

Hvidbog om rengøringskvalitet i storkøkkener

- et grundlag til udvikling af integreret rengøring

Udarbejdet af:

Yvonne Mikkelsen, Amtssygehuset i Glostrup
Henrik Meulengracht, ISS Foodservice
Kristine Gullev Søndergaard, Fødevaredirektoratet
Lise Rise, DiverseyLever

Kem Wilquin, Fødevaredirektoratet
Gitte Breum Rasmussen, Amtssygehuset i Glostrup
Birgitte Søndergaard, Amtssygehuset i Glostrup
Sisse Schneider, Amtssygehuset i Glostrup
Ulla Lundstrøm, TL Kommunikation ApS

Storkøkkencentret, Afdeling for Ernæring
Fødevaredirektoratet

Hvidbog om rengøringskvalitet i storkøkkener

- et grundlag til udvikling af integreret rengøring

FødevarerRapport 2000:28

1. udgave, 1. oplag, oktober 2000

© Fødevardirektoratet

Oplag: 250 eksemplarer

Tryk: Fødevardirektoratet

ISBN: 87-90978-42-0

ISSN: 1399 0829

Pris: Kr. 65,- inkl. moms

Rapporten findes i elektronisk form på adressen: www.foedevaredirektoratet.dk

Fødevardirektoratet

Mørkhøj Bygade 19, DK-2860 Søborg

Tlf. + 45 33 95 60 00, fax + 45 33 95 60 01

Hjemmeside: www.foedevaredirektoratet.dk

Prissatte publikationer købes i boghandelen eller hos:

Statens Information

Postboks 1300, DK-2300 København S.

Tlf. +45 33 37 92 28, Fax +45 33 37 92 80

E-post: sp@si.dk

Proces og redaktion: TL Kommunikation ApS

Forside: Kristine Gullev Søndergaard

Layout af tekst: Mariann Friberg

Tak til alle køkkener og leverandører der har medvirket i undersøgelsen.

En særlig tak for faglig bistand til:

Faglig sekretær Morten Seerup, Økonomaforeningen; Faglig sekretær Kirsten Skovsby, Økonomaforeningen; Assisterende cheføkonoma Dorte Grau Hansen, Centralkøkkenet, Amager Hospital; Instruktionsøkonoma Maj-Britt Duus, Centralkøkkenet, Centralsygehuset i Nykøbing Falster; Økonoma Linda Jonesco, Centralkøkkenet, Plejecentret Hørgården; Økonoma for hygiejne og miljø, Tine Gram, Centralkøkkenet, Amtssygehuset i Glostrup; Inspektør Poul Vendorf, Arbejdstilsynet i Københavns Amt; Dyr læge i Fødevarerregionen, Emilie Sloth, Fødevarerregion 10, NordØstSjælland; Miljøtekniker Peter Hansen, Miljøtilsynet i Glostrup Kommune; Miljøsagsbehandler Tine Karup, Københavns Amts Miljøafdeling; cand. brom Ph.d. Bent Egberg Mikkelsen, Storkøkkencentret, Fødevardirektoratet.

Fødevardirektoratet er en del af Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri. Direktoratet står for administration, forskning og kontrol på veterinær- og fødevarerområdet. Herunder varetages opgaver vedrørende dyreværn for Justitsministeriet. Regeldannelse, koordination, forskning og udvikling foregår i Fødevardirektoratet i Mørkhøj. Kontrollen med fødevarer fra jord til bord og tilsyn med veterinære forhold varetages af de 11 fødevarerregioner, som er oprettet pr. 1. januar 2000. Direktoratet består af ca. 540 årsværk, som er placeret i Mørkhøj og ca. 1.370 årsværk, som er fordelt på de 11 regioner.

StorkøkkenCentret under Afdeling for Ernæring er Fødevardirektoratets forsknings- og videntcenter for offentlig kostforplejning, storkøkkener og catering. Storkøkkencentret gennemfører forsknings- og udviklingsopgaver og udgiver publikationer for storkøkkener.

Synspunkter og holdninger i rapporten er et udtryk for projektets resultater, og er ikke nødvendigvis i overensstemmelse med Fødevardirektoratets. - Det er tilladt at citere mindre dele af rapporten, når det sker med tydelig kildeanvisning.

FORORD

Denne hvidbog er udarbejdet i sommeren 2000 af projekt KRIS2000, der er et samarbejdsprojekt mellem Fødevaredirektoratets Storkøkkencenter, Københavns Amt, ISS Foodservice samt DiverseyLever. Projektet er finansieret af Erhvervsfremmestyrelsen.

Formålet med projektet er blandt andet at udvikle et rengøringssystem til storkøkkener, der giver køkkenerne mulighed for at forbedre og fastholde et fastlagt kvalitetsniveau, der afvejer og integrerer parametrene hygiejne, miljø, arbejdsmiljø og økonomi i rengøringen.

Projekt KRIS2000 lægger vægt på at arbejde åbent og dialogorienteret.

Med hvidbogen har vi forsøgt at give alle med interesse for kvaliteten af rengøringen i storkøkkensektoren et indblik i, hvordan rengøringen foregår og vurderes i dag.

Vi er klar over, at man aldrig kan give et fuldstændigt billede, og at et materiale som dette altid vil kunne udbygges.

Vi har bestræbt os på at belyse:

- ▶ rammerne for hele den offentlige kostforplejning, herunder omfanget af udliciteringer og værdien af rengøringen,
- ▶ den dokumentation, som findes på området, og at kortlægge forskellige interessenters ønsker til og behov for et rengøringssystem,
- ▶ myndighedernes rolle i forhold til rengøring i storkøkkener,
- ▶ hvordan et nyt system til rengøring dokumenteres og implementeres, og hvilke problemer der kan opstå i den forbindelse,
- ▶ de uddannelser, som medarbejderne, der varetager rengøringsopgaver i køkkenerne, har.

Indholdet i hvidbogen hviler blandt andet på spørgeskemaundersøgelser og interviews blandt en række storkøkkener og leverandører af rengøringsydelse og -produkter. Derudover har projektteamet indhentet viden via interviews blandt ansatte i relevante institutioner og virksomheder, via Internet og litteraturstudier.

For overskuelighedens skyld er hvidbogen inddelt i tre hovedkapitler med tilhørende kapitler. Det nærmere indhold kan ses i indholdsfortegnelsen på omstående side. Sidst i hvidbogen findes en ordforklaringsliste, hvor udvalgte ord er defineret eller forklaret. Kilder og referencer er mærket med [] og nummer, og kan ses i kildeoversigten bagerst i bogen. Efter referencelisten ses i bilag diverse kommentarer til hvidbogen fra følgegruppen.

Med venlig hilsen

Projekt KRIS2000

INDHOLDSFORTEGNELSE

Forord.....	3
Indholdsfortegnelse	4
Indledning	7
1 Projektets formål, baggrund og organisation	7
2 Beskrivelse af områder, der har betydning for rengøring af storkøkkener	9
2.1 Omfanget af udlicitering af rengøringen i offentlige storkøkkener.....	9
2.2 Brugere af den offentlige kostforplejning.....	9
2.3 Køkkenernes størrelse og værdien af rengøringen.....	10
2.4 Tilrettelæggelse af produktionen i køkkenerne	11
Rengøringskvaliteten i dag	12
3 Storkøkkenernes dokumentation for rengøringens kvalitet	12
3.1 Metode.....	13
3.2 Resultater af undersøgelsen i køkkenerne	16
3.2.1 Kostdage og forbrug af rengøringstid og rengøringsmidler	16
3.2.2 Køkkenernes prioritering af de fire parametrene	17
3.2.3 Køkkenernes rengøringsmetoder og krav.....	18
3.2.4 Tidsforbrug til rengøringen – fordelt mellem faggrupper.....	21
3.2.5 Behov for viden og uddannelse.....	21
3.2.6 Køkkenernes ønsker og holdninger til rengøringskvaliteten ved parametrene arbejds miljø, miljø, hygiejne og økonomi.....	23
3.2.7 Køkkenernes dokumentation af rengøringskvaliteten på parametrene arbejds miljø, miljø, hygiejne og økonomi.....	27
3.3 Konklusion.....	29
4 Tilbud fra leverandører af rengøringsartikler	30
4.1 Metode.....	30
4.2 Resultater af undersøgelsen blandt leverandørerne	31
4.3 Dokumentation	31
4.4 Leverandørernes dokumentation for produkternes effekt i forhold til hygiejne, økonomi, arbejds miljø og miljø	31
4.5 Leverandørernes ønsker om forandringer.....	33
4.6 Konklusion.....	34
5 Køkkenernes oplevelse af implementering af et nyt rengøringsystem i køkkenet	35
5.1 Metode.....	35
5.2 Køkkenernes erfaring	35
5.2.1 Baggrunden for at indføre et nyt rengøringsystem.....	35
5.2.2 Formålet med at indføre et nyt rengøringsystem.....	35

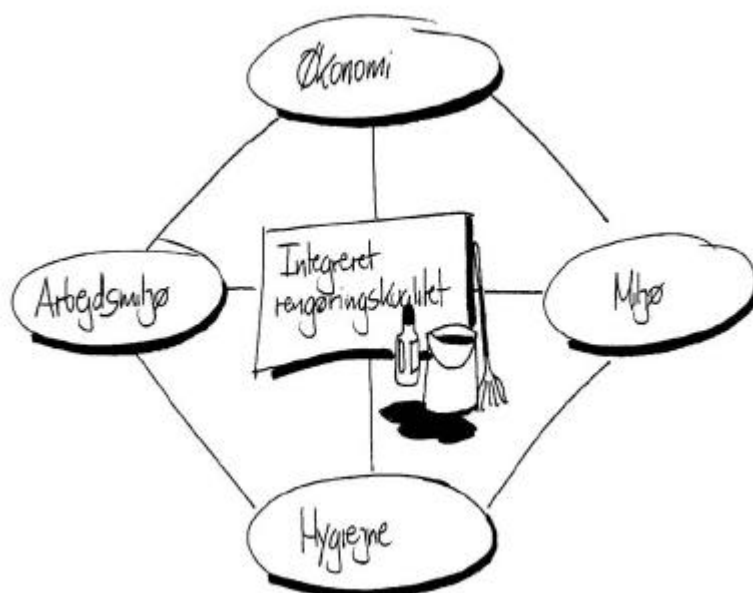
6	Leverandørernes oplevelse af implementering af et rengøringsystem i køkkenet	40
6.1	Metode	40
6.2	Typiske faser ved indgåelse af rengøringskontrakter	40
	6.2.1 EU udbudsproces	41
	6.2.2 Udbudsproces under grænsen for et EU udbud	42
	6.2.3 Salg og køb uden konkurrence	42
6.3	Leverandørernes erfaringer med udbud og salg	43
6.4	Leverandørernes vurdering af kundernes prioriteringer	44
6.5	Leverandørernes dokumentation for ydelserne	45
6.6	Muligheder og barrierer ved tilbudsgivning og implementering	47
	 <i>Rammerne for rengøring af offentlige storkøkkener</i>	48
7	Krav til rengøringskemikaliers kvalitet omkring hygiejne, arbejdsmiljø, miljø og økonomi	48
7.1	Krav i love og bekendtgørelser	48
	7.1.1 Få krav til de færdige rengøringsmidler	49
	7.1.2 Krav til emballering, mærkning og markedsføring	49
	7.1.3 Frivillige aftaler og kundekrav om brug og deklaration af visse stoffer	49
	7.1.4 Krav til producenter og leverandører af rengøringsmidler.....	51
	7.1.5 Krav til køberne af rengøringsmidler	52
7.2	Konklusion.....	53
8	Myndighedernes opgaver vedrørende hygiejne, arbejdsmiljø og miljø i storkøkkensektoren	54
8.1	Arbejdstilsynet.....	54
	8.1.1 Dokumentation - Arbejdspådsvurderinger	55
8.2	Fødevaredirektoratet.....	56
	8.2.1 Dokumentation - egenkontrol.....	57
8.3	Miljøtilsynet.....	58
9	Uddannelsen af de rengørende medarbejdergrupper i storkøkkener	60
9.1	Ufaglærte.....	60
9.2	Serviceassistent.....	61
9.3	Køkkenassistent	63
9.4	Økonoma	66
9.5	Kok	67
9.6	Underviserens baggrund.....	69
10	Holdninger og ønsker fra arbejdsgiverne i Amtsrådsforeningen	71
10.1	Amtsrådsforeningen.....	71
10.2	Kommunernes Landsforening.....	71
	 Ordforklaring og definition	72
	 Referencer	81
	 Bilag	83

INDLEDNING

1 Projektets formål, baggrund og organisation

Når kvaliteten af rengøring i storkøkkener ikke er defineret præcist, er det svært at vurdere, om kvaliteten er tilfredsstillende, og om den kan opretholdes eller forbedres med færre økonomiske ressourcer – enten af køkkenet selv eller af private virksomheder.

I et offentligt storkøkken er hygiejnedimensionen af afgørende betydning. Hygiejnekravet kan imødekommes ved at bruge skrappe, men miljøbelastende rengøringsmidler. Omvendt kan brug af miljøvenlige produkter medføre en større arbejdsmiljømæssig belastning, hvilket er uønsket. Derfor er ambitionen i projekt KRIS 2000 at udvikle et rengøringssystem, der afvejer parametrene: miljø, arbejdsmiljø, hygiejne og økonomi, så både private og offentlige rengøringsoperatører bedre kan levere integreret rengøringskvalitet.



Projekt **KvalitetsRengøring I Storkøkkener 2000** – i daglig tale kaldet **KRIS2000** – er et samarbejdsprojekt mellem Fødevaredirektoratet, Københavns Amt, ISS Foodservice samt DiverseyLever. Et af målene er at udvikle et rengøringssystem til storkøkkener. Systemet skal bygge på dokumenteret viden i forhold til parametrene hygiejne, miljø, arbejdsmiljø og økonomi.

KRIS2000 definerer integreret rengøringskvalitet som en standard, der sikrer et forudbestemt kvalitetsniveau for kvalitetsparametrene hygiejne, arbejdsmiljø, miljø og økonomi.

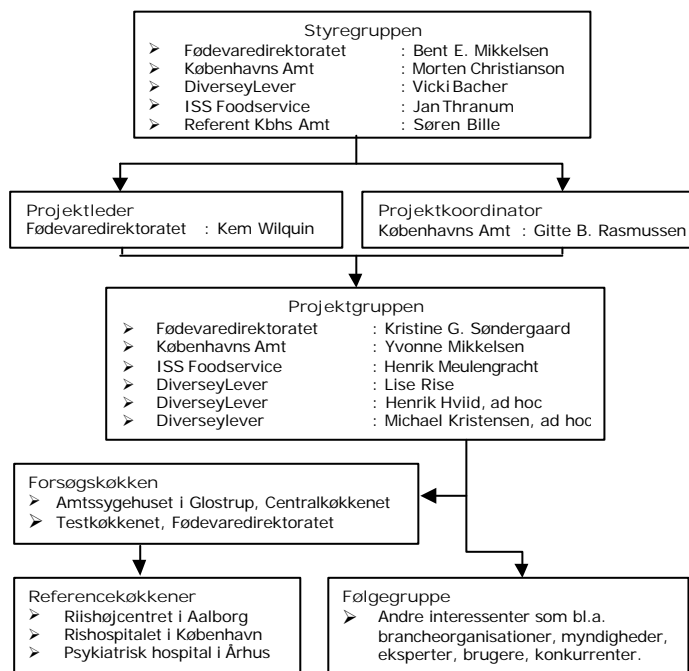
Rengøringssystemet skal sikre storkøkkenernes mulighed for at forbedre og fastholde kvaliteten af rengøringen ved egen kvalitetsudvikling eller ved udlicitering af rengøringsopgaverne.

Behovet for at udvikle en standard for kvaliteten af rengøringen er blandt andet erfaringer fra Centralkøkkenet på Amtssygehus i Glostrup. I forbindelse med at køkkenet indførte den lovpligtige egenkontrol, blev det klart, at rengøringen i Centralkøkkenet i høj grad bygger på tradition frem for dokumentation.

Modsat andre rengøringsydelser på for eksempel hospitaler har storkøkkener ofte ikke præcist definerede ydelses- og kvalitetskrav til rengøringen, fordi rengøring almindeligvis bliver betragtet som en sekundær arbejdsopgave. Der er ingen tradition for, at private virksomheder varetager rengøring af offentlige storkøkkener, selvom man kan spore at efterspørgslen er stigende.

Projektets organisation er sammensat af en styregruppe, hvor de involverede offentlige institutioner og private virksomheder er repræsenteret. Til den daglige gennemførelse er der nedsat en projektgruppe, hvis medlemmer ligeledes repræsenterer de deltagende virksomheder og institutioner. Projektgruppen er bemanded med en projektkoordinator, fire projektmedarbejdere, to medarbejdere ad hoc samt en projektleder. Derudover er der tilknyttet to forsøgskøkkener samt tre referencekøkkener. Der vil blive nedsat en følgegruppe hvor relevante organisationer, foreninger, myndigheder samt andre interessenter vil være repræsenteret (yderligere oplysninger om projekt KRIS2000 kan ses på vores hjemmeside www.KRIS2000.dk).

Projektets organisationsdiagram



2 Beskrivelse af områder, der har betydning for rengøring af storkøkkener

Dette afsnit er en generel beskrivelse af storkøkkensektoren med hovedvægten på rengøringsområdet. Beskrivelsen frembringer et overbliksbillede af storkøkkensektoren i forhold til udlicitering af storkøkkendriften eller dele heraf, institutionstyper, størrelse og produktionsformer samt brugergrupper, antal bespisninger og rengøringsøkonomi.

2.1 Omfanget af udlicitering af rengøringen i offentlige storkøkkener

Kommunernes Landsforenings Konsulentvirksomhed [1] har undersøgt omfanget af udliciteringer. Resultatet viser, at udbuddet er steget markant og er fortsættende. Samlet set er der gennemført mere end 1800 udbud i kommunerne gennem de seneste fem år. De områder, som typisk udbydes inden for storkøkkendrift, er madproduktion og madudbringning.

Kommunerne deltager selv i tilbudsgivning i forbindelse med udliciteringer, specielt på områderne rengøring, kantinedrift, madudbringning og madproduktion. Ved udliciteringer inden for køkkenområdet er det almindeligt, at rengøringen opfattes som en del af madproduktionen, og at det hele udbydes og udliciteres som en samlet opgave [2].

15% af landets kommuner (svarende til 45 kommuner) har oplyst til Den Sociale Database [7], at de helt eller delvist har udliciteret den kommunale madproduktion. 83 kommuner benytter en privat leverandør til distribution af måltider til ældre. Væsentligt færre kommuner benytter private virksomheder til produktionen af mad. Der findes tilsyneladende ikke oplysninger om eller kendskab til offentlige køkkener, hvor rengøringen er udbudt og udliciteret som en selvstændig opgave.

Da det offentlige sygehusvæsen varetages af amtskommunerne og Hovedstadens Sygehusfællesskab, har amterne ansvaret for kostforplejningen og dermed rengøringen inden for sygehussektoren. Det gælder både den organisatoriske og indholdsmæssige drift af sygehuskøkkenerne. Ansvarer berøres ikke af, at produktionen varetages af sygehuskøkkenerne eller eventuelt er udliciteret [3].

2.2 Brugere af den offentlige kostforplejning

En stor del af den danske befolkning vil i en kortere eller længere periode af deres liv være afhængige af den offentlige kostforplejning. Her tilberedes og serveres hver dag knap 1/2 mio. måltider svarende til en omsætning på ca. 4 mia. kr.

Brugergruppen er bred. Det er patienter på sygehuse, beboere på plejehjem, besøgende på dag- og aktivitetscentre, hjemmeboende pensionister, der er tilknyttet en madudbringningsordning, handicappede og andre på døgninstitutioner, indsatte under kriminalforsorgen, personalet i forsvaret, børn i skoler, dagpleje og daginstitutioner.

Traditionelt har brugerne kun haft ringe eller slet ingen indflydelse på området, men tendensen er, at brugerne inddrages mere. Det sker blandt andet gennem undersøgelser af brugernes tilfredshed (fortrinsvis på sygehuse), kontaktpersonsordninger (fortrinsvis på sygehuse), deltagelse af brugere i kostudvalg, med mere (fortrinsvis på plejehjem og i forsvaret), samt ved den daglige direkte kontakt i cafeer og cafeterier [4].

Det er dog svært, at give slutbrugeren direkte indflydelse på rengøringen i storkøkkenet.

2.3 Køkkenernes størrelse og værdien af rengøringen

Køkkenernes størrelse, både arealmæssigt og produktionsmæssigt, varierer fra det lille køkken, der dagligt tilbereder mad til 10-15 personer (eksempelvis i bo-enheder), til det store køkken, hvor der dagligt tilberedes og distribueres mad til flere hundrede mennesker. Køkkenets størrelse har stor betydning for, hvordan rengøringen bliver tilrettelagt, og hvem der udfører den.

I KRIS2000 defineres køkkenernes størrelse som mindre, mellemstore og store i forhold til antallet af kostdage, køkkenerne producerer om året. Et mindre storkøkken vil producere under 40.000 kostdage på et år, et mellemstort køkken mellem 40.000 og 180.000 kostdage, og et stort køkken producerer over 180.000 kostdage om året.

Der findes cirka 500 offentlige storkøkkener i Danmark. Cirka 100 offentlige sygehuskøkkener, ca. 350 større offentlige plejehjemskøkkener og ca. 50 andre større offentlige institutionskøkkener [4].

På plejehjems- og sygehusområdet skønnes det ud fra spørgeskemaundersøgelser (fra 1995), at der er beskæftiget henholdsvis ca. 6.800 og 2.900 personer i køkkenerne. Omregnet til fuldtidsstillinger svarer det til henholdsvis 5.500 og 2.600 ansatte. På døgninstitutionsområdet er det umiddelbart ikke muligt at skønne, hvor mange medarbejdere der er direkte beskæftiget med at tilberede mad, idet madlavningen ofte varetages af personer, der samtidig har andre funktioner [4].

Ifølge samme undersøgelse fremgår det, at lidt under halvdelen af medarbejderne, der er ansat i køkkenerne, er ufaglærte. Tendenserne går dog imod, at flere og flere medarbejdere er uddannede. Årsagen er blandt andet, at nye produktionsmetoder og større hygiejnekrav stiller større krav til den faglige viden blandt medarbejderne. Der findes i øjeblikket ingen oversigter over tidsforbruget til rengøringen eller over, hvilke medarbejdergrupper der primært udfører opgaverne. Dog er de hyppigste uddannelser blandt medarbejderne i køkkenerne køkkenassistent og økonoma [4].

Der findes heller ingen oplysninger om, hvem der primært varetager de forskellige opgaver i køkkenerne, eller hvor mange ressourcer, både tidsmæssigt og økonomisk, der bruges på rengøringsområdet. Der er ej heller opgørelse over, hvor stor en del af personaleressourcerne der anvendes på storkøkkenrengøring, men anslået drejer det sig om ca. 20%. Hertil kommer ressourceanvendelse til andre rengøringsopgaver, for eksempel opvask og lignende [5].

Opgjort i lønsum er værdien af markedet for storkøkkenrengøringen ca. 360 mio. kroner årligt i de offentlige køkkener. I Betænkning 1334, 1997 opgøres den totale lønsum for

madproduktion og rengøring i de offentlige storkøkkener til 1,8 mia. kr. pr. år. Medtages både det offentlige og private cateringområde, skønnes værdien af rengøringsmarkedet at være godt 1 mia. kr. Hertil kommer markedet for rengøring af storkøkkener, som eksisterer i privat regi, eksempelvis større erhvervskantiner, hotelkøkkener med videre [5]

2.4 Tilrettelæggelse af produktionen i køkkenerne

Kostforplejningens tilrettelæggelse og fremstillingsteknologi er meget varieret. Der findes flere forskellige metoder at producere og opbevare maden på. Hver produktionsmetode stiller forskellige krav til arbejdsmiljø, hygiejne og økonomi. Den traditionelle produktionsform i danske storkøkkener er varmholdt produktion. Således viser tal fra 1995, at 52% ud af 73 sygehuse udelukkende benytter varmholdt produktion til det varme måltid, 12% benytter alene køleproduktion, 19% benytter en kombination af varmholdt og køleproduktion [4].

Med ønsket om længere holdbarhed og dermed højere produktivitet er ny teknik som køle-mad (cook-chill), frostmad (cook-freeze) og systemer med modificeret atmosfære samt sous vide på vej ind i køkkenerne. Fælles for den ny teknik er, at man kan adskille produktionen tidsmæssigt fra serveringen og dermed gøre produktionen mere effektiv og opnå en bedre planlægning af andre opgaver, for eksempel rengøringen [6].

RENGØRINGSKVALITETEN I DAG

I dette hovedkapitel er hensigten at give et billede af, hvordan dokumentationen for kvaliteten af rengøringen i storkøkkenerne er i dag. Det sker med udgangspunkt i de fire parametre i integreret rengøringskvalitet: hygiejne, arbejdsmiljø, miljø og økonomi.

