

**Nummer:** 2679  
**Titel:** Rengøringservice  
**Kort titel:** Reng.service  
**Status:** GOD  
**Godkendelsesperiode:** 01-01-2004 og fremefter

## Beskrivelse af jobområdet

### Definition af jobområdet

Jobområdet rengøringservice er professionel erhvervsrengøring og serviceydelser i offentligt og privat regi. Servicefunktioner kan ud over daglig, periodisk og specialrengøring være lettere køkkenfunktioner, herunder anrette og servere mad, lettere kontorarbejde, blomsterpasning, mindre vedligeholdelsesopgaver, assistance og transport af patienter og beboere osv.

Jobområdet varetages overvejende af ufaglærte.

I jobområdet arbejder der også serviceassistenter og rengøringsteknikere, der har gennemført en erhvervsuddannelse. De er fortsat en mindre del af arbejdsstyrken, men gruppen er i vækst.

### Typiske arbejdspladser inden for jobområdet

Rengøringsbranchen er sammensat af offentlige virksomheder, nogle få meget store private og mange små og mellemstore virksomheder, som yder service og har arbejdspladser både i private og offentlige virksomheder.

Synlig rengøring er almindeligt inden for det offentlige område, men bliver også mere og mere udbredt inden for det private område.

Følgende arbejdspladser er typiske:

- Skoler
- Kontorer
- Dag- og døgninstitutioner
- Hospitaler, klinikker o.l.
- Plejehjem, ældrecentre o.l.
- Hjemmeservice
- Hoteller
- Fødevarer virksomheder og storkøkkener
- Industri- og skadeservice
- Transportmidler: fly, tog, bus, skib, køretøjer m.m.

Kerneydelsen for alle arbejdspladstyper er daglig og periodisk rengøring i henhold til hygiejnekrav, standarder, kontrakter osv. Rengøringsarbejdet foregår ofte synligt.

Andre serviceopgaver kan være kaffebrygning, lettere kantineopgaver, klargøring af mødelokaler, anretning og servering, blomsterpasning, pasning af reception, bestilling af varer internt og eksternt via edb fx rengøringsartikler, kontorartikler m.v., vask af tekstiler, kopieringsopgaver, postomdeling, affaldssortering, mindre vedligeholdelsesopgaver fx skift af el-pærer m.v. samt kundekontakt.

På dag- og døgninstitutioner kan serviceopgaverne også være fx telefonpasning, indkøb, servering af måltider, vejledning og tøjvask.

På hospitaler, plejehjem og lignede indgår opgaver som vask og håndtering af linned og privat tøj, assistance til patienter og beboere, sengevask og –redning, håndtering af sygehusaffald, serviceopgaver over for pårørende, transport af madvarer, transport og forflytning af patienter ofte som en større eller mindre del af rengøringsmedarbejdernes arbejdsopgaver.

Inden for hjemmeservice er kerneydelsen daglig og periodisk rengøring i private hjem. Oprydning, opvask og vask af privat tøj kan desuden indgå i arbejdsopgaverne.

I fødevarer virksomheder og storkøkkener er kerneydelsen daglig og periodisk rengøring i henhold til hygiejneforskrifter og egenkontrolprogrammet.

Ved industri- og skadeservice er kerneydelsen daglig og periodisk rengøring i stærkt tilsmudsede lokaliteter, rengøring efter fx brand- og vandskade, rengøring af tekniske installationer og ventilationsanlæg. Andre opgaver kan være fx kundekontakt samt kontakt til skadelidte.

Ved vinduespolering er kerneydelsen polering af vinduer, glasfacader, skilte og lignede. Andre opgaver er kundekontakt samt tilstandsvurdering af vinduer og facader.

I jobområdet kan forekomme tunge løft, uhensigtsmæssige arbejdsstillinger med nedslidning til følge samt kemikaliepåvirkninger med risiko for udvikling af eksem og allergi.

