

# ØJNENE DER SER

idé-katalog til bedre  
hospitalsrengøring



*Gina Lisborg,  
Sektormand,  
Kost- og Servicesektoren  
FOA – Fag og Arbejde*

Vi har alle en holdning til rengøring og kan ofte se, når der ikke er rent. Men det kræver et trænet øje for at se, hvad der skal til, for at det bliver rent. Derfor har vi kaldt dette idé-katalog for "Øjnene der ser." Men moderne rengøring er også et spørgsmål om prioritering, fx kan et dørhåndtag være vigtigere end nullermænd.

Hygiejne og rengøring er afgørende for driften af et moderne hospital. Og det er en vigtig erkendelse, at rengøring på højteknologiske sygehuse ikke er noget, man bare gør. Man skal have forudsætningerne for at gøre det. Kvaliteten af rengøringen på landets sygehuse er meget forskellig. De fleste gør et godt stykke arbejde og nogle falder desværre igennem.

FOAs intention er at sprede de erfaringer, som virker.

Derfor har det været naturligt at se nærmere på Gentofte Hospital, som gennem kvalitetskontroller har vist sig at være rigtig gode til at opfylde kvalitetsstandarderne.

Jeg er rigtig glad for, at Gentofte Hospital har åbnet dørene for os og ladet os kigge dem over skulderen for at se, hvad det er, der virker for dem. Samtidig er jeg også meget glad for, at FOA-medlemmer på Gentofte Hospital har stillet sig til rådighed for spørgsmål og for at give deres mening til kende om, hvad der virker.

Jeg håber, at "Øjnene der ser" – idé-katalog til bedre hospitalsrengøring, giver inspiration og grundlag for en dialog mellem ledelse og medarbejdere på andre sygehuse, så vi kan bidrage til et renere sundhedsvæsen med en høj hygiejnestandard.

Gina Liisborg  
Sektorformand



Forskellige nyhedsmedier fremviser fra tid til anden synligt snavs på en række af landets store hospitaler.

I januar 2010 offentliggjorde Region Hovedstaden en undersøgelse af regionens hospitalers rengøringsstandard, og resultatet var ikke opløftende. Efterfølgende har der været et politisk ønske om mere og bedre kontrol af rengøringen.

God rengøring opnås dog ikke alene ved at indføre mere kontrol. Kvalificerede og tilfredse medarbejdere er også vigtige faktorer for at opnå gode og rene resultater. Gode arbejdsforhold, tid til ordentlig rengøring, uddannelse, god ledelse, god personalepolitik og fokus på arbejdsmiljøet kan alle være med til at give renere hospitaler.

Problemet er, at de gode historier om det, der virker, sjældent bliver fortalt. Vi skal lære af hinanden og de gode erfaringer.

I Region Hovedstadens rapport om hospitalernes rengøringsstandard sprang Gentofte Hospital i øjnene, som et hospital der opfylder rengøringsstandarderne væsentligt bedre end øvrige hospitaler.

Vi har sat os for at undersøge, hvad der kendetegner en hospitalsrengøring, som virker. Vi vil finde det gode eksempel. Det er i samarbejde med Gentofte Hospital blevet til dette idé-katalog.

Idé-kataloget er lavet på baggrund af en række interview med medarbejdere, ledelse og tillidsrepræsentanter. Samt en gennemgang af forskelligt materiale fra Gentofte Hospital.

Kataloget er altså fremkommet ved og underbygget af medarbejdernes vurderinger af de forskellige ideer, og vi har bestræbt os på, at rapporten ligger så tæt op ad medarbejdernes egne formuleringer som muligt.

Pjecen koncentrerer sig om 5 hovedpointer, som under sig har en række konkrete ideer til det, som har virket på Gentofte Hospital. Hovedpointerne er:

- Viden giver kvalitet
- Vi lærer af vores fejl
- Ledelse i øjenhøjde
- Uddannelse gør forskellen
- Giv rengøringen status

# VIDEN GIVER KVALITET

## **GØR RENT MED ØJNENE**

Medarbejderne skal have redskaber og faglighed til selv at kunne vurdere, hvor deres arbejdsindsats bruges bedst. Når medarbejderne træder ind i et rum, vurderes indsatsen ved at se, hvad det er, der skal gøres rent.

