienter kan være vanskelige at omgås og kræve mere viden om konflikthåndtering, selvforsvar mv. På de psykiatriske hospitaler oplæres serviceassistenterne i hvordan de skal omgås psykisk syge og passe på sig selv, og de arbejder ofte tæt sammen med plejepersonalet, så der er behovet ikke så stort. Men på de somatiske sygehuse hvor psykisk syge også kan blive indlagt, kan serviceassistenter møde psykisk syge patienter som de kan have svært ved at tackle.

- *syge og døende*

Mange af de interviewede peger på at et kursus i omgang med syge og døende ville give mere selvtillid og gøre det nemmere at håndtere svære situationer. Det drejer sig fx om situationer hvor patienter er svært syge eller døende, og hvor serviceassistenterne kan have brug for mere klarhed om hvordan de bedst omgås patienter og pårørende.

Mange af de interviewede serviceassistenter har udtrykt ønske om at deltage i kurset 'Sorg og krise' og flere har – uden held – været tilmeldt. Der er lidt forskellige holdninger til om det kursus Social- og sundhedsskolerne udbyder, er relevant. Nogle vil meget gerne deltage sammen med plejepersonale, andre me-

ner at det ville være rart med et kursus specielt tilrettelagt for serviceassistenter.

I den sammenhæng er en vigtig pointe at serviceassistenterne ikke bare efterlyser generel viden om sorg og krise. Kurset skulle også indeholde diskussioner af deres rolle og deres samspil med plejepersonalet i de svære situationer. En af serviceassistenterne er fx i tvivl om hun må give patienter eller pårørende et knus hvis der er plejepersonale til stede eller om det opleves som plejepersonalets opgave.

- *døde*

Udover dem der arbejder med patologi skal nogle af de interviewede serviceassistenter til at tage sig af de døde på afdelingerne og mener at de har behov for at vide mere om det.

- *børn og unge*

Serviceassistenter der arbejder på uddannelsesinstitutioner, har nævnt at øget viden om børn og unge kunne gavne dem i deres arbejde. Hvis man skal have vikarfunktioner eller sælge mad fra en skolebod sammen med eleverne, er det fx nyttigt med pædagogiske kompetencer og viden om børns udvikling og børnepsykologi.

- *forskellige etniske grupper*

Viden om forskellige etniske grupper og deres sprog efterlyses af mange af de interviewede – og viser sig i forskellige sammenhænge. En vil gerne lære enkle kurdiske sproglige vendinger da dette vil bidrage til at skabe en bedre kontakt med nogle af skolens elever.

En anden peger på at viden om forskellige gruppers ernæringsmæssige præferencer ville hjælpe hende i kantinen. Og en leder nævner at der er behov for viden om forskellige religioners ritualer i forbindelse med dødsfald. Viden om etniske grupper ser dermed ud til at have forgreninger i mange retninger.

Kommunikation og samarbejde

Kommunikation og samarbejde

Kommunikation og samarbejde bliver en stadig vigtigere kompetence, også for serviceassistenter. Denne kompetence er fx relevant for at kunne fungere i team, for at kunne samarbejde med andre faggrupper og for at kunne håndtere og opløse konflikter.

- *teambuilding og arbejdsplanlægning*

Nogle af serviceassistenterne står over for at skulle arbejde i selvstyrende grupper og peger i den forbindelse på at teambuilding, psykologi og arbejdsplanlægning kunne være nyttigt.

Flere ledere peger på at serviceassistenterne har brug for at blive bedre til at samarbejde og til at bidrage med egne ideer til udvikling af arbejde og team. At de tager ansvar for det de laver og løser de konflikter der opstår.

Denne kompetence handler ikke kun om at kunne be-

lægge sine ord så man bliver forstået og hørt og bidrager til et godt samarbejde. Kompetencen handler også om at kende og forstå den organisation man er ansat i. Det handler også om at kunne planlægge sit arbejde under hensyntagen til andre personalegrupper og brugere. Og evt. at kunne holde regnskab med teamets anvendelse af timer eller midler hvis det er en del af teamets opgaver.

IT

PC-kørekort

IT bliver stadig mere udbredt også inden for rengøring, selv om en "PC ikke kan gøre rent". Der er fortrinsvis tale om de gængse kontorprogrammer som mail, tekstbehandling og regneark. Nogle vil gerne have et PC-kørekort så de kan dokumentere deres viden.

