

The background of the entire page is a photograph of three individuals, likely service workers, wearing bright orange overalls over grey t-shirts. They are standing in a row, holding a long-handled vacuum cleaner. The person in the center is holding the handle with both hands. The person on the right is holding the handle with one hand. The person on the left is partially visible, also holding the handle. The vacuum cleaner has a white body and a grey flexible hose. The background is slightly blurred, showing what appears to be an indoor setting with some equipment.

ANALYSE AF FREMTIDIGE UDDANNELSES- OG KOMPETENCEBEHOV PÅ SERVICEASSISTENTUDDANNELSEN

MOOS-BJERRE A/S FOR SERVICEERHVERVENES UDDANNELSESSEKRETARIAT OG UDDANNELSESUDVALGET FOR RENGØRING OG SERVICE

DEN 29. FEBRUAR 2024

INDHOLD

KAPITEL 0	Om undersøgelsen – formål, datakilder og læsevejledning	s. 3
KAPITEL 1	Hovedkonklusioner	s. 4-15
KAPITEL 2	Udviklinger, tendenser og udfordringer i servicebranchen	s. 16-25
KAPITEL 3	Branchens efterspurgte kompetencer og uddannelsesbehov	s. 26-70
3.1	For rengøringsteknikere	s. 28-40
3.2	For hospitalsserviceassistenter	s. 41-56
3.3	For virksomhedsserviceassistenter	s. 57-70
3.4	Generelle input til serviceassistentuddannelsen	s. 71-72
KAPITEL 4	Skolesidens perspektiver	s. 73-77
<i>Metodebilag</i>		s. 78-82





Formål med analysen

Formålet med indeværende analyse er at afdække aktuelle og fremtidige kompetence- og uddannelsesbehov i servicebranchen, med særligt fokus på hvilke kompetencer, som branchens oplæringssteder oplever som særligt relevante de næste 3-5 år. Analysens fokus er også, hvilke potentialer der eksisterer for ændringer på serviceassistentsuddannelsens trin og specialer, og dermed afdække, hvilke implikationer som eventuelle nye kompetencebehov har for uddannelsens indhold og opbygning. På baggrund af analysen opstiller MB konkrete anbefalinger til den videre udvikling af uddannelsen.

Analysens datakilder

Analysen bygger på et solidt kvantitativt og kvalitativt datagrundlag, hvor især repræsentanter fra oplæringssteder er inddraget. Herudover er også skolesiden repræsenteret gennem kvalitative interviews og fokusgrupper. Nedenfor ses et overblik over analysens datakilder, mens disse er yderligere detaljeret beskrevet i rapportens metodeafsnit (s. 78-82).

Datakilde	Antal
Fokusgruppeinterviews med faglærere	2 fokusgrupper
Interviews med uddannelsesledere	3 interviews
Spørgeskemaundersøgelse blandt oplæringssteder	67 respondenter
Interviews med repræsentanter fra oplæringssteder	27 interviews
Fokusgruppeinterviews med repræsentanter fra oplæringssteder	3 fokusgrupper

Læsevejledning

Rapportens **første kapitel** indeholder analysens hovedkonklusioner. Først fremlægges det, hvilke udviklinger, tendenser, og udfordringer, som præger branchen, og som afledt skaber nye kompetence- og uddannelsesbehov. Herefter gennemgås de mest fremtrædende kompetencebehov samt uddannelsesbehov enkeltvis for hvert enkelt trin og speciale.

Rapportens **andet kapitel** behandler branchens udviklinger, tendenser og udfordringer i dybden, herunder hvordan de påvirker de forskellige trin og specialer på uddannelsen forskelligt.

Rapportens **tredje kapitel** omhandler de efterspurgte kompetencer i branchen nu og om 3-5 år, samt de heraf afledte uddannelsesbehov, fordelt på hvert trin og speciale. Desuden indeholder kapitlet et kort underkapitel om oplæringsstedernes generelle input til serviceassistentuddannelsen som helhed.

Rapportens **tredje kapitel** gennemgår input fra faglærere og uddannelsesledere til hvert trin og speciale.

Herefter følger et **metodebilag**.

I rapporten er brug følgende forkortelser:

RT = rengøringstekniker

HSA = hospitalsserviceassistent

VSA = virksomhedsserviceassistent

Udover denne rapport har MB udarbejdet et separat anbefalings- og indsatskatalog med anbefalinger til justeringer af serviceassistentuddannelsen.

Kapitel 2

Hovedkonklusioner



På tværs af servicebranchen går følgende udviklinger, tendenser og udfordringer igen:

1

Ny teknologi og automatiseret arbejde vinder langsomt indpas hos arbejdspladserne

- ❖ Robotstøvsugere og gulvmaskiner, desinfektionsmaskiner, bedmovers m.fl. er i varieret omfang en del af arbejdet.
- ❖ Branchen kigger ind i at øge brugen af nye teknologier, især fordi det ses som en fordel ergonomisk og kvalitetsmæssigt.
- ❖ Skolerne er udfordret ift. at følge med på udviklingen og at have opdateret udstyr og teknologi til rådighed for eleverne.

2

Digitale enheder er blevet en del af arbejdet

- ❖ Digitale enheder, herunder især tablets og smartphones til betjening af apps og programmer til dokumentation, kvalitetssikring og planlægning af arbejdsgang, er en tendens i branchen, som er indført på de fleste arbejdspladser.
- ❖ Herunder hører også indstilling og betjening af robotter.

3

Den grønne omstilling præger servicebranchen

- ❖ Branchen har fokus på den grønne omstilling og tager stilling til affaldssortering, krav om grønt regnskab, vand- og kemiforbrug og benyttelse af svanemærkede og miljøvenlige rengøringsmidler. Arbejdspladserne oplever i stigende grad en efterspørgsel fra kunderne.
- ❖ Dette stiller nye krav til rengørings-teknikernes og serviceassistenternes metoder, viden, og arbejdsgange.

4

Synlig rengøring og opgaveglidning fylder mere

- ❖ Flere benytter sig af synlig rengøring, hvorfor medarbejderne møder flere mennesker i deres daglige arbejde.
- ❖ I sundhedsvæsenet vinder opgaveglidning indpas på opgaver rundt om plejen og dermed øges kontakt med patienter.
- ❖ Ligeså ser flere med erhvervsrengøring fordele i at sælge integrerede løsninger, hvor den enkelte medarbejder skal kunne varetage flere forskellige opgaver udover rengøring.

5

Kvalitetssikring og standarder er kernefagligheder

- ❖ I branchen arbejdes der efter standarder og retningslinjer som NIR og INSTA800, hvilket sætter krav til medarbejdernes faglighed inden for dette.
- ❖ Samtidig er der sket en udvikling i at gå fra opgavebestemt til kvalitetsbaseret rengøring, for at optimere og effektivisere rengøringen.

6

Udfordringer med rekruttering og fastholdelse

- ❖ Oplæringsstederne har udfordringer med både rekruttering og fastholdelse af faglært arbejdskraft.
- ❖ Det betyder, at størstedelen af rekrutteringen af faglærte sker gennem opkvalificering af ufaglærte.

På tværs af servicebranchen går følgende efterspurgte kompetencer igen:

1

Kendskab til og betjening af nye teknologier, samt forståelse for, hvorfor det nytter

- ❖ Oplæringssteder efterspørger viden om de nyeste teknologier, der kan give en tryghed i, at anvende nye midler og forståelse for, hvordan disse er med til at aflaste. Herunder at se nye teknologier som en *kollega*, og derudover vide, hvordan man '*taler robot*' – og dermed at kunne betjene robotterne og fejlfinde.

4

Kommunikation og kontakt med patienter/borgere

- ❖ Mødet med dem, man gør rent eller udfører service for, herunder patienter, kunder og borgere, gør det essentielt at have de rette kommunikative evner.
- ❖ Medarbejderne skal kunne udøve den gode service i forskellige kontekster, herunder at være smilende og præsentabel, kunne håndtere en psykisk syg borger, eller kunne snakke mersalg med en erhvervskunde.

2

Medarbejderne skal have et digitalt mindset

- ❖ Benyttelsen af digitale enheder under det daglige arbejde til bl.a. planlægning, kræver, at medarbejdere har et *digitalt mindset* og ved f.eks. hvordan man betjener tablets, tilgår Apps og indstiller og betjener maskiner og robotter.

5

Vurdering og prioritering af egen rengøring

- ❖ Kvalitetssikring og rengøringshygiejne er de vigtigste kompetenceområder på tværs af branchen, og bliver set som rengøringsteknikerens og service-assistentens særlige faglighed.
- ❖ Det er essentielt at kunne arbejde efter standarder og retningslinjer, og have en forståelse for bl.a. kontaktpunkter og brydning af smitteveje.

3

Viden om, hvordan og særligt hvorfor der arbejdes med den grønne omstilling

- ❖ Korrekt og hygiejnisk rengøring med fokus på den grønne omstilling, bl.a. korrekt dosering, affaldssortering m.fl., kræver en forståelse for *årsagen* til f.eks. at benytte bestemte midler, metoder og produkter, samt evnen til at italesætte dette i arbejdet med grøn omstilling.

6

Øget behov for selvstændighed og planlægning af egne arbejdsgange

- ❖ Der er et stigende behov for, at rengøringsteknikere og serviceassistenter er i stand til at optimere eget workflow, at lægge og følge en arbejdsplan, planlægge sin rengøring ud fra, hvad der er mest optimalt, samt pakke sin rengøringsvogn med de redskaber, som man har brug for i løbet af dagen.

Udvalgte efterspurgte kompetencer i branchen fordelt på trin og specialer: **trin 1, rengøringstekniker**

Forståelse for og færdigheder til at kunne fremme bæredygtighed og grøn omstilling



- ❖ Det øgede fokus på den grønne omstilling og bæredygtighed i branchen medfører, at medarbejderne i servicebranchen skal have endnu større faglighed, viden og arbejdsopgaver på dette felt, herunder f.eks. affaldssortering og -håndtering, dosering, og kendskab til certificeringer.
- ❖ Ligeså vigtigt er det dog, at medarbejderne forstår *hvorfor* den grønne omstilling er vigtig i servicebranchen, samt hvordan deres ændrede arbejdsgange bidrager til bæredygtighed og grøn omstilling. Dette kræver at kunne se på tværs af diverse processer relateret til rengøring og service i dagligdagen, og naturligt tænke bæredygtighed ind i arbejdsgangene.

Teknologiske og digitale færdigheder skal udvikles



- ❖ Oplæringsstederne efterspørger, at rengøringsteknikeruddannelsen følger med den teknologiske og digitale udvikling, som i stigende grad påvirker medarbejdernes hverdag og stiller nye kompetencekrav til dem.
- ❖ Oplæringsstederne ønsker en større tryghed og tilvænning ift. at bruge teknologi som en naturlig del af arbejdet. Det kunne f.eks. bestå af, at eleverne på rengøringsteknikeruddannelsen bliver præsenteret for og får lov til at afprøve teknologier, maskiner og digitale systemer som en gennemgående del af uddannelsen.
- ❖ Ligeså er det vigtigt for oplæringsstederne, at uddannelsen ruste eleverne til at forstå, hvordan data og teknologi kan aflaste og skabe større kvalitet i deres arbejde, og dermed se teknologien som en samarbejdspartner eller kollega.

Øget behov for fokus på kunde-, borger-bruger- og patientkontakt



- ❖ Øget synlig rengøring f.eks. ifm. erhvervs- og privatrengøring er med til at skabe et øget kompetencebehov omkring kunde-, borger-, bruger- og patientkontakt allerede på rengøringsteknikeruddannelsen.
- ❖ Medarbejderne skal kunne fremstå præsentable og smilende, samt vide, at de indgår som en vigtig del af hverdagen der, hvor de gør rent. Samtidig kræver udviklingen, at man ved hvordan man gør synligt rent på en diskret måde, samt at man kan kommunikere med kunder, borgere og brugere.
- ❖ For rengøringsteknikere som arbejder på hospitaler og plejecentre er der ligeledes et særligt behov for kommunikative færdigheder ift. håndtering af patienter, herunder patienter med psykisk sygdom eller demens.

Udvalgte efterspurgte kompetencer i branchen fordelt på trin og specialer: **trin 1, rengøringstekniker**

Kvalitetssikring og standarder er og forbliver vigtigt



- ❖ Rengøringskvalitet bliver beskrevet som en af de vigtigste dele af rengøringsteknikerens faglighed. Der er derfor et stort behov for, at rengøringsteknikerne er skarpe på branchens benyttede standarder, f.eks. NIR og INSTA800. Nogle oplæringssteder mener, at der kunne bruges endnu flere kræfter på dette på uddannelsen.
- ❖ Ligeså efterspørges kompetencer inden for at kunne kvalitetssikre eget og kollegaers arbejde. Dette kan både være ifm. arbejdet med INSTA800, men også hvis der ikke arbejdes ud fra en specifik branchestandard.

Rengøringshygiejne er en spidskompetence



- ❖ Med Covid-19 kom et kæmpe fokus på rengøringshygiejne. Selvom der ikke længere er et ligeså akut fokus, er rengøringshygiejne forblevet en særlig spidskompetence for rengøringsteknikerne. Oplæringsstederne mener derfor, at uddannelsen fortsat skal have et stort fokus på dette, herunder med undervisning i smitte og kontaktpunkter.
- ❖ Oplæringsstederne oplever, at eleverne med fordel kunne få en større bagvedliggende forståelse for rengøringshygiejnen gennem uddannelsen, altså *hvorfor* de gør rent på en bestemt måde, f.eks. for at bryde smitteveje, og at rengøringsteknikerne kan italesætte dette.

Selvstændighed og planlægning af arbejdsgange er særligt vigtigt i rengøringsteknikeren travle hverdag



- ❖ Rengøringsbranchen oplever et fokus på optimering og effektivisering af arbejdsprocesser, hvor rengøringsteknikeren i højere grad skal vurdere vigtigheden og nødvendigheden af opgaverne og planlægge sin dag så effektivt som muligt.
- ❖ Flere oplæringssteder efterspørger derfor, at uddannelsen taler ind i denne udvikling. Det kan være træning i at planlægge en arbejdsdag på mest optimal vis, eller hvilke redskaber, som skal pakkes i rengøringsvognen ud fra en specifik arbejdsplan.

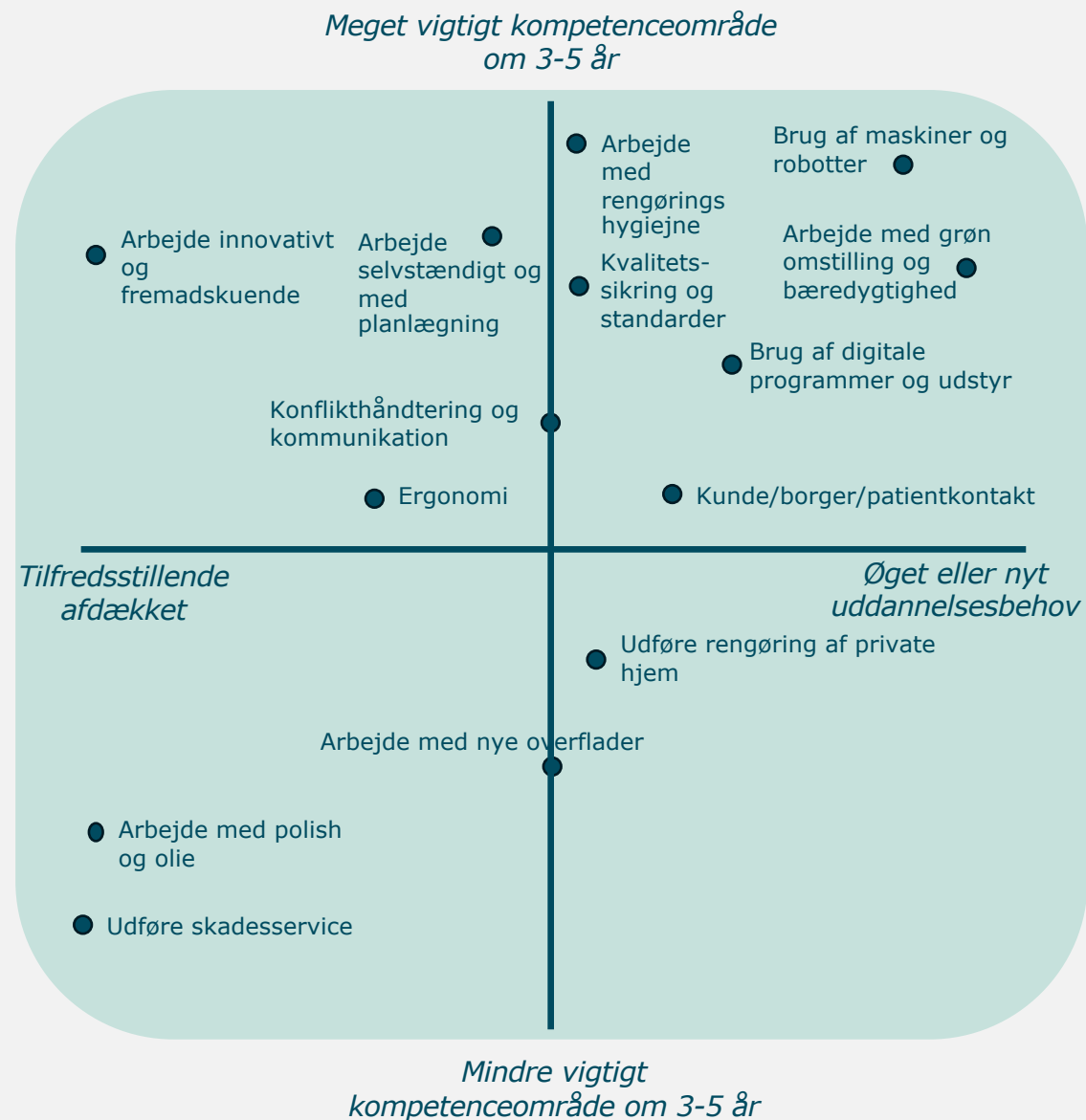
Nye kompetence- og uddannelsesbehov for rengøringsteknikere

Især øget eller nyt uddannelsesbehov inden for teknologi, kunde/borger/patientkontakt og grøn omstilling

I modellen til højre ses de i denne rapport behandlede kompetencer for rengøringsteknikere, sorteret efter hhv. hvor vigtigt kompetenceområdet er om 3-5 år samt om der på nuværende tidspunkt er tale om øget eller nyt uddannelsesbehov.

Modellen er lavet ud fra en samlet analyse af både kvantitativ og kvalitativ data, og skal ses som en måde at overskueliggøre de mange kompetenceområder, som denne rapport omfatter. Den er vejledende ift., hvor man med fordel kan sætte ind uddannelsesmæssigt for tilfredsstillende at afdække nye kompetencebehov. Punkterne i hver af de fire kvadranter er som udgangspunkt ikke rangerede, hvilket betyder, at det er vigtigst at lægge mærke til, i hvilken kvadrant kompetenceområdet placerer sig, og ikke hvor området er placeret ift. andre områder i samme kvadrant.

Det er dermed især kompetenceområder i firkanten øverst til højre, som undersøgelsens resultater viser er både vigtige kompetenceområder for rengøringsteknikere og at der eksisterer et enten nyt eller øget uddannelsesbehov. Det vil derfor især være ved disse kompetenceområder, at en kommende uddannelsesindsats kan fokuseres.



Udvalgte efterspurgte kompetencer i branchen fordelt på trin og specialer: trin 2, hospitalsservice

Specialiserede rengøringsopgaver på teknisk udstyr efterspørges



- ❖ Mange af oplæringsstederne fremhæver, at HSA med fordel kan varetage specialiseret rengøring af teknisk udstyr, såsom skoper eller brystpumper.
- ❖ Det øgede behov for specialiseret rengøring giver et nyt kompetencebehov, både i selve rengøringen samt trygheden i at rengøre på teknisk udstyr.
- ❖ Nogle nævner, at udover at rengøre udstyr, er det også med fordel hospitalsserviceassistentens opgave at klargøre et lokalt og teknisk udstyr til f.eks. en operation.
- ❖ Dette kræver en særlig forståelse for vigtigheden af god hygiejne, særligt på en operationsstue.

Ønske blandt oplæringsstederne om, at HSA varetager flere opgaver rundt om plejen



- ❖ Størstedelen af oplæringsstederne ønsker, at HSA skal varetage flere opgaver og tilegne sig de tilhørende kompetencer rundt om plejen, som led i opgaveglidning. Her mener oplæringsstederne eksempelvis, at HSA f.eks. kan klargøre patienter til operation, bestille sygeplejeartikler eller gå med blodprøver.
- ❖ Der er variation imellem oplæringsstederne, omkring præcis hvilke arbejdsopgaver rundt om plejen, som ses som relevante i forhold til en opgaveglidning. F.eks. scorer blodprøvetagning og måling af EKG lavt i spørgeskemaundersøgelsen og behovet for at assistere i arbejdet med patienter scorer højt.
- ❖ Forflytning og lejring

HSA skal i større grad have kompetencer til at kunne håndtere og kommunikere med patienter og pårørende



- ❖ I takt med, at hospitalsserviceassistenterne i højere grad kommer i kontakt med patienterne igennem flere forskellige nye arbejdsopgaver, opstår en efterspørgsel på flere kompetencer omkring kommunikation og kontakt med patienter og pårørende.
- ❖ Dette indebærer f.eks. at kunne holde patienten i hånden og at kunne gå i dialog med patienter under bestilling af mad. Inden for især oplæringssteder i psykiatrien, men også generelt i sundhedsvæsenet, efterspørges der mere undervisning i håndteringen af psykisk syge patienter samt patienter med demens.

Udvalgte efterspurgte kompetencer i branchen fordelt på trin og specialer: trin 2, hospitalsservice

Madopgaver varierer blandt arbejdspladserne



- ❖ Der er forskelle oplæringsstederne imellem, i forhold til de kompetencebehov, de har, i forbindelse med madopgaver. Tendensen går mod, at flere hospitalsserviceassistenter kun tager sig af opvarmning af mad i mikroovn og servering. Dermed er det få oplæringssteder, der ser tilberedning af mad som en relevant kompetence.
- ❖ Andre oplæringssteder nævner, at de i forbindelse med madhåndtering ønsker, at hospitalsserviceassistenter øger deres kompetencer til at varetage samtaler med patienterne om deres måltider, som led i forebyggelse og helberedning af sygdom. Dette indebærer, at HSA ved, hvad der er godt for den enkelte syge patient at spise og formår at opfordre og engagere patienten til at spise dette, gennem dialog under madbestillingen.

Kommunikation med kollegaer og samarbejde i teams bliver vigtigere



- ❖ Som følge af opgaveglidningen skal HSA i fremtiden i højere grad indgå i et team og samarbejde med sygeplejersker og SOSU. Hertil gælder det, at hospitalsserviceassistenten skal se sig selv som en vigtig del af et sådant team, og kan kommunikere deres faglighed over for andre faggrupper, men det pointeres også, at HSA skal anerkendes og have mod på at tage del i pauserummet på lige fod med sygeplejerskerne. Dette er et emne, som der ifølge oplæringsstederne kan tales mere ind i på uddannelsen.
- ❖ Herudover ønsker branchen flere kompetencer ift. kommunikation, samarbejde og konflikthåndtering, når man arbejder som del af et team med forskellige fagligheder, hvor samarbejde er essentielt.

Opsummering II: Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter

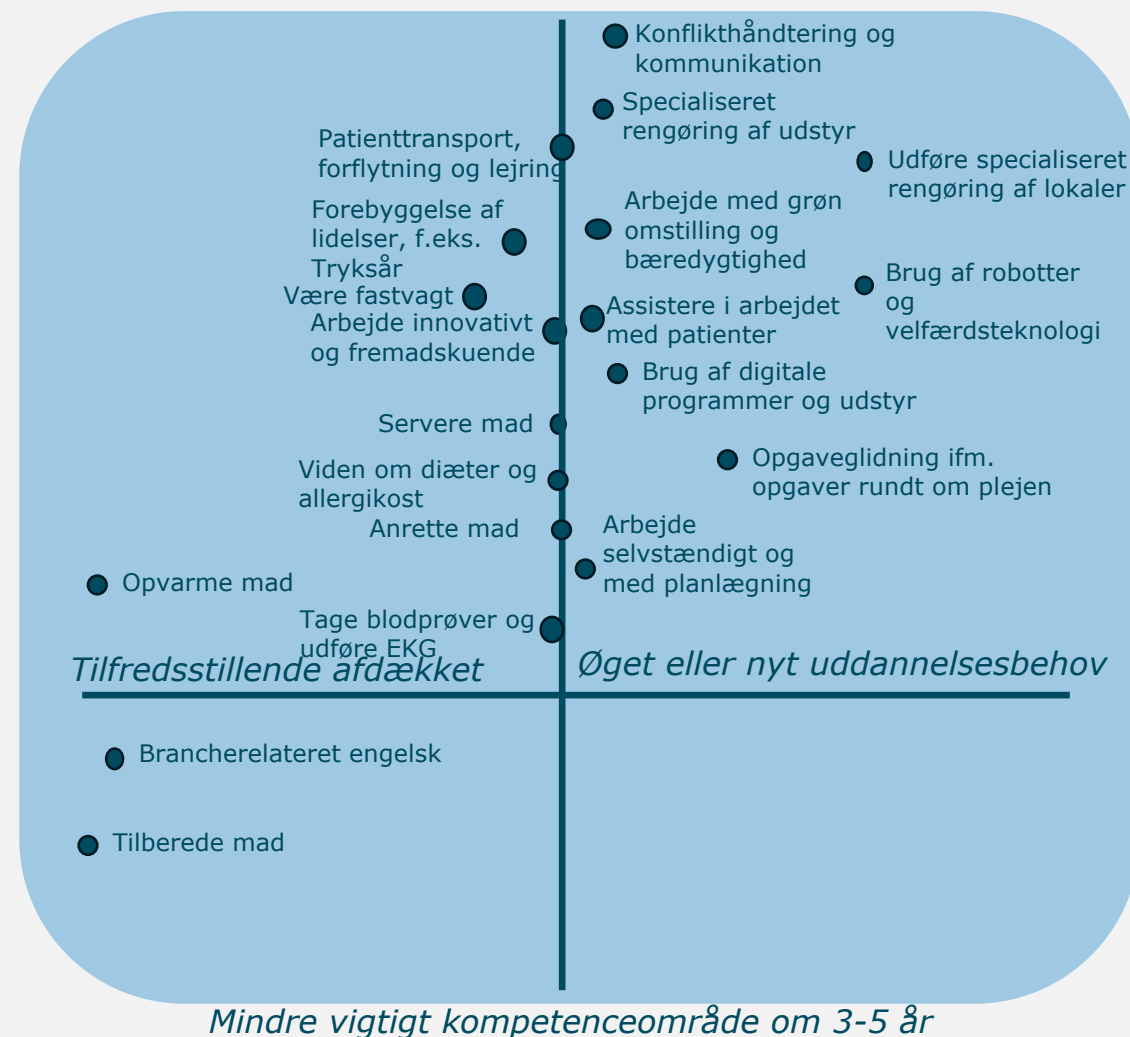
Især øget eller nyt uddannelsesbehov inden for konflikthåndtering og kommunikation, specialiseret rengøring af lokaler og udstyr samt arbejde med grøn omstilling og bæredygtighed

I modellen til højre ses de i dette kapitel afdækkede kompetencer for hospitalsserviceassistenter, sorteret efter hhv. hvor vigtigt kompetenceområdet er om 3-5 år samt om der på nuværende tidspunkt er tale om øget eller nyt uddannelsesbehov. Modellen er lavet ud fra en samlet analyse af både kvantitativ og kvalitativ data, og skal ses som en måde at overskueliggøre de mange kompetenceområder, som denne rapport omfatter. Den er vejledende ift. hvor man med fordel kan sætte ind uddannelsesmæssigt for tilfredsstillende at afdække nye kompetencebehov. Det er dermed især kompetenceområder i firkanten øverst til højre, som undersøgelsens resultater viser er både vigtige kompetenceområder for hospitalsserviceassistenter og at der eksisterer et enten nyt eller øget uddannelsesbehov. Det vil derfor især være ved disse kompetenceområder, at en kommende uddannelsesindsats kan fokuseres.

Kort om figuren

- ❖ **Øverst til venstre** ses vigtige kompetenceområder de næste 3-5 år, som på nuværende tidspunkt er tilfredsstillende afdækket på uddannelsen.
- ❖ **Øverst til højre** ses kompetenceområder, som både anses som vigtige de næste 3-5 år og hvor der er et nyt eller øget uddannelsesbehov.
- ❖ **Nederst til venstre** ses kompetenceområder, som vurderes som mindre vigtige de næste 3-5 år, og som på nuværende tidspunkt er tilfredsstillende afdækket på uddannelsen.
- ❖ **Nederst til højre** ses kompetenceområder, som vurderes som mindre vigtige de næste 3-5 år, men hvor der ses et nyt eller øget uddannelsesbehov.
- ❖ **Punkterne** i hver kvadrant er som udgangspunkt ikke rangerede, hvilket betyder, at det er vigtigst at lægge mærke til, i hvilken kvadrant kompetenceområdet placerer sig, og ikke hvor området er placeret ift. andre områder i samme kvadrant.

Meget vigtigt kompetenceområde om 3-5 år



Udvalgte efterspurgte kompetencer i branchen fordelt på trin og specialer: trin 2, virksomhedsservice

Stigende behov for integrerede løsninger gør, at en VSA i dag skal spænde bredt



- ❖ Flere af især de større rengøringsvirksomheder, som har større erhvervskunder, ser en stigende efterspørgsel efter integrerede serviceløsninger, hvor ét firma kan varetage flere funktioner i driften udover rengøring, såsom catering/kantineopgaver, planteservice, eller reception.
- ❖ De integrerede løsninger kan give VSA en mere afvekslende hverdag, oplæringsstedet en større opgaveportefølje og erhvervskunden en mere tilpasset løsning. Samtidig gør udviklingen, at en VSA i dag skal have et bredt sæt af kompetencer og kunne varetage opgaver på tværs af den samlede drift.

Kommunikation og kontakt til borgere og kunder er efterspurgte kompetenceområder



- ❖ Et af de kompetenceområder, som er mest efterspurgt hos oplæringsstederne, er færdigheder og greb inden for kommunikation og kontakt med kunder, borgere og brugere. Branchen efterspørger, at uddannelsen klæder eleverne på til at kunne omgås dem, de servicerer – også ift. at kunne indgå i flere opgaver udover rengøring.
- ❖ For oplæringssteder med erhvervsrengøring er dette f.eks. at kunne kommunikere med kunden og evt. lave mersalg.
- ❖ For oplæringssteder med VSA, som udfører privat rengøring eller rengøring på plejecentre, er dette især at kunne kommunikere med borgere, herunder ældre, samt håndtering af borgere med demens, eller borgere, som kan være udadreagerende.