Rengøringsarbejdet på Gentofte Hospital har været i en stærk udvikling de seneste år, og en af hjørnestenene i det arbejde har været indførelsen af INSTA 800.

INSTA 800 betyder blandt andet, at medarbejderne ikke længere følger et fast skema for, hvad der skal gøres rent den enkelte dag og på den enkelte stue. I stedet skal medarbejderne systematisk vurdere hvert enkelt rum individuelt inden hver rengøring, og sætte ind der, hvor der faktisk er beskidt. Derfor er det blevet et kendt udtryk for

medarbejderne, at man 'gør rent med øjnene'.

Rengøringsassistent Tsegay Tewolde forklarer det sådan: »Jeg er begyndt at gøre rent på en anden måde. Før kiggede jeg kun på gulvet.« Han viser, hvordan han nu får øje på pletterne på væggen: »Prøv at se der! Der er pletter, dér, dér og dér. Så jeg tjekker det hele, og prøver at kigge fra forskellige vinkler. Så hvis jeg kigger fra den her side nu, så kan jeg se en plet mere.«

Derfor er INSTA 800 også blevet et redskab til at sikre, at medarbejderne får det væsentlige med – hver dag. Medarbejderne opfatter INSTA 800 som en metode og har taget den til sig som begreb.

Rengøringsassistent George Mihalache fortæller om forskellen fra før til nu således: »Før var det sådan, at jeg bare gjorde rent, hvor jeg plejede, man tog det, der kunne ses, skiftede

affaldsposer, tog overflader. Nu tænker man anderledes. Det er i hvert tilfælde blevet bedre kvalitet.«

I ledelsen har der været lagt en bevidst strategi for at medarbejderne tog INSTA 800 til sig og faktisk bruger den i hverdagen.

I starten følte flere af medarbejderne, at det var svært at indføre INSTA 800. Som rengøringsassistent Carolina Moya Moya fortæller, så var der mange ting, der skulle laves om. »Nu skal vi tænke på det hele tiden. Og der er stor forskel på, hvad man skal lave i de forskellige rum,« siger hun.

Det generelle indtryk er, at medarbejderne synes INSTA 800 er med til at gøre arbejdet mere tilfredsstillende. »INSTA er blevet godt modtaget, selvom den er svær at leve op til. Ingen er skræmt væk, og vi er gode til at støtte hinanden,« siger Adile Atay.

## INSTA

- Fælles dansk/nordisk standard udgivet af Dansk Standard.
- Anvendes til at vurdere om rengøringskvaliteten i et lokale lever op til de krav, der er aftalt.
- INSTA 800 kan anvendes i alle typer af bygninger og lokaler – og ser både på inventar, gulv, loft og vægge.
- INSTA 800 har 5 kvalitetsniveauer fra 1-5 – alt efter hvor mange urenheder, der må være.
- Alle lokaler tildeles et kvalitetsniveau som rengøringskvaliteten skal efterleve.

*Tillidsrepræsentant Dorthe Krohn, og rengøringsassistent Caroline Moya Moya gennemgår væggen for pletter*





### **DROP DEN FASTE ARBEJDSPLAN – OG ØG EFFEKTIVITETEN**

Det kan godt være, at et rum trænger til en ordentlig omgang med tørmopning og gulvvask, så tager det længere tid. Andre gange er det kun de hygiejniske fokuspunkter, der skal tages. Så drop de faste arbejdsplaner og gør medarbejderne i stand til at vurdere og beslutte, hvilken indsats der er nødvendig.

Efter indførelsen af INSTA 800 har medarbejderne en klar opfattelse af, at deres tid bliver brugt mere effektivt og med større udbytte. Hvis medarbejderen vurderer, at der skal bruges mindre tid og kræfter på at opfylde standarden, så bruger de deres tid og kræfter andre steder.

»Jeg behøver ikke altid at pjaske vand på et gulv, hvis der ikke er store pletter på gulvet. Jeg kan måske nøjes med at støvsuge,« siger tillidsrepræsentant Dorte Krohn.

Samtidig giver det mere frihed og medbestemmelse til de ansatte:

»Der er ingen, der siger en halv time her og halv time der. Det er positivt. Jeg kan selv planlægge min arbejdstid,« fortæller Tsegay Tewolde.

