

Sygehus Lillebælt
Vejle Sygehus
Kabeltoft 25
7100 Vejle
Att.: Martin Fejring

6. februar 2013

Vedr. Kvalitetskontrol af rengøringen på Kolding Sygehus.

Under henvisning til aftale fremsendes hermed en skriftlig sammenfatning af ovennævnte kvalitetskontrol, der blev udført den 22. januar 2013, kl. 07.00. Sammenfatningen skal ses i sammenhæng med den tilhørende servicereport, der indeholder Dansk Servicerådgivnings registreringer fra selve den fysiske kontrol.

Følgende deltog i den fysiske kvalitetskontrol:

Sygehus Lillebælt
ISS Facility Services A/S
ISS Facility Services A/S
Dansk Servicerådgivning ApS

Pia Barnett
Jytte Vinum
Vera Hansen
Søren Drejer

Kontrollen omfattede følgende afdelinger/områder:

- OP gang 1
- Børneambulatorium
- Børneafdelingen
- Opvågning/intensiv
- Patienthotellet
- Hjertemedicinsk
- Akutafdelingen
- Skadestuen

Efter kontrollen blev der afholdt et evalueringsmøde, hvor resultatet blev gennemgået.

Kontrollen:

Kontrollen bliver gennemført som en stikprøvekontrol, hvilket vil sige, at der bliver foretaget en kontrol på et bredt udsnit af de forskellige lokaletyper på de udvalgte afdelinger/områder. Kontrollen tager udgangspunkt i de arbejdsplaner og rengørings-

Dansk Servicerådgivning ApS
Ørstedsgade 32
DK-5000 Odense C

Telefon +45 66 13 33 31
Telefax +45 66 13 33 75

E-mail d-s-r@d-s-r.dk
www.d-s-r.dk

Danske Bank
CVR-nr. 17 26 33 82

instruktioner, som rengøringen udføres efter samt i de i udbudsmaterialet beskrevne kravspecifikationer og de krav der stilles i DS 2451-10.

Ideelt set bør kontrollen udføres umiddelbart efter rengøringens afslutning. Det er dog ikke muligt på Kolding Sygehus, og der tages derfor hensyn til, at lokalerne hurtigt genbesmudses, idet patienter er til stede såvel under som efter rengøringens udførelse. Kontrollen er derfor primært rettet mod det snavs, der tydeligvis ikke er fjernet ved den beskrevne daglige/ugentlige/periodiske indsats.

På operationsstuer er kontrollen primært rettet mod det snavs, der tydeligvis ikke er fjernet ved den sidst udførte rengøring.

I rapporten vil alle periodiske svigt blive registreret. Hvis der oplyses (via et styresystem), hvornår seneste periodiske rengøring er blevet udført, og hvornår den næste skal udføres, tages dette i betragtning i den endelige samlede helhedsvurdering. Kan dette ikke oplyses, medtages alle observerede svigt i helhedsvurderingen.

Det er til enhver tid Dansk Servicerådgivning, der bestemmer, hvilke afdelinger/områder samt lokaler, der skal kontrolleres.

Observationer af udført kvalitetskontrol:

De observerede svigt pr. kontrolleret lokale kan ses i den vedlagte servicereport.

Sammenfatning af den observerede rengøringskvalitet:

Dansk Servicerådgivning har på Kolding Sygehus foretaget en vurdering af rengøringskvaliteten på hver enkelt af de kontrollerede afdelinger/områder samt en helhedsvurdering af kvaliteten af rengøringen.

Dansk Servicerådgivnings vurdering bliver foretaget ud fra følgende 4 forskellige kvalitetsniveauer.