I takt med at flere og flere interne informationer gives via intranet og mail, stiger behovet for at serviceassistenterne selv kan bruge disse faciliteter og ikke er afhængige af at en leder printer mail ud.

Flere vil gerne have et bedre grundlag for at løse de opgaver som kræver brug af tekstbehandling, regneark, mail og intranet samt layoutprogrammer, herunder at kunne sætte et brev ordentligt op.

Opdatering

Også på IT-området opstår problemer for dem der ikke bruger edb så tit, for så glemmer man det fra gang til gang og er derfor nødt til at bruge mere tid på at prøve sig frem eller at spørge andre. Opdatering i edb ville afhjælpe dette.

Rengøringsprogrammer

Derudover bruger mange ledere IT-baserede rengøringsprogrammer og efterlyser at også serviceassistenterne opnår et basalt kendskab til disse så de forstår hvordan deres arbejde bliver planlagt.

IT indgår i serviceassistentuddannelsen, men for dem der ikke har prøvet det før eller som bruger det meget i hverdagen, er det ikke nok. Og nogle serviceassistenter har arbejdet med andre programmer i uddannelsen end dem der anvendes på deres arbejdsplads. Der ser derfor ud til at være behov for såvel opfriskningskurser som udvidede kurser.

Iværksætter

Iværksætter

På workshoppen fremhævede deltagerne at serviceassistenterne bør rustes bedre til selv at starte egne virksomheder fordi det kan være en mulighed for at få bredere job efter uddannelsen. Det indebærer såvel konkret viden om start af egen virksomhed som mulighed for at videreudvikle egne mulige ideer hertil.

Nogle kurser findes allerede

Det er iøjnefaldende at en række af de efteruddannelseskurser som serviceassistenterne efterlyser, allerede findes. På nogle områder er der derfor mere behov for

information om det eksisterende kursusudbud eller for at kurserne tilpasses serviceassistentgruppen, end der er brug for nyudvikling af kursustilbud.

Rammer om efteruddannelse

Nogle af de efterlyste kompetencer udvikles bedst i regi af uddannelse, mens andre kompetencer formentlig bedst læres på anden vis.

- prøve i praksis

Mange ting læres bedst ved at prøve det i praksis. Fx siger flere af de serviceassistenter vi har talt med, at de ikke oplever at have nok rutine fra skolen, men det får man først når man prøver det i praksis. Der er også nogle som klager over at det ikke har været den rigtige 'vinkling' i fagene – fx at de ikke har lært de konkrete IT-programmer eller maskiner at kende som de bruger på arbejdspladsen. Her er mere systematisk oplæring på arbejdspladsen en farbar vej.

- uddannelse

Der er dog også behov for at lære noget på kurser. Kurser giver tid til fordybelse, til at prøve det nye i praksis uden at der sker katastrofer, og til at give baggrundsviden / teori som sikrer en bedre forståelse end bare – 'sådan gør vi her'.

Uddannelse kan også bidrage til viden der rækker ud over det nuværende job – fx ved at se at man kan gøre det anderledes eller ved at få et kendskab der er bredere end de konkrete maskiner og metoder der anvendes på arbejdspladsen.

Motivation for uddannelse

Motivation afhænger af

De serviceassistenter vi har talt med, har generelt været særdeles interesserede i mere uddannelse. Gennem serviceassistentuddannelsen har de fået erfaringer med at de kan lære nyt og at de får et stort personligt udbytte af det.

Der er dog også serviceassistenter som ikke har lyst til mere uddannelse. Flere af de interviewede fortæller at meget få kolleger viser interesse for efteruddannelse og meget få søger kurser.

- bagagen

Motivation for uddannelse afhænger for det første af hvilke erfaringer den enkelte har med sig fra familien, fra skolen, fra arbejdet. Hvis bagagen er fyldt med nederlag og med erfaringer for at uddannelse ikke er nødvendig for at udføre arbejdet og leve livet, er motivationen for at uddanne sig selvsagt begrænset. Helt anderledes ser det selvfølgelig ud for de serviceassistenter der kommer fra hjem med masser af bøger, har kunnet lide at gå i skole og har erfaret at uddannelse kan berige livet.

- de oplevede muligheder

Uddannelsesmotivationen afhænger også af hvilke muligheder den enkelte forbinder med at tage uddannelse. Hvis serviceassistenten mener at handlemulighederne øges og er forenelig med ønskerne til og de perspektiver der tegner sig for fremtiden, er motivationen for uddannelse større.

