



Notat

16. februar 2021

Evaluering af rengøringen på skoler og dagtilbud – opfølgning på tema-drøftelse d. 12. august 2020

På mødet d. 12. august 2020 havde BUU en temadrøftelse om rengøring på skolerne, hvor repræsentanter fra KEID også deltog. I forlængelse af tema-drøftelsen bestilte BUU en opfølgende evaluering af rengøringen på kommunens skoler hos KEID.

I forbindelse med vedtagelsen af budget 2021 blev det ligeledes besluttet:

"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."

KEID har således i samarbejde med BUF både foretaget en evaluering af den daglige rengøring og en evaluering af den særlige rengøring, der er udført i forbindelse med COVID-19. Evalueringen omfatter både skoler og dagtilbud.

Dette notat og det tilhørende bilag er udarbejdet med henblik på at orientere BUU om resultaterne af KEID's evalueringer. ØU vil ligeledes blive orienteret om evalueringen på dets møde d. 16. marts.

Rammen for evalueringen

KEID og BUF har aftalt, at følgende fire områder skulle afdækkes i forbindelse med evalueringen:

- Corona-rengøring - undersøge rengøringen under Corona, og hvilken oplevelse kunderne har haft af denne
- Servicecheck - undersøge om den planlagte rengøring stemmer overens med de faktiske forhold på skolerne og dagtilbuddene

Center for Politik og HR
Ressourcer
Gyldenløvesgade 15
1600 København V

EAN-nummer
5798009371201

- Kvalitetsprofilen - undersøge om den aftalte Insta800 kvalitetsprofil for den daglige rengøring overholdes på skoler og dagtilbud
- Hovedrengøring - undersøge hvad udfasningen af den årlige hovedrengøring har betydet for den oplevede rengøringskvalitet på skoler og dagtilbud (årlig hovedrengøring blev sparet væk i forbindelse med budget 2016).

Evalueringen bygger bl.a. på en kundetilfredshedsundersøgelsen gennemført af KEID med svar fra 303 skole- og dagtilbudsledere i december 2020. Som supplement til evalueringen af rengøringen har BUF fået gennemført to fokusgruppeinterviews med udvalgte elever og forældre.

Konklusioner fra evalueringen

Evalueringen konkluderer overordnet, at rengøringen lever op til den aftalte kvalitet. Dvs. KEID gør rent i det omfang, som de skal ift. kommunens aftalte serviceniveau. Fra fokusgruppeinterviewsene er der imidlertid klare indikationer på, at børn og forældre har forventninger til rengøringen, der ikke bliver mødt i dag med det nuværende serviceniveau.

Corona-rengøring

Evalueringen viser, at Corona-rengøringen følger Sundhedsstyrelsens retningslinjer og fokuserer på kritiske kontaktpunkter f.eks. dørhåndtag på fællesarealer. Kundetilfredshedsundersøgelsen viser, at der er tilfredshed med at få gjort rent, men at tilfredsheden med selve Corona-rengøringen er lavere end med den almindelige daglige rengøring. En årsag hertil kan være ledernes tilbagemelding om mangelfuld information, samt at rengøringen ikke opfattes som værende spredt ud over dagen. I fokusgruppeinterviewsen peges der på et mere synligt rengøringspersonale, men et lidt uklart indhold af Corona-rengøringen.

Servicecheck

KK Rengøringservice har i oktober 2020 gennemgået i alt 15 lokaliteter for at vurdere, om den afsatte rengøringstid er passende ift. forholdene på stedet. På baggrund af de 15 besigtigelser har KK Rengøringservice genberegnet rengøringen på 4 lokationer. Genberegningen viste et behov for øget rengøringstid med 3,4%. Såfremt denne tendens kan udbredes til alle BUFs lokationer, vil det medføre ekstraudgifter på ca. 10 mio. kr. pr. år.

Overholdelse af kvalitetsprofil

Ift. undersøgelsen af om det aftalte kvalitetsniveau for den daglige rengøring overholdes, viser en gennemgang udført af KK Rengøringservice af skoler og dagtilbud en beståelsesprocent på 98,7% i 4. kvartal 2019 (151 ud af 153 skoler og dagtilbud) og 96,7% i 4. kvartal 2020 (438 ud af 453 skoler og dagtilbud) ved 1. kontrol.

