



Orienteringssag

Til Økonomiudvalget

Evaluering af COVID-19-rengøring og den daglige rengøring på skoler og dagtilbud

15. marts 2021

Sagsnummer
2021-0015249

Dokumentnummer
2021-0015249-2

Sagsbehandler
Simone Nyholm Andersen

Resumé

KEID har i samarbejde med BUF gennemført en evaluering af COVID-19-rengøringen samt den almindelige daglige rengøring på skoler og dagtilbud. Evalueringen konkluderer, at rengøringen lever op til den aftalte kvalitet. Fra enkelte fokusgruppeinterviews ses der indikationer på, at forældre og elever har forventninger til rengøringen, som ligger over det aftalte kvalitetsniveau. Der anbefales et øget fokus på kommunikation af rammerne i aftalen samt kontrol af tidspunkter for COVID-19-rengøringen. Nærværende notat er til Økonomiudvalgets orientering.

Problemstilling

I budgetaftalen 2021 fremgår det, at: *"Inden Overførselssagen 2020-2021 skal der gennemføres en evaluering af rengøringen på skoler og dagtilbud i Københavns Kommune under COVID-19. Evalueringen foretages af Københavns Ejendomme og Indkøb og planlægges i sam-arbejde med Børne- og Ungdomsforvaltningen."*

Københavns Ejendomme og Indkøb (KEID) har endvidere taget initiativ til en overordnet evaluering af rengøringssituationen på skoler og dagtilbud efter deltagelse på en temadrøftelse om rengøring i Børne- og Ungdomsudvalget i august 2020. Her blev det aftalt, at KEID foreligger evalueringen for udvalget på et udvalgsmøde i foråret 2021.

På den baggrund er der udarbejdet en samlet evaluering af:

- COVID-19-relateret rengøring på skoler og dagtilbud. Rengøring iht. Sundhedsstyrelsens (SST) retningslinjer og er ud over den aftalte daglige rengøring.
- Den almindelige daglige rengøring på skoler og dagtilbud, herunder kvalitetsniveau samt den udfasede hovedrengøring.

Løsning

Evalueringsrapporten (bilag 1) indeholder følgende konklusioner.

Corona-rengøring: Rengøringen under COVID-19 undersøges samt hvilken oplevelse kunderne har haft af denne rengøring.

Konklusion: Corona-rengøringen følger SST's retningslinjer og fokuserer på kritiske kontaktpunkter f.eks. dørhåndtag på fællesarealer. Kundetilfredshedsundersøgelsen planlagt af KEID hos 303 skole- og dagtilbudsledere i december 2020 viser, at tilfredsheden med Corona-rengøringen er lavere end med den almindelige daglige rengøring. En årsag hertil kan være ledernes tilbagemelding om mangelfuld information, samt at rengøringen opfattes som ikke at være spredt ud over dagen. 5 forældre og elever påpeger i fokusgruppeinterviews et mere synligt rengøringspersonale, men et lidt uklart indhold af Corona-rengøringen.

Anbefaling:

- BUF og KK Rengøringservice (KKRS) kan med fordel øge kommunikationen omkring hvad Corona-rengøring indbefatter.
- KKRS vil kontrollere, at Corona-rengøringen udføres som planlagt og er spredt over dagen i de lokaler, hvor dette er påkrævet.

Servicecheck: Undersøgelse af om den planlagte rengøring stemmer overens med de faktiske forhold på skolerne og dagtilbuddene.

Konklusion: Rengøring i BUF har tidligere været beregnet ud fra generelle modeller og ikke besigtigelser af de faktiske forhold. 5 forældre og elever påpeger netop forhold, som påvirker rengøringen, f.eks. slidstage, fysisk indretning og for få toiletter. KKRS har på baggrund af 15 besigtigelser af skoler og dagtilbud i oktober 2020 fundet anledning til at genberegne rengøringen på 4 lokationer. Genberegningen viste dog kun et behov for marginalt øget rengøringstid med 3,4 %.

Anbefaling:

- KKRS vil kortlægge øvrige skoler og dagtilbud ift. servicecheck. Når omfanget kendes, kan KKRS starte dialog med BUF vedrørende fremadrettede konsekvenser ift. genberegningen.

Kvalitetsniveau: Undersøgelse af om det aftalte Insta800 kvalitetsniveau for den daglige rengøring overholdes.

Konklusion: Kvalitetskontrollen udført af KKRS på skoler og dagtilbud viser en høj beståelsesprocent på 98,7% i Q4 2019 (151 ud af 153 skoler og dagtilbud) og 96,7% i Q4 2020 (438 ud af 453 skoler og dagtilbud) ved 1. kontrol. Endvidere viser kontrollen, at der generelt leveres rengøring over det aftalte serviceniveau. F.eks. er der ved rengøring i fællesrum på skoler og dagtilbud aftalt et serviceniveau 3 ud af 5, men der leveres ofte niveau 4 og i nogle tilfælde 5. På trods af dette viser fokusgruppeinterviews indikationer på, at de har højere forventninger til rengøring, end det aftalte kvalitetsniveau.

Anbefaling:

- På de skoler og dagtilbud, hvor rengøringen udføres over aftalte kvalitetsniveau, vil KKRS tilpasse rengøringen til aftalte niveau, for at sikre ens rengøringsniveauet for alle skoler og dagtilbud.

- KKRS tilbyder at udarbejde kommunikationsmateriale om aftalte kvalitetsniveau samt formidle dette i samarbejde med BUF.

Hovedrengøring: Undersøgelse af hvad udfasningen af den årlige hovedrengøring har betydet for den oplevede rengøringskvalitet.

Konklusion: Hovedrengøring på skoler og dagtilbud blev udfaset i perioden 2016-2018 og bestod af en grundig rengøring under sommerluk. Workshop med 6 relevante rengøringsledere samt fokusgruppeinterviews med 5 forældre og elever viser, at udfasningen af hovedrengøringen betyder, at der ikke altid kan nås "i bund" og at der er områder f.eks. i højden, der slet ikke rengøres.

Anbefalinger:

- Vurderingen af, hvad der har størst effekt på rengøringsniveauet, beror på en konkret vurdering i dialog med den enkelte kunde, og der kan med fordel overvejes tiltag som tilkøb af hovedrengøring.
- Betingelserne for den almindelige daglige rengøring kan forbedres ved at øge kommunikationen om, hvorledes rengøringsparathed af lokaler kan forbedres.

Samlet konklusion og anbefaling

Corona-rengøringen: Institutionsledernes tilfredshed med den alm. daglige rengøring er steget fra 2019 til 2020. Tilfredsheden med Corona-rengøringen er dog lavere end tilfredsheden med den alm. daglige rengøring. Det anbefales, at BUF og KEID samarbejder om at øge informationen om indholdet af Corona-rengøringen samt at KKRS opstarter kontrol af tidspunkter for Corona-rengøringen.

Den almindelige daglige rengøring: Servicecheck og kvalitetskontroller udført af KKRS viser, at den alm. daglige rengøring på skoler og dagtilbud generelt set leveres efter den aftalte kvalitetsprofil og i mange tilfælde højere. Fra enkelte fokusgruppeinterviews ses der indikationer på, at forældre og elever har forventninger til rengøringen, som ligger over det aftalte kvalitetsniveau. KKRS vil fortsætte besigtigelserne. Det anbefales, at BUF og KEID samarbejder om at kommunikere indholdet af serviceaftalen til skoler og dagtilbud.

Økonomi

Den øgede rengøring sfa. COVID-19 er en direkte coronarelateret udgift og dækkes af de afsatte midler til dækning af coronamerudgifter.

Da evalueringen ikke giver anledning til øgede rengøringsudgifter, bliver niveauet i 2021 ikke højere end i 2020. Ift. den daglige rengøring er der ikke økonomi forbundet med orienteringen, da anbefalinger om evt. mulige tilkøb til den indgåede serviceaftale skal besluttes af de forvaltninger, der er kunde hos KKRS jf. servicekataloget herfor (bilag 2).

Videre proces

KKRS vil gå i dialog med BUF om opfølgning på anbefalingerne.

Bilag

Bilag 1: "Evalueringsrapport: COVID-19-rengøring og daglig rengøring"

Bilag 2: "KKRS servicekatalog pixi-udgave"

Januar 2021

Bilag 1, Evalueringsrapport:

Evaluering af Covid-19-rengøring og den daglige rengøring på skoler og dagtilbud

Afsender: Københavns Ejendomme og Indkøb, KK Rengøringservice
Modtager: Økonomiudvalget og Børne- og Ungdomsudvalget



Baggrund for evalueringen

Ifm. budgetaftalen 2021 blev følgende bestilt:

“Inden Overførselssagen 2020-2021 skal [der] gennemføres en evaluering af rengøringen på skoler og dagtilbud i Københavns Kommune under COVID-19. Evalueringen foretages af Københavns Ejendomme og Indkøb og planlægges i samarbejde med Børne- og Ungdomsforvaltningen.”

I forlængelse af temadrøftelsen om rengøring i BUF, som var på BUU den 12. august 2020, har KEID endvidere taget initiativ til en yderligere evaluering af rengøringsituationen på skoler og dagtilbud.

