

# Serviceassistenter – fremtiden ligger forude

- en analyse for Køkken- og rengøringssektoren i  
FOA

Inger-Marie Wiegman, Signe Roderik Hjorth og Hans Hvenegaard

September 2005



**Serviceassistenter – fremtiden ligger forude**

- en analyse for Køkken- og rengøringssektoren i FOA

© TeamArbejdsliv, september 2005

ISBN 87-91807-01-8

# Serviceassistenter – fremtiden ligger forude

## Forord

Køkken-rengøringssektoren i FOA vil igangsætte en indsats for at øge status, kvalitet, synlighed og udbredelse af serviceassistentfaget og den erhvervsfaglige serviceassistentuddannelse.

Sektoren har i den forbindelse bedt TeamArbejdsliv ApS forestå en analyse som kan indgå i sektorens beslutning om indsatsens karakter og som kan levere argumenter til brug overfor de aktører, som sektoren skal have i tale for at indsatsen bliver succesfuld.

Inger-Marie Wiegman, Hans Hvenegaard og Signe Roderik Hjorth fra TeamArbejdsliv har gennemført analysen og skrevet rapporten.

Sektorens initiativ er blevet hilst velkommen og vi har mødt stor velvilje til at medvirke i undersøgelsen og til at stille sig til rådighed i forbindelse med en senere indsats.

Vi vil takke sektoren for et godt samarbejde og takke alle som har bidraget til undersøgelsen.

Vi håber, at rapporten vil give sektoren et godt udgangspunkt for at fastlægge sin strategi og sætte konkrete initiativer i gang. Det er vores håb, at rapporten derved kan medvirke til at skabe en fornyet og positiv opmærksomhed på serviceassistentfaget og serviceassistentuddannelsen.

God læselyst og held og lykke med indsatsen!

TeamArbejdsliv, den 1. september 2005.

# Indholdsfortegnelse

Forord .....	1
Indholdsfortegnelse .....	2
Indledning .....	3
Gennemførelse .....	4
Fokus og opbygning .....	5
Resultater .....	5
Hvor mange er få? .....	5
Erhvervsuddannelsen .....	6
Overenskomstansatte i kommuner og amter .....	7
Medlemmer i FOA .....	8
Praktikpladser .....	10
Sammenfatning .....	11
Muligheder og barrierer .....	11
Rekruttering og udbredelse .....	12
Brede servicejob .....	17
Uddannelse og praktik .....	19
Anbefalinger .....	21
Hvad kan sektoren gøre? .....	22
Sammenfattende .....	28

## Indledning

Køkken-rengøringssektoren henvendte sig i slutningen af 2004 til CASA fordi sektoren havde besluttet at igangsætte en indsats i 2005 med det formål at øge status, kvalitet, synlighed og udbredelse af serviceassistentfaget og de erhvervsfaglige serviceassistentuddannelser.

Baggrunden for sektorens beslutning om at iværksætte en indsats var, at serviceassistentuddannelsen efter 10 års eksistens ikke havde fået den forventede og ønskede udbredelse. Sektoren ønskede at supplere en evaluering af erhvervsuddannelsen, som i 2004 blev gennemført for det faglige udvalg for serviceassistentuddannelsen af Kubix, med en analyse som var målrettet FOA.

Det blev aftalt, at den måde, CASA/TeamArbejdsliv<sup>1</sup> inden for de tidsmæssige og økonomiske rammer bedst kunne bidrage til sektorens indsats, var ved at interviewe udvalgte repræsentanter for nogle af de væsentligste aktører: nuværende eller potentielt kommende arbejdsgivere, de skoler, der forestår uddannelsen samt lokale uddannelsesansvarlige i FOA. Interviewene skulle suppleres med analyser af konkrete data, som sektoren ville tilvejebringe.

Med hensyn til interview af arbejdsgivere blev det aftalt, at TeamArbejdsliv skulle fokusere på henholdsvis forsvaret, kommuner og sygehuse. I udgangspunktet blev det aftalt, at der skulle gennemføres interview med tre repræsentanter for hver gruppe. For sygehusene skulle der ikke gennemføres nye interview, da sådanne interview var en del af et projekt om servicearbejde på sygehuse, som CASA gennemførte for BAR-SoSu i forsommeren 2004<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Analysen er påbegyndt i CASA og afsluttet i TeamArbejdsliv ApS fordi Hans Hvenegaard og Inger-Marie Wiegman, som efter aftale skulle løse opgaven, pr. 1. april forlod CASA for sammen med to andre partnere at danne TeamArbejdsliv ApS.

<sup>2</sup> Rapporten "Servicearbejde på sygehuse – arbejdsvilkår under forandring for portører, rengørings-, køkken- og serviceassistenter." af Hans Hvenegaard og Inger-Marie Wiegman findes på [www.casa-analyse.dk](http://www.casa-analyse.dk) og på [www.bar-sosu.dk](http://www.bar-sosu.dk).

Resultatet af analysen skulle forelægges udvalgte serviceassistenter fra FOA, som på baggrund heraf på en workshop skulle komme med forslag til initiativer, sektoren kan tage. På baggrund af workshoppen skulle TeamArbejdsliv udarbejde anbefalinger til sektoren.

## Gennemførelse

TeamArbejdsliv valgte efter aftale med sektoren at gennemføre hovedparten af interviewene som telefoninterview, da dette gav mulighed for at interviewe langt flere personer inden for projektets økonomiske ramme.

Der er i perioden februar-maj 2005 gennemført telefoninterview med:

7 skoler

7 godkendte praktikvirksomheder (heraf 5 kommunale og 2 private)

6 enheder i forsvaret

6 kommuner og

4 lokale uddannelsesansvarlige/medlemmer af lokale uddannelsesudvalg fra FOA.

Der er herudover gennemført personlige eller telefoniske interview med nøglepersoner bl.a. i Serviceerhvervenes UddannelsesSekretariat og Kommunernes Landsforening.

TeamArbejdslivs analyse blev præsenteret og diskuteret på en workshop den 26. maj, hvor der deltog 6 serviceassistenter. På baggrund af workshoppen blev et første udkast til anbefalinger udarbejdet og kort præsenteret for sektorbestyrelsen på et møde den 7. juni. Analysen og anbefalingerne blev i kort form præsenteret på en temadag, sektoren afholdt den 16. juni med deltagelse af omkring 50 serviceassistenter, lokale sektorformænd og næstformænd samt andre særligt interesserede. Synspunkter og diskussioner på sektorbestyrelsesmødet og temadagen har været med til at præge den endelige udformning af anbefalingerne i denne rapport.

FOA gennemførte efter sparring med TeamArbejdsliv i april måned 2005 en spørgeskemaundersøgelse blandt alle medlemmer registreret i FOA som serviceassistenter. Hovedresultatet af undersøgelsen blev fremlagt for sektorbestyrelsen den 7. juni. TeamArbejdsliv så resultaterne af undersøgelsen så sent og i en sådan form, at de kun i begrænset omfang har kunnet indgå i vores analyse. Udvalgte resultater er med i rapporten. Det er vores vurdering, at der vil kunne hentes mere værdifuld viden ud af be-

svarelsene og de mange uddybende kommentarer, som rigtig mange medlemmer har givet sig tid til at skrive.

## Fokus og opbygning

I denne undersøgelse har fokus primært været på serviceassistentfagets aktuelle og potentielle udbredelse på det offentlige arbejdsmarked. En betydelig opmærksomhed har været rettet mod kommunerne, hvor anvendelsen af serviceassistenter aktuelt er meget begrænset, men hvor nogle af de for FOA særligt interessante udbredelsesmuligheder forventes at være.

Rapporten består ud over forordet og denne indledning af to hovedafsnit: resultater og anbefalinger. Herudover har sektoren fået en liste med ressourcepersoner, som sektoren kan trække på eller bruge som sparringspartnere i det videre arbejde.

## Resultater

Analysens resultater præsenteres i to hovedafsnit: det første koncentreret om faktuelle forhold og det andet om de mere vurderende.

### Hvor mange er få?

Det væsentligste udgangspunkt for at igangsætte denne undersøgelse har været en oplevelse af, at serviceassistentuddannelsen og serviceassistentfaget efter 10 års eksistens ikke havde fået nogen særlig stor udbredelse.