Madhåndtering er fortsat relevant for virksomhedsserviceassistenten – dog i mindre grad tilberedning



- ❖ I kvalitative interviews er madopgaver og – håndtering et område, hvor en del oplæringssteder ønsker, at deres VSA skal varetage flere opgaver. I spørgeskemaundersøgelsen er der dog en tendens til, at kompetencer relateret til mad falder i relevans de næste 3-5 år.
- ❖ Det er især tilberedningen af mad, som både i interviews og spørgeskema virker som mindre relevant for VSA. I stedet ønsker oplæringsstederne, at eleverne har kompetencer til at kunne varetage opgaver såsom at opvarme og anrette mad, gå til hånde i køkkenet f.eks. opvask, danne bindeled mellem kantine og rengøring, eller måske endda være måltidsværter, hvor de sidder med borgeren, mens vedkommende spiser.

Udvalgte efterspurgte kompetencer i branchen fordelt på trin og specialer: trin 2, virksomhedsservice

Planteservice og indeklima kan blive vigtigere serviceområder



- ❖ Opgaver inden for planteservice og indeklima er ikke udbredt blandt de interviewede oplæringssteder i denne undersøgelse. Dog nævner flere oplæringssteder, at særligt planteservice kan være relevant for VSA i fremtiden. Dette skyldes, at planteservice kan være en del af de integrerede serviceløsninger, som oplæringsstederne sælger til deres kunder. Ligeså opfattes vedligeholdelse af godt indeklima som en relevant kompetence ift. at kunne spænde bredt som VSA og varetage forskellige opgaver på tværs af driften.

Kontorsupport kan opdateres med blik for udviklinger på området



- ❖ Kontorsupport nævnes ikke i kvalitative interviews som et særligt relevant kompetenceområde for oplæringsstederne. Et oplæringssted mener, at dette især skyldes teknologiske udviklinger, som har automatiseret nogle af de arbejdsopgaver, som VSA tidligere kunne varetage på området, samtidig med at opgaver såsom kopiering og betjening af kontormaskiner i højere grad varetages af den enkelte ansatte på kontoret.
- ❖ Dog beskriver flere oplæringssteder fortsat kompetencer inden for receptionsfunktionen som relevant. Kontorsupport kan derfor med fordel opdateres til at være mere i overensstemmelse med udviklinger på området.

Opgaver inden for facility management har potentiale til at blive varetaget af VSA



- ❖ Facility management scorer forholdsvis højt i spørgeskemaundersøgelsen som relevant kompetenceområde nu og i fremtiden, og nævnes også som et område i fremdrift i kvalitative interviews. Igen efterspørger branchen muligheden for at kunne tænke driften sammen i én samlet enhed, hvor VSA kan varetage opgaver inden for dette område.
- ❖ Dette kan f.eks. være at have færdigheder inden for bygningsdriftsopgaver, såsom at kunne træde til ved mindre håndværksopgaver.

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for virksomhedsserviceassistenter

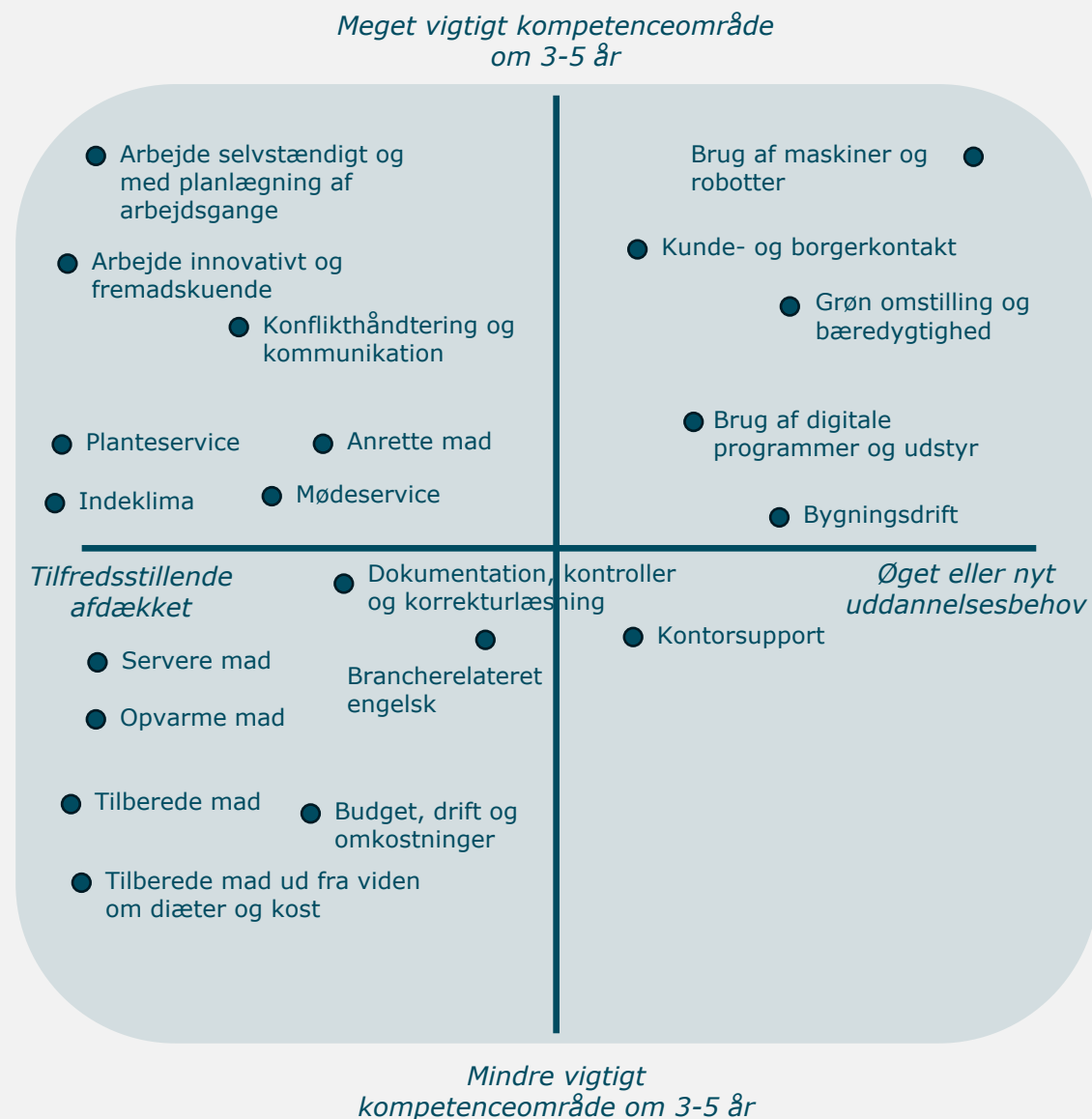


Især øget eller nyt uddannelsesbehov inden for teknologi, kunde/borgerkontakt og grøn omstilling

I modellen til højre ses de i denne rapport behandlede kompetencer for virksomhedsserviceassistenter, sorteret efter hhv. hvor vigtigt kompetenceområdet er om 3-5 år samt om der på nuværende tidspunkt er tale om øget eller nyt uddannelsesbehov.

Modellen er lavet ud fra en samlet analyse af både kvantitativ og kvalitativ data, og skal ses som en måde at overskueliggøre de mange kompetenceområder, som denne rapport omfatter. Den er vejledende ift. hvor man med fordel kan sætte ind uddannelsesmæssigt for tilfredsstillende at afdække nye kompetencebehov. Punkterne i hver af de fire kvadranter er som udgangspunkt ikke rangerede, hvilket betyder, at det er vigtigst at lægge mærke til, i hvilken kvadrant kompetenceområdet placerer sig, og ikke hvor området er placeret ift. andre områder i samme kvadrant.

Det er dermed især kompetenceområder i firkanten øverst til højre, som undersøgelsens resultater viser er både vigtige kompetenceområder for virksomhedsserviceassistenter og at der eksisterer et enten nyt eller øget uddannelsesbehov. Det vil derfor især være ved disse kompetenceområder, at en kommende uddannelsesindsats kan fokuseres.



Udviklinger, tendenser og udfordringer i servicebranchen



Udviklinger, tendenser og udfordringer i servicebranchen



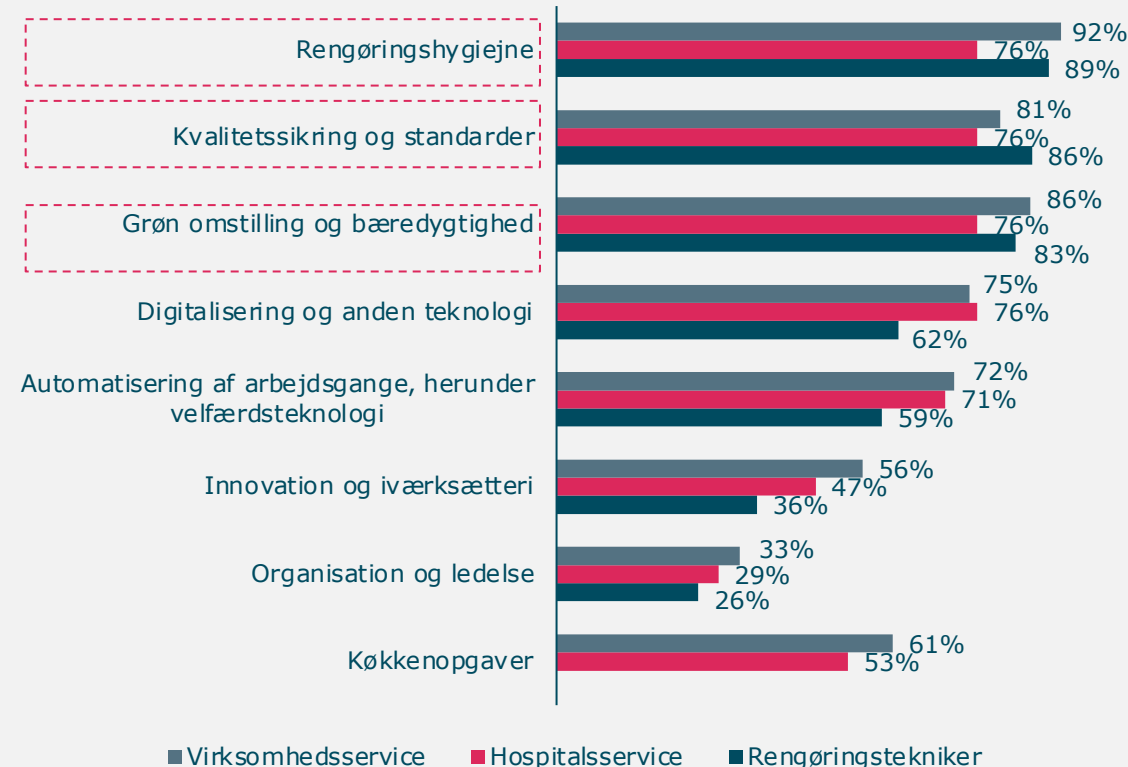
Særligt tre kompetenceområder scorer højt på tværs af trin og specialer

Rengøringshygiejne, kvalitetssikring og standarder samt grøn omstilling og bæredygtighed, er de tre kompetenceområder, som scorer højest på tværs af alle tre trin og specialer. Næst herefter kommer *digitalisering og automatisering*. I de fleste områder følges de forskellige trin og specialer forholdsvis ad. Dog er det værd at bemærke, at 56 pct. af oplæringsstederne for virksomhedsserviceassistenter vurderer, at *innovation og iværksætteri* er et vigtigt kompetenceområde for virksomhedsserviceassistenter i fremtiden.

I interviews nævner enkelte oplæringssteder, at VSA gennem den daglige kontakt med kunderne kan bidrage til mersalg, samt at det ofte er erfarne medarbejdere med lederpotentiale, som sendes på denne uddannelse, hvilket kan være med til at forklare resultatet. Samtidig mener 61 pct. af VSA-oplæringsstederne, at køkkenopgaver er et vigtigt kompetenceområde de næste 3-5 år, hvilket ligeledes stemmer godt overens med interviewresultater, som peger på, at flere oplæringssteder ønsker at tilbyde varetagelse af mad- og kantineopgaver til deres kunder.

På de efterfølgende sider vil de kompetenceområder, som har været mest fremtrædende i kvalitative interviews, udfoldes yderligere. Herudover vil de udfordringer, som oplæringssteder har beskrevet på nuværende tidspunkt præger servicebranchen blive gennemgået. Disse er relevante at forstå og afdække, idet de påvirker oplæringsstedernes oplæringspotentiale. Disse udviklinger, tendenser og udfordringer går på tværs af servicebranchen, men de kan påvirke hhv. RT, VSA og HSA forskelligt. I så fald er dette beskrevet.

Spg.: I hvilken grad bliver det de næste 3-5 år vigtigt at have kompetencer inden for følgende områder som uddannet RT/HSA/VSA på jeres arbejdsplads?



Udviklinger, tendenser og udfordringer i servicebranchen



Rengøringshygiejne scorer højest som vigtigt kompetenceområde de næste 3-5 år

Kontaktpunkter, brug af desinfektionsmaskiner, brydning af smitteveje samt urene og rene rum er nogle af de fokuspunkter, som oplæringsstederne nævner ift. rengøringshygiejne. I sundhedsvæsenet nævnes ligeledes viden om kirurgisk håndvask, specialrengøring af operationsstuer og steril vask som nye fokusområder, som oplæringsstederne ser ind i, at rengøringsteknikere og serviceassistenter skal have kompetencer inden for.

"Patienter bliver hjemsendt meget tidligere. Det sætter mere fokus på hygiejnisk rengøring og adfærd. Hvad er den rette adfærd hygiejnisk? Hvornår opstår en smittevej? Det skal vi have med. Det skal ned på adfærdsniveau, hvad skal man gøre og hvad kan man referere til. Hvis man skal hjem i eget hjem hurtigere, så skal det være hygiejnisk ordentligt."

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

Spg.: I hvilken grad bliver det de næste 3-5 år vigtigt at have kompetencer inden for **rengøringshygiejne** som uddannet RT/VSA/HSA på jeres arbejdsplads?

Andel, som har svaret "i høj grad" eller "i nogen grad"

92%
Virksomheds-
service-
assistent

89%
Rengørings-
tekniker

76%
Hospitals-
service-
assistent

Fokus på rengøringskvalitet med og uden standarder

Flere virksomheder nævner arbejdet med rengøringskvalitet som et stort fokusområde. Dette gælder både at arbejde efter standarder som INSTA800 og NIR, men både i det private og det offentlige er der ligeledes fokus på, at medarbejderne i højere grad selv skal kunne vurdere rengøringskvaliteten og -frekvensen samt planlægge, hvornår og hvordan noget trænger til at blive gjort rent, og dermed kvalitetssikre sit eget og kollegaernes arbejde. Ligeledes var kvalitetssikring og standarder det kompetenceområde, som i spørgeskemaet scorede næsthøjest ift. relevans de næste 3-5 år på tværs af trin og specialer.

"Vi er nødt til at kigge på de opgaver vi laver, og kigge på, at vi kun gør det nødvendige og tilstrækkelige. Kvalitetsbaseret rengøring er vi ved at indføre. I dag har vi opgavebestemt rengøring, hvor der står hvad man skal. Kvalitetsbaseret går ud på at lave det, der er nødvendigt, og med plads til at lave det, der er mere periodisk. Hvis mit kontor har været tomt i 14 dage, så er det dumt, at vi prioriterer rengøring. I dag er alt ligevægtigt."

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

Spg.: I hvilken grad bliver det de næste 3-5 år vigtigt at have kompetencer inden for **kvalitetssikring og standarder** som uddannet RT/VSA/HSA på jeres arbejdsplads?

Andel, som har svaret "i høj grad" eller "i nogen grad"

81%
Virksomheds-
service-
assistent

86%
Rengørings-
tekniker

76%
Hospitals-
service-
assistent

Udviklinger, tendenser og udfordringer i servicebranchen



Miljø, bæredygtighed og grøn omstilling er et tværgående fokus i branchen

På tværs af trin og specialer nævner næsten alle interviewede oplæringssteder, at det nuværende samfundsmæssige fokus på miljø, bæredygtighed og grøn omstilling i stigende grad påvirker servicebranchen. Dette sætter nye krav til oplæringsstederne ift. f.eks. certificeringer og krav til leverandører.

Også i spørgeskemaet er grøn omstilling og bæredygtighed et af de områder, som scorer højest som vigtigt kompetenceområde de næste 3-5 år. Hvor hhv. 86 pct. af oplæringsstederne for VSA og 83 pct. af oplæringsstederne for rengøringsteknikere i nogen eller høj grad finder området vigtigt, gælder dette for 76 pct. af oplæringsstederne for HSA. En årsag til dette, som bliver beskrevet i interviews, er, at der i sundhedsvæsenet kan være særlige omstændigheder og retningslinjer, som besværliggør bæredygtighedstiltag, og hvor det er andre områder, som fylder.

Spg.: I hvilken grad bliver det de næste 3-5 år vigtigt at have kompetencer inden for **grøn omstilling og bæredygtighed** som uddannet RT/VSA/HSA på jeres arbejdsplads?

Andel, som har svaret "i høj grad" eller "i nogen grad"



"Det, som påvirker os meget, er bæredygtighed. Vi skal virkelig være med i forhold til vores tøj - hvad iklæder vi vores assistenter, hvad er det lavet af, og er de folk som laver tøjet blevet behandlet ordentligt? Bruger vi den rigtige kemi? Vi blev sidste år svanemærket. Og så bliver der kigget rigtig meget på forbruget af kemi, både fordi det belaster pengepungen og miljøet."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

"Bæredygtighed er et krav, som mellemstore virksomheder skal efterleve. Vi skal kvalificere, at de produkter vi bruger og vores leverandører har et grønt regnskab. Du skal kunne forevise en bæredygtighedsplan, men også sikre dig, at din leverandør har en bæredygtighedsplan."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

"Vores 2025-plan er at komme væk fra konventionel kemi og over på 100% økologisk, og det er noget med at gøre rent i venlige bakterier, pro-biotiske bakterier, og også den cirkulære del i alle de ting, vi bruger i det daglige. Vi går efter at få en miljøcertificering, og det er ressourcekrævende, men når man har en plan og følger den, så bliver det mere simpelt. Og senere bliver man jo ikke spurgt, om man vil, der er det armen om på ryggen."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

Udviklinger, tendenser og udfordringer i servicebranchen



Synlig rengøring samt bruger-, borger- og kundekontakt spiller større rolle

Flere virksomheder forklarer, at bruger-, borger-, og kundekontakt i større grad påvirker rengøringsteknikernes og serviceassistenternes arbejdsform. Det sker som følge af en udvikling i branchen mod mere synlig rengøring.

Mødet med patienten har altid været og er fortsat en stor del af det at være servicemedarbejder i sundhedsvæsenet. Derudover har øget synlig rengøring også gjort mødet med dem, man gør rent for, mere væsentligt for servicemedarbejdere, som gør rent på kontorer, i private hjem, eller på daginstitutioner og skoler.

"Det har vi som virksomhed haft meget energi på: At du går rundt med en ren, præsentabel uniform, siger hej til folk og smiler, og er stolt af dit arbejde. Stolthed i det arbejde man har, og den adfærd man har, det er vigtigere i dag end førhen, også fordi trenden går mod mere synlig rengøring om dagen også, så der er mindre natarbejde. Kunderne lægger mærke til det, hvis adfærden ikke er i orden, og så vurderes de negativt."

Citat: Oplæringssted for RT + VSA

"I forhold til patienthåndtering, det er både til RT og SA. Det er mest ved patienter og pårørende, men selv som RT har du kunder som du skal kommunikere med. vi har efterspørgsel på efteruddannelse med det, og det må være fordi man mangler noget med det [på uddannelsen]."

Citat: Oplæringssted for RT + HSA

For nogle er det digitale en naturlig del af hverdagen, for andre er dette fortsat et fokuspunkt

Flere af virksomhederne har igangværende projekter vedr. digitalisering, f.eks. apps og programmer til opgaveplanlægning, dokumentation og tidsregistrering, eller QR-koder til databaser med information om kemi. De fleste oplæringssteder ser udviklingen som forholdsvis smertefri at integrere i hverdagen, idet mange i dag er godt bekendte med f.eks. apps. Enkelte oplæringssteder nævner dog udfordringer, f.eks. relateret til sprog, idet systemerne ofte står på dansk med nogle få oversættelsesmuligheder, men også til den generelle brug af forskellige digitale enheder f.eks. tablets, som nogle medarbejdere kan være utrygge ved eller ikke er vant til at bruge gennem deres arbejdsdag.

"Papirarbejde skal væk. Alt skal ind i en tablet som kommer på rengøringsvognene. Det kræver, at de tør at starte på IT. De fleste i dag har en smartphone. Men nogle har en berøringsangst."

Citat: Oplæringssted for RT + HSA

Spø.: I hvilken grad bliver det de næste 3-5 år vigtigt at have kompetencer inden for **digitalisering og anden teknologi som uddannet RT/VSA/HSA på jeres arbejdsplads?**

Andel, som har svaret "i høj grad" eller "i nogen grad"

75%
Virksomheds-
service-
assistent

62%
Rengørings-
tekniker

76%
Hospitals-
service-
assistent

Udviklinger, tendenser og udfordringer i servicebranchen



Teknologi, automatisering og robotter vokser langsomt frem

Et flertal af oplæringsstederne beskriver, at de arbejder frem imod øget automatisering og brug af robotter. Der er dog fortsat store forskelle virksomhederne imellem, hvor det især er hos de store arbejdspladser og oplæringssteder at udviklingen er udbredt. Her er der en generel anerkendelse af, at udviklingen går forholdsvis langsomt pga. de store investeringer, som indførelsen af automatisering kræver. Enkelte oplæringssteder italesætter også manglen på robotter på skolerne.

Flere af oplæringsstederne forklarer, at automatiseringen både effektiviserer arbejdsgangene, men også i høj grad aflaster medarbejderen i det fysisk hårde rengøringsarbejde, f.eks. gennem brug af robotter til vask af store gulvarealer samt brug af apparater til desinfektion. Rengørings teknikere og serviceassistenter kan også møde maskiner i deres arbejde, som ikke er rengøringsrelaterede, som f.eks. *bedmovers* til at flytte senge på hospitalerne. Udviklingen kræver, at medarbejderne i servicebranchen i højere grad end før skal vænne sig til at se teknologien som en hjælper og kollega.

Spg.: I hvilken grad bliver det de næste 3-5 år vigtigt at have kompetencer inden for **automatisering af arbejdsgange, herunder velfærdsteknologi** som uddannet RT/VSA/HSA på jeres arbejdsplads?

Andel, som har svaret "i høj grad" eller "i nogen grad"

72%
Virksomheds-
service-
assistent

59%
Rengørings-
tekniker

71%
Hospitals-
service-
assistent

"Hele ideen med robotter har været på tale i mange år, men har ikke rigtig fundet indpas i vores branche endnu. Men jeg håber, at om et par år, så har vores medarbejdere alle de traditionelle hjælpemidler, altså koste og spande og alt det, men så også et par robotter, som letter arbejdet ift. gulvvask osv., nogle af de opgaver, som tager rigtig mange skridt og kræfter hver eneste dag. Og så skal medarbejderne sørge for, at de her tre robotter kører hele tiden. Det kræver forståelse for og flair for den teknologiske udvikling. Men vi er en konservativ branche, hvor det går lidt langsomt – men det går ikke. Vi er nødt til at bruge teknologi, for at sikre effektivitet, og sikre et attraktivt job. Og den her forståelse for teknologi er altafgørende i fremtiden."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

"Vi følger med sygehusets udvikling. Det tror jeg ikke skolen gør. Jeg har ikke set nogle robotter på skolen endnu. Det er robotten der kører frem. Robotstøvsugning. Desinfektionsrobot med brint og ilt. Doseringsmaskine, der hjælper dig med at dosere. Det er en udvikling, som vi skal til at tænke ind i."

Citat: Oplæringssted for RT

Udviklinger, tendenser og udfordringer i servicebranchen



Opgaveglidning påvirker alle trin og specialer

På tværs af specialer og oplæringssteder er det et fremtrædende tema, at rengøringsteknikere og serviceassistenter i fremtiden skal varetage flere forskelligartede opgaver, især inden for service. At kunne favne bredere kompetence- og opgavemæssigt gør, at oplæringsstederne er bedre dækket ind medarbejdermæssigt samt kan sælge 'pakkeløsninger' til kunderne, som spænder bredere end rengøring. For oplæringssteder, som varetager rengøring i det private er dette f.eks. at kunne træde til i kantine eller reception, mens det for oplæringssteder, som varetager rengøring i sundhedsvæsenet især handler om at aflaste sundhedspersonalet.

Udviklingen kræver fleksibilitet, selvstændighed og god arbejdsplanlægning af rengøringsteknikerne og serviceassistenterne, som i højere grad end før skal kunne omstille sig og arbejde effektivt. Samtidig fremhæver oplæringsstederne, at opgaveglidningen vil give rengøringsteknikere og serviceassistenter en mere alsidig arbejdsdag. Hvor nogle steder har gode erfaringer med denne opgaveglidning, og allerede er i gang med forskellige projekter, er udviklingen andre steder hæmmet af de dertilhørende debatter om faggrænser. Disse debatter påvirker især oplæringssteder, som varetager rengøring i sundhedsvæsenet, hvor nogle oplæringssteder på nuværende tidspunkt ikke uddanner hospitalsserviceassistenter, selvom de ser et behov og en relevans for det, på grund af udfordringer med snitflader til andre fagligheder. Dette beskrives i citatet til højre.

Foruden at skulle mestre flere forskelligartede kompetencer gør udviklingen også, at rengøringsteknikere og serviceassistenter flere steder i højere grad har berøring med kollegaer fra andre faggrupper. Dette stiller ligeledes nye krav til kommunikation, konflikthåndtering og samarbejde.

"Hvis vi kan uddanne dem til serviceassistenter så kunne vi give dem nogle mere alsidige opgaver, når de kommer tilbage. Mange har det fint med at gøre rent, men nogle kunne godt tænke sig nogle flere opgaver, så det blev lidt mere forskelligt i løbet af dagen. Det kunne være i form af servering af måltider eller bestilling af varer eller at gøre klar til møder eller aktivitet. Vi kunne også godt drømme om at have tættere kontakt til patienter. Det kunne være forflytninger. Vi har helt glemt at drømme om det, fordi det har været lukket land i et stykke tid. Det ville give dem en mere alsidig arbejdsdag. De kunne både have rengøring og flytte patienter. Det ville give afsnittet en større sammenhæng. Der er gevinster for både os og for plejen."

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

"Vi kommer til at mangle folk i servicebranchen. Nærmest uanset hvad, så kommer vi jo til at mangle selvstændigt personale, som har viden til at afdække flere områder end den gennemsnitlige rengøringsassistent kan i dag. Vi kommer til at skulle løbe hurtigere, og udføre flere opgaver. Vi kommer til at have brug for nogle, som er organiserede i deres måde at arbejde på, og det er også noget, de får med sig på uddannelsen. Så der er brug for, at den arbejdsforce, der er, skal være bedre uddannet."

Citat: Oplæringssted for RT

Udviklinger, tendenser og udfordringer i servicebranchen



Bred opbakning til uddannelsen og uddannet arbejdskraft

På tværs af oplæringsstederne er der bred opbakning til uddannelsen og enighed om, at medarbejderne vender tilbage efter endt uddannelse med særdeles mærkbare faglige, sociale og personlige udviklinger. Oplæringsstederne oplever både en høj rengøringsmæssig faglighed hos eleverne fra uddannelsen, samt medarbejdere, som i højere grad er stolte af deres arbejde og byder ind med nye ideer og metoder og dermed tager ejerskab over deres arbejde. Som det ses i citatet nederst til højre, kan uddannede også fungere som inspirationskilder for andre medarbejdere, samt har større mulighed for at tale med kunder om rengørings- og servicearbejdet. Det bliver dog også fremhævet, at der fortsat skal være fokus på at styrke den faglige stolthed, og at man som uddannet skal kunne stå op for sin faglighed overfor andre faggrupper og kunder.

Nogle vælger trin 2 fra, blandt andet på grund af indhold og skriftlighed

Mange oplæringssteder oplever udfordringer med at sende deres medarbejdere på uddannelse. Dette kan både være ift. driften, hvor nogle, især mindre virksomheder, har svært ved at dække ind for medarbejdere. Men især nævnes udfordringer med medarbejdernes danskfærdigheder og skriftlige faglighed, som gør det sværere for dem at gennemføre en uddannelse, samt manglende selvtillid og tro blandt medarbejdere på, at det er muligt og kan betale sig at uddanne sig.

Disse udfordringer bidrager yderligere til, at nogle oplæringssteder vælger trin 2 fra, idet denne vurderes som sværere at gennemføre med mangelfulde færdigheder i dansk og skriftlighed. Samtidig nævner flere, at uddannelsen til serviceassistent indeholder en for bred vifte af servicefærdigheder, som ikke altid vurderes som relevante af oplæringssteder, som primært har fokus på det rengøringstekniske. Det virker dog samtidig til, at nogle oplæringssteder mangler kendskab til det præcise indhold af serviceassistentuddannelsen.



”En rengøringstekniker er super skarp på alt der hedder rengøring, kemi, ergonomi, brug af materialer og maskiner, og er ekstra dygtig til rengøring med kvalitet og hygiejne. Det er super fedt. De får et boost på deres danskfærdigheder og selvtillid og tro på, at de godt kan og er mega stolte af, at de har taget en uddannelse. Det giver dem virkelig et fagligt boost. Det er virkelig en sejr for mange af dem.”

Citat: Oplæringssted for RT



”Det vi får tilbage, det er klart medarbejdere med styrket selvtillid i forhold til deres faglighed, i forhold til videreudvikling. For mange af dem er det at skulle tilbage på skolebænken svært, men folk ender med at være glade for det. Og vi ser det også på bundlinjen, fordi vi får en medarbejder tilbage, som er meget mere selvstændig end før. De henvender sig mere, de er nysgerrige, de har ikke brug for ligeså meget ledelse, de vil have sparring i stedet og vil høres på deres tanker og holdninger. Vi løfter niveauet, også i forhold de emner, de kan snakke med kunder om til daglig. Og de kan varetage større ansvarsområder. Og kan udvikle andre og være ambassadører for dem, som ikke er uddannede endnu.