Leverancer

Leverance til ØU:

Evaluering af Corona-rengøring på skoler og dagtilbud

Leverance til BUU:

Evaluering af rengørings-situationen på skoler og dagtilbud

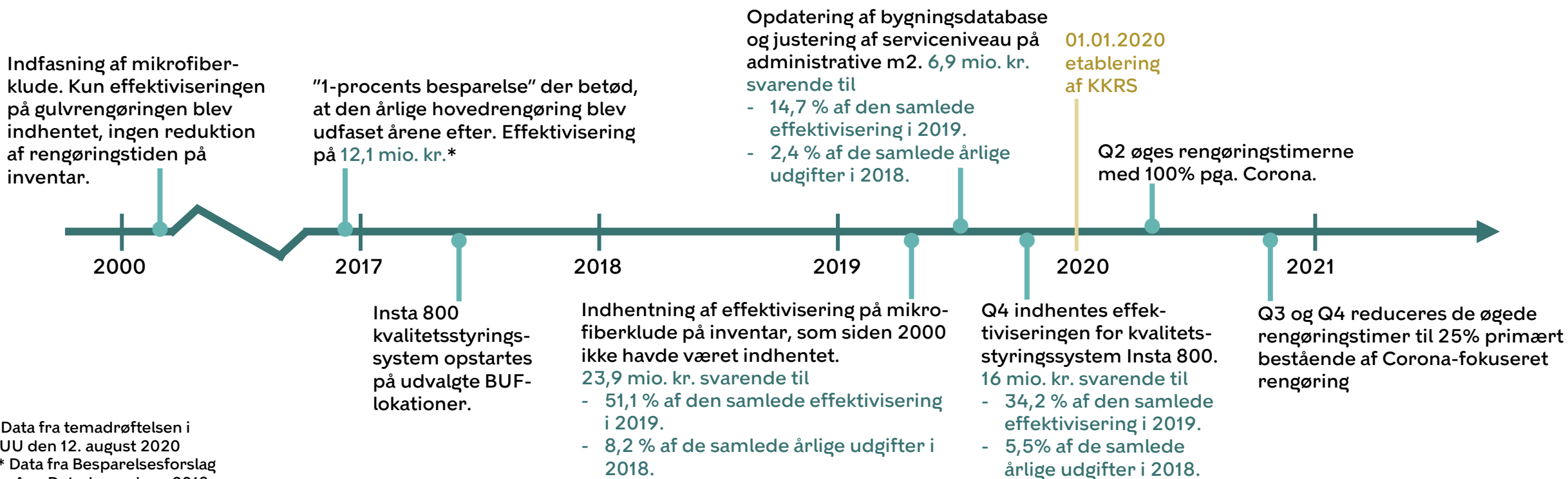
Tidligere rengøringseffektiviseringer på skoler og dagtilbud

Rengøringsområdet er siden 2016 effektiviseret ad to omgange.

2016: 12,1 mio. kr.*

2019: 46,8 mio. kr.*

De samlede årlige udgifter i 2018: 293,02 mio. kr.**



* Data fra temadrøftelsen i BUU den 12. august 2020

** Data fra Besparelsesforslag fra Aps Data-know-how 2018

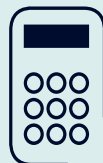
Fire parametre evalueres

KKRS og BUF har aftalt følgende ramme for evalueringen bestående af fire parametre.



Corona-rengøring

Formål:
Undersøge rengøringen under Corona, og hvilken oplevelse kunderne har haft af den Corona-relaterede rengøring.



Servicecheck

Formål:
Undersøge om den planlagte rengøring stemmer overens med de faktiske forhold på skolerne og dagtilbuddene.



Insta800-kvalitetsprofil

Formål:
Undersøge om den aftalte Insta 800 kvalitetsprofil for den daglige rengøring overholdes på skoler og dagtilbud.



Hovedrengøring

Formål:
Undersøge hvad udfasningen af den årlige hovedrengøring har betydet for den oplevede rengøringskvalitet på skoler og dagtilbud

Corona-rengøring

Formål:

Undersøge rengøringen under Corona, og hvilken oplevelse kunderne har haft af den Corona-relaterede rengøring.

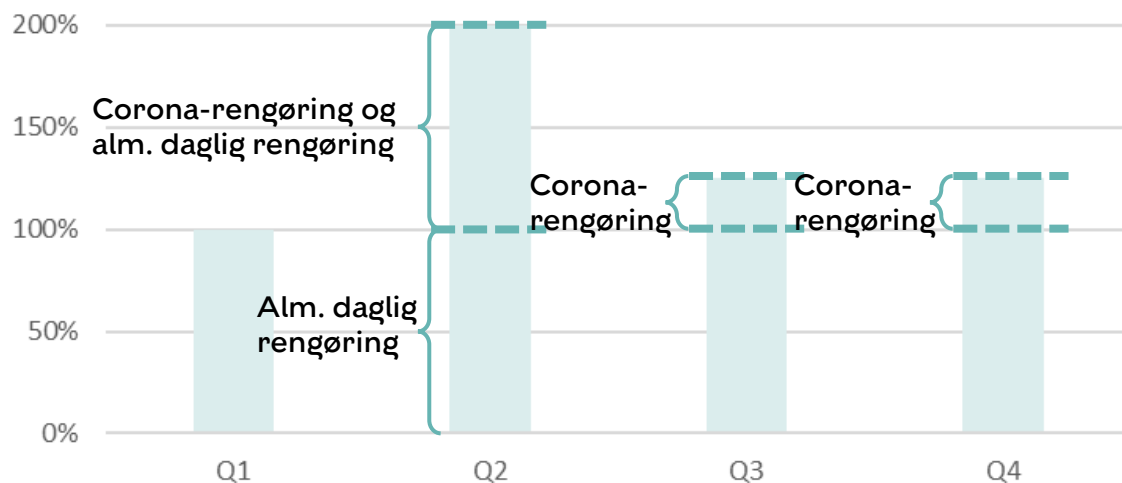
Corona-rengøring i 2020



Corona resulterede i opjustering af den planlagte rengøringstid på skoler og dagtilbud.

Q2 2020: 100% ekstra tidsforbrug til alm. daglig rengøring samt Corona-rengøring. Dette skete under oplukningsperioden.

Q3 og Q4 2020: 25% ekstra tidsforbrug primært til Corona-rengøring. Nedjusteringen skete som følge af afskaffelse af afstandskravene.



Corona-rengøring følger Sundhedsstyrelsens retningslinjer og fokuserer på kritiske kontaktpunkter, som på fællesarealer rengøres to gange dagligt spredt ud over dagen. Det er rengøring ud over den aftalte almindelige daglige rengøring.

Eksempel:

På et lille dagtilbud med 20 normerede rengøringstimer ugentligt udføres yderligere 5 ugentlige timers Corona-rengøring. Svarende til 25% af den normerede daglige rengøring.

Den alm. daglige rengøring er rengøring af inventar, væg, gulv og loft med fokus på affald/løst snavs, støv, pletter og fladesnavs. Rengøringen er hygiejnisk, men i høj grad også visuel.

Evaluering af Corona-rengøring



Corona-rengøring

Formål:
Undersøge rengøringen under Corona, og hvilken oplevelse kunderne har haft af den Corona-relaterede rengøring.

I december 2020 blev institutionsledernes oplevelse af Corona-rengøringen undersøgt i en kundetilfredshedsundersøgelse planlagt af KEID og udført af Rambøll.

Undersøgelsen fokuserede på: Oplevet kvalitet, kommunikation, aftalegrundlag og kvalitet, og tryghed.

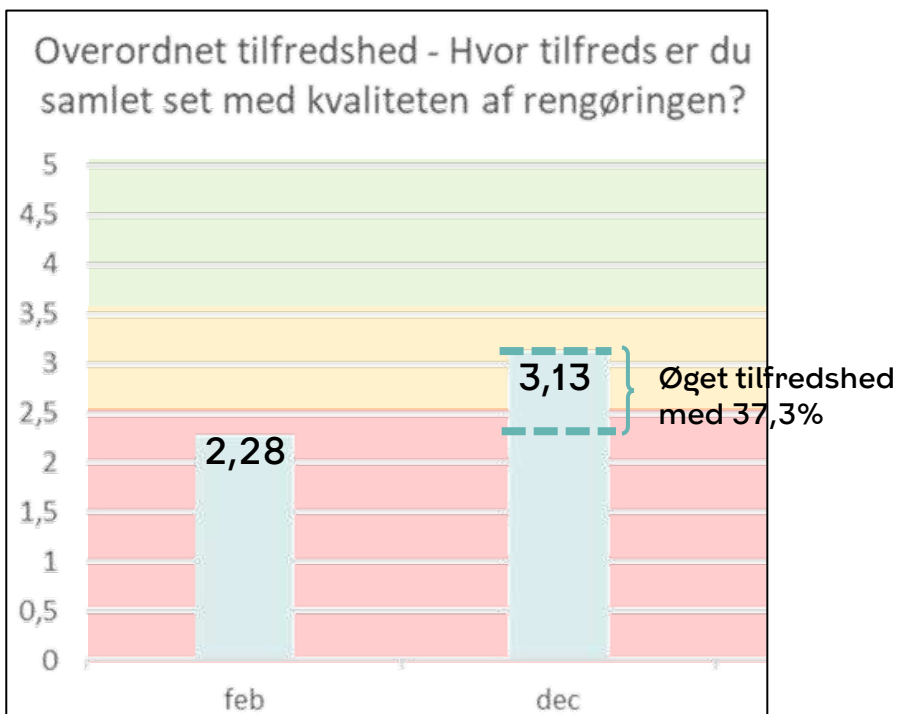
Respondenter:	303 institutionsledere
Besvarelsesprocent:	36,9%

Forældre og elevers oplevelse af Corona-rengøringen blev undersøgt i fokusgruppeinterviews med 5 deltagere planlagt af BUF og udført af Rambøll.

