



Vejledning i anvendelse af DS/INSTA 800-standarden fra syv europæiske lande

Forord

Denne håndbog er udarbejdet for at forklare hvordan DS/INSTA 800-standarden fungerer og kan bruges i de forskellige situationer, der er forbundet med køb, salg og evaluering af rengøring. Håndbogen giver praktiske tips til at forebygge og løse problemer, som brugerne kan stå overfor, når de køber / sælger / evaluerer rengøring ved hjælp af DS/INSTA 800-standarden.

Grundlaget for at udarbejde denne håndbog er interviews af 76 virksomheder, der anvender DS/INSTA 800, i 7 forskellige lande (Estland 16, Letland, Finland 15, Island 3, Sverige 15 og Danmark 27)

Håndbogen er udarbejdet af følgende virksomheder:

Estland - Puhastusekspert OÜ (Jaanika Kasemets, Helge Alt, Arnis Alt)

Finland - SSTL Poohtausala ry (Tarja Valkosalo, Per-Olof Ekström)

Sverige - Borago Konsult AB (Thomas Andersson, Karl Henriksson)

Danmark - Glad Consulting A/S (Klara Marie Mikkelsen, Lonnie Eickworth)

Island - Solar ehf (Ingunn Agustsdottir)

Letland - SOL Baltics (Ieva Karklina, Kurmet Vasser)

Håndbogen er udarbejdet som en del af projektet

“Cost Effective, Need Based Cleaning – DS/INSTA 800”.

Projektet er med-finansieret af Erasmus +.

Udgivet: November 2020

Udgivet på engelsk, estisk, finsk, svensk, dansk, islandsk, lettisk



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Indholdsfortegnelse

Hvad er DS/INSTA 800-standarden?	4
Kvalitetsniveau - Hvad betyder det?	5
Første indtryk af DS/INSTA 800	6
Fordele ved at bruge DS/INSTA 800	7
Nøglefaktorer til succes	9
Best practice	11
Fejlfortolkning af DS/INSTA 800	14
Kvalitetskontrol	15



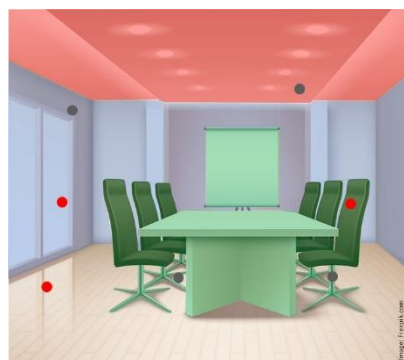
Hvad er DS/INSTA 800-standarden?

DS/INSTA 800-standarden – Rengøringskvalitet – Et system til fastlæggelse og bedømmelse af rengøringskvalitet. DS/INSTA 800 er baseret på EN 13549-standarden. Standarden blev udarbejdet af de nordiske lande i år 2000 i Danmark. Den reviderede version af standarden blev offentliggjort i 2018. Standarden er oversat til otte sprog (engelsk, norsk, dansk, svensk, estisk, finsk, islandsk, lettisk). DS/INSTA 800-standarden beskriver et system til fastlæggelse og bedømmelse af rengøringskvalitet. DS/INSTA 800 kan anvendes i alle typer af bygninger og områder, såsom administrative bygninger, hospitaler, skoler, børnehaver, supermarkeder, butikker, produktionshaller, tog osv., uafhængig af hvilke rengøringsmetoder, frekvens og rengøringsystem der anvendes. Standarden beskriver det resultat, som er opnået umiddelbart efter udført rengøring.

I praksis kaldes DS/INSTA 800-standarden også "Rengøring med dine øjne", eller "Rengøring efter behov". Hovedideen er "At holde rent i stedet for at gøre rent". Når denne standard anvendes, skal serviceassistenter, ledere og kunder have samme forståelse af de krævede resultater og det aftalte og acceptable sæt af kvalitetsniveauer. Modellen fokuserer på resultaterne af den udførte rengøring og ikke selve rengøringsaktiviteten.

