



SUCCEFULD IMPLEMENTERING AF STANDARDER FOR RENGØRING OG HYGIEJNE

Britta Hansen (britta@d-cs.dk)
Danish Consulting Service
Marts 2019

FORUDSÆTNINGER FOR SUCCES

Implementering af standarder kræver ressourcer – kommer ikke af sig selv

Anvendelsen af standarder er ikke bare noget en rengøringsafdeling/selskab klarer

Anvendelsen af et kvalitetsstyringssystem er en proces – ikke noget som går over.....

Anvendelse af kvalitetsstyringssystem skaber forandringer – handler ikke bare om at indføre et system, men at indføre en kultur.

Indførelse af standarder er etablering af et struktureret ledelsesredskab til at styre rengørings- og hygiejnekvalitet.

HVORDAN KOMMER MAN I GANG?

Rengøringsafdeling/selskab

Afsæt ressourcer og lav en plan

Dialogmøder og forventningsafstemning

Spørg ved uklarheder

Indstil organisationen på at det er en proces der iværksættes

Iværksæt kvalitetskontroller som en af de første aktiviteter



Ordregiver

Meld klart ud om forventninger og formuler hvilken værdi rengøringen skal give organisationen

Afsæt nødvendige ressourcer og inddrag evt. ekspertviden

Tænk nøje over hvad der skal indgå i aftalen og beskriv det i aftalegrundlaget

Lav evt. bemudsningsprofil

Lav evt. måling af den nuværende standard for rengøring for at kende den nuværende kvalitetsprofil

Betragt rengøringsafdelingen/selskabet som en partner

Hvis der er bodsbestemmelser så brug det til kvalitetsudvikling

HVILKEN VÆRDI SKAL VORES RENGØRING GIVE?

DS INSTA 800 :

Bygger på fuld metodefrihed og frekvenser afgøres af behov (hele lokalet er omfattet, med mindre andet er aftalt)

NIR:

Bygger på specifikke krav til frekvens og metode (omfatter kun risikopunkter (med mindre andet er aftalt))

FRA KVALITETS- KONTROL TIL KVALITETS- UDVIKLING



Kvalitetskontrol = fokus på
bestået /ej bestået



Kvalitetsstyring = Fokus på
systemet



Kvalitetsudvikling = Fokus på
indsats/resultat og hvad vi
evt. kan gøre bedre.

MEDARBEJDER UDVIKLING – FORUDSÆTNING FOR SUCCES - LEDERE...

Lederudvikling:

Fagligt kompetente, med mulighed for at anvende metoder der passer til
besmudsning og overflader

Ledelsesstil der passer til anvendelsen af standarder der giver medarbejderen
mulighed for selv af vurderer den daglige indsats

Ledere der forstå, at lokalerne skal bestå hver dag – ikke bare på kontrol dagen.

MEDARBEJDER UDVIKLING – FORUDSÆTNING FOR SUCCES - MEDARBEJDERE

Medarbejdernes kompetence kommer ikke af et kursus, kompetencen opnås først når der arbejdes praktisk med standarderne

Medarbejderens faglige kompetence skal løbende udvikles

Brug anerkendende tilgang og lad den "gode medarbejder" være den "lærende!"

Forstå at der er forskel på at kunne standarden (at opnå kvaliteten ved kontrol) og at bruge standarden (opnå kvaliteten dagligt).

Forstå at kontrol er ikke en vurdering af den enkeltes indsats men er med til at sikre værdien af rengøringsydelsen

HVORDAN BLIVER KVALITETS STYRING FORANKRET I ORGANISATIONEN?