Institutionsledernes oplevede kvalitet af Corona-rengøringen

Den alm. daglige rengøring*

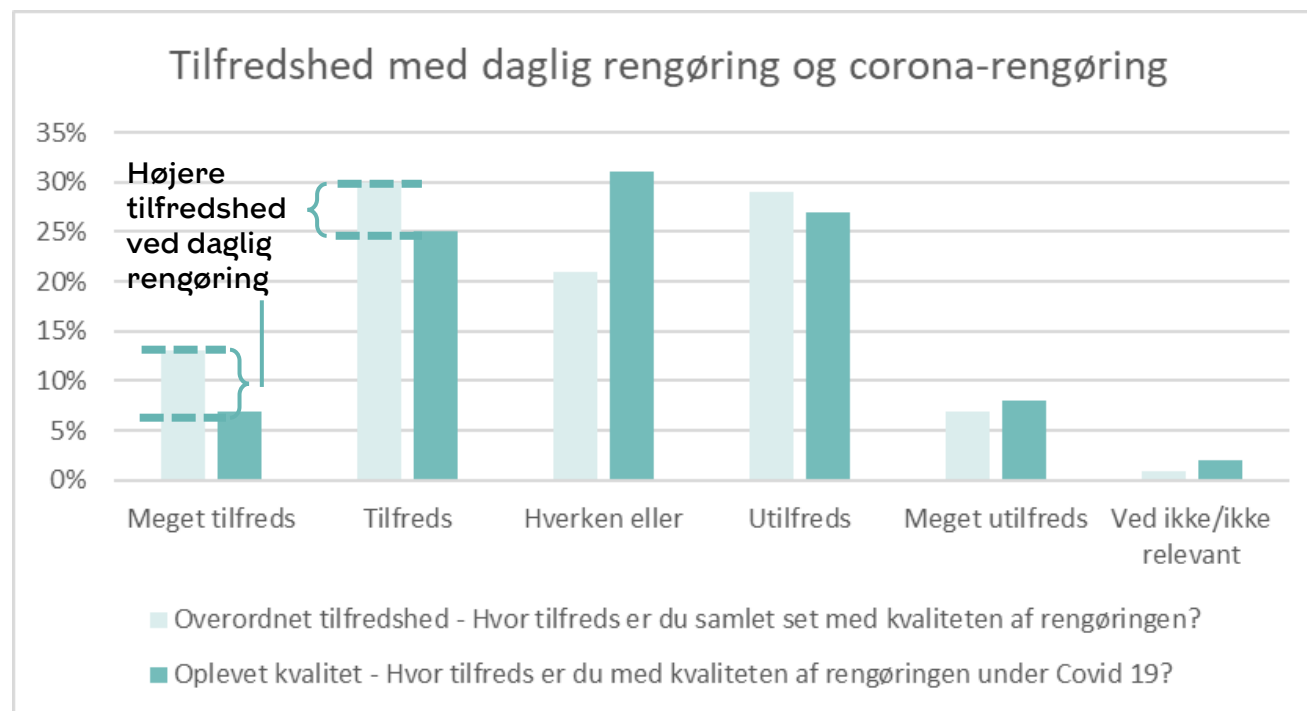
Den gennemsnitlige tilfredshed med kvaliteten af den alm. daglige rengøring er steget fra februar 2020 til december 2020.



*Den alm. daglig rengøring som ikke udføres i corona-regi
Den farvede baggrund viser KKRS's kundetilfredshedsmaal

Den alm. daglige rengøring og Corona-rengøring

I december 2020 var tilfredsheden med den daglige rengøring større end med den ekstra Corona-rengøring. Årsagerne bag denne forskel udfoldes på de næste sider.

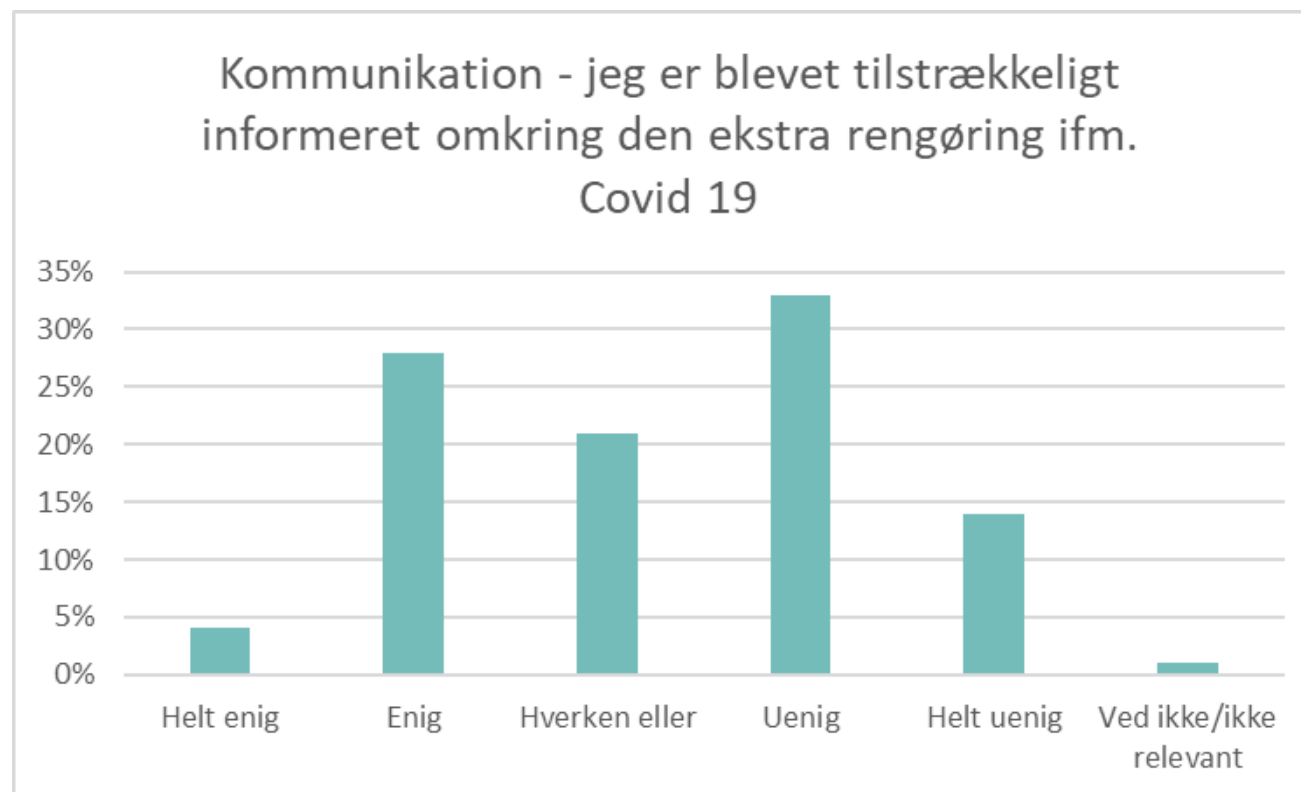


Kommunikation ifm. Corona-rengøring

Mangelfuld kommunikation om Corona-rengøring

En stor andel af institutionslederne mener ikke, at kommunikationen har været tilstrækkelig.

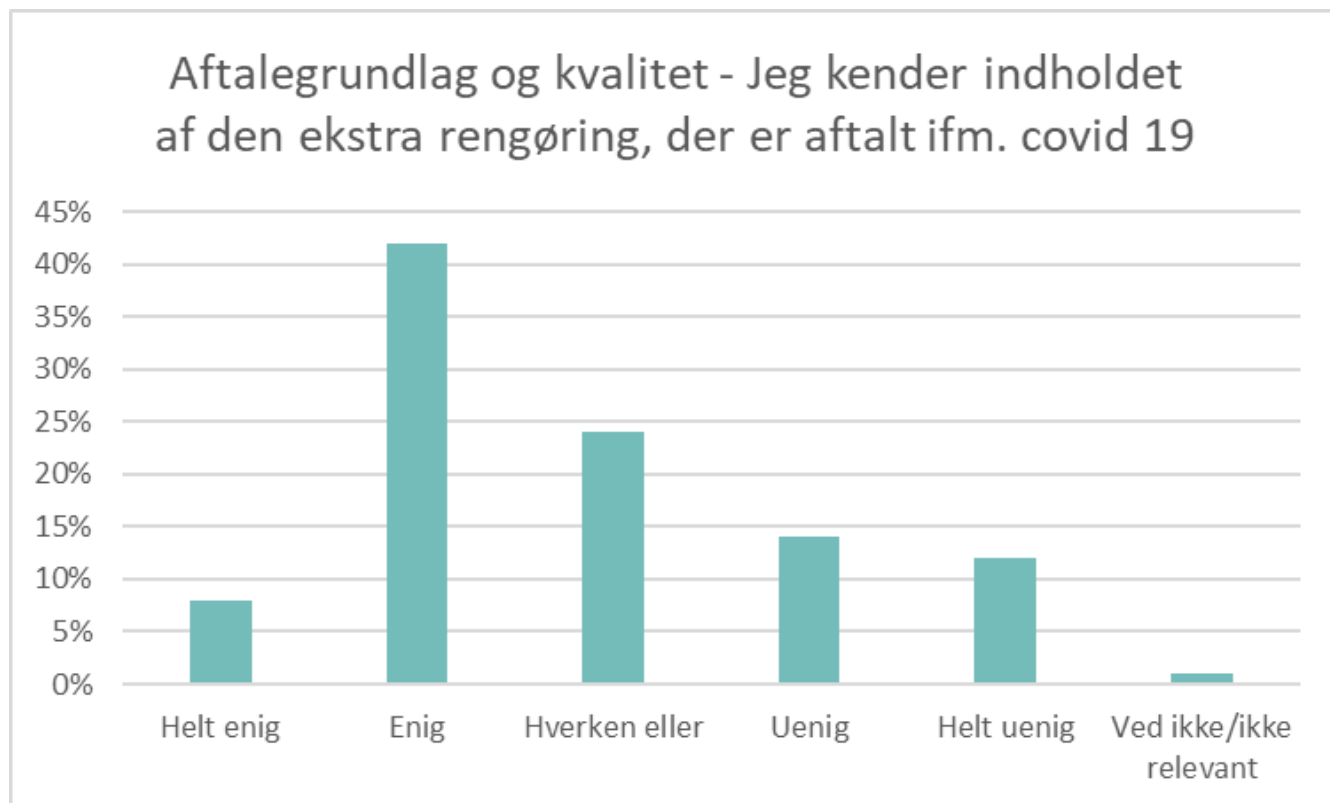
Derfor kan den lavere tilfredshed med Corona-rengøringen skyldes, at informationen om den ekstra Corona-rengøring har været mangelfuld.



