

# Region Midtjylland

# Regionshospitalet Randers

## Kvalitetssikring af rengøringen efter visuel kontrol

### Afrapportering

### Juni 2019

## Indholdsfortegnelse

|   |    |
|---|----|
| Rapportopdeling.....                                | 3  |
| Rapport.....  | 3  |
| Rapport del 1.....                                  | 4  |
| Indledning.....                                     | 4  |
| Formålet med kontrollerne.....                      | 4  |
| Visuel kontrol.....                                 | 4  |
| Deltagere på kontrollerne.....                      | 5  |
| Dansk Servicerådgivning.....                        | 5  |
| Kontroltidspunkter.....                             | 5  |
| Kontrollens forudsætninger.....                     | 6  |
| Udvælgelse af afdelinger og lokaler.....            | 6  |
| Metode til udførelse af kontrol.....                | 6  |
| Rapport del 2.....                                  | 8  |
| Sammenfatningen af kvaliteten for alle områder..... | 8  |
| Vurderinger (visuel kontrol).....                   | 8  |
| Vurderinger Regionshospitalet Randers:.....         | 8  |
| Vurderinger for de enkelte afdelinger.....          | 9  |
| Observationer.....                                  | 11 |
| Forhold vedr. DS/2451-10:.....                      | 11 |

## Rapportopdeling

Nærværende rapport er opdelt i følgende dele:

### Rapport

1. Rapport del 1: Beskriver kontrollernes omfang, formål og procedurer.
2. Rapport del 2: Sammenfatning af kontrollerne på alle områder.

## Rapport del 1

### Indledning

Regionshospitalet Randers har besluttet at gennemføre ekstern audit af rengøringen på Regionshospitalet Randers. Regionshospitalet Randers har indgået aftale med Dansk Servicerådgivning om udførelse af denne audit.

Det er endvidere aftalt, at kontrollerne gennemføres som stikprøvekontroller under hensyntagen til følgende principper:

- Visuel kontrol

### Formålet med kontrollerne

Regionshospitalet Randers gennemfører den eksterne audit blandt andet med det formål at kunne bidrage til en ensartet kvalitetskontrol af rengørings servicen, samt for at sikre at der udføres en ekstern kvalitetskontrol på alle afdelinger.

### Visuel kontrol

Den visuelle kontrol udføres ved at kontrollere et bredt udsnit af lokaletyper, hvor stikprøvestørrelsen i kvalitetskontrollen skal udgøre et tilstrækkeligt antal lokaler i forhold til at kunne drage valide konklusioner om kvalitetsniveauet i den samlede leverede rengøringsydelse.

Den visuelle kvalitetskontrol tager udgangspunkt i Regionshospitalet Randers' rengøringsprogrammer.

Kvalitetsbedømmelsen af den udførte rengøringsydelse foretages så vidt muligt efter rengøringens udførelse. Hvis nogle lokaler kontrolleres før den daglige rengøring er foretaget, tages dette i betragtning.

## **Deltagere på kontrollerne**

### Regionshospitalet Randers

Regionshospitalet Randers har ved auditten stillet mandskab til rådighed således, at Dansk Servicerådgivning ikke på noget tidspunkt har foretaget stikprøvekontrollerne uden ledsager. Charlotte Veien fra Randers Sygehus, har ledsaget Dansk Servicerådgivning under hele forløbet, ligesom skiftende personale med relation til de enkelte afdelinger har deltaget.

### Dansk Servicerådgivning

Dansk Servicerådgivning har på alle inspektionsenheder foretaget kvalitetskontrollerne med konsulent Annitta Hummelshøj.

Annitta Hummelshøj er certificeret på niveau 3 ved Dansk Standard i DS/INSTA 800 og har gennemgået internt kursus i DS-2451-10.

## **Kontroltidspunkter**

Stikprøvekontrollerne er udført d. 12. og 13. juni 2019.

## Kontrollens forudsætninger

I samarbejde med Regionshospitalet Randers er der blevet fastsat en række forudsætninger for stikprøvekontrollerne.

### Udvælgelse af afdelinger og lokaler

Det er Dansk Servicerådgivning - og udelukkende Dansk Servicerådgivning - der har udvalgt de specifikke afdelinger og lokaler, der er blevet kontrolleret. Kontaktpersonerne har på intet tidspunkt været orienteret om, hvilke afdelinger og lokaler der skulle kontrolleres.

Dansk Servicerådgivning sigter med fordelingen af stikprøverne mod en hensigtsmæssig og forholdsmæssig fordeling af lokaler af forskellig type og hygiejneniveau med primært fokus på de patientnære områder.

## Metode til udførelse af kontrol

Dansk Servicerådgivning gennemførte visuelle stikprøvekontroller af den udførte rengøring i hvert enkelt af de af Dansk Servicerådgivning udvalgte lokaler.

Alle samlinger (urenheder) er blevet registreret på listen over de kontrollerede lokaler.

Kontrollerne er foretaget ved normal færden i lokalerne og ved visuel kontrol.

Som udgangspunkt er lokalerne kontrolleret efter endt rengøring. Grundet høj belastning og brug af lokalerne er nogle lokaler kontrolleret, inden rengøringen er udført, eller noget tid efter rengøringen er udført. Dette blev der på kontrollerne taget højde for.

Bygningsmæssige 'udfordringer/vedligeholdelse' (eksempelvis fremkommet ved defekte overflader eller nedslidt materiale), som har betydning for den totale rengøringsoplevelse, men ikke kan fjernes ved rengøring, er ikke noteret som et rengøringssvigt, men under "Indirekte observationer".