DS/INSTA 800-standarden definerer omfanget af rengøring på de fire objektgrupper (inventar, vægge, gulv og loft). Standarden beskriver typerne af snavs på overfladerne, og angiver hvornår rengøringsinspektionen skal foretages samt hvornår et lokale er godkendt. Standarden angiver seks kvalitetsniveauer (0, 1, 2, 3, 4, 5), hvert kvalitetsniveau defineres ved antal tilladte samlinger af urenheder, som må findes inden for de respektive objektgrupper efter udført rengøring. Kontrollen evaluerer resultaterne af den opnåede rengøringskvalitet og den identificerer det nøjagtige antal samlinger af urenheder på hver af de 4 objektgrupper. Antal tilladte samlinger af urenheder er afhængig af lokalets størrelse (m²). Objektgrupper er inventar, vægge, gulv og loft. Et lokales kvalitetsprofil består af op til 8 kvalitetsniveauer samt evt. tillægskrav for de 4 objektgrupper. Vurderingsmodellen har en grundlæggende 4% acceptabel kvalitetsgrænse (AQL), men kunden har mulighed for at vælge en højere eller lavere AQL.

Rengøringsleverandøren har metodefrihed og kan vælge de rengøringsmetoder der er bedst egnet til at fjerne urehederne på de 4 objektgrupper. Ved at fokusere på de enkelte typer af ureheder kan rengøringstiden beregnes på objektgrupperne.



Kvalitetsniveau 5

lokalestørrelse: op til 15m²

Acceptabel mængde ureheder

Urenhedsgruppe 1 (affald og løst snavs, støv og pletter):

● På tilgængelige områder (tg) 1 samling af ureheder

● På svært tilgængelige områder (stg) 1 samling af ureheder

Urenhedsgruppe 2 – fladesnavs 0%

Kvalitetsniveau - Hvad betyder det?

Lokalets kvalitetsprofil bestemmer, hvor meget snavs der kan være i lokalet efter endt rengøring. Ved fastlæggelse af en kvalitetsprofil afgør køberen af rengøring, hvor meget snavs der må være i lokalet efter rengøring ved at vælge et kvalitetsniveau for hver af de 4 objektgrupper.

EKSEMPEL Kvalitetsprofilen for et kontor (20m²) angiver, at kvalitetsniveauet for alle 4 objektgrupper skal være niveau 3 efter endt rengøring.



Objektgrupper

- Gulvet
- Møbler og inventar
- Vægge
- Loft

lokalestørrelse: op til 15m ²	Kvalitetsniveau	Urenhedsgruppe 1	Urenhedsgruppe 2
Gulvet	3	● tg: 5 ● stg: 6	25%
Møbler og inventar	3	● tg: 5 ● stg: 6	25%
Vægge	3	● tg: 5 ● stg: 6	25%
Loft	3	● tg: 5 ● stg: 6	25%

Ved en kvalitetskontrol er det meget sjældent, at kvalitetsniveauerne for alle 4 objektgrupper bliver afvist på henholdsvis affald og løst snavs, støv, pletter og fladesnavs. Normalt bliver et lokale ikke-godkendt på grund af en urenhedstype på tg eller stg på en objektgruppe. Fx er benene på alle stole i lokalet støvede, eller der er mange pletter på møblerne, eller der er snavs på gulvet eller alle vandhanerne i brusebadet er tilkalkede.

EKSEMPEL Køberen af en service har skabsoverflader og stoleben som en del af objektgruppelisten – disse objekter rengøres ikke dagligt men efter behov. Hvis kvalitetsinspektionen viser, at skabsoverfladen er støvet, men benene på stolen og alt andet er rent, og lokalet svarer til kvalitetsprofilen, så godkendes lokalet. Hvis skabsoverfladen og benene på stolene er støvede ved inspektionen, vil der være for mange samlinger, så godkendes lokalet ikke.



lokalestørrelse: op til 15m ²	Kvalitetsniveau	Urenhedsgruppe 1	Urenhedsgruppe 2
Gulv	3	st: 5 stg: 6	25%
Inventar	3	st: 5 ● stg: 6	25%
Vægge	3	st: 5 stg: 6	25%
Loft	-	-	-

Første indtryk af DS/INSTA 800

Førstehandsindtryk ved implementering af DS/INSTA 800 varierede fra positivt til tvivlsomt. Personer, der ikke tidligere havde erfaring med DS/INSTA 800, havde blandede følelser på grund af manglende viden om, hvordan standarden anvendes, og hvordan man udfører kvalitetsinspektionerne. Nogle erklærede, at standarden først syntes at være forvirrende, udfordrende, vanskeligt at forstå, tung, lidt bureaukratisk, for subtil og for teoretisk. I første omgang blev det anset for vanskeligt og kompliceret, og der var tvivl om, hvorvidt DS/INSTA 800 ville komme til at virke.