I Projekt KRIS2000 er denne dokumentation en nødvendig platform for at udvikle en standard for integreret rengøringskvalitet.

I kapitel 3 belyses den dokumentation, som en række storkøkkener har for rengøringens kvalitet.

Kapitel 4 beskriver det udbud og den dokumentation, som en række leverandører af rengøringsystemer, rengøringsmidler, rekvisitter og maskiner har for deres produkters og ydelsers kvalitet.

I kapitel 5 og 6 gives et billede af, hvordan et nyt system til rengøring dokumenteres og implementeres; hvilke opgaver der er, og hvilke muligheder og barrierer de implicerede parter ser. I kapitel 5 er erfaringerne fra fire køkkener gengivet, og kapitel 6 rummer erfaringerne fra fem leverandører af rengøringsprodukter og ydelser.

3 Storkøkkenernes dokumentation for rengøringens kvalitet

Indholdet i dette afsnit er baseret på en semi-kvalitativ spørgeskemaundersøgelse blandt en række storkøkkener. Det vil sige, at spørgeskemaet indeholder både konkrete spørgsmål, som kan bearbejdes statistisk og mere bløde og åbne spørgsmål, som giver et billede af de adspurgtes holdninger og meninger. Spørgsmålene er stillet til og besvaret af den person i lederstaben, der har ansvaret for rengøringen i køkkenet, og vedkommende svarer således på køkkenets vegne.

Spørgeskemaet er udarbejdet ud fra følgende formål, hypoteser og problemstillinger:

Formål

- at kortlægge kvaliteten af den nuværende rengøring ud fra de fire parametre: Hygiejne, arbejdsmiljø, miljø og økonomi og deres dokumentationsgrad,
- at undersøge, om storkøkkener på nuværende tidspunkt har nøgletal for rengøringen,
- at klargøre ønskede ændringer af de nuværende rengøringsystemer,
- at kortlægge køkkenernes ønsker, krav og holdninger til et integreret rengøringsystem og
- at uddybe behovet for uddannelsen på rengøringsområdet.

Hypoteser

- ▶ Storkøkkenrengøring tager på nuværende tidspunkt ikke omfattende hensyn til miljø og arbejdsmiljø.
- ▶ Rengøringen er i begrænset omfang bygget på dokumenteret viden om effekten af rengøringen og dermed kvaliteten på områderne arbejdsmiljø, miljø, hygiejne og økonomi.

Problemstilling

- ▶ Er rengøringen i storkøkkener i dag dokumenteret og i så fald på hvilket niveau?
- ▶ Kan den nuværende rengøring effektiviseres med hensyn til de fire parametre i integreret rengøringskvalitet?

3.1 Metode

For at få et billede af de nuværende rengøringsmetoder og dokumentationen af kvaliteten, blev der udarbejdet et spørgeskema med spørgsmål til lederne af køkkenerne om:

- ▶ Køkkenets størrelse, type og personalesammensætning
- ▶ Rengøringsmetoder
- ▶ Egenkontrol
- ▶ Overvejelser ved valg af rengøringsmidler, metode og rekvisitter samt dokumentationen for rengøringskvaliteten
- ▶ Økonomi og miljø
- ▶ Viden om og behov for uddannelse
- ▶ Arbejdsmiljø
- ▶ Planlægning og udvikling af rengøringen
- ▶ Rengøringsmetoder (rekvisitter og frekvenser) til rengøring af udvalgte emner inden for inventar, maskiner og bygningsdele
- ▶ Navne på rengøringsmidler, maskiner samt leverandører til brug i det videre udviklingsarbejde i projekt KRIS2000

Inden udsendelsen blev spørgeskemaet afprøvet i fire referencekøkkener. Besvarelserne fra referencekøkkenerne indgår i undersøgelsens resultater på samme måde som svarene fra de øvrige køkkener i undersøgelsen. I undersøgelsens resultater indgår svar fra i alt 15 køkkener fordelt på otte sygehuskøkkener og syv plejehjemskøkkener.

På grund af det forholdsvis lille antal køkkener der er med i undersøgelsen, skal det understreges, at disse køkkener er repræsentanter for landets offentlige storkøkkener, og at analysen udelukkende skal give et indblik i forholdene.

Kriterier for udvælgelse af storkøkkenerne

Til udvælgelse af storkøkkenerne blev følgende kriterier fastlagt:

1. Køkkenet skal have over 10 ansatte, der er medlem af Økonomaforeningen.
2. Fordelingen af køkkener skal svare til fordelingen på landsplan, både hvad angår institutionstyper og den geografiske placering.
3. Fordelingen af produktionsformerne i de udvalgte køkkener skal svare til fordelingen af storkøkkenernes produktionsformer på landsplan.

Fødevarerdirektoratet vurderer, at køkkener, som har mindst 10 ansatte medlemmer af Økonomaforeningen, har en produktion af et omfang, der kan karakterisere et storkøkken. Derudover vil der sandsynligvis også vil være et antal ufaglærte samt faglærte, der ikke er medlemmer af Økonomaforeningen. Økonomaforeningen har været behjælpelig med at udpege køkkener med over 10 ansatte, men har i øvrigt ikke været inddraget i at udvælge de enkelte køkkener.

Ud fra Økonomaforeningens adresseliste over køkkener med mindst 10 ansatte medlemmer (i alt 177 køkkener) blev der udarbejdet en oversigt over den geografiske fordeling af køkkenerne og af brugergrundlaget. Denne oversigt kan ses i tabel 1.

Tabel 1. Geografisk fordeling af institutionstyper for offentlige storkøkkener¹⁾ på landsplan²⁾ på baggrund af 177 storkøkkener.

Geografisk fordeling		Sjælland		Storkøbenhavn ³⁾		Fyn		Jylland		Fordeling af institutionstype
		Hele tal	%	Hele tal	%	Hele tal	%	Hele tal	%	
Sygehuse	Hele tal	22		8		5		29		56
	%		39		14		9		52	32*
Plejhjem/-center	Hele tal	29		11		10		59		98
	%		30		11		10		60	55*
Central-køkkener	Hele tal	4		0		3		6		13
	%		31		0		23		46	7*
Andre institutioner ⁴⁾	Hele tal	5		1		0		5		10
	%		50		10		0		50	6*
Geografisk fordeling		60	34	20	11	18	10	99	56	

1) Storkøkken: > 10 medlemmer i Økonomaforeningen

2) Landsplan: Færøerne er ikke medtaget. Lolland, Falster og Bornholm er medtaget i "Sjælland"

3) Storkøbenhavn.%-tal er beregnet i forhold til landsplan. Tallene indgår i "Sjælland".

4) Andre institutioner: skoler, madservice o.lign.

*: Tallene er ikke ment som total % tal (100%), men som % fordeling af brugergrundlaget.

Det var hensigten, at kriteriet ”produktionstyper” skulle indgå i udvælgelsen af storkøkkener. Det viste sig dog, at opdaterede opgørelser over produktionsformerne i de danske storkøkkener ikke kunne tilvejebringes inden for hvidbogens produktions tid. Derfor blev det besluttet, at spørgeskemaet skulle medtage spørgsmål om produktionsform, hvorefter der kunne tages højde for en eventuel skæv fordeling af køkkener/produktionsformer.

Ud fra oversigten af køkkenernes fordeling i tabel 1 blev det udregnet, hvor mange og hvilke typer køkkener, der skulle indgå i undersøgelsen. Se tabel 2. Af tidsmæssige årsager blev antallet af storkøkkener, som skulle inddrages i undersøgelsen, begrænset til 29 samt 4 referencekøkkener, i alt 33 køkkener. Enkelte af de udvalgte køkkener ønskede ikke at deltage. Dette, men især ferieperioden og deadline for udarbejdelsen af Hvidbogen bevirkede, at det kun blev muligt at opnå besvarelser fra 15 køkkener til denne undersøgelse.

Tabel 2. Oversigt over den geografisk fordeling af institutionstyper for de udvalgte køkkener, samt antallet af storkøkkener der indgår i hvidbogen.

Institutionstyper	Geografisk fordeling	Antal udvalgte køkkener	Antal deltagende køkkener
Hospital (10)	Sjælland	3	2
	Fyn	1	1
	Jylland	6	2
Plejhjem (14)	Sjælland	5	3
	Fyn	1	1
	Jylland	8	2
Centralkøkken (3)	Sjælland	1	0
	Fyn	0	0
	Jylland	2	0
Andre instituti oner (2)	Sjælland	1	0
	Fyn	0	0
	Jylland	1	0
Reference-køkkener (4)	Sjælland	2	2
	Jylland	2	2
I alt		33	15

Gennemførelse af interviews og databehandling

De kvalitative spørgsmål i spørgeskemaet krævede personlig samtale. Derfor blev køkkenernes svar indhentet gennem telefoninterviews. Med det formål at afkorte tidsforbruget til interviews blev køkkenerne bedt om at sende de kvantitative spørgsmål i form af et afkrydningskema retur i en vedlagt, frankeret kuvert.

Rekrutteringen af køkkener til undersøgelsen blev foretaget telefonisk. Ved rekrutteringen blev der samtidig aftalt en dato for telefoninterviewet. De fleste interviews er foretaget i ugerne 26 og 27. Grundet ferieperiode har enkelte køkkener valgt at lade sig interviewe på et senere tidspunkt end tidsrammen for hvidbogen. Svarene fra disse køkkener vil efterfølgende blive inddraget i undersøgelsens resultater.

Varigheden af de enkelte interview har været 20 - 30 minutter. Alle køkkener meldte tilbage, at det havde været en tidsmæssig lang proces at besvare spørgeskemaet, men at undersøgelsen og projekt KRIS2000 var interessant og på længere sigt udbytterigt. Enkelte køkkener oplyste, at besvarelsen af skemaerne havde inspireret dem til større refleksion over rengøring i forhold til kvaliteten i kombination med miljø og arbejdsmiljø.

3.2 Resultater af undersøgelsen i køkkenerne

I det følgende er undersøgelsens resultater analyseret med hovedvægten lagt på de fire parametre for integreret rengøringskvalitet, hygiejne, arbejdsmiljø, miljø og økonomi.

Opfyldelse af udvælgelseskriterier

De tre kriterier, der blev fastlagt til udvælgelse af storkøkkenerne, er i hovedtræk blevet opfyldt. En undtagelse er, at der er færre jyske plejehjem og sygehuse repræsenteret i undersøgelsen, end antallet på landsplan berettiger til.

Fordelingen af produktionsformerne i de deltagende køkkener svarer formentlig ikke til fordelingen af produktionsformer på landsplan, da disse tal er fra 1995. Derfor er der en vis usikkerhed omkring fordelingen af køkkenernes teknologiske niveau er i dag. Dog ses tendenser til, at køkkenerne i stigende grad har køleproduktion (Cook-chill) og bruger mere højteknologiske produktionsformer som MAP og sous vide (ikke nødvendigvis i kombination). Denne tendens ses også ved MAP og sous vide i undersøgelsen. Her benytter to ud af seks plejehjem MAP og et ud af otte sygehuse bruger sous vide.

3.2.1 Kostdage og forbrug af rengøringstid og rengøringsmidler

Køkkenerne i undersøgelsen varierer størrelsesmæssigt meget målt i kostdage. En kostdag svarer til en enhed, der er et udtryk for dagens måltider til en person i en dag. Derfor var det interessant at vurdere, om der er en sammenhæng mellem forbruget af rengøringsmidler (i liter) og rengøringstid (i timer) i forhold til antallet af kostdage.

Undersøgelsen viser, at de mindre køkkener, der typisk er plejehjemskøkkener, bruger forholdsvis mere tid på rengøringen pr. kostdag, end de større køkkener. Også når køkkenerne opdeles i en sygehus- og plejehjemsgruppe, er der forskel i rengøringstiden indenfor disse to grupper. I enkelte tilfælde bliver der inden for begge typer institutionskøkkener brugt op til 5-6 gange mere tid på rengøring pr. kostdag i de køkkener der bruger meget tid på rengøringen, end i de køkkener, der bruger mindst rengøringstid. Det er her vigtigt at inddrage, at

der er flere emner i køkkenet, der skal rengøres hver dag uafhængigt af den mængde mad der produceres på/ved det pågældende emne. Derfor vil der være en basis-rengøringstid, der er helt uafhængig af antallet af kostdage. Derudover er der andre forhold, der gør sig gældende, for eksempel forskellige produktionsformer, antallet af m² og produktion af forskellige kosttyper. Disse forhold kan alle have betydning for den tid, der er påkrævet til rengøring af forskellige køkkener.

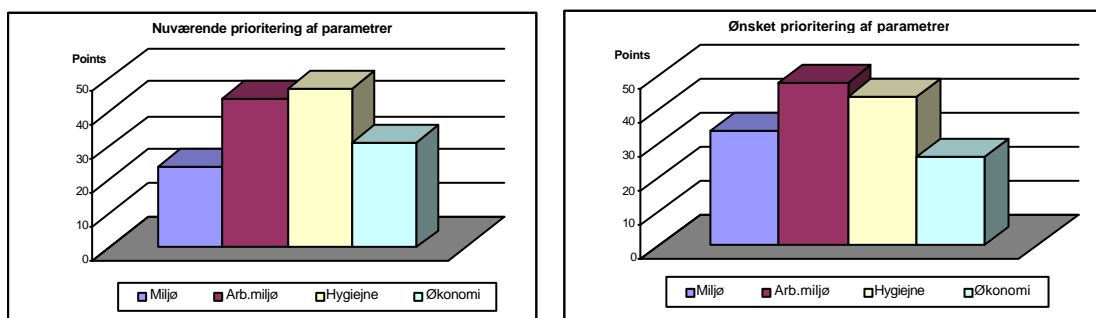
Anderledes ser det ud, når forholdet mellem antallet af kostdage og forbruget af rengøringsmidler (i liter) gøres op. Her er resultaterne mere uklare. Nogle køkkener får meget ud af deres rengøringsmidler, mens andre bruger mange liter rengøringsmiddel pr. kostdag. Dette gælder både i mindre og større køkkener. Derfor ses der ikke umiddelbart nogen sammenhæng mellem forbruget af rengøringsmidler i forhold til kostdage og antallet af m², der rengøres. Dette kan skyldes, at flere af disse faktorer påvirker forbruget af rengøringsmidler, for eksempel holdninger til hvor ofte og hvordan der skal gøres rent, for eksempel anvendelse af skumrengøring, økonomi med videre. Princippet omkring basis rengøringstid som beskrevet ovenfor, kan også benyttes ved basisforbruget af rengøringsmidler, som afhænger af antallet af emner der skal rengøres.

Resultaterne i denne undersøgelse giver ikke mulighed for at opgøre, om de forskellige madproduktionsformer resulterer i forskellige krav til rengøringstiden og rengøringsmidlerne i kombination med den nævnte basis rengøringstid/forbrug af rengøringsmiddel.

3.2.2 Køkkenernes prioritering af de fire parametrene

Når køkkenerne spørges om, hvordan de prioriterer de fire parametre, miljø, arbejdsmiljø, hygiejne og økonomi, når rengøringen skal tilrettelægges, viser det sig, at hygiejne og arbejdsmiljø bliver prioriteret højere end miljø og økonomi (figur 1).

Dette gælder også, når de spørges om, hvordan de gerne vil prioritere fremover. Ved den ønskede prioritering sker dog en forskydning af prioriteringerne mellem hygiejne og arbejdsmiljø, og mellem økonomi og miljø (se figur1). Denne forskydelse har dog en hvis usikkerhed, da prioriteringsforskellen mellem hygiejne–arbejdsmiljø og miljø–økonomi er minimal.



Figur 1. Køkkenernes nuværende og ønskede prioritering af parametrene miljø, arbejdsmiljø, hygiejne og økonomi.

Køkkenerne giver, på trods af deres prioriteringer, indtryk af, at de gerne vil have mulighed for at prioritere miljøet højere, men at en ligelig prioritering af de fire parametre ville være optimal. Enkelte køkkener vælger at prioritere parametrene ens.

Alle køkkenerne er meget opmærksomme på arbejdsmiljøet og har prioriteret det højt, ligesom det ikke er overraskende, at hygiejnen og er prioriteret højt. I enkelte af de køkkener, hvor egenkontrol er iværksat og godkendt, har man erfaret, at der er frigjort ressourcer til at udvikle andre ting end hygiejnen, for eksempel de miljømæssige forhold.

3.2.3 Køkkenernes rengøringsmetoder og krav

Når køkkenerne oplyser, hvad de lægger vægt på, når de vælger rengøringsmidler, -rekvisitter og -frekvenser, viser der sig et broget billede. Se tabel 6 i afsnit 3.2.6.

Køkkenerne lægger blandt andet vægt på:

- at rengøringsmidlerne er astma- og allergitestede,
- gode brugsegenskaber,
- at indkøbe rengøringsmidler uden opløsningsmidler,
- at produkterne er miljømærkede,
- at rengøringsmidler med videre lever op til kravene i lovgivningen, indkøbsaftaler og lignende,
- at der skal bruges så få forskellige midler som muligt,
- at rengøringsmidlerne kan fjerne synligt snavs og
- at rengøringsfrekvenserne skal være realistiske.

Køkkenerne stiller generelt flere krav til rengørings-/desinfektionsmidler end til rengøringsrekvisitter og -frekvenser.

Manuel rengøring

I det følgende beskrives de rengøringsmetoder, som typisk bruges i de køkkener, som undersøgelsen omfatter. I undersøgelsen er rengøringsopgaverne inddelt i tre kategorier: Inventar, bygningsdele og maskiner.

Undersøgelsen viser, at det gennemgående for køkkenernes rengøringsmetoder er, at inventar, maskiner og bygningsdele rengøres ved manuel vådrengøring med andre typer klude end mikrofiberklude .

De køkkener, der også anvender mikrofiberklude (20% af køkkenerne), bruger dem forholdsvis få steder, men både til den daglige/ugentlige rengøring og til den periodiske rengøring.

Køkkenerne bruger mikrofiberklude til tør og våd rengøring af blandt andet emhætter, stik-kontakter, fliser, skrivepulte, skuffer, udsugningsanlæg og vinduer.

Desinfektion

Desinfektion af inventardele sker typisk af borde (i 47% af køkkenerne) og termometre (i 73% af køkkenerne). Begrundelsen er, at disse ting kommer i direkte kontakt med fødevarer. Desinfektion af maskindele bruges overvejende til maskiner, der anses for at være for vanskelige at rengøre og/eller for store til at rengøre i opvaskemaskinen.

Desinfektion foretages med flydende desinfektionsmiddel i 93% af køkkenerne, og desinfektionsservietter benyttes i 27% af køkkenerne. Et køkken bruger også dampmaskine til desinfektion.

Tekniske hjælpemidler - rengøringsmaskiner

Alle køkkener i undersøgelsen foretager skumrengøring – dog i varierende omfang. Anvendelsesstederne for skumrengøring er typisk:

Inventar	borde, hylder, affaldsstativer, bakkestativer, skamler og madtransportvogne.
Maskiner	gryder, kip- og stegepander, varmeskabe, ovne, ovnindstik, blæstkølere, emhætter og opvaskemaskiner.
Bygningsdele	gulve, kølerum, fenderlister, lofter, vinduer, fryserum og vægge.

Udover skumrengøring af køkkengulve bruger 13% af køkkenerne også en gulvskuremaskine, og 33% af køkkenerne bruger gulvvaskemaskine.

Planlægning og udvikling af rengøring

En del af køkkenerne har fået, eller er ved at få, indført rengøringsystemer, der er udviklet af en rengøringsoperatør og som beskriver metoder og procedurer til rengøringen. Indføringen af et rengøringsystem har, vurderer flere køkkener, begrænset deres forbrug af tid til planlægning af og indkøb til rengøringen.

Planlægningen bliver ofte udført i et samarbejde mellem økonoma og køkkenassistenter ved hjælp af skemaer, som er udarbejdet af økonomaen (evt. i kombination med rengøringsystemet eller egenkontrolprogrammet). Rengøringen bliver ofte udført som planlagt, dog kan den periodiske rengøring være mangelfuld i travle perioder for eksempel ved sygdom og ferie (se tabel 1).

20% af køkkenerne i undersøgelsen har et godkendt egenkontrolprogram. Af de resterende 80% har 1/3 et færdigt, men endnu ikke godkendt, program. I 2/3 af køkkenerne arbejdes der på at udforme et egenkontrolprogram.

Køkkenpersonalets holdning til rengøring

Enkelte køkkener fortæller, at køkkenpersonalets holdning til rengøringen kan give problemer med at få den udført som planlagt. Følgende holdningsproblemer nævnes:

- ✓ Rengøring er kedelig, ensformig.
- ✓ Produktion af mad foretrækkes.
- ✓ Rengøring ikke er deres primære arbejdsområde (som menes at være madproduktion).

I langt de fleste køkkener er personalets holdning dog, at rengøring er lige så nødvendig som de andre opgaver i køkkenet. Derfor er det generelle billede også, at personalet accepterer og udfører rengøringen som en del af deres arbejde.

De køkkener, som har servicegrupper til at udføre rengøringen, oplyser, at dette har løst de eventuelle holdningsproblemer, der kunne opstå, idet disse medarbejdere er ansat til at varetage rengøringen.

Ønsker til ændringer af rengøringen

Behovet for ændringer af rengøringen vurderes at være forskelligt for ledelse og personalet (tabel 3).

I størstedelen af køkkenerne vurderes det, at køkkenpersonalet ikke har behov for ændringer, hvorimod over halvdelen af køkkenernes ledelse gerne ser ændringer. I den forbindelse nævner flere af køkkenerne, at de mangler hjælp og tips til at få egenkontrollen indført. Samtidig nævner de, at det er et problem at finde ud af, hvor de kan få hjælp til at indføre egenkontrollen.

Tabel 3. Udførelse af den planlagte rengøring og behovet for ændringer i rengøringen hos køkkenpersonalet og ledelsen.

	Ja	Nej	Forskelligt ¹⁾	Kommentarer
Bliver rengøringen udført som planlagt?²⁾	80%	0%	20%	Ved 58% af ja-svarene vurderes den periodiske rengøring til tider at være mangelfuld
Mener køkkenpersonalet at der er behov for ændringer i rengøringen?	13%	80%		1 køkken svarede "ved ikke"
Mener ledelsen at der er behov for ændringer i rengøringen?	42%	58%		

¹⁾"Forskelligt" dækker eksempelvis over holdningsproblemer hos dele af personalet.

²⁾"Planlagt" dvs. forstået som en udarbejdet planlægning, der bliver udført og fulgt op som planlagt.

De ændringer, som medarbejderne typisk ønsker, er:

- Vejledning i rengøringsprocesser kombineret med en forståelse af vigtigheden af rengøring og hygiejne.
- Viden om kvalitetsstyring.
- At få mere struktur på rengøringsopgaverne.

Ledelsens ønsker til ændringer er blandt andet:

- Generelt øget dokumentation
- Inførelse af kvalitetssikring.
- At få maskiner til specifikke rengøringsopgaver.
- Udvikling af rengøringsmaskiner, der er nemmere at rengøre.
- Større hensyn til arbejdsmiljøet.
- Kontrol med hygiejnen.
- Fleksible rengøringsystemer

3.2.4 Tidsforbrug til rengøringen – fordelt mellem faggrupper

Udover servicegrupperne (som består af ufaglærte) er det primært køkkenassistenter, køkkenassistentelever og ufaglærte, der gør rent i køkkenerne. Tabel 4 viser den procentvise fordeling af den arbejdstid, som forskellige faggrupper bruger på rengøring i henholdsvis plejehjems- og sygehuskøkkener.

Tabel 4. Den procentvise fordeling af den arbejdstid, som forskellige faggrupper bruger på rengøring i plejehjems- og sygehuskøkkener.

Faggruppe	Sygehus	Plejehjem
Køkkenassistenter	11,5%	31,4%
Køkkenassistentelever	15,0%	38,4%
Ufaglærte	34,5%	41,2%

Det er vigtigt at understrege, at der er stor variation i tidsforbruget til rengøring blandt de faggrupper, der gør rent på sygehuse og plejehjem. Der er også stor forskel på, hvor mange ufaglærte der er ansat på de to institutionstyper.

På både sygehuse og plejehjem er der enkelte køkkener, hvor de ufaglærte stort set ikke beskæftiger sig med andet end rengøring. I andre køkkener er det ufaglærte personale erstattet af køkkenassistenter, som derved bruger en større andel af deres tid til rengøring. På trods af forskelle i køkkenernes tidsforbrug til rengøring og fordelingen af faggrupper, bruger køkkenassistenter og køkkenassistentelever på sygehuse mindre tid på rengøring, end de gør på plejehjem. Ufaglærte bruger mere tid end faglærte på rengøring i både sygehus- og plejehjemskøkkener.

Grunden til den forholdsvis store forskel mellem faggruppernes tidsforbrug til rengøring i plejehjems- og sygehuskøkkener er ukendt. Årsagen fremgår ikke af undersøgelsen, da tallene er korrigerede i forhold til antal ansatte. En af årsagerne kan være øget brug af rengøringsmaskiner eller andre lignende hjælpemidler på sygehusene, men det er ikke dokumenteret. Derfor skal dette spørgsmål belyses nærmere.

