

# **Tilsynsrapport**

# **Trasbo A/S**

**Center for Sundhed & Pleje**  
**2020**

# 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 2020.

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 og adresse

Trasbo A/S  
Jernager 9  
4050 Skibby

## Direktør

Birgitte Trasbo Kelvis

## Dato og tidspunkt for tilsynet

16. og 21. december 2020

## Tilsynstype

Ordinært tilsyn

## Datagrundlagt og metodik

Tilsynet omfatter borgere i Greve kommune, som har behov for hjælp til tøjvask.

Data er indsamlet via:

- Dokumentation via omsorgssystemet Nexus, procedurer, informationsbreve til borgerne.
- Telefoninterview: 3 borgere og/eller pårørende, som alle har givet tilsagn om at blive interviewet.
- Informationer indsamlet fra øvrige uanmeldte tilsyn indenfor serviceloven § 83.
- Interview med direktør i Trasbo A/S vedrørende kvalitetssystem og personalekompetencer.

Trasbo A/S er i november 2020 registreret til 27 visiterede borgere.

Tilsynet er gennemført over 2 hverdage.

## Tilsynspersoner

1

Miriam Ekström

2

Lise Lebech Herborg

# Samlet tilsynsresultat

Tilsynsresultat

Samlet tilsynsresultat for Trasbo A/S:

**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.

# Oversigt over resultater for de enkelte målepunkter

Tabellen herunder viser en oversigt over opfyldelsen af de enkelte området i tilsynet

Indikator målt ved tilsyn	
Borgerne er overordnede tilfredse med leverandøren	Godkendt
Borger oplever tilfredsstillende kundeservice ved kontakt til leverandørens kundeservice	Godkendt
Indgåede aftaler om afhentning og levering overholdes	Godkendt
Kvaliteten af tøjkasken er tilfredsstillende	Godkendt med få bemærkninger
Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren	Godkendt

# Borgerens oplevelse af leverandøren

3 ud af 3 borgere er overordnet tilfredse med Trasbo A/S.

Ingen af de 3 borgere har haft kontakt til kundeservice.

3 ud af 3 borgere er tilfredse med kvaliteten.

1 ud af 3 borgere oplever at dele af kvaliteten af vasken er for dårlig.

Kommentarer fra borgerne:

- En borger oplever at 90 % af vasketøjet bliver vasket helt ok.
- En borger oplever at viskestykker bliver ødelagt og at noget af tøjet indimellem bliver byttet om.

# Ledelsesinterview om kvalitetsstyringen

Ledelsen redegør for kvalitetssystemet samt personalekompetencer i Trasbo A/S.

## Intern kontrol

Alle henvendelser fra borgere, der ringer til Trasbo, bliver dokumenteret og logget.

Personalet kører ekstra kontroller ved alle leveringer til borgerne, så der sikres et minimum af uregelmæssigheder.

Der er medarbejder-initialer på alle sager, så medarbejderne følges i deres sagshåndtering, så undervisning og sparring kan målrettes den enkelte medarbejder. Medarbejderne oplever stort ansvar omkring processen i den egenkontrol, som foregår.

Der udtages løbende stikprøver for at sikre en høj kvalitet, i de processer, som tøjet kommer igennem hos Trasbo.

## Ekstern kontrol

Den eksterne kontrol af virksomheden står teknologisk institut for.

Der er et årligt kontrolbesøg og derudover er der løbende samarbejde med teknologisk institut for at sikre, at nøgletal konstant lever op til de standarder der kræves.

Det er bl.a. nøgletal indenfor hygiejne, vand, slid på tøjet og miljø-forhold.

Maskinerne hos Trasbo er systemstyret. Systemet er bygget op til konstant at sikre, at standarder overholdes. Hvis der registreres uregelmæssigheder sikrer systemet, at processer stoppes.

## Borgerne

Trasbo vasker udelukkende for borgere i egen bolig.

Hos Trasbo er borgernes tøj opdelt i net. Tøjet bliver dermed ikke mærket med stregkoder.

Trasbo oplever tilfredshed hos deres borgere. De tilstræber god kommunikation med borgere/pårørende bl.a. i forhold til introduktion til ordningen og forventningsafstemning.

Trasbo laver løbende tilfredshedsundersøgelser blandt deres tilknyttede borgere og de oplever generelt positive tilbagemeldinger.

For at sikre at de borgere der er tilmeldt ordningen får vasketøjet efter aftale med kommunen, dokumenterer chauffører uregelmæssigheder på ruten, som leveres videre til kundeservice, hvis ikke chaufføren selv har udrede problemet.

Det er som udgangspunkt faste chauffører, der kører ruterne og de oplever, at de kender borgeren og kan reagere, hvis de oplever uregelmæssigheder hos borgerne.

Trasbo kontakter kommunen, hvis der er uregelmæssigheder som kommunen skal involveres i.

## **Personale**

Der er 120 medarbejdere ansat hos Trasbo pt.

Det faglige høje niveau sikres ved sidemandsoplæring, vaskeri-uddannelse og videre-formidling af viden til kollegaer.

Hos Trasbo har de manualer over alle processer, so har relevans for vaskeprocessen og afhentning og levering til borgeren. Der benyttes arbejdstavler med overordnede principper.

Der er stort fokus på hygiejne, maskin-håndtering og teknologiske løsninger, som gør det er nemt at følge retningslinjer.

Trasbo her godkendt til have praktikanter, borgere i jobtilskudsordninger og elever.

Der udarbejdes årligt rapport fra teknologisk institut og sidste år udmærkede Trasbo sig som top-scorer inden for industri-vaskeri i Danmark.

Ca. 70 % af medarbejderne er uddannet indenfor servicefag omkring vaskeri.



# Kommentarer fra tilsynsstedet

Kommentarer fra tilsynsstedet efter høring.