



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Privat leverandør af rengøring
Classic Clean

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: Classic Clean, Pramvej 5 A, 8940 Randers SV
Leder: Joakim Asmussen
Antal besøgte borgere: Tre
Dato for tilsynsbesøg: Den 16. december 2021, kl. 08.30 -11.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Gennemgang af dokumentation, observationer samt interview med: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre borgere• Tre medarbejdere, hvoraf en medarbejder er daglig koordinator 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
Leder og virksomhedsejer oplyser om en veletableret virksomhed i vækst, som aktuelt betjener 200 visiterede borgere. Leverandøren lægger stor vægt på, at den borgeroplevede kvalitet afspejler høj tilfredshed og et velfungerende samarbejde mellem leverandør og borger. Leder har et vedvarende fokus på at skabe kontinuitet i hjælpen til borgerne og på at sikre, at medarbejderne er opmærksomme på kvalitet i opgaveløsningen og samtidig udviser forståelse og indlevelse i borgernes situation i forbindelse med borgerbesøgene. Leder og daglig koordinator redegør desuden for en kultur med et naturligt fokus på at samarbejde med kommunen vedrørende borgernes almene tilstand. Medarbejderstaben består af 44 faste medarbejdere, hvoraf der er 10-11 af medarbejderne, som varetager de visiterede kommunale borgerbesøg. Sygefraværet er i hele medarbejdergruppen aktuelt højere end vanligt, grundet årstidens virusinfektioner og to langtidssygemeldinger, grundet fysiske gener - som følges tæt.

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 Classic Clean. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Tilsynet har gennemgået tre stikprøver.