- Løbende kontrol med ugentlig monitorering
- Fokusområder (kvalitetsniveau er opnået)
- Metode udvikling – lær af den "gode medarbejder" /de "gode erfaringer"
- Kontrol bør udføres med tilbagemelding til den enkelte medarbejder
- Kontrol er ikke en kvartalsvis opgave – lad kontrollen løbe over en 3 måneders periode – lav evt. løbende opfølgning på problemområder
- Lær medarbejderen og lederen at italesætte kvaliteten udtrykt i standarderne (der kan godt være rent uden gulvet er vasket)
- Lad medarbejderne få indsigt i den relevante del af serviceaftalen (hvad er omfattet af aftalegrundlaget)
- Lav en metodestandard og anerkend at der kan være forskellige metoder til forskellige overfalder
- Gennemfør ikke bare kvalitetskontrol men også proceskontrol (hvordan opnås kvaliteten)
- Gennemfør screening/audit af den enkelte medarbejder med faste intervaller for at understrege fagligheden
- Vær loyal overfor standarden når kontrollen gennemføres uanset hvem der gennemfører kontrollen
- Sikring af ressourcer til kvalitetsstyring (driftsassisterter)
- Hav løbende systematisk dialog omkring rengøringsparathed af lokaler

Vi skal hele tiden optimere og der er færre ressourcer til rådighed – det er et vilkår så stop "klykeri"

Fasthold de gode medarbejdere der er på arbejdspladsen og udvikl dem

Gør arbejdspladsen attraktiv – hav fokus på det som er godt – afliv fejlfinder kultur

Vi behøver ikke nødvendigvis løbe hurtigere – vi kan også arbejde smartere

Lær medarbejdere og ledere at prioriterer

En rolig og stabil drift giver færre sygedage

Vi arbejder som et team ikke som individualister

Vi kan lærer af hinanden

Vi laver ikke kvalitetskontrol men kvalitetsudvikling (den er ikke udvikler / afvikler)

Besparelser er et vilkår – vi tager styring og agerer pro-aktivt

VORES ERFARINGER

DRIFTSASSISTENT UDDANNELSEN

Formål :

- God rollemodel med høj faglig indsigt (intet ledelsesansvar)
- Varetagelse af driftsopgaver for lederen

Uddannelse

- 12 dages uddannelsen i samarbejde med teknisk skole /VEU godtgørelse (uddannelsen fordelt over 12 måneder)
- Løbende supporteret (svært at skulle varetage driftsopgaver uden ledelsesansvar)

Opgaver:

- Fordeling af opgaver /planlægning af ferie og fridage
- Daglig kvalitets- og proceskontrol
- Screening og auditering
- Planlægning af modtagelse af nye medarbejder samt oplæring af disse
- Ajourføring af metodestandard

Resultat

- Større trivsel
- Retfærdig kontrol
- Retfærdig fordeling af arbejdsopgaverne
- Rolig og stabil drift

ØKONOMI OG RESSOURCER

Indførelsen af INSTA 800

- Færre ressourcer – fokus på behovet
- Mere fokus på rengøringskompetencen – gør det rigtige
- Lederstil fra ad hoc til systematisk tilgang

Indførelsen af NIR/DS 2451-10

- Flere ressourcer til opgaver som ikke blev løst
- Mere kompetence til medarbejderne – både fagligt men også på områder som kundeservice, kommunikation, personlig fremtræden og ikke mindst personlig udvikling
- Medarbejdere og ledere ser deres funktion som en værdi
- Etablering af driftsassistenten

Resultat : Optimering på ca. 5%

Investering: Uddannelse og træning

HVORNÅR GAV DET SUCCES?

	antal bestået
Før implementering	5-10%
Step 1	50%
Step 2	70%
Step 3	90%
Step 4	96-98%

- 1 Leder og medarbejder uddannelse
- 2 Leder og medarbejder træning
- 3 Leder og medarbejder uddannelse – det du gør har værdi
- 4 Vores standarder gør at vi skal ændre vores ledelsesform og kultur på arbejdspladsen – driftsassistenten i gang.

RESULTATET



Der anvendes ca. 8% færre ressourcer i dag end da projektet startede.



Trivselsmålingerne er steget



Sygefraværet er faldet med 1,8 %



Noget må vi have gjort rigtigt!

SPØRGSMÅL

