



Else Liv Hagesæther

Renhold

fagbrevmoduler



Yrkeslitteratur as



Innhold

Modul 9 – vurdere og planlegge renhold

etter tegninger	7
<i>Del 1 – Planleggingsprosesser</i>	8
<i>Del 2 – Tegningstyper</i>	9
<i>Del 3 – Ord og uttrykk om tegninger</i>	11
<i>Del 4 – Symboler</i>	13
<i>Del 5 – Våtrom</i>	15
<i>Del 6 – Elektrisk opplegg</i>	18

Modul 10 – Planlegge og kalkulere renhold

.....	21
<i>Del 1 – Registrere renholdsforhold</i>	22
<i>Del 2 – Vurdere og velge kalkulasjonstall</i>	26
<i>Del 3 – Kalkulere renholdstid</i>	29
<i>Del 4 – Utarbeide arbeidsplaner</i>	33
<i>Del 5 – Andre digitale hjelpemidler i renhold</i>	35
<i>Del 6 – Kvalitetssikre og rapportere det renholdet som er gjort</i>	41

Modul 11 – Renhold av tekniske hjelpemidler. Verneutstyr.

Håndtering av risikoavfall	45
<i>Del 1 – Renhold av tekniske hjelpemidler</i>	46
<i>Del 2 – Risikovurdering – HMS</i>	51
<i>Del 3 – Valg og bruk av verneutstyr</i>	52
<i>Del 4 – Håndtering av kjemikalier</i>	60
<i>Del 5 – Håndtering av elektrisk og elektronisk avfall</i>	63
<i>Del 6 – Håndtering av næringsavfall</i>	65

Modul 12 – Skadesanering

.....	67
<i>Del 1 – Skadesanering</i>	68
<i>Del 2 – Å begynne på et nytt oppdrag</i>	72
<i>Del 3 – Registrering av skader</i>	74
<i>Del 4 – Håndtering av innbo og løsøre</i>	78
<i>Del 5 – Utstyr til skadesanering</i>	80
<i>Del 6 – Saneringsmetoder</i>	86

Modul 13 – Renhold av fasader.

Fjerning av graffiti	101
<i>Del 1 – Materialer i fasader</i>	102
<i>Del 2 – Tilsmussing av fasader</i>	105
<i>Del 3 – Fjerning av graffiti</i>	106
<i>Del 4 – Forberedelser til fasaderengjøring</i>	110
<i>Del 5 – Hjelpemidler til fasaderengjøring</i>	112
<i>Del 6 – Rengjøringsmetoder for fasader</i>	113

Modul 14 – Renholdsfagets historie.....

.....	117
<i>Del 1 – Utvikling i renhold</i>	118
<i>Del 2 – Systemutvikling i renhold</i>	121
<i>Del 3 – Kostnadsutvikling i renhold</i>	125
<i>Del 4 – Utvikling av renholdsvirksomheter</i>	127
<i>Del 5 – Utvikling av overflater, utstyr o.a</i>	130
<i>Del 6 – Utvikling av opplæringstilbud</i>	135

Modul 15 – Nasjonalt og internasjonalt regelverk.....

.....	139
<i>Del 1 – Nasjonalt og internasjonalt regelverk</i>	140
<i>Del 2 – Nasjonale og internasjonale standarder</i>	141
<i>Del 3 – Krav til offentlig anskaffelse av varer og tjenester</i>	150
<i>Del 4 – Vekting av anbud og tilbud</i>	152
<i>Del 5 – Avtale/kontrakt</i>	154
<i>Del 6 – Behandling av kundeklager</i>	158

Modul 16 – Etske retningslinjer og samhandling i renhold

.....	163
<i>Del 1 – Renhold, en tjenesteytende næring</i>	164
<i>Del 2 – Service i renhold</i>	165
<i>Del 3 – Etske retningslinjer i renhold</i>	167
<i>Del 4 – Bedriftskultur</i>	170
<i>Del 5 – Kundebehandling</i>	172
<i>Del 6 – Samhandling på arbeidsplassen</i>	174