*Tsegay Tewolde*



### Info om rengøringsfunktionen på Gentofte Hospital

Der er ansat ca. 170 medarbejdere, hvoraf de 100 er ansat på fuld tid.

Der er ansat 5 områdeledere, som varetager alt fra planlægning af arbejdet til lønførsel.

Rengøringen foretages dagligt på ca. 140.000 m<sup>2</sup>.

### VI VED, HVAD DER GIVER KVALITET

**Når en medarbejder vurderer rengøringsbehovet i et rum, skal det være helt klart, hvilket kvalitetsniveau rummet skal have. Derfor skal kvalitetskrav ikke kunne misforstås, men stadig være lette at arbejde efter.**

Med INSTA 800 er der lagt et større ansvar over på den enkelte medarbejder, som selv skal vurdere, hvad der skal gøres rent. Derfor er det også afgørende, at medarbejderne er helt klar over de individuelle kvalitetsniveauer i forskellige rum.

Det er da heller ikke alle steder, at medarbejderne gør rent med øjnene. Der er steder, hvor der skal være en særlig høj hygiejnestandard, og dér bliver der gjort rent hver dag efter en fastlagt procedure. Måske endda flere gange om dagen. Det kan være håndtag, sengeborde, dispenserer og stikkontakter, de såkaldte kontaktpunkter som Adile Atay forklarer: »Nu har vi klare fokuspunkter på, hvad der er vigtigst at gøre rent – håndtag og dispenserer.«

Medarbejderne sikrer at standarden holdes via selvkontrol. Når medarbejderne er færdige med rengøringen i et rum, fortsætter de ikke blot videre til næste stue med det samme. Via et særligt skema gennemgår de deres eget arbejde, så de er sikre på at have fået det hele med:

»Hvis du går ind på en operationsstue, arbejder du med øjnene. Man kigger og kontrollerer sig selv løbende. Jeg arbejder, kigger efter og kontrollerer,« fortæller Radia Bouzraib om den måde, hvor på hun bruger INSTA 800 som en rettesnor for sin indsats.

Medarbejderne har med andre ord i højere grad taget ansvaret for deres egen rengøring. Ved løbende at tjekke deres eget arbejde, sikrer de, at fejl og forglemmelser bliver rettet med det samme.

# VI LÆRER AF VORES FEJL

## DET ER O.K. AT LAVE FEJL

Uanset hvor god man er, til det man laver, så overser man noget, eller laver en fejl. Kollegerne bruger hinanden til at finde fejl og mangler ved deres rengøring. De kontrollerer hinanden, men de opfatter det som et redskab til at blive bedre til det, de gør.

## KONTROL

Indførelsen af INSTA 800 betyder også, at rengøringen skal kontrolleres på en anden måde end tidligere. I hverdagen kontrollerer medarbejderne deres eget arbejde, men de hjælper også med at kontrollere deres kolleger.

To gange om ugen finder medarbejderne sammen to og to, og kontrollerer hinandens rengøring. Det sker ud fra et skema, som efter kontrollen sendes til lederen.

Kontrollen var tidligere en klar le-

delsesopgave. At man skulle kontrolleres af sine kolleger, var i første omgang lidt af en kamel at sluge for de fleste medarbejdere.

»Først tænkte jeg,« husker Adile Atay »at der ikke er nogen, der skal komme og kontrollere, hvad jeg laver - i hvert fald ikke mine kolleger.« »I starten var vi lidt rystede,« beskriver Maria Viberg, men i dag ser hun ikke noget problem i det: »Der er intet problem i at gennemgå kvaliteten hos hinanden. Vi lærer af hinanden, for når vi finder en fejl, kan vi jo begge se det, og at det er rimeligt.«

I det store og hele er det, at man skal kontrollere hinanden, modtaget godt efter en lille indkøringsperiode. Medarbejderne har lært, at kritikken er til for at forbedre rengøringen, og ikke skal tages personligt. Som Nikos Kufonikos siger: »Ingen bliver sure, i hvert fald ikke på vores afdeling. Det er jo ikke privat, det er et arbejde. Men når jeg har glemt noget, siger

jeg, hov, det har jeg glemt – så er det fagligt.«

»Selvom jeg kontrollerer mit eget rum, efter jeg har gjort rent, så finder de andre altid noget,« fortæller Maria Viberg. Derfor ser medarbejderne også kollegakontrollen, som et redskab til at blive bedre og til at kunne overholde standarden. For lige meget, hvor grundig man er, så overses ofte noget.

