



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Privat leverandør af rengøring
Classic Clean

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



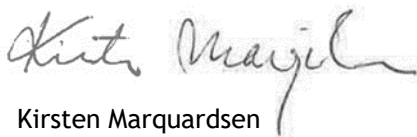
Birgitte Hoberg Sloth

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: Classic Clean, Pramvej 5 A, 8940 Randers SV

Leder: Joakim Asmussen

Antal besøgte borgere: Tre borgere samt telefonisk kontakt med en borger efter borgerens ønske

Dato for tilsynsbesøg: Den 23. november 2023, kl. 08.30 - 12.30

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

- Leder
- Serviceleder
- Fire borgere
- En medarbejder

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

Tilsynsførende:

Manager Annegrete Feldborg Christensen, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med driftsansvarlig leder, og kort efter tilstøder serviceleder, som har ansvaret for levering af praktisk støtte til de kommunale borgere.

Af aktuelle udviklingsfokus beskriver ledelsen, at firmaet er i proces med at købe nye lokaler efter mange år i lejede lokaler. Samtidig er oprindelig ejer af firmaet, som har fungeret som bogholder, gået på pension, og ny bogholder er nu under oplæring. Ejer kredsen består af to ejere, hvoraf en er ansvarlig for driften, og den anden varetager salg. Ledelsen oplyser, at det aktuelle driftsgrundlag bygger på cirka 200 tilknyttede borgere, hvor leverandøren leverer kommunalt visiterede ydelser, som dagligt dækkes med fem-seks ruter. Ledelsen tilkendegiver et ønske om et højere informationsniveau fra den kommunale samarbejdspartner, fx ved ændringer i Nexus.

Medarbejdergruppen består af 52 medarbejdere, enten ufaglærte eller med forskellig uddannelsesmæssig baggrund, hvoraf ingen er uddannede inden for sundhedsområdet. Ledelsen oplyser om en velfungerende medarbejdergruppe, der er kendetegnet ved et stabilt fremmøde og lavt korttidsfravær, og aktuelt har leverandøren ingen langtidssygemeldinger.

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

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 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 fire stikprøver.

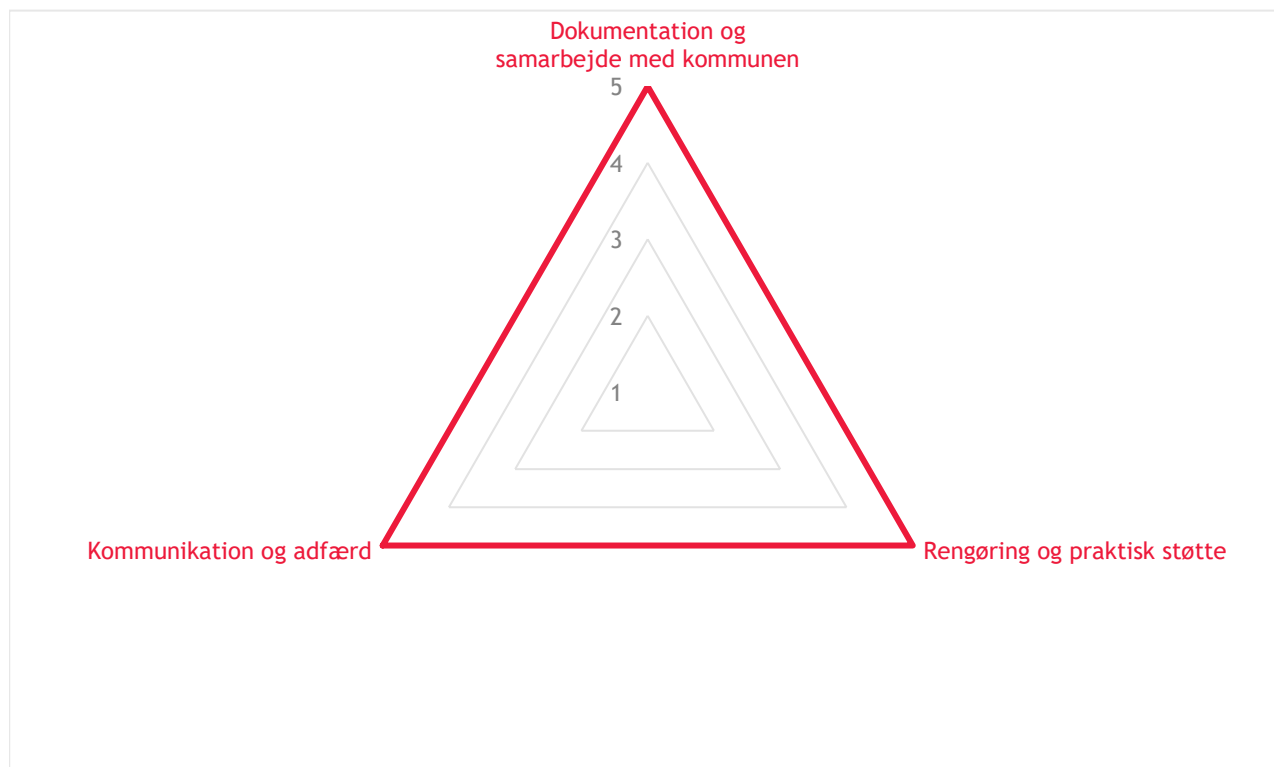
Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er velfungerende, og at ledelsen og engagerede medarbejdere sammen har fokus på, at ydelser tilrettelægges i samarbejde med borgerne med fokus på kontinuitet og ud fra borgernes ønsker og vaner.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Rengøring og praktisk hjælp leveres rettidigt og fleksibelt af medarbejderne med en høj borgeroplevet kvalitet og tilfredshed.