Det ugentlige antal rengøringstimer pr. medarbejder er forskellig fra køkken til køkken. Der er stort set ingen forskel på gennemsnittet af rengøringstiden på plejehjem og sygehuse. Et samlet gennemsnit for alle typer af institutionskøkkener er 7,7 rengøringstimer pr. medarbejder/uge. Der er som nævnt forskel i antallet af rengøringstimer hos de involverede køkkener. Antallet af rengøringstimer varierer mellem 2,4 – 21,9 timer pr. medarbejder/uge. I disse tal er der ikke taget højde for, at nogle rengøringsopgaver i enkelte køkkener varetages af andre end køkkenets medarbejdere.

3.2.5 Behov for viden og uddannelse

Samtlige køkkener mener, at køkkenassistenter og ufaglærte har behov for jævnlig og kontinuerlig uddannelse. Næsten alle køkkener (87%) mener, at økonomaerne har behov for uddannelse. Faggrupper som kokke, kantineledere og slagtere nævnes også at have et behov for uddannelse.

Af tabel 5 ses hvilken form for viden køkkenerne primært efterspørger. Det største behov blandt økonomaerne er at få redskaber til at opgøre kvaliteten af rengøringen. Lidt over halvdelen af køkkenerne mener, at arbejdsmiljø, miljø og rengøringsmidler er områder, hvor der er behov for viden. Denne viden gælder alle de involverede faggrupper, der gør rent.

Tabel 5. Køkkenernes behov for uddannelse.

% af køkkenerne der har behov for uddannelse	Uddannelsesbehov
80 – 90%	Redskaber til at opgøre kvaliteten af rengøringen (87%)
50 – 60%	Arbejdsmiljø (60%) Miljø (60%) Rengøringsmidler (53%)
20 – 40%	Hygiejne (40%) Økonomi (33%) Planlægning af rengøringen (27%)

Mange af køkkenerne nævner endvidere, at rengøringssystemerne, trods den manglende fleksibilitet, hjælper dem til at planlægge rengøringen. Derfor har de kun et begrænset behov for viden på dette område, men vil gerne have et mere fleksibelt system, der gør det nemmere at foretage ændringer, så systemet passer bedre til det enkelte køkken.

Køkkenerne efterspørger endvidere løbende undervisning eller viden om rengøring, hvilket tyder på en erkendelse af, at rengøringsområdet er i konstant udvikling, og at behovet for viden nødvendigvis skal modsvare dette.

Udlicitering af rengøringen

En tredjedel af køkkenerne har udliciteret dele af rengøringen til private rengøringsfirmaer eller til rengøringsafdelingen på stedet. De private rengøringsfirmaer udfører som regel dele af den periodiske rengøring (vinduer, udsugning, loftbelysning, -plader, rør), hvorimod rengøringsafdelingen dagligt gør rent på områder som toiletter, kontorer, gange og personale- rum.

Køkkenerne nævner ingen former for problemer i forbindelse med, at rengøringen foretages af andre end de medarbejdere, der er ansat i køkkenet. Derimod nævner køkkenerne, at udliciteringen medfører, at de derved selv undgår den periodiske rengøring, som ofte er fysisk belastende.

3.2.6 Køkkenernes ønsker og holdninger til rengøringskvaliteten ved parametrene arbejdsmiljø, miljø, hygiejne og økonomi

Arbejdsmiljø

De fleste køkkener oplyser, at de via samarbejde med Bedriftssundhedstjenesten (BST) blandt andet har fået løst problemer som tør hud ved at bruge gummi- og bomuldshandsker, og at de i øvrigt samarbejder godt med de respektive BST-centre. Mange af køkkenerne samarbejder endvidere med sikkerheds-repræsentanter på institutionen

Hensynet til arbejdsmiljøet er en gennemgående faktor, når køkkenerne vælger rengøringsmidler og rekvisitter. Specielt er ergonomi et emne, der tages meget hensyn til ved valg af rekvisitter og generelt ved tungt rengøringsarbejde. Se tabel 6 næste side.

Table 6. Faktorer køkkenerne lægger vægt på ved valg af rengøringsmidler/desinfektionsmidler, rengøringsrekvisitter og rengøringsfrekvenser ved forskellige emner bl.a. de fire parametre.

Faktorer ved valg af	Rengøringsmiddel og desinfektionsmiddel	Rengøringsrekvisitter	Rengøringsfrekvenser
Arbejds miljø	Anvendelse af neutrale midler Nemme at anvende Astma- og allergi testede Chlorfri produkter Undgå opløsningsmidler Anvendelse af parfumefri midler Anvendelse af få midler Doseringsvenligt anlæg Udarbejdelse af APV	Ergonomien Nemme og enkle at anvende Alle tages med på råd Anvendelse af få rekvisitter Egnede til brugen	Passer til arbejdsrutinerne Frekvenserne skal være realistiske
Miljø	Mærkningsordning Anvendelse af få midler At leverandøren genanvender dunke Chlorfri produkter Doseringsvenligt anlæg Lav dosering af midler Anvendelse af neutrale midler		
Hygiejne	Godkendt til levnedsmiddelbrug Effektive midler Godkendt af hygiejneudvalg	Effektive Højt kvalitetsniveau	Realistiske uden risiko for hygiejne kvaliteten Opretholde hygiejnestandarden
Økonomi	Indkøb af midler ud fra den overordnede økonomi	Indkøb af rekvisitter er betinget af indkøbsaftaler	
Maskiner	Doseringsvenligt anlæg	Egnet til formålet Nemme at rengøre	
Diverse	Generelt skal midlerne være egnet til formålet	Rekvisitter er brugervenlige Kan tilpasses ved pladmangel Kan opretholde det visuelle indtryk af rengøringen Anbefalinger fra ØF's egenkontrolmappe Så få rekvisitter som muligt	Fastlagt ud fra: Sund fornuft Behov og rengøringsplaner Rengøringsfirmaets forslag Erfaring og forsvarlighed

Andre områder, som køkkenerne fokuserer på vedrørende arbejdsmiljøet, er:

- ✓ Valg af parfumefri samt astma- og allergivenlige rengøringsmidler.
- ✓ Brug af mikrofiberklude, så hudens kontakt med vand formindskes.
- ✓ Udarbejdelse af arbejdspladsvurderinger.
- ✓ Daglig rengøring i stedet for brug af skrappe midler.
- ✓ Ingen brug af opløsningsmidler.

Når der er så stort fokus på arbejdsmiljøet i køkkenerne, skyldes det muligvis, at rengøringen af visse områder fortsat giver fysiske problemer blandt de ansatte. Disse rengøringsopgaver samt den fysiske belastninger er skitseret i tabel 7.

Tabel 7. Oversigt over de mest fysisk belastende rengøringsopgaver, og hvor kroppen belastes af opgaven. Rækkefølgen af rengøringsopgaven er anført ud fra antallet af køkkener, der har nævnt den. Belastningsområderne er ligeledes anført efter antallet af køkkener, der har nævnt dem.

	% køkkener der svarede Nej	% køkkener der svarede Ja	
Er der rengøringsopgaver, som er særligt fysisk belastende at udføre?	13%	87%	
De mest belastende rengøringsopgaver og de mest forekommende fysiske belastningsområder	<i>Rengøringsopgaven</i>	<i>Belastningsområder på kroppen</i>	
	1. Opvask	Ryg, Skuldre, Arme, EGA	
	2. Ovn	Ryg, Svælg, Skuldre, Hud, Ben	
	3. Kipgryder/-pander	Ryg, Skuldre	
	4. Gulvvask	Ryg	
	5. Emhætter	Skuldre, Nakke, Arme, Ben	
	6. Grovopvask	Ryg, Skuldre	
	7. Gulvrister	Ryg, Arme	
	8. Madvogne	Ryg, Skuldre	

Det viser sig, at 87% (13 ud af 15) af køkkenerne mener, at visse rengøringsopgaver er særligt fysisk belastende. I særlig grad kan nævnes opvask, ovne, kipgryder/-pander og gulvvask (flere af rengøringsopgaverne er vurderet til at være lige belastende). Men gennemgående gælder det for stort set alle de nævnte rengøringsopgaver, at ryg og skuldre nævnes som de legemsdele, der belastes mest.

Ud over de rengøringsopgaver, som køkkenerne nævner som mest belastende, nævnes også rengøring af ovnstativer, lofter, affaldskværne, gryder, frostrum, pakkemaskine, madkasser, gulvskuremaskine, blæstkølere som belastende opgaver.

Man kunne også forvente, at andre rengøringsopgaver som eksempelvis grovopvask og rengøring af madvogne ville blive nævnt. Hvorfor køkkenerne ikke nævner netop disse rengø-

ringsopgaver, er uvist. En mulig forklaring kunne være rotation blandt medarbejderne eller brug af hjælpemidler i form af rengøringsmaskiner. Endelig kan grunden også være, at plejehjem ikke benytter for eksempel madvogne i samme grad som hospitaler, og derfor bliver disse rengøringsopgaver muligvis nedtonet i den samlede opgørelse.

I den samlede vurdering af rengøringsopgavernes fysiske belastning af medarbejderne er det vigtigt at være opmærksom på, at køkkenerne er opbygget forskelligt, blandt andet med hensyn til fordelingen af faggrupper og rotation. Dermed varierer det meget fra køkken til køkken, hvor de største ergonomiske belastninger af medarbejderne er. Derfor vil det altid være nødvendigt at vurdere de enkelte højrisikopunkter i det enkelte køkken. En rengøringsopgave kan være endog meget belastende at udføre, uanset om den i undersøgelsen kun nævnes nogle få gange.

Miljø

En tredjedel af køkkenerne har mulighed for at måle køkkenets totale forbrug af vand og el. Ingen har mulighed for at opgøre vand- og elforbruget til rengøringen. Køkkenerne oplyser, at dette i praksis vil være meget omstændeligt for dem.

Køkkenerne nævner, at de tager følgende miljøhensyn:

- ✓ Tre køkkener nævner, at de vælger miljømærkede rengøringsmidler.
- ✓ Et køkken udarbejder miljøredegerelse.
- ✓ Ti køkkener opgør forbruget af rengøringsmidler.
- ✓ Brug af doseringsanlæg (de fleste køkkener).
- ✓ Et køkken vælger LAS-fri rengøringsmidler
- ✓ Et køkken har varmegenvinding i opvaskemaskinen.

Der er en tendens til, at de køkkener som prioriterer miljøet højt, tager flere af ovennævnte miljøhensyn.

Hygiejne

Køkkenerne har stort fokus på hygiejnen. Køkkenerne arbejder primært med hygiejneaspektet ud fra kravene i lovgivningen vedrørende egenkontrol og nævner derudover ikke særlige holdninger og ønsker.

Økonomi

De sygehuse, der har en økonomisk ramme til rengøring, nævner forskellige beløb til indkøb af rengøringsmidler og rekvisitter. Når disse beløb sættes i forhold til antal kostdage ses, at de fleste af køkkenerne har omtrent samme økonomiske niveau for så vidt angår indkøb af rengøringsmidler og rekvisitter.

3.2.7 Køkkenernes dokumentation af rengøringskvaliteten på parametrene arbejdsmiljø, miljø, hygiejne og økonomi

Køkkenerne kan dokumentere rengøringskvaliteten på flere måder:

Resultatdokumentation

Målbare resultater: kimtal og temperatur med mere.

Metodedokumentation

Beskrivelse af metoder: rengøring, egenkontrol, handlingsplaner, vejledninger med mere.

Strukturdokumentation

Strukturelle forhold i køkkenet: antallet af ansatte, m², økonomi, politik med mere.

Derudover kan køkkenernes dokumentation også opdeles i to former:

Egen-dokumentation

Hygiejnetest foretaget af køkkenet selv, arbejdspladsvurdering med mere.

Dokumentation foretaget af andre instanser

Fødevareregionerne, rengøringsfirmaer og lignende.

Dokumentation fra andre instanser kan for eksempel være datablade over rengøringsmidler og opvaske- og gulvvaskemaskiners vandforbrug samt hygiejnetest foretaget ved kontrolbesøg.

Arbejdsmiljø

Der er kun få køkkener, der oplyser, at arbejdspladsvurdering (APV) er en form for dokumentation af arbejdsmiljøet, og APV nævnes kun som dokumentation, når der spørges direkte til det. Det er uvist, om det skyldes, at ordet dokumentation fortolkes på forskellige måder, eller om der er en reel forskel på, hvor mange køkkener der har udarbejdet en APV. De køkkener, der har APV, revurderer den efter behov.

Mange køkkener har et godt samarbejde med BST, som kan være med i for eksempel indkøbsgrupper eller lignende. Derved har køkkenerne adgang til BST's dokumentation på blandt andet ergonomiområdet, hvilket køkkenerne benytter sig af ved indkøb af nye rengøringsmidler og rekvisitter.

Både APV og BST's dokumentation er typisk metodedokumentation. APV er køkkenernes egen dokumentation, mens den øvrige dokumentation på arbejdsmiljøområdet – ifølge ovennævnte definition - stort set kun tilvejebringes af andre (BST samt producenter af rengøringsprodukter og service).

Miljø

En tredjedel af køkkenerne har mulighed for at måle forbruget af vand og el for selve køkkenet, men ingen har mulighed for at opgøre vand- og elforbruget til rengøringen. Køkkenerne oplyser, at dette i praksis vil meget omstændeligt. Et enkelt køkken har dokumentation i form af en miljøredegørelse. De resterende køkkener kender ikke forbruget af vand eller

el, men de har et ønske om at tage større hensyn til miljøet. Forbrugstal er resultatdokumentation og miljøredegørelser er strukturdokumentation.

Forbruget af rengøringsmidler kan eksempelvis opgøres på grundlag af køkkenernes fakturaer. Dette benytter 60% af køkkenerne sig af. På trods af, at de resterende køkkener ikke registrerer forbruget, er der som hovedregel et ønske om at tage et øget hensyn til miljøet.

Opgørelse af el- og vandforbruget samt forbruget af rengøringsmidler er køkkenernes egen dokumentation. Den miljømæssige form for dokumentation, som køkkenerne som hovedregel kan få fra diverse firmaer, er datablade omkring miljømærkninger, maskinernes vandforbrug, kemikalier, med mere.

Hygiejne

Det er kun enkelte køkkener (2 ud af 15), der selv foretager hygiejnetest. Resultaterne herfra noteres, men gemmes generelt ikke. Ved Fødevarerregionernes kontrolbesøg foretages øvrige hygiejnetest, og resultaterne opbevares af de respektive regioner. Derved har køkkenerne ikke direkte adgang til denne dokumentation. Hygiejnetests giver resultatdokumentation, og ved korrekt anvendelse er hygiejnetest en nem metode til at dokumentere kvaliteten af rengøringen.

De køkkener, der rengør med mikrofiberklude, har ikke dokumentation på kvaliteten af hygiejnen i forbindelse med mikrofiberkludene, for eksempel via hygiejnetest, der måler antallet af bakterier og kim efter rengøring med en mikrofiberklud. Dette, oplyser køkkenerne, er også baggrunden for, at mikrofiberklude endnu ikke anvendes på emner, der er i direkte berøring med fødevarer. I forbindelse med brug eller valg af rengøringsmaskiner nævnes kun leverandørernes datablade som dokumentation.

I køkkenerne med iværksat egenkontrolprogram er der ingen tegn på, at indførelse af egenkontrol har medført en øget dokumentationsgrad omkring hygiejniske resultater, for eksempel i form af hygiejnetest. Men metodedokumentationen i form af vejledninger med videre er formentlig forbedret.

Økonomi

Mange af køkkenerne har ikke særskilte økonomiske rammer for rengøringen. Over halvdelen af køkkenerne har ingen fast økonomisk ramme til rengøringsmidler og rekvisitter (hospitaller og plejehjem er her ligeligt fordelt), idet de nævner ”at rengøringen jo skal gøres, og at det hele skal hænge sammen”.

Halvdelen af køkkenerne ved ikke, hvor stor en procentdel af køkkenets samlede årlige forbrug til køb af varer der bruges på rengøringsmidler og rekvisitter. For plejehjemmenes vedkommende skyldes dette, at rengøringsbudgettet ofte er en integreret del af hele institutionens regnskab. Derfor er det svært for køkkenerne at vurdere deres egne omkostninger til rengøringsmidler og rekvisitter. Den form for dokumentation, der foreligger omkring økonomien i rengøringen, er strukturdokumentation.

Opsamling på dokumentationsgraden i køkkenerne

Grundlæggende giver undersøgelsen et indtryk af, at en øget dokumentationsgrad er ønsket af køkkenerne. Umiddelbart kan der være et behov i køkkenerne for at få begrebet dokumentation uddybet. I mange tilfælde viser det sig, at køkkenerne faktisk tilvejebringer dokumentation, uden at de selv vurderer, at de handlinger de foretager, enten er metodedokumentation eller medfører resultatdokumentation.

Køkkenernes opfattelse af ”dokumentation” er meget forskellig, og begrebet synes ofte uklart. Graden af dokumentation er meget svingende inden for alle dokumentationstyper, men metode- og strukturdokumentation er oftest benyttet.

3.3 Konklusion

Hypotesen for undersøgelsen var, at storkøkkenrengøringen ikke på nuværende tidspunkt tager omfattende hensyn til miljø og arbejdsmiljø, og at rengøringen ikke bygger på dokumenteret viden om effekten af rengøringens kvalitet på områderne hygiejne, arbejdsmiljø, miljø og økonomi.

Undersøgelsen viser, at køkkenerne har meget stor fokus på og interesse for både miljø og arbejdsmiljø i forbindelse med rengøringen.

Køkkenerne er meget opmærksomme på arbejdsmiljøet og vil gerne forsætte med at kunne tage yderligere og skærpede hensyn til dette. De er også selv bevidste om, at der er risikopunkter på mange områder inden for arbejdsmiljøområdet. Derfor må det konkluderes, at køkkenerne tager mange hensyn til arbejdsmiljøet og gerne vil udvide aktiviteterne på området. Bestræbelserne for at sikre arbejdsmiljøet er dog i begrænset omfang definerede.

Der er en stor vilje i køkkenerne til at realisere ønskerne om at tage hensyn til miljøet. Køkkenerne er ofte selv bevidste om, hvilke punkter de vil fokusere på inden for miljøet. Nogle køkkener har en opfattelse af, at de tager hensyn til miljøet uden dog at kunne dokumentere eller angive nogen form for registrering på miljøområdet. Derved kan det udledes, at køkkenerne er interesserede i at udvikle området, men at dokumentation for realisering af diverse miljøtiltag enten er fraværende eller meget begrænset.

Undersøgelsen har også vist, at der blandt køkkenerne er store forskelle i tidsforbruget til rengøring, og at der generelt mangler måleredskaber til at dokumentere eksempelvis forbruget af vand- og el, mængden af rengøringsmidler med videre.

Manglen på dokumentation af registrering (af blandt andet forbruget af rengøringsmidler, vand, el, APV, hygiejnetest), og at der bruges mange forskellige kriterier ved valg af rengøringsmidler, rekvisitter og frekvenser, betyder, at rengøringen i de undersøgte storkøkkener på nuværende tidspunkt må siges at være varieret og forholdsvis beskedne på alle fire parametre.

Dermed understøttes det, at projektets problemformulering er relevant - at der er grundlag og behov for at undersøge, om den nuværende rengøring i storkøkkenerne kan forbedres med hensyn til økonomi, hygiejne, miljø og arbejdsmiljø.

4 Tilbud fra leverandører af rengøringsartikler

I det følgende gives et indblik i de produkter og den dokumentation, som en række leverandører af rengøringsystemer, rengøringsmidler, rekvisitter og maskiner tilbyder storkøkkenerne. 14 leverandører deltog i undersøgelsen-

4.1 Metode

Indholdet i dette kapitel er som i det forrige kapitel baseret på en semi-kvalitativ spørgeskemaundersøgelse blandt en række leverandører. Det vil sige, at spørgeskemaet indeholder både konkrete spørgsmål, som kan bearbejdes statistisk, og mere bløde og åbne spørgsmål, som giver et billede af de adspurgtes holdninger og meninger.

Som grundlag for udvælgelsen af leverandører til undersøgelsen var det ønsket at prioritere markedsledende virksomheder på det danske marked. Men da man ifølge dansk lovgivning ikke må sammenkøre oplysninger om firmaer og deres økonomiske succesrate i databaser og udfærdige en statistik over dette, kunne dette udvælgelseskriterium ikke realiseres.

Derfor er leverandørerne i undersøgelsen valgt ud fra en subjektiv vurdering af, hvilke virksomheder, man i Projekt KRIS2000 vurderer, er markedsledende på det danske marked. Blandt disse er valgt en række leverandører af hver af følgende produktgrupper: Rengøringsmidler, maskiner, værnemidler og rekvisitter. Nogle af leverandørerne leverer flere produktgrupper.

I alt blev direktører, chefer og andre med lignende beslutningskompetence hos 27 leverandører inviteret til at deltage i undersøgelsen. To af disse ønskede ikke at deltage. De resterende 25 virksomheder fik tilsendt et spørgeskema. Heraf blev 14 spørgeskemaer returneret, og det er disse besvarelser, som indholdet i dette kapitel tager udgangspunkt i.

Spørgeskemaet indeholdt blandt andet spørgsmål vedrørende:

- Produkter**
- Dokumentation**
- De lovmæssige krav**
- Miljøforhold**
- Produktion**
- Arbejds miljø**

Efter aftale med leverandørerne offentliggøres det ikke, hvilke virksomheder der har deltaget i undersøgelsen.

4.2 Resultater af undersøgelsen blandt leverandørerne

Resultatet af undersøgelsen blandt leverandørerne viser, at

- ▶ alle leverandørerne har været på det danske marked i over 10 år,
- ▶ over 60% er internationale leverandører, der opererer i store dele af Europa. Kun én leverer udelukkende til det danske marked,
- ▶ som nævnt kan leverandørerne levere følgende produktgrupper: Rengøringsmidler/kemi, maskiner, værnemidler/beklædning og rekvisitter, og nogle udbyder flere produktgrupper. Tre leverandører kan levere mere end 75% af produktgrupperne, og de resterende 11 har i større eller mindre grad specialiseret sig i at levere enkelte produktgrupper.
- ▶ Det er karakteristisk, at mere end 60% af leverandørerne selv udvikler over halvdelen af deres produkter. Mere end 90% af virksomhederne har deres egen produkt- og udviklingsafdeling. Hos nogle af leverandørerne foregår udviklingsprocessen i samarbejde med brugerne af de enkelte produkter.

4.3 Dokumentation

Leverandørerne har mulighed for at tilbyde flere former for dokumentation, som kan inddeles i følgende grupper:

Resultatdokumentation

For eksempel i hvilket omfang en støvmaske kan holde støv ude, hvor meget brændstof en maskine bruger, maskiners og rekvisitters levetid, areal, der kan rengøres, hvor lang tid gummihandsker kan tåle forskellige kemiske påvirkninger, pris pr. liter brugsopløsning med videre.

Metodedokumentation

Vejledning i, hvordan rengøring skal foregå, frekvenser, dosering, arbejdsstillinger med videre.

Strukturdocumentation

For eksempel testresultater, datablade for indholdsstoffer i rengøringsmidler, emballage med videre. Virksomhedernes udviklings- og leverancestruktur, politik vedrørende miljø, arbejdsmiljø og lignende.

4.4 Leverandørernes dokumentation for produkternes effekt i forhold til hygiejne, økonomi, arbejdsmiljø og miljø

Via spørgeskemaet blev leverandørerne spurgt om, hvilken dokumentation de har for effekten af deres produkter på de 4 parametre i integreret rengøringskvalitet.

Ud af de 14 leverandører besvarede kun 7 spørgsmålet om, hvorvidt virksomheden har dokumentation for produkternes effekt. 6 virksomheder undlod at svare. Det er uvist, om dette

resultat skyldes, at virksomhederne ikke har nogen form for dokumentation for effekten af deres produkt med hensyn til hygiejne, økonomi, arbejdsmiljø og miljø, eller om virksomhederne har oplevet, at en besvarelse ville være for tidskrævende.

4 ud af de 7 virksomheder der besvarede spørgsmålet oplyste, at de havde dokumentation for deres produkters effekt i forhold til de 4 parametre, og at denne dokumentation var i form af afprøvning af produkter hos for eksempel Fødevareregionerne, Miljøstyrelsen, Rengøringsteknisk Institut og BST samt godkendelser som Svanemærket og Glas og Gaffel "symbolet".

De sidste 3 virksomheder svarede, at de overholdt CE mærkninger og EU-direktiverne inden for deres område.

I det følgende sammenfattes og uddybes den dokumentation, som leverandørerne kan tilbyde kunderne i forhold til hygiejne, økonomi, arbejdsmiljø og miljø.

Hygiejne

For at kunne dokumentere den hygiejniske effekt af sine produkter får to af leverandørerne i undersøgelsen testet deres produkter hos Fødevareregionen. Den ene får testet redskaber og den anden andre produkter. Her opnås eksempelvis dokumentation for kimtallet efter almindelig rengøring.