Kollegakontrollen har ændret noget i forholdet mellem kollegerne, og det har gjort, at medarbejderne tænker og taler mere fagligt.

»Ordningen har gjort, at vi taler bedre med hinanden kollegerne imellem, og så føler kollegerne sig mindre overvåget, end hvis det var en leder, som skulle kontrollere,« vurderer Dorthe Krohn, der er tillidsrepræsentant i afdelingen.



*Dorthe Krohn, tillidsrepræsentant*



*Kontrolskema*

*Nikos Kufonikos*



### LEDELSEN TAGER KVALITETEN ALVORLIGT

På Gentofte Hospital udføres jævnligt audits, og serviceafdelingen måler om kvaliteten er god nok. Det er en del af områdeledernes arbejde dagligt at kontrollere den rengøringskvalitet medarbejderne leverer.

Et af de tiltag, som er implementeret i forbindelse med indførelsen af INSTA 800, er jævnlige audits og kontroller af standarden. Udover kontrollen medarbejderne imellem gennemføres interne og eksterne audits, og på operationsstuerne laves der ugentlige kontroller af kvaliteten. Sammen med skemaerne fra medarbejderne er det med til at sikre, at ledelsen hurtigt kan gribe ind, hvis standarden ikke overholdes.

Medarbejderne noterer også, hvis der er ting, som bør rengøres af fx

anæstesisygeplejersken, og det ikke er gjort. Det er helt afgørende, at arbejdsfordelingen mellem faggrupperne er klar, hvis man skal leve op til standarden. Sygeplejerskerne har eksempelvis ansvar for at rengøre instrumenter på operationsstuerne. Her har medarbejdernes indberetninger været med til at kortlægge problemer med henblik på at løse dem.

I kølvandet af kontrollen er der også en hårdere linje fra ledelsen side, hvis medarbejderne ikke kan leve op til kravene.

»Hvis medarbejderne vedvarende ikke leverer en ordentlig kvalitet, så kommer de til samtale,« fortæller serviceleder Louise Lindelof og fortsætter: »Og hvis medarbejderen ikke laver det, som vedkommende er ansat til, så er der sanktioner.«

Den hårde linje har betydet, at medarbejdere er blevet afskediget



*Serviceleder Louise Lindelof*

det sidste år. Det sker også, fordi det er rimeligt overfor de medarbejdere, som gør et rigtig godt stykke arbejde. »... så synes jeg også, vi er gode til at anerkende deres arbejde. Det kan mærkes på kvaliteten,« tilføjer Louise Lindelof.

# LEDELSE I ØJENHØJDE



## TYDELIG LEDELSE

Da Gentofte nedlagde de selvstyrende teams, fik lederne en mere aktiv rolle. Medarbejderne møder deres leder mindst en gang om ugen. Og mødet mellem ledelse og medarbejder er mere ligeværdigt nu end før.

Alle medarbejderne i serviceafdelingen er spredt rundt på hospitalets område. På sådan en arbejdsplads kan det umiddelbart virke som en stor udfordring at opnå synlig ledelse.

Derfor har rengøringsfunktionen valgt at arbejde med områdeledere, som har ansvar for en gruppe medarbejdere og et antal afløsere. Det har givet et tættere forhold mellem ledelse og medarbejdere:  
»Før kom lederne, når der var problemer, nu kommer de bare for at se, hvordan det går,« synes Adile Atay.

Tidligere arbejdede man i selvstyrende grupper, men her opstod for meget hierarki og selvbestaldede ledere, og grupperne var heller ikke så gode til at lukke nye mennesker ind. Den ny ledelsesstruktur med områdeledere har opfyldt et behov for synlig ledelse hos medarbejderne. Men det kræver også en lydhør ledelse, for at det skal lykkes:

»Jeg kan bare sige: Jeg kan ikke nå det i dag,« siger Nikos Kufonikos.  
»Og man kan altid snakke med lederne.«

Tillidsrepræsentanterne er også glade for udviklingen mellem ledelse og medarbejdere. De mener, det giver større trivsel:  
»Trinet mellem leder og medarbejdere er blevet lavere. Og man kan altid komme over for at sige hej til sin områdeleder uden egentlig at have en grund,« fortæller tillidsrepræsentant Dorthe Krohn.