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.

Dokumentationen på fire borgere er gennemgået i samarbejde med serviceleder.

Serviceleder oplyser, at information om ny-visiterede eller re-visiterede ydelser tilsendes leverandøren via advissystemet i Nexus, og ved særlige opmærksomheder supplerer Visitationen med telefonisk kontakt. Adgang til Nexus systemet er, ifølge serviceleder, begrænset til ledelsen, og den varetages primært af serviceleder. Handleanvisningen for den enkelte ydelse tilgås af medarbejderne via leverandørens eget digitale system Intempus, og serviceleder beskriver levering og udførelse af ydelse i systemets interne noter, fx støvsugning, gulvvask og skift af sengetøj. Medarbejderne orienteres, ifølge serviceleder, om særlige opmærksomheder ift. adgang til hjemmet, husdyr eller ønsker fra borgerne via Intempus. Serviceleder oplyser, at visitorator opretter funktionsevnetilstande i Nexus, som løbende revurderes.

Serviceleder orienterer sig dagligt via Nexus om indkomne adviser, og serviceleder sikrer viden om borgere, som er indlagt eller udskrevet, så besøgene i hjemmet kan genaktiveres eller aflyses. Serviceleder oplyser i den sammenhæng om et velfungerende samarbejde med kommunen.

Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende beskrevet, og der er sammenhæng til de visiterede ydelser, som også ses overført til leverandørens eget system Intempus.

2.3.2 Rengøring og praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplyser samstemmende, at de modtager de visiterede og forventede rengøringsydelser, og de oplyser, at ydelserne leveres til aftalt tid og svarende til deres behov, ønsker og vaner. Borgerne beskriver medarbejderne som dygtige til deres arbejde, og de adspurgte borgere er alle meget tilfredse med kvaliteten af rengøringen. En borger anerkender medarbejderne for deres evne til at inddrage borgeren i rengøringen.

Serviceleder beskriver et dagligt fokus på kontinuitet i leveringen af ydelser hos borgerne, og der planlægges med faste ruter, kun afbrudt af ferie og fravær. Medarbejderen redegør for, at hjælpen leveres med en god standard og med et rehabiliterende sigte, hvis dette er muligt. Medarbejderen redegør for, at borgernes ønsker vedrørende aftaler og levering af de visiterede ydelser beskrives i Intempus. Ved ændringer i borgers tilstand, fx ændret adfærd, kontaktes serviceleder, som sikrer, at rette instans i kommunen orienteres. Ved væsentlige livstruende ændringer ringes der direkte efter akut hjælp, og medarbejderen henviser til leverandørens introduktionsmappe, hvor instruks vedrørende akut hjælp er beskrevet.

Medarbejderen oplyser at have fokus på borgernes ressourcer, og borgerne inddrages i udførelsen af opgaverne i hjemmet, fx støver borgeren af, imens medarbejderen varetager anden rengøring i hjemmet, eller borgeren har forberedt rengøringsbesøget ved, at vasketøjet er vasket, og blot skal hænges op af medarbejderen. Medarbejderen kan redegøre for hygiejniske principper, og det oplyses, at rækkefølgen af rengøring i hjemmet udføres med bevidsthed om at arbejde fra rent til urent.

Tilsynet observerer ved besøg i borgernes hjem en tilfredsstillende rengøringsstandard, hvor også 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.</p> <p>Borgerne oplever en god og anerkendende omgangstone fra medarbejderne, som varetager praktisk støtte i hjemmet, og de beskriver medarbejdernes adfærd som professionel og respektfuld. En borger tilkendegiver, at eventuelle aflysninger sker med respekt for borgerens andre aftaler, og at planlægningen af en ny aftale sker med lydhørhed over for borgerens vaner og ønsker. En anden borger beskriver muligheden for at ønske andet end aftalt, og at medarbejderne oftest imødekommer forespørgsler.</p> <p>Serviceleder oplyser, at nyansatte introduceres via følgeskab med en erfaren kollega, hvor professionel adfærd drøftes, og hygiejniske principper gennemgås. Serviceleder gennemgår herudover udleveret introduktionsmappe med informationer, fx instruks for arbejdsgang: ”Når du kommer til en lukket dør”. Under tilsynet drøftes mulig optimering af introduktionsprogrammet med gennemgang af hygiejniske retningslinjer for levering af praktisk støtte i private hjem, og serviceleder vil arbejde videre med dette.</p> <p>Medarbejderen kan redegøre for principper for leverandørens individuelle kommunikation med borgerne, hvor respekt og lydhørhed vægtes, ligesom medarbejderen er bevidst om at være gæst i borgerens hjem. Forinden besøg orienterer medarbejderne sig i Intempus om evt. ændringer, så de er forberedte ved ankomst til borgerens hjem. Medarbejderen oplyser, at denne altid ved ankomst til en borgers hjem hilser på borgeren, og orienterer borgeren om dagens opgaver, og der spørges ind til borgerens velbefindende. Medarbejderen redegør for et godt kendskab til borgerne på sin faste rute og sit indgående kendskab til borgernes ønsker for besøget. Det interne samarbejde er, ifølge medarbejderen, præget af tillid og omsorg for hinanden, og medarbejderen beskriver et godt kollegialt samarbejde, såvel med ledelsen som med kollegerne.</p> <p>Tilsynet overhører enkelte telefonsamtaler med borgere, som er kendetegnet ved en lydhør og respektfuld tone fra leverandørens side.</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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.
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.

