



Måling og vurdering af rengøringskvalitet

SUS, Serviceerhvervenes
Efteruddannelsesudvalg

Udviklet af:

Evy Frank Madsen TEC

Januar 2020



Måling og vurdering af rengøringskvalitet

© Børne- og Undervisningsministeriet (December 2019). Materialet er udviklet af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg i samarbejde med Evy Frank Madsen TEC. Materialet kan frit kopieres med angivelse af kilde.

Foto er taget af udviklerne: Evy Frank Madsen TEC. Dele af fotoerne og tekst er udviklet af 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. Dansk Standard INSTA 800.....	5
2. Snavsetyper	6
3. Samlinger i urenhedsgruppe 1.....	8
4. Urenhedsgruppe 2: Fladesnavs i procent	11
5. Tilgængeligt (TG) og svært tilgængeligt (STG)	12
6. Objektgrupper.....	18
7. Objektgruppe liste	22
8. Opdeling af enheder	24
9. Kvalitetsniveau og tillægskrav	26
10. Kvalitetsprofiler.....	27
11. Kvalitetskontrolskema.....	29
12. Fremgangsmåde og betingelser for kontrol	31
13. Målinger med instrumenter	32
14. Nødvendige kompetencer til anvendelse af INSTA 800	33
15. Termer og definitioner	34
16. Kilde	35



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.

Dette kompendium beskriver kvalitetsbegrebet inden for måling og vurdering af rengøringskvalitet og forudsætninger for at yde den gode kvalitet. Der beskrives en godkendt kvalitetsstandard DS/INSTA 800, der er kommet til på baggrund af en anbefaling fra EU.

Der har i Europa manglet et fælles sprog til at forstå de mange finesser og fortolkninger af rengøringskvalitet. I efterhånden mange år har store dele af både den offentlige og den private rengøring været baseret på EU-udbud.

For at behandle EU-udbud så korrekt som loven foreskriver, har der været behov for at finde præcise og anvendelige ord og termer for rengøringskvalitet. Sagt med andre ord; hvad er det kunden ønsker, og hvad er det konkret kunden betaler for.

Det betød, at der i slutningen af 1990'erne blev nedsat en europæisk arbejdsgruppe bestående af forskellige dele af rengøringsbranchen fra både den offentlige og den private sektor. Heri indgik også medlemmer fra fagorganisationer fra både medarbejder- og arbejdsgiverside. I år 2000 fik arbejdsgruppen publiceret et nyt kvalitetsstandard, nemlig det som vi skal til at arbejde med; INSTA 800.

Den er siden da blevet til en fælles nordisk standard, som bruges aktivt i Danmark, Finland, Island, Norge og Sverige. I Danmark har standarden haft noget svært ved at finde indpas, men som det ser ud lige nu i år 2019, eksisterer standarden som en forankret del af det danske sygehusvæsen og primær sektoren såsom skoler, institutioner og plejesektoren er også begyndt at komme med. Som det ser ud nu indgår standarden som en fast del af udbudsrunderne – helt i overensstemmelse med anbefalinger fra EU.



1. 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 rengøringssprog.

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)

Kunden vælger 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. Der kan være undtagelser, steder hvor lokalerne altid er i brug fx venteværelset på Akut modtagelse. 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.

I INSTA 800 beskrives der 6 forskellige kvalitetsniveauer, hvor 0 er det laveste kvalitetsniveau og 5 er det højeste. (hvorfor er 0 med? ellers kan lokaler med kvalitetsniveau 1 ikke blive godkendt)

Lokalet består af 4 dele som vi kalder objektgrupper, som er gulve, inventar, vægge og lofter.

Urenhederne opdeles i 2 grupper:

Urenhedsgruppe 1: affald, løst snavs, støv og pletter herunder også HBM (humanbiologisk materiale)

Urenhedsgruppe 2: fladesnavs

Kvalitetsprofiler er hvor kunden bestemmer hvilke lokaler der er i samme gruppe og hvor de 8 kvalitetskrav indgår (4 objektgrupper, 2 urenhedsgrupper, kvalitetsniveau, tilgængelig og sværttilgængelig)

Ved kontrol af lokalet (inspektionsenheden IE) skriver man ned, når man finder en urenhed, hvis der er flere urenheder på de 4 objektgrupper end aftalen siger, er lokalet ikke godkendt. Men hvis der er mindre eller lige så mange, som aftalen siger, er lokalet godkendt. Ifølge skemaet aftalen er lavet ud fra (skema side 27).

Rengøringskvaliteten handler om, at vi vurderer visuelt (ser urenheder med øjnene), det vil sige at med Dansk Standard INSTA 800, må vi gerne efterlade nogle urenheder i forhold til skemaet om tilladte urenheder efter endt rengøring.



Måling og vurdering af rengøringskvalitet

Her kræver det øvelse og træning for rengøringsassistenten i samråd med leder/kunde. Der er flere krav til rengøringsassistenten, tage højde for tid, hvor stort er område, kvalitetsfrekvensen hvor ofte skal der rengøres for at holde kvalitetsniveauet og være god til at planlægge arbejdsdagen.

Nogle virksomheder kobles også andre former for planer og hygiejnekvaliteter på Dansk Standard INSTA 800, som der også skal tages højde for.

2. Snavsetyper

Hvad er urenheder?

Urenheder er et udtryk for visuelt snavs af forskellig art, som kan fjernes ved rengøring og / eller rengøringsrelateret vedligeholdelse.

Hvad er snavs?

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



Kalk på armatur



Støv på radiator

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



Måling og vurdering af rengøringskvalitet

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. Det er fx grus, sand, krummer, hår, spindelvæv, insekter, tøjfibre. Løst snavs fjernes med tørmopning eller støvsugning (hvis det er tilladt på området) eller en tør klud.
Støv	Fine partikler på overfladen, der kan hvirvles op. Fjernes med tørrengøring eller forfugtet klud eller moppe.
Pletter og HBM (humanbiologisk materiale) ikke skader eller manglende bygningsmæssig vedligeholdelse.	Tørre fastsiddende eller våde urenheder på overflader. Fx spild af mælk, kaffe, blod, urin, afføring. Skjolder, rande, nedtrådt tyggegummi, streger, skridmærker inden for et afgrænset område, kalk og rust inden for et areal på 0,25m ² (50 cm gange 50 cm) og fingermærker. Fjernes typisk med fugtig klud eller moppe med universalrengøringsmiddel. Ved HBM er der andre metoder til at fjerne urenhederne.
Type 2	
Fladesnavs regnes i %	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 (metodefejl). Skrid- og fingermærker over en større flade. Kalk og rust på et ikke afgrænset område over 0,25m ² (50cm gange 50 cm) Det meste fladesnavs kan fjernes ved at ændre metoder og bruge de korrekte doseringer og midler til rengøringsopgaven.



