



Tilfredshedsrapport Frederiksberg Kommune

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet
Leverandør af vaskeriordning - De Forenede Dampvaskerier

Tilfredshedstilsyn 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM TILFREDSHEDSTILSYNET	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS VURDERINGER	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	YDELSER	7
3.2	KVALITET	7
3.3	KONTAKT OG BESTILLING	8
3.4	AFHENTNING / LEVERING	9
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	11
4.1	FORMÅL	11
4.2	METODE	11
4.3	VURDERINGSSKALA	11
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE	12
5.	HØRINGSSVAR	13

Forord

Dette er afrapporteringen af tilsyn af borgernes tilfredshed med Frederiksberg Kommunes leverandør af vaskeriordning, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af borgernes tilfredshed med leverandøren af vaskeriordning, tilsynets anbefalinger og en graf over tilsynets vurdering af de enkelte temaer. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilfredshedstilsyn.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved telefoninterviews. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt fremgår indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med Frederiksberg Kommune.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Aaltonen

Director

Mobil: 24 29 50 75

Mail: mao@bdo.dk

Projektansvarlig

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



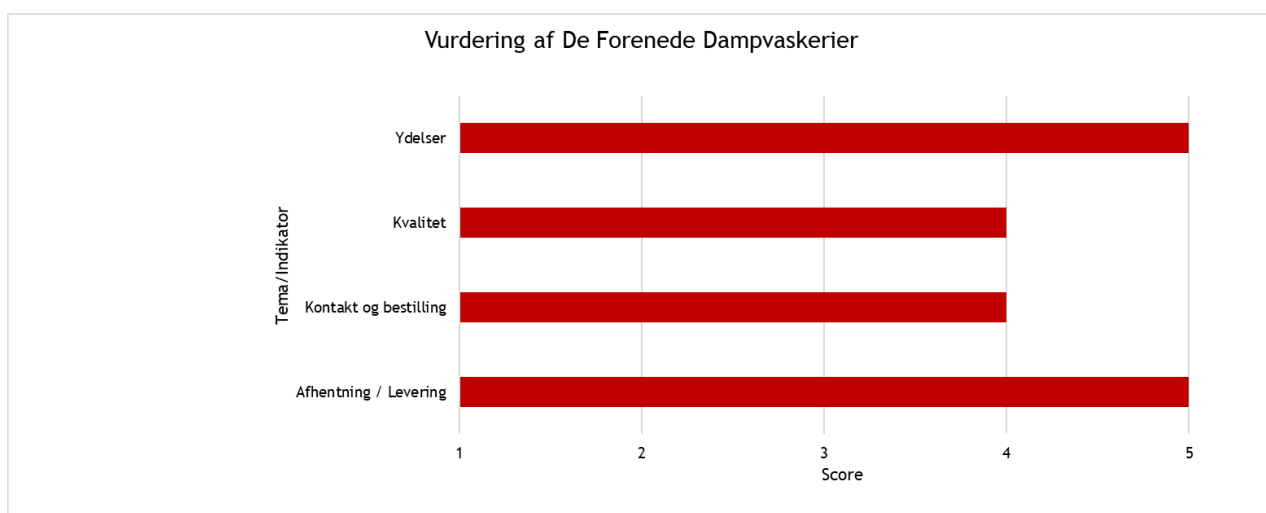
1. OPLYSNINGER OM TILFREDSHEDSTILSYNET

Oplysninger om tilsynet
Navn på vaskerileverandør: De Forenede Dampvaskerier
Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 479 i vaskeriordning (antal borgere er baseret på udtræk fra omsorgssystem for uge 43 2022)
Antal telefoninterviews med borgere: 10
Dato for tilsynet: Den 15. november 2022
Generelt om kontaktede borgere: BDO har udpeget borgerne tilfældigt, dog er det sikret, at der er udpeget både mænd og kvinder.
Tilsynsførende: Pia Lindblad Elsner, Senior manager, DP i ledelse

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Ydelser

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med mængde (8 kg tøj og linned pr. person / 12 kg tøj og linned for samboende). Dog er der enkelte borgere, der oplyser, at de ikke får opfyldt deres reelle behov i forhold til mængden.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med afhentningshyppigheden. Dog er der enkelte borgere, der får afhentet vasketøj hver 3.-4. uge, der gerne vil have afhentet vasketøj hyppigere.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med, at vasketøjet leveres retur 1 uge efter afhentning.