Da "serviceassistent- betegnelsen" har flere betydninger, er det ikke helt så enkelt at gøre op, hvor mange serviceassistenter, der faktisk er uddannet og hvor mange, der er ansat i serviceassistentjob.

Der er forskellige måder at opgøre og anskue antallet på:

- der er flere uddannelser i spil: hospitals- og virksomhedsserviceassistent, 1-årig og 2-årig samt AMU-uddannelsen
- der er flere ansættelses- og overenskomstområder - amter, kommuner, staten og private virksomheder og

- der er flere faglige organisationer, som organiserer medarbejderne - FOA, 3F (tidligere KAD) og Kristelig Fagforening.

Serviceassistent-betegnelsen opstod før erhvervsuddannelsen blev etableret. Den var fra starten baseret på en AMU-uddannelse af varierende omfang – typisk 14-16 uger. AMU-uddannelsen benyttes stadig. Ifølge spørgeskemaundersøgelsen blandt FOAs serviceassistentmedlemmer har AMU-uddannelsen indtil 2003 været langt den mest udbredte og først i 2005 har den 1-årige merituddannelse overhalet AMU-uddannelsen antalsmæssigt. Nogle, men langt fra alle, af de serviceassistenter, der i starten tog AMU-uddannelsen, har siden suppleret denne med merituddannelsen.

### Erhvervsuddannelsen

SUS (Serviceerhvervenes UddannelsesSekretariat) opgør løbende antallet af færdiguddannede serviceassistenter og elever under uddannelse - på begge uddannelser og af både 1- og 2-årig samt antallet af frafaldne, dvs. ophævede uddannelsesaftaler. Opfølgelserne viser, at antallet af færdiguddannede serviceassistenter samlet set er forholdsvis beskedent (i alt 1218 i marts 2005), men at tallet er vokset hurtigt (fra 997 i november 2004). Da der i marts 2005 var knap 600 (helt præcis 591) i gang med uddannelsen betyder det, at antallet af færdiguddannede fortsat må forventes at stige kraftigt de næste par år.

	Færdiguddannede		Igangværende elever		Ophævede uddannelses aftaler siden 1997	
	Nov. 04	Marts 05	Nov. 04	Marts 05	Nov. 04	Marts 05
Hospitalsservice 1-årig	378	414	98	73	50	56
Hospitalsservice 2-årig	87	96	74	201*		
<b>I alt</b>	<b>465</b>	<b>510</b>	<b>172</b>	<b>274</b>	<b>50</b>	<b>56</b>
Virksomhedsservice 1-årig	465	634	307	252	86	94
Virksomhedsservice 2-årig	67	74	41	65		
<b>I alt</b>	<b>532</b>	<b>708</b>	<b>348</b>	<b>317</b>	<b>86</b>	<b>94</b>
<b>Alt i alt</b>	<b>997</b>	<b>1218</b>	<b>520</b>	<b>591</b>	<b>136</b>	<b>150</b>

Tal fra hjemmesiden [www.sus-udd.dk](http://www.sus-udd.dk) 15. februar og 25. april 2005.

\*Ifølge Mette Marcussen fra SUS omfatter dette tal også GVU-elever.

## Overenskomstansatte i kommuner og amter

Antallet af serviceassistenter kan også opgøres ud fra hvor mange, der er ansat på en overenskomst for faggruppen. Oplysninger om dette for det (amts)kommunale arbejdsmarked findes i Det Fælleskommunale Løndatakontor (FLD), hvor parterne på det (amts)kommunale arbejdsmarked har samlet oplysninger om løn- og ansættelsesforhold for alle medarbejdere i amter og kommuner.

Ifølge denne var der i marts 2005 ansat 213 personer som erhvervsuddannede serviceassistenter. Udover de erhvervsuddannede var 1562 medarbejdere i marts 2005 ansat som servicemedarbejdere/-assistenter ved sygehuse. Denne gruppe omfatter både medarbejdere med den AMU-baserede serviceassistentuddannelse og uuddannede servicemedarbejdere (sidstnævnte udgjorde 375). På det (amts)kommunale arbejdsmarked er det i amterne, at langt det største antal serviceassistenter er ansat. Det er langt overvejende serviceassistenter med hospitalsuddannelsen, som er ansat her.

Antallet af serviceassistenter er steget markant siden februar 1998, da 681 var ansat som serviceassistenter - heraf ingen erhvervsuddannede.

I samme periode er antallet af (amts)kommunalt ansatte rengøringsassistenter, husassistenter og portører faldet. I amterne, hvor noget af udviklingen kan tilskrives ansættelse af serviceassistenter, har faldet fra februar 1998 til marts 2005 været henholdsvis 39 % for husassistenter, 19 % for rengøringsassistenter og 25 % for portører. I HS har faldet i antallet af portører været mere beskedent, nemlig 10 %. Her var antallet af serviceassistenter med uddannelse 82 i marts 2005, mens det ikke umiddelbart har været muligt at opgøre udviklingen i antallet af husassistenter og rengøringsassistenter (på grund af særlige stillingsbetegnelser og overenskomstforhold).

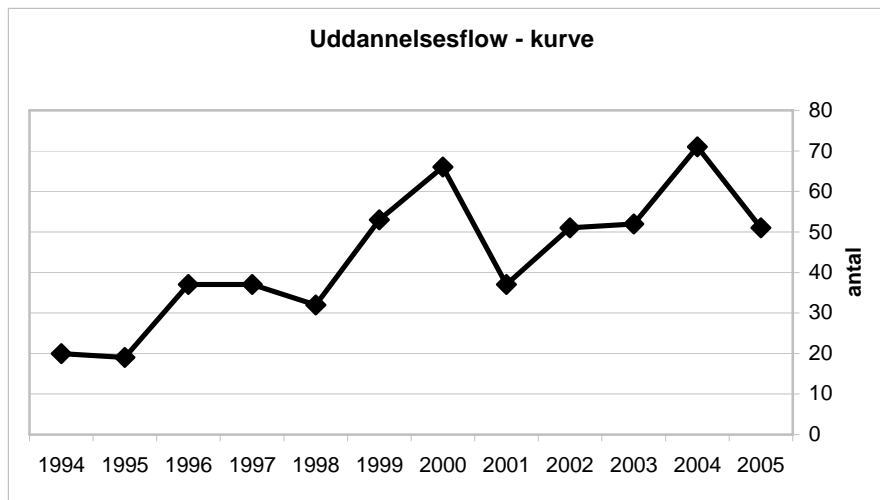
Ansættelsesområde	Stillingsbetegnelse	Antal februar 1998	Antal marts 2005	Ændring i antal	Ændring i %
<b>Hele det (amts)kommunale område</b>	Erhvervsuddannede service-assistenters	-	213	+ 213	-
<b>Amter</b>	Erhvervsuddannede service-assistenters	-	179	+ 179	-
	Service medarbejdere/-assistenter ved sygehuse	681	1562	+ 881	+ 129 %
	Husassistenter	3213	1965	- 1248	- 39 %
	Rengøringsassistenter	4096	3316	- 780	- 19 %
	Portører	2255	1693	- 562	- 25 %
<b>HS</b>	Serviceassistenter med uddannelse	-	82	+ 82	-
	Portører	862	772	- 90	- 10 %

