



Kvalitet i rengøring

SUS, Serviceerhvervenes
Efteruddannelsesudvalg

Sonja Jakobsen, AMU-Fyn
Jette Nissen, ZBC

December 2015



Kvalitet i rengøring

© Børne- og Undervisningsministeriet (December 2015). Materialet er udviklet af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg i samarbejde med Sonja Jakobsen, AMU-Fyn og Jette Nissen, ZBC. Materialet kan frit kopieres med angivelse af kilde.

Foto er taget af udviklerne: Jette Nissen, ZBC og Sonja Jakobsen, AMU-Fyn.

SUS

Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg

Vesterbrogade 6D, 4.

1620 København V.

Tlf. 32 54 50 55

www.susudd.dk

sus@sus-udd.dk



Indholdsfortegnelse

Forord	4
1. Hvad er kvalitet?.....	5
2. Vurdering af rengøring	5
3. Hvad er en god rengøringskvalitet?.....	6
4. Forudsætninger for en god rengøringskvalitet.....	7
5. Eksempler på aftalegrundlag og kvalitetskrav.....	8
6. Aftalegrundlaget og kvalitetskrav for Renkøbing kommune.	8
7. Konsekvenser af en dårlig kvalitet.	10
8. Målemetoder til rengøringskvalitet.....	11
9. Eksempel på Tjekliste til egenkontrol.	12
10. Eksempel på Kvalitetskontrol:	13
11. Dansk Standard INSTA 800.	16
12. Dansk Hygiejnestandard DS 2451-10.....	28
13. Nationale infektionshygiejniske retningslinjer	31
14. Hvem kvalitetssikrer rengøringen.....	33
15. Kvalitetssikring af rengøring	33



Forord

Inden for rengøringsbranchen er der et stigende krav om kvalitet i arbejdets udførelse og kvalitet i resultatet af rengøringsarbejdet. Det hænger bl.a. sammen med, at rengøringsydelsen ofte bliver solgt som en serviceydelse til en kunde. Kunden kan have forskellige kvalitetskrav til denne ydelse. Der er meget fokus på, at hygiejnekravene overholdes, da en høj hygiejne er med til at sikre en bedre smitteforebyggelse.

Dette kompendium beskriver kvalitetsbegrebet inden for rengøring og forudsætninger for at yde den gode kvalitet. Desuden beskrives nogle af de godkendte kvalitetsstandarder, der er på rengøringsområdet.



1. Hvad er kvalitet?

Kvalitet er afledt af det latinske ord Qualis, der betyder ”hvorledes” eller ”af hvilken beskaffenhed”. Begrebet siger noget om varens eller ydelsens egenskab.

Varer er ting, der produceres.

Ydelser er noget, der gøres for andre fx rengøring.

Varer eller ydelser kan være af forskellig beskaffenhed. De kan fx være gode eller dårlige. Alle varer kan styres i produktionen, så egenskaben bliver god eller dårlig. Ydelser er karakteriseret ved at være noget, man gør for andre. Det kan fx være rengøringsarbejde. Resultatet af dette arbejde er afhængig af den enkelte medarbejders indsats og væremåde, og det kan være svært at måle. Derfor er det vigtigt at have nogle målemetoder, der kan bruges til at fastsætte kvaliteten af det udførte arbejde.

Kvalitet er, at det vi siger, det gør vi.

2. Vurdering af rengøring

Historisk har der altid været stillet krav til det udførte rengøringsarbejde, men der har ikke været nogen målemetoder til at fastlægge kvalitetsniveauet før år 2000, da Dansk Standard udgav INSTA 800.

Så spørgsmålet til, hvornår er der rent eller hvor rent skal der være, har været diskuteret i mange år.

Flere rengøringsassistenter har spurgt, ”Hvor rent skal der være” og svaret har blot været: ”Der skal være rent”. Efter endt rengøring har man oplevet en kontrol af rengøring med pegefingermetoden, hvor en kontrollør lader pegefingeren glide over et område og ser, om der er støv på.

Hvis der er støv på flader, er rengøringen ikke god nok. Man har også kontrolleret rengøringen ved, at der ikke må lugte grimt eller indelukket eller se beskidt ud. Dette sidste kan være vanskeligt at definere, da det igen kan opfattes forskelligt ud fra hvilke ”øjne”, der ser på det.

Meget grundlæggende kan siges, at:

Der er ikke rent hvis:

- det lugter indelukket
- det lugter grimt
- det ser beskidt ud.
- der er støv på flader.



Man lægger mærke til rengøringen, når den ikke er udført.

Det er vigtigt, at have nogle retningslinjer inden for en god kvalitet i rengøring. Retningslinjerne vil kunne medvirke til at forhindre smittespredning og fjerne det smitstof, der er på overflader. Rengøringen medvirker også til vedligeholdelse og pleje af inventar, vægge, gulve og lofter. Ydermere er en tilfredsstillende kvalitet med til at fremme sundheden, at øge den æstetiske oplevelse og indeklimaet for både patienter, borgere, personale og pårørende. Ligeledes vil en god og tilfredsstillende rengøring for en virksomhed bl.a. også kunne betyde mere omsætning, da kunder ofte lader sig påvirke af rene lokaler. De kommer igen. Seriøse rengøringsfirmaer sætter ligeledes en ære i, at kunne levere en god rengøringskvalitet til sine kunder og dermed være en del af ”ejerskabet” af kundens/virksomhedens profilering.

Som rengøringsassistent vil man gerne vide, hvordan der skal gøres rent, så resultatet bliver godt nok.

Man vil også gerne vide hvor rent, det skal være på et område, for at det er godt nok.

