

Fremtidssikret rengøring i pleje- og ældreboliger

Guide til ledere og medarbejdere
i kommunerne



Indhold

Kvalitetsrensning giver gevinst for kommunen, borgerne og medarbejderne	3
Formålet	4
Hvornår er rent, rent nok?	6
Hvad er fordelene ved kvalitetsrensning?	8
Hvordan udfører man kvalitetsrensning?	10
Hvilke ressourcer kræver kvalitetsrensning?	12
Hvordan kommer I videre?	14
Hvad er standarder?	15

Politisk ansvarlige: Gina Liisborg
 Redaktion: Erik Kristiansen
 Foto: Mike Kollóffel
 Layout: May Buhr
 Produktion: Pjec1heden og FOAs trykkeri

Kvalitetsrensning giver gevinst for kommunen, borgerne og medarbejderne

Kost- og Servicesektoren har siden 2011 målrettet arbejdet med at sætte fokus på kvalitetsrensning i pleje- og ældreboliger. Formålet er at kvalificere og fremtidssikre rensningen 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 rensning i pleje- og ældreboliger for ledere og medarbejdere og en særlig undervisningspjece til medarbejderne.

Kost- og Servicesektoren har i samarbejde med Køge Kommune indført Ældre KViK på 11 plejecentre i kommunen. Der er i 2014 gennemført en opsamling af erfaringerne med de nye rensningsmetoder blandt medarbejdere og ledere i kommunen. Erfaringerne er offentliggjort i publikationen "Kvalitetsrensning giver flere fordele".

Den foreliggende publikation er henvendt til ledere og medarbejdere i kommunen, som arbejder med at kvalitetssikre rensningen i pleje- og ældreboliger. Guiden indeholder bl.a. bud på fordelene ved kvalitetsrensning, hvordan kvalitetsrensning udføres, og hvilke ressourcer kvalitetsrensning kræver.

Kost- og Servicesektoren ønsker med guiden både at skabe mere viden om betydningen af kvalitetsrensning og komme med bud på, hvordan det gennemføres blandt kommunens medarbejdere og ledere på rensningsområdet.

Venlig hilsen



Gina Liisborg
 Formand for Kost- og Servicesektoren

Formålet

Denne guide skal give beslutningstagere i kommunens pleje- og ældreboliger et grundlag for at vurdere og beslutte kvalitetsrensning.

Den giver en gennemgang af de vigtigste principper i kvalitetsrensningen og beskriver fordelene bl.a. på baggrund af de generelle erfaringer med brugen af standarder og et projekt i Køge Kommune med FOA og kommunens pleje- og ældreboliger. Kvalitetsrensning baserer sig på standarderne DS/INSTA 800: 2011, Rengøringskvalitet – system til fastlæggelse og bedømmelse af rengøringskvalitet og DS 2451-10: 2010, Styring af infektionshygiejne i sundhedssektoren – del 10: Krav til rengøring.

Standarder kan være vanskelige at forholde sig til og forstå. Når der ovenikøbet er to standarder, som er indbyrdes afhængige for en indsats, bliver det ofte komplekst at forstå og tage praktisk afsæt i.

Derfor har Dansk Standard i samarbejde med FOA udviklet en guide

for kvalitetsrensning, Guide i god rengøring i pleje- og ældreboliger, Kravspecifikation og Vejledning for infektionshygiejnisk Kvalitetsrensning i pleje- og ældreboliger (Ældre KViK).

Guiden beskriver bl.a. rengøringsindsatsen, så den kan udføres og planlægges under hensyntagen til standarderne og specifikke forhold for rengøring i pleje- og ældreboliger. Man kan altså efterleve de standardiserede krav ved at anvende Ældre KViK uden at anskaffe sig standarderne.

Det anbefales at læse guiden Ældre KViK, hvis man overvejer at implementere kvalitetsrensning i kommunens pleje- og ældreboliger. Der findes også en undervisningspjece for medarbejdere.



Hvornår er rent, rent nok?

Det kan være vanskeligt at præcisere det rengøringsniveau, der ønskes og afgøre, om der rengøres i et omfang og i en kvalitet, som er tilfredsstillende og hygiejnisk forsvarlig.