## Medlemmer i FOA

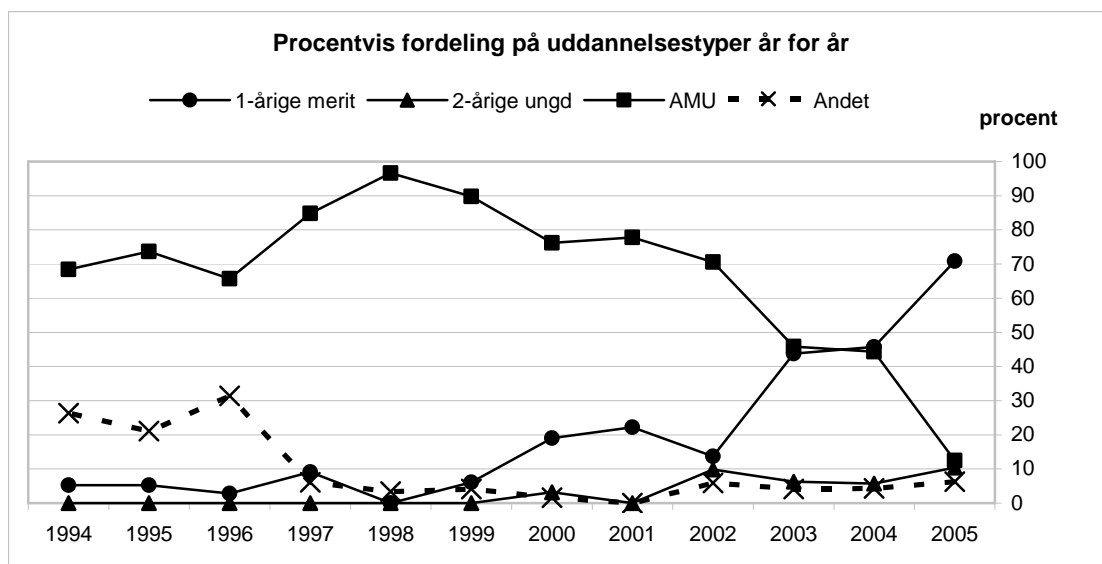
Med udgangen af 2004 var der i FOA registreret 1816 medlemmer som serviceassistenter og –medarbejdere. Antallet er steget fra 1345 midt i 2001 svarende til en stigning på 35 %. Antallet af rengøringsmedarbejdere - rengørings- og husassistenter - er i samme periode faldet 4 % fra 8691 til 8345. I samme periode er antallet af portører faldet fra 2846 midt i 2001 til 2.569 med udgangen af 2004 svarende til et fald på knap 10 %. Dette tal er nok en del større, da nogle portører ikke er blevet overflyttet til faggruppen af serviceassistenter.

Spørgeskemaundersøgelsen blandt alle registrerede serviceassistent- og servicemedarbejder-medlemmer i FOA tyder på, at registreringen ikke er helt pålidelig. Af de 903 adspurgte som indsendte skemaet, er de 374 ikke serviceassistenter. En del af disse er formodentlig servicemedarbejdere uden uddannelse, men ud fra oplysningerne i FLD - hvor det samlede antal af denne gruppe i (amts)kommunerne er 375 - er det ikke særlig sandsynligt, at dette er hele forklaringen. Ifølge nogle af deltagerne i workshoppen har en del medlemmer med AMU-uddannelsen ikke opfattet, at spørgeskemaet omfattede dem. Dette kan være en anden del af forklaringen.

526 medlemmer har angivet, hvornår de blev uddannet som serviceassistent. Af nedenstående figur fremgår, at antallet af uddannede pr. år generelt har været stigende i perioden.

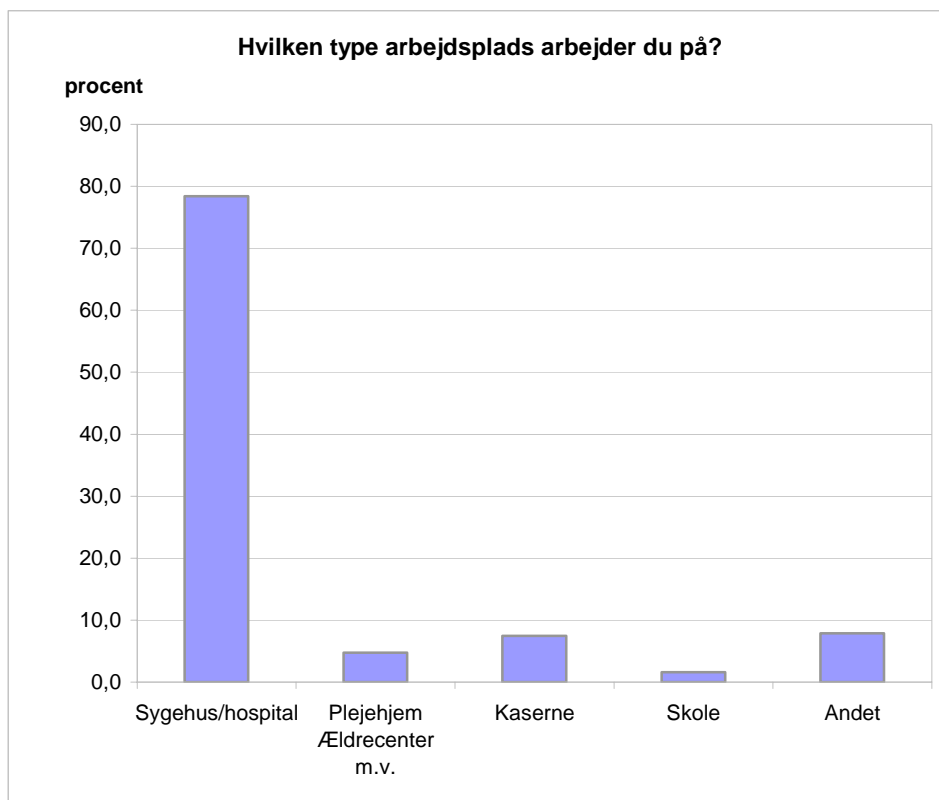


501 medlemmer har angivet hvilken type uddannelse, de har taget. 322 har taget den AMU-baserede serviceassistentuddannelse, 123 har taget den 1-årige merituddannelse og 19 har taget den 2-årige. Af figuren herunder, som viser den årlige fordeling på de forskellige uddannelser i procent, fremgår, at den 1-årige merituddannelse i løbet af de seneste 3 år er blevet den mest udbredte, mens AMU-uddannelsen er kraftigt på retur. Den 2-årige erhvervsuddannelse er aldrig rigtig blevet udbredt blandt de grupper, som efterfølgende bliver medlemmer af FOA.



I undersøgelsen er der ikke spurgt direkte, om det er hospitals- eller virksomheds-serviceuddannelsen, de medvirkende har taget. Da langt størstedelen af de medvirkende

(78 %) er ansat på sygehuse og yderligere 5 % på plejehjem, ældrecenter eller lignende, er det fornuftigt at antage, at langt de fleste erhvervsuddannede har hospitalsserviceuddannelsen. Ansættelsesstederne fremgår af figuren herunder.



## Praktikpladser

SUS har registreret alle godkendte praktikvirksomheder og antallet af praktikpladser i virksomheden. Der er rigtig mange godkendte virksomheder og praktikpladser – især på virksomhedsservice-uddannelsen. De første virksomheder er godkendt i oktober 1998 og de seneste i april 2005. Der er mange praktikpladser, som aldrig har været benyttet (hvor der aldrig har været nogen uddannelsesaftaler). Det er uvist, hvor mange af de ikke-benyttede praktikvirksomheder, som har været kontaktet om indgåelse af uddannelsesaftale. Listens oplysninger om kontaktpersoner og telefonnumre har i nogle tilfælde vist sig ikke at være aktuelt gældende.

Antal	Godkendte praktikvirksomheder	Praktikpladser	Uddannelsesaftaler	Virksomhed uden uddannelsesaftaler
Virksomhedsservice	281	1105	312	210
Hospitalsservice	32	353	127	13
I alt	313	1458	439	223

## Sammenfatning

Sammenfattende kan det konstateres, at antallet af serviceassistenter er stigende uanset hvordan tallet gøres op. Efter en langsom start ser der nu ud til at være en lidt kraftigere vækst i udbredelsen af erhvervsuddannelsen – specielt i den 1-årige merituddannelse.

På det kommunale arbejdsmarked breder serviceassistentfaget sig med noget større hastighed end erhvervsuddannelsen. Dette må formodes at være en væsentlig del af årsagen til, at de erhvervsuddannede aktuelt kun udgør en mindre del af det samlede antal serviceassistentuddannede blandt FOAs medlemmer.

Væksten i antallet af serviceassistenter i amterne er markant i forhold til, at antallet af de øvrige servicegrupper falder.

Kun en beskedent del af de erhvervsuddannede serviceassistenter er organiseret i FOA.

## Muligheder og barrierer

Undersøgelsen har vist, at der er forskellige forhold, som øger muligheden for at serviceassistentfaget kan udvikles i den retning sektoren ønsker. Undersøgelsen har også vist, at der er en række barrierer for en sådan udvikling. Vi har valgt at samle disse muligheder og barrierer under tre overskrifter: rekruttering og udbredelse, brede servicejob samt uddannelsen og praktik. Opdelingen er valgt for overskuelighedens skyld, selvom der naturligvis er et vist overlap mellem de punkter, der står under de forskellige overskrifter, fordi de jo alle er del af en sammenhængende problematik.