*Før rengøring (fladesnavs)
på et ikke afgrænset område*



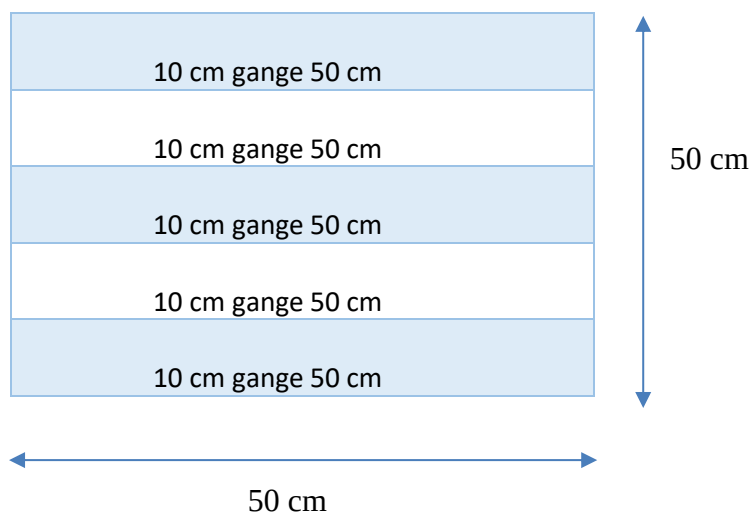
*Efter rengøring på et ikke
afgrænset område*

3. Samlinger i urenhedsgruppe 1

En samling er:

Forekomst af samme type urenhed inden for et afgrænset område ($0,5 \times 0,5 \text{ m} = 0,25 \text{ m}^2$) på en objektgruppe.

Eksempel på hvordan en samling kan se ud og det er inden for dette område, vi taler om en samling.





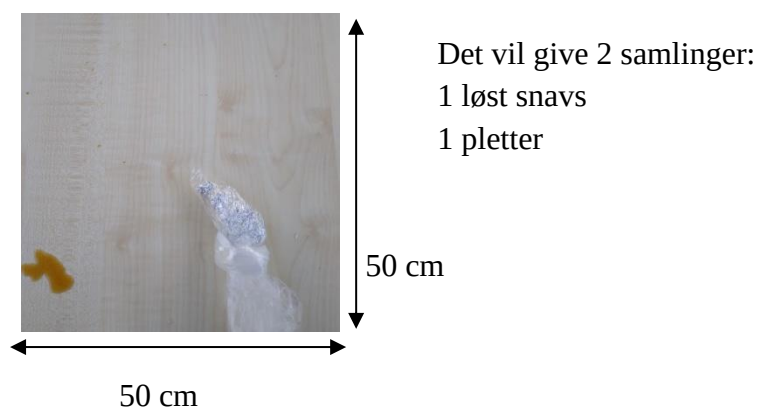
Måling og vurdering af rengøringskvalitet

Fx spild af kaffe på en flade tælles som én samling



Illustration af samling

Eller flere forskellige urenheder indenfor et område på 50 cm gange 50 cm:



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

	10 cm
2,5 m	$(0,10 \times 2,5\text{m} = 0,25\text{m}^2)$
	
25 m	$(0,01 \times 25,0\text{m} = 0,25\text{m}^2)$
	1 cm



Måling og vurdering af rengøringskvalitet

Urenheder på lange smalle flader, fx paneler kan regnes for en samling, hvis længde gange bredde maksimalt udgør $0,25 \text{ m}^2$ og det er en udbrudt flade (hvis der er en dør, der bryder panelet er det en ny samling. Men buk på panelet eller rundt om et hjørne er stadig en samling).

Her er en gang med paneler, hvor der er 3 samlinger (stg).



Hvorfor er der 3 samlinger:

- 1 samling, panelet er 1 cm gange 10 m.
- 2 samling, panelet er 1 cm gange 5 m.
- 3 samling, panelet er 1 cm gange 4 m

Når samlingen er afbrudt af en dør, er der en ny samling.

Samlinger på en hospitalsseng, der måler $85\text{cm} \times 200\text{cm} = 1,70\text{m}^2$: $0,25\text{m}^2 = 6,8$ altså 7 samlinger

Sengehæste og kanten på sengen er 2 samlinger (tg) 1 på hver side



Fodgæret har 2 samlinger (tg), 1 på inder- og 1 på ydersiden

Hovedgæret har 2 samlinger (tg), 1 på inder- og 1 på ydersiden

Fjernbetjeningen 1 samling

Understellet op deles i 8 samlinger (Stg) som vist, hjulene høres med i hver deres samling



Måling og vurdering af rengøringskvalitet

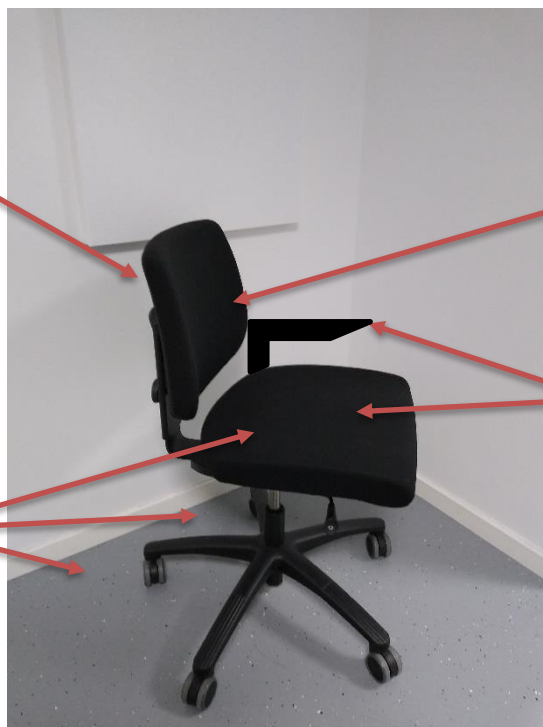
Samlinger på en kontorstol med armlæn, inddeles i 4 områder.

Bagsiden af ryglæn på stol (1 samling tg).