Når der ikke stilles konkrete krav til rengøringskvaliteten, kan det være svært at kompetenceudvikle rengøringsmedarbejderne. Det betyder, at der i mange tilfælde er lige rent alle steder med det resultat, at der ikke bliver rent nok de kritiske steder. Sygdom blandt ældre og ansatte som følge af mangelfuld rengøring og forkert hygiejnisk adfærd koster årligt det danske samfund en milliardregning. Der er i øjeblikket ikke landsdækkende studier for, hvor mange der smittes i pleje- og ældreboliger som følge af smitteoverførte infektioner. Den umiddelbare effekt af infektionshygiejnisk kvalitetsrengøring i ældres boliger relaterer sig således først og fremmest til den enkelte borgers øgede velfærd og sundhed. En reduktion af smitteveje vil resultere i færre infektioner og give øget sundhed, trivsel og velbefindende. Set i det lys vil der samfundsmæssigt også være en stor velfærdsmæssig, økonomisk og medmen-

neskelig gevinst, hvis man kan reducere infektionssmitten i pleje- og ældreboliger med målrettet og forebyggende rengøring. En sidegevinst ved en systematisk rengøringsindsats er, at medarbejderne bliver opkvalificerede, og at det medfører en højere medarbejdertilfredshed. Det oplevede de i Køge Kommune, hvor de har indført Ældre KViK. De overordnede konklusioner fra implementeringen i Køge Kommune er, at serviceassistenterne fortæller, at de har fået større ansvar og fleksibilitet i tilrettelæggelsen og udførelsen af deres arbejde, fordi de er blevet uddannet i konceptet Ældre KViK. Det giver dem en oplevelse af større faglig stolthed over deres arbejde. Der er meget, der tyder på, at projektet har forbedret medarbejdertilfredsheden og nedbragt sygefraværet. Der er i projektperioden udført kvalitets- og hygiejnekontroller, som har vist en forbedring af niveauet.



Fakta

Infektionshygiejnisk rengøringsfokus er:

I pleje- og ældreboliger er mange mennesker samlet, og dette øger i sig selv risikoen for smitte med infektionssygdomme. En god hygiejne og rengøring er det bedste middel til at nedsætte smitterisikoen og allergisk påvirkning for alle. Undersøgelser viser, at helt op mod 35 % smitte kan undgås ved god forebyggende hygiejne og rengøring.

Gode principper for håndvask, hånddesinfektion og korrekt brug af handsker hindrer ofte overførsel af mange smittekim. Effektiv afbrydelse af smitteveje kan ske ved at rengøre efter retningslinjer, som fremgår af DS 2451-10, Styring af infektionshygiejne i sundhedssektoren. Del 2 - Krav til håndhygiejne, der primært er udarbejdet til sundhedssektoren, fx plejecentre og sygehuse.



Serviceassistent Anja Andersen mopper gulvet

Hvad er fordelene ved kvalitetsrensning?

Traditionelt har rengøringen et æstetisk fokus, dvs. at der skal se rent ud. Men æstetisk rengøring giver ingen garanti for et smittefrit miljø.

Det har stor betydning, at rengøringsmedarbejdere og -ledere lærer, at rengøringen i alle lokaler skal nå et defineret niveau hver dag og ikke kun på en grundig dag. Dertil kommer, at rengøringen skal udføres med et infektionshygiejnisk fokus for at forhindre og begrænse smitte.

For at lede rengøringsindsatsen i pleje- og ældrecentre er det nødvendigt, at der styres på en åben og systematisk måde. Succes kan følge af implementering og vedligeholdelse af en rengøringsindsats, der er opbygget til løbende præstationsforbedringer. Når man betragter rengøringen som et system, bliver det lettere at stille krav til ydelsen over for dem, som skal levere den i overensstemmelse med krav til rengøringsydelsen, dvs. Guide i god rengøring i pleje- og ældreboliger, Kravspecifikation og Vejledning for infektionshygiejnisk Kvalitetsrensning i pleje- og ældreboliger [Ældre KViK].

Det bliver samtidig lettere at opkvalificere rengøringsmedarbejderne i overensstemmelse med de krav, der stilles til at udføre og kontrollere rengøringsindsatsen.