Stikkord

.....	182
-------	-----

Modul 9

Kompetansemål – planlegging

Vurdere og planlegge renhold etter tegninger

Del	Tema	Innhold
1	Planleggingsprosesser	Renhold på tegnebrettet Brukergrupper Rådgiverbistand
2	Tegningstyper	Terrengtegninger Fasadetegninger Plantegninger Arbeidstegninger Detaljtegninger Skjemategninger
3	Ord og uttrykk om tegninger	Målestokk Tekst- og figurfelt Målangivelser Måltall
4	Symboler	Streksymboler Hjelpeakser Romnummer Innredning og inventar
5	Våtrom	Renholdsrom Renholdssentral Toaletter
6	Elektrisk opplegg	Stikkontakter Sikringer Belysning Varmeelementer

MODUL 9 DEL 1

Modul 9

Del 1 Planleggingsprosesser



Renhold på tegnebrettet

«Renholdet blir til på tegnebrettet», sier vi ofte. Hvis vi som arbeider med renhold, skal kunne legge til rette for et rasjonelt og økonomisk renhold i nybygg eller tilbygg, må vi derfor være med *før* selve byggingen begynner, altså mens arkitekt og byggherre planlegger bygget. Og da trenger vi å kjenne til selve planleggingsprosessen, hva som skjer *før* et bygg skal settes opp (bygges), og vi må vite noe om hva som påvirker (bestemmer) behovet for renhold og renholdstid.



Brukergrupper

Når et bygg skal planlegges, er det vanlig at arbeidsgiverne finner frem til flinke folk som kan være med i *brukergrupper*. På den måten kan de forskjellige gruppene av arbeidstakere få muligheten til å uttale seg om ting som kan ha betydning for deres fremtidige arbeid i bygget. Deltakernes oppgave i en brukergruppe er å vurdere planer og tegninger ut fra sin yrkesmessige bakgrunn og fagkunnskap. Dette gjelder også for oss i renhold. Hvis vi blir bedt om å være med i en brukergruppe, er det vårt ansvar å vurdere tegninger og planer ut fra vår erfaring med *renhold*. Vår oppgave er å prøve å få endret på ting som kan gjøre renholdet vanskeligere, og å foreslå ting som kan gjøre renholdet enklere.

Vanligvis får brukergruppen se *plantegningene* for det nye bygget, og så skal de si sin mening om det som er planlagt. Ikke alle detaljer kommer like tydelig frem på en slik plantegning. Da kan vi be om å få se *skjemategningene* i tillegg til plantegningene, eller vi kan be om en nærmere forklaring.

Det har ikke alltid vært like enkelt for oss i renhold å få med representanter i brukergrupper! Ofte må vi gjøre litt ekstra selv. Når renholdsavdelingen skal stille med representanter i en brukergruppe, må vi sørge for at den eller de som skal være med, har gode kunnskaper om renhold. Representantene våre må kunne så mye om renhold at de kan stille gode og avklarende spørsmål, og de må kunne gi fornuftige råd. Er vi dyktige nok, blir vi også hørt. Kan vi ikke svare på et spørsmål vi får, må vi være trygge nok til å kunne si: «Det vet jeg ikke, men det skal jeg finne ut av til i morgen, til neste møte» e.l.

En god måte å tilegne seg faglig trygghet på, er blant annet å sørge for at en på forhånd har satt seg inn i hvordan de forskjellige tegningstypene ser ut, og hva de kan fortelle oss om hvordan det ferdige bygget blir i praksis.



Rådgiverbistand

Det er enklere å vurdere tegninger og planer i forbindelse med en *ombygging* enn for et helt nytt byggeprosjekt. I en ombyggingsprosess kjenner vi vanligvis det gamle bygget godt og vet av erfaring hva som fungerer eller ikke fungerer i renholdet.

Modul 10

Kompetansemål – planlegging

Planlegge og kalkulere renhold med digitale verktøy

Del	Tema	Innhold
1	Registrere renholdsforhold	Registrere <ul style="list-style-type: none"> • renholdsareal • gulvbelegg • renholdsfrekvenser • krav i forskrifter Avtale renholdskvalitet
2	Vurdere og velge kalkulasjonstall	Standardtider Normtall Nøkkeltall Kalkulasjonstall
3	Kalkulere renholdstid	Kalkulere renholdstid med <ul style="list-style-type: none"> • Excel • dataprogrammer for renhold Vurdere kalkulasjonstall
4	Utarbeide arbeidsplaner	Eksempel – arbeidsplan
5	Andre digitale hjelpemidler i renhold	Måling av <ul style="list-style-type: none"> • støvmengden på overflater • hygieniske forhold • friksjon • glans • statisk elektrisitet • overflatemotstand Dokumentere med <ul style="list-style-type: none"> • digitale bilder
6	Kvalitetssikre og rapportere det renholdet som er gjort	Signere <ul style="list-style-type: none"> • på romlister • på arbeidsplaner • i kvitteringsbok • på data • for periodisk renhold