Kvalitet

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med kvaliteten af vaskerydelsen i forhold til det tøj, der kommer retur. Dog er der 1 borger, der er utilfreds, da tøjet ofte er krøllet og vender på vrangen.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever få fejl i vaskerydelsen i forhold til enten ikke at få alt sit eget vasketøj retur, eller at modtage andre borgeres vasketøj. Trods disse fejl er der tilfredshed med vaskerydelsen. Dog vurderer tilsynet, at borgerne oplever proceduren omkring at søge erstatning for bortkommet vasketøj som værende for besværlig.

Kontakt og bestilling

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med materialet samt med kontakten til leverandøren.

Tilsynet vurderer, at alle borgere har viden om telefonnr. til leverandøren. Dog er der en borger, der har oplevet ikke at kunne komme i telefonisk kontakt med leverandøren.

Tilsynet vurderer, at borgerne ikke har viden om procedure og frister for til- og afmelding. Dog har borgerne kendskab til, at de kan kontakte leverandøren ved eventuelt behov, og at de generelt er tilfredse med dette.

Afhentning / Levering

Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med deres leveringstidspunkt og med chaufførernes kommunikation og adfærd.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med afhentningen og leveringen af vasketøj, der opleves som værende stabil.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem telefoninterviews. Data vurderes i relation til lovgivningen, faglige anbefalinger på området, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring på området.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at borgerne, såfremt de er visiterede til afhentning af vasketøj med mere end 2 uger imellem, har viden om, at de kan kontakte kommunen, hvis deres behov ændrer sig.
2. Tilsynet anbefaler, at klageproceduren overvejes, herunder hvordan man eventuelt kan hjælpe de borgere, der ikke selv kan finde ud af at klage.
3. Tilsynet anbefaler, at der med et givet interval afleveres en seddel sammen med vasketøjet, hvorpå der står, hvordan borgerne skal klage samt mulighed og frister for til- og afmelding og ændring af dag.
4. Tilsynet anbefaler, at leverandøren sikrer, at der altid foreligger en aftale med borgeren om at vasketøjet stilles uden foran døren.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 YDELSER

Ydelser	<p>BORGERE:</p> <p>Generelt er borgerne tilfredse med den mængde vasketøj, der indgår i vaskeriydelsen (8 kg tøj og linned pr. person / 12 kg tøj og linned for samboende). Dog er der en borger (samboende), der oplyser, at mængden på 12 kg ikke opfylder borgerens behov, og at borgeren derfor ofte må tilkøbe ekstra vask. Dog oplyser alle borgerne, at de er tilfredse i varierende grad fra ”tilfreds, i middel grad til i meget høj grad”.</p> <p>Der er tre borgere, der oplyser, at de selv eller pårørende vasker tøj i mere eller mindre grad, enten fordi der er tøj, borgeren ikke ønsker at sende til vaskeriet, eller for at holde sig inden for de 8 kg / 12 kg, og dermed undgå en regning for ekstra vasketøj.</p> <p>Syv borgere får afhentet vasketøj hver 2. uge, en borger hver 3. uge og to borgere hver 4. uge. De tre borgere, der har mere end 2 uger imellem afhentning af vasketøj, vasker selv eller betaler for ekstra vasketøj. De syv borgere med afhentning af vasketøj hver 2. uge er alle tilfredse med hyppigheden. To ud af tre borgere med længere intervaller imellem afhentning af vasketøj giver udtryk for, at de godt vil have afhentet vasketøj hyppigere, og at dette vil betyde, at de ikke behøver at vaske tøj selv eller betale for ekstra vasketøj. En af borgerne er af kommunen blevet oplyst, at hun kan kontakte kommunen, hvis hun får behov for ændringer i afhentningshyppigheden.</p> <p>Alle borgerne oplyser, at de får vasketøjet retur efter 1 uge, hvilket de er tilfredse med. Ingen af borgerne oplyser, at de har et særligt behov i forhold til vaskeriordningen, og kun en borger tilkøber ekstra vasketøj.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med mængde (8 kg tøj og linned pr. person / 12 kg tøj og linned for samboende).</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med afhentningshyppigheden. Dog er der enkelte borgere, der får afhentet vasketøj hver 3.-4. uge, der gerne vil have afhentet vasketøj hyppigere.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med, at vasketøjet leveres retur 1 uge efter afhentning.</p>

