



Progression i serviceassistent- uddannelsen – hvordan?

Idékatalog til undervisere

Udarbejdet for Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat

Ida Bering
Birgit Hjermov

Kubix
Maj 2006

Kubix ApS
Nørre Voldgade 2
1358 København K

Tlf. 3332 3352
kubix@kubix.dk
www.kubix.dk

Indhold

1. Jobudvikling – et væsentligt perspektiv i serviceassistentuddannelsen	3
2. Idékatalogets idé og opbygning	6
Erfaringer med det udviklede materiale	6
De udviklede materialer	7
3. Serviceassistenters jobudvikling	9
Typer af job for serviceassistenter	9
Veje til jobudvikling	10
Muligheder og barrierer for jobudvikling	11
Brug af oplægget	13
4. Hvad laver en serviceassistent – jobprofiler ..	15
Brug af profilerne	15
Oversigt over de 10 jobprofiler	17
Pointer i de enkelte jobprofiler	17
Øvelser på tværs af profilerne	20
5. Hvad kan en serviceassistent?	21
Serviceassistenten før, nu og i fremtiden	21
Hvad kan en serviceassistent?	23
6. Hvad vil jeg?	26
Personprofil	26
Andre øvelser	31
7. Personlig udvikling - ideer til LKS	32
Fremlæggelse og evaluering	32
Andre øvelser	34
8. Praksisnære situationer på tværs af fag	35
Buffet med uventet besøg	35
At arrangere møder	39
9. Ideer til praktik	40
Forberedelse af praktikken – arbejdsplads	41
Forberedelse af praktikken - elever	42
Undervejs i praktikken	44
Andre øvelser	49
Opfølgning efter praktikken	50
10. Progression – jobudvikling som rød tråd	52
11. Litteratur	59
Bilag 1: Jobprofiler	60
Bilag 2: Kort over arbejdsopgaver	82

1. Jobudvikling – et væsentligt perspektiv i serviceassistentuddannelsen

Rengøringsarbejdet er traditionelt kendetegnet ved snævre arbejdsfunktioner, lav status og få uddannelsesstraditioner. Det er slidsomt og foregår ofte som alenearbejde med skæve arbejdstider. Konsekvenserne viser sig i form af nedslidning, stor personaleomsætning og højt sygefravær.

Jobudvikling gennem bredere job

En vej til udvikling af rengøringsarbejdet er at skabe bredere jobfunktioner ved at integrere andre serviceopgaver (kontorsupport, vedligeholdelse, patienttransport, køkkenfunktioner eller lign.). Det kan give mere fleksibilitet for arbejdspladserne og mere variation i arbejdet for rengøringsassistenterne.

Serviceassistentuddannelsen er skabt for at deltagerne kan udvikle de nødvendige forudsætninger for at bestride bredere job, sikre en faglig udvikling og give et statusløft for rengøringspersonalet. Mange serviceassistenter oplever imidlertid ikke at få et bredere job efter uddannelsen.

Arbejdspladsernes ledere og tillidsvalgte, kunderne og organisationerne på området har alle væsentlig betydning for om der skabes brede job til serviceassistenter. Derimod har skolerne ikke indflydelse på hvordan arbejdspladserne vælger at organisere servicefunktionerne.

Evalueringer af serviceassistentuddannelsen viser at der er mange forskellige strategier for at opnå jobudvikling og at den enkelte serviceassistent har en afgørende rolle i at skabe sit eget job (Kubix 2004, Kubix 2005, CASA 2004, Team Arbejdsliv 2005). Det understreger at det er vigtigt at ruste serviceassistenterne til at arbejde for egen jobudvikling. Her har skolerne til gengæld en vigtig rolle. Derfor fokuserer dette projekt på hvordan serviceassistenterne allerede under deres uddannelse kan forberedes på at bidrage til dialog med deres arbejdspladser om jobudvikling til gavn for både arbejdspladser og serviceassistenter.

Uddannelsen kan bidrage til bredere jobprofiler

Det forudsætter eksempelvis:

- at eleverne kan se hvor de har muligheder for at udføre andre opgaver end før som både kan opfylde arbejdspladsens og den enkeltes behov,
- at eleverne kan præsentere deres nye kompetencer for ledere og kolleger og
- at de kan 'sælge ideen' om bredere job på arbejdspladsen.

	<p>Dette idékatalog har til formål at give inspiration, ideer og konkrete forslag til at arbejde systematisk med jobudvikling i uddannelsen af serviceassistenter. Målet er at jobudvikling bliver den røde tråd, som binder uddannelsens forskellige elementer sammen. Derved bliver eleverne bedre klædt på til at se muligheder for at skabe et bredere job til gavn for både dem og deres arbejdsplads.</p>
<p><i>Diskussion af jobudvikling ind i alle fag</i></p>	<p>Undervisningen i fx anretning, vedligeholdelse, patienttransport og kontorsupport giver de faglige kompetencer til at kunne varetage bredere job. Men også undervisningen i de rengøringsfaglige og almene fag kan bidrage til at serviceassistenterne afklarer og lærer at kommunikere deres ønsker om fremtidig job. I idékataloget beskriver vi en række eksempler på hvordan det kan gribes an i praksis samtidig med at målene for uddannelsen nås.</p>
<p><i>.. og i praktikken</i></p>	<p>Praktikken udgør en central del af serviceassistentuddannelsen. Derfor har vi også udviklet ideer til hvordan praktikforløbene kan inddrages i elevernes afklaring omkring jobprofiler og jobudvikling.</p>
<p><i>Idékataloget henvender sig til alle undervisere</i></p>	<p>Jobudvikling kan sættes på dagsordenen i alle fag på serviceassistentuddannelsen. Idékataloget er udviklet så opgaverne opfylder fagenes mål samtidig med at de fokuserer på jobudvikling. Derfor kan aktiviteterne være relevant for alle undervisere på uddannelsen.</p>
<p><i>Mål med materialet</i></p>	<p>Håbet er at materialet kan bidrage til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • at skabe bedre sammenhæng mellem serviceassistentuddannelsens forskellige elementer, herunder <ul style="list-style-type: none"> ○ progression i uddannelsen ○ sammenhæng mellem skole- og praktikophold ○ de almene fags sammenhæng med serviceassistenternes arbejdssituation • at der kommer bedre sammenhæng mellem uddannelsen og elevernes fremtidige job • at styrke synligheden af de kompetencer eleverne opnår gennem serviceassistentuddannelsen • at synliggøre muligheder for brede job til gavn for både deltagere og arbejdspladser.
<p><i>En toning – ikke en ny opgave</i></p>	<p>Serviceassistentuddannelsen er i forvejen pakket med meget fagligt stof som eleverne skal nå igennem på kort tid. Jobudvikling bør ikke bare være et tema som kommer oveni. Alle øvelser og aktiviteter i denne vejledning kan indfri de mål der i forvejen er i uddannelsen. Derved kan jobudvikling fungere som en løbende toning af uddannelsens aktiviteter som skaber sam-</p>

menhæng i forløbet, i stedet for at være endnu et selvstændigt tema.

Idékataloget er et resultat af et udviklingsprojekt om hvordan fokus på jobudvikling kan bidrage til progression i serviceassistentuddannelsen. Projektet er igangsat af SUS og er finansieret af Undervisningsministeriets FoU-midler.

*En demonstrationsmodel
for progression*

I projektet har vi udviklet en demonstrationsmodel for progression og sammenhæng i uddannelsen, udviklet undervisningsmateriale samt materiale til brug i praktikken. Materialet er afprøvet på både ordinære (2-årige) og særligt tilrettelagte (1-årige) forløb og det er afprøvet både på grundforløb og i forskellige skoleperioder. Øvelserne retter sig dermed både mod at erfarne medarbejdere i job kan udvikle deres arbejde, og mod at elever hjælpes til at søge praktikplads og efterfølgende job.

I dette katalog videregives erfaringerne fra projektet og de udviklede materialer.

Projektgruppen

Materialet er udviklet af undervisere fra to skoler:
Lisbeth Aae Jeppesen og Hanne Hansen fra EUC-Sjælland,
Marianne Lykke Laustsen og Yvonne Nielsen fra Århus Tekniske Skole, samt
Birgit Hjermov og Ida Bering fra Kubix.
Fra SUS har Mette Marcussen deltaget i udviklingsarbejdet.

De fire undervisere har arbejdet engageret og visionært med at udvikle opgaver og undervisningsforløb. Forhåbentligt kan deres store entusiasme videreformidles i dette idékatalog, så flere bliver inspireret til at afprøve materialet.

2. Idékatalogets idé og opbygning

Jobudvikling som progression

Målet med modellen er at give inspiration til hvordan jobudvikling kan blive en rød tråd i uddannelsen – det som danner progression i uddannelsen.

Fire indsatsfelter

De udviklede opgaver retter sig mod 4 områder:

- Nogle af opgaverne retter sig mod at eleverne får baggrundsviden om årsager til den nuværende organisering af jobbene (kønsarbejdsdeling, forskellige organisationsstrukturer, teamarbejde, udviklingstendenser i rengørings- og servicearbejdet, den historiske udvikling af servicefunktionerne mv).
- Andre giver inspiration til forskellige måder at organisere servicearbejdet på – eksempelvis jobprofiler med forskellige eksempler på hvilke opgaver der kan indgå i et serviceassistentjob.
- I nogle opgaver reflekterer eleverne over egne kompetencer og hvilken jobprofil der kan give mening for dem og arbejdspladsen.
- I andre træner eleverne kommunikation, præsentationsteknik mv som kan bidrage til at de kan fremlægge deres ideer på arbejdspladsen.

Dette idékatalog til undervisere indeholder en række forslag til hvordan eleverne kan arbejde med jobudvikling. Forslagene er udarbejdet på baggrund af de erfaringer som undervisere i praksis har fået gennem at arbejde med progression.

Erfaringer med det udviklede materiale

Konkrete råd

De udviklede øvelser er alle afprøvet på serviceassistentuddannelsen. En del er afprøvet flere gange på forskellige hold. Øvelserne er dermed revideret ift de konkrete erfaringer med hvad der fungerer i undervisningen. Lærernes erfaringer er at både jobudviklingsperspektivet som rød tråd og de konkrete øvelser giver god mening i undervisningen.

Men erfaringen er også at øvelser som var engagerende for eleverne på et hold, ikke automatisk giver lige så stort udbytte på et andet hold. Erfaringerne er derfor at det er vigtigt at øvelserne tilpasses elevernes interesser og forudsætninger på de konkrete hold samt den tid der er til rådighed. Derfor beskrives øvelserne i generelle vendinger, men må sandsynligvis tilpasses eller omformuleres før de anvendes i undervisningen.

Derudover er et råd fra udviklingsgruppens lærere at

man ikke skal give op hvis en opgave ikke fungerer optimalt første gang man afprøver den. Det kan være den fungerer bedre på et andet hold eller på et andet tidspunkt i uddannelsen.

Transformation af teori til praksis

En del af øvelserne drejer sig om at eleverne skal relatere undervisningens teori til egne erfaringer fra egen arbejdsplads. Herved forberedes eleverne til at kunne anvende teorien på egen arbejdsplads. Fx at de gennem at lære om hvilke opgaver andre serviceassistenter udfører, kan få blik for hvilke nye opgaver de måske selv kunne have mulighed for at udføre.

Elever på den ordinære, to-årige uddannelse kan analysere deres praktikarbejdsplads eller de kan bruge øvelserne til at overveje hvilken type arbejdsplads de vil søge ind på når uddannelsen er afsluttet.

For at lette transformationen har vi udarbejdet tre forskellige typer af spørgsmål til eleverne:

- Spørgsmål der checker elevernes forståelse (fx forskel mellem to profiler).
- Spørgsmål der lægger op til erfaringsudveksling.
- Spørgsmål til selvrefleksion.

De udviklede materialer

I de følgende kapitler præsenteres de udviklede undervisningsmaterialer. Kapitel 3 til 9 er tænkt som forskellige temaer som underviserne kan slå op i. Hvert tema indledes med at beskrive ideen bag. Derpå følger undervisningsmaterialet og til sidst afrundes med anbefalinger til brug af materialet.

Baggrundsviden, job og jobudvikling

Kapitel 3 er tænkt som baggrundsviden for undervisere og elever om serviceassistenters job og jobudvikling. Det indeholder materiale der kan anvendes som læreroplæg med diskussionspunkter, og adskillige øvelser som supplement.

Jobprofiler

I kapitel 4 stiller vi skarpt på ti jobprofiler. Jobprofilerne er præsenteret som historier om konkrete personer. Kapitlet præciserer hvilke pointer hver enkelt profil illustrerer således at underviseren kan vælge de profiler ud der bedst egner sig til den konkrete sammenhæng. Efter hver profil stilles nogle spørgsmål til eleverne. Kapitlet indeholder endvidere en række øvelser der sammenligner profiler på tværs.

Kompetencer og roller

Kapitel 5 handler om serviceassistenters kompetencer og rolle præsenteret ved to opgaver: 'Serviceassistenten i fortid, nutid og fremtid' og 'Hvad kan en serviceassistent?'

<i>Personprofil og egne ønsker</i>	<p>I kapitel 6 flyttes fokus over på afklaring af elevens egne kompetencer og ønsker. Først og fremmest i form af at udarbejde en personprofil der indeholder en personlig præsentation med nye kompetencer og mål for fremtiden. Præsentationen kan have form af en folder.</p> <p>Kapitlet afsluttes med en række andre øvelser, fx om ønskejobbet.</p>
<i>Fremlæggelse og evaluering</i>	<p>Fremlæggelse og evaluering er uvant for de fleste elever, men er kompetencer som kan være afgørende for selv at kunne arbejde for at opnå et bredere job. Derfor er der i kapitel 7 givet adskillige bud på øvelser og organiseringer af undervisningen der kan fremme elevernes udvikling af evne til at kommunikere og reflektere.</p>
<i>Praksisnær undervisning i serviceopgaver</i>	<p>Kapitel 8 indeholder et par forslag til at etablere praksisnære undervisningssituationer som kan øve eleverne i serviceopgaver som madhåndtering og mødegennemførelse – tilsat lidt ekstra krydderi.</p>
<i>Praktik som en integreret del</i>	<p>Praktikperioderne er ganske afgørende for elevernes tro på jobudvikling. Vi har derfor i kapitel 9 samlet en række overvejelser, aktiviteter og øvelser som har til formål at styrke elevernes blik for opgavemuligheder og muligheder for at skubbe på for at få et bredt servicejob.</p> <p>De fleste øvelser og opgaver skal forberedes i undervisningen, gennemføres i praktikken og følges op i næste skoleperiode.</p>
<i>Progressionsforståelse og et samlet overblik</i>	<p>I kapitel 10 samler vi så trådene og sætter de forskellige opgaver og aktiviteter ind i en teoretisk og organisatorisk ramme. Vi præsenterer en bred opfattelse af hvad progression kan handle om og viser et eksempel på et undervisningsforløb med flere af de nævnte opgaver.</p> <p>Tanken er at nogle af de udviklede opgaver vender tilbage gennem uddannelsen, hvor eleverne eksempelvis får lejlighed til at revidere personprofilen over egne kompetencer når de har været i praktik.</p>

3. Serviceassistenters jobudvikling

I dette afsnit præsenterer vi forskellige typer af serviceassistentjob og forskellige strategier til at opnå bredere job. Begge dele er vigtige rammer for udvikling af serviceassistenters job.

Baggrundsviden for undervisere og elever

Afsnittet kan dels give baggrundsviden til undervisere, også til dem som ikke på forhånd har kendskab til rengøringsområdet (eksempelvis dansk- og IT-undervisere). Pointerne kan også formidles til eleverne, fx i undervisningen i Rengøring og samfundet, Psykologi eller Kommunikation og samarbejde. Eleverne kan have glæde af oversigter over forskellige jobmuligheder og forskellige strategier og kan bruge dem som spejl for hvordan det er på deres arbejdsplads, og som inspiration til at det kan være anderledes.

Oplægget bygger på undersøgelser af faglærte serviceassistenters job (Kubix 2004, CASA 2004, ATS 2004).

Typer af job for serviceassistenter

Typer af opgaver

Faglærte serviceassistenter har vidt forskelligt jobindhold. Her skelner vi mellem fire typer:

- **Ren rengøring med større faglig viden.** En del serviceassistenter har stadig altovervejende rengøring som arbejdsopgave. Dog fører uddannelsen til at de udfører arbejdet på nye måder, eksempelvis arbejder i bedre arbejdsstillinger, kan vælge rengøringsmidler efter miljøeffekt, bliver bedre til at skrive beskeder eller til at forstå debatten i TV.
- **Et bredere rengøringsjob med udviklingsopgaver.** Andre har også primært rengøringsopgaver, men varetager en række udviklingsfunktioner i det daglige. Det kan eksempelvis være at de oplærer nye kolleger, har mere kundekontakt, er 'flyvere', afprøver nye midler eller metoder, indgår i at lave arbejdspladsvurdering (APV), starte synlig rengøring op, lave rengøringsplaner til nye områder eller passe telefon i frokostpausen.
- **Bredt servicejob.** For en gruppe af eleverne fører uddannelsen til at de opnår et bredt servicejob med servicefunktioner samt rengøring. Det kan være at de udover rengøring varetager patienttransport og køkkenfunktioner på sygehuse eller kontorsupport og mødeforberedelse på institutioner.
- **Ledelsesopgaver.** For en gruppe fører uddannelsen til at de efterfølgende opnår ledelsesopgaver, fx som tilsynsassistenter.

Typer af organisering

Derudover kan arbejdet være organiseret forskelligt. Der er fire hovedtyper af arbejdsorganisering:

- **Stor indflydelse**, fx i selvstyrende grupper¹. Her får serviceassistenterne både beslutningskompetence og opgaver med at planlægge og tilrettelægge arbejdet i gruppen og i forhold til andre.
- **En del indflydelse**. Her har serviceassistenterne indflydelse også på større beslutninger, fx hvilke rengøringsmidler der skal købes, rekvirere vikardækning, indgå/flytte/aflyse opgaver.
- **Nogen indflydelse**. Serviceassistenterne har mest indflydelse omkring arbejdets udførelse, fx ved kun at bestille midler, men ikke at bestemme hvilke – eller ansvar for at fordele opgaver, men ikke kompetence til at rekvirere vikarer.
- **Lille indflydelse**. Serviceassistenterne har kun indflydelse på den konkrete udførelse af det daglige arbejde.

Oversigterne kan bruges til at eleverne overvejer hvordan jobindhold og organisering ser ud på deres arbejdsplads, og til at de tænker over hvilke arbejdsforhold de vil trives bedst i.

Veje til jobudvikling

Den overordnede struktur og den interne organisering af servicearbejdet har betydning for hvilke muligheder der er for at udvikle jobbene.

Systematisk eller adhoc

Organisationer træffer beslutninger på forskellige måder. Nogle organisationer har systematiske procedurer som fx inddrager samarbejds- eller MED-udvalget. Andre organisationer handler mere adhoc-præget. Her kan de lokale ledere fx selvstændigt beslutte hvordan de vil organisere servicearbejdet lokalt.