MODUL 10 DEL 1

Modul 10

Del 1 Registrere renholdsforhold



Før vi kan kalkulere (beregne) hvor lang arbeidstid som trengs til renhold, må vi registrere alle renholdsarealene og samle inn opplysninger om alt som påvirker behovet for renhold og hvor lang tid vi trenger til dette arbeidet.

Registrere renholdsareal

Måle på plantegninger

Fra plantegninger i målestokk 1 : 50, 1 : 100 eller 1 : 200 kan vi finne ut hvor stort gulvarealet er (m²) i hvert rom. På nyere plantegninger har arkitekten satt inn hvor mange kvadratmeter flate det er i de forskjellige rommene.

Hvis vi ikke har slike arealangivelser på plantegningene, kan vi altså selv måle opp arealet. I modul 9 lærte vi at når vi har en tegning i målestokk

- 1 : 50 så er 1 cm på tegningen = 50 cm (½ m) i bygget
- 1 : 100 så er 1 cm på tegningen = 100 cm (1 m) i bygget
- 1 : 200 så er 1 cm på tegningen = 200 cm (2 m) i bygget

Når vi vet hva målestokken på tegningen er, kan vi bruke en linjal eller målestav og måle lengden og bredden i et rom. Linjalen (målestaven) må være inndelt i centimeter og millimeter. Deretter kan vi regne ut renholdsarealet slik:

$$\text{bredden} \times \text{lengden} = \text{gulvarealet (m}^2\text{)}$$

Eksempel: Vi har en plantegning i målestokken (M 1 : 100). Så måler vi på den at rommet er 4 cm bredt og 5,5 cm langt. Da vet vi at veggene i rommet er 4 m og 5,5 m. Gulvarealet regner vi ut slik: 4 og 5,5 m.
(4 x 5,5) m = 22 m².

Gulvarealet i dette rommet er altså 22 m².

Vi kan også måle ut arealet direkte ved hjelp av en reduksjonsstav. En reduksjonsstav regner om målestokker fra 1 : 20 til 1 : 125 til cm og meter.

Måle med måleskive

Det kan ta mye tid å måle på en plantegning og så regne ut hvor stort rommet er. Hvis vi må måle opp arealer fra tegninger selv, går det fortere å bruke en enkel måleskive (AREA T).

Når vi plasserer en slik måleskive riktig på tegningen, kan vi lese direkte på tegningen hvor stor gulvflaten (og takflaten) er.



Modul 11

Kompetansemål – planlegging og renhold

Renhold av tekniske hjelpemidler.

Verneutstyr. Håndtering av risikoavfall

Del	Tema	Innhold
1	Renhold av tekniske hjelpemidler	Avtalt arbeids- og ansvarsfordeling Renhold av <ul style="list-style-type: none"> • datamaskiner • telefoner • skriftprosjektører • tavler
2	Risikovurdering – HMS	Kartlegging Handling Oppfølging Dokumentasjon
3	Valg og bruk av verneutstyr	Valg og bruk av <ul style="list-style-type: none"> • vernemasker (beskyttelsesmasker) • øyevern • hørselvern • hodevern • hansker • vernesko • verneklær • fallsikring
4	Håndtering av kjemikalier	Klassifisering og merking Oppbevaring Bruk Håndtering av kjemikalier
5	Håndtering av elektrisk og elektronisk avfall	EE-avfall Mottakere av EE-avfall Returselskap
6	Håndtering av næringsavfall	Næringsavfall Farlig avfall Innlevering av farlig avfall

**MODUL 11
DEL 1**

Modul 11

Del 1 Renhold av tekniske hjelpemidler



Avtalt arbeids- og ansvarsfordeling

Et spørsmål som stadig dukker opp i forbindelse med renhold, er **hvem** som er ansvarlig for å gjøre **hva** i de forskjellige rommene.