3.2 KVALITET

Kvalitet	<p>BORGERE:</p> <p>Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med kvaliteten af vaskeriydelsen, og de oplever tøjet som værende rent og pænt lagt sammen. Dog er der en borger, der er utilfreds med kvaliteten, da borgeren oplever, at tøjet ofte er meget krøllet og vender på vrangen.</p> <p>To borgere er tilfredse med kvaliteten, men de nævner begge, at tøjet til tider er lidt krøllet. Den ene borger oplever, at tøjet er lagt pænt sammen, men at snorene omkring vasketøjet krøller / giver mærker i tøjet.</p> <p>Alle borgerne er tilfredse med mærkning af tøjet og med de vaskeposer, der udleveres til borgerne til deres vasketøj.</p> <p>Tre borgere har en eller flere gange oplevet, at der manglede tøj ved levering af deres vasketøj. En borger oplyser, at der sammen med hendes vasketøj blev afleveret en seddel, hvorpå der stod, at det manglende tøj ville blive leveret sammen med næste afhentning / levering af vasketøj.</p>
-----------------	---

En borger har en enkelt gang oplevet at miste et stykke tøj. Ved henvendelse til leverandøren fik borgeren erstatning for det forsvundne tøj. En borger oplyser, at der et par gange er forsvundet linned. Borgeren har hver gang kontaktet leverandøren, og borgeren har fået tilsendt en klageseddel til udfyldelse. Borgeren har dog ikke foretaget sig yderligere, da borgeren syntes, at det var for besværligt.

Tre borgere har oplevet enkelte gange, at der når de får deres vasketøj retur, kan være et stykke tøj / linned iblandt vasketøjet, der tilhører en anden borger.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med kvaliteten af vaskeriydelsen i forhold til det tøj, der kommer retur. Dog er en borger utilfreds, da tøjet ofte er krøllet og vender på vrangen.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever få fejl i vaskeriydelsen i forhold til enten ikke at få alt deres eget vasketøj retur, eller at de modtager andre borgeres vasketøj. Trods disse fejl er der tilfredshed med vaskeriydelsen. Tilsynet vurderer, at borgerne kan opleve proceduren omkring at søge erstatning for bortkommet vasketøj som værende for besværlig.

