

ANALYSE AF BARRIERER FOR IMPLEMENTERING AF RENGØRINGSRETNINGS- LINJER PÅ ÆLDREOMRÅDET

Implement Consulting Group for FOA og KL

April 2022

Indholdsfortegnelse

1.	Indledning og resumé	2
2.	Om undersøgelsen	4
2.1	Undersøgelsens baggrund og formål.....	4
2.2	De Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer for rengøring	4
2.3	Metode og analyseramme	5
2.4	Undersøgelsens begrænsninger	8
3.	Resultater	10
3.1	Repræsentativitet.....	10
3.2	Forekomst og udformning af rengøringsretningslinjer.....	11
3.3	Barrierer for rengøringskvaliteten	16
3.4	Interviews vedr. barrierer	22
4.	Vurdering af implementering.....	26
4.1	Konstruktion af score for implementeringsgrad	26
5.	Konklusion	30

1. Indledning og resumé

Coronakrisen har synliggjort vigtigheden af en høj hygiejne- og rengøringsstandard på de kommunale velfærdsinstitutioner. Dette er ikke mindst aktuelt på ældreområdet, hvor både de faglige opgaver og borgernes behov stiller særlige krav til hygiejne og rengøring. Hygiejnisk rengøring på ældreområdet kan være et afgørende led i at hindre smittespredning og mindske risikoen for infektioner blandt samfundets mere udsatte borgere.

De Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer for rengøring (herefter NIR) er det ekspertfaglige fundament for høj kvalitet i rengøringen i primærsektoren og på ældreområdet. Retningslinjerne er udarbejdet af Statens Serum Institut (SSI) og indeholder konkrete anvisninger, der kan følges i den borgernære praksis. De er dog ikke normerende for kommunerne – heller ikke på ældreområdet.

Rengøring udført efter NIR-standard kan have en lang række positive effekter for både borgere og samfund, bl.a. med hensyn til smittespredning, sygefravær mv.

Analysen afdækker kommunernes implementering af NIR på ældreområdet

Tidligere undersøgelser af det kommunale rengøringsområde (Implement, 2020 og Implement, 2021) viser, at kommunernes organisering af rengøringsopgaven varierer meget, såvel mellem kommunerne, som inden for den enkelte kommune. Denne variation er særlig udtalt på ældreområdet. Undersøgelserne viser også, at både indholdet og den praktiske implementering af kommunernes rengøringsretningslinjer varierer, herunder også vedrørende koblingen til NIR. Der er dog hidtil ikke foretaget landsdækkende undersøgelser af kommunernes praktiske implementering af NIR eller barriererne herfor.

Nærværende undersøgelse har haft til formål at etablere et vidensgrundlag vedrørende de barrierer, kommunerne møder i relation til en fuld implementering af de retningslinjer på rengøringsområdet, som kommunerne måtte have formuleret. Undersøgelsen har tillige til formål at vurdere den konkrete implementering af (indholdet i) NIR, både i retningslinjerne, som de er formuleret, og i praksis.

Undersøgelsen udgør således en kortlægning af, hvordan retningslinjerne for rengøring på ældreområdet i de danske kommuner er formuleret, og i hvor høj grad de lægger sig op ad NIR. Undersøgelsen bygger på en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse, hvor der både indgår respondenter, der har ledelsesansvar for rengøringen på ældreområdet centralt i kommunerne og lokalt på kommunale institutioner på ældreområdet, samt respondenter, der udfører rengøringen på ældreområdet i praksis. Derudover er der – som en validering af undersøgelsens resultater – foretaget en række kvalitative interviews med både kommunale ledere og private rengøringsleverandører.

Majoriteten har retningslinjer for rengøring, men NIR er i lav grad implementeret

Størstedelen af undersøgelsens respondenterne tilkendegiver, at der forefindes skriftlige rengøringsretningslinjer på deres område. Undersøgelsen viser dog også, at en vis andel af respondenterne ikke har kendskab til det faglige grundlag for retningslinjernes indhold, herunder koblingen til NIR.

Undersøgelsen viser, at der generelt er en lav implementeringsgrad af NIR i rengøringen på ældreområdet, når der spørges konkret ind til de faglige elementer i NIR. Dette gør sig gældende på tværs af respondentgrupper. Med udgangspunkt i et indeks, der bygger de faglige dimensioner i NIR, kommer undersøgelsen frem til, at der i praksis er en *meget lav* til *lav* implementering af de undersøgte NIR-dimensioner i rengøringen på ældreområdet.

Undersøgelsen finder generelt en høj grad af *ved ikke*-besvarelser. Da der forud for undersøgelsen er foretaget en grundig test af spørgeskemaet på tværs af respondentgrupper, vurderes dette ikke at være foranlediget af spørgsmålenes formulering. Den relativt høje andel af *ved ikke*-besvarelser kan derimod tolkes som en indikator for manglende kendskab til de (relativt faglige) NIR-specifikke elementer, som der i undersøgelsen spørges ind til, samt til (indholdet i) rengøringsretningslinjerne i øvrigt. Dette fund er konsistent med tidligere undersøgelser på området.

Der er forskel mellem ledere og medarbejdere i opfattelsen af barrierer for rengøringskvalitet

Undersøgelsens respondenter tilkendegiver, at barriererne for i praksis at opnå en rengøringskvalitet, der svarer til retningslinjernes forskrifter, bl.a. knytter sig til mangel på ressourcer. Det er således barrierer som *1) mangel på tid til rengøring, 2) utilstrækkelig dækning af personale i tilfælde af fravær og 3) generel utilstrækkelig bemanding til rengøring*, som er blandt de væsentligste barrierer.

Derudover er styrings-/prioriteringsmæssige barrierer, som *4) nedprioritering af rengøring i forhold andre opgaver, når der mangler tid; 5) uklare forventninger til rengøringskvalitet og udførelse; 6) utilstrækkelig oplæring og 7) utilstrækkelig anerkendelse fra andre faggrupper*, også blandt de mest fremtrædende barrierer.

Endelig er en praktisk barriere, *8) lokaler er ikke tilstrækkeligt klargjorte til rengøring*, også særligt fremtrædende blandt respondenterne.

Der kan for visse barrierer ses en betydelig forskel i besvarelserne mellem ledere og medarbejdere. De største forskelle i opfattelserne mellem de to grupper vedrører barriererne *Utilstrækkelig tid til rengøringen; Fravær af konsekvenser ved afvigelser fra den definerede rengøringskvalitet, Forkert sidemandsoplæring og Nedprioritering af rengøring i forhold andre opgaver, når der mangler tid*. For alle disse barrierer består forskellene i besvarelserne i, at rengøringsmedarbejdere vurderer barriererne højere/mere fremtrædende end ledere.

Der er en række empiriske forskelle i besvarelserne fra ledere på rengøringsområdet i kommunerne og medarbejderne, der arbejder med rengøring. Lederne svarer i mindre grad end medarbejderne *ved ikke* til spørgsmål om rengøringsretningslinjer og praksis. Lederne mener derudover i højere grad end medarbejderne, at de konkrete, faglige elementer fra NIR forefindes i rengøringsretningslinjerne og anvendes i praksis. Derudover afviger de to gruppers besvarelser fra hinanden i deres perspektiver på, hvilke barrierer, der hindrer en god rengøringskvalitet (jf. ovenfor).

Sammenhængen mellem NIR-implementering og barriereopfattelse

Slutteligt finder undersøgelsen en svag tendens i retning af, at respondenter, som i høj(ere) grad mener, at NIR er konkret implementeret i retningslinjerne, i mindre grad oplever barriererne for opnåelse af rengøringskvaliteten (på tværs af barrierer).

Denne observation skal dog tages med visse forbehold, og der vil behov for yderligere analyse på omstændigheder og årsagsvirkninger, førend at det mere præcist kan afdækkes, hvad en god rengøringspraksis giver af gevinster – eller hvilke omstændigheder, der præger områder med særlige udfordringer med implementeringen af NIR.

Samlet tegner undersøgelsen et billede af, hvor kommunerne med fordel kan overveje at udbygge sine rengøringsretningslinjer, såfremt anbefalingerne fra NIR ønskes yderligere implementeret i praksis. Undersøgelsen anviser derudover, hvilke konkrete barrierer, der i praksis forhindrer kommunerne i at opnå den rengøringskvalitet de aktuelt har defineret i rengøringsretningslinjerne. Undersøgelsen bekræfter således tidligere fund på området, og med sin landsdækkende karakter og brede repræsentativitet vurderes den at give et retvisende, praksisnært billede af, hvor der med fordel kan sættes ind for at højne rengøringskvaliteten på ældreområdet.

2. Om undersøgelsen

2.1 Undersøgelsens baggrund og formål

Rengøring på ældreområdet er et afgørende element i at sikre gode forudsætninger for ældre borgers helbredstilstand. Rengøring og hygiejne af høj kvalitet er en hjørnesteen i forebyggelsen af infektioner erhvervet i hospitals- og primærsektoren, som hvert år medfører længere og forværrede sygdomsforløb, øger risikoen for komplikationer og varige mén, og sandsynligheden for højere dødelighed. Ligeledes har de seneste års udfordringer med Covid-19 vist vigtigheden af korrekt udførte rengørings- og hygiejneindsatser, som en vigtig del i smitteforebyggelse.

De Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer for rengøring (NIR) sætter rammerne for god kvalitet i rengøringen på bl.a. ældre- og sundhedsområdet. Retningslinjerne er udformet af Statens Serum Institut (SSI) og opstiller overordnet retningslinjer for syv dimensioner inden for rengøring, som alle, afhængigt af den pågældende situation, kan være med til at sikre tilfredsstillende kvalitet af rengøringen. De syv dimensioner er uddybet i tabellen nedenfor (**Table 1**). De fælles retningslinjer har blandt andet til formål at danne grundlag for lokale retningslinjer, aftaler og ønskede kvalitetsmål, der kan implementeres i hospital- og primærsektoren, herunder institutioner på det kommunale ældreområde.

Implementeringen kan dog potentielt være hæmmet af en række faktorer forbundet med strukturelle udfordringer, herunder i forhold til organisering, formulering og udbredelse af retningslinjer samt oplysnings- og uddannelsesindsatser. Ligeledes kan implementeringen være hæmmet af ressourcemæssige udfordringer som manglende tid, mangelfuld planlægning og opfølgning, og/eller uhensigtsmæssigt udstyr til brug i rengøringsopgaverne.

Det overordnede formål med nærværende undersøgelse har været at afdække implementeringen af NIR på det kommunale ældreområde. Dernæst har undersøgelsen belyst opfattelsen af, hvilke konkrete barrierer, der hæmmer den fulde implementering af rengøring af den kvalitet, som kommunerne måtte have defineret i sine (eventuelle) rengøringsretningslinjer – ifølge de ledere og medarbejdere, der arbejder med rengøring i praksis på ældreområdet. Undersøgelsen har i sin struktur og sit indhold været tæt koblet til de faglige elementer i NIR, hvorfor der i det følgende præsenteres en kortfattet gennemgang af NIR, og hvordan faglige elementer herfra indgår i undersøgelsen.

Undersøgelsen er gennemført på opdrag fra FOA og KL i perioden januar til april 2022.

2.2 De Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer for rengøring

De Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer for rengøring er udarbejdet af Statens Serum Institut og har følgende formål:

- At etablere et sæt retningslinjer baseret på *best practice*, som kan danne grundlag for lokale retningslinjer og opnåelse af ønskede kvalitetsmål.
- At sætte fokus på rengøringens betydning for forebyggelse af infektioner erhvervet i hospitals- og primærsektoren.
- At understrege, at rengøring som et middel i smitteforebyggelse er en professionel opgave, som skal udføres af uddannet/instrueret personale.

Til undersøgelsen er det første udgave af NIR fra 2015, der er anvendt, da disse retningslinjer er meget konkrete og tæt koblet til rengøringsopgaven, mens senere udgaver er mere rettet mod hygiejne. Retningslinjerne fra 2015 henvender sig til primær- og plejesektoren, samt borgerrettede institutioner. Anbefalingerne er faglige, og bygger på videnskabelig litteratur samt internationale retningslinjer inden for området og har særligt fokus på den smitteforebyggende effekt.

Anbefalingerne har været i faglig høring for at opnå så bred konsensus som muligt, og kan derfor betragtes som bedste nationale praksis.

2.2.1 Opbygningen af NIR

NIR er opbygget omkring syv dimensioner om rengøring og kvalitetssikring, der tilsammen udgår anvisninger til at minimere smitterisikoen i primær- og plejesektoren. De syv dimensioner er sammenfattet nedenfor.

Tabel 1. De syv dimensioner i NIR

De syv dimensioner	Eksempler
Tilrettelæggelse og styring af rengøring	Mål, forudsætninger og områder skal være afklaret i organisationen og danne grundlag for tilrettelæggelsen og styringen.
Rengøringsmetoder, -midler, -udstyr m.m.	Hvilke rengøringsmetoder, midler og udstyr som skal anvendes hvor og hvornår for tilfredsstillende rengøringskvalitet.
Den praktiske udførelse	De konkrete anvisninger, som skal følges af rengøringspersonalet fx håndhygiejne, håndvask korrekt anvendelse af handsker mv.
Krav til personale	Uddannelse, instruktion og oplæring af relevant personale, herunder både personalet som forestår rengøringen, men også ledere.
Rengøringsvenligt design, indretning og materialevalg	Design og indretning af bygninger og lokaler kan medvirke til at bryde smittekæder, fx valg af typen af overflade og lignende.
Rengøringsaftalen	Da effekten af rengøring tit ikke er synlig efter at lokalet er taget i brug, skal der foreligge en detaljeret aftale om rengøringen og klare krav hertil.
Kvalitetssikring af rengøringen	Kvalitetssikringen af rengøringen indbefatter både at forudsætningerne er på plads, at processen samt resultatet er tilfredsstillende. Sidstnævnte kan kontrolleres via enten interne eller eksterne kontrolfunktioner.

