



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Privat leverandør af rengøring
C.S. Cleaning

Tilsyn 2023



Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt 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



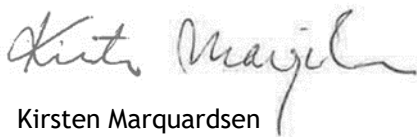
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 36

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger om leverandøren

Tabel med oplysninger om leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: C.S. Cleaning, Brynhildsvej 2, 8920 Randers

Leder: Charlotte Sørensen

Antal besøgte borgere: Tre

Dato for tilsynsbesøg: Den 24. november 2023, kl. 08.30 - 12.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Gennemgang af dokumentation, observationer samt interview med:

- Leder
- Tre borgere
- En medarbejder

Tilsynet blev afsluttet med en kort telefonisk tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Annegrete Feldborg Christensen, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes i samarbejde med leder, som oplyser om en meget travl tid med flytning af firmaet samt fokus på at etablere nye lokaler, som kort efter indflytningen blev ramt af en vandskade. Leder oplyser, at indflytningen nu kun mangler etablering af depot til rengøringsartikler, og medarbejdergruppen har i denne uge været samlet i de nye lokaler til første personalemøde.

Af udfordringer beskriver leder, at det seneste kvartal har været præget af et højt korttidsfravær i medarbejdergruppen. Leder oplyser endvidere om en langtidssygemeldt medarbejder, ingen vakante stillinger, og at enkelte medarbejdere er stoppet efter kort tids ansættelse af forskellige årsager. Stillingerne er nu genbesat. Fraværet er dækket internt i gruppen, og grundet en periode med svingende fremmøde, har aftaler hos borgerne været omlagt, hvilket, ifølge leder, ikke er standard. Leder vægter et højt informationsniveau til borgerne, og ved aflysning eller ændringer kontaktes borgerne telefonisk. Klager eller bekymringshenvendelser er, ifølge leder, ikke modtaget i en længere periode.

Medarbejdergruppen består af ni ufaglærte medarbejdere, og leder, som er uddannet social-og sundhedsassistent, indgår ligeledes i udførelsen af praktisk støtte. Halvdelen af medarbejdergruppen har været ansat i et-to år eller længere. Aktuelt ydes der praktisk støtte til 58 borgere, der er visiterede fra kommunen.

Som opfølgning på seneste tilsyn har leder udfaset fysiske kørelister, og medarbejderne oplyses mundtligt om opgaverne. Leder oplyser, at et kalendersystem har været afprøvet, men uden succes. Herudover oplyser leder, at medarbejderadgang til Nexus mangler opfølgning, men at det er på dagsordenen ved næste møde med Visitationen.

1.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til ældrecentrets fremadrettede udvikling:

1.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

1.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leder afsøger en digital løsning, som muliggør, at medarbejderne løbende kan orientere sig i handlingsanvisninger for praktisk støtte.
2. Tilsynet anbefaler leder og Randers Kommune at drøfte muligheden for etablering af Nexus-adgang til (en eller flere medarbejder(e)).

2. Tilsyn hos privat leverandør af rengøring og praktisk støtte

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos privat leverandør C. S. Clearing. 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.

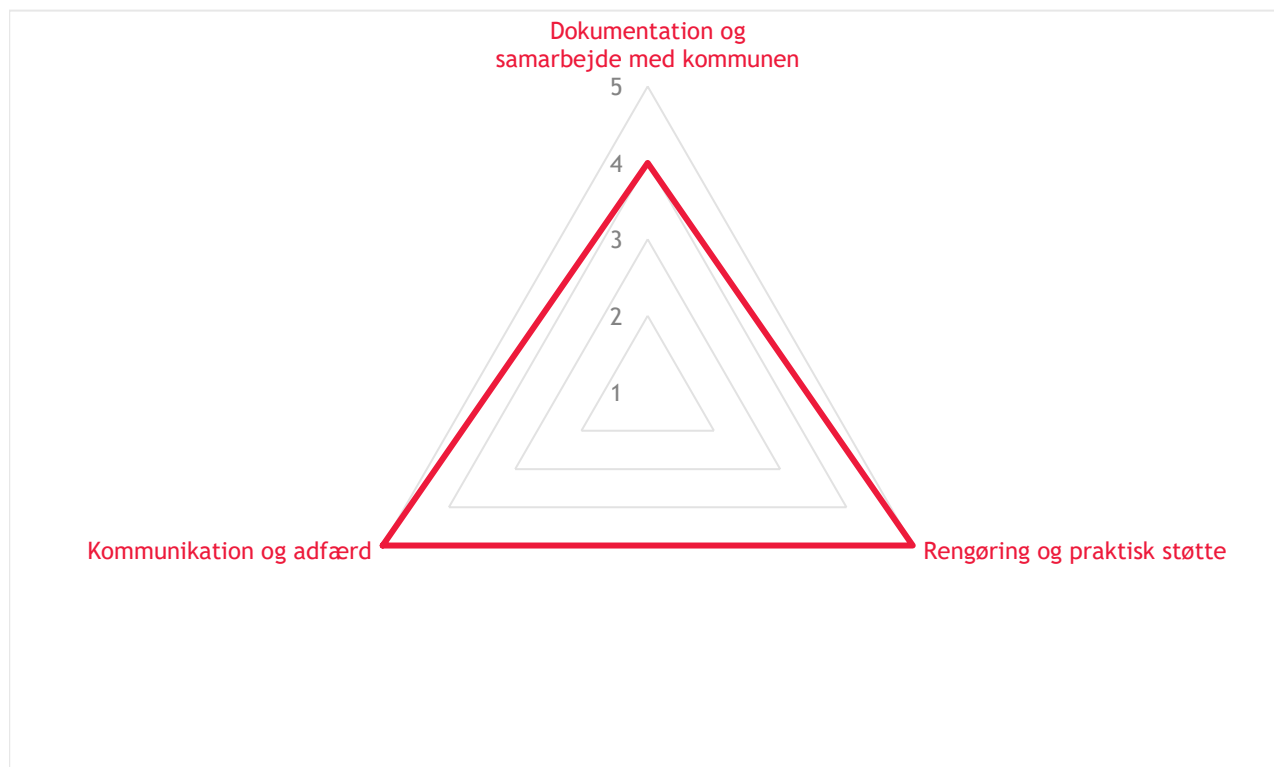
Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren, på trods af højt sygefravær og aktuell travlhed ifm. flytning til nye lokaler, er en velfungerende enhed med engagerede medarbejdere, der har fokus på, at ydelser tilrettelægges i samarbejde med borgerne ud fra deres ønsker og vaner. Tilsynet vurderer, at leder og medarbejdere arbejder målrettet med optimering af administrative arbejds gange.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Rengøring og praktisk hjælp leveres rettidigt og fleksibelt med 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