Motivation er ikke statisk...

Motivation for efteruddannelse er ikke statisk, men kan forandres når indre eller ydre forhold ændrer sig. Fx når arbejdet ændrer sig og de får nye opgaver, en ny leder, nye kolleger eller nye erfaringer med uddannelse.

Motivationen forandres også når livet ændrer sig. I nogle perioder tager småbørn, gamle og svagelige forældre eller skilsmisser kræfter, mens der er et andet overskud i andre perioder.

Muligheder for at deltage i uddannelse

De færreste af de interviewede har deltaget i efteruddannelseskurser efter deres eksamen. Det er blandt andet begrundet i de rammer der er om uddannelse på den enkelte arbejdsplads, men også i forhold på skolerne.

Inden nye kurser udvikles og iværksættes, er det derfor vigtigt at overveje nogle forhold der er vigtige for opbakningen og serviceassistenternes muligheder for og lyst til at deltage i dem

Det drejer sig både om hvilke rammer der er på den enkelte arbejdsplads, og forhold der vedrører kursernes udformning.

Procedurer

Forhold på den enkelte arbejdsplads

På mange arbejdspladser reguleres efteruddannelse gennem formelle kanaler.

- uddannelsesudvalg

På flere af arbejdspladserne er et uddannelsesudvalg ansvarlig for at sætte uddannelse i gang og at prioritere ønskerne om uddannelse til medarbejderne. På offentlige arbejdspladser er dette typisk et udvalg under SU/Med udvalg.

- medarbejdersamtaler

Medarbejderudviklingssamtaler gennemføres på en del arbejdspladser. Enten som fast rutine, eller som et tilbud man kan tage imod hvis man gerne vil.

- gruppesamtaler

På en af arbejdspladserne er arbejdet organiseret i team. Derfor har man valgt at gennemføre gruppesamtaler hvor behov og ønsker om efteruddannelse kan komme frem.

Nogle af de interviewede overser at de har mulighed for at bringe ønsker om efteruddannelse op i medarbejdersamtaler.

- hvem følger op efter samtalerne?

Uklarhed om hvem der følger op på de fremsatte ønsker om efteruddannelse, kan være en hindring for at serviceassistenterne kommer af sted på kursus. Flere af de interviewede forventer at ledelsen tager sig af de fremsatte ønsker, men har erfaret at de selv må presse på og undersøge konkrete muligheder samt melde sig til, da der ellers intet sker.

Holdninger

Den generelle opfattelse blandt serviceassistenterne er at ledelsen bakker op om uddannelse. I hvert fald principielt.

Manglende tid og vikardækning

Økonomi, fx til vikarer, og tid er afgørende for om serviceassistenterne vil få lov til at tage på efteruddannelse. Ikke mindst hvis flere gerne vil af sted på samme kursus.

På nogle arbejdspladser har besparelser reduceret uddannelsesbudgetterne i en sådan grad at uddannelse stort set er udelukket for serviceassistenter.

Manglende kendskab til muligheder

De interviewede serviceassistenter peger på at manglende kendskab til relevante kurser kan være barrierer for at komme på efteruddannelse.

Kursuskataloger ser ud til at spille en rolle som inspiration. En af serviceassistenterne fortæller at hun tænker mere over om et kursus er relevant, når hun ser det udbudt. I det daglige tænker hun ikke over om hun mangler efteruddannelse.

Kursernes udformning

Niveau

Interviewene med serviceassistenter og deres ledere peger på at der er behov for kurser på forskellige niveauer:

- Kurser der bygger oven på serviceassistentuddannelsen.
- Løbende faglig opdatering.
- Kurser der giver mulighed for at opnå det andet speciale. Det er aktuelt for serviceassistenter der skifter arbejdsplads, og for serviceassistenter fra de sygehuse der ikke har haft mulighed for at tilbyde hospitalsspecialet.

Målgruppe

Målgruppen for kurset kan spille en rolle. Både for om serviceassistenterne får udbytte af at deltage – og for om de melder sig til.

Der er en række forskellige målgrupper på området som har forskellige forudsætninger og baggrundsviden:

- Serviceassistenter
- kontraktuddannede
- rengørings-/husassistenter
- andre faggrupper: plejepersonale, portører, ejendomsservicemedarbejdere, sekretærer mv.

