



SUS  
SERVICEERHVERVENES  
UDDANNELSESEKRETARIAT

**Mærsk Nielsen HR**

- en konsulentvirksomhed med fokus på kompetenceudvikling



# BRANCHEANALYSE PÅ HJEMMESERVICEOMRÅDET

**September 2014**

## **Mærsk Nielsen HR**

Jystrup Bygade 4

4174 Jystrup

Tlf. 35 13 22 77

E-mail: [lizzie@maersk-nielsen.dk](mailto:lizzie@maersk-nielsen.dk)

[www.maersk-nielsen.dk](http://www.maersk-nielsen.dk)

September 2014

Anvendte fotos i rapporten kommer fra Colourbox

Analyserapporten er udarbejdet af konsulenter fra Mærsk Nielsen HR  
for Serviceerhvervets Uddannelsessekretariat - SUS

# Indholdsfortegnelse

<b>1. INDLEDNING.....</b>	<b>5</b>
1.1 Analysens formål.....	5
1.2 Projektets baggrund .....	5
1.3 Analysemetoder og analysedesign .....	6
1.4 Projektets organisering .....	7
1.5 Rapportens indhold.....	7
<b>2. KENDETEGN VED HJEMMESERVICEBRANCHEN .....</b>	<b>9</b>
2.1 Hjemmeservicevirksomhedernes forretningsområder .....	9
2.2 Medarbejderne i hjemmeservicebranchen .....	17
2.3 Kompetencekrav til medarbejderne .....	19
<b>3. VIRKSOMHEDERNES KENDSKAB TIL OG ANVENDELSE AF AMU .....</b>	<b>29</b>
3.1 Virksomhedernes kendskab til AMU .....	29
3.2 Virksomhedernes anvendelse af AMU .....	31
3.3 Andre læringsformer.....	34
3.4 AMU-aktivitet på udvalgte arbejdsmarkedsuddannelser.....	36
3.5 Skolernes markedsføring af arbejdsmarkedsuddannelserne .....	40
<b>4. FORSLAG TIL NYE ARBEJDSMARKEDSUDDANNELSER .....</b>	<b>46</b>
<b>5. FORSLAG TIL AMU-PAKKER.....</b>	<b>50</b>
5.1 AMU-pakker for medarbejdere .....	51
5.2 AMU-pakker for ledere .....	53

<b>6. OPSUMMERING OG ANBEFALINGER .....</b>	<b>56</b>
6.1 Opsummering.....	56
6.2 Anbefalinger.....	60
<b>7. BILAG .....</b>	<b>64</b>
7.1 Interviewguide - ressourcepersoner .....	65
7.2 Interviewguide – virksomheder.....	67
7.3 Relevante faglige temaer i arbejdsmarkedsuddannelser relateret til hjemmeservice.....	69
7.4 Handlingsorienterede målformuleringer for udvalgte arbejdsmarkedsuddannelser .....	72

# 1. Indledning

## 1.1 Analysens formål

Formålet med analysen er at få indblik i hjemmeservicebranchens kompetenceudviklingsbehov, så det kan vurderes, i hvilket omfang branchen kan få tilgodeset deres kompetenceudviklingsbehov gennem deltagelse i de nuværende arbejdsmarkedsuddannelser – eller om der er behov for udvikling af yderligere arbejdsmarkedsuddannelser, der er specifikt målrettet branchen.

Det er desuden analysens formål at afdække mulighederne for at skabe AMU-uddannelsesstrukturer (AMU-pakker), som kan bidrage til at synliggøre arbejdsmarkedsuddannelserne over for ansatte og virksomhedsledere i branchen. Herunder også en synliggørelse af mulighederne for, at ufaglærte medarbejdere i virksomhederne kan deltage i kompetenceudvikling, der kan føre dem op på faglært niveau.

## 1.2 Projektets baggrund

Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat har ikke et fyldestgørende kendskab til hjemmeservicebranchen, og efteruddannelsesudvalget har ingen specifikke arbejdsmarkedsuddannelser, der er målrettet branchen.

Hjemmeservicebranchen er under udvikling, blandt andet pga. øget brug af 'fritvalgsordningen', hvor ældre med behov for praktisk hjælp og personlig pleje kan vælge en privat leverandør i stedet for det offentlige tilbud.<sup>1</sup>

Samtidig har branchen været under stærk påvirkning af skiftende økonomiske tilskudsordninger. Hjemmeserviceordningen, hvor ældre borgere kunne få 30 % i tilskud til rengøring, blev ophævet ved lov i december 2012 med virkning fra 1. januar 2013.

Dermed er brugerne af hjemmeservice i dag en blanding af ældre med behov for praktisk hjælp, der via kommunernes fritvalgsordninger kan vælge en privat leverandør, samt alle øvrige borgere, der selv betaler for at få udført hjemmeservice, hvilket kan være alt lige fra rengøring til tøjvask eller havearbejde.

---

<sup>1</sup> Beregninger fra Danmarks Statistik og DI viser en stigning på 30 % over en fireårig periode i antallet af ældre, der benytter det frie valg. DI Business, nr. 27, 17. september 2012.

## 1.3 Analysemetoder og analysedesign

Ved projektopstart blev der gennemført et desk research. Der blev desuden udarbejdet en interviewguide til interview af ressourcepersoner, der kunne bidrage til at give et overordnet billede af hjemmeservicebranchen.

Der har i interviewene med ressourcepersonerne bl.a. været fokus på følgende temaer:

- Udviklingstendenser i hjemmeservicebranchen
- Karakteristik af hjemmeservicevirksomhederne
- Kompetencekrav til medarbejderne
- Kompetenceudvikling inden for branchen
- Fritvalgsordningen for personlig pleje og praktisk hjælp
- Skolernes synliggørelse af kompetenceudviklingsmulighederne i AMU
- Hjemmeservicevirksomheder til interview

Se interviewguide til interview med ressourcepersoner i bilag 7.1.

På baggrund af desk research og ressourcegruppeinterview blev der udarbejdet en liste over 30 virksomheder, der kunne gennemføres telefoninterview med. Der blev desuden udarbejdet et udkast til en interviewguide, der kunne anvendes ved gennemførelse af interview med de udvalgte virksomheder. Se interviewguiden i bilag 7.2.

De to interviewguides samt listen over forslag til potentielle interviewvirksomheder indgik som bilag i et notat, der opsummerede resultaterne af desk researchen. Notatet blev udleveret til projektets styregruppe, der foretog en prioritering af, hvilke virksomheder der skulle gennemføres interview med.

Derefter blev der gennemført interview med 13 virksomheder inden for hjemmeserviceområdet. Der blev taget kontakt til langt flere, men der var en del virksomheder, som enten gav udtryk for, at de ikke kunne afsætte ressourcer til at deltage i interview, eller som det – på trods af gentagne henvendelser – ikke lykkedes at få gennemført interview med.

Af de 13 virksomheder, der er gennemført interview med, er der tre virksomheder, der har under 10 medarbejdere ansat. Fire har mellem 11 og 50 ansatte, mens seks af virksomhederne har flere end 50 ansatte.

I interviewene har der bl.a. været fokus på at afdække følgende temaer:

- Virksomhedens arbejdsområder
- Medarbejderprofiler, f.eks. køn, alder og beskæftigelsesgrad
- Kompetencekrav til medarbejderne
- Behov for kompetenceudvikling
- Virksomhedernes viden om og overblik over kompetenceudviklingsmuligheder inden for arbejdsmarkedsuddannelserne.

Se interviewguiden til virksomhedsinterview i bilag 7.2.

På baggrund af desk research og analyse af de gennemførte interview er der udarbejdet forslag til uddannelsesforløb – AMU-pakker – bestående af 2-6 arbejdsmarkedsuddannelser, der kan tilgodese branchens behov for kompetenceudvikling.

Da ingen af de nuværende arbejdsmarkedsuddannelser er specifikt målrettet hjemmeservice, er der desuden udarbejdet forslag til udvikling af to nye arbejdsmarkedsuddannelser, der kan tilgodese branchens behov for korte uddannelser.

## **1.4 Projektets organisering**

Projektet er gennemført i et samarbejde mellem uddannelseskonsulenter i Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat og eksterne konsulenter fra Mærsk Nielsen HR. Der har været nedsat en styregruppe bestående af repræsentanter fra Uddannelsesudvalget for Rengøring og Service, som løbende har taget stilling til analysens resultater.

## **1.5 Rapportens indhold**

I kapitel 2 præsenteres kendetegn for hjemmeservicebranchen. Der er i kapitlet bl.a. fokus på virksomhedsstørrelser, udviklingstendenser, medarbejderprofiler og kompetencekrav til medarbejderne.

Kapitel 3 beskæftiger sig med virksomhedernes kendskab til og anvendelse af arbejdsmarkedsuddannelser. Kapitlet beskriver desuden AMU-aktiviteten på udvalgte arbejdsmarkedsuddannelser, samt hvordan erhvervsskolerne og AMU-udbydere præsenterer og markedsfører arbejdsmarkedsuddannelserne inden for rengøring på deres websites.

I kapitel 4 præsenteres forslag til to nye arbejdsmarkedsuddannelser, der kan supplere de nuværende arbejdsmarkedsuddannelser til hjemmeservicebranchen.

Kapitel 5 har fokus på mulige AMU-uddannelsesforløb – AMU-pakker – der kan tilgodese branchens behov for kompetenceudvikling af medarbejderne og lederne.

I kapitel 6 er der en opsummering af analysens resultater samt anbefalinger til det videre arbejde med at udvikle og synliggøre arbejdsmarkedsuddannelserne målrettet hjemmeservice.

Kapitel 7 indeholder fire bilag. Bilag 7.1 indeholder den interviewguide, der er anvendt ved interview af ressourcepersoner, mens bilag 7.2 indeholder den interviewguide, der er brugt ved interview af virksomhedsrepræsentanter.

Bilag 7.3 er en oversigt over udvalgte arbejdsmarkedsuddannelser, der kan være relevante for hjemmeserviceområdet, mens 7.4 indeholder beskrivelser af de handlingsorienterede målformuleringer for udvalgte arbejdsmarkedsuddannelser. Først kommer en række arbejdsmarkedsuddannelser, der indgår i FKB 2679 Rengøringservice, hvorefter der suppleres med andre relevante arbejdsmarkedsuddannelser, der ikke er tilkøbt FKB'en.





## 2. Kendetegn ved hjemmeservicebranchen

I dette kapitel præsenteres kendetegn ved hjemmeservicebranchen. Der er bl.a. fokus på hjemmeservicevirksomhedernes forretningsområder, herunder både den traditionelle private hjemmeservice og udførelse af praktisk hjælp til ældre i samarbejde med kommunerne.

Kapitlet beskriver desuden karakteristika ved de medarbejdere, der er ansat i hjemmeservicebranchen, hvorefter der sættes fokus på kompetencekrav til medarbejderne.

### 2.1 Hjemmeservicevirksomhedernes forretningsområder

En søgning af hjemmeservicevirksomheder på Krak resulterer i 579 hits (juli 2014).

Hjemmeserviceområdet består i dag dels af den "traditionelle" private hjemmeservice, hvor private personer får udført rengøring, vinduespolering, havearbejde etc., og dels af "praktisk hjælp til ældre", som udføres efter nærmere aftaler med kommunerne. Virksomhederne omfatter f.eks.:

- Rengøringsvirksomheder, der primært eller delvist har fokus på erhvervsrengøring
- Virksomheder, der primært forestår privat rengøring
- Vinduespolerervirksomheder
- Virksomheder, der har fokus på havearbejde
- Virksomheder med fokus på ejendomsservice
- Virksomheder, der udfører praktisk hjælp til ældre. Nogle af disse virksomheder udfører desuden opgaver med personlig pleje. Mange af disse virksomheder udfører desuden traditionel hjemmeservice.

En stor del af virksomhederne er mindre virksomheder, der ikke har et website. En lang række af de virksomheder, der har websites, skriver ikke, hvor mange medarbejdere der er ansat. Det er desuden kun ganske få virksomheder, der skriver noget om, hvilke kompetencekrav de stiller til deres medarbejdere.

Nogle af hjemmeservicevirksomhederne skriver på deres website, at de er godkendt til Fritvalgsordningen i specifikke kommuner.

Det er kendetegnende, at en lang række af hjemmeservicevirksomhederne ikke har opdateret deres website. Der findes således mange forældede informationer. Der er også virksomheder, der ikke længere eksisterer, men som endnu ikke har fået lukket deres websites.

I de følgende to afsnit sættes der fokus på henholdsvis den "traditionelle" hjemmeservice" og på "praktisk hjælp til ældre".

## **Den traditionelle hjemmeservice**

Den traditionelle private hjemmeservice har levet en omskiftelig tilværelse i takt med forskellige offentlige tilskudsordninger specifikt til udførelse af hjemmeservice eller mere generelt som tilskud til udførelse af håndværkerarbejde.

Den seneste hjemmeserviceordning, hvor staten gav 30 % i tilskud til rengøring, blev ophævet med virkning fra den 1. januar 2013.

I stedet for er der for 2013 og 2014 indført et håndværkerfradrag (også kaldet et servicefradrag), som giver alle husejere og lejere mulighed for at fratrække omkostninger til håndværkerhjælp, rengøring, rensning og vask af tæpper, gardiner, vinduespudding, børnepasning, havearbejde, snerydning mv.

Fradraget udgør maksimalt 15.000 kr. årligt pr. person, og der gives kun fradrag på arbejdslønnen. Borgerne skal benytte et tast selv-modul hos SKAT for at få deres tilskud. De skal bl.a. oplyse CVR-nr. på virksomheden eller CPR-nr. på personen, der har udført arbejdet, hvorefter de automatisk vil få et fradrag på deres årsopgørelse.

Ændringer i betingelserne for tilskud til hjemmeservice har skabt et fald i hjemmeserviceopgaver til private, og det betyder, at mange af de virksomheder, der blev etableret i forbindelse med den tidligere ordning, ikke længere eksisterer.

En stor andel af hjemmeservicevirksomhederne er mindre virksomheder med få ansatte, hvor ejeren selv har den primære kundekontakt, og selv er medvirkende til løsning af opgaverne. Flere af disse virksomheder arbejder både med hjemmeservice og med erhvervsrengøring.

En virksomhedsleder fortæller:

*"Jeg har to medarbejdere ansat, men det er mig selv, der løser alle hjemmeserviceopgaverne med rengøring og vinduespolering, for det er mest 'kritisk'. Mine medarbejdere arbejder f.eks. med rengøring i lægehuse og børnehaver."*

En leder fra en mindre virksomhed, der både løser opgaver med hjemmeservice og praktisk hjælp til ældre, fortæller:

*"Tidligere løste vi en del almindelige hjemmeserviceopgaver, men folk er ikke klar over, at de kan få fradrag for rengøring, så der kommer ikke så mange opgaver mere."*

De fleste af de interviewede virksomheder har en kombination af privat hjemmeservice, opgaver med praktisk hjælp til ældre og/eller erhvervsrengøring. For eksempel har en af de interviewede virksomheder med 180 medarbejdere kun 10 medarbejdere, der arbejder med privat hjemmeservice, mens 70-80 arbejder med praktisk hjælp til ældre og 90-100 arbejder med erhvervsrengøring.

I en af de helt små – og nystiftede – hjemmeservicevirksomheder med kun tre ansatte (inkl. lederen) er fordelingen af kunderne følgende:

- 10 private kunder, der får udført rengøring
- 170 private kunder, der får udført vinduespolering
- 30 erhvervs-kunder, der primært får udført vinduespolering.

Interviewene viser, at det er karakteristisk, at de mindre traditionelle hjemmeservicevirksomheder har en kombination af private rengøringsopgaver og erhvervsrengøring.

## **Praktisk hjælp til ældre**

Det største marked for hjemmeservice er i dag praktisk hjælp til ældre, som er blevet visiteret til denne hjælp fra kommunerne.

Ifølge servicelovens § 83 skal kommunalbestyrelserne tilbyde borgerne personlig pleje, hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet samt madservice.

Tilbuddet skal gives til personer, som på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Borgeren har efter anmodning krav på en konkret individuel vurdering af behovet for praktisk hjælp. En visitator fra kommunen foretager den konkrete individuelle vurdering af behovet for praktisk hjælp. Visitator beskriver i sin afgørelse den hjælp, som det vurderes, at borgeren har behov for.

Borgeren har dog mulighed for at ombytte hjælpen til en anden type af hjælp, eksempelvis hvis en pårørende har udført den visiterede hjælp. Det er således borgeren, der aftaler med leverandøren, hvilken hjælp der skal ydes. Det er dog en forudsætning, at hjælpen kan ydes på samme tid som den bevilligede hjælp, og at den er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Samtidig er det et krav, at medarbejderen har det nødvendige uddannelsesniveau. Det er den pågældende leverandør, der vurderer, om kravene er opfyldt.

Borgerne får tildelt et bestemt antal minutter til de forskellige former for hjælp, de bliver visiteret til. F.eks. har Frederikshavn Kommune besluttet, at borgerne kan tildeles op til 15 min. hjælp til indkøb hver uge, op til 15 min. hjælp til tøjvask hver uge og op til 60 minutter hjælp til rengøring hver anden uge.

En interviewperson fra en mindre virksomhed i en anden jysk kommune fortæller:

*“Vi har otte ansatte, der yder praktisk hjælp for 175 borgere. Opgaverne omfatter f.eks. gulvvask, støvsugning og tøjvask. Nogle borgere får praktisk hjælp hver uge, mens de øvrige får hjælp hver anden uge i minimum 30 minutter.”*

Kommunerne kan bevilge et fritvalgsbevis<sup>2</sup> til de borgere, der har anmodet om det, og som er visiteret til hjælp. Et fritvalgsbevis har karakter af en købsret til den hjælp, som kommunalbestyrelsen har truffet afgørelse om efter servicelovens § 83. Borgerne, der tilbydes fritvalgsbeviset, får ret til selv at udvælge og antage en CVR-registreret virksomhed til at udføre den visiterede hjælp.

De enkelte kommuner har tidligere godkendt mange forskellige leverandører til personlig pleje, praktisk hjælp, tøjvask, madudbringning etc. Interview af forskellige ressourcepersoner viser, at kommunerne er i gang med nye udbud, hvor de ofte vælger blot én leverandør til hver ydelse.

---

<sup>2</sup> Fritvalgsordningen er beskrevet i bekendtgørelse om frit valg af leverandør af hjemmehjælp og fritvalgsbevis efter servicelovens § 91 og om kvalitetskrav til leverandører af hjemmehjælp efter servicelovens § 83 - lov nr. 326 af 23. marts 2013. Bekendtgørelsen er udgivet af Social- og Integrationsministeriet den 26. marts 2013.

Tidligere skulle kommunerne vælge mellem to forskellige modeller for gennemførelse af det frie valg af hjemmehjælp: "Udbudsmodellen" og "Godkendelsesmodellen" og langt den overvejende del af kommunerne valgte "Godkendelsesmodellen". Her kunne leverandørerne vælge kun at blive godkendt til udføre praktisk hjælp. Kommunerne kunne ikke kræve, at leverandørerne samtidig var godkendt til at levere personlig pleje.

Ved en ændring af fritvalgsloven, der trådte i kraft 1. april 2013, er det nu muligt for kommunerne at udbyde den praktiske hjælp til ældre sammen med personlig pleje, og altså kræve af leverandørerne, at de udfører begge typer af opgaver.

Denne mulighed har mange kommuner benyttet sig af, da de mener, at det skaber bedre sammenhæng i indsatserne i forhold til borgerne, og da de derved også kan reducere antallet af private leverandører. For eksempel ønsker Hørsholm Kommune at reducere de 14 private leverandører, de pt. har godkendt, til 2-4 private leverandører, der udvælges efter udbudsmodellen. Kommunen ønsker med overgang til udbudsmodellen at prøve at fastholde den kommunale udførelse af hjemmeplejen.

Andre kommuner har gennem anvendelse af udbudsmodellen reduceret antallet af private leverandører til 1-2. Dette gælder for eksempel Københavns Kommune, der gennem et udbud af praktisk hjælp og personlig pleje har reduceret antallet af private leverandører fra 37 til 2.

Mange af de interviewede mindre hjemmeservicevirksomheder, der har løst opgaver med praktisk hjælp til ældre, fortæller, at de ikke har mulighed for at byde på opgaverne, da de ikke udfører personlig pleje. Andre af de interviewede virksomheder, der hidtil har udført både praktisk hjælp til ældre og personlig pleje, fortæller, at de ikke ønsker at byde på opgaverne. Dels er det meget omkostningsfyldt at indgå i udbud, da der skal bruges lang tid på at udarbejde tilbud, og dels er det deres oplevelse, at priserne for løsning af opgaverne bliver så lave, at det ikke længere er rentabelt for de private leverandører at indgå i opgaverne.