### LEDELSE ER VEJLEDNING

Lederne har ansvaret for at medarbejderne er godt nok inde i, hvad der forventes af dem. Det betyder, at en stor del af ledelsesfunktionen er at vejlede og rådgive medarbejderne i deres arbejde.

Der er et positivt behov for at have ledere i nærheden, så de kan løse de problemer, der opstår, men også for at blive bedre til det arbejde, man udfører.

Carolina Moya Moya giver udtryk for,

at områdelederen gerne må komme en gang om ugen. »Tænk, hvis der er noget, jeg har glemt, eller jeg ikke vidste, skulle laves, eller jeg laver noget forkert, og jeg ikke ved det. Måske bliver det bedre.«

Medarbejderne oplever områderlederne, som hjælpende og støttende, som kan bruges til at gøre tingene endnu bedre.

»Områdelederne er gode til at komme og forklare, hvis der skal læses og forklares for at gøre det rigtigt, ellers kan man ikke gøre det ordentligt,« fortæller Tsegay Tewolde.

I dag deltager alle medarbejdere i stormøder med rengøringsektionen, men også i ugentlige møder med områdelederen. Ledelsen ønsker, at medarbejderne har mulighed for at komme med synspunkter og overvejelser i forbindelse med nye tiltag.

»Lederne er som ledere er, det er det samme i hele verden,« siger Carolina Moya Moya og tilføjer: »Men de hører efter, hvis man har et problem, som man gerne vil løse på en anden måde, og så finder vi en løsning på det.«





*Tillidsrepræsentant Dorthe Krohn, og rengøringsassistent Caroline Moya Moya*

## **VI ER FÆLLES OM DET**

Man kan ikke undgå sygdom og andet fravær. Og nogle gange er der mere travlt end andre gange. På Gentofte Hospital går medarbejderne i stor udstrækning ind og dækker hinanden ved sygdom og fravær. Når der opstår situationer, hvor der er behov for en ekstra indsats, finder ledelse og medarbejdere en løsning i fællesskab.

Medarbejderne arbejder på faste afdelinger, men afløser hinanden ved

fravær og sygdom m.v. Det planlægges fra kontoret, hvordan det skal hænge sammen fra dag til dag.

»Lederne er gode til at hjælpe os,« fortæller Tsegay Tewolde. »Og vi hjælper dem, hvis der mangler folk. Så tager vi køkkenet, laver kaffe til patienterne og så hjælper vi, hvis der mangler noget.«

Medarbejderne hjælper også hinanden, hvis der nogle dage er ekstra travlt. Det gælder for eksempel på operationsgangen:

»Hvis de har brug for operationsstuerne hurtigt, så ringer jeg efter

en kollega, og så når vi det sammen. Det fungerer godt,« forklarer Radia Bouzraib. På den måde bliver der tid til flere operationer på den enkelte stue.

Medarbejdernes fleksibilitet får stor ros fra ledelsen:

»De er rigtig søde til at hjælpe hinanden, når der er sygdom,« fortæller servicechef Louise Lindelof. Ifølge hende ligger forklaringen i, at medarbejderne kender hinanden godt indbyrdes, og så er det også naturligt at give en hånd med, hvis det brænder på.

# UDDANNELSE GØR FORSKELLEN

## RENGØRING ER IKKE NOGET ALLE KAN

På Gentofte Hospital skal man have en faglig kunnen for at gøre rent. Derfor er der også en omfattende introduktion og undervisning af alle medarbejdere. Herved får fagligheden i arbejdet betydning for den enkelte.

Fra Gentofte Hospitals side har der været en klar uddannelsesstrategi gennem de sidste år. Formålet har været – dels at give medarbejderne de redskaber og kompetencer de har brug for i forbindelse med INSTA 800 og hygiejnestandarden – dels at højne selvstændigheden og fagligheden hos den enkelte medarbejder.

»Det har været vigtigt at gøre op

med antagelsen om, at rengøring er noget alle kan praktisere. Man kan sagtens lave mange fejl, hvis man ikke er sat ordentligt ind i tingene. Derfor er det vigtigste, at personalet bliver uddannet ordentligt,« siger servicechef Louise Lindelof.

