

Kvalitetsrengøring giver flere fordele

Erfaringer med Ældre KViK i pleje-
og ældreboliger i Køge Kommune



Indhold

Kvalitetsrensning giver gevinst	3
Om projektet	4
Sammenfatning	6
Erfaringer	8
Forbedret rengøringskvalitet	9
Større viden om hygiejne	9
Fælles retningslinjer	10
Kompetenceløft	10
Øget personligt ansvar	10
Højere medarbejdertilfredshed	10
Fleksibilitet i hverdagen	13
Større anerkendelse	13
Bedre samarbejde	13
Lavere sygefravær	13
Det videre arbejde	14
Tjekliste	14
Anbefalinger og gode råd	16
Information	16
Opstil klare mål og følg op	16
Uddannelse af serviceassistenterne	16
Hjælp til opstart	16
Egenkontrol	18
Vurdering af kvalitetsniveau	18
Planlægning og ressourcer	18
Forandringsparathed	18
Medarbejderinvolvering	18
Fleksible arbejdstider	18

Politisk ansvarlige: Gina Liisborg

Redaktion: Erik Kristiansen

Foto: Mike Kollöffel Illustration: René

Lynge Layout: Joe Anderson

Produktion: Pjec1heden og FOAs trykkeri

Kvalitetsrengøring giver gevinst

Kost- og Servicesektoren besluttede i 2011 i samarbejde med Dansk Standard at sætte fokus på kvalitetsrengøring i pleje- og ældreboliger. Formålet var at kvalificere og fremtidssikre rengøringen i pleje- og ældreboliger bl.a. ved målrettet at bryde smitteveje til gavn for borgerne i pleje- og ældreboliger.

Det resulterede i begyndelsen af 2012 i Ældre KViK, som er en guide i god rengøring i pleje- og ældreboliger for ledere og medarbejdere og en særlig guide for medarbejderne.

Efterfølgende indledte FOA Køge og Kost- og Servicesektoren et samarbejde med Servicekorpset i Køge Kommune om at indføre Ældre KViK på 11 plejecentre i kommunen.

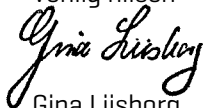
Kost- og Servicesektoren takker Køge Kommune for, at de var med på forslaget om at indføre Ældre KViK på pleje- og ældreboliger i kommunen. Der skal lyde en særlig tak til afdelingschef Niels Jørgen Assing, Social- og Sundhedsservice

og sektionsleder Beth Bolvig, Servicekorpset som ledelsesmæssigt var drivkræfterne ved indførelsen af Ældre KViK.

Der skal også rettes en speciel tak til medarbejderne i servicekorpset for, at de alle tog ansvar for at gennemføre Ældre KViK gennem uddannelse og ved ændring af den daglige tilrettelæggelse af arbejdet.

Kost- og Servicesektoren ser frem til, at erfaringerne fra Køge Kommune vil inspirere mange andre kommuner til at indføre Ældre KViK i pleje- og ældreboliger, fordi det giver gevinst både for kommunen, borgerne og medarbejderne.

Venlig hilsen



Gina Liisborg

Formand for Kost- og Servicesektoren

Om projektet

FOA indledte i 2012 et samarbejde med Køge Kommune om at sætte fokus på rengøring i pleje- og ældreboliger. Formålet var at bryde smitteveje og at styrke medarbejderens faglighed og arbejdsforhold.

Projektet inkluderede alle plejeenheder i Køge Kommune. Fra starten af marts 2012 blev de første ledere i konceptet uddannet og herefter blev alle rengøringsmedarbejderne ligeledes uddannet. Rengøringsmedarbejderne gennemgik sideløbende uddannelsen til serviceassistenter og efterfølgende supplerende uddannelse i hygiejnisk rengøring. Til sidst blev projektet implementeret i alle plejeenhederne.