Citat: Oplæringssted for RT

Udviklinger, tendenser og udfordringer i servicebranchen



Oplæringsstederne oplever udfordringer med rekruttering og fastholdelse af faglært arbejdskraft

Flere oplæringssteder fremhæver uopfordret, at der ikke alene er udfordringer med at uddanne nuværende medarbejdere, men også med at fastholde dem, som bliver uddannet. Ligeledes oplever flere, at meget få faglærte rengøringsteknikere og serviceassistenter søger ledige jobs hos oplæringsstederne. Dette giver oplæringsstederne en større introduktionsopgave, idet ufaglærte medarbejdere først efter introduktion og intern oplæring på oplæringsstedet bliver spurgt om vedkommende vil på uddannelse. Det igangsætter ligeledes undring hos oplæringsstederne omkring, hvem man uddanner til, og hvor de udlærte går hen efter endt uddannelse.

"Jeg savner, at man undersøger lidt om, at vi uddanner et hav af serviceassistenter - hvor bliver de af? De fleste er hos os, men når de forlader os, hvor er de henne? Hvis vi skriver en annonce, så får vi aldrig en serviceassistent. Når jeg tænker på, hvor mange vi uddanner, hvorfor er der aldrig nogen der søger, når vi slår job op. Det er altid en ufaglært. Hvor ender de henne? Vi beholder mange, men vi uddanner også mange."

Citat: Oplæringssted for RT + HSA

"En af de udfordringer ved en lille virksomhed er, at det er meget svært at få uddannede folk. Når man ringer til erhvervsskolerne, så er der aldrig nogle elever at få, eller nogle der er færdige rengøringsteknikere. Jeg ved, hvor fagteknisk dygtige de er. Det er ikke en lagervare, der går ikke 50 rundt."

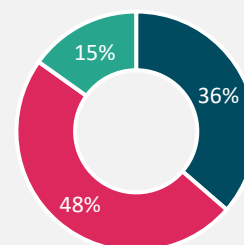
Citat: Oplæringssted for RT + VSA

Sprog og kulturelle forskelle er fokuspunkter hos oplæringsstederne

Mange oplæringssteder ansætter i høj grad udenlandsk arbejdskraft. Heraf medfølger udfordringer ift. sprog, som både kan besværliggøre medarbejdernes mulighed for uddannelse, kommunikation med borgere, brugere og kunder, samt den interne kommunikation på oplæringsstedet mellem kollegaer. Som det ses nedenfor, er udfordringen størst blandt rengøringsteknikere, hvor 36 pct. af oplæringsstederne oplever udfordringer med danskfærdigheder, mens dette gælder for 29 pct. af oplæringsstederne til HSA og 19 pct. af oplæringsstederne til VSA. Denne forskel kan skyldes, at der blandt oplæringsstederne til HSA flere steder er krav om formel uddannelse for alle medarbejdere og krav til, at man kommunikerer på dansk, hvorved udfordringen mærkes tydeligere. Modsat vil steder, som oplærer til VSA i nogle tilfælde udelukkende sende udvalgte medarbejdere på uddannelse. Udover udfordringer i forhold til sprog oplever flere oplæringssteder, at de i højere grad skal rumme medarbejdere, som kan være meget forskellige og have meget forskellige udgangspunkter, hvilket stiller nye krav til kommunikation og konflikthåndtering.

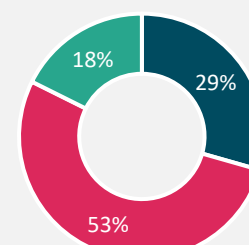
Spg.: Oplever I udfordringer på jeres arbejdsplads med jeres RT/HSA/VSA's danskfærdigheder?

Rengøringstekniker



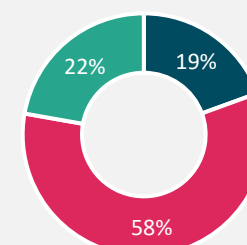
■ Ja ■ Nej ■ Ved ikke

Hospitalsserviceassistent



■ Ja ■ Nej ■ Ved ikke

Virksomhedsserviceassistent



■ Ja ■ Nej ■ Ved ikke

Udviklinger, tendenser og udfordringer i servicebranchen



Som følge af servicebranchens udviklingspunkter er det vigtigt, at faglærere holdes opdateret og bevarer deres høje faglighed

På baggrund af de nye tendenser og udviklinger i branchen, herunder bevægelser inden for den grønne omstilling, teknologiske udvikling, samt rengøringshygiejne og standarder, fremhæves det som et vigtigt opmærksomhedspunkt, at faglærere tilegnes den rette viden og holdes opdateret på, hvad der sker i branchen. Det er vigtigt for at sikre, at det høje faglige niveau i undervisningen kan bibeholdes, især hvis nye fag eller målpinde skal indføres og udviklinger skal opfanges.

Det nævnes her konkret af nogle oplæringssteder, at særligt rengøringsstandarder som NIR og INSTA800 er værd at holde sig opdateret på, især eftersom at hygiejneniveauer ændres på i praksis, men er essentielle at være opdateret på. Dette gør sig også gældende i forhold til viden om de maskiner, som branchen gør brug af.

Hertil efterspørges og ønskes det af oplæringssteder, at der gøres mere ud af dialogen med skolerne og herunder, at der gøres mere ud af virksomhedsbesøg for faglærerne. Flere læresteder udtrykker stor åbenhed og imødekommenhed over for at invitere faglærerne ud på deres arbejdspladser og lære fra sig i forhold til deres særlige viden, f.eks. inden for robotteknologi som nogle sygehuse har specialiseret sig inden for. Dette vil være med til at sikre, at faglærere er tæt på virkeligheden, har pulsen på de nyeste tendenser og udviklinger og ved at lære fra arbejdspladserne kan benytte denne viden i deres undervisning.



"Jeg har samme bekymring. Er de up to date på maskiner, standarder. De bruger ikke den tid på at komme ud og besøge os, som vi egentlig gerne vil give dem. Vi efterspørger det rigtig meget, men de byder ikke på. Det er ærgerligt, for vi kunne godt være med til at bidrage med undervisningsindhold og samarbejde."

Citat: Oplæringssted for RT + HSA



"Jeg er ret sikker på, at hvis jeg var lærer ville jeg elske et tilbud, hvor man kom ud. Som underviser rykker man sig længere væk fra virkeligheden. Man har sin viden, indtil man bliver underviser, og så stopper de nye input. Nærheden til selve arbejdsmiljøet forsvinder."

Citat: Oplæringssted for RT + HSA



"Vi spørger dem. Jeg tror også der er velvilje. Vi siger det hvert halve år. Det giver så meget værdi. Når de kommer ud, er underviserne helt høje. Hos os er det to bestemte uger, hvor der er helt skemafrø og sat af til, at de skal ud og opsamle viden. Det er trukket helt ud af deres undervisningsplaner, men af en eller anden grund går tiden til noget andet. Hvad der skal til, ved jeg ikke."

Citat: Oplæringssted for RT + HSA

Kapitel 3

Branchens efterspurgte kompetencer og uddannelsesbehov



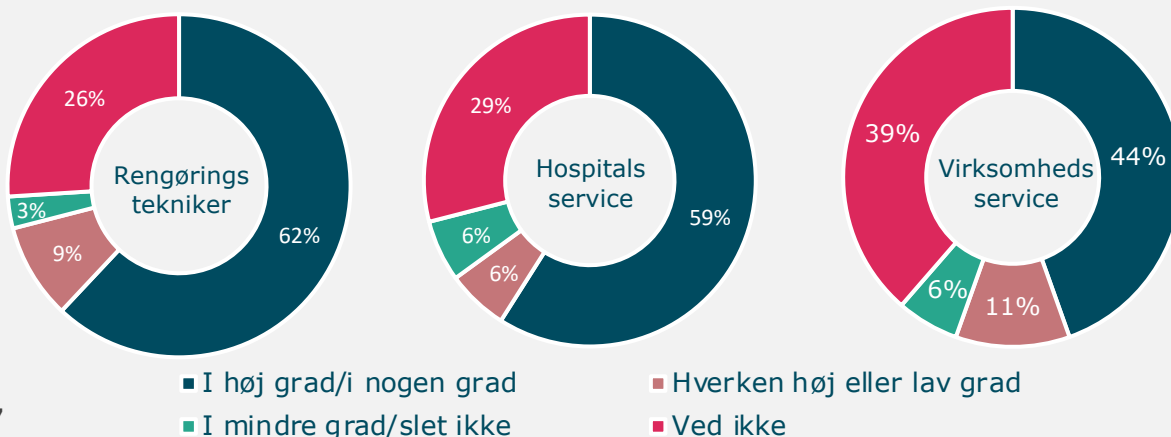
Overensstemmelse mellem indhold på uddannelsen og virkeligheden på arbejdspladserne



Flest mener, at det nuværende indhold på uddannelsen stemmer overens med arbejdsopgaverne på oplæringsstederne

Som det fremgår af figurerne nedenfor, mener en stor del af oplæringsstederne på tværs af trin og specialer, at indholdet på uddannelsen i høj eller nogen grad stemmer overens med de opgaver, som de tilbyder deres medarbejdere. Selvom der generelt er få, som mener indholdet ikke stemmer overens med deres konkrete arbejdsopgaver, er der dog for alle tre trin/specialer en forholdsvis stor andel, som svarer 'ved ikke'. Dette kan indikere manglende kendskab til det præcise indhold på uddannelsen, hvorved man derfor ikke ved, om uddannelsens indhold rammer komplet ned i behovene. Størst er usikkerheden på VSA-specialet. Dette bakkes op af interviewdata, som peger på, at flere godkendte VSA-oplæringssteder er i tvivl om uddannelsens egentlige indhold og faglige profil, ligesom at mange oplæringssteder ikke gør brug af uddannelsen, da de nævner ikke at have arbejdsopgaver relateret til service.

Spg.: I hvilken grad synes du, at det eleverne lærer på uddannelsen til RT/VSA/HSA på nuværende tidspunkt stemmer overens med arbejdet på jeres arbejdsplads?

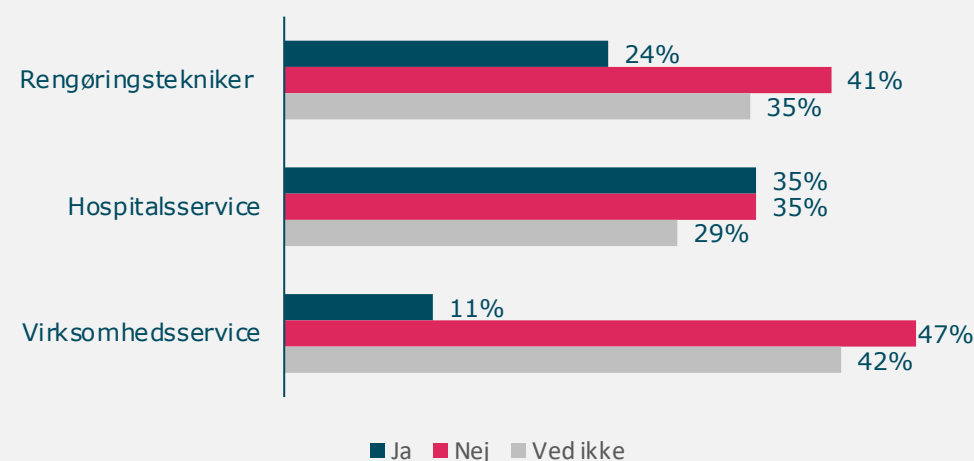


Oplæringssteder i hospitalsservice oplever det største kompetence-gab

Selvom mange oplæringssteder mener, at indholdet på uddannelsen stemmer overens med deres konkrete arbejdsopgaver, peger nedenstående spørgeskemaresultat på, at der også er kompetencer, som mangler på uddannelsen. 35% af oplæringsstederne til HSA og 24% af oplæringsstederne til RT mener, at de medarbejdere, de sender på uddannelse, mangler kompetencer til at udføre specifikke arbejdsopgaver på arbejdspladserne. Det tyder derfor på, at selvom indholdet på uddannelsen i overvejende grad stemmer overens med oplæringsstedernes behov, er der fortsat potentiale for nyt indhold for at imødegå disse kompetence-gab.

På de efterfølgende slides udfoldes det kvalitativt, hvilke kompetencer, som oplæringsstederne fordelt på trin og specialer efterspørger og foreslår bliver inkorporeret på uddannelsen.

Spg.: Oplever du, at elever på uddannelsen til RT/VSA/HSA mangler kompetencer til at udføre specifikke arbejdsopgaver på jeres arbejdsplads?



Efterspurgte kompetencer og uddannelsesbehov for rengøringsteknikere



Opsummering I: Nye kompetence- og uddannelsesbehov for rengøringsteknikere



Kompetencer inden for rengøringshygiejne, teknologi, og selvstændigt arbejde scorer højest for rengøringsteknikere

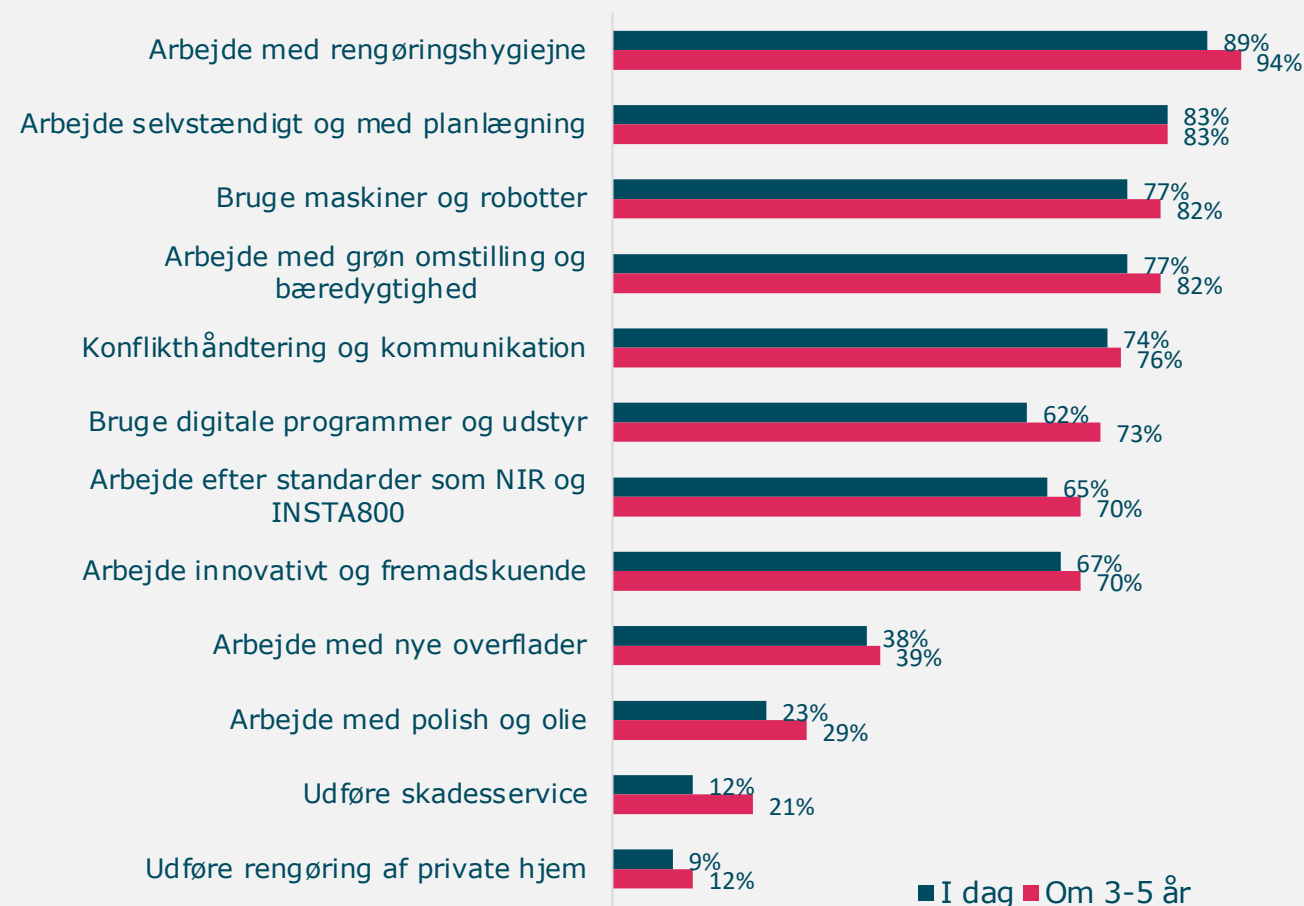
Til højre ses et overblik over de kompetencer, som oplæringssteder for rengøringsteknikere har forholdt sig til vigtigheden af i spørgeskemaundersøgelsen. I toppen er *arbejde med rengøringshygiejne*, som hele 94% af oplæringsstederne vurderer som vigtig de næste 3-5 år. Også både brugen af teknologi, samt at kunne *arbejde med grøn omstilling og bæredygtighed*, er at finde i toppen. Her ses det også, hvordan personlige kompetencer tillægges stor værdi af oplæringsstederne, herunder især at rengøringsteknikerne kan arbejde selvstændigt og planlægge deres arbejde.

Længere nede ses f.eks. at kunne *arbejde med nye overflader*, f.eks. PUR, samt med olie og polish. Også *skadesservice* og *rengøring af private hjem* scorer ikke højt blandt oplæringsstederne.

I kvalitative interviews og fokusgrupper har det særligt været et fokuspunkt at afdække uddannelsesbehovet for de givne kompetenceområder. At kompetencerne er vigtige for rengøringsteknikeren nu og i fremtiden fortæller ikke meget om, hvorvidt oplæringsstederne oplever at kompetenceområdet er afdækket tilfredsstillende på nuværende tidspunkt. Dette vil blive gennemgået på de efterfølgende slides i dette kapitel.

Spg.: I hvilken grad er følgende kompetencer nødvendige for jeres RT i dag? & I hvilken grad bliver følgende kompetencer de næste 3-5 år vigtige at have for RT på jeres arbejdsplads?

Andel, der har svaret "I høj grad" eller "I nogen grad"
n = 67



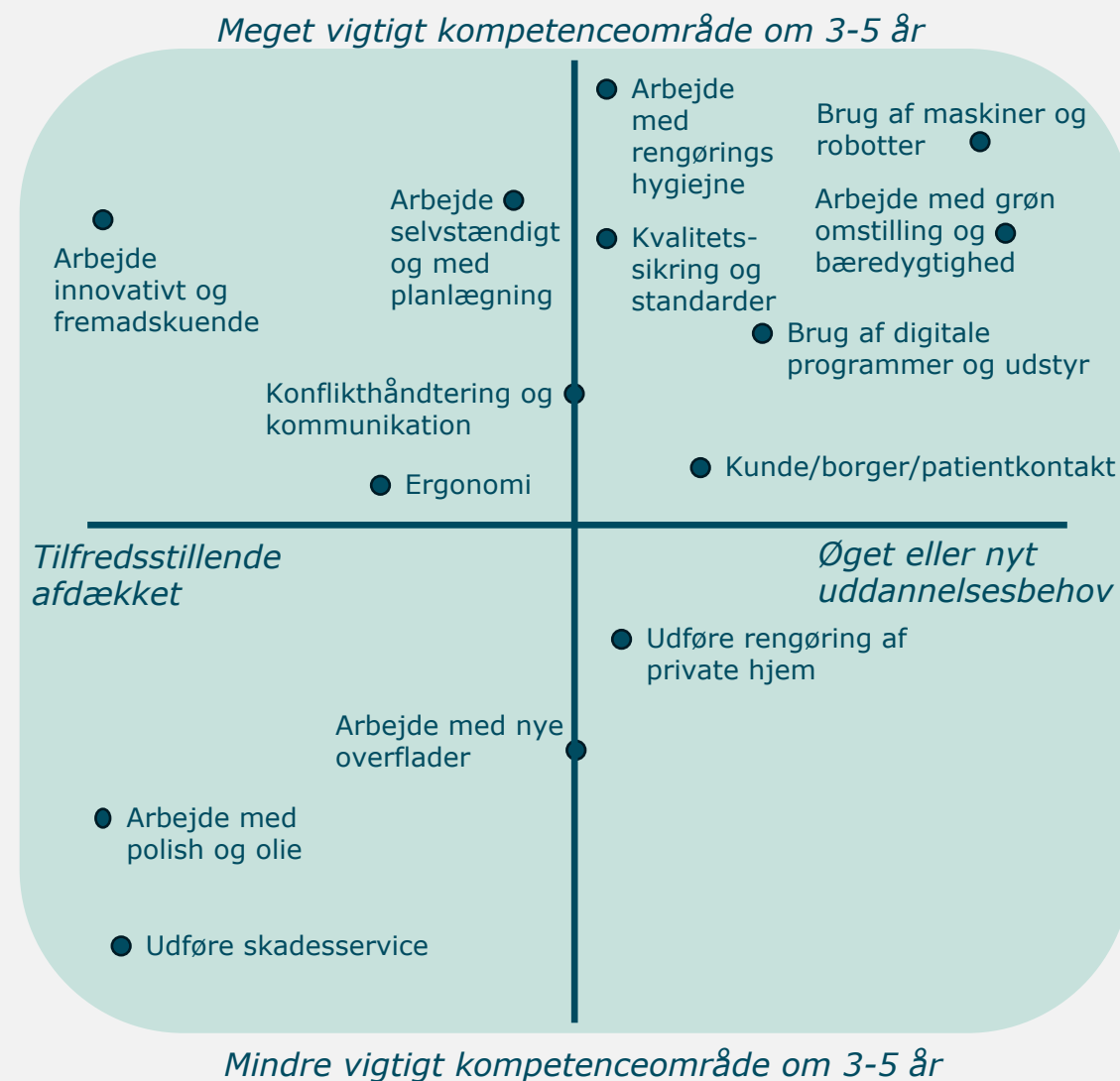
Opsummering II: Nye kompetence- og uddannelsesbehov for rengøringsteknikere

Især øget eller nyt uddannelsesbehov inden for teknologi, kunde/borger/patientkontakt og grøn omstilling

I modellen til højre ses de i dette kapitel afdækkede kompetencer for rengøringsteknikere, sorteret efter hhv. hvor vigtigt kompetenceområdet er om 3-5 år samt om der på nuværende tidspunkt er tale om øget eller nyt uddannelsesbehov. Modellen er lavet ud fra en samlet analyse af både kvantitativ og kvalitativ data, og skal ses som en måde at overskueliggøre de mange kompetenceområder, som denne rapport omfatter. Den er vejledende ift., hvor man med fordel kan sætte ind uddannelsesmæssigt for tilfredsstillende at afdække nye kompetencebehov. Det er dermed især kompetenceområder i firkanten øverst til højre, som undersøgelsens resultater viser er både vigtige kompetenceområder for rengøringsteknikere, og hvor der eksisterer et enten nyt eller øget uddannelsesbehov. Det vil derfor især være ved disse kompetenceområder, at en kommende uddannelsesindsats kan fokuseres.

Kort om figuren

- ❖ **Øverst til venstre** ses vigtige kompetenceområder de næste 3-5 år, som på nuværende tidspunkt er tilfredsstillende afdækket på uddannelsen.
- ❖ **Øverst til højre** ses kompetenceområder, som både anses som vigtige de næste 3-5 år og hvor der er et nyt eller øget uddannelsesbehov.
- ❖ **Nederst til venstre** ses kompetenceområder, som vurderes som mindre vigtige de næste 3-5 år, og som på nuværende tidspunkt er tilfredsstillende afdækket på uddannelsen.
- ❖ **Nederst til højre** ses kompetenceområder, der vurderes som mindre vigtige de næste 3-5 år, men hvor der ses et nyt eller øget uddannelsesbehov.
- ❖ **Punkterne** i hver kvadrant er som udgangspunkt ikke rangerede, hvilket betyder, at det er vigtigst at lægge mærke til, i hvilken kvadrant kompetenceområdet placerer sig, og ikke hvor området er placeret ift. andre områder i samme kvadrant.



Nye kompetence- og uddannelsesbehov for rengøringsteknikere



Rengøringshygiejne er nu og i fremtiden et af de vigtigste kompetenceområder for rengøringsteknikere

Som det kan udledes af nedenstående spørgeskemaresultat, er høj faglighed inden for rengøringshygiejne nu og i fremtiden særdeles essentielt for rengøringsteknikere. Flere oplæringssteder fremhæver, at kompetencer inden for rengøringshygiejne, også ifm. med kvalitetssikring og standarder, er rengøringsteknikerens faglige varemærke. Også på oplæringssteder, som udfører erhvervsrengøring og privat rengøring er dette et stadigt vigtigt fokuspunkt efter corona. Oplæringsstederne lægger vægt på, at rengøringsteknikerne skal have dybdegående viden om kontaktpunkter, smitteveje, samt overgang fra rent og urent område. Derudover lægges der vægt på en bagvedliggende forståelse for, *hvorfor* man rengør på en hygiejnisk måde, og at det er denne bagvedliggende forståelse, som man med fordel kan italesætte mere på uddannelsen.

“Specielt at man kan forholde sig aktivt til rengøringshygiejne og argumentere for det. Der er mange, der kan gøre rent, men ikke helt ved hvad de gør, selvom de har været på uddannelsen. Så at få lært dem det, det er vigtigt.”

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

89% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for rengøringshygiejne er nødvendigt **i dag**

94% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for rengøringshygiejne er vigtige **de næste 3-5 år**

Kompetencer inden for kvalitetssikring og –standarder er fortsat centrale for rengøringsteknikere

Flere oplæringssteder beskriver, at kompetencer inden for rengøringskvalitet er noget af det vigtigste i rengøringsteknikerens faglighed. Nogle oplæringssteder mener, at undervisningen i standarder som NIR og INSTA800 er tilfredsstillende på nuværende tidspunkt. Enkelte andre ønsker, at dette fylder mere på uddannelsen, særligt de større rengøringsvirksomheder og oplæringssteder, som ansætter RT til rengøring på hospitaler og offentlige institutioner. Set på tværs af oplæringssteder er der dog en forholdsvis enighed om, at der på uddannelsen med fordel kan være mere på fokus på, at rengøringsteknikeren udfører sit arbejde med høj kvalitet og kan kontrollere sit eget og kollegaernes arbejde. Herudover at vurdere, hvorhenne og hvad der trænger til gøres rent, f.eks. i arbejdet med INSTA800, men også i rengøringsopgaver, som ikke udføres ud fra en specifik standard.

“Som jeg siger til assistenten, vend dig nu omkring og se det lokale du går ud af, om det er okay. Og jeg ved ikke, om man kan lære det, fordi jeg synes også det er noget, som ligger hos en god assistent. Men jo mere undervisning man får i, hvordan man gør korrekt rent, jo større er sandsynligheden for, at man gør det i praksis i den travle hverdag.”

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

65% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for standarder og retningslinjer som NIR og INSTA800 er nødvendige **i dag**

70% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for kvalitetssikring og standarder er vigtige **de næste 3-5 år**

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for rengøringsteknikere



Kompetencer inden for ergonomi er essentielle, og kan udbygges med et teknologisk fokus på uddannelsen

Mange arbejdspladser understreger vigtigheden af, både nu og i fremtiden, at rengøringsteknikere og serviceassistenter har en forståelse for og viden om, hvordan de kan skåne deres krop under arbejdet. Det udtrykkes af flere, at de oplever, at eleverne får en grundig viden om ergonomi på uddannelsen, og understreger, at det fortsat er essentielt, at der er fokus på, hvordan hjælpemidler og øvelser bruges til at forebygge slidskader.

Nogle oplæringssteder udtrykker, at viden om ergonomi i forbindelse med brug af maskiner og nye teknologier godt kan fylde mere på uddannelsen. Dette skal dermed ses i samspil med den tidligere pointe om, at eleverne skal have en forståelse for, hvordan brugen af maskiner og nye teknologier kan aflaste dem og skåne deres arbejde, når flere teknologier nu og i fremtiden vinder indpas på arbejdspladserne. Dette kan f.eks. være viden om, hvordan bedmovers på hospitaler, eller selvkørende gulvvaskemaskiner, bruges mest hensigtsmæssigt for at lette arbejdet.

“Der er ingen tvivl om, at robotter har gjort deres indtog i hverdagen. Vi har en stor støvsuger, der kører i hal og sale som bliver flyttet rundt. Vi har gulvvaskemaskiner. Ergonomiske maskiner, der er gode for assistenterne. Det er et plus men det kræver også en oplæring i det her så man får det brugt mest hensigtsmæssigt.”

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

“At de har forståelse for ergonomi, hvordan man passer på sig selv, så man holder. Vi har folk med gigt i hænderne, fordi de har vredet klude op årevis. Så det er enormt vigtigt.”

Citat: Oplæringssted for RT

Nedenfor ses oplæringsstedernes konkrete bud på indhold, som med fordel kan inkorporeres yderligere på rengøringsteknikeruddannelsen

Viden og forståelse

- ❖ Forståelse for, at god ergonomi er enormt vigtigt som rengøringstekniker – også, når man er ung.
- ❖ Viden om, hvordan brug af teknologi og god ergonomi skal spille sammen.

Kompetencer og færdigheder

- ❖ At kunne benytte maskiner og robotter til forbedring af god ergonomi.

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for rengøringsteknikere



Automatiseret arbejde og brug af nye teknologier kræver tilvænning og tryghed, som undervisning kan understøtte

Flere oplæringssteder beskriver det som en udfordring at få rengørings- teknikere og serviceassistenter til succesfuldt at benytte ny teknologi, robotter og maskiner i rengøringen. Det kræver en tilvænning og tryghed, som de vurderer, at undervisning i nye teknologier på uddannelsen vil kunne hjælpe på vej. Derigennem vil eleverne være mere tilbøjelige til at benytte ny teknologi korrekt og se det som en *samarbejdspartner* eller *kollega*.