I Køge Kommune fortæller serviceassistenterne, at de oplevede: "at undervisningen i INSTA 800 og konceptet Ældre KViK var relevant og givende for deres arbejde. Det var en reel opkvalificering, fordi det gav dem en god viden om principper og metoder for kvalitetsrensning, ren-

Fakta

Fordele ved kvalitetsrensning:

- Styrer rengøringsindsatsen, så hygiejneniveauet kan dokumenteres, forbedres og opretholdes
- Opkvalificerer rengøringsmedarbejdernes faglige baggrund
- Styrker effektiviteten, brugertilfredsheden og muligheden for at gennemføre løbende forbedringer
- Giver et fundament for kvalitetsrensning og løbende kvalitetskontrol
- Giver mulighed for, at en 3. part kan undersøge og bekræfte rengøringsindsatsen
- Giver mulighed for at stille krav i udbud
- Giver mulighed for at sikre sig levering af den aftalte leverance [krav i aftalegrundlag].

gøringsmidler og deres effekt. Serviceassistenterne mente, at denne faglighed har givet dem en større selvtilid og bedre dialog med ledelsen, idet medarbejderne nu har flere synspunkter til arbejdet, som de gerne vil have kommenteret af ledelsen, ligesom de efterspørger input. Det øger tilliden mellem medarbejdere og ledelse.¹

¹ Kilde: Kvalitetsrensning giver flere fordele – Erfaringer med Ældre KViK i pleje- og ældreboliger i Køge Kommune.

Hvordan udfører man kvalitetsrengøring?

Det kan være vanskeligt at præcisere det rengøringsniveau, der ønskes og afgøre, om der rengøres i et omfang og i en kvalitet, som er tilfredsstillende og hygiejnisk forsvarlig.

Kvalitetsrengøring baserer sig på 2 standarder, som supplerer hinanden, hhv. DS/INSTA 800: 2011, Rengøringskvalitet – system til fastlæggelse og bedømmelse af rengøringskvalitet og DS 2451-10: 2010, Styring af infektionshygiejne i sundhedssektoren – del 10: Krav til rengøring. For at lette arbejdet med fortolkningen af standarderne er kravene indarbejdet i Ældre KViK, dvs. at man kan efterleve standardiserede kvalitetskrav ved at anvende Ældre KViK uden at skulle anskaffe sig standarderne. Målet for kvalitetsrengøring er, at rengøringsindsatsen skal være målrettet det færdige resultat og ikke være baseret på fastlagte frekvenser. Desuden skal rengøringsindsatsen i et lokale være tilstrækkeligt til, at lokalet kan bestå en efterfølgende vurdering/kontrol.

Når rengøringsmedarbejderen forstår, hvordan et lokale kontrolleres, bliver det lettere at rengøre det, så det består og lever op til rengøringskravene. Medarbejderens indsats bliver dermed behovsorienteret i stedet for programmeret. Rengøringsystemet bygger på krav til kvalitetsniveau i de forskellige lokaletyper. Her er altså tale om den rengøringskvalitet, man ønsker at opleve visuelt (kvalitetsniveauet), men også den indsats, man ønsker infektionsforebyggende (hygiejneniveauet).

Det er klart, at visse lokaletyper skal være mere rene end andre, og disse lokaler vil derfor have et højt hygiejneniveau, (inddeling i niveau 1-5), hvilket fx er ensbetydende med, at der på et toilet med hygiejneniveau 4 tillades meget få urenheder.

I Ældre KViK findes på forhånd fastlagte kvalitets- og hygiejneniveauer for lokaletyper på pleje- og ældrecentre.

Det kan lade sig gøre, fordi lokalerne inddeles i grupper inden for samme hygiejneniveau.

Fakta

Hygiejneniveauer omfatter 10 kritiske rengøringsområder:

- Leje/seng
- Belysning nær beboer
- Vask
- Armatur
- Anden sanitet
- Dørog skabsgreb
- Bord
- Stativer
- Tekniske installationer nær beboer
- Øvrige tekniske installationer

Kvalitetsprofil	Hygiejneniveau	Lokaletyper	Kvalitetsniveau
Kvalitetsprofil A	Hygiejneniveau 4	Toiletter, bad, afsnits- eller beboerkøkkener, kantiner, spisestuer, medicinrum og depotrum for sterilt udstyr og skylletrum. Lokalerne er primært beboerrelaterede områder/arealer, hvor rengøringen skal efterlade et pænt og acceptabelt helhedsindtryk og samtidig nedsætte risikoen for spredning af smitstof ved direkte eller indirekte kontakt.	Inventar: 4 Væg: 4 Gulv: 4 Loft: 4
Kvalitetsprofil B	Hygiejneniveau 3	Soveværelser, beboerstuer, undersøgelses- og samtalerum, opholdsrum og fællesarealer, kontorer, trænings- og fysioterapilokaler. Lokalerne er primært beboerrelaterede områder/arealer, hvor rengøringen skal efterlade et pænt og acceptabelt helhedsindtryk og nedsætte risikoen for spredning af smitstof ved direkte eller indirekte kontakt.	Inventar: 3 Væg: 3 Gulv: 3 Loft: 3
Kvalitetsprofil C	Hygiejneniveau 2	Gang og trappearealer, indgangspartier og elevatorer. Rum, der primært er ikke-beboerrelaterede områder/arealer, hvor rengøringen har et æstetisk formål. Niveauet gælder for lokaler, hvor der ikke finder pleje eller behandling af beboere sted.	Inventar: 2 Væg: 2 Gulv: 2 Loft 2
Kvalitetsprofil D	Hygiejneniveau 1	Depotrum, teknikrum. Rum, der ikke er beboerrelaterede områder/arealer, hvor rengøringen har et vist æstetisk formål. Niveauet gælder for lokaler, hvor der kun finder opbevaring sted.	Inventar: 1 Væg: 1 Gulv: 1 Loft: 1