2.3 Metode og analyseramme

Undersøgelsens design har taget form efter et ønske om at opnå bred repræsentativitet fra medarbejdere og ledere på ældreområdet. Undersøgelsen bygger derfor på en omfattende spørgeskemaundersøgelse sendt ud til ledere i alle landets 98 kommuner, der desuden er blevet suppleret med besvarelser fra FOA-medlemmer, der primært har med rengøring i praksis at gøre. Herefter er der foretaget en række interviews til validering og kvalificering af de kvantitative resultater.

Undersøgelsesdesignet er dermed funderet på at opnå repræsentativitet i målgruppen og afdække NIR pålideligt ud fra en række konkrete faglige begreber. I følgende afsnit gennemgås undersøgelsesdesignet og de begrænsninger, som knytter sig hertil.

2.3.1 Undersøgelsens design

Undersøgelsen har overordnet set tre elementer:

- 1) Kortlægning af retningslinjerne på ældreområdet
- 2) Analyse af implementeringen af NIR
- 3) Analyse af opfattelsen af barrierer relateret til opnåelse af den af kommunen/institutionen definerede rengøringskvalitet på ældreområdet

De tre elementer bygger primært på indsigter fra et spørgeskema besvaret af ca. 600 FOA-medlemmer og ledere i de kommunale forvaltninger, der arbejder direkte med eller har berøring med rengøring på ældreområdet.

Undersøgelsen har primært fokus på ledergruppen inden for ældreområdet samt evt. rengøringsledere, da det er disse grupper, der formulerer og rammesætter kommunens rengøringspraksis. For at nuancere billedet af, hvordan rengøringen fungerer i praksis, har undersøgelsen suppleret dette perspektiv fra lederne med medarbejderbesvarelser. Besvarelserne fra medarbejdere kan bidrage til

øget indsigt i den mere praksisnære implementering af rengøringsretningslinjerne (og barriererne herfor).

Med afsæt i spørgeskemaundersøgelsen er der endelig foretaget interviews med otte kommunale ledere, enten på forvaltnings- eller institutionsniveau og syv rengøringsledere fra private aktører på rengøringsområdet. Interviewene har haft til hensigt at validere, kvalificere og uddybe fundene fra spørgeskemaundersøgelsen yderligere, med særligt fokus på barriereanalysen. Et særligt fokus har været at forstå de ledelsesmæssige udfordringer samt inkludere underrepræsenterede segmenter fra spørgeskemaundersøgelsen. Som supplement til interviewene er fritekstkommentarer fra spørgeskemaundersøgelsen gennemgået, kodet og analyseret. Resultaterne heraf er ligeledes inkluderet i rapporten.

Idet der som nævnt kan eksistere forskellige opfattelser af rengøringspraksis alt efter, om det er ledelseslaget eller medarbejderlaget, der spørges, så er der i undersøgelsen skelnet mellem ledere og medarbejdere, hvor det har vist sig relevant rent empirisk.

Ledere dækker over respondenter med følgende stillingsbetegnelser:

- Institutions- og områdeleder
- Ældrechef
- Rengørings- og serviceleder
- Konsulent i forvaltningen.

Ledergruppen består af respondenter med overordnet ansvar for rengøringen på ældreområdet. De har typisk ansvaret for implementeringen af rengøringsretningslinjerne, monitoreringen og styringen/opfølgningen. Ledergruppen dækker også over institutionsledere, enten som ansvarlige for en enkelt institution eller for et område (og gruppe af institutioner herunder). Besvarelser fra disse respondenter kan således anses som udtrykkende kommunal praksis.

Det er ikke alle kommuner, der har en ældrechef, hvorfor stillingskategorien i spørgeskemaet er beskrevet som "ældrechef (eller lignende)". Det kan dermed indfange nogle respondenter, der fx udover at være ældrechef også er sundhedschef, hvor disse områder slået sammen.

Der er besvarelser fra 50 ældrechefer fra 40 forskellige kommuner, hvilket er en relativt høj kommunal dækning sammenlignet med lignende undersøgelser.

Ledernes perspektiv på implementeringen af NIR giver et samlet billede af, hvordan der organisatorisk er taget stilling til standarden for rengøring.

Medarbejderkategorien dækker over følgende stillingskategorier:

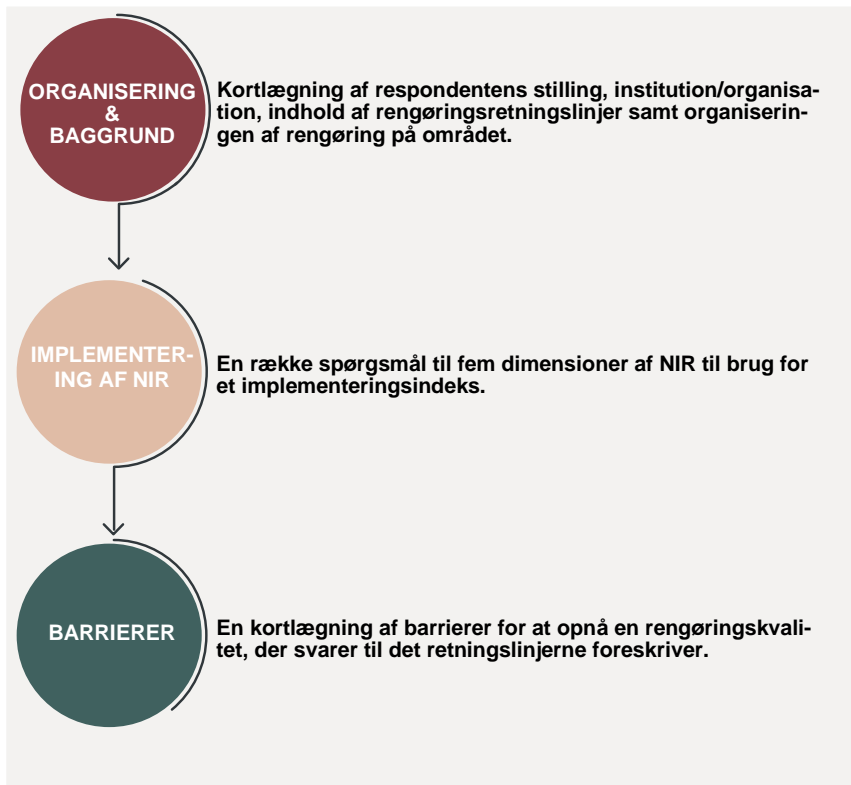
- Husassistent/rengøringsmedarbejder
- Social- og sundhedshjælper/ -assistent
- Serviceassistent.

Medarbejdergruppen repræsenterer i højere grad perspektivet fra den praktiske implementering af retningslinjerne, idet respondenter er omfattet af rengøringsretningslinjerne i deres dagligdag. Medarbejdergruppens perspektiv på implementeringen af rengøring er med til at sætte ledernes og den overordnede formelle implementering af NIR i perspektiv.

2.3.2 Opsætning af spørgeskema vedr. NIR

Formålet med spørgeskemaundersøgelsen har været at tilvejebringe et validt og repræsentativt overblik over, i hvor høj grad NIR er implementeret i rengøringspraksis på ældreområdet. Derudover har et andet vigtigt element været at tilvejebringe grundig viden om barriererne for, at de givne retningslinjer for rengøring følges på ældreområdet i praksis. Tilsammen skaber kortlægningen af området et solidt vidensgrundlag for, hvordan NIR indgår i den kommunale hverdag – og den eventuelle variation i synet herpå fra ældrechef til rengøringsmedarbejder.

Opbygning af spørgeskemaundersøgelse



Det er i udarbejdelsen af spørgeskemaet tilstræbt, at spørgsmålene har været forståelige og præcise for den enkelte respondents kontekst – hvad enten vedkommende arbejder i forvaltningen af ældreområdet eller på et plejehjem med rengøring i praksis. Derfor er der afviklet omfattende test af spørgeskemaets indhold og konkrete spørgsmålsformuleringer blandt et bredt udsnit af undersøgelsens respondenter.

Samtidig er der tilstræbt en pålidelig afdækning af NIR-retningslinjerne, selvom dette har forudsat et vist kendskab til de faglige elementer i NIR hos respondenten. Det har dermed været et designprincip at holde spørgeskemaet tæt på de *faktiske* betegnelser i NIR – også selvom dette potentielt ville kunne øge kompleksiteten i nogle af spørgsmålene. Dog er tilgangen valgt for at komme så tæt på den faktiske implementering af NIR, og respondenternes viden herom, således at alle svarmuligheder (inklusive *ved ikke*) er at betragte som valide.

Det betyder, at der er spurgt ind til konkrete begreber og dimensioner i NIR, men uden at give dette tilkende over for respondenten. Midterdelen af spørgeskemaet udgør specifikt spørgsmål vedrørende tre af de syv dimensioner i NIR for rengøring (**Tabel 2**). Ud af de tre dimensioner er der fem NIR-begreber. Undersøgelsen stiller i tre spørgsmål til hvert NIR-begreb, hvilket giver 15 spørgsmål specifikt relateret til NIR.

De tre dimensioner er udvalgt ud fra, at de mest meningsfuldt har kunnet indgå i form af et spørgsmål samt ud fra, at det er de tre dimensioner i NIR, der har flest handlingsanvisende elementer, der af respondenterne mest præcist vil kunne forstås ud fra deres dagligdag.

For at sikre den faglige validitet er der derfor også gennemført en faglig dialog med SSI ifm. formuleringen af spørgeskemaet, og SSI har haft anledning til at give faglige bemærkninger til undersøgelsens opbygning og indhold.

Tabel 2. De tre NIR dimensioner som indgår i undersøgelsen

Tilrettelæggelse og styring af rengøring
Spørgsmål vedr. brug af hygiejne- og kvalitetsprofiler, der er en måde at definere, hvordan og hvor meget et lokale eller område skal gøres rent.
Spørgsmål vedr. urenhedsgrupper, som er en måde at definere hvilke typer af snavs, der må være i et givent område eller lokale.
Spørgsmål vedr. risikopunkter, som er en måde at definere punkter særlig disponeret for smittespredning idet de hyppigt anvendes fx
Krav til personale
Spørgsmål til retningslinjernes rolle i oplæring, indhold og i hvor høj grad der følges op herpå.
Kvalitetssikring af rengøring
Spørgsmål til hvordan rengøringskvaliteten kontrolleres, og af hvem.

Idet 'tilrettelæggelse' er den mest omfangsrige og handlingsanvisende del af NIR-retningslinjerne, spørges der specifikt ind til tre begreber under denne dimension.

2.4 Undersøgelsens begrænsninger

Dækning af NIR

Undersøgelsen afdækker implementeringen af og barrierer for god rengøring på det kommunale ældreområde. Selvom der er en repræsentativ dækning kommunalt, på tværs af stillinger og organisering, så er der en række opmærksomhedspunkter, som er værd at nævne i forhold til fortolkningen af undersøgelsens resultater.

Det er ikke alle syv dimensioner af NIR, der indgår i spørgeskemaet. De sidste fire dimensioner af NIR, der ikke spørges ind til i undersøgelsen, er:

- Rengøringsvenligt design, indretning og materialevalg
- Detaljer om rengøringsaftalen
- Den praktiske udførelse samt
- Rengøringsmetoder, -midler, -udstyr m.m.

Den praktiske udførelse dækkes indirekte i form af de spørgsmål, der indgår i spørgeskemaet. Der spørges således i undersøgelsen ind til, i hvor høj grad de forskellige elementer indgår i praksis. Dermed er dimensionen om den praktiske udførelse overflødig.

Dimensionen vedrørende rengøringsaftalen har været svær at spørge alle respondenttyper om, og er således fravalgt. Spørgeskemaet har dog spurgt respondenterne om, hvor vidt elementer af NIR indgår i deres retningslinjer for rengøring på ældreområdet, hvilket delvist dækker spørgsmålet om, hvor vidt der er en rengøringsaftale.

Hvad angår dimensionen om design og materialevalg, er der ikke spurgt ind til dette ud fra hensynet til, hvad respondenterne kan forventes at have indsigt i. Dimensionen i NIR dækker over bygningernes indretning og materialer, hvilket oftest fastlægges på et højere operationelt plan end fx rengøringsmedarbejdere eller mellemledere i forvaltningen, ligesom det i praksis må anses at være faktor, der er strukturelt givet i dagligdagen. Af disse årsager er denne dimension ikke søgt afdækket i spørgeskemaet.

Dimensionen vedrørende rengøringsmetoder, -midler, -udstyr m.m. handler om korrekt udførelse af rengøringen, opbevaring af rengøringsudstyr- og middel mv. Hvor vidt denne dimension indgår korrekt i praksis har været svær at undersøge gennem spørgsmål idet begreberne under er meget konkrete, kontekstafhængige og for så vidt angår udstyr og opbevaring delvist afhængig af omstændighederne på den givne institution. Begreberne under denne dimension er i stedet forsøgt afdækket under dimensionen om oplæring, hvor respondenterne bl.a. har kunne tilkendegive om rengøring ud fra princippet om at gøre rent fra *rent mod urent* indgår i oplæringen.

Underrepræsentativitet

Nedenstående grupper har i mindre grad end andre grupper gennemført spørgeskemaet.

- Private rengøringsmedarbejdere
- Private rengøringsledere

Underrepræsentationen i disse grupper begrænser blandt andet undersøgelsens mulighed for at drage konklusioner for så vidt angår rengøring i de kommuner/på de institutioner, hvor det hovedsageligt er private operatører, der gør rent.