Aftalegrundlaget og kvaliteten ift. Corona-rengøring



På trods af den oplevede manglende kommunikation har institutionslederne meldt tilbage, at de har kendt indholdet af Corona-rengøringen.



Hvornår Corona-rengøringen udføres

Institutionslederne melder tilbage, at den ekstra Corona-rengøring opleves som, at ligge i forlængelse af den alm. daglige rengøring.

Således oplever institutionslederne at rengøringen ikke spredes ud over dagen, som ellers beskrevet i Sundhedsstyrelsens retningslinjer.

Hvad Corona-rengøring indebærer

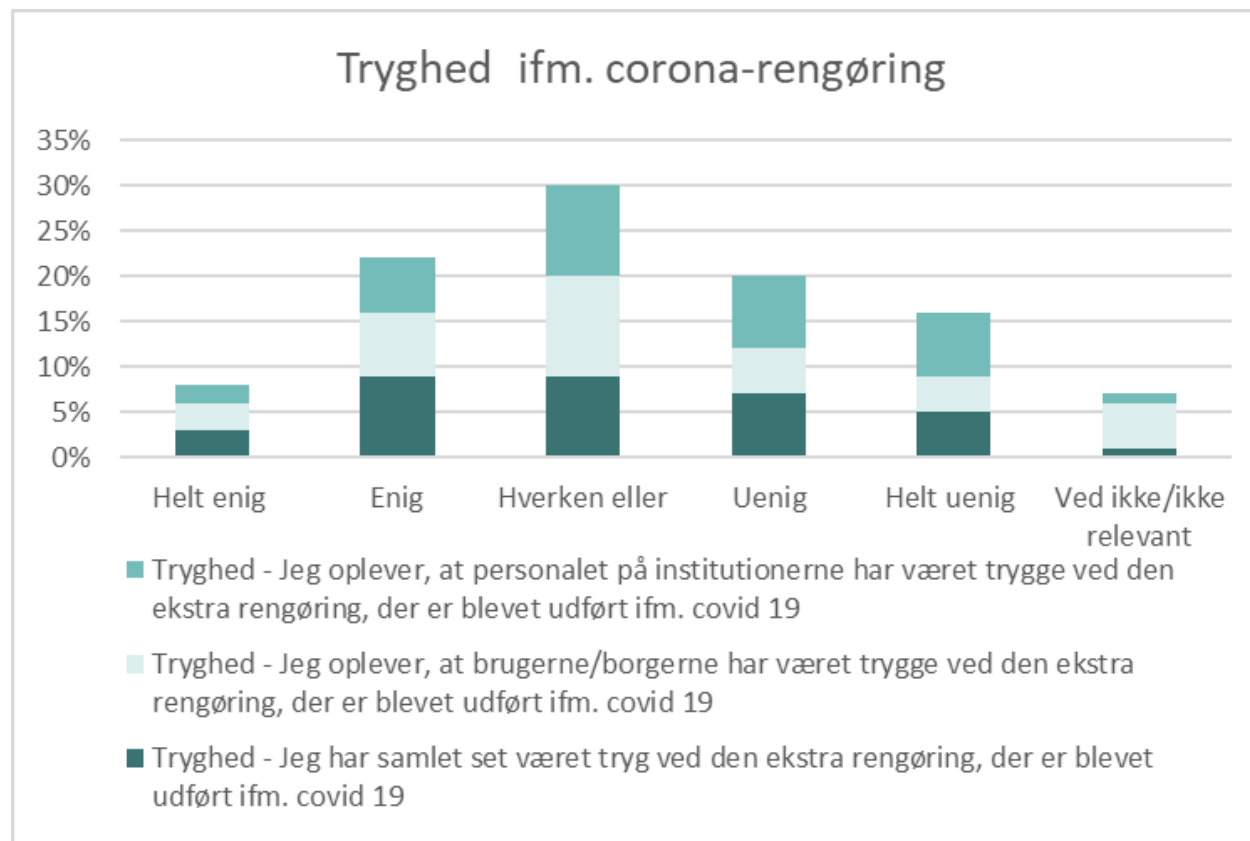
Endvidere oplevede institutionslederne en høj kvalitet af Corona-rengøringen under opluk i Q2, hvor rengøringstimerne var øget med 100%. De ekstra timer indeholdt dog både Corona-rengøring samt alm. daglig rengøring.

Det kan tyde på at forskellen på den alm. daglige rengøring og Corona-rengøringen ikke er tydelig.

Trygheden ift. Corona-rengøring

De adspurgte ledere har været mere trygge ved Corona-rengøringen, end hvad de mener deres personale og borgere/brugere har været.

Under Covid-19 har 5 forældre og elever som deltog i fokusgruppeinterviews oplevet en øget rengøring. Der er dog også en oplevelse af, at Corona-rengøringen har båret præg af "symbolrengøring" i form af ekstra rengøring, som har koncentreret sig om enkelte områder f.eks. toiletter og dørhåndtag.



Corona-rengøring – Konklusion

Corona-rengøringen på skoler og dagtilbud følger Sundhedsstyrelsens retningslinjer og fokuserer på kritiske kontaktpunkter, som f.eks. dørhåndtag på fællesarealer på skoler som rengøres to gange dagligt.

Kundetilfredshedsundersøgelsen i december 2020 viser, at institutionsledernes tilfredshed med den almindelige daglige rengøring er steget, men tilfredsheden med Corona-rengøringen er lavere end med den almindelige daglige rengøring.

En årsag hertil kan være ledernes tilbagemelding om mangelfuld information, samt at Corona-rengøringen opfattes som ikke at være spredt ud over dagen.

5 forældre og elever påpeger i fokusgruppeinterviews et mere synligt rengøringspersonale, men et lidt uklart indhold af Corona-rengøringen.

Servicecheck

Formål:

Undersøge om den planlagte rengøring stemmer overens med de faktiske forhold på skolerne og dagtilbuddene.

Faktiske forhold påvirker rengøring



Besigtigelse af skoler og dagtilbud

Rengøringen i BUF har tidligere været planlagt ud fra generelle beregningsmodeller og ikke besigtigelse af de faktiske forhold, og hvordan disse påvirker rengøringsmulighederne.

Derfor har KKRS taget initiativ til servicecheck og fysisk besigtigelse af flere skoler og dagtilbud. Dette er en del af KKRS' øgede fokus på rengøringsplanlægning efter de faktiske forhold.

Således vurderes om den beregnede planlagte rengøring stemmer overens med de faktiske forhold og rengøringsmuligheder på lokationerne.

Endvidere vurderes det, om der er forhold, som kræver etablering af specialaftaler. Eksempelvis kabelbakker eller rør, som ligger over 3,5 meter, som kræver speciel højderengøring, der ikke er inkluderet i den daglige rengøring.

Eksempler på forhold som påvirker rengøringsmulighederne

Mængden af inventar i lokalet:
Frithængende lamper, løse tæpper og andet inventar

Besmudsningsgraden i lokalet

Tilgængeligheden i lokalet i form af mængden af inventar samt layoutet af lokalet

Kvalitetsprofiler: sekvenser, rengøringskoder

Valg af materialer/overflader i lokalet samt overfladernes vedligeholdelsesstand

Rengøringsparathed: Er lokalet ryddet op og klar til at blive gjort rent?

Servicecheck af den daglige rengøring



Servicecheck

Formål:
Undersøge om den planlagte rengøring stemmer overens med de faktiske forhold på skolerne og dagtilbuddene.

Udførelse af servicecheck:

I oktober og november 2020 gennemførte KKRS fysiske besigtigelser og servicecheck på 5 skoler og 10 dagtilbud. De faktiske forholds indvirkning på rengøringen blev dokumenteret og 4 lokationer blev udvalgt til genberegning.

De i alt 15 lokationerne er ikke udvalgt som stikprøver. KKRS har udvalgt et antal lokationer med rengøringsudfordringer samt et antal lokationer, som blev anset for at være velfungerende rengøringsmæssigt.