Hovedrengøring

Hovedrengøringen på skoler og dagtilbud blev sparet væk i forbindelse med budget 2016. Ordningen bestod førhen af en grundig rengøring under sommerferien.

En workshop med seks rengøringsledere samt fokusgruppeinterviews med 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. Det viser sig, at moderne byggestil stiller øgede krav til hovedrengøring i højden, idet der ofte vil være synlige kabelbakker og ventilationsrør, høje vinduespartier, lamper i højden mv.

Tiltag på baggrund af evalueringen

KEID og BUF er enige om følgende tiltag på baggrund af evalueringen:

Corona-rengøring

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

Servicecheck

- KK Rengøringservice vil løbende foretage servicecheck på kommunens øvrige skoler og dagtilbud. Hvis der viser sig et større behov for korrigerende rengøringstiden vil KK Rengøringservice og BUF drøfte mulighederne for at imødekomme det behov.

Kvalitetsniveau

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

Hovedrengøring

- Evalueringen viser, at der kan være behov for at genindføre en form for hovedrengøring eller anden form for periodevis mere grundig

rengøring. BUF og KEID vil drøfte, hvordan en model for dette kan udformes. En evt. beslutning om at genindføre hovedrengøring vil dog bero på en politisk beslutning i BUU.

Bilag 1, Evalueringsrapport:

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

Afsender: Københavns Ejendomme og Indkøb, KK Rengøringsservice
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

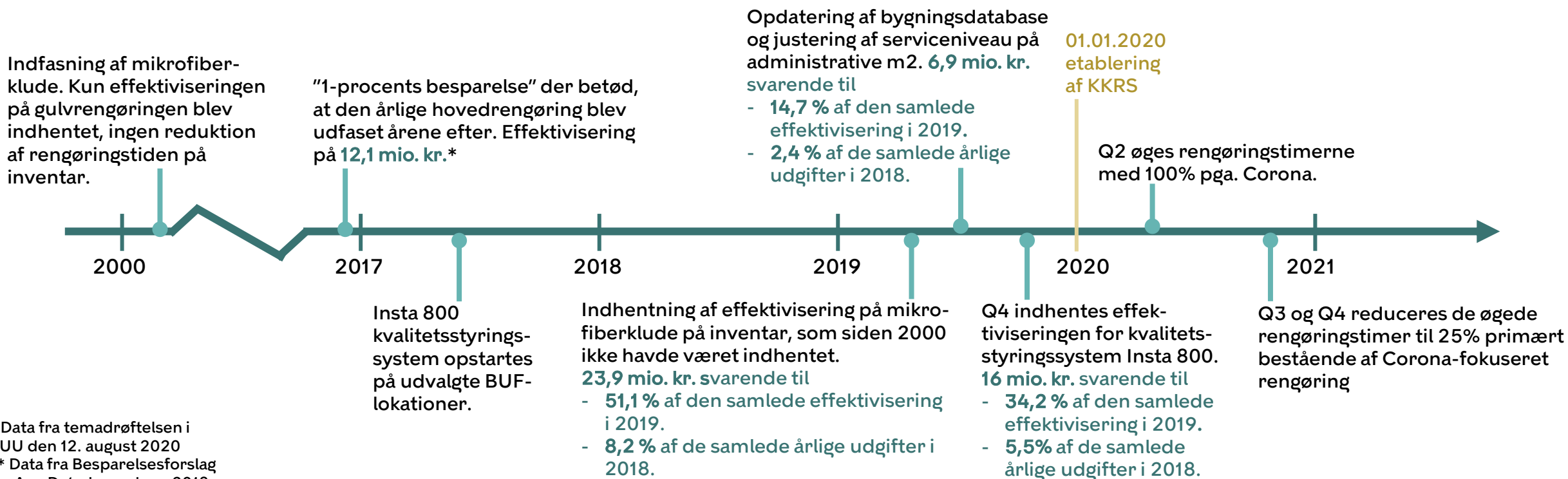
Tidligere rengøringseffektiviseringer på skoler og dagtilbud

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

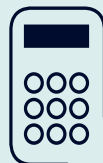
Fire parametre evalueres

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.

