



# Tilsynsrapport Brønderslev Kommune

Sundhed og Velfærd  
Fritvalgsområdet  
Privat leverandør af rengøring  
Nordic Cleaning

Uanmeldt tilsyn  
December 2022

## 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 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. Vurderingsskala forefindes 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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



**Kirsten Marquardsen**  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto: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: Tre
Dato for tilsynsbesøg: Den 12. december 2022, kl. 08.15 - 10.15
Interview: Leder, planlægger, to medarbejder og tre borgere, hvoraf interview med leder og to medarbejdere er foretaget telefonisk
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes og tilrettelægges med leverandørens planlægger, mens tilsynsførende afrunder tilsynet med et kort interview med leder.</p> <p>Leder og planlægger oplyser, at leverandøren varetager rengøring hos ca. 80 borgere, som er visiterede til kommunale ydelser. Leder har stort fokus på at levere en kvalificeret ydelse med høj kvalitet, og leder oplyser, at flere borgere også supplerer med ekstra tilkøb af ydelser hos leverandøren. Leverandøren har pt. to til tre medarbejdere, som udfører rengøringen hos fritvalgsborgerne, hvoraf de to medarbejdere er uddannede social- og sundhedshjælpere.</p> <p>Medarbejdersituationen beskrives med overvejende stabilitet, og flere medarbejdere har været ansat siden virksomhedens opstart for syv år siden. Aktuelt er en medarbejder på nedsat tid efter en sygemelding, som ikke er arbejdsrelateret.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leverandør fik ingen anbefalinger ved sidste tilsyn.

## 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 samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende enhed med en engageret ledelse og medarbejdere, som har fokus på, at rengøringen leveres kvalificeret og tilrettelægges i samarbejde med borgerne ud fra deres ønsker og vaner. Rengøringen leveres rettidigt og fleksibelt og med en høj borgeroplevet faglig kvalitet.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Brønderslev Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

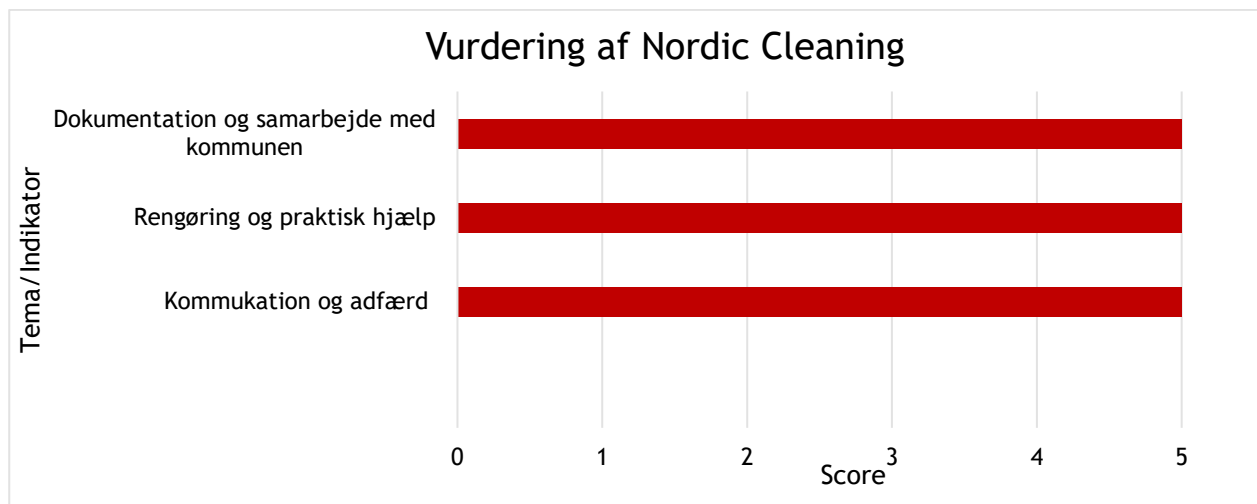
Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
Tilsynet har ingen anbefalinger.

### 2.3 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår leverandør en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående bjælke-diagram, i hvor høj grad plejecentret opfylder indikatorerne for hvert tema.



## 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. Planlægger er tovholder på dokumentationen i Nexus, og planlægger varetager samarbejdet med kommunen vedrørende de visiterede ydelser. Planlægger redegør for et velfungerende samarbejde, fx ved meddelelse om ændringer i visitationen, ligesom dialoger foregår med hjemmesygeplejen eller bostøtte ved behov herfor.</p> <p>Borgernes ydelser visiteres via pakker igennem Nexus, og planlægger udarbejder herefter en plan til medarbejderne over ydelserne, som borgerne er tildelt. Medarbejderne oplyser, at de samarbejder med planlægger vedrørende dokumentationen, herunder særlige ønsker eller ved behov for ændring af visitationen.</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 de visiterede rengøringsydelser rettidigt, hvoraf flere af borgerne supplerer med ekstra tilkøb. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af de ydelser, de modtager, ligesom medarbejdernes fleksibilitet beskrives som betydningsfuld. En borger, som nyligt har skiftet privat leverandør, er meget tilfreds med sit skifte.</p> <p>Leverandøren har stort fokus på at sikre kvalitet og kontinuitet for borgerne, idet der er faste medarbejdere tilknyttet hver enkelt borger, fraset i ferieperioden eller ved sygdom. Ved ændringer af hjælpen eller ved større forsinkelser kontaktes borgerne telefonisk.</p> <p>Rengøringen leveres med en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor dette er muligt. Medarbejderne kan redegøre for deres store borgerkendskab, herunder borgernes individuelle ønsker og vaner ved levering af de visiterede ydelser.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte borgers hjem.</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. Borgerne oplever en god omgangstone. Medarbejderne beskrives som imødekomende, søde og meget lydhøre.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres opmærksomhed på, at borgerne har en god oplevelse ved deres besøg, og at de altid er venlige og høflige. Det indgående borgerkendskab og ofte langvarige relationer medvirker desuden til, at medarbejdernes tilgange er individuelt tilpasset den enkelte borgers dagsform. Yderligere vægter medarbejderne en respektfuld adfærd over for borgerne, ligesom de er bevidste om, at de er gæster i borgernes hjem.</p>
--	--

## 2.5 VURDERING

I tilsynene i Brønderslev 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 følges op af kontakt til forvaltningen.</p>

**SCORE: 1****Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt**

- Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne 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.

Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## 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.