I forlængelse heraf nævnes det som en barriere for introduktionen af ny teknologi for eleverne, at der på skolerne er forældede maskiner. Dette er eksempelvis gulvmaskiner, som ikke eksisterer ude på arbejdspladserne mere, samt at eleverne på skolerne har kort tid til at afprøve og øve sig i at bruge maskinerne. Dog gælder det, at der oplæringsstederne imellem er store forskelle på, hvilke maskiner og teknologier, som bruges, blandt andet ift. om man er ansat til at gøre rent i private virksomheder eller på hospitaler. Flere oplæringssteder taler alligevel for at undervise i ny teknologi på uddannelsen, med det argument, at det bør være uddannelsens opgave at ruste elever til forskellige situationer. Samtidigt skal uddannelsen give viden om, hvad der eksisterer ude på arbejdsmarkedet, hvor udviklingen på tværs af servicebranchen bevæger sig mod mere teknologi i rengøringen. Dette viser spørgeskemaresultatet til højre ligeledes, hvor det ses, at brug af maskiner og robotter allerede er en vigtig kompetence i dag, men særligt også om 3-5 år.

“Helt klart mere [teknologi] på uddannelsen. Det er på uddannelsen, at du skal fodres med hvad der ligger fremad i tiden. Det er et vigtigt element ift. at kunne sætte trenden frem i tiden, at det er en del af uddannelsesforløbet. Der er selvfølgelig forskelle i maskiner, men det er mere forståelsen for maskinen, hvad kan den aflaste, hvad er fordelene ved det - det er ikke, præcis hvilken maskine det er, det skal de nok kunne overføre.”

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

77% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for brug af maskiner og robotter til rengøring og andre opgaver er nødvendigt **i dag**

82% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for brug af maskiner og robotter til rengøring og andre opgaver er vigtige **de næste 3-5 år**

Nedenfor ses oplæringsstedernes konkrete bud på indhold, som med fordel kan inkorporeres yderligere på rengøringsteknikeruddannelsen

Viden og forståelse

- ❖ Kendskab til diverse rengøringsteknologier og -maskiner, samt i hvilke rengøringssituationer, de bruges (f.eks. censorer, desinfektionsrobotter, robot- og rygstøvsugere, gulvvaskemaskiner)
- ❖ Forståelse for, at teknologier og maskiner kan fungere aflastende i de tunge rengøringsopgaver, f.eks. gulvvask.
- ❖ Viden omkring, at teknologier og maskiner bidrager til høj og ensartet rengøringskvalitet.

Kompetencer og færdigheder

- ❖ Kunne bruge teknologier og maskiner i praksis og korrekt alt efter den givne rengøringssituation.
- ❖ Kunne varetage den daglige vedligeholdelse af maskiner, f.eks. tømme og påfylde vand samt skifte støvsugerposer.
- ❖ Kunne 'kommunikere' med robotter, betjene og indstille teknologier til at rengøre et arbejdsområde samt fejlrette og iværksætte løsninger.

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for rengøringsteknikere



Digital forståelse er en essentiel kompetence for rengøringsteknikere nu og fremover

Størstedelen af oplæringsstederne finder det vigtigt, at rengøringsteknikere har et digitalt mindset i dag og fremover, da det digitale i stigende grad gennemsyrrer deres arbejde. Rengøringsteknikere skal i dag kunne begå sig på digitale enheder, som smartphones og tablets, i diverse apps og systemer som arbejdspladserne benytter. Dette til at planlægge og dokumentere rengøringsopgaver, eller uploade sikkerhedsdatablade, som medarbejderne kan tilgå frem for at have dem printet ud i rengøringsrummene. Nogle oplæringssteder oplever ikke udfordringer med at få deres medarbejdere til at benytte digitale løsninger, og fremhæver, at mange i dag er familiære med både smartphones og tablets, hvorved digitale færdigheder ikke bør være et fokuspunkt på uddannelsen. Andre oplæringssteder mener modsat, at det ville være fordelagtigt, at uddannelsen ruste eleverne til at indgå i en digital hverdag. Et oplæringssted forklarer, at de elever de sendte på uddannelse under corona-nedlukningerne kom tilbage med fordelagtige digitale færdigheder pga. online-undervisning. Som med brugen af robotter og maskiner handler det derfor også om tilvænningen og trygheden i brugen, fremfor den konkrete app eller system. Oplæringsstederne anerkender dog, at der eksisterer en sprogudfordring i denne udvidelse af uddannelsen, idet utrygheden i det digitale f.eks. kan hænge sammen med, at man ikke forstår sproget i den app eller det system, som man skal anvende.

"Det er noget, som kommer til at fylde mere i branchen, ift. programmeret rengøring, styret rengøring, censorbestemt rengøring, og det betyder også, at vores medarbejdere skal blive bedre til at betjene en telefon, betjene de programmer der er. Og det er gængs for mange af vores medarbejdere, at det er svært at bevæge sig rundt digitalt. Alene det at bruge en mail, det er svært. Så det kommer der til at være behov for – sidde med telefoner og arbejde med apps og systemer, det er der behov for at komme med på uddannelsen."

Citat: Oplæringssted for RT

62% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for brug af digitale programmer og udstyr, f.eks. til planlægning og arbejdstilrettelæggelse, er nødvendigt **i dag**

73% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for brug af digitale programmer og udstyr, f.eks. til planlægning og arbejdstilrettelæggelse, er vigtige **de næste 3-5 år**

Nedenfor ses oplæringsstedernes konkrete bud på indhold, som med fordel kan inkorporeres yderligere på rengøringsteknikeruddannelsen

Viden og forståelse

- ❖ Forståelse for, hvordan digitale løsninger i stigende grad bliver en del af hverdagen i branchen.

Kompetencer og færdigheder

- ❖ At kunne navigere og benytte apps og systemer til dokumentation, planlægning og arbejdstilrettelæggelse.
- ❖ At kunne benytte sig af mail til kommunikation med kunder og kollegaer.
- ❖ Generel tilvænnning og tryghed i brugen af det digitale.

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for rengøringsteknikere



Miljø, bæredygtighed og grøn omstilling skal italesættes og være sammenhængende gennem hele uddannelsen

En stor del af oplæringsstederne ønsker et større fokus på miljø, bæredygtighed og grøn omstilling på rengøringsteknikerdelen af uddannelsen, idet dette er et kompetenceområde, som i stadigt større grad påvirker servicebranchen. Flere virksomheder ønsker for eksempel mere undervisning i affaldshåndtering og -sortering, samt større viden omkring kemi og korrekt dosering.

Det understreges også blandt oplæringsstederne, at der ikke kun er tale om et behov for kompetencer til at løse specifikke opgaver ifm. den grønne omstilling. Der handler også om en bevidsthed om og forståelse for indvirkningen af og årsagen til at benytte bestemte midler, metoder og produkter, samt at kunne italesætte dette. På den måde bør det grønne fokus gennemsyre og italesættes under hele uddannelsen.

“Det med at kende baggrunden for, hvorfor er det vigtigt at dosere, som man skal. Hvorfor vælger vi de tynde skraldeposer. Jeg oplever ikke, at vi er med til at sortere affald, det er ret styret. Men jeg tænker mere at styrke dem til at have en viden om det, så det bliver en naturlig del, at man tænker over, hvorfor er det vigtigt ikke at bruge de skrappeste midler. Det synes jeg er vigtigt i fremtiden, at de bliver vigtige medspillere i det.”

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

77% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for arbejde med grøn omstilling og bæredygtighed er nødvendigt i dag

82% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for arbejde med grøn omstilling og bæredygtighed er vigtige de næste 3-5 år

Nedenfor ses oplæringsstedernes konkrete bud på indhold, som med fordel kan inkorporeres yderligere på rengøringsteknikeruddannelsen

Viden og forståelse

- ❖ Viden om indvirkningen af og bevæggrunde for konkrete bæredygtighedstiltag, og at kunne italesætte, hvorfor der i branchen er stigende fokus på korrekt dosering, affaldssortering eller svanemærkede produkter.
- ❖ Kendskab til lovkrav og certificeringer på området samt forskellighed i bæredygtighedsprofiler og krav til leverandører.

Kompetencer og færdigheder

- ❖ Korrekt håndtering og sortering af affald.
- ❖ Korrekt dosering ift. at minimere brugen af skadelig kemi.
- ❖ Kunne tænke i nye processer for at arbejde mere bæredygtigt eller fremme den grønne omstilling på arbejdspladsen, f.eks. ift. muligheder for at reducere brug af plast eller streng kemi.

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for rengøringsteknikere



Kunde-, bruger- og borgerkontakt ifm. synlig rengøring bliver vigtigere

Flere oplæringssteder ønsker større fokus på kunde-, bruger-, og borgerkontakt på rengøringsteknikeruddannelsen. Dette behov opstår især ifm. den stigende tendens til synlig rengøring, som gør, at rengøringsteknikeren i stigende grad kommer i kontakt med personer i arbejdsområdet end førhen. Behovet indebærer både en forståelse for, at rengøringsteknikeren i mange tilfælde er oplæringsstedets ansigt udadtil og den, som har den daglige kontakt med kunden, herunder vigtigheden i at fremstå præsentabel, smilende, og venlig. I dette eksisterer også en opbygning af rengøringsteknikerens faglige stolthed og viden om, at man indgår som en vigtig del af dagligdagen ude hos kunder og borgere. Samtidig er der også et praktisk behov i undervisning i at gøre rent på en synlig, men usynlig måde, og dermed hvordan man gør rent blandt andre personer på en diskret måde, uden at man forstyrrer unødigt.

“Der er ikke særlig mange der gider at arbejde om natten. Og derfor ville det også tiltrække flere, hvis man måtte lave synlig rengøring. Og der er jo mange, som er vant til at gå alene og gøre rent i dag, men det ville så ændre sig, hvis man måtte lave mere synlig rengøring. Så ville behovet for undervisning i kommunikation og kundekontakt være større.”

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

“Vi bevæger os heldigvis imod, at rengøringsassistenten ikke skal gemmes væk i de mørke timer, at de godt må være en del af virksomhedens hverdag – og derfor skal de skal lære, at gøre synligt, usynligt rent. At være en del af arbejdspladsens hverdag uden at forstyrre.”

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

Kommunikation og samarbejde med kollegaer er vigtige kompetencer

Flere oplæringssteder gør klart, at rengøringsarbejdet fortsat i stor grad består af enmandsopgaver. Dog er det for rengøringsteknikere, som arbejder på hospitaler, særligt vigtigt at kunne kommunikere og samarbejde i teams, både internt i rengøringsgruppen og på tværs af faggrænser. De hospitaler og plejecentre, som uddanner rengøringsteknikere, efterspørger dermed undervisning og fokus på dette på uddannelsen. Oplæringssteder, som uddanner rengøringsteknikere primært til erhvervsrengøring, finder kommunikation med kunder og brugere mere relevant. Et oplæringssted nævner ligeledes, at kommunikation med kollegaer er en kompetence, som kommer afledt af det at være afsted på uddannelse, hvor man automatisk lærer at begå sig med andre rengøringsfaglige.

“Jeg ville jo gerne sige ja til, at kommunikation og samarbejde mellem kollegaer er vigtige kompetencer hos os, men må også erkende, at det mange gange er et alene-job. Så selvfølgelig skal de kunne omgås kollegaer, men hvis jeg kun kan vælge én faktor, så er det vigtigere, at de er gode overfor kunderne. Det er med dem, de har den største interaktion.”

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

74% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for konflikthåndtering og kommunikation er nødvendigt i dag

76% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for konflikthåndtering og kommunikation er vigtige **de næste 3-5 år**

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for rengøringsteknikere



Planlægning og optimering af arbejdsgange og processer, samt at kunne arbejde fremadskuende og innovativt, er vigtige kompetencer, som er svære at uddanne i

Nogle virksomheder efterspørger et større fokus på selvstændighed, optimering af workflow og arbejdsplanlægning på uddannelsen. Dette kan være undervisning i at lægge og følge en arbejdsplan, planlægge sin rengøring ud fra, hvad der er mest optimalt, samt pakke sin rengøringsvogn med de redskaber, som man har brug for i løbet af dagen. Det er dermed ikke decideret undervisning i LEAN, som efterspørges på rengøringsteknikeruddannelsen, men en mere generel forståelse for og greb til arbejdsplanlægning og -optimering. Dette sker som følge af, at der i servicebranchen er et fokus på effektivisering i arbejdsgangene som følge af knappe ressourcer. Andre virksomheder påpeger dog, at dette ikke nødvendigvis er noget, man direkte kan undervise i, eller at dette i så fald afdækkes af oplæringen, og ønsker derfor ikke større fokus på dette på uddannelsen.

Spørger man oplæringsstederne til kompetencer for innovativt og fremadskuende arbejde, fremhæves lignende behov. Et oplæringssted nævner, at selvom dette er vigtige kompetencer, så er det ikke noget, som nødvendigvis kan undervises i på uddannelsen. Et andet oplæringssted nævner, at enkelte elever med lederpotentiale vil kunne få et godt udbytte af undervisning og vejledning i, hvordan man tænker innovativt og selvstændigt i rengøringsarbejdet, men at det ikke nødvendigvis er relevante kompetencer på tværs af elevmassen. Et tredje oplæringssted ønsker i stedet større fokus på team-arbejde samt at kunne se udover sine egne afgrænsede arbejdsopgaver, som det ses i det nederste citat til højre. Flere oplæringssteder nævner netop, at *fleksibilitet og omstillingsparathed* særligt er et vigtigt kompetencebehov for rengøringsteknikere, idet de i højere grad skal være klar til at påtage sig nye arbejdsopgaver og teknologier, samt træde til og dække ind for deres kollegaer.



"At de ved, at når de kigger på arbejdsplanen, når de starter dagen og kan se, at de har 15 toiletter, så skal man pakke sin vogn med de og de ting, bruge så og så mange klude osv.. Så de ikke skal tilbage og hente noget, men forstår at pakke det de skal bruge. Det er også det, vi leder efter, det overblik og den selvstændighed."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA



"Innovation og selvstændighed, det er fint, men endnu vigtigere at man kan se bredere og se, hvor ens kollega har brug for at man kan hjælpe – at kunne se på tværs."

Citat: Oplæringssted for RT

83% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for selvstændighed og planlægning af arbejdsgang er nødvendigt **i dag**

67% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for innovativt og fremadskuende arbejde er nødvendigt **i dag**

83% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for selvstændighed og planlægning af arbejdsgang er vigtige **de næste 3-5 år**

70% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for innovativt og fremadskuende arbejde er vigtige **de næste 3-5 år**

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for rengøringsteknikere



Nogle oplæringssteder ønsker, at erhvervs- og privatrengøring får lov til at fylde mere på uddannelsen

Nogle oplæringssteder, som varetager erhvervs- og privatrengøring, fortæller i kvalitative interviews, at de oplever, at indholdet på rengøringsteknikeruddannelsen i for høj grad er målrettet rengøring på hospitaler og større offentlige institutioner. Dette medfører, at arbejdspladserne ikke oplever, at de uddannede rengøringsteknikere ved, hvordan man gør rent i et privat køkken eller et badeværelse i et hjem eller på et kontor. Oplæringsstederne fremhæver, at det er andre redskaber, metoder, og midler, som bruges, og at der bør være mere undervisning rettet mod dette på uddannelsen.

Oplæringsstederne anerkender dog, at dette er en svær problematik at imødekomme, da uddannelsen skal kunne favne bredt, og mange elever på et hold ofte kommer fra hospitaler og andre offentlige arbejdspladser. Samtidig er det relevant med overlap, fordi oplæringssteder, som varetager erhvervsrengøring, også kan have f.eks. læge- og tandlægeklinikker som kunder, hvor undervisning i f.eks. NIR og rengøringshygiejne er af enorm betydning.

I spørgeskemaet er det et fåtal af oplæringssteder, som finder rengøring i private hjem som et vigtigt kompetenceområde. Dette kan hænge sammen med en tendens i samfundet til, at ressourcer til privatrengøring i f.eks. ældreplejen er meget sparsomme, hvorved dette ikke er en attraktiv service at udbyde. I stedet fokuserer mange oplæringssteder på erhvervsrengøring i virksomheder og rengøring på hospitaler, plejecentre og klinikker.



“De kan ikke helt bestemte basisting i en virksomhed. Grovrengøring, rengøring i private hjem hos Fru Jensen, støvsuge på kontor og tømme en skraldespand, hvor nogen på kontoret kommer og siger noget til dig. De ting, man kommer ud for, når man gør rent ved en virksomhed, fremfor på et sygehus.”

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

9% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for rengøring af private hjem er nødvendigt **i dag**

12% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for rengøring af private hjem er vigtige **de næste 3-5 år**

Nedenfor ses oplæringsstedernes konkrete bud på indhold, som med fordel kan inkorporeres yderligere på rengøringsteknikeruddannelsen

Kompetencer og færdigheder

- ❖ At kunne rengøre i private hjem, herunder med de redskaber og midler, som skal bruges her.
- ❖ Rengøre køkkener og badeværelser, herunder afkalkning af vådområder.
- ❖ Rengøring på kontorer, herunder synlig rengøring.
- ❖ Rengøringskvalitet i private hjem og erhvervsrengøring.

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for rengøringsteknikere



Mindre behov for kompetencer inden for olie og polish og skadesservice. Til sammenligning større behov for kompetencer inden for nye overflader som PUR

I kvalitative interviews nævner flere, at polish og oliebehandlinger ikke er arbejdsopgaver, som rengøringsteknikere varetager på deres arbejdspladser. Oplæringsstederne nævner både en manglende efterspørgsel, og at man i højere grad er gået væk fra servicen. Enkelte oplæringssteder, som varetager erhvervsrengøring, nævner enten at være interesseret i at kunne udbyde service på området, eller at de fortsat udfører polishopgaver, hvorved disse kompetencer synes fortsat at være mere relevante for disse oplæringssteder. Dog nævner flertallet, at kræfterne med fordel kunne bruges andre steder på uddannelsen, idet servicen som oftest udføres af få, specialiserede kræfter eller købes eksternt, hvorved det er mindre relevant for den typiske rengøringstekniker.

Også skadesservice scorer forholdsvist lavt i spørgeskemaundersøgelsen som vigtigt kompetenceområde. Dog ses der en udvikling fra 12% til 21% de næste 3-5 år. I kvalitative interviews nævner ingen af oplæringsstederne hverken et kompetence- eller uddannelsesbehov på deres arbejdsplads inden for skadesservice.

Til sammenligning viser resultater fra spørgeskemaundersøgelsen, at nye overflader som PUR i højere grad vil være relevante nu og i fremtiden. I kvalitative interviews er der dog igen ingen oplæringssteder, som nævner nye overflader som hverken en tydelig udvikling i branchen eller et nyt kompetence- og uddannelsesbehov.

23% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for arbejde med polish og olie er nødvendigt **i dag**

29% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for arbejde med polish og olie er vigtige **de næste 3-5 år**

12% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for udførelse af skadesservice er nødvendigt **i dag**

21% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for udførelse af skadesservice er vigtige **de næste 3-5 år**

38% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for arbejde med nye overflader, f.eks. PUR er nødvendigt **i dag**

39% af oplæringsstederne for **rengøringsteknikere** mener, at kompetencer inden for arbejde med nye overflader, f.eks. PUR er vigtige **de næste 3-5 år**

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for rengøringsteknikere



Hospitaler, sygehuse og plejecentre, som uddanner rengøringsteknikere, har særlige kompetencebehov

Ifm. dataindsamlingen interviewede MB repræsentanter fra regioner, kommuner, og private virksomheder, som varetager rengøring på hospitaler og kommunale plejecentre. Hvor der på nogle hospitaler og plejecentre er krav om uddannelse til HSA, uddanner andre til RT. Dette gør, at disse oplæringssteder har kompetencebehov, som på nuværende tidspunkt afdækkes på eller relaterer sig til hospitalsserviceassistentuddannelsen.

Nogle af de kompetenceområder, som nævnes, er kommunikation med patienter, herunder psykiatriske og demente patienter, kantine- og madhåndteringsopgaver, samt specialiserede rengøringsopgaver af f.eks. teknisk udstyr. Dette er arbejdsopgaver, som oplæringssteders RT'ere allerede varetager ude på arbejdspladserne, hvor oplæringsstederne selv oplærer i dette og afholder kurser.

Mens oplæringsstederne kan se store fordele i, at dette i stedet bliver en del af rengøringsteknikeruddannelsen, evt. som valgfag, anerkender de, at det er en svær problematik. Dels fordi disse valgfag vil være mindre relevante for andre typer af oplæringssteder, særligt rengøringen af teknisk udstyr, og dels for ikke at udvande hospitalsserviceassistentuddannelsen. Til en fokusgruppe med denne type af oplæringssteder blev dette emne diskuteret. Et uddrag af dialogen mellem oplæringsstederne er gengivet i citaterne til højre.



Oplæringssted
for RT #1

"Lige så vel som vi gennemgår overflader på gulv, så kan man også snakke rengøring af andet teknisk udstyr som er på en sengestue. Vi har f.eks. rengøring af alt udstyr til mødrene, brystpumper, det gør vi også rent. Der kan godt være noget i at prøve at gøre det rent [på RT] og mærke, at det er ikke så farligt."

"Det kunne ligge som valgfag, det tror jeg vi er ude i. Det eneste jeg savner på RT ift. HSA er demens og psykisk syge, for det er den slags borgere mit personale støder på. Der har jeg selv arrangeret lokalt forankrede kurser, man kan komme igennem. Det er specielt for mig, det kunne jeg godt tænke mig [på RT]. Måske man kunne have det som valgfag. Fordi specialiseret udstyr har ikke så meget relevans ude i kommunerne."



Oplæringssted
for RT #2



Oplæringssted
for RT #3

"Det er en svær diskussion. Om man skal gøre RT længere eller om man skal have SA. Jeg synes, patientkontakt er et lille hjørne man kan gøre mere ud af. Vi har alt omkring madhåndtering også. Det giver vældig god mening, men hvordan man gør det, det har jeg ikke løsningen på. Jeg synes det kunne være fedt at sidde med bekendtgørelsen og kigge på. Det er mega relevant. Men de har svært nok ved at lave hold, hvis man så skal til at lave valgfag. Jeg synes, det er en kæmpe diskussion værd. Jeg synes, det vil være dejligt de snakkede mere med patienter."

Efterspurgte kompetencer og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter



Opsummering I: Nye kompetence- og uddannelsesbehov for Hospitalsserviceassistenter



Kompetencer inden for specialiseret rengøring, grøn omstilling, teknologi samt personlige kompetencer er vigtigst de næste 3-5 år

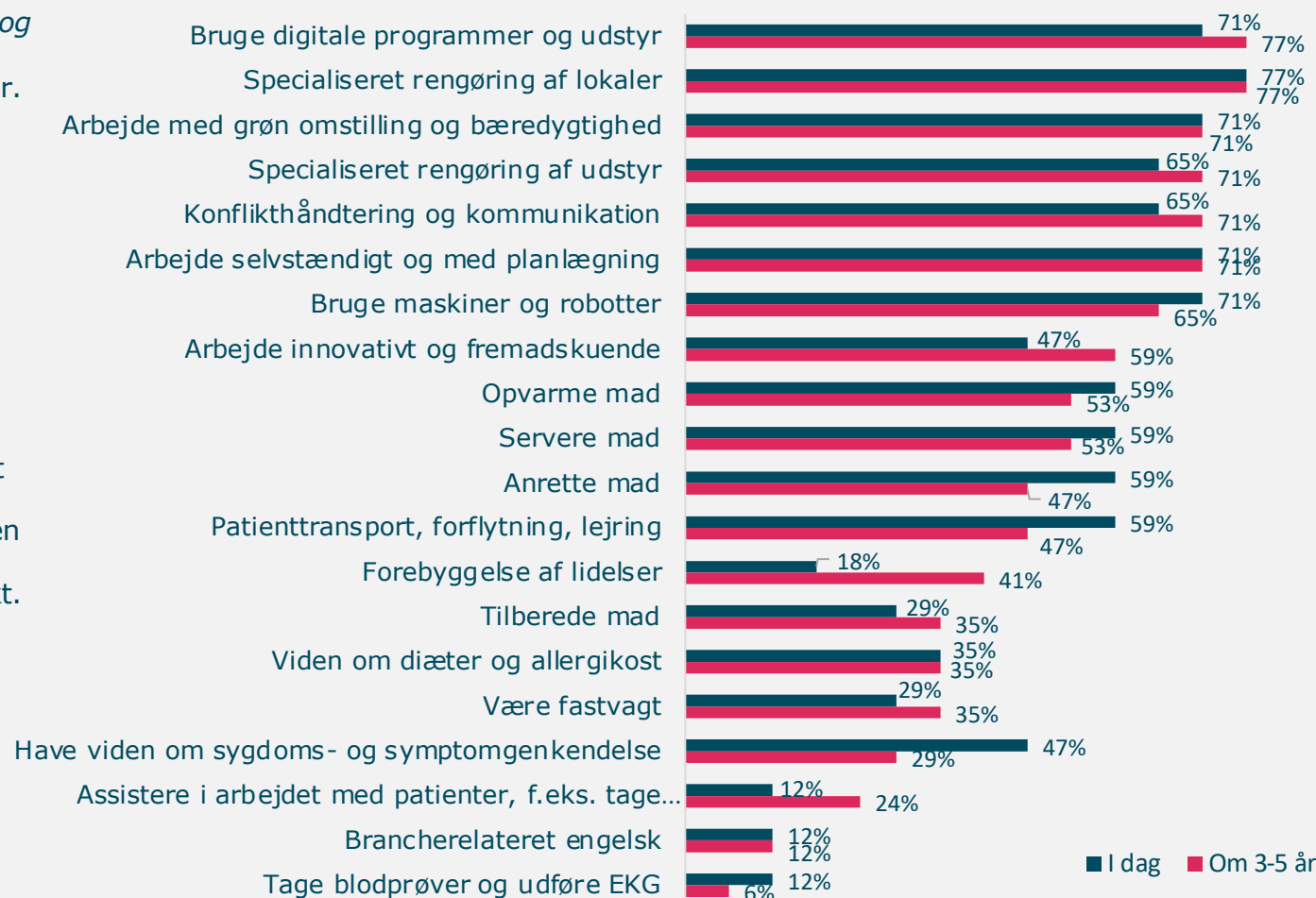
Til højre ses et overblik over de kompetencer, som oplæringssteder for hospitalsserviceassistenter har forholdt sig til vigtigheden af i spørgeskemaundersøgelsen. Især *specialiseret rengøring af både lokaler og udstyr, brug af digitale programmer og udstyr samt arbejde med grøn omstilling og bæredygtighed*, scorer højt som vigtige kompetenceområder. Også personlige kompetencer, herunder *konflikthåndtering og kommunikation*, samt *selvstændigt arbejde og arbejdsplanlægning*, vurderes som værdifulde.

Længere nede på listen findes f.eks. det at *assistere i arbejdet med patienter, herunder tage temperatur eller måle blodtryk*. Dog ses der for netop dette kompetenceområde en udvikling i relevans fra 12% i dag til 24% om 3-5 år, hvilket tyder på en udvikling inden for kompetenceområdet, omend det fortsat ikke er eller vil være en kerneopgave for hospitalsserviceassistenterne.

Især i kvalitative interviews og fokusgrupper har det været et fokuspunkt at afdække uddannelsesbehovet for de givne kompetenceområder. At kompetencerne er vigtige for hospitalsserviceassistenten nu og i fremtiden siger nemlig ikke meget om, hvorvidt oplæringsstederne oplever at kompetenceområdet er afdækket tilfredsstillende på nuværende tidspunkt. Dette vil blive gennemgået på de efterfølgende sider i dette kapitel.

Spg.: I hvilken grad er følgende kompetencer nødvendige for jeres HSA i dag? & I hvilken grad bliver følgende kompetencer de næste 3-5 år vigtige at have for HSA på jeres arbejdsplads?

Andel, der har svaret "I høj grad" eller "I nogen grad"
n = 17



Opsummering II: Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter

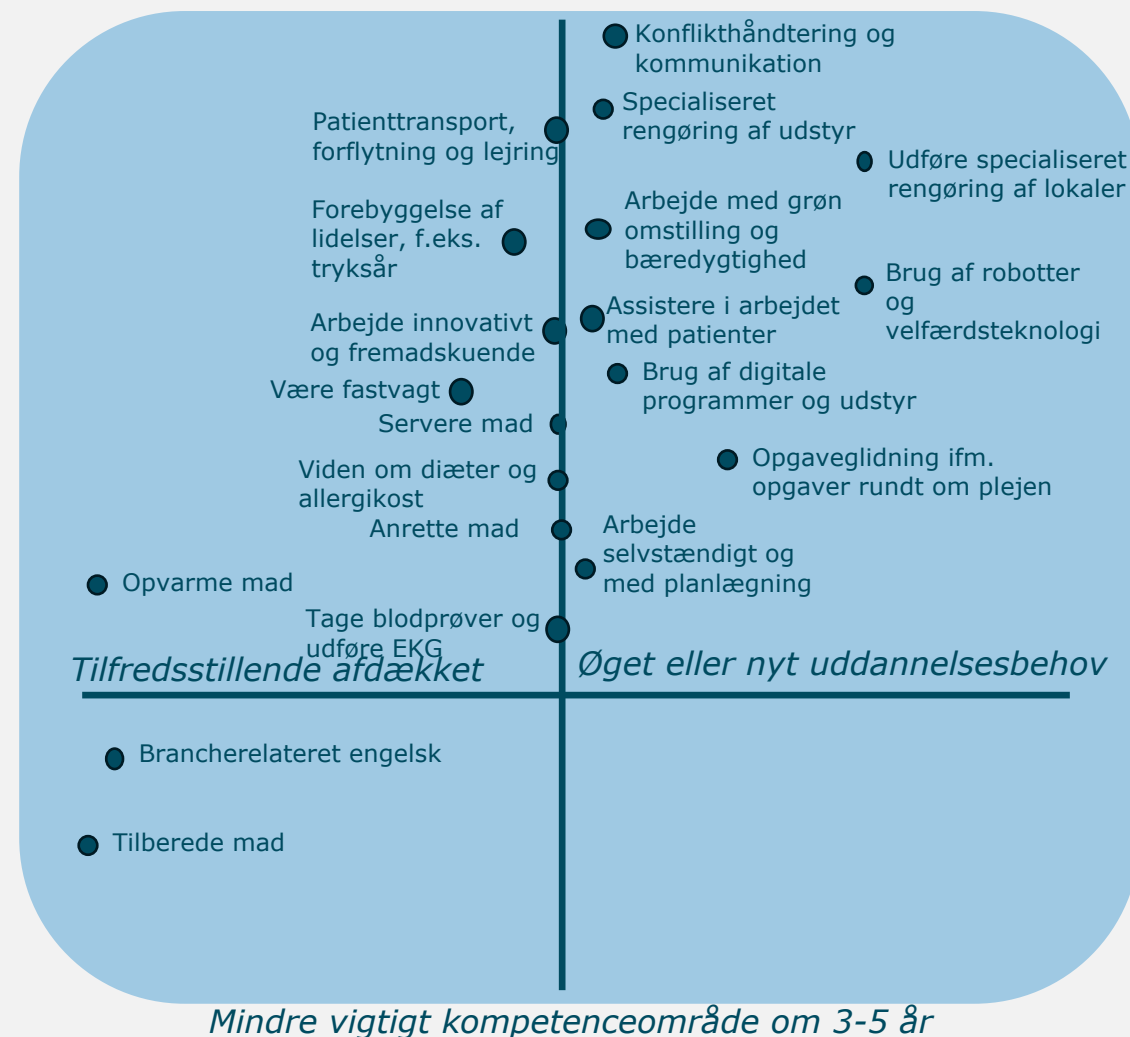
Især øget eller nyt uddannelsesbehov inden for konflikthåndtering og kommunikation, specialiseret rengøring af lokaler og udstyr samt arbejde med grøn omstilling og bæredygtighed

I modellen til højre ses de i dette kapitel afdækkede kompetencer for hospitalsserviceassistenter, sorteret efter hhv. hvor vigtigt kompetenceområdet er om 3-5 år samt om der på nuværende tidspunkt er tale om øget eller nyt uddannelsesbehov. Modellen er lavet ud fra en samlet analyse af både kvantitativ og kvalitativ data, og skal ses som en måde at overskueliggøre de mange kompetenceområder, som denne rapport omfatter. Den er vejledende ift. hvor man med fordel kan sætte ind uddannelsesmæssigt for tilfredsstillende at afdække nye kompetencebehov. Det er dermed især kompetenceområder i firkanten øverst til højre, som undersøgelsens resultater viser er både vigtige kompetenceområder for hospitalsserviceassistenter og at der eksisterer et enten nyt eller øget uddannelsesbehov. Det vil derfor især være ved disse kompetenceområder, at en kommende uddannelsesindsats kan fokuseres.