Karólína Guðmundsdóttir
Islands Nationale Universitetshospital

I begyndelsen var der en masse forhindringer der skulle overvindes, og det krævede en masse grundlæggende arbejde, før vi begyndte at bruge standarden. Vi afholdt seminarer, udarbejdede udbudsdokumenter, forberedte kurser og systemer på tre sprog samt uddannede folk til at bruge standarden. Sprogkundskaber har været en væsentlig hindring fra begyndelsen, da der ikke foreligger oplysninger om standarden på islandsk. Denne hindring blev løst med en masse arbejde, der har gavnnet dem, der siden har implementeret DS/INSTA 800. I sidste ende har DS/INSTA 800 forbedret kvaliteten af rengøringen og forbedret kommunikationen mellem leverandøren og tjenesteudbyderen.



Aleksander Korolkov
Tallinn City Ejendom Department

Før DS/INSTA 800 var kvalitetsinspektioner subjektive; med DS/INSTA 800 blev kontrollerne objektive for alle parter, og følelser blev fjernet fra ligningen. Inspektionerne blev mere effektive, da de begyndte at blive rutine.

Servicekøber og -udbyder kan have en lige og troværdig dialog om rengøringskvalitet, fordi DS/INSTA 800 anvender et system, hvor begge parter taler samme sprog.

Tidligere metoder til visuel subjektiv kvalitetsvurdering baseret på verbale kvalitetsdefinitioner opnåede ikke samme niveau af objektivitet og pålidelighed.

Fordele ved at bruge DS/INSTA 800

DS/INSTA 800 brugere har fremhævet følgende fordele, de har opnået ved at bruge standarden:

Rengøringskvaliteten er forbedret - Kvaliteten er forbedret, og der er ingen grund til at diskutere, hvorvidt og hvornår man skal rengøre noget. Beskytter både tjenesteudbyderen og leverandøren, da begge parter interesser er klare.

Rengøringskvaliteten er målbar og dokumenteret – Rengøringskvaliteten er dokumenteret, og der er mulighed for at følge op ved hjælp af inspektionsrapporterne.

Rengøringen er renhedsbaseret – Serviceassistenterne lærer at se på kvaliteten af de forskellige objektgrupper (kigger på gulv, inventar, vægge og loft)) og har sikkerhed i, at de gør de rigtige ting.

Fokus på rengøringsresultatet - rengøringskvaliteten forbedres, da fokus er på resultatet i stedet for på nogle fastlagte rengøringsaktiviteter.

Økonomiske fordele - Hvis kunden forstår at stille de rigtige krav, er resultatet normalt, at de får en bedre rengøringskvalitet med de samme rengøringsomkostninger. Hvis leverandøren forstår sin opgave og justerer rengøringsydelsen ud fra de fastsatte krav, er der mulighed for besparelser over tid - uden at nedsætte rengøringskvaliteten.

FORDELE FOR TJENESTEKØBER

Færre klager - Arbejdsbyrden for servicekøbere er blevet reduceret på grund af færre klager og ved at bruge mindre tid på at tage sig af rengøringsrelaterede problemer.

Bedre indeklime med støvmålinger.

Ejendomsværdi - Overvågning af rengøringen spiller også en rolle i bevarelsen af værdien af en ejendom.

Andre problemer uden for rengøringen løses også - Da oplysninger indsamles systematisk, løses problemer uden for rengøringen også (fx. opdage, at noget skal repareres, skal brugere af lokalet være forsigtige, er der behov for specialrengøring skal udføres osv.)