Og uddannelsen gør en forskel, forklarer George Mihalache:

»Du lærer ting, som du ikke havde tænkt på, var godt at vide.«

Med de større krav til uddannelse er de skriftlige og mundtlige danskunderskaber blevet vigtigere. Derfor stilles der større krav til danskunderskaber ved nyansættelser, og flere ansatte har været på danskursus. Og interessen for danskurser er større end muligheden for at komme på dem.

Også på de øvrige kurser bliver der om muligt taget hensyn til medarbejdernes sprogvanskeligheder.

»Det var svært at blive undervist, for jeg kan ikke dansk så godt, men underviseren var god til at forklare det, så jeg forstod det,« siger Maria Viberg, som oprindeligt kommer fra Filippinerne.

Ud over danskurser tilbydes forskellige kurser på andre faglige områder: kurser i kvalitetsstandard, hygiejnekurser, it-kurser, mentorkurser, arbejdsmiljø- og patientsikkerhedskurser mv.



## **MAN HAR ALTID MOD PÅ MERE UDDANNELSE**

De mange uddannelses tilbud har ikke svært ved at få kursister. Medarbejderne kan godt være svære at få i gang med at dygtiggøre sig, men når først det første skridt er taget, så vil langt de fleste have mere uddannelse.

Interessen for at komme på kurser er generelt stigende, og medarbejderne vil gerne på flere kurser:

“Det var spændende og godt. Vi syntes, det var svært, og var lidt bange for, hvad det var for nogle krav, der ville blive stillet. Men nu vil jeg gerne på kursus igen, og der er nogle hele tiden,« fortæller Carolina Moya Moya, som har prøvet at gøre

rent andre steder, men ikke oplevet så mange forskellige kursustilbud på sine tidligere arbejdspladser.

13 medarbejdere er i øjeblikket på uddannelse til rengøringsteknikere. Det er en 1½-årig erhvervsuddannelse, som sikrer indføring i bl.a. hygiejne. Og der var rift om pladserne.

### **Uddannelsen til rengøringstekniker er en erhvervsuddannelse, som foregår på erhvervsskolerne.**

På uddannelsen lærer eleverne om:

- Erhvervsrengøring
- Hovedrengøring
- Hygiejne
- Specielle rengøringsopgaver fx olie- og polishbehandling
- Kvalitets- og egenkontrol

Uddannelsen tager 1½ år, hvoraf 31 uger foregår på skolen.



*Rengøringsassistent  
Caroline Moya Moya*

## **UNDERVISNINGEN SKAL FOREGÅ I TRYGGE RAMMER**

Det mindsker fravær og frafald, at rammerne for uddannelsen er i orden.

Lad undervisningen foregå på arbejdspladsen og blandt kolleger – det fjerner en stor barriere.

Det er også vigtigt at sikre afløsning. Så skal medarbejderne ikke bekymre sig om efterfølgende overarbejde.

Uddannelsestilbuddene foregår altid i arbejdstiden og på hospitalet. Det er en stor fordel for medarbejderne, for så skal de ikke forholde sig til at komme andre steder hen eller have andre mødetider. »Det kan være svært at skulle planlægge at tage på kursus, hvis man fx kommer senere hjem,« fortæller Dorte Krohn, som er tillidsrepræsentant.

Medarbejderne føler sig trygge ved

at være sammen på kursus og ikke så meget med andre faggrupper.

»Jeg var på it-kursus sammen med sygeplejersker, og der kunne jeg ikke følge med,« forklarer George Mihalache.

Det er et klart plus for medarbejderne, at de bliver afløst af kolleger, når de er på kursus. Så ligger der ikke en stor mængde opgaver og venter, når de kommer tilbage.

For de 13 medarbejdere, som er på rengøringsteknikeruddannelsen, har man ansat 30 kontakthjælpsmodtagere til at afløse. De bliver blandt andet vejledt af de medarbejdere, som har uddannet sig til mentorer.