## Rekruttering og udbredelse

Der er overordnet to veje at rekruttere til serviceassistentuddannelsen og til serviceassistentfaget:

- at få nye ind i faget - det være sig unge, erfarne fra andre fagområder eller personer som er nye på arbejdsmarkedet
- at rekruttere medarbejdere, som i forvejen arbejder i et af de fag, serviceassistentuddannelsen omfatter - typisk rengøring, køkken eller portør.

De "nye" er målgruppen for den 2-årige uddannelse, de "gamle" for den 1-årige merituddannelse.

**Den 2-årige uddannelse** er generelt svær at sælge. At blive serviceassistent er ikke drømmejobbet for særlig mange unge, som skal vælge uddannelse. Uddannelsen har ingen høj status på "uddannelsesmarkedet". En del af dem, der tager uddannelsen, vælger den, fordi der er for høje adgangskrav eller endnu større problemer med at få praktikpladser i de fag, de gerne ville have været startet på. Der er en oplevelse af at en 2-årig uddannelse er i overkanten i forhold til jobbet indhold og krav. Den 2-årige hospitalsserviceuddannelse er mere populær blandt unge end den tilsvarende virksomhedsserviceuddannelse.

I takt med at serviceassistentjobbet bliver mere udbredt, f.eks. på sygehuse og i forsvaret, og de ældre medarbejdere stopper, må behovet for den 2-årige uddannelse formodes at blive større. I praksis er der stor forskel på, hvordan sygehuse med serviceassistenter rekrutterer nye medarbejdere. Nogle ansætter medarbejdere uden uddannelse og tilbyder dem på et senere tidspunkt uddannelsen, som så typisk vil være merituddannelsen. Andre ansætter nye som elever, hvilket kan være på den 2-årige eller merituddannelsen (afhængigt af medarbejderens tidligere erfaring). Oplevelsen er, at serviceassistentjobbet appellerer mere til medarbejdere med en vis erfaring - typisk i slutningen af 20-erne - end til helt unge.

Undersøgelsen blandt FOAs registrerede serviceassistent-medlemmer viste – for os noget overraskende - at omkring hver tredje af de medvirkende før uddannelsen kom fra et andet job end køkken, rengøring og portør. En del var social- og sundhedshjælpere, andre eksempler på tidligere job var dagplejer, butiksansat, kontorassistent, tilskærer, lærer, kok og præst. Undersøgelsen viser også, at tilfredsheden med uddan-

nelsen blandt disse generelt er stor. Det kan konstateres, at det faktisk er muligt at rekruttere **medarbejdere fra andre fag** til serviceassistentuddannelsen og dermed ind i serviceassistentfaget.

Samlet set er der både for arbejdsgiverne og for de faglige organisationer størst interesse i at arbejde for **rekruttering til merituddannelsen**. Det er et klart problem og et reelt dilemma, fordi merituddannelsen med den nuværende erhvervsuddannelsesstruktur kun eksisterer i kraft af den 2-årige uddannelse.

### **Arbejdsgiverperspektiv**

Spørgsmålet om rekruttering til serviceassistentuddannelsen skal ses i sammenhæng med **rekruttering af medarbejdere** i det hele taget. Muligheden for også i fremtiden at kunne rekruttere medarbejdere til varetagelse af rengørings- og andre serviceopgaver skulle efter vores forventning være et vigtigt perspektiv for (de kommunale) arbejdsgivere i forhold til at fremme serviceassistentfaget og serviceassistentuddannelsen.

Det er imidlertid ikke det generelle indtryk at dette perspektiv – eller frygten for ikke at kunne rekruttere kvalificerede og stabile medarbejdere i fremtiden – fylder særlig meget i bevidstheden hos de arbejdsgivere, vi har været i kontakt med. Tværtimod synes en stor personaleomsætning at modvirke arbejdsgivernes interesse i at satse på serviceassistentuddannelsen.

Én af forklaringerne er, at rengøring er en af de (amts)kommunale opgaver, som til stadighed er i fare for at blive **udliciteret**, hvorfor en investering i uddannelse af medarbejderne ud fra en snæver betragtning kan frygtes at være ”spildt”. En anden – til dels dermed sammenhængende – forklaring er, at rengøring stadig ses som et af de områder, der – uden det store ramaskrig - kan skæres ned på, når (amts)kommunernes økonomi på grund af skattestop og udgiftspres er trængt.

En tredje forklaring på arbejdsgivernes manglende satsning på uddannelsen er, at mange rengøringsjob varetages af medarbejdere ansat på **deltid** (ned til 3 timer pr. dag), hvilket gør det både dyrere og sværere at gennemføre en uddannelse. Ansættelse på deltid gør det også umiddelbart mindre nødvendigt at sikre den variation i arbejdet og deraf følgende mindre nedslidning, som er et vigtigt mål med serviceassistentuddannelsen og etableringen af serviceassistentjob. Der er almindelig enighed om, at

de allerfleste mennesker ikke fysisk kan holde til et rengøringsjob på fuld tid et helt arbejdsliv. Varetages jobbet imidlertid på deltid er nedslidningen ikke så stor, og behovet for jobudvidelse derfor heller ikke – er logikken. Udover det noget kyniske i denne betragtning holder logikken ikke i den udstrækning, at disse medarbejdere har flere rengøringsjob, hvad mange har for at få en indtægt, de kan leve af.

Rekruttering af rengøringsmedarbejdere sker i nogle dele af landet, herunder i mange større byer, i vid udstrækning blandt kvinder af **anden etnisk baggrund** end dansk. Enten som en bevidst strategi for at sikre beskæftigelse til denne potentielt marginaliserede gruppe af borgere, eller fordi det ikke er muligt at rekruttere etniske danskere til jobbene. De sproglige, skolemæssige og kulturelle barrierer for denne gruppes deltagelse i en serviceassistentuddannelse er generelt store.

**Langsigtet strategisk planlægning** på et område, der ikke betragtes som et (amts)kommunalt kerneområde hører ikke til dagens orden i kommuner og amter. Dette er tankevækkende, når lønudgiften til de mere end 20.000 kommunalt og amtskommunalt ansatte, som varetager rengøring og andre serviceopgaver, samlet set udgør i størrelsesordenen 5 mia<sup>3</sup>. kr. om året.

Det er ikke kun et spørgsmål om "ond vilje" eller manglende fremsynethed hos den enkelte arbejdsgiver, når der er en meget lille efterspørgsel på serviceassistentuddannelsen fra arbejdsgiverne. Mange kommunale arbejdsgivere kender slet ikke serviceassistentuddannelsen og de muligheder den giver eller de **mangler viden** om specifikke forhold i forbindelse med uddannelsen. Kommunernes Landsforening opleves ikke særlig synlige eller offensive i forhold til at udbrede kendskabet til uddannelsen og de muligheder, den kan give kommunale arbejdspladser.

Sammenfattende må det konkluderes, at der ikke er meget, der tyder på, at en udbredelse af serviceassistentfaget i større stil er på vej i danske kommuner.

---

<sup>3</sup> Godt 21.000 medarbejdere med en månedlig bruttoløn på gennemsnitligt 20.500 kr. i flg. FLD's tal for november 2004.

Arbejdsgivere, som har erfaring med serviceassistenter, fremhæver som gevinster, at de dels får medarbejdere, som er gladere og sundere og kan holde længere i jobbet, og dels får medarbejdere, som kan håndtere forandringer, tage ansvar, være selvstændige og fleksible.

### **Medarbejderperspektiv**

For mange medarbejdere, som er ansat i rengøringsjob, er **det at tage en uddannelse** i sig selv en barriere. På merituddannelsen fylder frygten for eksamen meget. Mange er gået tidligt ud af skolen og har dårlige skoleoplevelser med sig. Nogle har reelt et problem med basale skolefærdigheder fordi de f.eks. er ordblinde; for de fleste er det dog mere et spørgsmål om manglende træning og manglende tro på egne evner, der gør sig gældende.

