

Tilsynsrapport

Trasbo, tøjvask

Center for Sundhed og Pleje
2023

Formål

Hovedformålet med at udføre tilsyn er at sikre, at opgaverne løses til borgerens bedste og i overensstemmelse med såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Tilsynene udføres med sigte på læring og refleksion for at medvirke til at skabe langsigtede forbedringer for borgerne.

Tilsynsbesøget er gennemført uanmeldt og er et udtryk for det øjebliksbillede, som er tilgængeligt på tidspunktet for tilsynets gennemførelse.

Forord

Det uanmeldte tilsyn i Greve Kommune er udført i overensstemmelse med Tilsynsprocedurens krav. Målepunkterne er baseret på de krav Styrelsen for Patientsikkerhed stiller til kvaliteten i kommuner, og tilsynsrapporten er opbygget med sigte på læring og organisationsudvikling.

Indledningsvist er data om tilsynet, herunder deltagere, tidspunkt og antallet af borgere og medarbejdere, der er indgået i tilsynet.

Det samlede tilsynsresultat ses herefter i en oversigt, som efterfølgende bliver uddybet med, hvilke styrker og udfordringer, der er konstateret ved tilsynet samt tilsynets anbefalinger.

Sidste del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og ved gennemgang af dokumentation. Det er et omfattende materiale med konkrete oplysninger, som kan anvendes i det videre udviklingsarbejde.

De nærmere begrundelser bag vurderingsprincipper er beskrevet i proceduren for uanmeldte kommunale tilsyn i Greve Kommune.

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

Fakta om tilsynet

Leverandør

Trasbo

Ansvarlig

Camilla Graversen

Dato

26.01.2023

Tilsynstype

Uanmeldt ordinært

Datagrundlag og metodik

Interview med borgere, og telefoninterview med ansvarlig af fritvalgsleverandøren.
Leverandøren er i januar måned 2023 registreret med 42 visiterede borgere.

Telefoninterview

4 borgere, som alle har givet tilsagn om at blive interviewet samt leder fra leverandør.

Tilsynspersoner

Troels Lundholm Dam & Janne Myhlendorph

Samlet tilsynsresultat

Tilsynsresultat

Samlet tilsynsresultat for Trasbo:

Godkendt

Kategorier

Godkendt

Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Forholdene vurderes samlet set at være gode og tilfredsstillende.

Godkendt med få bemærkninger

Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til i vid udstrækning at leve op til såvel lovgivningens krav kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Der er ikke konstateret betydelige mangler i et af målområderne, men dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har mangler eller er utilfredsstillende.

Godkendt med mangler

Dette betyder, at der er i et eller flere målområder er betydelige mangler i den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Kritisable forhold

Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådant omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.

Opsummering af styrker og forbedringsområder

I skemaer herunder vises en opsummering af begrundelser for tilsynsresultatet. For det første beskrives de styrker, som tilsynet har konstateret, er til stede. For det andet beskrives det på temaniveau, hvor der er fundet eventuelle mangler eller kritisable forhold.

Styrker

Tilsynet finder at virksomheden har en klar og gennemsigtig procedure for intern og ekstern kontrol, samt en plan for hvorledes forbedringstiltag skal udvikles implementeres. Endvidere at der er fokus på kundetilfredshed samt at alle medarbejdere løbende bliver udviklet og klædt på til at løse de opgaver de bliver stillet.

Forbedringsområder og tilsynets anbefalinger

På temaniveau er der et tema hvor det anbefales at leverandøren retter sin opmærksomhed. Samme tema var også et opmærksomhedspunkt ved seneste tilsyn. Det drejer sig om følgende:

- **Identifikation**, jvf kontrakten skal leverandørens personale altid bære synligt legitimation når de er i kontakt med borgere. Ingen af borgerne var sikre på at den chauffør der kom hos dem bar synlig legitimation ud over tøj med firmalogo. Det anbefales derfor at leverandøren sikrer at de medarbejdere der kommer i borgeres hjem bærer synlig identifikation.

