



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Privat leverandør af rengøring
Clean Service

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



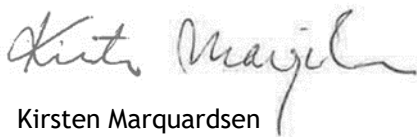
Birgitte Hoberg Sloth

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: Clean Service, Blytækkervej 19, 8800 Viborg

Ejer: Steen Jensby

Daglig ledelse: Leder Dorthe Jensby og Leder Mie Kristensen

Antal besøgte borgere: Tre

Dato for tilsynsbesøg: Den 27. november 2023, kl. 08.30 - 12.30

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

- Daglig leder
- Fire borgere
- To medarbejdere

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

Tilsynsførende: Manager Annegrete Feldborg Christensen, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med daglig leder, som netop har sendt de sidste medarbejdere af sted til dagens opgaver. Leder oplyser, at en anden lederkollega er fraværende, grundet planlagt sygefravær, og vedkommende forventes tilbage på kontoret inden længe. Leder anerkender den gode hjælp, som en administrativ kollega på kontoret leverer, så den daglige drift kan sikres og understøttes, trods fraværende leder.

Af aktuelle indsatser beskriver leder et målrettet fokus på stabil drift og levering af praktisk støtte af høj kvalitet til borgerne samt et fokus på, at medarbejdernes kørelister er svarende til visiterede ydelser.

Medarbejdersituationen er kendetegnet ved et stabilt fremmøde og et lavt sygefravær, og leder oplyser, at leverandøren i alt har ansat 21 medarbejdere, hvoraf fire er tilknyttede de faste ruter med borgere fra Randers Kommune. Medarbejderne er primært ufaglærte, og en medarbejder, tilknyttet Randers Kommunes borgere, er uddannet social-og sundhedshjælper, og de resterende tre er erfarne fra rengøringsbranchen gennem en del år. Leverandørens borgergrundlag fra Randers Kommune udgør 58 borgere, der er tildelt praktisk støtte.

1.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

1.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

1.2.2 Anbefalinger

Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger.

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 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 har gennemgået fire stikprøver.

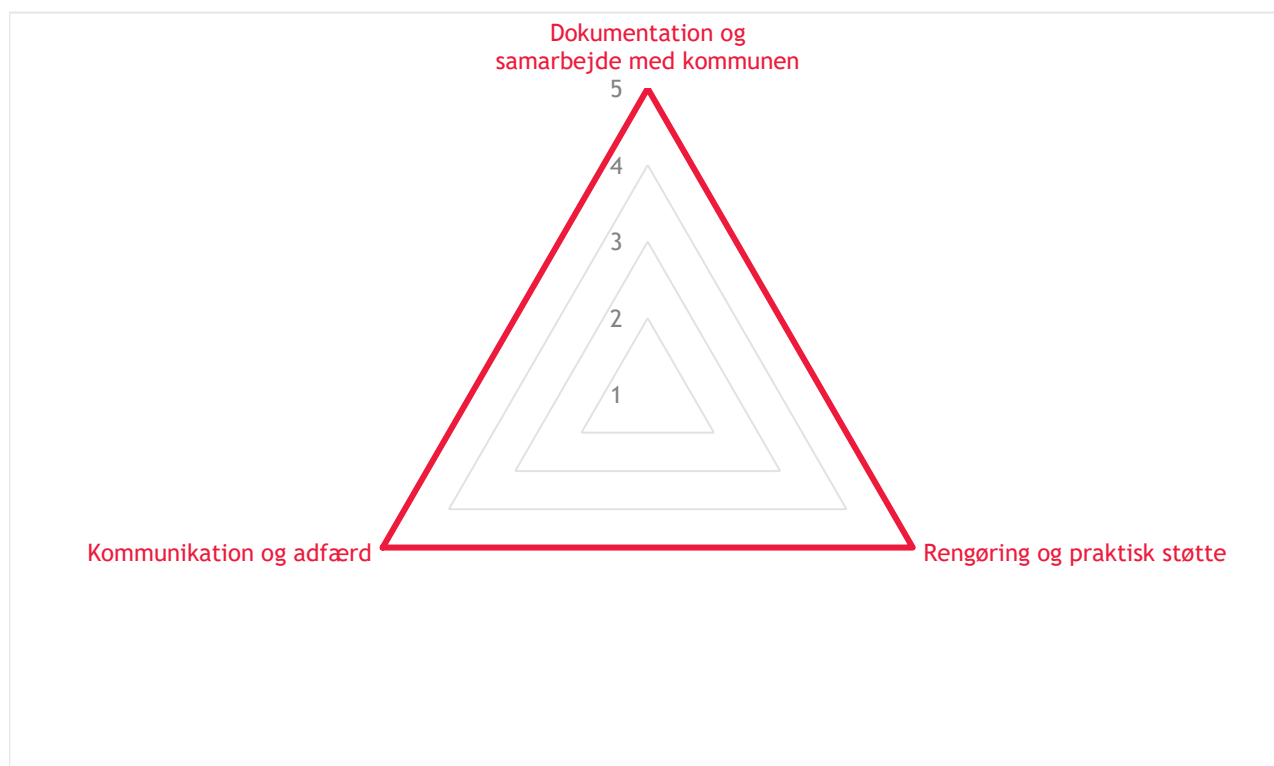
Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende og driftssikker enhed med engagerede ledere og medarbejdere, der har fokus på, at praktisk støtte tilrettelægges i samarbejde med borgerne ud fra deres ønsker og vaner.