På samme måde ligger der en naturlig begrænsning i, at der er en andel af dem, som spørgeskemaet er sendt ud til, der ikke har svaret på spørgeskemaet. Det kan give den begrænsning, at der potentielt er en type respondenter, der ikke er repræsenteret i undersøgelsen, hvilket er en uomgængelig fejlkilde ved spørgeskemaundersøgelser.

Denne type fejlkilde vedrørende underrepræsentativitet kan i denne undersøgelse potentielt udspringe fra, at det i højere grad er medarbejdere med en negativ holdning til rengøringspraksis, der er motiveret til at gennemføre spørgeskemaet. Det vurderes dog ikke som en relevant fejlkilde i denne undersøgelse, da spørgeskemaet ikke har været formuleret eller udsendt med det budskab, at rengøringspraksis eller arbejdsforhold skulle undersøges. Derudover er sproget i spørgeskemaundersøgelsen holdt neutralt, hvilket indledende pilotinterviews med relevante medarbejdere i målgruppen har hjulpet med at kvalificere.

Høj andel af ved-ikke svar

Resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen indeholder som nævnt en andel af *ved ikke*-svar, der bl.a. må anses som et forventet resultat af undersøgelsens opbygning med udgangspunkt i faglige begreber. Det har været en strategi for undersøgelsen at spørge ind til konkrete faglige begreber i NIR, for at teste i hvilket omfang, disse er en del af dagligdagen i rengøringen på ældreområdet. *Ved ikke*-svarene er dermed et udtryk for et (manglende) kendskab til begreberne og et validt fund i sig selv.

Der har i pilottestningen af spørgeskemaundersøgelsen været fokus på at teste spørgsmålene af på målgruppen. Pilottesten fandt, at spørgsmålene stillet i undersøgelsen var forståelige for målgruppen, hvorfor andelen af svar i *ved ikke*-kategorierne ikke tilskrives unøjagtighed i formuleringen af spørgsmål, men i højere grad kendskabet til NIR.

Slutteligt et det værd at nævne, at der ses et vist frafald af respondenter undervejs. Der er i alt 859 respondenter, der har deltaget i alt og 388, der har gennemført spørgeskemaet.

Næste afsnit vil præsentere resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen og det efterfølges af en vurdering af implementeringsgraden af NIR på ældreområdet.

3. Resultater

I dette afsnit præsenteres analysens resultater. Afsnittet er bygget op i tre dele. Først præsenteres analysens repræsentativitet, som danner grundlag for, hvor meget analyseresultaterne kan sige om ældreområdet på tværs af stillinger, kommuner og institutionstyper. Dernæst præsenteres kortlægningen af forekomsten af rengøringsretningslinjer, herunder hvordan disse retningslinjer er udformet. Det efterfølges af en barriereanalyse, der viser, hvor respondenterne oplever barrierer for rengøringskvaliteten på ældreområdet.

3.1 Repræsentativitet

Rekrutteringen af respondenter til spørgeskemaundersøgelsen er foretaget med hjælp fra KL og FOA. Med hjælp fra KL har det været muligt at rekruttere ledere på det kommunale ældreområde, og med hjælp fra FOA har det været muligt at rekruttere medarbejdere, der gør rent på ældreområdet.

Et gennemgående hensyn i rekrutteringen har været, at der kan være forskel på perspektivet alt efter, hvor respondenterne arbejder. Der kan fx være væsentlige forskelle i, hvordan implementeringen af rengøringsretningslinjer på ældreområdet er mellem ledere og medarbejdere. Idet ledere typisk vil være tættere på udarbejdelsen af rengøringsretningslinjerne formelt set og dermed den formelle *compliance* på området, er det sandsynligt, at respondenter med en ledende stilling i forvaltningen vil anskue implementeringsopgaven anderledes end medarbejdere, der skal føre retningslinjerne ud i praksis. Det samme kan gøre sig gældende for anskuelser af, hvilke barrierer som er de væsentligste. Repræsentativitet i disse grupper er dermed vigtige for undersøgelsen.

Der er besvarelse af spørgeskemaet fra medarbejdere og ledere fra samlet set 94 kommuner. Der er besvarelse for 218 ledere fra 74 forskellige kommuner samt fra 593 medarbejdere fra 88 forskellige kommuner. Figuren herunder viser fordelingen af besvarelserne på respondenttyper.

Fordelingen afspejler, hvilke stillingskategorier, der er flest af på ældreområdet. Social- og sundhedshjælper/-assistenter, serviceassistenter, konsulenter og rengøringsteknikere er repræsenteret i spørgeskemaet fra 88 kommuner.



Institutions- og områdeledere, rengørings- eller serviceledere samt ældrechefer eller serviceledere er repræsenteret fra 74 kommuner. Fordelingen mellem respondenter i hhv. leder- og medarbejder-niveauet er 74 pct. medarbejdere og 26 pct. ledere.

3.1.1 Fordeling af respondenter på institutionstype

Tabellen herunder viser fordelingen af respondenter på tværs af stillingskategorier og institutionstyper. Samme opdeling fordelt på ledere og medarbejdere fremgår desuden af bilag. Da samme respondent kan varetage rengøringsopgaver på mere end én institutionstype har respondenterne haft mulighed for at angive flere svar. På den måde er der sikret klarhed om, hvilket område den enkelte besvarelse repræsenterer. Der er i alt 73 respondenter, der har svaret, at de varetager opgaver for mere end én institutionstype.

Tabel 3 Fordeling af besvarelser på stillingstype

Stillingsbetegnelse	Institutionstype				I alt
	Hjemmeplejen	Plejhjem / plejecenter	Øvrige tilbud	Dagtilbud	
Social- og sundhedshjælper/-assistent	284	119	5	2	410
Husassistent /rengøringsmedarbejder	34	61	8	4	107
Institutions- og områdeleder	24	71	8	-	103
Ældrechef (eller lignende)	23	19	4	-	46
Kommunal rengørings- eller serviceleder	9	29	6	1	45
Serviceassistent	3	14	5	-	22
Konsulent i forvaltningen	4	6	1	-	11
Rengøringstekniker	2	7	-	1	10
Andet	5	4		-	9
I alt	388	330	37	8	763

3.2 Forekomst og udformning af rengøringsretningslinjer

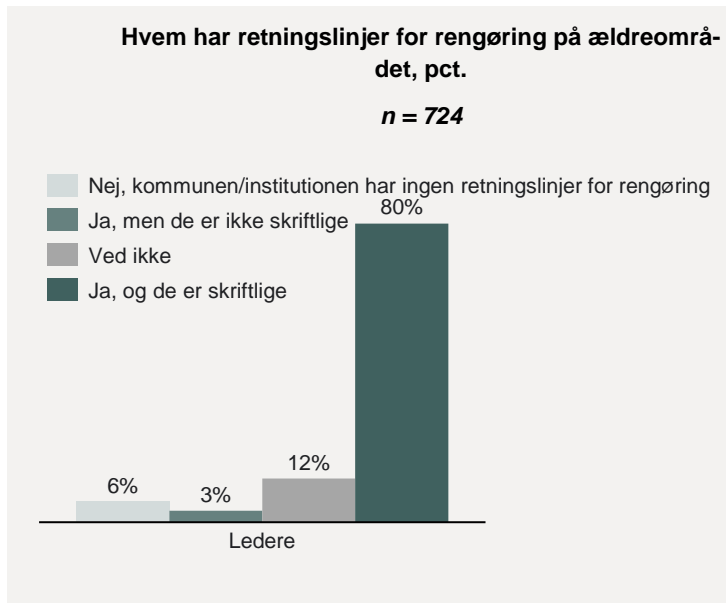
Størstedelen af respondenterne tilkendegiver, at der forefindes kommunalt eller institutionelt fastlagte retningslinjer af skriftlig karakter (65 pct.). Der er i spørgeskemaet ikke skelnet mellem på hvilket niveau retningslinjerne er fastlagt, hvorfor de både kan være i kommunen generelt eller på den enkelte institution.

Figuren herunder viser, at omkring 12 pct. af alle ledere i undersøgelsen har tilkendegivet, at de ikke ved, om der er formuleret retningslinjer for rengøring.

Det er dog vigtigt at fremhæve, at denne forskel i andelen af *ved ikke*-tilkendegivelser ikke er ensbetydende med, at retningslinjerne ikke følges i praksis. Der kan stadigvæk følges en praksis af høj

kvalitet i den daglige rengøring. I hvor høj grad retningslinjerne indgår i dagligdagen kommer undersøgelsen tilbage til i et senere afsnit.

En mindre andel respondenter (på tværs af ledere og medarbejdere) har tilkendegivet, at de har

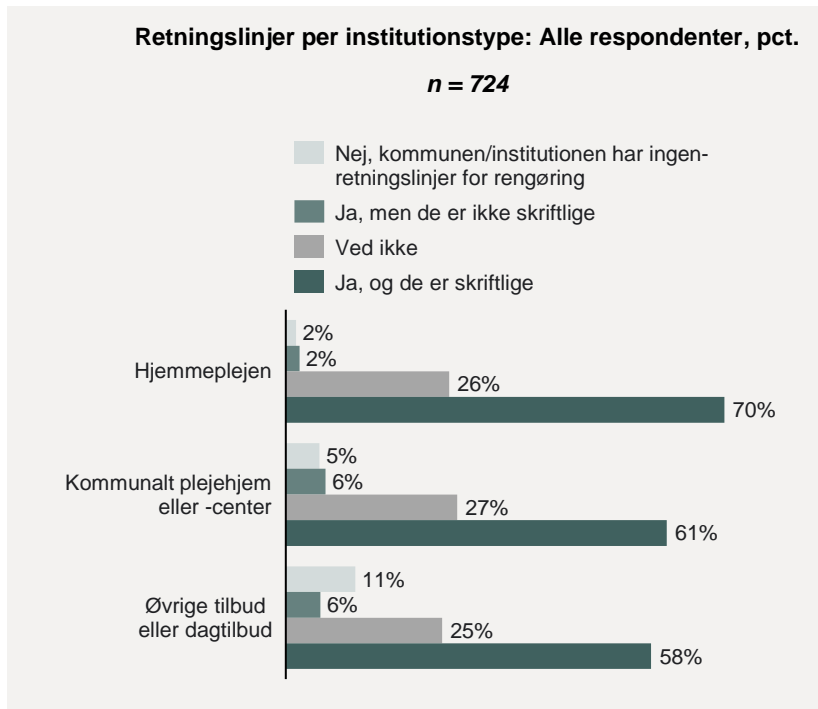


retningslinjer, der ikke er skriftlige. Tekstboksen under grafen til venstre opsummerer de hyppigste fritekstbesvarelser hos den gruppe af respondenter, der har retningslinjer for rengøring i anden form end skriftlig. Kvalitetsstandarder for rengøring går igen sammen med mere handlingsanvisende praksisser så som skemaer eller tjekliste til brug i selve udførelsen af rengøringen. Dette understreger, at retningslinjer for rengøring og implementeringen af god rengøringspraksis, kan tage flere former alt efter lokal praksis.

For respondenter med retningslinjer for rengøring, der ikke er skriftlige: *Hvordan er retningslinjerne da udformet og kommunikeret?*

- Kvalitetsstandarder
- Frekvensrengøring
- Skema over aftalte opgaver
- Instruks fra byrådet/kommunen el. lign. vedr. serviceniveau

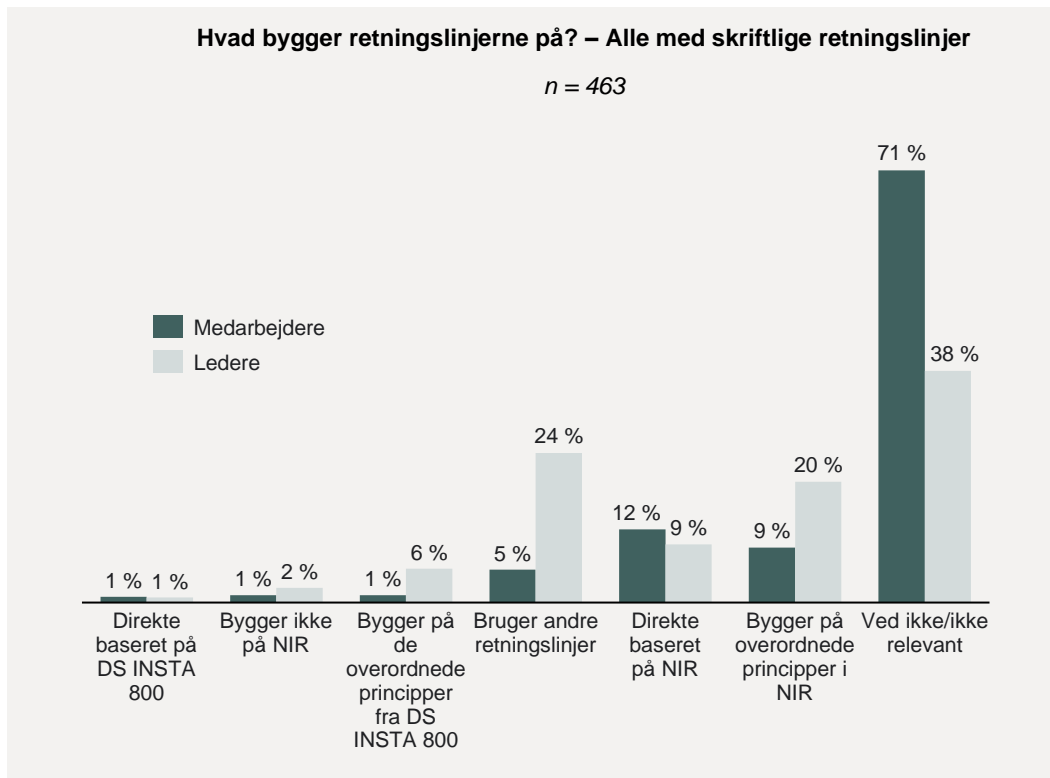
Nedenstående figur viser, hvordan der er vedtaget retningslinjer på tværs af institutionstyper. Et flertal af respondenter fra hjemmeplejen svarer, at de har skriftlige rengøringsretningslinjer (70 pct.). Det samme gør sig gældende for respondenterne fra kommunale plejehjem eller -centre (61 pct.). Til sammenligning er flertallet af respondenter, der har skriftlige retningslinjer for rengøring på de øvrige tilbud mindre (58 pct.). På tværs af institutionstyperne går billedet med de høje andele af *ved ikke*-svar igen. Det er et opmærksomhedspunkt for analysen, men også en indikation i sig selv på, at kendskabet til retningslinjerne er varierende på tværs af respondenterne.