En stor virksomhed, der løser opgaver med praktisk hjælp til ældre for en lang række kommuner på Sjælland og i Jylland, har netop valgt ikke at byde på en opgave i en af de jyske kommuner.

En leder fra virksomheden fortæller:

*"Vi betjener mange hundrede ældre i mange kommuner på nuværende tidspunkt, men vi har valgt ikke at byde i en af de jyske kommuner på grund af det lave prisleje, der efterhånden er kommet. I en af de andre kommuner blev vi nr. 4, og vi blev tilbudt at få opgaver til samme pris som den virksomhed, der blev nr. 1, men vi sagde nej. Efterfølgende er to af de virksomheder, der fik opgaven, gået konkurs! I nogle af kommunerne er prisen på 238-270 kr. pr. time, og det er kommunerne der dumper priserne, fordi de lægger alt for meget vægt på prisen og ikke på kvaliteten."*

En leder fra en mellemstor hjemmeservicevirksomhed i en anden kommune fortæller:

*"Vi løser praktisk hjælp-opgaver i kommunerne under fritvalgsordningen efter godkendelsesmodellen. En af de kommuner, vi arbejder i, går i udbud i 2015, så vi er opsagt ved årets udgang. Vi har endnu ikke besluttet, om vi vil byde på opgaven, for vi ved, at flere af kommunerne kræver, at dem, der byder, både kan løse opgaverne med praktisk hjælp og plejeopgaver, og det gør vi ikke i den kommune i øjeblikket."*



En ejer af en hjemmeservicevirksomhed med 30 ansatte fortæller, at de hidtil har haft opgaver med praktisk hjælp i tre sjællandske kommuner, men at den ene af kommunerne har sendt opgaven i udbud. Kommunen vil fremadrettet kun have én leverandør, og derfor vil virksomhedsejeren ikke byde på opgaven. Han fortæller:

*“Når kommunen kun vil have én udbyder, kan vi ikke løse opgaven... det bliver for stort for os. Der er i øjeblikket kun syv af mine medarbejdere, der arbejder med praktisk hjælp, så det kan vi ikke magte... Vi har hørt, at nogle af de større virksomheder, der vinder udbuddene i kommunerne, ansætter underleverandører til at løse opgaverne. Vi ønsker ikke at være underleverandør til en større virksomhed, og jeg forstår egentlig heller ikke, at kommunerne finder sig i det, for så ved de jo ikke, hvad de reelt får leveret. ... Vi udfører rengøring for en stor privat virksomhed, og de har et krav om, at vi ikke benytter os af underleverandører.”*

Udviklingen rammer især de mindre hjemmeservicevirksomheder hårdt, og såvel interviewede ressourcepersoner som repræsentanter fra virksomhederne fortæller, at mange af virksomhederne vil ophøre i takt med, at kommunerne sætter opgaverne i udbud.

Omvendt vil kommunerne kunne tilbyde et mindre antal virksomheder stordriftsfordele, og de vil dermed kunne indhente nogle prismæssigt bedre tilbud, end hvis aktiviteterne er fordelt over mange små leverandører.

Blandt andet Kommunernes Landsforening advarer dog kommunerne mod at sende opgaver i udbud for hurtigt til få og større virksomheder. Det skyldes dels risikoen for de problemer, der kan opstå for en kommune, såfremt den private virksomhed går konkurs, og dels en vurdering af, at der på nuværende tidspunkt ikke er kapacitet og kompetencer i tilstrækkeligt omfang i den private sektor.<sup>3</sup>

Det er tilsyneladende en advarsel, som bunder i en meget reel vurdering, for inden for det seneste år er flere af de private leverandører gået konkurs, herunder f.eks. virksomhederne *CENZ Service Partner A/S* i Randers, *Kære Pleje* i Kolding, og *Caregruppen* der løste opgaver for Assens Kommune og Odense Kommune.

---

<sup>3</sup> Rikke Thorlund Haahr, chef for offentlig-privat-området i Kommunernes Landsforening. Februar 2014.

Nogle af virksomhederne har gode erfaringer med at få "tilkøb" til opgaverne med praktisk hjælp til ældre. En leder fra en virksomhed med ca. 70 medarbejdere, hvoraf de 20 medarbejdere løser opgaver inden for praktisk hjælp til ældre og traditionel hjemmeservice, fortæller:

*"Udover opgaver med praktisk hjælp til ældre, løser vi også plejeopgaver og de ordinære hjemmeserviceopgaver. Nogle af opgaverne er tilkøb fra de borgere, der allerede modtager praktisk hjælp. Den bevilligede hjælp fra kommunen er til max. 65 kvadratmeter, og så kan borgerne selv tilkøbe rengøring af resten af boligen, hvis den er større. Tilkøb bruges også til at få mere grundigt rent eller egentlig hovedrengøring. Borgerne kan f.eks. heller ikke få hjælp til gardinvask via kommunen, så det skal de også tilkøbe. Vi har også borgere, som starter med at købe hjemmeservice, men som så bliver svagere, og som derfor bliver visiteret til praktisk hjælp."*

I en af de store virksomheder, der har deltaget i interview, arbejder de fleste medarbejdere med personlig pleje, men der er også medarbejdere, der arbejder med praktisk hjælp til ældre. Også i denne virksomhed er der en del af borgerne, der tilkøber rengøring.





## 2.2 Medarbejderne i hjemmeservicebranchen

De fleste af de virksomheder, der udelukkende yder traditionel privat hjemmeservice, er meget små. Der er ofte kun 1-3 ansatte, og ejeren/lederen er altid medarbejdende.

De mindre og mellemstore hjemmeservicevirksomheder forsøger ofte at sikre en mere stabil opgaveportefølje ved at kombinere traditionel privat hjemmeservice med erhvervsrengøring samt med praktisk hjælp til ældre. En virksomhedsleder fortæller:

*"Vi har 30 ansatte. Der er tre medarbejdere, der arbejder med hjemmeservice, syv arbejder med praktisk hjælp til ældre, og der er 20 medarbejdere, der arbejder med erhvervsrengøring."*

I en af de store virksomheder med 180 ansatte, der udover traditionel hjemmeservice arbejder med praktisk hjælp til ældre, plejeopgaver og erhvervsrengøring, er fordelingen af medarbejderne således:

- 10 arbejder med privat hjemmeservice
- 70-80 arbejder med praktisk hjælp til ældre og/eller personlig pleje
- 90-100 arbejder med erhvervsrengøring.

Langt de fleste medarbejdere i hjemmeservicebranchen er kvinder. En del af de mindre virksomheder har udelukkende kvinder ansat, mens nogle af de store virksomheder ofte har op til 10 % mænd ansat.

Inden for de traditionelle hjemmeserviceopgaver samt praktisk hjælp til ældre er der stort set ingen medarbejdere med anden etnisk oprindelse end dansk. Ifølge interviewpersonerne fra virksomhederne skyldes dette kundernes ønsker. En leder fortæller:

*"Vi vil aldrig ansætte en person med en anden etnisk oprindelse end dansk. Ingen af vores kunder vil have, at opgaverne bliver løst af personer, der ikke er danskere, og de giver eksplicit udtryk for dette, når vi indgår aftaler med dem!"*

En leder fra en anden virksomhed, der udover traditionel hjemmeservice også arbejder med praktisk hjælp til ældre, fortæller, at de ikke ansætter personer, der kommer fra ikke-vestlige lande:

*"Der har været ansat medarbejdere fra Holland, Tyskland, Norge og Island, men dér sætter vores kunder også en grænse... Det vil dog nok ændre sig i de kommende år, for vi får også flere kunder af anden etnisk oprindelse end dansk."*

Det er dog ikke altid et bevidst fravalg, at der ikke ansættes personer med anden etnisk oprindelse end dansk. En virksomhedsleder fra en af de store virksomheder fortæller, at det blot skyldes, at de ofte får over 100 ansøgninger, når de slår stillinger op, og at de udvælger de personer, der har de bedste kompetencer.

Medarbejderne i branchen er oftest mellem 30 og 50 år. Der er typisk ingen ansatte under 25 år, ligesom der kun er ganske få medarbejdere over 60 år. Nogle få af de interviewede virksomhedsledere fortæller, at de i sommerperioden har ferie afløsere, som ofte er yngre studerende. En leder fortæller følgende om de ansatte:

*"Alle vores ca. 30 medarbejdere er kvinder, og de er alle over 30 år. Vi ønsker ikke at ansætte nogen, der er yngre, da vi ikke mener, at de er ansvarlige nok."*

En leder i en af de store virksomheder fortæller, at medarbejdernes gennemsnitsalder varierer i forhold til, hvilke typer af opgaver de er ansat til at varetage. Lederen fortæller:

*"Gennemsnitsalderen for vores rengøringsmedarbejdere er ca. 50 år, mens de medarbejdere, der arbejder inden for plejeområdet, ofte er 35-40 år."*

Langt størsteparten af medarbejderne i branchen arbejder på deltid – ofte på 30 timer. En leder fortæller:

*"Hos os er det primært kvinder, der er ansat, og de er typisk i alderen 30-50 år. Der er ikke ret mange, der er ansat på fuld tid. De fleste er på 30 timer. Flere af vores medarbejdere giver udtryk for, at de ikke kan holde til at arbejde med rengøring i 37 timer pr. uge."*

Det samme billede går igen i en anden virksomhed, der arbejder med traditionel hjemmeservice, praktisk hjælp til ældre og personlig pleje. En leder fra virksomheden fortæller:

*"Af vores ca. 100 medarbejdere arbejder 75 % 30-32 timer om ugen. De fleste af vores fuldtidsansatte arbejder inden for personlig pleje."*

Det går i interviewene igen, at medarbejderne ikke er ansat på fuld tid, fordi det fysiske arbejdsmiljø er så hårdt, at de ikke kan klare et fuldtidsarbejde.

En leder fortæller:

*”Medarbejderne er ansat på max. 32 timer, for de kan ikke holde til mere. Dem, der har prøvet at arbejde i flere timer, er alle blevet syge af det, så vi er ikke længere interesserede i at ansætte nogen på fuld tid.”*

I nogle af virksomhederne er det stort set kun de mandlige ledere – og/eller ejere – der arbejder på fuld tid.

## 2.3 Kompetencekrav til medarbejderne

Fælles for virksomhedernes krav til medarbejderne er, at de kan fremvise en ren straffeattest. I mange virksomheder er det også et krav, at medarbejderne har kørekort, så de selv kan transportere sig rundt til de forskellige arbejdssteder.

Der er forskel i kompetencekravene til medarbejderne, alt efter om de udelukkende arbejder med traditionel privat hjemmeservice, eller om de helt eller delvist arbejder med praktisk hjælp til ældre.

Der vil i det følgende blive sat fokus på kompetencekravene til medarbejderne i relation til følgende tre hovedgrupper af kompetencer:

- Teknisk-faglige kompetencer
- Almen-faglige kompetencer
- Personlige kompetencer



## Teknisk-faglige kompetencekrav

Alle de interviewede virksomhedsledere fortæller, at de stiller krav om, at medarbejderne på forhånd har erfaringer fra tidligere rengøringsjob, når de skal arbejde inden for hjemmeservice. Der stilles dog ikke krav om, at medarbejderne har en uddannelse inden for rengøring.

I stort set alle de interviewede virksomheder er medarbejderne ufaglærte inden for rengøring. Kun i én af de interviewede virksomheder fortæller en leder, at de har uddannede serviceassistenter ansat. Det er desuden kun få af medarbejderne, der har deltaget i et eller flere relevante kurser inden for rengøring. Udover rengøringskurser er der f.eks. tale om hygiejnekurser. En virksomhedsleder fortæller:

*"De skal helst have erfaringer med at gøre rent, og det har stort set alle, som vi ansætter, også. De skal også have "rengøringsbevis" [red.: kendskab til rengøringsmidler]... et AMU-kursus. Hvis de ikke har kurset, når de bliver ansat, så får de det! Det er fint, når det er SOSU-hjælperne, der bliver ansat, for de kan en masse."*

Flere af virksomhederne fortæller, at de udelukkende ansætter medarbejdere, der har erhvervs erfaringer inden for rengøringsområdet, og at medarbejderne typisk har fået erfaringerne ved at arbejde med erhvervsrengøring.

Det er dog ikke tilstrækkeligt, at medarbejderne har kendskab til erhvervsrengøring. Flere af interviewpersonerne påpeger, at det stiller mange flere krav til medarbejderne at arbejde i private hjem. En virksomhedsleder/-ejer fra en af de små virksomheder fortæller:

*"Det er meget vigtigt, at medarbejderne har en forståelse af, at de skal passe på tingene, og de ved, hvordan de f.eks. skal behandle designermøbler, lædermøbler etc. Derfor kan man ikke sende hvem som helst ud i folks private hjem... Vi får mange tilbud om at gøre rent i private hjem, men jeg synes, at det er en udfordring, for medarbejderne skal vide noget om, hvad de har med at gøre, når de kommer i private hjem. Derfor tager jeg typisk selv de opgaver, der er hjemmeservice i folks private hjem. Jeg bliver nødt til at sige nej tak til flere opgaver, fordi jeg ikke har de rigtige folk."*

Interviewpersonerne peger på, at medarbejderne skal vide noget om de teknikker, de kan bruge, når de skal gøre rent i de private hjem. Udover rengøring af møbler og småtæpper skal de f.eks. have kendskab til forskellige støvsugnings- og vasketeknikker. Rengøringsopgaverne skal ofte udføres i små rum, og dette stiller nogle andre ergonomiske krav til medarbejdernes udførelse af opgaverne end ved f.eks. erhvervsrengøring.

Da kompetencekravene til medarbejderne inden for hjemmeservice ifølge nogle af interviewpersonerne er højere, end det er tilfældet for arbejdet med erhvervsrengøring, har enkelte af virksomhederne en praksis for, at medarbejderne arbejder sammen to og to om løsning af alle opgaverne. Ifølge interviewpersonerne giver dette dels gode oplæringsmuligheder, og dels gør det det meget lettere for medarbejderne at afløse hinanden ved ferie og sygdom.

De hjemmeservicevirksomheder, der yder praktisk hjælp til ældre, har typisk et mindre antal social- og sundhedshjælper ansat. En leder fortæller:

*"Medarbejderne har typisk erfaringer med rengøring, når de bliver ansat, men oftest har de ingen uddannelse inden for området. Undtaget er dog SOSU-hjælperne, der enten søger job hos os, fordi de er trætte af tidspresset i kommunerne, eller fordi de ikke kan få arbejde som SOSU-hjælper, fordi kommunerne vil have flere SOSU-assistenten."*

Uddannelsesniveaueet blandt de medarbejdere, der arbejder med praktisk hjælp til ældre, er højere, end det er tilfældet for de øvrige medarbejdere inden for hjemmeservicebranchen. Dette skyldes i høj grad krav fra kommunerne.

### **Kommunernes kvalitetskrav til leverandøren**

Kommunerne har pligt til at stille kvalitetskrav til de leverandører, som borgerne kan vælge via fritvalgsbeviset. Kvalitetskravene skal svare til kommunens kvalitetsstandarder for indholdet og levering af hjælp.

Formålet med kvalitetskravene er at sikre, at hjemmehjælpen lever op til serviceloven, så borgerne får en professionel, værdig og kvalificeret behandling. Det er kommunalbestyrelsen, der skal bestemme, hvilke kvalitetskrav der skal stilles til leverandørerne af hjemmehjælp.

Kvalitetskravene skal være sagligt begrundede, og de skal være de samme for alle de private og kommunale leverandører. Dette skal dels sikre ensartede kvalitetskrav i forhold til udførelsen af hjælpen til borgerne, og dels at der ikke sker forskelsbehandling af leverandørerne. Kvalitetskravene skal være saglige og konkrete og må ikke være konkurrenceforvridende.

I Ringsted Kommune er kompetencekravene til leverandørerne følgende:

*"50 % af leverandørens fastansatte personale, der udfører praktisk hjælp, skal have en relevant uddannelse inden for sundhedsområdet, f.eks. SSH [red.: social- og sundhedshjælper]."*

I Albertslund Kommune stilles der følgende krav til leverandører af praktisk hjælp:

*"Praktisk hjælp kan gennemføres af ansatte, der har gennemgået oplæring... Såfremt rengøringen udføres i tilknytning til personlig pleje, herunder Mestrings-metoden, skal det tilstræbes, at minimum 90 % af det udførende personale er sundhedsfagligt uddannet... Personalet skal via efteruddannelse/kurser, information mv. holde sig ajour med såvel den faglige som den kommunale beslutningsmæssige udvikling inden for hjemmeplejen."*

En leder fra en af de store virksomheder på Sjælland, der både arbejder inden for praktisk hjælp til ældre og plejeopgaver, fortæller:

*"I Sorø skal al personalet være faglærte SOSU-hjælpere eller assistenter – og det gælder også medarbejdere, der udelukkende arbejder med praktisk hjælp. Det skyldes, at medarbejderne skal være i stand til at observere de borgere, de kommer ud til."*

Netop kompetencen til at observere borgerne, der ydes praktisk hjælp til, er ét af de helt centrale kompetencekrav til medarbejderne. Medarbejderne skal være i stand til at observere, om borgeren f.eks. bliver dårligere og har behov for yderligere hjælp, og/eller om borgeren har et mere akut behov for hjælp, som der skal rettes henvendelse til kommunen om.

Der er til gengæld ingen af de kommuner, som den samme virksomhed arbejder i, der stiller krav om, at medarbejderne skal være serviceassistenter eller have andre kompetencer inden for rengøring for at arbejde med praktisk hjælp til ældre.

En af de store virksomheder, der skal til at arbejde med praktisk hjælp til ældre i Sønderborg Kommune, fortæller, at kommunen stiller krav om, at medarbejderne har deltaget i en 3-ugers arbejdsmarkedsuddannelse, der har titlen "Praktisk hjælp til ældre" (AMU-mål nummer 42690), og som er udviklet af efteruddannelsesudvalget EPOS, der bl.a. har ansvaret for efteruddannelser til social- og sundhedshjælpere.

Kommunerne skal føre tilsyn med de private leverandører, og flere kommuner har skærpet deres tilsyn med de private leverandører. Dette er bl.a. sket i Kolding Kommune efter, at et tv-program viste, at der var flere tilfælde af svigt hos en af de private leverandører. Det var bl.a. et problem, at leverandøren havde anvendt personale, der ikke var tilstrækkeligt kvalificeret til at løse opgaverne.

Kommunernes krav til medarbejdernes kompetencer er meget forskellige. En leder fra en virksomhed siger:

*“Vi oplever meget forskellige uddannelseskrav fra kommunerne til vores medarbejdere. Nogle kommuner forlanger social- og sundhedshjælpere, og andre... de fleste af dem... har stort set ingen uddannelsesmæssige krav... Vi oplever heller ikke, at borgerne selv stiller uddannelseskrav til medarbejderne. Kravet fra borgerne er mest, at det bare skal være den samme person, der skal komme hver gang”.*

Ifølge interviewpersonerne øger mange af kommunerne dog løbende kravene til de medarbejdere, som de private leverandører har ansat. Dette vil give en del af de mindre virksomheder udfordringer, for de fleste af dem arbejder ikke med systematisk kompetenceudvikling.

Nogle af de store virksomheder er til gengæld meget bevidste om kommunernes kompetencekrav til medarbejderne, hvilket betyder, at virksomhederne er nødt til at have fokus på kompetenceudvikling af medarbejderne.

## **Almen-faglige kompetencekrav**

Det primære almen-faglige kompetencekrav til medarbejderne er, at de skal kunne tale, læse og skrive dansk. Dette krav er helt centralt, uanset om en person ønsker at arbejde med traditionelle hjemmeserviceopgaver eller med praktisk hjælp til ældre.

En leder fra en mindre virksomhed, der arbejder med traditionel privat hjemmeservice fortæller:

*“Medarbejderne skal kunne tale, læse og skrive dansk. De skal f.eks. kunne læse, hvad kunderne skriver, hvis de ikke er hjemme, når rengøringsmedarbejderen kommer, og de skal også kunne skrive et svar til kunderne.”*

Nogle af interviewpersonerne påpeger, at det bl.a. er kravet om at kunne tale, læse og skrive dansk, der har betydning for, at der kun sjældent ansættes personer med anden etnisk oprindelse end dansk til de traditionelle hjemmeserviceopgaver.

Kravene til medarbejdernes kompetencer om at kunne tale, læse og skrive dansk er endnu mere udtalt i forhold til at løse opgaver med praktisk hjælp til ældre.