3. Hvad er en god rengøringskvalitet?

Rengøringskvaliteten er god, når rengøringsarbejdet er udført tilfredsstillende i forhold til aftalegrundlaget mellem kunden og leverandøren af rengøringen.

Sagt med andre ord så skal arbejdet været udført på tilfredsstillende måde for kunden og arbejdet skal leve op til kundens forventninger. Resultatet af arbejdet afhænger meget af den person, der udfører arbejdet. Det handler om det personlige engagement, ansvaret for arbejdet og kommunikation og kropssprog.

Kunne der stå: Det personlige engagement er afgørende for kundens tillid til den aftalte serviceydelse?

Medarbejderens selvtillid, drivkraft og egenkontrol er fundament for tilfredse kunder.

Efter endt rengøring er det muligt at foretage en egenkontrol af den leverede rengøring. Skulle man ved denne egenkontrol opdage fejl eller mangler, er det herefter muligt at rette op på dette. Hvis man ikke selv har mulighed for at rette manglen, vil man forsøge at få andre til at hjælpe med dette. Dette kunne evt. være ved rengøring af højtsiddende lamper eller andet over nåhøjde eller andre svært tilgængelige steder.



4. Forudsætninger for en god rengøringskvalitet.

Grundlaget for at udføre en god rengøring skal være til stede. Det gælder både med hensyn til udstyret - rengøringsmidler, vogne, maskiner, klude og svampe samt medarbejderuddannelse. Kvalitet er ikke noget man kan kontrollere sig til og derfor er det vigtigt, at opstille nogle forudsætninger for at kunne udføre en god rengøringskvalitet.

Kort sagt:

For at kunne levere en god rengøringskvalitet er der nogle forhold, der skal være i orden:

- Der skal være ryddet op og klargjort til rengøring
- Rengøringsvognen, udstyret, mopper, klude mm. skal være rene, vedligeholdte og passe til rengøringsopgaven. Ligeledes skal der være tilstrækkeligt med bl.a. klude, så assistenten har mulighed for at udskifte disse, så snart det er tiltrængt afhængig af de enkelte opgaver.
- Rengøringsmidlerne skal passe til opgaven, og der skal være mulighed for let at kunne dosere korrekt.
- Rengøringsassistenten skal være instrueret i at benytte udstyr og midler.
- Rengøringsassistenten skal være instrueret i korrekte arbejdsteknikker og arbejdsmetoder.
- Bygningens lokaler og rengøringsoverflader skal være vedligeholdte, så de kan rengøres.
- Rengøringsassistenten skal forstå kravene i arbejdsplanen.
- Rengøringsassistenten skal have en positiv holdning til arbejdet og have lyst til at udføre et pænt arbejde.
- Rengøringsassistenten skal føle et ansvar for arbejdets udførelse.
- Rengøringsassistenten skal have tid nok til at udføre arbejdet.
- Der skal foreligge en arbejdsplan, hvor arbejdsopgaverne er beskrevet. Ved ændringer i arbejdsforholdene/arbejdsopgaverne skal dette så hurtigt som muligt opdateres og en ajourført arbejdsplan skal forelægges.

Som rengøringsassistent skal du:

Yde professionel rengøring ud fra ovennævnte.

Yde det, du er bestilt til

Være ”klædt på” til jobbet (instrueret og uddannet)

Være positiv i jobbet.

Være velsoigneret og have en god personlig hygiejne

Have passende arbejdsbeklædning

Kunne forestille sig selv som bruger, så det er en god idé lige at se sig tilbage.



5. Eksempler på aftalegrundlag og kvalitetskrav.

Et eksempel på et aftalegrundlag, som rengøringsassistenten skal arbejde efter:

Man har mellem Renkøbing (Renkøbing er en fiktiv by) kommunes ledelse og de enkelte institutioner aftalt, at der arbejdes efter en rengøringsplan med programkoder.

Programkoderne er forskellig i de enkelte institutioner:

Skoler/SFO	511
Børnehave	531
Vuggestue	551

Disse koder er gældende for alle rum, undtagen toiletter og gange, hvor koden er 553.

Det er vigtigt for assistenten at kende dette aftalegrundlag for bedre at kunne levere den ønskede rengøring. Men også at kende til og forstå, hvilke kvalitetskrav der gælder for området.

6. Aftalegrundlaget og kvalitetskrav for Renkøbing kommune.

Aftalegrundlaget beskriver rengøringsopgaven og kvalitetskrav beskriver oplevelsen efter endt rengøring.

Her er et eksempel på et aftalegrundlag

Arbejdsbeskrivelse	Kvalitetskrav
Udluftning	Man skal have en fornemmelse af at gå ind i et friskt, udluftet lokale, og der må ikke lugte af madrester, sved eller på anden måde lugte indelukket.
Papirkurve og affaldsbeholdere tømmes	Affaldsbeholdere skal fremstå tømte for affald og beholderen skal være ren. Ny plasticpose skal være sat i. Affald må ikke stå på gange m.v. Det skal bringes til container.
Tavler og whiteboard rengøres	Tavler skal fremstå uden kridtstreger og whiteboard uden tuschstreger, dog kan der forekomme mindre ansamlinger af kridtpartikler.
Kridtrender	Skal fremstå rene uden kridtrest



