



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Privat leverandør af rengøring  
C.S. Cleaning

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: C.S. Cleaning, Brynhildsvej 2, 8920 Randers

Leder: Charlotte Sørensen

Antal besøgte borgere: Tre

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. september 2024, kl. 08.00 - 11.30

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

- Leder
- Tre borgere
- To medarbejdere

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

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske MHH

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leverandørens daglige leder, som selv har etableret virksomheden for fire år siden, og hver der nu er otte ansatte. Leverandøren leverer ud over til 60 kommunalt visiterede borgere ligeledes rengøringsydelser til private hjem og erhverv. Leder oplyser om en aktuell presset periode, hvor tre ud af otte medarbejdere er langtidssygemeldte, hvilket presser planlægningen i dagligdagen. For at sikre leveringen af ydelser til borgerne dækkes fraværet dels af en afløser og dels af daglig leder, der selv varetager borgerbesøg.

Leder oplyser, at dokumentationen i Nexus pt. er et fokusområde. Leder har dagen før tilsynet haft møde med en sundhedsfaglig konsulent fra kommunen, foranlediget af usikkerhed fra leverandøren i relation til leverandørens forpligtelser ift. opdatering af borgerjournaler vedrørende den praktiske hjælp. Leder oplyser, at et opfølgende møde med kommunens konsulent er planlagt om en måned. I den forbindelse oplyser leder, at der, grundet generel travlhed, ikke hidtil er fulgt op på ønsket om medarbejderadgang til borgerjournaler. Leder vil drøfte muligheden for at give medarbejderne adgang til Nexus via telefoner med kommunens konsulent ved det kommende møde.

## 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

1. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at medarbejderne har adgang til oplysninger i borgerjournaler vedrørende udførelsen af den praktiske støtte, herunder aktuelle rehabiliterende indsatser og faglige tilgange til borgerne samt adgang til tidstro dokumentation af opfølgninger på indsatserne.
2. Tilsynet anbefaler leder at udfolde fyldestgørende handlingsanvisninger for udførelsen af den praktiske støtte hos borgerne.
3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at dokumentere afvigelser og opfølgning på de faglige indsatser tidstro i observationsnotater.
4. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at medarbejderne er introducerede til opgaverne forud for borgerbesøg.

## 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. Cleaning. 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.

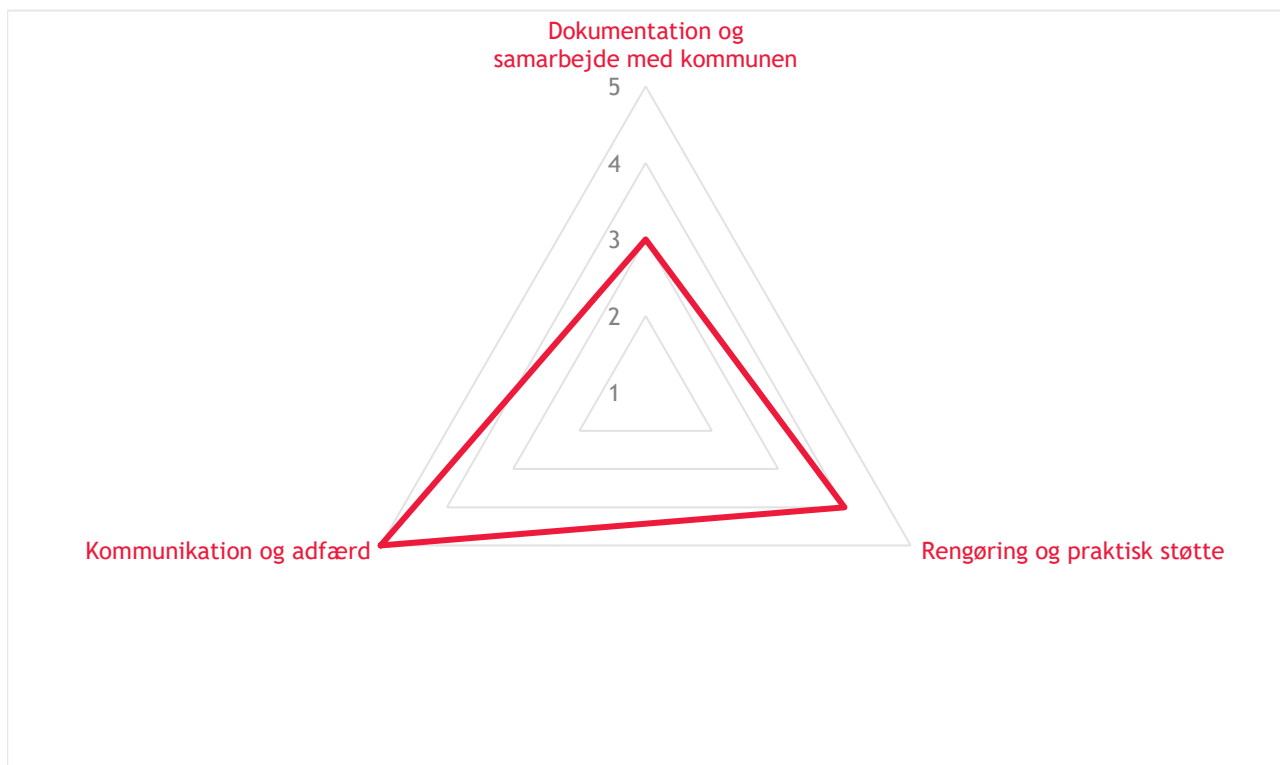
Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren, på trods af et højt sygefravær og aktuel travlhed, er en velfungerende enhed med engagerede medarbejdere, der har fokus på, at praktiske ydelser tilrettelægges i samarbejde med borgerne ud fra deres ønsker og vaner. Tilsynet vurderer dog et behov for en øget ledelsesmæssig opmærksomhed på at implementere dokumentationen i Nexus som et aktivt redskab i den daglige tilrettelæggelse af den praktiske hjælp, herunder understøttelse af de rehabiliterende indsatser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren overordnet set lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Rengøring og praktisk hjælp leveres rettidigt og fleksibelt med en god 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: 3