Kort om figuren

- ❖ **Øverst til venstre** ses vigtige kompetenceområder de næste 3-5 år, som på nuværende tidspunkt er tilfredsstillende afdækket på uddannelsen.
- ❖ **Øverst til højre** ses kompetenceområder, som både anses som vigtige de næste 3-5 år og hvor der er et nyt eller øget uddannelsesbehov.
- ❖ **Nederst til venstre** ses kompetenceområder, som vurderes som mindre vigtige de næste 3-5 år, og som på nuværende tidspunkt er tilfredsstillende afdækket på uddannelsen.
- ❖ **Nederst til højre** ses kompetenceområder, som vurderes som mindre vigtige de næste 3-5 år, men hvor der ses et nyt eller øget uddannelsesbehov.
- ❖ **Punkterne** i hver kvadrant er som udgangspunkt ikke rangerede, hvilket betyder, at det er vigtigst at lægge mærke til, i hvilken kvadrant kompetenceområdet placerer sig, og ikke hvor området er placeret ift. andre områder i samme kvadrant.

Meget vigtigt kompetenceområde om 3-5 år



Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter



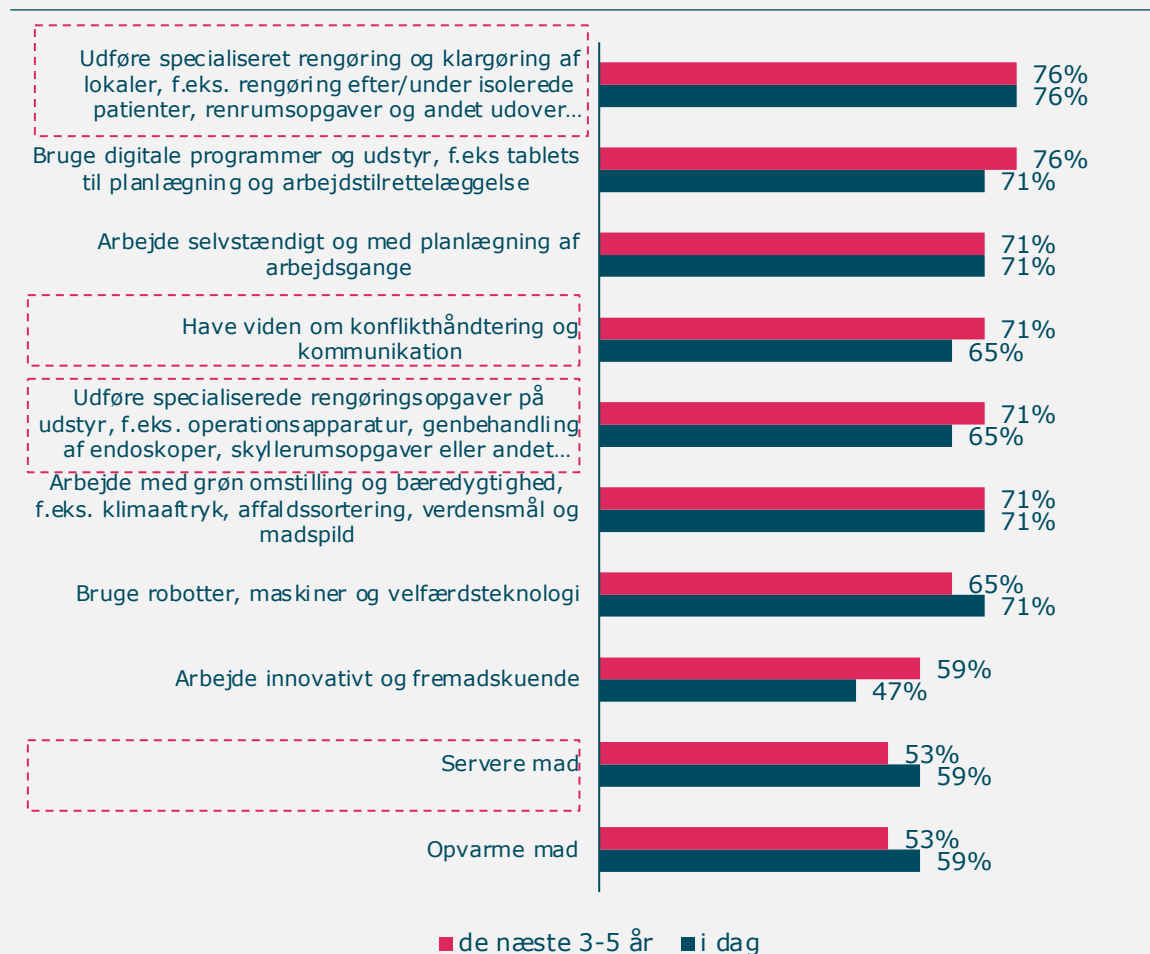
Opgaveglidning på sygeplejeopgaver afføder nye opgaver og kompetencer, som hospitalsserviceassistenter skal beherske

Størstedelen af arbejdspladser har med succes indført eller ønsker at indføre opgaveglidning på opgaver fra sygeplejersker og SOSU, som befinder sig rundt om plejen. Kompetencer knyttet til opgaveglidning scorer ligeledes højt i spørgeskemaundersøgelsen, som illustreret i højre side. På tværs af arbejdspladserne understreges det, at opgaveglidningen afføder en udvikling af specifikke kompetenceområder, herunder bl.a. *at udføre specialiseret rengøring og klargøring af lokaler, have viden om konflikthåndtering og kommunikation samt udføre specialiserede rengøringsopgaver på udstyr og at servere mad*. Disse områder vil uddybes på de kommende sider.

Konkret nævnes det, at der bl.a. kigges ind i eller nu arbejdes med opgaveglidning for udvalgte medarbejdere ifm. disse opgaver:

- Madhåndtering, f.eks. at portionsanrette og tjekke temperaturer ift. smiley
- Modtage patienter og pårørende
- Klargøre patienter til operationer og undersøgelser på klinikker
- Tøjskifte og give kompressionssokker på
- Rengøring på apparaturer og anæstesiudstyr
- Bestille sygeplejeartikler
- Gå med blodprøver
- Håndtere medicin
- Hjælpe med kompressionsstrømper, på og af
- Assistere patienter ved toiletbesøg (evt. bleskift)
- Hjælpe plejen ved linnedskift (hvor patienten stadig er indlagt)
- Udpakning af sterilt inden operation
- Opfyldning af handsker og forklæder i udpakningsrum
- Stixe urinprøver

Spg.: I hvilken grad er følgende kompetencer nødvendige for jeres hospitalsserviceassistenter **i dag**? & I hvilken grad bliver følgende kompetencer **de næste 3-5 år** vigtige at have for hospitalsserviceassistenter på jeres arbejdsplads? [Top 10]
Andel, som har svaret "i høj grad" eller "i nogen grad"



Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter



Rengøring på specialiseret udstyr er en opgave som mange hospitalsserviceassistenter skal beskæftige sig med

En af de opgaver rundt om plejen, som mange oplæringssteder udtaler, at hospitalsserviceassistenter i dag udfører eller ønsker at udføre er rengøring på teknisk udstyr og hjælpemidler, såsom kikkertudstyr og brystpumper. Det nævnes på de sygehuse og hospitaler, hvor denne opgaveglidning er indført, at de bruger tid på at uddanne deres hospitalsserviceassistenter til at gøre specialiseret udstyr rent gennem interne kurser. Hertil tilføjes det af flere oplæringssteder, at det vil være værdifuldt, at elever på uddannelsen til hospitalsserviceassistent får en viden om, hvordan specialiseret udstyr gøres korrekt rent, herunder hvordan man kommer ind i alle vinkler og kroge. På den måde vil eleverne få en tilvænning og tryghed i at gå til disse opgaver, som de kan bruge hos oplæringsstederne.

Hos flere af de oplæringssteder, hvor rengøring på specialiseret udstyr endnu ikke er en del af arbejdet som hospitalsserviceassistent pointeres det, at de ser det som meningsfuldt, at det er hospitalsserviceassistenter, der udfører denne opgave.

”Det kræver noget mod med teknisk udstyr. Det kræver noget ekstra viden og opmærksomhed. Lige så vel som vi gennemgår overflader på gulv, så kan man også snakke rengøring af andet teknisk udstyr, som er på en sengestue. Vi har f.eks. rengøring af alt udstyr til mødrene - brystpumper, det gør vi også rent. Der kan godt være noget i at prøve at gøre det rent og mærke, at det ikke er så farligt.”

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

65% af oplæringsstederne for **hospitalsserviceassistenter** mener, at kompetencer til at udføre specialiseret rengøring på udstyr, f.eks. operationsapparat, er nødvendigt **i dag**

71% af oplæringsstederne for **hospitalsserviceassistenter** mener, at kompetencer til at udføre specialiseret rengøring på udstyr, f.eks. operationsapparat, er vigtige **de næste 3-5 år**

Nedenfor ses oplæringsstedernes konkrete bud på indhold, som med fordel kan inkorporeres yderligere på hospitalsservice

Viden og forståelse

- ❖ Viden om og forståelse for, hvordan teknisk udstyr gøres korrekt rent

Kompetencer og færdigheder

- ❖ At kunne udføre korrekt håndtering og rengøring af teknisk udstyr
- ❖ At have mod på at gå til nye opgaver og turde at gøre andet teknisk udstyr rent

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter



Nogle hospitalsserviceassistenter udfører specialiseret rengøring og klargøring af lokaler

Nogle oplæringssteder nævner i forlængelse af rengøring af specialiseret udstyr, at det derudover også med fordel kan være hospitalsserviceassistentens opgave at klargøre et lokale til patienter. F.eks. operationsafsnit, nævner oplæringssteder som oplagt for hospitalsserviceassistenterne at tage del i. På den måde vil de runde flere opgaver af og være med i flere processer, begrundes det.

At være del af operationsstuen og at klargøre det tekniske udstyr til en operation, og f.eks. sikre at der er tryk til ilt og sug, vil kræve, at hospitalsserviceassistenter har en dybdegående forståelse for hygiejne og teorien bag. Det er dermed en vigtig kompetence at have i dag og fremover, der nævnes som relevant at tilegnes viden om gennem uddannelsen.

”Forståelse for, hvor vigtigt det er at gøre operationsstue rent. Det er noget af det, vi ser, der er vigtigt. Viden om, hvordan man går i kirurgisk håndvask. Det vil sige, at du skal skrubbe dine fingre. De skal vide, hvor vigtigt det er og teorien bag.”

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

76% af oplæringsstederne for **hospitalsserviceassistenter** mener, at kompetencer til at udføre specialiseret rengøring og klargøring af lokaler, er nødvendigt **i dag**

76% af oplæringsstederne for **hospitalsserviceassistenter** mener, at kompetencer til at udføre specialiseret rengøring og klargøring af lokaler, er vigtige **de næste 3-5 år**

Nedenfor ses oplæringsstedernes konkrete bud på indhold, som med fordel kan inkorporeres yderligere på hospitalsservice

Viden og forståelse

- ❖ Viden om, hvordan operationsstue gøres rent og teorien bag: kirurgisk håndvask
- ❖ Forståelse for vigtigheden af hygiejne på en operationsstue
- ❖ Viden om, hvordan teknisk udstyr klargøres til operationsstuen

Kompetencer og færdigheder

- ❖ At kunne klargøre operationsstue til patienter og sikre at der er tryk til ilt og sug
- ❖ At kunne udføre kirurgisk håndvask
- ❖ At kunne gøre hygiejnisk rent på operationsstuen

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter



Patientnære opgaver fylder mere men i varierende grad

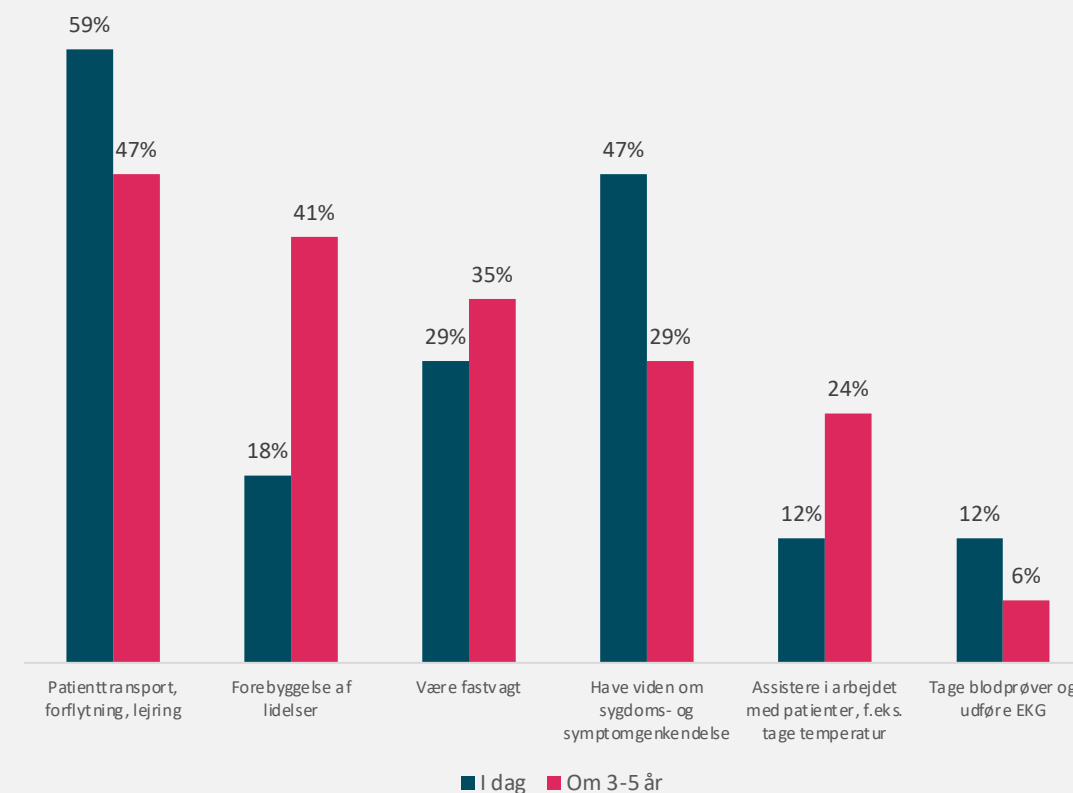
Som følge af opgaveglidning øges fokus på patientnære opgaver. Det varierer dog i hvor stort omfang forskellige kompetenceområder, der kan knyttes til patientnære opgaver, vurderes som essentielle for hospitalsserviceassistenter i dag og fremover blandt oplæringsstederne. I spørgeskemaundersøgelsen er de områder, som flest oplæringssteder angiver som vigtige kompetencer de næste 3-5 år ifm. patientnære opgaver: *patienttransport, forflytning og lejring, forebyggelse af lidelser og at være fastvagt*, som illustreret i figuren til højre. Der er dog ingen af de oplyste områder, der indgår i top 10 af vigtige kompetencer.

De områder der er fremhævet kvalitativt blandt interviewede oplæringssteder vil gennemgås på de kommende sider.

Behovet for kompetencer til at *forebygge lidelser hos borgere og patienter, f.eks. tryksår; assistere i arbejdet med patienter, f.eks. tage eller måle blodtryk; samt at være fastvagt*, er de kompetenceområder som i spørgeskemaundersøgelsen ses at stige inden for de næste 3-5 år, og derved de områder, hvor der ses et kompetencegab. Disse pointer er dog ikke blevet fremhævet kvalitativt

Brug for kompetencer i andre områder, herunder *at tage blodprøver og udføre EKG* ses at falde inden for de næste 3-5 år. Denne kompetence opleves ligeledes gennem de kvalitative interviews at dele vandene, hvor nogle ser det som en relevant opgave at udføre fremover, mens andre holder fast i, at hospitalsserviceassistenteres opgaver ikke skal gå for meget ind over direkte plejeopgaver. Behovet for, at hospitalsserviceassistenter har viden om sygdoms- og symptomgenkendelse de næste 3-5 år falder ligeledes. Dette kan understøtte, at de kompetencer som er tættest forbundet med direkte plejeopgaver ikke efterspørges på tværs af arbejdspladserne, men er mere specifikke for enkelte arbejdspladser.

Spg.: I hvilken grad er følgende kompetencer nødvendige for jeres hospitalsserviceassistenter **i dag**? & I hvilken grad bliver følgende kompetencer **de næste 3-5 år** vigtige at have for hospitalsserviceassistenter på jeres arbejdsplads? *Andel, som har svaret "i høj grad" eller "i nogen grad"*



Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter



Forflytning nævnes som en værdifuld arbejdsopgave

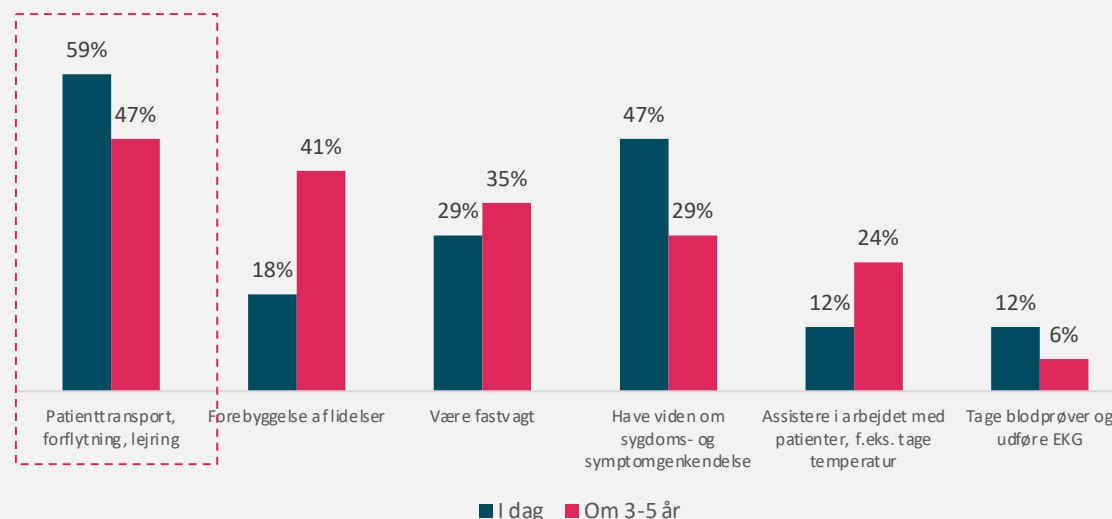
Det italesættes blandt mange oplæringssteder, at forflytning er en værdifuld del af hospitalsserviceassistenternes daglige arbejde. I spørgeskemaundersøgelsen er det nævnt som kompetenceområde i forbindelse med patienttransport og lejring, som placerer sig uden for top ti, men stadig i toppen af de mere patientnære opgaver, som er oplistet til højre. I den forbindelse kan det vurderes som en af de patientnære opgaver, som flere oplæringssteder udnytter og ser som vigtig.

Det udtrykkes positivt blandt oplæringsstederne, at netop hospitalsserviceassistenter beskæftiger sig med forflytning, og det ses i forbindelse med opgaveglidning at være en opgave, der kan skabe en mere alsidig arbejdsgang for hospitalsserviceassistenter, og samtidig understøtte mangel på hænder blandt SOSU og sygeplejersker.

Nogle mener dertil, at forflytning burde fylde meget mere i uddannelsen. Herunder nævnes, at elever bør introduceres særligt for *bedmovers*, som er en del af teknologiske udvikling af patientkørsel på sygehusene. Det er dog ikke en gennemgående pointe blandt oplæringssteder, da der også er andre der mener, at undervisningen i forflytning er tilfredsstillende.

Efterspørgslen på disse kompetence kan forklares at variere til dels grundet politiske beslutninger, der forhindrer oplæringssteder i at tildele forflytningsopgaven til HSA. Herudover er der flere oplæringssteder, der kun har RT-elever, der ønsker sig at kunne lave andre opgaver herunder forflytninger, men ikke på nuværende tidspunkt må tage imod hospitalsserviceassistenter. Modsat er der andre oplæringssteder der ikke oplever dette benspænd, og hvor HSA derfor spiller en central rolle i forflytninger. Derudover er der arbejdspladser, særligt i psykiatrien, hvor forflytning ikke er relevant.

Spg.: I hvilken grad er følgende kompetencer nødvendige for jeres hospitalsserviceassistenter **i dag**? & I hvilken grad bliver følgende kompetencer **de næste 3-5 år** vigtige at have for hospitalsserviceassistenter på jeres arbejdsplads? *Andel, som har svaret "i høj grad" eller "i nogen grad"*



"Hvis vi kan uddanne dem til serviceassistenter, så kunne vi give dem nogle mere alsidige opgaver, når de kommer tilbage. Vi kunne også godt drømme om at have tættere kontakt til patienter. Det kunne være forflytninger. Vi har helt glemt at drømme om det, fordi det har været lukket land i et stykke tid. Det ville give dem en mere alsidig arbejdsdag. Det ville give afsnittet en større sammenhæng. Der er gevinster for både os og for plejen"

Citat: Oplæringssted for RT

"HSA, hvor de både kan lave forflytninger, rengøring, kan så mange ting, det er helt overset. En faggruppe der kan understøtte mangel på hænder i branchen. Sygeplejersker kan lave andre opgaver. Og vi kan tage et stort læs. Hospitalsvejen er svaret på det"

Citat: Oplæringssted for RT

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter



Lejring kan være en vigtig opgave for fremtiden

I relation til forflytning nævner flere også lejring, som en vigtig opgave, som HSA med fordel kan udføre. Det pointeres i interviews med oplæringssteder, at hvis denne opgave placeres ved HSA vil det afhjælpe plejen og ressourcemanglen, som opleves at gå ud over netop lejringsopgaven, som underprioriteres, pga. tidsmangel blandt plejen. Her gælder dog samme udfordring som tidligere pointeret, at der på trods af ønsket om at udføre denne opgave kan være faggrænser, der står i vejen for dette.

Få oplæringssteder efterspørger kompetencer ifm. speciallejring på operationsafsnit

Speciallejring fremhæves hertil også af nogle oplæringssteder, som et område det ønskes, at hospitalsserviceassistenterne kan få en bredere viden om gennem uddannelsen.

De oplæringssteder der fremhæver dette beretter, at deres hospitalsserviceassistenter er tilknyttet operationsafsnittet, og efterspørger dertil, at uddannelsen kan give HSA-elever en viden om, hvordan speciallejring på et operationsafsnit udføres.

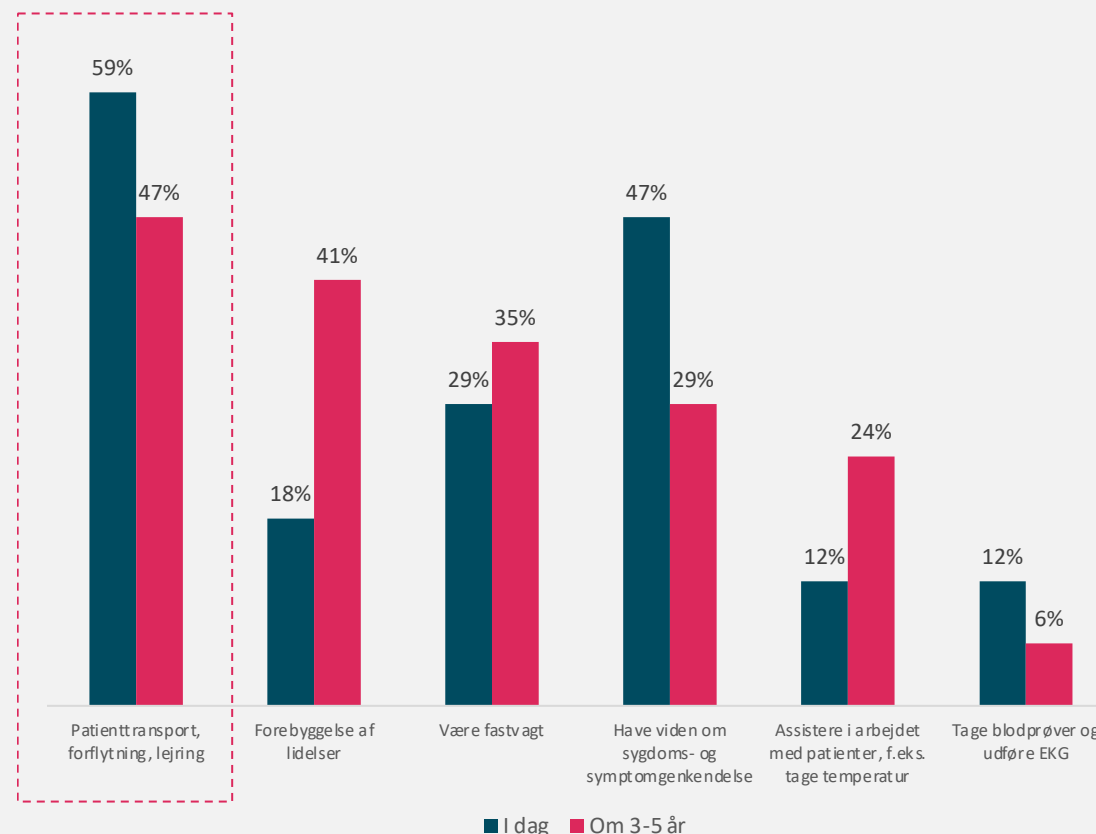
Dette er ikke en gennemgående pointe blandt oplæringsstederne, men fremhæves specifikt de steder, hvor HSA netop er tilknyttet operationsafsnit.



“SA er tilknyttet vores operationsafsnit. Der mangler vi opkvalificering ift. at lejre patienter”

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

Spg.: I hvilken grad er følgende kompetencer nødvendige for jeres hospitalsserviceassistenter **i dag?** & I hvilken grad bliver følgende kompetencer **de næste 3-5 år** vigtige at have for hospitalsserviceassistenter på jeres arbejdsplads? *Andel, som har svaret "i høj grad" eller "i nogen grad"*



Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter



At kunne håndtere patienter, også psykisk syge, bliver vigtigt at beherske som hospitalsserviceassistent i fremtiden

Selvom det varierer fra hospital til hospital, hvor mange og hvilke typer af opgaver, som hospitalsserviceassistenterne overtager, så er en fællesnævner, at kontakt med patienter og pårørende bliver mere og mere essentielt at beherske, som følge af opgaveglidningen.

Hospitalsserviceassistenten skal så vidt muligt stå for alt det, som er rundt om den direkte pleje, hvilket afføder, at hospitalsserviceassistenter har en daglig omgang med patienter, som kræver forskellig håndtering. Det drejer sig om f.eks. at tage imod bestilling af mad og servere den for patienter, lave forflytning og lejring, men også at kunne holde patienter i hånden og lytte til dem. Derfor efterspørges det, at hospitalsserviceassistenter bliver klædt bedre på til denne patientkontakt, og har kompetencerne til at kunne kommunikere med og have mere kontakt med patienter på sigt.

Inden for psykiatrien handler patientkontakt om mere specifikke kompetencer til at håndtere psykisk syge patienter. Det efterspørges blandt flere oplæringssteder, at det bliver en større del af uddannelsen, at eleverne lærer at håndtere disse patienttyper. Nogle sygehuse nævner samme problematik, eftersom at de oplever at modtage flere og flere patienter der har psykiske udfordringer eller demens.

"Der kommer flere og flere patienter, pårørende, og de ekstra syge. Noget mere fokus arbejdet omkring mennesker der har det svært. Du kan vælge det på uddannelsen, men tilbagemeldinger på skolen er, at det ikke er omfattende nok. De skal mere ned og rode i det og bruge psykiatrien."

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

65% af oplæringsstederne for **hospitalsserviceassistenter** mener, at viden om kommunikation og konflikthåndtering, er nødvendigt **i dag**

71% af oplæringsstederne for **hospitalsserviceassistenter** mener, at viden om kommunikation og konflikthåndtering, er vigtig **de næste 3-5 år**

Nedenfor ses oplæringsstedernes konkrete bud på indhold, som med fordel kan inkorporeres yderligere på hospitalsservice

Viden og forståelse

- ❖ Forståelse for kontakten med og håndteringen af forskellige typer af patienter
- ❖ Viden om demens, psykiske lidelser og patientsikkerhed
- ❖ Viden om konflikthåndtering og kommunikation med borgere og patienter eller pårørende

Kompetencer og færdigheder

- ❖ At kunne tale med og lytte til patienter og give dem en omsorgsfuld behandling
- ❖ Kunne afkode og håndtere situationer med borgere, der er udfordret psykisk

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter



Efterspørgslen på kompetencer på tværs af køkken- og madopgaver varierer

Flere oplæringssteder nævner i de kvalitative interviews, at det nu primært er hospitalsserviceassistenternes opgave at opvarme mad i mikroovn og servere den. I spørgeskemaundersøgelsen fremgår et kompetencefald i en overvægt af hospitalsserviceassistentens madopgaver.