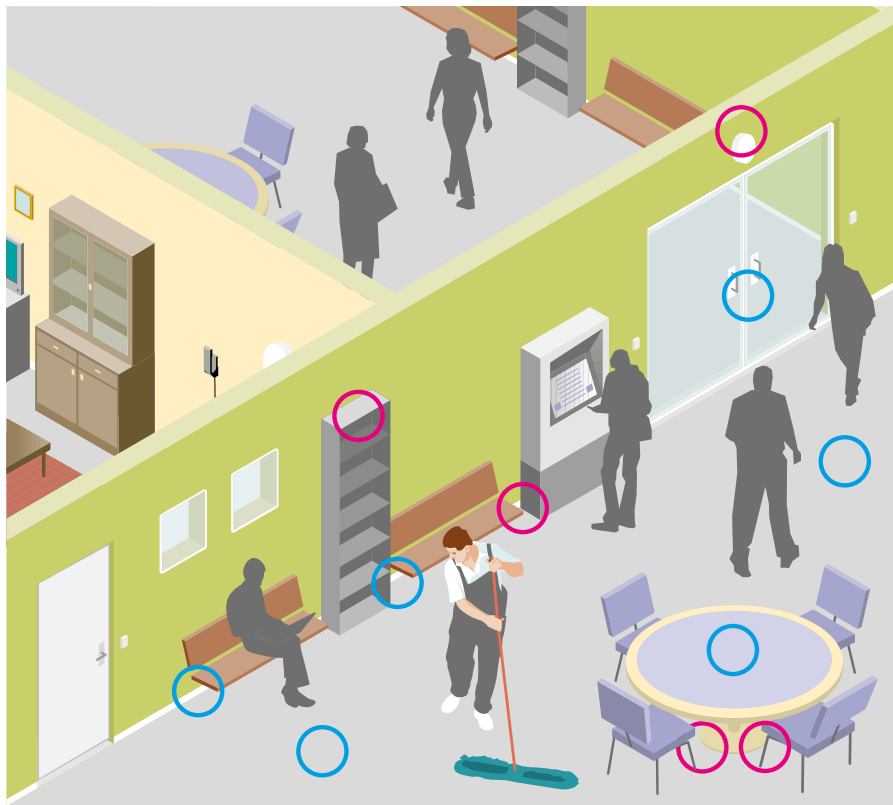
I 2014 besluttede FOA og Køge Kommune at samle erfaringerne fra projektet i en rapport for at bruge dem fremadrettet i forhold til andre kommuner, der overvejer eller skal i gang med at implementere Ældre KViK.

Dansk Standard har været udførende på flere dele af projektet. I samarbejde med FOA udviklede Dansk Standard konceptet Ældre KViK, som kvalificerer og fremtidssikrer rengøringen. Ældre KViK står for Kravspecifikation og Vejledning for infektionshygiejnisk Kvalitetsrengøring i pleje- og ældreboliger. Konceptet bygger på de 2 standarder INSTA 800 Rengøringskvalitet og DS 2451-10 Styring af infektionshygiejne i sundhedssektoren – Del 10: Krav til rengøring – læs mere på bagsiden.

Dansk Standard har været ansvarlig for dataindsamlingen, der ligger til grund for udviklingen af denne

erfaringsrapport. Dataindsamlingen har bestået af interviews med afdelingschef for sundhedsservice Niels-Jørgen Assing og leder af servicekorpset Beth Bolvig begge fra Køge Kommune, hvor Andersen Control Aps også bidrog. I forlængelse heraf faciliterede Dansk Standard en workshop med et repræsentativt udsnit af Køge Kommunes serviceassistenter [11 matrikler repræsenteret].

FOA ønsker med erfaringsrapporten at sætte fokus på effekten af projektet, fx de forbedrede arbejdsforhold, kompetenceløftet hos serviceassistenterne og den forbedrede rengøringskvalitet. De gode erfaringer vil kunne inspirere andre kommuner, som ønsker at sætte fokus på kvalitetsrengøring og arbejdsmiljø.