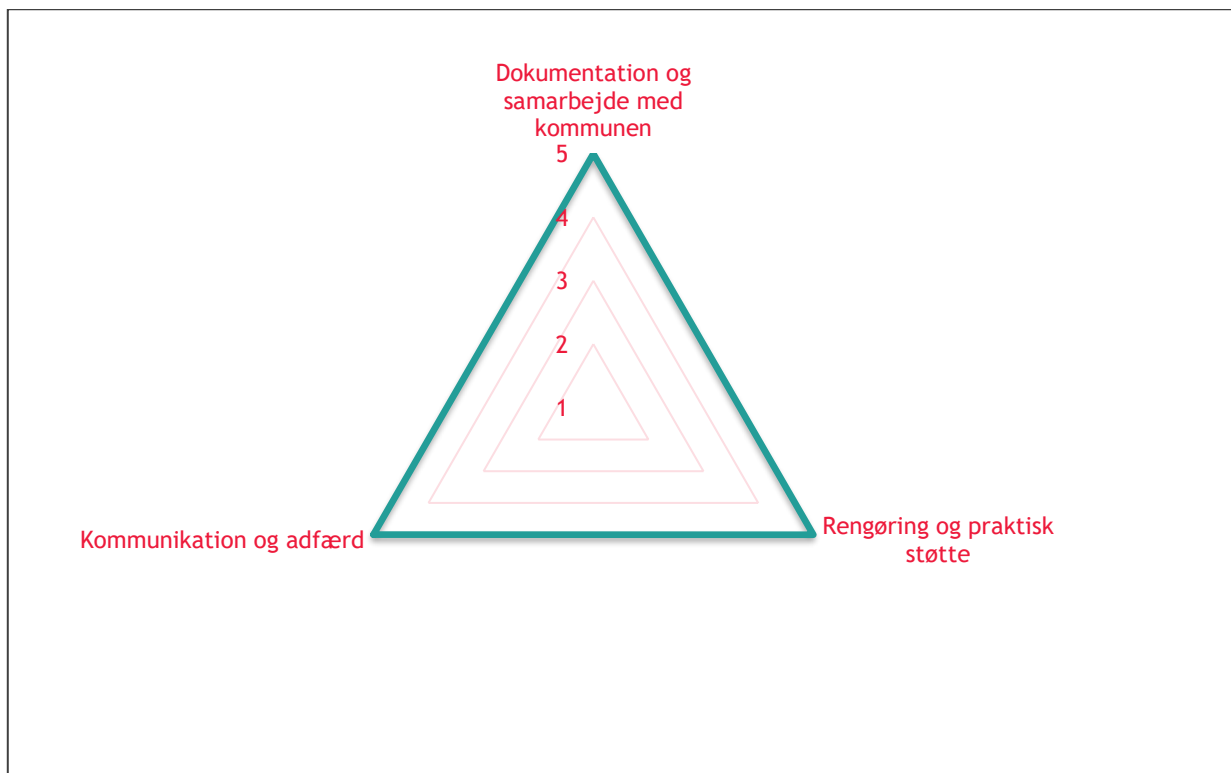
Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en meget velfungerende enhed med engagerede medarbejdere og ledelse, som har fokus på, at visiterede ydelser tilrettelægges i samarbejde med borgerne ud fra deres ønsker og vaner.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau på området. Rengøring og praktisk hjælp leveres rettidigt og fleksibelt og med en meget høj borger-oplevelt 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>Samtlige borgerne oplyser, at deres aftaler revurderes af visitationen.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for, hvordan dokumentationen understøtter de visiterede indsatser i daglig praksis. Leverandøren modtager oplysninger vedrørende borgernes visiterede ydelser gennem Nexus, hvorefter daglig koordinator overfører oplysningerne til leverandørens interne digitale system In tempus - som medarbejderne tilgår via en app. Daglig koordinator er bindeled mellem kommunen og medarbejderne ved ændringer. Dette sker fx ved borgerindlæggelser, hvor der oprettes observationsnotater med medarbejdernes observationer eller med henblik på vurdering af behov for øget hjælp.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for praktisk hjælp er beskrevet handlevejledende og med udgangspunkt i borgernes ressourcer og helhedstilstand.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgers behov og dokumentationen.</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 modtager de visiterede rengøringsydelser og øvrig praktisk hjælp, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de ydes, og de er meget trygge ved medarbejderne. Borgerne oplever, at medarbejderne tager hensyn til deres ønsker og vaner, og de beskriver medarbejderne som kompetente og effektive.</p> <p>Leverandøren har stor opmærksomhed på at sikre kontinuitet for borgerne, idet der arbejdes med fastlagte køreruter og faste medarbejdere, som tilknyttes borgerne. Medarbejderne beskriver et stort borgerkendskab, og de redegør kompetent for borgernes ønsker vedrørende aftaler og levering af de visiterede ydelser og beskriver fleksibilitet ved behov for ændringer af aftaler.</p> <p>Den daglige koordinator udfører desuden jævnlige audits ude hos borgerne med henblik på at sikre en høj kvalitet i opgaveudførelsen.</p> <p>Hjælpen leveres med en høj standard. Medarbejderne har fokus på det rehabiliterende sigte, hvor dette er muligt og altid i et samarbejde med borgerne.</p> <p>Tilsynet bemærker en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes hjem ud fra deres individuelle levevis.</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 særdeles god omgangstone, og de er meget glade for deres faste medarbejder. Borgerne beskriver enslydende medarbejderne som fleksible, imødekomende og hjælpsomme.</p> <p>Leder og daglig koordinator redegør for deres fokus på, at medarbejderne møder borgerne i øjenhøjde. Daglig koordinator har løbende sparring og kontakt med medarbejderne, og der afvikles personalemøde en gang månedligt, bl.a. med drøftelse af opgaver og tilgange til borgerne. Den daglige koordinator prioriterer at besøge nye visiterede borgere, dels med henblik på at forventningsafstemme rammen for ydelsen og være nysgerrig på borgernes ønsker, og dels med øje for det fremtidige samarbejde og "det gode match" mellem medarbejder og borger.</p>

	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i den individuelle kommunikation med borgerne, hvor respekt og anerkendelse af den enkelte borger beskrives som grundlæggende elementer. Medarbejderne er lydhøre og vægter at have tid til en snak, og de beskriver ofte langvarige relationer til borgerne. Samtidig betoner de, at de har stor bevidsthed på, at relationen har en professionel karakter.</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 elementer 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.