En leder fra en af de store virksomheder fortæller:

*"Vi har ingen medarbejdere med anden etnisk oprindelse end dansk. Der har været nogle til samtale, men deres sprogkompetencer har været for ringe til, at de blev ansat. Det er meget vigtigt, at borgerne/kunderne forstår, hvad der bliver sagt, og når ansøgerne ikke kan udtrykke sig godt på dansk ved ansættelsessamtalerne, så går det slet ikke ude hos borgerne."*

Det er ikke kun virksomhederne, der stiller krav om medarbejdernes tale-, læse- og skrivekompetencer, for kommunerne er også meget opmærksomme herpå, når de private leverandører skal løse opgaver med praktisk hjælp til ældre. Nogle kommuner har opstillet krav om medarbejdernes læse- og skrivekompetencer i de kontrakter, de indgår med de private leverandører.

De private leverandører af praktisk hjælp forpligter sig til løbende at indrapportere til kommunerne, hvis der opstår problemer ude hos borgerne. En leder fra en af virksomhederne fortæller:

*"Medarbejderne skal kunne læse arbejdssedler, tjeklister m.m., og de skal kunne sende en sms med besked om eventuelle problemer ude hos borgerne. Skemaet med tjeklisten skal udfyldes og afleveres til en inspektør, som leverer oplysningerne videre til kommunen... Det kan også klares med en opringning til kontoret, hvor der altid sidder en medarbejder til at tage imod besked... F.eks. også, hvis der er en borger, der ikke vil have hjælp. På kontoret lægges oplysningerne ind i Care-systemet, så det indrapporteres til kommunen.*

...

*Tidligere var en af kommunerne utilfredse med, at vores medarbejdere kun indberettede halvt så meget som de kommunale medarbejdere, men nu er det sådan, at de får flere tilbagemeldinger fra vores medarbejdere, end de gør fra de kommunale medarbejdere."*

I andre af virksomhederne er det medarbejderne, der selv skal indrapportere i kommunernes omsorgssystemer eller evt. tage direkte kontakt til kommunen. En leder fra en af virksomhederne fortæller:

*"Hvis der er akutte problemer ude ved en borger, skal medarbejderen ringe til det ældrecenter, hvor borgerne er tilknyttet. Hvis det er noget mindre akut, f.eks. begyndende demens eller et alkoholproblem, så ringer medarbejderen til den medarbejder, der sidder på kontoret, og som så skriver det ind i omsorgssystemet."*



De fleste interviewpersoner fortæller, at medarbejderne har mulighed for at indberette til kommunerne via virksomhedernes ansatte på kontoret, og at det benyttes i vid udstrækning. Derfor er der nogle af virksomhederne, der ikke stiller store krav til medarbejdernes skrivekompetencer. En leder fra en af de virksomheder, der både har traditionel hjemmeservice og praktisk hjælp til ældre, siger:

*“For rengøringsmedarbejderne lægger vi ikke så stor vægt på de basale færdigheder. Hvis de observerer noget i borgernes hjem, der skal indberettes, taler de med gruppelederen på kontoret, som foretager indberetningen til kommunen i Care-systemet.”*

En leder fra en anden virksomhed siger:

*“Det er ikke et krav ved ansættelsen, at medarbejderne har gode læse- og skrivekompetencer, men det har stor betydning for os, at vi er informeret om eventuelle læse-, skrive-, regneproblemer i forbindelse med ansættelsen, for så kan vi tage højde for det i arbejdstilrettelæggelsen.”*

Nogle af virksomhederne stiller krav til medarbejderne om, at de kan betjene en smartphone, en PDA og/eller en computer. En leder fortæller:

*“Medarbejderne får udleveret smartphones, hvor de kan se deres køreplaner, og de skal også dokumentere via smartphones.”*

En anden leder siger:

*“Medarbejderne skal kunne håndtere it, så de kan modtage og åbne mails med deres arbejdsplaner. Arbejdsplanerne er udformet i Excel, og medarbejderne skal kunne skrive bemærkninger ind, hvis de skal indrapportere noget, de har oplevet ude hos kunderne.”*

Kravene til medarbejdernes it-kompetencer er ganske begrænsede, og interviewpersonerne oplyser, at der findes alternative løsninger, hvis medarbejderne ikke har disse kompetencer. For eksempel er der i nogle virksomheder aftaler om, at medarbejderne kan afhente deres arbejdssedler på virksomhedens kontor i stedet for selv at printe ud på deres egne private computer.

Inden for hele hjemmeserviceområdet er det en central kompetence, at medarbejderne er gode til at kommunikere med de mange forskellige kunder. Derfor lægger virksomhederne stor vægt på medarbejdernes kommunikationskompetencer.

En leder fortæller:

*"Vores medarbejdere skal være gode til at kommunikere, og det har vi meget fokus på ved ansættelsessamtalerne. Det gælder både ved almindelig hjemmeservice og i forbindelse med praktisk hjælp til ældre. Medarbejderne møder f.eks. mange udfordringer, når de kommer ud til ældre psykisk syge borgere, og det skal de også kunne håndtere."*

Det stiller således langt større kommunikationskompetencer at arbejde inden for hjemmeservice, end det er tilfældet ved udførelse af f.eks. erhvervsrengøring, hvor rengøringen ofte foretages på tidspunkter, hvor erhvervsvirksomhedernes medarbejdere ikke er til stede.

## **Personlige kompetencekrav**

Flere af interviewpersonerne fra virksomhederne giver udtryk for, at de lægger stor vægt på medarbejdernes personlige kompetencer, når de skal ansætte nye medarbejdere.

Udover at have den rette indstilling til arbejdet, hvilket i høj grad handler om at være serviceminded, skal de medarbejdere, der arbejder inden for hjemmeservice, ifølge interviewpersonerne være udadvendte og i stand til at tale med de mange forskellige personer, de skal udføre opgaver for. En leder siger:

*"Ved ansættelsen lægger vi stor vægt på, at medarbejderne er gode til at tale med de ældre... og med vores kunder generelt. De skal være servicemindede, og de skal have en forståelse af, at kunden har ret!"*

Det kræver nogle helt særlige personlige kompetencer at arbejde i kundernes private hjem. En leder fortæller:

*"Jeg har et par gange været udsat for, at medarbejdere allerede efter den første dag sagde op, fordi de ikke brød sig om at arbejde i private hjem. Derfor bruger jeg tid på at tale med ansøgerne om de forhold, de kommer ud til, når de skal arbejde i folks eget hjem. Der kan være mange ting, de skal være opmærksomme på... f.eks. også i forhold til folks handicap. Derfor besøger vi altid borgerne først, inden vi starter med at gøre rent hos dem, så vi ved, hvad vi kommer ud til."*

Andre interviewpersoner fortæller, at medarbejderne skal have en god situationsfornemmelse, og at de skal have respekt for, at de kommer i folks private hjem.

En leder fra en af virksomhedernes siger:

*"De skal have respekt for borgeren og forstå, at de kommer i borgerens hjem. Det betyder f.eks., at de skal tage skoene af, når de går ind, eller at de skal tage overtrækssko på."*

Det er en central kompetence, at medarbejderne skal være i stand til at skabe en god kontakt til kunderne. En interviewperson siger:

*"Kemien betyder rigtig meget i dette her arbejde. Vores medarbejdere skal være opmærksomme på, at de måske nok ikke har vanskelige kunder, men ofte problematiske kunder som de skal tage hånd om."*

Det kan især være en udfordring at komme ud til gamle og syge, som udover et behov for rengøring har mange andre udfordringer og behov, og det kræver meget af medarbejderne. En leder siger:

*"Når vi ansætter medarbejdere, der skal arbejde med praktisk hjælp til ældre, så lægger vi udover rengøringserfaringer også vægt på, at ansøgere har livserfaringer. Det kan faktisk være en fordel, hvis de selv har været syge eller har været indlagt... eller hvis de på anden måde har erfaringer med sygdomme."*

Uanset om medarbejderne arbejder inden for traditionel hjemmeservice eller praktisk hjælp til ældre, er det vigtigt, at de er omstillingsparate og fleksible. Interviewpersonerne peger desuden på, at medarbejderne skal kunne arbejde selvstændigt.



## 3. Virksomhedernes kendskab til og anvendelse af AMU

Kapitel 3 beskæftiger sig med virksomhedernes kendskab til og anvendelse af arbejdsmarkedsuddannelser. Kapitlet beskriver desuden AMU-aktiviteten på udvalgte arbejdsmarkedsuddannelser, samt hvordan erhvervsskolerne og AMU-udbydere præsenterer og markedsfører arbejdsmarkedsuddannelserne inden for rengøring på deres websites.

### 3.1 Virksomhedernes kendskab til AMU

De gennemførte interview med 13 små, mellemstore og store virksomheder inden for hjemmeservice viser, at virksomhedernes kendskab til arbejdsmarkedsuddannelserne er meget begrænset.

Det er således kun et fåtal af virksomhedslederne, der har viden om enkelte af de arbejdsmarkedsuddannelser, der kunne være relevante for deres medarbejdere. Det drejer sig primært om ledere i de store virksomheder, der udover traditionel hjemmeservice og praktisk hjælp til ældre også løser opgaver med personlig pleje.

En leder fra en af de store virksomheder fortæller, at hendes kendskab til arbejdsmarkedsuddannelserne bygger på et samarbejde med to af de skoler, der udbyder relevante uddannelser til deres medarbejdere inden for rengøring samt social- og sundhedsområdet. Hun siger:

*"Jeg har min viden om uddannelsesmulighederne via samarbejdet med skolerne – dog primært i Hjørring... Skolerne ringer selv, og nu kender vi hinanden, og så går det af sig selv."*

Lederen fortæller endvidere, at hun skal til at arbejde med kompetenceudvikling af medarbejderne på Sjælland, og at hun ikke ved, hvilke skoler hun skal kontakte for at få relevant uddannelse til medarbejderne, og hvordan hun kan finde ud af, hvilke uddannelser de udbyder.

En driftsleder i erhvervsafdelingen i en anden større virksomhed fortæller, at hun har udfordringer med at finde ud af, hvilke uddannelser der kan være relevante for de medarbejdere, der arbejder med praktisk hjælp til ældre.

Driftslederen fortæller:

*"Jeg har fået til opgave at finde ud af, hvilke rengøringskurser der kan være relevante. Det er nogle andre uddannelser, vi har brug for, end dem man anvender inden for erhvervsrengøring. Vores medarbejdere har f.eks. ikke brug for at vide noget om anvendelse af vaskevogne eller om certificering. De skal i stedet for vide noget om rengøring af møbler og vasketeknikker i små rum."*

Lederne i de små virksomheder har intet eller kun et meget begrænset kendskab til de muligheder, der er for, at medarbejderne kan deltage i arbejdsmarkedsuddannelser. En leder fra en af virksomhederne siger:

*"Jeg vidste faktisk ikke, at det var muligt at få rengøringskurser, og det vil jeg gerne høre mere om. Jeg er engang blevet kontaktet af en person fra en skole, som sagde, at de havde nogle kurser, men jeg ved ikke noget om, hvilke muligheder der er. Det var også en skole, som ligger for langt væk fra os, så hvis nogle af medarbejderne skal på kursus, så skal det helst være tættere på."*

Det fremgår endvidere af interviewet, at lederen ikke ved, hvor han kan finde informationer om arbejdsmarkedsuddannelserne, og han heller ikke har kendskab til betingelser og økonomi i forbindelse med deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelserne.

Dette samme går igen i stort set alle interview; lederne ved ikke, hvor de kan finde informationer om arbejdsmarkedsuddannelserne, og hvor disse gennemføres, og de kender ikke til rammer og betingelser for deltagelse i uddannelserne. Selv ledere fra de få virksomheder, der har kendskab til arbejdsmarkedsuddannelserne, efterlyser flere informationer. En leder fra en af virksomhederne siger:

*"Vi har en udmærket kontakt til både erhvervsskolen og social- og sundhedsskolen omkring eventuelle kursusmuligheder, men det vil være en fordel, hvis efteruddannelsesmulighederne blev synliggjort mere... vi har jo kun kendskab til de kurser, som skolerne fortæller os om."*

Især de virksomheder, der arbejder med praktisk hjælp til ældre, vil få et øget behov for viden om arbejdsmarkedsuddannelserne, da de fleste kommuner øger deres kompetencekrav til de private leverandørers medarbejdere.

## 3.2 Virksomhedernes anvendelse af AMU

Det er kun få af hjemmeservicevirksomhederne, der har haft medarbejdere til at deltage i arbejdsmarkedsuddannelser. Deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelserne sker næsten udelukkende i de tilfælde, hvor kommuner stiller krav om, at medarbejdere, der yder praktisk hjælp til ældre, skal have deltaget i uddannelse.

En af de store virksomheder har i samarbejde med en erhvervsskole og en social- og sundhedsskole fået sammensat et uddannelsesforløb på 20 dage. Uddannelsen består af følgende arbejdsmarkedsuddannelser:

- 47206 Rengøringsmidler og materialekendskab (3 dage)
- 42690 Praktisk hjælp til ældre (15 dage)
- 40125 Rehabilitering som arbejdsform (2 dage)

Virksomhedens inspektører udvælger hvert år, hvilke medarbejdere der skal deltage i uddannelsen, og medarbejderne udvælges blandt de medarbejdere, som forventes at ville fortsætte deres ansættelse i virksomheden.

Der gennemføres ét kursus om året, og der har indtil nu været 36 medarbejdere på kurset. Alle deltagerne i uddannelsen får som led heri gennemført en vurdering af deres basale færdigheder i læsning. En leder fra virksomheden fortæller:

*“Det er meningen, at alle vores ufaglærte medarbejdere skal på kurset, men vi har kun råd til at gennemføre ét kursus om året... Desuden er det en udfordring at få det til at gå op, når de skal på kursus, da borgerne nødt vil undvære deres faste medarbejdere.”*

Virksomheden sender altid en af de uddannede social- og sundhedshjælpere med på kurset, så de kan være med til at vurdere værdien af kurset, og så de kan støtte op omkring de øvrige medarbejdere.

Skive Kommune er én af de kommuner, som kræver uddannelse af de private leverandøres medarbejdere. Kommunen forlanger, at medarbejderne udover kompetencer i relation til rengøring også skal have nogle af de kompetencer, der relaterer sig til social- og sundhedsområdet. Kommunen lægger bl.a. stor vægt på, at medarbejderne kan observere borgerne, og at de kan støtte op omkring borgernes plejeplaner, og derfor har kommunen indledt et samarbejde med en social- og sundhedsskole om udarbejdelse af et uddannelsesstilbud bestående af arbejdsmarkedsuddannelse til medarbejdere i de private hjemmeservicevirksomheder.

En interviewperson fortæller:

*"Kommunen stiller krav om, at de medarbejdere, der arbejder med praktisk hjælp i regi af kommunen, skal have en uddannelse, der svarer til SOSU-hjælpernes, derfor skal de have 36 dages uddannelse."*

Det er dog tilsyneladende ikke så let at få gennemført disse arbejdsmarkedsuddannelser, for en interviewperson fortæller:

*"I sidste måned forsøgte SOSU Skive at få startet et kursus på 36 dage, men det blev aflyst pga. for få deltagere. Skive Kommune vil prøve at få kurset op at stå ved at tage kontakt til de omkringliggende kommuner for at høre, om de har lyst til at være med... vi havde tre medarbejdere, der var tilmeldt kurset."*

Der bliver således taget initiativ til at få gennemført arbejdsmarkedsuddannelser, men det er vanskeligt for nogle af skolerne at samle deltagere nok. En leder fra en af de mindre virksomheder fortæller:

*"Vi har prøvet at få medarbejderne til at deltage i AMU, men det er svært at få kurserne op at stå... de bliver aflyst, fordi der er for få tilmeldte."*

En leder fra én af de interviewede virksomheder fortæller, at de ligeledes har haft udfordringer med at få medarbejderne til at deltage i relevante arbejdsmarkedsuddannelser. Lederen fortæller:

*"Vi drøfter løbende behovet for efteruddannelse med vores medarbejdere, når vi gennemfører medarbejderudviklingssamtaler. De fleste af medarbejdernes ønsker har fokus på de bløde kurser, men der er også medarbejdere, der ønsker demenskurser og rengøringskurser. For at få gennemført kurserne kontakter vi selv andre tilsvarende virksomheder, så vi sammen kan få deltagere nok."*

Private leverandører af praktisk hjælp i andre kommuner lader deres medarbejdere deltage i rengøringskurser, fordi det er et krav fra kommunerne. En leder fra en af de private leverandører fortæller:

*"En af de kommuner, vi arbejder i, stiller krav om, at vores medarbejdere som minimum har deltaget i et rengøringskursus på to uger... det foregår på AMU Nordjylland... de behøver altså ikke at have en fuld serviceassistentuddannelse. Nogle af vores medarbejdere deltager dog også i kurser, der har fokus på, hvad man skal være opmærksom på, når man arbejder med ældre, og det foregår så på social- og sundhedsskolen."*



En interviewperson fra en af de mindre hjemmeservicevirksomheder fortæller, at deres medarbejdere deltager i arbejdsmarkedsuddannelser inden for rengøring.

*"Vores medarbejdere skal have et "rengøringsbevis", hvor de bl.a. får kendskab til forskellige rengøringsmidler og metoder. Hvis de ikke har kurserne, når de bliver ansat, så sørger vi for, at de får det."*

I en anden virksomhed er der medarbejdere, der har været på kurser i førstehjælp samt på et kursus om demens. Der er desuden nogle af lederne i den samme virksomhed, der har deltaget i arbejdsmarkedsuddannelser, der har haft fokus på udvikling af lederkompetencer.

I én af de interviewede virksomheder er der nogle af de ufaglærte medarbejdere, der arbejder med praktisk hjælp, som har deltaget i kurser med fokus på dokumentation. Dette har ifølge en interviewperson fra virksomheden været nødvendigt for, at medarbejderne kan leve op til kommunens krav om at kunne nedskrive og indrapportere observationer ude i de ældres hjem.

Flere interviewpersoner fortæller, at det er vanskeligt for dem at finde frem til de arbejdsmarkedsuddannelser, som hjemmeservicevirksomhedernes medarbejdere kan have glæde af at deltage i. En interviewperson fortæller:

*"AMU er ikke synligt for os. Vi havde f.eks. vanskeligheder, da vi skulle finde et polish-kursus. Vi googledede det på nettet, da vi ikke vidste, hvordan vi ellers skulle finde frem til det... Vi er for nylig blevet kontaktet af en VEU-konsulent fra et VEU-center, og vi skal snart have et møde med hende... Vi er aldrig blevet kontaktet af en af de skoler, der gennemfører kurserne. Det ville ellers være godt, for vi vil egentlig gerne have mere viden om kursusmulighederne, og derfor undrer det mig også, at vi aldrig har hørt noget fra skolerne... Måske kunne vi også få en elev, men vi ved jo ikke rigtig noget om, hvad man kan få."*

Det er et fåtal af de interviewede virksomheder, der har haft kontakt til AMU-udbydere af rengøringskurser, og dette har også betydning for, at der er så få virksomheder, der lader medarbejderne deltage i arbejdsmarkedsuddannelser. Virksomhedernes manglende anvendelse af AMU hænger desuden sammen med medarbejdernes og ledernes manglende interesse for og fokus på formel kompetenceudvikling.

### 3.3 Andre læringsformer

Når virksomhederne ikke benytter sig af AMU, har de behov for at anvende andre læringsformer, f.eks. virksomhedsinterne kurser, introduktionsforløb og følordninger.

En leder fra en af de større virksomheder fortæller:

*“Vi gennemfører ikke en egentlig efteruddannelse på rengøringsområdet. Efter ansættelsen får medarbejderne et introkursus. Inden for personlig pleje gennemfører vi nogle temadage for medarbejderne, f.eks. om forflytning. Vi har også udarbejdet en folder, der fortæller om vores forventninger til medarbejderne, samt om hvilke værdier der vægtes i virksomheden.”*

I en anden større virksomhed deltager alle nye medarbejdere i et 3-timers internt kursus ved ansættelsen. En leder fra virksomheden fortæller:

*“Ved ansættelsen deltager de i et 3-timers internt kursus, hvor der bl.a. er fokus på ergonomi og pH-værdier. Der er lagt tid ind til, at medarbejderne kan stille spørgsmål, og der kommer typisk mange spørgsmål. Vi har også udarbejdet brochurer om rengøring på mange forskellige sprog, og disse brochurer er udarbejdet af en gruppe, der har forstand på at gøre det let læseligt og forståeligt. Inden for praktisk hjælp er brochuren kun på dansk, for det er vigtigt, at de medarbejdere, der arbejder inden for det område, er gode til at læse og skrive dansk.”*

Der afholdes også korte kurser i arbejdstiden for de medarbejdere, der arbejder inden for praktisk hjælp til ældre. Lederen fortæller:

*“Vi afholder desuden små kurser i arbejdstiden, hvor f.eks. en medarbejder fra en kommune eller en person fra Dansk Blindesamfund e. lign. kommer og holder oplæg. Der har bl.a. været fokus på demens, på døve og på ‘hjælp til selvhjælp’, som kommunerne har forskellige indfaldsvinkler til... Endelig gennemfører vi også nogle førstehjælpskurser, som vores medarbejdere skal deltage i.”*

En interviewperson fra en anden virksomhed fortæller, at virksomheden har en coach tilknyttet, der bidrager til udvikling af medarbejdernes kompetencer i relation til dét at være serviceminded, at kunne forstå kunderne og i det hele taget at agere korrekt ude ved kunderne etc.