Tuula Koskinen,
Forsvar Estates Finland

Takket være DS/INSTA 800 er kvaliteten af rengøringen blevet ensartet og forbedret. Service og kvalitet er omkostningseffektive, "overkvaliteten" er blevet reduceret, og "underkvaliteten" er blevet hævet til et tilstrækkeligt niveau. Indførelsen af DS/INSTA 800-standard i servicekontrakter har også øget entreprenørkompetencen inden for kvalitetsvurdering og rapportering. Jeg kan varmt anbefale standarden til nye brugere, da det er en samlet og utvetydig måde at kontrollere kvaliteten af rengøring mellem de forskellige parter.

FORDELE FOR TJENESTEUDBYDER

Reducering af behovet for korrigerende foranstaltninger – Der bliver opbygget knowhow til at gøre de rigtige ting på det rigtige tidspunkt. For eksempel kan mangler ved rengøringen rettes før en kunde bliver utilfreds med rengøringskvaliteten.

Viden overføres - Kendskabet til DS/INSTA 800- overføres også til andre kontrakter hvor der ikke arbejdes med DS/INSTA 800. Grundprincippet – rengøring de rigtige steder skaber renhed, ikke rengøringsaktiviteten (tiden) – kan anvendes i alle lokaler.

At profilere rengøringsleverancen - Kundens vurdering kan ses; rengøringstjenestens ekspertise anerkendes



Kurmet Vasser,
SOL Baltikum Letlands Country Manager

DS/INSTA 800 skaber grundlaget for et tillidsfuldt partnerskab mellem kunde- og tjenesteudbyder, fordi det er muligt at aftale og beskrive konsekvenserne af et tillidsbrud. DS/INSTA 800 brug kræver informerede kunder, der værdsætter renlighed og er klar til at investere tid og energi for at nå det, med det formål at spare tid og energi på at løse eventuelle tvister og misforståelser.

Til rengøringslederen giver det et komplet billede af rengøringen af de 4 objektgrupper, resultatet af arbejdet og mulige forbedringer. Det er lettere at instruere rengøringspersonalet, da forventningerne til resultaterne aftales og beskrives i profilen.

Med DS/INSTA 800 er det nemt at kontrollere rengøringskvaliteten og give feedback til rengøringspersonalet, da kvalitetskravene er de samme i hele kontraktperioden og ikke afhænger af inspektørens mening. Medarbejderen kan nemt se hvor de skal gøre mere rent og hvor de skal gøre mindre rent.

Standarden gør det lettere for kunder at foretage sammenligninger af tilbud, hvilket gør det lettere for leverandøren at udforme tilbud, fordi kvalitetskravene er defineret entydigt.

Nøglefaktorer til success

Nøglefaktor	Anbefalinger
<p>Velforberedt udbud/kontrakt - kontrakten skal angive alle de lokaler, der skal rengøres og angive (lokale-nummer, størrelse, gulvbelægning, anvendelse af lokalet, kvalitetsprofil og kvalitetsfrekvens). Den skal også angive alle yderligere krav, og disse krav skal være tydelige for alle. Kontrakten/udbuddet bør indeholde sådanne oplysninger, som er afgørende for udførelsen af aftalen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Der skal være krav om kompetencer inden for DS/INSTA 800 for servicekøberen, serviceassistenter og rengøringsledere. I nogle lande indtænkes nogle af de nedenstående punkter, som en del af samarbejdet med DS/ INSTA 800 Kontrakter. • Det er muligt at bruge en tredjepart til at udarbejde udbud/Kontrakt. • Kontrakten skal være fleksibel – fx. give mulighed for at undersøge, om kvalitetsniveauerne er tilstrækkelige efter 1 år (Ej i DK). • For at få erfaringer med DS/INSTA 800 bør kontrakten være af mindst 2 års varighed. • Der skal være mulighed for at opsiges kontrakten med udgangspunkt i en DS/INSTA 800 stikprøveinspektion. • Samarbejdet mellem kunden og Rengøringsleverandøren er afgørende for at lykkes.
<p>Definition af kvalitetsprofiler - køber skal fastlægge kvalitetsprofilerne så de opfylder det aktuelle behov for renhed</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Man kan bruge en tredjepart til at tegne/ hjælpe med at fastlægge kvalitetsprofilerne
<p>Standardbevidst rengøringschef - Det er vigtigt, at tjenesteudbyderen forstår principperne i standarden, både teoretisk og i praksis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Altid være på forkant med uddannelse og vejledning af rengøringspersonalet gør en stor forskel. • Dialog og vidensdeling blandt serviceassistenter og ledere er afgørende. • Udforsk steder, hvor der er erfaring i brug af DS/INSTA 800.