Hvilke ressourcer kræver kvalitetsrenngøring?

Styring af rengøringsindsatsen er i udgangspunktet en ledelsesopgave, der omfatter økonomiske prioriteringer, ressourcevalg samt arbejdsvilkår og -metoder.

Fakta

Krav til ressourcer:

- Dokumentation for rengøringsmedarbejdernes kompetencer
- Dokumentere rengøringsfaglig uddannelse og praktisk træning
- Sikre, at rengøringsmedarbejderne har viden om relevansen af deres aktiviteter, og hvordan de bidrager til at nå kvalitetsmålene
- Opretholde relevante registreringer af uddannelse, træning, færdigheder og erfaring
- Sikre, at alle der er involveret i kvalitetsrenngøring forstår de fastlagte kvalitetsmål og kan bruge metoderne

Kvalitetsrenngøring stiller krav til centerledelsen ud fra den betragtning, at med krav og ansvar følger også indsigt og beføjelser.

Hensigten er, at centerledelsen skal sikre den løbende kvalitet af den renngøring, der udføres, men i lige så høj grad, at centerledelsen får et beslutningsgrundlag at gøre dette ud fra. Centerlederen skal have beføjelser til fx at foretage prioritering af opgaver, krav til uddannelsesforløb for medarbejderne, krav til renngøringsvenlige indkøb, hvor dette er forudsætninger for at opretholde eller fremme renngøringsindsatsen. Kommunikation mellem centerlederen og renngøringsmedarbejderen spiller en vigtig rolle for at lykkes med implementering og drift af kvalitetsrenngøring. Det skyldes bl.a., at udførelsen af arbejdet lægger op til en større selvstændighed for renngøringsmedarbejderen. Selvom der er taget højde for dette i uddannelsen vil der alligevel være brug for, at serviceassistenten kan sparre med lederen om de nye opgaver. Det er derfor vigtigt, at der afsættes ressourcer til kommunikation i forbindelse med implementering.

I Køge Kommune fortæller serviceassisterne: "Serviceassisterne nævner, at det har været centralt, at de har fået et større personligt ansvar for arbejdsopgaverne og tilrettelæggelsen heraf. Det har for flere betydet en større tilfredshed i arbejdet og et større selvværd. Flere påpeger 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 serviceassisterne selv skulle tilrettelægge implementeringen af Ældre KViK. De oplevede, at det var svært at stå alene med opgaven og fortæller, at de i starten havde mere brug for konkret hjælp og vejledning i praksis i forhold til planlægning og vurdering på matriklerne."²

² Kilde: Kvalitetsrenngøring giver flere fordele – Erfaringer med Ældre KViK i pleje- og ældreboliger i Køge Kommune.



Fakta

Centerledelsens opgaver ved kvalitetsrenngøring:

- Identificere de nødvendige processer for renngøringsystemet
- Bestemme rækkefølgen og samspillet mellem processerne
- Bestemme kriterier og metoder for effektiv funktion og styring af processer
- Sikre opfyldelse af Ældre KViK i udbudsmateriale og aftalegrundlag
- Sikre, at de nødvendige ressourcer og informationer er tilgængelige
- Sikre kvalitetskontrol løbende/4 gange årligt
- Sikre årlig evaluering
- Iværksætte nødvendige handlinger for at opnå planlagte resultater og løbende forbedringer af renngøringsystemet

Hvordan kommer I videre?

For at kvalificere og fremtidssikre rengøringen i pleje- og ældrebo-liger skal I beslutte, hvad der er fordele og ulemper med rengøring efter hhv. jeres nuværende system og kvalitetsrengøring.

