

Tilsynsrapport

Elis, 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

Elis

Ansvarlig

Sara Lauridsen

Dato

17.01.2023

Tilsynstype

Uanmeldt ordinært

Datagrundlag og metodik

Interview med borgere, og telefoninterview med ledelsen af fritvalgsleverandøren.
Leverandøren er i januar måned 2023 registreret med 65 visiterede borgere.

Telefoninterview

5 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 Elis:

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

Virksomheden fremtræder, som ved seneste tilsyn med struktureret intern tilsyns- og kontrolprofil, samt en tydelig uddannelsesplatform for deres medarbejdere. Desuden med en høj "kundetilfredshed" opnået via en professionel og imødekommende tilgang til borgerne.

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 over for borgerne. 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 chaufføren bærer synlig identifikation.

Oversigt over resultater for de enkelte målepunkter

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

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
Borgerne oplever tilfredsstillende kundeservice ved kontakt til leverandørens kundeservice	Godkendt
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 oplever tryghed ved den chauffør der henter og afleverer tøjet hos borgerne. Flere af borgerne oplever stor hjælpsomhed fra chaufføren.

Kommunikation

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

Identifikation

Kun en ud af de interviewede borgere oplyste at de havde set identifikation. De øvrige borger oplyste, at de ikke mente at havde fået forevist legitimation, og mente heller ikke at de bar noget synligt. En borger oplyste at de jo havde uniform med firmanavn på, en anden, at hun havde haft den samme chauffør i flere år. En mente at det måske sad under jakken med firmanavne.

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

Indgåede aftaler om afhentning og levering overholdes

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren i høj grad, lever op til aftaler omkring levering og afhentning. Kun en ud af de interviewede borgere havde bemærkning til leveringen. Borgeren er dog som udgangspunkt, lige som alle de andre interviewede, tilfreds i forhold til tilsynstemaet.

Borgerens bemærkning er, at der er kommet ny chauffør, og at tøjet de sidste 3 gange, blot er blevet stillet udenfor, uden at ringe på og fortælle at tøjet er leveret. Med den tidligere chauffør var aftalen, at det skulle sættes ind hos borger.

Alle oplyste, at det er sjældent, at der er forsinkelser/ændringer vedr. leverancen, og at de bliver kontaktet i så fald.

Tilkøbsydelser

To af de interviewede borgere har lavet en tilkøbsaftale. De oplyser at det fungerer godt.

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 er imødekommende og professionel.

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 meget tilfredse med kvaliteten af ydelsen.

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

Kun en af de interviewede borgere har oplevet at have mistet noget i forbindelse med ordningen. Den mistede genstand dukkede dog op efter, at hun kontaktede leverandøren og efterlyste genstanden.

Borgerne er overordnet tilfredse med leverandøren

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

Leverandørens kvalitetssystem

Ved telefoninterviewet oplyser den ansvarlige, at de for at sikre en god kvalitet, har en database opdelt i kategorier, hvor fejl og mangler mm registreres. Oplysningerne indsamles bl.a. ved afholdelse af daglige tavlemøder med produktionen, reklamationsafdelingen mv.

Hvis der er udfordringer, løses det ved en "en til en" opfølgning.

Hvis nye chauffører har udfordringer samt ved klager over for sen ankomst, udføres løbende samkørsler med chaufførerne på ruterne for at sikre korrekt oplæring.

Der er daglig internt VEGO tjek (tjek af vand, el, gas og kemi).

Teknologisk institut kommer 1 gang årligt og gennemgår virksomheden fra A-Z. herunder også løbende godkendelser bl.a. på svanemærket. Herudover er der serviceaftaler på andet materiel. Derudover kommer arbejdstilsynet på tilsyn.

Leverandøren udfører jævnligt intern og ekstern audit, hvor arbejds gange mv. gennemgås systematisk. Alle medarbejdere oplæres i arbejds gangene og ved sidemandsoplæring, for at sikre kendskab til kvalitetssikringen.

Hvert år laves en samlet registrering af klager/reklamationer for hele virksomheden. Der er endnu ikke lavet en registrering for 2022, men i 2021 oplyses det, at der var en klageprocent på ca. 1,24% - dette set i lyset af en virksomheden har 5000 kunder og dagligt vasker ca. 23.000 stk. vasketøj.

For at sikre borger får sit eget tøj retur og ikke bortkommer, vaskes borgers tøj i et vaskenet som er mærket til borger ved en QR kode. Vaskenettet samt den skånsomme proces som tøjet vaskes ved, sikre en minimal slid af tøjet.

Sikring af personalekompetencer.

Alle medarbejderne oplæres og uddannes igennem internt uddannelsesprogram samt sidemandsoplæring. Der kræves ikke nogen specifik uddannelse for at arbejde hos leverandøren.

Leverandøren er FN verdensmåls certificeret, og hjælper derfor i nærmiljøet til at få folk tilbage i job. Der kikkes ikke på CV, men det enkelte menneske. Levenrandøren sikrer efterfølgende at medarbejderne oplæres/uddannes internt og ud fra de opgaver de varetager.

Det oplyses at der er hver 6. uge er "en til en" samtaler, foruden de årlige MUS samtaler.

Kommentarer fra Leverandøren

Fritvalgsleverandøren oplyser følgende i forbindelse med tilsystemet "Identifikation":

- ID-kort bæres altid og er placeret ved hoften.
- ID-kort fremvises altid ved ønske om dette
- Chaufføren identificerer sig altid som "vaskemanden" eller "xxx din vaskemand/fra vaskeriet", hvis borger spørger før åbning