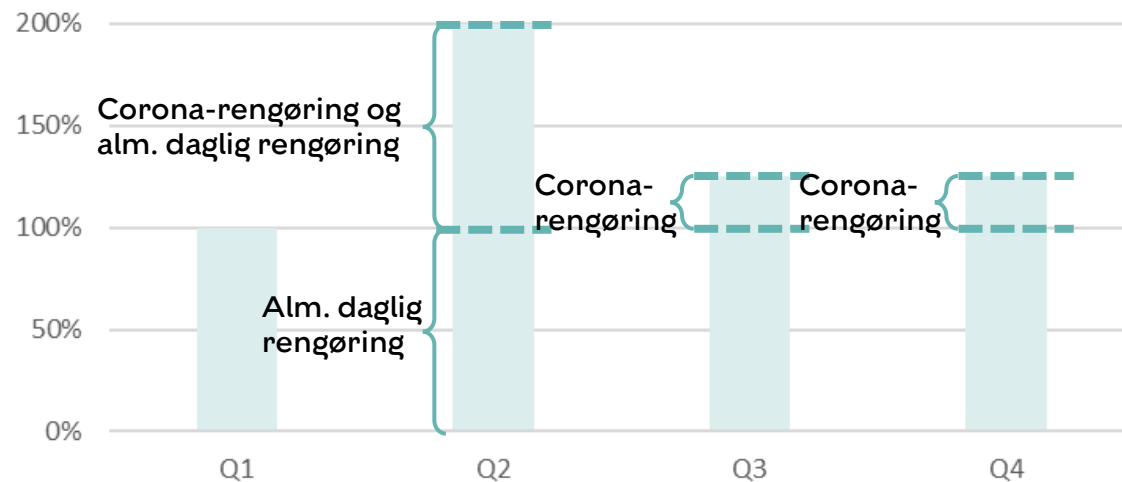
Corona-rengøring i 2020



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.

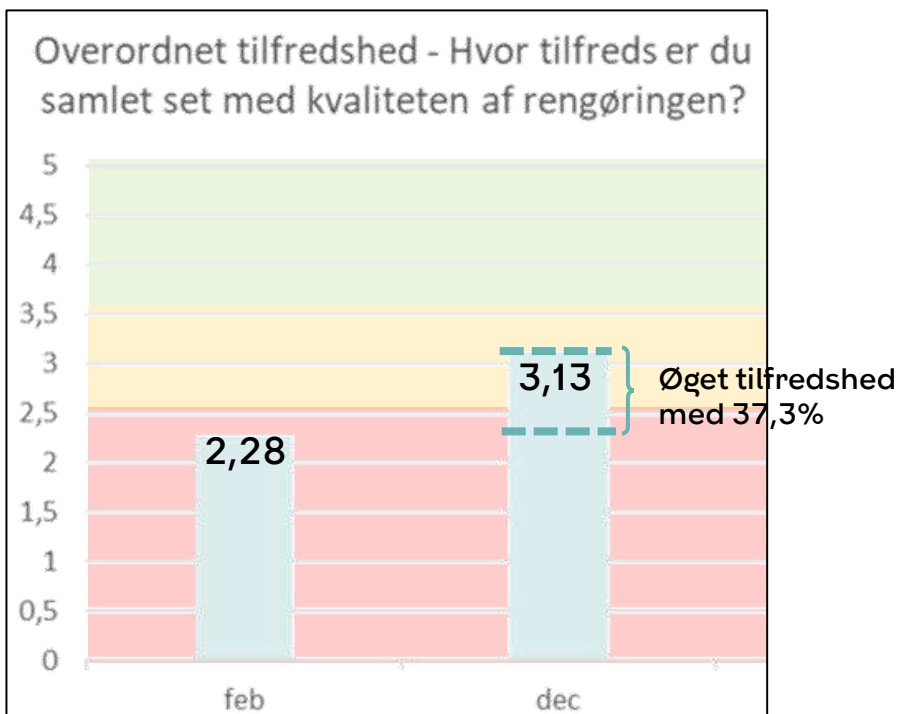
Respondenter:	303 institutionsledere
Besvarelsesprocent:	36,9%