Som serviceassistent er det vigtigt at vide hvordan beslutninger træffes på arbejdspladsen. Ellers kan det blive svært at opnå indflydelse på beslutningerne. Kan man 'nøjes med' at inddrage sin tillidsrepræsentant? Eller er det også vigtigt at skabe personlige relationer

¹ Gruppeorganisering har vundet indpas på nogle arbejdspladser. Der findes et utal af betegnelser for de grupper som har fået flere beføjelser til at træffe beslutninger: selvstyrende, selvfungerende, medstyrende, selvforvaltende grupper og team.

Der kan være mange signaler gemt i en betegnelse, men det er ikke entydigt hvilke signaler der er forbundet med hvilken betegnelse. Når vi derfor vælger at kalde sådanne organiseringer for *selvstyrende*, kan hver enkelt underviser i stedet vælge at anvende den betegnelse som bedst giver mening for eleverne.

til de ledere og medarbejdere der udfører opgaver som ville være gode i et serviceassistentjob? Er det vigtigt at gå kommandovejen – eller tværtimod at gå utraditionelt til værks?

To strategier til jobudvikling

På arbejdspladserne kan man se to forskellige strategier for at skabe brede serviceassistentjob. En individuel og en kollektiv.

- individuel

Den individuelle strategi består i at der skabes job til hver enkelt serviceassistent ud fra deres specifikke ønsker og kompetencer. Denne strategi er udbredt hvor deltagelse i uddannelsen primært er sket på medarbejderens eget initiativ eller er et tilbud til nogle få.

Fordelen ved den individuelle model er at jobbene fleksibelt kan tilpasses den enkelte serviceassistents ønsker. Ulempen er at hver enkelt medarbejder skal tage kampen alene og at man derfor kan frygte at det primært lykkes for de engagerede og vellidte medarbejdere. Det er ikke en selvfølge at der følger flere brede job i halen på spydspidserne.

- kollektiv

En anden strategi gør sig gældende på arbejdspladser hvor uddannelsen er led i et generelt organisationsudviklingsprojekt. Her arbejder ledelsen generelt med at etablere bredere servicejob, fx ved at slå portørtjeneste og rengøringsafdelinger sammen på et hospital. Med en kollektiv strategi sikres det principielt at brede jobs kommer alle serviceassistenter til gode. Erfaringerne fra undersøgelser af serviceassistenter job efter uddannelsen viser dog at der i praksis kan være langt fra en ledelsesbeslutning om overordnet omstrukturering af servicefunktionerne til at det udmøntes i nye jobprofiler for medarbejderne. Fx tager det lang tid at få uddannet alle medarbejderne på store arbejdspladser hvis der kun uddannes et hold om året.

Den kollektive vej er langsom og tung, men giver muligheder for mange. Den individuelle når langt, men for enkeltpersoner.

Her er det vigtigt at eleverne overvejer hvilken strategi der er på spil på deres arbejdspladser, og hvilke muligheder det giver for deres jobudvikling.

Muligheder og barrierer for jobudvikling

Aflastning af andre personalegrupper

De fleste personalegrupper har rigeligt at se til. Derfor kan plejepersonale, kontorpersonale og andre personalegrupper opleve at blive aflastet hvis serviceassistenter kan påtage sig at udføre nogle af deres (mere rutineprægede) opgaver. Og serviceassistenter kan få variation i arbejdet ved at udvide deres job med disse opgaver. Derfor er det vigtigt at serviceassistenterne

Organisatorisk placering af rengøringsopgaver

har blik for hvilke opgaver de øvrige faggrupper har interesse i at afgive og/eller som med fordel kan løses af andre.

Selv om løsningen kan være til fælles bedste, er det ikke sikkert det er enkelt at gennemføre den. Den organisatoriske placering af rengørings- og serviceopgaver kan være afgørende for hvilke muligheder der er for at skabe brede job.

Når rengøringsopgaverne er placeret i en serviceafdeling med mange serviceopgaver, er der umiddelbart gode muligheder for at skabe brede servicejob, i hvert fald inden for serviceafdelingens felt.

Er rengøring underlagt afdelingsledelsen, fx på sygehusafdelinger, kan jobudviklingen bestå i at kombinere rengøring med plejeopgaver el.lign.

Er rengøring organiseret for sig i egen afdeling – eller evt. udliciteret til et rengøringselskab, kan jobudvikling hæmmes af at andre ledere skal afgive personale eller betale for at serviceassistenter udfører andre opgaver end rengøring.

Det er væsentligt at eleverne er opmærksomme på hvilke rammer organiseringen af servicefunktionerne på deres arbejdsplads giver for at udvikle arbejdet. Det har eksempelvis betydning for hvem eleverne skal overbevise – er det nærmeste leder, en faglig leder, kunderne eller helt andre i organisationen?

Betydning af visionære ledere

Lederne af de forskellige afdelinger har afgørende indflydelse på om jobudvikling kan realiseres. Derfor er det vigtigt at fortælle ledere om hvilke perspektiver der kan være i at skabe brede job. Her er det centralt at eleverne overvejer hvilke fordele arbejdspladsen kan have af at de får et bredere job. Er der opgaver som kan løses billigere? Med højere kvalitet? Eller mere fleksibelt?

Normer og faggrænser

Samtidig kan det være vigtigt at tale med de berørte personalegrupper, så også de kan overbevises. Ellers kan faggrænser og principielle overvejelser stå i vejen.

Servicearbejdet er typisk opdelt med en række faggrænser som er bestemt af uddannelsesforhold og af traditioner. Faggrænserne er også kønnede. Der er bestemte forestillinger om hvilke job der er typiske for kvinder og hvilke der er typiske for mænd. Desuden er faggrænserne knyttet til hierarki, så nogle funktioner tillægges højere status end andre. Her regnes rengøringsfunktioner på de fleste arbejdspladser for at være lavest i hierarkiet.

En udfordring er at faggrænserne er knyttet til forestil-

linger om hvad forskellige medarbejdergrupper kan og ikke kan og til forestillinger om hvad mænd og kvinder kan. Derfor volder det nogle steder besvær at overbevise kolleger og ledere om at serviceassistenter kan sidde fast vagt ved demente eller bæltefikserede patienter på sygehusene i stedet for medicinstuderende. Eller at den kvindelige serviceassistent kan varetage mange vedligeholdelsesfunktioner lige så godt som de mandlige pedeller. Mange serviceassistenter har også svært ved selv at forestille sig det. Derfor bliver spørgsmål om kønsroller og kønsarbejdsdeling centralt i undervisningen.

For at overtage opgaver som traditionelt varetages af andre faggrupper og køn, kan det være vigtigt at eleverne overvejer:

- Er der jobåbninger på vej fordi en anden medarbejder skal på pension?
- Er der midlertidige opgaver som kan vise hvad man kan som serviceassistent (være eksamensvagt, flytte skolemøbler, pakke nye dyner ud...)?
- Er der mulighed for at få vikaropgaver?
- Eller bistå i spidsbelastningssituationer (fx at hjælpe skolesekretærerne i ugen før sommerferien)?
- Er det muligt at overtage dele af et job uden at gøre det hele (fx pedellernes lukkevagter uden deres øvrige opgaver eller salg i kantinen uden at tilberede maden)?

Du har selv en aktiv rolle

En central pointe er at eleverne selv skal tage initiativ til at få brede job – de får dem ikke forærende. Derfor er det vigtigt at de overvejer hvilke strategier de vil vælge og hvordan de vil håndtere faggrænser og beslutningsstrukturer på arbejdspladsen.

Et led i det er at eleverne overvejer hvilke funktioner de gerne vil have og hvilke de ikke kan se sig i. Desuden er det vigtigt at de undersøger om det er muligt eller om de er nødt til at 'sluge' nogle opgaver, selv om de ikke umiddelbart synes tillokkende. Her kan en mulighed være at prøve opgaver af i praktikken for at undersøge om idealopgaverne i praksis er lykken og om de frygtede opgaver er så forfærdelige som eleverne forestiller sig. En målrettet tilrettelæggelse af praktikken kan bidrage til dette.

Brug af oplægget

De beskrevne pointer kan formidles som et læreroplæg hvor eleverne har mulighed for at diskutere egne erfa-

ringer undervejs. Oplægget kan også suppleres af forskellige øvelser. Her giver vi nogle eksempler til inspiration.

Øvrige opgaver

Hvad kendetegner jeres arbejdspladser

Interview hinanden to og to:

- *Hvordan er servicefunktionerne organiseret på jeres arbejdspladser?*
- *Hvad fungerer godt?*
- *Hvilke ideer har I til ting der kan fungere bedre?*
- *Præsenter jeres arbejdspladser på en plakat for de andre eller*
- *Lav en plakat der viser jeres forslag til en bedre organisering af servicefunktionerne*

Hvis arbejdspladsen er for sammensat eller eleverne har svært ved at gennemskue den samlede arbejdsplads, kan øvelsen laves med en enkelt afdeling. Ungdomselever kan bruge deres praktikpladser som eksempel.

Mange slags job

- *Lav et eksempel på en arbejdsdag hvor dine rengøringsopgaver bliver suppleret med opgaver i køkken/ kantine eller*
- *Lav et eksempel på en arbejdsdag hvor dine rengøringsopgaver bliver suppleret med administrative opgaver eller*
- *Lav et eksempel på en arbejdsdag hvor dine rengøringsopgaver bliver suppleret med vedligeholdelsesopgaver eller*
- *Lav et eksempel på en arbejdsdag hvor dine ønskearbejdsopgaver indgår.*

Hvor lang tid varer de forskellige opgaver? Hvornår ligger de på dagen så det både bliver varetaget optimalt for arbejdspladsen og kan hænge sammen i din arbejdsplan?

At få et bredere job

Øvelsen tager udgangspunkt i materialet om jobprofiler (kapitel 4).

Læs Joans, Charlottes, Brittias og Lenes eksempler

- *Hvad har de fire serviceassistenter gjort for at få et bredere job?*
- *Er der noget af det, du kan gøre på din arbejdsplads?*

Udlicitering

Læs Joans eksempel hvor udlicitering er på dagsordenen.

- *Berører udlicitering din arbejdsplads?*
- *I eksemplet har medarbejderne diskuteret hvordan arbejdet kan organiseres bedre. Hvilke tiltag kan I gøre på din arbejdsplads for at blive mere fleksible og højne kvaliteten?*

4. Hvad laver en serviceassistent – jobprofiler

Eleverne kan savne ideer til hvilke opgaver en serviceassistent kan varetage på deres arbejdsplads. De kan også savne viden om og ideer til hvad de kan gøre for at skabe sig et bredere job. De følgende jobprofiler søger at give eleverne inspiration til at pege på relevante opgaver som de kan varetage, og til at se muligheder for at påvirke og udvikle deres job.

Eksemplerne illustrerer de forskellige jobtyper, former for arbejdsorganisering og veje til jobudvikling som er beskrevet i det foregående afsnit. Dermed kan arbejdet med jobprofilerne konkretisere de generelle diskussioner.

Jobprofiler beskriver sædvanligvis de opgaver et job består af og hvem man refererer til. Vi har valgt at skrive små historier som indeholder opgaver og indflydelsesmuligheder og derudover også fortæller hvordan det pågældende job er skabt. Det sidste for at skærpe elevernes opmærksomhed om at de selv kan være med til at påvirke deres jobprofil.

Opdigtede historier

De 10 personer er opdigtede. Men de er inspirerede af virkelige eksempler fra arbejdspladser. Eksemplerne stammer fra hospitaler, plejecenter, rengøringselskab, erhvervsskole og kontorrensning på et rådhus.

Et par af eksemplerne er skrevet af undervisere og baseret på erfaringer fra interview med deres elever.

Jobprofilerne omfatter en række brancher som typisk beskæftiger mange serviceassistenter. Men de dækker ikke alle typer af job for serviceassistenter. Hvis mange deltagere på et hold kommer fra en anden type arbejdsplads (fx kaserner eller rengøring af transportmidler) eller fra arbejdspladser som har særlig kultur, beslutningsgange eller arbejdsopgaver kan man som underviser selv lave andre profiler.

Brug af profilerne

Kan anvendes i mange forskellige fag

Profilerne har forskellig karakter. Nogle er beskrivelser, andre har form af interview. Dette kan inspirere til at materialet anvendes i dansk i arbejdet med forskellige genrer. I dansk kan de også bruges til at træne referat-teknik og sammenligninger mellem tekster. Derudover kan profilerne anvendes i fx Rengøring og samfundet, i Kommunikation og samarbejde og i Rengøringservice.

- og ift praktik

Underviserne i udviklingsgruppen har også gode erfaringer med at anvende jobprofilerne ift praktikvirksom-

heder. Nogle elever har valgt at præsentere udvalgte jobprofiler for deres praktikvirksomhed for at illustrere hvad serviceassistenter kan. På en af skolerne har de gode erfaringer med at hænge jobprofilerne op når praktikværter, familie mv er inviteret til arrangementer på skolen. Så får de besøgende mulighed for at se konkrete eksempler på hvad det er deres medarbejder / pårørende er ved at uddanne sig til.

Vælg relevante profiler ud

Det er ikke tanken at eleverne skal præsenteres for alle jobprofiler på én gang. Det vil uden tvivl være for overvældende. I stedet er hensigten at underviseren vælger de 2-4 profiler som bedst illustrerer de pointer som underviseren ønsker at få frem, bedst beskriver de arbejdspladser eleverne kommer fra – eller netop er fjernt fra deres dagligdag og som dermed kan inspirere.

Efter hver profil har vi stillet nogle spørgsmål som eleverne kan arbejde med enkeltvis, i grupper eller i plenum.

Oversigt over de 10 jobprofiler

Materialet indeholder følgende profiler
– 5 til hospitalsspecialet, 5 til virksomhedsspecialet

Hospitalsspecialet

1	Pernille	Serviceassistent i en selvfungerende gruppe på psykiatrisk sygehus	Bredt servicejob – stor indflydelse. Gruppeorganisering
2	Britta	Serviceassistent på psykiatrisk afdeling	Bredt servicejob – stor indflydelse
3	Dennis	Serviceassistent på somatisk afdeling	Bredt servicejob – delvis indflydelse
4	Mette	Praktikant på intensiv afdeling	Bredt servicejob
5	Bodil	Ansæt i rengøringsafdelingen på et sygehus	Ren rengøring – lille indflydelse

Virksomhedsspecialet

6	Joan	Med i et serviceteam på et plejecenter	Bredt servicejob – stor indflydelse. Gruppeorganisering
7	Charlotte	Serviceassistent på en erhvervsskole	Bredt servicejob – stor indflydelse
8	Lene	Serviceassistent på en erhvervsskole	Bredere rengøringsjob – delvis indflydelse
9	Vivian	Rengøringsassistent i et rengøringselskab	Ren rengøring – lille indflydelse
10	Marianne	Tilsynsassistent på et rådhus	Bredere rengøringsjob med ledelsesfunktioner

Jobprofilerne findes i Bilag 1.

Ud over dette materiale findes også beskrivelser af serviceassistenters job på www.serviceassistent.dk.

Pointer i de enkelte jobprofiler

På de følgende sider uddyber vi hvilke pointer hver enkelt jobprofil indeholder.

Hospitalsspecialet			
1	Pernille	<p><i>Serviceassistent i en selvfungerende gruppe på psykiatrisk sygehus</i></p> <p>Bredt servicejob – stor indflydelse Gruppeorganisering</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Bredt servicejob som følge af sammenlægning af portør og rengøring.</i> • <i>Fokus på gruppeorganisering – med faste pladser.</i> • <i>Gruppeorganiseringen medfører at sygehuset opnår en fleksibel tilrettelæggelse af arbejdet, sparer ledelsesressourcer og sikrer serviceassistenterne indflydelse på arbejdets tilrettelæggelse, fx ved at de kan bytte.</i> • <i>De faste pladser sikrer at serviceassistenten kan opbygge relationer til patienter og det øvrige personale.</i> • <i>Koordinatorrollen går på skift hvilket medvirker til at der ikke skabes et nyt lederlag.</i> • <i>Eksempel på topstyret proces i første omgang med modstand og forskellige holdninger - og på at kollektivt politisk bearbejde kan virke - i anden omgang.</i>
2	Britta	<p><i>Serviceassistent på psykiatrisk afdeling</i></p> <p>Bredt servicejob – stor indflydelse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Bredt servicejob (rengøring, køkken mv) med pædagogiske opgaver i relation til patienterne.</i> • <i>Jobbet er skabt af Britta og afdelingens øvrige personale.</i> • <i>At være del af personalegruppen indebærer at nogle af opgaverne er fælles (de pædagogiske) og at Britta prioriterer og tilrettelægger sit arbejde i samarbejde med det øvrige personale.</i> • <i>Herved opnår afdelingen fleksibilitet og fællesskab og Britta opnår anerkendelse og et bredere job.</i> • <i>Rengøringsopgaverne kan risikere at blive nedprioriteret.</i> • <i>Britta har indflydelse på prioritering og tilrettelæggelse af opgaverne.</i>
3	Dennis	<p><i>Serviceassistent på somatisk afdeling</i></p> <p>Bredt servicejob – delvis indflydelse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Rengøringsjob suppleret med patientrelaterede opgaver.</i> • <i>Selvstændig tilrettelæggelse – opkald går direkte til serviceassistenten.</i> • <i>Initiativ kan føre til bredere job.</i> • <i>Portørcentralen har opgaver som serviceassistenter kunne varetage.</i> • <i>Fordelene ved den aktuelle organisering ift tidligere hvor portørcentralen også tog sig af patientrelaterede opgaver, er fleksibilitet og nærhed til plejepersonale og patienter samt at serviceassistenten får et varieret job og dermed ikke nedslides så meget.</i> • <i>Ulemper kan være at serviceassistenterne måske ikke udfører særlige opgaver, som fx særlige lejringer, så tit som portørerne gjorde – og dermed vanskeligt opnår rutine.</i>
4	Mette	<p><i>Praktikant på intensiv afdeling</i></p> <p>Bredt servicejob</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Rengøring, køkken, patientrelaterede opgaver.</i> • <i>Vagt er en mulig ny opgave.</i> • <i>Mettes faglighed og mod har bidraget til at skabe respekt om hende.</i> • <i>Målsætninger for praktikken kan være med til at øge praktikanternes opmærksomhed på egen betydning og muligheder for indflydelse og læring.</i>
5	Bodil	<p><i>Ansatt i rengøringsafdelingen på et sygehus</i></p> <p>Ren rengøring – lille indflydelse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Udelukkende rengøringsopgaver.</i> • <i>Mulighed for prioritering inden for arbejdsplan.</i> • <i>Serviceassistentuddannelsen er et krav fra ledelsen (og fagforeningen).</i> • <i>Forhindringer for at få et bredere job: arbejdsdeling ift portørerne at det vil tage mange år før alle har gennemført uddannelsen samt at Bodil arbejder alene, ingen initiativer tager og ser begrænsninger snarere end muligheder.</i> • <i>Eksempel på kompetenceudviklingsstrategi – kompetenceudvikling som løftestang for senere organisationsudvikling.</i>

Virksomhedsspecialet			
6	Joan	<p><i>Med i et serviceteam på et plejecenter</i></p> <p>Bredt servicejob – stor indflydelse Gruppeorganisering</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Rengøring, vask og køkken samt lettere plejeopgaver. Assisterer pedeller med nedpakning af bohaver, snerydning, affald mv.</i> • <i>Planlægger og fordeler arbejdet i fællesskab, planlægger ferie, planlægger hovedrengøring, køber rengøringsmidler.</i> • <i>Fordelene for plejecentret er større fleksibilitet, mere tilfredse husassistenter, bedre økonomi.</i>
7	Charlotte	<p><i>Serviceassistent på en erhvervsskole</i></p> <p>Bredt servicejob – stor indflydelse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Charlotte har næsten ingen rengøringsopgaver, men et meget bredt felt inden for kontor og mødeforberedelse.</i> • <i>Charlotte har turdet tage imod tilbuddet om at forme sin egen stilling.</i> • <i>Medarbejdersamtalen er endt i en win-win situation hvor Charlotte har fået udvidet sit opgavefelt og kan få den uddannelse hun har brug for. Skolen har fået en mere effektiv arbejdsgang samt en tilfreds medarbejder – uden at det har kostet mere i løn.</i>
8	Lene	<p><i>Serviceassistent på en erhvervsskole</i></p> <p>Bredere rengøringsjob – delvis indflydelse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Opgaver: rengøring, telefonpasning, post, dækker op til møder, bestiller rengøringsmidler.</i> • <i>Lene giver ikke så let op. Hun prøver flere gange før det lykkes, bruger både de formelle og de uformelle kanaler og bruger praktikken til at undersøge jobmuligheder.</i>
9	Vivian	<p><i>Rengøringsassistent i et rengøringselskab</i></p> <p>Ren rengøring – lille indflydelse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Udelukkende rengøringsopgaver. Er dog også flyver og oplærer nye kolleger.</i> • <i>Udover at tage uddannelsen og at bede om et bredere job ved samtalen med lederen, gør Vivian ikke noget selv for at få bredere job. Hun ser konkrete muligheder, men siger det ikke til relevante personer (områdelederen).</i> • <i>De tre kolleger kunne danne et team og tilrettelægge arbejdet selv.</i>
10	Marianne	<p><i>Tilsynsassistent på et rådhus</i></p> <p>Bredere rengøringsjob med ledelsesfunktioner</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Rengøring og lederfunktioner; planlægger, har kundekontakt, bestiller midler, afprøver nye metoder, oplærer, checker kvalitet, indkøber PC-planlægningssystem, deltager i byggegruppe.</i> • <i>De øvrige kolleger overser at serviceassistenten har fået nye opgaver. Marianne kunne bede sin leder og servicechefen om at henvise til hende og kunne kontakte dem der overser hende.</i>

Øvelser på tværs af profilerne

Forskellige organiseringer af arbejdet

Sammenlign Pernilles, Dennis og Bodils eksempler.

