



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Privat leverandør af rengøring
C.S. Cleaning

December 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete leverandør.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Se vurderingsskala.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk
Projektansvarlig

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



1. OPLYSNINGER OM LEVERANDØREN

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: C.S. Cleaning, Mariagervej 30, 3, TV, 8900 Randers
Leder: Charlotte Sørensen
Antal besøgte borgere: 4
Dato for tilsynsbesøg: Den 16. december 2021, kl. 12.30 - 15.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Gennemgang af dokumentation, observationer samt interview med: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Fire borgere• To medarbejdere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder, som også er virksomhedsejer, etablerede virksomheden i 2020 og oplever en hastig vækst. Leder har tre fuldtidsansatte medarbejdere og tre afløsere, som bl.a. betjener 27 kommunale visiterede borgere med rengøring og praktisk hjælp.</p> <p>Leverandørens har fokus på at levere kerneydelsen med høj kvalitet, hvor gode relationer og menneskelig respekt og forståelse er medvirkende til en høj tilfredshed hos borgerne.</p> <p>Leder har et vedvarende fokus på at udvikle kvaliteten i ydelserne, ligesom hun har intention om at etablere fælles fastlagte personalemøder for medarbejderne.</p> <p>Sygefraværet er aktuelt præget af COVID-19 anbefalinger vedrørende nærkontakt og er højere end tidligere, og leder har svært ved reelt at sammenligne, idet virksomheden er nyetableret med flere løbende ansættelser.</p>

1.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
Tilsynet har ingen anbefalinger.

2. TILSYN HOS PRIVAT LEVERANDØR AF RENGØRING OG PRAKTISK STØTTE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et tilsyn hos privat leverandør C.S. Cleaning. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Tilsynet gennemgik fire stikprøver.

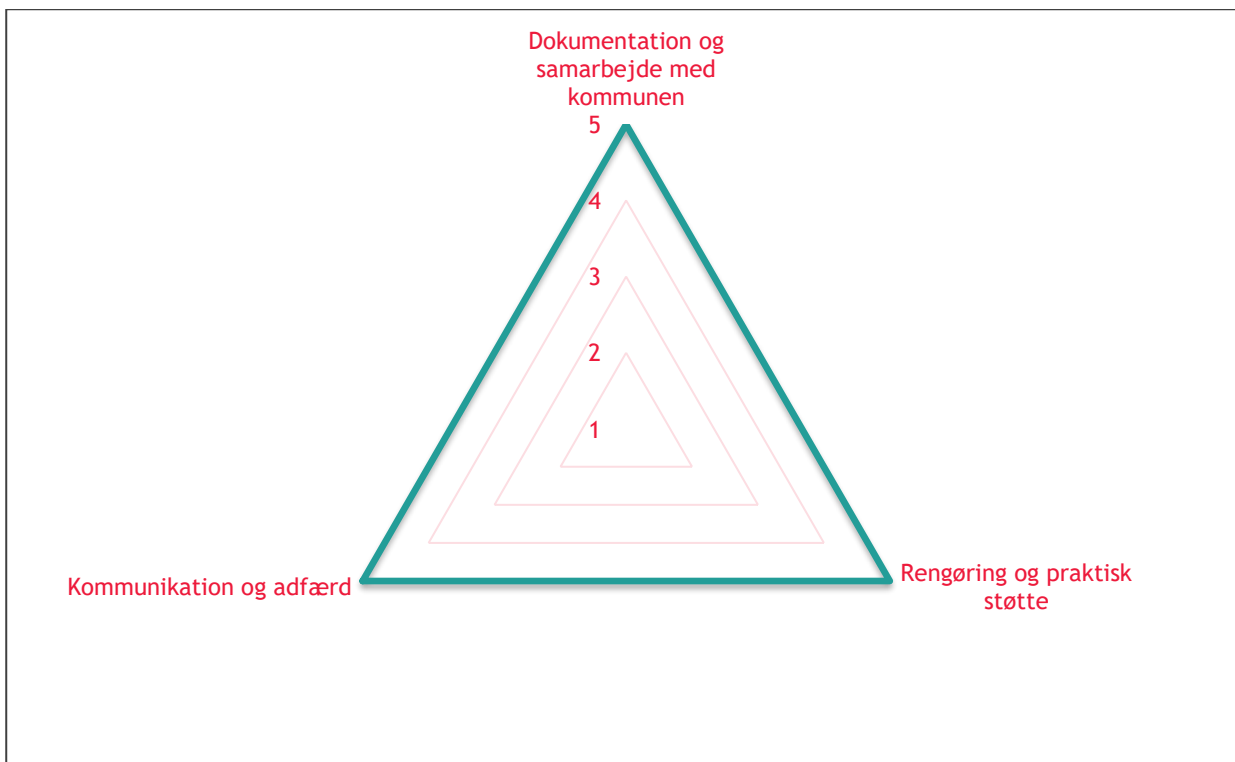
Tilsynet vurderer samlet set, at leverandøren er en meget velfungerende enhed med engagerede medarbejdere og leder, som har fokus på, at ydelser tilrettelægges i tæt samarbejde med borgerne og ud fra deres ønsker og vaner.