Resultater fra servicecheck

4 ud af 15

skoler og dagtilbud blev vurderet som relevante at genberegne

Genberegningerne viste dog kun en marginal øgning af rengøringstiden med

3,4%

De genbereggede skoler og dagtilbud

Institution	Besigtigelse af rengøringsmuligheder	Oprindelig ugentlig rengørings tid	Øgning af ugentlig rengørings tid
Vuggestue	Svære adgangsforhold til små rum med mange møbler. Slidt linoleumsgulv, døre og dørkarme.	10 timer	+1 timer
Vuggestue	Svært tilgængelige gulve på fællesetage med mange møbler, tøj og sko.	20,5 timer	+0,5 timer
Skole	Mange glasvægge og glasdøre kræver højt rengøringsniveau. Måtteløsninger ved flere indgangspartier er ikke tilstrækkelige, og der trækkes derfor snavs med langt ind i huset.	202,5 timer	+5,5 timer
Børnehus	Svære adgangsforhold til små rum med mange møbler. Linoleumsgulvet er slidt.	15 timer	+1,5 timer

Servicecheck – Konklusion

KKRS vil i 2021 fortsat udføre servicecheck på de skoler og dagtilbud, hvor der opleves udfordringer, eller hvor forudsætningerne og forholdene ændrer sig.

Dette inkluderer en vurdering af, hvordan følgende elementer påvirker rengøringsmulighederne

- Nedslid af lokaler
- Mængden og placeringen af inventar
- Adgangsforhold i lokalerne
- Størrelsen på lokalerne
- Antallet af toiletter per elev
- Rengøringsvenligheden af materialer på gulve og vægge
- Måtteforhold ved indgange, som forhindrer snavs udefra i at komme langt ind i bygningerne

Derudfra vil det kortlægges, hvor mange skoler og dagtilbud der bør genberegnes.

Når omfanget kendes, tages initiativ til dialog med BUF vedrørende fremadrettede konsekvenser.

Rengøringen kan ikke stå alene

En genberegning og en justering af rengøringen kan dog langt fra stå alene.

De 5 forældre og elever i fokusgruppe-interviews påpeger f.eks. problemer med vedligehold, antallet af og ikke respektfuld adfærd på toiletter. Øget rengøring vil ikke resultere i nyere eller flere toiletter på skolerne.

Der bør derfor ikke udelukkende sættes på rengøring for at forbedre forældre- og elevoplevelsen af rengøringen.

Insta 800 kvalitetsprofil

Formål:

Undersøge om den aftalte Insta 800 kvalitetsprofil for den daglige rengøring overholdes på skoler og dagtilbud.

Udførelse af rengøring og Insta 800

Rengøringen, som udføres på skoler og dagtilbud, inkluderer tre typer opgaver, hvoraf Insta 800 i høj grad påvirker én af opgavetyperne.

1. Daglig fokus

En række opgaver som udføres med en forudbestemt frekvens.

Eksempelvis aftørring af borde, som sker hver dag i klasselokaler.

Frekvensbaseret
rengøring

2. Fokus i henhold til kvalitetsprofil

En række opgaver som udføres i henhold til rummets kvalitets-profil baseret på Insta 800.

Eksempelvis aftørring af vindueskarme, som rengørings-medarbejderen selv vurderer, hvornår skal udføres for at leve op til Insta 800 kvalitetsprofilen.

Insta 800 kvalitetsprofil
definerer udførelsen af
opgaven

3. Periodisk rengøring

Opgaver som ligger inden for rengøringsrammen, og som udføres to gange årligt efter aftale med kunden og rengøringslederen på det enkelte sted.

Eksempelvis rengøring i højden som kræver stige og dermed sikkerhedsmæssige hensyn.

I KK udføres synlig rengøring

I praksis betyder det, at meget af rengøringen udføres, mens bygningen er i brug.

F.eks. på en skole rengøres toiletter, gange, garderober og fællesarealer efter eleverne er mødt ind og løbende gennem dagen.

Insta 800 kvalitetsprofiler



Kvalitetsprofilschema

Kvalitetsprofil	5					4					3					2					1				
	Tandklinikker Produktions- køkken					Toiletter/forrum Køkkener Bad Repræsentations- lokaler					Kantineområde Faglokaler/IT-rum Basisrum/KKFO Gymnastiksale Omkledning Trapper/Elevator Indgangspartier Venterum/Hall Reception Garderober Kontor Mødelokaler Personalerum Fællesrum Legerum Grupperum Thekøkken					Kopirum Lager Rengøringsrum Depot									
Kvalitetsprofil	5					4					3					2					1				
Niveau	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Inventar																									
Affald/løst snavs					X					X					X					X					
Støv					X					X					X					X					
Pletter					X					X					X					X					
Fladesnavs					X					X					X					X					
Væg																									
Affald/løst snavs					X					X					X					X					
Støv					X					X					X					X					
Pletter					X					X					X					X					
Fladesnavs					X					X					X					X					
Gulv																									
Affald/løst snavs					X					X					X					X					
Støv					X					X					X					X					
Pletter					X					X					X					X					
Fladesnavs					X					X					X					X					
Loft																									
Spindelvæv, rør, Ventilationer udv.					X					X					X					X					

Rengøringstiden på fx en skole er estimeret ud fra en normtid og indsat i kvalitetsprofiler for forskellige lokaler.

Eksempelvis vil et "fællesrum" ved:

- Kategorierne "inventar" og "støv" have kvalitetsprofil 3
- Kategorierne "væg" og "støv" have kvalitetsprofil 2

Kvalitetskontrol



Insta 800 benyttes som kvalitetskontrol af den udførte rengøring. Der udføres kvalitetskontrol 4 gange årligt. Antallet af lokationer som kvalitetssikres sker i takt med at medarbejderne uddannes i Insta 800. Hvis en lokation ikke består, foretages ekstra kontrol indenfor 30 dage.

Eksempel på bestået kvalitetskontrol:

I et fællesrum (kvalitetsprofil 3 ved kategorien "inventar" og "støv") på 16-35 m² vil en bestået kvalitetskontrollen inkludere max:



- 8 svært tilgængelige samlinger støv
- 6 tilgængelige samlinger støv

Kvalitetsprofilschema

Kvalitetsprofil	5					4					3					2					1				
	Tandlinikker Produktions- køkken					Toiletter/forrum Køkkener Bad Repræsentations- lokaler					Kantineområde Faglokaler/IT-rum Basisrum/KKFO Gymnastiksale Omkliedning Trapper/Elevator Indgangspartier Venterum/Hall Reception Garderobes Kontor Mødelokaler Personalerum Fællesrum Legerum Grupperum Thekøkken					Kopirum Lager Rengøringsrum Depot									
Kvalitetsprofil	5					4					3					2					1				
Niveau	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Inventar																									
Affald/løst snavs				X					X					X					X						
Støv				X					X					X					X						
Pletter				X					X					X					X						
Fladesnavs				X					X					X					X						
Væg																									
Affald/løst snavs				X					X					X					X						
Støv				X					X					X					X						
Pletter				X					X					X					X						
Fladesnavs				X					X					X					X						
Gulv																									
Affald/løst snavs				X					X					X					X						
Støv				X					X					X					X						
Pletter				X					X					X					X						
Fladesnavs				X					X					X					X						
Loft																									
Spindelræv, rør, Ventilationer udv.				X					X					X					X						

Kvalitetsniveau	Urenhedsgruppe 1								Urenhedsgruppe 2
	Totalt antal tilladte samlinger af affald/løst snavs, støv og pletter for hver objektgruppe inddelt i lokale størrelser målt på m ² .								Fladesnavs på objektgrupper
	0-15 m ²		16-35 m ²		36-60 m ²		61-100 m ²		0-100 m ²
	TG	STG	TG	STG	TG	STG	TG	STG	
5	1	1	1	2	2	4	4	6	0%
4	2	3	3	5	5	6	7	8	10%
3	5	6	6	8	9	12	12	18	25%
2	7	8	8	10	13	15	18	20	50%
1	10	Ubegrænset	12	Ubegrænset	18	Ubegrænset	24	Ubegrænset	75%
0	>niveau 1		>niveau 1		>niveau 1		>niveau 1		>niveau 1

Tallene i rubrikkerne TG og STG er det maksimale antal tilladte samlinger af urenheder for niveauerne 5-0.
Forkortelser: TG = tilgængeligt STG = svært tilgængeligt

Insta 800 som kvalitetskontrol



Insta800- kvalitetsprofil

Formål:

Undersøge om den aftalte Insta 800 kvalitetsprofil for den daglige rengøring overholdes på skoler og dagtilbud.

Sammenligning af kvalitetskontrollerne

KEID har gennemført kvalitetskontrollerne for Q4 2019 og Q4 2020 blev sammenlignet.

Q4 2019: Insta 800 nyligt implementeret.

Q4 2020: Den samlede rengøringstid var opnormeret med 25%, men blev benyttet på Corona-rengøring og ikke den alm. daglige rengøring.

Undersøgelse af brugernes oplevede kvalitetsniveau
BUF har planlagt og Rambøll har udført fokusgruppe-interviews med 5 forældre og elever om den oplevede rengøring på skoler.

Resultater fra kontrolsammenligningen

Kvalitetskontrol i Q4 2019

Beståelsesprocent:

98,7%

151 ud af 153 skoler og dagtilbud bestod første kontrolbesøg og lå derfor på aftalte kvalitetsprofil eller over.

KKRS udfører rengøring på 539 skoler og dagtilbud. I takt med at personalet bliver uddannet i Insta 800 indgår skolerne i Insta 800 kvalitetskontrol.