- *Hvilke forskelle og ligheder er der på den måde servicefunktionerne er organiseret på deres arbejdspladser?*

Hvem udfører hvad?

Læs Brittias, Charlottes og Joans eksempler.

- *Hvordan er servicefunktioner opdelt på din arbejdsplads – hvem laver hvad?*
- *Ligner det de to eksempler?*
- *Sammenlign din arbejdsplads med de øvrige elevers arbejdspladser. Hvilke forskelle er der på den måde arbejdet organiseres på?*

Samtaler med ledelsen (fx MUS)

Læs Vivians og Charlottes eksempler.

- *Hvordan kan samtaler med din leder bidrage til at du får et bredere job?*
- *Hvordan kan du bruge din medarbejderudviklings-samtale til at få et bredere job?*

Indflydelse

Læs Vivians og Bodils eksempler.

- *Hvad kan Bodil og Vivian gøre for at indfri deres ønsker til arbejdet?*
- *Hvem kan de støtte sig til?*

Indflydelse på arbejdet – sygehus

Læs Pernilles, Brittias, Dennis og Bodils eksempler.

- *Hvilke områder har hver af dem indflydelse på i arbejdet?*
- *Er der områder som du gerne vil have mere indflydelse på i dit arbejde?*
- *Hvilke fordele kan du og din arbejdsplads have af det?*

Indflydelse på arbejdet – virksomhed

Læs Joans, Charlottes, Lenes og Vivians eksempler.

- *Hvilke områder har hver af dem indflydelse på i arbejdet?*
- *Er der områder som du gerne vil have mere indflydelse på i dit arbejde?*
- *Hvilke fordele kan du og din arbejdsplads have af det?*

En eller flere modeller

Læs Bodils og Joans eksempler.

- *I eksemplerne er der forskel på hvad serviceassistenterne laver. Hvilke fordele er der ved at alle serviceassistenter på en arbejdsplads har de samme arbejdsopgaver? Hvilke ulemper er der?*
- *Hvad ville du foretrække på din arbejdsplads – at der er én fast model eller at I hver har en individuel jobprofil?*
- *Hvad tror du ledelsen mener?*

5. Hvad kan en serviceassistent?

Mulige jobfunktioner?

Det er ikke nok for eleverne at kende til forskellige muligheder for jobfunktioner i et serviceassistentjob. Det er også vigtigt at de har blik for hvilke kompetencer arbejdet kræver af serviceassistenten. Udviklingsgruppen har lavet to øvelser som belyser dette. Den ene har et historisk blik og den anden fokuserer på kompetencebehov.

Serviceassistenten før, nu og i fremtiden

Hvad indebærer øvelsen?

Et historisk perspektiv kan være en god indgangsvinkel til at se sin egen nuværende rolle og for at sætte fremtidige udviklingsmuligheder i perspektiv.

I øvelsen *Serviceassistenten før, nu og i fremtiden* fokuserer eleverne på hvordan rengørings- og servicefunktionerne var opdelt tidligere, hvordan de typisk organiseres i dag og hvordan de kan forventes at udvikles i fremtiden.

Øvelsen giver perspektiver for de elever som har erfaring fra branchen og kan fungere som brancheintroduktion for nye grundforløbs elever.

Hvordan laves øvelserne?

Eleverne arbejder i grupper med at beskrive typiske arbejdsopgaver, arbejdsorganisering, løn, uddannelse mv – henholdsvis før og nu.

De kan søge information på skolens bibliotek, i artikler mv. Derved bliver opgaven også en introduktion til at søge information til den afsluttende projektopgave.

Grupperne fremlægger deres tidsperiode. Efterfølgende arbejder eleverne fælles med deres bud på hvordan arbejdet vil udvikle sig i fremtiden.

Øvelsen blev afprøvet ved at eleverne blev inddelt i tre grupper, hvor en gruppe skulle arbejde med fremtiden. Erfaringen er at det er vanskeligt at forestille sig fremtiden hvis man ikke har været med til at arbejde med fortid og nutid. Derfor er anbefalingen af fremtidens rengøringsarbejde ikke diskuteres i en gruppe for sig.



Serviceassistenten før, nu og i fremtiden

De kommende dage skal I arbejde med emnet *Serviceassistenten før, nu og i fremtiden*.

Formålet med opgaven er at I får et indblik i den udvikling der er sket og stadig sker inden for rengørings-/servicebranchen. På baggrund af dette skal vi diskutere fremtiden i jobbet.

I skal dele jer i to grupper. Den ene gruppe arbejder med emnet set fra gamle dage, og den anden gruppe arbejder med emnet set fra nutiden. Hver gruppe fremstiller en planche som illustrerer emnet.

Torsdag middag skal de to grupper fremlægge opgaverne for hinanden. Dette kan gøres ved at I hænger planchen op i klassen og derefter fortæller, hvad I har arbejdet med.

Opgaven kan fx indeholde noget om serviceassistentens:

- arbejdsopgaver
- arbejdsplan
- løn
- arbejdstid
- forhold på arbejdspladsen
- omgangstone på arbejdspladsen
- boligforhold
- uddannelse
- familie
- kost
- tøj
- muligheder
- o.s.v.

Hvad kan en serviceassistent?

Eleverne kan også arbejde med hvad en serviceassistent skal kunne. Det giver dem dels en baggrund for at overveje hvad de gerne vil lære i uddannelsen, og dels for at beskrive deres kompetencer, fx i personprofilen (se kapitel 6).

Hvordan laves øvelsen?

Serviceassistenters kompetencer kan fx diskuteres ved at hver elev skriver vigtige faglige og personlige kompetencer, jobmuligheder og samarbejdspartnere på små sedler.

I grupper skiftes eleverne til at trække en seddel og argumentere for om de er enige eller uenige i forventningen til serviceassistenten.

Når der er opnået enighed i gruppen, laver hver gruppe en figur der viser centrale forventninger til en serviceassistent.

Grupperne kan med fordel inddeles så elevernes arbejdspladser ligner hinanden, fx at alle med hospitalspecialet samles.

Serviceassistenter i fremtiden

Denne øvelse går ud på at I sammen skal danne et fælles billede af en serviceassistent.

Alle laver individuel en liste over de forventninger I har til en færdig uddannet serviceassistent indenfor følgende kategorier:

- Faglig viden
- Personlige egenskaber
- Jobmuligheder på egen arbejdsplads
- Samarbejdspartnere på arbejdspladsen

Klip din liste over så der kun står én forventning på hvert stykke papir.

Alle med samme speciale mødes rundt om et bord.

Alle jeres forventninger lægges midt på bordet med bagsiden op.

Tag et stykke flip-over papir og tegn en serviceassistent i midten. Gør plads til at jeres udsagn bliver limet op i de rigtige kategorier.

I skiftes nu til at trække en tilfældig seddel. Læs hvad der står på sedlen, og forklar hvad du mener med udsagnet.

Diskuter om I er enige eller uenige med det der står på listen, og indenfor hvilket område I vil placere den.

Hvis der er udsagn I ikke kan blive enige om, skal de placeres uden for kategorierne.

Til sidst bliver de fælles billeder af en serviceassistent diskuteret af hele klassen.

Progression

Arbejdet med (udvalgte) jobprofiler kan fungere som 'opvarmning' til diskussioner om serviceassistenters opgaver og rengøringsbranchens krav til fremtidige medarbejdere. På den vis kan perspektivet udvides så det ikke kun omfatter de arbejdspladser eleverne kommer fra, ligesom det kan inspirere elever på grundforløbet som kun har få erfaringer fra branchen.

Arbejdet med mindre opgaver som denne forbereder desuden eleverne til at skulle skrive det afsluttende eksamensprojekt.

6. Hvad vil jeg?

*Afklare egne udviklings-
ønsker og evner*

De øvelser vi hidtil har beskrevet, har i stor udstrækning rettet sig mod at give eleverne inspiration til at se hvilke brede opgaver det er muligt at varetage som serviceassistent. Men ét er generel viden, noget andet er selv at afklare hvad man har lyst til og forudsætninger for. Derfor er der også udviklet øvelser som fokuserer på at hver enkelt elev reflekterer over, diskuterer og beskriver hvad han/hun gerne vil i fremtiden. Øvelserne er centreret omkring udarbejdelse af en personlig profil, fx i form af en folder.

Personprofil

I personprofilen beskriver hver enkelt elev hvad hun/han kan, hvad vedkommende har arbejdet med hidtil (fx i de forskellige praktikker) og hvilke kompetencer eleven har udviklet. Afslutningsvist kan personprofilen beskrive hvad den færdiguddannede serviceassistent kan.

Ved at arbejde systematisk med at uddybe elevens forståelse af egne kompetencer i løbet af uddannelsen kan eleven bedre beskrive disse kompetencer for andre. Det kan være særdeles betydningsfuldt for at eleven kan se mulighederne for og argumentere for et bredere job.

Løbende refleksion

Arbejdet med personprofilen er foregået tilbagevendende gennem uddannelsen. Den er startet som en præsentationsøvelse i starten af uddannelsen hvor hver elev i en folder beskriver hvad hun kan og hvilke mål hun har med uddannelsen. Folderen kan så revideres før hver praktik hvor eleverne beskriver hvad de har lært gennem undervisningen og hvad de gerne vil afprøve i praktikken. Og den kan revideres efter praktikken med beskrivelse af hvad de har lært. På den vis bliver arbejdet med personprofilen en levende proces gennem uddannelsen. Den bidrager til at eleverne reflekterer over hvad de har lært, hvad de kan og at de præciserer deres ønsker til fremtidigt job. Det kan fx handle om at de gennem undervisningen får afklaret at de gerne, eller helst ikke, vil arbejde med demente eller psykisk syge på sygehuse.

Dialog med praktiksteder

Tanken har været at eleverne præsenterer deres personprofil på deres arbejdsplads i praktikperioderne for derved at få anledning til at diskutere både arbejdsopgaver i praktikken og fremtidige arbejdsopgaver. For eleverne på den 1-årige uddannelse giver det også lejlighed til at præsentere for kolleger og ledere at de er i gang med en uddannelse og hvad det indebærer. Det kan fx bidrage til at tydeliggøre forskellene på at være i

I hvilke fag indgår personprofilen?

praktik på egen arbejdsplads og at passe sit arbejde som rengøringsassistent.

Arbejdet med personprofilen kan understøttes af andre øvelser. Fx kan arbejdet med jobprofiler give inspiration til hvad en serviceassistent kan, eller øvelsen om serviceassistentens kompetencer kan give inspiration til hvilke kompetencer man har. Derved kan arbejdet med profilen indgå i undervisningen, fx i PPS (produktudvikling, produktion og service) eller Kommunikation og samarbejde.

I øvelsen er personprofilen beskrevet som en folder og eleverne har også arbejdet med den i Dansk (skrive tekst, billedanalyse), IT hvor folderen skrives i elektronisk form, samt i Kontorsupport hvis folderen kopieres, sendes ud til praktikstedet eller lign.

Endelig kan personprofilen bruges som afsæt for kontaktlærersamtalen.

Hvordan kan den anvendes?

På en af skolerne har nogle elever gode erfaringer med at vedlægge deres personprofil når de søger praktikpladser efter grundforløbet.

Underviserne i udviklingsgruppen fortæller at nogle af deres praktiksteder er begyndt at efterspørge personprofiler på eleverne fordi det hjælper dem til at tilrettelægge deres praktik – fx hvilke typer afdelinger en elev passer ind på, eller helst vil undgå, på et sygehus. Desuden er der eksempler på at folderne har hjulpet praktikværterne til at forklare de øvrige faggrupper på arbejdspladsen hvad en serviceassistent kan, og få nedbrudt myter om at de fx tager de øvrige personalegruppers arbejde.

På et hold havde eleverne meget høje krav til deres egen indsats. De synes ikke deres foldere blev gode nok med den tid de havde til rådighed, så de havde ikke lyst til at vise den på deres praktiksteder/ arbejdspladser.

*En skriftlig folder
– eller noget helt tredje*

Erfaringerne fra afprøvningsopgaverne er at man med fordel kan præsentere opgaven bredere end at lave en skriftlig folder. For nogle er det mere oplagt at lave en artikel til det lokale personaleblad eller en mundtlig præsentation på et personalemøde. Andre har kreative evner som kan udtrykkes når de laver en farvestrålende plakat, folder præsentationen som en origamifugl eller noget helt tredje. På den vis kan præsentationen også være med til at illustrere hvilke kompetencer den enkelte besidder som arbejdspladsen kan have glæde af.

Arbejdet med folderen er også afprøvet på grundforløb hvor der deltager andre end serviceassistenter, fx vagter. Det har også for dem været meningsfyldt at arbej-

de med at beskrive egne ressourcer og fremtidsønsker.

Lærerpræsentationer

En mulighed er at underviserne indledningsvist præsenterer sig selv i foldere med deres baggrund, målene for undervisningen i deres fag mv. Det kan illustrere at der er mange forskellige modeller for en præsentation (humoristisk, faktuel, som et eventyr, som punktopstilling mv). Tidligere elevers præsentationer kan også bruges som inspiration. Det er dog vigtigt at udvælge eksemplerne med stor spredning for at undgå at der bliver én fast måde at lave præsentationen på. Det er i stedet vigtigt at eleverne overvejer hvad der har bedst gennemslagskraft på deres arbejdsplads og hvilken form der bedst afspejler deres personlighed og kompetencer.

Her kommer to eksempler på hvordan arbejdet med præsentationen er beskrevet på forskellige serviceassistenthold. Den første er brugt på et grundforløb, den anden er anvendt på den særligt tilrettelagte 1-årige uddannelse.

Personprofil

Formål

- At vise arbejdsmarkedet/arbejdspladsen, dig selv og skolen hvilke kvalifikationer du har og får som serviceassistent.
- At synliggøre muligheder for nye jobfunktioner på arbejdspladsen.
- At kunne følge din udvikling – idet arbejdet med denne opgave er gennemgående i hele uddannelsen.

Opgaven

- Lav en folder der sælger dig selv på en arbejdsplads.
- Folderen skal kunne tilrettes når du får elevplads og udformes således at du kan bruge den til at vise din udvikling efter hver skoleperiode. Ideen er at du sender folderen ud på arbejdspladsen lige før du kommer.
- Folderen skal indeholde:
 - Dit navn
 - Dit billede
 - Dine personlige kvalifikationer
 - Dine faglige kvalifikationer
 - Dit mål med uddannelsen
 - Kort beskrivelse af jobfunktionerne i dit drømmejob

Folderen må fremstilles på edb eller i hånden – du bestemmer. Den må kun fylde det der svarer til et stykke foldet A4 papir.

Opgaven er **individuel** – men du skal tilhøre en supportgruppe.

Det er supportgruppens opgave at:

- Aftale møder
- Give positiv feedback på dit arbejde
- At aftale en fremlæggelsesform, hvor alle deltager (ca. 5 min/pers)

Tidsramme

Du har i alt 14 lektioner til denne opgave



God fornøjelse!

Hvad kan en serviceassistent?

Formålet med denne opgave er at du skal lave en præsentation af dig selv til uddeling på din arbejdsplads. Af præsentationen skal det fremgå hvilke kvalifikationer du har nu efter endt skoleophold.

Vi regner med at du skal sende den til din praktikvejleder 14 dage inden du er færdig med dette skoleophold. De har så dine nye kvalifikationer i frisk erindring når du møder på arbejde igen.

Start evt. med at skrive lidt om dine nuværende arbejdsopgaver.

Det er dog vigtigt at det tydeligt fremgår hvad du kan tilbyde i denne praktikperiode.



Det er meningen at præsentationen løbende skal revideres, således at du efter endt uddannelse kan uddele den til andre faggrupper på arbejdspladsen, så de ved hvad du kan tilbyde dem.

I sidste udkast er det vigtigt at det fremgår at din løn skal finansieres af den afdeling der benytter dig.

Du skal med andre ord lave en præsentation der kan sælge ideen om at bruge en serviceassistent til små opgaver rundt om i organisationen. Måske skal det også fremgå præcist hvad du koster at købe til andre opgaver – forhandl evt med din chef om en pris.

Den gode reklame skulle gerne give en mulighed for bredere jobs, så brug fantasien.

Har du behov for det, kan du selvfølgelig tage billeder med digital-kameraet og sætte ind i præsentationen.



Andre øvelser

Din jobprofil – dit ønskejob

Arbejdet med egne ønsker til profil kan også bygge videre på de 10 beskrevne jobprofiler. Det kan fx ske gennem følgende øvelse:

- *Hvilken af de beskrevne arbejdspladser vil du helst arbejde på?*
- *Når du ser på eksemplerne på tværs – hvilken type jobprofil vil du så helst have?*
- *Hvilke fordele er der for din arbejdsplads hvis du får disse opgaver?*

Et godt arbejdsliv for mig

I bilag 2 har vi indsat to sæt af kort over arbejdsopgaver i henholdsvis hospitalsregi og på virksomheder/-institutioner.