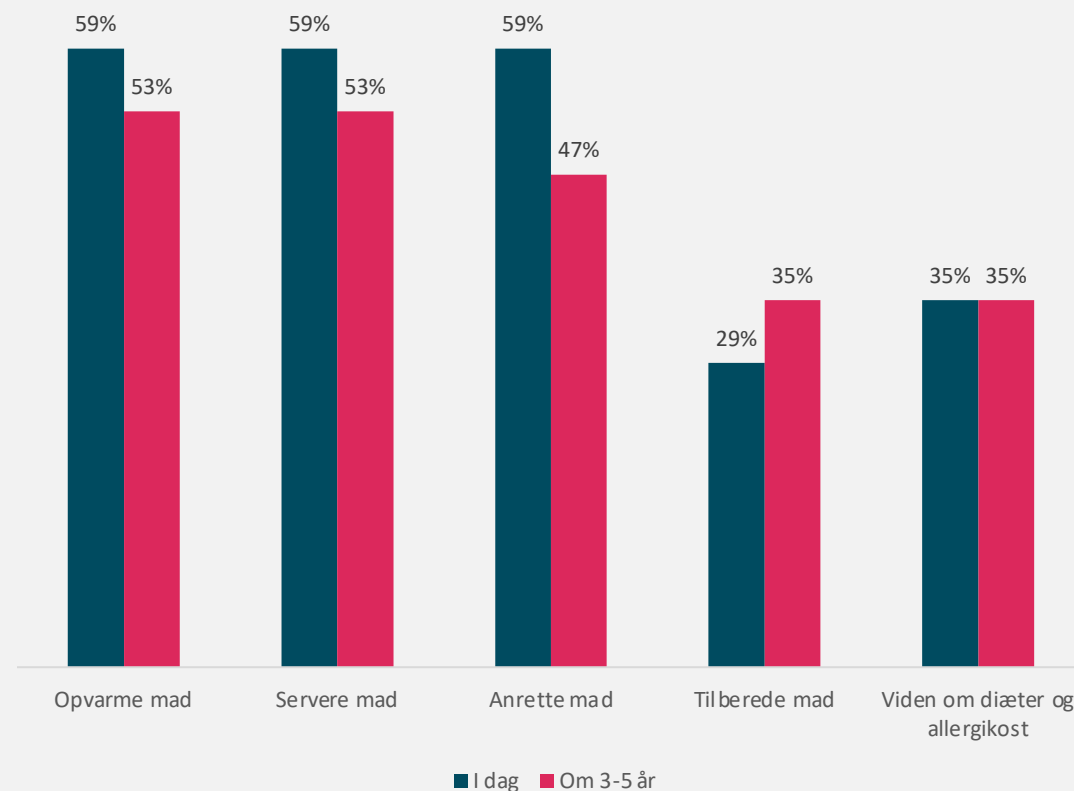
Der er dog ikke en entydig konklusion at drage i forbindelse med efterspørgslen på kompetencer til madopgaver, da nogle oplæringssteder i interviews forklarer, at de går helt væk fra madopgaver, hvorimod andre ser ind i at udvide deres kompetencer særligt inden for madhåndtering ifm. opgaveglidning, hvor HSA også står for portionering af mad. Nogle oplæringssteder fremhæver, at servering af mad fortsat er en vigtig del af arbejdet.

I spørgeskemaundersøgelsen er kompetencer til at *tilberede mad* dog det eneste område, hvor behovet vurderes at stige om 3-5 år. Denne pointe kan ikke genfindes i de kvalitative interviews, da det modsat her udtrykkes blandt størstedelen af oplæringsstederne, at hospitalsserviceassistenter netop ikke står for tilberedningen af mad.

"I gamle dage var det SA der øste op. I dag er det en køkkenassistent, der står og øser op. Det er faldet lidt i baggrunden hos os, men det kan godt være, at vi er de eneste. Det har vi ikke det store behov for længere. Det er en tendens, at vi slipper med at løse den opgave. Der sker et skred i uddannelsen, hvis vi har 3 uger med madtilberedning."

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

Spg.: I hvilken grad er følgende kompetencer nødvendige for jeres hospitalsserviceassistenter **i dag**? & I hvilken grad bliver følgende kompetencer **de næste 3-5 år** vigtige at have for hospitalsserviceassistenter på jeres arbejdsplads? [Specifikt for madopgaver] *Andel, som har svaret "i høj grad" eller "i nogen grad"*



Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter



Flere kommunikative kompetencer efterspørges i forbindelse med madhåndtering

Nogle oplæringssteder ønsker en kompetenceudvikling, når hospitalsserviceassistenter skal tage imod bestillinger og servere mad. Specifikt ønskes det, at hospitalsserviceassistenter har den rette viden om patienters sygdom og diæt, samt effekten af denne ifm. at forebygge lidelser. De kan bruge dette under patienters bestilling af mad til at opfange behov og dertil kommunikativt kan forsøge at hjælpe det rette måltid på vej, samt engagere dem i at spise maden.

Dog er der jf. tidligere side også andre oplæringssteder, der nævner at madopgaver udfases, hvilket dermed ikke afføder dette behov. Derfor kan det ikke konkluderes som et entydigt behov, der går på tværs, dog er det fremhævet af flere oplæringssteder under interviews.

"Jeg oplever, at vi mangler kompetencer til at snakke med patienter om 'det her kunne være godt for dig at spise'. Det er tit SA der står ved buffetbordet og mangler at vide, hvad der er godt at spise, og hvad de ikke må få. Det er SA der spørger: 'Hvad har du lyst til i dag?' og patienten der svarer, hvad de vil have at spise. SA kunne godt spørge Hr. Jensen: 'Har du ikke lyst til en dessert til maden?', hvis de ved, at han mangler kalorier. Mere viden om, hvordan mad er en del af helbredelsen. Det kunne sagtens være SA, der havde den dialog. SA får oftere historierne fra patienter om, hvad de fejler, end hvad sygeplejerskerne gør. Hvis de i en måltidssituation kan gribe, hvad der er godt for Hr. Jensen at få.. De har ernæringslære, men jeg synes ikke, at de har nok. Mere viden om mad, og hvilken effekt det har på behandlingen af patienten."

Citat: Oplæringssted for RT og HSA



"Der er rigtig meget omkring madservering og håndtering ude på afdelingerne. Det med at kunne gøre patienterne nysgerrige på maden, få dem til at spise."

Citat: Oplæringssted for RT+HSA

Nedenfor ses oplæringsstedernes konkrete bud på indhold, som med fordel kan inkorporeres yderligere på hospitalsservice

Viden og forståelse

- ❖ Viden om effekten af mad i forhold til behandlingen af syge patienter
- ❖ Redskaber til at kommunikere med patienten under f.eks. bestillingen af mad

Kompetencer og færdigheder

- ❖ At kunne være en del af helbredelsen af patienter gennem ernæring
- ❖ At kunne kommunikere til patienten, hvad der vil være godt for dem at spise samt gøre patienter nysgerrige på maden og derved øge lysten til at spise

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter



Viden om kommunikation gør sig gældende internt i form af dialog og samarbejde med medarbejdere og andre faggrupper

Kommunikation og dialog blandt medarbejdere nævnes som et område, som hospitalsserviceassistenter med fordel kan klædes bedre på til at håndtere. Dette begrundes med, at særligt inden for hospitalsbranchen er det en stor del af arbejdet at udføre opgaver i teams og med andre faggrupper, som er gensidigt afhængige af hinanden. Derfor er det vigtigt, at hospitalsserviceassistenter kan være i dialog og samarbejde med sygeplejersker, SOSU, læger og andre.

Det nævnes på tværs, at samarbejde ofte kan være en udfordring på arbejdspladserne, hvilket understreger vigtigheden af at styrke disse kompetencer. Lærepladserne oplever det som en udfordring for deres hospitalsserviceassistenter at blive hørt og anerkendt blandt deres kollegaer fra andre fag herunder sygeplejersker og læger og at blive en del af teamet.

Hospitalsserviceassistenter kan opleve at blive sendt ud af det fælles kafferum, eller at de ikke får lov at have noget at sige fagligt. Det er derfor et ønske blandt lærepladserne, at styrke serviceassistenters faglige stolthed og kompetencerne til at udtrykke sig med faglighed for at opnå respekt samt at have modet til det.

”Man kan godt opleve nogen, som stadig kryber lidt langs panelerne, som helst ikke vil snakke med nogen. Og nogen der føler, de går lidt i vejen. Det med at gå stolt ind på afdelingen og turde sætte sig i arbejdsrummet og drikke sin kaffe med sygeplejerskerne og være en del af det team. Det kunne man godt tale meget mere ind i på uddannelsen, de er lige så vigtige som de andre på afdelingen og skal føle sig hjemme på afsnittet.”

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

65% af oplæringsstederne for **hospitalsserviceassistenter** mener, at viden inden for kommunikation og konflikthåndtering er nødvendigt **i dag**

71% af oplæringsstederne for **hospitalsserviceassistenter** mener, at viden inden for kommunikation og konflikthåndtering er vigtig **de næste 3-5 år**

Nedenfor ses oplæringsstedernes konkrete bud på indhold, som med fordel kan inkorporeres yderligere på hospitalsservice

Viden og forståelse

- ❖ Forståelse for, hvordan man går i dialog med andre faggrupper og kollegaer
- ❖ Viden om, hvordan man kommunikerer gennem sin faglighed
- ❖ Forståelse for vigtigheden af at arbejde i teams

Kompetencer og færdigheder

- ❖ At kunne kommunikere fagligt funderet over for kollegaer
- ❖ At kunne indtage et rum
- ❖ At kunne samarbejde med kollegaer og andre faggrupper
- ❖ At kunne understøtte og se, hvornår kollegaer har brug for hjælp



Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter



Selvstændighed bliver en essentiel kompetence i fremtiden, som følge af krav om effektivisering

At kunne samarbejde med kollegaer og andre faggrupper er en særligt essentiel kompetence for HSA, men det udtrykkes også blandt flere oplæringssteder, at selvstændighed er vigtigt at beherske som hospitalsserviceassistent. En af årsagerne til dette kan findes i de knappe ressourcer og mangel på hænder i sundhedssektoren, hvilket øger behovet for at arbejde effektivt de steder, hvor færre kollegaer kommer til at udføre flere opgaver. Her nævnes det som vigtige kompetencer at kunne planlægge sin arbejdsdag og optimere sin arbejdsdag ved at vide hvad, der er vigtigst at gøre rent først.

Flere af oplæringsstederne kan også se en værdi i, at der på uddannelsen skabes viden om principper baseret på LEAN-tankegang. Andre ser ikke nødvendigvis LEAN som vigtigt at uddanne hospitalsserviceassistenter i, men hellere at fokusere på arbejdsplanlægning- og tilrettelæggelse, og hvordan dette gøres bedst muligt.

Det nævnes dertil at kunne arbejde innovativt ligeledes er vigtigt, men at det er vigtigere at kunne samarbejde og dernæst arbejde selvstændigt jf. tidligere pointe. Det fremgår ligeledes af spørgeskemaundersøgelsen, hvor 56 pct. angiver, at kunne arbejde innovativt og fremadskuende er en vigtig kompetence de næste 3-5 år, op imod 71 pct. der angiver, at kunne arbejde selvstændigt er vigtigt.

“Vi er nødt til at kigge på de opgaver vi laver, og se på, at vi kun gør det nødvendige og tilstrækkelige. Det afføder helt automatisk, at medarbejdere skal tænke i en LEAN tankegang, altså optimere deres processer. De skal tage større ansvar for det, de laver i hverdagen. De skal optimere deres arbejdsdag, så de gør det på det rigtige tidspunkt.”

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

71% af oplæringsstederne for **hospitalsserviceassistenter** mener, at arbejde selvstændigt og med planlægning af arbejdsdag er nødvendigt i dag

71% af oplæringsstederne for **hospitalsserviceassistenter** mener, at arbejde selvstændigt og med planlægning af arbejdsdag er vigtig de næste 3-5 år

Nedenfor ses oplæringsstedernes konkrete bud på indhold, som med fordel kan inkorporeres yderligere på hospitalsservice

Viden og forståelse

- ❖ Viden om, hvordan arbejde planlægges og tilrettelægges mest effektivt
- ❖ Viden om, hvordan rengøring udføres mest effektivt
- ❖ Viden om, hvordan arbejde kan optimeres
- ❖ Viden om principper baseret på LEAN-tankegang

Kompetencer og færdigheder

- ❖ At kunne planlægge og tilrettelægge arbejde, også ud fra pressede situationer
- ❖ At kunne udføre kvalitetsbaseret rengøring
- ❖ At kunne optimere arbejdsprocesser og arbejde effektivt

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter



Robotter, maskiner og velfærdsteknologi skal ses som en ny kollega som hospitalsserviceassistenter skal lære at 'tale med'

Det varierer i hvor stort omfang robot- og velfærdsteknologi har vundet indpas hos oplæringsstederne. Det kan også forklare, hvorfor der er færre i spørgeskemaundersøgelsen, der angiver at kompetencer til at bruge robotter, maskiner og velfærdsteknologi bliver vigtigt de næste 3-5 år, end i dag. En anden årsag til dette kan findes i, at noget velfærdsteknologi endnu ikke er så veludviklet, så det kan benyttes i branchen med sikkerhed. Hertil gælder det særligt for psykiatrien, at det er for farligt at benytte robot- og velfærdsteknologi der hvor de udsatte patientgrupper er tilstede.

Dog nævnes det i de kvalitative interviews og fokusgrupper med oplæringssteder, at i takt med at teknologien skrider stille og roligt frem, at det er vigtigt, at deres hospitalsserviceassistenter kan 'tale robot', hvilket indebærer, at de tør at bruge de nye maskiner og kan hjælpe robotten, der hvor det går galt.

Dertil udtrykkes der også en bekymring over, at maskinerne på skolerne er for ensidige. Den manglende variation kan gå ud over hospitalsserviceassistenternes viden om, hvad der findes derude, udover gulvvask og robotstøvsugere, som f.eks. sensorer. Det udgør et problem for forståelsen.

"Vi har en del robotstøvsugere- og gulvvaske. Men at få folk til at bruge dem, det er vanvittigt svært. De kan ikke forstå det og selvom det er en hjælp, kan de ikke bruge robotten og kan ikke hjælpe robotten, der hvor det går galt. Iværksætte en løsning. Det kunne jeg godt tænke mig, der var meget mere fokus på. At man kan 'tale robot', så man får det meste ud af sin robot."

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

71% af oplæringsstederne for **hospitalsserviceassistenter** mener, at kompetencer til at bruge robotter, maskiner og velfærdsteknologi er nødvendigt **i dag**

65% af oplæringsstederne for **hospitalsserviceassistenter** mener, at kompetencer til at bruge robotter, maskiner og velfærdsteknologi er vigtigt **de næste 3-5 år**

Nedenfor ses oplæringsstedernes konkrete bud på indhold, som med fordel kan inkorporeres yderligere på hospitalsservice

Viden og forståelse

- ❖ Viden om, hvad der findes af nye maskiner, robotter og teknologier i branchen
- ❖ Forståelse for, hvordan robotterne fungerer og betjenes

Kompetencer og færdigheder

- ❖ Tryghed og villighed til at betjene nye teknologier
- ❖ At kunne 'tale robot', fejlfinde og hjælpe robotterne på vej
- ❖ At kunne benytte robotter som hjælpemiddel og aflaste arbejdet

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter



Hospitalsserviceassistenter spiller en rolle i den grønne omstilling

Arbejdspladserne er klar over, at de krav og det fokus på bæredygtighed som er kommet kun bliver større fremover. De efterspørger derfor medarbejdere, der kan tænke med på den grønne omstilling.

Dertil fortæller et hospital om, hvordan deres hospitalsserviceassistenter er gjort til 'grønne ambassadører' i deres serviceafsnit, og at dette er meningsfuldt, så længe de er klædt godt på til opgaven. Et andet hospital nævner, at deres hospitalsserviceassistenter varetager opgaven at bestille varer, og i forbindelse hermed skal tænke i CO2-besparelse i forhold til at have de rigtige varer på det rigtige tidspunkt. Dette bliver de oplært i på oplæringsstedet, og det nævnes som relevant at tilegne viden om på uddannelsen – teorien om vareflow.

På den måde spiller hospitalsserviceassistenterne en stor rolle i den grønne omstilling samt implementering og vedligeholdelse af initiativer i forbindelse hermed. Dette kræver en viden om, hvorfor man arbejder med f.eks. korrekt dosering og særligt, at forstå årsagen bag, således at hospitalsserviceassistenter kan gå forrest og kan komme med input til ændringer ifm. den grønne omstilling.

"Vi har så meget affald, bruger så meget vand og strøm og sortering, som vi kan blive bedre til. Så mange områder, vi kan blive bedre til i hele den grønne omstilling. Det er vi pålagt at have fokus på. SA er den grønne ambassadør, som kommer med de gode idéer. Al vores emballage fra maden ryger i samme affaldsspand, lys og vand. Så mange ting, vi kan kigge på, der kan blive bedre."

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

71% af oplæringsstederne for **hospitalsserviceassistenter** mener, at kompetencer til at arbejde med grøn omstilling og bæredygtighed er nødvendigt i dag

71% af oplæringsstederne for **hospitalsserviceassistenter** mener, at kompetencer til at arbejde med grøn omstilling og bæredygtighed er vigtigt **de næste 3-5 år**

Nedenfor ses oplæringsstedernes konkrete bud på indhold, som med fordel kan inkorporeres yderligere på hospitalsservice

Viden og forståelse

- ❖ Viden om og forståelse for, hvordan der arbejdes med grøn omstilling og årsagen bag

Kompetencer og færdigheder

- ❖ At kunne tænke i grøn omstilling og løsninger – herunder at være 'grønne ambassadører' og komme med input, samt at kunne tænke bl.a. CO2-besparelse i varebestilling

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter

Brancherelateret engelsk vurderes ikke som et vigtigt kompetenceområde

Et af de områder, som færrest arbejdspladser vurderer som vigtigt både i dag og inden for de næste 3-5 år i spørgeskemaundersøgelsen er brancherelateret engelsk. Denne pointe fremtræder også i de kvalitative interviews. Her udtrykker flere, at behovet for undervisning i dette ikke er omfattende. Mange pointerer, at det vigtigste i forbindelse med brancherelateret engelsk handler om *patientidentifikation*, og at kunne kommunikere på engelsk med patienten på et basalt niveau, og at det ikke skal være mere omfattende end det. Dertil pointeres det, at omfanget af brancherelateret engelsk på uddannelsen, som det er på nuværende tidspunkt, skal tages op til overvejelse.

"For os er det patientidentifikation, det er det det handler om. Nogle steder har brug for tysk og polsk. Hos os er vi mange med sprogbarriere. Det man skal kunne er korrekt patientidentifikation. Så behøver de ikke gå ud og gå ture og snakke med hinanden. Det skal være arbejdsrelevant. Det er det ikke på nuværende tidspunkt, er der nogen der synes. Det er noget, jeg synes man skal kigge på, hvor meget skal det fylde."

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

"Jeg har hørt, at nogle af vores HSA'er giver udtryk for, at det er overflødigt. Jeg ved ikke, om jeg er helt enig, fordi jeg synes faktisk det er godt, at man kan lidt engelsk. Fordi vi har nogen gange nogle patienter, hvor man gerne skal kunne kommunikere på engelsk på en professionel måde. Så det synes jeg faktisk er fint. Men det skal ikke være uddybende. Så at kunne snakke med patienten, kunne tilkalde personale, det er fint."

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

12% af oplæringsstederne for **hospitalsserviceassistenter** mener, at kompetencer inden for brancherelateret engelsk er nødvendigt **i dag**

12% af oplæringsstederne for **hospitalsserviceassistenter** mener, at kompetencer inden for brancherelateret engelsk er vigtigt **de næste 3-5 år**

Nedenfor ses oplæringsstedernes konkrete bud på indhold, som med fordel kan inkorporeres yderligere på hospitalsservice

Viden og forståelse

- ❖ At få en basal viden og forståelse for at udtrykke sig på engelsk over for en patient

Kompetencer og færdigheder

- ❖ At kunne udføre korrekt patientidentifikation
- ❖ At kunne kommunikere med patienter på engelsk på en professionel måde og kunne tilkalde personale

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for hospitalsserviceassistenter



Efterspørgsel på en viderebygning af hospitalsserviceassistentuddannelsen

På tværs af de kvalitative interviews med oplæringssteder fremtræder et centralt tema, som italesættes af arbejdspladserne uopfordret. Det drejer sig om efteruddannelse af serviceassistenter, hvor flere udtrykker et ønske om og behov for, at uddannelsen ser ind i at lave en viderebygning af hospitalsserviceassistentuddannelsen til at kunne uddanne til f.eks. SOSU.

Årsagen til, at det efterspørges blandt oplæringssteder er, at de oplever, at der ikke er mulighed for videre udvikling på uddannelsen. Derfor er der nogle hospitalsserviceassistenter, der kommer til at mangle muligheder for at viderebygge deres kompetencer og uddannelsesniveau, når de er færdige.

At det nævnes relevant at viderebygge til SOSU skyldes jobglidningen til opgaver rundt om plejen som gør, at hospitalsserviceassistenter har mere med patienter at gøre.

En viderebygning med merit til SOSU vil dermed afføde en mere attraktiv uddannelse, som vil sikre, at flere elever fastholdes i branchen fremover. Som konsekvens af den manglende viderebygning oplever flere oplæringssteder, at deres elever forsvinder ud af branchen efter endt uddannelse. Det kan muligvis være med til at forklare, hvorfor det er en udfordring for branchen at få ansøgninger fra serviceassistenter, når de slår stillinger op.



”At vi kan få serviceassistenter der kan uddanne sig videre til SOSU, det kan være med til at gøre det mere attraktivt. Der er ikke nogle udviklingsområder. Ellers rejser de her fra. Der er ikke udviklingsmuligheder. Der er ikke nogen fremtid. Det kunne være godt, hvis vi kunne være bedre til at fastholde. Og det ville vi kunne hvis der var noget merit.”

Citat: Oplæringssted for RT og HSA

Kapitel 3.3

Efterspurgte kompetencer og uddannelsesbehov for virksomheds-serviceassistenter



Opsummering I: Nye kompetence- og uddannelsesbehov for virksomhedsserviceassistenter



Kompetencer inden for grøn omstilling og bæredygtighed, teknologi og personlig planlægning scorer højest for virksomhedsserviceassistenter

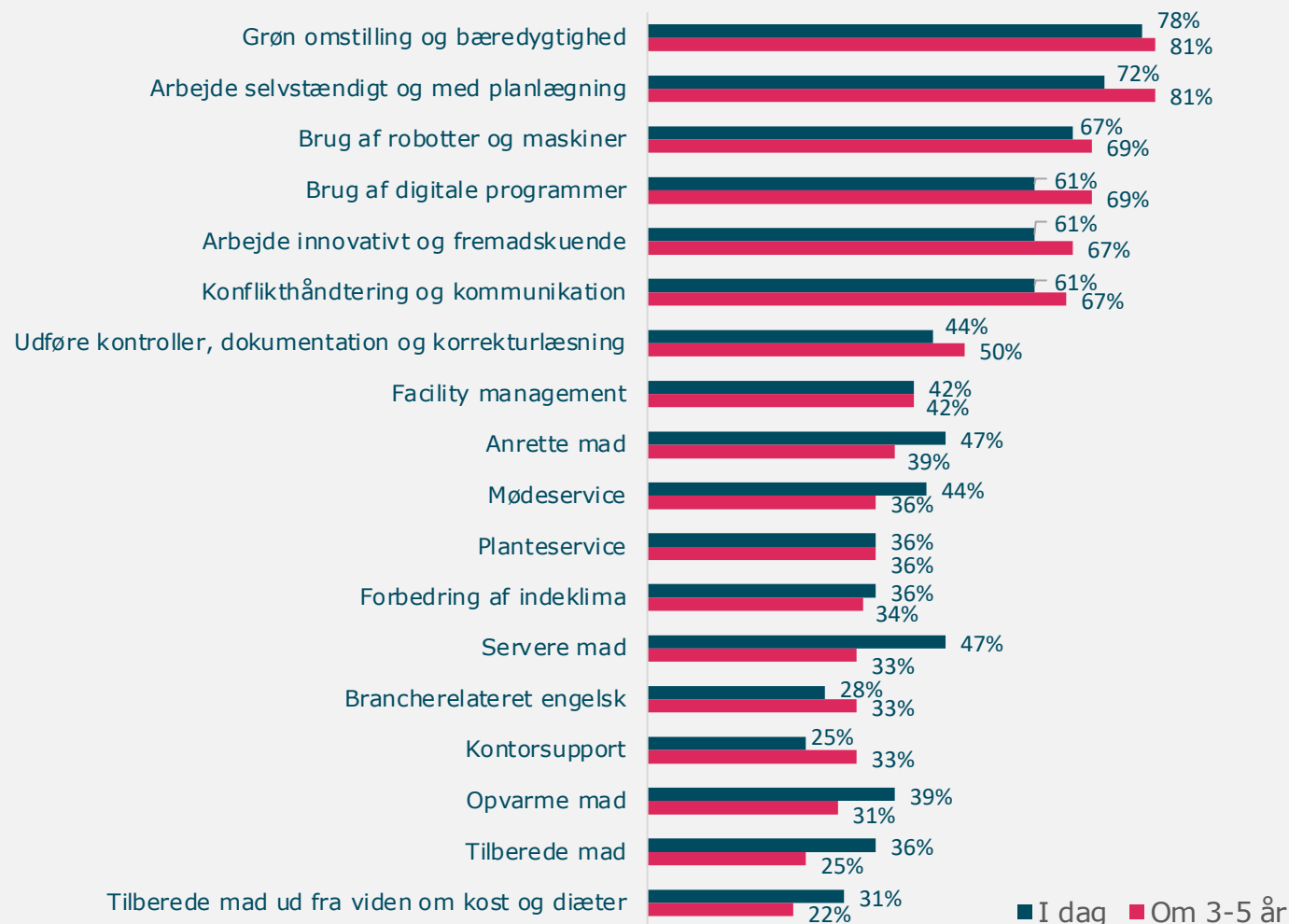
Til højre ses et samlet overblik over alle kompetencer, som oplæringsstederne for virksomhedsserviceassistenter i spørgeskemaundersøgelsen har forholdt sig til vigtigheden af nu og i fremtiden. Samlet kan det udledes, at de store tendenser og udviklinger, som påvirker servicebranchen og vores samfund i dag, også er og bliver vigtige kompetenceområder for virksomhedsserviceassistenterne, herunder *grøn omstilling*, *digitalisering* og *automatisering*. Derudover scorer også personlige og sociale kompetencer højt, herunder især at kunne *arbejde selvstændigt og planlægge* sin arbejdsdag, men også at *arbejde innovativt og fremadskuende* og have færdigheder inden for *konflikthåndtering og kommunikation*. Længere nede på listen er især kompetencer inden for madhåndtering, hvor kun kompetencer inden for at kunne *anrette mad* befinder sig i den øverste halvdel af kompetencelisten.

At kompetencer er vigtige for virksomhedsserviceassistenterne siger imidlertid ikke meget om, hvorvidt oplæringsstederne mener, at uddannelsesbehovet på kompetenceområdet på nuværende tidspunkt er afdækket tilfredsstillende. Dette har derfor været et fokuspunkt at afdække gennem kvalitative interviews og fokusgrupper, og vil blive beskrevet i dybden på de efterfølgende slides i dette kapitel.

Spg.: I hvilken grad er følgende kompetencer nødvendige for jeres VSA i dag? & I hvilken grad bliver følgende kompetencer de næste 3-5 år vigtige at have for VSA på jeres arbejdsplads?

Andel, der har svaret "I høj grad" eller "I nogen grad"

n = 36



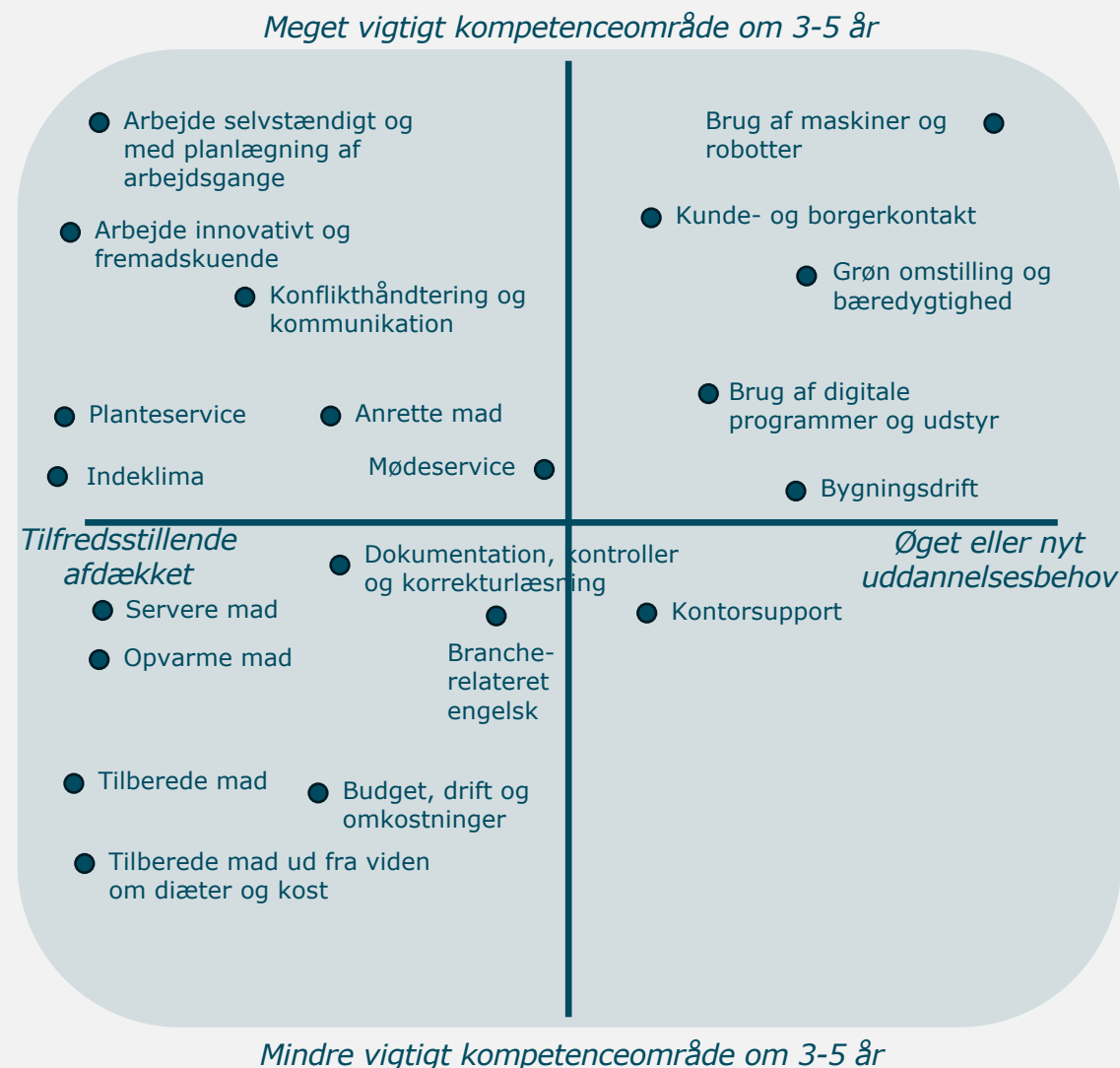
Opsummering II: Nye kompetence- og uddannelsesbehov for virksomhedsserviceassistenter

Især øget eller nyt uddannelsesbehov inden for teknologi, kunde/borgerkontakt og grøn omstilling

I modellen til højre ses de i dette kapitel afdækkede kompetencer for virksomhedsserviceassistenter, sorteret efter hhv. hvor vigtigt kompetenceområdet er om 3-5 år samt om der på nuværende tidspunkt er tale om øget eller nyt uddannelsesbehov. Modellen er lavet ud fra en samlet analyse af både kvantitativ og kvalitativ data, og skal ses som en måde at overskueliggøre de mange kompetenceområder, som denne rapport omfatter. Den er vejledende ift., hvor man med fordel kan sætte ind uddannelsesmæssigt for tilfredsstillende at afdække nye kompetencebehov. Det er dermed især kompetenceområder i firkanten øverst til højre, som undersøgelsens resultater viser er både vigtige kompetenceområder for virksomhedsserviceassistenter og at der eksisterer et enten nyt eller øget uddannelsesbehov. Det vil derfor især være ved disse kompetenceområder, at en kommende uddannelsesindsats kan fokuseres.