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*

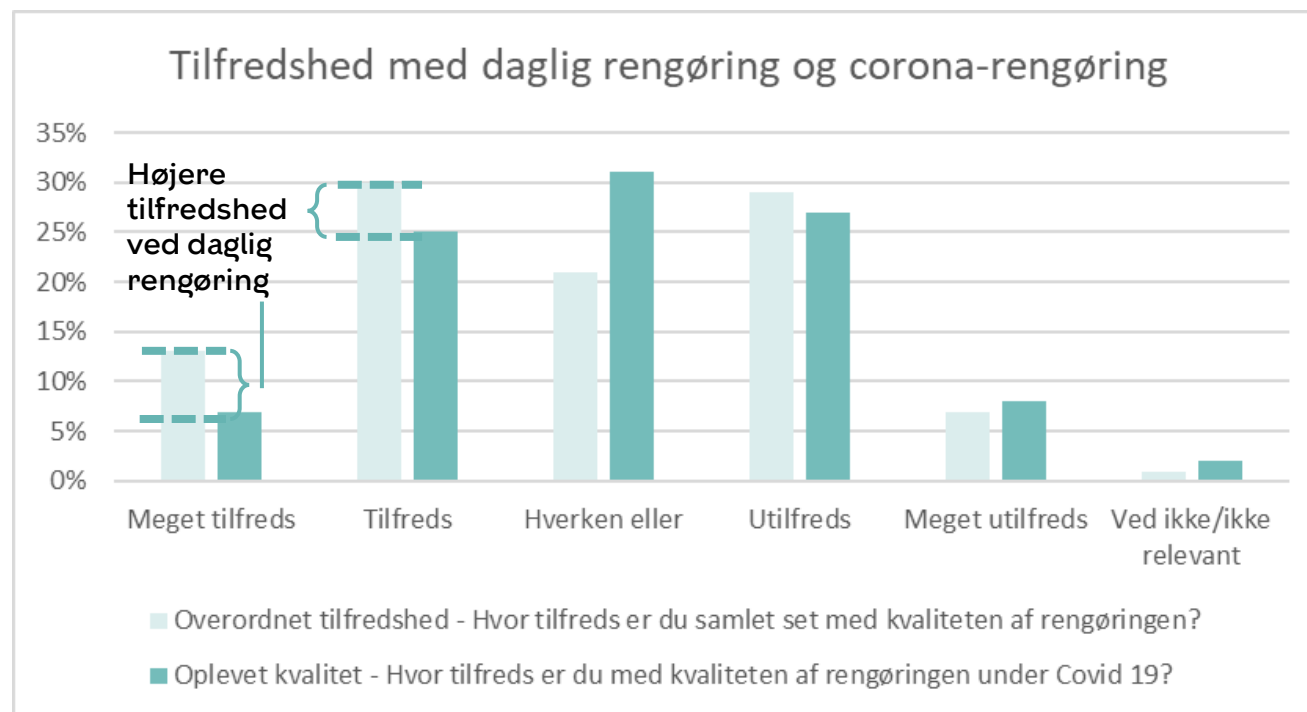
Den gennemsnitlige tilfredshed med kvaliteten af den alm. daglige rengøring er steget fra februar 2020 til december 2020.



*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.