3.2.1 Rengøringsretningslinjernes kobling til NIR

De skriftlige retningslinjer for rengøring er kendetegnet ved mestendels *ikke* at bygge på NIR. Kun ca. en femtedel af respondenterne tilkendegiver at have retningslinjer, som enten bygger overordnet eller direkte på NIR. Ca. 3 pct. af respondenterne tilkendegiver at have retningslinjer, som bygger på DS INSTA 800. Størstedelen af respondenterne (ca. 61 pct.) ved enten ikke, hvilke principper retningslinjerne bygger på eller vurderer, at det ikke er relevant i deres situation. Dette vidner ikke nødvendigvis om, at der ikke er udmøntet retningslinjer i praksis, der lever op til gældende principper for hygiejne. Det indikerer snarere, at der på ældreområdet ikke er en udpræget bevidsthed om, hvad rengøringsretningslinjerne baserer sig på.

Figuren herunder viser, at det i højere grad er lederne fremfor medarbejderne, der har en viden om, hvad retningslinjerne baserer sig på. Der er dog stadigvæk 38 pct. af lederne, der svarer ved ikke/ikke relevant. Der kan dog være forskel på, hvorvidt respondenterne ved, at retningslinjerne lægger sig op ad NIR, og hvor vidt retningslinjerne rent faktisk indeholder facetter af de centrale NIR-dimensioner.



NIR-elementer i retningslinjerne

Der er i spørgeskemaet spurgt ind til, hvor vidt de tre dimensioner i NIR, undersøgelsen beskæftiger sig med formelt set indgår i retningslinjerne. Svarene på disse spørgsmål indgår også i analysen af NIR-implementering i næste afsnit, men svarene kan også belyse, hvordan retningslinjerne formelt set ser ud. Der er stillet spørgsmål til i alt fem begreber i NIR. Mere specifikt tre spørgsmål til begreber under dimensionen for *tilrettelæggelse- og styring af rengøringen* samt to spørgsmål til begreber for hver af de følgende dimensioner: *kontrol og krav til personale*.

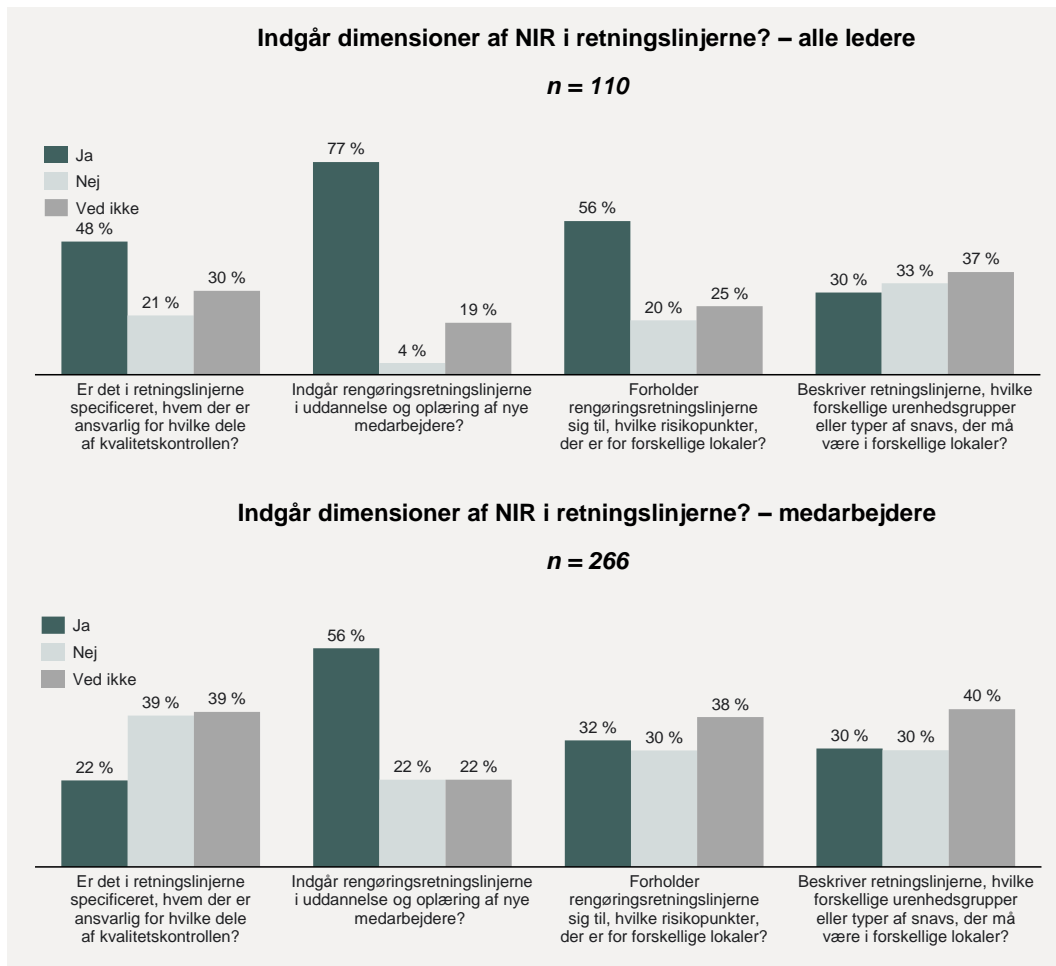
For hver af begreberne er respondenterne blevet spurgt om begreberne indgår i retningslinjerne, eksempelvis som følger: *Beskriver retningslinjerne forskellige lokalers hygiejneprofiler og kvalitetsprofiler?* eller *Er det i retningslinjerne specificeret, hvem der er ansvarlig for hvilke dele af kvalitetskontrollen?*

Figuren herunder viser fordelingen af svar for fire ja/nej spørgsmål til NIR-begreber i retningslinjerne. Der er generelt høje andele af respondenter i leder-segmentet, der mener, at de forskellige begreber indgår i deres retningslinjer for rengøring. Det er med undtagelse af spørgsmålet til urenhedsgrupper, hvor det er 30 pct., der mener, at retningslinjerne berører begrebet om urenhedsgrupper, som illustreret i figuren på næste side. Sikrest er lederne på, at retningslinjerne indgår i oplæring og uddannelse af personale (77 pct.), og at retningslinjerne definerer risikopunkter for lokaler og områder (56 pct.). En lidt færre men stadig stor andel ledere mener, at en ansvarsfordeling for kvalitetskontrollen indgår i retningslinjerne (48 pct.). Det tegner dermed et billede af, at en væsentlig andel af respondenterne i ledergrupperne, der mener, at NIR indgår i retningslinjerne. Dette viser en høj formel implementering i dette segment – dvs. i form af, at dimensionerne rent formelt indgår i retningslinjerne. Hvor vidt respondenterne mener, at de også indgår i praksis, vender undersøgelsen tilbage til i næste afsnit.

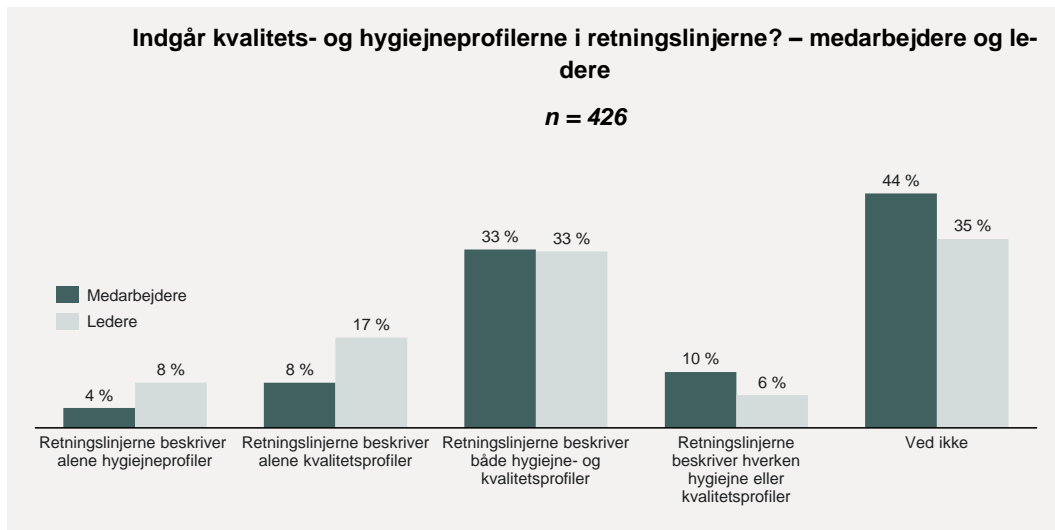
Medarbejderne svarer generelt mere *ved ikke* til spørgsmålet om NIR-begreberne, og der er mindre andele af respondenter, der mener NIR-begreberne indgår i retningslinjerne end lederne. Den højeste andel hos medarbejderne på tværs af begreberne er på spørgsmålet om, hvor vidt retningslinjerne indgår i oplæringen og uddannelse, hvor 56 pct. tilkendegiver, at det er tilfældet. Der er ca. 25 pct.

point færre i medarbejdersegmentet sammenlignet med ledersegmentet, der har svaret, at der indgår ansvarsfordeling i retningslinjerne. Der er den samme diskrepans mellem medarbejderbesvarelserne og lederbesvarelserne for så vidt angår spørgsmålet om risikopunkter indgår i retningslinjerne for rengøring på ældreområdet.

Den høje andel af *ved ikke*-svarafgivelser gør sig også gældende her for disse spørgsmål. Det er også her sandsynligvis en indikation på, at en væsentlig andel af respondenter ikke har kendskab til NIR eller respondentens institutions/kommunes retningslinjer for rengøring på ældreområdet.



Det femte spørgsmål til NIR vedrørende kvalitets- og hygiejneprofiler har en anden skala end ovenstående ja/nej spørgsmål. Svarfordelingen på denne skala er opsummeret herunder for henholdsvis ledere og medarbejdere. Både 33 pct. ledere og 33 pct. medarbejdere mener, at kvalitets- og hygiejneprofiler indgår i retningslinjerne. 44 pct. af medarbejderne og 35 pct. af lederne svarer dog *ved ikke*, hvilket indikerer en vis usikkerhed hos respondenterne, når det kommer til hygiejne- og kvalitetsprofiler.



Det samlede billede er, at en større andel af ledere på tværs af NIR-begreberne mener, at de indgår i retningslinjerne end tilfældet er for medarbejderne. Samtidig har medarbejderne en højere andel af *ved ikke*-svar end lederne.

3.3 Barrierer for rengøringskvaliteten

Der er i undersøgelsen spurgt ind til respondenterne opfattelse af barrierer for rengøringskvaliteten. Mere konkret er respondenterne blevet bedt om at forholde sig til barrierer for, at rengøringen i praksis udføres med den fastsatte eller ønskede kvalitet. Respondenterne har kunnet vurdere 26 konkrete barrierer på tværs af fire overordnede typer af barrierer. De fire barrieretyper og underbarriererne fremgår i tabellen herunder:

Table 4 Oversigt over barrierer

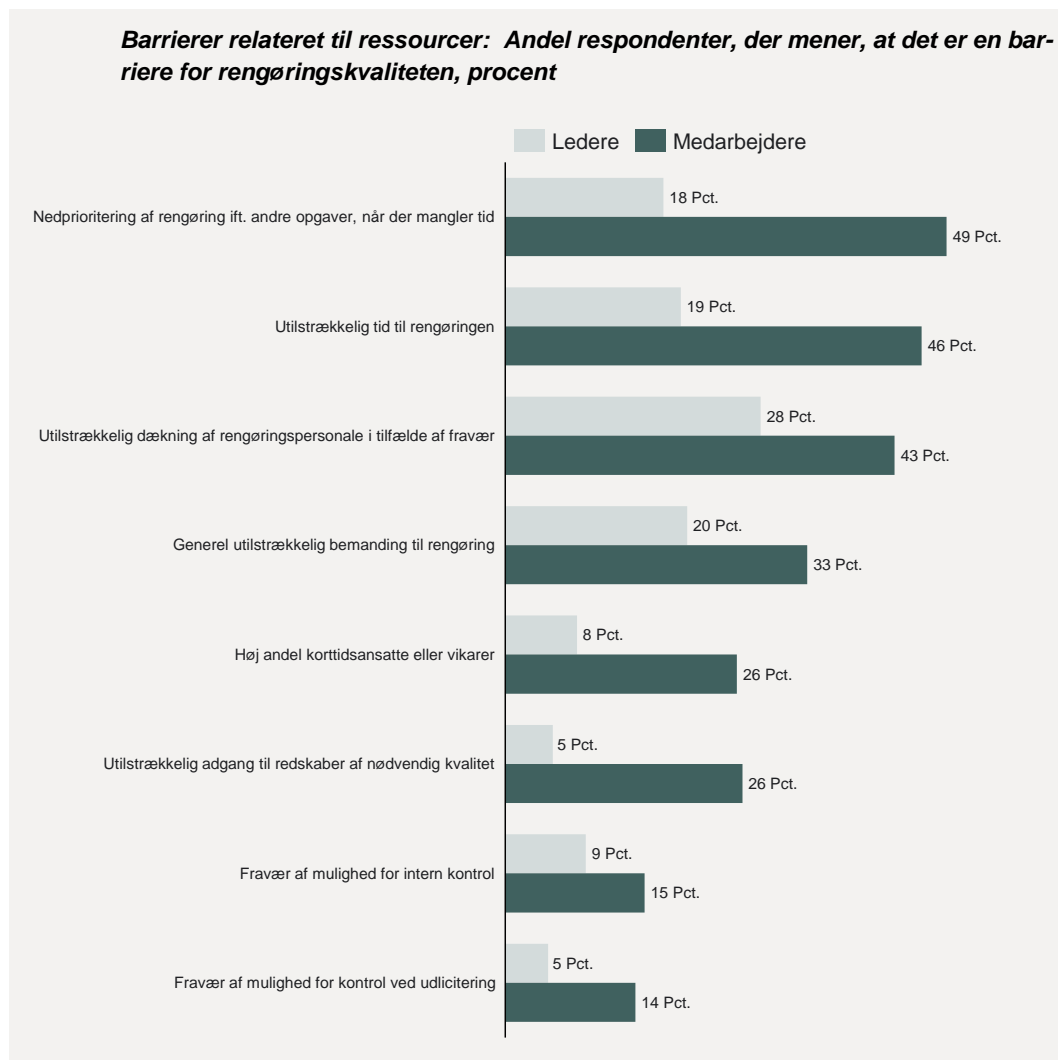
Ledelsesmæssigt fokus	Ressourcer	Omsætning af retningslinjer til praksis	Personalesammensætning og samarbejde
Fravær af hygiejne- og kvalitetsprofiler for alle lokaler eller flader etc.	Utilstrækkelig dækning af rengøringspersonale i tilfælde af fravær	Retningslinjerne for rengøring er ikke handlingsanvisende eller instruerende	Begrænset indsigt i/forståelse for rengøringsopgaven fra andre faggrupper
Uklar ansvars- og opgavefordeling på områder med snitflader mellem forskellige aktører	Generelt en utilstrækkelig bemanning til rengøring	Retningslinjerne for rengøring er komplekse ift. oplæring af personalet	Begrænset faglig uddannelse hos personale, der udfører rengøringsopgaverne
Fravær af rengøringsfagligt uddannet ledelse	Høj andel korttidsansatte eller vikarer	Fravær af konsekvenser ved afvigelser fra den definerede rengøringskvalitet	Begrænset faglig uddannelse hos personale, der udfører kvalitetskontrol af rengøringen
Begrænset ledelsesmæssig prioritering af rengøringsopgaven	Utilstrækkelig tid til rengøringen	Vanskeligt at håndtere og opbevare rengøringsudstyr og -materiale korrekt	Utilstrækkelig oplæring af rengøringspersonale
Utilstrækkelig opfølgning på rengøringsydelsen leveret af eksterne (ved udlicitering)	Utilstrækkelig adgang til redskaber af nødvendig kvalitet	Lokaler ikke tilstrækkeligt klargjorte til rengøring (der er fx rodet eller mange ting, der står i vejen for udførelsen af rengøringen)	Forkert sidemandsoplæring (der oplæres fx i ikke-opdateret viden)
	Nedprioritering af rengøringsopgaver ift. andre opgaver, når der mangler tid	Uklare forventninger til rengøringskvalitet og udførelse	Utilstrækkelig anerkendelse af rengøringsopgaven fra andre faggrupper
	Fravær af mulighed for kontrol/audit af private aktører (ved udlicitering)		Sproglige udfordringer
	Fravær af mulighed for intern kontrol/audit		

Respondenterne har kunnet tilkendegive i hvor høj grad, de forskellige barrieretyper er gældende i deres tilfælde på en skala fra 1-5, hvor 5 er, at de i høj grad er en barriere, og hvor 1 er, at det ikke er en barriere. Svarene giver en overordnet opsummering af, hvilke typer af barrierer, der vurderes til at være mest betydningsfuld ift. ikke at kunne opnå den rengøringskvalitet, som rengøringsretningenslinjerne hos den enkelte respondent foreskriver.

De største barrierer vedrører ifølge respondenterne ressourcer, personalesammensætning og samarbejde. Der er i det følgende således fokuseret på disse barrieretyper. Forskelle i besvarelser fra henholdsvis ledere og medarbejdere er i denne forbindelse tydeliggjort. De resterende fremstillinger af svarfordelingerne er at finde i bilag.

3.3.1 Ressourcer

Ressourcemæssige barrierer relaterer sig til bemanning, økonomi og lignende, som skal til for at dække rengøringsopgaverne på ældreområdet. Det er barrierer af denne type, som respondenterne i højst grad vurderer som hæmmende for rengøringskvaliteten sammenlignet med de andre tre barrieretyper. Samtidig er der lave andele af *ved ikke*-svar relativt til de andre barrieretyper, hvilket indikerer bedre viden eller stærkere holdninger til ressourcemæssige spørgsmål. Herunder gennemgås resultaterne for de otte barrierer under denne type.



Utilstrækkelig dækning af rengøringspersonale i tilfælde af fravær: Handler om i hvor høj grad, at det er en hindring for rengøringen, at der ikke er tilstrækkeligt personale, når institutionen rammes af fravær. Her ses det, at 28 pct. af lederne mener, at dette er en barriere for rengøringskvaliteten, mens det er 43 pct. af medarbejderne, hvilket er den tredjestørste andel for medarbejderne inden for ressourcebarrieren. Der er dermed en forskel på 23 pct. point mellem ledere og medarbejdere i andelen af respondenter, der mener, at utilstrækkelig dækning af rengøringspersonale i tilfælde af fravær er en barriere.

Generel utilstrækkelig bemanning: Handler om bemanningen til rengøring på ældreområdet overordnet set. Her udtrykker 33 pct. af medarbejderne, at det er en barriere modsat 20 pct. hos lederne.

Høj andel korttidsansatte eller vikarer: Drejer sig om diskontinuitet i, hvem der gør rent. Det kan have indvirkning på rengøringskvaliteten, som følge af, at der er stor udskiftning, og der dermed ikke opbygges rutiner, der understøtter rengøringskvaliteten positivt. Denne barriere har den laveste andel af ledere, der mener, at det er en barriere på 8 pct. 26 pct. af medarbejderne mener, at det er en barriere.

Utilstrækkelig tid til rengøringen: Relaterer sig til den allokerede tid til at udføre rengøring på et givent område eller areal, og hvor vidt den kan stå i vejen for at opnå tilstrækkelig kvalitet i rengøringen. Det er den barriere med andenstørste andel af medarbejdere, der mener, at det er en barriere for rengøring – i alt 46 pct. Til sammenligning er det 20 pct. af lederne, der er enige.

Utilstrækkelig adgang til redskaber: Er en barriere, der er målrettet selve udstyret rengøringen udføres med. Det kan være rengøringsvogne, mopper, støvsugere eller klude mv. af god nok kvalitet. For denne barriere er det kun 6 pct. af lederne, der mener, at det er en barriere, og 26 pct. af medarbejderne – det gør det til en af de barrierer med størst forskel mellem ledere og medarbejdere.

Nedprioritering af rengøring ift. andre opgaver: Barrieren handler om, at rengøring vægtes anderledes, når der er tidspres i relation til andre opgaver, der også skal udføres. 17 pct. af lederne mener, at det er en barriere, der går udover rengøringskvaliteten. Det er hele 49 pct. af medarbejderne, der kan genkende det som en barriere.

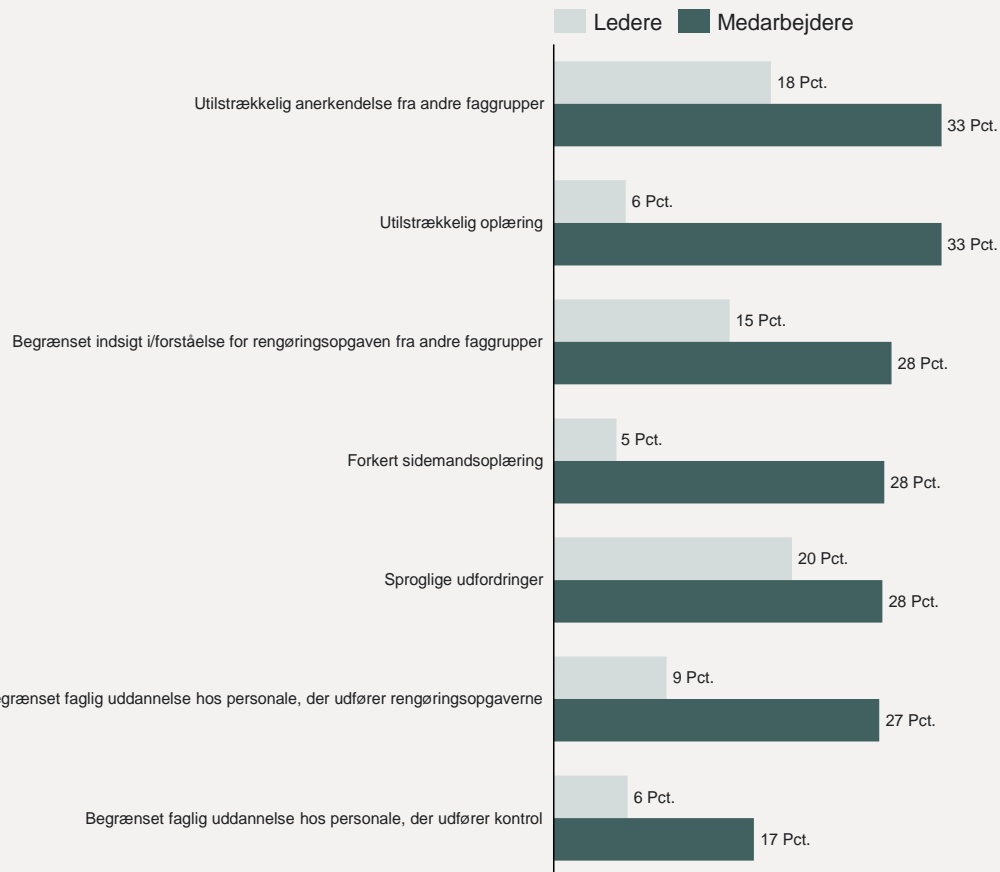
Fravær af mulighed for kontrol ved udlicitering: Er en ret specifik barriere knyttet til, at rengøringsopgaverne udføres af andre end kommunen/institutionen selv. Det er derfor ikke forventeligt, at alle respondenter har kunnet genkende sig i denne barrieretype. Af de ressourcemæssige barrierer indeholder denne barriere også den største andel af ved ikke-svar, hvilket underbygger hypotesen om, at det langt fra er genkendeligt for alle respondenter. Alligevel har hhv. 3 pct. ledere og 15 pct. medarbejdere erklæret sig enig i, at det er en barriere.

Fravær af mulighed for intern kontrol: Handler som den ovennævnte om, hvor vidt manglen på kontrol udfordrer rengøringskvaliteten – dog blot ift. intern kontrol – dvs. når rengøringsopgaverne udføres af institutionen/kommunen selv. Her er det kun 8 pct. af lederne og 16 pct. af medarbejderne, der mener, at det er en barriere. Halvdelen af medarbejderne har svaret *ved ikke*, mod 28 pct. af lederne.

3.3.2 Personalesammensætning og samarbejde

Barrierer til personalesammensætning og samarbejde handler om kompetencerne hos det udførende personale på rengøringsområdet, anerkendelsen af deres arbejde samt hvordan rengøringsarbejdet mødes af andre faggrupper. Generelt er der en lav andel af ledere på tværs af barriererne af denne type, der mener, at disse udgør barrierer for rengøringskvaliteten. Omvendt er der en relativt høj andel af medarbejdere, der mener dette.

Barrierer relateret til personalesammensætning: Andel respondenter, der mener, at det er en barriere for rengøringskvaliteten, procent



Begrænset indsigt i/forståelse for rengøringsopgaven fra andre faggrupper: Handler om hvor vidt samarbejdsrelationen til andre faggrupper kan være en barriere for rengøringskvaliteten på ældreområdet. Der er næsten lige så mange medarbejdere, der mener, at dette udgør en barriere, som der er ledere, der mener, at det ikke udgør en barriere. Lederne har dog klar overvægt i retningen af at mene, at det ikke udgør en barriere (57 pct.).

Begrænset faglig uddannelse hos personale, der udfører rengøringsopgaverne:

Handler konkret om kompetenceniveauet hos rengøringspersonalet. Her hælder lederne til, at det ikke er en barriere, mens medarbejderne er mere ligeligt fordelt med 27 pct. der mener, at det er en barriere og 35 pct., der mener det ikke er.

Begrænset faglig uddannelse hos personale, der udfører kontrol: Barrieren relaterer sig til, om der udføres god nok kontrol af rengøringskvaliteten. Her mener 56 pct. af lederne, at det ikke er en barriere, og omkring 26 pct. af medarbejderne er enige i dette. Af medarbejderne er det 47 pct. der svarer ved ikke. De høje andele af ved ikke svar hos medarbejderne går igen vedr. spørgsmål om kontrol.

Utilstrækkelig oplæring: Er konkret et spørgsmål til, hvor vidt en manglende oplæring er skyld i, at der ikke opnås en tilstrækkelig rengøringskvalitet. Her er en af de største forskelle mellem ledere og medarbejdere på tværs af alle barrierer. 6 pct. af lederne mener, det er en barriere og det er 33 pct. af medarbejderne, hvilket giver en forskel på 27 procentpoint.