Sagt av en renholder: Vi kan gjøre hva som helst vi om vi bare får opplæring i *hvordan* ting skal gjøres, og *tid nok* til å gjøre det!

Dersom den som har planlagt og kalkulert renholdet på vårt arbeidssted for eksempel har regnet med at brukerne selv skal tørke støv av sine private eiendeler, av dataskjermen og tastaturet på kontoret sitt, og brukerne samtidig tror at det er *vi* som skal gjøre det, kan det bli ganske stor avstand mellom det brukerne venter, og det vi da leverer.

Eksempel

MILJØRENHOLD – KONTORBYGG			
ARBEIDS- OG ANSVARSFORDELING MELLOM BRUKERNE, RENHOLDSAVDELINGEN og DRIFSAVDELINGEN			
x: hovedansvarlig. x): medansvarlig.	BRUKERE	RENHOLDER	DRIFT
1 KONTOR			
a Holde orden	x		
b Rengjøre tastatur, datamus og skjerm	x		
c Rengjøre den utvendige kassen på datamaskinen		x	
d Rengjøre inni datamaskinen (etter behov)			x
e Henge opp løse ledninger			x
f Rengjøre telefon		x	
g Transportere returpapir til avtalt oppsamlingsplass	x		
h Samle/fjerne kopper og tomflasker	x		
i Tørke støv av private gjenstander	x		
j Rengjøre frie flater på arbeidsbord, hyller o.a.		x	
k Rengjøre annen innredning, inventar og gulv		x	
2 MØTEROM			
a Holde orden	x		
b Sette på plass utstyr, stoler o.a. etter bruk	x		
c Rengjøre audiovisuelt utstyr, tavle o.l.		x	
d Samle/fjerne kopper o.a. etter servering	x		
e Rengjøre innredning, inventar og gulv		x	
3 ALLE KONTORER OG MØTEROM			
a Tømme restavfall		x	
b Rengjøre avfallsbeholder		x	
c Stelle/vanne blomster	x		
d Tørke opp søl	x	x)	
e Lukke vinduer i ubrukte rom	x	x)	
f Slukke lys i ubrukte rom	x	x)	

Modul 12

Kompetansemål – renhold

Skadesanering

Del	Tema	Innhold
1	Skadesanering	Etablering av nye <ul style="list-style-type: none"> • oppdrag gjennom et forsikringselskap • oppdrag direkte fra en forsikringstaker Kontakten med <ul style="list-style-type: none"> • forsikringstakeren • forsikringselskap
2	Å begynne på et nytt oppdrag	Sikring av skadestedet Sikring av innbo og løsøre
3	Registrering av skader	Registrere skader på <ul style="list-style-type: none"> • bygning • innbo og løsøre Sortering av innbo og løsøre Registrering av forbruk
4	Håndtering av innbo og løsøre	Håndtering av gjenstander som <ul style="list-style-type: none"> • ikke kan/skal behandles videre • kan/skal behandles
5	Utstyr til skadesanering	Utstyr til utbedring av skader Måleutstyr Utstyr o.a. til rengjøring
6	Saneringsmetoder	Skadesanering – et viktig arbeid etter <ul style="list-style-type: none"> • brann- og branntilløpsskader • pulverskade • kloridskader (saltsyre) • kloakkskader • parafinskader • dødsfall • diverse (glass, porselen o.a.)

MODUL 12 DEL 1



Modul 12

Del 1 Skadesanering

Det er lenge siden renholdsyrket bokstavelig talt bare var «grei skuring», altså skuring og vasking og ferdig med det. I dag blir det ventet av oss at vi skal kunne alt fra å tørke støv til å utføre skadesanering. Det er et stort sprang! Men det er også denne store variasjonen i arbeidsoppgaver som gjør faget vårt så spennende. Uansett hvor lenge vi arbeider med renhold, blir vi aldri utlært, og gjennom faget vårt får vi fulgt med i utviklingen og kan holde oss oppdatert.

I denne modulen skal du lære om det som for mange er et helt nytt fagfelt innenfor renhold, nemlig skadesanering. Å gjøre rent etter en liten vannlekkasje, et branntilløp e.l. er det nærmeste vi kan ha vært dette faget tidligere.