Kvalitet i rengøring

<p>Rengøring af inventar: Borde, stole, reoler, dørgræb, alle naturlige berøringspunkter, vandrette flader i nåhøjde, lodrette flader i børnehøjde</p> <p>Særlig indsats med rengøring af radiatorer i sensommeren inden fyringssæsonen, så alt støv m.m. ikke varmes op og danner grundlag for indeklimaproblem.</p>	<p>I opholdsrum (klasser, grupperum, kontorer):</p> <p>Der må ikke forekomme synlige urenheder på let tilgængelige steder. Mindre urenheder på svært tilgængelige steder kan forekomme.</p> <p>NØGLEPUNKTER: Alle berøringsflader især bordkanter, dørgræb eller hvor døren berøres, skabslåger SKAL fremstå rene uden fedtede fingeraftryk.</p> <p>Polstrede stole skal fremstå uden let snavs og løst snavs, såsom støv og hår.</p> <p>Radiatorer skal være fri for snavs som støv og nullermænd.</p>
<p>Rengøring af sanitet og toilet. Håndvaske, anden sanitet og toilet rengøres dagligt. Der rengøres på alle berøringspunkter af hygiejniske grunde.</p>	<p>Der må hverken forekomme synligt snavs på let tilgængelige- eller svært tilgængelige flader. Dvs. at håndvask, spejl, og toilet skal fremstå uden urin, hår, nullermænd, støv, sæberester m.m.</p> <p>NØGLEPUNKTER: Alle berøringsflader skal være rengjorte og skal fremstå rene.</p> <p>Der må ikke være en dominerende lugt af urin.</p>
<p>Inventar, vægge og lofter under og over nåhøjde:</p> <p>NØGLEPUNKTER:</p> <p>Støv og spindelvæv.</p> <p>Det typiske snavs vil her være støv og spindelvæv og det fjernes med afstøvning.</p> <p>Vær opmærksom på fodpaneler.</p>	<p>Der må ikke forekomme støv på flader.</p> <p>Tjek fodpaneler.</p> <p>Der må ikke forekomme spindelvæv på vægge og lofter og bag døre og gardiner.</p> <p>Der må ikke være støv og andet snavs i ventilationsriste og på udsugningsanlæg.</p>
<p>Løstsiddende pletter fjernes på inventar.</p>	<p>Der må ikke være synlige løstsiddende pletter.</p>
<p>Fastsiddende pletter fx kalk, sorte streger, madrester fjernes</p>	<p>Der må ikke være kalkbelægninger og andre pletter på overfladen.</p>
<p>Gulvrensning: Dagligt let rengøring: Tørmopning eller støvsugning fjerner løst snavs</p>	<p>Der må ikke forekomme løst snavs på tilgængelige overflader.</p> <p>NØGLEPUNKTER: Indgange og måtter skal støvsuges for at opsamle snavs, og disse skal fremstå rene og fri for synligt og løst snavs.</p>



Kvalitet i rengøring

Gulvvask	Gulvet skal fremstå rent uden pletter og streger. Der må ikke være snavs som fodaftryk. (ofte et udtryk for overdosering der giver et fedtet og grimt udseende) Gulvet skal have ens farve over hele fladen. Ofte ses mørke kanter, og det er et udtryk for forkert metode, hvor snavset og vandet skubbes ud til kanter. Det bliver grimt og danner et fedtet lag og grobund for vækst af mikroorganismer. Gulvet skal fremstå tørt efter vask.
Periode- og vedligeholdelsesrengøring: Planlægges hvor institutionen er meget ude, dvs. typisk i sommerhalvåret og måske i forbindelse med udflugt/lejr tur om vinteren. Vedligeholdelsesrengøringen er afgørende for at den øvrige rengøring kan foregå tilfredsstillende. Den øvrige rengøring vil lettere kunne leve op til kravene til en god kvalitet.	Der må ikke forekomme pletter, løst- og fastsiddende snavs og overfladesnavs på samtlige overflader: gulve, inventar, vægge/lofter og vinduesrammer, karme og false.

7. Konsekvenser af en dårlig kvalitet.

Hvis der ikke leveres en god kvalitet i forhold til det aftalte med kunden kan det få konsekvenser. Kunden vil klage over mangelfuld eller forkert rengøring. Disse kundeklager skal behandles fornuftigt, hvis man vil beholde kunden. Hvis ikke man behandler kundeklagen som den skal, vil kunden være tilbøjelig til at finde en anden leverandør.

Konsekvenserne af mangelfuld eller forkert rengøring kan også medføre risiko for smitteophobning og smittespredning på området. Det kan ligeledes medføre, at overflader bliver nedbrudte før tid.

Derfor er det vigtigt at holde kvalitet.



8. Målemetoder til rengøringskvalitet.

Der findes forskellige målemetoder til rengøringskvalitet. Nogle måler rengøringskvaliteten ved at bruge øjnene og lugte til de rengjorte lokaler.

Kriteriet for en god rengøring er blot:

- At det skal lugte friskt og se pænt ud.

Flere rengøringsassistenter udfører egenkontrol af det udførte arbejde.

Et eksempel på egenkontrol:

Efter endt rengøring skal der dufte friskt efter udluftning, der må ikke være fedtede fingeraftryk på flader og spindelvæv generelt.

Der må heller ikke ses synligt snavs på flader.

- Se tilbage – også når overfladerne er tørre
- Dufter det rent – frisk efter udluftning
- Tjek nøglepunkter i rengøring – Er berøringsflader rene og fri for fedtede fingeraftryk.
- Er der støv på flader og spindelvæv?
- Er der synligt snavs på flader



Kvalitet i rengøring

9. Eksempel på Tjekliste til egenkontrol.

I forhold til aftalegrundlag og kvalitetskrav i Renkøbing:

Arbejdsområde der er vurderet: Renkøbing Skole afd. 20.2.