Interviewene peger på at der er behov for at det tydeligere fremgår hvem et kursus henvender sig til, og at kurserne i indhold og form tilpasses de forskellige målgrupper.

Afholdelsesformer

Både ledere og serviceassistenter fremhæver at kursernes tilrettelæggelse har betydning for mulighederne for at deltage.

- *varighed*

Fx har nogle arbejdspladser lettere ved at sende medarbejderne på kurser hvis man kun skal undvære dem en eller få dage ad gangen. Det peger på behov for at udbyde forløb som splitforløb. For andre arbejdspladser er det lettere at skaffe vikarer hvis medarbejderne er væk i samlede perioder, fx 1 uge. Det peger på behov for en variation i afholdelsesformer.

Åbent værksted kan give mulighed for løbende optag som derved kan give mere fleksible muligheder for at deltage i kurset.

- *sted*

Også stedet har stor betydning. Afholdes kurset lokalt, betyder det at man ikke skal rejse fra familien. Er kurset i stedet landsdækkende, har man mulighed for at møde andre i samme situation – og måske er der også større sandsynlighed for at der er tilstrækkelig mange tilmeldte til at kurserne gennemføres.

- *e-læring*

E-læring kan også være en overvejelse værd til nogle kursustyper (fx it-opdatering) eftersom e-læring giver deltagerne mulighed for at deltage hjemmefra – eller fra arbejdspladsen.

- *interne undervisere*

Undervisere fra deltagernes arbejdspladser anvendes i et vist omfang allerede, fx i forflytninger. Denne mulighed kan også overvejes i forhold til nogle af de mere specialiserede efteruddannelsesønsker.

Aflyste kurser

Flere fortæller at de sammen med kolleger har været tilmeldt efteruddannelseskurser, men at kurserne er blevet aflyst på grund af for få tilmeldte. Den slags erfaringer kan på sigt reducere motivationen for at tilmelde sig.

Information om uddannelsesmuligheder – hvem har bolden?

En af forudsætningerne for at serviceassistenterne gør brug af de efteruddannelseskurser der allerede er udviklet, eller som vil blive det, er naturligvis at de har kendskab til dem. Spørgsmålet er så hvem der er ansvarlig for informationen.

Den enkelte skole informerer typisk kun om de kurser den selv udbyder. Tilsvarende informerer det enkelte efteruddannelsesudvalg også typisk om kurser i eget regi. Lederne har næppe mulighed for selv at skabe sig et overblik over mulighederne. Tilbage er fagbevægelsen som kan have en væsentlig rolle i at informere om det samlede uddannelsesudbud.

En øget informationsindsats, mere fleksible afholdelsesformer, tilpasning af eksisterende kurser samt udvikling af nye tilbud kan bidrage til at støtte udviklingen af serviceassistenternes fortsatte kompetence- og jobudvikling.

Konklusion

Mange er motiverede for mere uddannelse

Også denne analyse har vist at serviceassistentuddannelsen giver lyst til mere uddannelse. Mange serviceassistenter vil gerne lære mere og dygtiggøre sig inden for deres felt – eller til nye arbejdsopgaver. Og lederne bakker generelt op, om end tid og økonomi kan stille sig i vejen.

Serviceassistenterne oplever imidlertid at der mangler relevante tilbud af vidt forskellig karakter.

Faglig opdatering

Mange serviceassistenter og ledere efterlyser faglig opdatering eller fag fra det andet speciale. Her er fag fra Serviceassistentuddannelsen relevante temaer for efteruddannelseskurser. Det drejer sig om faglig opdatering i:

- Rengøring og hygiejne
- Kontorsupport og mødeservice (især for serviceassistenter med hospitalsspecialet)
- Forflytning og sygdomslære (især for serviceassistenter med virksomhedsspecialet)

Dyberegående viden

På en række områder ønskes en dybere viden end den serviceassistentuddannelsen giver. Noget af denne viden kan skaffes på arbejdspladsen. På andre områder kan kurser være løsningen. Der er derfor behov for at udvikle kurser inden for serviceassistentuddannelsens temaer, men på et højere niveau. Det drejer sig om temaer inden for:

- Mad og ernæring
- Forflytninger og speciallejring
- Førstehjælp
- Vedligeholdelse
- Kontorsupport
- Rengøringsprogrammer
- IT
- Viden om forskellige patientgrupper og sygdomsforløb

Der er både behov for kurser som giver en fordybelse for generalister, og for kurser som henvender sig til serviceassistenter som har stor rutine og specialiserer sig inden for et felt.