Forkert sidemandsoplæring: Drejer sig om, hvor vidt respondenterne opfatter videreførelsen af en forkert rengøringspraksis som en barriere hos dem. Det er der 6 pct. af lederne der mener er en barriere og hele 54 pct. af lederne, der mener det ikke er. For medarbejderne er det 28 pct. der mener, at det er en barriere og 23 pct., der mener, at det ikke er. En relativ høj andel af medarbejdere – 33 pct. – har angivet ved ikke til barrierespørgsmålet.

Utilstrækkelig anerkendelse fra andre faggrupper: Relaterer sig til samarbejdsrelationers betydning for rengøringskvaliteten på ældreområdet. Hos lederne er dette den barriere inden for barrieretypen med den højeste andel, 18 pct., der mener, at det er en barriere. Det er 33 pct. af medarbejderne, der mener det samme. 47 pct. af lederne mener det ikke er en barriere, hvilket 28 pct. af medarbejderne heller ikke mener, at det er.

Sproglige udfordringer: Er en barriere ift. samarbejde, da en sproglig barriere kan hindre forståelsen af rengøringsretningslinjer og derigennem potentielt kvaliteten. En høj andel af ledere, mener dette er en barriere for rengøringskvaliteten relativt set ift. hvor mange ledere, der generelt svarer, at et element er en barriere. 20 pct. af lederne mener, at det er en barriere, men 43 pct. mener samtidig, at det ikke er. Til sammenligning mener 28 pct. af medarbejderne, at det er en barriere og 43 pct. mener, at det ikke er en barriere.

3.3.3 Opsummering af barriereanalyse

Der er en række barrierer, der vurderes som værende mere præsent i hverdagen end andre iflg. respondenterne. Tabellerne herunder opsummerer den gennemsnitlige barrierescore på 1-5 skalaen for respondenterne fordelt på ledere og medarbejdere. Alle *ved ikke*-svar er sorteret fra, og gennemsnittet udtrykker dermed, hvor vidt der er et flertal af respondenter, der mener det er en barriere, eller om der et flertal, der mener det *ikke* er en barriere. Et gennemsnit på tre er midten af skalaen, hvorfor alle scores over 3 er udtryk for et flertal af respondenter, der mener, at det er en barriere. Modsat er en score på under 3 udtryk for, at der er et flertal, der mener, det *ikke* er en barriere.

Tabellerne herunder viser de 10 barrierer med højeste gennemsnitlige score, og altså de 10 barrierer, der i videst udstrækning gennemsnitligt set opleves som barrierer for at rengøringen i praksis udføres med den fastsatte/ønskede kvalitet.

Lederne har en overvægt af respondenter, der mener, at de forskellige barrierer ikke er en barriere for at opnå den fastsatte eller ønskede rengøringskvalitet, idet deres gennemsnit ligger under 3. Modsatte billede gør sig gældende for medarbejderne, der har en score over 3 på alle de 10 største barrierer. Der er dermed flest ledere, der svarer, at barriererne ikke er barrierer, der gælder for dem ift. ledere, der svarer, at barriererne gælder for dem.

Ressourcebarrierer har den højeste score hos medarbejderne, hvor utilstrækkelig tid og dækning af personale har henholdsvis højeste og anden højeste score. Den tredje højeste barriere vurderes til at være nedprioritering af rengøringsopgaverne efterfulgt af barrieren vedrørende klargøring af lokaler.

Tabel 5 Oversigt over gennemsnitlig barrierescore

LEDERE		
Barriere	n	Gennemsnitlig barrierescore (5= I høj grad en barriere 1= Ikke en barriere)
Lokaler ikke tilstrækkeligt klargjorte til rengøring	94	2,5
Utilstrækkelig dækning af rengøringspersonale i tilfælde af fravær	101	2,3
Sproglige udfordringer	90	2,3
Utilstrækkelig anerkendelse af rengøringsopgaven fra andre faggrupper	92	1,9
Nedprioritering af rengøringsopgaver ift. andre opgaver	97	1,8
Utilstrækkelig tid til rengøringen	99	1,7
Utilstrækkelig bemanning	100	1,7
Uklare forventninger til rengøringskvalitet og udførelse	92	1,6
Begrænset indsigt i/forståelse for rengøringsopgaven fra andre faggrupper	96	1,5
Hygiejne- og kvalitetsprofiler	86	1,3
MEDARBEJDERE		
Barriere	n	Gennemsnitlig barrierescore (5= I høj grad en barriere 1=Ikke en barriere)
Utilstrækkelig dækning af rengøringspersonale i tilfælde af fravær	196	3,92
Utilstrækkelig tid til rengøringen	209	3,92
Nedprioritering af rengøringsopgaver ift. andre opgaver	208	3,88
Lokaler ikke tilstrækkeligt klargjorte til rengøring	200	3,81
Uklare forventninger til rengøringskvalitet og udførelse	189	3,33
Fravær af konsekvenser ved afvigelser fra den definerede rengøringskvalitet	137	3,32
Hygiejne- og kvalitetsprofiler	125	3,27
Forkert sidemandsoplæring	145	3,26
Utilstrækkelig bemanning	189	3,18
Utilstrækkelig anerkendelse af rengøringsopgaven fra andre faggrupper	174	3,16

Den barriere med højest gennemsnit hos lederne er barrieren vedr. klargøring af lokaler efterfulgt af utilstrækkelig dækning af rengøringspersonale, sproglige udfordringer og utilstrækkelig anerkendelse fra andre faggrupper.

Der er størst diskrepans mellem lederne og medarbejdernes scores på barrierer vedrørende tid, fravær af konsekvenser ved afvigelse og forkert sidemandsoplæring – som opsummeret i tabellen herunder. Tabellen viser forskellen mellem de to gruppers gennemsnitlige score på barrierenanalysen, hvoraf de 10 barrierer med størst forskel fremgår her. Lederne scorer lavest på alle barriererne, hvorfor tallet kan tolkes som, hvor meget mere medarbejderne end lederne i gennemsnit mener, at den givne barriere gør sig gældende i deres tilfælde.

Tabel 6 Oversigt over gennemsnitlig forskel i barrierescore mellem ledere og medarbejdere

Forskel i gennemsnitlig barrierescore mellem ledere og medarbejdere	
Utilstrækkelig tid til rengøringen	2,2
Fravær af konsekvenser ved afvigelser fra den definerede rengøringskvalitet	2,1
Forkert sidemandsoplæring	2,1
Nedprioritering af rengøringsopgaver ift. andre opgaver	2,1
Utilstrækkelig oplæring af rengøringspersonale	2,0
Hygiejne- og kvalitetsprofiler	1,9
Utilstrækkelig opfølgning	1,9
Fravær af mulighed for intern kontrol/audit	1,8
Fravær af mulighed for kontrol ved udlicitering	1,8
Korttidsansatte eller vikarer	1,8

Alt i alt er det ressourcemæssige barrierer, der vurderes af flest til at have betydning ift. at opnå en tilstrækkelig rengøringskvalitet på ældreområdet sammen med udfordringen forbundet med, at lokaler ikke er tilpas klar til at blive gjort rent. Næste afsnit kigger nærmere på respondenternes opfattelse af implementeringen af NIR.

3.4 Interviews vedr. barrierer

I alt er der i forbindelse med undersøgelsen foretaget interviews med otte kommunale ledere, enten på forvaltnings- eller institutionsniveau, og syv rengøringsledere fra private rengøringsleverandører. Det er opdragsgivers hovedfokus at få belyst de ledelsesmæssige aspekter af barriereanalysen, hvorfor det er netop offentlige ledere som er blevet inviteret til interview. Tilsvarende er ledere fra private aktører på rengøringsområdet underrepræsenteret i undersøgelsens besvarelser, hvorfor det har været en prioritet at inkludere dem, således at deres perspektiv inddrages.

Interviewene har været semistrukturerede á 30-45 minutters varighed og har haft til formål at validere og kvalificere resultaterne fra barriereanalysen (som præsenteret ovenfor). Interviewene har fokuseret på de fire temaer for barriereanalysen: ledelsesfokus, ressourcer, omsætning af retningslinjer til praksis og personalekompetencer og anerkendelse af rengøringsopgaven.

Fokus for interviewene har været respondenternes oplevelse af de rapporterede barrierer, samt evt. tiltag for at imødegå/reducere de pågældende barrierer. Dette afsnit gennemgår centrale indsigter fra samtalerne på tværs af de nævnte temaer. Interviewene er gennemført i fortrolighed og anonymitet.

I supplement til interviewene er fritekstkommentarerne fra undersøgelsen gennemgået og inkluderet i afsnittet med henblik på yderligere at kvalificere og nuancere fund og påstande i analysen og interviewene.

3.4.1 Ledelsesfokus

Resultater fra undersøgelsen viser, at manglende hygiejne og kvalitetsprofiler, samt manglende ledelsesmæssigt fokus opleves som en barriere hos mange.

I interviews med offentlige respondenter, fortæller de, at de enten følger officielle guidelines som INSTA800, eller at de selv har udarbejdet indgangs- og udgangshygiejne- og kvalitetsprofiler til medarbejderne. Ifølge respondenterne i interviewene gør begge løsninger rengøringsopgaven let for medarbejderne, og viser et stort ledelsesfokus på rengøringsopgaven over for medarbejderne. Dog tilkendegiver flere respondenter at kunne genkende barriererne berørt i spørgeskemaundersøgelsen og påpeger, at succes med implementeringen forudsætter, at medarbejderne kender til retningslinjerne. Enkelte respondenter er ikke bekendt med retningslinjerne, eller hvor de skal finde dem.

De private aktører påpeger, ikke at have hygiejne- og kvalitetsprofiler, men bruger kommunernes kvalitetsstandard for, hvor og hvor meget der må gøres rent, hvilket (ifølge respondenterne) ikke opleves som en barriere for medarbejderne.

Respondenterne både fra den offentlige sektor og fra de private aktører oplever ikke manglende eller utilstrækkeligt ledelsesfokus som en barriere for deres medarbejdere, men tværtimod tilkendegiver enkelte respondenter, at de prioriterer opgaven. Dog fortæller flere offentlige respondenter, at de har oplevet manglende ledelsesopbakning eller prioritering i forhold til andre faggrupper eller funktioner. Det opleves demotiverende at skulle kæmpe for eksistens, berettigelse og økonomiske midler.

De private aktører beretter om et stort ledelsesfokus som forudsætningen for at levere en ordentlig pleje. Borgerne ses som kunde og ikke kun som bruger, hvilket gentagende gange fremhæves som en vigtig faktor for prioriteringen af opgaven.

I fritekstkommentarerne fra spørgeskemaundersøgelsen er det en generel oplevelse, at rengøringsopgaven ikke prioriteres af ledelsen, hvilket synes at opleves gennem, at andre arbejdsområder prioriteres højere af ledelsen; at medarbejdere oplever at blive sat utilstrækkeligt ind i deres

pågældende rengøringsopgave, samt at ledelsen ikke har kendskab til arbejdsplaner eller rengøringsmidler.

3.4.2 Ressourcer

Fra undersøgelsen ses en tendens til, at en stor brug af vikarer samt tidspress på rengøringsopgaven udgør barrierer.

Den hyppige brug af vikarer genkendes hos respondenterne som en generel barriere i rengøringsbranchen. Flere respondenter fortæller om velfungerende løsninger med interne vikarkorps til at dække ind ved sygdom og fravær. En fordel ved interne vikarkorps, som fremhæves af respondenterne, er, at de er oplært i gældende interne standarder og kvaliteter, mens eksterne vikarløsninger fremhæves som dyrere løsninger, og enkelte beretter ligeledes om ringere kvalitet i arbejdet ved brug af de eksterne vikarløsninger.

Størstedelen af respondenterne genkender og anerkender den utilstrækkelige tid til rengøringsopgaven som en betydende barriere. Dette forsøges imødegået fra både offentlig- og privat side ved indførsel af teknologisk hjælp i form af sensorer til registrering af hvilke rum, som har været i brug, eller indkøb af maskiner, så arbejdet kan udføres hurtigere. Ligeledes købes der tidseffektive rengøringsmidler, som erstatter flere arbejdsprocesser, eller som er mere effektive end vanlige midler, og som derved frisætter tid til andre opgaver.

Trods forsøgene på at mindske tidspresset gennem teknologiske løsninger, er tidspresset ikke overraskende fortsat et problem for medarbejdernes trivsel for både offentligt og privat ansatte. Flere beretter dels om et højt arbejdstempo, som kan være fysisk hårdt, og dels om at selv små udfordringer eller uventede hændelser kan få store konsekvenser for den samlede tidsplan, hvilket der ikke er budgetteret eller planlagt med.

Tidspresset påpeges af flere respondenter også at påvirke medarbejdernes trivsel i forhold til arbejdsglæde og stolthed. Det udtrykkes, at medarbejderne er drevet af anerkendelsen af et ordentligt udført arbejde, men at dette afhænger af resultatet, som igen afhænger af tiden til rådighed. Lignende kommentarer er at finde i fritekstfeltet, hvor de overordnede oplevelser er, at den rengøring som leveres til de ældre, er utilstrækkelig grundet tidspresset; at flere opgaver inkluderes i den i forvejen sparsomme tid (fx skift af sengetøj), og at helt andre opgaver (som at have ansvar for at svare en telefon) kan tage tid fra kerneopgaven.

3.4.3 Omsætning af retningslinjer til praksis

På baggrund af resultater fra undersøgelsen fremhæves det som en barriere at omsætte rengøringsretningslinjerne fra teori til praksis, fraværet af kvalitetskontrol fremhæves, samt det forhold, at lokalerne, som skal rengøres, ofte ikke er klargjort tilstrækkeligt til rengøring.

Det er forskelligt på tværs af respondenterne, hvor stort et problem omsætning af retningslinjer til praksis synes at udgøre. Respondenterne fra de private aktører kan ikke genkende udfordringen og oplever hverken dette eller manglende kvalitetskontrol som en barriere for deres medarbejdere. Tværtimod fremhæves det, at der er større kontrol med private leverandører, hvorfor dette er et særligt fokusområde.