Arbejdsopgave	Ok	Ikke ok	Hvis fejl: Hvordan rettes den?
Udluftning – husk det vindue du åbner til udluftning, skal lukkes igen. (medmindre der er andre aftaler)			
Papirkurve, affaldsbeholdere			
Tavler, kridtrender, Whiteboard			
Inventar i nåhøjde NØGLEPUNKTER: Alle berøringsflader Bordkanter Dørgreb, dørfladen Kontakter Skabslåger Pletter			
Inventar under og over nåhøjde NØGLEPUNKTER: Spindelvæv Støv (især paneler) Pletter			
Gulv			
Periode og vedligeholdelsesrengøring			

Vurderingen foretaget af _____ Dato: _____

Øvrige fejl og mangler på afdelingen rapporteres til den tilsynsførende eller afdelingsleder.



10. Eksempel på Kvalitetskontrol:

Servicebesøg: _____

Institution: _____ Område: _____

Dato: _____ Tilsynsførende: _____

Kvalitetskontrol	Fejl og mangler	Aftale om forbedringer	Ansvar/dato
Gulve			
Sanitet			
Inventar			
Vægge og lofter			
Andet			
Orden i rengøringsrum			

Bemærkninger: _____




Kvalitet i rengøring

10A Eksempler på firmaers kvalitetsskemaer.

Mange rengøringsfirmaer kvalitetssikrer deres rengøring for at der hele tiden er en overensstemmelse med den leverede rengøring og den oplevede rengøring. Da hvert rengøringsfirma har mulighed for at bruge deres eget skema, kan man ikke generalisere, hvordan kontrolskemaet er udformet eller hvordan kontrollen foregår.

Her gives eksempler på kvalitetsskemaer fra 2 forskellige rengøringsfirmaer.



Servicebesøg – Kvalitetskontrol - AME Rengøring ApS

Dags dato:	Kunde – kontaktnavn:	Kontrolperson: Assistent:
------------	----------------------	------------------------------

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> X = <input type="checkbox"/> O Tilfredsstillende	Lokale Navn:	Dato for Udførelse	NOTAT: - HUSK DUFT NOTAT!
		Gulve:		
		Tæpper		
		Gange		
		Paneler		
		Sanitet:		
		Toiletter - Bad		
		Omklædning		
		Døre – Vægge		
		Spejle		
		Ventiler - luftkanaler		
		Spindelvæv		
		Håndvaske -		
		Rør		
		Inventar:		
		Vindueskarme		
		Vandrette flader		
		Radiatorer		
		Stole - Sofaer		
		Lamper		
		Døre		
		Billeder		
		Diverse:		
		Indgangspartier		
		Kantine		
		Køkken		
		Køleskab		
		Arkiv - Depot		
		Elevator – Stål/pleje		

Tilfredshed med samarbejdsrelationen	Tilfreds	Acceptable	Utilfreds
Med AME som firma			
Med tilsynsførende			
Med assistent			

Bemærkninger evt. dato for næste besøg:

Dato: _____ Dato: _____

Kundens underskrift

AME's underskrift



Kvalitet i rengøring

Kvalitetsbedømmelse					ALLIANCE+
Kunde	Lokation	Kontaktperson	Dato	ALLIANCE+ ansvarlig	
I Rengøringskvalitet					
Inventar	Sanitet		Tekøkken		
Gulvflader	Diverse				
Bemærkninger			Vurdering (sæt kryds)		
II Fremtoning og ordensniveau					
Rengøringsvognen rengjort	Rengøringsrummet opryddet		Rent arbejdstøj		
Maskiner rengjort og eftersat	Mopper + klude rengjort				
Bemærkninger			Vurdering (sæt kryds)		
III Samarbejde og serviceniveau					
Positiv attitude	Imødekommende		Fleksibel		
Samarbejde					
Bemærkninger			Vurdering (sæt kryds)		
Problem	Løsning	Deadline	Ansvarlig for udbedring	Dato for opfølgning	
Samlet vurdering	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Acceptabelt	Utilfredsstillende	
Sæt kryds					
Dato	Underskrift - kontaktpersonen		Dato	Underskrift - ALLIANCE+ ansvarlig	

Kilde: Alliance+

Af standardiseret anerkendte målemetoder kan nævnes Dansk Standard INSTA 800, Hygiejnestandarden DS 2451-10 og Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer – NIR Disse målemetoder vil vi præsentere i dette materiale.



11. Dansk Standard INSTA 800.

INSTA 800 er en fælles nordisk standard, der beskriver rengøringskvaliteten efter endt rengøring. Standarden kan bruges alle steder inden for rengøring, og den angiver et fælles rengøringsprog.

Desuden er Standarden et nyttigt værktøj, der giver mulighed for entydig dokumentation af den på forhånd fastlagte kvalitet.

Man kan efter standarden kontrollere efter 2 principper:

- Visuel kontrol (det øjet ser)
- Objektiv kontrol (måling af fx mikroorganismer, støv på flader, friktionsevne, glanshed)

Man vælger selv hvilken metode, man kontrollerer efter, eller om begge metoder skal anvendes. Oftest vil det være den visuelle kontrol, som rengøringskvaliteten vurderes efter, da de objektive kontrolmetoder ofte er forbundet med yderligere omkostninger i form af specielt udstyr.

Kontrollen udføres altid umiddelbart efter endt rengøring eller senest inden lokalet tages i brug. Kontrolløren går en naturlig gang i lokalet og tjekker rengøringen. Det er dog tilladt at se bag gardiner, trække stole ud og bukke sig ned for at kigge under borde eller lign.