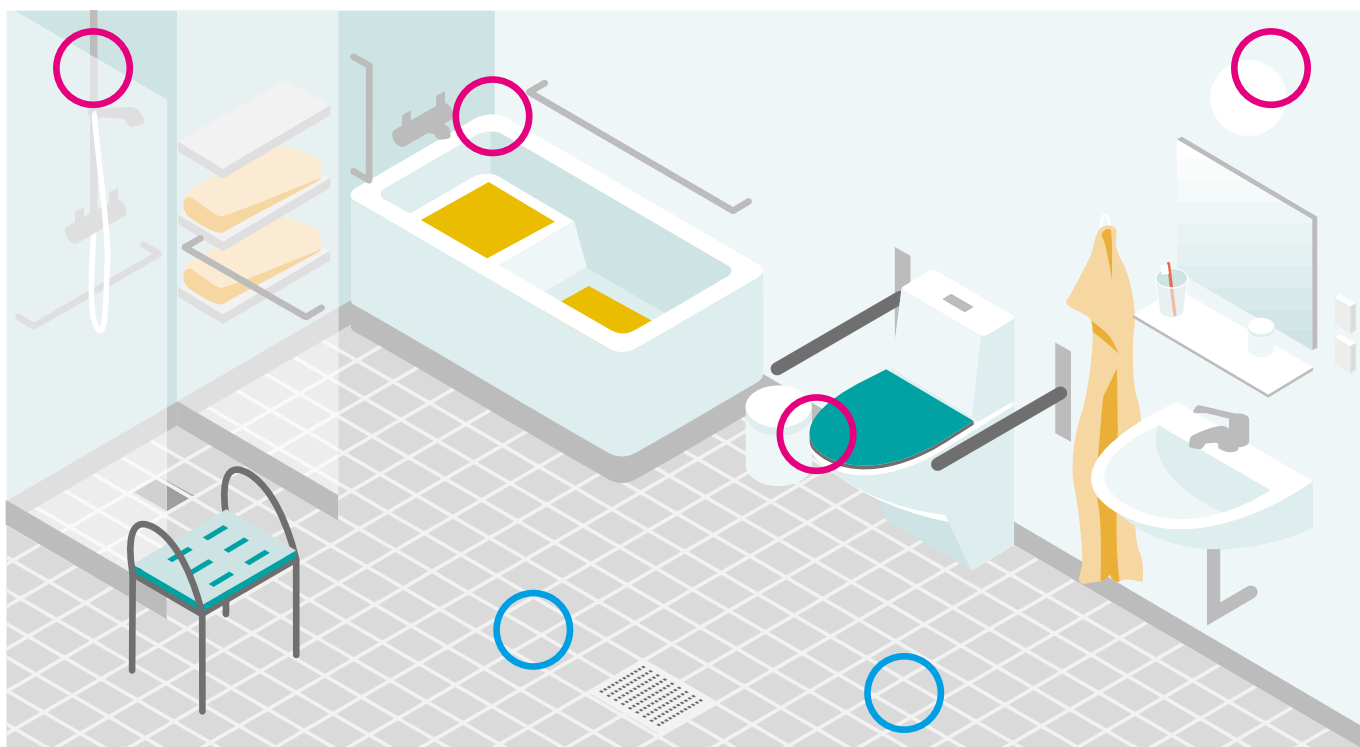


De 2 illustrationer på denne side viser, at der tillades forskellige mængder urenheder afhængig af lokaletype.

Lokale på 20 m²

● Tilladte samlinger, tilgængelig

● Tilladte samlinger, svært tilgængelig



Lokale på 20 m²

● Tilladte samlinger, tilgængelig

● Tilladte samlinger, svært tilgængelig

Sammenfatning

Ældre KViK har bl.a. ført til større fleksibilitet, mere uddannelse og mindre sygefravær.

De overordnede konklusioner på projektet er, at serviceassistenterne har fået en større fleksibilitet i tilrettelæggelsen og udførelsen af deres arbejde, fordi de er blevet uddannet i konceptet Ældre KViK. De har bl.a. lært, hvor og hvordan der skal gøres rent, for at det lever op til de fastsatte krav til kvalitets- og hygiejne-niveauet.

Der er i perioden, ifølge udførte kvalitets- og hygiejnekontroller, også sket en forbedring af niveauet for disse. Det er med til at give dem en større faglig stolthed over deres arbejde.

Der er meget, der tyder på, at disse forhold har forbedret medarbejder-

tilfredsheden og nedbragt sygefraværet. For blot nogle år siden var sygefraværet på ca. 8%. Det er i dag ca. 2%.