De fleste virksomheder benytter sig desuden i større eller mindre grad af følordninger og andre former for sidemandsoplæring.

I en af virksomhederne er alle nye medarbejdere, de første 14 dage af ansættelsen, føl hos en erfaren medarbejder. Der er dog også virksomheder, der benytter sig af korte oplæringsforløb. Dette gælder især inden for den traditionelle private hjemmeservice.

En leder fra en af de mindre hjemmeservicevirksomheder fortæller:

*"Det er typisk mig selv, der løser de fleste af hjemmeserviceopgaverne. Når jeg får en ny medarbejder, der skal arbejde med hjemmeservice, tager jeg dem med ud på opgaver i 2-5 dage, så de kan blive lært op. Det er vigtigt, at de har en forståelse af, hvordan opgaverne skal løses, inden de skal arbejde på egen hånd".*

Flere interviewpersoner fortæller, at kommunerne inviterer de private leverandørers medarbejdere til korte temamøder, f.eks. i relation til demens og rehabilitering, som gennemføres af kommunernes koordinatore og konsulenter.

En interviewperson fortæller:

*"I én af de kommuner, vi har et samarbejde med, er det kommunens demenskoordinator, der kommer og fortæller vores medarbejdere om borgere med demens. Dette er også meget relevant for vores medarbejdere, der arbejder med praktisk hjælp til ældre..."*

*Kommunerne har meget fokus på rehabilitering, og i en anden kommune har vi et tæt samarbejde med rehabiliteringskonsulenterne, som der afholdes møde med hver mandag. Vi har udpeget tre nøglemedarbejdere, der har specifikt fokus på rehabilitering, og disse tre medarbejdere har deltaget i AMU-kurser inden for området."*

Det er kun få af de interviewede virksomheder, der gennemfører medarbejderudviklingssamtaler for medarbejderne. I enkelte af virksomhederne udarbejdes der efterfølgende uddannelsesplaner for medarbejdernes deltagelse i efteruddannelse.

Der er stort set ingen af interviewpersonerne fra virksomhederne, der udtrykker for interesse for, at medarbejderne får en faglært uddannelse. Inden for den traditionelle private hjemmeservice er interessen helt fraværende. I enkelte af de virksomheder, der arbejder med praktisk hjælp til ældre, er der interviewpersoner, der kan se et behov for, at nogle af medarbejderne får faglært status. Denne interesse hænger helt snævert sammen med, at nogle af kommunerne er begyndt at stille øgede krav til de private leverandørers kompetencer.

Selvom virksomhederne i større eller mindre omfang stiller krav til medarbejdere om læse- og skrivekompetencer, er der ingen af virksomhederne, der lader deres medarbejdere deltage i arbejdsmarkedsuddannelser, der kan udvikle medarbejdernes kompetencer i relation hertil. Der er heller ikke nogen af medarbejderne, der deltager i Forberedende Voksenundervisning i læsning (FVU) eller i ordblindeundervisning.





### 3.4 AMU-aktivitet på udvalgte arbejdsmarkedsuddannelser

I dette afsnit er der fokus på aktiviteten på fire udvalgte arbejdsmarkedsuddannelser, der relaterer sig til rengøring inden for hjemmeservice. Uddannelserne kan både være relevante for den traditionelle private hjemmeservice og for løsning af opgaver med praktisk hjælp til ældre via en kommunal ordning etc.

De fire arbejdsmarkedsuddannelser er:

- Grundlæggende rengøringshygiejne (46549)
- Rengøringsmidler og materialekendskab (47206)
- Rengøringsudstyr og -metoder (47207)
- Service i rengøringsarbejdet (47208)

I skemaet på næste side fremgår AMU-aktiviteten for de første tre kvartaler i 2013 for de fire udvalgte arbejdsmarkedsuddannelser. Af statistikken fremgår det, hvor mange kursister der har gennemført uddannelserne på de forskellige erhvervsskoler/AMU-centre, der udbyder uddannelserne.

Den mest anvendte arbejdsmarkedsuddannelse af de fire udvalgte er *Rengøringsmidler og materialekendskab*, som har haft 1.125 deltagere.

Dernæst kommer *Grundlæggende rengøringshygiejne* og *Rengøringsudstyr og -metoder* med henholdsvis 887 og 707 deltagere, mens *arbejdsmarkedsuddannelsen 47208 Service i rengøringsarbejdet* kun har haft 433 deltagere i de første tre kvartaler af 2013.

Set i lyset af de mange ufaglærte medarbejdere, der arbejder med rengøring inden for forskellige brancheområder, er det påfaldende få, der deltager i disse mere eller mindre grundlæggende arbejdsmarkedsuddannelser inden for rengøring. Interview af repræsentanter fra hjemmeservicevirksomhederne viser, at medarbejdere fra denne branche kun fylder ganske lidt i statistikken.

### AMU-aktivitet på fire udvalgte arbejdsmarkedsmarkedsuddannelser

Skoler	46549 Grundlægende rengøringshygiejne	47206 Rengøringsmidler og materialekendskab	47207 Rengøringsudstyr og -metoder	47208 Service i rengøringsarbejdet	Skolens samlede aktivitet
TEC	147	143	93	112	495
KTS	65	72	32	33	202
Erhvervsskolen Nord-sjælland	53	118	11		182
Learnmark	27	37	14		78
Skive Tekniske Skole	61	60	55	45	221
Tradium		44	28		72
Aarhus Tech	14	74	33	15	136
EUC Nord	11	31	14		56
AMU Nordjylland	47	32	14	29	122
EUC Nordvestsjælland	35				35
EUC Sjælland	41	68	41	38	188
Slagteriskolen i Roskilde	67	79	44	27	217
CELF	61	16		24	101
AMU Vest		73	74		147
AMU Syd	147	122	119	10	398
AMU Fyn	111	143	133	100	487
<b>Kursister i alt</b>	<b>887</b>	<b>1.125</b>	<b>707</b>	<b>433</b>	<b>3.152</b>

Kilde: AMU statistik, Undervisningsministeriet. Bemærk, at sammentællingerne ikke passer helt, da Undervisningsministeriet afmasker gennemførte uddannelser med aktiviteter på under fem kursister.

Der eksisterer en lang række andre arbejdsmarkedsmarkedsuddannelser, som det også kunne være relevant for medarbejdere i branchen at deltage i.

I bilag 7.3 er en oversigt over forskellige faglige temaer for arbejdsmarkedsmarkedsuddannelser, der kan være relevante for medarbejdere, der arbejder inden for hjemmeservice.

Oversigten er opdelt i følgende syv temaer:

- Rengøringsmidler, udstyr og metoder
- Fysisk og psykisk arbejdsmiljø
- Praktisk hjælp til ældre
- Kommunikation og service
- Udvikling af læse-, skrive- og it-færdigheder
- Oplæring og vejledning af medarbejdere
- Ledelse

Inden for nogle af temaerne er der angivet titler på arbejdsmarkedsuddannelser, som ikke indgår i den fælles kompetencebeskrivelse *FKB 2679 Rengøringservice*. I disse tilfælde er det – efter angivelsen af uddannelsernes varighed – angivet, hvilket efteruddannelsesudvalg der har udviklet den pågældende arbejdsmarkedsuddannelse.

I bilag 7.4 findes de handlingsorienterede målformuleringer for udvalgte arbejdsmarkedsuddannelser.

### **3.5 Skolernes markedsføring af arbejdsmarkedsuddannelserne**

Som led i analysen er der blevet gennemført en undersøgelse af skolernes markedsføring af de arbejdsmarkedsuddannelser, der bl.a. kan være relevante for medarbejdere, som er ansat i hjemmeservicevirksomheder.

Undersøgelsen har dels omfattet en gennemgang af markedsføringen på skolernes websites, og dels er der sendt en mail til skolerne for at bede dem om at informere om eventuelle AMU-uddannelsespakker inden for hjemmeservice, som skolerne har udviklet og evt. afprøvet.

Undersøgelsen viser, at nogle af skolernes markedsføring af arbejdsmarkedsuddannelserne inden for rengøring på skolernes websites er sparsom. For to af skolernes vedkommende er markedsføringen helt fraværende.

Dette skyldes givetvis, at disse skoler vælger at markedsføre arbejdsmarkedsuddannelserne på anden vis, men det ville under alle omstændigheder være hensigtsmæssigt, hvis alle skolerne præsenterede arbejdsmarkedsuddannelserne inden for rengøring på deres websites. Dette ikke mindst set i lyset af hjemmeservicevirksomhedernes udfordringer med at finde frem til relevante arbejdsmarkedsuddannelser til deres medarbejdere.



Erhvervsskolen Nordsjælland har udarbejdet en særlig brochure vedrørende deres udbud af arbejdsmarkedsuddannelser inden for rengøring, som kan hentes på deres website. Se et udsnit af brochuren herunder.

**KURSUS | CENTER**

# 2014

## Rengøring

Kom på AMU-kursus på Serviceskolen og lær mere om teknikker og standarder inden for rengøring. Vi tilbyder kurser målrettet uflaglærte, der arbejder med faget og andre, som vil arbejde med rengøring.



- Rengøringsmidler og materialekendskab**  
3 dage, 2.-4. december  
kviknr. 420114reng, AMUnr. 47206  
Pris 1: 366 kr. Pris 2: 1.730,55 kr.  
Lær at:
  - Vælge og anvende passende rengøringsmiddel
  - Genkende typiske overflader og de midler, som disse materialer kan tåle
  - Vælge og dosere vaske- og rengøringsmiddel ud fra anvisninger.
- God ergonomi i rengøringsarbejdet**  
2 dage, 12.-13. november  
kviknr. 420114ergo, AMUnr. 45382  
Pris 1: 244 kr. Pris 2: 1.233,70 kr.  
Lær om:
  - Gode arbejdsstillinger i rengøringsarbejdet
  - Hvordan du undgår belastninger, smerte og ømhed
  - Redskaber, maskiner og skiftende arbejdsstillinger
  - Teknikker til at trække, skubbe, løfte og bære
- Grundlæggende rengøringshygiejne**  
1 dag, 3. november  
kviknr. 420114gre, AMUnr. 46549  
Pris 1: 122 kr. Pris 2: 736,85 kr.
- Rengøringsmidler og materialekendskab**  
3 dage, 2.-4. december  
kviknr. 420114reng, AMUnr. 47206  
Pris 1: 366 kr. Pris 2: 1.730,55 kr.  
Lær at:
  - Vælge og anvende passende rengøringsmiddel
  - Genkende typiske overflader og de midler, som disse materialer kan tåle
  - Vælge og dosere vaske- og rengøringsmiddel ud fra anvisninger.
- God ergonomi i rengøringsarbejdet**  
2 dage, 12.-13. november  
kviknr. 420114ergo, AMUnr. 45382  
Pris 1: 244 kr. Pris 2: 1.233,70 kr.  
Lær om:
  - Gode arbejdsstillinger i rengøringsarbejdet
  - Hvordan du undgår belastninger, smerte og ømhed
  - Redskaber, maskiner og skiftende arbejdsstillinger
  - Teknikker til at trække, skubbe, løfte og bære
- Grundlæggende rengøringshygiejne**  
1 dag, 3. november  
kviknr. 420114gre, AMUnr. 46549  
Pris 1: 122 kr. Pris 2: 736,85 kr.
- Få viden om:**
  - Mikroorganismer og smitteveje
  - Berøringspunkter og vigtigheden af høje standarder
  - God personlig hygiejne
- Mikrofiberrengøring**  
1 dag, 8. december  
kviknr. 420114mikr, AMUnr. 47493  
Pris 1: 122 kr. Pris 2: 687,65 kr.  
Lær at anvende mikrofiber til rengøring:
  - Typer, egenskaber
  - Rengøring af overflader – hygiejniske og ergonomiske arbejdsmetoder
  - Hvor skal man ikke bruge mikrofiber
  - Vask af mikrofiberklude og mopper
- Måling og vurdering af rengøringskvalitet**  
3 dage, 4.-6. november  
kviknr. 420114vurd, AMUnr. 47171  
Pris 1: 366 kr. Pris 2: 1.730,55 kr.  
Lær at:
  - Måle og bedømme rengøringskvalitet
  - Bruge standarder - DS/INSTA 800 og Hygiejnestandarden
  - Rengøre efter arbejdsplaner
  - Vurdere om den aftalte kvalitet lever op til kvalitetskravene

**ERHVERVSSKOLEN NORDSJÆLLAND**

Tlf. 4829 0000 • [www.esnord.dk/kursuscenter](http://www.esnord.dk/kursuscenter)

[Se hele brochuren via dette link.](#)

Learnmark Horsens har udarbejdet en særlig brochure, der præsenterer de arbejdsmarkedsuddannelser, de udbyder inden for erhvervsrengøring. Se brochuren forsiden herunder.



[Se hele brochuren via dette link.](#)

På ingen af skolernes websites er det lykkedes at finde den folder om arbejdsmarkedsuddannelser inden for rengøring i dag- og døgninstitutioner og private hjem, som Uddannelsesudvalget for Rengøring & Service har udarbejdet, og som kan findes på SUS' website. Se et udsnit af folderen herunder.

Uddannelses nr.	AMU Uddannelse	Varighed
86589	Grundlæggende rengøringsbegræbet	1 dag
86530	Hjælp på skoler og institutioner	2 dage
47208	Service i rengøringsarbejdet	2 dage
47206	Rengøringsmidler og materialekonomi	3 dage
47182	Personlig planlægning af rengøringsarbejdet	2 dage
47207	Rengøringsarbejde og -steder	3 dage
47403	Mikrofiberrengøring	1 dag
43982	God ergonomi i rengøringsarbejdet	2 dage
43411	Sikkerhed og førstehjælp ved rengøringsarbejde	4 dage
47491	Rengøring af blegestoffer	3 dage
47490	Vask og vellingehold af blegestoffer	3 dage
47171	Måling og vurdering af rengøringskvalitet	3 dage
47384	Optimering af rengøringsmetoder og arbejdsgange	2 dage
43780	Almen færdighedsopnåelse	3 dage
44833	Kommunikation og konflikthåndtering - service	3 dage

[Se hele folderen via dette link.](#)

Enkelte af skolerne har på deres websites præsenteret AMU-pakker (eller AMU-uddannelsesstrukturer) inden for rengøring.

Dette gælder f.eks. Teknisk Erhvervsskole Center – TEC, der på deres website har præsenteret en grundpakke inden for rengøring på 18 dage. Grundpakken består af otte arbejdsmarkedsuddannelser.

Af boksen herunder fremgår det, hvilke arbejdsmarkedsuddannelser der indgår i forløbet på TEC.

### **GRUNDPAKKE INDEN FOR RENGØRING PÅ TEC**

Rengøringsforløbet har en varighed på 18 dage. Grundpakken består af følgende otte arbejdsmarkedsuddannelser:

- God ergonomi i rengøringsarbejdet (45382)
- Grundlæggende rengøringshygiejne (46549)
- Mikrofiberrengøring (47493)
- Personlig planlægning af rengøringsarbejdet (47182)
- Rengøringsmidler og materialekendskab (47206)
- Rengøringsudstyr og -metoder (47207)
- Service i rengøringsarbejdet (47208)
- Sikkerhed og førstehjælp ved rengøringsarbejde (43411).

Grundpakken udbydes både på dansk og på engelsk (samme varighed).

TEC udbyder desuden en tilsvarende grundpakke, som udover de nævnte arbejdsmarkedsuddannelser også omfatter arbejdsmarkedsuddannelsen *Dansk som andetsprog for F/I, basis* (45572), og forløbet får dermed en samlet varighed på 44,8 dage.

[Se beskrivelserne af grundpakkerne via dette link.](#)

Københavns Tekniske Skole – KTS – har på deres website præsenteret to forskellige rengøringsforløb. Det ene har en varighed på 21 dage, mens det andet har en varighed på 34 dage. Forløbene består af henholdsvis 9 og 12 arbejdsmarkedsuddannelser.

Af boksen herunder fremgår det, hvilke arbejdsmarkedsuddannelser der indgår i de to forløb på KTS.

### **TO FORSKELLIGE RENGØRINGSFORLØB PÅ KTS**

#### **Rengøringsforløbet på 21 dage**

Forløbet består af følgende ni arbejdsmarkedsuddannelser:

- Brug af pc på arbejdspladsen (45565)
- God ergonomi i rengøringsarbejdet (45382)
- Grundlæggende rengøringshygiejne (46549)
- Mikrofiberrengøring (47493)
- Personlig planlægning af rengøringsarbejdet (47182)
- Rengøringsmidler og materialekendskab (47206)
- Rengøringsudstyr og –metoder (47207)
- Service i rengøringsarbejdet (47208)
- Sikkerhed og førstehjælp ved rengøringsarbejde (43411)

#### **Rengøringsforløbet på 34 dage**

Forløbet består af følgende 12 arbejdsmarkedsuddannelser:

- Arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte job (40391)
- Brug af pc på arbejdspladsen (45565)
- Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I (40137)
- God ergonomi i rengøringsarbejdet (45382)
- Grundlæggende rengøringshygiejne (46549)
- Informationssøgning på internettet til jobbrug (46489)
- Mikrofiberrengøring (47493)
- Personlig planlægning af rengøringsarbejdet (47182)
- Rengøringsmidler og materialekendskab (47206)
- Rengøringsudstyr og -metoder (47207)
- Service i rengøringsarbejdet 47208
- Sikkerhed og førstehjælp ved rengøringsarbejde (43411)

[Se en nærmere beskrivelse af rengøringsuddannelserne via dette link.](#)

Ingen af skolerne udbyder tilsyneladende specifikke AMU-pakker, der er målrettet hjemmeservice. Dette kunne ellers være et nyt forretningsområde for skolerne, da kommunerne givetvis vil øge deres kompetencekrav til de medarbejdere i virksomhederne, som arbejder med praktisk hjælp til ældre.



Glennan

## 4. Forslag til nye arbejdsmarkedsuddannelser

I dette kapitel præsenteres forslag til to nye arbejdsmarkedsuddannelser, der kan supplere de nuværende arbejdsmarkedsuddannelser til branchen.

Analysen har peget på behov for en kort arbejdsmarkedsuddannelse, der er målrettet rengøringsassistenter, der udfører rengøring i private hjem, f.eks. inden for hjemmeservice.

Der eksisterer allerede en række arbejdsmarkedsuddannelser, der kan være relevante for rengøringsassistenterne, men der er behov for en kort arbejdsmarkedsuddannelse, som giver en kort introduktion til dét at arbejde med rengøring i private hjem.

Det centrale i uddannelsen skal således være at give udvikle deltageres helt grundlæggende kompetencer i relation til det særlige, der er ved at udføre rengøring i private hjem. Derfor foreslås titlen på uddannelsen til at være:

### **“Introduktion til rengøring i private hjem”.**

Uddannelsens varighed foreslås til kun at være på to dage, da den gennemførte analyse af hjemmeservicebranchen viser, at såvel arbejdsgivernes som medarbejdernes motivation til deltagelse i uddannelse er lille. Etablering af en kort arbejdsmarkedsuddannelse, der er specifikt målrettet rengøring i private hjem, vil formentlig kunne motivere til, at flere kommer i gang med uddannelse.

Deltagerne kan efterfølgende supplere med nogle af de allerede eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser inden for rengøring, f.eks. “Rengøringsmidler og materialekendskab” (47206), “Rengøringsudstyr og -metoder” (47207) og “Service i rengøringsarbejdet” (47208).

Den korte 2-dages arbejdsmarkedsuddannelse kan således også ses som en inspirations- og motivationskilde til deltagelse i yderligere uddannelse.

Se en nærmere beskrivelse af den foreslåede arbejdsmarkedsuddannelse i boksen herunder.

## **INTRODUKTION TIL RENGØRING I PRIVATE HJEM**

### **Målgruppe:**

Rengøringsassistenter, der udfører rengøring i private hjem, f.eks. inden for hjemmeservice.