2.3.1 Dokumentation og samarbejde med kommunen

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.

Leder oplyser, at dokumentationen foregår i Nexus, og at medarbejderne informerer leder om ændringer, som herefter ajourfører dokumentationen. Visitationen informerer leverandøren om nye borgere og ændringer af ydelser via Nexus advissystemet. Ved komplekse borgeropgaver kontakter Visitationen leder direkte, hvilket, ifølge leder, fungerer optimalt. Visitationen har ansvaret for at oprette funktionsevnetilstande, og leverandøren har ansvaret for at rette henvendelse til Visitationen, hvis ydelser ændrer sig eller afsluttes. Leder orienterer sig dagligt i Nexus om indlagte borgere, og heraf inaktiverede ydelser, og leder følger op på eventuelle udskrivelser. Ligeledes læses indkomne adviser dagligt, og leder sikrer, at informationer videregives mundtligt til relevante medarbejdere.

Medarbejderen oplyser, at orientering om udførelse af praktisk støtte foregår via leder, enten telefonisk eller på kontoret, da medarbejderne ikke har adgang til journalsystemet. Ved seneste personalemøde blev dokumentationspraksis drøftet, og ifølge medarbejder ønsker medarbejderne, at en-to medarbejdere frem over vil kunne tilgå Nexus, så tidstro dokumentation sikres. Medarbejderne ser frem til dette, idet det nuværende system opleves sårbart ved sygdom. Tilsynet har informeret leder herom ved afsluttende tilbagemelding.

Dokumentationen for fire borgere er gennemgået med leder, som også er Nexus superbruger, og dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende, svarende til borgernes visiterede ydelser samt individuelle behov og ønsker. Ved en borger beskrives den rehabiliterende tilgang udførligt.

Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at information om praktisk støtte videreformidles mundtligt til medarbejderne, og tilsynet vurderer en potentiel risiko for tab af information af betydning for udførelsen af praktisk støtte ved borgerne.

2.3.2 Rengøring og praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplyser at modtage de visiterede rengøringsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker samstemmigt stor tilfredshed med kvaliteten af de ydelser, de modtager. En borger beskriver, at medarbejderne altid er orienterede om opgaven, og at borgeren oplever fleksible medarbejdere. En anden borger tilkendegiver, at medarbejderne kommer som aftalt, og at de udfører den aftalte hjælp.

Leverandøren har fokus på at sikre kontinuitet hos borgerne, og der disponeres med faste medarbejdere på faste ruter. Dog tilkendegiver leder, at den ustabile medarbejdersituation i en periode har udfordret kontinuiteten, og leder ser frem til mere stabilitet.

Medarbejderen oplyser om faste ruter, og hermed kendte borgere. Ved ændringer hos en borger kontaktes leder, som videregiver informationen til rette instans, fx hjemmeplejen. Medarbejderen oplyser, at praktisk støtte leveres med fokus på hygiejniske principper, og hvor det er muligt, forsøger de at medinddrage borgeren i opgaverne, fx tørre støv af eller forberede rengøringen med at finde støvsugeren frem. Medarbejderen

beskriver et fokus på borgernes ønsker og vaner, og at medarbejderne forsøger at imødekomme borgernes ønsker. Tilsynet observerer en hygiejnemæssig forsvarlig standard i de besøgte hjem og borgernes hjælpemidler.

2.3.3 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever, at medarbejderne har en god og anerkendende omgangstone. Medarbejdernes adfærd er, ifølge borgerne, kendetegnet ved en respektfuld ankomst til borgernes hjem, og borgerne beskriver samtidigt, at medarbejderne er lydhøre over for særlige ønsker eller ændringer for den praktiske støtte. En borger værdsætter, at det er en fast tilknyttet medarbejder, som kommer, da borgeren har det svært med nye relationer. En anden borger beskriver medarbejderne som venlige og imødekommende.

Medarbejderen redegør for overvejelser inden besøg i borgernes hjem, fx at hilse på ved ankomst, at fornemme stemningen og at spørge ind til borgernes ve og vel. Medarbejderen redegør for professionel adfærd og respektfuld tone ved besøg i hjemmet. Medarbejderen beskriver det interne samarbejde som godt, og der opleves et arbejdsmiljø og en kommunikation, som er præget af gensidig respekt, på trods af en ustabil periode.

2.4 Vurderingsskema

I tilsynene i Randers Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne• Få elementer i indikatorerne er opfyldt• Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind• Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

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 plejehjem, 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.

