# **Brukerscenario renhold Helse Vest**

Dette dokumentet gir en beskrivelse av ulike brukerscenarioer i forhold til sentrale prosesser for renhold i Helse Vest. Formålet er å synliggjøre behov og gi kontekst til de funksjonelle kravene i leveransen. Teksten i dette dokumentet skal ikke regnes som krav, men som tilleggsinformasjon om behov og ønsker.

**Renholdsplanlegging**

|  |
| --- |
| **Rolle:** Rengjøringskonsulent |
| **Kort beskrivelse:**  *"Som rengjøringskonsulent ønsker jeg en oppdatert oversikt over renholdsbehovet og det påfølgende ressursbehovet i byggene til enhver tid"* |
| ***Detaljert beskrivelse:***  En rengjøringskonsulent er ansvarlig for å sette opp renholdsplaner for ulike typer renholdsoppdrag. Renholdsplaner baserer seg på relevant informasjon om byggene som skal rengjøres og benytter 2D-plantegninger. Relevant bygningsinformasjon er blant annet hvilke bygg, områder og rom som skal rengjøres. Rengjøringskonsulenten har også behov for å vite hvordan rom er klassifisert i forhold til oppdragstype og romtype, i tillegg til informasjon om leietaker og nettoareal. Romklassifiseringen gjør det mulig for rengjøringskonsulenten å sette frekvens, ytelse og forventet kvalitet på rengjøringen.  Ved endringer i tegninger og bygningsdata vil det være behov for at dette også oppdateres i renholdsapplikasjonen, slik at rengjøringskonsulenten arbeider ut fra siste versjon når de planlegger. Regjøringskonsulent ønsker varsling om planlagte byggeaktiviteter og mulighet til å godkjenne endringer når plantegninger og bygningsformasjon blir oppdatert og overført, slik at de kan kvalitetssikre og gjennomgå i forhold til den eksisterende renholdplanen.  Vanligvis settes det opp planer per bygg, det kan og planlegges per etasje eller for flere etasjer. I noen tilfeller blir det også satt opp renholdsplaner på tvers av bygg. Rengjøringskonsulenten setter opp planer for ulike typer renholdsoppdrag. Dette gjelder først og fremst det daglige, regelmessige renholdet som utføres hyppig til en fast frekvens. Det er i tillegg behov for å sette opp planer for helger og helligdager. Renholdsplanene bør være enkle og raske å tilpasse og endre ved behov. Ved ekstraordinære hendelser, som for eksempel et smitteutbrudd, vil det være behov for å sette opp egne planer. Det er også behov for å sette opp planer for ulike vedlikeholdsoppgaver som skjer med andre frekvenser enn det daglige renholdet, og det kan være behov for å sette opp langtidsplaner som gjelder for mer enn et år om gangen.  Renholdsplanleggingen er basert på faktorer som tidsbruk og ytelse. For å kunne estimere tidsbruk trenger rengjøringskonsulent informasjon om romtype, hvilke renholdsoppgaver som skal utføres, frekvens og nettoareal. I tillegg er det ønskelig med informasjon om andre bygningsmessige forhold som for eksempel innredning og type gulvbelegg. Renholdskonsulentene trenger og mulighet til å legge inn ulike tidsperioder for når renhold skal utføres, for eksempel om det er morgenarbeid som skal utføres innen et bestemt klokkeslett.  Renholdstandardene NS-INSTA 800 og NS 6600 gir føringer for rengjøringskonsulentens arbeid. Oppfølging av kvalitetskontroll direkte i løsningen forenkler arbeidet med å utføre kontroll på renholdet.  Informasjon som ligger i renholdsplanen brukes til å beregne behovet for ressurser til å utføre rengjøringen. Ressursbehovet kan beregnes mot hele bygninger, etasjer, eller mer spesifikt utvalgte deler av bygget. Behovet differensieres også basert på type rengjøring og årlige sykluser, som inkluderer feriehåndtering og sesongvariasjon.  Rengjøringskonsulenten har behov for oppdatert informasjon om pågående og utført renhold, samt innkommende behov. Oppgavene i renholdsplanen kan kontinuerlig oppdateres ved markering av rom som ferdigstilte og andre tilbakemeldinger fra renholderne.  Renholdsavdelingene fakturerer for sine tjenester til interne-, konserninterne- og eksterne kunder. Renholdsområder er delt inn etter hvem som er leietakere. På denne måten kan rengjøringskostnadene fordeles blant de som bruker rommet. Løsningen registrerer estimert ytelse per kostnadssted som grunnlag for internfakturering. Endringer i renhold (avvik fra plan) kan føre til automatisk oppdatering tidsbruk, slik at faktureringen blir korrekt. I faktureringsgrunnlaget er det mulig å skille mellom fast, periodisk og behovsrettet renhold. Ressursbehovet knyttes til rengjøringskostnadene for å gi kostnadsestimater til kunden når ytterligere rengjøring etterspørres. |