Oversigt over resultater for de enkelte målepunkter

Tabellen herunder viser en oversigt over opfyldelsen af de enkelt områder i tilsynet

Tilsystema	
Borgerne er trygge ved medarbejderne, der kommer i hjemmet.	Godkendt
Kommunikation	Godkendt
Identifikation	Kritisable forhold
Indgåede aftaler om afhentning og levering overholdes	Godkendt
Tilkøbsydelse	Godkendt/ikke bedømt
Borgerne oplever tilfredsstillende kundeservice ved kontakt til leverandørens kundeservice	Godkendt med mangler
Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren	Godkendt
Kvaliteten af tøjvasken er tilfredsstillende	Godkendt
Leveret vasketøj og andre eksempler på oplevet god eller dårlig kvalitet.	Godkendt
Borgerne er overordnet tilfredse med leverandøren	Godkendt
Leverandørens kvalitetssystem	Godkendt
Sikring af personalekompetencer.	Godkendt

Tilsynspersonernes kommentarer

Dette afsnit indeholder tilsynsførendes kommentarer til de enkelte tilsynstemaer

Borgerne er trygge ved medarbejderne, der kommer i hjemmet.

Tilsynet vurderer at alle interviewede borgere føler sig trygge ved den chauffør der henter og afleverer tøjet hos borgerne

Kommunikation

Alle interviewede borgere oplyser at de chaufførere der kom hos dem, alle kommunikerede på forståeligt dansk.

Identifikation

Kun en af de interviewede borgere oplyser, at de havde set identifikation på den chauffør der henter og afleverer vasketøj. De øvrige borger oplyste, at de var meget i tvivl om chaufføren bare identifikation.

Tilsynets samlede vurdering, er at det er uklart om der kontinuerligt bæres/vises legitimation.

Se kommentar fra leverandøren vedrørende synlig identifikation, ID-kort samt firmatøj med logo. Kommentar findes på sidste side i denne rapport.

Indgåede aftaler om afhentning og levering overholdes

Det er tilsynets vurdering, at leverandøren lever op til indgåede aftaler omkring levering og afhentning af vasketøj. Kun en ud af de interviewede borgere havde en bemærkning til leveringen, som nogle gange kunne afvige fra det aftalt. Borgeren er dog som udgangspunkt, lige som alle de andre interviewede, tilfreds i forhold til tilsynstemaet.

Tilkøbsydelse

Ingen af de interviewede borgere har lavet aftaler om tilkøbsydelse.

Borgerne oplever tilfredsstillende kundeservice ved kontakt til leverandørens kundeservice

Alle de interviewede borgere oplever at det er nemt at komme i kontakt med kundeservice, og at servicen som udgangspunkt er imødekommende og professionel. To af de interviewede borgere har dog oplevet enkelte gange, at medarbejderne har været ufleksible i forhold til at finde en løsning på deres forespørgsel.

Den ene borger har oplevet, at der ikke kunne findes en umiddelbar løsning på at chaufføren var kørt uden at levere vasketøjet, da han troede borger ikke var hjemme. Ved kontakt til kundeservice oplevede borger, at medarbejderne ikke var forstående over for problemet, samt utilfreds med, at der ikke kunne findes en løsning der indebar at tøjet kunne blive leveret samme dag.

Den anden borger føler, at hendes problemer ikke bliver taget alvorligt, når hun ringer ind til kundeservice. Hun oplever at blive mødt af standardsvar uden plads til fleksibilitet. Det er væsentligt at fremhæve at borger ikke præsenterer en konkret hændelse, men er meget generel i sin udtalelse.

Se leverandørens kommentar vedrørende dette tilsystema sidst i rapporten.

Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren

Alle borgerne oplyser at de har modtaget skriftligt materiale fra leverandøren i forbindelse med opstart af ydelsen.

Kvaliteten af tøjvasken er tilfredsstillende

Alle de interviewede borgere er tilfredse med kvaliteten af tøjvasken.

Leveret vasketøj og andre eksempler på oplevet god eller dårlig kvalitet.