### **Varighed:**

2 dage

### **Kompetencemål:**

- Kunne rengøre forskellige overflader og boligtekstiler (f.eks. støvsugning, vask, tørring, efterbehandling, pletfjerning etc.)
- Have viden om relevante rengøringsmidler
- Kunne anvende egnede rengøringsmidler, rengøringsudstyr og rengøringsmetoder
- Være bevidst om værdien af at levere god service
- Kunne kommunikere med kunder og kollegaer
- Kunne planlægge og udføre rengøringen ud fra det ønskede kvalitetsniveau og aftalegrundlag.



Som det fremgår af analysen er en lang række hjemmeservicevirksomheder i de seneste år begyndt at udføre opgaver med 'Praktisk hjælp til ældre' i samarbejde med kommunerne. Dette stiller en række nye kompetencekrav til de medarbejdere, der arbejder inden for hjemmeservice.

Der er derfor behov for en arbejdsmarkedsuddannelse, der sætter fokus på at udvikle medarbejdernes kompetencer i relation hertil. Da den praktiske hjælp til de ældre primært består af udførelse af rengøringsopgaver foreslås det, at titlen på uddannelsen bliver:

### **"Introduktion til rengøringshjælp til ældre".**

Uddannelsens varighed foreslås at være på tre dage, og den er således kun en introduktion til rengøringshjælp til ældre. Der eksisterer allerede en arbejdsmarkedsuddannelse, der er udviklet af efteruddannelsesudvalget EPOS, og som har specifikt fokus på praktisk hjælp til ældre.<sup>4</sup>

Analysen peger dog på, at stort set ingen af de private leverandører af praktisk hjælp vil lade deres medarbejdere deltage i et så langt uddannelsesforløb – og næsten ingen af kommunerne stiller krav om det – så derfor er der behov for en langt kortere uddannelse.

Det centrale i den nye arbejdsmarkedsuddannelse vil være, at deltagerne skal udvikle deres kompetencer i forhold til viden om ældre, aldringsprocesser, demens, observation samt varetagelse af dokumentation af observationer i forbindelse med udførelse af rengøringshjælp til ældre. Uddannelsen skal kun i mindre grad have fokus på varetagelse af rengøringsopgaverne samt de øvrige opgaver hos de ældre.

Kompetenceudvikling i relation til selve rengøringsopgaverne kan deltagerne få ved at deltage i den foreslåede nye arbejdsmarkedsuddannelse "Rengøring i private hjem" og/eller gennem deltagelse i nogle af de allerede eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser inden for rengøring.

---

<sup>4</sup> Arbejdsmarkedsuddannelsens titel er: "Praktisk hjælp til ældre" (42690), og uddannelsens varighed er på 15 dage.



Se en nærmere beskrivelse af den foreslåede arbejdsmarkedsuddannelse i boksen herunder.

### **INTRODUKTION TIL RENGØRINGSHJÆLP TIL ÆLDRE**

#### **Målgruppe:**

Rengøringsassistenter, der udfører rengøring til ældre i eget hjem, f.eks. under den kommunale ordning "Praktisk hjælp til ældre".

#### **Varighed:**

3 dage

#### **Kompetencemål:**

- Kunne udføre forskellige rengøringsopgaver hos ældre
- Have viden om rengøringshygiejne
- Kunne udføre andre opgaver hos ældre, som disse er visiteret til af kommunerne i relation til "praktisk hjælp til ældre", herunder f.eks. skift af sengetøj, tøjvask og servering af mad for den ældre
- Kunne udføre arbejdet med bevidsthed om eget kompetenceområde, samt vide hvornår der skal tages kontakt til andre fagpersoner i forhold til at varetage den ældres behov for hjælp
- Kunne samarbejde med andre faggrupper omkring varetagelse af den ældres behov
- Have viden om samt overholde regler for tavshedspligt
- Kunne etablere kontakt til og samtale med ældre
- Kende til betydningen af egen personlig fremtoning
- Kunne udøve enkel førstehjælp
- Have et overordnet kendskab til aldringsprocessen
- Have viden om demens
- Kunne observere eventuelle nye opståede behov for hjælp hos den ældre
- Kunne aflægge rapport om observationer hos den ældre.

De to foreslåede nye arbejdsmarkedsuddannelser "Introduktion til rengøring i private hjem" og "Introduktion til rengøringshjælp til ældre" ville samlet set kunne tilgodese såvel medarbejdernes behov for kompetenceudvikling inden for "Praktisk hjælp til ældre" samt mange kommunernes krav om, at medarbejderne har en form for formel uddannelse.

## 5. Forslag til AMU-pakker

Dette kapitel har fokus på mulige AMU-pakker – AMU-uddannelsesstrukturer – der kan tilgodese branchens behov for kompetenceudvikling af medarbejderne og lederne.

På baggrund af analysen er der udarbejdet en oversigt over de eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser, der er mest relevante for hjemmeservice – herunder også udførelse af praktisk hjælp til ældre. Oversigten er opdelt i temaer, og den indeholder også arbejdsmarkedsuddannelser, der ikke er tilkøbet FKB 2679 Rengøringservice. Se bilag 7.3.

Med udgangspunkt i de eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser er der i forbindelse med analysen udarbejdet et udkast til AMU-pakker – AMU-uddannelsesstrukturer – der består af flere arbejdsmarkedsuddannelser. De to forslag til nye arbejdsmarkedsuddannelser indgår altså ikke i forslagene til AMU-pakker.

AMU-pakkerne er sammensat, så de har forskellig varighed, så der både er AMU-pakker for dem, der kun vil deltage i et kortere uddannelsesforløb på f.eks. seks dage, og længerevarende AMU-pakker for dem, der gerne vil deltage i 16 dages uddannelsesforløb.

Pakkerne er opdelt i pakker for medarbejdere og pakker for ledere. Der er for begge grupper udarbejdet forslag til tre AMU-startpakker: Den lille startpakke, den mellemstore startpakke og den store startpakke. Derudover er der angivet nogle andre eksempler på AMU-pakker for medarbejdere og for ledere. Hensigten hermed er primært at synliggøre nogle muligheder for uddannelsesforløb, for der kan jo kombineres på alle mulige og umulige måder.

I en præsentation af AMU-pakkerne på skolernes og/eller SUS' websites er det vigtigt, at det fremgår, at alle de arbejdsmarkedsuddannelser, der indgår i pakkerne, også kan gennemføres som enkeltstående uddannelser. Det vil desuden være vigtigt at informere om, at AMU-pakkerne kan udbydes og gennemføres i "split", f.eks. i moduler á 1-3 dage.

I de følgende to afsnit præsenteres først eksempler på AMU-pakker for medarbejdere og derefter AMU-pakker, der er målrettet ledere inden for hjemmeservice.

Hvis Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat vælger at udvikle de to arbejdsmarkedsuddannelser, der er foreslået i kapitel 4, vil det naturligvis være relevant at udvikle AMU-pakker, hvori de to arbejdsmarkedsuddannelser indgår.

## 5.1 AMU-pakker for medarbejdere

### AMU-startpakker

Der er herunder præsenteret tre AMU-startpakker til medarbejdere inden for hjemmeservice: En 6-dages AMU-startpakke, en 11-dages AMU-startpakke og en 16-dages AMU-startpakke. Det vil givetvis primært være de to mindste AMU-startpakker, der kan tænkes at blive anvendt af de medarbejdere, der arbejder inden for traditionel privat hjemmeservice.

Kommunernes øgede krav til de medarbejdere, der arbejder med praktisk hjælp til ældre, kan i nogle tilfælde tilgodeses af den mellemstore på 11 dage og den store AMU-pakke på 16 dage. Dette gælder f.eks. i den nordjyske kommune, der stiller krav om, at de private leverandørers medarbejdere som minimum har deltaget i et 2-ugers rengøringskursus.

Se beskrivelsen af de tre AMU-startpakker i boksene herunder. De handlingsorienterede målformuleringer for arbejdsmarkedsuddannelserne kan ses i bilag 7.4.

#### **Den lille AMU-startpakke på 6 dage for medarbejdere:**

- 46549 Grundlæggende rengøringshygiejne – 1 dag
- 47206 Rengøringsmidler og materialekendskab – 3 dage
- 47208 Service i rengøringsarbejdet – 2 dage

#### **Den mellemstore AMU-startpakke på 11 dage for medarbejdere:**

- 46549 Grundlæggende rengøringshygiejne – 1 dag
- 47206 Rengøringsmidler og materialekendskab – 3 dage
- 47207 Rengøringsudstyr og -metoder – 3 dage
- 47208 Service i rengøringsarbejdet – 2 dage
- 45382 God ergonomi i rengøringsarbejdet – 2 dage

#### **Den store AMU-startpakke på 16 dage for medarbejdere:**

- 46549 Grundlæggende rengøringshygiejne – 1 dag
- 47206 Rengøringsmidler og materialekendskab – 3 dage
- 47207 Rengøringsudstyr og -metoder – 3 dage
- 47208 Service i rengøringsarbejdet – 2 dage
- 43411 Sikkerhed og førstehjælp ved rengøringsarbejde – 4 dage
- 44853 Kommunikation og konflikthåndtering – service – 3 dage

## Øvrige eksempler på AMU-pakker for medarbejdere

Specifikke ønsker og behov hos medarbejderne for yderligere kompetenceudvikling kan tilgodeses gennem andre AMU-pakker, der er mere tematiserede, f.eks. i forhold til:

- Rengøring af forskellige typer af gulve
- Rengøring og vask af bolig- og brugstekstiler
- Praktisk hjælp til ældre – mad
- Ergonomi og førstehjælp ved rengøringsarbejde
- Udvikling af læse- og it-færdigheder.

Se beskrivelsen af disse AMU-pakker i boksene herunder.

### **Rengøring af forskellige gulve – 4 dage**

- 47172 Oliebehandlede gulve – 2 dage
- 47173 Polishbehandlede gulve – 2 dage

### **Rengøring og vask af bolig- og brugstekstiler – 7 dage**

- 47490 Vask og vedligehold af brugstekstiler – 3 dage
- 47491 Rengøring af boligtekstiler – 3 dage
- 47493 Mikrofiberrengøring – 1 dag

### **Praktisk hjælp til ældre – mad – 8 dage**

- 3856-2 Tilberedning og servering samt diæter – 5 dage
- 45780 Almen fødevarehygiejne – obligatorisk certifikat – 3 dage

### **Ergonomi og førstehjælp ved rengøringsarbejde – 6 dage**

- 43411 Sikkerhed og førstehjælp ved rengøringsarbejde – 4 dage
- 45382 God ergonomi i rengøringsarbejdet – 2 dage

### **Udvikling af læse- og it-færdigheder – 5 dage**

- 47670 Faglig læsning – 2 dage
- 45565 Brug af pc på arbejdspladsen – 3 dage

## 5.2 AMU-pakker for ledere

### AMU-startpakker

Der er herunder præsenteret tre AMU-startpakker til ledere inden for hjemmeservice: En 5-dages AMU-startpakke, en 10-dages AMU-startpakke og en 15-dages AMU-startpakke.

De fleste ledere inden for hjemmeservice har ingen formel uddannelse, og der er ingen af de interviewede ledere, der har en formel lederuddannelse. En kortere eller længere lederuddannelse kan være til gavn for lederne i forhold til deres ledelsesfunktioner.

Desuden kan ledernes deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelse bidrage til, at lederne får kendskab til arbejdsmarkedsuddannelser og til den betydning – både fagligt og personligt – det kan være at deltage i kompetenceudvikling. Dette kan bidrage til, at lederne i højere grad stiller ønsker og krav om, at deres medarbejdere også deltager i kompetenceudvikling, hvilket kan være til gavn for såvel medarbejderne som for virksomhederne som helhed.

Se beskrivelsen af de tre AMU-startpakker i boksene herunder. De handlingsorienterede målformuleringer for arbejdsmarkedsuddannelserne kan ses i bilag 7.4.

#### **Den lille AMU-startpakke på 5 dage for ledere:**

- 47584 Optimering af rengøringsmetoder og arbejdsgange – 2 dage
- 44853 Kommunikation og konflikthåndtering – service – 3 dage

#### **Den mellemstore AMU-startpakke på 9 dage for ledere:**

- 40373 Sidemandsoplæring – 2 dage
- 45367 Uddannelsesplanlægning for medarbejdere – 4 dage
- 47171 Måling og vurdering af rengøringskvalitet – 3 dage

### **Den store AMU-startpakke på 13 dage for ledere:**

Denne AMU-pakke kaldes den Grundlæggende Lederuddannelse, og den gennemføres i kursusmoduler af 2-3 dages varighed fordelt i en periode på 4-6 måneder. Uddannelsen gennemføres ofte sammen med ledere fra andre brancher. Uddannelsen består af følgende arbejdsmarkedsuddannelser:

- 47753 Ledelse og samarbejde – 3 dage
- 47751 Kommunikation som ledelsesværktøj – 2 dage
- 47752 Lederens konflikthåndtering og vanskelige samtaler – 2 dage
- 47754 Mødeledelse – 1 dag
- 47750 Medarbejderinvolvering i ledelse – 3 dage
- 47755 Anvendelse af situationsbestemt ledelse – 2 dage



## Øvrige eksempler på AMU-pakker for ledere

Specifikke ønsker og behov hos lederne for yderligere kompetenceudvikling kan tilgodeses gennem andre AMU-pakker, der er mere tematiserede, f.eks. i forhold til:

- Optimering af rengøringsmetoder og vurdering af kvaliteten
- Oplæring, vejledning og uddannelsesplanlægning
- Kommunikation i virksomheden
- Ledelse

Se beskrivelsen af disse AMU-pakker i boksene herunder.

### **Optimering i rengøringsmetoder og vurdering af kvaliteten – 5 dage**

- 47584 Optimering af rengøringsmetoder og arbejdsgange – 2 dage
- 47171 Måling og vurdering af rengøringskvalitet – 3 dage

### **Oplæring, vejledning og uddannelsesplanlægning – 11 dage**

- 40373 Sidemandsoplæring – 2 dage
- 40805 Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere – 5 dage
- 45367 Uddannelsesplanlægning for medarbejdere – 4 dage

### **Kommunikation i virksomheden - 4 dage**

- 47751 Kommunikation som ledelsesværktøj – 2 dage
- 47752 Lederens konflikthåndtering og vanskelige samtaler – 2 dage

### **Ledelse – 5 dage**

- 47753 Ledelse og samarbejde – 3 dage
- 47755 Anvendelse af situationsbestemt ledelse – 2 dage

## 6. Opsummering og anbefalinger

I dette kapitel er der en opsummering af analysens resultater samt anbefalinger til det videre arbejde med at udvikle og synliggøre arbejdsmarkedsuddannelserne målrettet hjemmeservice.

### 6.1 Opsummering

Hjemmeserviceområdet består i dag dels af den "traditionelle" private hjemmeservice, hvor private personer får udført rengøring, vinduespolering, havearbejde etc. samt af "praktisk hjælp til ældre", som udføres efter nærmere aftaler med kommunerne, og som omfatter hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet samt madservice.

Den traditionelle private hjemmeservice har levet en omskiftelig tilværelse i takt med forskellige offentlige tilskudsordninger specifikt til udførelse af hjemmeservice eller mere generelt som tilskud til udførelse af håndværkerarbejde.

Den seneste hjemmeserviceordning, hvor staten gav 30 % i tilskud til rengøring, blev ophævet med virkning fra den 1. januar 2013. I stedet for er der for 2013 og 2014 indført et håndværkerfradrag (også kaldet et servicefradrag), som giver alle husejere og lejere mulighed for at fratække omkostninger til håndværkerhjælp, rengøring, rensning og vask af tæpper, gardiner, vinduespudsning, børnepasning, havearbejde, snerydning mv.

Ændringer i betingelserne for tilskud til hjemmeservice har skabt et fald i hjemmeserviceopgaver til private, og det betyder, at mange af de virksomheder, der blev etableret i forbindelse med den tidligere ordning med tilskud til hjemmeservice, ikke længere eksisterer.

Det største marked for hjemmeservice er i dag praktisk hjælp til ældre, som er blevet visiteret til denne hjælp fra kommunerne. Ifølge servicelovens § 83 skal kommunalbestyrelserne tilbyde borgerne personlig pleje samt praktisk hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet samt madservice. Tilbuddet skal gives til personer, som på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.



Kommunerne kan bevilge et fritvalgsbevis<sup>5</sup> til de borgere, der har anmodet om det, og som er visiteret til hjælp. Et fritvalgsbevis har karakter af en købsret til den hjælp, som kommunalbestyrelsen har truffet afgørelse om efter servicelovens § 83. Borgerne, der tilbydes fritvalgsbeviset, får ret til selv at udvælge og antage en CVR-registreret virksomhed til at udføre den visiterede hjælp.

Tidligere skulle kommunerne vælge mellem to forskellige modeller for gennemførelse af det frie valg af hjemmehjælp: "Udbudsmodellen" og "Godkendelsesmodellen", og langt den overvejende del af kommunerne valgte "Godkendelsesmodellen". Her kunne leverandørerne vælge kun at blive godkendt til udføre praktisk hjælp. Kommunerne kunne ikke kræve, at leverandørerne samtidig var godkendt til at levere personlig pleje.

Ved en ændring af fritvalgsloven, der trådte i kraft 1. april 2013, er det nu muligt for kommunerne at udbyde den praktiske hjælp til ældre sammen med personlig pleje, og altså kræve af de private leverandører, at de udfører begge typer af opgaver. Dette gør det umuligt for især nogle af de mindre hjemmeservicevirksomheder at byde på opgaverne. Samtidig oplever mange af virksomhederne, at deltagelse i udbud er for tidskrævende og omfattende, samt at prisen ved udbud er faldende, så derfor er der en del virksomheder, der ikke forventer at fortsætte med at arbejde inden for praktisk hjælp til ældre.

De fleste af de virksomheder, der udelukkende yder traditionel privat hjemmeservice er meget små. Der er ofte kun 1-3 ansatte og ejeren/lederen er altid medarbejdende. En del af hjemmeservicevirksomhederne forsøger ofte at sikre en mere stabil opgaveportefølje ved at kombinere traditionel privat hjemmeservice med erhvervsrengøring samt med praktisk hjælp til ældre.

Langt de fleste medarbejdere i hjemmeservicebranchen er kvinder i alderen 30-50 år. En del af de mindre virksomheder har udelukkende kvinder ansat, mens nogle af de store virksomheder ofte har op til 10 % mænd ansat.

Inden for de traditionelle hjemmeserviceopgaver samt praktisk hjælp til ældre er der stort ingen medarbejdere med anden etnisk oprindelse end dansk. Ifølge interviewpersonerne fra virksomhederne skyldes dette primært kundernes ønsker om at få ydet service af personer, der er gode til dansk.

---

<sup>5</sup> Fritvalgsordningen er beskrevet i bekendtgørelse om frit valg af leverandør af hjemmehjælp og fritvalgsbevis efter servicelovens § 91 og om kvalitetskrav til leverandører af hjemmehjælp efter servicelovens § 83 - lov nr. 326 af 23. marts 2013. Bekendtgørelsen er udgivet af Social- og Integrationsministeriet den 26. marts 2013.

I de fleste af hjemmeservicevirksomhederne arbejder næsten alle medarbejderne på deltid. Ofte er det både et ønske fra medarbejdernes og virksomhedernes side, da arbejdet er fysisk hårdt. Medarbejderne oplever selv, at de bliver slidt ned fysisk ved at arbejde på fuld tid, og virksomhederne oplever, at fuldtidsmedarbejdere ofte får mange sygedage.

Udover krav om, at medarbejderne kan fremvise en ren straffeattest, og at de har kørekort, stilles der ikke store kompetencekrav til de medarbejdere, der arbejder med traditionel privat hjemmeservice. Det primære kompetencekrav til medarbejderne er, at de har erfaringer med rengøring fra et tidligere job. Det særlige, der er forbundet med at arbejde i private hjem, lærer virksomhederne typisk selv medarbejderne op i gennem sidemandsoplæring.

Til de medarbejdere, der arbejder med praktisk hjælp til ældre, stiller virksomhederne i nogle tilfælde større kompetencekrav. Dette skyldes i høj grad kommunernes kompetencekrav til de private leverandørers medarbejdere. En af kommunerne stiller krav om, at medarbejderne deltager i 2-uges rengøringskursus, en anden kommune vil have, at medarbejderne deltager i 36 dages uddannelse, mens en tredje kommune fremadrettet kræver, at alle medarbejdere, der arbejder med praktisk hjælp til ældre, skal være uddannede social- og sundhedshjælpere.