I 2019 var færre medarbejdere uddannede end i 2020, derfor blev færre lokationer kvalitetskontrollerede efter Insta 800 i 2019 end i 2020.

Kvalitetskontrol i Q4 2020:

Beståelsesprocent:

96,7%

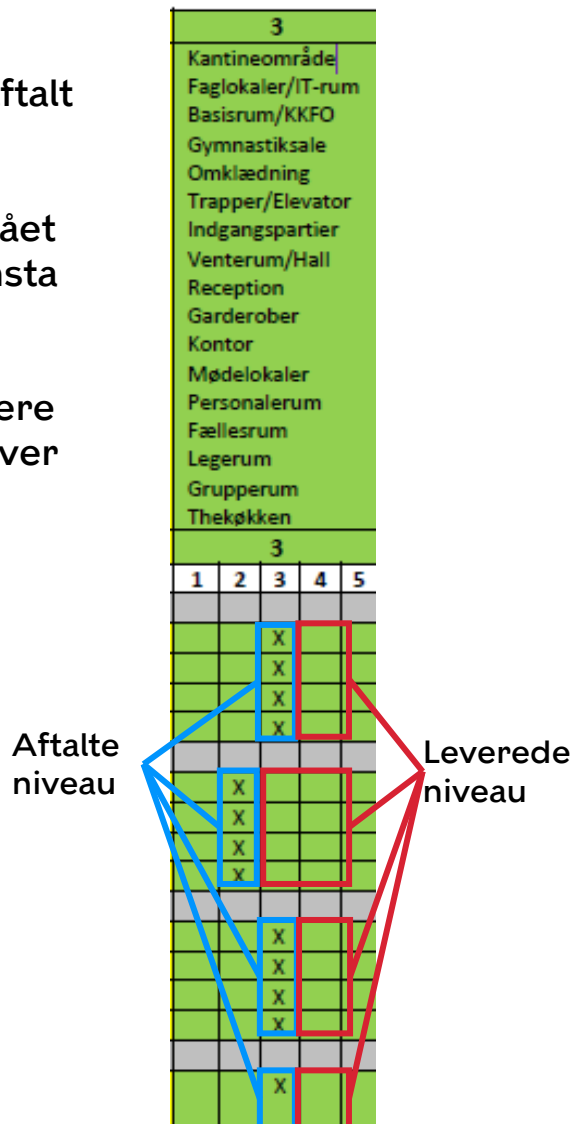
438 ud af 453 skoler og dagtilbud bestod første kontrolbesøg og lå derfor på aftalte kvalitetsprofil eller over.

Det leverede kvalitetsniveau

Der leveres generelt over aftalt kvalitetsniveau

Serviceaftalen, der er indgået med BUF, baserer sig på Insta 800 kvalitetsprofiler.

Det vurderes dog, at der flere steder leveres rengøring over aftalt kvalitetsniveau.



Det høje kvalitetsniveau bør undersøges nærmere, og kan skyldes:

- Genbesmudsningsgraden er mindre i 2020 pga. Corona. Der er generelt færre mennesker i bygningerne.
- Brugere har pga. Corona større fokus på rengøringsparathed. Der ryddes op så rengøringen lettere kan komme til.
- Der ses generelt en tendens til at medarbejderne bliver mere effektive efter endt Insta 800 uddannelse.
- Flere skoler og dagtilbud er blevet renoverede og vedligeholdt, hvilket giver lettere og mere effektiv rengøring.
- Nogle skoler og institutioner har helt op til 2019 fået udført årlig hovedrengøring grundet lang udfasning, hvilket gør at ophobningen af snavs på disse lokationer endnu ikke er sket.

KKRS planlægger at indhente yderligere effektiviseringer på rengøringsområdet, således at rengøringen når aftalt kvalitetsniveau.

Det oplevede kvalitetsniveau

De 5 forældre og elever, som indgik i fokusgruppeinterviews, har en anden forventning til rengøringskvaliteten end det aftalte kvalitetsniveau.

De efterspørger:

Rengøring af områder der ligger uden for aftalte kvalitetsniveau

Eksempelvis rengøring i højden. Kabelbakker eller radiatorer højere end 2,3 meter er ikke inkluderet i den daglige rengøring, men skal tilkøbes i en hovedrengøring.

Hyppigere rengøring end aftalte kvalitetsniveau

Eksempelvis gulvask hyppigere end den ugentlige gulvask, som er aftalt i kvalitetsniveauet.

Rengøring af utilgængelige områder

Eksempelvis garderober, som er fyldt med tøj og sko, da rengøringen udføres mens bygningen er i brug.

Ændring af forhold som ikke er relateret til rengøring

Eksempelvis toiletforhold, hvor antallet af toiletter er lavt ift. antallet af børn. Det giver en øget brug af det enkelte toilet og dermed mere beskidte toiletter.

Mere information om rengøringen

Der efterspørges bl.a. kommunikation til forældrebestyrelser.

Insta800 – Konklusion



Kvalitetskontrollerne viser at KKRS generelt set lever op til det aftalte kvalitetsniveau og i flere tilfælde leverer rengøring over aftalt kvalitetsniveau.

Det aftalte kvalitetsniveau anses dog ikke af de 5 forældre og elever i fokusgruppeinterviewene som tilstrækkeligt, f.eks. forventer forældre og elever daglig gulvvask, hvor det aftalte kvalitetsniveau indeholder en ugentlig gulvvask. Fra de enkelte fokusgruppeinterviews ses der derfor indikationer på, at forældre og elever har forventninger til rengøringen, som ligger over det aftalte kvalitetsniveau.

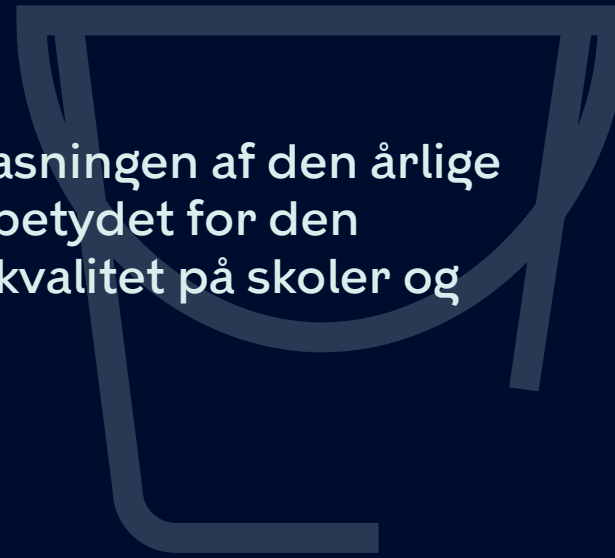
Ift. det aftalte kvalitetsniveau vil KKRS fortsætte kvalitetskontrollen 4 gange årligt i takt med at medarbejderne uddannes i Insta 800. På de skoler og dagtilbud, hvor rengøringen udføres over aftalte kvalitetsniveau, vil KKRS tilpasse rengøringen til aftalte niveau. Således at rengøringsniveauet er ens for alle skoler og dagtilbud.

Endvidere er der vedtaget effektiviseringer i rengøringsbusiness casen, som endnu ikke er implementerede. Dette gælder bl.a. introduktion af ny rengøringsteknologi, som vil blive afklaret og implementeret over de kommende år.

Hovedrengøring

Formål:

Undersøge hvad udfasningen af den årlige hovedrengøring har betydet for den oplevede rengøringskvalitet på skoler og dagtilbud



Hovedrengøring

Udfasning af hovedrengøringen

Hovedrengøring blev udført på alle skoler og institutioner indtil 2016, hvor det blev udfaset.

Hovedrengøring var 1 uges ekstra normeret rengøring under sommernedluk, og bestod af tilbundsgående rengøring af bl.a. karme, vægge, grundbehandling af gulvoverflader, inventar, baderum, bag ved radiatorer og højderengøring fra 2,3 meter til 3,5 meter.

På nuværende tidspunkt er hovedrengøring et tilkøb hos KKRS, som bestilles af de enkelte skoler og dagtilbud.

Hovedrensning



Hovedrensning

Formål:

Undersøge hvad udfasningen af den årlige hovedrensning har betydet for den oplevede rengøringskvalitet på skoler og dagtilbud

Involvering af rengøringsledere og forældre

KEID har 15. januar 2021 afholdt workshop med relevante rengøringsledere med hovedrensningen som omdrejningspunkt.

Involvering af forældre og elever i fokusgruppeinterviews

BUF har planlagt og Rambøll har udført fokusgruppeinterviews med 5 forældre og elever om den oplevede rengøring på skoler herunder hovedrensning.

Resultater af evaluering af hovedrengøring



"Om sommeren bliver skolerne brugt til flere aktiviteter, men der gøres hverken hovedrent eller dagligt rent hen over sommeren. Derfor fremstår de ofte beskidte efter en sommer."