Bygningskader, misfarvninger, farvestoffer, kemiskader, misligholdt fuger, nedslidning af overflader, skrabe mærker, snavs i udluftningsriste der skal fjernes af teknisk personale, nedslidte stofmøbler, belægningsskader på armaturer eller sanitære installationer, taperester, huller, sorte fuger fra skimmel, fastsiddende pletter, rust, pletter, mug, støv på planter m.m. er ligeledes ikke noteret som et svigt men under ”Indirekte observationer”.

Svigt observeret på udstyr, som skal rengøres af andre faggrupper end rengøringspersonalet, er ligeledes noteret.

## Rapport del 2

### Sammenfatningen af kvaliteten for alle områder

Denne del af rapporten er en sammenfatning af kvaliteten for alle de kontrollerede områder.

### Vurderinger (visuel kontrol)

Ud fra nedenstående kvalitetsniveauer er der vurderet:

| Kvalitetsvurderingsniveauer |                          |  |
|-----------------------------|--------------------------|--|
| Niveau                      | Tilfredshedsgrad         | Definering af tilfredshedsgrad                       |
| A                           | Tilfredsstillende        | Få eller ingen svigt.                                |
| B                           | Mindre tilfredsstillende | Flere spredte svigt og/eller enkelte generelle svigt |
| C                           | Utilfredsstillende       | Flere spredte og/eller generelle svigt.              |
| D                           | Uacceptabelt             | Mange generelle og grove svigt.                      |

### Vurderinger Regionshospitalet Randers:

| Navn/lokation             | Niveau |
|---------------------------|--------|
| Regionshospitalet Randers | A      |



Vurderinger for de enkelte afdelinger

| Regionshospitalet Randers  |        |   |
|----------------------------|--------|---|
| Afdeling                   | Niveau |   |
| Børne og unge              | A      | Støv oven på skabe, pletter vask og armatur   |
| OP                         | A      | Støv skabskanter, kalk i vask og på væg   |
| Kikkert                    | A      | Støv skabe, ventilation, metodefejl på væg, stoleben  |
| Intensiv                   | A      |   |
| Opvågning                  | A      | Støv skabe, fladesnavs væg, kalk vask   |
| Diabetes                   | A      |   |
| Akut                       | B      | Pletter væg, fladesnavs gulv, fladesnavs undersiden af vask, støv udsugning, støv stoleben, støv skabe  |
| Akut 2                     | B      | Spindelvæv i højden, pletter væg, støv arm til skærm, fladesnavs skabslåger, løst gulv, spindelvæv væg, støv ventilation, støv lampe, støv brand sprinkler, fladesnavs tv, fladesnavs bordfodder, støv skabslåger |
| Ny Født                    | A      | Støv på skabe, toilet, hylde, rør, ventilation  |
| Kvindesygedomme og gravide | A      | Kalk i vask   |
| Hjerteklinik               | A      | Kalk i vask   |
| Medicinsk                  | A      | Støv skinne, støv oven på skabe   |
| Medicinsk 2                | A      | Spindelvæv ved loft, kalk i toilet, hår på toilet fod   |
| Medicinsk 3                | A      | Humanbiologisk på toiletbræt  |
| Fys                        | A      | Løst gulv   |
| Dagkir                     | A      | Løst snavs gulvhjørner  |
| Øre, næse, hals            | A      | Plet væg  |
| Mave, tarm afd.            | A      |   |
| Ortopæd                    | A      |   |
| Urinveje                   | A      | Støv hjul på bord   |
| Neonatal                   | A      | Kalk i vask   |
| Dialyse                    | A      | Støv arm til skærm  |
| Fødegang                   | A      | Kalk i vask, støv skabslåger, fladesnavs fliser   |

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| Barselsgangen       | B | Fladesnavs fliser, Støv ventilation, støv væg flisekant, støv skabslåger, kalk i vask, spindelvæv på væg og loft |
| Blodprøve           | A |  |
| Røntgen og scanning | A | Støv oven på skabe, skillevæg, ventilation, paneler  |

## Observationer

Der er udarbejdet liste over alle lokaler, der er kontrolleret, hvori det kan ses, hvilke svigt der er observeret og i hvilke lokaler, disse er observeret. Observationerne ses bagerst i rapporten.

### Forhold vedr. DS/2451-10:

På kontrollen kunne der konstateres nogle svigt, der ikke er i overensstemmelse med kravene i DS2451-10.

Når det vurderes, om et lokale skal afvises på baggrund af DS2451-10, skal der ligge til grund, om svigtet er observeret på et tilgængeligt eller svært tilgængeligt område, hvor mange svigt der forefindes, risikograden samt hvilket hygiejneniveau lokalet har.

Følgende punkter får anmærkninger eller afvisninger iht. DS2451-10:

| Bygning/afsnit | Lokale                | Observation                  |        |
|----------------|-----------------------|------------------------------|--------|
| Akut 2 plan 4  | Sengestue 30          | Støv arm til skærm           | Afvist |
| Medicinsk 2    | Toilet/bad<br>0208566 | Hår på toilet fod            | Afvist |
| Ny Født        | Toilet<br>0204579     | Støv på toilet               | Afvist |
| Medicinsk 3    | Toilet/bad<br>0209563 | Humanbiologisk på toiletbræt | Afvist |