Hver elev får et sæt kort der præsenterer forskellige opgaver (rengøring, planlægge ferie, servere mad, fremstille mad, videregive information mv.).

Sorter kortene – hvilke vil du gerne have i dit job og hvilke vil du helst undgå? Prioriter de fem vigtigste.

- *Hvem laver disse opgaver i dag?*
- *Hvordan er kvaliteten?*
- *Hvordan ser en arbejdsdag ud hvis den består af disse opgaver?*
- *Kan det give en bedre og mere fleksibel service i forhold til den nuværende organisering?*

Opbyg jeres egen virksomhed

Lad eleverne arbejde med at beskrive deres ønskearbejdsplads.

Hvis du var chef på din arbejdsplads:

- *Opbyg jeres forslag til hvordan servicearbejdet kan organiseres bedst muligt på din arbejdsplads/ din afdeling?*
- *Hvilke opgaver udføres, hvem udfører hvad, hvordan er arbejdet organiseret?*

7. Personlig udvikling - ideer til LKS

Eleverne opnår ikke bare brede serviceassistentjob i kraft af deres faglige brede kompetencer. For de fleste forudsætter det også en personlig udvikling. Her er det oplagt at bruge materialet i undervisningen i LKS, psykologi og kommunikation.

Se i øvrigt også publikationen *Læring, kommunikation og samarbejde i erhvervsuddannelserne – råd og vink* på <http://pub.uvm.dk/2006/eudlaering/>

Fremlæggelse og evaluering

Samarbejde i grupper samt evaluering af gruppeprocesser kan bidrage til at den enkelte elev bliver mere klar over egne ressourcer og udviklingsmuligheder.

Øvelse i at fremlægge på uddannelsen træner eleverne til at kunne fremlægge egne udviklingsønsker på arbejdspladsen.

Løbende evalueringer gennem uddannelsen kan også tilrettelægges så de bidrager til personlig udvikling. Fx ved at fokusere på hvordan man bedst giver og modtager kritik.

Sparringsgrupper

Lærerne i udviklingsgruppen har organiseret elevernes arbejde med flere af øvelserne (fx personprofil) i sparringsgrupper. Her skal eleverne i grupper støtte hinanden med at afklare hvad de kan skrive i profilen, hvordan de kan præsentere sig. Sparringsgrupperne giver også erfaringer med samarbejde og med at diskutere egne kompetencer og udviklingsønsker med andre.

Sparringsgruppernes funktion kan udvikles gennem uddannelsen, så de i senere skoleperioder fx skal reflektere over hvordan deres samarbejde forløber, roller i gruppen, de kan lave samarbejdsaftaler mv. Alt sammen opgaver som kan ruste de elever som kommer til at arbejde på arbejdspladser hvor de har teamorganisering.

Selvevaluering

På næste side er der et selvevalueringskema til eleven. De mål der arbejdes med er at eleven:

Mål der arbejdes med

- Kan anvende begyndende viden om læreprocesser til styrkelse af egen læring.
- Kan anvende selvevalueringsværktøjer.
- Kan udvise medansvar for egen læreproces.
- Kan fungere i forskellige samarbejds- og kommunikationssituationer.
- Kan forholde sig til sine arbejdsprocesser.

Selvevaluerings-skema

1. Er jeg tilfreds med mit produkt – på en skala fra 1 til 6?

2. Har jeg bedt om den hjælp jeg havde brug for?

3. Var jeg motiveret for opgaven?

4. Er det svært at beskrive sig selv?

5. Har jeg været god til at tilrettelægge mit arbejde?

6. Er der ting jeg ville have ændret i forhold til produktet?
Hvis ja, uddyb

7. Hvordan har jeg bidraget til samarbejdet i gruppen?

8. Har jeg bidraget med ideer til andre gruppemedlemmer?

9. Hvor god har jeg været til at modtage input fra andre?

Overvejelser og ønsker kan løbende fastholdes i Elevplan og diskuteres i kontaktlærersamtaler. Det kan bidrage til at synliggøre elevernes udvikling gennem uddannelsen – også for dem selv. Det forbereder også eleverne på at kunne forklare kolleger og ledere hvad de har fået ud af at være på skole og hvorfor serviceassistentuddannelsen er noget andet end at være på kursus.

Andre øvelser

Håndtering af konflikter

Diskuter (nogle af) jobprofilerne. Hvad har serviceassistenterne selv gjort for at skabe sig bredere job. Hvilke konflikter har de mødt og hvordan har de håndteret dem?

Rollespil – ansættelsessamtale eller MUS

Forestil dig at du er til samtale med din leder. Hvordan vil du begrunde at netop du skal have den jobprofil, som du ønsker dig?

Hvad får arbejdspladsen ud af det? Hvordan er du rustet til at udføre de nye opgaver?

For elever uden arbejdsplads efter uddannelsen kan øvelsen handle om en ansættelsessamtale på en måske kommende arbejdsplads.

Samtalen kan evt optages på video og diskuteres med underviseren og/eller elevens kontaktlærer. Diskussionen kan handle om hvilke typer af argumenter der er nyttige, hvordan eleven argumenterer for sine synspunkter, kropssprog mv.

Fjern en sans

En samarbejdsøvelse går ud på at fjerne en sans, fx synet og så bede eleverne om at arbejde sammen om en opgave. Denne øvelse kan give stille og tilbageholdende elever en chance for at vise andre sider af sig selv.

8. Praksisnære situationer på tværs af fag

Buffet med uventet besøg

Anret en buffet

Sammenhæng mellem uddannelsens fag kan opnås ved at etablere nogle praksisnære situationer i undervisningen. Det kan handle om at serviceassistenteleverne får til opgave at anrette fx en buffet som eleverne fra nogle af de øvrige hold eller deres pårørende inviteres til at spise.

Da eleverne skal forberede, stå for og rydde op efter buffeten, retter øvelsen sig mod anretning, servering, rengøring før og efter samt planlægning. Måske skal gæsterne inviteres skriftligt så det også integrerer dansk, kontorsupport og IT. Men der er også muligheder for at inddrage andre fag og problemstillinger.

...med uventede udfordringer

Pludselig dukker en uventet gæst op blandt deltagerne – en af underviserne, som er klædt ud som den ældredemente dame Maren. Og Thorkild – en anden underviser, som er klædt ud som halvsidigt lammet og kører rundt i en kørestol. Det giver en række uventede situationer for eleverne. Underviseren kan observere hvordan eleverne håndterer disse. Det kan være spørgsmål som:

- Har eleverne i planlægningen taget højde for at der kan ske uforudsete hændelser eller afhænger tidsplanen af at alt 'går som smurt i olie'?
- Hvordan håndterer eleverne forflytninger af den halvsidigt lammede og hvordan omgås de den demente? Det kan efterfølgende give anledning til at diskutere om eleverne gerne vil arbejde, fx på et hospitalsafsnit hvor der er disse grupper?
- Hvordan kan serviceassistenter aflaste plejepersonalet på afdelinger med fx demente og halvsidigt lammede – hvilke opgaver kan serviceassistenterne varetage?
- Hygiejnespørgsmål som: Hvis Maren får væltet bakken med bestik på gulvet – tager eleverne det med ud og vasker af, eller lægger de det blot tilbage igen?
- Førstehjælp: Hvordan reagerer eleverne hvis en af gæsterne falder om og (fingerer) et ildebefindende?

Elevernes erfaringer fra arbejdet med buffeten kan skrives ind i personprofilen, fx deres refleksioner over

om de gerne vil arbejde på et afsnit med demente, eller om de føler sig klædt på til at stå for lignende arrangementer på arbejdspladsen.

Tidligt eller sent i forløbet

Buffeten kan arrangeres i starten af undervisningsforløbet. Så er der rig lejlighed til at vende tilbage til situationerne efterfølgende og eleverne får hurtigt en praktisk oplevelse af hvorfor det er vigtigt at have teoretisk viden om hygiejne, førstehjælp, demens mv. Et alternativ er at arrangere buffetøvelsen sent i forløbet så deltagerne får lejlighed til at afprøve deres teoretiske viden i praksis.

Der er også gode erfaringer med at arrangere buffeten som et samarbejde mellem forskellige uddannelser, så vagt-eleverne fx står for at checke besøgende ind.

På de følgende sider er der materiale til opgaven *Buffet med uventet besøg*. Der er materiale til selve opgaven med information om Maren og en tillægsopgave.

Buffet med uventet besøg – materiale om Maren

Kendskab til Maren

Maren er aldrig blevet kaldt andet end Maren. Allerede i sin ungdom er hun kommet lidt skævt ind på livet i almindelighed. Hun har aldrig kunnet passe et arbejde ordentligt, og hun er blevet ked at det, når hun gang på gang er blevet fyret. Men sådan set mener hun, det ligeså meget var de andres skyld.

Inden familielægen Johansen gik på pension, nåede han dog at stille en fin diagnose på latin og det endte med at Maren fik tilkendt invalidepension.

I de første par måneder kiggede Maren engang imellem ind til naboen, og de fik sig en sludder og en lille en, og nogen gange også en for meget.

Men så anskaffede Maren sig et stort, sort rovdyr af en hund. Den snappede efter nabovens ben, og så blev Maren helt alene.

Der gik nogle måneder.

Naboen henvendte sig hos kommunen og meddelte at nu var det rent galt med Maren, det stank sådan i opgangen at det ikke var til at holde ud.

Kommunens tilsynsførende tog op til Maren og bankede på. Maren lukkede døren op lige præcis så meget at hun kunne se ud gennem sprækken med venstre øje. Hun vrissede. Den tilsynsførende skulle bare se at komme væk i en fart – der var ikke brug for en bar-nepige.

Så var der ingen der rigtigt så noget til Maren i et års tid. Man kunne engang imellem høre at det rumsterede i lejligheden.

En sen aften blev Maren fundet på gaden i en elendig forfatning. Hun blev indlagt på hospitalet. Hunden blev aflivet, og ISS Skadeservice ordnede lejligheden.

Det viste sig at Maren var blevet senil.

Nuværende situation

- *Maren har aldrig glemt sin hund – hun leder efter den hele tiden.*
- *Personlig hygiejne klarer hun med lidt hjælp.*
- *Hun er rodede med sin mad, gemmer den under blade og i bøger.*
- *Gebisset gemmer hun både i toiletspanen og i affaldsposer.*
- *Afføring kommer hun af og til i urtepotterne.*
- *Maren har tabt sig 9 kilo under sit hospitalsophold.*
- *Maren bliver tit og ofte meget ulykkelig og taler om et lille barn der er blevet væk.*

Produktkrav

Der skal udarbejdes en skriftlig rapport over projektet der viser, hvordan I vil servicere Maren ud fra målene i 1. hovedforløb.

Opgaven løses i grupper, og der skal udarbejdes og godkendes både:

1. Samarbejdsaftale
2. Arbejds- og tidsplan der viser, hvordan / hvornår I organiserer jer

Nogle af emnerne belyses ved rollespil eller videooptagelser.

Elever der har merit i engelsk og/eller dansk, vil ud over ovenstående få en tillægsopgave i relation til sygdommen demens.

Afleveringsdato for rapporten:

Mundtlig fremlæggelse i plenum:

Tillægsopgave til 'Maren'

1. *Du skal opnå indsigt i sygdommen senil dement.*
2. *Beskriv og informer om, hvordan du mener, kommunikation, adfærd og etik bør være i din jobfunktion som serviceassistent inden for dette område.*

Overvejelser

- *At være den der bliver hjulpet - at være i en sygerolle*
- *Gevinst ved at blive hjulpet – sygdomsgevinst*
- *Omkostninger ved at blive hjulpet*
 - *at få et andet menneske ind i sit hjem*
 - *at få et andet menneske tættere på livet, end man måske bryder sig om*
 - *følelsen af hjælpeløshed og nytteløshed*
 - *irritation over ikke at kunne bestemme selv, gøre ting på sin egen måde*

At arrangere møder

Eleverne kan lære mødeservice og anretning ved at udføre opgaver i praksis.

Eleverne kan alene eller i grupper stå for at afholde et møde med en oplægsholder udefra.

Det kan være at en arbejdsmiljørådgiver kommer og fortæller om psykisk arbejdsmiljø, eller at den lokale fagforening inviteres til at fortælle om deres aktiviteter for serviceassistenter.

Eller måske kan en lokal virksomhedsleder fortælle om hvordan de ser fremtidens job i branchen.

Eleverne står for at arrangere mødet, indkalde til det, kontakte oplægsholder, lede mødet, samt skrive referat.

9. Ideer til praktik

Praktikperioder er helt centrale for at skabe progression om jobudvikling. Praktikken kan på to forskellige måder spille en rolle i at skabe bredere job for serviceassistenter:

- Arbejdspladsen får blik for hvilke (nye) muligheder de har for at skabe bredere job.
- Eleven får blik for hvilke (nye) muligheder der er for at skabe bredere job og bliver bedre rustet til at varetage disse.

På den ene side vil arbejdspladsen, dvs praktikvært, ledere, kolleger og andre faggrupper, i praktikken opleve hvad en serviceassistent kan og hvordan en serviceassistent kan aflaste i hverdagen. Det kan synliggøre at den faglærte serviceassistent kan bidrage med andet og mere end rengøringsassistenten hvilket kan medføre at serviceassistenterne bagefter har bedre muligheder for at skabe sig et bredere job.

På den anden side vil eleven i praktikken kunne:

- Få overblik over servicefunktioner på arbejdspladsen.
- Undersøge jobmuligheder på arbejdspladsen.
- Opnå bedre kompetencer til at varetage bredere job
- Få viden om beslutningsprocesser, kultur, kommunikation, faggrænser mv.
- Få selvtillid via nye opgaver.
- Ændre og udvikle relationer til andre.

I praktikken kan eleverne fx få indblik i beslutningsveje, strategier for jobudvikling og mulige nye opgaver som kan sætte deres egne tanker om fremtidigt job i perspektiv.

Skal det lykkes, må praktikperioderne bruges systematisk. Eleverne må – i samarbejde med praktikvært og underviser - forberede sig på hvad de vil arbejde på, prøve af og træne. Efterfølgende kan undervisere og elever bruge tid på at reflektere over hvilke nye tanker og erfaringer eleverne har fået.

I det følgende giver vi en række ideer og opgaver som kan bidrage til progression.

Forberedelse af praktikken – arbejdsplads

Praktiksteder og organisering

Det er naturligvis vigtigt at praktikstederne bidrager til at eleverne opnår kompetencer til at kunne udfylde et bredt job. Der er gode erfaringer med at skole, arbejdsplads og elever sammen overvejer i hvilke afdelinger og på hvilke arbejdspladser praktikkerne skal gennemføres. Er eleven i praktik i egen afdeling, kan det fx være vanskeligt at fastholde at man er elev som har brug for at lære, ligesom det kan være sværere at få øje på jobudviklingsmuligheder når man er i de vanlige omgivelser.

Det er ofte en god idé at enkelte praktikperioder gennemføres på andre afdelinger eller arbejdspladser som flere skoler da også gør. At være i praktik andre steder end sin vanlige afdeling kan også bidrage til at eleverne får indblik i andre måder at organisere arbejdet på, fx selvstyrende grupper – og andre beslutningsgange mv.

Fælles møder for praktiksteder

Nogle skoler har gode erfaringer med at samle praktikværter/praktikvejledere fra flere arbejdspladser til møder hvor uddannelsen præsenteres. På møderne kan praktikstederne inspirere hinanden til at finde nye måder at organisere praktikken på. Praktikstederne kan også bruge hinanden til 'at bytte praktik' så eleverne får praktikerfaringer fra flere arbejdspladser.

Det er naturligvis vigtigt at praktikværtens er godt forberedt. At praktikværtens ved hvad serviceassistentuddannelsen handler om, hvilken funktion praktikperioderne har i den samlede uddannelse, hvad eleverne mere præcist skal arbejde med i hvilke praktikperioder – og på hvilket niveau. Og at praktikværtens er opmærksom på jobudviklingsperspektivet.

Praktikvejledninger og -mål

For at skabe overblik har nogle skoler udarbejdet praktikvejledninger. Praktikvejledningen kan indeholde en beskrivelse af grund- og hovedforløb samt forslag til hvad eleven skal arbejde med i de enkelte praktikperioder (områder og niveau).

Vejledningen kan også indeholde mål for praktikken, evt i form af skemaer eller checklister. Målene formuleres af praktikværter og elever forud for praktikperiodens start. Efter hver praktikperiode vurderer praktikvært og elev hvordan elevens læring er forløbet.

Langt de fleste mål er naturligt nok knyttede til de faglige mål for serviceassistentuddannelsen. Fx *kan vælge, anvende og dosere rengøringsmidler korrekt og kan anvende fotokopieringsmaskine.*

Nogle skoler beder også om praktikværtens og elevens vurdering af fx engagement, kvalitetsbevidsthed, evne til at omgås andre og aktivitet i egen uddannelse.

For at kunne vurdere engagement, er der fx i en praktikvejledning opstillet følgende valgmuligheder:

- Påtager sig uopfordret relevante opgaver og kan prioritere sin tid.
- Påtager sig opgaver på opfordring og kan prioritere sin tid.
- Påtager sig uopfordret opgaver, men har svært ved at prioritere sin tid.
- Påtager sig opgaver på opfordring.
- Påtager sig modvilligt opgaver: "hvis det ikke kan være anderledes".

Knytte jobudvikling til evaluering af praktikophold

Når praktikvært og elev vurderer dette, ville det være oplagt at vurdere elevens adfærd i lyset af jobudvikling. Elevens eget engagement kan fx afspejle en manglende tro på at få lov at udføre bestemte opgaver efter endt uddannelse – og omvendt kan eleven måske bedre forstå betydningen af at vise engagement hvis det knyttes sammen med mulighederne for at skabe sig et bredt job.

Det kunne også overvejes at opstille mål for elevens gå-på-mod i forhold til at løse nye opgaver eller evne til at pege på nye jobmuligheder.

Opgaver på tværs af skole og praktik

En vej til øget sammenhæng mellem skoleundervisning og praktik er at eleverne introduceres til praktikopgaver/ temaer allerede i skoleperioden, arbejder med dem i praktikken og samler op på dem i den efterfølgende skoleperiode.

Forberedelse af praktikken - elever

Forberedelsen af eleverne forud for praktikperioderne handler om flere ting:

- At klæde eleverne på til at kunne agere i og tolke nye arbejdssituationer.
- At præcisere deres forventninger til og mål for praktikken.
- At kæde praktikperioden sammen med jobudvikling så de ser hvilke jobmuligheder praktikstedet kan give – og hvad de selv kan gøre for at skabe brede job på længere sigt.

Møder om krav og forventninger

På nogle skoler gennemføres møder mellem praktikvært, elev og underviser. På mødet afklares gensidige

forventninger og krav.

Når møderne er gennemført for alle på holdet, kan det være en idé at eleverne fælles diskuterer krav og forventninger. Det illustrerer hvor store forskelle der kan være fra person til person og fra arbejdsplads til arbejdsplads.

I det følgende giver vi en række andre ideer til opgaver og øvelser som forberedelse af eleverne.

Ønsker til praktikken – personlige praktikmål

Inden praktikforløbet bliver planlagt, kan eleverne se på deres egen arbejdsplads og lave en ønskeseddel på hvilke arbejdsfunktioner de kunne ønske sig at komme i praktik i.