### **Medarbejderne på arbejdspladserne inden for jobområdet**

Branchens medarbejdere er kendetegnet ved at være kortuddannede, nogle med læse- og stavevanskeligheder, ringe mobilitet i forhold til arbejdsplads og uddannelse og en del med anden etnisk baggrund end dansk. Der er geografisk stor forskel på koncentrationen af medarbejdere med udenlandsk oprindelse.

Mange af disse medarbejdere har begrænset kendskab til det danske sprog og/eller arbejdsmarkedskultur. Det er forhold, der virker som barriere for deltagelse på bl.a. AMU uddannelser.

En mindre del af medarbejdere har en erhvervsuddannelse som serviceassistent eller rengøringsteknikere. Nogle medarbejdere har en erhvervsuddannelse fra et andet erhverv.

Det vurderes, at ca. 75% af medarbejderne er kvinder og 25% er mænd.

Der er mangel på medarbejdere til området og der forventes en stigning i rekruttering af medarbejdere med en anden etnisk baggrund end dansk samt medarbejdere, der har en begrænset erfaring fra erhvervsrengøringsområdet.

Der er en stor medarbejdergruppe med høj anciennitet. I nogle områder er det vanskeligt at tiltrække og fastholde kvalificeret arbejdskraft inden for området.

Rekrutteringen til branchen forventes fortsat primært at være personer med kort eller ingen grunduddannelse.

### **Arbejdsorganisering på arbejdspladserne inden for jobområdet**

Arbejdsorganiseringen er afhængig af den enkelte virksomhed og/eller jobtype.

Nogle medarbejdere i rengøringsbranchen arbejder alene, mens arbejdet på andre arbejdspladser er organiseret i rengøringsteams eller serviceteams på tværs af arbejdsopgaver, hvor servicebegrebet dækker flere funktioner end rengøring. Ofte er medarbejderne i rengøringsteams organiseret som selvfungerende eller delvis selvfungerende med fx opgavefordeling, arbejdstilrettelæggelse, bemandingsplaner, ferie- og vikardækning. I nogle tilfælde indebærer arbejdet, at medarbejderne skal instruere kolleger.

Mange steder er rengøringsarbejdet organiseret i job med en smal profil, der fortrinsvis er fokuseret på selve rengøringsdelen.

Der er mange deltidsjobs i branchen, men der arbejdes på at skabe flere fuldtidsstillinger.

Nogle rengøringsmedarbejdere har ledelsesmæssige og/eller administrative arbejdsopgaver sideløbende med rengøringsarbejdet.

På nogle arbejdspladser varetager arbejdsledere planlægningen, kvalitetskontrol, kundekontakt og lignende.

## Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

### Daglig erhvervsrengøring

#### Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

I professionel erhvervsrengøring er den daglige rengøring den væsentligste aktivitet.

Den enkelte rengøringsmedarbejder skal kunne planlægge og udføre sit arbejde rationelt i henhold til arbejdsplaner, standarder og hygiejnekrav.

Der introduceres løbende nye midler, redskaber og metoder.

Arbejdsplanerne er kendetegnet ved, at der i planen er beskrevet en bestemt rengøringsaktivitet, men efterhånden går arbejdsplanerne mere i retning af at beskrive et bestemt resultat efter endt rengøring. Den enkelte rengøringsmedarbejder skal være i stand til selv at vurdere hvilken rengøring, der skal foretages for at kunne opnå den aftalte kvalitet. Rengøringsmedarbejderen skal desuden være bevidst om etik i forhold til arbejdssituationen.

Ved synlig rengøring skal rengøringsmedarbejderen være fleksibel i forhold til brugeren og kunne afvige fra normer og faste rutiner samtidig med, at kvaliteten alligevel overholdes inden for tidsrammerne.

Udbuddet af rengøringsmidler er meget stort og der er mange hensyn at tage.

Et forkert produktvalg eller forkert dosering kan medføre ødelæggelse af de overflader, der skal rengøres samt give problemer som fx allergi, indeklimate og miljøproblemer.