Flere af leverandørerne kan tilbyde metodedokumentation i form af eksempelvis farvekodesystemer, der kan adskille forskellige typer af rengøringen inden for samme område. Formålet er at sikre den hygiejniske kvalitet. Det kan for eksempel være i form af forskellige farver på spande, klude, børster med videre til rengøring.

Økonomi

For at lette arbejdet for kunden er de fleste leverandører villige til at indgå samhandelsaftaler. Det kan eksempelvis være et samarbejde mellem flere leverandører, der via en enkelt kontrakt leverer til kunden. Derved kan kunden spare tid og opnå større ekspertise i løsning af opgaven.

13 af 14 af leverandører i undersøgelsen har således erfaring med dette i forbindelse med leverance af produkter til offentlige instanser. 10 leverandører har erfaring med leverancer til offentlige storkøkkener.

Ud over produkter tilbyder 13 af leverandørerne service i form af konsulentbistand, både før og efter køb af produkter. Det er ydelser der bør inddrages, når økonomiske aspekter vurderes.

Arbejdsmiljø

Alle leverandørerne oplyser, at de overholder lovgivningen og direktiver med hensyn til værnemidler, arbejdsbeklædning og leverandørbrugsanvisninger.

Fem leverandører inddrager kunderne og/eller deres medarbejdere og Bedriftssundhedstjenesten (BST) i udvikling af deres produkter. En af de adspurgte skriver eksempelvis:

"Med hensyn til rengørings- og plejemidler indgår en række krav ved udvikling og udvælgelse – krav der i høj grad er fastsat af kunderne eller kundernes rådgivere, BST, sikkerhedsorganisationer mv."

Miljø

2 leverandører har udarbejdet et grønt regnskab for deres virksomhed. Til sammenligning har 10 af leverandørerne en miljøpolitik, og to leverandører har et miljøstyringssystem, som for eksempel EMAS eller ISO 14001.

4.5 Leverandørernes ønsker om forandringer

I dette afsnit beskrives ved hjælp af citater fra de medvirkende leverandører, hvilke ønsker der er om forandringer af blandt andet rengøringen, som den foregår i dag, samt ønsker om ændringer af love og regler på området.

Nedenfor er de fire besvarelser citeret.

Udbyder 1

Der er efter vores opfattelse problemer med:

Rengøring af rengøringsredskaber.

Udskiftning af redskaber, de bliver ofte brugt for længe og er derfor i for dårlig stand.

Fokus på rengøring i det daglige er for ofte for lav.

Udbyder 2

Vi ønsker harmonisering af krav/ønsker fra forskellige amter og BST, så vi ikke skal udvikle forskellige produkter til forskellige BST kredse og amter, men kan produktudvikle til gavn for hele Danmark. Godkendelser skal gælde for hele Danmark.

At direktiverne fra EU ikke så ofte skal modificere danske regler og lovgivning. Eksempel på dette : Problemstillingen LAS (se ordforklaringen)

At der blev udviklet en "rengøringskode" til vurdering af produkter/metoder rengøringseffekt.

At sagsbehandling i Miljømærkesekretariatet (Svanemærket) og godkendelser i Fødevaredirektoratet afkortes og max. tager 2-4 måneder.

Udbyder 3

At lovgiverne burde rådføre sig med industrien, før nye lovsæt fremstilles – og dernæst efter. Man kunne evt. nedsætte en gruppe af producenter lige vægtigt fordelt mellem små og store virksomheder. En sådan gruppe skulle således være rådgivere for lovgivningen.

Små virksomheder arbejder med "hånden" på hjertet. Arbejdstilsynet huskes endnu for fremstilling af et regelsæt, der er fremstillet lidt på gætterier eller tilfældigheder (blandt andet om rengøringsvogne).

Udbyder 4

Myndighederne bør være mere lydhøre over for ekspertise fra industrien, blandt andet i forbindelse med ansøgning om godkendelser og i forbindelse med udvikling af nye produkter.

4.6 Konklusion

Det kan konkluderes, at leverandørerne i undersøgelsen har mange års erfaring i branchen og erfaring med salg såvel i Danmark som i store dele af Europa. Leverandørerne er endvidere leverandører af de produktgrupper, som er relevante for storkøkkensektoren: Rengøringsmidler/kemi, maskiner, værnemidler/beklædning og rekvisitter.

Undersøgelsen viser, at flere af leverandørerne tilbyder flere former for dokumentation til kunderne.

Vedrørende hygiejnen tyder det på, at resultatdokumentation i form af en hygiejnisk effekt er begrænset, men at metodedokumentation i form af eksempelvis systemer med farvekoder er udbredt.

Dokumentation i forbindelse med økonomiaspektet er vanskeligere at vurdere, men virksomhederne tilbyder forskellig service i form af konsulentbistand og samhandelsaftaler.

Hvad angår arbejdsmiljøet, henholder hovedparten sig til, at de efterlever love og regler på området, men flere virksomheder samarbejder også med kunder og BST om at udvikle kvaliteten af ydelserne på dette felt. Hvad samarbejdet konkret indebærer, er ikke muligt at vurdere ud fra denne undersøgelse.

Mindst en fjerdedel af virksomhederne har udarbejdet en miljøpolitik, og nogle har desuden grønt regnskab og forskellige miljøstyringssystemer. Det kunne tyde på en stor bevågenhed på dette område. Den konkrete afsmitning på produkterne er dog ikke mulig at se fra denne undersøgelse.

Det er bemærkelsesværdigt, at halvdelen af de adspurgte leverandører i undersøgelsen har undladt at besvare spørgsmålet vedrørende dokumentation for egne produkter. Det kan skyldes uklarhed om, hvad der lægges i begrebet dokumentation, men manglende interesse er også blandt de mulige forklaringer.

På spørgsmålet vedrørende ønsker om forandring blandt de medvirkende leverandører kan ses, at fokus her ikke er overvældende - kun 4 ud af de 14 leverandører har benyttet sig af muligheden for at svare på dette spørgsmål.

I relation til udviklingen af en standard til integreret rengøringskvalitet skal det dog fremhæves, at leverandørerne peger på den problemstilling, at der stilles forskellige krav til rengøringsprodukter med videre dels i Danmark fra region til region og dels i Europa. Dette understøtter behovet for at udarbejde et fælles system eller standard for rengøringsprodukter.

5 Køkkenernes oplevelse af implementering af et nyt rengøringsystem i køkkenet

Det er en stor udfordring, som kræver mange ressourcer, at indføre et nyt rengøringsystem i et storkøkken. Indgangsvinklen til opgaven er forskellig fra køkkenet til køkkenet, og erfaringerne er mange og varierede.

5.1 Metode

Dette kapitel indeholder en sammenfatning af erfaringerne fra fire sygehuskøkkener, som alle har gennemført en omlægning af deres rengøringsystem.

Informationerne er indhentet ved hjælp af spørgeskemaer og interviews hos:

- ♦ Assisterende cheføkonoma Dorte Grau Hansen
Centralkøkkenet, Amager Hospital
- ♦ Instruktionsøkonoma Maj-Britt Duus
Centralkøkkenet, Centralsygehuset i Nykøbing Falster.
- ♦ Økonoma Linda Jonesco
Centralkøkkenet, Plejecentret Hørgården.
- ♦ Økonoma for hygiejne og miljø, Tine Gram
Centralkøkkenet, Amtssygehuset i Glostrup.

5.2 Køkkenernes erfaring

5.2.1 Baggrunden for at indføre et nyt rengøringsystem

Køkkenernes baggrund for at indføre et nyt rengøringsystem varierer. Der var ønsker om:

- at begrænse mængden af rengøringsmidler af hensyn til arbejdsmiljøet,
- at præcisere, hvor der skulle desinficeres i forbindelse med indførelse og godkendelse af egenkontrol og HACCP standard,
- at vurdere rengøringen i forbindelse med ændring af produktionsformen og
- at øge medarbejdernes ansvarlighed over for rengøringen af hele køkkenet.

5.2.2 Formålet med at indføre et nyt rengøringsystem

Køkkenernes formål med at indføre et nyt rengøringsystem var at systematisere, synliggøre og dokumentere rengøringen, så de kritiske kontrolpunkter kunne styres.

Derudover var formålet at begrænse antallet af rengøringsprodukter og vælge dem, der var godkendt til levnedsmiddelproducerende virksomheder.

Rengøringsmetoder før implementering af et nyt rengøringsystem

Før indførelsen af et nyt rengøringsystem var det køkkenernes oplevelse:

- ✓ at rengøringen i yderområderne blev glemt. Holdningen var, at disse områder blev rengjort, når behovet var udtalt, eller der var tid,
- ✓ at der blev brugt mange flere forskellige produkter til rengøringen end i dag,
- ✓ at der ikke blev desinficeret så meget som nu,
- ✓ Maskiner, redskaber og arbejdsborde blev rengjort dagligt, så man var sikre på, at den daglige rengøring var i orden, men desinfektionen blev fortaget ud fra et individuelt skøn. Derfor havde man en fornemmelse af, at der blev desinficeret på steder, hvor det ikke var nødvendigt,
- ✓ at der ikke var stort fokus på at dosere midlerne korrekt og
- ✓ at der blev brugt vævede karklude og viskestykker, tomme æblegrødsspande og højtryksspulere til rengøringen. Dette er metoder, som typisk ikke er tidssvarende i nyere rengøringsystemer.

Hovedopgaver i forbindelse med implementering af et nyt rengøringsystem

I forbindelse med implementering af et nyt rengøringsystem ser køkkenerne følgende hovedopgaver :

- ✓ Indsamling af mere viden om rengøring.
- ✓ Udarbejdelse af nye rengøringsmetoder og rengøringsretningslinier for alle kritiske punkter og kritiske kontrolpunkter – for eksempel indarbejdelse af hånd- og produktionshygiejne i opskrifter.
- ✓ Systematisering af rengøringen, herunder udarbejdelse af rengøringsplaner og frekvensskemaer.
- ✓ Dokumentation: Målinger af, om rengøringen er optimal ud fra opstillede kriterier og standarder.
- ✓ Undervisning af medarbejderne i brug af rengøringsystemet

Fordeling af opgaverne

Køkkenet

De køkkener som arbejdede efter Sundhedsstyrelsens kvalitetsudviklingsmodel, etablerede kvalitetscirkler eller arbejdsgrupper bestående af medarbejdere fra køkkenet. Deres opgaver var blandt andet at notere samtlige objekter i køkkenet og at fastlægge, hvilke rengøringsmetoder der skulle vælges til de forskellige objekter. I de køkkener, hvor der ikke medvirkede en privat operatør, udviklede og udarbejdede medarbejderne selv deres rengøringsplaner og frekvensskemaer .

Private leverandører og Bedriftssundhedstjenesten

De steder, hvor der medvirkede private operatører, deltog disse blandt andet i at dokumentere standarden af den eksisterende rengøring. BST hjalp med at udvælge, hvilke af køkkenets "skrappe midler" det var nødvendigt at bibeholde til rengøringen.

Offentlige myndigheder (Fødevareregionerne)

Fastlæggelse af frekvensen for rengøring og desinfektion skete i hovedparten af køkkenerne i samarbejde med den kommunale Levnedsmiddelkontrol, som var den kontrollerende myndighed på området. Levnedsmiddelkontrollens ansvarsområde er i dag overtaget af de statslige Fødevareregioner.

Status for rengøringskvaliteten inden implementering af et nyt rengøringsystem

Før implementeringen af det nye rengøringsystem foretog køkkenerne ikke selv analyser af rengøringskvaliteten. Fødevareregionerne har hele tiden, både før, under og efter implementeringen, foretaget analyser af maden.

Køkkenerne skønner, at forbruget af rengøringsmidler nogle steder har været stort og derved har belastet miljøet i højere grad, end tilfældet er i dag.

Kriterier for valg af samarbejdspartnere til implementering af et nyt rengøringsystem

I de tilfælde, hvor en samarbejdspartner deltog i implementeringen af det nye rengøringsystem, stillede køkkenerne følgende krav:

- ✓ Samarbejdspartneren skulle have viden om køkkenrengøring.
- ✓ Antallet af rengøringsmidler skulle begrænses.
- ✓ Acceptabel økonomi.
- ✓ Systemet skulle sikre et forsvarligt niveau af rengøring og desinfektion.
- ✓ Køkkenet skulle have mulighed for at påvirke rengøringsystemet.
- ✓ Der skulle være tilbud om undervisning og uddannelse af medarbejderne i køkkenet.
- ✓ Der skulle ydes konsulentbistand gennem hele udviklingen og implementeringen af rengøringsystemet.

Væsentlige forandringer af rengøringen efter indførelse af et nyt rengøringsystem inden for de 4 parametrene

Køkkenerne skønner, at der er sket følgende forbedringer inden for områderne hygiejne, økonomi, miljø og arbejdsmiljø:

- ✓ 2 køkkener mener, at den hygiejniske standard af maden er blevet bedre ifølge analyser fra Fødevareregionerne.
- ✓ Køkkenerne kan nu dokumentere, hvem der har rengjort et bestemt område eller objekt, og hvornår rengøringen er sket.
- ✓ 3 af køkkenerne oplyser, at der indkøbes færre rengøringsmidler, hvilket både er en økonomisk og miljømæssig gevinst.
- ✓ Ved valg af rengøringsmidler indkøbes de midler, som er mest skånsomme over for arbejdsmiljø og miljø.
- ✓ Arbejdsmiljøet er blevet bedre i kraft af færre arbejdsskader, da de midler, der tidligere havde været impliceret heri, er blevet fjernet.

Revision af rengøringssystemerne

Køkkenerne foretager løbende revision og justering af rengøringsplanerne, da de er en del af egenkontrolprogrammet.

Medarbejderne i kvalitetscirklerne fastholder og ajourfører rengøringsplanerne, og der afholdes møde hver 2. eller 3. måned. Nogle steder bliver rengøringssystemet revideret en gang årligt, og det sker i et samarbejde mellem en medarbejder fra køkkenet og en repræsentant fra rengøringsfirmaet.

Muligheder og barrierer i forbindelse med implementering af et nyt rengøringsystem

Den gennemgående opfattelse blandt køkkenerne er:

- ✓ at implementeringen af systemet er gået over al forventning, og at forløbet har været spændende og godt,
- ✓ at medarbejderne er blevet mere tilfredse med at udføre rengøringsopgaverne.
- ✓ at medarbejderne føler et større ansvar overfor rengøringen, og at den bliver udført.
- ✓ at der er tilført ny viden både hos medarbejderne i køkkenerne og hos samarbejdspartnerne i kraft af, at man i fællesskab har diskuteret og valgt de forskellige rengøringsmetoder, køkkenet benytter.

Hvad ville køkkenerne gøre anderledes i dag

I nogle tilfælde har den private operatør copyright på køkkenets rengøringsmapper, hvilket har gjort det meget langsommeligt og besværligt at foretage rettelser. Dette forhold vil køkkenerne opfordre til, at man sikrer sig mod.

Det opleves endvidere som en fordel, hvis rengøringsmapperne findes i elektronisk form med mulighed for at gå direkte ind i systemet og lave rettelser og tilføjelser.

De informationer, der i dag ligger på hver enkelt metodebeskrivelse, bør afkortes til et absolut minimum af hensyn til læse- og brugervenligheden.

Et enkelt køkken kunne på daværende tidspunkt have ønsket sig større faglig støtte fra Fødevareregionen vedrørende egenkontrol.

Køkkenernes erfaringer er i øvrigt:

- ✓ det er vigtigt at medarbejderne inddrages fra starten, så de får den viden de har brug for og opnår forståelse for vedligeholdelse af rengøringsplanerne, eksempelvis at der skal være underskrift og dato på rengøringsplanerne, og at det er nødvendigt at kunne dokumentere sine handlinger
- ✓ det er meget vigtigt at informere medarbejderne løbende under hele implementeringen.
- ✓ at så mange forskellige faggrupper som muligt deltager i arbejdsgrupperne for at benytte og indarbejde flest mulige synsvinkler på opgaverne.
- ✓ at udskiftningen af medarbejdere, der arbejder med implementeringen, begrænses.
- ✓ at medarbejdernes holdning er, at der nu bruges mere tid til rengøring, især på grund af, at flere ting desinficeres.
- ✓ at det er blevet nemmere at synliggøre og formidle rengøringens standard og metoderne overfor medarbejderne.

6 Leverandørernes oplevelse af implementering af et rengøringsystem i køkkenet

I dette kapitel gives et indtryk af, hvordan et nyt system til rengøring dokumenteres og implementeres; hvilke opgaver der er, leverandørernes dokumentation til storkøkkenerne samt hvilke muligheder og barrierer de implicerede parter ser i forbindelse med tilbudsgivning og implementering.

Kapitlet rummer erfaringerne fra fem leverandører af rengøringsystemer.

6.1 Metode

Indholdet i kapitlet her bygger på en semi-kvalitativ spørgeskemaundersøgelse blandt fem leverandører. Det vil sige, at spørgeskemaet indeholder både konkrete spørgsmål, som kan bearbejdes statistisk og mere bløde og åbne spørgsmål, som giver et billede af de adspurgtes holdninger og meninger. Udsendelsen af spørgeskemaet blev fulgt op af et interview med hver af virksomhederne.

Ønsket for antallet af medvirkende producenter og operatører var, at der skulle deltage tre operatører og tre producenter, men det lykkedes af forskellige årsager kun at opnå deltagelse fra to producenter. Indholdet i dette kapitel bygger således på svar fra tre operatører og to producenter.

Det skal bemærkes, at leverandørerne opdeles i to grupper:

Operatørerne	⇒	de leverandører, som leverer rengøringsydelser og rengøringsystemer
Producenterne	⇒	de leverandører, som leverer rengøringsmateriel, rengøringsmidler og maskiner samt rengøringsystemer

Det er aftalt, at leverandørerne er anonyme. I den forbindelse skal det bemærkes, at rækkefølgen af citater og udtalelser står opført i tilfældig orden. Det er således ikke hver gang den samme virksomhed, der kaldes *Leverandør 1* eller *Leverandør 2*.

6.2 Typiske faser ved indgåelse af rengøringskontrakter

I forbindelse med indgåelse af en kontrakt mellem operatør/producent og udbyder, er der flere muligheder:

1. EU udbudsprocesser [8] [9]
2. Udbudsprocesser, der er under grænsen for en EU udbudsforretning
3. Salg og køb uden konkurrence (kun et tilbud fra leverandør)

Faserne er efterfølgende beskrevet i punktform, og skal derfor ikke opfattes som en generel procesbeskrivelse, der passer på alle. Formålet er udelukkende, at give et indblik i de fleste af de elementer, der indgår ved valg af en ekstern leverandør, og derved give en bedre forståelse for de opgaver køkkenet og leverandøren har, inden selve implementeringen af et rengøringsystem.

6.2.1 EU udbudsproces

Udbyders/køkkenets opgaver

- Afdækning af behov.
- Eventuel forhåndsmeddelelse til EF-Tidende.
- Opbygning af en arbejdsgruppe, eventuel med støtte fra konsulentvirksomhed.
- Specifikation af de krav, der stilles til det område, man ønsker udbudt.
- Udarbejdelse af udbudsmateriale, fastlæggelse af tildelingskriterier, for eksempel pris og kvalitet.
- Udvælgelse af tilbudsgivere (kun ved begrænset udbud).
- Udsendelse af udbudsmateriale.
- Udvælgelse af det bedste tilbud (må ikke være et tildelingskriterium i sig selv).
- Eventuelt afklarende drøftelser om specifikke punkter i den udvalgte operatør eller producents tilbudsmateriale (der ligger forbud mod forhandlinger).
- Indgåelse og underskrivelse af kontrakt med den valgte operatør eller producent.
- Udsendelse af afslag til de øvrige operatører eller producenter, der har deltaget i udbudet.
- Annoncering af den indgåede aftale i EF-Tidende.

Operatørens og producentens opgaver

- Modtagelse af invitation fra kunden eller indhentning af emne fra EF-Tidende.
- Modtagelse af udbudsmateriale. Dette kan blandt andet ske ved et møde, hvor alle de implicerede parter er repræsenteret, og hvor udbyders lokaliteter og udbudsmateriale gennemgås.
- Nedsættelse af en arbejdsgruppe.
- Gennemgang af udbudsmaterialet.
- Eventuelle tvivlsspørgsmål, der er opstået under gennemgang af materialet, meddeles til udbyder, der så tager stilling til, om der skal indkaldes til nyt møde, eller om udsendelse af rettelsesblad til de implicerede parter er tilstrækkeligt.
- Udarbejdelse af tilbud jf. udbudsmaterialets krav.
- Aflevering af det færdige tilbud jf. den dato, der er præciseret i udbudsmaterialet.
- Modtagelse af accept, kontrakt underskrives, og levering kan påbegyndes til den aftalte dato eller
- Modtagelse af afslag.

6.2.2 Udbudsproces under grænsen for et EU udbud

Udbyders/køkkenets opgaver

- Afdækning af behov.
- Opbygning af en arbejdsgruppe, eventuelt støttet af konsulentvirksomhed.
- Specifikation af de krav, der stilles til det område, man ønsker udbudt.
- Udarbejdelse af udbudsmateriale, fastlæggelse af udvalgskriterier, for eksempel pris og kvalitet.
- Udvælgelse af tilbudsgivere.
- Udsendelse af udbudsmateriale.
- Modtagelse af tilbud.
- Udvælgelse af det bedste tilbud.
- Eventuelt forhandlinger om specifikke punkter i den udvalgte leverandørs tilbuds-materiale.
- Indgåelse og underskrivelse af kontrakt med den valgte leverandør.
- Udsendelse af afslag til de øvrige leverandører eller producenter, der har deltaget i udbudet.

Operatørens og producentens opgaver

- Modtagelse af invitation fra udbyder eller egen henvendelse.
- Modtagelse af udbudsmateriale. Dette kan eventuelt ske ved et møde, hvor alle de implicerede parter er repræsenteret, og hvor udbyders lokaliteter og udbudsmateriale gennemgås.
- Nedsættelse af en arbejdsgruppe.
- Gennemgang af udbudsmaterialet.
- Eventuelle tvivlsspørgsmål, der er opstået under gennemgang af materialet, meddeles til udbyder, der så tager stilling til, om der skal indkaldes til nyt møde, eller om det er tilstrækkeligt at udsende rettelsesblad til de implicerede parter.
- Udarbejdelse af tilbud jf. udbudsmaterialets krav.
- Aflevering af det færdige tilbud jf. den dato, der er præciseret i udbudsmaterialet.
- Eventuelt forhandlinger om specifikke punkter i den udvalgte leverandørs tilbuds-materiale.
- Modtagelse af accept, kontrakt underskrives og levering kan påbegyndes til den aftalte dato eller
- Modtagelse af afslag.

6.2.3 Salg og køb uden konkurrence

Udbyders/køkkenets opgaver

- Afdækning af behov.
- Specifikation af de krav der stilles til det område, man ønsker varetaget af operatør eller producent.
- Udarbejdelse af materiale.
- Kontakt til leverandør.

- Fremvisning og gennemgang af lokaliteter.
- Modtagelse af tilbudspris.
- Eventuelt forhandlinger om specifikke punkter i den udvalgte leverandørs tilbuds-materiale.
- Indgåelse og underskrivelse af kontrakt med den valgte leverandør.

Operatørens og producentens opgaver

- Modtagelse af invitation udbyder eller egen henvendelse pr. telefon eller personligt op-søgende salg.
- Modtagelse af materiale, dette kan eventuelt ske ved et møde, hvor alle de implicerede parter er repræsenteret, og hvor kundes lokaliteter og kravspecifikation gennemgås .
- Nedsættelse af arbejdsgruppe.
- Gennemgang af materialet.
- De mulige uklarheder, der er fundet under gennemgang af materialet, afklares med kunden.
- Udarbejdelse af tilbud jf. materialets krav.
- Aflevering af det færdige tilbud. Eventuelle justeringer og tilpasninger foretages.
- Modtagelse af accept, kontrakt underskrives og levering kan påbegyndes til den aftalte dato eller
- Modtagelse af afslag.

Hvilken af de tre ovenstående fremgangsmåder der vælges til indhentning af tilbud fra en leverandør, afhænger af lovgivningen på området, ligesom kompleksiteten af opgaven spiller en rolle, når det drejer sig om engangsopgaver, langvarige kontrakter, erfaringer, kontraktstørrelse med videre. Ved salg uden konkurrence er kompleksiteten af opgaven meget afgørende, idet man i enkelte tilfælde kan undgå udbudsforretningen. Dette bør dog vurderes af en jurist.

6.3 Leverandørernes erfaringer med udbud og salg

Operatørerne

To af de adspurgte operatører deltager som oftest i en udbuds-/salgsfase på baggrund af en invitation. Den tredje deltager både på eget initiativ og på baggrund af invitationer.

To af operatørerne har bedst erfaring med lukkede udbudsforretninger, og den tredje har bedst erfaring med åbne udbudsforretninger og begrundet dette med, at disse er EU-udbud.

