



Tilsynsrapport

Brønderslev Kommune

Sundhed og Velfærd
Fritvalgsområdet
Privat leverandør af rengøring - Nordic Cleaning

Uanmeldt tilsyn
December 2024

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 findes sidst i rapporten.

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@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

Tabel med oplysninger om leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Nordic Cleaning, Østergade 84, 9700 Dronninglund

Leder: Mette Sørensen

Antal besøgte borgere: Tre borgere

Dato for tilsynsbesøg: Den 11. december 2024, kl. 09.00 - 13.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Virksomhedsejer
- To medarbejdere
- Tre borgere
- En pårørende

Tilsynet blev afrundet telefonisk med indehaver, der blev oplyst om tilsynets foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

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

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med virksomhedens nye ejer, der oplyser om et ejerskifte i virksomheden tilbage i marts 2024. Den nye ejer har et indgående kendskab til virksomheden, og har været ansat i en årrække forinden som faglig koordinator og rengøringschef. Virksomheden er i 2024 også flyttet til nye lokaler i Brønderslev. Virksomheden leverer både private og kommunale rengøringsydelser til borgere i kommunen, og de betjener aktuelt 225 borgere i relation til de kommunale visiterede ydelser. Ejers fokus er at levere en høj service til borgerne.

Samarbejdet med Brønderslev Kommune er, ifølge ejer, velfungerende, og leverandøren inviteres til møder en til to gange årligt. Aktuelt oplyser ejer, at kommunen har ønsket, at samtlige medarbejdere hos leverandøren får adgang til Nexus, så de orienterer sig i de visiterede ydelser her frem for den planoversigt, som virksomheden anvender. Kommunen har derfor åbnet op for adgang til Nexus, og ejer oplyser, at undervisning i Nexus for medarbejderne er planlagt i det nye år. Ejer skal varetage undervisningen. I den forbindelse nævner ejer, at flere medarbejdere har kendskab til systemet fra tidligere jobs.

Af udviklingsområder beskriver ejer øget fokus og drøftelser vedrørende borgere, hvor rengøringsydelserne er koblet til et SEL 83 a forløb. Den private leverandør har haft enkelte SEL 83 a forløb, hvor kommunen har ansvar for opfølgningen, mens leverandøren udmønter opgaverne, og bidrager med en tilbagemelding til kommunen. Ifølge ejer opleves der ingen særlige udfordringer i borgeforløbene med de kommunalt visiterede ydelser.

Ejer beskriver, at medarbejdersituationen er kendetegnet ved stabilitet, og at der er tre faste medarbejdere med faglig baggrund som social- og sundhedshjælpere, som primært udfører opgaver hos borgere med visiterede ydelser. Samlet oplyser ejer om en medarbejdergruppe på 10 medarbejdere, hvor de øvrige medarbejdere både udfører private og kommunale opgaver. Sygefraværet beskrives som lavt, og virksomheden har ingen vakante stillinger.

1.2 Opfølgning

Sidste års tilsyn gav ikke anledning til anbefalinger.

2. Uanmeldt tilsyn hjemmepleje

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Brønderslev Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn i 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.

Der er foretaget tre stikprøver.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende enhed med engagerede medarbejdere, der har fokus på, at ydelser tilrettelægges i samarbejde med borgerne ud fra deres ønsker og vaner. Det igangværende arbejde med Nexus-adgang til alle medarbejdere vurderes relevant mhp. at sikre understøttelse af kvaliteten.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Brønderslev Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Rengøringsydelser leveres rettidigt og fleksibelt med en god borgeroplevet kvalitet.

Tilsynet har i alt givet anledning til i alt to anbefalinger, som tilsynet vurderer kan udbedres ved en målrettet indsats fra ejer og medarbejdere.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til leverandørens fremadrettede udvikling:

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

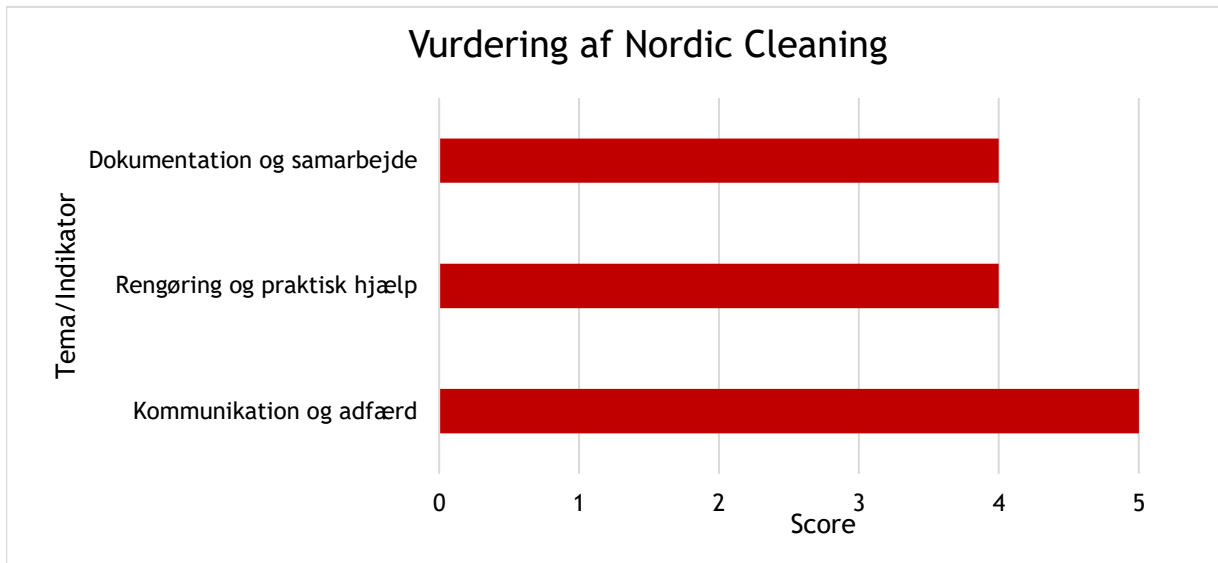
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leverandøren, at samtlige medarbejdere får adgang til Nexus og undervises heri mhp. fremadrettet at kunne orientere sig og have kendskab til opgaverne, samt at der sikres mulighed for at udfolde relevante observationer om borgerne.
2. Tilsynet anbefaler ejer at følge op på borgerudsagn vedrørende mulighed for bytteydelse.

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

2.4.1 Dokumentation og samarbejde med kommunen

Score: 4

Vurdering:

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

Ejer redegør for arbejdsgangen og samarbejdet med Visitationen, som overleverer de visiterede ydelser til leverandøren via Nexus. Aktuelt er det ejer, der har adgang til Nexus, og som videreformidler eller opretter opgaver til Visitationen ved observerede ændringer. Ifølge ejer deles der kontinuerligt relevante informationer mellem kommunen og leverandøren, fx meddelelse om indlæggelser. Aktuelt udarbejder ejer en plan til medarbejderne over ydelserne, som borgerne er tildelt, og planen er, at medarbejderne i det nye år skal kunne tilgå Nexus via en app.

Medarbejderne oplyser, at de endnu ikke har adgang til Nexus, men at de arbejder ud fra beskrivelser fra den tildelte plan, og at de overvejende har faste planer. Dog tilkendegiver en medarbejder, at planerne ikke altid foreligger med udførlige beskrivelser af, hvordan hjælpen skal leveres, og medarbejderen ser frem til implementering af adgang til Nexus. Udsagn er drøftet og formidlet til ejer.

Dokumentationen i Nexus er oprettet i funktionsevnetilstande, som er vurderede og foreligger med beskrivelser i "fagligt notat", herunder inddragelse af borgernes egne ressourcer.

2.4.2 Rengøring og praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne modtager rengøringsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og de oplever, at hjælpen kommer som aftalt. En borger værdsætter, at uret næsten kan stilles efter medarbejderne, og at besøg sker på klokkeslættet, når borgeren skal modtage sin rengøring.

En anden borger tilkendegiver en undren over, at borgeren, ved en tidligere forespørgsel om mulighed for bytteydelse, fra medarbejderen fik svar om, at det ikke var muligt. Borgeren kan ikke huske den konkrete forespørgsel. Tilsynet har drøftet borgerudsagn med ejer, der ikke er bekendt med episoden, men ejer oplyser, at borgerne har mulighed for bytteydelse i begrænset omfang, og vil følge op.

Leverandøren har fokus på at sikre kontinuitet for borgerne, idet det primært er faste og gennemgående medarbejdere, der varetager rengøringsydelse hos borgerne. I den forbindelse fremhæver medarbejderne positivt borgerkendskabet, herunder borgernes ønsker og vaner. En medarbejder erkender at have oplevet, at nye borgere på medarbejderens køreliste er blevet utilfredse, hvis medarbejderen ikke har haft kendskab til opgaverne. Medarbejderen oplyser samtidigt, at levering af rengøringsydelserne hovedsageligt foregår fleksibelt og i et velfungerende samspil. Rengøringen leveres med en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor dette er muligt.

Tilsynet observerer på besøg hos borgerne en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard.

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 og adfærd fra medarbejderne, der beskrives som imødekommende og venlige. Borgerne og en pårørende har kun rosede ord over for medarbejdernes og kontorets imødekommenhed.

Ejer redegør for, hvordan den ønskede kommunikation og adfærd fra medarbejderne til borgerne italesættes af ejer. Samtidig er det ejers oplevelse, at medarbejderne udviser respekt og imødekommenhed hos borgerne. Derudover er ejer i løbende kontakt med borgerne, fx ved ønske om at ændre dage for hjælpen, ligesom ejer enkelte gange har omroket medarbejdere for at sikre det rette match mellem borgeren og medarbejderen.

Medarbejdernes redegør for, at deres adfærd over for borgerne er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende i deres tilgange og i samspillet med borgene. Derudover vægter medarbejderne at være smilende og åbne samt lydhøre over for borgernes ønsker.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Brønderslev 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.
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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.