Forsiden af ryglæn på stol (1 samling tg).

Sæde og armlæn på stol (1 samling tg)

Understel, fod og hjul på stol (1 samling stg).



4. Urenhedsgruppe 2: Fladesnavs i procent

Tælles/regnes 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.

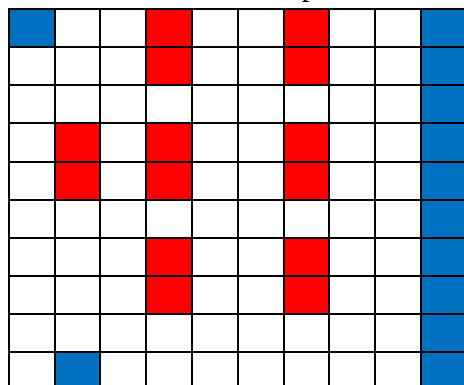
Her er der fladesnavs både på fliserne og i fugerne





Måling og vurdering af rengøringskvalitet

Eksempel på lokale med inventar
hvor der er fladesnavs i procent:



Alt det blå 12  og røde 14 
er inventar i lokalet, altså 100%.

Du skal vurderer, hvor meget fladesnavs der er på alt inventar.

Eksempel: Det er kun på det røde inventar, der er fladesnavs.

Det røde og blå inventar er i alt 100% i lokalet.

Det vil sige der er ca. 55% fladesnavs (det røde) af på alt inventar i lokalet.

5. Tilgængeligt (TG) og svært tilgængeligt (STG)

Tilgængeligt sted (TG):

Umiddelbar fri flade

Svært tilgængelige sted (STG):

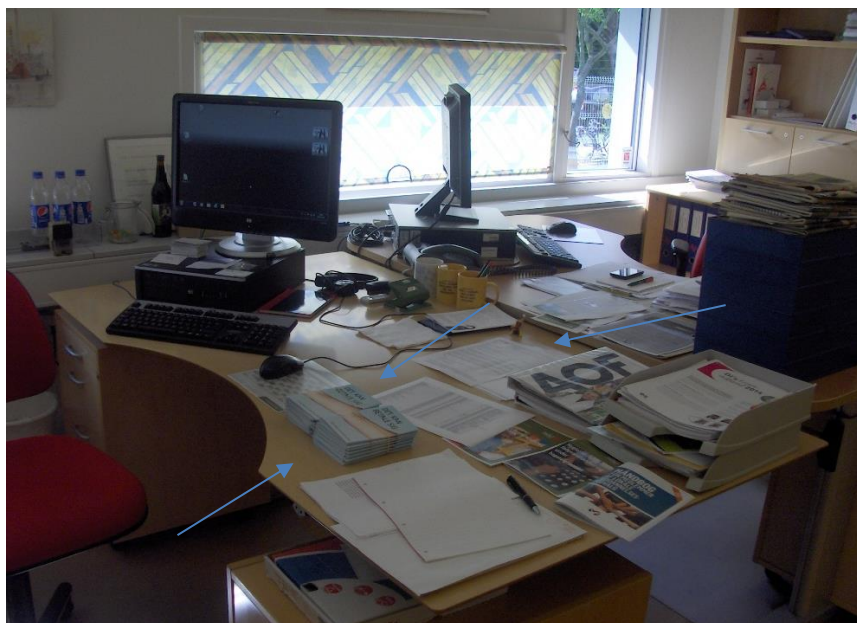
Steder, der ikke umiddelbart er frie

- 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 hoftel.
- Lofter
- Ben og hjul på borde, stole, senge.

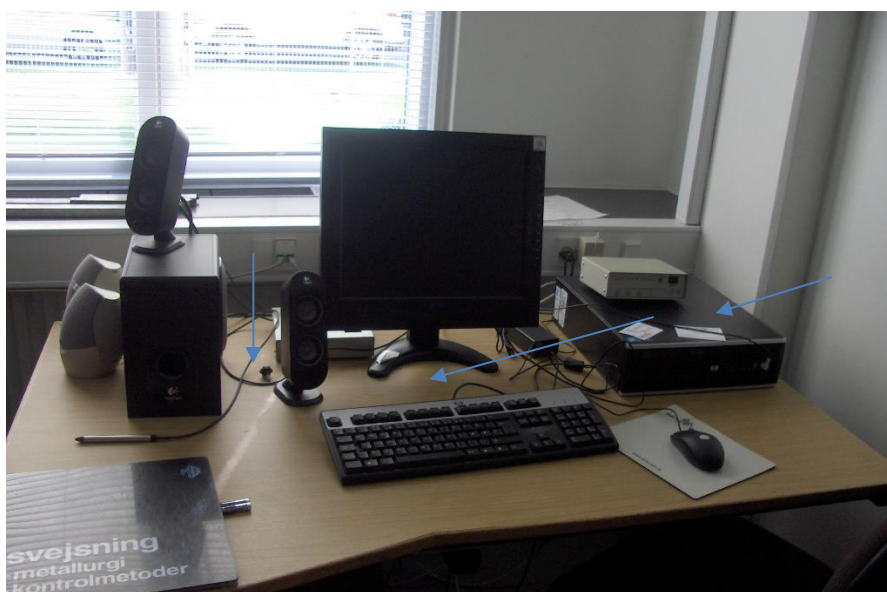


Måling og vurdering af rengøringskvalitet

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



På skrive bordet kan der ikke ligge et A4-ark, derfor er det stg.



På dele af skrivebordet, kan der ikke ligge et A4 ark, derfor er det stg.