Først laves en fælles brainstorm (evt i mindre grupper). Alle ideer til hvad der ville være relevant skrives på en flipover. Derpå kan hver enkelt selv beskrive sine ønsker til planen ud fra spørgsmål som:

Hvor kunne du tænke dig at komme i praktik?

- *begrund svaret*
- *er det relevant ift fremtidig job*

Hvad ønsker du især at styrke? Hvad har du særligt brug for at blive bedre til?

Eksempler:

- *I køkkenet vil jeg gerne arbejde med diæter og forskellige patientgrupper som sukkersyge og småtspisende.*
- *Jeg vil også stille flere spørgsmål end jeg plejer og fortælle om hvad jeg synes er spændende.*

Opgaven kan præsenteres for praktikvejlederen og de fælles ideer kan inspirere praktikværter til nye måder at organisere praktikken på.

Beskriv dit ønskejob

Lav stillingsopslaget til dit ønskejob. Beskriv både opgaver og arbejdsform. Hvor findes dit ønskejob i virkeligheden?

Jobprofiler og praktik

Også arbejdet med jobprofilerne kan fungere som forberedelse af praktikken. Eksempelvis gennem følgende opgave.

Læs Lenes og Mettes jobprofiler:

- *Hvordan har Lene og Mette anvendt praktikperioderne til at vise hvad de kan og vil?*

- *Hvad kan du gøre i praktikperioderne for at vise hvad du gerne kan og vil?*

Personprofilen

Personprofilen er både en velegnet metode til at strukturere mål for praktikken og at synliggøre at eleverne lærer nye opgaver og får ny viden i løbet af uddannelsen.

Erfaringerne fra dette udviklingsprojekt peger på at eleverne kan være tilbageholdende med at vise deres folder med personprofilen frem. De kan være meget selvkritiske og derfor ikke have lyst til at bruge den. Det er derfor vigtigt at bruge tid på at diskutere hvad de kan opnå med at præsentere deres personprofil for deres praktikafdeling – og hvordan de kan gøre det.

Undervejs i praktikken

Selv om praktikstedet har ansvaret for elevens læring mens de er i praktik, kan skolen på mange måder bidrage til at sætte fokus på jobudvikling. Fx ved at bede eleverne lave opgaver i praktikken. Opgaverne kan handle om hvilke temaer eller aktiviteter der kan bidrage til jobudvikling. De kan også have et fagligt indhold hvor eleven øver sig i bestemte fag eller de kan have til formål at eleverne undersøger bestemte forhold, fx gennem interview.

Skolen kan også opfordre praktikstederne til at give eleverne udfordrende opgaver, som fx at arrangere møder eller receptioner. Derved kan eleverne synliggøre for kolleger fra andre faggrupper at de kan varetage andre opgaver end rengøring. Endelig kan underviserne komme på besøg i praktikken og derved bidrage til at sætte fokus på bredde i jobbene.

Praktikopgaver

Her følger to bud på mulige praktikopgaver. Den ene handler om jobudvikling, den anden har et mere bredt sigte.

Opgave om jobudvikling

Praktikopgaven skal forberedes inden praktikken så eleverne inspirerer hinanden til at tænke i mulige jobområder.

Der kan fx udarbejdes en fælles liste, som eleverne derpå hver især kan forholde sig til.

Praktikopgave om jobudvikling

Du bedes skrive en lille rapport om din arbejdsplads.

Rapporten skal indeholde:

- *En liste over hvilke jobområder, du kan varetage, det sted du arbejder lige nu.*
- *Herefter skal du i hvert jobområde beskrive hvilke jobfunktioner det kunne handle om.*
- *Hvor og hvordan vil du præsentere dette for de andre faggrupper, så det bliver "spiseligt"?*
- *Hvem kan beslutte om dine idéer kan blive til virkelighed?*
- *Hvilke argumenter kan du bruge for at påvirke beslutningen?*

Efter praktikopholdet diskuterer eleverne besvarelsene og får derved udvidet deres opfattelse af muligheder og styrket deres argumentation for brede job.

Praktikopgave om udbytte af praktik

Den anden opgave gennemføres i sidste praktikperiode. Opgaven er nemlig ment som en optakt til det afsluttende specialeprojekt. Den har derfor fokus på de faglige områder ud over enkelte mere almene spørgsmål. Den er udarbejdet i *to udgaver – en til hvert speciale*.

Eleverne får udleveret opgaven inden praktikken starter, så de er klar over hvilke forventninger underviserne har til deres besvarelser: fx om noget er vigtigere end andet, hvor udførlig besvarelsen forventes at være etc. Eleverne kan evt opfordres til at relatere besvarelsen til deres egne mål i personprofilen.

Når vedligeholdelse og madhåndtering er med i opgaven til hospitalsservice, er det for at øge elevernes opmærksomhed på at disse opgaver også kunne være relevante i et bredt servicejob. Opgaver inden for disse felter kunne måske derfor også være relevante at få lov til at udføre.

Opgaven diskuteres efterfølgende, fx med kontaktlæreren.

Praktikopgave om udbytte af praktik - hospitalsservice

Du bedes skrive en rapport om udbyttet af din praktik.
Du skal gennem rapporten svare på og forholde dig til følgende:

Rengøring

- *Hvilke områder er du fortrolig med at varetage rengøring af?*
- *Mener du at jeres vogne, redskaber og midler fungerer optimalt, og at det er det rigtige valg?*
- *Foretager du synlig rengøring? Hvis ja, hvordan håndterer du så det?*

Forflytninger

- *Hvilke forflytninger har du udført i din praktik?*
- *Hvilke speciallejninger har du deltaget i, eller set udført?*
- *Beskriv de metoder der blev anvendt?*
- *Evaluer resultatet.*

Affaldssortering

- *Hvilke affaldssorteringsopgaver har du udført i din praktik?*
- *Hvilke andre opgaver findes inden for affaldshåndtering?*
- *Er du blevet klogere på dette område, eller var alt kendt?*

Vedligeholdelse

- *Hvilke vedligeholdelsesopgaver har du deltaget i?*



Madhåndtering

- *Hvordan fungerer madhåndteringen?*
- *Har du været en aktiv del? – Giv evt. eksempler!*
- *Opfyldes fødevarelovgivningen?*

Gennemgående

- *Hvordan blev du modtaget på de forskellige områder?*
- *Kunne du selv have gjort noget for at få mere ud af praktikken?*
- *Har du husket at forholde dig til det du har skrevet?*

Praktikopgave om udbytte af praktik - virksomhedsservice

Du bedes skrive en rapport om udbyttet af din praktik.
Du skal gennem rapporten svare på og forholde dig til følgende:

Rengøring

- *Hvilke områder er du fortrolig med at varetage rengøring af?*
- *Mener du at jeres vogne, redskaber og midler fungerer optimalt, og at det er det rigtige valg?*
- *Foretager du synlig rengøring? Hvis ja, hvordan håndterer du så det?*

Kontorsupport og mødeservice

- *Hvilke kontoropgaver har du udført i din praktik?*
- *Hvordan har du arbejdet med mødeservice gennem din praktik?*
- *Evaluer resultatet*
- *Hvis du kunne bestemme, skulle det så gøres på en anden måde?*

Affaldssortering

- *Hvilke affaldssorteringsopgaver har du udført i din praktik?*
- *Hvilke andre opgaver findes inden for affaldshåndtering?*
- *Er du blevet klogere på dette område, eller var alt kendt?*

Vedligeholdelse

- *Hvilke vedligeholdelsesopgaver har du deltaget i?*



Madhåndtering

- *Hvordan fungerer madhåndteringen?*
- *Har du været en aktiv del? – Giv evt. eksempler!*
- *Opfyldes fødevarerlovgivningen?*

Gennemgående

- *Hvordan blev du modtaget på de forskellige områder?*
- *Kunne du selv have gjort noget for at få mere ud af praktikken?*
- *Har du husket at forholde dig til det du har skrevet?*

For at synliggøre serviceassistentens / praktikantens kompetencer er det en mulighed at formulere praktikopgaverne i samarbejde med praktikstedet. Praktikvejleder, underviser og elev formulerer i samarbejde et tema som eleven skal undersøge og arbejde med i sin praktik. Det kan handle om at gennemgå de rengøringsmidler der benyttes og vurdere om de er miljømæssigt og teknisk gode at komme med alternativer til den eksisterende rengøringsplan, beskrive et introduktionsprogram til nye medarbejdere, opstille ideer til ny organiseringer af arbejdet, pege på alternative måder at organisere servicefunktionerne på eller lign.

Derved bliver praktikopgaven vedkommende for arbejdspladsen og det bliver tydeligt at serviceassistenter kan bidrage til mere end at gøre rent. Underviseren er ansvarlig for at opgaven formuleres så den også lever op til de faglige krav der er for praktikken.

Andre øvelser

Interview på egen arbejdsplads

Interview din leder, medarbejdere fra andre faggrupper mv om:

- *Hvordan er servicefunktionerne organiseret?*
- *Hvad fungerer godt?*
- *Hvilke ideer har du til ting der kan fungere bedre?*
- *Hvilke ønsker har du evt om en hjælpende hånd?*

Når du kommer tilbage på skolen, skal du ud fra interviewene præsentere den nuværende organisering og beskrive:

- *Hvilke ideer kan I se til en anden organisering af jobbene?*
- *Hvilke muligheder og vanskeligheder er der for at opnå dem?*
- *Kan du se et job, som du kunne tænke dig i fremtiden?*

Arrangere et møde

Eleverne kan i praktikken lære mødeservice og madhåndtering ved at udføre opgaver i praksis. Eleven kan fx alene eller sammen med andre elever stå for at arrangere en reception i forbindelse med en mærkedag el.lign.

Hvordan træffes beslutninger?

Et relevant undersøgelsesfelt for en praktikopgave er også at eleverne undersøger hvordan der træffes beslutninger (fx om jobudvikling) på arbejdspladsen.

Hvem sidder i Samarbejdsudvalg/MED-udvalg og Sikkerhedsorganisation, og hvilke beslutninger træffes dér? Er beslutningerne systematiske eller mere ad hoc prægede? Er der konflikter eller dialog mellem forskellige faggrupper? Hvilke planer er der for udvikling af servicearbejdet på arbejdspladsen – hvad mener ledelsen, tillidsvalgte mv?

Overblikket over beslutningsstruktur og kommunikation på arbejdspladsen kan ruste eleverne til at vide hvordan de bedst kommer igennem med deres ønsker til jobudvikling.

Samme indhold - nye vinkler

Denne type praktikopgaver hvor eleverne kortlægger og beskriver organiseringen af forskellige dele af deres arbejdsplads, indgår i forvejen på mange skoler. Pointen her er at opgaverne bare skal 'drejes' så relationen til jobudvikling bliver klar.

Rengøringsfaglig træning

Praktikken har også til formål at træne elevernes rengøringsfaglige kompetencer. Derfor kan der med fordel fokuseres på bestemte elementer af det man har undervist i i skoleperioden. Det kan fx handle om at være opmærksom på at træne brug af mopper eller at køre med maskiner.

Besøg af undervisere

Underviserne i udviklingsgruppen har besøgt nogle af eleverne i deres praktik for at afprøve hvordan det virker at afholde et møde med praktikvært, elev og underviser omkring jobudvikling.

Besøget kan have flere formål. For det første at underviserne følger med i hvordan eleverne har det og hvordan læringen forløber. Det kan fx ske gennem en samtale mellem elev, praktikvært og underviser hvor de sammen forholder sig til hvor langt eleven er i forhold til de opstillede mål for praktikken og hvad der eventuelt står i vejen for at nå alle mål. Underviseren kan også spørge til om praktikstedet har set folderen/personprofilen og hvad det betyder at få sådan en.

For det andet kan mødet sætte fokus på diskussioner om jobudvikling, blandt andet ved at underviseren stiller spørgsmål om hvordan servicefunktionerne er organiseret i dag og hvilke muligheder der er for en anden organisering. Mødet handler ikke om at underviseren skal blande sig i hvordan praktikstederne vælger at organisere deres job, men om at tydeliggøre hvilke kompetencer serviceassistentuddannelsen udvikler og hvordan det kan bidrage på arbejdspladsen.

Det er en god idé at forberede besøget i skoleperioden inden. Fx ved at bede eleverne om at overveje hvad de gerne vil have ud af at underviserne kommer på besøg. Evt kan eleverne lave en invitation til mødet i Kontorsupport.

Opfølgning efter praktikken

Evalueringsaf praktikperioden

Eleverne kan samle op på deres praktikerfaringer ved at diskutere hvad de har lært.

- *Hvad har jeg opdaget jeg er god til?*
- *Hvad vil jeg gerne lære mere om i denne skoleperiode?*

Øvelsen kan bruges til at forklare hvilke mål der er med de forskellige fag i skoleperioderne.

Revision af drømmejobbet

På baggrund af elevernes erfaringer fra praktikken er det oplagt at de reviderer deres forestillinger om et fremtidigt drømmejob enten i personprofilen eller i Elevplanen.

10. Progression – jobudvikling som rød tråd

Hensigten i dette projekt har været at afprøve hvordan et fokus på elevernes fremtidige job kan være det der binder aktiviteterne i serviceassistentuddannelsen sammen, den røde tråd, og det der skaber progression i uddannelsen. Til perspektivering af erfaringerne i projektet beskriver vi her nogle mere teoretiske pointer omkring hvordan progression kan forstås og bygges ind i uddannelsen.

Hvordan forstår vi progression?

Grundlæggende betyder progression hvordan man bevæger sig fremad eller videre, ofte med den medbetødning at man bevæger sig til et højere trin eller niveau i undervisningen.

Ofte tænkes progression i forhold til indholdet af et forløb: hvilken rækkefølge giver den bedste læring? Hvordan sikres en stigende sværhedsgrad?

Både indhold, metoder, undervisnings- og evalueringsformer

I dette projekt har vi anvendt et bredere progressionsbegreb som ikke kun omfatter at skabe progression i indholdet, men også inddrager progression i valg af metoder (fx til at kommunikere), samt undervisnings- og evalueringsformer.

Idékataloget rummer derfor ideer til alle fire områder.

Indhold

Progression handler både om *rækkefølge* og om *sammenhæng* i undervisningen.

*- rækkefølge:
stigende niveau*

Progression ses ofte som et spørgsmål om i hvilken rækkefølge man inddrager forskellige temaer eller øvelser i undervisningen (først undervises i x, så i y). Man bygger temaerne ovenpå hinanden som byggeklodser, hvor noget er fundament og andet bygger ovenpå. Som et eksempel skal eleverne lære generelt om overflader og midler før de lærer at lægge polish på.

I materialet er der eksempler på hvordan øvelsernes indhold udvikles gennem uddannelsen så de stiller større krav til eleverne. Det kan være at eleverne først skal beskrive deres personprofil i en håndskrevet folder og i en senere skoleperiode skrive det på computer. Eller det kan handle om at eleverne først øver sig i at præsentere egne kompetencer i trygge rammer for en mindre gruppe før de binder an med at præsentere det for hele holdet og på arbejdspladsen.

*- sammenhæng:
supplerende perspektiver*

En række af de opgaver og øvelser der er udviklet i projektet, kan ikke rangordnes i sværhedsgrad. De supplerer i stedet hinanden ved at belyse temaet om jobudvikling fra forskellige vinkler. Eksempelvis kan analyser af tekster om forskellige serviceassistents jobprofiler i dansk inspirere eleverne til at afklare egne ønsker og øve sig i at fremlægge dem (i psykologi). Eller billedanalyse i dansk kan understøtte elevernes valg af billeder til deres præsentationsfoldere.

Der kan skabes sammenhæng i elevernes kompetenceudvikling ved at planlægge undervisningen så forskellige temaer supplerer hinanden.

Derfor har vi også arbejdet med progression som en vej til at skabe sammenhæng i uddannelsen – at eleverne præsenteres for forskellige temaer i forskellige fag og på forskellige tidspunkter gennem uddannelsen.

Progressionen knytter sig dermed ikke alene til at indholdet bliver mere vanskeligt, men at forståelsen bliver mere nuanceret og udfoldet, og at de sammenhænge hvor indholdet kan bringes i spil, bliver udvidet. Det kan både ske ved at man arbejder med indholdet i mere *komplekse* sammenhænge, og ved at man arbejder med det i *nye sammenhænge* fx ved at gå fra at analysere beslutningsstrukturer og arbejdsdeling i en case til at analysere det på egen arbejdsplads.

Fra simpelt til komplekst

En vej til at opnå progression i undervisningen udover at tænke i stigende niveau og i at bygge temaer ved siden af hinanden, er at arbejde mod stigende kompleksitet. Det kan opnås ved at undervisningen går mod stigende frihedsgrader i hhv opgaver, metoder og resultater.

Undervisningsformer

Den svenske arbejdslivsforsker Per-Erik Ellström har udviklet en model for læring i arbejdslivet som også kan inspirere inden for skoleundervisning. Den bygger på at de opgaver eleverne får, de metoder de skal anvende for at løse opgaverne, og de resultater eleverne kommer frem til, kan være hhv lærerbestemt (givet) eller elevbestemt (ikke givet). Det giver fire typer af opgaver:

	<i>Reproducerende</i>	<i>Metodestyret</i>	<i>Problemstyret</i>	<i>Kreativt</i>
<i>Opgave</i>	Givet	Givet	Givet	Ikke givet
<i>Metode</i>	Givet	Givet	Ikke givet	Ikke givet
<i>Resultat</i>	Givet	Ikke givet	Ikke givet	Ikke givet

Ellström 1996 s. 153

<i>- reproducerende</i>	<p>I reproducerende læring er både opgaver, metoder og resultater lærerbestemt. Eleverne skal udpege overflader i praktiklokalet eller vælge de rigtige rengøringsmidler / redskaber til en bestemt rengøringsopgave.</p> <p>Her bliver målet med læringen at eleverne kan genkende og besvare opgaver. Reproducerende læring er godt til færdighedstræning, fx at kunne skelne mellem forskellige kendte rengøringsmidler. Men eleverne lærer ikke selvstændigt at omsætte teorien til nye sammenhænge eller at udvikle egne bud på hvordan funktioner kan håndteres.</p>
-------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- <i>metodestyret</i>	I en metodestyret undervisning er opgaver og metoder forudbestemt af underviseren, men resultatet er ikke givet. Det kan fx være tilfældet når eleverne skal præsentere egne kompetencer og det skal være i form af en folder. Hvordan folderen bygges op, om den indeholder billeder mv, er op til den enkelte elev.
- <i>problemstyret</i>	I problemstyret undervisning er opgaven bestemt af underviseren, men eleverne har indflydelse på metoder og resultater. Et eksempel er at eleverne skal forberede en buffet ud fra bestemte råvarer, men selv må vælge hvilke retter der indgår, og hvordan de planlægger arbejdet.
- <i>kreativt</i>	I en kreativ undervisning er ingen af de tre givet på forhånd. Et typisk eksempel er projektarbejde, hvor eleverne selv skal fastlægge problemstillinger og metoder og hvor resultatet ikke er forudbestemt.

Progression kan tænkes ved at tilrettelægge de forskellige opgaver gennem uddannelsen så eleverne får større og større frihed ift valg af opgave, metode og ift øvelsernes resultat.