Ved en kontrol ser man, om der er urenheder på gulve, inventar, vægge og lofter.

Hvad er urenheder?

Urenheder er et udtryk for snavs af forskellig art.

Hvad er snavs?

Snavs er defineret som: enkelte eller sammensatte stoffer, der er på et uønsket sted.



Kalk på armatur



Støv på radiator



Kvalitet i rengøring

Fx er mælk i et glas ikke snavs, men hvis mælken er på gulvet vil det være snavs.

Urenheder/snavs deles op i flere typer:

Type 1	
Affald	Er noget man kan samle op, fx papirstumper og blade
Løst snavs	Mindre partikler, der ikke så let kan hvirvles op. Løst snavs fjernes med tørmopning eller støvsugning eller en tør klud. Det er fx grus, sand, krummer, hår, spindelvæv, insekter, tøjfibre.
Støv	Fine partikler på overfladen, der kan hvirvles op. Fjernes med tørrengøring.
Pletter	Tørre fastsiddende eller våde urenheder på overflader. Fx spild af mælk, kaffe, blod, urin, afføring. Skjolder, rande, nedtrådt tyggegummi, streger, skridmærker og fingermærker. Fjernes typisk med fugtig klud med universalrengøringsmiddel.
Type 2	
Fladesnavs	Tørre fastsiddende eller våde urenheder på ikke afgrænsede områder af en flade. Fladesnavs skal kunne fjernes ved rengøring. Fx ophobede sæberester af pleje- og rengøringsmiddel. Striber på overflader, som er blevet aftørret med en for fugtig klud og som ikke er blevet tørret efter. Skrid- og fingermærker over en større flade. Kalk og rust. Det meste fladesnavs kan fjernes ved at ændre metoder og bruge de korrekte doseringer og midler til rengøringsopgaven.



Før rengøring (fladesnavs)



Efter rengøring

Urenheder tælles på objektgrupper:

- Gulve
- Inventar
- Vægge
- Lofter

Det er vigtigt, at man forstår standarden herunder, hvilke objekter, der hører med til de enkelte objektgrupper, da det er disse objekter, der bliver udført kvalitetskontrol på.

Ved kontrol tælles urenheder, som beskrevet i type 1. Det være sig urenheder som ex støv, kaffepletter, spindelvæv, hvor disse tælles som enkeltstående urenheder eller som samlinger af disse typer urenheder.

En samling er:

Forekomst af samme type urenhed inden for et afgrænset område (0,5x0,5 m) på en objektgruppe. Fx spild af kaffe på en flade tælles som én samling



Illustration af samling



Kvalitet i rengøring

Urenheder på lange smalle flader, fx paneler kan regnes for en samling, hvis længde x bredde maksimalt udgør 0,25 m².

Fx vil en samling ligeledes være 1cm x 25 m eller 10 cm x 2,5 m

Type 2: Fladesnavs tælles som en procentdel af objektgruppen. Det betyder, hvis der ses fladesnavs på gulvet, må det vurderes, hvor stor en procentdel af gulvet, der har fladesnavs.

Ved tælling angiver man også, om urenhederne er fundet på et tilgængeligt eller et svært tilgængeligt sted på objektgruppen.

Tilgængeligt sted (TG):

Umiddelbar fri flade

Svært tilgængelige sted (STG):

Steder, der ikke umiddelbart er frie

- Vandrette flader, der er mindre end 20 x 30 cm. Det svarer til et område på størrelse med et A4 ark.
- Steder med høj møbleringsgrad
- Steder, hvor inventaret er uhensigtsmæssigt placeret.
- Flader, hvor højden er over 1.8 m eller steder, der kræver, at rengøringsassistenten står på noget for at gøre rent.
- Steder, hvor arbejdet udføres med mere end 1 meters afstand fra kroppen eller hvor arbejdet kræver foroverbøjning og vrid i ryggen
- Steder, hvor arbejdet ikke kan udføres uden at bøje mere end 90 grader i knæ- og hofted.
- Lofter
- Ben og hjul på borde, stole, senge.