Rengøringsarbejde er kendetegnet ved at der kan forekomme tunge løft, uhensigtsmæssige arbejdsstillinger med nedslidning til følge samt kemikaliepåvirkninger. Herudover kan der være et højt arbejdstempo med fysiske symptomer samt psykiske påvirkninger som stress og udbrændthed som risikofaktorer. Nye og specialiserede funktioner kan medføre et øget tempo og risiko for ensidigt gentaget arbejde (EGA).

Området er kendetegnet med risiko for udvikling af eksem og allergi.

Nogle rengøringsmedarbejdere arbejder alene og/eller om natten.

#### Teknologi og arbejdsorganisering

Den enkelte medarbejder udfører arbejdet alene eller i teams.

Der anvendes it til bl.a. planlægning, bestillinger af varer samt intern kommunikation og dokumentation.

Der kan anvendes maskiner specielt i forbindelse med gulv- og specialrengøring.

#### Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Der er ingen formelle kvalifikationskrav, men det er nødvendigt at have overblik, være serviceminded samt have en god fysik. På nogle arbejdspladser er det nødvendigt med kendskab til fremmedsprog.

#### Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencen er udbredt på alle arbejdspladser.

## **Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer**

### **Kommunikation og service for rengøringsområdet**

#### **Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet**

Særligt i hospitals-, ældre- og plejesektoren er det væsentligt at have en infektionshygiejnisk forståelse. Rengøringsmedarbejdere skal, særligt ved synlig rengøring, være bevidste om deres fremtræden og opførsel, da det har stor indflydelse på kundens oplevelse af det udførte arbejde. Rengøringsmedarbejdere skal kunne kommunikere med kolleger og mange forskellige brugere på professionel og serviceorienteret måde.

Rengøringsmedarbejdere arbejder til tider med konfliktfyldte situationer dels blandt kollegaer fx i en selvfungerende gruppe og med ledelsen, dels med patienter, kunder/brugere, beboere m.fl..

Rengøringsmedarbejdere skal have forståelse for egen rolle i det daglige arbejde, samt muligheder for at kunne forebygge og håndtere forskellige situationer med konfliktelementer i sig samt have forståelse for andre kulturer og traditioner.

Det forudsættes, at rengøringsmedarbejdere deltager aktivt i samarbejdet på arbejdspladsen.

#### **Teknologi og arbejdsorganisering**

Den enkelte medarbejder udfører arbejdet alene eller i teams. Der anvendes it til bl.a. planlægning, bestillinger af varer samt intern kommunikation.

#### **Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav**

Der er ingen formelle kvalifikationskrav, men det er nødvendigt at have overblik og være serviceminded samt have en god fysik. På nogle arbejdspladser er det nødvendigt med kendskab til fremmedsprog.

#### **Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet**

Kompetencen er udbredt afhængig af den enkelte arbejdsplads' ydelser og arbejdsorganisering.

## **Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer**

### **Periode- og specialrengøring**

#### **Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet**

Rengøringsmedarbejdere udfører forskellige specialrengøringsopgaver. Der udføres periodisk grundrengøring og specialrengøring, hvor der anvendes særligt udstyr, teknikker og midler. Der er stort fokus på specialbehandling af gulve, såsom polish og oliebehandling. Rengøring af gulvtæpper og andre boligtekstiler er ligeledes eksempler på specialrengøring. På nogle arbejdspladser er det rengøringsmedarbejderen, der varetager vask af tekstiler herunder privat tøj.

Rengøring af transportmidler, industrirengøring, rengøring efter brand- og vandskader samt vinduespolering er yderligere eksempler på specialopgaver.

Arbejds miljøet har samme karakter som nævnt under ”Daglig erhvervsrengøring”.

#### **Teknologi og arbejdsorganisering**

Den enkelte medarbejder udfører arbejdet alene eller i teams. Der anvendes it til bl.a. rengøringsplanlægning, bestillinger af varer samt intern kommunikation og dokumentation. Der kan anvendes forskellige maskiner til specialrengøring.

