

# **Tilsynsrapport**

## **De Forende Dampvaskerier**

**Center for Sundhed & Pleje  
2019**

# 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.

# Forord

Det uanmeldte tilsyn i Greve Kommune er udført i overensstemmelse med Tilsynsprocedurens krav 2019.

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

Det samlede tilsynsresultat ses herefter.

Rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved interviews.

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

# Fakta om tilsynet

## Leverandørens navn

De Forende Dampvaskerier  
Sønder Ringvej 18  
4000 Roskilde

## Direktør

Christian Ellegaard

## Dato og tidspunkt for tilsynet

3. februar 2020

## Tilsynstype

Uanmeldt ordinært tilsyn

## Datagrundlagt og metodik

Tilsynet omfatter borgere med behov for hjælp til tøjvask.

Data er indsamlet via:

- Dokumentation via omsorgssystemet Nexus, procedurer, informationsbreve til borgerne.
- Telefoninterview: 8 borgere, som alle har givet tilsagn om at blive interviewet.
- Interview med kundedirektør i De Forende Dampvaskerier.

De Forende Dampvaskerier er i december 2019 registreret til 294 visiterede borgere. Tilsynet er gennemført over 2 hverdage.

# Samlet tilsynsresultat

Tilsynsresultat

Samlet tilsynsresultat for De forenede dampvaskerier:

## Godkendt

### Kategorier

#### Godkendt

Dette betyder, at den leverede hjælp er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder 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 er vurderet til i vid udstrækning at leve op til såvel lovgivningens krav kommunens kvalitetsstandarder og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Der er ikke konstateret betydelige mangler i et af målområderne, men dele af den leverede ydelse 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, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

#### Kritisable forhold

Dette betyder, at den leverede hjælp har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder 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.

# Borgerens oplevelse af leverandøren

Alle borgere er overordnet tilfreds med De Forende Dampvaskerier.

7 ud af 8 borgere er tilfredse med kvaliteten af vasken. 4 borgere fortæller om tøj, der er blevet væk eller ødelagt. 2 borgere oplever, at noget af tøjet kommer igen, men det er ikke alt tøjet, de får retur. Det sker ikke ofte, at tøjet forsvinder, men indimellem. En borger oplyser, at hendes ynglings bluse var kommet i tørretumbleren og huden var efterfølgende ødelagt.

Ingen af de 8 borgere har haft kontakt til De Forende Dampvaskerier via telefon.

Ingen af borgerne har kontakt til chaufføren.

Borgerne oplever, at det er personalet på plejecentret, som tager sig af deres tøj inden for boligen på plejecentret.

## Sammenfatning af brugertilfredshed

Borgerne udtrykker overordnet tilfredshed med leverandøren, og er i vid udstrækning tilfredse med kvaliteten af tøjvasken.

Borgerne giver udtryk for, at de ikke har kontakt med leverandøren, hverken kundeservice eller chaufføren.

## Ledelsesinterview om kvalitetsstyringen

Ledelsen beskriver et svanemærket kvalitetssystemet. Kvalitetssystemet håndteres både internt og af eksterne samarbejdspartnere med arbejdsgange, der understøtter forbedringsarbejde og kontant sikring af den ønskede kvalitet.

DNV, brancheforeningen samt teknologisk institut sikrer den eksterne kvalitetssikring efter fastlagte intervaller.

Interne kvalitetskontroller udføres dagligt og systemerne alarmerer i de tilfælde, hvor der er fejl på maskinerne, så der hurtigt kan foretages intervention.

Hos De Forende Dampvaskerier registreres alle stykker vasketøj, der sendes ind fra borgerne enkeltvis. Tøjet scannes igen, når tøjet er vasket og bliver lagt i sækken til borgeren. Dermed har De forenede Dampvaskerier et system, er i høj grad sikre, at borgerne får deres tøj igen.

Ledelsen oplyser, at reklamationsprocenten ligger på 0,001 for private borgere, herunder også borgere i plejebolig.

De Forende Dampvaskerier har en personaleomsætning på ca. 20 %. Det oplyses at branchen samlet set har en personaleomsætning på ca. 30 %.

## Kommentarer fra tilsynsstedet

Alle borgere får ved levering af det vaskede tøj information om, hvor meget og hvilket tøj som er blevet vasket samt om der er tøj, som der har krævet ekstra vask og derfor ikke er med retur i første omgang. Såfremt tøjet kan rengøres vil det altid blive eftersendt.

DFD oplyser, at de oplever, at der bliver lagt tøj i vaskesækken fra andre borgere end den borger som tildelt sækken. Det giver problemer for vaske-processen i vaskeriet og borgerne kan derfor opleve, at de får forkert tøj retur.

Ledelsen oplyser, at de oplever tøj fra flere borgere i samme sæk i 10-15 % af vaskesækkene fra private borgere på plejecenter.

Ledelsen oplyser, at De forenede Dampvaskerier hovedsageligt oplever kontakt fra de pårørende og ikke fra borgerne selv. De pårørende henvender sig hovedsageligt om forventninger i forhold til ordningen, der ikke er afstemt, om at vaskesækken er for lille og om tøj, der formodes at være bortkommet.