De parter, der deltager ved udbudsmøderne for operatørerne, er oftest medarbejdere med salgs- og planlægningsfunktioner samt med driftskendskab. Operatørernes succeskriterier ved afgivelse af tilbud er forskellige, som det fremgår af nedenstående svar:

1. At opnå god økonomi, kundetilfredshed, medarbejdertilfredshed og omdømme.
2. Opnå accept, at kunne overbevise kunderne om, at vi kan leve op til de stillede krav og fastholde den tilbudte pris.
3. På nuværende tidspunkt ingen kriterier eller oversigter.

De interesser, der ligger til grund for at afgive et tilbud til den offentlige sektor, er at opnå øget indtjening, styrkelse af image og større markedsandele. En ud af de tre operatører nævner endvidere en interesse i at udvikle nye koncepter. Dette skal dog kunne retfærdiggøres i form af en kunde af en vis størrelse og dermed indtjening.

Producenterne

I de tilfælde, hvor producenterne deltager i en udbuds- eller salgsfase, sker dette for begge de medvirkende lige ofte på baggrund af en invitation som på eget initiativ.

Den type af udbudsforretninger, som operatørerne har bedst erfaring med, er for den enes vedkommende lukkede licitationer, fordi man her kan forhandle, efter at tilbudet er afgivet. Den anden operatør har kun erfaringer med åbne udbudsforretninger. Deltagere ved udbudsmøderne er som oftest producenternes salgschefer.

Begge producenter oplyser, at succeskriteriet udelukkende er at opnå ordren. De interesser, der ligger til grund for at afgive et tilbud til den offentlige sektor, er for begge producenter at styrke organisationen og at opnå gode referencer, flere markedsandele og øget fortjeneste. En af producenternes mål er endvidere at opnå større erfaring og at sikre betalende kunder.

6.4 Leverandørernes vurdering af kundernes prioriteringer

I det følgende beskrives, hvordan operatørerne og producenterne mener, at deres kunder prioriterer, når de vælger leverandør og rengøringsystem.

Operatørerne

Alle operatørerne vurderer, at deres kunder ved valg af ny operatør prioriterer prisen på produktet som den vigtigste parameter.

I forhold til andre vigtige parametre som kvalitet, erfaring, hygiejne, dokumentation, omdømme, miljø og arbejdsmiljø har operatørerne forskellig holdning til, hvor megen vægt kunderne lægger på disse forhold.

Producenterne

De to producenter er enige med operatørerne om, at kunderne prioriterer prisen på produktet højest. De er også enige om, at det er kvaliteten af produktet i bred forstand, der bliver prioriteret næsthøjest. Derudover ses ikke store sammenfald i de to producenters vurdering af kundernes prioritering.

6.5 Leverandørernes dokumentation for ydelserne

Operatørerne

For alle operatørerne gælder, at de tilbyder kunderne delløsninger, for eksempel rengøring. To af operatørerne tilbyder også totalløsninger i form af eksempelvis koncepter og facility management, det vil sige løsning af eksempelvis alle sekundære opgaver hos kunden (det kan være rengøring, havearbejde, vagt, transport, m.v.), så kunden kan koncentrere sig om at løse kerneopgaven, for eksempel madlavning.

Operatørerne bidrager til langsigtede forbedringer hos kunden gennem deres kendskab til den årlige rengøringsudgift, ensartet rengøringskvalitet samt styring af kemi og vandforbrug. Vedrørende arbejdsmiljø tilbydes medarbejderne løbende AMU-kurser i det omfang, det er muligt. Derudover ydes altid speciel instruktion og oplæring, når et samarbejde indledes. Det betyder, at operatørerne tilbyder individuel uddannelse, som underbygges af personlige samtaler med både operatørens egne medarbejdere og de medarbejdere, som bliver ”overtaget” i forbindelse med en udbudsforretning.

Bemærk, at nedenstående tekst er de bemærkninger, som operatørerne i øvrigt nævner for kvaliteten af deres ydelser:

Operatør 1		
Miljø	⇒	Alle områder er dokumenterede.
Økonomi	⇒	Alle områder er dokumenterede.
Arbejdsmiljø	⇒	Uddannelse af medarbejdere.
Hygiejne	⇒	Alle områder er dokumenterede.

Operatør 2		
Miljø	⇒	Kemi- og vandforbrug.
Økonomi	⇒	Dokumentation i form af serviceaftaler.
Arbejdsmiljø	⇒	Sikkerhedsorganisation, arbejdsplaner for medarbejderne (led i kvalitetsstyringssystemet), arbejdspladsvurdering.
Hygiejne	⇒	Overholdelse af hygiejnereglementet.

Operatør 3	
Miljø	⇒ Miljøredegørelser og etablering af en miljøorganisation.
Økonomi	⇒ Budgetsikkerhed (dokumentation af, at virksomhedens budget i kontrakten overholdes), revurdering af behov på kundens virksomhed 1 gang årligt og justering af kontrakt.
Arbejds miljø	⇒ Etablere sikkerhedsorganisation og arbejdspladsvurderinger. Indeklimakoncept, hvor eksempelvis mikroorganismer i luften måles, og hvor der gives forslag til forbedringer, brugerundersøgelser, uddannelsesprogram for leverandørens medarbejder.
Hygiejne	⇒ Kvalitetsstyrede rengøringsystemer, hvor der eksempelvis er mål for rengøringsstandarden. Hygiejnekontrol og rapporter til kunden vedrørende aftalte målepunkter. Program for egenkontrol og uddannelsesprogram for medarbejdere.

Producenterne

Begge producenter kan tilbyde deres kunder både rengøringsprodukter og –systemer som samlet koncept eller hver for sig. Produkterne kan leveres direkte til storkøkkenerne eller til deres forskellige samarbejdspartnere/leverandører.

Producenterne bidrager til langsigtede forbedringer hos kunden gennem besparelser samt en lettere arbejdsgang i kraft af deres produktudvikling. Dette dokumenteres løbende.

Den dokumentation, som producenterne i øvrigt nævner for kvaliteten af deres ydelser, er:

Producent 1	
Miljø	⇒ ISO 14001, Grønne regnskaber.
Økonomi	⇒ Kravspecifikation på rengøringsmidler og dokumenteret forbrugsøkonomi.
Arbejds miljø	⇒ Grønne regnskaber.
Hygiejne	⇒ Datablade, recepter til BST.

Producent 2	
Miljø	⇒ Laboratorierapporter på indholdsstoffer i produkter, indholdsstoffers genanvendelighed, datablade.
Økonomi	⇒ Intet på nuværende tidspunkt.
Arbejdsmiljø	⇒ Rapporter udarbejdet i samarbejde med BST, datablade.
Hygiejne	⇒ Intet på nuværende tidspunkt, men daglig "dokumenteret" via gode resultater, når produktet anvendes.

6.6 Muligheder og barrierer ved tilbudsgivning og implementering

Operatørerne

Det problem, som alle operatørerne ser i forbindelse med afgivelse af tilbud, er loven om virksomhedsoverdragelse. Her tillades, at virksomhederne ofte på et alt for sent tidspunkt informeres om, at de har fået en opgave. Det betyder, at virksomhederne ikke hurtigt nok får information om kundens medarbejdere og dermed kan få overblik over eventuelle meromkostninger i forhold til løn med videre.

Stillet overfor spørgsmålet om, hvordan kunden får det bedste resultat via udbud, har to af de tre operatører følgende kommentarer:

En nøjagtig beskrivelse af omfanget af rengøringsopgaven med angivelse af frekvens. Længere kontrakter, idet hyppige udbudsforretninger skaber uro blandt medarbejdere, og ikke giver mulighed for at foretage investeringer i maskiner, nyere rekvisitter mv.

Producenterne

Kun den ene af de to producenter ser problemer vedrørende lovgivningen i forbindelse med udbud. Følgende problemstillinger nævnes:

- at forskellige offentlige instanser stiller forskellige krav til produkternes indhold
- at ensartede kunder har forskellige vurderingsprocesser for det samme produkt.

Stillet overfor spørgsmålet om, hvordan kunden får det bedste resultat via udbud, har begge producenter følgende kommentarer:

Der bør opstilles normer for forholdet mellem pris og kvalitet.

Kunderne bør vælge en partner (producent), der dækker hele udbudet i stedet for at vælge mange forskellige leverandører (producenter) indenfor det samme område.

RAMMERNE FOR RENGØRING AF OFFENTLIGE STORKØKKENER

Formålet med det 3. hovedkapitel er, at belyse de rammer der er for at udføre rengøringsopgaver i offentlige storkøkkener. Et fælles billede af disse rammer er en forudsætning for at udarbejde et nyt system for integreret rengøringskvalitet.

I kapitel 7 beskrives de overordnede og generelle krav som myndigheder, brancheorganisationer og andre stiller til rengøringskemikaliers kvalitet på de fire parametre, hygiejne, arbejdsmiljø, miljø og økonomi.

Kapitel 8 belyser de opgaver, som forskellige myndigheder har i storkøkkenerne, i forhold til de fire parametre.

Uddannelsen af de medarbejdergrupper, der typisk gør rent i storkøkkenerne, er i fokus i Kapitel 9. Her beskrives også de krav, der stilles til underviserne på uddannelserne.

I Kapitel 10 ses de holdninger og ønsker, som arbejdsgiverne i Amtsrådsforeningen har, til at der udarbejdes en standard for integreret rengøringskvalitet.

7 Krav til rengøringskemikaliers kvalitet omkring hygiejne, arbejdsmiljø, miljø og økonomi

Vil man vurdere kvaliteten af rengørings- og desinfektionsmidler i relation til hygiejne, arbejdsmiljø, miljø og økonomi, er det hensigtsmæssigt at danne sig et overblik over de minimumskrav, der stilles i både lovgivning, frivillige brancheaftaler og specifikke krav fra kunder, for eksempel storkøkkener.

I dette kapitel er de overordnede generelle krav beskrevet.

7.1 Krav i love og bekendtgørelser

Der findes ikke en enkelt lov eller bekendtgørelse, der dækker alle de krav, der stilles til rengørings- og desinfektionsmidler, men relevante lovkomplekser er kemikalie- og miljølovgivningen, arbejdsmiljølovgivningen, levnedsmiddellovgivningen samt Kosmetikbekendtgørelsen.

7.1.1 Få krav til de færdig rengøringsmidler

Generelt gælder, at der stilles meget få krav til selve udformningen af rengøringsmidlerne for at se om de lovligt kan sælges.

- ▶ I kemikalielovgivningen kræves, at alle stoffer, deriblandt også de stoffer, som bruges i rengørings- og desinfektionsmidler, er anmeldt og godkendt i EU via et af medlemslandene. Det er en forudsætning for at kunne markedsføre produkter, at råvareleverandørerne overholder kravene. Derfor er dette i praksis ikke noget problem for producenten af færdige rengøringsmidler. For de fleste rengøringsmidler gælder dog, at det færdige produkt skal være anmeldt til Produktregistret.
- ▶ Enkelte stoffer i rengørings- og desinfektionsmidler falder ind under miljølovgivningens rammer – et lovkompleks, der handler om udledning af stoffer med videre. Her kan der være fastsat begrænsninger for eller forbud mod at bruge nogle stoffer. Disse stoffer er oftest ikke relevante i rengøringssammenhæng, dog kan nævnes brug af cf-gasser (for eksempel freon) i aerosoldåser.
- ▶ I Kosmetikbekendtgørelsen stilles meget specifikke krav til, hvilke stoffer der må være i produkter til personlig pleje, deriblandt også håndhygiejneprodukter. Disse krav er primært opstillet for at sikre brugerne mod skadevirkninger.

7.1.2 Krav til emballering, mærkning og markedsføring

Lovgivningen stiller store krav, når det gælder emballering og mærkning af kemiske stoffer og produkter. For eksempel stilles krav om, at alle faremærkede produkter og produkter med et indhold af flygtige stoffer og/eller organiske opløsningsmidler, skal være anmeldt til produktregistret. For alle disse produkter kræves også, at leverandøren skal udarbejde en såkaldt leverandør-brugsanvisning, og at arbejdsgiveren ud fra denne skal udarbejde en såkaldt arbejdsplads-brugsanvisning.

Mærkningsreglerne for produkter sigter i dag alene på og på den risiko, der er for mennesker ved at have kontakt med et produkt. Der er dog vedtaget et direktiv i EU (præparatdirektivet), som betyder, at det kun er et spørgsmål om kort tid, før alle produkter også skal være vurderet og eventuelt mærket med hensyn til miljøfare.

De enkelte råvarer skal i dag være vurderet og mærket med hensyn til miljø. Såfremt det færdige rengøringsmiddel indeholder råvarer, der er klassificeret som miljøfarlige, skal dette fremgå af leverandørbrugsanvisningen i samme omfang som for råvarer, der er mærkningspligtige med hensyn til arbejdsmiljø og sikkerhed. Leverandørbrugsanvisningen skal endvidere, såfremt det er muligt, informere om miljøfaren ved et produkt.

Kemikalielovgivningen stiller specifikke krav til markedsføringen af kemiske produkter. Det er ikke tilladt at bruge anprisninger, som kan virke vildledende, idet kemikalier aldrig må beskrives som ”miljøvenlige” eller ”ufarlige”.

7.1.3 Frivillige aftaler og kundekrav om brug og deklaration af visse stoffer

Ud over de i sidste afsnit nævnte mærkningsregler er der krav om deklaration af visse indholdsstoffer. Dette gælder specielt stoffer som er nævnt i Kræftbekendtgørelsen og i Bekendtgørelsen om organiske opløsningsmidler.

Arbejdstilsynet har ud over listen med kræftfremkaldende stoffer og listen over organiske opløsningsmidler også en liste over flygtige stoffer. Disse tre lister er samlet i AT-anvisning nr. 3.1.0.2, Grænseværdier for stoffer og materialer.

Det kræves, at produkter der står på en eller flere af disse tre lister, skal have en leverandørbrugsanvisning. Her skal det nævnes hvis produktet indeholder et stof, som anses for at være kræftfremkaldende eller et flygtigt stof/organisk opløsningsmiddel. Eksempler på den slags stoffer kan være stoffet *NTA* fra listen over kræftfremkaldende stoffer, *eddikesyre* fra listen over flygtige stoffer og *ethanol* fra listen over organiske opløsningsmidler.

Arbejds miljøinstituttet har udarbejdet enkelte AMI-rapporter med diverse lister over stoffer, som anses for at være *Kræftfremkaldende*, *Reproduktionsskadende*, *Allergifremkaldende* eller *Neurotoksiske*. Disse lister, samt yderligere viden om stoffer med denne type egenskaber, refereres der ofte til som *KRAN-listen* eller *KRAN-liste stoffer*. På disse lister findes stoffer, som der ikke er pligt til at mærke, men det er ofte et krav fra mange brugere, at rengøringsmidlet skal være uden *KRAN-liste stoffer*.

I Danmark hedder brancheforeningen SPT. SPT er en interesseorganisation for producenter, importører og leverandører af sæbe, vaske- og rengøringsmidler, parfumerivarer, frisør- og toiletartikler, kemisk-tekniske husholdningsartikler, produkter til industriel hygiejne samt maskiner og udstyr til rengøring.

Inden for branchen er der i tillæg til love og bekendtgørelser nogle frivillige aftaler med miljømyndighederne i EU om brug af visse stoffer, for eksempel Alkylphenoethoxylat (et nonionisk tensid, der tidligere var meget anvendt som vaskeaktivt stof i rengørings- og vaskemidler).

Derudover er der en frivillig aftale om deklaration af en hel række stoffer, deriblandt alle tensider. Det drejer sig om en frivillig aftale, som medlemmerne af brancheforeningerne i de forskellige EU-lande har forpligtet sig til at overholde.

Selv om der primært stilles krav til mærkningen af produkterne, findes en række lovmæssige krav, der skal sikre såvel miljø som arbejdsmiljø i forbindelse med brugen af rengøringsmidlerne. For at kunne leve op til disse krav stiller brugerne af produkterne en række specifikke krav til indholdet af rengøringsmidler.

I den offentlige sektor er indbygget en række krav i udbudsmaterialet, der bruges i forbindelse med licitationer. Foreningen af offentlige indkøbere i kommuner og amter - IKA - har udarbejdet forslag til nogle generelle krav til indholdsstofferne i rengøringsmidler, der retter sig mod at sikre miljø- og arbejdsmiljøforhold.

Miljøministeriet har udgivet en liste over stoffer, der ud fra et miljøhensyn er uønskede, men som helt legalt kan sælges. Nogle af disse stoffer er almindeligt brugt i rengøringsmidler. Det er således ikke et lovmæssigt krav, at man skal undgå stofferne på listen, men det er oftest et krav fra brugerne, at stofferne ikke må indgå i rengøringsmidlerne.

Miljøministeriet har udgivet en bekendtgørelse om grænseværdier for indholdet af visse stoffer i spildevandsslam, der skal anvendes på landbrugsjord. Den fungerer både som en hensigtserklæring om og et økonomisk incitament for rensningsanlæggene til at genanvende så meget slam som muligt. Kravene i denne bekendtgørelse vil blandt andet indgå, når rens-

ningsanlægget fastsætter krav for modtagelse af spildevand. Det kan betyde, at der stilles krav til rensning af spildevandet, inden det ledes ud til det offentlige spildevandssystem, eller at der pålægges specielle spildevandsafgifter. Det medfører krav fra kunden til leverandøren af kemiske produkter om at undgå eller begrænse disse stoffer. For rengøringsmidler drejer det sig foreksempel om LAS, der er et specielt anionisk tensid.

For at sikre arbejdsmiljøet har arbejdsgiverne pligt til at udskifte farlige stoffer og processer med mindre farlige, hvor det er teknisk muligt og økonomisk forsvarligt. Det fører ofte til krav om, at færemærkede produkter, og eventuelt færemærkede indholdsstoffer skal udskiftes med andre stoffer eller produkter, der ligger lavere i mærkningshierakiet. Dette indgår således blandt andet i de kravspecifikationer, som er opstillet af Statens Indkøb.

I de seneste år er der kommet flere krav om miljømærkning af produkter. For at et produkt kan opnå det Nordiske Svanemærke skal det for eksempel opfylde nogle krav til indholdsstoffer. I kravene tages hensyn til både miljø og arbejdsmiljø. Derudover skal man specifikt kunne dokumentere den ønskede effekt (for eksempel evnen til at fjerne kalk for et sanitetsrengøringsmiddel), og her skal effekten som minimum modsvare tilsvarende produkter på markedet.

En del kommuner stiller i udbudsmateriale krav om, at produkter, der tilbydes, skal testes på brugsstederne. Det sker for at sikre, at miljø- og arbejdsmiljøforbedringer ikke opnås på bekostning af den rengøringstekniske effekt.

7.1.4 Krav til producenter og leverandører af rengøringsmidler

Producenten af rengøringsmidler vil ofte være forpligtet til at have en miljøgodkendelse for selve produktionen. Hvorvidt der er krav om godkendelse, og hvilke specifikke krav der er i forbindelse med en eventuel godkendelse, er helt afhængig af i hvilket land producenten hører hjemme.

I forbindelse med en miljøgodkendelse kan der være krav om rapportering til myndighederne af forbruget af forskellige råvarer. I Danmark stilles der afhængigt af produktionens størrelse krav om både en miljøgodkendelse og om, at producenten opstiller et ”grønt regnskab”, som både skal afleveres til Erhvervs- og Selskabsstyrelsen og være offentligt tilgængeligt.

Producenten er som arbejdsgiver forpligtet til at følge arbejdsmiljølovgivningen. Det betyder blandt andet, at arbejdet skal tilrettelægges og udføres sundhedsmæssigt forsvarligt. Igen kan der være forskellige lokale regler, afhængig af i hvilket land fabrikken er placeret.

Leverandøren har ansvaret for, at det produkt, der markedsføres i Danmark, lever op til danske love og regler. Det betyder blandt andet, at leverandøren er ansvarlig for, at der udarbejdes leverandørbrugsanvisning for en lang række produkter, og at de anmeldes til produktregistret.

Leverandøren af produkter, der er underlagt regler for transport af farligt gods, er ansvarlig for, at transporten kan ske i henhold til gældende regler, blandt andet de internationale regler for transport ad landevej.

En del leverandører har endvidere valgt frivilligt at lade sig kvalitets- og/eller miljøcertificere.

For medlemmer af SPT normsystem er det et krav, at de har et miljøledelsessystem.

7.1.5 Krav til køberne af rengøringsmidler

Det er kun hos køberne af rengøringsmidler - ude i det enkelte køkken - at man kan finde minimumskrav til kvaliteten med hensyn til alle fire kvalitetsparametre.

Arbejdsmiljø

Her skal arbejdet tilrettelægges og udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt i henhold til arbejdsmiljøloven. Der skal udarbejdes arbejdspladsvurderinger for medarbejderne, og arbejdspladsbrugsanvisninger for de farlige rengøringsmidler, f.eks. faremærkede midler eller organiske opløsningsmidler. I henhold til bekendtgørelse om stoffer og materialer skal farlige produkter erstattes med mindre farlige produkter.

Hvis køkkenet har ansat unge under 18 år, stilles endvidere krav til, hvilke stoffer de må arbejde med. Her gælder, at de unge bl.a. ikke må arbejde med ætsende produkter og produkter, der indeholder organiske opløsningsmidler. Der er dog specielle undtagelser for rengøring med enkelte opløsningsmidler, når koncentrationen i brugsopløsningen blot er under 0,5%, og for vinduespuddsemidler, hvor der tillades mindre mængder af ethanol eller isopropanol i produkterne.

Miljø

Her findes forskellige krav, alt afhængig af køkkenets størrelse og produktion. For de fleste offentlige køkkener gælder, at kommune eller amt i forbindelse med indkøb stiller krav til indholdsstofferne i de rengøringsmidler, der skal anvendes på deres egne institutioner. Det sker blandt andet for at kunne opfylde kravene til kvaliteten af slammet i rensningsanlægget. Generelt vil der altid være krav til såvel pH-værdien af spildevandet og til indholdet af visse stoffer. I de mindre køkkener har disse krav dog ingen praktisk betydning, da udledningen af vand fra rengøring og opvask er meget lille sammenlignet med den totale vandudledning fra stedet.

Hygiejne

I det professionelle køkken stilles store krav til hygiejnen, blandt andet i form af et godkendt egenkontrolprogram.

For at kunne opnå den nødvendige hygiejnestandard stilles der krav til rengøringsystemets effektivitet. Denne effektivitet kan opnås ved at kombinere den mekaniske og den kemiske bearbejdning af snavset.

For at undgå at den fysiske belastning af rengøringspersonalet bliver urimelig stor, kan der stilles krav om effektivitet af rengøringsmidlet. Der findes imidlertid kun specifikke krav til effektivitet, der er udmøntet i krav til tests og dokumentation, når der er tale om desinfektionsmidler. Når det gælder andre rengøringsprodukter, ses krav til dokumentationen oftest i form af praktiske demonstrationer og tests af, at en opgave løses tilfredsstillende.

Økonomi

Da rengøringsmidlernes effekt kun udgør en del af den samlede rengørings kvalitet, kan det være vanskeligt at foretage en økonomisk vurdering af produktet sammenholdt med kvalitet. Derfor er de økonomiske sammenligninger ofte alene baseret på pris pr. liter brugsopløsning.

7.2 Konklusion

Hvad angår parametrene miljø og arbejdsmiljø, ses en række krav til indhold, mærkning og markedsføring af rengørings- og desinfektionsmidler. Kravene er beskrevet i forskellige lovkomplekser, og private branche- og indkøbsaftaler.

Der findes stort set ingen steder specificerede krav til effektivitet i forhold til hygiejne eller økonomi, men i forbindelse med egenkontrol og udliciteringer ses et stigende fokus på disse områder.

Ethvert professionelt køkken har nogle økonomiske rammer at arbejde inden for. Derfor har prisen på rengøringsopgaverne betydning. Da rengøringsmidler kun udgør en meget lille del af udgiften til rengøringsopgaven, er det vigtigt, at storkøkkenerne fokuserer på den samlede kvalitet i løsningen af rengøringsopgaven.

8 Myndighedernes opgaver vedrørende hygiejne, arbejdsmiljø og miljø i storkøkkensektoren

I dette kapitel beskrives de opgaver, myndighederne varetager i køkkenerne i relation til de fire parametre i integreret rengøringskvalitet.

Formålet er at skabe klarhed over, hvordan kontrollen i køkkenerne udøves, og hvilke kriterier der lægges til grund, når køkkenerne vurderes.

De relevante myndigheder er Arbejdstilsynet, Fødevarerregion 10 og Miljøtilsynet i amter og kommuner.

Teksten er udarbejdet på baggrund af interviews med:

- ◆ Inspektør Poul Vendorf
Arbejdstilsynet i Københavns Amt
- ◆ Dyrlæge i Fødevareafdelingen, Emilie Sloth
Fødevarerregion 10, NordØstSjælland
- ◆ Miljøtekniker Peter Hansen
Miljøtilsynet i Glostrup Kommune og
- ◆ Miljøsagsbehandler Tine Karup
Københavns Amts Miljøafdeling.