Hvis eleverne arbejder med øvelsen om hvad serviceassistenter generelt kan ('Serviceassistenter i fremtiden') som optakt til at de beskæftiger sig med egen profil, er det et eksempel på progression i undervisningsformer fordi eleverne skal gå fra at besvare simple spørgsmål til selv at strukturere eget arbejde.

Det skal ikke forstås sådan at kreativ læring er bedre end reproduktiv. De kan bare noget forskelligt. Tanken er heller ikke at man først bør undervises gennem reproduktiv læring og så ende med kreativ. Der er en god pointe i at have reproduktiv støtteundervisning gennem hele uddannelsen som introducerer ny faglig viden, og træner elevernes færdigheder og som giver det nødvendige grundlag for selv at lave projekter.

Virkelighedsnære øvelser - i stil med at arrangere buffet eller møder som tidligere beskrevet - bidrager til større kompleksitet i uddannelsen. Det handler ikke bare om fx at tage højde for hygiejnen i forudsigelige situationer, men også om fx at kunne handle spontant når tingene går anderledes end forventet.

Fokus på sammenhæng og stigende kompleksitet kan bidrage til et bredere blik på progression så der ikke alene tænkes i stigende sværhedsgrad.

Denne progressionsforståelse kan bedre støtte udvikling af tværfaglighed og sammenhæng i uddannelsen.

Fokus på læreprocesser

Desuden bidrager denne bredere progressionsforståelse til at der bliver større fokus på de enkelte elevers læreprocesser. Helhed i uddannelsen opnås først for alvor

når eleverne selv oplever en sammenhæng mellem de forskellige elementer.

Derfor indeholder demonstrationsmodellen også eksempler på øvelser og aktiviteter hvor den enkelte får lejlighed til at reflektere over hvad de har lært, og over hvordan deres ønsker til fremtidigt job og ideer til at opnå det, er udviklet. Dette sker dels ift personprofilen dels ift Elevplanen og kontaktlærersamtaler.

Ligeledes rummer kataloget forslag til hvordan evalueringsformer kan støtte at deltagerne får indblik i egne kompetencer og at de får tilbagemeldinger i en form som bidrager til at udvikle selvtillid og lyst til at fremlægge egne ideer på arbejdspladsen.

Et tilbagevendende perspektiv

Arbejdet med jobudvikling forudsætter i høj grad at eleverne inspireres, afklares og udvikler sig personligt. Ellers er det vanskeligt for mange at forestille sig at de kan varetage andre opgaver eller at de tør søge indflydelse på egen situation. For nogle kræver det et brud med egen selvopfattelse ("kvinder kan da ikke varetage vedligeholdelsesopgaver") eller med opfattelsen af egen rolle på arbejdspladsen ("det er min leders opgave at skaffe mig et bredt job") hvis de skal indgå konstruktivt i at udvikle egne jobfunktioner.

Hvis målet er at ruste eleverne til at være aktive dialogpartnere for ledelsen omkring udvikling af arbejdet, er det derfor ikke tilstrækkeligt at undervise kortvarigt omkring jobudvikling i et enkelt fag. Derfor lægger materialet op til at jobudvikling kan blive et tilbagevendende fokus og indgå i mange fag og flere gange igennem uddannelsen. Det lægger op til et øget samarbejde mellem de forskellige undervisere der er knyttet til serviceassistentholdet.

De overordnede overvejelser over hvad eleverne skal lære i uddannelsen og sammenhængen mellem uddannelse og fremtidigt job giver mulighed for at de enkelte elementer i uddannelsen bliver mere meningsfulde for deltagerne. Fx kan undervisning i madlavning virke som spild af tid hvis man ikke ønsker at arbejde i centralkøkkenet, mens det kan være meningsfuldt hvis man ser det som anledning til at få baggrundsviden ift at dele mad ud og vejlede patienter ift madservering.

Undervisningen i kontorsupport kan virke meningsløs hvis servicepersonalet ikke har de funktioner på arbejdspladsen, men det kan være vedkommende hvis serviceassistenterne selv kan tage referater fra personalemøder.

Gøre erfaringer

Dette idékatalog indeholder konkrete eksempler på øvelser, opgaver og forløb som bygger på en bred progressionsforståelse. Det er tanken ikke bare at *undervise i* bredere job, men også at *gøre erfaringer med det i praksis*.

Erfaringen er at undervisningen bliver mere vedkom-

mende når der kommer bedre sammenhæng mellem skole og arbejdsliv. Men det er også en erfaring at bedre sammenhæng mellem fag og målopfyldelse på tværs af fag stiller større krav til undervisernes ift fælles planlægning og samarbejde omkring undervisningen. Det forudsætter fx at underviserne giver slip på 'deres' timer til fælles projekter.

*Oversigtsskema
- Eksempler på progression*

Som beskrevet i forbindelse med de enkelte øvelser kan opgaverne anvendes i en række fag og sættes sammen på forskellige måder afhængig af deltagernes forudsætninger og interesser, undervisnersammensætning, valgfag osv. Derfor er det følgende skema bare et eksempel på hvordan tre af aktiviteterne (personprofilen, 'serviceassistent før - nu og i fremtiden' samt jobprofilerne) konkret kan indgå gennem uddannelsesforløbet på hhv. ordinære og særligt tilrettelagte forløb.

Det ordinære forløb (2 år)

Opgave	Personprofil		Før - nu - fremtiden	
Grundforløb	Fag	Timer	Fag	Timer
1.modul	PPS	14 lek.		
2.modul			Reng og samf	30 lek
3.modul				
4.modul			Reng og samf (elevstatus)	8 lek
PRAKTIK				
1.hovedforløb				
1.uge				
2.uge				
3.uge	IT	4 lek		
4.uge	Dansk	4 lek		
5.uge	Kontaktlærertid			
	Samtaler			
PRAKTIK				
2.hovedforløb				
1.uge				
2.uge			Reng og samf	4 lek
3.uge				
4.uge	Dansk	4 lek	Reng og samf	4 lek
5.uge			(jobprofiler)	
PRAKTIK				
3.hovedforløb				
1.uge				
2.uge				
3.uge				
4.uge	Dansk	4 lek		
5.uge	Valgfag	3 lek	Oplæg til folder	
6.uge	Kommunikation	4 lek	Hvad kan en Serviceassistent?	
7.uge				
8.uge				
9.uge				
10.uge				

Det særligt tilrettelagte forløb (1 år)

Opgave	Personprofil		Før - nu - fremtiden	
	Fag	Timer	Fag	Timer
1.modul				
1. uge			Reng og samf / Reng	9 / 7 lek
2. uge				
3. uge				
4. uge				
5. uge				
6. uge				
7. uge				
8. uge				
9. uge	PPS - Dansk - IT	7-4-4 lek		
PRAKTIK				
2.modul				
1. uge			Reng og samf	4 lek
2. uge				
3. uge				
4. uge				
5. uge			Reng og samf	
6. uge			(jobprofiler)	4 lek
7. uge				
8. uge	Dansk / IT	4 / 3 lek		
9. uge	Kontaktlærertid			
PRAKTIK				
3.modul				
1. uge				
2. uge				
3. uge	Dansk	4 lek		
4. uge	Valgfag	3 lek	Oplæg til folder	
5. uge	Kommunikation	4 lek	Hvad kan en SA?	
6. uge				
7. uge				
8. uge				
9. uge				

11. Litteratur

- ATS 2004 Karen Olling m.fl: *Serviceområdets job i forvandling*, Aarhus tekniske skole 2004.
- CASA 2004 Hans Hvenegaard og Inger-Marie Wiegman: *Servicearbejde på sygehuse – arbejdsvilkår for portører, rengørings-, køkken- og serviceassistenter*, CASA 2004.
- Ellström 1996 Per-Erik Ellström: *Rutin och reflektion*. I Ellström m.fl (red.): *Livslångt lärande*, Studentlitteratur Lund 1996.
- Kubix 2004 Ida Bering og Birgit Hjerinov: *Serviceassistentuddannelsen – et godt tilbud på voksne*, Kubix 2004. Rapporten kan downloades på www.sus-udd.dk.
- Kubix 2005 Ida Bering og Birgit Hjerinov: *Mod bedre og bredere job*. Kubix 2005. Evaluering af et serviceassistentforløb for ISS/Roskilde sygehus, Roskilde Kommune/Intern service og Socialfondsprojektet AVUK.
- Team Arbejdsliv 2005 Inger-Marie Wiegman m.fl.: *Serviceassistenter - fremtiden ligger forude*. Team Arbejdsliv 2005.
- UVM *Læring, kommunikation og samarbejde i erhvervsuddannelserne – råd og vink*. Findes på ministeriets hjemmeside. <http://pub.uvm.dk/2006/eudlaering/>

Se flere beskrivelser af job på www.serviceassistent.dk

Bilag 1: Jobprofiler

Serviceassistentuddannelsen kan føre til mange typer af job. Men hvad kan man egentligt lave som serviceassistent og hvordan får man skabt et godt job? Her følger 10 eksempler på serviceassistenters jobprofiler. De giver også forskellige eksempler på hvordan man selv kan være med til at skabe et udviklende job. De kan forhåbentligt give eleverne gode ideer til hvad de selv kan gøre på arbejdspladsen.

Jobprofilerne kan forhåbentlig inspirere eleverne til at blive klar over hvordan deres ønskejob som serviceassistent ser ud, og hvad de kan gøre for at opnå det.

De 10 personer er opdigtede. Men de er inspirerede af virkelige eksempler fra arbejdspladser. Eksemplerne stammer fra hospitaler, plejecenter, rengøringselskab, erhvervsskole og kontorrensning på et rådhus.

Hvert eksempel følges af nogle arbejdsspørgsmål. Når eleverne har besvaret dem, kan de også arbejde med "Fremtidssiden" i Elevplan hvor eleverne løbende kan skrive deres overvejelser.

Hospitalsspecialet – 5 jobprofiler

1	Pernille	Serviceassistent i en selvfungerende gruppe på psykiatrisk sygehus	Bredt servicejob – stor indflydelse. Gruppeorganisering
2	Britta	Serviceassistent på psykiatrisk afdeling	Bredt servicejob – stor indflydelse
3	Dennis	Serviceassistent på somatisk afdeling	Bredt servicejob – delvis indflydelse
4	Mette	Praktikant på intensiv afdeling	Bredt servicejob
5	Bodil	Ansæt i rengøringsafdelingen på et sygehus	Ren rengøring – lille indflydelse

1. Pernille: serviceassistent i selvfungerende gruppe på psykiatrisk sygehus

Pernille arbejder sammen med 10 andre serviceassistenter i en selvfungerende gruppe på det psykiatriske sygehus *Sindsro*. Gruppen har fælles ansvar for at gruppens opgaver bliver udført, men Pernille arbejder oftest på en af de lukkede afdelinger. Pernille gør patienternes værelser og fællesarealerne rent. Hun retter morgenmaden an, laver kaffe og te og klarer opvasken. Desuden tager hun sig af forefaldende opgaver såsom at skifte pærer og lysstofrør, sætte billeder op, bestille magasinvarer og rengøringsmidler, flytte møbler og mange flere.

Pernille finder selv ud af hvornår hun skal lave hvad. På en lukket afdeling er det nemlig vigtigt at være fleksibel og lydhør over for hvordan stemningen er og hvordan hver enkelt af patienterne har det. Derfor drikker Pernille også kaffe med det øvrige personale om morgenen, så de kan snakke om hvordan det går med patienterne. Her får hun også at vide, hvis hun skal tage særlige hensyn til nogle af patienterne eller hvis nogle skal behandles på bestemte måder fx for at undgå at de blive bange eller aggressive. *"Det er meget vigtigt at vide hvor man har hinanden når man har et arbejde hvor en af patienterne kan koge over. Det medfører at man selv har mere overblik og bedre kan tale patienten til ro igen"*.

At det lige netop er en lukket afdeling Pernille arbejder på, skyldes at hun selv helst vil det – og at de andre bakker op om det. Pernille har tidligere arbejdet på en anden afdeling, men de har byttet indbyrdes i gruppen. *"Vi har en aftale om at hvis der er en der er ved at køre sur i et område, vil vi bytte igen"*.

Når nogle i gruppen er syge, deles gruppen om at få opgaverne løst. *"Sammen med lederne af de forskellige afdelinger har vi aftalt nogle tommelfingerregler for hvilke opgaver vi kan nedprioritere eller udsætte. Når en person så er syg, finder vi ud af hvordan vi får tingene til at gå op og fortæller det til de afdelinger der må undvære. Nu er det ikke sådan at vi alle sidder i rundkreds og beslutter hvordan det skal gøres. Vi har valgt en koordinator som sørger for at tingene går op og som tager sig af at informere om det"*. Hver gruppe har valgt en koordinator. Koordinatorerne mødes kort hver morgen for at sikre at alt er i orden. De kan også hjælpe hinanden på tværs til at løse de problemer der måtte være. Servicechefen deltager i disse møder når han kan, dvs. et par gange om ugen.

Det at være koordinator går på skift. Man er det ca. 3 måneder ad gangen – eller kortere hvis koordinatoren synes det bliver for meget. *"I nogle perioder har vi også haft to der delte jobbet, fordi de syntes det var for stor en mundfuld at være koordinator alene. Jeg synes det er spændende at være koordinator, men er også glad for at jeg ikke er det hele tiden – for til sidst i perioden kan de andre godt opfatte én som en 'mini-leder'. Især nye der lige skal lære hvad det vil sige at arbejde i en gruppe"*.

Gruppen mødes hver onsdag når frokostopvasken er klaret. Mødets formål er at alle skal følge med i hvordan det går på tværs af områder og i serviceafdelingen. Koordinatoren står for at lede mødet og en anden skriver beslutningsreferat når det er nødvendigt. Det kan det fx være i forbindelse med aftaler om ferie og frihed, om uddannelse eller hvis gruppen ændrer på aftaler om deres interne samarbejde. Servicechefen deltager nogle gange om året. En gang om året har gruppen en dag sammen hvor de kommer lidt mere i dybden med hvordan gruppen fungerer og diskuterer nye ting.

Pernille har arbejdet i mange år på sygehuset. Da sygehuset for 10 år siden valgte at portører og husassistenter skulle arbejde tættere sammen, var Pernille fyr og flamme. Og da hun fandt ud af at de også skulle arbejde i grupper og have mere ansvar, syntes hun det var endnu bedre. Sådan var det langt fra alle der havde det. Nogle få ældre kvinder – og stort set alle portørerne var imod. Der blev noget tumult og det var kun fordi sygehus-

ledelsen og tillidsrepræsentanten stod fast – og fordi et flertal af husassistenterne gerne ville at det blev sådan. Og det hjalp også at der blev oprettet en gruppe som særlig skulle tage sig af hovedrengøring og tungere flytteopgaver, omdeling af post og medicin o.lign. Der søgte mange af de tidligere portører nemlig hen og så var de med på vognen.

Da det hele startede, fik de en særlig skræddersyet uddannelse på AMU-centret hvor de lærte at arbejde i grupper og at arbejde med de nye opgaver. *"Og for 3-4 år siden lykkedes det for vores tillidsrepræsentant at overbevise ledelsen om at det er en god idé at tilbyde alle at tage den etårige uddannelse til serviceassistent. Der er mange der gerne vil have papir på det de kan. Hvis sygehuset fx pludselig skulle beslutte at udlicitere det hele, hvor står vi så? Derfor har tillidsrepræsentanten virkelig arbejdet for at alle kan få serviceassistentuddannelsen".* Indtil nu har der været nok interesserede til at fylde et hold om året. Der er et jobrotationsprojekt hvor arbejdsløse afløser for dem der er på uddannelse. Når de har taget uddannelsen, får de mere i løn.

Pernille meldte sig som en af de første. Hun har været meget glad for uddannelsen. *"Det var en stor oplevelse. Jeg har virkelig vist at jeg duer til noget – at jeg kan bestå en eksamen. Jeg synes især gruppearbejde og projektarbejde har været alle tiders. Det er spændende og en god måde at lære de andre at kende på. Og for dem der er ansat inden for de senere år og som derfor ikke var med på AMU-centret, giver det mere fornemmelse af hvad det vil sige at arbejde sammen i en gruppe og at være fælles om at få et projekt færdig til tiden – at det ikke er nok at nå sit eget. Det har også været sjovt at være i praktik på de forskellige afdelinger – også i centralkøkkenet. Der havde jeg aldrig været før."*

I dag er de fleste serviceassistenter glade – selv om der er nogen der mukker engang imellem. Især når der er meget sygdom. Og når der kommer klager over kvaliteten fra plejepersonalet. *"Det er noget af det svære ved at være fælles om ansvaret – man gør ikke tingene ens – og har heller ikke samme opfattelse af hvornår noget er gjort godt nok. Det kan faktisk nogen gange være vældig frustrerende, hvis man ikke synes kollegerne gør arbejdet ordentligt. Eller hvis de er så optagede af de andre serviceopgaver at de bare springer rengøringen over. For hvordan får man det sagt på en pæn måde?"*

Arbejdsspørgsmål:

- Hvilke arbejdsopgaver har serviceassistenten her?
- Hvilke fordele har sygehuset af at serviceassistenterne har mange forskellige opgaver?
- Er der nogle af opgaverne som også er oplagte i dit job?
- Hvilke områder har Pernille indflydelse på i sit arbejde?
- Er der opgaver som lederne på din arbejdsplads varetager i dag, som du gerne vil have mere indflydelse på?
- Hvordan kan du blive inddraget mere i planlægningen og beslutninger om arbejdet på din arbejdsplads? Hvilke fordele ville din arbejdsplads have af det?

2. Britta: Serviceassistent på psykiatrisk afdeling

Britta skriver:

Før var jeg ansat på en somatisk sengeafdeling på et sygehus. Jeg var beskæftiget udelukkende med praktiske opgaver; rengøring, opvask, opvarmning af patienters mad og tilberedning af kolde og varme drikke.

Så startede jeg på serviceassistent-uddannelsen. Jeg manglede sidste modul af uddannelsen da jeg søgte og fik stilling som servicemedarbejder på en helt ny afdeling for psykisk syge unge mennesker. Oversygeplejersken gik meget ind for uddannelse, så hun satte en afløser på, indtil jeg havde færdiggjort den sidste del af uddannelsen.

Det var jo en splinterny afdeling, og til ansættelsessamtalen blev der sagt at jeg selv kunne være med til at forme min stilling. Og det blev fra starten af gjort klart at servicemedarbejderen skulle være ansat som en del af den samlede personalegruppe. Så jeg har simpelthen bredt mig.

Jeg har alle mulige og umulige opgaver; rengøring, indkøb, madlavning, tøjvask, bestille mad, linned og depotvarer. Tilkalder håndværkere fra teknisk afdeling. Så har jeg en del pædagogiske opgaver; spiser med patienterne, har dem med ude at handle, bager og laver mad med dem, sætter aktiviteter i gang til jul, fastelavn og påske.

Jeg vil sige at jeg simpelthen er blevet husmor i et stort hus. Jeg har fået et stort ansvar, og jeg tager det meget seriøst. I min væremåde signalerer jeg vist at jeg også forventer det samme tilbage, altså at jeg bliver taget seriøst. (Det er vigtigt, tror jeg)

Jeg er glad for og stolt af mit arbejde og bliver meget respekteret for det.

Når jeg lige læser dette igennem, er det vigtigste nok at man tør brede sig lidt at man forlanger respekt for sit arbejde, og at man også selv synes at det er et arbejde der er noget værd.

