

# Tilsynsrapport

## Trasbo

Center for Sundhed og Pleje  
2022

### 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

## Leder

## Dato

01-06-2021

## Tilsynstype

Ordinært uanmeldt

## Datagrundlag og metodik

Interview med borgere, og telefoninterview med ledelsen af fritvalgsleverandøren. Leverandøren er i april måned 2022 registreret med 44 antal visiterede borgere.

## Telefoninterview

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

## Tilsynspersoner

Troels Lundholm Dam

# 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

Baggrunden for tilsynsresultatet skal findes i firmaets systematiske tilgang til opgaven samt det høje serviceniveau som de tilstræber at levere. Det vurderes endvidere at medarbejder indsatsen er af stor betydning for borgernes tilfredshed, herunder chauffører, kundeservice medarbejdere samt vaskepersonalet, som alle yder et stort bidrag.

## Forbedringsområder og tilsynets anbefalinger

På temaniveau er der to temaer hvor det anbefales at leverandøren retter sin opmærksomhed. 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.
- Kvalitet af tøjvasken, en af de interviewede borger oplever at tøjet bliver returneret uden at være helt rent, når det kommer til genstridige pletter. Pletterne kan dog fjernes med hjælp fra familien. Det anbefales at leverandøren tager problematikken op, og undersøger om der er andre borgere der oplever det samme, og handler herpå.

# Oversigt over resultater for de enkelte målepunkter

Tabellen herunder viser en oversigt over opfyldelsen af de enkelte områder i tilsynets

<b>Tilsystema</b>	
Borgerne er trygge ved medarbejderne, der kommer i hjemmet.	Godkendt
Kommunikation	Godkendt
Identifikation	Godkendt
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.	

## Tilsynspersonernes kommentarer

Dette afsnit indeholder tilsynsførendes kommentarer til de enkelte tilsynstemaer

### **Borgerne er trygge ved medarbejderne, der kommer i hjemmet.**

Tilsynet vurderer, at de 4 interviewede borgere alle er helt trygge ved den medarbejder/chauffør der henter og afleverer deres tøj. De udtaler, at det er den samme chauffør der kommer fra gang til gang og at han er sød og høflig.

### **Kommunikation**

Det er tilsynets vurdering af den medarbejder der kommer i borgers hjem kommunikere på forståeligt dansk. Endvidere at vedkommende er imødekommende og serviceminded over borgerne.

**Identifikation**

Ingen af de 4 interviewede borger kan redegøre for hvorvidt leverandørens personale legitimere sig synligt når de præsenterer sig i borgers hjem. Medarbejderen har efterhånden været i hjemmet så mange gange at det ikke er noget de lægger mærke til.

**Indgåede aftaler om afhentning og levering overholdes**

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren lever op til aftaler omkring levering og afhentning. Ingen af de interviewede borger har indsigelser i forhold til tilsynsmaet, da de bliver kontaktet såfremt der er afvigelser fra indgåede aftaler eller forsinkelser.

**Tilkøbsydelser**

Én af de 4 interviewede borgere har valgt at tilkøbe en ydelse vedrørende vask og strygning/pres af skjorter. Borgeren har været tilfreds med den leverede ydelse.

**Borgerne oplever tilfredsstillende kundeservice ved kontakt til leverandørens kundeservice**

Ingen af de 4 interviewede borgere oplever udfordringer i forhold til at komme i kontakt med kundeservice i det aftalte tidsrum, 8-15 alle hverdage. De oplever tillige at medarbejderne i kundeservice er meget imødekommende og løsningsorienterede.

**Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren**

De interviewede borgere oplyser, at de fra tid til anden modtager en skrivelse såfremt der er planlagte ændringer i forhold afhentning/levering eller ændringer i priser. Det er dog yderst sjældent, men de har som sådan heller ikke behov for yderligere information, da ordningen er velfungerende.

**Kvaliteten af tøjvasken er tilfredsstillende**

Det er tilsynets vurdering, at der er overordnet tilfredshed med kvaliteten af tøjvasken. En borger oplever dog, at særligt genstridige pletter, for eksempel blod, ikke er fjernet efter vask via leverandør, og at vedkommende derfor får vasket tøjet en ekstra gang med hjælp fra et familiemedlem.



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

Én ud af de fire borgere har oplevet, at tøj er bortkommet en enkelt gang. Ved kontakt til kundeservice i forbindelse med det bortkomne tøj, blev borgeren tilbudt dækning af udgift til indkøb af nyt og tilsvarende tøj.

#### **Borgerne er overordnet tilfredse med leverandøren**

Det er tilsynets vurdering, at alle de interviewede borgere med få undtagelser generelt er tilfredse, med den service de modtager.

En borger oplever ikke at få vasket små duge og lignende selvom der er plads i vaskeposerne. Ved gennemgang af kontrakten fremgår det dog netop disse elementer ikke indgår som en del af den normale vaskeordning.

#### **Leverandørens kvalitetssystem**

Leverandøren oplyser at, at alle klager noteres og logges i systemet når de lander hos leverandør. Endvidere at der er en medarbejder der har dedikeret ansvar i forhold til at udrede og løse dem.

I forbindelse med at klagerne kategoriseres de således, at der kan ses et eventuelt mønster i klagerne. Såfremt der viser sig tendenser i klagemønsteret udarbejdes der handleplaner for hvorledes det skal gribes an.

Når leverandør modtager nye borgere, som de skal servicere, sendes der informationsmateriale ud til borgerne med oplysninger om hvordan vaskeordningen fungerer, dvs. hvad de kan få vasket, hvordan de kan tilkøbe ydelser med videre. Alle medarbejdere er bekendt med indholdet af brochuren og er bekendt med kvalitetsmålene for virksomheden.

I forbindelse med ekstern kontrol af leverandøren fører Teknologisk institut løbende tilsyn med maskiner og produkter så de lever op til de gældende regler, typisk hver 3. måned.

Vaskedamerne hos leverandøren fører også løbende internt tilsyn med at de tekstiler der er blevet vasket, føles og ser korrekt ud. Ved afvigelse tages det op med det samme.

For at sikre at borgernes tøj vaskes korrekt og at det ikke blandes med øvrige borgers tøj sorteres tøjet efter vaskeanvisninger, når det ankommer, og kommer herefter i net med navn på. På den måde sikres det at tøjet ikke bliver blandet sammen.

Det er ikke muligt for leverandøren at gøre rede for klageprocent/antal af klager.

#### **Sikring af personalekompetencer.**

Alle nye medarbejdere modtager intern oplæring jf. firmaets procedurer. Ved behov for kompetenceløft hos den enkelte udarbejdes der en individuel plan for kompetenceudvikling.

Hos chaufførerne er der fokus på at de skal kunne levere en god oplevelse hos de borgere de møder samt at de kan håndtere borgergruppen som de kommer ud til, herunder borgere med kognitive udfordringer.

## Kommentarer fra Leverandøren

--