8.1 Arbejdstilsynet

Arbejdstilsynet er en styrelse under Arbejdsministeren og er den danske myndighed på arbejdsmiljøområdet. Arbejdstilsynets opgaver er, at:

- ✓ administrere arbejdsmiljøloven med tilhørende bekendtgørelser
- ✓ føre tilsyn med virksomhederne
- ✓ udgive information om arbejdsmiljø

Arbejdstilsynet godkender ikke arbejdspladser, men vejleder om arbejdsmiljøregler. Egentlig rådgivning gives som regel af Bedriftsundhedstjenesten.

Der er ingen regler for, hvor tit Arbejdstilsynet skal foretage kontrol i køkkenerne. Kontrolbesøgene kan ske uanmeldt, i forbindelse med ulykker og efter anmeldelse fra arbejdspladsen.

Er forholdene på en arbejdsplads ikke i orden i henhold til reglerne i arbejdsmiljøloven, har Arbejdstilsynet mulighed for at stille krav til virksomheden i form af påbud og forbud, samt at indstille en sag til retslig tiltale, hvis en virksomhed ikke efterkommer arbejdstilsynets krav, eller hvis arbejdstilsynet konstaterer grove overtrædelser af arbejdsmiljøloven.

Arbejdstilsynet vurderer, at de vigtigste arbejdsmiljøproblemer i køkkenerne er:

- ✓ ulykker,
- ✓ forskellige risici ved brug af kemiske stoffer,
- ✓ biologiske påvirkninger (vira, svampe og bakterier) i forbindelse med bygningers tilstand, håndtering af affald med videre,
- ✓ belastende løft,
- ✓ ensidigt gentaget arbejde (EGA),
- ✓ forkerte arbejdsstillinger,
- ✓ støj,
- ✓ et belastende psykisk arbejdsmiljø,
- ✓ hudlidelser, eksem med videre - i forbindelse med rengøring og opvask og
- ✓ indeklimate (stegeos, em og damp).

8.1.1 Dokumentation - Arbejdspladsvurderinger

Arbejdsmiljølovgivningen [11] rummer krav om, at arbejdet skal planlægges og tilrettelægges forsvarligt. Derfor skal der foretages en vurdering af sikkerheds- og sundhedsforholdene på arbejdspladsen

Hvis en virksomhed har fem ansatte eller derover, er der pligt til at udarbejde en skriftlig arbejdspladsvurdering (APV). Siden januar 1993 har arbejdslovgivningen stillet krav om, at alle danske arbejdsgivere skal sikre, at der foretages en arbejdspladsvurdering. APV skal foretages af arbejdsgiveren og sikkerhedsorganisationen samt de ansatte i fællesskab.

Inden udgangen af år 2000 er samtlige arbejdsgivere med ansatte omfattet af kravet. Arbejdstilsynet vil som et led i sin almindelige tilsynsvirksomhed føre tilsyn med, om der foreligger en skriftlig arbejdspladsvurdering.

Der er ikke krav om, hvordan en APV gennemføres, og hvor omfattende den skal være, men skal omfatte en gennemgang af køkkenpersonalets arbejdsmiljøforhold, samt en beskrivelse af problemerne og deres omfang. Medarbejderne i køkkenerne vurderer og inddeler arbejdsmiljøproblemerne i følgende kategorier :

Ergonomiske forhold

Psykiske forhold

Indeklima

Kemiske forhold

Ulykkesrisiko

Problemer inden for de fem områder kan eksempelvis være:

Ergonomi	Uhensigtsmæssige arbejdsstillinger, ensidigt gentaget arbejde (EGA), tunge løft, løft over skulderhøjde og under knæhøjde
Indeklima	Dårlig ventilation, højt støjniveau, trækgener, dårlige akustiske forhold, dårlig belysning
Psykisk arbejdsmiljø	Dårligt samarbejde og tidspres, ingen eller ringe indflydelse på planlægning af eget arbejde.
Ulykkesrisiko	Faldulykker på våde og fedtede gulve.
Kemiske forhold	Mangelfulde brugsanvisninger og substitution.

Da rengøringen udgør en vigtig del af arbejdet i køkkenerne, er udstyr, hjælpemidler og værnemidler også vigtige elementer til at sikre arbejdsmiljøet.

APV-processen skal gentages, hvis der sker ændringer i arbejdsprocesser og arbejdsgange, dog mindst hvert tredje år. Hvis der konstateres problemer, skal APV omfatte:

- prioritering af problemerne,
- tids- og handlingsplan for løsning af problemerne,
- plan for opfølgning på arbejdspladsvurderingen.

8.2 Fødevaredirektoratet

Fødevaredirektoratet, som er en del af Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri, blev oprettet 1. juli 1997 ved en sammenlægning af Levnedsmiddelstyrelsen og Veterinærdirektoratet.

Fødevaredirektoratet har ansvaret for kontrollen med fødevarer fra jord til bord, og deltager ved udformningen af diverse love og bekendtgørelser på fødevareområdet.

Fødevareregionernes opgaver er blandt andet at føre tilsyn og kontrol på køkkenområdet og at undersøge, om rengøringen er tilstrækkelig. Fokus er at sikre, at produktionen af maden foregår på en sådan måde, at maden ikke udgør nogen sundhedsrisiko. Det vil sige, at forhold vedrørende økonomi, miljø og arbejdsmiljø i forbindelse med rengøring ligger uden for Fødevareregionernes område.

Al direkte kontakt med forbrugere og kontrol med fødevarevirksomheder, herunder også køkkenerne, foretages af de 11 fødevareregioner, som landet er opdelt i.

Fødevareregionerne har på nuværende tidspunkt ikke fastlagt, hvor tit der skal føres tilsyn og kontrol med køkkenerne, men 2 eller 3 gange om året oplyses som sandsynligt.

Ved tilsynet kontrollerer Fødevareregionerne :

- ✓ Rengøringen i køkkenerne
- ✓ Håndteringen af maden
- ✓ Om tidligere indskærpsler og påbud efterleves
- ✓ Køkkenernes egenkontrolprogrammer (evt. ved interview af personalet)

Det er Fødevarerregionernes ansvar, at:

- ✓ tilse, at fødevarerregionernes virksomheder overholder de bestemmelser, der er på fødevarerområdet,
- ✓ følge op på, om påbud og forbud efterleves,
- ✓ udtage prøver af maden.

Det er køkkenernes ansvar at overholde bestemmelserne i henhold til Fødevarerloven.

Hvis prøverne på maden indikerer, at der er problemer med hygiejnen eller rengøringsstandarderne i køkkenet, fokuseres der på rengøringen for at rette eventuelle fejl. Har køkkenerne et egenkontrolprogram, herunder rengøringsprogram, vil det blive gennemgået og eventuelt rettet til.

Er forholdene ikke i orden, kan der gives indskærpelser, påbud og forbud. Hvis ikke køkkenene retter sig efter dette og ændrer på forholdene, er det pr. 1. januar 2000 blevet muligt for Fødevarerregionerne at give bøder. I sidste instans kan sager overgives til politiet.

8.2.1 Dokumentation - egenkontrol

Fødevarerregionerne har i 1995 udsendt en bekendtgørelse om levnedsmiddelhygiejne og egenkontrol [10].

Det betyder, at køkkenene nu skal udarbejde egenkontrolprogrammer. Egenkontrol er en række systematiske handlinger, der skal sikre, at de produkter, som køkkenene leverer, er hygiejnisk forsvarlige og dermed ikke udgør nogen sundhedsrisiko.

Reglerne for egenkontrol omfatter seks indsatsområder: Råvarer, produktion, færdigvarer, vedligeholdelse, rengøring og desinfektion og personlig hygiejne. Inden for hvert område skal de kritiske punkter kortlægges. Der skal udarbejdes forskrifter eller overvågningsprocedurer for rengøring og desinfektion. Det vil sige, at køkkenene skal udarbejde materiale, der beskriver, hvad der skal gøres rent, og hvordan rengøring og personlig hygiejne skal gennemføres.

Reglerne for egenkontrol medfører, at:

- ✓ Fødevarerregionerne skal vurdere og godkende køkkenernes egenkontrolprogram.
- ✓ Fødevarerregionerne fokuserer på resultatet af den rengøring, der foregår i køkkenet, men ikke på selve rengøringsystemerne i køkkenene.

Fødevarerregionerne har endnu ikke udarbejdet kriterierne for godkendelse af køkkenernes egenkontrolprogrammer, men når branchekoderne eller vejledning for den offentlige kostforplejning foreligger, vil Fødevarerregionerne tage hensyn til disse, inden de udarbejdes.

Kriterierne for godkendelserne vil komme til at foreligge som et internt dokument, kun til brug for medarbejderne i Fødevarerregionerne, da kriterierne i mange tilfælde beror på skøn.

Overholder køkkenene lovgivningen på området og branchekoderne for den offentlige kostforplejning (der kan være strengere end lovgivningen), kan man være sikker på, at kriterierne for at få egenkontrolprogrammet godkendt af Fødevarerregionerne er opfyldt.

I forbindelse med, at der skal udarbejdes en ny standard for integreret rengøringskvalitet, foreslår Fødevareregion 10, Nordøstsjælland, at man skal være opmærksom på følgende forhold:

- ✓ Ved implementering af et nyt rengøringsystem skal der tages højde for, at desinfektionsmidlerne skal være godkendte.
- ✓ Ved brug af kombinationsmidler (både sæbe og desinfektionsmiddel i ét) skal midlet påføres to gange. Dette skyldes, at desinfektionsmidlerne først virker, når snavs og madrester er fjernet.

8.3 Miljøtilsynet

Tilsynet med amtslige institutioner og virksomheder varetages af den kommune hvor institutionen er beliggende, mens tilsynet med kommunale institutioner og større virksomheder varetages af pågældende amt.

Kommunen er tilsynsmyndighed, hvad angår det ydre miljø. Der føres ikke regelmæssigt tilsyn, kun når særlige forhold taler for det. Det kan være ved ændringer i produktionen, ved nyanskaffelser eller lignende, og da er besøgene primært anmeldte. Det er kommunen, der giver tilladelser til eksempelvis udledning af spildevand.

Amterne er godkendelses- og tilsynsmyndighed over for alle A-mærkede virksomheder. Det er virksomheder, der er nævnt på listen over særligt forurenende virksomheder i Bekendtgørelse om godkendelse af listevirksomhed.

Tilsynsmyndigheden kan give en henstilling til virksomheden eller institutionen om at løse problemerne, hvis forholdene ikke er i orden. Sker dette ikke, gives et påbud. Efterleves det heller ikke, vil tilsynet indgive en politianmeldelse.

Dokumentation

Køkkenerne anses ikke for at være særligt forurenende virksomheder. Derfor fører amter og kommuner ikke regelmæssigt tilsyn med dem, men opstår der klager over gener i forbindelse med lugt, støj eller andet, vil tilsynsmyndigheden tilse institutionen. I forhold til spildevand og affald er det kommunen, der er tilsynsmyndighed.

Ved kontrolbesøgene udfylder kommunens tilsynsførende nogle standardskemaer. I køkkenerne vurderes følgende:

Fedtudskillelse

Om der foreligger kvitteringer fra tømningsskemaer for tømning af fedtudskilleren.

Affald

Affaldet sorteres i madaffald og almindeligt affald. Kommunerne varetager afhentningen af den almindelige dagrenovation og rådgiver køkkenerne om, hvor madaffaldet skal afleveres. Køkkenerne bestemmer selv, hvilket firma der skal afhente madaffaldet, men køkkenerne har ansvaret for, at tilsynsvirksomhedene får besked om, hvor det bliver bragt hen, da det skal bortskaffes til godkendte modtagere af affald.

Spildevand

Der findes forskellige miljøkrav til køkkenerne, alt afhængig af køkkenets størrelse og produktion. For de fleste offentlige køkkener gælder, at tilsynsmyndigheden kan stille krav til indholdet af forskellige stoffer i spildevandet, dette blandt andet for at sikre, at de mikrobiologiske organismer i rensningsanlæggene ikke hæmmes. Generelt vil der også altid være krav til pH-værdien af spildevandet. I de mindre køkkener har disse krav dog ingen praktisk betydning, da udledningen af vand fra rengøring og opvask er meget lille sammenlignet med den totale vandudledning. For storkøkkenerne gælder, at kommunerne foretager en vurdering i hver enkelt tilfælde. Laboratorieprøver af spildevandet fra det pågældende sted kan vise, om de vejledende grænseværdier overskrides. Er udledningen meget belastende, kan kommunen henstille til køkkenerne at overholde miljøkravene. Vurderer kommunen, at det er nødvendigt med en spildevandstilladelse for det pågældende sted, skal miljøstyrelsens vejledning med krav til udledning af spildevand til kloakkerne efterleves.

9 Uddannelsen af de rengørende medarbejdergrupper i storkøkkener

Rengøringen i storkøkkensektoren varetages primært af ufaglærte, køkkenassistenter, økonomaer og kokke. Fremover forventes, at et stigende antal serviceassistenter også vil varetage disse opgaver.

Formålet med dette kapitel er at give en oversigt over:

- ▶ optagelseskravene og indholdet i de uddannelser, som medarbejdere, der er beskæftiget med rengøring i storkøkkener, har, og
- ▶ hvilke undervisere der primært varetager undervisningen samt optagelseskrav og indholdet i uddannelserne.

Der stilles skarpt på de områder af uddannelserne, som har betydning for parametrene i integreret rengøringskvalitet: Hygiejne, arbejdsmiljø, miljø og økonomi.

9.1 Ufaglærte

Alle ufaglærte, der tilbereder mad i fødevarevirksomheder, skal gennemføre en basis- eller certifikatuddannelse i fødevarehygiejne [20].

Basis- og certifikatuddannelserne udbydes af de fleste tekniske skoler.

Uddannelseskravet gælder for medarbejdere, der er fyldt 18 år ved ansættelsesstart (eller etableringsstart) i autoriserede virksomheder, eksempelvis: salatvirksomheder, bagerier, frugt- og grøntvirksomheder, restaurationer, grillbarer, kantiner, slagtere og institutionskøkkener [21].

Kravet om uddannelse i fødevarehygiejne gælder ikke medarbejdere, der allerede har en uddannelse inden for fødevarerområdet eller har deltaget i lignende kurser i fødevarehygiejne. Det er Fødevareregionen, der afgør, om en medarbejder eventuelt kan fritages for uddannelseskravet [21].

Basis- og certifikatuddannelsen er ikke påkrævet for personer, som udelukkende er beskæftiget med servering, opvask, rengøring, kassefunktion og lignende, såfremt det ikke giver hygiejniske problemer [20].

I et køkkens egenkontrolprogram kan indgå, hvilke arbejdsfunktioner der normalt udløser krav om hygiejnuddannelse.

Basisuddannelse i fødevarehygiejne

Medarbejdere, der udelukkende er beskæftiget med at tilberede varer, hvor den sundhedsmæssige risiko er begrænset, kan nøjes med at gennemføre en basisuddannelse i fødevarehygiejne. Basisuddannelsen omfatter otte lektioner. Ved endt kursus udstedes et kursusbevis, og der skal ikke aflægges nogen form for prøve.

Certifikatuddannelse i fødevarerhygiejne

Medarbejdere, der tilbereder fødevarer under forhold, hvor der kan være en sundhedsmæssig risiko, skal gennemføre en certifikatuddannelse i fødevarerhygiejne. Uddannelsen afsluttes med en prøve. Ved en tilfredsstillende præstation udstedes et certifikat som bevis på, at uddannelsen er gennemført. Certifikatet i hygiejne er således en betingelse for, at kursusdeltageren forsat kan beskæftige sig med at tilberede levnedsmidler [21]. Certifikatuddannelsen omfatter 24 lektioner.

Målet med uddannelserne

Målet med både basis- og certifikatuddannelsen er, at deltagerne:

- opnår forståelse for bestemmelserne i hygiejnebekendtgørelsen,
- kan behandle og sælge levnedsmidler på en sådan måde, at levnedsmidlerne ikke forårsager sygdom for dem, der spiser maden,
- kan udføre egenkontrol, herunder udpege de kritiske punkter, som indebærer de største levnedsmiddelfarer i den aktuelle produktion,
- kan foretage overvågning af de kritiske punkter.

Medarbejderne skal have gennemført, påbegyndt eller være tilmeldt uddannelserne i levnedsmiddelhygiejne senest tre måneder efter ansættelses- eller etableringsstart.

9.2 Serviceassistent

Uddannelsen til serviceassistent [14] har to forløb: Ungdomsuddannelsen og Voksenuddannelsen.

Specialer på begge uddannelsesforløb er: Hjemmeservice

Virksomhedsservice

Uddannelsen til serviceassistent sker med speciale i en af områderne.

Ungdomsuddannelsen

Adgangsbetingelser til den 2-årige ungdomsuddannelse er:

folkeskolens 9. eller 10. klasses afgangsprøve.

at der inden påbegyndt uddannelse er indgået en skriftlig uddannelsesaftale med en godkendt praktikvirksomhed.

Forløb:

- Praktik (for eleven, der starter uddannelse i en virksomhed)
- 2. skoleperiode - 20 uger
- Praktik
- skoleperiode - 5 uger
- Praktik
- skoleperiode - 5 uger
- Praktik
- skoleperiode - 10 uger
- Praktik

I alt 40 ugers skoleforløb.

Voksenuddannelsen

Adgangsbetingelser til den 1-årige voksenuddannelse er, at eleverne er over 25 år og har mindst 2 års erhvervs erfaring inden for det speciale, de ønsker at vælge.

Forløb

Modul 1 ca. 18 uger (9 ugers skole og 9 ugers praktik)
 Modul 2 ca. 17 uger (9 ugers skole og ca. 8 ugers praktik)
 Modul 3 9 uger skole

I alt 27 ugers skoleforløb.

Skolen kan fritage elever for dele af skoleundervisningen på baggrund af anden uddannelse.

Uddannelsens indhold

Den samlede skoleperiode for ungdomsuddannelsen er på 40 uger og består af en blanding af grund-, speciale -, område- og valgfag.

Tablet 8. Tidsmæssigt omfang af fag med relevans for parametrene hygiejne, miljø, arbejdsmiljø og økonomi i serviceassistentuddannelsen.

Relevante fag	Tidsmæssig omfang af relevante fag	Relevante fag i % af 40 ugers skoleperiode.
Arbejdsmiljø	1,1 uger	2,75%
Sundhed	3,0 uger	7,50%
Hygiejne	1,0 uger	2,50%
Rengøring, ergonomi, arbejdsplanlægning og edb.	6,0 uger	15,00%
Husførelse og madlavning	2,0 uger	5,00%
I alt	13,1 uger	32,75%

For elever under voksenuddannelsen tilrettelægges undervisningen efter elevens behov og forudsætninger. Grund-, speciale-, område- og valgfag fordeles jævnt på de tre moduler

Løn under uddannelsen

I både praktik- og skoleperioden modtager eleven løn.

Uddannelsesinstitution

Uddannelsen til serviceassistent foregår enten på en teknisk skole eller et AMU-center.

9.3 Køkkenassistent

Uddannelsen til køkkenassistent [12] har to forløb med forskellige adgangskrav:

Den 3-årige ungdomsuddannelse, hvor elever, der er under 25 år og har 9. klasse afgangseksamen, optages.

En 1-årig voksenerhvervsuddannelse, hvor elever, der er fyldt 25 år og har mindst 5 års relevant erhvervs erfaring, optages.

Ungdomsuddannelsen

Forløb

- Praktikuddannelse for elever, der indleder uddannelsen i en virksomhed.
- Skoleperiode, 20 uger
- Praktikuddannelse, ca. 24 uger.
- Skoleperiode, 15 uger
- Praktikuddannelse, ca. 52 uger
- Skoleperiode, 15 uger
- Praktik uddannelse indtil udløbet af den fastsatte uddannelsestid

I alt 50 ugers skoleforløb.

Voksenerhvervsuddannelsens forløb:

Modul 1	ca. 20 uger (8 ugers skoleundervisning og ca. 12 ugers praktikuddannelse)
Modul 2	ca. 22 uger (10 ugers skoleundervisning og ca. 12 ugers praktikuddannelse)
Modul 3	10 ugers skoleundervisning.

I alt 28 ugers skoleforløb.

Indhold i køkkenassistentuddannelsen

Den samlede skoleperiode for ungdomsuddannelsen er på 50 uger og består af grund-, speciale-, område- og valgfag.

Tabel 9. Tidsmæssigt omfang af fag med relevans for parametrene hygiejne, miljø, arbejdsmiljø og økonomi i køkkenassistentuddannelsen.

Relevante fag	Tidsmæssig omfang af relevante fag	Relevante fag i % af 50 uger
Sundhed	1,1 uger	2,2%
Hygiejne	1,1 uger	2,2%
Naturfag	2,0 uger	4,0%
Miljø	1,9 uger	3,8%
Produktionshygiejne	1,6 uger	3,2%
Ergonomi og arbejdsmiljø	0,9 uger	1,8%
Arbejdsplanlægning	1,1 uger	2,2%
Produktions- og kvalitetsudvikling	1,6 uger	3,2%
I alt	11,3 uger	22,6%

For elever under voksenerhvervsuddannelsen tilrettelægges undervisningen efter elevens behov og forudsætninger. Grund-, speciale-, område- og valgfag fordeles jævnt på de tre moduler.

Indhold i praktikperioden

I praktikperioden skal 17% af tiden på ungdomsuddannelsen bruges på områderne rengøring, afrydning og opvask. På voksenerhvervsuddannelsen skal 10% af tiden bruges på disse områder.

Økonomi og løn under uddannelsen

Undervisningen er gratis. Fra den dag uddannelsesaftalen træder i kraft, modtager eleven løn under ungdomsuddannelsen. Under voksenerhvervsuddannelsen får eleven en løn, der svarer til almindelig overenskomst-mæssig løn for en ufaglært på området.

Uddannelsesinstitutioner

Bornholms Erhvervsskole
 Dalum Tekniske Skole
 Esbjerg Tekniske Skole
 EUC (Erhvervsuddannelsescenter) Midt, Viborg
 EUC Syd, Åbenrå
 Hillerød Tekniske Skole
 Holstebro Tekniske Skoler
 Hotel- & Restaurant Skolen

Industri - og Håndværkerskolen
 Kolding Tekniske Skole
 Slagteriskolen i Roskilde
 Struer Skolen
 Svendborg Tekniske Skole
 Teknisk Skole Hjørring
 Tekniske Skole Thy, Mors
 Vejle Tekniske Skole
 Aars Tekniske Skole.

Praktiksteder

Sygehuse, plejehjem, supermarkeder, cafeterier, restauranter, færger, efterskoler, højskoler med videre.

Efteruddannelsesmuligheder

Relevante efteruddannelsesmuligheder i relation til integreret rengøringskvalitet er:

- ▶ Rengøringskurser som udbydes af AMU (arbejdsmarkedsuddannelser)
- ▶ Kurser inden for HACCP og egenkontrol samt hygiejne, som udbydes af Slagteriskolen i Roskilde [19].

Reform 2000 - vedrørende ny køkkenassistentuddannelse

”Reform 2000” er en reform af hele erhvervsuddannelsesområdet [18][23]. Her er tanken, at uddannelserne grupperes efter beslægtethed i syv såkaldte indgange. Det er:

- ▶ Teknologi og kommunikation
- ▶ Bygge og anlæg
- ▶ Håndværk og teknik
- ▶ Fra jord til bord
- ▶ Mekanik, transport og logistik
- ▶ Service
- ▶ Det merkantile område – handel, kontor og finans.

Køkkenassistentuddannelsen hører under indgangen ”Fra jord til bord”, som også omfatter uddannelser inden for landbrug, køkken, restaurant og levnedsmidler.

Alle erhvervsuddannelser er inddelt i et grund- og et hovedforløb. Eleven vælger at gennemføre et grundforløb inden for en indgang. Grundforløbet er skolebaseret og skal give eleven almene, faglige og personlige kompetencer. Forløbet er opbygget af moduler, og den samlede varighed kan variere fra 10-60 uger afhængigt af elevens forudgående skolegang og afklaring omkring sit uddannelsesvalg.

Hovedforløbet er uddannelsesspecifikt, hvor der veksles mellem skoleophold og praktik i en virksomhed i henholdsvis to og tre perioder. For at påbegynde hovedforløbet som køkkenassistent er der bestemte moduler i grundforløbet, eleven skal have gennemgået. Hovedforløbet i køkkenassistentuddannelsen vil vare 2½ år. Revisionen af selve køkkenassistentuddannelsen tilsigter, at eleverne i højere grad skal tage ansvar for egen læring. Hvor der er mulighed for det, skal der ske en niveaudeling, så der gives udfordringer til et bredt spektrum af elever. Den reviderede uddannelse afspejler også de ændrede krav, der stilles til en køkkenassistent i forbindelse med f.eks. nye produktionsformer og ændrede organisationsstrukturer.

Som noget nyt indføres svendep prøve på køkkenassistentuddannelsen. Dette er på linie med øvrige håndværksmæssige uddannelser.