Når rengøringsmedarbejdere får **tilbudt** at tage serviceassistentuddannelsen som en del af arbejdspladsens personalepolitik, er der generelt kun få, som vælger at gøre det. Skoleskræk og manglende selvtillid formodes at være en stor del af årsagen. Selv på arbejdspladser, hvor enkelte har været af sted og kommer glade hjem, er barrieren for de øvrige stor.

Der er størst succes med at få rengøringsmedarbejderne til at tage uddannelsen, når alle (eller langt de fleste) rengøringsmedarbejdere på en arbejdsplads gennem mere eller mindre **"frivillig tvang"** gør det. Det kræver, at der er truffet en overordnet beslutning og at der er en ledelse, som både står fast og gør en indsats for at tilskynde, motivere og støtte medarbejderne. Tvang uden nødvendig motivation og støtte giver modstand. Arbejdsgivere og skoler tillægger det stor betydning, at de faglige organisationer bakker op om en sådan overordnet beslutning og gør deres for at motivere og bakke op om usikre medlemmer. Lokale FOA-repræsentanter har lettest ved at gøre dette, hvis beslutningen på arbejdspladsen også indebærer, at der etableres brede servicejob, som de uddannede serviceassistenter kan gå ind i efter endt uddannelse.

Gevinsterne for rengøringsmedarbejderne ved at tage uddannelsen er både faglige og personlige. Uddannelsen betyder en **anerkendelse af deres faglighed** – mange lægger vægt på at "få papir på" det de kan. Det giver en faglig stolthed. På den personlige side er det større selvtillid, styrke og mod, som især fremhæves som gevinster.

Jeg er faktisk meget stolt af mig selv, at få en uddannelse som 50-årig. Jeg fik 10 i mit eksamensprojekt, så det er aldrig for sent at lære noget nyt, hvis man er åben overfor det.

Kommentar fra spørgeskema

Uddannelsen er rigtig god for sådan nogle som mig, jeg gik ud af 8. klasse og troede ikke rigtig, at jeg duede til noget. Uddannelsen har givet mig selvtillid.

Kommentar fra spørgeskema

Jeg har været meget glad for hele dette år, som jeg har lært rigtig meget af. Jeg har fået udvidet mit arbejdsområde betydeligt.

Kommentar fra spørgeskema

For de fleste serviceassistenter, hvis jobindhold reelt bliver bredere, er variationen og en deraf følgende **mindre nedslidning og større arbejdsglæde** en klar gevinst. For de serviceassistenter, som efter endt uddannelse vender tilbage til et rent rengøringsjob, er denne mulige gevinst i mange tilfælde erstattet af frustration.

På de arbejdspladser, hvor indførelsen af serviceassistenter også indebærer en **teamorganisering** med en større eller mindre grad af selvledelse, er den større indflydelse en gevinst for de fleste, mens nogle oplever det som et belastende pres.

**Lønmæssigt** er der for de fleste erfarne rengøringsmedarbejdere ikke den store gevinst ved at blive serviceassistenter. For rengøringsmedarbejdere med en høj anciennitet kan en ansættelse som serviceassistent i princippet betyde en lønnedgang. I praksis indgås der i sådanne tilfælde normalt en lokalaftale som indebærer, at man beholder sin løn eller får en mindre lønstigning. Portører som ansættes som serviceassistenter vil normalt kun få en lønstigning, hvis den forhandles lokalt.

For **portører** er det generelt nogle andre forhold end for rengøringsmedarbejdere, der kan motivere til at tage uddannelsen og blive serviceassistent. Udvidelsen af jobbet med rengøringsopgaver findes ikke attraktiv, og udsigten hertil har fået en del portører til at forlade jobbet. På adskillige sygehuse er det lykkedes at fastholde portørerne som serviceassistenter ved at lade dem varetage særlige opgaver, indgå i vagtkorps o. lign. som giver faglige udfordringer og kun i begrænset omfang indebærer rengøring.

## Brede servicejob

At skabe job ved kombination af rengøring og andre serviceopgaver på en arbejdsplads er kernen i den faglige strategi, som har ført til de første forsøg med serviceassistentfunktionen for mere end 15 år siden og til etablering af de erhvervsfaglige serviceuddannelser for små 10 år siden.

Etablering af brede servicejob gør det muligt at varetage jobbet uden den belastning, nedslidning og udstødning, som et rengøringsjob på fuld tid medfører.

Brede servicejob giver en fleksibilitet og muligheden for en bedre ressourceudnyttelse på den enkelte arbejdsplads.

Brede servicejob giver en større synlighed, status og arbejdsglæde, som kan være med til at fastholde medarbejderne længere i faget og på arbejdsmarkedet.

Brede servicejob kan gøre det interessant for flere at søge ind i faget og kan derved være med til at afhjælpe det rekrutteringsproblem, der forudses at opstå (og i nogle geografiske områder allerede findes) på rengøringsområdet.

På nogle områder (f.eks. plejehjem) kan etableringen af servicejob synes at være en tilbagevenden til en jobfunktion der var, før den voldsomme effektivisering og priskonkurrence på rengøring i det offentlige for alvor satte ind bl.a. gennem udlicitering. Den faglige opkvalificering og deraf følgende professionalisering, der med serviceassistentuddannelsen nu er åbnet mulighed for, er dog en afgørende forskel.

På trods af disse åbenlyse fordele viser det sig i praksis at være vanskeligt at etablere brede servicejob i større omfang – hvilket vurderes at være en af de største barrierer for udbredelsen af serviceassistent-konceptet og for den faglige serviceassistentuddannelse. Spørgeskemaundersøgelsen viser, at mindre end 2 ud af 5 har fået væsentligt ændrede arbejdsopgaver efter at have taget serviceassistentuddannelsen.

## Hvorfor er det svært?

Der **mangler viden** om de muligheder, serviceassistentuddannelsen giver for arbejdspladser på nye områder (brede servicejob er i vid udstrækning uopdyrket land i kom-

muner). De erfaringer, der er på enkelte institutioner eller i enkelte kommuner, er sjældent kendt udover institutions- eller kommunegrænsen.

Der er **ingen efterspørgsel** efter en bred opgavevaretagelse fra (kommunale og private) virksomheder - der efterspørges rengøring.

Varetagelse af brede serviceopgaver **prioriteres ikke økonomisk**. På mange mindre arbejdspladser i kommuner varetages sådanne opgaver af personer i flexjob, på efterløn eller tilsvarende ordninger. På mange sygehuse er der et ønske om at serviceassistenter overtager en række serviceopgaver, men ikke en vilje til at lade de økonomiske ressourcer følge med opgaverne. Hvis nye servicefunktioner bare lægges oven i de eksisterende opgaver uden tilførsel af ressourcer, vil der være en stor risiko for at belastningen på medarbejderne øges frem for at mindskes.

Der er på mange arbejdspladser nogle **organisatoriske begrænsninger** for etableringen af brede servicejob, fordi rengøring og de serviceopgaver, der kan indgå i de brede jobfunktioner, varetages af forskellige enheder eller afdelinger og/eller hører under forskellige ledere og budgetansvarlige. Udlicitering af rengøringsfunktionen er i sig selv en organisatorisk begrænsning for etableringen af brede servicejob.

**Faggrænser** – et ønske om at fastholde arbejdsopgaver i de faggrupper, som hidtil har varetaget dem – er en barriere for udbredelsen af brede servicejob på en del arbejdspladser. På en del sygehuse forhindrer modstand hos portørerne etablering af brede serviceassistent-job. På skoler, rådhus, plejehjem og leve-bo-miljøer er det teknisk servicepersonale, kontormedarbejdere eller plejepersonalet, som i forskellig grad vægter sig mod at afgive opgaver - og medfølgende ressourcer - til etablering af brede servicejob.

Mange rengøringsassistenter og husassistenter **mangler viden om muligheden** for at kunne skabe sig brede servicejob og uddanne sig til at kunne varetage dem. Hos nogle er det interesse og måske fantasi, der mangler, hos andre er det mod og støtte. Nogle mangler de skolemæssige færdigheder, som kræves for at deltage på serviceassistentuddannelsen.

For nogle medarbejdere af **anden etnisk baggrund** end dansk er der sproglige og/eller kulturelle barrierer for at varetage brede servicejob. Varetagelse af forskellige serviceopgaver kræver i de fleste tilfælde mere kommunikation med medarbejdere og/eller brugere end ren rengøring og kræver derfor et større kendskab til og beherskelse af det danske sprog. Optagelse på og gennemførelse af en serviceassistentuddannelse stiller udover sproglige krav også krav til andre skolemæssige færdigheder, som ikke alle med anden etnisk baggrund har. Kulturelle barrierer er umiddelbart mest udtalte på sygehuse og kan f.eks. handle om ikke at omgås eller røre ved døde.