Når det har vært brann eller vannlekkasje i en bygning, gir dette vanligvis så store skader at det trengs omfattende tiltak til for å utbedre skadene, og i noen tilfeller går det kanskje ikke an å reparere i det hele tatt. Denne typen arbeid blir derfor vanligvis overlatt til firmaer som har spesialisert seg på å utbedre slike skader. Skadesaneringsfirmaer kalles de.

«Å sanere» betyr å rydde, utbedre, rense opp og sette i stand. Med *skadesanering* mener vi her å avdekke, kartlegge og rehabilitere (bringe tilbake til sin opprinnelige tilstand) gjenstander etter en skade på eller i en bygning.

Hvis du er av dem som trives med varierte arbeidsoppgaver og nye utfordringer, er kanskje skadesanering et arbeid som passer godt for deg. Men uansett hva slags interesser vi personlig har, må vi vite hvordan vi kan utbedre de vanligste skadene på eller i en bygning. Det hører med til yrket vårt. Faglærte renholdsoperatører må kunne dette.

I denne modulen får du en enkel innføring i hva vi gjør når vi får melding om en skade, og hvordan vi går frem for å utbedre skader av forskjellige slag. Du blir ingen utlært skadesaneringsoperatør ved bare å lese denne modulen. Men kanskje du får lyst til å lære mer om dette spennende område innenfor fagfeltet renhold. Da kan du ha god nytte av å bruke denne modulen som en *huskeliste* i den videre opplæringen.

Vi starter med begynnelsen – hvordan skadesaneringsfirmaene får oppdrag.

Etablering av nye oppdrag

Tildelingen av oppdrag skjer vanligvis etter kontakt med et *forsikrings-selskap* eller ved at det kommer en direkte forespørsel fra en person som har oppdaget en skade på huset eller leiligheten sin, dvs. fra en *forsikrings-taker*.

Modul 13

Kompetansemål – renhold

Renhold av fasader. Fjerning av graffiti

Del	Tema	Innhold
1	Materialer i fasader	Aluminium Betong Bygningsglass Keramiske fliser Naturstein Stål Tegl Tre
2	Tilsmussing av fasader	Smuss fra fett, oljer og pigmenter Organiske stoffer Plakatresten Aldring av smuss
3	Fjerning av graffiti	Graffiti Skader forårsaket av graffiti Fjerning av graffiti Forebyggende behandling
4	Forberedelser til fasaderengjøring	Lover og forskrifter Kontakt med myndigheter Sikring av arbeidsstedet
5	Hjelpemidler til fasaderengjøring	Lifter Stillaser Verneutstyr
6	Rengjøringsmetoder for fasader	Løse og skylle Rengjøre med høytrykk Løse og rengjøre med damp Mekanisk rengjøring Kjemisk rengjøring

**MODUL 13
DEL 1**

Modul 13

Del 1 Materialer i fasader

Fasadene på bygninger har flere oppgaver. Blant annet skal de beskytte bygget mot miljøødeleggelser. Fasadene blir påvirket av forskjellige krefter, av bruksbelastning, vær og vind.

Regelmessig rengjøring av fasader er nødvendig for å fjerne tilsmussing som ville skjemme byggets utseende eller påføre bygget skader om den ikke ble fjernet. Fasaderengjøring kan også være nødvendig i forbindelse med en oppussing. Vi som arbeider i renhold, har vanligvis liten innflytelse når en byggherre skal velge materialer til fasadene i et nytt yrkesbygg. I dette kapittelet skal vi likevel ta for oss noen av de vanligste fasadematerialene. På den måten kan vi lære å skille mellom de forskjellige bygningsmaterialene som vi kan se på fasadene rundt oss. Som fagarbeidere skal vi kjenne til ulike typer tilsmussing og hvordan de kan fjernes med forskjellige rengjøringsmetoder.

For å gjøre det enklere for deg å finne opplysninger om en overflate du trenger å vite mer om, kommer nå de vanligste materialtypene på fasader i alfabetisk rekkefølge.

Du kan lese mer om forskjellige materialtyper i [Renhold – grunnmoduler](#), modul 4, del 1 og 2.



eloksere – gi aluminium et beskyttende overtrekk

Aluminium

Aluminium er et sølvhvitt metall. Det er motstandsdyktig mot luft og rent vann, men angripes av basiske løsninger og av saltsyre. Aluminium brukes blant annet som rammer og beslag til vinduer. Aluminium i fasader er vanligvis eloksert.