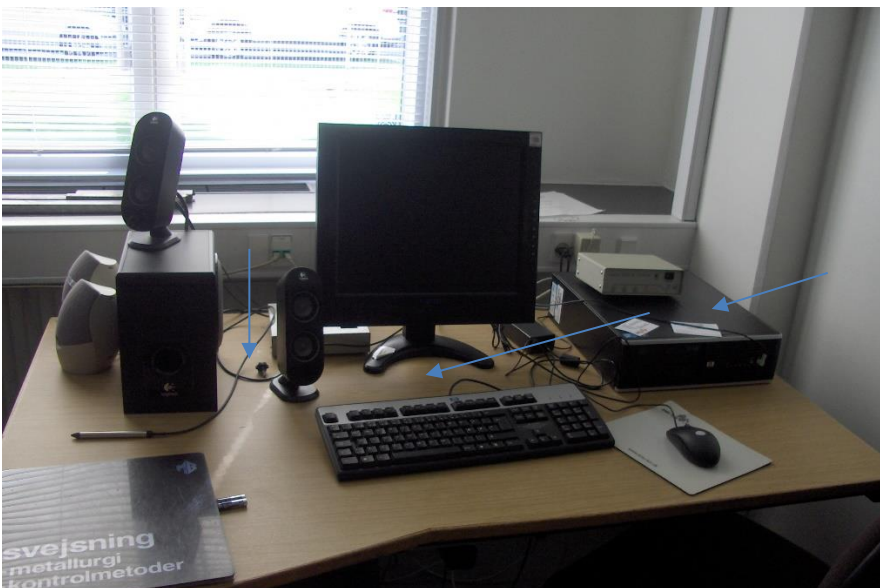


Kvalitet i rengøring

Eksempler på Stg, hvor de vandrette flader er mindre end 20 x 30 cm = A4 ark



Her kan der ikke ligge et A4-ark



Her kan der ikke ligge et A4 ark

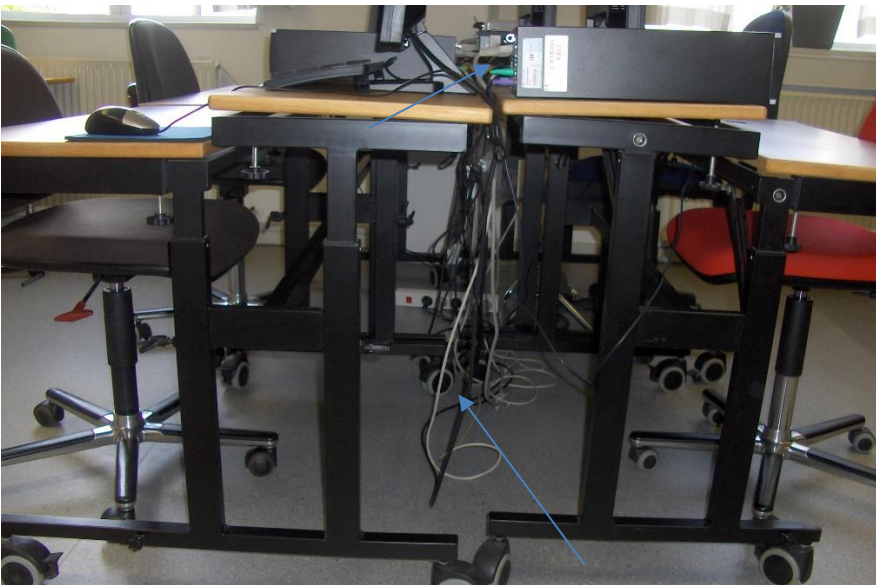


Eksempler på Stg med høj møbleringsgrad (= mange møbler)



Her står der mange borde og stole i et lokale

Eksempler på Stg hvor inventaret er uhensigtsmæssigt placeret



Her er det vanskeligt at rengøre bagved computere og gulvet på grund af bordopstillingen.



Kvalitet i rengøring



Her er det vanskeligt at rengøre vindueskarm på grund af computerbordets placering.

Eksempler på Stg, hvor højden er over 1.80m eller det kræves at rengøringsassistenten står på noget



Loft, ventilation og lamper i loft



Vinduesrammer og radiatorer under loftet

Eksempler på Stg hvor arbejdet udføres mere end 1 meter fra kroppen, forover bøjning og vrid i ryggen



Rengøring under og om bag toilettet = forover bøjning



Kvalitet i rengøring



Rengøring af vindueskarm stående på trappetrinet.

Eksempler på Stg, hvor arbejdet ikke kan udføres uden at bøje mere end 90° i knæ- og hoftelid



Rengøring under garderobeskabe



Kvalitet i rengøring



Rengøring af gulv og stænger under bordet



Kvalitet i rengøring

Eksempel på kvalitetskontrolskema i forhold til INSTA 800:

Udført af:			
Kunde:			
Adresse:		Afdeling:	
Størrelse på enhed: 0-15 m ²	15-35m ²	35-60 m ²	60-100m ²

Objektgruppe	Affald og løst snavs		Støv		Pletter		Samlet antal		Fladesnavs i %	
	Tg	Stg	Tg	Stg	Tg	Stg	Tg	Stg	Tg	Stg
Gulv										
Inventar										
Vægge										
Loft										

Når der tælles urenheder i et lokale, er det vigtigt at angive størrelsen på lokalet også kaldet inspektionsenheden.

Ifølge INSTA 800 må der være flere urenheder i store lokaler i forhold til små lokaler, og der må være flere urenheder i lokaler med et lavere kvalitetsniveau end lokaler med et højt kvalitetsniveau.

Nedenstående tabel illustrerer antal tilladte urenheder i forskellige lokaler med forskellige kvalitetsniveau.

	Urenhedsgruppe 1		Urenhedsgruppe 2		Urenhedsgruppe 2
Lokalestørrelse	0-15 m ²	15-35 m ²	35-60 m ²	60-100m ²	0-100 m ²
Kvalitetsniveau					
5	Tg: 1 Stg: 1	Tg: 1 Stg: 2	Tg: 2 Stg: 4	Tg: 4 Stg: 6	Tg: 0% Stg: 0%
4	Tg: 2 Stg: 3	Tg: 3 Stg: 5	Tg: 5 Stg: 6	Tg: 7 Stg: 8	Tg: 10% Stg: 10%
3	Tg: 5 Stg: 6	Tg: 6 Stg: 8	Tg: 9 Stg: 12	Tg: 12 Stg: 18	Tg: 25% Stg: 25%
2	Tg: 7 Stg: 8	Tg: 8 Stg: 10	Tg: 13 Stg: 15	Tg: 18 Stg: 20	Tg: 50% Stg: 50%
1	Tg: 10 Stg: ubg	Tg: 12 Stg: ubg	Tg: 18 Stg: ubg	Tg: 24 Stg: ubg	Tg: 75% Stg: ubg
0	> Niveau 1	> Niveau 1	> Niveau 1	> Niveau 1	> Niveau 1

Kilde: DS INSTA 800

ubg=ubegrænset



Kvalitet i rengøring

Kvalitetsniveauer er et udtryk for den rengøringskvalitet, som kunderne kræver.

