



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Privat leverandør af rengøring
Classic Clean

Tilsyn 2024

Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt tilsyn, som BDO har foretaget og varslet med en dag før ankomst. 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



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@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, Holstebrovej 1, 8940 Randers SV

Leder: Joakim Asmussen

Antal besøgte borgere: Tre borgere

Dato for tilsynsbesøg: Den 16. september 2024, kl. 08.30 - 11.30

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

- Leder
- Serviceleder
- Tre borgere
- To medarbejdere

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

Tilsynsførende:

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og tilrettelægges i samarbejde med leder, der er den ene af to ejere af firmaet Classic Clean samt med serviceleder. Ledelsen oplyser, at leverandøren pr. 1. juni 2024 er flyttet i nye og større lokaler, og at de dagligt leverer rengøring til erhvervs kunder samt borgere, der er kommunalt visiterede til praktisk hjælp. Leverandøren leverer kommunalt visiterede praktiske ydelser til omkring 200 borgere, der dagligt fordeles på seks køreruter, og som leveres af seks faste medarbejdere.

Ledelsen oplyser om et velfungerende samarbejde med Randers Kommune, hvor de årligt har et samarbejds-møde med Visitationen, og hvor de bl.a. drøfter arbejdsgange. Aktuelt er leverandøren udfordret af, at de ikke altid informeres, når en borger flytter på plejecenter, og at de derfor kommer til et aflukket hjem, hvilket er drøftet med kommunen, som vil afdække mulige arbejdsgange, så leverandøren informeres.

Medarbejdergruppen består af ca. 52 faste medarbejdere, enten ufaglærte eller med forskellig uddannelsesmæssig baggrund, hvoraf seks medarbejdere primært leverer rengøring i private hjem. Sygefraværet beskrives pt. som højt, men sygefraværet dækkes af øvrige faste medarbejdere, og har endnu ikke givet driftsmæssige udfordringer. Leverandøren har aktuelt ingen langtidssygemeldinger.

1.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til leverandørens 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 af rengøring 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 foretaget tre stikprøver.

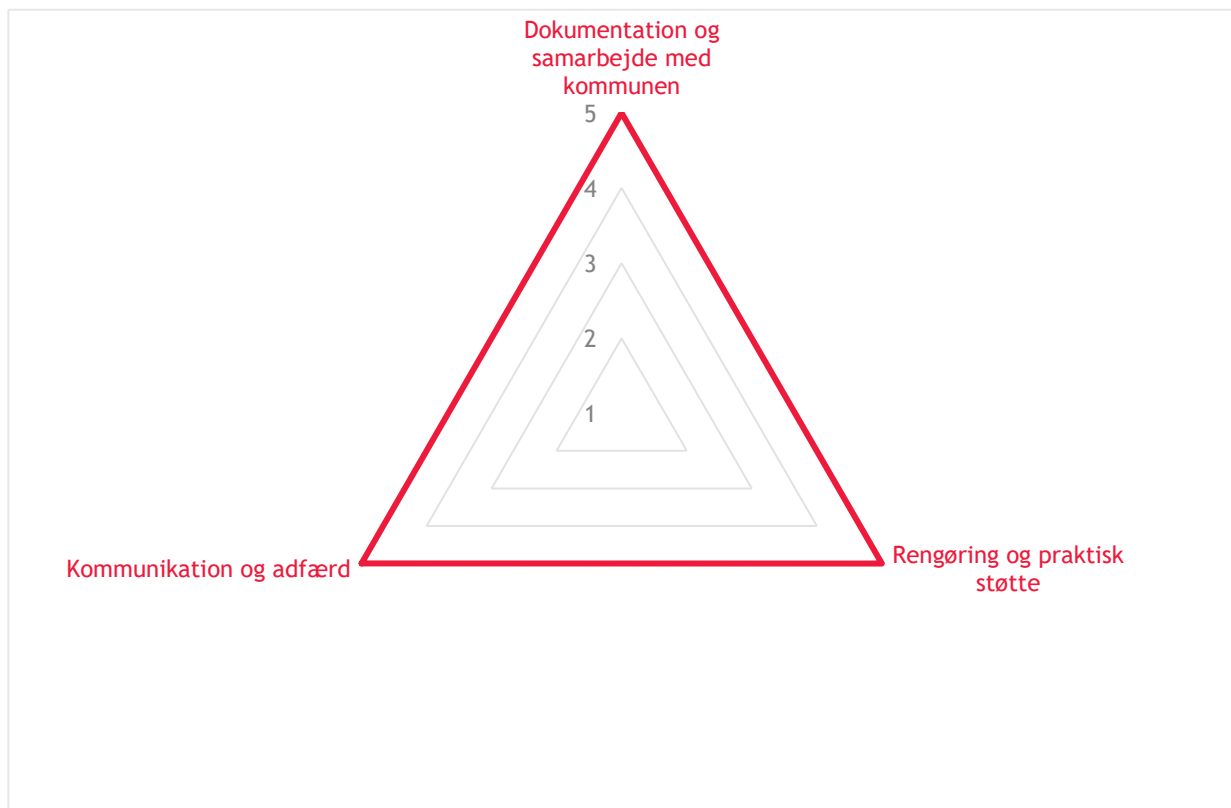
Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren, på trods af et aktuelt højt sygefravær, er velfungerende med engagerede medarbejdere, der har fokus på, at kommunalt visiterede ydelser tilrettelægges i tæt samarbejde med borgerne ud fra deres ønsker og vaner.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Rengøring og praktisk hjælp leveres rettidigt og fleksibelt af medarbejderne og 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 er for tre borgere gennemgået i samarbejde med serviceleder.