Måling og vurdering af rengøringskvalitet

Eksempler på Stg med høj møbleringsgrad (= mange møbler)



Her står der mange borde og stole i et lokale

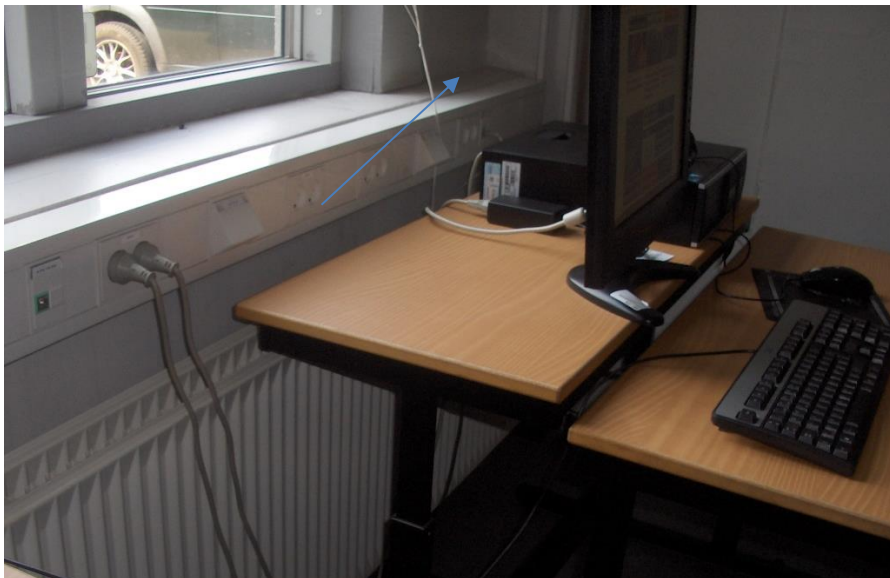
Eksempler på Stg hvor inventaret er uhensigtsmæssigt placeret





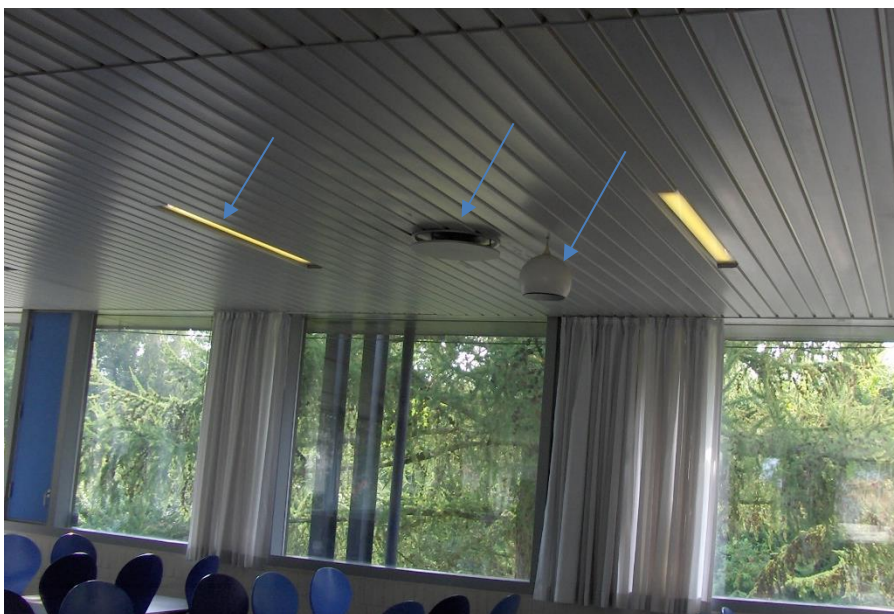
Måling og vurdering af rengøringskvalitet

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



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

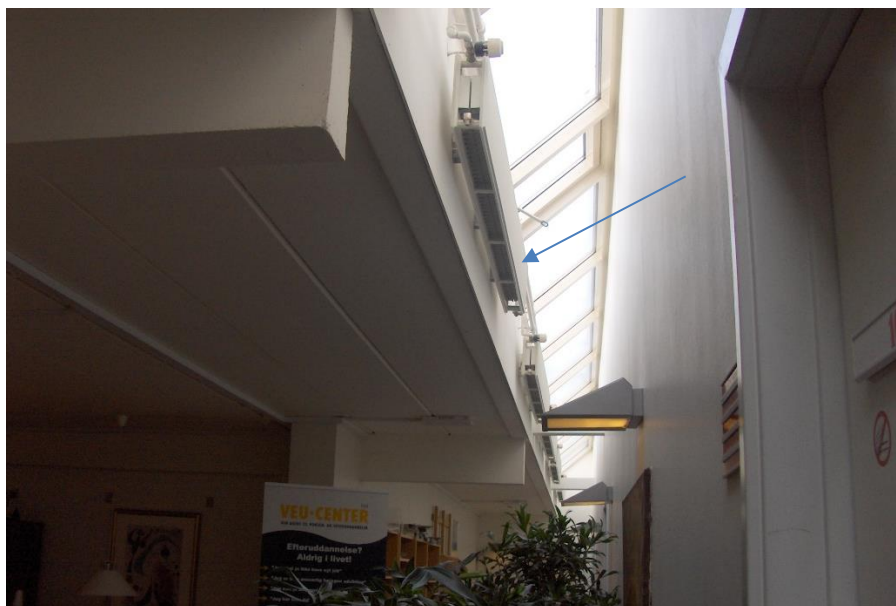
Eksempler på Stg, hvor højden er over 1.80 m eller det kræves at rengøringsassistenten står på noget





Måling og vurdering af rengøringskvalitet

Loft, ventilation og lamper i loft



Vinduesrammer og radiatorer under loftet

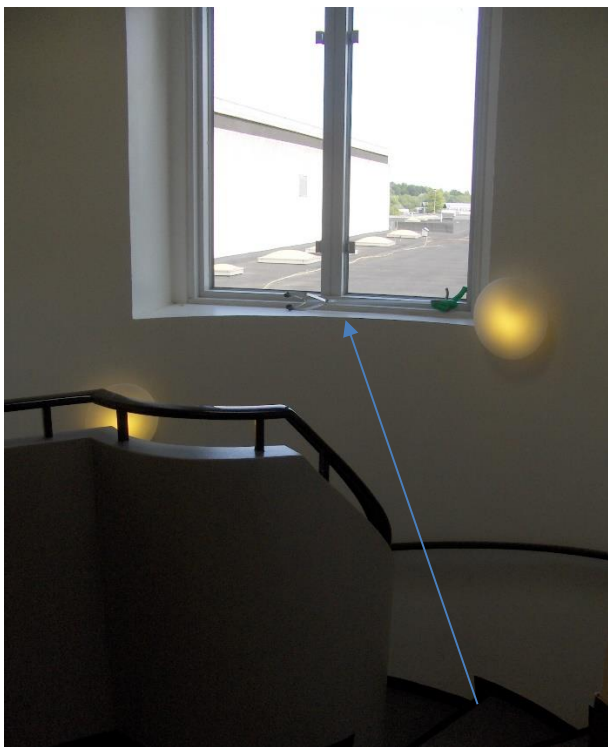
Eksempler på Stg hvor arbejdet udføres mere end 1 meter fra kroppen, forover bøjning og vrid i ryggen



Rengøring under og om bag toilettet = forover bøjning



Måling og vurdering af rengøringskvalitet



Rengøring af vindueskarm stående på trappetrinet.