'Nye' områder

Derudover har serviceassistenterne behov for kurser inden for områder som ikke indgår i uddannelsen. Nogle af disse udbydes i dag inden for andre FKB'er, andre bør nyudvikles:

- Specialrengøring – grafittifjerning, ventilationsrengøring og rengøring af IT
- Sikkerheds-/vagt opgaver
- Konflikthåndtering
- Instruktions teknik, vejledning og formidling
- Pasning af blomster og planter
- Sorg og krise / at arbejde med alvorligt syge og døende

- Demens
- Servicearbejde i leve-bomiljøer – herunder socialpædagogiske kompetencer
- Viden om børn og unge/pædagogik
- Viden om udviklingshæmmede
- Viden om forskellige psykiske sygdomme
- Kulturmøde – viden om forskellige etniske grupper
- Sterilisering
- Patologi
- Teambuilding, arbejdsplanlægning og organisationsforståelse
- Ledelse, herunder ledelse af teams
- Iværksætteri

Endelig er der behov for nærmere undersøgelser af hvordan servicearbejdet organiseres inden for potentielt nye arbejdsområder for serviceassistenterne, fx hospice, wellnessindustrien, golfressort og badelande, for at kunne vurdere om eksisterende uddannelsesstilbud kan opfylde kompetencebehovene.

Behov for at blive rustet til jobudvikling

Serviceassistenterne kan ikke regne med at få et bredt servicejob serveret, men må selv arbejde for at skabe det. Det er derfor vigtigt at de dels gennem uddannelsen, dels senere hen har mulighed for at udvikle kompetencer der gør dem i stand til at præge deres job. Det kræver både faglige og kommunikative kompetencer ligesom netværksaktiviteter kan være nyttige.

Bekendtgørelsen for Serviceassistentuddannelsen skal snart revideres. Et behov for nyudvikling af kurser afhænger derfor også af hvordan den kommende serviceassistentuddannelse kommer til at se ud. Nogle af temaerne bliver måske styrket i fremtidens uddannelse så efteruddannelsesbehovene bliver midlertidige.

Overblik savnes

En stor del af de behov for efteruddannelse som undersøgelsen peger på, kan dækkes af allerede udviklede AMU-kurser eller ved at udbyde EUD-fag som kurser.

Der er imidlertid behov for et samlet overblik over de AMU-kurser der kan have relevans for serviceassistenter da de udbydes af flere efteruddannelsesudvalg og gennemføres på både handelsskoler, tekniske skoler, social- og sundhedsskoler og af AMU-centre. Og ikke mindst er der behov for at denne information i overskuelig form formidles videre til serviceassistenter og deres ledere, fx så de nemt kan se hvilke temaer og niveauer de enkelte kursusoverskrifter dækker.

- og tilpasning er nødvendig

Samtidig er der behov for at tilpasse kurser fra andre FKB'er eller efteruddannelsesudvalg så de mht tid og indhold passer til serviceassistenternes forudsætninger og arbejde. Der er fx behov for kurser i demens samt sorg og krise som er tilpasset deltagere uden en forudgående sundhedsuddannelse og dermed manglende sundhedsfaglig viden.

Tilpasning handler også om at undervisere fra andre områder får et mere indgående kendskab til serviceassistenternes arbejde og forudsætninger så de er i stand til at gøre undervisningen meningsfuld for serviceassistenterne.

Udbrede kendskabet til udbudet

Når en række af de efteruddannelsesbehov undersøgelsen peger på, allerede kan dækkes gennem tilbud der findes, men ikke kendes eller bruges, er løsningen dels bedre markedsføring, dels et tættere samarbejde mellem skolerne så aflysninger undgås.

Skolerne og de faglige organisationer har en vigtig rolle i at markedsføre eksisterende uddannelsesmuligheder, fx ved informationsmateriale tilpasset serviceassistenter, så de uddannede serviceassistenter kan se at kurserne er tilpasset dem.

Samarbejde om gennemførelse

Et øget samarbejde mellem skolerne er ligeledes af stor betydning eftersom vi også i denne undersøgelse er stødt på medarbejdere der ikke får imødekommet deres efteruddannelsesbehov på grund af aflysninger der skyldes for få tilmeldte.