**Renhold**

|  |
| --- |
| **Rolle:** Renholder |
| **Kort beskrivelse:**  *"Som renholder ønsker jeg å ha tilgang til en oppdatert oversikt over hva oppgavene mine er, hvor og når"* |
| ***Detaljert beskrivelse:***  Renholder har behov for å motta og behandler alle typer renholdsoppdrag på sin arbeidsflate, inkludert det behovsrettede renholdet. I renholders plan skal det ligge informasjon om blant annet romtype, frekvens, kvalitetsprofil og rengjøringsmetode, slik at renholder har oversikt over omfanget av og kvaliteten på arbeidet som skal utføres.  Renholder får opp en visuell oversikt over hvilke rom hen har ansvar for å rengjøre, med informasjon om prioritet og hvor mye av renholdet som er utført. Renholder skal kunne signere for utført arbeid. På denne måten vil både renholder og leder ha oversikt over hvilket renhold som til enhver tid er utført.  Renholder er ofte den første som oppdager at det er noe galt i et rom. Dette kan være skade på et gulvbelegg, et lysarmatur som ikke fungerer, eller at et rom har en annen funksjon enn det som står i renholdsplanen. Det bør være enkelt for renholder å rapportere inn ulike typer avvik med referanse til det berørte rommet og vedlagt bilde som illustrerer saken.  Renholder har behov for å enkelt logge på renholdsapplikasjonen. Pålogging som individuell bruker gir mulighet for at leder kan ha oversikt over hvilke renholdere som har utført hvilke oppgaver. Behovet for ettersyn må avveies mot renholders rett til å ikke bli overvåket. Renholdere beveger seg over store områder hvor det tidvis kan være dårlig nettilgang. De trenger derfor tilgang til renholdsapplikasjonen offline og at løsningen synkroniserer data ved overgang fra offline til online, slik at de ikke mister informasjon som de har lagt inn.  Renhold har behov for tilgang til prosedyrer for oppgaver og tilleggsinformasjon om hvordan oppgaven skal utføres tilknyttet hvert rom. I tillegg har de behov for informasjon om hvordan de skal håndtere blant annet kjemikaler og søl. Dette er informasjon som gjør at renholder kan utføre sitt arbeid på en riktig og sikker måte.  I tillegg til sin faste renholdsplan, vil renholder ha behov for å få bestilt renholdet på sin arbeidsflate. Det kan f.eks. være at et pasientrom trenger å bli rengjort ved utløpet av rommets isolasjonsperiode etter smitte, når pasienten reiser fra sykehuset, eller ekstra rengjøring ifm. søl. For pasientrom generelt og ifm. bestilling vil det være nyttig med informasjon om pasienten er planlagt utskrevet samme dag, allerede er utskrevet, smittestatus på rommet eller andre forhold ved pasienten. Dette er viktig informasjon for renholder for å prioritere eget arbeid og om noen forhåndsregler må tas før renhold av rommet.  Renholder sender og mottar meldinger knyttet til renholdsoppdrag i løpet av sin arbeidshverdag. De kommuniserer både med sin leder og med andre renholdere. Det er også behov for kommunikasjon tilbake til bestiller, slik at renholder kan varsle eller opprette status når jobben er gjort, om det er forsinkelser etc. Renholder vil også ha behov for å motta pushvarsler ved nye bestillinger og endringer i statuser på rom og bestillinger. |

**Ledelsesverktøy: Oppfølging, kvalitetskontroll og rapportering**

|  |
| --- |
| **Rolle:** Seksjonsleder/ arbeidsleder |
| **Kort beskrivelse:**  *"Som seksjonsleder ønsker jeg en oppdatert oversikt over renholdsbehovet og utført renhold. Jeg har også behov for å kontrollere kvaliteten på renhold."* |
| ***Detaljert beskrivelse:***  Renholdsledere har behov for daglig, oppdatert oversikt over pågående og utført renholdt og innkommende behov fra brukere. De har behov for å kommunisere med og følge opp sine renholdere direkte.  Renholdsledere har behov for å sette opp og gjennomføre kontroller i henhold til NS INSTA-standarder, som setter krav til kvalitet på ulike renholdsoppgaver. Det skal være mulig å se status på renhold i de enkelte rommene det skal tas kontroll i, for eksempel om rommet er rengjort, ikke rengjort i dag, eller hva som er estimert renholdstidspunkt. Gjennomførte kontroller og resultater fra disse skal kunne loggføres i renholdsapplikasjonen.  Det er behov for å ta ut ulike typer rapporter og det skal være mulig å søke, filtrere, sammenstille og visualisere informasjon. Rapporter bør kunne tas ut samlet for hele bygningsmassen, per bygg, deler av bygg eller etter romtype. Et eksempel kan være behov for å se faktisk registrert tid for renhold av en romtype, eller totalt estimert tid/ressursbruk per leietaker. Renholdsdata skal også kunne hentes ut og sendes videre til Helse Vest sitt datavarehus, slik at informasjon fra renhold kan danne grunnlag for sammenligning, analyser i foretakssammenheng, og til forskning. |