Der er meget forskellige tilbagemeldinger fra de offentlige respondenter, hvor nogle ikke oplever omsætningen af retningslinjer til praksis som et problem, da dette vurderes at være tydeligt beskrevet i rengøringsprofiler og –standarder, mens andre nikker genkendende til udfordringen. De som bekræfter barrierens eksistens, påpeger særligt at manglende uddannelse og varierende dansksproglige kundskaber kan være en barriere for udførelsen af retningslinjer fra teori til praksis og en enkelt fortæller, at de ingen retningslinjer har.

Alle respondenter genkender derimod den manglende klargøring af lokaler og flader til rengøring og bekræfter, at dette er et omfattende problem både for offentlige og private aktører. Den mangelfulde klargøring går ud over kvaliteten, da rengøringsopgaven enten ikke bliver udført, eller det bliver udført mindre grundigt.

Den manglende klargøring opleves flere steder, bl.a. i plejeboliger eller –hjem, hvor det ofte er rengøringspersonalets oplevelse, at oprydningen som ligger hos plejepersonalet ikke prioriteres, eller er udført tilstrækkeligt. Det fremhæves, at dette formentlig hænger sammen med det stigende pres på plejepersonalet og deres opgaver, samt at oprydning til rengøringen ikke er deres kernekompetence. Flere respondenter påpeger, at de går i dialog om problemet med de relevante ledere på området, hvilket ofte afhjælper problemet, i hvert fald for et stykke tid. Fra fritekstkommentarfeltet påpeger flere respondenter, at manglende oprydning og stort antal af pyntegenstande er en hygiejnemæssig udfordring og vanskeliggør det fysiske arbejdsmiljø.

3.4.4 Personalekompetencer og anerkendelse af rengøringsopgaven

Resultaterne fra undersøgelsen peger på, at også begrænsede faglige kompetencer hos medarbejderne og forkert sidemandsoplæring kan udgøre barrierer. Ligeledes fremhæves den manglende anerkendelse af rengøringsopgaven, som en barriere.

Det fremstår som en generel barriere for respondenterne, at rekruttering til branchen er vanskelig, særligt når det kommer til rekruttering af fagligt uddannet personale. Flere både offentligt og private aktører påpeger, at de selv påtager sig opgaven at uddanne medarbejderne både via kurser og uddannelsesforløb, men også via sidemandsoplæring, som nogle steder varetages af godkendte instruktører. Sidemandsoplæring er ifølge respondenterne hyppigt brugt og mange, særligt offentlige aktører, genkender udfordringen ved forkert sidemandsoplæring og overvejer at etablere en instruktøruddannelse til netop dette. Som det påpeges af en respondent, er det et ledelsesvigt overfor medarbejderen hvis (sidemands-) oplæringen er utilstrækkelig. Således påpeger en respondent i en fritekstkommentar, slet ikke at være sat ind i området af sin pågældende nye leder.

Generelt lægger respondenterne vægt på, at opkvalificering og uddannelse af medarbejderne er vigtige parametre for at højne kvaliteten og fastholde medarbejderne, men møder i den sammenhæng nye udfordringer i form af manglende uddannelsesparathed og begrænsede eller manglende dansk kundskaber blandt medarbejderne.

En gennemgående barriere, som giver genklang både hos offentlige og private aktører er den manglende anerkendelse af rengøringsopgaven. Respondenterne medgiver, at der er mange fordomme om rengøringsarbejdet og hvem der påtager sig opgaven. Der mangler anerkendelse og respekt af rengøringsopgaven, særligt fra andre faggrupper, som ofte kun påpeger, når rengøringen er (opfattes at være) udført mangelfuldt. Flere respondenter både fra interviews og fra fritekstkommentarer beretter om, at manglende anerkendelse også kommer til udtryk når rengøringen oftest ikke tages med på råd, når det kommer til miljøændringer (som fx valg og etablering af nyt gulv, som er vanskeligt at gøre rent, eller indkøb af lamper eller møbler som er vanskelige at rengøre). Tilsvarende bekræftes det af flere respondenter, og fra fritekstfeltet, at rengøringsopgaven nedprioriteres og udskydes ved fx sygdom eller fravær, til fordel for personlige plejeopgaver, som ikke må udskydes. Respondenterne udtrykker forståelse for prioriteringen, men frustration over at få egne kerneopgaver nedprioriteret og ikke få mulighed for at indhente det nedprioriterede på anden måde end ved at arbejde hurtigere.

Flere respondenter fortæller, at agtelsen for rengøringsarbejdet steg under Covid-19 pandemien, som viste vigtigheden af ordentlig rengøring. Her blev rengøringsarbejdet pludselig meget værdsat, og en respondent fortæller, at det var den periode, der havde det laveste sygefravær blandt rengøringspersonalet.

Uddannelse fremhæves også her som en afgørende faktor for at få øget anerkendelsen af rengøringsarbejdet. En pointe, som fremføres af en respondent er, at branchen gennem fortsat udlicitering (ofte med stort fokus på pris fremfor kvalitet) er med til selv at fastholde et billede af rengøringsopgaven som havende lavere status end andre opgaver/fag. At dette billede muligvis er ved at vende, fremhæves af de private aktører, som fremhæver at vinde tilbud på bl.a. kvalitet, maskineltilgang og prioritering af medarbejdernes uddannelsesmuligheder og -forløb, uden nødvendigvis at være de billigste.

3.4.5 Øvrige bemærkninger

På tværs af de mange interviews og kommentarer til undersøgelsen er der en række yderligere interessante pointer og bemærkninger, som er medtaget for at nuancere funktionen og betydningen af rengøringsarbejdet.

Flere respondenter påpeger, at den første hjælp på ældreområdet, som borgere oftest modtager, er hjælp til rengøring, og således er det ofte rengøringsmedarbejdere, som bemærker ændringer/forværringer i borgernes tilstande, eller reduceret evne til at fungere i eget miljø. Således påpeges det, at medarbejderne også her har en vigtig opsporende funktion i forhold til uholdbare hjemmesituationer. I sammenhæng med ovenstående, er det en gennemgående pointe, at rengøringen i private hjem ofte har andre funktioner, og således også tjener et socialt formål hos ældre, som føler sig ensomme eller isolerede, hvor rengøringsbesøget hver 14. dag hos nogle ældre enten er den eneste eller en af få sociale kontakter.

Synliggørelse af rengøring og rengøringspersonalet påpeges af flere respondenter som et vigtigt greb, som skal tages, for at øge bevidstheden og anerkendelsen af rengøringsopgaven. En mere synlig rengøring påpeges at gøre jobbet mere attraktivt gennem bedre arbejdstider, samt at øge anerkendelsen gennem synliggørelse af en for samfundet vigtig funktion, som bidrager til forebyggelse af sygdom og sygefravær.

4. Vurdering af implementering

I dette afsnit præsenteres først den indledende tilgang til vurderingen af de deltagende respondenters implementering af NIR. Tilgangen til at måle implementeringen af NIR har været at lave en samlet indeksscore for hver respondent på tværs af de fem NIR-begreber, der tilsammen afspejler tre dimensioner i NIR. Der er i alt 106 ledere fra 52 kommuner og 224 medarbejdere fra 75 kommuner (87 kommuner i alt), der har svaret at de har retningslinjer for rengøring, og som har svaret på nok spørgsmål om NIR til at kunne indgå i undersøgelsen om implementeringen af NIR.

Afsnittet præsenterer, hvordan NIR er implementeret og på hvilke dimensioner af NIR, der er forskelle mellem respondenternes svar. Dette belyses yderligere ved at se på, om der er sammenfald mellem NIR-implementering hos respondenter, og hvilke barrierer for opnåelsen af rengøring af høj kvalitet, de mener gør sig gældende hos dem.

4.1 Konstruktion af score for implementeringsgrad

Spørgeskemaet indeholdt 15 spørgsmål til fem NIR-begreber. Disse spørgsmål er alene stillet til respondenter, som har angivet at have rengøringsretningslinjer, og samtidig har gennemført hele spørgeskemaet – i alt 265 respondenter.

Det første spørgsmål på tværs af de tre NIR-dimensioner handler om, hvorvidt den respektive respondent vurderer, at NIR-dimensionen indgår i retningslinjerne. Hvis svaret her er *nej* eller *ved ikke*, har respondenteren scoret 0 på implementering af den dimension. Hvis respondenteren har svaret ja, har det givet en score på 1, der har kunnet stige, som følge af respondentens vurdering af de to næste spørgsmål under NIR-begrebet. De to næste spørgsmål har typisk været relateret til, hvor meget det givne NIR-begreb 1) er anvendt i praksis, samt 2) i hvor høj grad, at der kontrolleres efter det/følges op på det. Efterfølgende er der udregnet en score for hver dimension, der er lagt sammen og skaleret til en fempunktsskala. Metoden for skalering er som følger, hvor Y er den nye samlede score for implementeringsgrad:

$$Y = \frac{\text{Score på dimension} - \text{mindst mulige score}}{\text{Højest mulige score} - \text{mindst mulige score}} * \text{maksimumværdi på den nye skala}$$

Styrken ved at udregne en samlet score er, at det giver et mål, der er let at fortolke og sammenligne med andre aspekter i rengøringen (såsom barrierer). En svaghed ved denne metode er, at andelen af besvarelser i kategorien *ved ikke*, trækker i retningen af lav implementeringsgrad selvom billedet måske kan være mere nuanceret i praksis. Ikke desto mindre er andelen af *ved ikke*-svar, som undersøgelsen her tidligere har været inde på, i dette tilfælde et udtryk for en mindre bevidsthed om begrebet og dets placering i organisationens retningslinjer for rengøring. Af den årsag bør svar i den kategori ikke tælle anderledes med, men det understreger vigtigheden af de opfølgende interviews.

4.1.1 Deskriptiv fordeling på spørgsmålene til NIR

På hver af de forskellige NIR-specifikke dimensioner, er der lavet en samlet score, der går fra meget lav implementeringsgrad til meget høj implementeringsgrad. Fordelingen på disse scorer for hhv. ledere og medarbejdere, der har retningslinjer for rengøring, og som har fuldendt spørgeskemaet, fremgår i bilag. Her ses det, at der generelt er en høj andel af respondenter i kategorierne for *meget lav* implementeringsgrad.

Fordelingerne viser en tendens mod lav grad af implementering af NIR i rengøringen på ældreområdet. Tabellerne viser tilmed, at det i høj grad er medarbejderne, der giver udtryk for en lav grad af implementering af NIR på ældreområdet.

Implementeringsgraden er størst på dimensionen for oplæring, hvor 36 pct. af respondenterne i alt scorer højt eller meget høj grad af implementering. Denne score er dog i høj grad drevet af ledersegmentet, hvor 60 pct. af lederne scorer højt eller meget højt på om oplæring indgår i retningslinjerne, der oplæres i NIR-principper, samt om der følges op på den oplæring. Til sammenligning er det kun 23 pct. af medarbejderne, der scorer lige så højt. Der er tilmed en overvægt af respondenter i

medarbejdersegmentet, der har en lav grad af implementering, når det kommer til NIR-kravene for oplæring.

På tværs af dimensionerne finder man den største andel af respondenter i kategorierne *meget lav* eller *lav* implementering for urenhedsgrupper og hygiejne- og kvalitetsprofiler. Det er to centrale begreber under NIR-dimensionen *tilrettelæggelse- og styring af rengøring*, hvilket indikerer, at det er kendskabet og anvendelsen til disse, der er de mindst udbredte på ældreområdet. Det er samtidig aspekter af rengøringen, der er vigtige ift. at gøre rent de mest udsatte steder og have en klarhed omkring, hvor rent et lokale skal være alt efter dets brug.

Spørgsmålene vedr. risikopunkter, er dem, der får den største andel respondenter til at score højt på implementering. Det er 29 pct. i alt, der tilkendegiver høj eller meget høj grad af implementering for så vidt, angår risikopunkter i rengøringen.

Frasortering af ved ikke-besvarelser

I bilaget fremgår desuden samme tabel for fordelingen af implementeringsscores på de forskellige spørgsmål til NIR-begreber uden de respondenter, der har svaret ved ikke til, om de enkelte NIR-begreber indgår i retningslinjerne. Dette er medtaget for at imødekomme det, at lavt kendskab fører til lav implementeringsscore i ovenstående. Frasorteringen ændrer billedet en smule, men mønstret er det samme. Der er en overvægt i andelen af respondenter på tværs af de fem NIR-begreber, der tilkendegiver lav implementering. Ikke desto mindre viser tabellen i bilaget, at der med frasorteringen af *ved ikke*-besvarelser kommer større andele af respondenter i kategorierne for *høj* og *meget høj* implementering.

4.1.2 Samlet implementeringsscore

Der er en stor andel respondenter, der scorer i den lave ende på implementeringsmålet. Det kan som nævnt være udtryk for en stor andel besvarelser i *ved ikke*-kategorien, der i denne kontekst fortolkes som lavt kendskab til begreberne.

Kigger man i stedet på den gennemsnitlige score på tværs af stillingskategorier, så ses det, at både ledere og medarbejders gennemsnit er *lav implementering*. Målet for implementering af NIR går samlet set fra 0 (meget lav) til 5 (meget høj). Kommunale rengørings- og serviceledere samt serviceassistenter har det højeste gennemsnit og ligger på en middel implementeringsscore i gennemsnit. Det er dog værd at bemærke, at det lave antal respondenter i disse grupper kan gøre målet sensitivt over for ekstreme værdier. Den laveste gennemsnitlige score er hos social- og sundhedshjælpere/-assistenter, der har scoret meget lav gennemsnitligt set på tværs af NIR-dimensionerne. Frasorteringen af *ved ikke* besvarelser ændrer dermed ikke på konklusionen om, at der er en tendens mod den lave implementering af NIR for rengøring på ældreområdet.