Konklusionerne fra projektet har ført til anbefalinger inden for områderne

- Information til og kommunikation med involverede
- Uddannelse af serviceassistenterne
- Hjælp til opstart
- Forandringsparat indstilling
- Opstil klare mål og følg op, fleksible arbejdstider
- Egenkontrol
- Planlægning og ressourcer
- Medarbejderinvolvering
- Vurdering af kvalitetsniveau



KØGE KOMMUNE

50

Nørremarken

Plejeboliger <
Servicekorps <

Erfaringer



Sektionsleder for servicekorpset
i Køge Kommune Beth Bolvig
[th.] i samtale med serviceas-
sistent Betina Lasman



Undersøgelsen af Ældre KViK i Køge Kommune kan sammenfattes i 10 erfaringspunkter.

Forbedret rengøringskvalitet

Den generelle holdning er, at kvalitetsniveauet for rengøringen i pleje- og ældreboligerne er steget betydeligt efter indførelsen af de nye principper og brugen af standarden. Principperne har medført, at man mere målrettet gør rent på de vigtige steder og områder, og at de har fået et fælles sprog. Serviceassistenternes prioritering af arbejdet giver bl.a. mere tid til at rengøre fællesarealer. Visuelt betyder det, at der ser mere rent ud, når man ankommer til pleje-/ældreboligen. Det blev også anført, at projektet har skabt fokus på forbedringer, så der løbende bliver arbejdet målrettet med det og med kvalitetskontroller.

Større viden om hygiejne

Serviceassistenterne er blevet undervist i hygiejne og betydningen af at bryde smitteveje. Derfor ved de mere om, hvordan de forebygger smitte ved målrettet rengøring. Det er fx vigtigere at tørre en stikkontakt af end at støvsuge.

Der er opstillet 10 kritiske prioriterede rengøringsområder i konceptet, der fortæller i hvilken grad, der er risiko for forekomst af smitte.



Desuden hvor stor risikoen er for at videreføre smitten, hvis den ikke fjernes effektivt ved rengøringen.

Denne viden har også fået betydning for samarbejdet med andre faggrupper i pleje- og ældreboligerne, fordi serviceassistenterne bliver spurgt til råds om fx hvilke rengøringsmidler, der kan anvendes for bedst muligt at bryde smittevejene.

Serviceassistenterne oplever generelt, at den større viden om hygiejne har givet dem en yderligere faglig stolthed og større anerkendelse blandt andre faggrupper.

Fælles retningslinjer

Projektet har medført en større ensretning af rengøringsniveauet på alle pleje- og ældreboliger. Det gør det nemmere for serviceassistenterne at hjælpe hinanden og dække hinandens vagter. Fra et strategisk synspunkt er det også en fordel at have det samme niveau, fordi det er lettere at prioritere ressourcerne.

De fælles retningslinjer har også gjort det nemmere for personalet at tale om de konkrete opgaver, da der er blevet større gennemsigtighed i hvilke opgaver, der skal udføres. Det er også blevet lettere at tale med beboerne om opgaverne. Assisterne kan bedre forklare, hvorfor arbejdet er grebet an på en bestemt måde, og hvorfor man fx ikke har prioriteret at støvsuge, eller fjernet en kaffeplet, støv mv.

Kompetenceløft

Undervisningen i INSTA 800 og konceptet Ældre KViK er fremført som meget givende og godt. Deltagerne har oplevet det som en reel opkva-

lificering. Serviceassistenterne har bl.a. fået en god viden om principper og metoder for kvalitetsrengøring og om rengøringsmidler og deres effekt.

Serviceassistenterne oplever, at denne faglighed giver større selvtillid og en bedre dialog med ledelsen, idet medarbejderne nu har flere synspunkter, som de gerne vil have kommenteret og ønsker input til i det daglige arbejde. Det giver en større tillid mellem medarbejdere og ledelse.