Arbejdsspørgsmål:

- Hvilke arbejdsopgaver har serviceassistenten her?
- Hvilke områder har Britta indflydelse på i sit arbejde?
- Hvad tror du at Britta mener med at servicemedarbejderen indgår i den samlede personalegruppe?
- Hvilke fordele og ulemper er der i at være del af personalegruppen på afdelingen? For Britta og for de andre personalegrupper?
- Hvordan arbejder du sammen med de andre personalegrupper på din arbejdsplads?

3. Dennis: serviceassistent på somatisk afdeling

Dennis arbejder på ortopædkirurgisk afdeling på et sygehus. Dennis tog den 2-årige uddannelse til serviceassistent for at få sig et job. Han havde været arbejdsløs i nogen tid og greb chancen da Arbejdsformidlingen foreslog ham uddannelsen. *"Før det havde jeg stort set ikke sat mine ben på et hospital. Jeg har tidligere arbejdet som ufaglært på fabrik, men så flyttede de til Polen. Jeg kørte så taxa i noget tid, men blev træt af at sidde så meget."*

På grundforløbet var Dennis i praktik på sygehuset og faldt til med det samme. *"Jeg var derfor virkelig opsat på at få en praktikplads på sygehuset selv om jeg vidste det ville blive svært, for sygehuset tager kun få serviceassistentelever hvert år. Mange af mine klassekammerater blev skuffede og en del af dem holdt simpelthen op efter grundforløbet"*.

Dennis har været færdig med uddannelsen et par år. *"Jeg stortrives med dette job. Det er det bedste jeg har haft. Jeg er rundt på hele hospitalet og har kontakt med mange mennesker, både patienter og pårørende. Det er vigtigt for mig at kunne gøre en forskel når jeg henter fru Hansen, kører hende til operation, tilbereder morgenmad til hende og gør rent hos hende. Vi har den tætte kontakt og kan gøre en forskel hvis vi vil."*

Rengøring er det Dennis bruger mest tid på, vel en 60-70%. Derudover har han patientrelaterede opgaver som forflytninger, gangtræning og transport. Han går med blodprøver og journaler. Af og til sidder han vagt ved en patient som er meget urolig. Han kan også hjælpe plejepersonalet hvis han synes der er tid. Dennis styrer selv hvordan arbejdsdagen går – i samarbejde med plejepersonalet. Han har en personsøger så plejepersonalet kan komme direkte i kontakt med ham. Før i tiden gik den slags aftaler via servicelederen.

Under uddannelsen var Dennis i praktik på mange forskellige afdelinger: flere sengeafsnit, operationsgang, skadestue og røntgenafdeling. Så Dennis kender virkelig mange på sygehuset. Det er baggrunden for at det oftest er Dennis eller en af de andre der har gennemført serviceassistentuddannelsen, som servicelederen bruger som afløser. De fleste af Dennis' kolleger er ufaglærte servicemedhjælpere og mange af dem har gennemført AMU-kurser. De øvrige servicemedhjælpere er ikke nær så fleksible. Dennis synes også at de uddannede er langt dygtigere fagligt. *"Det er helt tydeligt at vi kan begrunde hvorfor vi gør tingene som vi gør. De andre gør dem bare. Plejepersonalet kan også mærke forskel. Så jeg kan ikke forstå hvorfor sygehuset ikke giver alle et tilbud om at tage serviceassistentuddannelsen"*.

Dennis fortsætter: *"Men der er sket meget. Og det har været rigtigt at gøre det. Når vi der er på afdelingerne, står for at transportere patienter, kan der spares ventetid og vi er meget mere fleksible end dengang da portørerne skulle komme fra portørcentralen. Nu har portørerne slet ikke med patienter at gøre."*

Dennis har en elev i praktik i øjeblikket. *"Da jeg kom tilbage fra uddannelsen, skrev jeg lidt i vores personaleblad om hvad jeg har lært. Da servicelederen læste det, spurgte han om ikke det var oplagt at jeg blev praktikvært. Det synes jeg er virkelig sjovt. Når eleven spørger om noget – eller undrer sig over hvordan vi gør tingene, ser jeg pludselig det hele med friske øjne – og så får jeg jo også mulighed for at holde mig lidt ajour med faget. Jeg har da ændret på nogle ting fordi eleven har haft en god idé"*.

Dennis synes at serviceassistenterne kan meget mere end de får lov til i dag. Fx er der stadig en portørcentral og deres opgaver ser Dennis som oplagte for serviceassistenterne – og så at rede senge, stå for depotvarer, hjælpe patienterne på stuerne. *"Men det er*

vist et spørgsmål om penge om det kan lade sig gøre. For hvis serviceassistenterne skal gøre mere, skal der penge med fra de faggrupper som de overtager opgaverne fra – og det er vist ikke så nemt at få igennem”.

Arbejdsspørgsmål:

- Hvilke arbejdsopgaver har serviceassistenten her?
- Er der nogle af opgaverne som også er oplagte i dit job?
- Hvad har Dennis gjort for at få et bredt job?
- Hvilke servicefunktioner bliver varetaget af andre faggrupper?
- Hvilke fordele kan den organisering have (for kvalitet, fleksibilitet og arbejdsmiljø) og hvilke ulemper?

4. Mette: Praktikant på intensiv afdeling

Mette arbejder på et sygehus i Midtjylland. Mette har været ansat i en børnehave i 5 år som pædagogmedhjælper. Hun har mand og børn, samt en kolonihave som har hendes store interesse.

I august 2004 startede Mette på grundforløb indgang service, med udsigt til en praktikplads på sygehuset hvis hun bestod grundforløbet. Mette havde i en periode været ansat som fast afløser på sygehuset.

På grundforløbet bidrog Mette meget med den viden hun havde fra det praktiske arbejde. Projekt opgaverne bar på dette tidspunkt også tydeligt præg af de praktiske kompetencer, hun havde opnået gennem sit afløserjob.

Under grundforløbet viste Mette hurtighed og et godt håndslag for de forskellige arbejdsopgaver.

På intensiv afdeling er Mettes arbejdsopgaver rengøring, køkkenfunktion, transportopgaver, forflytning og lejring.

Ved en samtale mellem Mette og hendes kontaktlærer giver Mette udtryk for at hun har været lidt i modvind på grund af et stort forbrug af mopper.

Hvordan har du tacklet dette?

"Jeg har måttet argumentere for mine handlinger. Jeg har talt meget om infektioner og længere indlæggelser. Afdelingssygeplejersken har været meget lyttende og givet mig ret i den rengøringsmetode jeg har valgt og der vil nu komme en omlægning i afdelingen".

Hvordan tackler de andre serviceassistenter det?

"Jeg har nok rykket lidt på normerne, man er ikke i tvivl om at jeg er i en læringsproces og kan undre mig over ting. Min markering har synliggjort at jeg er omstillingsparat og kan arbejde problemløsende og jeg tør påtage mig nye opgaver".

Du skal nu hjem og arbejde i afdelingen igen. Hvilke jobfunktioner skal du arbejde mere med for at opnå rutine?

"Det vil blive forflytningsdelen".

Hvordan vil du få synliggjort at det er her du mangler rutine?

"Jeg vil fortælle hvad jeg forventer af den næste praktikperiode. Desuden vil jeg fortælle hvad jeg har arbejdet med på 1. hovedforløb, for derved at få ført den røde tråd videre i min praktikperiode".

Kan du se flere funktioner serviceassistenten kan varetage på intensiv afdeling?

"Jeg mener at vi kan bruges som fast vagt til vore respiratorpatienter".

Vil det være en fordel?

"Ja i allerhøjeste grad. Vi kender patienten i forvejen, vi er vant til at færdes mellem alt apparaturet: Det vil selvfølgelig kræve en oplæring, men jeg tror at det vil være en fordel både for patienterne, men også for afdelingen".

Er det noget du vil arbejde videre med?

"Ja".

Mette udarbejder denne personlige målsætning for sin næste praktikperiode.

Målsætning

Hvad kan jeg:

- Alle serviceopgaver inden for hospital på bruger- eller rutineret niveau.
- Bruge mit overblik og min indfølelse, til udførelse af diverse opgaver.
- Argumentere for min viden så undren bliver til handling.
- Samarbejde på tværs af alle faggrupper.
- Være fleksibel !!!! Er den runde medarbejder, kontra den firkantede.

Hvad vil jeg gerne på sigt:

- Have mere erfaring indenfor forflytningsteknik og lejrning på avanceret niveau.
- Have yderligere viden omkring det ernæringsmæssige omkring patienten.
- Udføre alle opgaverne fra rutine til avanceret niveau.
- Have lidt indblik i medicinsk udstyr og sygdomme der forekommer i afdelingen.

Arbejdsspørgsmål:

- Hvilke arbejdsopgaver har Mette på intensiv afdeling?
- Hvilke arbejdsopgaver mener du at serviceassistenter kan udføre på intensiv afdeling?
- Hvilke erfaringer har du med at sætte mål for praktikperioder?
- Hvordan kan dine praktikperioder være med til at ruste dig til et bredt servicejob?
- Hvordan kan du selv bidrage til at skabe brede servicejob?

5. Bodil: ansat i rengøringsafdelingen på et sygehus

Bodil er ansat i rengøringsafdelingen på *Grislinge Sygehus*. Det har hun været i 8 år. Da Bodil startede, tog hun grundkurset i erhvervsrengøring. Ellers har Bodil ikke været på skolebænken siden hun gik ud af folkeskolen. Det var derfor noget af en overvindelse at starte på serviceassistentuddannelsen: *"Jeg havde lovet mig selv at jeg aldrig ville sætte mine ben i en skole igen. Men da rengøringslederen sammen med fagforeningen besluttede at nu skulle vi alle uddannes, var der jo ingen vej uden om. Min mand støttede det også fordi jeg ville få mere i løn. Og det har jeg jo også fået. Men det har sørme været hårdt – og vi laver jo det samme som vi altid har gjort, så det er ikke helt til at forstå hvorfor de synes at vi skulle tage uddannelsen. Men nu er det overstået. Og jeg har da også vist at jeg kunne. Og lært de andre bedre at kende."*

Alle i rengøringsafdelingen skal tage uddannelsen. Men det vil tage nogle år før alle har gennemført den, for der er kun 2 hold om året. Der går også rygter om hvis man ikke tager uddannelsen, står man først i kø ved næste fyringsrunde.

Bodil gør rent på kontorer, på en operationsgang og på patienthotellet. *"Nøjagtig lige som før – og nøjagtig som dem der ikke er uddannede."* Bodil kunne ellers virkelig godt tænke sig at få andre opgaver end rengøring. *"Når jeg nu har lært en masse, vil jeg da også gerne kunne bruge det. Ja, jeg har jo enkelte andre opgaver: jeg laver kaffe og vasker op. Men det ville være spændende også at have med portøropgaver at gøre. Det ville gøre dagene mere forskellige – og så ville jeg nok ikke være så træt i kroppen som jeg er i dag."*

Bodil tror ikke at det kan lykkes, for portørerne vil ikke – og lægerne og sygeplejerskerne tror heller ikke på at 'små piger kan klare at løfte'. *"Som om vi alle er små – og som om alle portører er kraftkarle. Det er jo meget et spørgsmål om teknik."* Rengøringslederen arbejder vist nok for at rengøring og portørjobbene slås sammen, men portørformanden er meget imod.

Bodil kunne måske også hjælpe med at kopiere og sådan noget på kontorerne, men det er der nu ikke nogen der har bedt om. Og Bodil har ikke selv foreslået det. *"Jeg vil jo ikke tage arbejde fra andre"*.

Bodil har ikke ret meget med de andre serviceassistenter at gøre. *"Jeg har mit område og de har deres."*

Når Bodil tænker efter, har hun flere eksempler på at hun har glæde af at hun har lært nye faglige ting på uddannelsen, fx om hygiejne. Og især at hun tør sige sin mening nu. Det gør at hun bedre kan se læger og sygeplejersker i øjnene end hun kunne før. En af sygeplejerskerne sagde fx forleden at de synes Bodil var meget bedre til at forklare hvorfor de skal sortere affaldet end de uddannede, fordi hun vidste mere om baggrunden. Den slags skulderklap fik hun ikke før. Men det kunne nu være rart også at få lidt flere forskellige opgaver.

Generelt er Bodil noget skuffet: *"Efter uddannelsen troede alle at det er muligt at lave om på tingene, men det bliver ikke til noget i praksis."*

Der er enkelte af de uddannede der har fået bredere job. Bodil ved ikke helt hvad der skal til for at få det – om man skal fedte for ledelsen eller for sygeplejerskerne: *"Hanne har fx fået lov til at servere mad til patienterne på det sengeafsnit hvor hun gør rent. Og hun bestiller varer, men det gjorde hun vist også før uddannelsen. Men Hanne har nu altid været god til at få tingene på sin måde."*

Arbejdsspørgsmål:

- Hvilke arbejdsopgaver har serviceassistenten her?
- Hvilke forhindringer er der for at Bodil får et bredere job?
- Bodil undrer sig over hvordan hendes kollega Hanne har fået et bredere job. Hvad tror du Hanne har gjort?
- Hvad kan Bodil gøre for at få et bredere job? Hvilke argumenter kan hun bruge?

Virksomhedsspecialet			
6	Joan	Med i et serviceteam på et plejecenter	Bredt servicejob – stor indflydelse. Gruppeorganisering
7	Charlotte	Serviceassistent på en erhvervsskole	Bredt servicejob – stor indflydelse
8	Lene	Serviceassistent på en erhvervsskole	Bredere rengøringsjob – delvis indflydelse
9	Vivian	Rengøringsassistent i et rengøringselskab	Ren rengøring – lille indflydelse
10	Marianne	Tilsynsassistent på et rådhus	Bredere rengøringsjob med ledelsesfunktioner

6. Joan: med i et serviceteam på et plejecenter

Joan, Hanne, Conny og Lisbeth er husassistenter på Plejecenteret *Englyst*. De gør rent både i beboernes værelser og på fællesarealerne. De vasker beboernes tøj og anretter morgenmad og frokostbuffet. De laver kaffe og vasker op. Joan er uddannet serviceassistent og planen er at de øvrige skal af sted to ad gangen på de næste hold.

For 5 år siden besluttede kommunalbestyrelsen at undersøge om de kunne spare ved at udlicitere rengøringen på plejecentrene. Dengang var husassistenterne på Englyst delt op i forskellige afdelinger. Nogle arbejdede i vaskeriet sammen med en vaskerileder. Andre gjorde kun rent og refererede til rengøringslederen. Servering af mad tog plejepersonalet sig af. For at undgå udlicitering bad rengøringslederen husassistenterne om deres ideer til hvordan servicefunktionerne kunne organiseres mere effektivt og fleksibelt. På flere møder kom de med deres ideer. Det blev hurtigt klart at arbejdet kunne blive både bedre og billigere, hvis de slog afdelingerne sammen så husassistenterne udførte både rengøring, vask og køkkenfunktioner.

"Det var faktisk ret upraktisk som vi var opdelt dengang", fortæller Joan. "Nogle dage var de ved at omkomme i vaskeriet fordi bunkerne af snavsetøj ikke ville tage nogen ende, mens vi havde god tid i rengøringen. Andre dage når vi havde sygdom eller ferie i rengøringen, var det os der savnede en ekstra hånd."

Hanne fortsætter: *"Og hvorfor skulle plejepersonalet egentligt bruge deres tid på at lave kaffe og hente maden over i centralkøkkenet. Det kunne vi da gøre. Vi skulle alligevel derover og gøre rent, og så er det ingen sag at tage maden med tilbage."* Husassistenterne var med til at lave en plan for hvordan opgaverne kunne fordeles bedre. *"Vi beskrev simpelthen vores arbejdsdage for at sikre at vi kunne nå det hele",* fortæller Lisbeth.

Økonomisk kunne den nye plan også konkurrere med de private.

Lederen af vaskeriet stod for at gå på pension. Der kunne spares penge, hvis rengøringslederen overtog hendes opgaver. I første omgang syntes rengøringslederen det var lidt overvældende med de mange nye opgaver. Men så kom plejecenterlederen på at husassistenterne kunne tage sig af nogle af opgaverne. *"Så blev vi inddelt i serviceteam";* fortæller Conny. *"Nu er det os der står for at bestille rengøringsmidler. Vi fordele selv opgaverne hver dag og planlægger hvis nogle skal på ferie eller er syge. Vi har endda fået tid til at vaske duge og sengetøj. Det var vi nødt til at sende ud af huset før".*

"Det er faktisk meget smartere," supplerer Lisbeth. *"Før var vi afhængige af hvornår rengøringslederen fik tid til at bestille nye midler og nogle gange købte hun noget ind som vi ikke syntes duede i praksis. Så stod det bare på hylden. Nu har vi meget mere indflydelse på hvad vi kan bruge. Vi ser også budgetterne, så vi ved hvornår vi skal til at holde lidt igen. Vi må selv fordele timerne til hovedrengøring, så vi kan tage det når det passer. Før indkaldte de vikarer til hovedrengøring, så vi har kunnet skære meget ned på vikarbudgettet."*

Husassistenterne har også fået andre nye opgaver. *"Nu hjælper vi med at pakke bohaver ned når en beboer dør, og vi aftaler selv med de håndværkere der skal istandsætte boligerne når en ny skal flytte ind. Så kan vi planlægge hovedrengøringen i stedet for at det hver gang kommer bag på os. Vi vasker og vedligeholder havemøblerne og hjælper også med at feje sne om vinteren og med at feje og ordne affaldet, hvis pedellen har travlt eller har ferie,"* fortæller Hanne. *"Ikke alle var ganske vist lige begejstrede for at skulle tage sig af 'mandeopgaverne', men der er nogen i hver gruppe som gerne vil det." – "Ja, du kan kende os på vores solbrændte hud",* supplerer Joan med et grin.

På det sidste er husassistenterne blevet inddraget mere i forhold til beboerne. *"Når man er færdig med at anrette morgenmad og frokostbuffet, kan man jo lige så godt hjælpe*

beboerne med at spise." fortæller Lisbeth. "Vi er også blevet mere opmærksomme på at observere beboerne. Nogle gange er det jo os der først opdager hvis en beboer er trist eller ikke spiser så meget."

"Det har været lidt svært at måtte opgive sit faste område. Nu må jeg finde mig i at de andre også tager mine beboeres rum hvis det er mere praktisk at jeg tager en hovedrengøring eller hjælper i vaskeriet, siger Conny. Selv om de selvfølgelig ikke gør det lige så godt som mig."

De nye opgaver kræver også ny viden. Derfor har husassistenterne og ledelsen aftalt at de skal på uddannelse. Joan var den første der kom af sted på serviceassistentuddannelsen. Nogle af de andre er mere skeptiske fx Conny: *"Det er ikke noget for mig at være elev igen. Jeg fik rigeligt dengang jeg gik i skole. Vi er jo voksne mennesker ...ganske vist har Joan været så glad for det...men tag bare de andre først."*

Joan fortæller at hun har lært en masse på skolen. Hun oplærer de andre i teamet. Hun har fx vist dem hvordan de bedst kan tilrettelægge arbejdet i køkkenet og hvordan de store opvaskemaskiner fungerer. Og hun er efter dem med alt det med temperatur og hygiejne. Hun har været i praktik i centralkøkkenet, så hun ved hvordan tingene fungerer der. Det er også hende der holder styr på ferieplanerne ved PC'en. Planen er at de skal dele det, når de andre også har været på uddannelsen.