Betong

Betong er det mest brukte bygningsmaterialet i vår tid. Det blir også mye brukt som fasademateriale. Betongen fremstilles av sement, vann, tilslagsmaterialer (sand og stein) og eventuelle andre tilsetninger.



At betongen størkner og herder, er resultatet av en kjemisk prosess mellom sement og vann. Denne prosessen skjer gradvis etter hvert som vannet trenger inn i sementkornene. For at betongen skal bli helt fast, er det viktig at det er nok vann i blandingen, og at tørkeprosessen ikke går for fort. Herdingen skjer raskere ved høye temperaturer og langsommere ved lave temperaturer. Dette er prosesser som murere må ta hensyn til når de støper om vinteren. Hvis bygget blir utsatt for frost, kan vannet i betongen fryse til is, og da vil herdeprosessen gradvis stoppe opp.

Betongmur som skal nyttes som fasade, blir pusset eller pusset og malt med en maling som egner seg for mur, dvs. en maling som slipper ut fuktighet som kan sitte igjen i betongmuren, og som ikke tar skade av den basiske avgassingene fra betongmuren.

Modul 14

Kompetansemål – bransjelære

Renholdsfagets historie

Del	Tema	Innhold
1	Utvikling i renhold	Renhold i <ul style="list-style-type: none"> • hjemmene • helseinstitusjoner • kontorbygg • skoler • industribygg • kirker • jernbanen Yrkestitler
2	Systemutvikling i renhold	Tradisjonelt renhold (fram til 1960-årene) Programmert renhold (fra 1970-årene) Renhold etter behov (fra 1980-årene) Renhold med synlige kvalitetsmål (fra 1990-årene) Renhold med måling av rengjøringskvalitet NS-INSTA 800 (fra 2000)
3	Kostnadsutvikling i renhold	Lønn Ytelser
4	Utvikling av renholdsvirksomheter	Vinduspussfirmaer Renholdsfirmaer Multiservicefirmaer Kommunale bedrifter (KB) Godkjenningsordninger
5	Utvikling av overflater, utstyr o.a.	Overflater Renholdsmidler Rengjøringsutstyr Renholdsmaskiner Metoder
6	Utvikling av opplæringstilbud	Opplæring Miljø- og vedlikeholdsoplæring Høyere utdanning

**MODUL 14
DEL 1**

Modul 14

Del 1 Utvikling i renhold



kjøpstad – viktig handelssted

bryggerhus – hus eller rom til vasking og koking av tøy

Renhold i hjemmene

Renholdets historie finner vi ikke nedtegnet i noen historiebok eller i noe oppslagsverk. Men for oss som arbeider med renhold, er det viktig å kjenne historien til vårt eget fag.

Organisert renhold slik vi finner det i dag, er av forholdsvis ny dato. Men *lønnet* renholdsarbeid har lange tradisjoner i vårt land. Tradisjonene med tjenestepiker på gårdene, fordelt mellom «utetausene» (de som arbeidet med dyrene og hadde annet utearbeid) og «stuepikene» (de som arbeidet med renhold og matstell inne), er vel kjent. Store og arbeidskrevende husholdninger gjorde det nødvendig å opprettholde ordningen med «hushjelp» også etter at folk begynte å flytte inn til kjøpstedene og byene. For kvinnene som arbeidet som hushjelper, ble det lange dager, mye slit og lite lønn. Rettighetene var få og oftest avhengige av vertersfolkets «godhet». Tyngst var det kan hende for de kvinnene som gikk fra hus til hus for å ta klesvask i bryggerhusene eller husvask om våren etter at den verste fyringsperioden var over.

Renhold i helseinstitusjoner

I yrkesbyggene tok det lengre tid før det ble vanlig med egne vaskehjelper. Lenge var det sykepleierne selv som gjorde rent på sykehus og i sykehjem som en naturlig del av sykepleieoppgavene.

Men etter krigen (1945) begynte dette gradvis å endre seg. Etter hvert tok *pleiemedhjelperne* og senere *avdelingsassistentene* over ansvaret for gulvvasken i institusjonene. Lenge var det vanlig at pleierne hadde ansvaret for renhold av inventar, men gradvis ble også dette overført til avdelingsassistentene sammen med blomsterstell, klargjøring av måltider, oppvask m.m.