Øget personligt ansvar

Serviceassistenterne nævner også, at det har været centralt, at de har fået øget deres personlige ansvar for arbejdsopgaverne og tilrettelæggelsen heraf. Det har for flere betydet en øget tilfredshed i arbejdet og øget selvværd. Flere påpegede i den sammenhæng, at det også er nødvendigt, at man som medarbejder er klar til at påtage sig det ansvar, som ligger heri. Som medarbejder skal man både have modet til at turde springe ud i det samtidig med viljen til at gøre det.

Erfaringerne fra Køge Kommune viser også, at det øgede personlige ansvar har været en udfordring i den situation, hvor serviceassistenterne selv skulle starte at udføre Ældre KViK i praksis. De oplevede i den sammenhæng, at det var svært at stå alene med opgaven, og de fortæller, at de i starten havde mere brug for konkret hjælp og vejledning i praksis ift. planlægning og vurdering på matriklerne.

Højere medarbejdertilfredshed

Serviceassistenterne fortæller, at





Serviceassistent Anja Andersen spritter af





de har fået bedre arbejdsforhold. De beskriver det bl.a. med, at de har fået 'større indflydelse på planlægningen af deres arbejde, og at det har forbedret det psykiske arbejdsmiljø'. Muligheden for selv at planlægge og vælge rækkefølgen af deres arbejdsopgaver er med til at øge medarbejdertilfredsheden.

En anden ting, der spiller positivt ind på medarbejdertilfredsheden, er, at de har gennemført serviceassistentuddannelsen og et kursus i INSTA 800 og Ældre KViK. Det er med til at højne deres faglige stolthed og tilfredsheden med dem selv og arbejdspladsen.

Fleksibilitet i hverdagen

Samtidig med projektet indførtes fleksible arbejdstider inden for den samme dag. Dette har været med til at øge medarbejdertilfredsheden, fordi serviceassistenterne har fået større indflydelse på tilrettelæggelsen af deres arbejde.

Større anerkendelse

Serviceassistenterne oplevede i takt med deres kompetenceløft, at de fik større anerkendelse for deres viden hos andre medarbejdergrupper. De bliver ofte spurgt til råd og får kommentarer og ros for deres arbejde. De øvrige faggrupper nævner fx: 'at assistenterne er blevet mere synlige på de vigtige steder'. Det kan dels forklares ved, at man før brugte uforholdsmæssig meget tid på den enkelte stue, hvor man nu prioriterer andre steder, bl.a. fællesarealer. Lederen af servicekorpset har tillige oplevet en større anerkendelse for at have egne medarbejdere i pleje- og ældreboligerne, hvilket har styrket deres position.

Bedre samarbejde

Serviceassistenterne har tilbragt en del tid sammen på kurser, og det har bevirket, at de har lært hinanden at kende på tværs af pleje- og ældreboligerne. De har fået et bedre samarbejde, hvor de nu mødes jævnligt og får talt om alt muligt, og det er yderligere blevet mere legalt at bede om hjælp fra de andre kolleger. Det har givet dem større tillid til hinanden og glæde af at høre om de andres erfaringer og udfordringer.

Lavere sygefravær

Sygefraværet er faldet betydeligt og er aktuelt meget lavt. Serviceassistenterne mener, at det skyldes, at de selv kan planlægge rengøringen. De giver bl.a. udtryk for, at de tidligere ville have sygemeldt sig, hvis de af forskellige årsager ikke kunne yde optimalt en dag. Nu kan de indhente det forsømte en anden dag og behøver ikke at sygemelde sig.

Det lavere sygefravær skal også ses i lyset af, at det fysiske arbejde ikke længere er så monotont, at det slider på de samme muskelgrupper. Det formindsker risikoen for at få ondt et sted i kroppen, at man har forskellige opgaver hver dag. Nu opleves arbejdet mere afvekslende og flere fortæller, at de ikke længere har fysiske gener.