Det kan fx være, at I laver en risikoanalyse, hvor I gennemgår sandsynligheden og konsekvensen af mangelfuld hygiejnisk rengøring for jeres borgere og manglende/irrelevant opkvalificering af rengøringsmedarbejdere.

Dernæst skal I planlægge en proces, hvor metoden implementeres, og medarbejderne uddannes. Det er en god idé at opsætte mål for fx sygefravær før og efter implemente-

ringen samt sygdom blandt borgere som følge af manglende infektionshygiejnisk rengøring. Afhængig af hvor mange medarbejdere der skal uddannes i systemet, bør der gå tilstrækkelig lang tid til, at der kan gennemføres valide målinger. Til sammenligning gik der 2 år i Køge Kommune, inden man evaluerede resultaterne af indsatsen blandt serviceassistenterne.

Fakta

I 2012 indledte Køge Kommune og FOA et samarbejde om implementering af infektionshygiejnisk kvalitetsrengøring i alle plejeenheder i Køge Kommune. Formålet var at nedbringe sygefraværet, at bryde smitteveje og at styrke medarbejderens faglighed og arbejdsforhold. I 2014 blev projektet evalueret og resultaterne var:

1. Forbedret rengøringskvalitet
2. Kompetenceløft
3. Større viden om hygiejne
4. Øget personligt ansvar
5. Højere medarbejdertilfredshed
6. Flexibilitet
7. Fælles retningslinjer
8. Større anerkendelse
9. Bedre samarbejde
10. Lavere sygefravær



Fakta

Serviceassistenterne har fået en større fleksibilitet i tilrettelæggelsen og udførelsen af deres arbejde, fordi de er blevet uddannet i rengøringskonceptet. De har bl.a. lært, hvor og hvordan der skal gøres rent, for at det lever op til de fastsatte krav til kvalitets- og hygiejneniveauet. 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 medarbejdertilfredsheden og nedbragt sygefraværet. I dag er sygefraværet ca. 2 % mod ca. 8 % for blot nogle år siden.

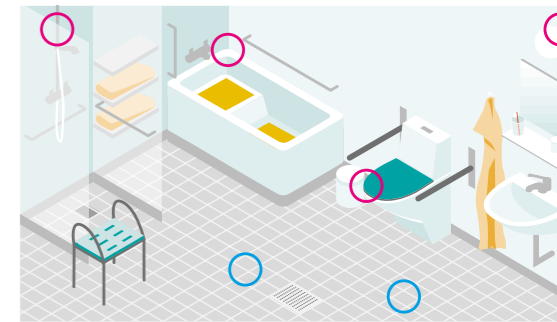
Hvad er standarder?

Standarder er retningslinjer for processer eller produkter. Der er standarder for alt fra kvalitetskrav og tekniske specifikationer til principper og systematikker for ledelse.

Man kan sige, at standarder er et redskab til at definere kvaliteten af et produkt eller en ydelse. Fordelen ved standarder er, at de giver et fælles sprog for, hvad der er best practice inden for et givet område. Det gør det lettere at samarbejde, og det øger virksomhedens effektivitet og troværdighed på markedet. Standarder kan inddeles i forskellige grupper:

- Ledelsesstandarder
- Servicestandarder
- Produktstandarder
- Processtandarder
- Prøvningsstandarder
- Termologistandarder

Standarder er i udgangspunktet frivillige at bruge. På nogle områder, eksempelvis inden for byggeri, stilles der i lovgivningen krav om, at bestemte standarder anvendes. Det gør dem ikke til lov, men de er et redskab, man kan bruge til at efterleve dem.



Hvorfor er standarder vigtige?

Ved at starte fra et fælles udgangspunkt undgår man at bruge en masse tid og kræfter på at forklare metoder, kvalitetsforståelse og processer over for mulige kunder og samarbejdspartnere. Med standarder er der en fælles opfattelse og et fælles sprog, som sikrer sammenhæng og minimerer misforståelser fra starten.

Når der tages udgangspunkt i standarder, tages der samtidig afsæt i et gennemafprøvet fundament, som er udviklet på baggrund af branchens erfaringer. Dermed kan fokus være på innovation, hvor der bygges oven på best practice, fremfor at hver virksomhed skal starte forfra og opfinde den dybe tallerken igen og igen.

Fremtidssikret rengøring i pleje- og ældreboliger

Guide til ledere og medarbejdere i kommunerne

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.