### **MAN KAN OG SKAL BRUGE DET, MAN HAR LÆRT**

**Det er vigtigt, at den viden medarbejderne får på deres uddannelsesforløb kan bruges, når de kommer tilbage på arbejdet. Det gør uddannelsen relevant og nyttig.**

Siden 2008 har der på hospitalet været lagt en stor indsats omkring uddannelse i INSTA 800. Der tog undervisningen udgangspunkt i det arbejde, som blev udført, og kurset har efterfølgende givet medarbejderne konkrete metoder, som de kunne gå hjem og bruge med det samme. Fx siger Radia Bouzraib: »Jeg var på kursus i INSTA 800, det var godt. Man lærte rigtig meget. Og man gør det bedre, når man kommer hjem.«

Det er ikke alle, der har været på kursus endnu, men som ny medarbejder får man en grundig introduk-

tion og oplæring til INSTA 800 af en områdeleder.

De mest populære kurser relaterer sig til det konkrete arbejde, som fx INSTA 800, sikkerhed, arbejdsmiljø og hygiejne. Her føler medarbejderne, at de konkret kan tage deres ny viden med tilbage til deres afdeling, og de kan se, at det gør en forskel.

Det kan være en god idé at undervisningen planlægges ud fra den hverdag, medarbejderne er i, ved at underviseren laver en forundersøgelse.

I ledelsen er det en klar prioritering, at de medarbejdere, der får uddannelsen til rengøringstekniker, får andre opgaver, når de kommer tilbage fra uddannelse, fx oplæring eller undervisning.

# GIV RENGØRINGEN STATUS

## **GIV MEDARBEJDERNE FAGLIG STOLTHED**

Giv medarbejderne mulighed for at være stolte af det, de laver. Giv dem redskaberne til at kunne blive eksperterne på hygiejne og rengøring. Giv dem modet til at bruge det i relation til øvrige kolleger.

Uddannelsen i INSTA 800 skal gøre medarbejderne i stand til at planlægge deres arbejde og vurdere, hvor der skal sættes ind for at opnå standarden. Det er også med til at give dem en faglighed og en viden, der gør dem til eksperter i hygiejne og rengøring. Adile Atay forklarer det sådan: »Jeg har det sådan, at jeg skal have så meget uddannelse som muligt på mig. Jeg kan godt lide, at man har nogle redskaber bag sig,

som man kan tage med. Man bliver jo stærkere, jo mere viden man får.«

Mere viden og faglig stolthed betyder, at medarbejderne er mere ligeværdige med de andre faggrupper på hospitalet. Og det giver mod til fx at gå i ligeværdig dialog med sygeplejerskerne om rengøring, og som Adile Atay beskriver det: »Jeg ser ikke en læge eller en sygeplejerske. Jeg ser bare en hvid kittel.«

## **ATTRAKTIVE ARBEJDESTIDER**

I serviceafdelingen har man ikke problemer med at få nye medarbejdere. Det skyldes blandt andet attraktive arbejdstider uden weekendarbejde.

En anden måde at gøre arbejdet i serviceafdelingen mere attraktivt har været at afskaffe weekendarbejde. Et korps af medarbejdere varetager nu rengøringen i weekender. At medarbejderne kun skal arbejde på hverdage, er blevet rigtig godt modtaget. Og flere giver udtryk for, at det gør deres hverdagsliv meget nemmere.

Ulempen er dog, at rengøringen i weekenderne ikke altid kan leve op til standarden i hverdagene. Service-

leder Louise Lindelof fortæller: »Vi har nogle weekend afløser, som gør et super godt stykke arbejde, men de skal dække et større område, så kvaliteten kan ikke blive lige så god, som den de faste medarbejdere kan levere.«

Derfor har nogle af de faste medarbejdere også lige skullet acceptere, at deres afdeling ikke altid er helt så pæn mandag, som de efterlod den fredag.

## NEM ADGANG TIL INFORMATION

Alle medarbejdere har nem adgang til information om afdelingen – både mundtligt og skriftligt.

Medarbejderne holder møder med deres områdeleder hver 14. dag, og ind i mellem er der fællesmøder, hvor alle medarbejderne samles og orienteres om, hvordan det går i afdelingen. Ledelsen bruger også møderne til at anerkende medarbejderne for deres gode resultater. Og det kan mærkes ifølge Radia Bouzraib:

»Det er rart, når vi en gang i mellem holder møde med morgenmad og det hele, og vi får at vide, at vi gør det godt. Så er man stolt af sig selv.«

Medarbejderne modtager også information og nyhedsbreve på deres e-mailadresse på hospitalet. George Mihalache forklarer: »Vi skal tjekke e-mail engang i mellem, og det skal vi også for at kunne følge med i, hvad der sker. Det tager 10-15 minutter, og det får vi også tid til.«



*Dorthe Krohn gør rent omkring et dørhåndtag. Det er et af de kontaktpunkter, som skal gøres rent hver dag*

# RENGØRING ER ET FAG

At gøre rent på et hospital er ikke noget, man bare gør. Det kræver viden, overblik og dygtighed. Det viser vores gennemgang af tiltagene i rengøringen på Gentofte Hospital tydeligt.