Avdelingsassistentene arbeidet vanligvis i hver sine avdelinger. Hva de skulle gjøre fra dag til dag, ble bestemt av pleiepersonalet.

Renhold i kontorbygg

I kontor- og forretningsbygg var det yngstemann på kontoret som oftest fikk oppgaven med å vaske i lokalene i tillegg til å fyre i ovnene på kontorene.

Fra 1920-årene begynte en å ta inn egne vaskehjelper til å vaske trappene i bygget. Senere utvidet dette seg gradvis til også å gjelde kontoretasjene. For at ikke kontorpersonalet skulle bli forstyrret i arbeidet, var det vanlig helt fram til 1990-årene at kontorene ble rengjort før eller etter normal arbeidstid.

Det var vanligvis en av de ansatte i bygget eller en vaktmester som var ansvarlig for renholdet.



Modul 15

Kompetansemål – bransjelære

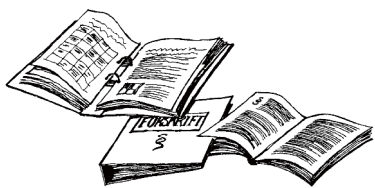
Nasjonalt og internasjonalt regelverk

Del	Tema	Innhold
1	Nasjonalt og internasjonalt regelverk	Lover Forskrifter Direktiver i EU
2	Nasjonale og internasjonale standarder	NS-EN ISO 9001:2008 NS-INSTA 800:2010 Miljøsertifiseringer
3	Krav til offentlig anskaffelse av varer og tjenester	Nasjonale terskelverdier Klager til Kofa Prekvalifisering Anbud/tilbud
4	Vekting av anbud og tilbud	Laveste pris Høyeste verdi Vurdering av anbud/tilbud
5	Avtale/kontrakt	Avtaledokument Alminnelige kontraktbestemmelser om levering av renhold (NS 8431)
6	Behandling av kundeklager	Krav i ISO 9001:2008 Hvordan vi skal møte kundeklager God renholdspraksis

MODUL 15 DEL 1

Modul 15

Del 1 Nasjonalt og internasjonalt regelverk



globalt – verdens-
omspennende

Vi er så vant til å tenke på Norge som «et lite land langt mot nord» at vi ofte glemmer at landet vårt også er en del av et globalt samfunn. Lover og regler som blir vedtatt i andre deler av verden, kan bli gjort gjeldende også i Norge. Lover og regler som vedtas i Norge, må formuleres slik at de ikke er i strid med internasjonalt regelverk. Halldis Moren Vesaas sin kjente diktstrofe har på mange måter fått en helt ny betydning: «Det heiter ikkje: eg – no lenger. Heretter heiter det: vi.»

Vi er alle en del av dette globale samfunnet. Stadig flere av oss har kolleger og medarbeidere fra andre deler av verden og fra andre kulturer. Nye internasjonale retningslinjer kan bli gjort gjeldende også på våre arbeidsplasser. Derfor er det viktig å gjøre seg kjent både med nasjonale og internasjonale regelverk som kan få betydning for arbeidsplassen vår.

I Renhold – grunnmoduler, modul 7, kan du lese mer om norske lover og forskrifter som kan være viktige for oss som arbeider med renhold.

I denne modulen skal vi hovedsakelig ta for oss regelverk som har med forholdet til kundene (brukerne) våre å gjøre. Først kommer litt bakgrunnsstoff.

Lover

delegere –
overlate, overføre

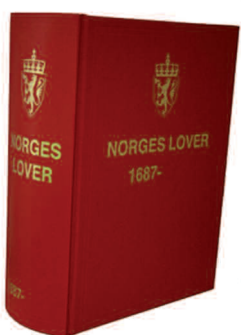
En lov er en vedtatt rettsbestemmelse. I Norge er det Stortinget som vedtar lovene. Stortinget er altså Norges lovgivende myndighet. Det er de som har rett til å lage nye lover. Denne retten kan Stortinget delegere til departementene eller andre statlige organer.

En lov som det kan være viktig for oss å kjenne til, er f.eks. lov om offentlige anskaffelser. Denne loven sier blant annet hvordan utlysning av anbud og innkjøp av varer og tjenester til det offentlige skal foregå. Den er viktig for oss, for også salg og kjøp av renhold kommer inn under denne loven.

