



Tilsynsrapport Brønderslev Kommune

Sundhed og Velfærd
Fritvalgsområdet
Privat leverandør af rengøring Nordic Cleaning

Uanmeldt tilsyn
August 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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 tilbuddet.

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. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER OM LEVERANDØREN

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Nordic Cleaning, Karetmagervej 2, 9330 Dronninglund
Leder: Klaus Larsen
Antal besøgte borgere: To borgere. En tredje borger er interviewet telefonisk
Dato for tilsynsbesøg: Den 23. august 2021, kl. 09.00 - 11.00
Interview: Leder, bogholder, medarbejder og tre borgere
Tilsynsførende: Manager Gitte Stentoft, Pædagog, PD i Specialpædagogik

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder oplyser, at der aktuelt er tilgang af borgere. De to medarbejdere, som udfører praktisk hjælp, er stabile, og sygefraværet er lavt. I forhold til COVID-19 efterlever Nordic Cleaning de aktuelle retningslinjer. Medarbejderne har nu som fast inventar håndsprit og værnemidler i bilerne.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der er fulgt op på sidste års anbefaling.

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Brønderslev Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af rengøring Nordic Cleaning. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Nordic Cleaning leverer tilfredsstillende ydelser til borgerne med afsæt i de fastsatte bevillinger. Medarbejderne er engagerede, vægter en respektfuld kommunikation med borgerne og arbejder med afsæt i borgernes vaner og ønsker. Borgerne oplever, at rengøringsydelser og praktisk hjælp leveres rettidigt og fleksibelt.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

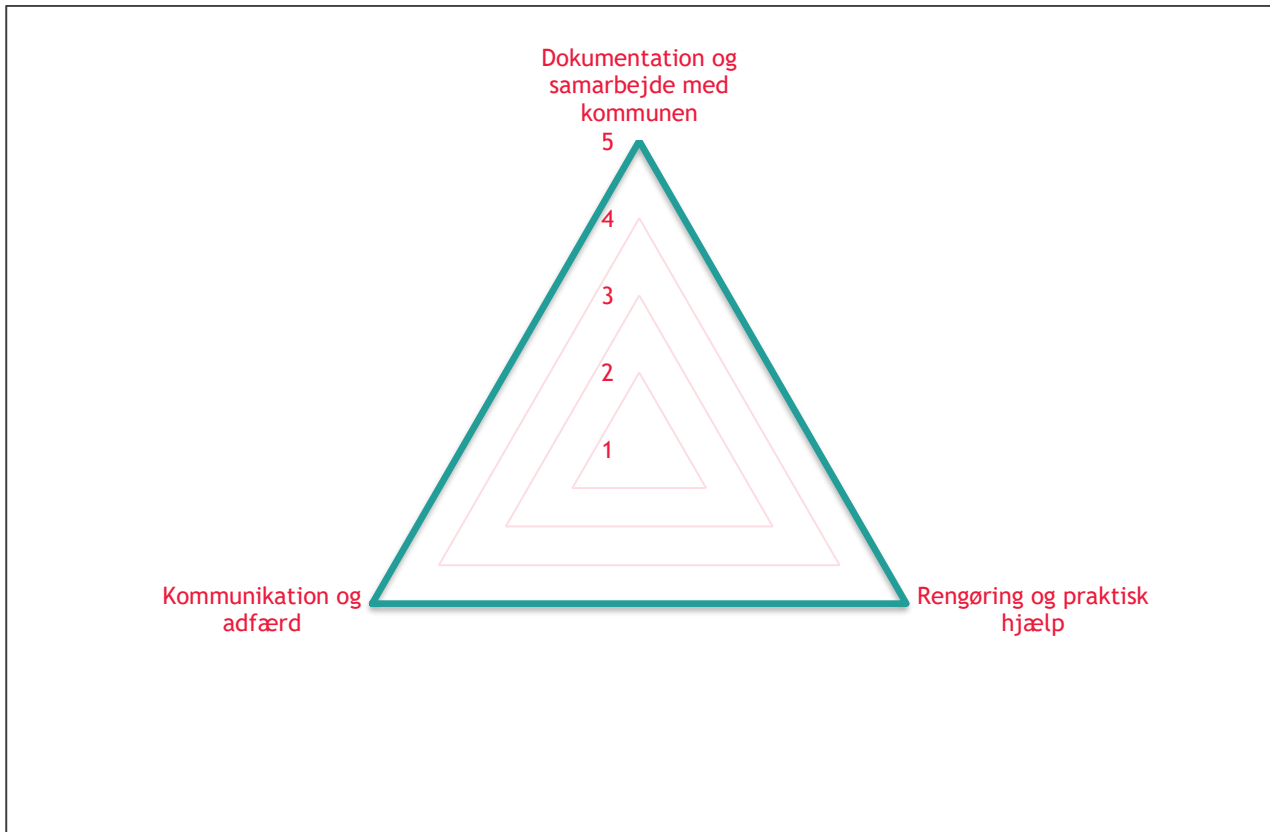
Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

2.3 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.



2.4 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation og samarbejde med kommunen</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne får inden start hos en borger oplyst, hvilken af to mulige ydelses-pakker borgeren er bevilliget, hvorefter de planlægger arbejdet derudfra. Bogholderen oplyser, at der er et velfungerende samarbejde med kommunen, og kommunens nye dokumentationssystem gør det lettere at modtage relevante oplysninger om borgerne - også ved ændringer, såsom aflysninger og indlæggelser.</p>
<p>Tema 2: Rengøring og praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager rengøringsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. Borgerne fortæller, at medarbejderne ringer, hvis der er ændringer i tidspunkt for levering af ydelsen. Leverandøren har fokus på at sikre kontinuitet for borgerne, og borgerne bekræfter, at det stort set er de samme medarbejdere, der udfører ydelserne.</p> <p>Rengøringsydelsen leveres med en god standard, og medarbejderen redegør for, at et rehabiliterende sigte inddrages, hvor dette er muligt, fx kan en borger selv lægge sengetøj i vaskemaskinen eller støve af under medarbejderens besøg.</p> <p>Der er en tilfredsstillende hygiejnisk standard i de besøgte borgeres hjem med forbehold for, at ydelsen leveres hver tredje uge, og at en borger netop afventer rengøring.</p>

<p>Tema 3: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en god omgangstone og adfærd fra medarbejderne. Medarbejderen vægter at være høflige og respektfulde i kommunikationen med borgerne. Hvis en borger er mindre tilfreds med ydelsen eller omfanget heraf, henviser medarbejderen borgeren til at tage kontakt til bogholderen frem for at risikere en konflikt med borgeren.</p>
--	--

3. VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Brønderslev Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> - Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere - Alle elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har ingen anbefalinger - Der kan komme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og evt. noteres under bemærkninger i rapporten
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> - Der er få mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne - Størstedelen af elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> - Der er en del mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne - En del elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> - Der er mange mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne - Få elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> - Der er omfattende mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne - Borgernes sikkerhed og autonomi er truet i en grad, der kræver øjeblikkelig handling - Tilsynet har flere anbefalinger

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 plejecentre, 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.