**Vurdering:**

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

Oplysninger om visiterede ydelser tilsendes leverandøren via advissystemet i Nexus, hvor leder desuden orienterer sig i henvendelseskema og bevilgede ydelser. Leverandøren modtager relevante informationer, herunder meddelelse om ændringer i visitation eller en borgers indlæggelse via advis eller telefonisk fra Visitationen. Leder orienterer sig dagligt i Nexus om ændringer, herunder indlagte borgere, og heraf inaktiverede ydelser. Ligeledes læses de indkomne adviser dagligt, og leder videreformidler informationer mundtligt til relevante medarbejdere.

Leder oplyser i den forbindelse, at leverandøren hidtil ikke har anvendt de øvrige funktioner i Nexus, og at leverandøren dermed ikke aktuelt dokumenterer hjælpen, herunder medarbejdernes faglige tilgange til borgerne samt de rehabiliterende indsatser i handlingsanvisninger. Leder oplyser, at det aktuelt kun er leder, der har adgang til Nexus, hvorfor handlingsanvisninger og daglige opfølgninger videregives mundtligt.

Medarbejderne oplyser, at de informeres mundtligt af leder om opgaverne, ligesom ydelserne fremgår af en fysisk køreliste. Individuelle forhold, fx rehabiliterende indsatser hos borgerne, formidles mundtligt eller de fremgår i en note på kørelisten. Medarbejderne supplerer, at et godt borgerkendskab understøtter kontinuitet og kendskab til, hvordan borgernes ressourcer inddrages, men medarbejderne tilkendegiver, at kendskabet udfordres ved faste medarbejders fravær, hvorfor adgang til handlingsanvisninger i Nexus ville være ønskeligt.

Dokumentationen i Nexus, som er gennemgået med leder, fremstår delvist opdateret i forhold til borgernes praktiske hjælp. Funktionsevnetilstande vedrørende den praktiske hjælp er vurderede og opdaterede. Helt generelt savnes der dog handlingsanvisninger med beskrivelser af måden, hjælpen udføres på, herunder inddragelse af borgernes ressourcer i to tilfælde samt medarbejdernes faglige tilgang i et tilfælde. Desuden er særlige praktiske forhold vedrørende en tredje borgers bolig ikke beskrevet. Medarbejderne kan dog mundtligt beskrive ovenstående. Der fremgår i alle tilfælde ikke observationsnotater vedrørende de praktiske ydelser.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Rengøring og praktisk støtte

