

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

6. november 2013

### **Vedr. Kvalitetskontrol af rengøringen på Middelfart Sygehus.**

Under henvisning til aftale fremsendes hermed en skriftlig sammenfatning af ovennævnte kvalitetskontrol, der blev udført den 21. oktober 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:

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

Jytte Vinum  
Kristina Rohde  
Søren Drejer

Kontrollen omfattede følgende afdelinger/områder:

- OP
- Opvågningen
- Rygkirurgisk ambulatorium
- Medicinsk rygambulatorium 3. sal
- Medicinsk rygambulatorium 2. sal
- Sengeafdeling ryg

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

Dansk Servicerådgivning ApS  
Wichmandsgade 5F, 1. tv.  
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](mailto:d-s-r@d-s-r.dk)  
[www.d-s-r.dk](http://www.d-s-r.dk)

Danske Bank  
CVR-nr. 17 26 33 82

Ideelt set bør kontrollen udføres umiddelbart efter rengøringens afslutning. Det er dog ikke muligt på Middelfart 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 Middelfart 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.

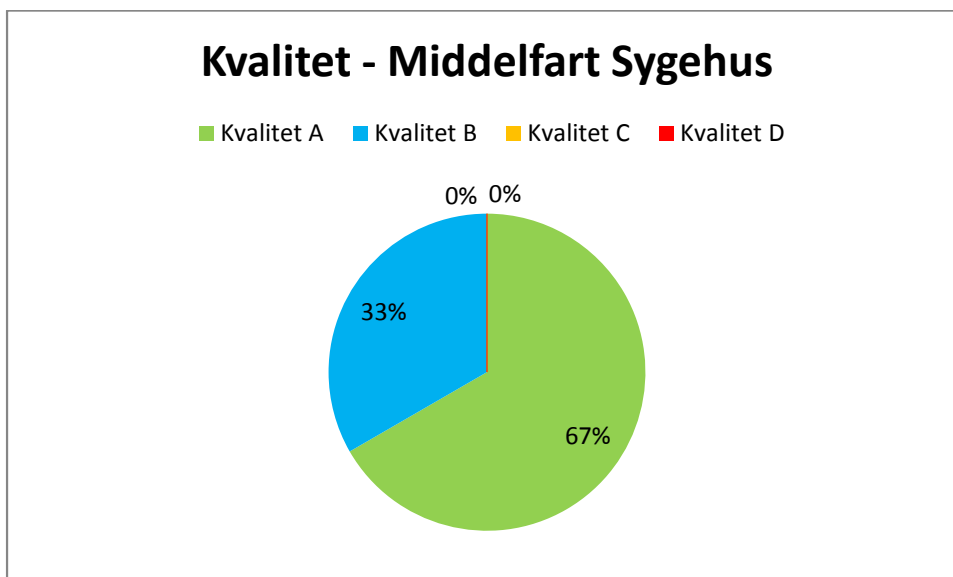
Kvalitetsvurderingsniveauer		
Type	Tilfredshedsgrad	Definering af tilfredshedsgrad
A	Tilfredsstillende	Få fejl eller mangler (gennemsnitligt er det konstaterede niveau på det aftalte niveau).
B	Acceptabelt	Nogle fejl og/eller mangler, men dog acceptabelt (spredte svigt).
C	Utilfredsstillende	Flere fejl 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 6 kontrollerede afdelinger/områder fordeler sig som følger:

Oktober 2013	
Kvalitet A:	4 afdelinger
Kvalitet B:	2 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	A	2	2	0	0	0
▪ Opvågningen	A	4	0	2	2	0
▪ Rygkirurgisk ambulatorium.	A	3	0	1	2	0
▪ Medicinsk rygambulatorium 3. sal.	B	5	0	1	4	0
▪ Medicinsk rygambulatorium 2. sal	B	4	0	1	2	1
▪ Sengeafdeling Ryg	A	5	0	2	2	1

### Sammenfatning:

Kvalitetsniveauet er på Middelfart Sygehus vurderet til værende acceptabelt, niveau B. Der blev observeret enkelte spredte og primært mindre markante svigt. ISS Facility Services bør sætte fokus på følgende svigt, da disse gik igen på et par afdelinger:

- Snavs på polstrede stole.
- Snavs på døre

### Rengøringsparathed:

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

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](mailto:soren.drejer@d-s-r.dk)