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



Rengøring under garderober



Rengøring af gulv og stænger under bordet (stg)

6. Objektgrupper

Urenheder tælles på objektgrupper:

- Gulve
- Inventar
- Vægge
- Lofter

Vægge:
Fx vægflader, døre,
elkontakter, paneler mv.

Loft:
Fx selve loftet, spær,
rør, lamper i loft mv.

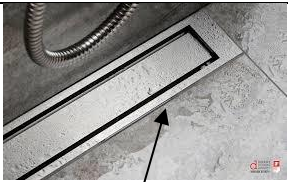
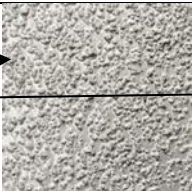
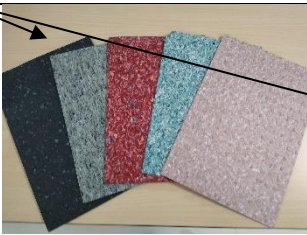
Gulv:
Fx gulve, gulvrister,
dørtrin, trapper mv.

Inventar:
Fx borde, stole, lamper,
sanitet, vindueskarme mv.



Måling og vurdering af rengøringskvalitet

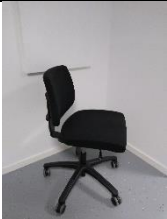
Det er vigtigt, at man forstår standarden herunder, hvilke objekter, der hører med til de enkelte objektgrupper, da det er disse objekter, der bliver udført kvalitetskontrol på.

Eksempler på gulv:		Trappe: Både den vandrette- og lodrette flade
 Dørtrin		 Gulvrister
	Konvektorgrav: Hvor radiatoren ligger i gulvet	
Gulvflader: Skridsikker Linoleum Vinyl Træ Marmor		
		

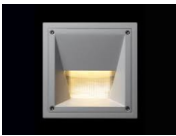


Måling og vurdering af rengøringskvalitet

Inventar

Eksempler på inventar:					
		Kontorstol	Lamelgardiner	Radiator	Vindueskarm
					
Sanitet	Whiteboard	Lavt hængende lamper		Skillevæg	Seng
					
Køleskab	Skrivebord	Sengebord	Skab	Løst spejl	Børnehave møbler

Vægge

Eksempler på vægge:			
		Ventilation	Rør på væg
			
skjuler	Radiator	Vinduesramme	Gelændere
			
Dør med sparkeflade	Intern glas	Væg lampe	Brandskab



Måling og vurdering af rengøringskvalitet

 Panel	 Stikkontakt	 Bjælker Sensorer
--	--	---

Loft

Eksempler på loft:	 Undersiden af trappen	 loft lampe
 Loft ventilation  Loft med riste	 Ramme loft vindue  Brandalarm	 Bjælker

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.



7. Objektgruppe liste

Objektgruppe liste er en god idé, så man ifølge aftalegrundlaget har styr på, hvad kunden ønsker der gøres rent.

Eksempel på et kontor	
Gulv	Gulvtæppe, hårde gulve og dørtrin.
Inventar	Borde, stole, lamper (både bordlamper og lavt hængende lamper), EDB- udstyr, flytbare skillevægge, radiator, skabe, telefon, skrivebord, papirkurv, persiener, billeder, reoler, tavler (whiteboard), vindueskarme.
Vægge	Vægflader, vinduesrammer, elkontakter/elpanel, paneler, døre med greb og karm, væglamper, ventilationsrist, radiatorskjuler, paneler
Loft	Ventilationsriste, loftlamper, bjælker.

Eksempel på toilet	
Gulv	Gulvflader og gulvrist.
Inventar	Affaldsbeholder, brusestang/bruser, dispenser (sæbe-sprit- håndklædepapir-toiletpapir), spejl (løst), toilet, håndvask og armatur, hylde, skab, radiator, handicaparmlæn.
Vægge	Flisevægge, dør med greb og karm, elkontakter, væglamper, ventilation (udluftningsriste), rør langs væg, vægflader, spejl (indbygget), vinduesrammer, glasvægge.
Loft	Loftflader, loftlamper, ventilation (udluftningsrist).



Måling og vurdering af rengøringskvalitet

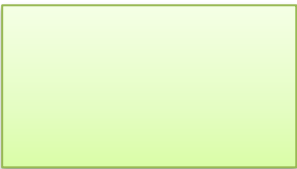
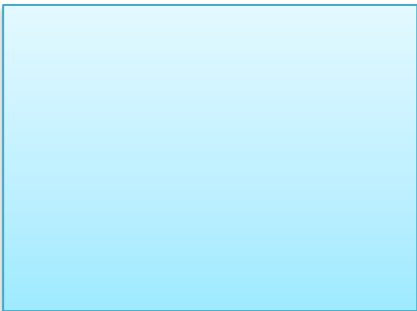
Eksempel på klasselokale	
Gulv	Gulvtæppe, hårde gulve og dørtrin.
Inventar	Borde, stole, lamper (både bordlamper og lavt hængende lamper), EDB- udstyr, flytbare skillevægge, radiator, skabe, papirkurv, persiennner, billeder, reoler, tavler (whiteboard), vindueskarme,
Vægge	Vægflader, vinduesrammer, elkontakter/elpanel, paneler, døre med greb og karm, væglamper, ventilationsriste, radiatorskjuler, paneler.
Loft	Ventilationsriste, loftlamper.

Eksempel på sengestue	
Gulv	Hårde gulve
Inventar	Seng, stol, sengebord, dispenser (sæbe-sprit-håndklædepapir), spejl (løst), håndvask og armatur, hylde, skab, teknisk udstyr,
Vægge	Vægflader, vinduesrammer, elkontakter/elpanel, paneler, døre med greb og karm, væglamper, ventilationsriste, radiatorskjuler, paneler
Loft	Ventilationsriste, loftlamper, loftflader.