Uddannelse til at varetage nye opgaver i forbindelse med etablering af brede servicejob afspejler sig ikke nødvendigvis i en **højere løn**. Overenskomsten for erhvervsuddannede serviceassistenter betyder, at rengøringsassistenter/husassistenter med lav anciennitet får en pæn lønstigning, når de bliver ansat som serviceassistenter, mens rengøringsmedarbejdere med høj anciennitet og portører ingen – eller stort set ingen - lønstigning får (med mindre den forhandles lokalt).

**Decentrale ledere**, som gerne vil - eller er blevet pålagt at - arbejde for at etablere brede servicejob, oplever sig ofte alene med opgaven og savner støtte og opbakning fra deres ledelse, når de møder organisatoriske, personalemæssige eller administrative barrierer.

En omlægning af arbejdsopgaverne med dannelse af brede servicejob i større stil kræver en beslutning og en vilje til at gennemføre beslutningen på et **overordnet ledelsesniveau** (i amter og kommuner ofte på et politisk niveau). Denne vilje mangler ofte.

**Strukturreformen** kan indebære en risiko for at barriererne for udbredelsen fastlåses, men kan også være en anledning til at få sat brede servicejob/serviceassistenter på dagsordenen.

## Uddannelse og praktik

Undersøgelsen blandt FOAs medlemmer viser, at der generelt er **stor tilfredshed** med uddannelsen – 9 ud af 10 er tilfredse eller meget tilfredse. Tilfredsheden varierer lidt fra skole til skole - fra 85-92 %. Tilfredsheden varierer også for de forskellige medarbejdergrupper. Portørerne er de mindst tilfredse, men selv blandt dem er 3 ud af 4 tilfred-

se eller meget tilfredse. For de øvrige grupper ligger tilfredsheden mellem 86 % og 92 % med social og sundhedshjælperne som de mest tilfredse.

De mest udbredte kritikpunkter er, at der er **for meget rengøring** i uddannelsen og at det er problematisk at komme i praktik i eller for tæt på sit eget job. Kritikken af, at rengøring fylder for meget, er mest udtalt på merituddannelsen – som jo i vid udstrækning rekrutterer medarbejdere med mange års erfaring med rengøringsarbejde. Også problemet med at komme i praktik i sit eget job eller på sin egen afdeling er noget, der primært berører merit-uddannelsen.

Ifølge undersøgelsen blandt FOAs medlemmer er det også på merituddannelsen, at **praktikvejledningen halter** mest – kun 67 % af de merituddannede har haft en praktikvejleder, mens det blandt de uddannede på den 2-årige uddannelse er 94 %. Der er forskel på kvaliteten af praktikvejledningen, også i de tilfælde hvor der er en praktikvejleder. Nogle arbejdspladser er uvant med at have elever i praktik, andre er vant til at have elever på et andet uddannelsesniveau. På nogle arbejdspladser er praktikvejlederne specielt uddannede serviceassistenter, på andre arbejdspladser er det en leder – med eller uden specifikt kendskab til serviceassistentfagets forskellige facetter.

På den 2-årige uddannelse er det største problem **manglende praktikpladser**. Det synes lidt paradoksalt, fordi der samtidig med denne mangel er godkendte praktiksteder, som undrer sig over, at de aldrig er blevet kontaktet for at få praktikanter.

Der er stor forskel på, hvor meget skolerne er behjælpelige med at finde praktikpladser. En enkelt skole har oprettet et praktikkontor, som påtager sig denne opgave; på andre skoler er det lærernes opgave, mens det atter andre steder er den enkelte elev, som selv skal skaffe sig en praktikplads. Vi har hørt flere eksempler på, at der ud af et hold på over 20-25 elever kun var 5-6 stykker, som fik en praktikplads og dermed fik mulighed for at gennemføre uddannelsen.

Der er også stor forskel på, hvor tæt skolen følger eleven og praktikstedet. Nogle ledere og praktikvejledere oplever, at de selv skal være opsøgende i forhold til skolen for at få en dialog i gang om praktikopholdet.

De lokale uddannelsesudvalg har ikke – eller oplever ikke at have – nogen rolle i forhold til at sikre, at **godkendte praktiksteder** har alle de opgaver, som indgår i uddannelsen. FOAs repræsentanter i de lokale uddannelsesudvalg får ikke automatisk nogen information om, hvilke virksomheder der er godkendt inden for deres skoles område. Disse repræsentanter oplever ofte at være alene.

I forhold til **uddannelsens indhold** er der en oplevelse af, at der ikke eller kun i meget begrænset omfang er mulighed for at tilpasse denne til eventuelt nye arbejdspladstyper og/eller – opgaver. Underviserne opleves ikke altid som kvalificerede og der er stor forskel på det undervisningsmateriale, der anvendes.

I forhold til den praktiske gennemførelse af serviceassistentuddannelsen har mange skoler det problem, at det **er vanskeligt at samle hold** der er store nok til, at det forretningsmæssigt er forsvarligt at gennemføre undervisningen. Det betyder, at serviceassistentuddannelsen internt på mange skoler får en lav status, hvilket naturligvis påvirker de undervisere, som – ofte ret alene – brænder for uddannelsen.

Nogle undervisere opleves at have **for lidt viden** på nogle specifikke områder. Mange undervisere oplever selv at have for lidt tid til sparring og erfaringsudveksling. Serviceerhvervenes UddannelsesSekretariat afholder årlige ERFA-dage, som er meget populære blandt underviserne på serviceassistentuddannelsen. Nogle skoler prioriterer kun at sende en enkelt lærer til disse dage, selvom det ville være yderst relevant for alle, som underviser på uddannelsen.

## Anbefalinger

Vi har i anbefalingerne lagt vægt på, hvad sektoren efter vores vurdering har mulighed for at gøre – enten selv eller i samarbejde med andre i og uden for FOA. Der er nogle anbefalinger, som sektoren med begrænsede ressourcer vil kunne gennemføre ”her og nu” og andre anbefalinger, som har et mere langsigtet perspektiv og vil kræve en betydelig indsats fra sektorens og/eller forbundets side at få realiseret. De konkrete anbefalinger er vist i kursiv.

## Hvad kan sektoren gøre?

Den viden og de positive erfaringer, der er på arbejdspladser med brede servicejob, kan med fordel formidles langt mere og bredere end tilfældet er i dag. Både ledere og medarbejdere kan bidrage med værdifulde erfaringer. Formidlingen af erfaringer kan med fordel ske i dialogform (ved personlig kontakt) frem for i form af pjecer o.lign. Besøg på arbejdspladser kan være en god måde at få en mere klar fornemmelse af, hvad etablering af brede servicejob i praksis kan betyde og hvordan det kan gøres.

*Sektoren kan etablere et "erfaringskorps" af erfarne serviceassistenter og ledere, som vil stille op på arbejdspladsmøder, afdelingsmøder, lederkonferencer m.v. Afholdelse af et årligt seminar med mulighed for erfaringsudveksling for korpset kan gøre det attraktivt at deltage. Initiativet kan overvejes etableret i samarbejde med 3F.*

*For at skabe erfaringer (dyrke uopdyrket land) på områder, hvor der ingen eller meget begrænsede erfaringer er med brede servicejob, kan der med fordel **igangsættes forsøg** med udvikling af sådanne job. Sektoren kan tage initiativ til etablering af sådanne forsøg, som nødvendigvis må ske i samarbejde med arbejdsgiverne (KL) og gerne i samarbejde med andre faglige organisationer, hvis medlemmer vil berøres af opgaveomlægningen. Et sådant samarbejde kan medvirke til at skabe forståelse for vilkårene for at udøve servicearbejdet og kan dermed medvirke til at mindske faggrænseproblemerne.*

*Etableringen af **kommunale sundhedscentre** i forbindelse med strukturreformen kan være et af de områder, hvor forsøg med brug af serviceassistenter kan iværksættes. Finansiering af et eller flere forsøg kunne tænkes ske gennem parternes fælles udviklingsmidler (PULS), Den Kommunale Momsfond, regionale arbejdsmarkedsråd eller PenSam.*

*Lokalt må sektoren eller afdelingen "**sparke døren ind**" til arbejdsgivere, som man har kendskab til eller formodning om, vil være med til at undersøge eller afprøve mulighederne. Det vil i den forbindelse være en rigtig god idé at der centralt – i sektoren, forbundet eller i uddannelsesudvalget - udarbejdes en "**værktøjskasse**" med konkrete eksempler på, hvad serviceassistenter kan, med regneeksempler på, hvad det koster at uddanne sine medarbejdere og med svar på de mest almindeligt stillede spørgsmål.*

Formidling af gode erfaringer med fleksibel opgaveløsning og stærke, sunde og glade medarbejdere er samtidig et middel til at skabe efterspørgsel efter og økonomisk prioritering af varetagelsen af brede serviceopgaver.