Serviceleder oplyser, at oplysninger om visiterede ydelser fremsendes via advis i Nexus, hvor også information om indlæggelse af borgerne fremgår, og som dagligt tjekkes af serviceleder. Adgang og dokumentation i Nexus er begrænset til serviceleder, som ved visitering af ydelser opretter handlingsanvisninger i Nexus, samt opretter ydelser og informationer om borgerne og adgangsforhold til hjemmet i leverandørens interne digitale system Intempus.

Serviceleder har adgang til funktionsevnetilstande i Nexus, men oplyser, at det er Visitationen, der opretter og ajourfører funktionsevnetilstande. Ved ændringer i en borgers tilstand, eller ved behov for at øge eller reducere tid og indsats hos en borger, fremsender serviceleder en advis til Visitationen.

Medarbejderne oplyser, at de via en app på deres telefon har adgang til systemet Intempus, hvor oplysninger om borgerne og ydelserne fremgår, derudover orienteres de mundtligt af serviceleder ved særlige opmærksomhedspunkter. Ved nye borgere besøger serviceleder og en medarbejder borgeren ved første besøg for at afstemme forventninger, ønsker og behov.

Dokumentationen i Nexus fremstår opdateret og fyldestgørende beskrevet i handlingsanvisninger med beskrivelse af borgerens behov for hjælp samt visiterede ydelser, hvilket ligeledes fremgår i leverandørens eget system Intempus. Funktionsevnetilstande vedr. den praktiske hjælp er vurderede, og svarer til de visiterede ydelser og borgernes funktionsniveau.

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 de modtager de visiterede rengøringsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af den hjælp og de ydelser, de modtager, og de fremhæver trygheden i, at det oftest er den samme medarbejder, der leverer hjælpen, og at medarbejderne altid kommer som aftalt.

Serviceleder redegør for et dagligt fokus på kontinuitet i leveringen af ydelser hos borgerne, hvorfor faste køreruter planlægges, kun afbrudt af medarbejdernes ferie og akut fravær. Medarbejderne redegør for, grundet de faste planlagte køreruter, at have et indgående kendskab til borgerne, der sikrer, at medarbejderne hurtigt reagerer ved observerede ændringer i en borgers adfærd. Alt efter alvorligheden, tages der kontakt til serviceleder, der videreformidler kontakt til øvrige relevante samarbejdspartnere for videre handling og vurdering.

Medarbejderne er opmærksomme på at inddrage borgernes egne ressourcer i opgaveløsningen, alt efter den enkelte borgers ressourcer og formåen. Nogle borgere modtager fuldt kompenserende hjælp, hvor andre borgere formår at deltage, og ud fra et rehabiliterende sigte indgår de i rengøringen, fx ved at tørre støv af eller ved at forberede besøget. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgernes ønsker vedrørende aftaler og levering af de visiterede ydelser imødekommes via dialog, ligesom borgerne kan benytte sig af bytteydelser, såfremt de har haft besøg, og allerede har fået udført dele af den praktiske hjælp.

Tilsynet observerer på borgerbesøg en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard ud fra borgernes livsstil.

2.3.3 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangstone fra medarbejderne, som beskrives imødekommende, smilende og med et godt humør. En borger værdsætter, at medarbejdernes tilgange og kommunikation ofte er præget af humor. En anden borger oplyser, at det altid er et frisk pust at få besøg af medarbejdere fra leverandøren, der altid opleves positive og i godt humør, hvilket borgeren oplyser har en afsmittende virkning. Borgerne oplever stor fleksibilitet i den hjælp, der leveres, og de beskriver en god kontakt til serviceleder, hvis borgere en sjælden gang har behov for at flytte deres aftale, hvilket altid imødekommes.

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer en værdig, professionel og respektfuld kommunikation til borgerne, herunder en opmærksomhed på, at de er gæster i borgernes hjem. Nye medarbejdere introduceres via følgevagter af faste medarbejdere til borgere og tilgange forud for selvstændigt arbejde. Medarbejderne redegør for, at de orienterer sig i Intempus om evt. ændringer forud for besøg hos borgerne, så de er forberedte ved ankomst til borgernes hjem. Medarbejdergruppens interne samarbejde er, ifølge medarbejderne, præget af tillid og tryghed, og medarbejderne redegør for løbende telefonisk sparring med hinanden, ligesom serviceleder et par gange årligt afvikler fællesmøde for medarbejderne med fokus på drøftelser af borgeropgaver, men også ift. samarbejdet.

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.