

# Tilsynsrapport

## Elis, tøjvask

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

Elis

## Leder

Morten Lythje

## Dato

06-04-2022

## Tilsynstype

Uanmeldt ordinært

## Datagrundlag og metodik

Interview med borgere, og telefoninterview med ledelsen af fritvalgsleverandøren. Leverandøren er i april måned 2022 registreret med 79 visiterede borgere.

## Telefoninterview

8 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. Fordet 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 med stærk intern tilsyns- og kontrolprofil, samt en struktureret og grundig uddannelsesplatform for deres medarbejdere. Desuden en høj tilfredshed hos borgerne opnået via en professionel og imødekommende tilgang til borgerne.

## 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 pletter er vasket af, når det kommer til genstridige pletter. En borger oplever at tøjet hurtigt slides op.

Tilsynet anbefaler er leverandør retter opmærksomheden mod de to ovenstående punkter.

# Oversigt over resultater for de enkelte målepunkter

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

<b>Tilsystema</b>	
Borgerne er trygge ved medarbejderne, der kommer i hjemmet.	Godkendt
Kommunikation	Godkendt
Identifikation	Godkendt med mangler
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 de 8 interviewede borgere alle er trygge ved chaufføren der henter og afleverer deres tøj. De der møder ham, udtaler at han er sød og høflig.

## **Kommunikation**

De interviewede borgere oplyser at den medarbejder der kommer i borgers hjem kommunikere på forståeligt dansk.

## **Identifikation**

Der er divergerende oplysninger fra de interviewede borgere i forhold til spørgsmålet vedrørende om chaufføren bærer synlig legitimation. Nogle oplyser at de har set et identifikationskilt, andre at de ikke har tænkt over/lagt mærke til det.

Hvorvidt chaufføren kontinuerligt bærer billedlegitimation/kan vise det forlangende er uklart.

## **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 direkte indsigelser i forhold til tilsynstemaet. Det er sjældent at forsinkelser forekommer, og hvis borgerne er i tvivl om det mindste får de hurtigt svar via kundeservice.

**Tilkøbsydelser**

Kun en af de interviewede borger har lavet en tilkøbsaftale. Denne fungerer upåklageligt.

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

Alle de interviewede borgere oplever at det er nemt at komme i kontakt med kundeservice. Desuden at servicen er imødekommende og løsningsorienteret.

**Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren**

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

**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 får besked om at urin og afføring ikke er skyllet af forinden. En anden borger oplever at tøjet slides hurtigere end normalt og en sidste borger efterspørger en tidlig udmelding om at alt tøj tørretumbles.

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

En borger har oplevet at en pose med vasketøj er bortkommet og ikke er blevet fundet. Sagen er indberettet til kundeservice som tager sig af det.

**Borgerne er overordnet tilfredse med leverandøren**

De 8 borgere er alle tilfredse med vaskeordningen bortset fra de tidligere nævnte kommentarer, herunder genstridige pletter på tøjet efter vask hos leverandør samt bortkomsten af en pose med vasketøj.

**Leverandørens kvalitetssystem**

I forbindelse med telefoninterviewet oplyser den ansvarlige, at leverandør har en database hvor alle reklamationer der medfører fejl og mangler, erstatninger mv. logges.

Databasen er inddelt i kategorier, og der sidder en arbejdsgruppe med relation til hver kategori som gennemgår og ser efter mønstre/trends i reklamationerne. Alt hvad der kritisk i forhold til borgere løses en til en.

Der udtages dagligt 4 stikprøver fra det vaskede tøj som gennemgås for 12 udvalgte parametre. Desuden laver leverandør selv daglige vandprøver for at sikre kvaliteten.

Teknologisk institut kommer 1 gang årligt og gennemgår virksomheden fra A-Z. Herudover er der et hav af serviceaftaler på alt materiel.

Der laves jævnligt interne audits hvor arbejds gange mv. gennemgås systematisk. Alle medarbejdere gennemgår oplæring i arbejds gange og ved sidemandsoplæring. Der forefindes tjekskemaer i produktionen, kørselshåndbøger til chauffører, samt arbejds gange til kundeservice.

Virksomheden er svanemærket.

**Sikring af personalekompetencer.**

Alle kundeservice medarbejdere er igennem internt uddannelsesprogram. Chauffører undervises årligt i kontakt med ældre borgere og borgere med kognitive udfordringer.

Der er ansat en tidligere visitator i kundeservice som har en væsentlig funktion. Der er ufaglærte medarbejdere over hele produktionslinjen, som uddannes internt i deres arbejdsopgaver.



Kommentarer fra Leverandøren

--