- Rengøringsleder

"Det er svært at komme til bunds i den daglige rengøring. I hverdagen er skolen fyldt med overtøj, sko, bøger osv. Det er en manglende rengøringsparathed. I sommerferien er skolen tom, og man kan bedre komme til." - Rengøringsleder

"...aftalen indeholdt ikke en hovedrengøring efter sommerferien ...lokalerne efter sommerferien havde fremstået fuldstændigt, som da de var blevet forladt af børnene, hvilket havde overrasket både børn og forældre og blev oplevet som absolut ikke tilfredsstillende"

- Uddrag fra rapport fra fokusgruppeinterviews med forældre og elever

"...ting, som interviewpersonerne lægger mest vægt på, skal opfyldes, for at de oplever en rimelig kvalitet i rengøringen:

- Toiletterne - at de rengøres oftere og bedre (f.eks. som i lufthavnen)
 - Omklædningsrummene - at der ikke dannes mug på væggene og at gulvet er rent, når børnene skal gå på det efter badet
 - At vindueskarme, paneler, lamper og skabe rengøres 1 x ugentligt
 - At gulvene vaskes hver dag
 - Hovedrengøring mindst engang om året"
- Uddrag fra rapport fra fokusgruppeinterviews med forældre og elever

Hovedrengøring – Konklusion

Ved overvejelser om tilkøb af hovedrengøring, bør der opstartes en dialog med den enkelte skole eller dagtilbud, om hvilke initiativer der ville have størst effekt på det pågældende sted. I nogle tilfælde er introduktion af en årlig hovedrengøring relevant, i andre tilfælde vil øgning af rengøringsparatheden i hverdagen være relevant.

Årlig hovedrengøring vil kunne bidrage til et kvalitetsløft, da der vil være mulighed for at komme i bund, som ikke kan nås eller ikke er inkluderet i den daglige rengøring. Eksempelvis vil der i daglig rengøring ikke blive rengjort over 2,3 meter. Den udfasede hovedrengøring gør, at der derfor ophober sig snav bl.a. i højden.

Dog bør det bero på en konkret vurdering. I nogle tilfælde vil et øget fokus på rengøringsparatheden i det daglige blive vurderet, som at give større effekt på rengøringsniveauet.

Samlet konklusion og anbefalinger

Samlet konklusion

Corona-rengøringen

Institutionsledernes tilfredshed med den alm. daglige rengøring er steget fra 2019 til 2020. Tilfredsheden med Corona-rengøringen er dog lavere end tilfredsheden med den alm. daglige rengøring.

Her ses udfordringer med kommunikation til institutionslederne om hvad Corona-rengøringen indebærer, samt ledernes oplevelse af hvornår på dagen rengøringen udføres.

5 forældre og elever påpeger i fokusgruppeinterviews et mere synligt rengøringspersonale, men et lidt uklart indhold af Corona-rengøringen.

Den alm. daglige rengøring

Servicecheck og kvalitetskontroller med afsæt i insta 800 viser, at den alm. daglige rengøring på skoler og dagtilbud generelt set leveres efter den aftalte kvalitetsprofil og i mange tilfælde højere. Fra enkelte fokusgruppeinterviews ses der indikationer på, at forældre og elever har forventninger til rengøringen, som ligger over det aftalte kvalitetsniveau. Forældre og elever har bl.a. forventning om mere rengøring end aftalt og rengøring af områder, som ikke indgår i den almindelige daglige rengøring.

Der mangler derfor i høj grad en kommunikation til institutionsledere, forældre og elever om, hvad den aftalte kvalitetsprofil indebærer. Denne kommunikation er især vigtig, da der de kommende år vil ske yderligere tilpasning mod det aftalte rengøringsniveau.

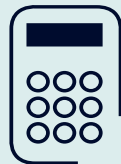
Endvidere kan en årlig hovedrengøring i nogle tilfælde være med til at øge det oplevede rengøringsniveau, da der lettere kan kommes "i bund" ved en hovedrengøring end ved den daglige rengøring, og der udføres rengøring af områder, der ikke indgår i den daglige rengøring. På nuværende tidspunkt er hovedrengøring et tilkøb jf. KKRS' servicekatalog.

Anbefalinger



Corona-rengøring

- BUF og KKRS kan med fordel øge kommunikationen om hvad Corona-rengøring indbefatter. Dvs. hygiejnisk rengøring af kritiske kontaktpunkter f.eks. dørhåndtag på fællesområder.
- KKRS vil kontrollere at Corona-rengøringen udføres som planlagt og er spredt over dagen i de lokaler, hvor dette er påkrævet.



Servicecheck

- KKRS vil kortlægge øvrige skoler og dagtilbud, der bør udføres servicecheck på.
- Når omfanget kendes, kan KKRS starte dialog med BUF vedrørende fremadrettede konsekvenser ift. genberegningen.
- Under servicecheckene vil KEID også undersøge, om der bør igangsættes andre initiativer, som letter rengøringen f.eks. bedre måtteforhold ved indgange, eller om der er bygningsforhold, der tilsigter fast periodisk rengøring f.eks. kabelbakker og rør i højden.



Insta800-kvalitetsprofil

- KKRS tilbyder at udarbejde kommunikationsmateriale om kvalitetsprofilerne samt formidle dette i samarbejde med BUF.
- På de skoler og dagtilbud, hvor rengøringen udføres over aftalte kvalitetsniveau, vil KKRS tilpasse rengøringen til aftalte niveau. Således at rengøringsniveauet er ens for alle skoler og dagtilbud.



Hovedrengøring

- Vurderingen af, hvad der har størst effekt på rengøringsniveauet beror på en konkret vurdering i dialog med den enkelte kunde, og der kan med fordel overvejes tiltag som tilkøb af hovedrengøring.
- Betingelserne for den almindelige daglige rengøring kan forbedres ved at øge kommunikationen om hvorledes rengøringsparathed af lokaler kan forbedres.

Data

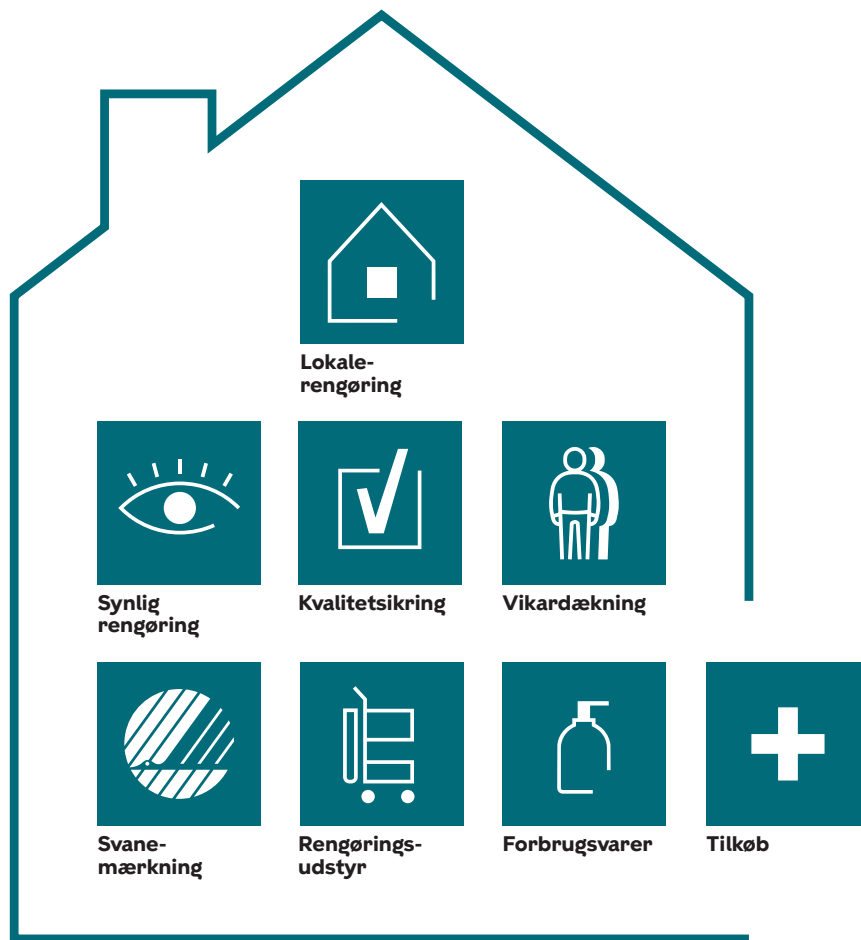
Datagrundlag for evaluering kan udleveres ved kontakt til gt3h@kk.dk.



KK Rengøringservice

PIXI-UDGAVE

Servicekatalog for rengøringsydelsen
for KK Rengøringservice



Model for KK Standardrengøring

Model for KK Standardrengøring indeholder syv standardelementer, hvor niveauet er fastlagt på tværs af alle forvaltninger.

De syv elementer er; Lokalerengøring, Synlig rengøring, Kvalitetsikring, Vikardækning, Svane-mærkning, Rengøringsudstyr og Forbrugsvarer. De enkelte elementer og det niveau, der er fastlagt deri, kan ikke fravælges. Et serviceløft af niveauer er et tilkøb.

KK Standardrengøring er synlig daglig lokalerengøring, hvor kvalitetsniveauet er

ensrettet pr. lokaletype efter standarden INSTA 800 med baggrund i brugeradfærd på bygningen.

KK Standardrengøring er svanemærket rengøring, der indeholder levering af vikardækning, rengøringsudstyr til udførelse af rengøringsydelsen samt håndklædeark, toiletpapir og håndsæbe til fælles toiletområder.

Tilkøb er særydelser, serviceopgaver og serviceløft, der kan bestilles fortløbende eller efter behov.

Syv elementer i KK Standardrengøring



Lokalerengøring

Lokalerengøring er daglig almindelig rengøring, hvor kvalitetsniveauet er ensrettet pr. lokaletype efter standarden INSTA 800 med baggrund i brugeradfærd på bygningen.



Synlig rengøring

Synlig rengøring udføres i tidsrummet mellem kl. 6.00 og 17.00 på hverdage, mandag til fredag, på kundens adresse.



