



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Privat leverandør af rengøring
Clean-Service

Februar 2022

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 den 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: Clean-Service, Blytækkervej 19, 8800 Viborg
Leder: Dorthe Jensby
Antal besøgte borgere: Tre
Dato for tilsynsbesøg: Den 10. februar 2022, kl. 09.00 - 12.15
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Gennemgang af dokumentation, observationer samt interview med: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre borgere• Fire medarbejdere, heraf to koordinerende 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>Tilsynet indledes med leder og to medarbejdere, der i praksis koordinerer opgaverne og er bindeled mellem kommunens Visitation og borgerne. Leder oplyser om en velfungerende virksomhed, der betjener omtrent 50 kommunale borgere, som benytter sig af fritvalgsordningen. Aktuelt er leverandørens medarbejdere ramt af COVID-19 smitte, hvorfor der pt. er ændringer i de faste køreruter.</p> <p>Leders primære fokus er, at kerneydelsen leveres med høj kvalitet, og at den borgeroplevede kvalitet afspejler stor tilfredshed. Derudover prioriteres kontinuitet og den gode relation til borgerne, fx er leder opmærksom på at skabe "det rette match" - alt efter borgernes behov og medarbejdernes kvalifikationer. Leder oplyser tillige, at der er fem-seks af medarbejderne, som hovedsageligt varetager de visiterede kommunale borgerbesøg. Af udfordringer nævner leder rekruttering af medarbejdere.</p> <p>Medarbejdersituationen beskrives af leder som stabil, men sygefraværet er aktuelt påvirket af flere medarbejdere med COVID-19 smitte.</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 HJÆLP

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et tilsyn hos privat leverandør af rengøring og praktisk hjælp Clean-Service. 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 tre stikprøver.