Nøglefaktor	Anbefalinger
Godt uddannede/ faglærte serviceassistenter , der forstår principperne i DS/INSTA 800	<ul style="list-style-type: none"> • Rengøringslederen skal sørge for at dele oplysninger med serviceassistenterne ud fra princippet: vi fokuserer på løsningen, ikke problemet.
Kvalitetsbevidst servicekøber der ved hvad de vil have og forstår at de køber et renhedsniveau og ikke en rengøringsaktivitet	<ul style="list-style-type: none"> • Succes afhænger af forpligtelsen fra servicekøber til at kræve overholdelse af alle betingelser i kontrakten.
Kvartalsvise udførte kvalitetsinspektioner for at opretholde aftalte rengøringskvalitet	<ul style="list-style-type: none"> • Den første inspektion skal være informativ: for at indsamle oplysninger om rengøringen og for at skabe en specifik plan for, hvad der skal forbedres. • Kvalitetsinspektioner kan udføres af en tredjepart.
Fælles mål for rengøringskvalitet	<ul style="list-style-type: none"> • Forberedende møde inden opstart af kontrakten. • Klare grænser for, hvad der skal rengøres og hvad der ikke er med i aftalen (positiv /negativ objektgruppeliste).



Frank Axelsson, CEO
Hygiejne Diagnostik AB (Sverige)

Da jeg fik anmodninger fra kunder om at udføre rengøringsinspektioner, indså jeg, at jeg havde brug for en standard metode til at udføre visuelle inspektioner. Nøglen til succes var træning i metoden. Det var hurtigt at komme i gang, da jeg blev certificeret. Fordelene ved DS/INSTA 800 er, at jeg kan sælge tjenester og uddannelse, der er et marked for dette, og markedet vokser i Sverige. Vi behøver ikke at opfinde en metode til inspektioner.

Best practice

Brugen af DS/INSTA 800-standarden har tydeliggjort "gråzoner" i rengøringen - Regelmæssige rengøringsinspektioner indsamler systematisk oplysninger om dele af lokalet, der ikke rengøres af nogen. Hvis lokalet har brugergenereret snavs (snavsede telefoner, brugte kaffekopper, støvede printere, snavsede ledninger, rodede skriveborde), som ikke er en del af rengøringsfirmaets opgaver, efterlader det stadig det indtryk, at lokalet er snavset - også selvom rengøringsudbyderen har opfyldt alle kravene i kontrakten. Det hjælper, hvis kontrakten klart definerer, hvad rengøringsassistenterne skal rengøre (objektgruppeliste) og rengøringshøjden. Oplysningerne skal meddeles brugerne af lokalerne, da områder, der ikke rengøres af rengøringsfirmaet, skal rengøres af brugerne af selv.

Med DS/INSTA 800 er det muligt at optimere forholdet mellem rengøringspris, rengøringskvalitet og kvalitetsfrekvens - Rengøringsservicekøbere og -udbydere har påpeget, at rengøringskvaliteten med tiden forbedres, og rengøringstiden reduceres. Du kan få maksimal værdi for pengene.

DS/INSTA 800 er let at bruge, hvis der er tilstrækkelig teoretisk og praktisk opmærksomhed på standarden - Alle parter skal være opmærksomme på standardens principper, både med hensyn til levering af tjenesteydelser og kvalitetskontrol. Praktiske inspektioner og erfaring hjælper køberen og tjenesteudbyderen med at nå frem til en fælles forståelse. Rengøringsledere skal have praktisk kendskab til DS/INSTA 800 for at kunne videregive denne viden til serviceassistenterne. Udarbejde enkle, grundlæggende undervisningsmaterialer og manualer.