Ved brug af DS INSTA 800, er det også muligt at fastsætte individuelle krav til de enkelte lokaler og deres objektgrupper.

Dette kan udarbejdes efter et Profilskema, hvor man samler de lokaler, der skal fremstå med samme rengøringskvalitet efter endt rengøring. Her kan der lægges vægt på forskellige ting. Det kan fx være af hygiejniske årsager, det æstetiske, produktionsfremmende årsager eller hvad der nu måtte være årsag til det valgte kvalitetsniveau.

Herunder er der vist et eksempel på, hvordan et profilskema kan være udformet, og hvor der her opleves, at der ikke er samme kvalitetsniveau på de 4 objektgrupper.

Lokale- art	Toiletter og forrum – Omkklædning, toilet og bad i kælder					Vindfang /Indgang – Reception – Direktion – Tekøkken –					Trapper – Gange – Garderobe – Kontorer – Mødelokale					Motionsrum – solarium i kælder.					Kældergange – Depot – Arkiv – Demorum (i stuen)					
Profil	A					B					C					D					E					
Niveau	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
INVENTAR																										
Affald/løst snavs					X				X				X							X					X	
Støv – pletter									X				X							X					X	
Fladesnavs				X					X				X							X					X	
VÆGGE																										
Affald/løst snavs					X				X				X				X								X	
Støv – pletter									X				X				X								X	
Fladesnavs				X					X				X				X								X	
GULV																										
Affald/løst snavs					X				X				X							X					X	
Støv – pletter									X				X							X					X	
Fladesnavs				X					X				X							X					X	
LOFT																										
Affald/løst snavs				X					X					X						X					X	
Støv – pletter									X					X						X					X	
Fladesnavs																										



12. Dansk Hygiejnestandard DS 2451-10.

Denne standard udkom i 2002 og beskriver krav til rengøring inden for sundhedssektoren. Den opstiller en række risikofaktorer og kritiske styringspunkter med henblik på at mindske risikoen for at overføre og sprede smitte.

I standarden er angivet kvalitetskrav, men også hvilke metoder, der er tilladt i rengøringen. Kvalitetskravet fastsættes i 5 hygiejneniveauer.

Hygiejneniveau 1	Primært ikke patientrelaterede områder Rengøringen har et æstetisk formål. Det er lokaler, hvor pleje eller behandling af patienter ikke finder sted. (arkiv, gang i kælder, garderobe, kapel, teknikrum, værksted)
Hygiejneniveau 2	Primært ikke patientrelaterede områder. Rengøringen har et æstetisk formål. (bibliotek, elevator, forhal, indgang, almindelige kontorer, trappe)
Hygiejneniveau 3	Primært patientrelateret områder. Rengøringen skal være pæn og have et acceptabelt helhedsindtryk og nedsætte risiko for spredning af smitte. (kontorer på klinisk afsnit, rengøringsrum, patientstuer, personaleomklædning, opholdsstue m.m.)
Hygiejneniveau 4	Primært patientrelaterede områder. Rengøringen skal efterlade et pænt og acceptabelt helhedsindtryk og nedsætte risiko for spredning af smitte. Køkken på sengeafsnit, bad/toilet, dialyse, isolation, opvågning, medicinrum m.m.)
Hygiejneniveau 5	Specielt renhedskrævende pleje- og behandlingsområder. Rengøringen skal primært fjerne/minimere spredning af smitte. (operationsstue, fødestue, brandsårsstue m.m.)



Kvalitet i rengøring

Kvalitetskravet beror på kontrol af urenheder på de 10 kritiske risikoområder.

Urenheder i denne standard:

Human biologisk materiale (ekskreter, sekreter, blod)

Støv

Affald og løst snavs.

De 10 risikoområder, der bliver kontrolleret på:

1. Belysning nær patient
2. Leje
3. Håndvask og armatur
4. Afskærmning
5. Anden sanitet
6. Greb
7. Bord
8. Stativer
9. Tekniske installationer nær patient
10. Øvrige tekniske installationer

I standarden tales om risikograder, der er en betegnelse for i, hvilken grad smitstof kan overføres til patienten.

Risikograd 3: Smitstof kan i høj grad overføres til patient
Risikograd 2: Smitstof kan i middelsvær grad overføres til patient
Risikograd 1: Smitstof kan i lav grad overføres til patient.

I praksis vil risikograderne være angivet på arbejdsplanen, og man skal arbejde fra laveste til højeste risikograd. Det betyder, at man skal arbejde fra områder 1 til 3. I selve rummet skal man arbejde udefra og ind mod patienten.



Kvalitet i rengøring

Standarden angiver godkendte rengøringsmetoder til de forskellige arbejdsopgaver.

Rengøringsmetoder:

Metode 1	Støvsugning med HEPA-filter
Metode 2	Tør rengøring med ren tør klud
Metode 3	Fugtig overtørring med ren klud og rent vand tilsat rengøringsmiddel med mekanisk bearbejdning af overfladen
Metode 4	Våd rengøring med ren klud og rent vand tilsat rengøringsmiddel med mekanisk bearbejdning af overfladen og eftertørring med en ren tør klud.

Der er krav om, at ved risikopunkter med risikograd 2 og 3, skal rengøringsmetode 3 eller 4 anvendes.

Ved høj besmudsning i hygiejniveau 3,4 og 5 bør anvendes metode 4.

Støvsugning må kun bruges i lokaler med hygiejniveau 1 og 2.

I denne standard er der også krav om korrekt håndhygiejne, DS 2451-2 og tekstiler til flergangsbrug (fx uniformer samt klude og mopper) , DS 2451-8.