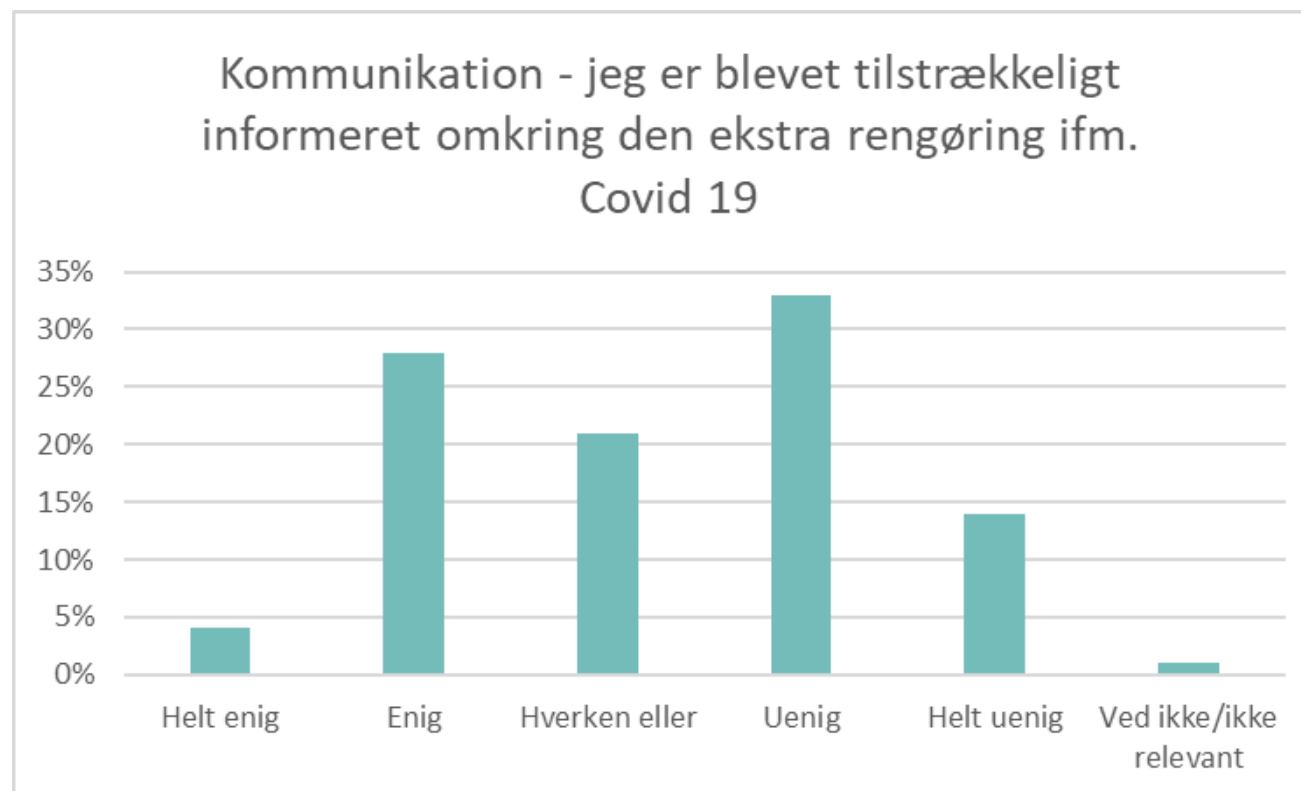


Kommunikation ifm. Corona-rengøring

Mangelfuld kommunikation om Corona-rengøring

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