Reformen er startet på forsøgsbasis på udvalgte tekniske skoler fra januar 2000, men træder først officielt i kraft januar 2001. Den endelige bekendtgørelse og tilhørende vejledning for køkkenassistentuddannelsen er endnu ikke godkendt i undervisningsministeriet.

9.4 Økonoma

Elever til økonomauddannelsen [22] optages på to måder. Eleven skal enten have en relevant, faglig uddannelse som for eksempel køkkenassistent, køkkenleder, kok, levnedsmiddeltekniker, smørrebrødsassistent eller butiksslager, eller have bestået student-, HF-, HHX- eller HTX-eksamen.

Karakterkrav

Eleven skal mindst have opnået karakteren 6 i folkeskolens afgangsprøve i engelsk og mindst have opnået karakteren 6 i dansk ved folkeskolens udvidede afgangsprøve.

Ved at gennemføre en gymnasial uddannelse opfyldes kravene også. Derudover skal eleven mindst have opnået karakteren 6 i kemi/naturfag, niveau C, på gymnasialt niveau.

Praktisk baggrund

Ud over de ovennævnte krav skal alle elever have mindst seks måneders relevant praktisk erhvervs-erfaring.

Uddannelsens indhold

Skoleundervisningen på Økonomauddannelsen udgør i alt 1100 timer. I tabellen nedenfor ses omfanget og den procentvise fordeling af undervisningen, som er relevant for parametrene i integreret rengøringskvalitet.

Tabel 10. . Tidsmæssigt omfang af fag med relevans for parametrene hygiejne, miljø, arbejdsmiljø og økonomi i økonomauddannelsen.

Relevante fag	Tidsmæssigt omfang af relevante fag	Relevante fag i % af 1100 timer
Hygiejne & Miljølære	70 timer	6,4%
Ergonomi	10 timer	0,9%
Arbejdsmiljø	12 timer	1,1%
Renholdning	10 timer	0,9%
Levnedsmiddelkemi	50 timer	4,5%
Økonomi	54 timer	4,9%
Driftsteknik	66 timer	6,0%
I alt	272 timer	24,7%

Økonomi under uddannelsen

Elever skal selv betale undervisningsmaterialer. Det beløber sig til ca. 10.000 kr. fordelt over de 2 år uddannelsen varer. Fra den dag, uddannelsesaftalen træder i kraft, får eleven elevløn. Denne fastsættes i kollektive overenskomster.

Uddannelsesinstitutioner

Økonomauddannelsen kan gennemføres på Økonomaskolen i København.

Praktiksteder

Eleverne antages til uddannelse i de sygehuskøkkener, som Indenrigsministeren har godkendt som uddannelsessteder for økonomaer.

Efteruddannelse

Økonomaer har mange muligheder for efteruddannelse, for eksempel:

Økonomaskolen

Økonomaskolen i København tilbyder følgende kurser med relevans for parametrene i integreret rengøringskvalitet:

Det lange efteruddannelseskursus for økonomaer

Egenkontrol - hvordan går det?

Hygiejne og egenkontrol - hvorfor og hvordan?

Diplomuddannelser på Suhr's Seminarium

Suhr's Seminarium, der uddanner Ernærings- og husholdningsøkonomer, tilbyder to diplomuddannelser til økonomaer, som begge er relevante i forhold til parametrene i integreret rengøringskvalitet, nemlig *Catering og storkøkkendrift* og *Facility management og rengøring*.

Merkonomuddannelserne

Økonomaer kan vælge at supplere deres uddannelse med forskellige fag fra handelsskolerens merkonomuddannelser.

AMU Kurser

Økonomaerne kan deltage i kurser på AMU mod betaling, da de ikke er blandt AMUs målgrupper.

9.5 Kok

Uddannelsen til kok [17] har to forløb: Ungdomsuddannelsen og voksenuddannelsen.

Til den 4-årige ungdomsuddannelse optages elever under 25 år, og som har bestået 9. klases afgangseksamen.

Til den 2-årige voksenuddannelse optages elever, der er fyldt 25 år, og som har mindst 3 års relevant erhvervs erfaring inden for branchen.

Ungdomsuddannelsen

Forløb

- ▶ Praktikuddannelse for elever, der indleder uddannelsen i virksomhed.
- ▶ Skoleperiode, 20 uger
- ▶ Praktikuddannelse.
- ▶ skoleperiode, 10 uger
- ▶ Praktikuddannelse
- ▶ Skoleperiode, 10 uger
- ▶ Praktikuddannelse
- ▶ Skoleperiode, 10 uger
- ▶ Praktikuddannelse indtil udløbet af den fastsatte uddannelsestid

I alt 50 ugers skoleforløb.

Voksenuddannelsen

For voksenuddannelsen gælder, at den samlede skoleundervisning afkortes efter skolens bestemmelser.

Uddannelsens indhold

Hele skoleperioden på 50 uger består af grund-, område-, speciale- og valgfag . Nedenfor ses omfanget og den procentvise fordeling af fag med relevans for parametrene i integreret rengøringskvalitet.

Tablet 11. Tidsmæssigt omfang af fag med relevans for parametrene hygiejne, miljø, arbejdsmiljø og økonomi i kokkeuddannelsen.

Relevante fag	Tidsmæssigt omfang af relevante fag	Relevante fag i % af den samlede skoleperiode på 50 uger
Sundhed	1,1 uger	2,2%
Hygiejne	1,7 uger	3,4%
Naturfag	2,0 uger	4,0%
Miljø	1,1 uger	2,2%
Produktudvikling, produktion og service	2,2 uger	4,4%
Virksomhedsøkonomi	1,0 uger	2,0%
Planlægning og produktion	4,1 uger	8,2%
I alt	13,2 uger	26,4%

For elever under voksenerhvervsuddannelsen tilrettelægges undervisningen efter elevens behov og forudsætninger.

Indhold i praktikperioden

I praktikperioden skal eleven opnå færdigheder inden for følgende områder: varemottagelse, klargøring, tilberedning, anretning og afrydning. Oplæring i de enkelte discipliner skal foregå under iagttagelse af korrekte arbejdsbevægelser, fornøden sikkerhed (værktøjer, maskiner og redskaber), personlig hygiejne, køkkenhygiejne og god økonomi i ressourceforbruget.

Uddannelsesinstitutioner

Dalum Tekniske Skole
Esbjerg Tekniske Skole
Hillerød Tekniske Skole
Holstebro Tekniske Skoler
Hotel- & Restaurant Skolen

Kolding Tekniske Skole
Slagteriskolen i Roskilde
Svendborg Tekniske Skole
Teknisk Skole Hjørring
Vejle Tekniske Skole.

Praktiksteder

Restauranter, kroer, hoteller, cafeer med videre.

Efteruddannelse

På AMU-skolerne kan tages kurser inden for rengøringsområdet. Endvidere udbyder Slagteriskolen i Roskilde kurser inden for HACCP, egenkontrol og hygiejne.

9.6 Underviserens baggrund

Undervisningen i de fag og på de uddannelser, der har relevans for parametrene i integreret rengøringskvalitet, varetages typisk af lærere med følgende baggrund: ernærings- og husholdningsøkonomer, økonomauddannede, kokke og køkkenassistenter.

Krav til undervisere på de tekniske skoler og erhvervsskolerne

For at kunne undervise på de tekniske skoler og erhvervsskolerne skal lærerne ved ansættelsen opfylde følgende kriterier [15]:

1. En faglig uddannelse inden for et eller flere relevante uddannelsesområder, suppleret med relevant fortsat, eller en videregående teknisk eller merkantil uddannelse (eventuelt kurser), eller anden relevant videregående uddannelse
2. Relevant og aktuel erhvervserfaring. For lærere, der skal undervise i direkte erhvervsrettede faglige områder, skal erhvervserfaringen som hovedregel være af mindst 5 års varighed. For øvrige lærere kræves typisk mindst 2 års relevant erhvervserfaring.

Hvor intet andet er fastsat i bekendtgørelsen [15], er det den enkelte undervisningsinstitution, der har ansvaret for at fastlægge nærmere krav til den enkelte lærers undervisningskompetence. Det påhviler læreren at vedligeholde og udvikle den faglige og pædagogiske viden, som er nødvendig for at bevare undervisningskompetencen.

Ernærings- og husholdningsøkonomen

Uddannelsen er en voksenpædagogisk seminarieuddannelse af 3½ års varighed [16]. Denne seminarieuddannelse kan læses på to seminarier:

Surh's Seminarium
Pustervig 8
1126 København K

Ankerhus Seminarium
Slagelsesvej 70-74
4180 Sorø

Adgangskrav

Der er to former for optagelse til seminarierne. Man kan søge optagelse via kvote I eller kvote II.

Kvote I

Her optages ansøgere efter adgangsgivende eksamenskvalitet.

Adgangsgivende eksamen er: Studentereksamen, HF, HHX, HTX, samt tilsvarende udenlandsk eksamen.

55 pct. af de studerende optages fra Kvote I.

Kvote II

Her optages ansøgere med adgangsgivende eksamen samt efter, hvilke kvalifikationer de har erhvervet sig ud over eksamen. Det er seminarierne, der vurderer disse kvalifikationer.

Vurderingskriterierne er eksempelvis udenlandsophold, højskoleophold, husholdningsskoleophold, kortvarige uddannelsesforløb, erhvervsarbejde, enkeltfags-HF eksamen på tilvalgsniveau f.eks. inden for fagene: kemi, biologi, matematik, engelsk, samfundsfag eller psykologi.

45 pct. af de studerende optages fra Kvote II.

Uddannelsens indhold

1. Ernærings og levnedsmiddelfag, udgør 30% af uddannelsens indhold:

Kostplanlægning, kostvurdering, ernæringsfysiologi, levnedsmiddelhygiejne levnedsmiddelteknologi, tilberedningsmetodik.

2. Rengørings-, materiale- og miljøfag, udgør 30% af uddannelsens indhold:

Redskabs- og maskinlære, materialelære, arbejdsøkonomi, rengøringsøkonomi, arbejdsmiljølære.

3. Husholdnings økonomiske fag, udgør 20% af uddannelsens indhold:

Forbrugerpolitik, samfundsøkonomi, husholdningsøkonomi, familiesociologi, afsætningsøkonomi.

4. Pædagogiske og psykologiske fag, udgør 20% af uddannelsens indhold:

Kommunikation, psykologi, pædagogik, pædagogisk praktik.

10 Holdninger og ønsker fra arbejdsgiverne i Amtsrådsforeningen

I det følgende gengives de holdninger og ønsker, som Amtsrådsforeningen har til udarbejdelse af en standard for integreret rengøringskvalitet

10.1 Amtsrådsforeningen

Interview med administrerende direktør Otto Larsen, Amtsrådsforeningen, 7. september 2000:

- Amtsrådsforeningen sætter pris på, at nogen gør en indsats for at udvikle standarder og andre redskaber, som amterne kan bruge, når de vurderer og fastlægger kvaliteten af deres ydelser. Det gælder, hvad enten ydelserne leveres af amterne selv eller af private virksomheder, for eksempel i forbindelse med udliciteringer.
- Af ressourcemæssige hensyn prioriterer Amtsrådsforeningen overordnede opgaver. Det er eksempelvis formulering af politikområder for de personalemæssige forhold. De mere konkrete driftsopgaver overlader vi til amterne selv.
- Blandt Amtsrådsforeningens opgaver kan være at koordinere udviklingsarbejde på forskellige områder. Jeg kan nævne et udvalg, der arbejder med standardiseringer på arbejdsmiljøområdet. Vi har dog ikke fundet anledning til at koordinere arbejdet vedrørende rengøringsstandarder på eksempelvis sygehusområdet. Dels har amterne ikke henvendt sig med ønsker herom, dels vurderer vi, at man skal ud i driftsmiljøerne for at opnå tilstrækkelig ekspertise til at løse denne opgave. Og Amtsrådsforeningen vurderer, at amterne er store nok til selv at varetage de opgaver, der er i forbindelse med udvikling af rengøringen.

10.2 Kommunernes Landsforening

Kommunernes Landsforening har desværre ikke kunnet afse ressourcer til at bidrage til hvidbogen.

ORDFORKLARING OG DEFINITION

A-mærkede virksomheder

I Bekendtgørelse om godkendelse af listevirksomheder Bilag 1 er angivet virksomheder, anlæg og indretninger som i henhold til bekendtgørelsen kræver godkendelse. I bilag 1 er nogle af virksomhederne mærket med et (a), og afgørelser om godkendelse af – og tilsyn med disse virksomheder ligger hos amtsrådet, hvor godkendelsen af de øvrige virksomheder ligger i kommunalbestyrelsen.

Arbejds miljø

Begrebet arbejdsmiljø inddrager et hensyn til den enkelte arbejdsplads. Afhængig af arbejdstypen kan der tages hensyn til: ergonomi, arbejdsplads-vurdering, hudbelastning, luftvejssystemet, støj, psyke/stress, forebyggelse af ulykker osv. I projekt KRIS vil hensyn til støj, luftvejssystemet, ergonomi, hudbelastning og psyke/stress blive inddraget under parameteren arbejdsmiljøvenlig.

APV: Arbejdspladsvurdering

Formålet med at udarbejde en APV er, at sikre, at virksomhedens sikkerheds- og sundhedsarbejde omfatter alle virksomhedens arbejdsmiljøproblemer, og at der arbejdes systematisk og løbende med at løse problemerne. APV skal ses som et redskab og en dynamisk proces, hvor arbejdsgiveren og de ansatte i fællesskab arbejder for at opnå et sikkert og sundt arbejdsmiljø i virksomheden. Den skriftlig APV skal ikke nødvendigvis munde ud i en omfattende dokumentation. Dokumentationens omfang vil bl.a. afhænge af arbejdets art og organisering, virksomhedens størrelse, samt hvor komplicerede arbejdsmiljøforholdene er. Inden udgangen af år 2000 er samtlige arbejdsgivere med ansatte omfattet af kravet om at udarbejde en skriftlig APV. *[Fra Arbejdstilsynets AT-meddelelse nr. 4.00.1 fra november 1998 om Arbejdspladsvurdering]*

At-vejledning

At-vejledninger beskriver, hvordan reglerne i arbejdsmiljølovgivningen skal fortolkes. At-vejledninger er ikke bindende for virksomhederne, sikkerhedsorganisationerne eller andre, men vejledninger bygger på regler (lov og bekendtgørelser), der er bindende. Arbejdstilsynet vil ikke foretage sig mere i de situationer, hvor fx en virksomhed har fulgt en At-vejledning. At-vejledninger erstatter de tidligere At-anvisninger og At-meddelelser. I en overgangsperiode vil der stadig findes "gamle" At-anvisninger og At-meddelelser, der ligesom At-vejledningerne beskriver, hvordan arbejdsmiljølovgivningen kan overholdes. Med tiden vil alle At-anvisninger og At-meddelelser udgå, efterhånden som de afløses af At-vejledninger

Branchekoder

Branchekoderne er et redskab, der kan anvendes som basis vejledning ved udarbejdelse af den enkelte virksomhedens egenkontrolprogram indenfor et bestemt brancheområde. Som hovedregel er det brancheorganisation, der udarbejder branchekoderne og Fødevarerdirektoratet der godkender disse. Branchekoder skal indeholde specifikke og branche relaterede anvisninger på, hvordan en typisk virksomhed kan opfylde bekendtgørelsen om egenkontrol og de relevante bekendtgørelser om hygiejne. Det skal understeges, at branchekoden ikke kan udgøre virksomhedens egenkontrol, men i stedet skal fungere som en idéliste og dermed som inspiration til virksomheden, når egenkontrolprogrammet skal udarbejdes.

CE-mærkning

En lang række produkter skal CE-mærkes, før de må markedsføres og sælges i EU. Kravet om CE-mærkning gælder for alle de produkttyper, hvor der er vedtaget direktiver om teknisk harmonisering. Det vil sige blandt andet maskiner, visse elektriske apparater, varmtvandskedler, personlige værnemidler, medicinske anordninger, trykbeholdere med flere. CE-mærkning kræves også på produkter, man "leverer til sig selv" (f.eks. fabrikationsudstyr). Bestemmelserne om CE-mærkningen er fastlagt i Rådets afgørelse 93/465/EØF af 22. juli 1993. Samme dag vedtog Rådet et direktiv (93/68/EØF), der tilpassede harmoniseringsdirektiverne til reglerne om CE-mærkning.) og EU-direktiverne inden for deres område. CE-mærkningen er leverandørens "underskrift" på at produktet opfylder de sikkerhedsmæssige krav som foreskrives i loven

Central udportionering

Ved central udportionering forstås en metode, hvor maden portionsanrettes i køkkenet, anbringes på bakker og transporteres til afdelingerne.

Decentral udportionering

Ved decentral udportionering forstås en metode, hvor flere portioner af maden udportioneres i beholder, som transporteres til afdelingerne. Personalet på afdelingerne portionsanretter maden, eller maden serveres på fade i spisestuer eller ved buffet.

Desinfektion

Desinfektion er en proces, der reducerer antallet af mikrobiologiske kim til et minimum, således at det desinficerede ikke længere er istand til at inficere omgivelserne, eller i forbindelse med køkkener, de fødevarer, der kommer i kontakt med emnet eller overfladen.

Dokumentation

Dokumentation bliver i projekt KRIS2000 opdelt i Resultat-, Metode- og strukturdokumentation. Derudover opdeles også i egendokumentation (køkkenets) og i dokumentation foretaget af andre instanser:

- Resultatdokumentation: Målbare resultater, f.eks. kimtal og temperatur m.v.
- Metodedokumentation: Beskrivelse af metoder, f.eks. af rengøring, egenkontrol, handlingsplaner, vejledninger m.v.
- Strukturdokumentation: De strukturelle forhold i køkkenet, f.eks. antallet af ansatte, m², økonomi, politikker m.v.
- Egen dokumentation: Køkkenerne selv foretages hygiejnetest, APV m.v.
- Dokumentation fra andre instanser: Datablade over rengøringsmidler, opvaske- og gulvvaskemaskinernes vandforbrug, doseringsanlæg, hygiejnetest foretaget ved kontrolbesøg m.v.

Egenkontrol

Egenkontrol er de systematiske handlinger, virksomhederne udfører for at sikre, at fødevarerlovgevingen overholdes. Egenkontrol skal sikre, at virksomhederne har procedurer til at overvåge, at produkter ikke udgør en sundhedsmæssig risiko og at fødevarerlovgevingen i øvrigt overholdes.

EMAS

EMAS er en frivillig registreringsordning for virksomheder, som opfylder beskrevne krav til deres miljøstyring og miljørevision. I modsætning til den internationale standard ISO 14001 er EMAS-registreringen endnu ikke åben for alle virksomhedstyper. I Danmark kan virksomheder inden for følgende sektorer tilslutte sig ordningen: fremstillingsvirksomheder, offentlige virksomheder, landbrug/gartneri og skovbrug, vedligeholdelse og reparation af motorkøretøjer, hotel og restauration, transport, rengøring, vaskerier/reenserier. For at kunne blive registreret skal virksomheden bl.a. indføre et miljøstyringssystem, der typisk indeholder de samme krav som ISO 14001. Derudover stiller EMAS krav om, at der skal være udarbejdet en miljøredegørelse samt foretaget en indledende miljøkortlægning. Før en virksomhed kan registreres under EMAS, skal en bemyndiget auditør bevidne at kravene er opfyldt.

Facility management

Udførelse af eksempelvis alle sekundære opgaver hos en kunde (det kan være rengøring, havearbejde, vagt, transport m.v.), så kunden kan koncentrere sig om at løse kerneopgaven for eksempel madlavning.

Frostproduktion

Ved frostproduktion (Cook-freeze) forstås et system, hvor maden tilberedes, nedfryses og fryselagres for derefter at blive genopvarmet inden servering.

Glas og Gaffel symbol

Glas og Gaffel symbolet markerer, at blandt andet emballage er godkendt til emballering af fødevarer. Symbolet kontrolleres af Fødevarerdirektoratet.

Grønne regnskaber

Et miljøregnskab, hvor en virksomhed opgør forbrug af ressourcer, produktion af varer, affaldsproduktion, udledning til jord, vand og luft.

HACCP

HACCP står for Hazard Analysis Critical Control Points, som betyder Risiko Analyse af Kritiske Kontrol (styrings) Punkter. HACCP er et forebyggende system indenfor levnedsmiddelkontrol rettet mod levnedsmiddelsikkerhed. Systemet er baseret på en dokumenteret og verificerbar fremgangsmåde til identifikation af risici, samt fastlæggelse og kontrol af kritiske kontrolpunkter

Hygiejne

Hygiejne betyder sundhedslærer og bruges som et synonym for renlighed hvortil der stilles maksimum krav for antallet af mikroorganismer.

Integreret rengøringskvalitet

Integreret rengøringskvalitet er en standard, der sikre et forudbestemt dokumenteret kvalitetsniveau indenfor kvalitetsparametrene hygiejne, arbejdsmiljø, miljø samt økonomi.

Integreret rengøringsystem

Et integreret rengøringsystem indeholde de værdier/parametre ”man” finder vigtigst for det pågældende projekt, virksomhed, køkken o.s.v. Disse værdier kan f.eks. være sammensat eller prioriteret. Hovedsagen er, at værdierne er integreret i et system. I projekt KRIS indeholder det integrerede rengøringsystem følgende værdier/parametre (uden prioritering): hygiejne, miljø, arbejdsmiljø og økonomi. Det integrerede rengøringsystem skal give storkøkkenerne mulighed for at forbedre og fastholde et kvalitetsniveau, som der ligger dokumentation bag. Dette kan ske ved egen kvalitetsudvikling eller ved udlicitering af det integrerede rengørings-system.

ISO 14001

ISO 14001 er en internationale standard for miljøledelse der beskriver de krav, som en virksomheds miljøledelsessystem skal opfylde for at kunne certificeres af en uvildig trediepart. Standarden kræver, at en virksomheds miljøpolitik skal overholde følgende forpligtelser : overholdelse af relevante love og bestemmelser på miljøområdet, forebyggelse af forurening, løbende forbedring af den miljømæssige indsats. Standarden beskriver derefter elementerne i et ledelsessystem, der vil sætte en virksomhed i stand til at leve op til disse forpligtelser. Derudover fastsættes overordnede krav til systemet, men den faktiske udformning af de enkelte krav er op til virksomheden selv.

Kostdag

En kostdag svarer til en enhed, der i følge Økonomaforeningen er et udtryk for dagens måltider til en person i en dag.

Køleproduktion

Ved køleproduktion (Cook-chill) forstås en metode hvor maden tilberedes, nedkøles, kølelagres for til sidst at blive genopvarmet.

Kvalitativ undersøgelse

En undersøgelse hvor spørgsmålene er åbne og hvor der ofte spørges om meninger og holdninger. Svarpersonen får mulighed for at besvare og uddybe svarene, hvilket kræver, at der er en interviewer. Intervieweren lader i et hvis omfang svarpersonen styre emnerne.

Kvalitetscirkel

En kvalitetscirkel er en gruppe af medarbejdere som arbejder sammen om eller mod et fælles mål. Gruppens størrelse kan variere. Ordet er bl.a. anvendt i forbindelse med Økonomaforeningens Rådgiveruddannelse, hvor deltagerne gennemgik et 15 måneders uddannelsesforløb. Praktikdelen bestod af en gennemførelse af et kvalitetsprojekt på egen arbejdsplads, hvor nedsættelsen af kvalitetscirkler er en del af selve arbejdsprocessen.

Kvalitetsrensning

Rensning udføres ud fra de krav og forventninger som der er aftalt i den enkelte sag.

Kvantitativ undersøgelse

En undersøgelse hvor spørgsmålene besvares ved, på forhånd bestemte, svarmuligheder. Der er ofte en ønske om statistisk bearbejdning af resultaterne.

Køkkenet størrelse

Køkkenets størrelse angives som mindre, mellem eller stort, beregnet ud fra antal kostdage/år.

	Kostdage/år
Mindre	< 37.000
Mellem	37.000 – 182.000
Stor	> 182.000

LAS

LAS er anioniske tensider (vaskeaktive stoffer), som ikke er 100% biologisk nedbrydeligt, og som derfor bliver udledt i det rensede spildevand eller forbliver i slammet der køres på markerne [*Forbrugerstyrelsen om LAS i "Fakta om miljø"*].

Leverandør- og producentvirksomheder

Leverandør- og producentvirksomheder angives som mindre, mellem og store, beregnet ud fra antal fuldtidsansatte.

	Leverandører	Producenter
Mindre	1-199	1-199
Mellem	200-1000	200-1000
Stor	> 1000	> 1000

Livscyklusvurdering

En livscyklusvurdering (LCV) er et redskab der kan være med til at give et overblik over et produkts (en vare eller ydelse) miljøbelastninger. En LCV er en systematisk kortlægning og samlet vurdering af miljøpåvirkningerne fra to eller flere alternative produkter, omfattende alle led og biprodukter i produktets livscyklus: fremstilling, anvendelse og bortskaffelse (råvareudvinding og –forarbejdning, forarbejdning af produktet, brug og vedligeholdelse, affaldsbehandling og mulighed for genbrug). Med andre ord: en LCV omfatter miljøbelastningerne fra vugge til grav.