Tilfredsheden er som udgangspunkt høj. En borger påklager dog, at hun ikke længere kan få rullet/strøget sine lagner med elastikker i hjørnerne som tidligere.

Se kommentar fra leverandør vedrørende rulning af lagner med elastikker. Kommentaren findes på sidste side i denne rapport.

Borgerne er overordnet tilfredse med leverandøren

Alle de interviewede borgere er tilfredse med leverandøren og den service der leveres.

Leverandørens kvalitetssystem

Leverandøren benytter udelukkende svanemærkede produkter og efterlever de krav der er herfor. Desuden sikres det at vaskeanvisninger følges meget nøgternt så fejl og slid på tøj minimeres.

Interne kontrolprocedurer sikrer kvalitet i hver afdeling. Der udtages for eksempel stikprøver, der tages billeder af tøj mv. og processen evalueres efterfølgende med henblik på forbedringstiltag.

Der er udarbejdet procedurer og arbejdsgange for alle afdelinger og delprocesser. Ny viden og tiltag formidles på personalemøder mv.

Klager noteres og vurderes og videreformidles herefter til rette afdelinger så de kan løftes i rette regi. Der er dokumentation for alle klager/henvendelser. Ansvarlig oplyser at leverandøren havde 3 registrerede klager/efterlysninger i 2022 via Greve Kommune. Alle 3 er afsluttet og løst.

Når vasketøj afleveres, åbnes posen og der sorteres i vaske-net. Tøjet vaskes herefter efter gældende anvisninger. Nettet følger tøjet hele vejen igennem systemet. Alt tøjet samles afslutningsvis, lægges sammen og anbringes i pose hvor der påsættes ID-label. Der holdes skarpt opsyn med tøjet vej igennem systemet.

Hver tredje måned kommer teknologisk institut og kontrollerer værdier i vand og maskiner går efter i henhold til gældende krav.

Sikring af personalekompetencer.

Alle nye medarbejdere gennemgår intern oplæring efter faste procedurer og retningslinjer. Endvidere gøres der meget ud af at skabe et højt informationsniveau og samt vidensdeling.

Der stilles som sådan ikke krav til de ansattes baggrund, men der kigges naturligvis på kompetencer og evner. Alle nye medarbejdere gennemgår en grundig oplæring i forhold til værdigrundlag og arbejdsopgaver.

Kommentarer fra Leverandøren til tilsystemaerne

Identifikation:

Vore medarbejdere bærer ALTID Id-kort og arbejdstøj med Logo. Derudover har den chauffør der kører Greve været på ruten min de sidste 6 år og mange kalder ham ved hans fornavn, samt nævner ham ofte ved navn når de kontakter vores kundeservice. Der er således ingen tvivl om at vi har styr på vores identifikation.

Borgerne oplever tilfredsstillende kundeservice ved kontakt til leverandørens kundeservice:

der er nævnt at 2 borgere har oplevet at medarbejderne har været uflexible i forhold til at finde en løsning. Vi synes at det er meget bredt beskrevet. Vores team tilbyder den bedste løsning inden for kontraktens rammer. Hvis for eks. en borger har glemt at vi kom, er det ikke altid muligt at komme før næste planlagte aftalte. Hvis vi har lavet en fejl, sørger vi selvfølgelig for at pakken kommer frem hurtigst muligt.

Tilsynsførende har imødekommet ovenstående og har uddybet tilsystemaet.

Leveret vasketøj og andre eksempler på oplevet god eller dårlig kvalitet:

Der er nævnt at en borger klager over at lagner med elastikker ikke længere kan rulles. Lagner med elastikker har vi aldrig rullet da elastikken ikke kan tåle det. Alt efter kvalitet af lagner med elastik, er nogen pænere ved sammenlægning end andre. Borgere kan altid få ruller alm lagner på vore tilkøbsordninger.

På baggrund af ovenstående har tilsynsførende valgt at ændre scoren til Godkendt, da fritvalgsleverandøren kan gøre rede for, at det borger ønsker ikke kan lade sig gøre da det vil medføre skader på emnerne.