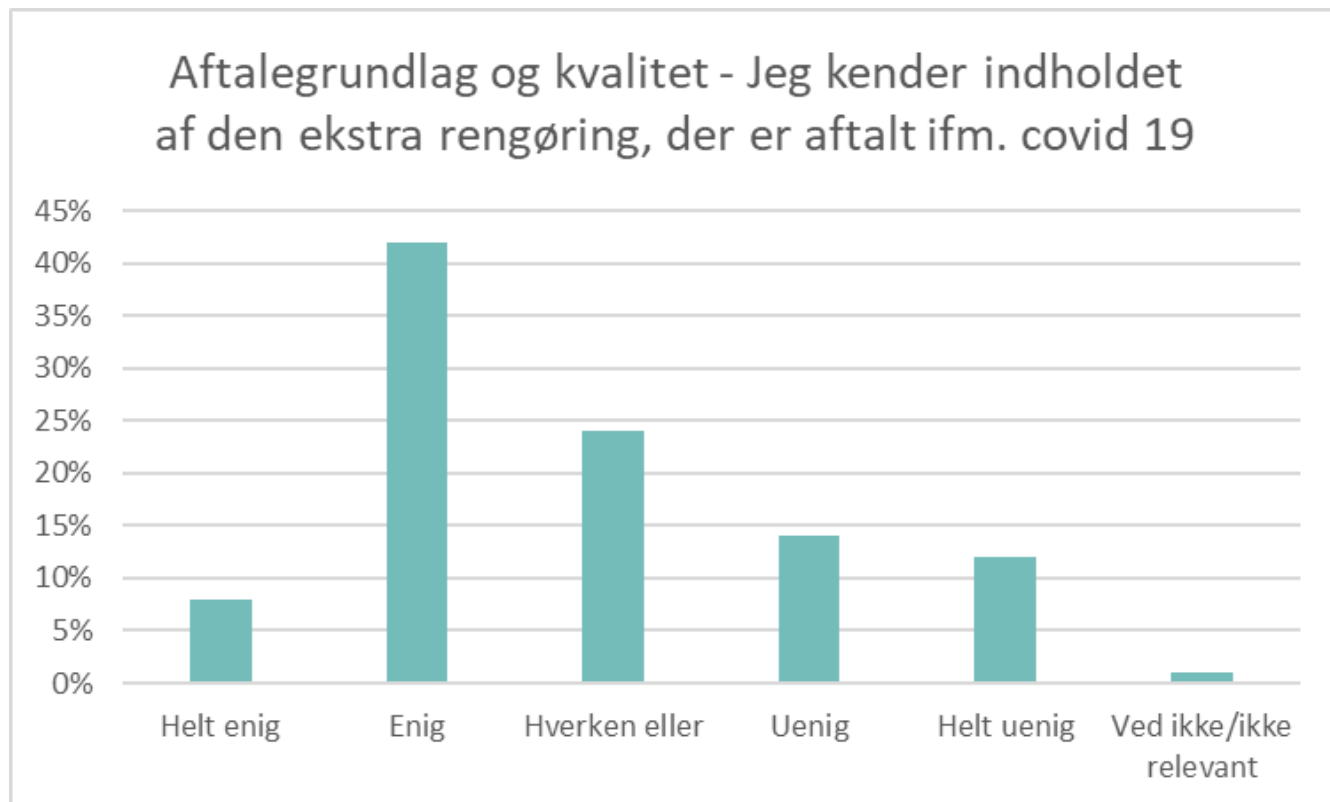
Derfor kan den lavere tilfredshed med Corona-rengøringen skyldes, at informationen om den ekstra Corona-rengøring har været mangelfuld.



