

Karaktergivning på rengøringskvaliteten i perioden 1. marts - 15. august 2019

Karakter	Marts '19		April '19		Maj '19		Juni '19		Juli '19		August '10		Total	
1-tal - helt uacceptabel (25% bod)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2-tal - uacceptabel (20% bod)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
3-tal - ikke tilfredsstillende (15% bod)	5	7%	3	7%	4	8%	5	11%	1	3%	2	6%	20	7%*
4-tal - nogenlunde tilfredsstillende	24	35%	15	34%	17	32%	14	31%	11	31%	11	34%	92	33%
5-taller - tilfredsstillende	38	55%	26	59%	32	60%	25	56%	24	67%	19	59%	164	59%
6-taller - meget tilfredsstillende	2	3%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	3	1%
Besøg i alt	69		44		53		45		36		32		279	

* Af de 20 bod i perioden er de 9 delvise bod - d.v.s. at en del af enheden var uacceptabel og fik karakteren 3, mens resten af enheden var med bedre/ok kvalitet og fik højere karakter.

Bemærk at vi ved kontrol-besøgene primært prioriterer de enheder, hvor vi har/hører om problemstillinger - det vil sige at enheder med potentiel dårligere kvalitet besøges flere gange/hypigere end enheder hvorfra der erfaringsmæssig er god kvalitet/ikke er klager. Statistikken kan derfor ikke siges at være retvisende for alle enheder set som helhed.

Ved 3-tal: Ud over at der gives bod, udarbejder Forenede Service (FS) en handleplan for opretning, og enheden følges op med ekstra kontrolbesøg samt drøftelse af status/tilstand på efterfølgende månedlige statusmøde med FS, hvor såvel Regionsdirektøren som de daglige ledere fra FS deltager. Ved 4-tal: Tiltag for bedring af kvaliteten drøftes på efterfølgende månedlige statusmøde med FS, og kontrolbesøgene øges i en periode.

Karaktergivning på samarbejdet i perioden 1. marts - 15. august 2019

Karakter	Marts '19		April '19		Maj '19		Juni '19		Juli '19		August '10		Total	
1-tal - helt uacceptabel	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2-tal - uacceptabel	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
3-tal - ikke tilfredsstillende	2	5%	0	0%	4	13%	4	15%	0	0%	1	8%	11	8%
4-tal - nogenlunde tilfredsstillende	2	5%	1	5%	0	0%	1	4%	1	10%	1	8%	6	4%
5-taller - tilfredsstillende	33	89%	18	95%	26	87%	21	81%	9	90%	11	85%	118	87%
6-taller - meget tilfredsstillende	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Besøg i alt med karakter for samarb.	37		19		30		26		10		13		135	

Karakteren gives af kontaktpersonen i de tilfælde, hvor denne træffes ved kontrollen, hvilket typisk kun sker på ca. halvdelen af besøgene. Derfor er antallet af besøgs-karakterer her væsentlig lavere set i forhold til antallet på rengøringskvaliteten.

Typisk er de utilfredsstillende karakterer givet, hvor der var manglende/ingen systematisk dialog mellem kontaktpersonen og FS

Ved det tidligere rengøringssselskab blev de typisk udløst af, at aftaler ikke blev overholdt, hvilket vi ikke oplever er tilfældet med FS.

Generelt opleves en god, løbende og løsningsorienteret dialog med alle niveauer i FS' organisation.