Score: 4

**Vurdering:**

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

Borgerne modtager de visiterede rengøringsydelser, som svarer til deres behov. To borgere udtrykker stor tilfredshed med hjælpen, som leveres af medarbejdere med et godt kendskab til opgaverne og borgerens ønsker hertil, ligesom den ene borger positivt fremhæver medarbejdernes fleksibilitet i hjælpen i forbindelse med et aktuelt fald i borgerens funktionsniveau. Den tredje borger er generelt tilfreds med hjælpen, men tilkendegiver, at hjælpen i en længere periode har været leveret af skiftende medarbejdere, hvor ikke alle har været tilstrækkeligt introducerede til opgaverne, og derfor har spurgt borgeren omkring udførelsen af hjælpen, hvilket borgeren oplever som trættende.

Leverandøren har fokus på at sikre kontinuitet for borgerne, idet der er faste medarbejdere tilknyttede hver enkelt borger. Medarbejderne oplyser, at de ofte tager to medarbejdere på besøg hos borgerne med henblik på, at medarbejderne har hilst på

borgeren, og er introducerede til opgaverne, og dermed kan afløse i den faste medarbejders fravær. Medarbejderne er opmærksomme på at inddrage borgernes egne ressourcer, og de redegør for, at de i takt med opbygning af en relation til borgerne, efterhånden kan opfordre borgerne til at udføre mindre delopgaver selv, fx aftørring af støv mens medarbejderen udfører mere krævende opgaver. Medarbejderne redegør endvidere for, at de via et godt borgerkendskab kan aflæse ændringer i borgernes tilstand og dagsform, og de supplerer med, at de ved ændringer i borgernes behov for hjælp, med borgernes samtykke, inddrager leder, som kontakter Visitationen. Ved akutte ændringer, eller hvis en medarbejder kommer til en låst dør, inddrages hjemmepjelejer eller pårørende via leder. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de tilgodeser borgernes ønsker vedrørende aftaler og levering af de visiterede ydelser via dialog, hvor medarbejderne kan bytte en ydelse, hvis borgeren ønsker det.

Tilsynet observerer på borgerbesøg en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard ud fra borgerens livsstil. Tilsynet bemærker desuden, at en borger har forberedt leverandørens besøg ved at rydde op og flytte nips og mindre møbler, så det er let for medarbejderen at vaske gulvet, hvilket borgeren oplyser er en fast aftale mellem borgeren og medarbejderne.

### 2.3.3 Kommunikation og adfærd

**Score: 5**

**Vurdering:**

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

Borgerne oplever en venlig og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, der beskrives som imødekommende, hjælpsomme og omsorgsfulde, og samtlige tre borgere tilkendegiver, at medarbejderne imødekommer borgernes ønsker i kommunikationen, hvor en borger værdsætter, at medarbejderne møder borgeren med en let og humoristisk tone. En anden borger fremhæver positivt, at medarbejderne altid spørger ind til borgerens velbefindende, og den tredje borger anerkender medarbejderne for at aflæse borgerens dagsform og afstemme kommunikationen efter denne. Det er borgernes oplevelse, at der er stor fleksibilitet i den hjælp, der leveres, og borgerne oplever en god kontakt til leder, hvis der opstår spørgsmål, ligesom leder udviser stor fleksibilitet, hvis borgerne har behov for at ændre et besøg.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer en værdig og respektfuld kommunikation med borgerne, herunder en imødekommende og venlig omgangstone med afsæt i relationen og borgernes egen jargon. Medarbejderne redegør desuden for, at de respekterer borgernes hjem, og banker på døren, og præsenterer sig ved ankomst, ligesom nye medarbejdere oftest er med en kollega, og præsenteres for borgeren forud for selvstændige besøg med henblik på tryghed for borgeren.

Medarbejderne oplyser om et velfungerende internt samarbejde, hvor de næsten dagligt møder hinanden på kontoret, hvor de indbyrdes og med leder sparrer vedrørende borgernes ønsker til hjælpen og medarbejdernes faglige tilgange, ligesom de løbende har telefonisk sparring vedrørende opgaverne.

## 2.4 Vurderingsskema

I tilsynene i Randers Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <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.