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

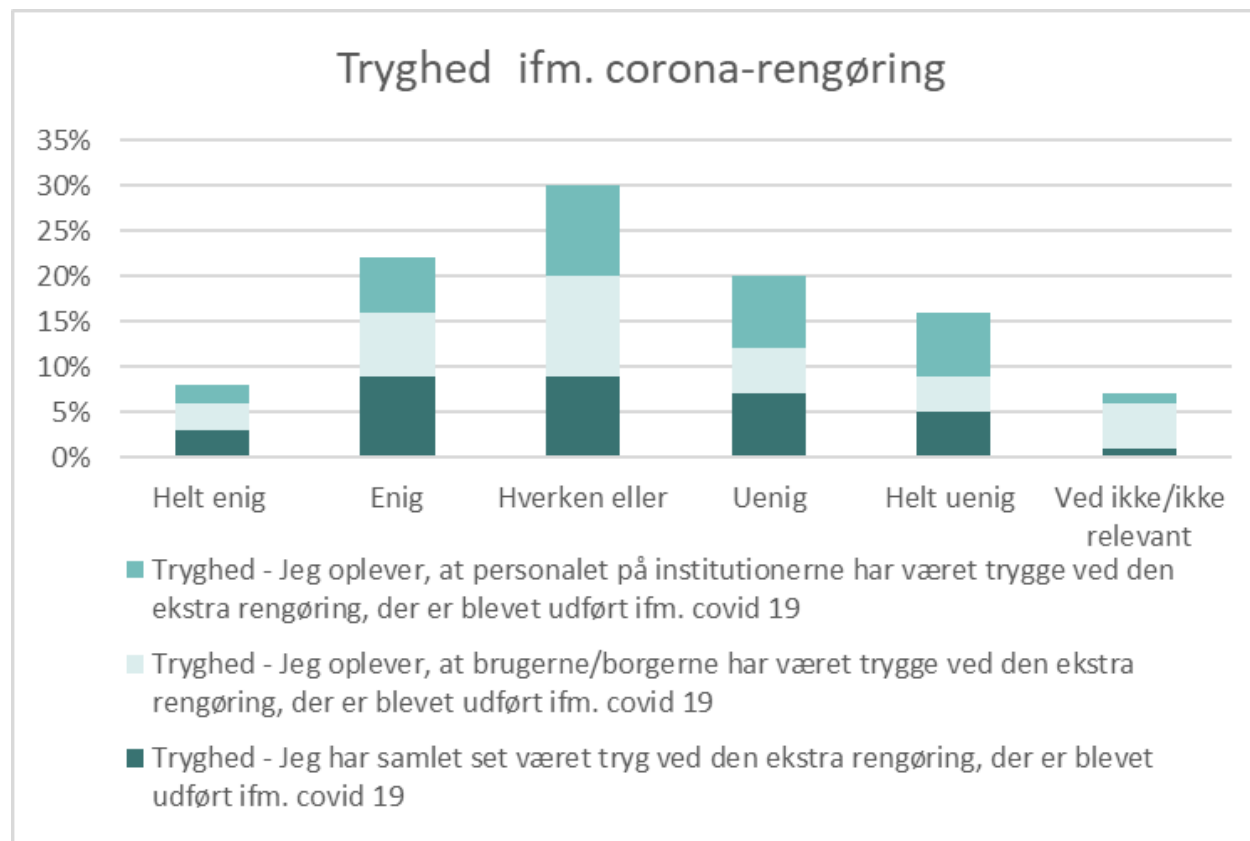
Endvidere oplevede institutionslederne en høj kvalitet af Corona-rengøringen under opluk i Q2, hvor rengøringstimerne var øget med 100%. De ekstra timer indeholdt dog både Corona-rengøring samt alm. daglig rengøring.

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 fokusgruppeinterviews 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 kvalitetsprofil 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 Fagllokaler/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 Thekkøkken					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	Ubegrenset	12	Ubegrenset	18	Ubegrenset	24	Ubegrenset	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.

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.

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.

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.

3				
Kantineområde				
Fagllokaler/IT-rum				
Basisrum/KKFO				
Gymnastiksale				
Omkklædning				
Trapper/Elevator				
Indgangspartier				
Venterum/Hall				
Reception				
Garderobes				
Kontor				
Mødelokaler				
Personalerum				
Fællesrum				
Legerum				
Grupperum				
Thekøkken				
3				
1	2	3	4	5
		X		
		X		
		X		
		X		
		X		
		X		
		X		
		X		
		X		
		X		
		X		
		X		

Aftalte niveau (blue lines) and Leverede niveau (red lines) are indicated by arrows pointing to the respective columns in the table.

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.

Hovedrensøring



Hovedrensøring

Formål:

Undersøge hvad udfasningen af den årlige hovedrensøring har betydet for den oplevede rensøringsskvalitet på skoler og dagtilbud

Involvering af rensøringssledere og forældre

KEID har 15. januar 2021 afholdt workshop med relevante rensøringssledere med hovedrensøringen 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 rensøring på skoler herunder hovedrensøring.

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.

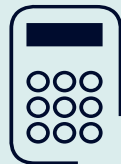
Endvidere kan en årlig hovedrengøring i nogle tilfælde være med til at øge det oplevede rengøringsniveau, da der lettere kan kommes "i bund" ved en hovedrengøring end ved den daglige rengøring, og der udføres rengøring af områder, der ikke indgår i den daglige rengøring. På nuværende tidspunkt er hovedrengøring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