8. Opdeling af enheder

Størrelse på enhed

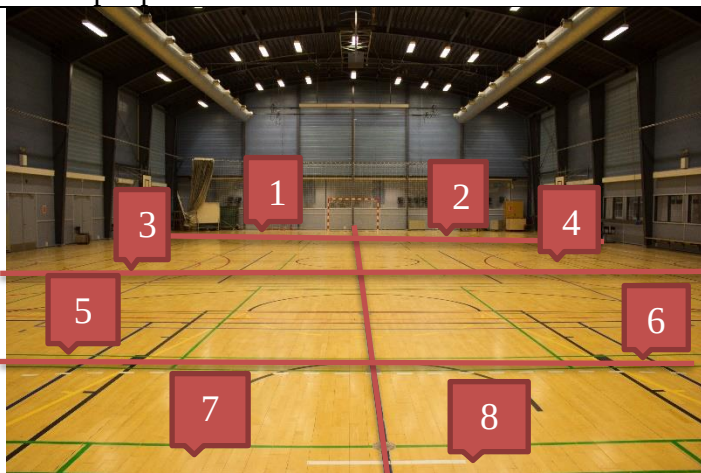
0 - 15 m² Eksempel: Lille kontor, toilet, depot 	
15,1 - 35 m² Eksempel: Puslerum, kontor til 2 prs. sengestue, ældrebolig. 	
35,1 - 60 m² Eksempel: Stort kontor, sengestue, undervisningslokale, kantiner, mødelokale, reception. 	
60,1 - 100 m² Eksempel: Kontorlandskab, hal, receptioner, klasse - og undervisningslokaler 	
Over 100 m² Eksempel: Sportshal, Vandrehal og indkøbs - centre 	



Måling og vurdering af rengøringskvalitet

Lokaler over 100 m² opdeles så tæt på 100 m² som muligt

Eksempel på lokale over 100 m²



Hal 790 m²

Hvis vi har en hal der er 790 m², kan regnestykket se sådan ud.

790 m²: 8 = 98,75m² det vil sige at lokalet har 8 enheder der hver er 98,75m²,

Hver enhed skal have et unikt tal eller bogstav, fx lokale nummer 1009, så kan vær enhed hedde 1009-1, 1009-2 eller 1009-A, 1009-B til alle enheder er navgivet.

Ved en kontrol udvælges der 7 af de 8 enheder.

Fx gulv kvalitetsniveau 3, her bliver der fundet 80 urenheder tg på gulvet i de 7 enheder, men da det er den samlet vurdering af hele gulvet, laves der et regnestykke som ser sådan ud:

80 urenheder: med antal enheder 8 = 10 urenheder tg, i skemaet må der være 18 urenheder tg på kvalitetsniveau 3 med en lokale størrelse 60 – 100 m², gulvet er godkendt.

Men hvis der havde været 160 urenheder så det anderledes ud (160 urenheder: 8 enheder = 20 urenheder tg, det vil sige der er 2 urenheder for meget i lokalet per enhed) så er det samlet gulv ikke godkendt.



9. Kvalitetsniveau og tillægskrav

<u>Kvalitetsniveau 5</u> er den højeste kvalitet <u>Kvalitetsniveau 0</u> er den laveste kvalitet	
Hvert kvalitetsniveau er defineret som: Antal af tilladte samlinger på tilgængelige (tg) og svært tilgængelige overflader (stg) samt tilladte procentandel for fladesnavs.	Kvalitetsniveauerne er udtryk for den rengøringskvalitet, som kunderne ønsker udfra en oplevelse af objektive visuelt indtryk.
Tillægskrav: Tillægskrav kan anvendes til at opstille specielle krav til forekomster af enkelte snavstyper. Eksempel 1 – ingen forekomster af støv på inventar og lofter i rum med høje krav til godt inde miljø. Eksempel 2 – ingen forekomster af HMB i sanitære rum, operationsstuer og andre steder med høje hygiejnekrav	Kvalitetsniveauet fastsættes på objektgruppeniveau, altså kan hver objektgruppe have hvert sit kvalitets- niveau. Eksempel, gulv 3, inventar 4, vægge 2 og loft 1.

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



Måling og vurdering af rengøringskvalitet

10. Kvalitetsprofiler

Der kan udarbejdes et Profilschema, 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 profilschema kan være udformet, og hvor der her opleves, at der ikke er samme kvalitetsniveau på de 4 objektgrupper.

Her kan man, dele lokalerne op efter farve samt give dem et bogstav, som ses nedenfor.

Lokale- art	Toiletter og forrum – Omlædning, toilet og bad i kældere					Vindfang /Indgang – Reception – Direktion – Tekøkken –					Trapper – Gange – Garderobe – Kontorer – Mødelokale					Motionsrum – solarium i kældere.					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
Gulv																									
Affald/løst snags Støv – pletter					X					X				X					X				X		
Fladesnags					X					X				X					X				X		
INVEN- TAR																									
Affald/løst snags Støv – pletter					X					X				X					X				X		
Fladesnags					X					X				X					X				X		
VÆG- GE																									
Affald/løst snags Støv – pletter					X					X				X					X				X		
Fladesnags					X					X				X					X				X		
LOFT																									
Affald/løst snags Støv – pletter				X						X				X					X				X		
Fladesnags																									



Måling og vurdering af rengøringskvalitet

Niveau 5: Dette kvalitetsniveau giver den højeste visuelle oplevelse af rengøringskvaliteten og vælges, f.eks. til lokaler med repræsentative funktioner, operationsstuer.

Niveau 4: Dette kvalitetsniveau giver en høj visuel oplevelse af rengøringskvaliteten og vælges, når vægten lægges på, at lokalet optræder visuelt præsentabelt, f.eks. til lokaler som toilet og bad, puslerum, skolekøkken, reception, rengøringsrum.

Niveau 3: Dette kvalitetsniveau lokalet opleves pænt og rent. Det er en rengøringskvalitet på dette niveau de fleste kender fra deres dagligdag og er tilfreds med, f.eks. lokaler som kontorer, gange, klasselokaler fra 0-4 klasse.

Niveau 2: Dette kvalitetsniveau lokalet ser umiddelbart rent ud, men der vil være synlige urenheder efter endt rengøring. En rengøringskvalitet på dette niveau gælder, f.eks. barnevognsrum, depot i kælder, bagtrapper, steder hvor der ikke færdes andre end personalet og hvor der gerne må være synlige urenheder.

Niveau 1: Dette kvalitetsniveau er det laveste, vælges typisk til lokaler, f.eks. cykelkældre, depoter til ting man måske kan bruge senere og hvor der ikke stilles de store krav til renligheden.



11. Kvalitetskontrolskema

Kvalitetskontrol skemaer kan kunden selv udarbejde, efter deres behov.

Men de fleste køber en App, så alt kontrol forgår elektronisk.