Det videre arbejde



Tjekliste

Køge Kommune giver udtryk for, at de fremover ønsker at fastholde og udbygge det positive udbytte. De har opstillet nogle forskellige emner, der skal arbejdes videre med:

1. Fortsat fokus på infektionshygiejne og tættere samarbejde med plejepersonalet
 - a. Personalemøde
 - b. Fælles hygiejnekurser
2. Fast punkt på personalemøderne, hvor man evaluerer arbejdet med Ældre KViK og fokusområderne.
3. Stille mål op for Ældre KViK og løbende opfølgning herpå, fx indenfor brugertilfredshed, trivsel og sygefravær.
4. Få sat tid af til at arbejde med kulturen og involvering.
5. Kalibrering af ikke fastlagte definitioner og afgrænsninger.
6. Egenkontrol af rengøringen.
7. Ensretning af rengøring og planlægning af opgaverne.
8. Dokumentation af det udførte arbejde (nogle gange nødvendigt over for pårørende).
9. Rotation – forsøge at bytte arbejdsområde eller arbejdsplads, for at få kendskab til hinandens arbejde og give inspiration samt sparring til hinanden.
10. Fortsat kompetenceudvikling i forhold til INSTA 800 Kvalitetsrengøring.
11. En virksomhedscertificering iht. INSTA 800



Serviceassistent Anja Andersen
mopper gulvet

Anbefalinger og gode råd

Ældre KViK i Køge Kommune fører til 10 anbefalinger til andre kommuner, som vil indføre kvalitetsrengøring.

Køge Kommune har samlet nogle forskellige gode råd, som kan være værdifulde for andre kommuner, der ønsker at implementere rengøringskonceptet Ældre KViK i deres pleje- og ældreboliger.

Information

Det anbefales, at kommunen forinden opstart/implementering af projektet sikrer at informere ledelse og plejepersonalet på pleje- og ældreboligerne om selve rengøringskonceptet Ældre KViK, herunder principper og metoder. Projektet indebærer en kulturændring, og det skal klart kommunikeres ud. Det er endvidere meget vigtigt at informere ledelsen og personalet på pleje-/ældreboligerne om deres rolle i projektet, idet det er betydningsfuldt for at opnå den tilsligtede værdi. Informationen bør både være skriftlig og mundlig, idet erfaringen er, at den skriftlige information ikke kan stå alene. Flere påpeger i den sammenhæng, at når informationen gives, kan det være en meget stor fordel at anvende en anerkendende kommunikationsform.

Opstil klare mål og følg op

Det anbefales, at der fra starten opstilles klare mål for, hvad der ønskes at opnå med implementeringen af Ældre KViK. Målene skal defineres SMART [specifik, målbare, accepterede, realistiske og tidsfastsatte].

Der kunne fx sættes mål for brugertilfredshed, medarbejdertilfredsheden og sygefravær, før, under og efter projektet implementeres. Dette giver mulighed for at kunne måle, følge op og dermed dokumentere effekten af indsatsen i relation til den leverede kvalitet. Det er vigtigt for ledelsen, serviceassistentene og kommunen at kunne se et før og efter.

Uddannelse af serviceassistentene

Det anbefales, at kommunen planlægger uddannelse for serviceassistentene, så alle kommer på kursus i INSTA 800, og at assistenterne får mulighed for at uddanne sig til serviceassistenter. Erfaringerne fra Køge Kommune viser, at det er vigtigt at sikre, at alle medarbejderne har de rette kompetencer. Det har været medvirkende til at skabe en højere medarbejdertilfredshed, fordi medarbejderne føler sig bedre rustet til at møde de nye krav. De skal bl.a. lære at have et større ansvar for planlægningen af arbejdet, hvor de skal vurdere de forskellige rengøringsindsatser.

Hjælp til opstart

Det anbefales, at serviceassistentene får hjælp til implementeringen i praksis. Hjælpen kunne fx være en form for supervision eller sidemandsoplæring, der blev stil-





Serviceassistent Susanne Hansen [tv.] ser på rengøringskema sammen med serviceassistent Anja Andersen.





let til rådighed allerede fra den 1. dag efter at have været på kursus. Hjælperen bør have et opfølgningsskema, så de kommer hyppigt på besøg hos den enkelte medarbejder og på bedste vis kan involvere serviceassistenten samt gennemgå og vejlede i arbejdet. Det skal også være muligt at kontakte hjælperen, hvis man er i tvivl om noget. Hjælpen kan fx være en anden medarbejder, som kan træde til og på den måde sikre gensidig sparring.