Mikrofiber

Mikrofiberprodukter er fremstillet af spaltede ultra-fine mikrofibre (polyester/poamid) og virker derfor som et meget finmasket rørsystem.

I tør tilstand er det den *elektrostatiske* evne i mikrofiberen som virker, og i fugtig eller våd tilstand arbejder fiberen ved hjælp af kapillærkraft.

Vand og smuds suges op i fibrenes rørsystem og fastholdes så hårdt, at det ikke afgives til de emner, som efterfølgende aftørres. Fibrene åbner sig og afgiver smudset, når produktet bliver vasket ved min. 60°.

(Elektrostatisk: som en magnet, idet produktet tiltrækker støv og tørt smuds som er negativt ladet i modsætning til mikrofiberne der er positivt ladet. Kapillærkraft: er en naturlig kraft (osmotisk/koncentrations forskel), som bl.a. bruges i træer og planter, hvor det fine rodnet suger vandet op til bladene). *[bearbejdet uddrag fra Biosol's hjemmeside]*

Miljøhensyn

Miljøhensyn er når man vælger det mindst miljøbelastende produkt eller metode.

Miljøredegørelse

Miljøredegørelsen skal beskrive virksomhedens miljøforhold, samt i hvilket omfang de hidtidige mål er blevet indfriet, og hvad virksomhedens fremtidige miljømål er.

[HORESTA om miljøredegørelse i "Værktøjsskassens løsblade om miljøledelse].

Miljøvenligt

Miljøvenligt er når et produkt eller metode belaster miljøet mindst muligt.

Modificeret atmosfærepakning (MAP)

Ved pakning i modificeret atmosfære forstås et system, hvor den fortilberedte mad pakkes, hvorefter luften suges ud af emballagen og en modificeret atmosfæreblanding, typisk bestående af 70% nitrogen og 30% kuldioxid, pustes ind.

Neurotoxisk

Når et stof har en neurotoxisk effekt, har det skadelige virkninger på nervesystemet.

Nøgletal

Et nøgletal er et forholdstal lave ud fra to værdier. Det kan f.eks. være antal ansatte i et køkken pr. kostdag (eller omvendt), antal kvadratmeter pr. antal liter rengøringsmiddel. Nøgletal kan f.eks. bruges til at estimere en pris på en ønsket opgave.

Rengøringsoperatør

En rengøringsoperatør er et rengøringsfirma eller en intern afdeling i et firma, som varetager rengøringsopgaver. I offentlig regi kan operatøren være køkkenet selv der ved udlicitering har givet et tilbud på rengøringen, og derefter har overtaget rengøringsopgaven

Rengøringsproducent

En rengøringsproducent er et rengøringsvirksomhed der producerer emner eller dele af emner til erhvervslivet og/eller det private og offentlige marked.

Reproduktionsskadende

Når et stof har en reproduktionsskadende effekt, vil reproduktionssystemet (de organer hos manden eller kvinden der indgår i befrugtningen) blive beskadiget. Dermed er der risiko for nedsat befrugtningdygtighed eller endog sterilitet.

Semi-kvalitativ undersøgelse

En undersøgelse hvor spørgerammen er en blanding af kvantitative og kvalitative spørgsmål.

Sous vide

Ved sous vide forstås en metode, hvor fødevarer pakkes i en emballage med barriereegenskaber over for vand, damp og ilt. Luften suges ud og fødevarer varmebehandles, nedkøles, kølelagres for til sidst at blive genopvarmet inden servering.

SPT-normsystem

Et system udviklet af SPT, brancheorganisation for leverandører af sæbe, parfume og toiletartikler, til at stille specifikke krav til visse typer af rengøringsmidler. SPT – normsystem stiller endvidere nogle krav, specielt på miljø området til de virksomheder, der er tilsluttet systemet.

Spørgeramme

En spørgeramme er forberedte spørgsmål, som er brugt i et eller flere interviews, for at sikre, at man stiller de spørgsmål, som er relevante for at belyse et nærmere defineret (målsat) emne.

Standard

En standard er et dokument, der beskriver væsentlige dele af et produkt eller en arbejdsproces. Standarden indeholder hensigtsmæssige specifikationer, fremgangsmåder og terminologi. Formålet med standarden er at opnå produkters gode funktion og sikkerhed, nemmere samhandel og effektiv produktion.

En standard repræsenterer et godt teknisk kompromis, som er tilvejebragt ved en demokratisk proces, og sikrer derved at der både er bred enighed om indholdet af standarden og om at følge den. En standard kan f.eks. stille krav til: konstruktion, systemer eller ydeevne. En standard formulerer et minimumsniveau, hvilket ikke medfører at et eventuelt højere niveau (end standarden foreskriver) skal nedsættes. [*bearbejdet uddrag fra Dansk Standards hjemmeside: www.ds.dk*].

Dansk Standard har en række standarder på rengøringsområdet. Der er nyligt udkommet en standard omkring bygningsrengøring, INSTA 800, som projekt KRIS muligvis kan drage paralleller til, ved udarbejdelsen af analysemodellen eller i det integrerede rengøringssystem som bliver udviklet til brug i storkøkkener.

Sterilisation

Totalfjernelse af mikrobiologiske kim

Svanemærket

Svanen er et nordiske miljømærke, som kontrolleres og administreres af Miljømærkesekretariatet (se eventuelt www.ecolabel.dk)

Udlicitering

Begreberne udbud, udlicitering og privatisering bruges ofte i flæng og mange gange som synonyme. UDBUD er den generelle betegnelse for indhentning af tilbud på en leverance eller på udførelsen af en opgave. Et udbud er en konkurrence, der består af følgende trin. Først melder ordregiveren (udbyderen) ud, hvad der ønskes leveret eller udført. Dernæst kan interesserede tilbudsgivere (leverandører) afgive tilbud på opgavens løsning. Ordregiveren vælger så det bedste af de afgivne tilbud og indgår kontrakt med tilbudsgiveren. UDLICITERING (eller kortere - licitering) er den situation, hvor et udbud har resulteret i, at opgaven overdrages til en ekstern leverandør. Først i det øjeblik, kontrakten er indgået med en ekstern leverandør, er opgaven udliciteret. Ved både udbud og udlicitering er det ordregiveren, der definerer opgavens indhold, omfang og kvalitet (udformerrollen). Det er også ordregiveren, der betaler for opgavens udførelse (finansieringsrollen). Forskellen på begreberne udbud og udlicitering er, at opgavens løsning (producentrollen) ved udlicitering varetages af en ekstern leverandør, mens der ikke ved udbud sondres mellem, om resultatet bliver en intern eller ekstern leverandør. Udlicitering er altså en delmængde af udbud. PRIVATISERING betegner, når ejerskab af offentlig virksomhed overgår til privat regi. Foruden salg dækker begrebet privatisering normalt også over udskillelse eller omdannelse af offentlig virksomhed til en privatretlig enhed, fx i selskabsform - uanset om der bliver tale om helt eller delvis offentligt eje eller privateje. Ved privatisering overføres det offentliges ansvar (udformer -, finansierings - og producentrollen) til privat regi. Privatisering er sjældent relevant i spørgsmålet om udvikling af offentligt/privat samspil, bl.a. fordi det offentlige i Danmark ejer væsentligt færre erhvervsaktiviteter end det offentlige i andre lande. [*Fra Konkurrence Styrelsens hjemmeside www.ks.dk*]

Varmholdt produktion

Ved varmholdt produktion (Cook – serve) forstås en metode, hvor maden tilberedes, varmholdes og serveres.

Økonomi

Økonomi er hvad den pågældende ydelse koster: summen af produkt og arbejdet.

REFERENCER

1. "Undersøgelse af omfanget af udbud og udlicitering i kommunerne samt erfaringer hermed" foretaget af KLK, Kommunernes Landsforenings Konsulentvirksomhed, for Kommunernes Landsforening, 21. juni 2000. Interne-tadresse: www.klk.kl.dk/kl.net?sidnr=208196
2. "Database om udbud, omstilling og udlicitering, Erfaringer, Kostforplejning og madudbringning". Det Kommunale Kartel. Internetadresse: www.dkk.dk
3. Svar fra Sundhedsminister Carsten Koch til Jørn Jespersen d. 29/10-99. Om køkkenfunktionen på sygehuset i Roskilde. Spørgsmål nr. S 198 i samling 1999-1. Internetadresse: www.folketinget.dk/samling/19991/spor_sv/S198.htm
4. "Offentlig Kostforplejning i Danmark". Bind nr.1. Betænkning fra udvalget om offentlig kostforplejning. Betænkning nr. 1334. Levnedsmiddelstyrelsen, marts 1997.
5. Mundtlig samtale den 17.8.2000.med Bent Egberg Mikkelsen, cand. brom. Ph.d. Fødevederedirektoratet, Afdeling for Ernæring, Storkøkkencentret.
6. "Produktionssystemer - helhedsorienteret vurdering af cook serve, cook chill og cook freeze" af Bent Egberg Mikkelsen, 1996. Publikation nr. 36 Storkøkkencentret, Fødevederedirektoratet.
7. "Hver anden kommune har udliciteret". Kapitel 5.4 i "Sociale Danmarks-kort2000" i den Sociale Database, Den Sociale Ankestyrelse. Internetadres-se: www.dsa.dk/analyse/SD2000/kapitel_5.htm#5.4
8. "Tjenesteydelsesdirektivet - Hvem - Hvad - Hvordan". Mads Juel Steffen-sen, ISS Scandinavia A/S og Anders Guldager, Finansministeriet, Admini-strations- og Personaledepartementet. Marts 1993, 1. udgave, 1. oplag.
9. "15 trin til indkøb". S.C Wied og E. Eriksen, 1997. Schultz Forlag.
10. "Projekt Egenkontrol". Økonomaforeningen, 3. kontor, Koordinering af levnedsmiddelkontrol, maj 1997.
11. Bekendtgørelse af lov om Arbejds miljø. Nr. 784 af 11.10.1999. Arbejdsmi-nisteriet.
12. Bekendtgørelse om uddannelsen til køkkenassistent. Nr. 540 af 19.06.1996. Undervisningsministeriet.
13. Bekendtgørelse af lov om erhvervsuddannelser. Nr. 724 af 25.07.2000. Un-dervisningsministeriet.
14. Bekendtgørelse om serviceassistent uddannelsen. Nr. 778 af 03.10.1997. Undervisningsministeriet.
15. Bekendtgørelse om lærer kvalifikationer i erhvervsuddannelserne. Nr.61 af 29.01.1991. Undervisningsministeriet.
16. Bekendtgørelse om uddannelse af ernærings - og husholdningsøkonom. Nr. 771 af 22.08.1996. Undervisningsministeriet.

17. Bekendtgørelse om uddannelsen til kok og smørrebrødsjomfru. Nr. 617 af 27.06.1996. Undervisningsministeriet.
18. "Køkkenvejen 2000" nr. 3, 2000. Økonomaforeningen.
19. "Hvad du ikke ved om fødevarer". Slagteriskolen i Roskilde. Kursusoversigt 2000 1. halvår.
20. "Om uddannelser i fødevarehygiejne ". Veterinær- og Fødevaredirektoratet. 1.udgave, 1. oplag. December 1998.
21. "Vejledning om levnedsmiddelhygiejne". Veterinær- og Fødevaredirektoratet. 1.udgave, 1. oplag. December 1998.
22. "Økonoma - et job med ansvar". Økonomaskolen i København. Værkstedvej 5, 2. sal. 2500 Valby. Tlf. 36 13 07 77.
23. Bekendtgørelse om erhvervsuddannelser nr. 724 af 25.07.2000. Undervisningsministeriet.

Forslag til supplerende litteratur:

"På fuldt blus. Arbejdsmiljøet i køkkener, med særlig vægt på det psykiske arbejdsmiljø. En spørgeskemaundersøgelse omfattende medlemmer af Økonomaforeningen og Forbundet for Offentlige Ansatte, FOA". Jørgen Møller Christensen og Nadia El-Salanti. September 2000. Udgivet af CASA, Center for Alternativ Samfundsanalyse.

BILAG

Hvidbogen har i perioden 13. november – 5. december 2000 været fremsendt til projektets følgegruppe for deres kommentarer, og efterfølgende har der den 13. december 2000 været afholdt debatmøde. Vi takker for den store interesse følgegruppen har vist projektet og især projektets hvidbog.

Specielt tak til kommentarerne fra FOA, Forbundet af Offentligt Ansatte, og BST Københavns Kommune for deres positive holdning til projektets idegrundlag og ønske om at bidrage med deres viden og erfaringer til projekt KRIS2000. Disse indlæg samt projektets kommentarer dertil ses nedenfor, mens de øvrige modtagne kommentarer umiddelbart er tilrettet i hvidbogens tekst.

FOA's indlæg og projekt KRIS2000's kommentarer dertil.



**Forbundet af
Offentligt Ansatte**

Køkken- og Rengøringssektoren

Fødevarerdirektoratet

Afdelingen for Ernæring – StorKøkkenCentret
V/ Kem Wilquin
Mørkhøj Bygade 19
2860 Søborg

København den 5. december 2000
-/JEWS

Kommentarer til Hvidbog om rengøringskvalitet i storkøkkener

Forbundet af Offentligt Ansatte (FOA) ser positivt på, at der sættes fokus på rengøring i de store køkkener, og at der arbejdes med udvikling af et rengøringsystem, der sætter kvalitet på dagsordenen, og som indrager hygiejne, arbejdsmiljø, miljø og økonomi. Desværre synes det uklart, hvorfor medarbejdernes faglige organisationer ikke officielt har været inddraget i projektet indtil d.d., i og med at disse sidder inde med en hel del faglig viden på området.

Økonomaforeningen og FOA har i samarbejde, gennemført en undersøgelse af arbejdsmiljøet i køkkener, både offentlige og private køkkener, store som små, og alle faggrupper i køkkenerne har været repræsenteret. CASA har stået for undersøgelsen, og rapporten "På fuldt blus" vedlægges i 13 eksemplarer til medlemmer af henholdsvis styregruppe og projektgruppe, samt projektleder og projektkoordinator, i forventning om at undersøgelsens resultater vil indgå i det videre arbejde med at kortlægge og fastlægge kvalitetskrav på dette område. Yderligere eksemplarer kan få ved henvendelse til sektorkonsulent Jeanette Stafeldt, tlf. 33 43 48 13, eller downloades fra FOA's hjemmeside www.foa.dk.

Det er FOA's vurdering, at Hvidbogen i meget høj grad mangler en beskrivelse af de arbejdsmiljømæssige aspekter, både de fysiske og de psykiske. Hvidbogen koncentrerer sig meget om de kemiske midler, men arbejdsmiljø er et begreb, der spænder meget vidt, og derfor bør behandles mere bredt.

Ovennævnte undersøgelse viser blandt meget andet, at 75% af de ufaglærte medarbejdere i køkkenerne har 4 timer eller mere ensidigt gentaget arbejde (EGA) om dagen, og af Hvidbogen, side 21 fremgår det, at det er denne gruppe, der bruger den største del af arbejdstiden på rengøringsopgaver.

Det er FOA's vurdering, at omfanget af EGA blandt de ufaglærte medarbejdere vil stige, hvis rengøringen udskilles fra køkkenarbejdet. Medarbejdere, der både har køkken og rengøringsfunktioner har større mulighed for variation i arbejdet, og dermed kan risikoen for skader i bevægeapparatet, og nedslidning mindskes.

På den baggrund vurderer FOA, at det er hensigtsmæssigt at rengøringsfunktionen forbliver integreret i køkkenarbejdet, og ikke som Hvidbogen signalerer udskilles og evt. udliciteres separat.

FOA er desuden uforstående overfor, hvorfor en evt. udbudsprocess er beskrevet så detaljeret, idet man her går ind i diskussionen om, hvem der skal udføre rengøringsopgaverne, og ikke kun forholder sig til projektet overordnede mål.

Hvidbogen mangler en mere systematisk gennemgang og definition af krav til fødevarerhygiejnen, samt hvordan der arbejdes med dette aspekt, herunder uddannelse.

Det kunne være hensigtsmæssigt om Agenda 21 blev behandlet, idet mange kommuner og amter arbejder meget systematisk for at opnå nogle af de opstillede mål, også på køkken- og rengøringsområdet, og ikke kun i forhold til kemikalier, men også ydre miljø set mere bredt, eks. affaldsmængde og sortering.

Sidst, men ikke mindst mangler der i kapitel 9.1 en beskrivelse af de ufaglærtes muligheder for opkvalificering via AMU-kurser.

Øvrige bemærkninger

Da Hvidbogen skal danne udgangspunkt for det videre arbejde havde FOA gerne set at kapitlerne var bygget mere logisk op, således at der var taget udgangspunkt i de fire parametre. Det vil sige en definition samt beskrivelse af dem hver især, lovgivningsmæssige krav, erfaringer og oplevelser fra hhv. medarbejder og ledere o.s.v.

FOA deltager gerne i det videre arbejde.

Med venlig hilsen

Ann. Marie Liepke
Sektorformand
Køkken- og Rengøringssektoren
Forbundet af Offentligt Ansatte

Jeanette Staffeldt
Sektorkonsulent
Køkken- og Rengøringssektoren
Forbundet af Offentligt Ansatte

Projekt KRIS2000's kommentarer til FOA's indlæg

- Vi valgte det konkrete tidspunkt med hensyn til inddragelse af aktører i projektet, herunder FOA, ud fra ønsket om at kunne være rimeligt konkrete mht. projektets indhold, samt være i stand til at udnytte kommentarer fra aktører i projektets omgivelser. Vi er helt sikre på at FOA's viden og erfaringer på området kan inddrages i projektet.
- Vi er glade for at have modtaget FOA's og Økonomaforeningens rapport omkring arbejdsmiljø "På fuldt blus", og vil inddrage disse i projekt KRIS2000's videre arbejde.
- Området "Arbejdsmiljø" er lige så vigtigt som projektets øvrige kvalitetsparametre, og alle fire områder skal vægtes lige højt i projektets udviklingsarbejde. Arbejdsmiljøområdet ser vi også som et område, der er omfattende og bredt, og derfor vil vi i projekt KRIS2000 være nødt til at begrænse området til et omfang, som kan accepteres i forhold til projektets målsætning og tidsramme. Denne afgrænsning vil være resultatet af en diskussion om hvad og hvem, der har indflydelse på de specifikke faktorer, som berører området. Der skal dog ikke være tvivl om, at denne diskussion skal foregå som en dialog mellem projektets ekspertgrupper, relevante organisationer, heriblandt FOA, og storkøkkenerne som brugere af projektets slutprodukt.
- Til spørgsmålet om hvorvidt hvidbogen udsender signaler om at anbefale udskillelse eller udlicitering af rengøringsopgaverne i storkøkkenerne, skal det bemærkes, at det har projektet principielt ingen holdning til. Derimod forholder vi os til det faktum at både ind- og udlicitering finder sted, og ikke mindst bliver overvejet og diskuteret mange steder. Ud fra dette har projektet et ønske om, med det kommende KRIS – rengøringssystem, at kunne sikre at også arbejdsmiljøet bliver tilgodeset, uanset og man vælger at benytte dette rengøringssystem ved egen kvalitetsudvikling eller ved udlicitering.
- Hvidbogen berører udbudsprocesser i detaljer, da flere og flere kommuner vil kræve at også køkkenområdet bliver udbudt. Derfor er det tanken, at vi skal udarbejde projektets kravspecifikationer til rengøringsstandarder på en sådan måde, at de umiddelbart kan overføres i en eventuel udbudsproces og dermed være et solidt redskab både til køkkenerne selv og til private leverandører ved en eventuel udbudsforretning. Derudover skal det bemærkes, at projektet er et almennyttigt udviklingsprojekt finansieret af Erhvervsfremme Styrelsen, hvor det overordnede formål er at medvirke til at forbedre det offentlige og private samarbejde.
- Vi har bestræbt os på at belyse værdien af rengøringen, den dokumentation som findes på området, samt at kortlægge forskellige interessenters ønsker til og behov for et rengøringssystem mv. Dette vil - i det videre arbejde - være projektets udgangspunkt for at systematisere og definere kravene til fødevarerhygiejnen i storkøkkener.
- Vi vil også bestræbe os på at inddrage viden fra kommunernes Agenda 21 arbejde og at beskrive de ufaglærtes opkvalificeringsmuligheder i AMU-systemet.

BST- Københavns kommunes indlæg og projektet- KRIS2000's kommentar dertil

Til

Den 5. december 2000

Projekt KRIS2000
Storkøkkencentret, Afdeling for Ernæring
Fødevarerdirektoratet

Ang. Hvidbog om rengøringskvalitet i storkøkkener – et grundlag til udvikling af integreret rengøring”.

Hvidbogen giver et godt grundlag for det videre arbejde. Hvidbogen kommer rundt i alle hjørner og bekræfter relevansen af det 4-delte kvalitetsbegreb indeholdende parametrene hygiejne, miljø, arbejdsmiljø og økonomi.

Med hensyn til det område jeg repræsenterer, nemlig arbejdsmiljøet, har jeg følgende kommentarer:

Dokumentationen i Hvidbogen bygger bl.a. på en række interviews med ledere fra en række storkøkkener. Det giver et fint øjebliksbillede og undersøgelsen viser bl.a., at der er stor fokus på og interesse for både arbejdsmiljø og miljø.

Jeg synes dog, at dette billede skal suppleres med den videnskabelige dokumentation, der foreligger om risikofaktorer generelt ved rengøringsarbejde.

Det drejer sig om

- bevægeapparatsbelastninger, såsom gentagne bevægelser, yderstillinger, statisk muskelbelastning, stor kraftanstrengelse/tunge løft
- hudbelastninger, idet vand og sæbe og sæbe ødelægger hudens barriereegenskaber og handsker skal bruges med omtanke f.eks. med en bomuldshandske under, for at undgå irritation af huden
- psykiske belastninger, f.eks. ringe indflydelse på arbejdet, begrænset variation og udviklingsmuligheder, ringe uddannelse, manglende anerkendelse og værdsættelse af det udførte arbejde

I AMI Rapport 52: Værktøj til arbejdsmiljøvurdering af rengøringsydelser, April 2000, omtales f.eks. en undersøgelse, der viser, at der er en større andel af rengøringsassistenter, der siger ja til at have haft problemer i nakke/skulder, hånd/håndled og lænderyg indenfor de sidste 12 måneder end hos andre faggrupper med ensidigt gentaget arbejde. En anden opgørelse viser, at rengøringsassistenter har den højeste hyppighed af håndeksemmer.

AMI rapporten konkluderer, at hvis arbejdsmiljøet ved rengøringsarbejde skal forbedres, skal der tænkes i jobudvidelse med hensyn til mere stillesiddende arbejdsfunktioner, hvor hænderne kan være tørre.

Efter min mening kan det være vanskeligt at finde sådanne jobfunktioner indenfor selve rengøringsarbejdet, især hvis der skal tænkes i udlicitering og rengøringsopgaverne dermed bliver koncentreret på få personer, som kun skal varetage dette arbejde.

Det er dog min erfaring fra mit rådgivningsarbejde i BST, at de dokumenterede risikofaktorer kan reduceres væsentligt med moderne rengøringsmetoder. At det ikke nødvendigvis er jobudvidelse indenfor helt andre arbejdsområder, der er behov for, men snarere fokus på tempoet i al almindelighed og indførelse af pauser f.eks. til stillesiddende planlægningsopgaver, der således kan sikre den nødvendige restitution af kroppen og dermed forebygge fysiske og kemiske arbejdsskader hos rengøringspersonalet.

Denne påstand er endnu ikke dokumenteret. Jeg håber derfor at projekt KRIS kan være med til at dokumentere i hvor høj grad moderne rengøringsmetoder, f.eks. maskinel rengøring og rengøring med microfiber kan reducere de dokumenterede risikofaktorer i rengøringsarbejdet.

I følge Hvidbogen anvender kun 20% af køkkenerne microfiberklude, og kun på steder, hvor der ikke er levnedsmidler. Kun 33% af køkkenerne bruger gulvvaskemaskiner. Der er derfor også behov for at undersøge, hvilke barrierer, der eksisterer for at indføre moderne rengøringsmetoder i storkøkkener.

Med venlig hilsen

Karen Mygind
BST Københavns Kommune
Enghavevej 80, 1
2450 København SV

Projekt KRIS2000s kommentarer til BST Københavns Kommunes indlæg

- Vi takker for de rosende ord og kan kun give Karen Mygind medhold i den manglende inddragelse af den videnskabelige dokumentation, som findes på arbejdsmiljøområdet. Dette må endelig ikke opfattes som manglende forståelse for, hvor vigtig området "Arbejdsmiljø" er, idet vi - som ovenfor nævnt - mener at arbejdsmiljøområdet skal vægtes ligeså højt som projektets øvrige parametre.
- Vi takker også for de konkrete litteratur- og risikohenviisninger, som vi vil gøre brug af i det fremtidige arbejde.