Eksempel på kvalitetskontrolskema i forhold til INSTA 800:

Udført af:	Dato:
Kunde:	
Adresse:	Afdeling:
Størrelse på lokalet (enhed) : 0-15 m ²	15-35m ² 35-60 m ² 60-100m ²
Kvalitetsniveau:	Tillægskrav:

Objektgruppe	Affald og løst snavs		Støv		Pletter/ Human biologisk materiale (HBM)		Samlet antal		Niveau	Fladesnavs i %	
	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 (IE).

Ifølge INSTA 800, må der efter endt rengøring, 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.



Måling og vurdering af rengøringskvalitet

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

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

Kilde: DS INSTA 800 ubg: ubegrænset Tg: Tilgængeligt Stg: Svært tilgængeligt >: større end



 = Urenhedsgruppe 1 tør plet: antal 4 (tg) på inventar og 1 (stg) på væg.

 = Urenhedsgruppe 1 våd plet: antal 2 (stg) på gulv.

 = Urenhedsgruppe 1 støv: antal 1 (tg) på væggen.

 = Urenhedsgruppe 1 affald: antal 1 (stg) på gulv.

Lokale er mellem 0 og 15 m² og kvalitetsniveauet 4.

I dette lokale må der være Tg: 2 og Stg: 3 på alle 4 objektgrupper efter end rengøring.

På objektgruppe inventar er der 2 mere end der må være. Hvad skal der gøres for, at få det på kvalitetsniveau 4. Der skal fjernes 2 urenheder på inventar.



12. Fremgangsmåde og betingelser for kontrol

Kontrol foretages visuelt i inspektionsenheden med besigtigelse og registrering af alle overflader, der omfattes af aftalen.

Man starter altid ved døren og det første man vurderer er gulvet, for ikke at lave en genbesmudsning af dette. Derefter bevæger man sig rundt i lokalet ad de naturlige gangbaner, hvor gulv og inventar kontrolleres, derefter vægge og loft. Det er altid tilladt at kikke lige eller skråt på de overflader, der kontrolleres. Det er også tilladt at bøje sig ned og se efter urenheder under inventar og trække stole ud, da det ellers kan være svært at vurdere. Ved højtliggende flader er det tilladt at bruge en stige, teleskopspejle eller lignende. Her efter er det ikke tilladt at bruge hjælpemidler til kontrollen såsom fingre, klude, ekstra belysning og lignende for at gennemføre kontrollen.

Hvis man er i tvivl om det er en urenhed, en bygningsskade eller manglende vedligeholdelse af bygningen, er det tilladt at bruge en egnet metode, fx finger, klud eller lignende.

Kontrol af lokaler sker altid efter endt rengøring og umiddelbart før lokalet tages i brug. Kontrollen skal udføres under de samme betingelser som rengøringen er udført, det vil sige hvis det er nat rengøring skal kontrollen også udføres i samme belysning.

Hvem kan foretage en kontrol, det kan både dig selv og din leder eller kunden. Nogle firmaer tilkøber ekstern kontrol, de kommer som man har aftalt i kontrakten (aftalegrundlaget).

Kontrollen kan i nogle tilfælde ikke foretages inden lokalet tages i brug, der må det gøre lige efter endt rengøring. I enkelte tilfælde må man finde et andet lokale, der udgør og svarer til det lokale man ikke kunne komme til i, der også lige er gjort rent.

Hvad bruges kontrollen til, det er for at opnå en ensartet rengøringskvalitet af lokalerne. Her kan man også være på forkant hvis kvaliteten daler og man skal have særlig fokus på bestemte områder, fx sommer /vinter indgangspartier. Dette kaldes korrigerende handlinger, som tages i samråd med leder/kunde.



I dette lokale går man i de naturlige gangbaner og begynder med gulvet derefter inventar her kan der være inventar på væggene der hænger højre oppe end du kan se, husk du må gerne trække stolene ud og se under bordet, så er det væggene og til sidst loftet, vinduet i loftet i køkken skal der måske bruges noget for at se efter urenheder.



Måling og vurdering af rengøringskvalitet

Når du selv foretager en kontrol af egen rengøringskvalitet, går man i de naturlige gangbaner og hver gang du ser en urenhed, slår du en streg ud for urenhedsgruppen/objektgruppen. Når hele lokalet er vurderet visuelt, tælles urenheder sammen, alle urenheder på fx gulv tg for sig selv og stg for sig selv plus vurderingen af fladesnavs i %. Se eksemplet nedenunder

Eksempel på en egen kvalitets kontrol:

Kvalitetsniveau 3 – lokalet 60-100m² - efter endt rengøring må der være i urenhedsgruppe 1 tg 12 urenheder og stg 18 urenheder og urenhedsgruppe 2,25% fladesnavs.

Når bevæger dig rundt i lokalet og ser en urenhed slår du en streg (da du ikke vil kunne holde styr på 1-2-3 o.s.v. da urenhederne kan være på flere af objekt grupperne på samme tid)

Udført af: xx	Dato: xx
Kunde: Renkøbing	
Adresse: xxx	Afdeling: xx
Størrelse på lokalet (enhed) : 0-15 m ²	15-35m ² 35-60 m ² <u>60-100m²</u>
Kvalitetsniveau: 3	Tillægskrav: ingen

Objektgruppe	Affald og løst snavs		Støv		Pletter/ Human biologisk materiale (HBM)		Samlet antal		Niveau		Fladesnavs i %
	Tg	Stg	Tg	Stg	Tg	Stg	Tg	Stg			
Gulv	I	0	0	0	II	0	3	0	5		
Inventar	II	I	I	0	I	0	4	1	5		
Vægge	0	0	0	0	0	0	0	0	5		
Loft		I		0		0			5		

Lokalet er godkendt der var efter endt rengøring:

Gulv: 3 tg – inventar 4 tg og 1 stg – vægge 0 – loft 1 stg.

13. Målinger med instrumenter

Såfremt der ønskes anvendt instrumentelle målinger til vurdering af rengøringskvaliteten, skal det være præciseret i aftalegrundlaget med hvor tit dette skal foretages.

De mest anvendte instrumentelle målinger:

Støv på flader, hvor mængden af støv måles i lokalet.

Friktion, hvor skridsikkerheden måles.

Glans, hvor blankhed på hårde- og halvhårde gulve måles

Men det kræver ekstra udstyr og ikke noget vi selv kan udføre, det vil sige ekstra omkostninger for virksomheden derfor er det kun i specielle tilfælde dette bruges og indenfor specifikke brancher.