#### **Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav**

Der er ingen formelle kvalifikationskrav, men det er nødvendigt at have overblik, være serviceminded samt have en god fysik. På nogle arbejdspladser er det nødvendigt med kendskab til fremmedsprog.

#### **Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet**

Kompetencen er udbredt afhængig af den enkelte arbejdsplads' ydelser og arbejdsorganisering.

## Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

### Specialservice: køkkenfunktioner, blomsterpasning, kontorsupport

#### Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Der er løbende ændringer bl.a. i hospitalernes rengøringsafdelinger i de senere år. Serviceområder, som fx rengøring, klargøring af mødelokaler, lettere køkkenfunktioner som anretning og servering og portørfunktioner er mange steder lagt sammen. Dette medfører bl.a., at rengørings-medarbejdere inddrages i arbejdet med at assistere patienter/beboer. Rengøringsmedarbejdere varetager affaldshåndtering, depotfunktioner, varebestilling og linnedhåndtering ligesom transport af patienter/beboer, linned- og madvogne samt sortering, vask og efterbehandling af fx linned, gardiner og privat tøj.

I virksomheder og institutioner ændrer arbejdsopgaverne sig til fx også at omfatte mindre vedligeholdelsesopgaver på bygninger, installationer, inventar og udstyr. Desuden kan arbejdet omfatte blomsterpasning samt kontorsupport, som fx at foretage kopiering, passe reception, håndtere intern post. Arbejdsmiljøet har samme karakter som nævnt under ”Daglig erhvervsrengøring”.

#### Teknologi og arbejdsorganisering

Den enkelte medarbejder udfører arbejdet alene eller i teams. Der anvendes it til bl.a. planlægning, bestillinger af varer samt intern kommunikation.

#### Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Der er ingen formelle kvalifikationskrav, men det er nødvendigt at have overblik, være serviceminded samt have en god fysik.

Hvis medarbejderen arbejder med fødevarer forudsættes hygiejnecertifikat eller tilsvarende kvalifikationer.

På nogle arbejdspladser er det nødvendigt med kendskab til fremmedsprog

#### Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencen er udbredt afhængig af den enkelte arbejdsplads' ydelser og arbejdsorganisering.

## Aktuelt tilkoblede mål

Niveau kan angives ved enkeltfag.