Den tid, der investeres i at implementere DS/INSTA 800-baseret rengøring, er med til at spare tid på rengøringsklager, problemerne løses før de bliver synlige - På sigt vil der blive sparet tid, da både servicekøbere og serviceudbydere ikke skal håndtere mindre hverdagsproblemer i rengøringen. De kan engagere sig i serviceudvikling.

Kvalitetsprofilen skal gøres klar over for de forskellige parter - Det skal bemærkes, at kendskabet til standarden er forskellig for (servicekøber, rengøringsleder, rengøringsassistenter, lokale bruger). Det anbefales at bruge visuelle løsninger til at forklare de forskellige parter, hvordan lokalet lever op til kvalitetsprofilen. Rengøringspersonalet skal instrueres i det aftalte kvalitetsniveau, så de kan udføre arbejdet korrekt og opleve succes på arbejdspladsen.

Regelmæssig kvalitetskontrol fokuserer på systematisk informationsindsamling for at øge rengøringseffektiviteten - Kvalitetskontrol er en normal del af arbejdsprocessen, der vurderer rengøringskvaliteten objektivt. Den første kvalitetskontrol bør være informativ - målet er at indsamle alle oplysninger om ydelsen og ud fra dette grundlag lave en specifik plan for, hvordan rengøringen kan forbedres. Det kan være en hjælp, når en tredjepart udfører kvalitetskontrol, fordi tredjeparten er upartisk og hjælper parterne til at forstå hinanden bedre.

God planlægning er udgangspunktet for at udføre inspektioner på kortere tid - De vigtigste faktorer i god planlægning er en velforberedt kontrakt og kvalitetsprofiler, der opfylder det faktiske behov for renhed, afklaring af inspektionsprincipper, tid til inspektion, kalibrering. Planlægning kan bistås af en tredjepart, der har rengøringsviden og kan komme med anbefalinger for at spare tid. Køber og tjenesteudbyderen bør identificere alle uregelmæssigheder, der kan påvirke udførelsen af tjenesten. Samarbejdet mellem alle parter er afgørende, og det er vigtigt, at arbejde sammen hen imod et fælles mål - renhed.

Kvalitetskontrolrapporten afslører tydeligt hovedårsagerne til mangelfuld rengøring - For eksempel er dispenserne snavsede i bunden, kanterne af døren er snavsede, og toppen af kabinettet er støvet. På grundlag af analysen af rapportens resultater er det muligt at drage klare konklusioner med hensyn til den videre udvikling. Det er nemt, hurtigt og miljøvenligt at udføre inspektioner ved hjælp af elektroniske løsninger.

Standarden kan entydigt definere forskellen mellem den aktuelle situation og den ønskede renlighed - med klare data er det muligt at beregne rengøringsaktiviteten (hvor meget tid det tager at nå det ønskede niveau, og hvad der skal betales for tjenesten).

Tredjeparts involvering - Det kan være nyttigt, at en uafhængig tredjepart udfører kontrol eller udarbejdelse af udbuds-/kontraktdokumenter. Tredjeparten har ingen interesse i at favorisere køber eller udbyder. Køberne af tjenesten har fortalt, at en tredjepart bidrager til at sikre, at inspektionerne er i overensstemmelse med standarden, så der er færre tvister baseret på kontrollen.



Kermo Vinnikov
Estisk Vejadministration

Vores praksis var, at før kontraktens begyndelse blev der givet uddannelse til servicekøberen af en tredjepart for at præcisere standarden. Desuden var en tredjepart involveret i de første inspektioner for at tilgodese begge parter.

Jeg mener, at det er vigtigt, at alle parter forstår kvalitetsprofilen på samme måde. Det er vigtigt, at rengøringsassistenten ved, hvad der skal rengøres, og at brugeren af lokalerne ved, hvilke overflader /ting der ikke er omfattet af rengøringskontrakten.

Kommunikation mellem alle parter er afgørende.



Marie Signe Nielsen

Servicekorpsset Køge kommune – Plejehjem i Danmark

Jeg havde et stort ønske om at få et samlet overblik over kvaliteten af vores udførte arbejde - ved hjælp af DS/INSTA 800 fik vi mulighed for at gøre det. Det gav os et overblik. Det gav os et fælles sprog i afdelingen.