Kort om figuren

- ❖ **Øverst til venstre** ses vigtige kompetenceområder de næste 3-5 år, som på nuværende tidspunkt er tilfredsstillende afdækket på uddannelsen.
- ❖ **Øverst til højre** ses kompetenceområder, som både anses som vigtige de næste 3-5 år og hvor der er et nyt eller øget uddannelsesbehov.
- ❖ **Nederst til venstre** ses kompetenceområder, der vurderes som mindre vigtige de næste 3-5 år, og som på nuværende tidspunkt er tilfredsstillende afdækket på uddannelsen.
- ❖ **Nederst til højre** ses kompetenceområder, der vurderes som mindre vigtige de næste 3-5 år, men hvor der ses et nyt eller øget uddannelsesbehov.
- ❖ **Punkterne** i hver kvadrant er som udgangspunkt ikke rangerede, hvilket betyder, at det er vigtigst at lægge mærke til, i hvilken kvadrant kompetenceområdet placerer sig, og ikke hvor området er placeret ift. andre områder i samme kvadrant.



Nye kompetence- og uddannelsesbehov for virksomhedsserviceassistenter

Voksende efterspørgsel efter integrerede løsninger gør VSA relevant for oplæringsstederne

Flere oplæringssteder, som f.eks. er kommunale eller har erhvervskunder, oplever en udvikling henimod større efterspørgsel for integrerede løsninger, hvor f.eks. rengøring, kantine og andet drift samles i én leverandør. Dette gør virksomhedsserviceassistentuddannelsen relevant for disse oplæringssteder, omend det ofte stadig kun er f.eks. de største erhvervskunder, som har midler og behov til disse løsninger. Som følge af integrerede løsninger beskrives det af oplæringsstederne, at kompetencer inden for planteservice, madhåndtering og kantine, reception, og facility management kan være relevante for virksomhedsserviceassistenterne.

At virksomhedsserviceassistenterne kan varetage flere forskelligartede opgaver er en fordelagtig situation for både arbejdspladserne, deres kunder, og medarbejderne. Arbejdspladserne kan sælge større 'pakker' af opgaver, som de løser for deres kunder, hvilket gør dem til en mere attraktiv leverandør. Deres kunder får deres behov løst af én samlet leverandør, og kan på denne måde få en mere tilpasset løsning. Medarbejderen kan samtidigt få en mere alsidig og fleksibel arbejdsdag, som består af flere forskellige typer af arbejdsopgaver udover det ofte fysisk hårde og gentagende rengøringsarbejde. Denne nye type arbejdsdag kan samtidigt bidrage til at tiltrække flere forskellige typer af medarbejdere, og dermed være med til at løse udfordringer med rekruttering og fastholdelse.

"Jeg tror kunderne er villige til at betale ekstra for at lægge opgaver sammen. Vi skal både kunne passe kantinen, rydde op og gøre rent efter fester og møder, og der vil vi rigtig gerne hen. Og på skolerne, er det jo også lagt ind i fagene. Men det kunne man bare udbygge meget mere. Fordi så får vi jo lidt flere ting at spille på, flere ting vi kan fortælle til kunderne vi kan. Jeg tror tendensen er der, fordi kunderne vil gerne betale for den smarte løsning, hvor det hele er samlet i én."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

"Det [indholdet på VSA] har vi jo berøring med, det er ikke opgaver, vi står med på nuværende tidspunkt, men ved nogle af vores kunder ville vi kunne gå ind og skrabe flere opgaver til os og få en større portefølje, hvis vores medarbejdere havde den her viden. En medarbejder som ved at løse flere forskellige opgaver er synlig, kommer rundt i huset, og så bliver det igen sværere at slippe af med en leverandør for kunderne. Det er hele vejen rundt. Kunderne i dag vil gerne se personalet, hilse på den der gør rent. Det lægger det her [VSA] jo tydeligt op til. Jeg ser klart en fordel på de kunder, som har catering og cleaning, og måske også planteservice, og lave det mere tilpasset og samlet løsning i dagligdagen. At der bliver mere skiftende arbejdsbevægelser og arbejdsopgaver, det er også kun et plus for vores medarbejdere."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

"Vi kan godt tænke os at få inddraget markedet i, at vores medarbejdere ikke kun kan gøre rent, og fortælle vores kunder, at vi kan noget andet og mere, og kan varetage flere opgaver. Så det er både for at tiltrække nogle andre kunder og opgaver [at vi uddanner VSA], og så kan vi også skabe en attraktiv og afvekslende hverdag for medarbejderne. De kan få nogle mere forskelligartede opgaver, og det er bedre for ergonomien og for at vi kan rekruttere og fastholde medarbejdere. Folk er ikke klar over, at det ikke kun er rengøring man kan som VSA, og så tror de også, at alle kan gøre rent. Hos større kunder, der varetager vi især også oprydning efter mad, klargøring af mad, nogle gange lidt tilberedning af mad."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for virksomhedsserviceassistenter



Et fortsat overtal af rengøringsopgaver og manglende kendskab til virksomhedsserviceспециалets muligheder gør, at få bruger uddannelsen

Som det kunne ses på s. 27, er VSA det trin/speciale på serviceassistentuddannelsen, hvor den laveste andel (**44%**) af oplæringsstederne i høj eller nogen grad oplever overensstemmelse mellem indhold på uddannelsen og arbejdsopgaver på arbejdspladserne. I kvalitative interviews beskriver nogle oplæringssteder, som ellers er godkendt til specialet, at de mangler kendskab til indholdet på uddannelsen. Mange nævner også, at de fortsat primært har rengøringstekniske opgaver, hvorved serviceopgaverne fylder mindre på deres arbejdspladser. Dette medfører, at mange af oplæringsstedernes uddannede virksomhedsserviceassistenter primært varetager rengøringsopgaver. Disse to årsager går også igen, når MB spørger ind til de inaktive oplæringssteders manglende brug af VSA-uddannelsen. Oplæringsstederne beskriver et manglende kendskab og manglende serviceopgaver, hvorved rengøringsteknikeruddannelsen vælges i stedet.

Flere oplæringssteder ønsker mere information om og reklame for uddannelsen til virksomhedsserviceassistent, hvor den faglige profil bliver tydeliggjort. Enkelte oplæringssteder giver for eksempel udtryk for at være usikre på, om uddannelsen henvender sig mere til mellemledere, og andre forveksler specialet med HSA. Et oplæringssted oplever, at undervisningen på rengøringsteknikeruddannelsen er målrettet rengøring på hospitaler og offentlige institutioner, hvorved færre elever er tilbøjelige til at vælge virksomhedsservice fremfor hospitalsservice som trin 2. Dette giver oplæringsstedet udfordringer med at rekruttere VSA-elever. Oplæringsstederne nævner dermed forskelligartede grunde til at fravælge specialet.



“Vi har ikke så mange serviceopgaver. Vi har primært rengøring, det andet er ikke vores kerneopgave. Vi skulle have opgaverne til det, [hvis vi skulle uddanne VSA]. Hvis jeg skulle synes nogle skulle afsted, så skulle det være mellemledere.. Men jeg er ikke engang sikker på, at det ville passe til dem med det nuværende indhold.. Vi vil også selv gå i gang med noget internt kursus, hvor vi vil gøre noget mere med service, og hvordan man møder kunder.”

Citat: Oplæringssted for RT og VSA



“Jeg kender ikke noget som helst til den [VSA], for mig er det en surprise. Der skal fortælles mere om den. Alle kender rengøringstekniker, så det handler om at ramme de virksomheder, som kan have glæde ved det – det er nok de største rengøringsvirksomheder. Det er nok dem, som skal uddanne dem, men også mindre virksomheder kan få glæde af dem på sigt.”

Citat: Oplæringssted for RT og VSA



“Mange på holdene arbejder på hospitaler eller også er undervisningen så målrettet hospitaler allerede at for mange af eleverne bliver det naturligt at vælge HSA fremfor VSA, hvis man skal gå videre på SA. Der er for mange HSA-ting på VSA, fordi de også går sammen. For at få flere virksomheder til at sende afsted på VSA, er man nødt til at ændre på det, fordi virksomhederne vil ikke sende af sted, hvis halvdelen af det de lærer, ikke er noget som virksomhederne kan bruge.”

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for virksomhedsserviceassistenter

Kontorsupport kan med fordel opdateres med fokus på, hvilke opgaver som er forsvundet som følge af digitalisering

Nogle oplæringssteder nævner enten, at de på nuværende tidspunkt har medarbejdere, som arbejder i reception, eller at de forestiller sig, at deres medarbejdere i større grad kunne varetage receptionsopgaver i fremtiden. Dog er det forholdsvist få, som i spørgeskemaet angiver, at kompetencer inden for kontorsupport er vigtige nu og i fremtiden. Et oplæringssted påpeger i interview, at de kontorsupport-funktioner, som en serviceassistent førhen varetog i dag ofte er sparet væk eller automatiseret, herunder f.eks. at håndtere post eller betjene kontormaskiner til print og kopiering. Oplæringsstedet mener, at hvis kontorsupport fortsat skal være en del af uddannelsen, skal det overvejes, hvilke opgaver, som fortsat er relevante at varetage. Dette kunne være receptionsopgaver.

"I forhold til kontorsupport, der synes jeg, man skal overveje, om det fortsat skal være en del af uddannelsen. Man skal tænke på, forsvinder de her opgaver, fordi vi har så mange arbejdsopgaver, som efterhånden bliver erstattet af teknologi. Jeg har ikke mødt nogen, som har den type opgave, som der lægges op til på uddannelsen til den her type af medarbejdere. For eksempel, vi havde tidligere en serviceassistent, som sad og løste alt det digitale post der kom ind, og sørgede for det kom ud til de rigtige, men så fik man teknologiske hjælpemidler til at sortere den digitale post, og så er det jo en opgave, der forsvinder."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

25% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kompetencer inden for kontorsupport er nødvendigt i dag

33% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kompetencer inden for kontorsupport er vigtige de næste 3-5 år

Mødeservice er et forholdsvis vigtigt kompetenceområde i virksomhedsservice i dag, men i mindre grad om 3-5 år

44% af virksomhederne mener, at kompetencer inden for mødeservice er vigtige i dag, mens 36% mener, at de bliver vigtige de næste 3-5 år. Et oplæringssted peger på, at som med kontorsupport er mange af de mindre opgaver relateret til mødeservice, i hvert fald på offentlige oplæringssteder, forsvundet eller sparet væk. I dag er det i højere grad kontorernes øvrige medarbejdere, som gør klar til møder. Dermed vil det sandsynligvis i højere grad være rengøringsfirmaer med erhvervskunder, som afholder større møder og konferencer, der har relevante arbejdsopgaver til serviceassistenter ift. at klargøre og rydde op efter møder. Oplæringsstederne giver derudover generelt udtryk for, at kompetencebehovet er tilfredsstillende afdækket gennem den nuværende undervisning i mødeservice på uddannelsen.

"Det er for nemt at sige, at det skal de andre medarbejdere selv gøre ude på kontorerne, for eksempel at juristen kan godt selv sætte kaffe frem til mødet."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

44% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kompetencer inden for planlægning, klargøring og gennemførsel af møder er nødvendigt i dag

36% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kompetencer inden for planlægning, klargøring og gennemførsel af møder er vigtige de næste 3-5 år

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for virksomhedsserviceassistenter



Planteservice og indeklima kan være relevante kompetenceområder for virksomhedsserviceassistenter som en del af integrerede løsninger

Flere oplæringssteder, særligt private virksomheder, nævner i kvalitative interviews planteservice som et relevant kompetenceområde nu og i fremtiden. Dette skyldes, at planteservice i flere tilfælde er en del af de pakked løsninger, som virksomhederne sælger til deres erhvervskunder sammen med rengøring. Et oplæringssted, som er en toneangivende privat virksomhed i branchen, uddanner på nuværende tidspunkt kun RT'ere, men nævner netop at kompetencer inden for planteservice kunne være en motivationsfaktor til at uddanne medarbejdere til VSA. Virksomheden må for nuværende afdække planteservice-løsninger til deres kunder gennem en ekstern partner. Et andet oplæringssted mener, at planteservice, som på nuværende tidspunkt er et valgfag, bør være obligatorisk på uddannelsen.

Indeklima beskrives i flere kvalitative interviews som relevant med et lignende argument, netop at vedligeholdelse af indeklima og ventilation kan være en del af virksomhedernes integrerede serviceløsninger til deres kunder. Ligeledes nævnes viden om udluftnings betydning for indeklima som særligt relevant. Kompetenceområdet bliver dermed vigtigt ift. at kunne varetage en bred række af opgaver og kunne se på tværs, særligt ift. et bæredygtighedsperspektiv. På denne måde bliver dette endnu et område, som grøn omstilling og bæredygtighed kan gennemsyre uddannelsen og hvor sammenhængen kan italesættes.

Som det ses på spørgeskemaresultaterne til højre, er det ikke en specielt stor del af virksomhederne, som finder kompetenceområderne vigtige nu og i fremtiden. Dog gælder det for begge kompetenceområder, at en forholdsvis stor del af oplæringsstederne besvarer med midterkategorien "Hverken høj eller lav grad", når de skal forholde sig til kompetenceområderne. Dette tyder på, at det er svært for oplæringsstederne at bedømme områdernes relevans og betydning nu og i fremtiden.



"Det kunne være sådan noget som grønne planter, forplantning, hvordan skal man vande blomster ude hos kunden. Det er et valgfag nu ved jeg, men jeg har endnu ikke oplevet at eleverne har valgt det, men det er et virkelig relevant fag for virksomhedsservice. Det burde ikke være en mulighed, et tillægsgfag, det burde være en fast del af uddannelsen."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA



"Jeg tænker da både planteservice og indeklima er relevant – også når vi snakker økologiske rengøringsartikler, så er der jo mange ting som kan supportere godt indeklima. Udluftning især er også vigtigt. Så man kan sagtens tænke det sammen, hvor den grønne omstilling går igen og er vigtig hele vejen rundt."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

36% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kompetencer inden for at vedligeholde planter er nødvendigt **i dag** (Hverken/eller: 22%)

36% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kompetencer inden for at vedligeholde planter er vigtige **de næste 3-5 år** (Hverken/eller: 17%)

36% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kompetencer inden for forbedring af indeklima er nødvendigt **i dag** (Hverken/eller: 19%)

34% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kompetencer inden for forbedring af indeklima er vigtige **de næste 3-5 år** (Hverken/eller: 14%)

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for virksomhedsserviceassistenter



Oplæringsstederne ser serviceopgaver relateret til tilberedning af mad som mindre relevante i fremtiden

Flere af oplæringsstederne nævner i kvalitative interviews, at deres virksomhedsserviceassistenter i dag har flere madhåndterings- og kantineopgaver, eller at de kan forestille sig, at dette arbejdsområde med fordel kan udbygges i fremtiden. De nuværende arbejdsopgaver er især opvarmning, anretning og servering af mad, samt efterfølgende rengøring og oprydning af serveringsområder og køkkener, for eksempel ifm. madordninger til private borgere eller på offentlige institutioner. Et oplæringssted, hvis serviceassistenter arbejder på plejecentre, er i gang med et nyt initiativ omkring måltidsværter, hvor en VSA kan sidde med borgeren og spise. Hos arbejdspladsernes erhvervskunder kan serviceassistenterne især fungere som et bindeled mellem catering/kantine og rengøring, og gå til hånde i køkkenet for eksempel i forbindelse med opvask. Oplæringsstederne nævner ikke noget yderligere kompetence- eller uddannelsesbehov i kvalitative interviews, udover det, som i dag er afdækket på uddannelsen.

Oplæringsstederne nævner i kvalitative interviews ikke tilberedning af mad som et særligt relevant kompetenceområde. Som regel vil denne arbejdsopgave være placeret hos andre faggrupper. Som det kan ses i citatet nederst til højre, er det ikke nødvendigvis en ulempe at kunne tilberede mad, set i relation til fordelene ved at kunne spænde bredt kompetence- og opgavemæssigt, men blandt de oplæringssteder, som MB har interviewet, har dette ikke været en arbejdsopgave, som virksomhedsserviceassistenter varetager. I spørgeskemaundersøgelsen er dette også det kompetenceområde ift. madhåndtering, som scorer lavest. Generelt gælder det for alle de fire kompetenceområder relateret til mad, at de har en nedadgående relevans om 3-5 år ift. i dag.

I hvilken grad er følgende kompetencer nødvendige for jeres virksomhedsserviceassistenter i dag? (Andel, som svarer "i høj grad" eller "i nogen grad")



I hvilken grad bliver følgende kompetencer de næste 3-5 år vigtige for jeres virksomhedsserviceassistenter? (Andel, som svarer "i høj grad" eller "i nogen grad")



"At de kan dække ind og lave bindeled mellem catering og rengøring, og have et ben i hver lejr ... Hvis der mangler en til opvask, så kan man gå derhen. Så kan man gøre rent, og så bagefter gå til hånde i køkkenet f.eks."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

"Vi har nogle enkelte borgere [vi laver mad til], men det er jo færdigproduceret mad. Det med at kunne lave mad, det er jo ikke nogen ulempe at kunne, hverken for en SOSU eller for os. Så måske uddannelserne kunne kombineres mere. Men ja, varme og anrette færdigretter, det gør de allerede."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for virksomhedsserviceassistenter

Brancherelateret engelsk kan være relevant, hvis eleverne får nok udbytte

Når MB har spurgt ind til oplæringsstedernes holdninger til brancherelateret engelsk på uddannelsen, mener flere, at det er relevant, at virksomhedsserviceassistenten kan kommunikere med kunder og kollegaer på engelsk. Som det fremgår i nedenstående interview bliver det især relevant i virksomheder med mange tosprogede ansatte. Et oplæringssted stiller dog spørgsmålstejn ved det egentlige udbytte af kurset, som varer 1,8 uger. Dette kan både ses som for kort tid til at lære det brancherelaterede engelsk, mens der dog heller ikke udvises særlig interesse for at forlænge kurset.

"Det kommer simpelthen an på, hvor de er ansat henne af. Nærmest alle hos os taler dansk, en meget lille procentdel er tosprogede. Andre har nok mange flere engelsksprogede medarbejdere, og så er engelsk nok mere relevant. Og hvis vi kigger ind i en rekrutteringsudfordring, hvor vi skal rekruttere bredt, så bliver det nok mere relevant at medarbejderen skal kunne kommunikere med den medarbejder, der kommer ind. Jeg kan godt se meningen i det brede perspektiv."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

"Jeg tænker egentlig, at det giver meget god fornuft. Der er da selv nogen gange, jeg står og ikke selv kan huske, hvad en spand hedder på engelsk."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

28% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kunne benytte engelsk i dagligdagssituationer er nødvendigt **i dag**

33% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kunne benytte engelsk i dagligdagssituationer er vigtigt **de næste 3-5 år**

Dokumentation og kontrol bliver vigtigere for virksomhedsserviceassistenten

Kontroller, dokumentation og korrekturlæsning scorer forholdsvis højt som vigtigt kompetenceområde for virksomhedsserviceassistenter nu og i fremtiden. I interviews nævner flere oplæringssteder dog netop skriftligheden på VSA-uddannelsen som en udfordring, hvortil det vurderes, at det især er kontrol og dokumentation, som er vigtige kompetenceområder, og i mindre grad korrekturlæsning. Som tidligere beskrevet bliver det stadig vigtigere at kunne kontrollere sit eget og sine kollegaers arbejde, både ud fra branchestandarder og specifikke standarder på oplæringsstederne. Enkelte oplæringssteder nævner det også som vigtigt at kunne bruge digitale systemer til dokumentation. Hertil nævner en toneangivende virksomhed i branchen, at uddannelsen godt kunne understøtte en holdningsændring i servicebranchen ift. at skulle dokumentere sit arbejde i de digitale systemer, som det ses i nedenstående citat.

"De kommer til have en app hvor de får arbejdsopgaver, som de klikker af, som dokumentation for at de har udført opgaven. Så kan man sige, at der er en holdning, som måske skal ændres - der har ikke været meget tradition i servicebranchen for at dokumentere sine arbejdsopgaver, måske tage billeder og lave en beskrivelse. Det er ikke en så stor del af servicebranchen endnu, det har været mere fremme i håndværksfagene. Så det skal ikke være en del af uddannelsen at håndtere en telefon, det kan de godt. Men holdningsændringen ift. at dokumentere, det kunne uddannelsen godt omfatte."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

44% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kunne udføre kontroller, dokumentation og korrekturlæsning er nødvendigt **i dag**

50% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kunne udføre kontroller, dokumentation og korrekturlæsning er vigtigt **de næste 3-5 år**

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for virksomhedsserviceassistenter

Enkelte oplæringssteder ønsker mere fokus på bygningsdrift og facility management på uddannelsen – kompetenceområdet scorer forholdsvis højt i spørgeskemaundersøgelsen

Enkelte oplæringssteder nævner i kvalitative interviews, at man med fordel kunne have undervisning i facility management på uddannelsen. Dette kan være generelt at kunne gå til hånd på forskellige vis, f.eks. ift. at skifte elpærer eller ved mindre håndværksmæssige opgaver. I kvalitative interviews er det især oplæringssteder med kunder i det offentlige, eller oplæringssteder, som er offentlige, som nævner behovet. Igen handler dette om at samle driften som én samlet enhed, hvor alle medarbejdere kan bidrage med mere.

Facility management scorer også forholdsvis højt i spørgeskemaet ift. andre serviceområder, hvor 42% af oplæringsstederne mener, at kompetenceområdet er relevant både nu og om 3-5 år.

”Man kunne kigge ind i hele delen med facility management, at det er hele bygningsdriften, som man kan være relevant i, og ikke kun rengøringsdelen af den. Så kunne man kigge ind i, om der er noget teknisk service, det man kunne kalde de gamle pedelopgaver, det kunne man godt i fremtiden smelte mere sammen. For at gøre sig mere interessant for arbejdsgiverne, så kunne det godt være noget, man kunne kigge ind i. Det brede perspektiv i bygningsdrift. Det er også det, vi kommer til at kigge ind i, i forhold til vores drift i fremtiden.”

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

42% af oplæringsstederne for **virksomhedsserviceassistenter** mener, at kompetencer inden for facility management er nødvendigt i **dag**

42% af oplæringsstederne for **virksomhedsserviceassistenter** mener, at kompetencer inden for facility management er vigtige **de næste 3-5 år**

Nedenfor ses oplæringsstedernes konkrete bud på indhold, som med fordel kan inkorporeres yderligere på rengøringsteknikeruddannelsen

Viden og forståelse

- ❖ Forståelse for samspillet i driften, herunder hvordan drift kan optimeres ved at se denne som én samlet enhed.

Kompetencer og færdigheder

- ❖ At kunne træde til ved lettere serviceopgaver relateret til generel bygningsdrift, f.eks. kunne skifte elpærer eller udføre mindre håndværksopgaver.

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for virksomhedsserviceassistenter

Personlige kompetencer scorer højt i spørgeskemaundersøgelsen, mens oplæringsstederne ikke nødvendigvis ser et uddannelsesbehov

Som det kan ses i resultaterne til højre, scorer personlige kompetencer som *selvstændighed*, *fremadskuende tænkning*, og *kommunikation og konflikthåndtering* alle højt som vigtige kompetenceområder nu og i fremtiden. I kvalitative interviews giver oplæringsstederne dog ikke udtryk for, at der er et uddannelsesbehov for dette blandt de medarbejdere, som de sender på virksomhedsserviceassistentuddannelsen. Som det ses i nedenstående citat mener et oplæringssted, at uddannelsen godt kan give redskaber til faglig stolthed, men nævner også, at det både er noget som skal komme naturligt med erfaring og udvikles i virksomheden.

"Selvstændighed og planlægning er en nødvendighed, og det er noget vi mener skal komme naturligt, men det kommer også kun ved, at man er sikker på sig selv. At man tør stole på de ting, man har lært. Det er der vi skal hen, og det kunne de godt få redskaber til på uddannelserne. Men når folk får lov at prøve det her, så kommer det også naturligt. Det med at udvikle arbejderen, det skal vi også bygge på i virksomheden. Men hvis der er et stramt budget fra starten af, så er det også noget, man let springer hen over i virksomhederne."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

"Dem vi har, de får lov til at tænke selv, og begå fejl. De er gode til at planlægge deres tid og vurdere, hvor lang tid det tager at udføre en given opgave. Det er noget vi træner herude på oplæringsstedet også. Jeg har ikke overvejet, at det skulle være en del af uddannelsen."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

72% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kunne arbejde selvstændigt og med planlægning af arbejds gange er nødvendigt **i dag**

81% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kunne arbejde selvstændigt og med planlægning af arbejds gange er vigtigt **de næste 3-5 år**

61% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kunne arbejde innovativt og fremadskuende er nødvendigt **i dag**

67% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kunne arbejde innovativt og fremadskuende er vigtigt **de næste 3-5 år**

61% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at viden om konflikthåndtering og kommunikation er nødvendigt **i dag**

67% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at viden om konflikthåndtering og kommunikation er vigtige **de næste 3-5 år**

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for virksomhedsserviceassistenter

Kunde- og borgerkontakt samt salg er særligt relevante kompetenceområder for virksomhedsserviceassistenten

Flere virksomheder nævner særligt kunde- og borgerkontakt, og evt. salg i denne forbindelse, som relevante kompetencer for virksomhedsserviceassistenten, samt at der godt kunne bruges flere kræfter på dette i uddannelsessammenhæng. Ift. kundedialog indebærer dette at kunne snakke med kunder om eventuelle nye ydelser og lave mersalg. Ift. borgerkontakt omtales det at kunne kommunikere med ældre borgere, f.eks. mens der gøres rent i deres hjem. Et oplæringssted efterspørger kompetencer til at kommunikere og håndtere borgere, som f.eks. har demens, eller kan råbe og være aggressive. Som det ses i citatet til højre, efterlyses der også en generel forståelse for de situationer og mennesker, som man kan møde ifm. synlig rengøring.

"Kommunikationen med borgeren kan være den store hurdle. Og det ansvar ligger især også hos oplæringsstederne, fordi det er der, borgerne er. Men der kunne være noget på uddannelsen omkring, hvad er demens, hvordan formulerer man sig klart og tydeligt over for en borger, og håndterer en borger, som kan råbe, eller som kan være aggressiv."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

"De medarbejdere vi har, det er virksomhedens ansigt ud af til, de skal jo ikke gå rundt og hænge med mulen når de i princippet kunne sælge mere. Så noget med salg og repræsentation, kundedialog, det kunne sagtens komme med på uddannelsen. Der kunne godt være en i vores medarbejdergruppe, som kunne være rigtig dygtig til at sælge og drive virksomhed, og det ville vi kunne drage god nytte af. At eleven også tror på, at det kan de finde ud af. Det ville også give os udbytte. Og det tror jeg da, der er mange der vil."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

"Hvad er det for nogle situationer og mennesker, man kan komme ud og møde? Også fordi vi har synlig rengøring. Jeg synes egentlig godt vores kan varetage det, men de kan sagtens blive bedre, så det synes jeg er et fint emne at tage videre på uddannelsen også."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

"Socialt samvær, man kunne have et modul på uddannelsen med, hvordan man snakker med borgeren. Fordi man kan godt gå og gøre rent, vaske op, mens man får en god snak med borgeren – hvis man altså forstår, hvordan man skal snakke til en borger. Så at kunne snakke med borgeren. Ift. plejeopgaver. Det kunne jo også være at kommunen kunne leje tre medarbejdere af mig til at aflevere medicin som allerede var sorteret."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

Nedenfor ses oplæringsstedernes konkrete bud på indhold, som med fordel kan inkorporeres yderligere på rengøringsteknikeruddannelsen

Viden og forståelse

- ❖ Forståelse for og kendskab til diverse situationer og mennesker, som man kan møde i sit arbejde som virksomhedsserviceassistent – f.eks. borgere på plejecentre, erhvervskunder, eller borgere i private hjem.

Kompetencer og færdigheder

- ❖ At kunne kommunikere med kunder, herunder ifm. rådgivning og salg.
- ❖ At kunne kommunikere med borgere, herunder særligt ældre borgere, ifm. rengøring eller serviceopgaver, herunder kunne håndtere borgere med f.eks. demens.