Nummer, niveau og titel	EUU	Varighed i dage	Tilknyttet i perioden
25000 RKV før erhvervsuddannelse for voksne	AP	5,0	01-01-2017 og fremefter
40137 Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I	AP	10,0	16-08-2007 og fremefter
40373 Sidemandsoplæring	AK	2,0	17-09-2012 og fremefter
40392 Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job	AD	2,0	01-10-2008 og fremefter
40533 Introduktion til et brancheområde (F/I)	AP	40,0	01-12-2008 og fremefter
40534 Arbejdsmarked, it og jobsøgning (F/I)	AP	40,0	01-12-2008 og fremefter
40805 Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere	AE	5,0	13-03-2009 og fremefter
43343 Praktik for F/I	AP	48,0	01-01-2004 og fremefter
43766 Interkulturel kompetence i jobudøvelsen	AD	3,0	18-10-2007 og fremefter
44344 Portører og hosp.serv.ass. kontakt m. psykisk syge	AL	5,0	16-03-2020 og fremefter
44371 Jobrelateret brug af styresystemer på pc	AD	2,0	01-07-2006 og fremefter
44853 Kommunikation og konflikthåndtering - service	AE	3,0	01-11-2005 og fremefter
44869 Rengøring af transportmidler	AE	3,0	01-11-2005 og fremefter
44978 Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd	AD	5,0	01-07-2013 og fremefter
44979 Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd	AD	5,0	01-07-2013 og fremefter
45215 Grundlæggende faglig regning	AP	2,0	09-01-2015 og fremefter
45347 Grundlæggende faglig matematik	AP	3,0	09-01-2015 og fremefter
45363 Kunde/leverandørforhold for operatører	AA	1,0	01-06-2010 og fremefter
45369 Videndeling og læring for medarbejdere	AA	3,0	01-06-2006 og fremefter
45370 Kvalitetsbevidsthed ved industriel produktion	AA	3,0	01-06-2006 og fremefter
45511 Faglig læsning	AP	2,0	09-01-2015 og fremefter
45536 Faglig skrivning	AP	3,0	09-01-2015 og fremefter
45545 Dansk som andetsprog for F/I, basis	AP	40,0	09-01-2015 og fremefter
45565 Brug af pc på arbejdspladsen	AD	3,0	01-07-2006 og fremefter
45567 Dansk som andetsprog for F/I, alment niveau	AP	40,0	09-01-2015 og fremefter
45569 Dansk som andetsprog for F/I, udvidet niveau	AP	40,0	09-01-2015 og fremefter
45571 Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I	AP	10,0	09-01-2015 og fremefter
45572 Dansk som andetsprog for F/I, basis	AP	40,0	01-05-2006 og fremefter
45573 Dansk som andetsprog for F/I, alment niveau	AP	40,0	01-05-2006 og fremefter
45574 Dansk som andetsprog for F/I, udvidet niveau	AP	40,0	01-05-2006 og fremefter
45818 Almen fødevarerhygiejne	AJ	3,0	08-12-2014 og fremefter
45902 Almen fødevarerhygiejne for F/I	AJ	5,0	08-12-2014 og fremefter
45983 Samarbejde i grupper i virksomheden	AD	2,0	01-06-2010 og fremefter
47215 Opstillinger og layout i tekst	AD	2,0	15-04-2013 og fremefter
47217 Indskrivning og formatering af mindre tekster	AD	2,0	27-11-2012 og fremefter
47218 Anvendelse af regneark til enkle beregninger	AD	2,0	27-11-2012 og fremefter
47293 E-mail til jobbrug	AD	2,0	15-04-2013 og fremefter
47481 Fødevarerhygiejne og egenkontrol	AJ	4,0	27-11-2012 og fremefter
47493 Mikrofiberrensning	AE	1,0	27-11-2012 og fremefter
47632 Den personlige uddannelses- og jobplan	AA	2,0	01-01-2018 og fremefter
47668 Grundlæggende faglig regning	AP	2,0	01-07-2013 og fremefter
47669 Grundlæggende faglig matematik	AP	3,0	01-07-2013 og fremefter
47670 Faglig læsning	AP	2,0	01-07-2013 og fremefter
47671 Faglig skrivning	AP	3,0	01-07-2013 og fremefter
48049 Arbejdsmiljø 1 i faglærte og ufaglærte job	AD	2,0	20-04-2015 og fremefter
48050 Arbejdsmiljø 2 i faglærte og ufaglærte job	AD	2,0	20-04-2015 og fremefter
48569 Introduktion til det danske arbejdsmarked (F/I)	AP	5,0	29-06-2017 og fremefter
49234 EUD-Praktikvejledning - for den daglige oplærer	AF	1,0	08-07-2020 og fremefter
49326 Daglig erhvervsrensning	AE	10,0	12-12-2018 og fremefter
49333-C Maskiner	AE	2,0	07-05-2019 og fremefter
49333 Grundlæggende skadeservicearbejde modul 1	AE	5,0	17-12-2018 og fremefter
49333-A Middelkemi og materialekendskab	AE	2,0	07-05-2019 og fremefter