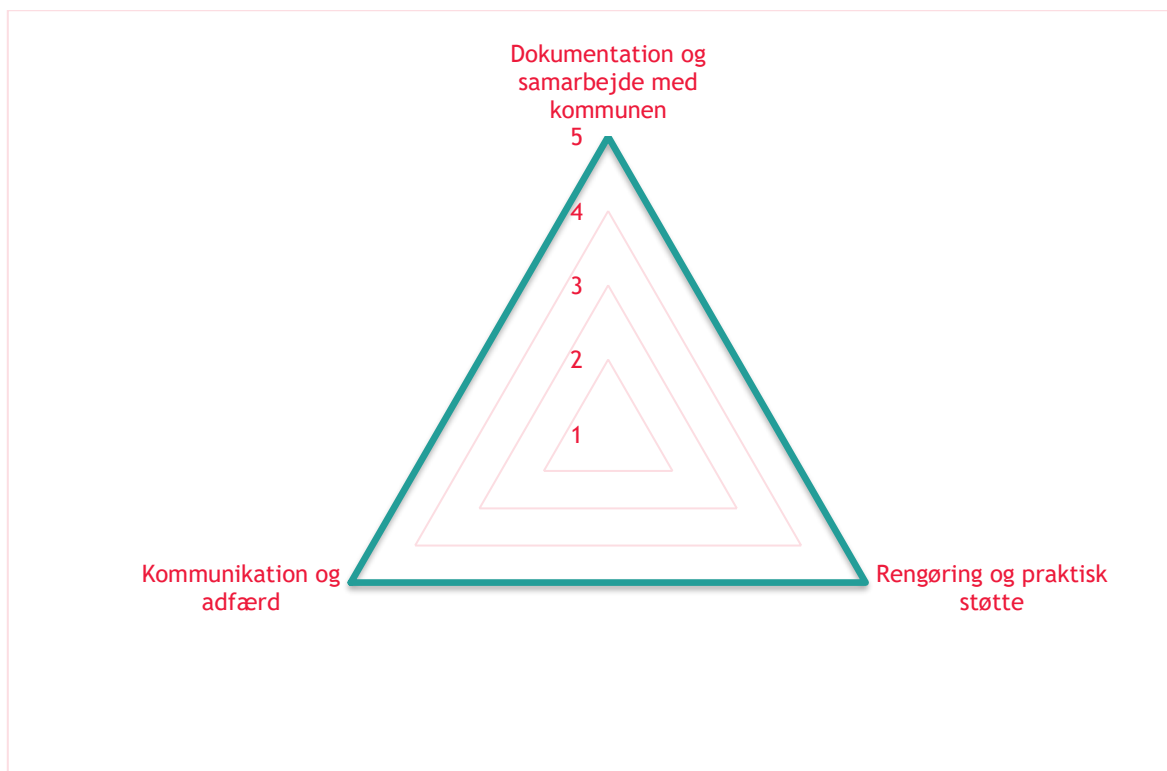
Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en meget velfungerende enhed med engagerede medarbejdere og leder, som har fokus på, at ydelserne tilrettelægges i samarbejde med borgerne og ud fra borgernes ønsker og vaner.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Rengøring og praktisk hjælp leveres rettidigt og fleksibelt og med en 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>Leder og medarbejdere redegør for, hvordan dokumentationen understøtter de visiterede indsatser i daglig praksis. Oplysninger om visiterede ydelser tilsendes leverandøren via NEXUS. Leverandøren modtager ligeledes relevante informationer, fx meddelelse om ændringer i visitation via NEXUS. Leder og de koordinerende medarbejdere redegør for et meget velfungerende samarbejde med kommunen.</p> <p>En af de koordinerende medarbejdere er ansvarlig for løbende ajourføring af dokumentationen. Medarbejderen overfører oplysninger om de visiterede ydelser, herunder den rehabiliterende tilgang, til en fysisk mappe, som bringes ud til den enkelte borger. Den fysiske mappe indeholder stamdata og gensidige kontaktoplysninger efter samtykke med borger, en oversigt over de visiterede ydelser og en kvitteringsoversigt, som medarbejderne udfylder efter hvert besøg.</p> <p>Medarbejderne, som udfører de visiterede ydelser hos borgerne, oplever, at dokumentationen understøtter ydelserne, og foreligger med fyldestgørende beskrivelser i den fysiske mappe hos borgerne.</p> <p>Ved behov for ændringer af hjælpen hos borgerne kontakter medarbejderne de to koordinerende medarbejdere på kontoret, som videreformidler meddelelserne til Visitationen.</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, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker særdeles stor tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de modtager. Borgerne beskriver medarbejderne som meget kompetente til deres opgaver, og borgerne er trygge ved leverandørens medarbejdere.</p> <p>Leverandøren har et stort fokus på at sikre kontinuitet for borgerne, idet det, fraset under sygefravær, tilstræbes, at det er faste medarbejdere, som er tilknyttet hver enkelt borger. Medarbejderne redegør for et stort borgerkendskab, og de er opmærksomme på at være fleksible og lydhøre over for borgernes ønsker og vaner.</p> <p>Hjælpen leveres med en god standard. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, hvor dette er muligt, fx ved at borger selv tørrer støv af eller finder sengelinned frem. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan medarbejdernes hygiejne ude hos borgerne er i fokus, bl.a. ved brug af handsker og værnemidler.</p> <p>Tilsynet observerer på besøg i borgernes hjem en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard.</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 meget venlig og respektfuld omgangstone fra medarbejderne. En borger er ligeledes glad for, at der ofte er tid til en snak om stort som småt ved besøgene.</p> <p>Leder lægger stor vægt på, at medarbejderne udviser en respektfuld adfærd hos borgene. Derfor introduceres medarbejderne individuelt via følgedage og side-mandsoplæring ude hos borgerne.</p>

	<p>Leder har ligeledes en forventning om, at medarbejderne konsekvent præsenterer sig ved ankomst til borgernes hjem, og generelt arbejder for det gode samarbejde med borgerne. De to koordinerende medarbejdere har derfor løbende kontakt med borgerne ved tvivlsspørgsmål eller ved ændringer i besøgene. Sideløbende hermed varetager de også den løbende sparring og koordinering med medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne reflekterer over deres tilgang til borgerne, som er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende. Medarbejderne tilstræber, at borgerne er tilfredse med hjælpen, at der er et velfungerende samarbejde, og at borgerne ydes en god service. Derudover har medarbejderne en bevågenhed på borgernes forskellige personligheder, og de tilpasser deres egen tilgang til borgerne herefter.</p> <p>En medarbejder fortæller desuden, hvordan anvendelse af Clean-Service arbejdsuniform i flere tilfælde har skabt tryghed i kontakten med borgerne ved første besøg.</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 elementer 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.