Forskrifter

En *forskrift* er en instruks, en retningslinje eller et vedtak som regulerer rettigheter eller plikter mellom personer eller overfor det offentlige. Slik er ordet «forskrift» definert i § 2 i forvaltningsloven. En forskrift må ikke «stride mot lov», dvs. at den ikke må si noe annet eller si noe som ikke stemmer med loven.

Forskrift om offentlige anskaffelser gir for eksempel utfyllende forklaringer til hvordan loven om offentlige anskaffelser skal forstås (tolkes).



Modul 16

Kompetansemål – bransjelære

Etiske retningslinjer og samhandling i renhold

Del	Tema	Innhold
1	Renhold, en tjenesteytende næring	Tjenesteyting Din fortelling
2	Service i renhold	Service Servicebegreper
3	Etiske retningslinjer I renhold	Etikk Holdninger Verdikonflikter
4	Bedriftskultur	Dårlig bedriftskultur God bedriftskultur
5	Kundebehandling	Kundebehandling og service Behandling av kundeklager
6	Samhandling på arbeidsplassen	Forholdet til <ul style="list-style-type: none"> • meg selv • medarbeiderne Om å arbeide i grupper Konfliktløsning

MODUL 16 DEL 1

Modul 16

Del 1 Renhold – en tjenesteytende næring



Tjenesteyting

I gruppen av *tjenesteytende næringer* hører renhold med. Det vil si at alle som arbeider med renhold, leverer (yter) en *tjeneste* der *service* er en viktig del av totalproduktet.

Renholdsarbeidet er en tjeneste som vi får betaling for. Oppdragsgiveren eller arbeidsgiveren gir oss lønn for det arbeidet vi gjør.

I vår moderne kultur der alle ønsker å bli betjent av andre og ingen ønsker å være den som tjener, kan det være en stor utfordring å ha et arbeid der nettopp tjeneste og service er selve grunnpilarene. Derfor må vi se faget vårt i en større sammenheng og ha klart for oss hvor viktig og nødvendig tjenesten vår er.

Din fortelling

Folk flest kjenner til renholdsfaget fra morsomme vitsetegninger eller fra tilfeldig kontakt med renholdere der de selv arbeider. Renholdsarbeid blir gjerne oppfattet som noe litt «mindreverdig» og kjedelig. Det er dumt! Enda verre blir det om vi lar oss påvirke så vi selv begynner å tenke smått om jobben vår.

Som en motvekt mot en slik uforstandig innstilling kan vi lage vår egen *fortelling* om arbeidet vårt. Den trenger ikke være så elegant skrevet. Det viktigste er at vi får gjort det klart *for oss selv* hva vi egentlig gjør, og hvorfor renhold er så viktig for virksomheten vår, andre ansatte og for samfunnet ellers.

Du kan begynne fortellingen din med en kort presentasjon av arbeidsstedet ditt (f.eks. om det er en skole, et kontorbygg, et transportmiddel e.l.) og hvorfor du mener renhold er så viktig akkurat for denne arbeidsplassen. Deretter kan du ta med litt om selve arbeidet. Fortell hvordan du gjør når du skal vurdere behovet for renhold fra dag til dag, hvordan du velger utstyr og metoder alt etter om du skal fjerne lite eller mye smuss, og hvordan du har lært å levere rengjorte rom med en avtalt rengjøringskvalitet. Du bør også få med noen ord om alle rengjøringsmaskinene du har lært å bruke, og hvordan de kan forenkle hverdagen din.

Fortellingen din bør også inneholde et avsnitt som sier noe om hva du tror arbeidet ditt betyr for andre mennesker i virksomheten – arbeidstakere, pasienter, beboere, studenter, skoleelever, barnehagebarn, passasjerer, kunder, besøkende, gjester, osv. Godt renhold betyr svært mye for trivselen til alle som oppholder seg i bygget. Bedre helse, mer arbeidslyst og større læringsevne er noen stikkord her. Rene og ryddige lokaler gir tillit hos kunder og dermed økt salg av varer og tjenester.

Og nå kommer vi til et punkt som verken du eller andre skal glemme: Var det ikke for oss som holder rent, ville institusjoner, skoler og barnehager snart måtte stenge, kontorpersonale ville vegre seg for å gå på jobb,