*I formidlingen kan med fordel slås på **hygiejne** frem for rengøring, fordi det både tydeliggør nødvendigheden og vigtigheden af varetagelse af opgaven og signalerer en faglighed og en faglig stolthed, som er nødvendig, hvis området skal have en højere status og dermed skal gøre sig håb om at undgå altid at være det første, nedskæringskniven rammer. På sygehuse vil det være **infektionshygiejne**, som det er særlig godt at slå på. I formidlingen til kommuner og kommunale arbejdspladser som ældrepleje, skoler og daginstitutioner kan der med fordel lægges vægt på de serviceassistentuddannedes **kostfaglige viden** og kompetence. **Sammenhæng** i opgaveløsningen på den aktuelle arbejdsplads er et nøgleord.*

Overvindelse af organisatoriske barrierer og savnet af støtte og opbakning handler i høj grad om fokus og prioritering fra den overordnede ledelse. Opsamling af erfaringer fra organisationer, hvor der har været en overordnet ledelsesmæssig beslutning, kan være værdifulde. Kendskab til, hvordan barriererne er overkommet på andre arbejdspladser, kan give inspiration og mod til den leder og de medarbejdere, som gerne vil – også selvom deres egen øverste ledelse ikke har det ønskede fokus.

*Sektoren kan sammen med 3F og forsvarskommandoen tage initiativ til at serviceassistentindsatsen på forsvarrets arbejdspladser evalueres. En sådan **evaluering** skal senest gennemføres ved den fulde implementering med udgangen af 2006 - ved at starte evalueringen før indsatsen er afsluttet, vil erfaringer fra evalueringen kunne bruges i forbindelse med implementeringen og dermed bidrage til, at fokus på skabelsen af brede job fastholdes. Evalueringen kan tænkes gennemført i regi af SCKK (Statens Center for Kompetence- og Kvalitetsudvikling) og/eller finansieret af Udviklings- og Omstillingsfonden for statens arbejdspladser<sup>4</sup>.*

---

<sup>4</sup> Efter vores seneste oplysninger er vi i tvivl om, hvorvidt der er og fortsat vil være penge i denne pulje.

Problemet med at faggrænser udgør en barriere for udvikling og udbredelse af brede servicejob eksisterer i høj grad internt i FOA. Et splittet FOA er alt for nemt at komme uden om - centralt såvel som lokalt.

*Det er vigtigt, at der bliver taget fat på **faggrænseproblemerne** både centralt og lokalt. Sektoren må tænke langsigtet og så vidt muligt gå efter fælles løsninger, hvor alle vinder noget. I en simpel magtkamp kommer sektoren let til kort. Ved at acceptere, at der er interesseforskelle, udvise forståelse, være fleksible og tålmodige på det korte sigt, kan der holdes fast i det langsigtede mål - det er sektorens medlemmer, som har alt at vinde og intet at tabe. Om nødvendigt kan der bruges hjælp udefra (f.eks. fra en mediator/konfliktmægler) til at få en konstruktiv dialog og til at finde frem til konkrete løsninger, som er acceptable for alle.*

Der er stadig mange, som ikke ved, hvad en serviceassistent er og hvilke brede jobmuligheder, det kan give.

*FOA kan – gerne sammen med 3F og evt. i regi af uddannelsesudvalget – sætte en **informationskampagne** i gang rettet mod potentielt kommende medlemmer/elever og med fokus på fagligheden samt de jobmæssige muligheder, uddannelsen giver. Det anbefales, at der i kampagnen tænkes i andet og mere end pjecer, gerne i billedmedier f.eks. Go Cards, i tilstedeværelse på møder, skoler og uddannelsesmesser og i omtale i nyhedsmedier – både elektroniske og skrevne. Selvom gode historier har sværere ved at finde plads på avisernes forsider og i tv-nyhedernes overskrifter end skandaler, så omtales de dog indimellem. En afgørende forudsætning for en omtale er, at nogen gør medierne opmærksom på historierne. Mange lokalaviser tager med kyshånd mod indsendte artikler. Sektoren kan overveje at udskrive en **konkurrence** om, hvem der får den bedste presseomtale af brede servicejob.*

For mange nuværende rengørings- eller husassistenter er det at skulle gå i skole igen og skulle til eksamen angstfremkaldende og i sig selv en stor barriere for at starte på uddannelsen. For de fleste er det dårlige skoleerfaringer, manglende mod og manglende selvtillid, som udgør den største barriere. For nogle er der reelt tale om, at de mangler nogle færdigheder eller mangler træning (hvilket for de allerflestes vedkommende kan afhjælpes).

Sektoren og FOA har en stor opgave i at **motivere og bakke op** om de medlemmer, som af forskellige grunde frygter for, eller er bekymrede for, at skulle på skole igen. At møde konkrete eksempler på, at det kan lade sig gøre at komme ikke bare levende, men også styrket igennem uddannelsen, er en af de bedste måder at tage brodden af angsten og bekymringen. At afholde eller medvirke ved sådanne møder med færdige serviceassistenter på arbejdspladsen eller i afdelingen bør være en højt prioriteret opgave for sektoren eller FOA lokalt. Etablering af det tidligere foreslåede "erfaringskorps" centralt kan gøre det lettere for de enkelte lokalafdelinger at påtage sig denne forpligtigelse.

For nogle medarbejdere skal der et "**mildt pres**" til for at turde kaste sig ud i uddannelsen og for at tage udfordringen med nye arbejdsopgaver op. Det kan være en opgave for den lokale FOA-afdeling/sektoer at **indgå en aftale** med en arbejdsgiver, som ønsker at etablere brede servicejob. En aftale om at alle medarbejdere skal prøve det nye, at medarbejdere som er nervøse eller utrygge skal støttes (af arbejdsgiveren og/eller af afdelingen) og at der for medarbejdere, som trods dette ikke kan finde sig til rette på skolen eller i den nye funktion, så vidt muligt findes en jobfunktion, de kan varetage. Erfaringen viser, at det i praksis drejer sig om meget få personer.

Også under og efter uddannelsen, kan afdelingen/sektoeren med fordel støtte og give opbakning til de vordende eller nyuddannede serviceassistenter. Det kan være med til at sikre, at eleverne får bedre og mere udbytterige praktikophold og at de færdige assistenter griber (eller selv er med til at skabe) de muligheder for brede job, som ikke nødvendigvis er en selvfølge efter endt uddannelse.

Ved at være opmærksom på det eksisterende (landsdækkende og gratis) tilbud om en afklaring af, om den enkelte person har behov for at få styrket sine grundlæggende skolekundskaber gennem **FVU** (Forberedende Voksen Uddannelse) kan FOA-afdelingen/sektoeren sikre, at de medlemmer, som reelt har det behov, også får et relevant kursustilbud.

Der er mange konkrete forslag til, hvad uddannelsen kunne indeholde mere eller mindre af. Der er også forslag om at gøre uddannelsen mere fleksibel, f.eks. ved at gøre den modulopbygget.