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for virksomhedsserviceassistenter

Brug af teknologi og digitale programmer er vigtigt for serviceassistenten, som kan fungere som en driver for udviklingen på arbejdspladsen

Ligesom det gjaldt for rengøringsteknikeren, at digitale færdigheder og brug af teknologi bliver stadig vigtigere ifm. rengøringsopgaverne, er dette også et fokuspunkt, som oplæringsstederne for virksomhedsservice fremhæver i kvalitative interview. Igen fremhæver oplæringsstederne, at medarbejderne både skal have forståelse for, *hvorfor* udviklingen afstedkommer og hvordan den indgår i dagligdagen, samt praktiske færdigheder til *hvordan* man bruger både digitale programmer til planlægning og dokumentation, eller indstiller og fejlrætter en robot, som f.eks. er mappet forkert.

Som det ses i citatet til højre, kan serviceassistenterne fungere som *drivere* eller forgængere på arbejdspladsen ift. den gode arbejdsgang med inddragelse af teknologi, hvis der er nok forståelse, viden og kompetencer bag.

"Man er nødt til at klæde folk på til de styringsredskaber man bruger til at gøre rent i dag, det hele bliver digitalt, hvor vi gør rent ud fra data – altså hvor meget har vi brugt bygningerne. Vi har ikke længere en fast og gængs rengøringsplan, som vores medarbejdere skal følge. De kompetencer synes jeg, vi skal have ind på uddannelsen. At de bliver klædt på til den her digitale udvikling, og kan bruge de programmer, der er til planlægning og dokumentation."

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

"Maskindelen, det kræver det meget mere fokus end der er i dag på uddannelsen. Teknologi skal bringes ind i uddannelsesforløbet på en helt anden måde end i dag. Dem vi sætter på den her uddannelse, det er nogle super gode medarbejdere, som er prægende for den arbejdsplads de er på. De skal være drivere for, at det betaler sig at bruge teknologi. Så teknologidelen skal have mere opmærksomhed, både RT og VSA. Lige fra at programmere en robot, fejlrrette på en robot, sikre at man bruger den mest effektivt. Helt praktiske ting, hvad kan den løfte væk af hårdt, opslidende arbejde?"

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

61% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kompetencer inden for brug af digitale programmer og udstyr er nødvendigt **i dag**

69% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kompetencer inden for brug af digitale programmer og udstyr er vigtige **de næste 3-5 år**

67% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kompetencer inden for brug af robotter og maskiner er nødvendigt **i dag**

69% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kompetencer inden for brug af robotter og maskiner er vigtige **de næste 3-5 år**

Nye kompetence- og uddannelsesbehov for virksomhedsserviceassistenter

Som med den teknologiske udvikling kan serviceassistenten være driver for grøn omstilling på arbejdspladsen

Flere arbejdspladser ser fordele i, at det er deres serviceassistenter, der går forrest om at øge forståelsen og forbedre arbejdspladsernes arbejde med grøn omstilling i fremtiden. Det er nemlig netop dem, som har berøring med de diverse processer i hverdagen. Flere af oplæringsstederne fortæller, at deres virksomhedsserviceassistenter kan fungere som tovholdere på bæredygtighedsprojekter, eller vejlede andre medarbejdere i bæredygtige arbejdsgange, f.eks. affaldssortering. Dette kræver en bred forståelse for, hvordan de forskellige arbejdsgange indgår i en større samlet sammenhæng ift. grøn omstilling, f.eks. i affaldssorteringen eller i reduceringen i brug af plastik.

”Hele sorteringen af affald, det er vores assistenter, som tager imod det, og de skal forstå at håndtere det rigtigt. Og så brug af midler – midler i dag er meget koncentrerede, så man sparer på fragt af vand. Så det bliver vigtigere at vide, hvordan man skal dosere rigtigt, så der ikke opstår metodefejl her, som har en skadelig virkning. Det er også på noget så simpelt som brug af poser - altså vi bruger 15 millioner plastposer hvert år. Hvis vi bare kunne skære det 20% ned, så kunne vi spare enormt meget plast. Men hvis vores medarbejdere ikke forstår at reducere brugen og forstår, hvorfor vi skal gøre det, så går det ikke.”

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

78% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kompetencer inden for grøn omstilling og bæredygtighed er nødvendigt **i dag**

81% af oplæringsstederne for **virksomhedsservice-assistenter** mener, at kompetencer inden for grøn omstilling og bæredygtighed er vigtige **de næste 3-5 år**

Budget, drift og omkostninger bliver i kvalitative interviews beskrevet som mindre relevant af oplæringsstederne

I kvalitative interviews giver oplæringsstederne ikke udtryk for et særligt kompetence- og uddannelsesbehov ift. budgettering og omkostninger. Flere nævner, som det kan ses i de nedenstående citater, at det i højere grad er kompetenceområder, som er relevant for ledere, og i mindre grad for den gennemsnitlige virksomhedsserviceassistent. Det bliver dog nævnt som relevant af et oplæringssted, at virksomhedsserviceassistenten kan købe ind til f.eks. morgenmad inden for et bestemt budget, og dermed har en grundlæggende forståelse for dette.

”Vi skal overveje – er det en leder vi vil have, eller er det en assistent? Jeg vil gerne have assistenter, som kan tage ansvar, men som ikke nødvendigvis skal blive ledere. Jeg tror ikke, at vores assistenter har så meget brug for sådan noget budget og drift, det er nok mere beregnet på mellemledere, tilsynsførende – der vil jeg hellere bruge krudt på noget andet, for assistenterne. Hellere det praktisk-orienterede, kantine og planter.”

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

”Jeg tænker ikke, at budgettering har særlig meget med de medarbejdere, vi har at gøre. Vi har lige haft to på rengøringslederuddannelsen, og der er det måske mere relevant. Selvfølgelig skal man kunne finde ud af som VSA at købe ind til noget morgenmad, og kende til budgettet og omkostninger for det, men ellers tror jeg ikke det er der, det er nødvendigt, med drift og administration. Det skal i hvert fald være kun i forståelsen og kendskabet.”

Citat: Oplæringssted for RT og VSA

Generelle input til serviceassistent- uddannelsen



Generelle input til serviceassistentuddannelsen

Nedenstående er generelle input fra oplæringsstederne til serviceassistentuddannelsen, som ikke nødvendigvis omhandler kompetence- og uddannelsesbehov. Følgende inputs går på tværs af trin og specialer på uddannelsen.

Oplæringsstederne ønsker flere praksisnære øvelser og mindre skriftlighed

Et input som går igen blandt oplæringsstederne er et ønske om mere praksisnær undervisning. Dette indebærer cases, skuespil og praktiske øvelser. Oplæringsstederne oplever, at der er for meget læsning og skriftlighed på uddannelsen, som gør, at flere af deres ellers rengøringsteknisk dygtige medarbejdere ikke kan gennemføre uddannelsen. Dette gælder især for trin 2, men nævnes også som en udfordring på trin 1.

"Min holdning til det er, at jeg ikke synes det er relevant at bede dem skrive en rapport på 15 sider, det er ikke noget de har brug for ude i virksomhederne, og mange af eleverne kan ikke komme igennem SA på grund af, at man skal kunne skrive. Det er ikke der, vores medarbejdere skal have deres spidskompetence ... Der skal være meget mere fokus på praksis, fordi det er det, vi har brug for. Vi har ikke brug for, at de kan skrive en lang rapport." – Oplæringssted for RT og VSA

Større samarbejde og kommunikation mellem skole og oplæringssteder

Nogle oplæringssteder ønsker tættere kontakt og samarbejde med skolerne. De savner blandt andet et overblik over, hvad eleven har været igennem på skoleopholdet, samt hvad der forventes af dem som oplæringssted.

"Det der er mit største problem, det er, at jeg mangler en manual, hvor når jeg har haft en elev på skole, så mangler jeg noget fra skolen om, hvad personen har været igennem, og hvad jeg så skal følge op på, og hvad som er blevet lært. Jeg skal jo hverken lære dem op i noget, de har lært, eller noget de ikke er nået til endnu. Så både læreplads, skole og elev føler, man kommer igennem det hele som man skal." – Oplæringssted for RT og VSA

Opdatering og øget faglighed på uddannelsen

Flere oplæringssteder ønsker på forskellig vis, at uddannelsen opdateres og gøres mere nutidig. Dette gælder for eksempel både ift. at sikre, at faglærerne har den fornødne faglighed, samt opdatere udstyr og maskiner, som findes ude på skolerne. Her foreslår oplæringsstederne blandt andet, at der laves flere samarbejder mellem skoler og virksomheder, så elever kan komme på virksomhedsbesøg og se det nyeste udstyr og maskiner, eller at der laves aftaler med nogle leverandører, som kan komme og vise udstyret frem, så skolerne ikke behøver at indkøbe mange dyre maskiner. Det foreslås også, at faglærerne besøger oplæringsstederne for at få opdateret deres viden om de nyeste udviklinger og metoder, således at der ikke undervises i forældet materiale. En opdatering af uddannelsen vil ifølge oplæringsstederne tiltrække nye målgrupper og øge den faglige stolthed.

"Man skal sørge for, at dem man har ansat [på skolerne] er fuldstændig opdateret om nyeste viden om hygiejne, rengøring, ergonomi, forflytning. Det er svært og det koster penge, men det er ikke smart at undervise i noget, der er forældet som vi ligesom er kommet videre fra." – Oplæringssted for RT og HSA

Kapitel 4

Skolesidens perspektiver



Faglærernes og uddannelsesledernes input til rengøringstekniker-uddannelsen



Grøn omstilling skal være en del af uddannelsen

Branchens fokus på bæredygtighed og grøn omstilling ses ligeledes at nå ud til faglærerne, som udtrykker et ønske om, at uddannelsen til rengøringstekniker skal have sit eget fag om grøn omstilling, hvor bæredygtighed indtænkes i forhold til materialer, udstyr, gulvbelægninger, rengøringsmidler, klude og mopper.

Dertil udtrykkes også et ønske om, at eleverne får mere viden om affaldssortering, og at de lærer om verdensmål. Dette ønske afspejles ligeledes hos uddannelsesledere, som fremhæver, at branchen er godt med på den grønne omstilling, og at dette også skal afspejles i uddannelsen.

Skolerne mangler ressourcer til at følge med samfundstendenser

Faglærerne udtrykker, at uddannelsen i forbindelse med nogle af fagene og udstyret på skolerne er forældet og mener, at uddannelsen skal lære eleverne om de nyeste metoder. Skolerne mangler midler, særligt i forhold til **nye teknologier** og **robotter**, og er udfordret på det materiale de har på nuværende tidspunkt. Det efterspørges, at der afsættes flere ressourcer til skolerne, således at det er mere tidssvarende ift. nye maskiner, robotteknologi, mikrofiber klude og måtter.

"Rengøringsbranchen er med på den grønne omstilling i forhold til at mindske brug af kemi, bruge svanemærkede og miljømærkede produkter – det har vi arbejdet på i mange år. Så jeg synes egentlig, at branchen gør det – det skal bare på skoleniveau også"

Citat: Uddannelsesleder

"Uddannelsen følger ikke samfundstendenser. Vi mangler maskiner og robotter til at kunne vise vores elever ude på skolerne. Der er ikke afsat nok midler til, at vi kan være med på beatet"

Citat: Faglærer

Det udstyr som skolerne har til rådighed berettes at være meget gammelt og forældet, og der efterspørges en opgradering. Når det handler om det nyeste udstyr inden for bl.a. robotteknologi, anerkender faglærere og uddannelsesledere omvendt, at det ikke er realistisk, at det er skolen, der tilvejebringer dette, men derimod virksomhederne. En faglærer beretter om positive oplevelser med at invitere folk fra branchen ind på skolen og fortælle om blandt andet nye hjælpemidler inden for robotteknologi og nye produkter. En uddannelsesleder fortæller om *sponsorships*, hvor leverandører ligeledes kommer ud på skolen og fortæller om de helt nye midler og metoder, såsom genanvendelse af mikrofiberklude, eller brug af UV-belysning til desinfektion.

IT-forståelse og **dansk** udtrykkes ligeledes som områder, hvor skolerne halter bagefter. Nogle faglærere udtrykker, at de mangler tablets på skolerne til at vise f.eks. INSTA800. IT-forståelse efterspørges at komme tilbage på uddannelsen, særligt i forhold til læren om at planlægge sin arbejdsgang digitalt. Her udtrykkes et ønske om, at uddannelsen kan lære elever om brug af digitale midler til planlægning og kontrol af arbejdsgang, frem for frekvensplaner og programkoder.

Dansk ønskes på skemaet, eftersom at mange faglærere oplever udfordringer med, at en stor del af deres elever er tosprogede, og ikke kan følge med i undervisning eller forstå teksterne.

"Vi har ikke de ting, der skal til. Vi har ikke engang en iPad, hvor vi kan vise insta800 på, men det er det, der bliver kørt ude i branchen"

Citat: Faglærer

Faglærernes og uddannelsesledernes input til hospitalsserviceassistent-specialet



Opgaveglidning kræver faglige kompetencer

Opgaveglidning italesættes også hos faglærere og uddannelsesledere som en tendens der er kommet for at blive. Her udtrykkes der blandt nogle en bekymring for overtrædelse af faggrænser med hensyn til SOSU-assistenter, og at de meget patientnære opgaver potentielt kan skræmme nogle elever væk, hvis de sætter fokus på i uddannelsen f.eks. læren om at tage blodprøver.

De patientnære fag der allerede eksisterer på uddannelsen, herunder forflytning, lejring og at være fastvagt, nævnes dog af flere at kunne udbygges.



"Uddannelsen er rigtig god, men mange af valgfagene burde i højere grad være en del af uddannelsen, fastvagt f.eks."

Citat: Uddannelsesleder

Et ønske om mere praksisnære opgaver

I relation til ønsket om at have mere tid til patientnære opgaver, italesættes herunder et ønske om, at uddannelsen indebærer mere praksisorienterede opgaver.

Fremfor at skrive rapporter ser flere af faglærerne gerne, at eleverne får lov til at lave caseopgaver, som eksempelvis fokuserer på serviceassistentens rolle i forhold til forflytning eller håndtering af en patient med demens.

Velfærdsteknologi ønskes som fast fag/målpind, og midler dertil efterspørges

Selvom det ikke er alle skoler der har kigget ind i de nye teknologier er der en enighed om, at som følge af udviklingen skal velfærdsteknologi være et fast fag eller målpind på hospitalsserviceassistentuddannelsen. Elever skal tilegne sig kendskab til og viden om nye teknologier, såsom, desinfektionsrobotter, sensorer og tablets, og hvordan de betjenes.

"Der kommer nye velfærdsteknologier. Og de bygger hospitaler, hvor der er robotter til at køre alt fra medicin til tøj. Det går stærkt. Så det skal være et fast mål."

Citat: Faglærer



Dog pointeres det af uddannelsesledere og faglærere, at det er en udfordring med velfærdsteknologi som fag, når der ikke er råd til at købe tilsvarende udstyr. Dertil udtrykkes en forståelse for, at skolerne ikke kan bruge ressourcer på at have de nyeste og dyreste teknologier stående. Her beretter en uddannelsesleder at have haft folk fra branchen ude at holde oplæg om forskellige nye teknologier, hvor de selv medbragte udstyr med stor succes. Dog omfatter problematikken om udstyr også de mere 'basale' midler og udstyr, såsom mangel på nye rengøringsvogne og gulvmaskiner, som ses som en udfordring for udførelsen af undervisningen.

"Man kan ikke lave tidssvarende uddannelse, hvis jeg højst har råd til en gulvskrub."

Citat: Uddannelsesleder



Faglærernes og uddannelsesledernes input til virksomhedsserviceassistent-specialet



Virksomhedsspecialet kræver en opdatering og modernisering

Faglærere fremhæver og understreger, at særligt virksomhedsspecialet trænger til en opfriskning. Det drejer sig både om nye titler til fag og modernisering af ord men også til ændring af specifikke fag på uddannelsen.

Konkret nævnes det, at formuleringen af faget 'Mødeservice' trænger til en opdateret ordlyd. Det understreges, at særligt 'Indbinding og sortering og håndtering af post' er virkelighedsfjern, og ikke burde være en del af uddannelsen.

"Der er nogen ting, der er næsten pinligt, at jeg skal lære eleverne. De kan ikke forholde sig til indbinding og håndtering af post. Det er ikke sådan, det foregår i virkeligheden."

Citat: Faglærer



I stedet nævner faglærerne, at uddannelsen med fordel i fremtiden kan fokusere mere på:

- ❖ Vedligeholdelse og klargørelse til møder
- ❖ Madkultur, grøn kost, bæredygtige madvarer, madspild og miljø
- ❖ Opstart af egen virksomhed
- ❖ Sammenkobling af fag: mad- og kundeserviceprofil og kontorprofil
- ❖ Indeklima: indretning af lokaler samt planters betydning for indeklima

Det er vigtigt at få indkapslet specialets faglige profil for at sikre relevans for arbejdspladserne

Både uddannelsesledere og faglærere giver udtryk for en manglende relevans af virksomhedsservicespecialet ift. dens anvendelse på arbejdsmarkedet, som den er opbygget nu. Derfor mener de, at særligt dette speciale og dets fag skal revideres og opgøres i forhold til, hvilke roller virksomhedsserviceassistenter skal kunne udfylde ved at tage denne overbygning.

"Jeg tror, at det er et speciale, som er svært at se mening med for virksomhederne, fordi langt de fleste af vores elever er rengøringsteknikere, og det er den faglighed de bruger – det rengøringsfaglige. Nogen får lov til at tage specialet, men kommer ikke til at bruge den del af deres uddannelse, og så er der ganske få, som rent faktisk arbejder som VSA."

Citat: Uddannelsesleder

Det foreslås konkret blandt uddannelsesledere at kigge ind i **facility management** og **ledelse**, som områder man kan udbygge fag omkring. Facility management begrundes som relevant, fordi det vurderes som et område med stort potentiale og med mange arbejdspladser, herunder kontorbygninger, der kan afføde en efterspørgsel på netop denne profil og disse kompetencer. Ledelse foreslås som fokuspunkt af den årsag, at det er oplevet som en efterspørgsel blandt elever på virksomhedsservicespecialet at kunne blive selvstændige og få en viden om, hvordan man starter egen virksomhed.

"Der hvor jeg ser det største potentiale, er inden for alt det, der sker i Facility Management. Der skal man se virksomhedsserviceassistenten indgå i Facility Management team. Der er et potentiale på medarbejderniveau, hvis du er ansat i et stort hus i en kontorbygning, og det kunne også være på et hospital."

Citat: Uddannelsesleder

Faglærernes og uddannelsesledernes input

på tværs af specialerne



Brancherelateret engelsk fylder for meget

På specialet for både virksomhedsservice- og hospitalsservice udtrykkes det af uddannelsesledere og faglærere, at brancherelateret engelsk er for omfattende en del af uddannelsen.

Det vurderes ikke som relevant for eleverne af flere årsager, herunder især fordi mange elever i forvejen er udfordret på deres danskfærdigheder. Faglærere og uddannelsesledere ser hellere, at specialerne med fordel fokuserer på andre fag jf. tidligere nævnte input, og at det kunne være en idé at lære serviceassistenterne at benytte moderne teknologi til at oversætte i stedet.

"Fagspecifik engelsk, det ser jeg ikke nogen grund til. De patienter, som ikke kan tale dansk, de kan ofte heller ikke tale engelsk, så taler de et eller andet mellemøstlig sprog. Der bruger man måske en tolk. Til det, som en HSA skal kunne, kan man bruge apps som Google Translate, det bliver en bedre kommunikation end på gebrokkent engelsk, som begge parter ikke kan."

Citat: Uddannelsesleder



"Det er fuldstændig tåbeligt. Det siger eleverne også."

Citat: Faglærer



METODEBILAG

Undersøgelsens metodiske tilgang

Analysens datakilder

Analysen bygger på et mixed-method undersøgelsesdesign, idet forskellige metoder bidrager med viden til analysen. I undersøgelsen er der blevet gjort brug af en række kvalitative og kvantitative datakilder for at sikre, at alle relevante perspektiver repræsenteres og inddrages. Datakilderne bygger ovenpå og informerer hinanden, således at viden er dannet kumulativt. De forskellige datakilder vil blive ekspliciteret på de følgende sider, hvor det vil blive gennemgået, hvilke temaer de enkelte datakilder har fokuseret på, samt information om dataindsamlingen. Til højre ses et overblik over undersøgelsens datakilder.

Datakilde	Antal
Fokusgruppeinterviews med faglærere	2 fokusgrupper
Interviews med uddannelsesledere	3 interviews
Spørgeskemaundersøgelse blandt oplæringssteder	67 respondenter
Interviews med repræsentanter fra oplæringssteder	27 interviews
Fokusgruppeinterviews med repræsentanter fra oplæringssteder	3 fokusgrupper



Undersøgelsens metodiske tilgang

Fokusgruppeinterviews med faglærere

I analysens indledende fase er der gennemført to fokusgruppeinterviews med udvalgte faglærere fra skoler fra hele landet. Faglærerne var udpeget i samarbejde med SUS og Uddannelsesudvalget som havende særligt kendskab til udviklinger og uddannelsesbehov i servicebranchen. I alt deltog **otte faglærere** i de to fokusgrupper.

Fokusgrupperne omhandlede udviklinger og tendenser i servicebranchen, herunder faglærernes kendskab til regionale forskelle samt hvordan udviklinger påvirker diverse typer af virksomheder forskelligt. Afledt af disse indsigter blev nuværende og fremtidige kompetence- og uddannelsesbehov diskuteret, samt hvilke ændringer, som disse konkret kan medføre på uddannelsen.

Begge fokusgrupper afdækkede trin 1, rengøringstekniker, mens en af fokusgrupperne derudover havde særligt fokus på trin 2, virksomhedsservice, og den anden havde særligt fokus på trin 2, hospitalsservice.

Begge fokusgrupper fulgte en semi-struktureret interviewguide, blev afholdt virtuelt, og varede omkring to timer. Udover at bidrage med brugbare indsigter fra skolesiden har den indsamlede viden fra fokusgrupperne været med til at informere den videre dataindsamling, særligt spørgeskemaundersøgelsen.

Interviews med uddannelsesledere

Der er i alt blevet foretaget tre semi-strukturerede interviews med uddannelsesledere. Udvælgelsen af informanter til interviewene skete i samarbejde med SUS og Uddannelsesudvalget på baggrund af uddannelsesledernes særlige viden og indsigt i fremtidige kompetence- og uddannelsesbehov samt disses implikationer for serviceassistentuddannelsen.

Interviewene har bidraget med dybdegående viden om uddannelsen fra et leder-perspektiv, samt om udviklinger og tendenser i branchen og de heraf afledte kompetence- og uddannelsesbehov.

Den indsamlede viden fra interviewene har været med til at informere den videre dataindsamling, herunder især spørgeskemaundersøgelsen.

Interviewene fulgte en semi-struktureret interviewguide, har alle en varighed på ca. 30-40 minutter og er foretaget telefonisk.



Undersøgelsens metodiske tilgang



Bred kvantitativ brancheundersøgelse

På baggrund af indsigterne fra analysens opstartsfase er der blevet udarbejdet et spørgeskema primært henvendt til de virksomheder og organisationer, der er godkendte som læresteder.

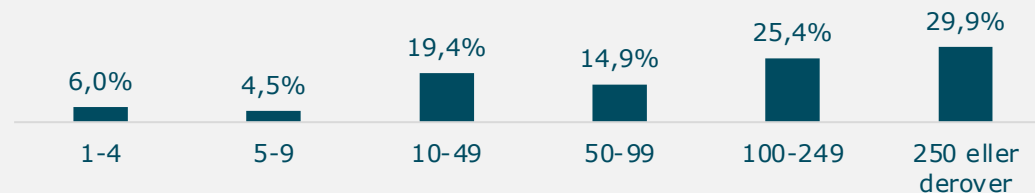
Formålet med spørgeskemaet har først og fremmest været at få en bred afdækning af, hvilke nuværende samt fremtidige uddannelsesbehov og kompetencer oplæringsstederne oplever er vigtige, at rengøringsteknikere og serviceassistenter besidder. Derudover er oplæringsstederne blevet spurgt ind til nuværende *kompetence-gaps*, altså om det opleves, at uddannede rengøringsteknikere og serviceassistenter mangler kompetencer til at udføre arbejdsopgaver på oplæringssteder. Oplæringsstederne er spurgt separat ind til hvert trin og speciale. Er oplæringsstedet godkendt til flere trin og specialer, har man derfor skulle svare på spørgsmål separat til for eksempel rengøringsteknikere og hospitalsserviceassistenter.

Spørgeskemaundersøgelsen blev sendt ud til de godkendte læresteder fra læreplads.dk, som har opgivet en e-mailadresse. Denne mailliste er herefter suppleret med flere oplæringssteder, som ikke havde opgivet en mail på læreplads.dk., men som MB tidligere har haft kontakt til ifm. analysearbejde*. Dette resulterede i alt i 67 gennemførte besvarelser ud af 323 unikke mailadresser og dermed en **svarprocent på 21%**.

I figuren til højre ses respondenternes fordeling i forhold til antal ansatte i virksomhederne, region, hvilke trin og specialer oplæringsstederne er godkendt til, samt hvor mange der har igangværende elever fordelt på de tre trin og specialer.

*I 2021 udførte MB en analyse af uddannelsen til serviceassistent for SUS, som omhandlede barrierer for elevoplæring og udarbejdelse af informationsmateriale. Herfra har MB kontakter til virksomheder, som har fungeret supplerende i denne analyse.

Hvor mange ansatte er der ca. i alt på jeres arbejdsplads? n = 67

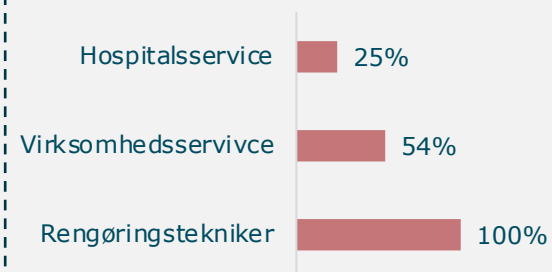


41 pct. af de adspurgte oplæringssteder, godkendt til **rengøringstekniker**, har en igangværende elev på uddannelsen

59 pct. af de adspurgte oplæringssteder, godkendt til **hospitalsservice**, har en igangværende elev på uddannelsen

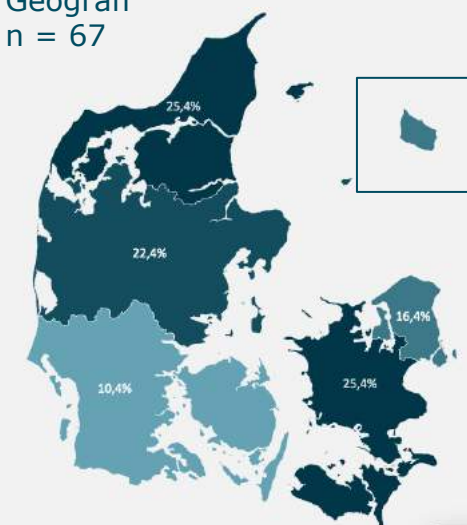
33 pct. af de adspurgte oplæringssteder, godkendt til **virksomhedsservice**, har en igangværende elev på uddannelsen

Respondenter godkendt til trin og specialer n = 67



*Oplæringsstedet kan fremgå i flere kategorier.

Geografi n = 67



Undersøgelsens metodiske tilgang

Interviews med oplæringssteder

MB har gennemført 27 kvalitative interviews med repræsentanter fra godkendte oplæringssteder for et eller flere af serviceassistent-uddannelsens trin og specialer, og som dermed har indsigt i både udviklinger i servicebranchen samt fremtidens kompetence- og uddannelsesbehov. Repræsentanterne har bl.a. haft funktioner på oplæringsstederne som serviceledere, kundechefer, udviklings- og uddannelsesansvarlige, eller ejere og direktører, og interviews er derfor foretaget ud fra et ledelsesperspektiv.

Interviewene har bidraget med dybdegående indsigt i oplæringsstedernes refleksioner omkring branchens udvikling, herunder hvilke kompetencer som uddannelsen skal omfatte for at dække de nuværende og fremtidige kompetencekrav, som stilles til rengøringsteknikere og serviceassistenter. Derudover har interviewene bidraget med indsigt i virksomhedernes konkrete erfaringer med brug af uddannelsen, og har været med til at uddybe fund fra den kvantitative brancheundersøgelse. Alle interviews er gennemført telefonisk og har en varighed på 30-40 minutter. Rekrutteringen af interviewpersoner er sket på baggrund af den gennemførte spørgeskemaundersøgelse. I rekrutteringen har der været fokus på følgende parametre:

- Geografisk repræsentativitet, således at oplæringssteder fra alle landsdele repræsenteres.
- At alle specialer og trin på serviceassistentuddannelsen repræsenteres og afdækkes fyldestgørende.
- Diversitet ift. arbejdssteder, herunder at forskellige virksomhedsstørrelser samt private og offentlige oplæringssteder er repræsenteret.

Fokusgruppeinterviews med oplæringssteder

MB har afholdt tre fokusgruppeinterviews med i alt 10 deltagere. Formålet med disse fokusgruppeinterviews har været at diskutere konkrete potentielle ændringer af serviceassistentuddannelsen med udvalgte oplæringssteder. Fokusgrupperne har derfor haft et udviklende og idégenerende fokus, hvor oplæringsstederne har diskuteret deres bud på fremtidens uddannelse. Der er afholdt en fokusgruppe med særligt fokus på hospitalsservice, en fokusgruppe med særligt fokus på rengøringstekniker, og en fokusgruppe med særligt fokus på virksomhedsservice.

Rekrutteringen af deltagerne er sket gennem interviews med oplæringssteder, hvorved MB har udvalgt repræsentanter, som i interviews har udvist et særligt brugbart perspektiv eller kendskab til servicebranchen og uddannelsen. Derudover har der været fokus på forskellighed blandt oplæringsstederne, ift. geografi, størrelse, privat og offentlig samt arbejdsområde.

Fokusgrupperne blev afholdt virtuelt og havde en varighed på 1,5 time hver.



Kontakt

Rapporten er udarbejdet af Moos-Bjerre A/S
Telefon: 3311 1101
Vartov, Farvergade 27L, 1463 København K
2023

Henvendelser angående rapporten kan rettes til:
Jacob Yulzari
Telefon: 4127 8877
E-mail: jay@moos-bjerre.dk

Billederne i rapporten er hentet fra pexels.com.