Kvalitetssikring

Kvalitetssikring ved brug af rengøringsstandarden INSTA 800 til vurdering af rengøringskvaliteten. KK Rengøringservice er INSTA 800 certificeret, hvilket betyder, at daglig rengøring og kvalitetskontrol foretages efter dette kvalitetsstyringsystem.



Vikardækning

Vikardækning for alle enhedstyper på tværs af alle forvaltninger, der sikrer opretholdelse af rengøringsniveauer ved rengøringsmedarbejders ferie og sygdom.



Svanemærkning

Miljøtilpasset rengøring, der er svanemærket. I KK Rengørings-service har vi fokus på sundhed og trivsel igennem kvalitet, miljø og hygiejne.



Rengøringsudstyr

Arbejds miljørigtigt rengøringsudstyr til brug for rengøringspersonalet til udførelse af daglig almindelig rengøring samt vaskeriløsning.



Forbrugsvarer

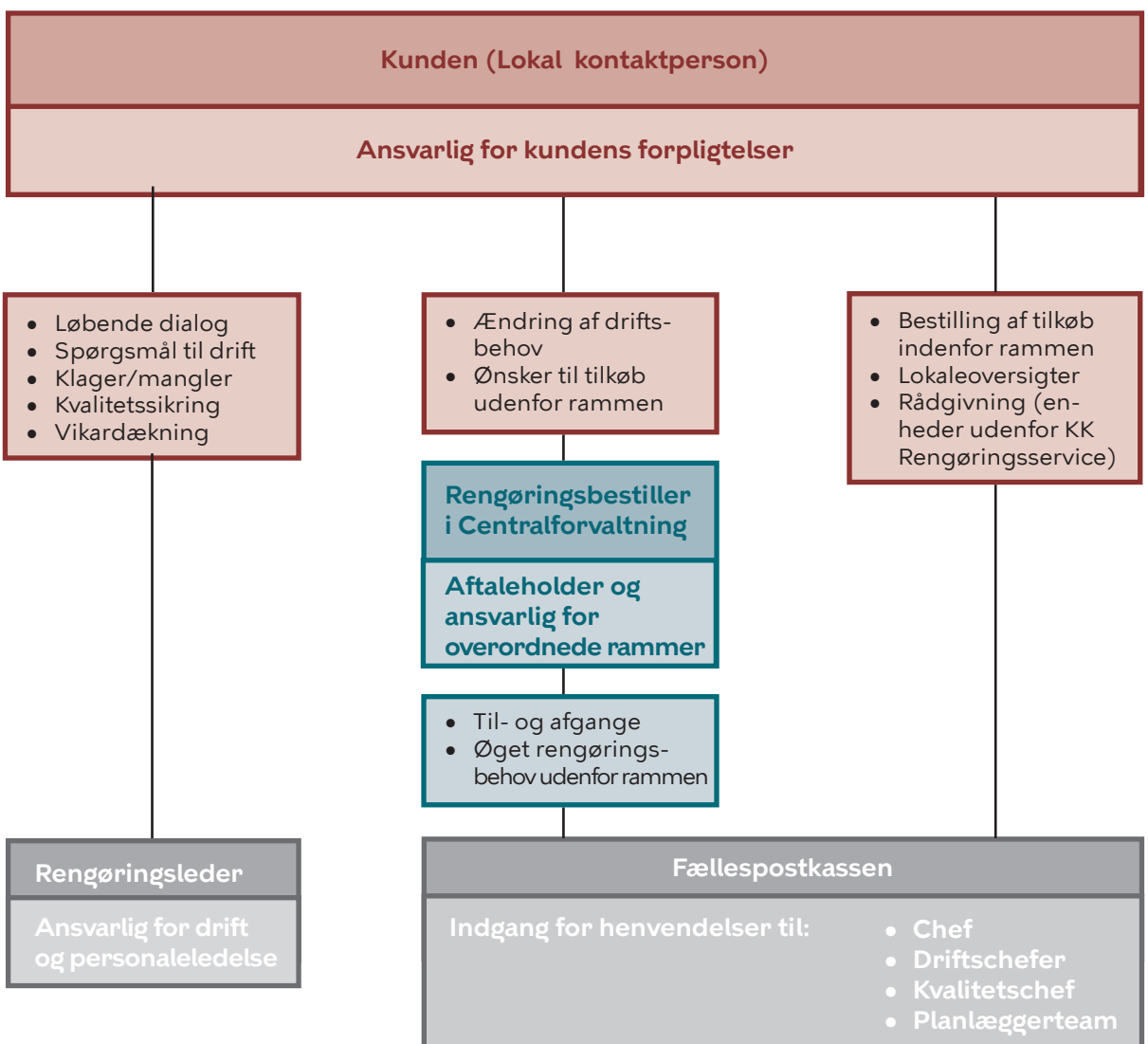
Levering og opsætning af forbrugsvarer herunder et normalforbrug af håndklædeark, toiletpapir og håndsæbe til eksisterende dispensere på fælles toiletområder.



Tilkøb

Tilkøb af ydelser, som ikke indgår i KK Standardrengøring. Tilkøb er særydelser, serviceopgaver og serviceløft, der kan bestilles fortløbende eller efter behov. Tilkøb af ydelser skal være indenfor den godkendte forvaltningsramme.

Samarbejdsmodel



Prisliste for tilkøb

	Særydelser	Timepris
Tillæg for arbejde uden for normal arbejdstid	Tillæg for aften- og natarbejde	28,68
	Lørdagstillæg	34,06
	Weekend- og helligdagstillæg eller Søndag- og helligdagstillæg	62,74
Hovedrengøring	Rengøring over 2.30 m	265,79
	Gennemgribende rengøring af lokaler og sanitet	265,79
	Afvaskning af inventar	265,79
	Indvendige skabe og skuffer	265,79
Specialrengøring	Rengøring efter skadedyr	Tilbud gives
	Opretning efter vandskade	Tilbud gives
	Rengøring efter håndværkere	Tilbud gives
	Til- og fraflytningsrengøring	Tilbud gives
	Rensning af polstret møbler	Tilbud gives
	Klargøring til rengøring	Tilbud gives
Gulvbehandling	Afrensning af olierede trægulve og genoliering	Tilbud gives
	Opskuring af "trætte" linoleumsgulve og genetablering af plejesæbe	Tilbud gives
	PUR behandling af linoleumsgulve	Tilbud gives
	Rensning af tæpper	Tilbud gives
	Flytning af møbler	Tilbud gives
Variable boliger	Grundig rengøring i variable boliger i variable perioder	Tilbud gives
Rådgivning for enheder som ikke er under KK Rengøringservice	Konsulentbistand og undervisning i rengøringsteknologi og ergonomi	466,22
	Kvalitetskontrol	466,22

	Serviceopgaver	Timepris
Køkkenservices	Servicering af mødecentre	265,79
	Servicering af kaffeautomater	265,79
	Soignering af køkkener	265,79
	Vask af køleskabe og frysere	265,79
	Tømning og påfyldning af opvaskemaskiner	265,79
	Vask af mikroovne, ovne, emhætter og komfurer	265,79
	Afkalkning af kaffemaskiner og elkedler	265,79
	Andre services	Blomstervanding
	Rengøring af legetøj	265,79
	Tøjvask	265,79
	Rengøring af tastatur	265,79
	Opfyldning af håndspritautomater	265,79

	Serviceløft	Timepris
Ændring af niveauer	Rengøring uden for normal arbejdstid	Tilbud gives
	Opjustering af kvalitetsprofiler	Tilbud gives
	Daglig soignering af lokaler	Tilbud gives



Quickguide til KK Rengøringservice

Dit ansvar som kunde

- Nødvendige nøgler er udleveret mod kvittering
- Rengøringspersonalet er instrueret i den lokale beredskabsplan
- Rengøringspersonalet er instrueret i de lokale sikkerhedsforskrifter
- Adgang til et aflåst rengøringsrum til opbevaring af rengøringsudstyr
- Ved fælles brug af rengøringsrum skal enhedens rengøringsmidler stå på separate hylder
- Lokalerne er rengøringsparate

Kundens ansvar for rengøringsparathed

- Tilgængelige flader skal ryddes
- Møbler, som ikke er på hjul, skal flyttes
- Løst inventar fra gulve skal fjernes
- Løse ledninger skal være ophængt under borde
- På 0-18-års områder skal opstoles og grovfejtes

Kontakt din rengøringsleder ved

- Spørgsmål til drift
- Løbende dialog
- Klager/mangler
- Kvalitetssikring
- Vikardækning

Kontakt rengøringsbestiller i din centralforvaltning ved

- Tilflytning
- Fraflytning
- Nyt rengøringsbehov
- Ønske om tilkøb af særydelser, serviceopgaver og serviceløft (udenfor forvaltningsaftale)
- Fysiske ændringer af bygningens faciliteter eller for eksempel i antal skriveborde

Kontakt fællespostkassen i KK Rengøringservice ved

- Ønske om lokaleoversigter
- Bestilling af tilkøb af særydelser, serviceopgaver og serviceløft (indenfor forvaltningsaftale)
- Rådgivning (Enheder som ikke er under KK Rengøringservice)

Fællespostkasse:

ejendomsservice@okf.kk.dk

Hjemmeside:

[http://okf.kkintra.kk.dk/
KKreng%C3%B8ringsservice](http://okf.kkintra.kk.dk/ KKreng%C3%B8ringsservice)