Egenkontrol

Det anbefales, at man tidligt i forløbet introducerer egenkontrol, og at det organiseres, så medarbejderne kan hjælpe hinanden med at gennemgå hinandens rum efter endt rengøring og dermed opdage nye forhold. De kan også sparre med hinanden om tvivlsspørgsmål.

Vurdering af kvalitetsniveau

Det anbefales at vurdere, hvad rummene anvendes til. Nogle pleje-/ældreboliger kan fx have en akutfunktion eller genoptræningsfaciliteter, hvor der vil være gennemstrømning af mange personer hver dag. Dermed bliver der mere beskidt, hvilket kræver mere rengøring. Det er således vigtigt at vurdere og tage højde for anvendelsen, når man fastsætter kvalitets- og hygiejniveau.

Planlægning og ressourcer

Det anbefales, at der sikres en god planlægning, så bemanningen gør det muligt at leve op til standardens krav, også i perioder med sygdom, ferie og helligdage.

Forandringsparathed

Det anbefales, at man som leder/medarbejder deltager i projektet med en positiv indstilling til forandringen. Der er vaner, som skal brydes med den nye praksis. Det er en ny måde at udføre arbejdet på. Men det kræver tilvænning at smide de gamle lister væk, hvor det daglige arbejde udførligt fremgik. Nu skal man selv vurdere behovet for rengøring.

Medarbejderinvolvering

Det anbefales at involvere medarbejderne mest muligt i hele processen, så kommunen får så mange informationer som muligt om, hvad der virker og kan virke i dagligdagen. Medarbejderne vil gennem involvering også føle større ansvar og motivation for implementeringen. Hvis der skal renoveres eller nybygges, kan medarbejdernes input og tilbagemeldinger også være vigtig.

Fleksible arbejdstider

Det anbefales, at kommunen implementerer fleksible arbejdstider for rengøringspersonalet, fordi det giver medarbejderne mulighed for i højere grad selv at planlægge arbejdsdagen. Erfaringerne fra Køge Kommune viser fx, at de fleksible arbejdstider har medført et lavere sygefravær og øget medarbejdertilfredshed.



Ældre KViK har bl.a. ført til større fleksibilitet, mere uddannelse og mindre sygefravær

Kvalitetsrengøring giver flere fordele

Erfaringer med Ældre KViK i pleje- og ældreboliger i Køge Kommune

Kost- og Servicesektoren har i samarbejde med Dansk Standard udarbejdet rengøringskonceptet Ældre KViK.

Det er udarbejdet med det formål at give en basisviden om, hvordan man gør rent efter infektionshygiejniske principper og metoder på pleje- og ældreboliger, så man systematisk forhindrer snavs, støv og pletter, som kan indeholde bakterier.

Ældre KViK angiver den overordnede ramme for, hvordan den optimale rengøringsindsats udføres, overvåges og evalueres på pleje- og ældreboliger, samt hvordan man stiller krav til rengøringsindsatsen ud fra en infektionshygiejnisk vinkel.

Rengøring efter disse krav kræver en involvering af ledelsen og medarbejderne, uddannelsestiltag og vedvarende fokus på rengøringsindsatsen.

Ældre KViK bygger på 2 standarder: INSTA 800 Rengøringskvalitet og DS 2451-10 Styring af infektionshygiejne i sundhedssektoren – Del 10: Krav til rengøring.



Stauings Plads 1-3
1790 København V

Tlf: 46 97 26 26
www.foa.dk

Kost- og Servicesektoren

FOA er Danmarks tredjestørste fagforening. Siden 1899 har vi kæmpet for bedre løn- og arbejdsforhold til vore medlemmer. Hovedopgaven er at indgå overenskomster, som sikrer en god løn samt moderne og ordnede arbejdsvilkår. Det er FOA, der aftaler din løn, dine tillæg, din arbejdstid, din pension, dine barselsregler, dine ferieregler og dine muligheder for uddannelse. Vores opgave er også at slås for din tryghed – og at udvikle din og vores faglighed på køkken- og rengøringsområdet, så velfærden og gode arbejdspladser går hånd i hånd.