Det primære almen-faglige kompetencekrav til medarbejderne er, at de skal kunne tale, læse og skrive dansk. Dette krav er helt centralt, uanset om en person ønsker at arbejde med traditionelle hjemmeserviceopgaver eller med praktisk hjælp til ældre.

Kravet om danskskriftlige kompetencer er dog særligt udtalt inden for praktisk hjælp til ældre, da der er behov for, at medarbejderne dokumenterer observationer og hændelser ude hos de ældre borgere samt indberetter disse til kommunerne. I en del af hjemmeservicevirksomhederne løser man dog medarbejdernes eventuelle danskskriftlige udfordringer ved, at medarbejderne mundtligt kan indberette til en kontomedarbejder eller leder, som derefter udfører den skriftlige dokumentation i den konkrete kommunes omsorgssystem.

Nogle af virksomhederne stiller krav om, at medarbejderne har it-kompetencer, der gør dem i stand til at betjene en smartphone, en PDA og/eller en computer. Medarbejderne skal være i stand til at modtage mails med f.eks. arbejdsplaner, og de skal kunne indberette i kommunernes omsorgssystemer.

Derudover er det et centralt kompetencekrav, at medarbejderne er gode til at kommunikere med de mange forskellige kunder, de skal yde service i forhold til.

Virksomhederne lægger stor vægt på medarbejdernes personlige kompetencer. Udover at være serviceminded, skal medarbejderne være åbne og udadvendte. De skal have en god situationsfornemmelse, og de skal have respekt for, at de kommer i folks private hjem.

Hjemmeservicevirksomhedernes kendskab til arbejdsmarkedsuddannelserne er meget begrænset. Det er således kun et fåtal af virksomhedslederne, der har viden om enkelte af de arbejdsmarkedsuddannelser, der kunne være relevante for deres medarbejdere. Det drejer sig primært om ledere i de store virksomheder, der udover traditionel hjemmeservice arbejder med praktisk hjælp til ældre i samarbejde med kommunerne.

Lederne ved heller ikke, hvor de kan finde informationer om arbejdsmarkedsuddannelserne, og hvor disse gennemføres, og de kender ikke til rammer og betingelser for deltagelse i uddannelserne.

Især de virksomheder, der arbejder med praktisk hjælp til ældre, vil få et øget behov for viden om arbejdsmarkedsuddannelserne, da de fleste kommuner øger deres kompetencekrav til de private leverandørers medarbejdere.

Det er kun få af hjemmeservicevirksomhederne, der har haft medarbejdere til at deltage i arbejdsmarkedsuddannelser. Deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelserne sker næsten udelukkende i de tilfælde, hvor kommuner stiller krav om, at medarbejdere, der yder praktisk hjælp til ældre, skal have deltaget i uddannelse, f.eks. inden for rengøring, dokumentation eller demens.

Nogle kommuner har taget initiativ til et samarbejde med erhvervsskoler/AMU-centre og hjemmeservicevirksomheder om kompetenceudvikling af de private leverandørers medarbejdere. Det har dog ofte vist sig vanskeligt at samle deltagere til at få gennemført arbejdsmarkedsuddannelserne.

Set i lyset af de mange ufaglærte medarbejdere, der arbejder med rengøring inden for forskellige brancheområder, er det påfaldende få, der deltager i de mere eller mindre grundlæggende arbejdsmarkedsuddannelser inden for rengøring.

Den manglende deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelserne skyldes dels medarbejdernes og ledernes manglende interesse for og fokus på kompetenceudvikling, og dels er det en udfordring for de få, der har interessen, at finde frem til, hvor og hvornår arbejdsmarkedsuddannelserne gennemføres.

Der eksisterer mange arbejdsmarkedsuddannelser, der er relevante for medarbejdere og ledere inden for hjemmeservice. Nogle af skolernes markedsføring af disse arbejdsmarkedsuddannelser er sparsom. Andre skoler er bedre til at beskrive arbejdsmarkedsuddannelserne på deres websites og i foldere.

Det kræver dog ofte også en personlig kontakt mellem en konsulent fra skolen og en leder eller medarbejder fra virksomheden for at få igangsat uddannelsesaktiviteter. Da der er rigtig mange ganske små virksomheder i hjemmeservicebranchen kan det være en stor udfordring for skolerne at bidrage til dialogen.

På nogle af skolernes websites er der præsenteret AMU-pakker (eller AMU-uddannelsesstrukturer) inden for rengøring. Varigheden af disse AMU-uddannelsesforløb er typisk af flere ugers varighed, og de er primært målrettet ledige, der gerne vil kvalificere sig til beskæftigelse inden for rengøring.

Selvom virksomhederne får informationer om arbejdsmarkedsuddannelserne, giver de udtryk for, at de har svært ved at undvære medarbejderne, da de netop markedsfører sig på, at det altid er den samme medarbejder, der udfører hjemmeserviceopgaven eller praktisk hjælp til ældre.

Virksomhederne benytter sig i stedet for af andre mere uformelle læringsformer, som introduktionskurser, temamøder, føl-ordninger og andre former for sidemandsoplæring.

Der er stort set ingen af interviewpersonerne fra virksomhederne, der udtrykker interesse for, at medarbejderne får en faglært uddannelse. Inden for den traditionelle private hjemmeservice er interessen helt fraværende. I enkelte af de virksomheder, der arbejder med praktisk hjælp til ældre, er der interviewpersoner, der kan se et behov for, at nogle af medarbejderne får faglært status. Denne interesse hænger helt snævert sammen med, at nogle af kommunerne er begyndt at stille øgede krav til de private leverandørers kompetencer.

## 6.2 anbefalinger

Analysen har peget på behov for en kort arbejdsmarkedsuddannelse, der er målrettet rengøringsassistenter, der udfører rengøring i private hjem.

Der eksisterer allerede en række arbejdsmarkedsuddannelser, der kan være relevante for rengøringsassistenterne, men der er behov for en kort arbejdsmarkedsuddannelse, som giver en introduktion til dét at arbejde med rengøring i private hjem.

Det centrale i uddannelsen skal således være at udvikle deltagernes helt grundlæggende kompetencer i relation til det særlige, der er ved at udføre rengøring i private hjem.

Derfor foreslås titlen på uddannelsen til at være: "Introduktion til rengøring i private hjem".

Uddannelsens varighed foreslås til at være på to dage, da det skønnes, at virksomhederne primært vil være interesserede i en helt kort uddannelse. På uddannelsen kan nogle af de øvrige relevante arbejdsmarkedsuddannelser præsenteres, og dette kan evt. bidrage til, at flere medarbejdere inden for hjemmeservice kan finde motivationen til at deltage i flere arbejdsmarkedsuddannelser efterfølgende.

Kompetencemålene for uddannelsen foreslås til at være følgende:

- Kunne rengøre forskellige overflader og boligtekstiler (f.eks. støvsugning, vask, tørring, efterbehandling, pletfjerning etc.)
- Have viden om relevante rengøringsmidler
- Kunne anvende egnede rengøringsmidler, rengøringsudstyr og rengøringsmetoder
- Være bevidst om værdien af at levere god service
- Kunne kommunikere med kunder og kollegaer
- Kunne planlægge og udføre rengøringen ud fra det ønskede kvalitetsniveau og aftalegrundlag.

Deltagerne vil efterfølgende kunne supplere med deltagelse i nogle af de allerede eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser inden for rengøring, der uddyber de kompetencer, der er fokus på i "Introduktion til rengøring i private hjem".

Det anbefales desuden, at der udvikles en arbejdsmarkedsuddannelse, der udvikler medarbejdernes kompetencer i relation til det at yde praktisk hjælp til ældre. Da den praktiske hjælp til de ældre primært består i udførelse af rengøringsopgaver foreslås det, at titlen på uddannelsen bliver: "Introduktion til rengøringshjælp til ældre".

Uddannelsens varighed foreslås at være på tre dage.

Kompetencemålene for uddannelsen foreslås til at være følgende:

- Kunne udføre forskellige rengøringsopgaver hos ældre
- Have viden om rengøringshygiejne
- Kunne udføre andre opgaver hos ældre, som disse er visiteret til af kommunerne i relation til "praktisk hjælp til ældre", herunder f.eks. skift af sengetøj, tøjvask og servering af mad for den ældre
- Kunne udføre arbejdet med bevidsthed om eget kompetenceområde samt vide, hvornår der skal tages kontakt til andre fagpersoner i forhold til at varetage den ældres behov for hjælp

- Kunne samarbejde med andre faggrupper omkring varetagelse af den ældres behov
- Have viden om samt overholde regler for tavshedspligt
- Kunne etablere kontakt til og samtale med ældre
- Kende til betydningen af egen personlig fremtoning
- Kunne udøve enkel førstehjælp
- Have et overordnet kendskab til aldringsprocessen
- Have viden om demens
- Kunne observere eventuelle nye opståede behov for hjælp hos den ældre
- Kunne aflægge rapport om observationer hos den ældre.

De to foreslåede nye arbejdsmarkedsuddannelser "Introduktion til rengøring i private hjem" og "Introduktion til rengøringshjælp til ældre" ville samlet set kunne tilgodese såvel medarbejdernes behov for kompetenceudvikling inden for "Praktisk hjælp til ældre" som mange kommuners krav om, at medarbejderne har en form for formel uddannelse.

I de tilfælde, hvor kommunerne stiller krav om en længerevarende uddannelse, vil medarbejderne alternativt kunne deltage i arbejdsmarkedsuddannelsen "Praktisk hjælp til ældre", der er udviklet af efteruddannelsesudvalget EPOS, og som har en varighed på 15 dage.

Der er som led i analysen blevet udviklet forslag til sammensætning af arbejdsmarkedsuddannelser i AMU-pakker, der er målrettet henholdsvis medarbejdere og ledere inden for hjemmeservice. Der er til begge grupper udviklet såvel korte som længerevarende AMU-startpakker, der har varigheder på 6-16 dage.

Der er desuden udviklet eksempler på AMU-pakker, der f.eks. kan gennemføres i forlængelse af AMU-startpakkerne. Disse AMU-pakker er tematiserede, og de har f.eks. titlerne:

- Rengøring af forskellige typer af gulve
- Praktisk hjælp til ældre – mad
- Udvikling af læse- og it-færdigheder
- Oplæring, vejledning og uddannelsesplanlægning.

Se forslagene til AMU-pakkerne i kapitel 5.

Det anbefales, at Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat går i dialog med udbyderne af AMU inden for rengøring om markedsføring af såvel arbejdsmarkedsuddannelserne målrettet hjemmeservice som AMU-pakker målrettet branchen.

Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat kan overveje at udarbejde en folder om arbejdsmarkedsuddannelser, der især er relevante for medarbejdere og ledere i hjemmeservicevirksomheder. Folderen kan udover en opstilling af arbejdsmarkedsuddannelserne indeholde forslag til AMU-pakker, som en eller flere skoler ønsker at udbyde.

En sådan folder kan med fordel præsenteres på såvel SUS' website som på skolernes websites. Skolerne vil desuden kunne anvende folderen i den direkte dialog med hjemmeservicevirksomhederne.

I en præsentation af AMU-pakkerne på skolernes og/eller SUS' websites og foldere er det vigtigt, at det fremgår, at alle de arbejdsmarkedsuddannelser, der indgår i pakkerne, også kan gennemføres som enkeltstående uddannelser. Det vil desuden være vigtigt at informere om, at AMU-pakkerne kan udbydes og gennemføres i "split", f.eks. i moduler á 1-3 dage.

Det kræver en overordentlig stor indsats fra skolerne, de faglige organisationers og Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat at få sat arbejdsmarkedsuddannelserne på dagsordenen i hjemmeservicevirksomhederne, og det anbefales, at det drøftes mellem parterne, hvorledes der bedst kan samarbejdes om dette.





## 7. Bilag

### 7.1 Interviewguide - ressourcepersoner

Da ressourcepersonerne interviewes med henblik på at få oplysninger om specifikke elementer af hjemmeserviceområdet, er der ikke anvendt én fælles interviewguide ved interview af ressourcepersonerne. Det er inden gennemførelse af hvert enkelt interview blevet overvejet, hvilket fokus interviewet skulle have.

#### 1. Udviklingstendenser i hjemmeservicebranchen

- Hvad kendetegner branchen i dag?
- Hvilken udvikling har der været de sidste 3-4 år?
- Hvordan vil branchen udvikle sig på sigt?

#### 2. Karakteristik af hjemmeservicevirksomhederne

- Hvad karakteriserer virksomheder med hensyn til f.eks.:
  - Størrelse – antal ansatte
  - Medarbejdernes køn, alder, etnisk oprindelse
  - Medarbejdernes uddannelsesmæssige baggrund
  - Medarbejdernes arbejds erfaringer inden for området

#### 3. Kompetencekrav til medarbejderne

- Hvilke kompetencekrav stiller virksomhederne til medarbejderne?
  - Teknisk-faglige kompetencer
  - Almene kompetencer (herunder læse-, skrive-, regne-, og it-kompetencer)
  - Personlige kompetencer

#### 4. Kompetenceudvikling inden for branchen

- I hvilket omfang har virksomhederne fokus på kompetenceudvikling?
  - Teknisk-faglige kompetencer
  - Almene kompetencer
- I hvilket omfang benytter virksomhederne sig af AMU?
- I hvilket omfang uddanner virksomhederne elever?
- Har det nogen indflydelse, hvis virksomheden desuden udfører:
  - Erhvervsrengøring?
  - Er del af en fritvalgsordning?
  - Som led i en fritvalgsordning både udfører personlig pleje og praktisk hjælp?

## **5. Fritvalgsordningen**

- Hvilke krav stiller kommunerne til de virksomheder, der indgår i en fritvalgsordning om:
  - Størrelse, antal medarbejdere?
  - Kompetencekrav?
  - Løbende kompetenceudvikling?
  - Hvor kan man se kommunernes krav, når/hvis de ikke fremgår af fritvalgsdatabasen?
  - Hvor kan borgerne få oplysningerne?
  - Hvad kan årsagen være til, at kommunerne ikke i højere grad informerer borgerne om leverandørernes kompetencer etc.?

## **6. Skolernes synliggørelse af kompetenceudviklingsmulighederne i AMU**

- Hvilken kontakt har skolerne med hjemmeservicevirksomheder?
- Er det primært de store virksomheder, mellemstore eller små virksomheder, der er kontakt med?
- Hvilken vægt lægger virksomhederne på medarbejdernes formelle kompetencer ved ansættelsen?
- Hvilke specifikke kompetencer ønsker de?
- Hvilket fokus har virksomhederne på medarbejdernes løbende kompetenceudvikling?
- Hvad gør skolen for at informere virksomhederne om AMU?
- I hvilket omfang benytter virksomhederne sig af AMU?
- Hvilke arbejdsmarkedsuddannelser gør de primært brug af – og hvorfor?
- Er der nogle arbejdsmarkedsuddannelser hjemmeservicebranchen i særlig høj grad kunne have glæde af? Hvilke?
- Hvilke af virksomhederne uddanner selv elever (rengøringstekniker, serviceassistent)?
- Hvad kan der gøres for at få hjemmeservicevirksomhederne til at sætte mere fokus på kompetenceudvikling af medarbejderne?
- Er der behov for udvikling af nye arbejdsmarkedsuddannelser, der er målrettet hjemmeservicebranche? Hvad skal uddannelserne i givet fald have fokus på?

## **7. Hjemmeservicevirksomheder til interview**

- Hvilke virksomheder kunne det være relevant at gennemføre interview med?

## 7.2 Interviewguide – virksomheder

### 1. Virksomhedens arbejdsområder

- Almindelig hjemmeservice hos private – hvilke typer af opgaver, hvor etc.?
- Praktisk hjælp for kommuners borgere via fritvalgsordningen
  - Hvor mange udbydere er der?
  - Udbyder I både praktisk hjælp og personlig pleje?
  - Udbyder I andre særskilte ydelser (f.eks. tøjvask og mad)?
  - Hvilke uddannelseskrav stiller kommunen/kommunerne til jer?
  - Hvilke krav stiller borgerne/brugerne til jer?
  - Informerer I borgerne/brugerne om medarbejdernes kompetencer?
- Hvor længe har I været på de forskellige arbejdsområder?
- Har I kommentarer til branchens udviklingstendenser?

### 2. Afklaring af medarbejderprofiler

- Hvor mange medarbejdere har I ansat i relation til hjemmeserviceområdet?
- Hvordan er medarbejderprofilerne i relation til de forskellige arbejdsopgaver?
  - Køn
  - Alder
  - Uddannelsesbaggrund
  - Erhvervserfaring inden for området
  - Fuldtids- og deltidsansættelse
  - Etnisk oprindelse etc.
- Har I elever? Hvilke (rengøringstekniker/serviceassistent)? Hvor mange?
- Har I udfordringer med at rekruttere kvalificerede medarbejdere? Hvorfor?

### 3. Kompetencekrav

- Stiller I kompetencekrav til jeres medarbejdere, f.eks. om en specifik uddannelsesbaggrund?
- Hvis ja – hvilke?
  - Teknisk-faglige kompetencer
  - Almene kompetencer (herunder almene læse-, skrive- regne-, og it-kompetencer, f.eks. også for fremmedsprogede)
  - Personlige kompetencer

#### **4. Kompetenceudvikling**

- Er der nogen særlige områder, hvor I ser, at jeres medarbejdere har behov for efteruddannelse?
- Hvilke former for uddannelse/kompetenceudvikling får jeres medarbejdere (erhvervsuddannelse, AMU, egne interne kurser, andet), og hvorfor er det disse, I benytter jer af?
  - Teknisk-faglige kompetencer (hvilke specifikke?)
  - Almene kompetencer (herunder læse-, skrive- regne-, og it-kompetencer, f.eks. også for fremmedsprogede, førstehjælp etc.)
  - Personlige kompetencer
- Hvis virksomheden har elever: Hvilken betydning har det, at I har elever i relation til kompetenceudvikling af de øvrige medarbejdere?

#### **5. Basale færdigheder (almene kompetencer)**

- I hvilket omfang oplever I, at jeres medarbejdere har læse-, skrive-, regnevanskeligheder?
- I hvilket omfang oplever I, at jeres medarbejdere har vanskeligheder i forhold til anvendelse af it?
- Hvordan afhjælpes ovennævnte vanskeligheder i jeres virksomhed?
- Hvilke fordele kan I se i, at medarbejdere får mulighed for at deltage i læse-, skrive- eller regneundervisningen i kombination med teknisk-faglig kompetenceudvikling?
- Er der nogen ulemper?

#### **6. Synliggørelse af kompetenceudviklingsmuligheder**

- Hvilket overblik har I over de forskellige kompetenceudviklingsmuligheder, der ligger i AMU?
- I hvilket omfang vil det være en hjælp for jer, hvis der beskrives mulige efteruddannelsesmuligheder i AMU i forhold til de forskellige medarbejdertyper?
- I hvilket omfang vil det være en hjælp for jer, hvis der udarbejdes specifikke, anbefalede uddannelsesstrukturer/-pakker til forskellige medarbejdertyper?
- Har I ideer til, hvilke AMU-mål og eventuelle andre kompetenceudviklingsmuligheder der kunne kobles sammen i uddannelsesstrukturer/-pakker?
- Er der kompetenceudviklingsbehov i virksomheden, som I ikke kan få tilgodeset med AMU?
- Hvilken kontakt har I til erhvervsskoler/social- og sundhedsskoler, der udbyder AMU inden for rengøring og praktisk hjælp til andre? Hvilke?
- Har I ønsker til øget synliggørelse af AMU (uddannelsesmuligheder, økonomiske betingelser, at kunne finde uddannelsesmulighederne)?

## **7.3 Relevante faglige temaer i arbejdsmarkedsuddannelser relateret til hjemmeservice**

I det følgende er en oversigt over forskellige faglige temaer for arbejdsmarkedsuddannelser, der kan være relevante for medarbejdere, der arbejder inden for hjemmeservice.

Oversigten er opdelt i følgende syv temaer:

- Rengøringsmidler, udstyr og metoder
- Fysisk og psykisk arbejdsmiljø
- Praktisk hjælp til ældre
- Kommunikation og service
- Udvikling af læse-, skrive og it-færdigheder
- Oplæring og vejledning af medarbejdere
- Ledelse

Inden for nogle af temaerne er der angivet arbejdsmarkedsuddannelser, der ikke indgår i den fælles kompetencebeskrivelse *FKB 2679 Rengøringservice*. I disse tilfælde er det – efter angivelsen af uddannelsernes varighed – angivet, hvilket efteruddannelsesudvalg der har udviklet den pågældende arbejdsmarkedsuddannelse.

I bilag 7.4 findes de handlingsorienterede målformuleringer for udvalgte arbejdsmarkedsuddannelser.