For os har nøglen været lederens og personalets professionalisme og engagement - sådanne projekter kan ikke lykkes, hvis der ikke er en høj grad af engagement til stede. Altid være på forkant med uddannelse og vejledning af personalet.

I forbindelse med indførelsen af DS/INSTA 800 har vi ikke haft nogen økonomiske fordele, og alligevel har vi investeret i uddannelse af personalet, og vi har et lavt sygefravær som følge heraf.

Det har været en udfordring at få kunderne til at forstå, at de ikke længere får rengøring på en fast hverdag, men efter behov i forhold til den aftalte kvalitet. Det har været nødvendigt at overbevise medarbejderne om, at rengøring er mere end gulvvask - det har også været godt at holde gryden i kog, så medarbejderne ikke falder tilbage til de gamle vaner.

Vi følger op på resultaterne af inspektionen, og vi vejleder medarbejderen, hvis der er metodefejl, og vejlederen sparrer med medarbejderen i forhold til udførelse og planlægning af arbejdet.



Ari Kouvonon

Almega Service-virksomheder og tidligere ISS (Sverige)

Efter introduktionen af DS/INSTA 800 så vi efter en evaluering af de resultater vi leverede, en mere jævn rengøringskvalitet. Ved at modtage resultaterne af kvalitetsinspektionerne forbedrede vi de processer, der forårsagede en ikke godkendt rengøring. Vi har også justeret "overcleaning", noget, som vi ikke kunne opkræve for.

Fejlfortolkning af DS/INSTA 800

Ingen brug af DS/INSTA 800 i en kontrakt - DS/INSTA 800 kvalitetskrav er fastsat i indkøb, men de indebærer ikke kvalitetskontrol, og ingen forstår hvad niveauet egentlig betyder. Første gang du vælger et niveau 3, vil det ikke være tilfredsstillende, næste gang du vil kræve niveau 4 og derefter niveau 5, og så vil du blive skuffet over DS/INSTA 800 - standarden hjælper ikke. Denne praksis fremmer fremkomsten af såkaldte "twin moral" - indkøb er én ting, og virkeligheden er en anden.

LEKTION: Alle de vilkår og betingelser, der er sat i kontrakten, skal håndhæves. Medtag kun vilkår og betingelser, der er realistiske, utvetydige og nødvendige for at opnå et rent resultat.

Kvalitetskontrol udføres kun, når kunden ikke er tilfreds - Kunden ønsker kun at udføre kvalitetskontrol hvis de ikke er tilfredse med rengøringsresultatet. Kvalitetskontrol på ethvert andet tidspunkt virker som spild af penge.

LEKTION: DS/INSTA 800's mål er at sikre ensartet rengøringskvalitet, og regelmæssig kvartalsvis inspektion er afgørende for at opretholde kvaliteten.

Forsøg på at lave "egen DS/INSTA 800" – Planlægning af færre kvalitetsinspektioner og på kortere tid beslutte, at rengøringen ikke opfylder betingelserne. En sådan taktik bruges normalt af køberen af tjenesten og har kun én interesse: at bevise, at rengøringskvaliteten ikke opfylder kravene. En sådan adfærd har en skadelig virkning på leverandøren og medfører generelt økonomiske sanktioner.

LEKTION: Hvis du indkøber i henhold til DS/INSTA 800, skal standarden følges 100%. Under kvalitetsinspektionerne indsamles oplysningerne om rengøringsmangler systematisk. De indsamlede oplysninger skal analyseres, og det skal fastlægges, på hvilken dato manglerne skal afhjælpes. Det er vigtigt, at begge parter ønsker det samme mål – renhed / en godkendt rengøringskvalitet - og er villige til at arbejde hen imod det.

Inspektionen afsluttes, når antallet af ikke-accepterede lokaler er nået - Ofte efterlades et stort område ikke inspiceret, og der indsamles ingen oplysninger.