*Sektoren kan tage initiativ til en undersøgelse af interessen i og mulighederne for at gøre uddannelsen mere **modulopbygget**. En modulopbygning vil gøre det lettere at gøre uddannelsen interessant for nye områder, f.eks. i kommunerne. Den kan gøre det mere attraktivt for arbejdspladser, som har haft fokus på jobudvikling på andre måder end gennem kompetencegivende uddannelse, at sikre at medarbejderne også "får papir på" det, de kan. Ved at der på denne måde skabes mere volumen, vil det blive lettere at fylde hold op. Endelig kan en modulopbygning tænkes sammen med efteruddannelsesmuligheder.*

*Sektoren kan analysere de mange **kommentarer fra spørgeskemaundersøgelsen** om både uddannelsen, undervisningen og praktikken nærmere og derved få en indsigt i medlemmernes ønsker og forslag til ændringer i uddannelsen.*

Når det gælder uddannelsens indhold, undervisning og praktikforløb har FOA direkte indflydelse på to niveauer: i det faglige udvalg for serviceassistentuddannelsen og i de lokale uddannelsesudvalg på de enkelte skoler. Den konkrete indflydelse afhænger af de enkelte repræsentanters indsats, viden, erfaring og gennemslagskraft. Maksimal indflydelse opnås ved at der er en fælles strategi, ved at indsatsen koordineres og ved at FOAs repræsentanter i udvalgene er klædt bedst muligt på til opgaven.

*Sektoren kan sørge for at **FOAs repræsentanter** i de lokale uddannelsesudvalg (LUU) med jævne mellemrum **mødes** for at udveksle erfaringer og inspirere og styrke hinanden i den lokale indsats. De uddannelsesansvarlige i afdelingerne kan med fordel inddrages i en sådan indsats, da de sammen med den lokale sektor udgør de lokale uddannelsesudvalgsmedlemmers bagland. En samlet strategi for indsatsen bør fastlægges i samarbejde med repræsentanterne i det centrale og de lokale uddannelsesudvalg, da de vil være nøglepersoner i forhold til at sikre at strategien føres ud i livet. Det må i den forbindelse overvejes, hvilke informationer der med fordel kan sendes direkte fra sektoren til de lokale uddannelsesudvalgsrepræsentanter, og hvordan en løbende dialog kan sikres.*

*Det er vigtigt at få afklaret, hvilken rolle **de lokale uddannelsesudvalg** formelt har i forhold til at fastlægge indholdet i og sikre kvaliteten af undervisningen, samt hvilke muligheder de har for at skride ind, hvis der viser sig at være problemer. Uanset hvilken formel rolle og kompetence, udvalgene har, har de lokale uddannelsesudvalgsmed-*

lemmer en vigtig opgave i at **bakke** mest muligt **op om** de **undervisere** på skolerne, som gør en aktiv indsats for serviceassistentuddannelsen. De lokale uddannelsesudvalgsmedlemmer kan i de tilfælde, hvor en skole ikke selv har den nødvendige undervisningskapacitet på et område, **tilskynde skolen til at indgå i et samarbejde** med andre skoler – f.eks. den lokale social- og sundhedsskole.

Det er ligeledes vigtigt at få afklaret, hvilken rolle de lokale uddannelsesudvalg formelt har i forhold til at sikre kvaliteten af praktikopholdene, herunder sikre at der på de godkendte praktikvirksomheder er de opgaver, som uddannelsen omfatter.

Også her kan uddannelsesudvalgsmedlemmerne - uanset deres formelle kompetence - være aktive for at skaffe nye praktiksteder, være med til at styrke samarbejdet mellem praktikstederne og samarbejdet mellem praktikstederne og skolerne. Det vil være oplagt at bruge gode praktiksteder som "ambassadører" og at tænke i "**praktik-erfa-grupper**".

Uddannelsesudvalgene kan anbefale og arbejde for at der **uddannes praktikvejledere** på alle praktiksteder. Det er oplagt at bruge de positive erfaringer fra de steder, hvor det er serviceassistenter, der uddannes til praktikvejledere. Ud over at give en bedre vejledning, giver det også en ekstra udviklingsmulighed for nogle serviceassistenter.

Rengøringsjob varetages i stadig større udstrækning af medarbejdere (flest kvinder) med anden etnisk baggrund end dansk. Sproglige og kulturelle forhold kan for denne gruppe udgøre en særlig barriere i forhold til at kunne varetage brede servicejob og til at gennemføre serviceassistentuddannelsen. Der er områder og kommuner i landet, hvor dette alene kan være en forhindring for dannelsen af brede servicejob. For ledere og tillidsvalgte som gerne vil gøre en indsats for at integrere medarbejdere med en anden kulturel og sproglig baggrund på arbejdspladsen, kan det være vanskeligt at vide, hvordan dette bedst gøres.

FOA/sektoeren kan – gerne sammen med 3F og én eller flere arbejdsgivere/arbejdsgiverorganisationer og skoler – tage initiativ til at igangsætte et projekt med følgende formål:

- *at undersøge hvad der skal til for at personer med anden etnisk baggrund end dansk kan blive uddannet og integreret i brede servicejob, og på baggrund af den opnåede viden*
- *at iværksætte forsøg med målrettede sprogtilbud, fleksibelt tilpasset uddannelse, rummelighed på arbejdspladsen og herunder udvikling af tilbud til støttepersoner (mentorer eller lignende, som der er gode erfaringer med fra andre brancher).*

*Midler til iværksættelse af sådanne forsøg kunne findes i EU's socialfond (som dog for den centrale puljes vedkommende aktuelt er uden midler) eller i eksisterende eller evt. kommende puljer til særlige integrationsindsatser.*

Overenskomsten for serviceassistenter betyder, at erfarne medarbejdere ikke eller kun i begrænset omfang får et lønløft, når de efter gennemførelse af erhvervsuddannelse til serviceassistent ansættes som sådan. Lokale lønmidler synes kun i meget begrænset omfang at være kommet serviceassistenter til gode.

*FOA/sektoeren centralt må inden næste overenskomstfornyelse vurdere, hvor meget en højere aflønning af serviceassistenter skal prioriteres. Indtil da vil det være en opgave for FOA eller sektoeren lokalt at forhandle så gode lønninger for serviceassistenter som muligt. FOA/sektoeren centralt kan arbejde for at de midler, der ved den seneste overenskomstfornyelse er afsat til "belønning" af rengøringsmedarbejdere, bruges til at fremme en uddannelsesindsats og skabelsen af brede job.*

## Sammenfattende

Afslutningsvis vil vi sammenfatte vores anbefalinger til sektoeren i fem punkter:

*Skab et positivt fokus på serviceassistenter og brede servicejob. Slå på hygiejne, kost og sammenhæng i opgaveløsningen og sørg for at budskabet kommer bredt ud over længere tid. Vær kreativ i brugen af medier (artikler og gode historier til gratisblade og lokalaviser, plakater, streamere, messedeltagelse), gør brug af egne ressourcepersoner og brug dem uden for FOA, som vil fremme samme sag.*

*Sæt projekter i gang, som både skaber konkrete erfaringer og gør FOA/sektoeren synlig som væsentlig aktør. Gå i dialog med de arbejdsgivere, som er åbne og vil jeres med-*

*lemmer det godt. Vær fleksible i forhold til deres ønsker og muligheder. Vær kreativ i brugen af fonde, puljer m.v. til finansiering.*

*Udbyg samarbejdet med 3F centralt og lokalt – lad de fælles interesser mellem FOA/sectoren og 3F om udbredelse af serviceassistenter og skabelsen af brede servicejob veje tungere end eventuelle interessemodsætninger.*

*Tag fat på de faggrænser både internt i FOA og mellem FOA og andre organisationer som står i vejen for udbredelsen af serviceassistenttankegangen. En splittet fagbevægelse giver de ledere/arbejdsgivere, som ikke ønsker denne udvikling, for let spil, og den gør det unødigt vanskeligt for de ledere/arbejdsgivere som gerne vil.*

*Opstil – gerne i regi af det faglige udvalg – konkrete mål for, hvor mange serviceassistenter, der skal være kommet igennem den 1-årige og 2-årige erhvervsuddannelse for henholdsvis hospitals- og virksomhedsserviceassistenter om f.eks. 1 år, 3 år, 5 år og 10 år. Opstil også (eller i stedet for) konkrete mål for, hvor mange brede servicejob, der skal være etableret, eller hvor mange arbejdspladser, kommuner og sygehuse, der skal have etableret sådanne job om 1, 3, 5 og 10 år. Følg op på målene og husk at fejre succes'erne undervejs!*

Alt godt. Fortsæt uddannelsen. Kæmp for den og held med det!

Kommentar fra spørgeskema