14. Nødvendige kompetencer til anvendelse af INSTA 800

Part	Funktioner	Vidensniveau			
Leverandør	Rengøringsassistenter		x		
	Arbejdsleder/tilsynsførende			x	
	Planlægger				x
	Ledelse	x			
	Kontaktperson, der er ansvarlig for aftalen				x
Kunden	Køber			x	
	Kontaktperson, der er ansvarlig for rengøringen				x
Konsulenter	Udføres inspektioner			x	
	Udarbejder udbudsmateriale, planlægger rengøringsydelse				x
Underviser ¹				x	x
¹ Undervisere som underviser på niveau 1+2 skal have niveau 3		1	2	3	4

Vidensniveau 1: Viden om objektgrupperne, de to målemetoder (visuel og instrumentel) og de kvalitetsprofiler, som kan opstilles for lokalerne og de forskellige krav til objektgrupper i henhold til målbare kriterier.

Vidensniveau 2: Viden om termer og definitioner i INSTA 800 og hvad det betyder for den visuelle rengøringskvalitet. Hvordan er definitionen på tg og stg, objektgrupper, samlinger af urenheder, kvalitetsprofiler og have et kendskab til hvordan, man opnår et bestemt kvalitetsniveau og hvordan man laver egen kontrol efter endt rengøring.

Vidensniveau 3: Her omfatter det en mere dybtgående viden i de elementer i vidensniveau 2 og have indgående viden og i praksis kunne udføre kontrol efter de forskrifter som beskrives i INSTA 800-2:2018. Samt kunne formidle viden videre til andre, henunder give instruktion.

Vidensniveau 4: Her kræves en dybtgående viden om hele standarden og kan udarbejde tilbud til både private som offentlige institutioner.



15. Termer og definitioner

Rengøring: en proces, der opretholder og sikrer et rent arbejdsmiljø og hjælper med at beskytte og holde lokalerne og inventaret i god stand ved fjernelse af affald, løst snavs, pletter og fladesnavs fra alle typer bygninger og steder, herunder i stor grad af vedligeholdelse.

Urenheder: visuel forurening på en overflade, som kan fjernes ved rengøring og eller rengøringsrelateret vedligeholdelse.

Affald: urenheder der kan samles op (urenhedsgruppe 1)

Eksempel – papirstumper, blade og cigaretskod.

Løst snavs: mindre partikler, som ikke let kan hvirvles op (urenhedsgruppe1)

Eksempel – grus, sand, jord, aske, fibre, hår spindelvæv, insekter og krummer.

Støv: fine, mindre partikler, der kan danne et lag på objektoverflader og som kan hvirvles op (urenhedsgruppe)

Pletter: tørre fastsiddende eller våde urenheder, som ikke skyldes skader eller manglende bygningsmæssig vedligeholdelse (urenhedsgruppe 1)

Eksempel – Hver form for skjolder, rande, nedtrådt tyggegummi, streger, skridmærker og fingermærker, spild (kaffe, sodavand, olie m.m.) og humanbiologisk materiale HBM det vil sige blod, sekret, ekskretorer og mindre ophobninger af kalk og rust på et afgrænset område som svarer til en samling $0,25\text{m}^2$.

Fladesnavs: tørre fastsiddende og våde urenheder på ikke-afgrænset område af en flade, som ikke skyldes skader eller manglende vedligeholdelse (urenhedsgruppe 2)

Eksempel – områder der er større end en samling $0,5 \times 0,5\text{m}$ (eller $0,25\text{m}^2$ på lange smalle flader) med tilsmudsning så som ophobede eller nedtrådte urenheder, kalk, rustbelægninger, fedtfilm, pleje-og rengøringsmiddel og vand, nikotin, skrid- og fingermærker i større omfang samt ujævnheder i overfladebelægninger (hvis overfladebelægninger er en del af aftalen). Her kommer også metode fejl ind (metodefejl er en klud/moppe med for meget vand og middel, som ikke er efter tørre med en tør klud/moppe).

Samlinger af urenheder i urenhedsgruppe1: på et afgrænset område der svarer til $0,5 \times 0,5\text{m} = 0,25\text{m}^2$ på en objektgruppe. Samlingen kan se ud på flere forskellige måder, eksempel $0,10 \times 2,5\text{m} = 0,25\text{m}^2$ eller $0,01 \times 25,0\text{m} = 0,25\text{m}^2$.

Tilgængeligt sted Tg: En umiddelbar fri flade uanset størrelse (urenhedsgruppe1).



Måling og vurdering af rengøringskvalitet

Svært tilgængeligt sted Stg: et sted der ikke er umiddelbart frit (urenhedsgruppe1).

Eksempel – vandrette flader, hvor de tilgængelige flader er mindre end 20 cm x 30 cm som svarer til et A4 stykke papir eller tilsvarende areal.

Steder hvor man har placeret inventaret uhensigtsmæssigt eller der er høj møbleringsgrad.

Flader, der er mere end 180 cm over gulvniveau.

Steder, hvor arbejdet udføres med mere end 1 m afstand fra kroppen, eller der arbejdes med ryggen foroverbøjet og vredet.

Steder, hvor arbejdet uanset metode ikke kan udføres uden at bøje mere end 90° i knæ – og hofted.

Lofter.

Objektgrupper: grupper af forskellige rengøringsoverflader, herunder gulv, inventar, vægge og loft.

Kvalitetsprofil: den aftalte kvalitet for et givent lokale, hvor hver objektgruppe kan have hver deres kvalitetsprofil.

Eksempel – gulv kvalitetsprofil 2 – inventar kvalitetsprofil 4 – vægge kvalitetsprofil 4 – loft kvalitetsprofil 2 eller alle 4 objektgrupper har den samme kvalitetsprofil.

Kvalitetsfrekvens: hvor ofte der skal rengøres for at opfylde kvalitetsniveauet for et givent lokale IE.

Inspektionsenhed IE: lokale eller dele af et lokale med en størrelse fra 0 til og med 100 m².

Aftale: aftale eller aftalegrundlaget i såvel privat som offentligt regi, der indgås mellem udbyder (kunde) og leverandør, som leverer rengøringsydelser eller eventuelle rengøringsrelaterede serviceopgaver.

16. Kilde

Dansk Standard INSTA 800-1:2018 Rengøringskvalitet – System til fastlæggelse og bedømmelse af rengøringskvalitet.