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

2.3.1 Dokumentation og samarbejde med kommunen

Score: 5

Vurdering:

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

Leverandøren modtager og tilgår visiterede ydelser via Nexus. Visitationen sender orienterende advis, omhandlende borgere med ny-visiterede eller re-visiterede ydelser, og leder oplyser, at advissystemet tjekkes dagligt, og ligeledes udsøges indlagte borgere, så ydelser kan inaktiveres og aflyses på medarbejdernes køreliste. Ifølge leder fungerer samarbejdet med kommunale samarbejdspartnere tilfredsstillende, og leder oplyser, at opdateringer i Nexus adviseres på mail, og leder anerkender Visitationen for at give rettidig besked, fx ved indlæggelse eller en borgers frafald.

Medarbejderne oplyser, at information om ydelser tilgås via en printet køreliste, som afhentes på kontoret dagen før eller på dagen. Heraf fremgår den visiterede ydelse, samt særlige opmærksomheder, fx dyr i hjemmet, eller besked om at tale højt til borgere.

Dokumentationen i Nexus fremstår opdateret med borgernes visiterede ydelser vedrørende rengøring, tøjvask, bortskaffelse af affald og skift af sengelinned, og tilsynet observerer sammenhæng og overensstemmelse med beskrivelser i den fysiske mappe, som ligger i borgernes hjem.

2.3.2 Rengøring og praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne modtager visiterede rengøringsydelser og praktisk støtte, tilsvarende deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af den hjælp og de ydelser, de modtager. Borgerne udtrykker enstemmigt, at medarbejderne kommer som aftalt, og en borger udtrykker ønske om, at leverandøren adviserer på SMS, hvis besøget bliver tidligere end aftalt, så borgeren er oppe og er klar. Aktuelt beskriver borgerne, at ydelserne leveres af faste medarbejdere, og samtidig anerkendes medarbejderne for at være lydhøre over for borgernes ønsker og vaner. To borgere oplyser om en kort periode med forskellige medarbejdere på ruten, men de anerkender ledelsen for at have handlet på henvendelse vedrørende dette.

Leverandøren beskriver et dagligt fokus på at sikre kontinuitet hos borgerne via planlagte faste ruter, som varetages af faste medarbejdere. Leder oplyser, at hvert borgerhjem har en blå mappe, som er udarbejdet af leverandøren, med oversigt over visiterede ydelser. Heri kvitterer medarbejderne på dagen for levering af ydelser.

Medarbejderne beskriver, at praktisk støtte leveres ud fra visiterede ydelser og med en god standard samt et rehabiliterende sigte, hvis dette er muligt. Den rehabiliterende indsats er, ifølge medarbejderne, beskrevet i ydelsesoversigten i borgernes blå mappe, og medarbejderne oplyser, at inddragelse af borgernes ressourcer har deres opmærksomhed. Medarbejderne kan redegøre for, at borgernes ønsker vedrørende de visiterede ydelser forsøges imødekommet i videst muligt omfang.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte hjem, ligesom borgernes hjælpemidler ses rengjorte.

2.3.3 Kommunikation og adfærd

Score: 5	<p>Vurdering:</p> <p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever en god og anerkendende omgangstone, samt at medarbejderne færdes i hjemmet med respekt og lydhørhed for borgernes ønsker og vaner. En borger værdsætter, at faste medarbejdere altid ankommer med et smil på læben.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i den individuelle kommunikation med borgerne, og de fremhæver, at de ved ankomst til hjemmet hilser på borgerne, og at de hurtigt fornemmer, om stemningen er til lidt snak, eller om borgeren har brug for ro. Medarbejderne redegør for deres bevidsthed om at udvise en professionel adfærd og ikke at bringe private emner op i borgernes hjem.</p> <p>Det interne samarbejde og kommunikationen kendetegnes, ifølge medarbejderne, ved gensidig respekt og omsorg for hinanden, og medarbejderne anerkender lederne på kontoret for deres systematiske arbejde med køreplaner, og de oplyser, at ledelsen er tilgængelig og lydhør.</p>
-----------------	---

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.