Eksemplet fra Gentofte Hospital viser, at det er væsentligt, at den enkelte medarbejder har den relevante viden, for at kunne gøre rent netop på det hospital, man er ansat på, og den afdeling eller det afsnit man har til opgave at gøre rent i.

## Hvad er det så, der skal til?

Som medarbejder skal du vide, hvornår arbejdet er gjort færdigt. Det er ikke godt nok at sige, der skal vaskes gulv 3 gange om ugen og tørmoppes 5 gange. Nej, du skal vide, hvordan rummet skal se ud, når der efter den besluttede standard er rent nok til, at du kan gå videre til næste rum.

Det kræver indgående introduktion til INSTA 800 og en eksakt viden om de kvalitetsniveauer, som INSTA 800

er delt op i. Men nok så vigtigt, skal hver enkelt medarbejder vide, hvilket kvalitetsniveau de enkelte rum skal gøres rent efter. Medarbejderne skal have uddannelse, løbende vejledning og træning i at vurdere rummenes rengøringsbehov.

At ledelsen giver den enkelte medarbejder ansvaret for at vurdere og rengøre rum på et hospital, kræver også meget af ledelsen. Ud over en grundig instruktion og uddannelse af medarbejderne, betyder det også, at ledelsen skal turde give ansvaret videre. Det vil sige, at ledelsen skal møde medarbejderne ligeværdigt og med respekt for medarbejdernes vilje og ønske om at gøre arbejdet godt. Ledelse er at støtte og vejlede mere, end det er at kontrollere og vurdere. Samtalerne med medarbejderne på Gentofte Hospital viser os med al tydelighed, at det giver langt større motivation og arbejdsglæde at få lov til at tage ansvar, vel at mærke når medarbejderne har den sikkerhed, at ledelsen er der, hvis der opstår problemer eller tvivlsspørgsmål. Føler

man sig tryk som medarbejder ved at henvende sig til lederen og mødes i en ligeværdig samtale, så er meget nået.

Det er også nødvendigt med uddannelse. Uddannelsen skal være målrettet og indbefatte specialviden om netop det hospital, man arbejder på. Der findes gode og udmærkede uddannelser i AMU-regi, rengørings-teknikeruddannelsen og serviceassistentsuddannelsen - uddannelser som kvalificerer til at varetage en rengøringsopgave på et hospital. Vi skal holde fast i, at uddannelserne er grundlaget for, at man kan udføre sit arbejde med de krav, der stilles til kvalitet og hygiejne i dag.

## KORT SAGT:

Hvis vi skal have en et rent hospital, så handler det om, at medarbejderne har uddannelserne, viden om kvalitetskravene og en ledelse, som har modet til at give medarbejderne redskaber til at tage ansvar.



**“Gør rent med øjnene, vi planlægger vores arbejdstid selv, undervisning i trygge rammer” er bare nogle af de ideer, som “Øjnene der ser” – idé-katalog til bedre hospitalsrengøring, indeholder.**

**Lad jer blive inspireret af ideerne, og brug det som grundlag for en snak mellem medarbejdere og ledelse om, hvordan I på jeres hospital kan levere en rengøring af høj kvalitet.**

Politisk ansvarlig: Gina Liisborg  
Redaktion: Claus Cornelius og Katrine Bonde Nielsen  
Grafisk tilrettelæggelse: Girafisk Design, Bente Stensen Christensen  
Fotografer: Mikkel Østergaard & Jørgen True  
Korrektur: Pjec1heden  
Tryk: FOAs trykkeri, november 2010

**FOA**  
FAG OG ARBEJDE

Stauings Plads 1-3  
1790 København V

Tlf.: 46 97 26 26  
[www.foa.dk](http://www.foa.dk)