Nummer, niveau og titel	EEU	Varighed i dage	Tilknyttet i perioden
49333-B Redskaber og metoder	AE	1,0	07-05-2019 og fremefter
49347 Daglig erhvervsrensning for F/I	AE	20,0	12-12-2018 og fremefter
49349 Grundlæggende rengøringshygiejne	AE	1,0	12-12-2018 og fremefter
49350-A Materialekendskab	AE	1,0	29-10-2019 og fremefter
49350-B Rengøringskemi	AE	2,0	29-10-2019 og fremefter
49350 Materialekendskab og rengøringskemi	AE	3,0	12-12-2018 og fremefter
49352 Rengøringsudstyr og -metoder	AE	4,0	12-12-2018 og fremefter
49352-B Rengøringsmaskiner	AE	2,0	29-10-2019 og fremefter
49352-A Rengøringsudstyr	AE	2,0	29-10-2019 og fremefter
49353 Hygiejne på skoler og institutioner	AE	2,0	12-12-2018 og fremefter
49354 Hospitalshygiejne	AE	2,0	12-12-2018 og fremefter
49355 Personlig planlægning af rengøringsarbejdet	AE	2,0	12-12-2018 og fremefter
49360-B Måling og vurdering af rengøringshygiejne	AE	2,0	14-08-2019 og fremefter
49360 Måling og vurdering af rengøringskvalitet	AE	4,0	12-12-2018 og fremefter
49360-A Rengøringskvalitet	AE	2,0	14-08-2019 og fremefter
49366 Arbejdsmiljø og førstehjælp ved rengøringsarbejdet	AE	4,0	12-12-2018 og fremefter
49367 Ergonomi ved rengøringsarbejdet	AE	2,0	12-12-2018 og fremefter
49368 Service i rengøringsarbejdet	AE	2,0	12-12-2018 og fremefter
49370-A Skadestedet og skadedokumentation	AE	2,0	25-06-2020 og fremefter
49370 Grundlæggende skadeservicearbejde modul 2	AE	5,0	17-12-2018 og fremefter
49370-B Følgeskadestop og akutindsats	AE	3,0	25-06-2020 og fremefter
49371 Rengøring og skadeservice: Løsøre	AE	3,0	17-12-2018 og fremefter
49374-A Vandskader	AE	3,0	27-11-2019 og fremefter
49374 Rengøring og skadeservice: Fugttechnik	AE	5,0	17-12-2018 og fremefter
49374-B Skimmel	AE	2,0	27-11-2019 og fremefter
49380 Graffiti-fjernelse	AE	1,0	17-12-2018 og fremefter
49381 Højderengøring og industriservice	AE	3,0	17-12-2018 og fremefter
49387 Olie og polishbehandlede gulve	AE	4,0	21-12-2018 og fremefter
49387-A Oliebehandlede gulve	AE	2,0	29-11-2019 og fremefter
49387-B Polishbehandlede gulve	AE	2,0	29-11-2019 og fremefter
49388 Rengøring af boligtekstiler	AE	2,0	21-12-2018 og fremefter
49389 Optimering af rengøringsmetoder og arbejdsgange	AE	2,0	21-12-2018 og fremefter
49390 Rengøring i renrum - metoder og procedure	AE	3,0	17-12-2018 og fremefter
49391 Brush up - rengøring i renrum	AE	1,0	17-12-2018 og fremefter
49392 Rengøring i fødevareromsomheder	AE	2,0	21-12-2018 og fremefter
49393 Introduktion til rengøring i private hjem	AE	2,0	21-12-2018 og fremefter
49394 Trappevask	AE	1,0	17-12-2018 og fremefter
49395 Rengøring af lokaler og inventar med særlig snavs	AE	3,0	21-12-2018 og fremefter
49396 Periodisk rengøring	AE	3,0	21-12-2018 og fremefter
49580 EUD-Praktikvejledning for den uddannelsesansvarl	AF	1,0	08-07-2020 og fremefter
49770 Søg og anvend informationer fra internettet	AD	1,0	09-04-2021 og fremefter
49785 Introduktion til bæredygtig omstilling	AD	2,0	11-08-2021 og fremefter
49789 Grundlæggende Rengøringshygiejne, del 2	AE	1,0	22-01-2021 og fremefter
49822 Grundlæggende konflikthåndtering	AE	1,0	26-10-2021 og fremefter
49823 Konflikthåndtering og grundlæggende kommunikation	AE	2,0	26-10-2021 og fremefter
49824 Konflikthåndtering, kommunikation og adfærd	AE	3,0	26-10-2021 og fremefter