



# Tilsynsrapport Brønderslev Kommune

Sundhed og Velfærd  
Fritvalgsområdet  
Privat leverandør af rengøring  
Nordic Cleaning

Uanmeldt tilsyn  
December 2023



# 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

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**

Helle Charlotte Nielsen

*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

## Tabel med 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 6. december 2023, Kl. 08.15 - 10.45

Deltagere i interviews:

- Planlægger/koordinator
- To medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet blev afrundet med planlægger/koordinator, som blev oplyst om tilsynets foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med planlægger/koordinator, som også har kontakten til kommunen ifm. levering af rengøring til borgere, der er visiterede gennem Brønderslev Kommune. Planlægger oplyser, at borgerantallet er fordoblet i år, da 150 borgere er overgået til leverandøren fra en tidligere leverandør i kommunen. Aktuelt betjener Nordic Cleaning 223 borgere, der er visiterede fra Brønderslev Kommune. Overleveringen af borgerne skete over et par måneder, og planlægger oplyser om en god overgang.

Planlægger oplyser, at leverandørens primære fokus er at sikre tilfredse borgere, at yde en god service, og at rekruttere nye medarbejdere i takt med det øgede borgerantal. Fire nye medarbejdere er blevet ansat.

Ifølge planlægger er der ikke modtaget nogen klager, men planlægger oplyser om en del opkald fra undrende borgere, jf. de nye visiteringer, særligt i relation til indkøb af robotstøvsuger, hvor der søges dialog og henvises til Visitationen. I den forbindelse nævner planlægger en udfordring, idet flere borgere ikke er visiterede til almindelig støvsugning, men henvist til at indkøbe en robotstøvsuger, hvilke flere borgere ikke har indkøbt. Det betyder i praksis, at der ikke er støvsuget, inden leverandørens besøg, hvor medarbejderne vasker gulvet som visiteret, men ovenpå et urent underlag. Planlægger har været i dialog med kommunen vedrørende oplevelserne.

Medarbejdersituationen beskrives som stabil, og planlægger oplyser, at der er ansat 13-14 faglærte medarbejdere, som hovedsageligt udfører rengøringsydelser for borgere, visiterede af kommunen. Pt. er en medarbejder langtidssygemeldt, som ifølge planlægger ikke er arbejdsrelateret. Fraværet dækkes ind af de øvrige medarbejdere.

## 1.2 Opfølgning

Leverandøren 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 meget velfungerende enhed med engagerede medarbejdere, der har fokus på, at de visiterede ydelser tilrettelægges i samarbejde med borgerne. Rengøringen leveres rettidigt og med en høj borgeroplevet og 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:

#### 2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### 2.2.2 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.



## 2.4 Vurdering i forhold til temaer

### 2.4.1 Dokumentation og samarbejde med kommunen

Score: 5

**Vurdering:**

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

Planlægger redegør for et velfungerende samarbejde med Visitationen og for samarbejdet og arbejdsgangen ift. overleveringen af de visiterede ydelser. Oplysninger om borgernes visiterede ydelser tilsendes leverandøren via Nexus, som planlægger har adgang til.

Planlægger udarbejder herefter en plan til medarbejderne over ydelserne, som borgerne er tildelt. Ved behov for ændringer kontakter planlægger Visitationen, ligesom kommunen og leverandøren deler relevante informationer, fx meddelelse om indlæg-gelser mm. Medarbejderne og planlægger redegør desuden for, at planlægger kontaktes af medarbejderne, hvis de på besøgene bemærker særlige ønsker eller behov for ændring i ydelsen, hvorefter planlægger varetager kontakten til kommunen.

### 2.4.2 Rengøring og praktisk hjælp

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne modtager rengøringsydelser, som de er visiterede til, og de er meget tilfredse med kvaliteten af den leverede hjælp. To borgere har konsekvent samme medarbejder, som de er meget trygge ved, og medarbejderen beskrives som meget effektiv. Tredje borger har modtaget hjælp fra flere medarbejdere, og borgeren er fuldt ud tilfreds med hjælpen. En borger har tilkøbt ydelser hos leverandøren.

Leverandøren har fokus på at sikre kontinuitet for borgerne, idet det primært er faste medarbejdere, der udfører rengøring hos borgerne, fraset ved fravær, såsom ferie og sygdom. Planlægger oplyser om en stor opmærksomhed på at sikre det rette match borger og medarbejder imellem, og planlægger forsøger allerede ved første telefonkontakt med borgeren at danne sig et indtryk, ligesom viden fra Nexus bidrager dertil.

Medarbejderne oplyser om faste ruter, og de redegør for deres fokus på, at borgerne er tilfredse, når de forlader hjemmet. Hjælpen leveres med en god standard og med et rehabiliterende sigte, hvor dette er muligt. Ved ændringer af hjælpen eller ved større forsinkelser kontakter medarbejderne borgerne telefonisk.

Medarbejderne beskriver et begrænset samarbejde med hjemmeplejen, der også kommer i flere af borgernes hjem, men de går i dialog med plejepersonalet eller kontakter planlægger ved observationer, som giver anledning dertil.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende rengøringsstandard hos de besøgte borgere.

### 2.4.3 Kommunikation og adfærd

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne oplever en god omgangstone fra medarbejderne, og de oplyser om et godt samarbejde og en god relation med medarbejderne.

Planlægger redegør for, at de nyansatte blev introducerede til kommunikationen til borgerne ved tiltrædelse, herunder at tilgangen til borgerne er båret af respekt og imødekommenhed.

Medarbejderne kan redegøre for, hvad de lægger vægt på i den individuelle kommunikation med borgerne, som er forskellig alt efter relation, men hvor en åben og anerkendende tilgang er udgangspunktet. Samtidigt reflekterer medarbejderne over, at det indgående borgerkendskab, som opbygges via faste besøg, bidrager til dialoger om stort og småt ud fra borgernes dagsform.

## 3. Vurderingsskema

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 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.