### **Rengøringsmidler, udstyr og metoder**

- 3870-3 Hygiejnestandarden – 5 dage
- 3891-2 Planteservice – 5 dage
- 44870 Vinduespolering – 8 dage (udløber den 31.12.14)
- 46549 Grundlæggende rengøringshygiejne – 1 dag
- 47172 Oliebehandlede gulve – 2 dage
- 47173 Polishbehandlede gulve – 2 dage
- 47182 Personlig planlægning af rengøringsarbejdet
- 47206 Rengøringsmidler og materialekendskab – 3 dage
- 47207 Rengøringsudstyr og -metoder – 3 dage
- 47490 Vask og vedligehold af brugstekstiler – 3 dage
- 47491 Rengøring af boligtekstiler – 3 dage
- 47492 Periodisk rengøring – 3 dage
- 47493 Mikrofiberrengøring – 1 dag
- 47584 Optimering af rengøringsmetoder og arbejdsgange – 2 dage

## **Fysisk og psykisk arbejdsmiljø**

- 40390 Psykisk arbejdsmiljø i faglærte og faglærte job – 2 dage
- 40391 Arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte job – 2 dage
- 40392 Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job – 2 dage
- 43411 Sikkerhed og førstehjælp ved rengøringsarbejde – 4 dage
- 45382 God ergonomi i rengøringsarbejdet – 2 dage

## **Praktisk hjælp til ældre**

- 3856-2 Tilberedning og servering samt diæter – 5 dage
- 3884-2 Anretning, servering og brugerbetjening – 7,5 dage
- 3890-1 Mad og kultur – 5 dage
- 45780 Almen fødevarerhygiejne – obligatorisk certifikat – 3 dage
- 47481 Fødevarerhygiejne og egenkontrol – 4 dage
- 42690 Praktisk hjælp til ældre – 15 dage - EPOS
- 44783 Tidlige opsporing af demens i omsorgsarbejdet – 3 dage - EPOS

## **Kommunikation og service**

- 3873-1 Kontakt med psykisk syge – 5 dage
- 43766 Interkulturel kompetence i jobudøvelsen – 3 dage
- 44853 Kommunikation og konflikthåndtering – service – 3 dage
- 45366 Kommunikation i teams – 3 dage
- 47208 Service i rengøringsarbejdet - 2 dage

## **Udvikling af læse-, skrive og it-færdigheder**

- 45565 Brug af pc på arbejdspladsen – 3 dage
- 47670 Faglig læsning – 2 dage
- 47671 Faglig skrivning – 3 dage

## **Oplæring og vejledning af medarbejdere**

- 40373 Sidemandsoplæring – 2 dage
- 40503 Praktikvejlederens kommunikation med elev/lærling – 2 dage
- 40805 Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere – 5 dage
- 45917 Praktikvejledning af eud-elever/lærlinge – 1 dag
- 47862 Praktikvejledning af serviceassistentelever - 5 dage

## **Ledelse**

- 3870-3 Hygiejnestandarden – 5 dage
- 44853 Kommunikation og konflikthåndtering – service – 3 dage
- 45366 Kommunikation i teams – 3 dage
- 45367 Uddannelsesplanlægning for medarbejdere – 4 dage (IF)
- 47171 Måling og vurdering af rengøringskvalitet – 3 dage
- 47584 Optimering af rengøringsmetoder og arbejdsgange – 2 dage
- 47632 Den personlige uddannelses- og jobplan – 2 dage
- 47750 Medarbejderinvolvering i ledelse – 3 dage (HAKL)
- 47751 Kommunikation som ledelsesværktøj – 2 dage (HAKL)
- 47752 Lederens konflikthåndtering og vanskelige samtaler – 2 dage (HAKL)
- 47753 Ledelse og samarbejde – 3 dage (HAKL)
- 47754 Mødeledelse – 1 dag (HAKL)
- 47755 Anvendelse af situationsbestemt ledelse – 2 dage (HAKL)

## 7.4 Handlingsorienterede målformuleringer for udvalgte arbejdsmarkedsuddannelser

I det følgende fremgår de handlingsorienterede målformuleringer for udvalgte arbejdsmarkedsuddannelser, der kan være relevant for medarbejdere og ledere, der arbejder inden for hjemmeservice.

Først kommer en række arbejdsmarkedsuddannelser, der indgår i FKB 2679 *Rengøringservice*, hvorefter der suppleres med andre relevante arbejdsmarkedsuddannelser, der ikke er tilkøbtet FKB'en.

### Arbejdsmarkedsuddannelser fra FKB 2679 Rengøringservice

#### 3856-2 Tilberedning og servering samt diæter

**Nummer:** 3856-2  
**Titel:** Tilberedning og servering samt diæter  
**Kort titel:** tilbered server  
**Varighed:** 5,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 01-07-2008 og fremefter  
**Status:** GOD  
**DKLL/EQF:** 3/

#### Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Eleven kan vejlede patienter og borgere om ernæringsprincipper og almindelige diæter samt deres betydning for almentilstand og livskvalitet.

Eleven kan anrette og servere mad og drikke for patienter og beboere ud fra forskellige tilberednings- og anretningsprincipper.

Eleven kan opbevare, tilberede og servere fødevarer på en hygiejnisk forsvarlig måde.

Eleven kan anvende maskiner og hjælpemidler i mindre institutionskøkkener i forbindelse med anretning og servering af mad samt indhente fornøden faglig viden.

**Note:** I AMU-adm. står målet i kladde – kan også kun findes under 3856

#### 3870-3 Hygiejnestandarden

**Nummer:** 3870-3  
**Titel:** Hygiejnestandarden  
**Kort titel:** Hygiejnestandar  
**Varighed:** 5,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 01-07-2008 og fremefter  
**Status:** GOD  
**DKLL/EQF:** 3/

#### Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Eleven kan anvende de hygiejniske kriterier som hygiejnestandarden indeholder og kan forstå de skærpede krav i forhold til INSTA 800.

Eleven kan udføre rengøring, der lever op til de kriterier en arbejdsplan har med specifikke krav fra hygiejnestandarden.



### 3873-1 Kontakt med psykisk syge

**Nummer:** 3873-1  
**Titel:** Kontakt med psykisk syge  
**Kort titel:** Kontakt med psy  
**Varighed:** 5,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 01-07-2008 og fremefter  
**Status:** GOD  
**DKLL/EQF:** 3/

#### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Eleven kender symptomerne på de almindeligst forekommende psykiatriske sygdomme og psykotiske tilstande.  
Eleven kan på tillidsvækkende måde skabe kontakt til og kommunikere med den psykisk syge og være med til at skabe en beroligende atmosfære.  
Eleven kender forskellen mellem lovgivningen, der er gældende for psykiatriske eller somatiske hospitaler og institutioner.  
Eleven kan videregive observationer vedrørende den psykisk syge til relevante samarbejdspartnere.

### 3884-2 Anretning, servering og brugerbetjening

**Nummer:** 3884-2  
**Titel:** Anretning, servering og brugerbetjening  
**Kort titel:** Anret og server  
**Varighed:** 7,5 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 01-07-2008 og fremefter  
**Status:** GOD  
**DKLL/EQF:** 3/

#### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Eleven kan klargøre og udføre enkelte serveringsformer.  
Eleven kan yde gæstebetjening i forbindelse med servering.  
Eleven kan klargøre, afrydde og rengøre serveringsområdet.

### 3890-1 Mad og kultur

**Nummer:** 3890-1  
**Titel:** Mad og kultur  
**Kort titel:** Mad og kultur  
**Varighed:** 5,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 01-07-2008 og fremefter  
**Status:** GOD  
**DKLL/EQF:** 3/

#### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Eleven kan sammensætte måltider samt yde gæste- og kundebetjening i forhold til dansk og international tradition og udvikling.

### 3891-2 Planteservice

**Nummer:** 3891-2  
**Titel:** Planteservice  
**Kort titel:** Planteservice  
**Varighed:** 5,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 01-07-2008 og fremefter  
**Status:** GOD  
**DKLL/EQF:** 3/

#### Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Eleven kan udføre daglig pasningsopgaver i indendørs beplantninger.  
Eleven kan redegøre for de vækstforhold der har særlig indflydelse på planter trivsel i indendørs beplantninger.  
Eleven kender forskellige dyrkningsmedier og gødskningsmuligheder.  
Eleven kan bekæmpe de mest almindelige skadedyr i indendørs beplantning.

### 40373 Sidemandsoplæring

**Nummer:** 40373  
**Titel:** Sidemandsoplæring  
**Kort titel:** Sidemand  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 07-12-2010 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

#### Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan efter gennemført uddannelse anvende oplæringsmetoder, oplæringsmaterialer og kommunikation, til at oplære andre. Deltageren forstår også betydningen af sin kollegas kompetencer og indlæringsstil i forbindelse med oplæringen og kan anvende denne viden i sin oplæring af den enkelte.

### 40390 Psykisk arbejdsmiljø i faglærte og ufaglærte job

**Nummer:** 40390  
**Titel:** Psykisk arbejdsmiljø i faglærte og ufaglærte job  
**Kort titel:** psykiskarb  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 19-08-2008 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

#### Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

På baggrund af viden om, hvad begrebet psykisk arbejdsmiljø dækker over samt de faktorer, der har betydning for det psykiske arbejdsmiljø, kan deltageren medvirke til at fremme et godt psykisk arbejdsmiljø på sin arbejdsplads.  
Der lægges vægt på, at deltageren kan indhente informationer om psykisk arbejdsmiljø, herunder lovgivning, vejledninger og materiale fra f.eks. Arbejdstilsynet, BAR, Videncenter for Arbejdsmiljø og Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.

#### **40391 Arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte job**

**Nummer:** 40391  
**Titel:** Arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte job  
**Kort titel:** arbejdsmiljø  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 31-12-2007 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan medvirke aktivt i udvikling af et sikkert og sundt arbejdsmiljø inden for eget jobområde med baggrund i viden om risikofaktorer.

Deltageren kan bidrage til at identificere aktuelle arbejdsmiljøproblemer på arbejdspladsen, f.eks. ved brug af APV og kan på baggrund heraf foreslå forskellige initiativer til forbedring og forebyggelse af arbejdsmiljøet.

Deltageren kan indhente informationer om arbejdsmiljø, herunder relevant lovgivning og vejledninger f.eks. fra Arbejdstilsynet og BAR.

#### **40392 Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job**

**Nummer:** 40392  
**Titel:** Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job  
**Kort titel:** ergonomijob  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 31-12-2007 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan foretage de rigtige disponeringer til at variere arbejdsstillinger i forhold til arbejdsgange og arbejdsfunktioner i eget job, inddrage relevant teknik i forhold til arbejdsituationen samt anvende relevante øvelser til at forebygge skader og opnå øget velvære. Deltagerens handlinger sker på baggrund af viden om konsekvenser af arbejdsbelastninger inden for eget jobområde.

Deltageren kan forebygge forkerte arbejdsstillinger og nedslidning med baggrund i viden om psykiske og fysiske spændingers påvirkning af hinanden.

Deltageren kan indhente information om ergonomi, herunder relevant lovgivning og vejledninger fra f.eks. Arbejdstilsynet og BAR.

#### **40503 Praktikvejlederens kommunikation med elev/lærling**

**Nummer:** 40503  
**Titel:** Praktikvejlederens kommunikation med elev/lærling  
**Kort titel:** praktikvejkomm  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 15-07-2008 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Med henblik på at eleven/lærlingen får tilstrækkelig udbytte af og fastholdes i sin erhvervsuddannelse, kan deltageren anvende viden om unges forskellighed, f.eks. deres holdninger, stil, kultur, sprog, syn på job/fritid til at understøtte samspillet imellem eleven/lærlingen og praktikvirksomheden. Deltageren kan, med udgangspunkt i en af-dækning af elevens/lærlingens ressourcer, støtte, motivere, inspirere og udfordre eleven/lærlingen.

Deltageren kan kommunikere hensigtsmæssigt med eleven/lærlingen igennem anvendelse af proaktiv spørge- og samtaleteknik, aktiv lytning og kropssprog.

#### **40805 Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere**

**Nummer:** 40805  
**Titel:** Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere  
**Kort titel:** Mentor  
**Varighed:** 5,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 13-03-2009 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltagerne kan på baggrund af viden om mentorens jobfunktion, herunder muligheder og begrænsninger, hjælpe nyansatte ind i job og arbejdsfællesskab. Dette sker ud fra en viden om aktiv lytning, samarbejde og konfliktløsning samt konstruktiv feedback. Desuden kan deltagerne anvende viden om menneskers forskelligheder fx sociale, kulturelle og etniske, der kan have indflydelse på arbejdsmiljøet. Endelig kan deltagerne vejlede nyansatte om kompetenceudvikling og relevant lokal efteruddannelse.

#### **43411 Sikkerhed og førstehjælp ved rengøringsarbejde**

**Nummer:** 43411  
**Titel:** Sikkerhed og førstehjælp ved rengøringsarbejde  
**Kort titel:** Sik+1.hj.reng  
**Varighed:** 4,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 15-02-2004 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Efter endt uddannelse kan deltageren udføre rengøringsarbejde på en sikkerhedsmæssigt forsvarlig måde i forhold til sig selv og omgivelserne. Der lægges særligt vægt på, at deltageren kan anvende rengøringsmidler, redskaber og maskiner i overensstemmelse med brugsanvisninger og gældende sikkerhedsbestemmelser, herunder brug af relevante personlige værnemidler.

Desuden kan deltageren søge relevant information om sikkerhed og arbejdsmiljø herunder det fysiske, kemiske og psykiske arbejdsmiljø og inddrage denne viden i forbindelse med rengøringsarbejdet.

Endvidere kan deltageren udøve livreddende førstehjælp ved ulykker og pludselig opstået sygdom på arbejdspladsen.

Der lægges vægt på, at deltageren kan udføre kunstigt åndedræt, førstehjælp ved hjertestop, shockforebyggelse samt førstehjælp ved livstruende blødninger, forbrændinger, forfrysninger og ætsninger, el-ulykker og forgiftninger, hjernerystelse og kranie- og knoglebrud, forstuvninger og ledeskred samt småskader.

#### **43766 Interkulturel kompetence i jobudøvelsen**

**Nummer:** 43766  
**Titel:** Interkulturel kompetence i jobudøvelsen  
**Kort titel:** Interkulkompjob  
**Varighed:** 3,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 29-11-2004 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan igennem anvendelse af interkulturelle handlemåder og værktøjer professionelt håndtere mødet med etnisk og kulturel forskellighed i sin jobudøvelse. Deltageren er herunder opmærksom på kulturel betinget forskellighed i adfærd og servicebehov og kan på baggrund heraf differentiere sin myndigheds- og serviceudøvelse.

I jobfunktionen indgår:

Interkulturel forståelse byggende på professionel respekt for forskellighed.

Skelne mellem acceptable og ikke acceptable adfærdsformer i jobudøvelsen i forhold til kulturel forskellighed.

#### **44853 Kommunikation og konflikthåndtering - service**

**Nummer:** 44853  
**Titel:** Kommunikation og konflikthåndtering - service  
**Kort titel:** Kom.konfl.serv.  
**Varighed:** 3,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 01-11-2005 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan skelne mellem professionel serviceorienteret adfærd og mellem konfliktfremmende og -dæmpende adfærd og kan anvende dette gennem sin personlige fremtræden og adfærd i forbindelse med serviceydelser.

Endvidere kan deltageren anvende enkle teknikker til håndtering af konflikter med baggrund i forståelse af menneskers psykologiske spil og forskellige roller, herunder egne roller og adfærd i forhold til kolleger, ledelse samt brugere, som fx kunder, patienter, beboere m.v.

Derudover kan deltageren udvise forståelse for krisereaktioner. Endelig kan deltageren anvende samtaleteknik og udvise forståelse for andres liv- og arbejdssituationer på en respektfuld måde og håndtere aggressive episoder på en hensigtsmæssig serviceorienteret og mindre konfrontativ måde.

#### **44870 Vinduespolering**

**Nummer:** 44870  
**Titel:** Vinduespolering  
**Kort titel:** Vinduespolering  
**Varighed:** 8,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 01-11-2005 til 31-12-2014  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan planlægge og udføre vinduespolering herunder vælge, anvende og dosere vinduessæber og evt. kemikalier under hensyntagen til det interne og eksterne miljø og de eksisterende sikkerhedsregler.

Endvidere kan deltageren anvende de mest almindelige redskaber og rekvisitter til vinduespolering og ud fra viden om sikkerhedsreglerne ved færdsel på stiger, stilladser, samt ved anvendelse af lift og gondolsystemer udføre arbejdet sikkerhedsmæssigt forsvarligt.

Deltageren kan anvende ergonomisk rigtige arbejdsstillinger og begrænse ensidigt gentaget arbejde (EGA) i forhold til forskellige vinduespoleringsopgaver.

Desuden kan deltageren genkende de mest almindelige anvendte vinduesmaterialer, lukkesystemer og rammekonstruktioner.

Endelig kan deltageren give god service og samarbejde med kunder, arbejdsgiver og kolleger.

**Note:** Målet udløber 31.12.14

#### 45366 Kommunikation i teams

**Nummer:** 45366  
**Titel:** Kommunikation i teams  
**Kort titel:** Kommunikation  
**Varighed:** 3,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 01-01-2006 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Efter gennemført uddannelse kan deltageren medvirke til at forbedre kommunikationen i virksomheden og i dens teams, herunder isolere og løse kommunikationsproblemer og omsætte væsentlige informationer til beslutning og handling.

Deltageren kan forbedre egen kommunikation og derigennem meddele sig med færre fortolkningsmuligheder og skille væsentlige meddelelser fra uvæsentlige.

Med henblik på at kunne formulere klare krav til meddelelser imellem medarbejdergrupper i virksomhedens organisation kan deltageren beskrive informationsstrømme i virksomheden.

Deltageren kan desuden anvende informationsteknologiske hjælpemidler i arbejdet med kommunikation.

#### 45382 God ergonomi i rengøringsarbejdet

**Nummer:** 45382  
**Titel:** God ergonomi i rengøringsarbejdet  
**Kort titel:** God ergonomi  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 20-02-2012 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan udføre rengøringsarbejde ved brug af hensigtsmæssige arbejdsstillinger, så unødige belastningslidelser undgås, og smerte og ømhed i bevægeapparatet forebygges.

Der lægges særligt vægt på, at deltageren kan anvende de fra arbejdspladsen kendte redskaber og maskiner med en bevidsthed om at arbejde ergonomisk.

Deltageren kan anvende korrekt trække-, skubbe-, løfte og bæreteknik ved rengøringsarbejdet.

Deltageren kender betydningen af skiftende arbejdsstillinger og anvendelse af maskiner for at begrænse ensidigt gentaget arbejde (EGA).

#### **45565 Brug af pc på arbejdspladsen**

**Nummer:** 45565  
**Titel:** Brug af pc på arbejdspladsen  
**Kort titel:** brugafpcpåarbej  
**Varighed:** 3,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 03-04-2006 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan i sit daglige arbejde anvende en pc koblet på virksomhedens netværk, og kan i den forbindelse anvende installeret styresystem, anvende mus og tastatur, logge på netværket, lagre og hente data fra henholdsvis lokale- som fra netværksdrev, samt anvende et installeret antivirusprogram.

Deltageren kan anvende opnået pc-teknisk og -faglig viden i forbindelse med kommunikationen med virksomhedens it-supportfunktion eller ekstern support og er desuden i stand til at udføre elementær fejlfinding på egen pc samt at tilslutte eksterne enheder.

#### **45780 Almen fødevarerhygiejne - obligatorisk certifikat**

**Nummer:** 45780  
**Titel:** Almen fødevarerhygiejne - obligatorisk certifikat  
**Kort titel:** Almen fødevarer  
**Varighed:** 3,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 25-10-2006 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Der lægges særligt vægt på, at deltagerne kan anvende de overordnede principper om egenkontrol ved produktion, opbevaring og salg af mad, herunder de relevante branchekoder.

Deltagerne kan anvende principperne i risikoanalyse, påpege kritiske punkter og fastlægge systematiske overvågningsprocedurer, ligesom de kan udføre egenkontrol i en aktuel produktion.

Deltagerne kender til mikroorganismers forekomst, vækst og udbredelse i fødevarer og kan anvende denne viden til at hæmme mikroorganismers udvikling i det praktiske arbejde med fremstilling, opbevaring og salg af fødevarer.

Deltagerne kender de mest almindelige fødevarerborne sygdomme, deres årsag og udbredelse samt sammenhængen mellem udbrud og produktionsovervågning.

Deltagerne kender gældende lovgivning om fremstilling, opbevaring, opvarmningsvarmholdnings- og nedkølingsfasen og salg af fødevarer.