"Jeg har også snakket med plejepersonalet om hvordan vi bedst kan hjælpe hinanden", fortæller Joan. Hun skrev speciale om samarbejdet mellem plejen og husassistenterne. Hun kom med en masse forslag til opgaver som husassistenterne kan udføre og som kan aflaste plejepersonalet. *"Vi kan arrangere fester og hjælpe ved udflugter. Vi kan overtage bestilling af bleer og sygeplejeartikler på tværs af afdelinger. Når det gøres fælles, behøver vi ikke have så store lagre. Når vi går på afdelingerne, kan vi hjælpe hvis en tung beboer skal op eller på toilettet og meget meget mere."* Samtidig kom Joan også med nogle ideer til hvordan plejepersonalet kan bidrage til at rengøringsarbejdet bliver nemmere. Fx ved at give besked når der ikke kan gøres rent hos en beboer som det er planlagt.

Joan fremlagde sine ideer først ved et morgenmøde på hendes afdeling, så på et fælles personalemøde. Mange af tingene havde plejepersonalet ikke tænkt på før, men de syntes det var gode ideer. *"Det har ligesom givet lidt mere respekt om os og om vores arbejde".* Nu bliver der regnet med os, fortæller Joan. *"Jeg har ikke fået gennemført alle mine ideer, men mon ikke det kommer?"*

Arbejdsspørgsmål:

- Hvilke arbejdsopgaver har Joan som uddannet serviceassistent her?
- Hvilke fordele har plejecenteret af at husassistenterne har mange forskellige opgaver?
- Hvilke områder har husassistenterne indflydelse på i deres arbejde?
- Hvad kan du gøre for at blive inddraget mere i planlægningen og beslutninger om dit arbejde?
- I sit speciale har Joan arbejdet med at finde nye opgaver for husassistenterne. Er det også en mulighed for dig?

7. Charlotte: serviceassistent på en erhvervsskole

Charlotte er 27 år. Hun arbejder på en erhvervsskole i Jylland. Charlotte har taget en HF eksamen uden at åbne en bog.

"Mine kammerater og min fritidsinteresse heste har altid fyldt min hverdag ud, så det med lektier havde ikke den største prioritet."

Charlotte arbejdede en del år med erhvervsrengøring, stuepige på et hotel og fabriksarbejde.

Kedsomhed og utilfredshed blev en del af Charlottes hverdag. Den fabrik hvor hun arbejdede, ville have hende i plastmageruddannelsen, men det var ikke lige det.

Erhvervsskolen startede serviceassistentuddannelsen op og Charlotte var heldig at få en elevplads.

"Det at komme tilbage på skolebænken var pludselig en gevinst for mig – jeg var egentlig først nu klar til at modtage undervisning. Vekseluddannelsen var med til at sætte tingene i perspektiv og jeg fandt hurtigt ud af at omsætte teori til praksis. Karakterskalaen blev også et fokus i min tilværelse."

Charlotte blev 5 måneder efter endt uddannelse ansat på skolen. Ved ansættelsen fik Charlotte oplyst at hun selv skulle være med til at forme sin egen stilling.

"Jeg synes det var meget svært til at begynde med; for at være helt ærlig kedede jeg mig bravt".

"Lidt efter lidt fik jeg arbejdet en rytme ind og fik synliggjort hvad jeg kunne bruges til. Det har medført en spændende hverdag som aldrig er ens, og en efterspørgsel på min hjælp når noget brænder på".

"Min jobfunktion er kontorsupport som hovedvægt. For at få et indtryk af min hverdag kan jeg nævne følgende arbejdsopgaver:

- Kaffebrygning
- Telefonpasning / reception
- Post
- Eksamensvagt
- Salg i Boghandel
- Service ved eksamen
- Kopiering af kursusmaterialer
- Arkivering
- Statistikføring af årselever
- Bestilling af mad til arrangementer
- Opdækning til møder
- Modtagelse af gæster
- Praktisk hjælp til internationale elever
- Rengøring af køleskab og mikroovn
- Udarbejdelse af databaser på elever
- Sender opslag ud omkring praktik på uddannelsen

Charlotte har nu været til sin første medarbejdersamtale og havde i sit stille sind håbet på lidt mere i lønningsposen.

Resultatet blev et ganske andet.

Hun fik frit valg fra alle hylder hvad angår uddannelse. Resultatet i første omgang blev et PC kørekort.

Desuden skal hun telefonisk starte med at oplyse kunderne om uddannelserne.

Er du tilfreds med resultatet af samtalen?

"Ja, penge er ikke alt. Hvis jeg skal se fornuftigt på tingene, tror jeg at mere uddannelse kommer mig til gode i den sidste ende. Det er en udfordring for mig at jeg nu skal til at oplyse om uddannelserne, men det vil også spare mig for en del tid, da jeg altid har skullet bruge tid på at henvise eller finde en person der kan dette."

Arbejdsspørgsmål:

- Hvilke opgaver udfører serviceassistenten her?
- Hvad har Charlotte gjort for at få dette job?
- Hvad kan du gøre for at skabe et bredt job?
- Hvad har skolen og Charlotte fået ud af medarbejdersamtalen?
- Hvilken betydning har medarbejdersamtaler på din arbejdsplads? Hvordan kan du bruge MUS til at få et godt job?

8. Lene: serviceassistent på en erhvervsskole

Lene arbejder på erhvervsskolen *Nord-Syddanmarks Erhvervsskole*. Lene gik ud af skolen efter 10. klasse. Hun startede i gymnasiet, men det var ikke rigtig noget for hende. *"Dengang var jeg mere optaget af fest og farver end af at læse bøger. Og lektier det var altså slet ikke mig."* Lene gik ud og arbejdede flere år i butik og på et stort gartneri, før hun startede med at gøre rent på erhvervsskolen.

Efter at have arbejdet 5 år med rengøring fik Lene lyst til at lære noget mere. *"Det irriterer mig at jeg aldrig fik en uddannelse. Og jeg vil også gerne være bedre til at hjælpe mine børn med lektierne."* Hun fik overtalt skolens serviceleder og startede på serviceassistentuddannelsen.

Lene var i praktik på Nord-Syddanmarks Erhvervsskole. I den sidste praktikperiode besøgte Lene alle de afdelinger, hvor hun regnede med at de kunne bruge en serviceassistent. *"Jeg interviewede nogle fra de andre faggrupper om hvad de laver, og om der er serviceopgaver som kunne løses mere hensigtsmæssigt af en serviceassistent. De fortalte hvilke opgaver de er trætte af at lave eller som de ikke har mulighed for at løse ordentligt."*

I receptionen var de frustrerede over at der ikke var nogen faste afløsere til at passe telefonerne, når de holdt møder eller var til frokost. De var også trætte af at sortere post. Skolen har mange afdelinger. Personalet huskede næsten aldrig at give besked, hvis de flyttede kontor eller ansatte nye vikarer. Derfor kom en del breve retur eller lå længe i de forkerte dueslag.

Ved sin medarbejdersamtale foreslog Lene sin leder at hun kunne passe telefoner i frokosten og sortere posten. Men der skete ikke rigtig noget. Så mødte hun nogle fra kontorpersonalet i kantinen og fortalte dem om sin idé. De bad Lene lave en kort beskrivelse af sin nye jobprofil som de tog op på et afdelingsmøde. Det administrative personale syntes det var en lettelse, og med det argument tog Lenes chef fat på at gennemføre ideen.

"Når jeg selv skal sige det, er jeg ret god til at arbejde i receptionen. For jeg kender alle afdelingerne fra min praktik og fra mit rengøringsarbejde. Når nogle fx ringer og spørger hvem der tager imod varer hos frisørerne, så ved jeg det. Kontorassistenterne ved kun det der står i personalehåndbogen. Mine kolleger i rengøringsafdelingen fortæller hvis nogle flytter kontor eller er på ferie i lang tid i de enkelte afdelinger. Det er godt når posten skal fordeles."

Lene gør nu rent 3,5 time om dagen. Lene møder kl. 6, så hun kan nå at gøre rent i klasselokaler før undervisningen starter, og i administrationen før kontorpersonalet møder. Hun sorterer post og afløser i receptionen. Når det rigtig brænder på i administrationen, hjælper Lene også med at dække op til møder.

Og så er Lene blevet involveret i at beslutte hvilke rengøringsmidler skolen skal købe. Lenes chef har ikke selv en rengøringsbaggrund. Lene har givet ham sit afgangsprøveprojekt som handlede om arbejdsmiljø og rengøringsmidler. Da han havde læst det, bad han Lene om at kigge på skolens midler. *"Hun fik ryddet et par hylder"*, fortæller han.

Lene tilrettelægger selv sin arbejdsdag. Kontorpersonalet siger om morgenen hvis de har brug for ekstra hjælp, og så vurderer Lene om hun kan nå det. Af og til må hun springe lidt af rengøringen over, men det indhenter hun de dage hvor postbunkerne er små.

Arbejdsspørgsmål:

- Hvilke arbejdsopgaver har serviceassistenten her?
- Hvad har Lene gjort for at få disse opgaver?
- Er der noget af det du også kunne gøre på din arbejdsplads?

9. Vivian: rengøringsassistent i et rengøringssselskab

Vivian arbejder i et mellemstort rengøringssselskab *Blank & Fin*. Hun gør rent i et stort ingeniørfirma sammen med to kolleger. Rengøringssselskabet tager sig af daglig rengøring, hovedrengøring og tømmer opvaskemaskiner.

Da Vivian var ung, ville hun gerne være frisør. Som ung klippede hun sine mindre søskende og farvede venindernes hår. Men ligesom mange andre kunne hun ikke finde en praktikplads. I stedet fik hun arbejde i det lokale supermarked. Hun valgte at gå hjemme, da børnene var små. Det var svært at forene arbejdstiderne i butikken med familielivet, så da rengøringssselskabet søgte assistenter, slog hun til.

Et par gange om ugen får de besøg af områdelederen. Hun sørger for at indkøbe midler og udstyr. Hun kontrollerer rengøringskvaliteten og snakker med kundens kontaktperson hvis der er klager. Når der er problemer i det daglige, sygemeldinger eller lign., ringer assistenterne til områdelederen så beslutter hun hvad de skal gøre.

Efter at have arbejdet i *Blank & Fin* i 7 år hørte Vivian om serviceassistentuddannelsen på et møde i sin fagforening. Hun fik lov af sin leder til at deltage. *"Jeg ville gerne noget andet end bare at gøre rent. Fra mit job i supermarkedet vidste jeg at jeg kunne en masse forskellige ting. Her var dagene aldrig ens, og den variation savnede jeg i rengøringsjobbet. Jeg savnede også kontakt til kunderne. Her går vi tre assistenter sammen, og det kan godt blive en lille smule ensformigt altid at se på de samme ansigter."*

Efter uddannelsen havde Vivian en snak med sin leder. Hun lovede at kigge på om de kunne finde nogle nye opgaver til Vivian. *"Men det bliver ikke nemt"* var lederens melding. *"Vores kunder er ikke meget for at efterspørge de brede serviceydelse."*

Det er nu 1 år siden at Vivian afsluttede uddannelsen. Det er ikke lykkedes for ledelsen at finde nye serviceopgaver til Vivian.

Selv om Vivian i dag stadig primært gør rent, har uddannelsen alligevel haft betydning. *"Når nogle er syge på de andre områder, bliver jeg brugt som flyver. Det giver lidt variation at man af og til kommer andre steder og møder nye kolleger. Ofte er det også mig der oplærer nye kolleger og ferievikarer. Jeg føler mig bedre rustet nu til at svare på deres faglige spørgsmål – og jeg er også blevet bedre til at give kritik på en god måde."*

Alligevel savner Vivian bredere funktioner: *"Hvis der ikke snart sker noget, tror jeg at jeg finder et andet arbejde."*

"Områdelederen var her forleden", fortæller Vivian. "Hun klager altid over hvor travlt hun har. Nu skal hun også til at starte et nyt område op, hvor kunden vil have synlig rengøring – og lige samtidig med at hun skal lave arbejdspladsvurdering og at fire kontrakter skal i udbud. Hun var helt udmattet ved tanken. Det er egentligt mærkeligt at hun ikke tænker på at jeg kunne gøre noget af det for hende?"

Arbejdsspørgsmål:

- Hvilke arbejdsopgaver har serviceassistenten her?
- Hvad har Vivian gjort for at få et mere varieret job?
- Har du ideer til hvad Vivian ellers kan gøre? Hvilke argumenter kan hun bruge?

- Vivian har mange kompetencer med sig fra sine tidligere job. Har du også kompetencer som du gerne vil have mulighed for at bruge i dit arbejde?

10. Marianne: tilsynsassistent på et rådhus

På Roskøbing Rådhus arbejder 8 rengøringsassistenter. De arbejder i hver sin afdeling, men afløser hinanden ved sygdom og ferie. Når der skal gøres hovedrent, hjælpes de ad to og to. Så går det hurtigere og føles ikke så anstrengende.

Rengøringsassistenterne hører under servicechefen. Han er sød og energisk, men interesserer sig ikke ret meget for rengøring. Det skal bare gøres så brugerne er tilfredse.

Marianne er 45 år. Hun havde gjort rent på rådhuset i 3 år før hun startede på serviceassistentuddannelsen. *"Jeg kunne godt mærke at jeg har arbejdet med rengøring det meste af mit liv. Det slider på kroppen. Det værker tit i nakken og armene. Min læge foreslog at jeg kiggede mig om efter nogle mindre belastende arbejdsopgaver, hvis jeg ikke skulle pensioneres før tid."*

Hun sprang til da en af socialrådgiverne på Rådhuset fortalte hende om serviceassistentuddannelsen. Ledelsen bakkede op om ideen med den klare forventning at Marianne skulle tilbage og aflaste servicechefen. Desuden skulle Marianne sikre at rengøringen blev varetaget mest effektivt, hvis nu byrådet valgte at opgaven skulle i udbud.

Efter uddannelsen fik Marianne ny titel: Tilsynsassistent. Hun har overtaget den daglige ledelse af rengøringen fra Servicechefen. Marianne planlægger arbejdet. Hvis nogen er syge eller har ferie, indkalder hun vikarer, hvis de ikke kan klare det selv. Hun indkøber rengøringsmidler, afprøver nye midler og metoder og oplærer nye kolleger. Marianne checker kvaliteten og har den løbende kontakt med kontaktpersonerne på Rådhuset. De aftaler bl.a. hvis der er behov for hovedrengøring, eller snakker om det hvis der har været klager. *"I praktikken var jeg rundt i mange af afdelingerne her på Rådhuset. Så nu kender jeg folk der og ved hvordan vi bedst kan hjælpe dem med rengøringen. Det gør det altså lidt nemmere når jeg nu skal snakke med dem."*

Kommunen har valgt at rengøringen skal styres af et PC-planlægningssystem. Det er Mariannes opgave at køre det ind.

De store beslutninger træffes stadig af servicechefen, men han rådfører sig altid med Marianne først. *"Noget af det dejligste er at jeg nu kun skal gøre rent ca halvdelen af dagen. Det kan allerede mærkes i nakken og armene, så nu tror jeg at jeg kan holde mange år endnu."*

I starten synes kollegerne at det var lidt mærkeligt at Marianne pludselig skulle bestemme over dem. Derfor lavede hun sammen med servicechefen en beskrivelse af sine opgaver som tilsynsassistent. *"Det var lidt underligt at det pludselig var mig der skulle sætte mine kolleger i arbejde og påtale hvis de ikke gør deres arbejde ordentligt. På uddannelsen blev jeg meget bedre til at sætte grænser. Jeg er nok blevet lidt mere skrap, synes de andre. Og det kan være lidt svært at det nu pludselig er mig de bliver sure på. Det er jo en helt ny rolle. Det synes jeg egentligt ikke jeg blev forberedt på i uddannelsen"*.

Kommunen skal i gang med at lave en stor tilbygning til Teknisk Forvaltning. Her er Marianne kommet med i byggegruppen for at vurdere hvilke gulvbelægnings, inventar og indretning der vil være nemmest at vedligeholde. *"Her har jeg stor glæde af det jeg lærte på uddannelsen, både om det faglige og om at turde sige min mening. Jeg blev også bedre til at læse og skrive og det er der stor brug for i sådan en byggegruppe, hvor man nogle gange skal læse nogle store bunker papir."*

"Det mest irriterende er at mange af de ansatte på Rådhuset ikke kan finde ud af at de nu skal gå til mig. De går stadigvæk til servicechefen. Jeg kan blive så arrig. De kan gå

lige forbi mig på gangen for at give en besked om mit område til servicechefen. De har fået at vide at det er mig de skal sige det til. Hvad skal der så til, spørger jeg bare!"

Arbejdsspørgsmål:

- Hvilke arbejdsopgaver har serviceassistenten her?
- Marianne er irriteret over at mange stadig kontakter servicechefen i stedet for hende. Hvad kan hun gøre for at ændre det?
- Hvilke fordele og ulemper vil det have for dig at få ledelsesopgaver?

Bilag 2: Kort over arbejdsopgaver

Tanken med kortene er at eleverne kan anvende dem til at udforme den jobprofil de godt kunne tænke sig (se kapitel 6).

Opgaverne kan tilpasses de arbejdspladser, eleverne kommer fra. Fx kan der være forskel på typiske opgaver på somatiske og psykiatriske afdelinger.

Kortene er her delt op i to kategorier af arbejdsfunktioner, nemlig opgaver for

- Serviceassistenter på hospitaler
- Serviceassistenter på virksomheder og institutioner

Arbejdsfunktioner for serviceassistenter på hospitaler	
Rengøring	Anretning af mad
Hjælp til indretning og Flytning	Opvask
Varebestilling	Sparring med kollegaer
Planlægning af vagter	Mødeleder ved medarbejdermøder
Sortering og omdeling af post	Maduddeling og servering
Efteruddannelse og udviklingsprojekter	Linned
Planlægning af aktiviteter for patienter	Indkøb og madlavning sammen med patienter

Kvalitetskontrol	Gangtræning/mobilisering af patienter
Transport af patienter og forflytning	Sidde vagt ved patienter
Assistere plejepersonale	Oplæring af nye medarbejdere/praktikanter
Forbedring af arbejdsmetoder	Lave kaffe
Lettere kontorarbejde	Hovedrengøring
Kontakt til håndværkere	Fylde op i skabe
Vikar på andre afdelinger	Bestille rengøringsmidler mv
Gå med prøver	Bestille transport til patienter

Ordne blomster	Mors

Arbejdsfunktioner for serviceassistenter på virksomheder og institutioner

Rengøring	Vaske tøj, gardiner mv
Dække bord og servere mad	Lave kaffe
Planlægning og opgavefordeling	Beskrivelse af arbejdsopgaver
Bestille varer	Hovedrengøring
Hjælp til flytning	Kontakt til håndværkere
Udendørs vedligeholdelse	Holde øje med beboernes trivsel
Vikar	Efteruddannelse og praktik

Oplæring af nye medarbejdere	PC-arbejde
Faglig sparring med kollegaer	Ordne affald
Arrangere aktiviteter	Forbedring af arbejdsmetoder
Receptionistarbejde	Omdele og sortere post
Kvalitetssikring og tilsyn	Hjælpe i kantinen
Ordne blomster	Hovedrengøring