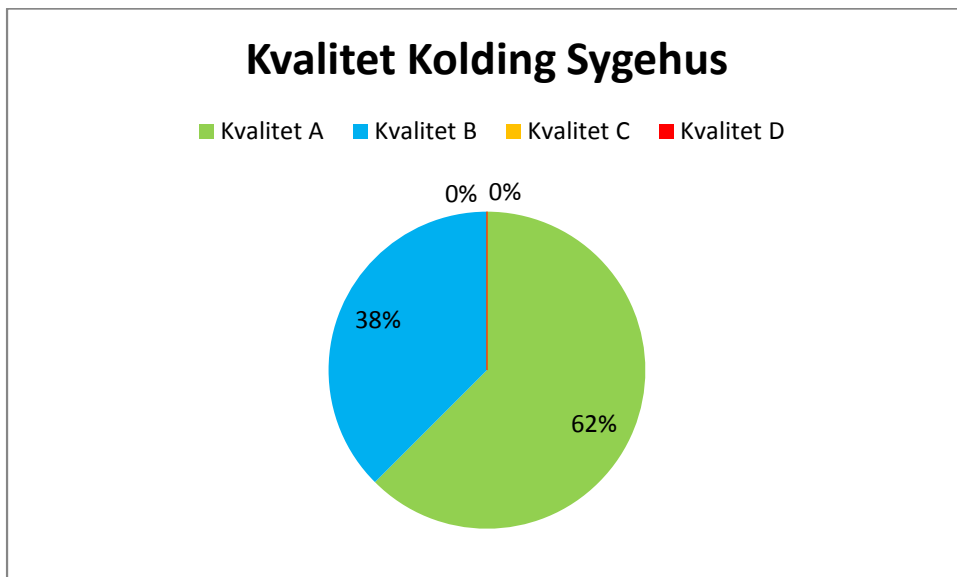
Kvalitetsvurderingsniveauer		
Type	Tilfredshedsgrad	Definering af tilfredshedsgrad
A	Tilfredsstillende	Få fejl eller mangler (gennemsnitligt er det konstaterede niveau på det aftalte niveau).
B	Acceptabelt	Nogle fejl og/eller mangler, men dog acceptabelt (spredte svigt).
C	Utilfredsstillende	Flere fejl og/eller mangler (spredte og generelle svigt).
D	Uacceptabelt	Mange fejl og/eller mangler (generelle og grove svigt).

Kvalitetsvurdering:

På denne kontrol er kvalitetsniveauet vurderet til at være **acceptabelt, niveau B**.

Kvalitetsniveauet af de 8 kontrollerede afdelinger/områder fordeler sig som følger:

Januar 2013	
Kvalitet A:	5 afdelinger
Kvalitet B:	3 afdelinger
Kvalitet C:	0 afdelinger
Kvalitet D:	0 afdelinger



Ovenstående betyder, at rengøringskvaliteten i 100 % af de observerede afdelinger/områder er tilfredsstillende eller acceptabelt rengjort.

Dansk Servicerådgivnings vurdering af rengøringskvaliteten på de kontrollerede afdelinger/områder er som følger:

Afdeling/område	Kvalitetsniveau	Kontrollerede lokaler	H5	H4	H3	H2
OP gang 1	A	11	6	4	1	
Børneambulatorium	A	5		4	1	
Børneafdelingen	B	12		6	6	
Intensiv/opvågning	A	7		4	3	
Hotellet	A	6		2	4	
Hjertemedicinsk	A	6		3	3	
Akut	B	5		3	2	
Skadestuen	B	8		5	3	
I alt		60	6	31	23	

Sammenfatning:

Kvalitetsniveauet er på Kolding Sygehus vurderet til værende acceptabelt, niveau B. Såfremt afdelingerne/områderne er vurderet til hhv. A og B, skal minimum 80 % af de kontrollerede afdelinger/områder være vurderet til A for, at det pågældende sygehus kan få et A i helhedsvurderingen af rengøringskvaliteten.

I en stor del af afdelingerne blev rengøringskvaliteten vurderet til værende acceptabel, niveau B, men tæt på tilfredsstillende, niveau A. De observerede svigt var primært mindre markante. ISS Facility Services bør sætte fokus på følgende svigt, da disse gik igen fra afdeling til afdeling:

- Snavs på dør under pal
- Snavs ved armaturer
- Kalk i toiletter
- Snavs på polstrede stole
- Overskydende vand på gulvet
- Løst snavs bag døre

Rengøringsparathed:

Det kunne konstateres, at brugernes ryddelighed (dvs. patienternes/medarbejdernes aflevering af lokalerne til udførelse af rengøring) generelt var forskellig fra lokale til lokale..

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at rengøringsmangler, der har sin årsag i uryddelighed, ikke er registreret som rengøringssvigt i den gennemførte kontrol.

Rengøringsinstruktioner/DS 2451-10:

Der blev ikke konstateret alvorlige misforhold imellem den rengøringskvalitet, der opnås ved at følge de udarbejdede rengøringsplaner og kvalitetskravene i DS 2451-10.

Såfremt De har spørgsmål til ovenstående, er De velkommen til at kontakte undertegnede på tlf. 66 13 33 31.

Med venlig hilsen

Dansk Servicerådgivning ApS

Søren Drejer

soren.drejer@d-s-r.dk