Deltagerne kan efterleve principperne for god personlig hygiejne og produktionshygiejne og kender betydningen heraf ved håndteringen af fødevarer.

Deltagerne kender til fødevarerregionernes funktion ved tilsyn og godkendelse af virksomheder samt ved offentliggørelse af kontrolresultater.



#### **45917 Praktikvejledning af eud-elever/lærlinge**

**Nummer:** 45917  
**Titel:** Praktikvejledning af eud-elever/lærlinge  
**Kort titel:** Praktikvejleder  
**Varighed:** 1,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 27-06-2007 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltagerne kan på baggrund af kendskab til mål for praktik og teori, i elevens erhvervsuddannelse medvirke ved tilrettelæggelse og gennemførelse af elevens praktikperiode i virksomheden.

Endvidere kan deltageren anvende relevante planlægnings- og registreringsværktøjer til at understøtte dialogen mellem elev, virksomhed og skole.

Deltagerne kan ud fra kendskab til hvordan man som rollemodel påvirker elevens motivation og opfattelse af kvalitet, være med til at sikre elevens udbytte af praktikuddannelsen/ elevens læring i praktikuddannelsen el.lign.

#### **46549 Grundlæggende rengøringshygiejne**

**Nummer:** 46549  
**Titel:** Grundlæggende rengøringshygiejne  
**Kort titel:** Grund.hygiejne  
**Varighed:** 1,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 28-03-2011 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren har en basisviden om mikroorganismer og smitteveje, så de kan tage de nødvendige hensyn i deres planlægning og udførelse af det daglige rengøringsarbejde. Deltagerne kan genkende berøringspunkter og kender til vigtigheden af at holde en høj standard for at undgå smittespredning i virksomheden.

Deltageren kan udvise en god personlig hygiejne.

#### **47171 Måling og vurdering af rengøringskvalitet**

**Nummer:** 47171  
**Titel:** Måling og vurdering af rengøringskvalitet  
**Kort titel:** Kvalitet i reng  
**Varighed:** 3,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 20-02-2012 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltagerne kan måle og bedømme den udførte rengøringskvalitet ud fra objektive kriterier som fx DS/INSTA 800 standarden og Hygiejnstandarden.

Deltagerne kan udføre rengøring efter en givne arbejdsplaner med kvalitetsprofiler, hygiejneniveau, program- og frekvens rengøringsplaner og efterfølgende vurdere om den aftalte kvalitet lever op til kvalitetskravene.

#### **47172 Oliebehandlede gulve**

**Nummer:** 47172  
**Titel:** Oliebehandlede gulve  
**Kort titel:** Oliegulve  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 20-02-2012 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan tilrettelægge og udføre oliebehandling af gulve, samt vedligeholde disse gulve.

Deltageren kan genkende de mest almindelige materialer, som kan oliebehandles, samt vurdere de faktorer, der har indflydelse på oliebehandlingens egenskaber.

Deltageren kan anvende de mest almindelige midler, metoder, redskaber og maskiner til afrensning af olie, olieudlægning og -behandling på en hensigtsmæssig og sikkerhedsmæssig forsvarlig måde.

#### **47173 Polishbehandlede gulve**

**Nummer:** 47173  
**Titel:** Polishbehandlede gulve  
**Kort titel:** Polishgulve  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 20-02-2012 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan tilrettelægge og udføre polishbehandling af gulve, samt vedligeholde disse gulve.

Deltageren kan genkende de mest almindelige materialer, som kan polishbehandles, samt vurdere de faktorer, der har indflydelse på polishbehandlingens egenskaber.

Deltageren kan anvende de mest almindelige midler, metoder, redskaber og maskiner til afrensning af polish, polishudlægning og -behandling på en hensigtsmæssig og sikkerhedsmæssig forsvarlig måde.

#### **47182 Personlig planlægning af rengøringsarbejdet**

**Nummer:** 47182  
**Titel:** Personlig planlægning af rengøringsarbejdet  
**Kort titel:** Rengøringsplan  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 20-02-2012 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan planlægge, prioritere og udføre en systematisk arbejdsgang i det daglige arbejde såvel i et lokale som på et område.

Deltageren kan planlægge og udføre rengøringen ud fra det ønskede kvalitetsniveau, aftalegrundlaget og fordelingen af det daglige og ugentlige samt periodevise arbejde.

#### **47206 Rengøringsmidler og materialekendskab**

**Nummer:** 47206  
**Titel:** Rengøringsmidler og materialekendskab  
**Kort titel:** Rengøringsmidle  
**Varighed:** 3,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 20-02-2012 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan vælge egnede rengøringsmidler til fjernelse af almindeligt forekommende urenheder samt til rengøring og vedligehold af de mest typiske materialer så overfladerne behandles bedst muligt.

Deltageren kan genkende de typiske materialer der anvendes på gulve, vægge, inventar samt sanitet.

Deltageren kan vurdere, hvilke midler materialerne tåler.

Endvidere kan deltageren vælge og dosere vaske- og rengøringsmidler korrekt med mest muligt hensyn til miljøpåvirkninger. I forbindelse med dette valg kan deltageren anvende de oplysninger, der står på leverandørbrugsanvisninger og arbejdspladsbrugsanvisninger.

#### **47207 Rengøringsudstyr og -metoder**

**Nummer:** 47207  
**Titel:** Rengøringsudstyr og -metoder  
**Kort titel:** Udstyr/ metoder  
**Varighed:** 3,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 20-02-2012 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan anvende effektive metoder og arbejdsgange ved arbejde med klude og moppegarner, redskaber, rengøringsvogne og maskiner og forstår vigtigheden af at holde udstyret rent.

Deltageren kan til – og afrigge klude og moppegarner af forskellige materialer og kan anvende redskaber, rengøringsvogne og maskiner på en hensigtsmæssig og sikkerhedsmæssig korrekt måde.

Deltageren kan endvidere vejlede nye kolleger i brugen af rengøringsudstyret.

#### **47208 Service i rengøringsarbejdet**

**Nummer:** 47208  
**Titel:** Service i rengøringsarbejdet  
**Kort titel:** Service i reng.  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 20-02-2012 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan udføre rengørings- og servicearbejde under hensyntagen til krav om samarbejde, fleksibilitet og ansvarsbevidsthed og med forståelse for betydningen af en god personlig fremtræden. Der lægges vægt på, at deltageren kan forstå værdien af den leverede og den oplevede servicekvalitet.

Deltageren kan skelne mellem god og dårlig service og er bevidst om den indflydelse, servicemedarbejderen har på kundens opfattelse af en serviceydelse i en konkret situation.

Deltageren kan vise forståelse for betydningen af en god kommunikation med kunder, brugere, kolleger og andre personalegrupper på arbejdspladsen.

#### **47481 Fødevarehygiejne og egenkontrol**

**Nummer:** 47481  
**Titel:** Fødevarehygiejne og egenkontrol  
**Kort titel:** Fødevarehygiej.  
**Varighed:** 4,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 19-10-2012 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltagerne kan efterleve gældende lovgivning vedrørende fremstilling, opbevaring og salg af fødevarer samt personlig hygiejne og produktionshygiejne. Deltagerne har opdateret deres viden om mikroorganismers rolle ved tilvirkning, opbevaring og salg af fødevarer. Deltagerne kan anvende de overordnede principper om egenkontrol ved produktion, opbevaring og salg, herunder branchekoder, og ved hvilke områder egenkontrol skal omfatte. Endvidere kender deltagerne principperne i risikoanalyse, kan udpege kritiske punkter, fastlægge systematiske overvågningsprocedurer og løse problemer, hvis overvågningen afslører uregelmæssigheder. Deltagerne kan vurdere mulige fødevarer i egen virksomhed og udarbejde overvågningsprocedurer til egen virksomhed med udgangspunkt i relevante branchekoder.

#### **47490 Vask og vedligehold af brugstekstiler**

**Nummer:** 47490  
**Titel:** Vask og vedligehold af brugstekstiler  
**Kort titel:** Vask tekstiler  
**Varighed:** 3,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 27-11-2012 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltagerne kan træffe de rigtige valg ved sortering, vask og vedligehold af brugstekstiler, ud fra de tilgængelige ressourcer, så det optimale resultat opnås.

Deltagerne kan vælge relevante metoder til pletfjerning, vask, tørring og efterbehandling, der tager størst muligt hensyn til miljøet.

Desuden kan deltageren vedligeholde maskiner efter brug og foretage periodisk vedligehold ifølge maskinens forskrifter.

Deltagerne er bevidste om den smittefare, der er ved omgang med snavset vasketøj og kan træffe de nødvendige forholdsregler i forhold til personlig sikkerhed.

#### **47491 Rengøring af boligtekstiler**

**Nummer:** 47491  
**Titel:** Rengøring af boligtekstiler  
**Kort titel:** Ren boligteksti  
**Varighed:** 3,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 27-11-2012 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren har kendskab til forskellige boligtekstilers egenskaber i forhold til pletfjerning, rensning og vask.

Deltageren kan genkende typiske tekstiler, der bruges til gulvtæpper, møbelbeklædninger og gardiner og kan vurdere, hvilke metoder tekstilmaterialerne tåler.

Deltageren kan anvende egnede rengørings- og vaskemidler, rengøringsudstyr og -metoder i forhold til tekstilets udseende og snavstyper.

Deltageren kan planlægge og udføre arbejdet sikkerhedsmæssigt korrekt med hensyn til brugerne og til indeklimaet.

#### **47492 Periodisk rengøring**

**Nummer:** 47492  
**Titel:** Periodisk rengøring  
**Kort titel:** Periodisk ren  
**Varighed:** 3,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 27-11-2012 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan planlægge og udføre de mest almindeligt forekomne periodiske rengøringsopgaver med hensigtsmæssige metoder i forskellige lokaletyper og på forskellige materialer.

Deltageren kan vælge og anvende egnede rengøringsmidler, maskiner og udstyr til de mest almindelige overflader og overfladebehandlinger på en sikkerhedsmæssig forsvarlig måde og under hensyntagen til det interne og det eksterne miljø.

#### **47493 Mikrofiberrengøring**

**Nummer:** 47493  
**Titel:** Mikrofiberrengøring  
**Kort titel:** Ren mikrofiber  
**Varighed:** 1,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 27-11-2012 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltagerne kan på baggrund af viden om mikrofibers egenskaber, snavstyper og overflader vælge og anvende forskellige typer af mikrofibere til rengøring af inventar og gulve, så metoden er hygiejnisk og de fysiske belastninger ved rengøringsarbejdet nedsættes. Desuden har deltageren viden om på, hvilke overflader man bør begrænse brug af mikrofiber.

Deltageren kan sortere og vaske mikrofiberklude og -mopper ved valg af hensigtsmæssig temperatur, middel og vaskeprogram.

#### **47584 Optimering af rengøringsmetoder og arbejdsgange**

**Nummer:** 47584  
**Titel:** Optimering af rengøringsmetoder og arbejdsgange  
**Kort titel:** optimering reng  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 20-12-2012 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Med fokus på forbedringer af rengøringsmetoder og arbejdsgange kan deltageren anvende de nyeste metoder, så rengøringsarbejdet udføres effektivt, systematisk og ergonomisk optimalt.

Deltageren kan undersøge rengøringsbehov og kvalitet ud fra rengøringsplaner og/eller aftalegrundlag på områderne.

Deltageren kan prioritere egne arbejdsopgaver og rækkefølge på et område og i de enkelte lokaler, så tids - og ressource forbrug er så optimalt som muligt.

Deltageren kan analysere effektiviteten af en rengøringsproces og komme med forslag til metodeforbedringer og optimering, så kvalitetskravene er tilfredsstillende.

#### **47632 Den personlige uddannelses- og jobplan**

**Nummer:** 47632  
**Titel:** Den personlige uddannelses- og jobplan  
**Kort titel:** Kompetenceplan  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 18-02-2013 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan anvende relevante metoder og værktøjer til at afklare og dokumentere egne kompetencer, f.eks. [www.minkompetencemappe.dk](http://www.minkompetencemappe.dk). Deltageren er bevidst om og kan beskrive egne ønsker, potentialer og udviklingsområder i forhold til nuværende eller fremtidige job på et arbejdsmarked i stadig forandring. Herunder kan deltageren vurdere, hvordan egne kompetencer kan bruges i en ny job- og branchesammenhæng. Deltageren har indsigt i mulighederne i det offentlige uddannelsessystem, herunder brug af IKV/RKV, og kan planlægge eventuel videre uddannelse. Deltageren kan formidle egne kompetencer ved en ansættelsessamtale eller kompetenceudviklingsbehov ved en medarbejderudviklingssamtale (MUS).

#### **47670 Faglig læsning**

**Nummer:** 47670  
**Titel:** Faglig læsning  
**Kort titel:** Faglæs  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 30-05-2013 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren styrker og videreudvikler sine færdigheder i læsning af fagtekster med henblik på udførelse af faglige opgaver i branchen eller ved deltagelse i erhvervsrettet voksenuddannelse. Deltageren kan anvende forskellige læseteknikker og vælge den læseteknik, der er relevant i forhold til formålet med læsningen af forskellige fagtekster. Deltageren kender til opbygningen af forskellige slags fagtekster, herunder skemaer og tabeller, og kan søge og finde skriftlige informationer både i trykte materialer og på computer.

#### **47671 Faglig skrivning**

**Nummer:** 47671  
**Titel:** Faglig skrivning  
**Kort titel:** Fagskriv  
**Varighed:** 3,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 30-05-2013 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren styrker og videreudvikler sine færdigheder i at fastholde faglige informationer og skrive korte tekster med henblik på løsning af faglige opgaver i branchen eller i forbindelse med erhvervsrettet voksenuddannelse. Deltageren kender til forskellige teknikker til at fastholde faglige informationer og kan vælge den teknik, der er relevant i forhold til formålet. Endvidere kender deltageren til forskellige måder at bygge en tekst op på, kan vælge den opbygning, der passer til formålet med den skriftlige formidling, og kan fremstille korte tekster.



#### **47862 Praktikvejledning af serviceassistentelever**

**Nummer:** 47862  
**Titel:** Praktikvejledning af serviceassistentelever  
**Kort titel:** Praktikvejl.  
**Varighed:** 5,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 29-11-2013 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltagerne kan, som en del af sit daglige arbejde, planlægge praktikuddannelsen for serviceassistentelever samt vejlede og støtte elever, så deres faglige og personlige udvikling stimuleres optimalt i forhold til uddannelsesmålene.

Deltageren kan vejlede om fagets praksis på baggrund af elevens faglige og personlige forudsætninger. Deltageren kan medvirke til, at eleven udfordres, opnår den nødvendige viden og udvikler færdigheder og holdninger på baggrund af udførelsen af og refleksion over de daglige arbejdsopgaver.

Deltageren kan medvirke til, at elevens kommunikative kompetencer udvikles samt evaluere eleven mundtligt og skriftligt ud fra praktikmål og personlige kompetencekrav.

#### **Supplerende relevante arbejdsmarkedsuddannelser, der ikke er tilkøbtet FKB'en**

##### **42690 Praktisk hjælp til ældre (EPOS)**

**Nummer:** 42690  
**Titel:** Praktisk hjælp til ældre  
**Kort titel:** Hjælp til ældre  
**Varighed:** 15,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 01-11-2003 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltagerne kender betydningen af egen personlig fremtoning og kan overholde etiske krav i forbindelse med kontakt til og samtale med borgere.

Deltagerne kender reglerne for tavshedspligt og kan i samarbejde med de faggrupper, som er tilknyttet social- og sundhedsområdet, varetage praktiske behovsbestemte opgaver som lettere rengøring samt finde fejl og rette på diverse hjælpemidler hos ældre.

Desuden kan deltagerne medvirke ved praktiske førstehjælpshandlinger tilpasset de særlige risikoområder der gælder for ældre borgere, samt kende de almindelige tegn ved aldringsprocessen og forstå betydningen af og opleve motivation for at tilegne sig øget viden om social- og sundhedsområdet.

#### **44783 Tidlig opsporing af demens i omsorgsarbejdet (EPOS)**

**Nummer:** 44783  
**Titel:** Tidlig opsporing af demens i omsorgsarbejdet  
**Kort titel:** tegndemens  
**Varighed:** 3,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 17-11-2005 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kender til de tidligste advarselssignaler om begyndende demens. Deltageren kan skelne mellem symptomer på demens og tilstande, der har årsag i væskemangel, nedtrykthed eller forvirringstilstande.

Deltageren kan formidle observationerne til relevante samarbejdspartnere og indgå i en tværfaglig dialog med henblik på en demensudredning.

Deltageren kan medvirke i det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde.

Deltageren kan samarbejde med personer med demens og de pårørende med respekt for personernes integritet.

#### **45367 Uddannelsesplanlægning for medarbejdere (IF)**

**Nummer:** 45367  
**Titel:** Uddannelsesplanlægning for medarbejdere  
**Kort titel:** Uddannelsesplan  
**Varighed:** 4,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 01-01-2006 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan gennem kendskab til enkle kompetenceudviklingsmetoder medvirke til sikring af sammenhængen mellem en virksomheds strategiske mål og anvendelse af metoder til uddannelsesplanlægning. Deltageren kan aktivt og i samarbejde med andre medarbejdergrupper indgå i processen omkring sikring af optimale jobbeskrivelser, herunder beskrivelse af de arbejdsopgaver og kvalifikationskrav der afdækker den enkelte og en afdelings totale uddannelsesbehov. Deltageren kan endvidere medvirke ved planlægning af medarbejderudviklingssamtaler i forbindelse med uddannelsesplanlægning.

#### **47750 Medarbejderinvolvering i ledelse (HAKL)**

**Nummer:** 47750  
**Titel:** Medarbejderinvolvering i ledelse  
**Kort titel:** medarbinvolv  
**Varighed:** 3,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 06-11-2013 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan skabe optimale funktionsbetingelser og igangsætte forandrings- og udviklingsprocesser, der fremmer medarbejdernes motivation, effektivitet og tilfredshed. Deltageren er bevidst om sin egen rolle i en forandrings- og udviklingsproces og om faktorer, der styrker det sociale arbejdsmiljø inden for eget arbejdsområde.

#### **47751 Kommunikation som ledelsesværktøj (HAKL)**

**Nummer:** 47751  
**Titel:** Kommunikation som ledelsesværktøj  
**Kort titel:** kommværktøj  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 06-11-2013 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren er bevidst om kommunikationens betydning for egen lederrolle med baggrund i kendskab til perception og de verbale og nonverbale elementer i kommunikationsprocessen. Deltageren kan aktivt bruge forskellige kommunikationsformer i kommunikationen med medarbejdere, lederkolleger og egen leder.

#### **47752 Ledelsens konflikthåndtering og vanskelige samtaler (HAKL)**

**Nummer:** 47752  
**Titel:** Lederens konflikthåndtering og vanskelige samtaler  
**Kort titel:** konflikthånd  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 06-11-2013 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan i ledelsesfunktionen gennem sit kendskab til konflikter og reaktioner på disse forebygge og løse konflikter. Deltageren kan afdække kerneproblemstillingen i en konflikt. Endvidere kan deltageren gennemføre udfordrende samtaler, der kan rumme konfliktpotentiale.

#### **47753 Ledelse og samarbejde (HAKL)**

**Nummer:** 47753  
**Titel:** Ledelse og samarbejde  
**Kort titel:** ledogsamarb  
**Varighed:** 3,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 06-11-2013 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren er bevidst om egen lederstil, adfærd og grundholdning og om faktorer, der påvirker samspillet mellem ledere og medarbejdere. Deltageren er bevidst om sin rolle i forhold til egne lederkolleger og virksomhedens øvrige ledelse. Deltageren kan løse ledelses- og samarbejdsproblemer på et grundlæggende niveau.

#### **47754 Mødeledelse (HAKL)**

**Nummer:** 47754  
**Titel:** Mødeledelse  
**Kort titel:** mødeled  
**Varighed:** 1,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 06-11-2013 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan som et element i ledelsesfunktionen afholde og lede forskellige typer af møder, fx afdelingsmøder og tavlemøder. Deltageren kan fastlægge mødets formål og indhold og sikre, at mødeprocessen har værdi for alle involverede parter.

#### **47755 Anvendelse af situationsbestemt ledelse (HAKL)**

**Nummer:** 47755  
**Titel:** Anvendelse af situationsbestemt ledelse  
**Kort titel:** situationsb  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 06-11-2013 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

##### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan efter kurset anvende relevante ledelsesværktøjer situationsbestemt, herunder uddelegere ansvar, kompetencer og opgaver i forhold til den enkelte medarbejders aktuelle behov. Deltageren kan desuden skabe trivsel og motivation samt øge effektivitet og produktivitet, uden at det resulterer i stress og mistrivsel.