Ledernes gennemsnitlige score for implementeringen af NIR på ældreområdet (det vil sige, hvor godt de vurderer, at deres område i praksis følger retningslinjerne) er højere end scoren for medarbejderne. Det bestyrker undersøgelsens generelle billede, både ift. kendskab til retningslinjer og i form af en relativt lavere andel *ved ikke*-besvarelser. Men også i form af, at lederne generelt mener, at NIR indgår i retningslinjerne i højere grad end medarbejderne gør. Der er dermed en generel forskel i opfattelsen af implementeringen mellem de to grupper. Fælles er det dog, at de begge grupper scorer lavt på implementeringen af NIR for rengøring på ældreområdet.

Frasortering af ved ikke-besvarelser

Ovenstående analysefund indikerer lav implementering for både medarbejdere og ledere. Som tidligere nævnt trækker *ved ikke*-besvarelserne respondenterne i retningen af lav implementering. I bilaget til undersøgelsen fremgår fordelingen for implementeringsindekset frasorteret alle respondenter, der har svaret *ved ikke* i spørgsmålet til, om NIR indgår i deres retningslinjer for rengøring på ældreområdet. Fordelingerne viser dermed, hvordan det ser ud, når der ikke er en stor andel respondenter, der på grund af lavt kendskab trækker implementeringsscoren mod nul. Frasorteringen ændrer dog ikke det overordnede billede markant. Det mindsker andelen af ledere i den laveste kategori og tilføjer en smule til kategorien for *høj* implementeringsscore. For medarbejdere er den laveste implementeringsscore stadig den største, men den næststørste kategori bliver for medarbejderne *høj*

implementeringsscore ved frasortering af ved ikke. Den gennemsnitlige implementeringsscore for medarbejdere er ved frasortering af ved ikke-besvarelser 1,91 (baseret på 52 respondenter) og 2,38 (baseret på 39 respondenter). Ved frasorteringen af ved ikke-besvarelser går medarbejderne dermed fra en meget lav implementeringsscore til lav og lederne går fra lav til middel implementering. Det er dog værd at bemærke, at der samtidig sker et stort fald i antallet af respondenter.

Ingen indikation på forskelle i implementeringsgrad som følge af rengøringsaktør på plejehjem og -centre

Der er ikke betydelig forskel i, organiseringen af rengøring på borgerens private område på kommunale plejehjem og -centre, når man sammenligner ledere med høj henholdsvis lav implementeringsscore.

Der er 21 ledere ud af de i alt 42 besvarelser, med enten en høj eller meget høj implementeringsscore. De 21 ledere er blevet spurgt til, hvem der gør rent på de forskellige områder, som de er leder for. Heraf har 16 af lederne haft ansvar for kommunale plejehjem eller -centre. Tabellen herunder viser, at for ledere med høj implementering af NIR var det i 11 ud af 16 tilfælde institutioner, der bruger en egen enhed eller personale til rengøringen, der scorede højt på implementering.

Tablet 7 Implementering og organisering for ledere

Institution der besvares for	Hvem gør rent på borgerens private område?	Høj implementering af NIR	Lav implementering af NIR
Kommunalt plejehjem eller plejecenter	En kommunal rengøringsenhed, der også gør rent på andre institutioner i kommunen	4	5
	En privat rengøringsvirksomhed, der også gør rent på andre institutioner i kommunen	1	0
	Institutionens egen rengøringsenhed / rengøringspersonale	11	34
	Ved ikke	1	2

Til sammenligning er der 49 ledere med lav implementering, der besvarer for kommunale plejehjem og -centre, hvoraf 3 har angivet et fritekstssvar for, hvem der gør rent på borgerens private område. På samme måde som lederne med høj implementering af NIR fordeler lederne med lav implementering sig også på en måde, hvor flest respondenter tilkendegiver, at det er institutionens eget personale eller rengøringsenhed, der gør rent. Der er dermed ikke nogen indledende indikation på, at der er forskel i implementeringsgrad alt efter, hvilken rengøringsaktør, der gør rent på borgerens private område.

Kommunal fordeling af implementeringsgrad blandt ledere

Der er ledere fra i alt 52 kommuner, der har svaret på nok spørgsmål om NIR (106 respondenter) til, at det har været muligt at beregne deres indeksscore på implementeringen af NIR. De steder, hvor der har været flere ledere fra samme kommune, er der beregnet et gennemsnit for kommunen. Nedenstående tabel 9 viser, hvor mange kommuner, der fordeler sig på de forskellige implementeringsgrader af NIR ifølge spørgeskemaundersøgelsen. Der er flest kommuner med ledere, der har angivet, at der er lav implementering efterfulgt af kategorien for *lav* med 13 kommuner, 12 i *middel* og kun otte kommuner i *høj* og *meget høj*. Den kommunale repræsentation for ledere på implementeringsindekset er således 52 ud af 98 kommuner og indikerer en lav grad af implementering af NIR, når lederne spørges om implementering på tværs af de forskellige NIR-begreber.

Tabel 8 Vurdering af implementeringsgrad blandt ledere, antal kommuner

Implementeringsgrad af NIR	Antal kommuner
Meget høj	1
Høj	7
Middel	12
Lav	13
Meget lav	19
I alt	52
Note: I tabellen er der medtaget respondenter fra ledelsessegmentet, der har svaret på alle spørgsmålene til NIR. Der er udregnet en gennemsnitlig score for de kommuner, hvor flere ledere har besvaret spørgeskemaet.	

4.1.3 Sammenfald mellem høj implementeringsgrad og opfattelsen af barrierer

Som ovenstående tal er udtryk for, er der en stor andel af respondenter, der ikke har implementeret NIR i høj grad. Der er dog også respondenter, der rent faktisk har implementeret det i middel eller høj grad.

Kigger man nærmere på om respondenter med høj implementeringscore også scorer tilsvarende lavt på barrierescorerne, ser man en lille tendens, der er illustreret i korrelationsgrafer i bilaget. Figurerne viser alle respondenter, der har svaret på barrierespørgsmål og implementeringsspørgsmålene. Figurerne skitserer tendensen mellem respondenternes implementeringscore for NIR, og respondenternes score for i hvor høj grad, at de mener den respektive barriere er en barriere for at opnå en ønsket rengøringskvalitet. Tendenslinjen er negativ, hvilket illustrerer, at en høj implementeringscore i indeværende undersøgelse er associeret med, at man i mindre grad mener, at barrieren er en barriere i respondentens tilfælde.

Det er dog vigtigt, at denne tendens tages med særdeles stærke forbehold. For det første er det (slet) ikke muligt at sige, at de to forhold overhovedet påvirker hinanden, da der kan være andre forhold, der påvirker de to scores relation, som denne undersøgelse ikke kan kontrollere for.

Dernæst er rækkefølgen på virkningen af de to forhold uklar (kausaliteten). Det er med andre ord uklart, hvor vidt en lav grad af barrierer, fører til, at man har en bedre implementeringscore, eller omvendt, at bedre implementering af NIR fører til et fald i barrierer.

Tendensen kan dog give anledning til mere dybdegående at undersøge, om implementeringen af NIR reelt giver gevinster ift. rengøringsbarrierer samt om der er specifikke omstændigheder, der kendetegner respondenter med høj henholdsvis lav implementering. For nu kan figuren blot inspirere til hypotesedannelse om årsagerne til, at der opstår barrierer for rengøringskvaliteten eller omstændigheder, som fordrer god implementering af retningslinjerne for rengøring på ældreområdet.

5. Konklusion

Undersøgelsen er den første kortlægning af praksis for rengøringsretningslinjer på det kommunale ældreområde, og i hvor høj grad disse følger NIR. Undersøgelsen udgår en omfattende kortlægning af praksis og danner et solidt vidensgrundlag for, hvordan (rammerne for) rengøringen evt. kan udvikles fremover for dels at øge implementeringen af NIR i praksis, dels for at minimere de praktiske barrierer for opnåelse af den ønskede rengøringskvalitet.

Højt kendskab til kommunens retningslinjer, men lav grad af NIR-implementering i praksis

Undersøgelsen finder, at langt de fleste, der arbejder med rengøring på det kommunale ældreområde, har kendskab til kommunens/institutionens rengøringsretningslinjer, og at disse typisk foreligger i skriftlig form. Rengøringsretningslinjerne lægger sig kun dog i nogen grad op ad NIR (formelt set), bl.a. ved at indeholde/adressere NIR-begreber og -elementer. Når det derefter kommer til den praktiske implementering af NIR i rengøringen, da finder undersøgelsen, at dette ifølge respondenterne (både ledere og medarbejdere) alene vurderes at ske i lav grad.

Generelt set er lederne i undersøgelsen dog i højere grad end medarbejderne af den opfattelse, at NIR er implementeret i praksis. Ledere på ældreområdet scorer gennemsnitlig set *lavt* på vurderingen af implementeringen af NIR, hvorimod medarbejdere, der arbejder med rengøring i praksis, scorer *meget lavt*.

Ressourcemæssige barrierer opfattes af flest som en hindring for rengøringskvaliteten

Barriereanalysen finder, at det i særlig grad er barrierer knyttet til ressourcer, der opfattes som en hindring for at opnå den tilstrækkelige (ønskede/definerede) rengøringskvalitet. Dette opfattes gennemsnitligt set ikke som en barriere af flertallet af lederne, men det gør det af medarbejderne. De ressourcemæssige barrierer (såsom *utilstrækkelig tid til opgaven* og *utilstrækkelig dækning i tilfælde af fravær*) er eksempler på de barrierer, som den højeste andel af respondenterne mener gør sig gældende.

Foruden ressourcebarrierer er det tillige barrierer knyttet til personalesammensætning og samarbejde, der af respondenterne vurderes til at være barrierer for at opnå den ønskede eller fastsatte rengøringskvalitet. Disse barrieretyper er fx barrierer som *sproglige udfordringer* og *utilstrækkelig oplæring*. Også disse opfattes mere fremtrædende/væsentlige blandt medarbejderne end lederne.

De kvalitative interviews underbygger, at ledelseslaget kan genkende barriererne for opnåelsen af en tilstrækkelig rengøringskvalitet i praksis. Samtalerne med private og offentlige rengøringsledere nuancerer barriereanalysen og peger på, at manglende ressourcer og anerkendelse af rengøringsopgaverne tillige medfører ringere trivsel, hvilket på længere sigt kan medføre en ringere kvalitet i rengøringen.

Væsentlige forskelle i opfattelsen af barrierer mellem ledere og medarbejdere

Barriereanalysen viser tilmed, at der er en række barrierer, hvor der er stor forskel på, hvad lederne hhv. medarbejderne opfatter som barrierer. Især barriererne vedr. *utilstrækkelig tid til rengøringen*, *fravær af konsekvenser ved afvigelser fra den definerede rengøringskvalitet* og *forkert sidemandsoplæring* har en stor gennemsnitlig forskel i scoren mellem ledere og medarbejdere, hvor medarbejdere i langt højere grad end lederne mener, at dette kan anses som væsentlige barrierer til hindring for opnåelsen af rengøringskvaliteten.

Det er et væsentligt opmærksomhedspunkt i undersøgelsen, at der har været en gennemgående høj andel (på omkring en tredjedel) ved *ikke*-svar. Det indikerer, at der er lavt kendskab til (det faglige indhold i) NIR hos grupper af aktører på området – herunder især hos medarbejdere, der arbejder med rengøringen på ældreområdet i praksis. Det er ikke nødvendigvis ensbetydende med lav

rengøringskvalitet, men det er et fund, der i sig selv indikerer, at kendskabet til NIR ikke er særligt udbredt på det kommunale ældreområde.

Perspektivering

Analysen af implementeringen af NIR har primært været kortlæggende i sin karakter og har ikke haft til formål at påvise de præcise omstændigheder, der fordrer god implementering af NIR (fx leverancemodel, dimensionering, niveau for faglært arbejdskraft mv.).

Undersøgelsen konstaterer, at der aktuelt set kan siges at være en lav grad af implementering af NIR i praksis og giver også visse indikationer på, hvilke barrierer, det særligt vil være relevant at adressere for at højne graden af NIR-implementering. Det vil dog være relevant med yderligere undersøgelser om *kausaliteten* i de forhold, der omgiver rengøringen på ældreområdet, for i højere grad at kunne tilvejebringe et evidensbaseret grundlag for handlingsanvisende foranstaltninger, der kan påvirke praksis i en positiv retning.

Ydermere kan fremtidige undersøgelser med fordel dybdeanalysere forskellige stadier af modenhed i rengøringspraksis og implementering af retningslinjer med henblik på at skabe konkrete råd og vejledninger til, hvordan aktører på forskellige modenhedsniveauer kan forbedre praksis, skridt for skridt og med afsæt i deres aktuelle situation. Et fokus heri kunne være på kontekstuelle barrierer, og hvordan der bør arbejdes med disse givet aktørernes forskellige omstændigheder (organisering, leverancemodel, graden af faglærte medarbejdere vs. ufaglærte mv.).

Endelig kunne det være yderst relevant med et egentligt studium af *effekten* af korrekt udført rengøring (fx med afsæt i NIR-implementering) på en række sundheds- og samfundsmæssige dimensioner. Et sådant studium ville kunne bibringe området et samfundsøkonomisk perspektiv, herunder ved at synliggøre rengøringens effekter i relation til sygefravær, smittespredning, trivsel for borgere og medarbejdere mv. Et sådant studium ville således også kunne oplyse en debat om den økonomiske dimensionering af rengøringen, bl.a. ved at eftervise de økonomiske gevinster og konsekvenser ved forskellige niveauer for rengøringskvalitet (fx graden af NIR-implementering), ligesom studiet givetvis ville kunne bidrage til en praksisnær opdatering af selve NIR.