Tilsynet vurderer endvidere, at leverandøren lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Rengøring og praktisk hjælp leveres rettidigt og fleksibelt og med meget høj borgeroplevet kvalitet.

2.2 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation og samarbejde med kommunen</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Oplysninger om visiterede ydelser tilsendes leverandøren via Nexus. Leder udarbejder herefter arbejdsplaner til hver enkelt medarbejder vedrørende de faglige indsatser og visiterede ydelser.</p> <p>Leverandøren redegør for et velfungerende og konstruktivt samarbejde med Randers Kommune, og leverandøren modtager relevante informationer om borgerne, fx meddelelse om ændringer i visitationen eller en borgers indlæggelse. Omvendt kontakter leverandøren ligeledes visitationen ved observationer, som giver anledning til revurdering af borgernes ydelser.</p> <p>Dokumentationen fremstår med fyldestgørende beskrivelser og sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgernes behov.</p>
<p>Tema 2: Rengøring og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker særdeles stor tilfredshed med kvaliteten af den hjælp og de ydelser, som de modtager af leverandøren. Samtlige borgere oplever, at ydelserne leveres med inddragelse af deres ønsker og vaner, og de beskriver stor tryghed ved de faste medarbejdere.</p> <p>Leverandøren har et meget stort fokus på at sikre kontinuitet hos borgerne, idet der er faste medarbejdere tilknyttet hver enkelt borger. Leverandøren prioriterer en grundig introduktion af nye medarbejdere ude hos borgerne - og indtil gensidig tillid, tryghed og kendskab til opgaverne er opnået. Lederen og medarbejderne redegør for et stort borgerkendskab og en god relation til de enkelte borgere, som gør, at de i højere grad kan inddrage borgernes ønsker og vaner. Lederen og medarbejderne kan ligeledes kompetent redegøre for borgernes ønsker vedrørende aftaler, og de imødekommer i stor udstrækning borgernes ønsker om fleksibilitet.</p> <p>Lederen oplyser, at medarbejderne pt. arbejder med værnemidler, grundet de aktuelle skiftende COVID-19 anbefalinger, og de har ligeledes fokus på den generelle hygiejne før, under og efter borgerbesøg, for at borgerne skal føle sig trygge.</p> <p>Tilsynet observerer en meget tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i samtlige borgers hjem.</p>
<p>Tema 3: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en yderst god omgangstone, som er kendetegnet ved smilende og imødekommende medarbejdere. En borger, som nyligt er tildelt rengøring, fortæller om en meget behagelig oplevelse ved det indledende besøg af leverandøren, bl.a. med drøftelse af borgers vaner, ønsker og forventninger.</p> <p>Lederen lægger vægt på, at medarbejderne udviser empati og har fokus på at skabe en god relation til borgerne, hvorfor dette er et opmærksomhedspunkt ved nyansættelser. Medarbejderne redegør kompetent for, hvad der lægges vægt på i den individuelle kommunikation med borgerne, bl.a. at deres adfærd over for borgerne er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende. Medarbejderne er ligeledes bevidste om at udvise en rolig og nærværende adfærd over for borgerne, som inviterer til dialog under levering af ydelsen.</p>

2.4 VURDERING

I tilsynene i Randers Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.