LEKTION: Selv om inspektionen allerede ikke er accepteret, er det forkert at stoppe inspektionen. Formålet med en inspektion er at indsamle oplysninger på alle niveauer (hvilke rum eller bygninger der ikke blev godkendt, og hvilke objektgrupper der havde mangler). Det er vigtigt, helst i ord, at angive de grundlæggende årsager til den manglende accept, så alle kan forstå, hvad problemerne var. Ellers er det ofte ikke klart for rengøringsvejlederne, hvad der skal gøres eller ændres for at opnå godkendelse.

Kvalitetskontrol

Det er vigtigt at dokumentere kvalitetsinspektionen. I dag er det muligt at foretage kontrollen på papir eller digitalt. Digitale oplysninger giver flere muligheder for at analysere resultaterne og sammenligne resultaterne med tidligere inspektionsresultater. Desuden er den digitale løsning hurtigere og mere miljøvenlige, da en del af papirarbejdet normalt ikke udfyldes. Digital er mere pålidelig, fordi der praktisk talt ikke er nogen menneskelige fejl, og det er muligt at tilføje fotos til hvert inspiceret rum, hvilket hjælper med at bevise og illustrere eventuelle mangler i renlighed. Det er mange gange hurtigere at modtage inspektionsresultaterne – kontrolskemaer skal ikke sammentælles, det er gjort digitalt.

Resultaterne af en kvalitetskontrol anvendes normalt til:

- At planlægge og vejlede i rengøringsaktiviteterne og fjerne eventuelle mangler
- At analysere, hvad der er de største mangler ved rengøringen
- At planlægge, hvordan man træner rengøringsassistenter (hvilken viden skal opdateres).
- At give feedback på kvalitetskontrollen
- At hjælpe med udarbejdelsen af den efterfølgende kontrakt
- At fortælle brugerne af lokalerne hvor de kan gøre noget (fx oprydning mm.).
- At gennemgå og justere kvalitetsniveauer og rengøringsfrekvens af lokalerne

Det anbefales, at der ikke bruges længere tid end den tid, der benyttes til rengøring, når et lokale kontrolleres. Det er vigtigt at tilrettelægge stikprøvekontrollen således, at kontrollen kan afholdes systematisk og effektivt.



*Anu Arukaev
Estlands Center for Forsvarsinvesteringer*

*Vores praksis er, at kvalitetskontrol udføres af en tredjepart, der bruger software til tilfældigt at vælge rum, udføre inspektion og generere rapporter.
En tredjepart kan hjælpe med at finde løsninger på udfordringerne i rengøringsydelsen.*

Land	Køb standarden hos	Uddannelses-virksomheder	Certificeringsorgan	Certificeret	Uddannet
Sverige Siden 2000	Svenska institutet för Standarder	Borago ; Hygiene Diagnostic ; Städarkitekten ; Städlogik ; how2clean	Visera	Videnniveau 3: 200 personer Videnniveau 4: 100 personer	Videnniveau 3: 2000 personer
Danmark Siden 2000	Danish Standard	Public Education AMU; DNV-GL ; Glad Consulting ; Andresen Control	DNV-GL ; SINTEF	Videnniveau 3: 379 personer Videnniveau 4: 88 personer	
Norge Siden 2000	Standards Norway	Bygg & Facility Consult A/S ; Svein Taraldsen Consult AS ; Ren-Consult AS	DNV-GL ; SINTEF	Videnniveau 3: 500 personer Videnniveau 4: 300 personer	
Estonia Siden 2012	Estonian Centre of Standardisation	Puhastusekspert OÜ	-	-	Videnniveau 3: 240 personer Videnniveau 4: 35 personer
Finland Siden 2012	Suomen Standardisoimisliitto SFS ry	ATOP- Tieto Oy ; Ramboll Finland Oy ; Tampereen Siivousväline Oy	Inspecta Sertifointi Oy	Videnniveau 3: 49 personer Videnniveau 4: 85 personer	Videnniveau 3: 205 personer Videnniveau 4: 158 personer
Island Siden 2016	Icelandic Standards	Andresen Control from Denmark	DNV-GL	Videnniveau 3: 40-50 personer Videnniveau 4: 10-13 personer	Videnniveau 3: 60 personer
Latvia Siden 2017	Latvian Standard	Puhastusekspert OÜ	-	-	Videnniveau 3: 70 personer

Data fra oktober 2020