Det ses ofte, at der i praksis både kontrolleres efter INSTA 800 og der suppleres med Hygiejnestandarden.

Hygiejnestandard 2451-10 bruges i øjeblikket af mange institutioner og sygehuse, men den vil højst sandsynligt blive udfaset i løbet af det næste års tid. Sundhedsstyrelsen har netop udgivet de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer, som er anbefalinger til rengøring i hele sundhedssektoren. Den bygger på principper fra INSTA 800.



13. Nationale infektionshygiejniske retningslinjer

Nationalhygiejniske retningslinjer (NIR) er udgivet af Statens Serum Institut, dermed er det ikke en standard. Det er retningslinjer rettet mod primærsektoren og hospitalsvæsenet.

NIR omhandler 3 hovedområder:

Del 1: Generel og omhandler alle områder.

Der beskriver styring af rengøring, metoder og midler. Udover beskrives nogle generelle forholdsregler, krav til personalet, indretning, rengøringsaftaler og kvalitetssikring.

Del 2: Omhandler hospitalsvæsenet.

Der beskriver hvilke retningslinjer, der skal arbejdes efter for at nedsætte smittespredning i rengøringsarbejdet. NIR sammenkøres med begreber fra INSTA 800.

Del 3: Omhandler primærsektoren (plejehjem, klinikker, genoptræningscentre, hjælpemiddeldepoter, bosteder, daginstitutioner, skoler)

Der beskrives rengøringsprocedurer på ovennævnte steder.

NIR og hospitalsrengøring:

I NIR er der 3 hygiejneprofiler:

Hygiejneprofil 3	Lokale hvor rengøringen har til formål at nedsætte risikoen for smittespredning. Hvor patienter og personale færdes og transporteres.
Hygiejneprofil 4	Lokale hvor rengøringen har til formål at nedsætte risikoen for smittespredning. Hvor patienter plejes og behandles, og hvor der opbevares udstyr, tekstiler m.m.
Hygiejneprofil 5	Specielt renhedskrævende lokaler, hvor rengøringen fjerner/minimerer risikoen for spredning af smitstof. Lokaler hvor patienter behandles, udstyr vaskes og steriliseres eller lokaler hvor der er stor smitterisiko fra patient til patient.



Kvalitet i rengøring

Eksempel på fordeling af lokaler i forhold til hygiejneprofiler:

Hygiejneprofil 5	Hygiejneprofil 4	Hygiejneprofil 3
Kvalitetsprofil 5 (INSTA 800)	Kvalitetsprofil 4 (INSTA 800)	Kvalitetsprofil 3 (INSTA 800)
Operationsstue Sterilproduktion	Afsnitskøkken Bad/toilet Fødestue Dialyse Intensiv Omlædningsrum for patienter Opvågning Rent depot Sengestue Undersøgelsesrum	Elevator Gang på kliniske afsnit Kapel/6-timers stue/morsrum Skolestue Konferencerum Rengøringsrum Samtalerum Vagtværelser

Rengøringen og kontrollen foretages på risikopunkter. I disse retningslinjer er der 6 risikopunkter:

Risikopunkter	Eksempler
Afskærmning	Udtræksvæg, foldevæg
Bord	Bordflade inkl. berøringsflader på undersiden: rullebord, sengebord, spisebord, laboratoriebord, puslebord
Greb	Telefon, fjernbetjening, tastatur, spillekonsol og andet edb-udstyr, el-kontakter, alarmtryk, alarmsnore, døråbnere, håndtag på møbler, armlæn, dørhåndtag, berøringspunkter på dispenser til sæbe, håndsprit, engangshåndklæder, gelænder
Leje	Seng, operations- og undersøgelsesleje, bære, kuvøse, vugge, stol på sengestue
Sanitet	Toilet, potte, vask, betjeningsarmatur, urinal, bidet, badekar, bækkenstol
Tekniske installationer	Røntgenapparat, andet apparatur til undersøgelse, kulisseskinne, sengelampe m.m.



14. Hvem kvalitetssikrer rengøringen.

Rengøringen skal kunne kvalitetssikres af medarbejderen selv. Derved har medarbejderen mulighed for at tjekke om det udførte arbejde lever op til kvalitetskravene og aftalegrundlaget.

Rengøringspersonalet har også mulighed for at registrere eventuelle fejl og handle på det.

Rengøringen kan også kontrolleres af rengøringspersonale og arbejdsledere alene eller i samarbejde med kunden.

Kunden kan også udføre kontrollen.

I aftalegrundlaget beskrives hvor ofte og hvem, der udfører kontrollen.

Hvis man arbejder efter INSTA 800, skal man kontrollere rengøringskvaliteten mindst 4 gange årligt.

15. Kvalitetssikring af rengøring

For at kunne løfte rengøringen til den aftalte kvalitet, må der laves en kvalitetssikring.

Der kan stilles krav til medarbejderen, der har det faglige ansvar for at udføre rengøringsopgaven.

Ledelsen skal medvirke til, at medarbejderen får de rette kompetencer til at udføre arbejdet.

Det er vigtigt at:

- Have en faglig kompetence til at vælge de korrekte rengøringsmetoder, de rigtige rengøringsmidler i forhold til snavs og overflader, de korrekte rengøringsredskaber i forhold til arbejdsområdet.
- Have en dyberegående viden om det rette kvalitetsniveau for rengøringen.
- Kunne udføre egenkontrol af sit eget område.
- Kunne udføre professionel rengøring med personlig god fremtræden over for kunder.
- Kunne bearbejde kundeklager på en positiv og fornuftig måde.