

cleaning.no visuelle beskrivelser av kvalitetsmål

Veileder

Når det inngås en renholdskontrakt bør den være resultatorientert, og ikke bare bygge på et arbeidsomfang. Det finnes imidlertid mange eksempler på avtaler inngått mellom oppdragsgiver og leverandør hvor kvalitetsbeskrivelser og mål er fullstendig fraværende. Avtaler kun basert på renholdsfrekvenser og arbeidsomfang kan lett gi grunnlag for uoverensstemmelser når det daglige renholdet skal kvalitets vurderes. Tilgjengelige kvalitetsstyringssystem for renhold kan for mange oppleves noe komplisert og omfattende. Alternativet blir da gjerne at man unnlater dette viktige punktet i tilbudsfasen og ved kontraktsinngåelse. Det bør imidlertid tilstrebtes at beskrivelser av tiltak for kvalitetssikring, herunder også kvalitetsmål, blir en selvfølgelig del av alle renholdsavtaler.

Kvalitet

Ordet kvalitet beskriver vesentlige egenskaper ved noe, og det blir som regel misvisende og upresist å snakke om god eller dårlig kvalitet. God eller dårlig i forhold til hva? Derfor brukes med fordel ikke begrepene god eller dårlig kvalitet, men derimot rett kvalitet. Kvalitet angir samsvar med brukerens forventninger, og den korrekte definisjonen er: *Helheten av egenskaper en enhet har og som vedrører dens evne til å tilfredsstillte uttalte og underforståtte behov.*

Kvalitetssikring

Kvalitetssikring er de tiltak som har til formål å sikre at et produkt eller en tjeneste har egenskaper (en kvalitet) som tilsvarer eller er bedre enn en definert standard. I seg selv innebærer ikke kvalitetssikring at kvaliteten på produktet eller tjenesten er særskilt høy, men ved at et kvalitetsnivå er definert sikrer man en minstestandard. Tiltakene kan inkludere blant annet krav til personellens kompetanse, fastsettelse av rutiner for utføring av prosesser, kontrollrutiner for å sikre at fastsatte rutiner følges og ulike former for ekstern vurdering og oppfølging av virksomheten.

For å sikre og forbedre kvaliteten kreves et styringsverktøy, et kvalitetssikringssystem. Dette består av den organisasjon og alle de prosedyrer og prosesser som er nødvendige for å oppnå den planlagte kvalitet. Systemet skal omfatte rutiner for dokumentstyring, rutiner for avviksrapportering, rutiner for iverksetting av korrigerende tiltak mot avvik, mv.

Kvalitet som konkurransemiddel

Det hevdes at kvalitet som et kriterium ved vurdering av renholdstilbud kun bør benyttes i begrenset grad, siden denne vurderingen rimeligvis ikke vil bli objektivt. Likevel, med utgangspunkt i at kvalitet ikke kun handler om rene gulv men altså om å imøtekomme oppdragsgivers forventninger og behov, er det grunn til å tro at den renholdsleverandøren som kan dokumentere en ryddig, gjennomtenkt og faglig godt forankret kvalitetsplan vil i de fleste tilfeller inngi tillitt og bli oppfattet som en potensielt god samarbeidspartner for oppdragsgiver.

Renholdskvalitet

I de fleste tilfeller er det fortsatt slik at renholdskontrakter inngås uten at kvalitetsmål blir spesifisert. Med andre ord så blir det ikke avtalt noe annet enn at alt skal være like rent, og da helst hele tiden. En behovsvurdering av renholdet hvor det ikke er fastsatt kvalitetsmål overlater i stor grad til renholderen selv å avgjøre om resultatet av dagens arbeid er ok. Man kan lett forstå at dette er et sårbart system, da ulike mennesker kan ha svært ulik oppfatning om hva som er rett kvalitet. I alle tilfeller stiller det store krav til opplæringen av renholderne. Man ser altså at bedriftens kvalitetssikring i stor grad hviler på den enkelte renholders dyktighet, og ikke på bedriftens systematiske kvalitetsarbeid.

Vurdering av renholdskvalitet er tradisjonelt basert på estetiske krav og visuell bedømmelse, og gjerne gjennomført utfra tanken om at «det man ikke ser har man ikke vondt av». Vurderingene domineres altså av mer eller mindre kvalifisert synsing. Ved visuelle bedømmelser er det viktig at avtalte kvalitetsmål forstås likt av både oppdragsgiver og leverandør. Kvalitetssystemet NS Insta 800 er et godt system, både for visuell inspeksjon og objektive målinger, men som fungerer dårlig dersom ikke involverte parter har tilegnet seg nødvendig kunnskap om hvordan kvalitetsmålene skal fastsettes og evalueres. I tilfeller der hvor Insta 800 kan virke for omfattende, er det også gode erfaringer med en «light» versjon hvor det fastsettes kvalitetsmål, men da med en forenklet beskrivelse av resultatkrav og gjennomføring av kontroller.

Cleaning.no visuelle beskrivelser av kvalitetsmål er et enkelt system som bidrar til en tydeligere presisering av de avtalte kvalitetsmål.

I forbindelse med tilbudsforespørsler må tilbyderen som regel dokumentere kvalitet, ofte ved å oppgi referanser og beskrivelse av erfaring fra tilsvarende prosjekter. Bedriftens kvalitetssystem må beskrives ved bl.a fremlegging av dokumentasjon for personalets kompetanse og bedriftens utdanningsplaner for renholdere og ledere, administrative rutiner, og ikke minst synliggjøring av bedriftens rutiner for avvikshåndtering. Denne dokumentasjonspakken er viktig, og er godt egnet til å synliggjøre hvorvidt renholdsbedriften arbeider ryddig og systematisk mot å oppnå rett kvalitet for sin kunde.

Kvalitetsarbeid må være basert på gjensidig tillit og sunn fornuft, og det må det være klart for alle involverte at de har et felles ansvar for at kvaliteten er i samsvar med gjeldende spesifikasjoner. Det ønskes i minst mulig grad personlig synsing fra den enkelte aktør, og det skal tilstrebes en kommunikasjon mellom oppdragsgiver og leverandør som baseres på fakta. Kvalitetsarbeidet er en kontinuerlig prosess for å sikre et stabilt renhold med rett kvalitet.