3.3 KONTAKT OG BESTILLING

Informa- tion og materiale	<p>BORGERE:</p> <p>Ni ud af ti borgere oplyser, at de ved opstart af vaskeriordningen har modtaget skriftligt materiale, inkl. oplysninger om afhentningsdag, fra leverandøren. En borger kan ikke huske det, idet det er flere år siden, at borgeren startede i ordningen. Borgerne udtrykker en generel tilfredshed med materialet.</p> <p>Ikke alle borgere har viden om muligheden for at bestille ekstra ydelser, men flere af disse borgere oplyser i den forbindelse, at de enten ikke kan huske, om det står i det materiale, de tidligere har modtaget, eller at de ikke har læst materialet.</p>
Kontakt og klager	<p>BORGERE:</p> <p>Alle borgerne oplyser, at de har oplysninger om telefonnr. til leverandøren. Enkelte borgere oplyser, at de også har mailadressen.</p> <p>Seks af de ti borgere har været i telefonisk kontakt med leverandøren, heraf en borger, der også har været i kontakt med leverandøren pr. mail. Tre borgere har ikke haft behov for at kontakte leverandøren, og en borger oplyser, at borgeren forgæves har forsøgt at komme i telefonisk kontakt med leverandøren, hvilket er utilfredsstillende for borgeren. Borgeren har ikke adgang til computer, og borgeren har derfor ikke kunnet skrive en mail.</p> <p>De borgere, der har været i telefonisk kontakt med leverandøren, oplyser, at man hos leverandøren har været flinke og imødekommende, og at de har været tilfredse med deres kontakt til leverandøren.</p> <p>To af borgerne har haft behov for at klage over bortkommet vasketøj. En borger fik erstatning, og en borger opgav at klage, da borgeren oplevede det som værende besværligt, idet der skal udfyldes en seddel til leverandøren. Alle de øvrige otte borgere har ikke haft behov for at klage, men de oplyser, at de vil kontakte leverandøren ved eventuel klage. En borger oplyser, at der i materialet fra leverandøren står, hvordan man kan klage.</p>
Bestilling og afmel- ding	<p>BORGERE:</p> <p>Ingen af borgerne har haft behov for bestilling eller afmelding. En borger oplyser at have haft behov for at ændre selve dagen for afhentning af vasketøj, og at dette fungerer tilfredsstillende hver gang.</p>

Trods det, at borgerne ikke har haft behov for at bestille eller afmelde vasketøj, oplyser de alle, at de vil kontakte leverandøren ved behov. Ingen borgere kender eller kan huske eventuelle deadlines for bestilling og afmelding.

Flere af borgerne mener, at det står i materialet fra leverandøren, men de oplyser, at de ikke kan huske det, og to af borgerne har ikke læst materialet, og ved det derfor ikke.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med materialet samt med kontakten til leverandøren.

Tilsynet vurderer, at alle borgerne har viden om telefonnr. til leverandøren. Dog er der en borger, der har oplevet ikke at kunne komme i telefonisk kontakt med leverandøren.

Tilsynet vurderer, at borgerne ikke har viden om procedure og frister for til- og afmelding. Dog har borgerne kendskab til, at de kan kontakte leverandøren ved eventuelt behov, og at de generelt er tilfredse med dette.

3.4 AFHENTNING / LEVERING

Afhentnings og leverings tidspunkt	<p>BORGERE:</p> <p>Alle borgerne er i mere eller mindre grad tilfredse med afhentnings- og leveringstidspunktet.</p> <p>Alle borgerne oplyser, at de altid får afhentet og leveret vasketøj på den samme ugedag. Borgerne oplever, at ugedagen ændres i forbindelse med helligdage, men at de altid får skriftlig besked fra leverandøren om dette.</p> <p>Otte ud af de ti borgere har kendskab til, cirka i hvilket tidsrum vasketøjet afhentes. De øvrige to borgere ved det ikke, men borgerne oplyser, at det er fordi, at de har en aftale om, at vasketøjet stilles udenfor døren. De ser således ikke, hvornår det hentes, og de kan ikke huske at have fået oplyst tidspunktet fra leverandøren.</p> <p>En borger oplyser, at vasketøjet afhentes og leveres allerede mellem kl. 6.00 og 7.00 om morgenen. Borgeren sætter således vasketøjet ud allerede om aftenen, idet borgeren typisk ikke er stået op på afhentningstidspunktet. Borgeren er dog tryk ved dette, og borgeren er således ikke utilfreds med tidspunktet.</p> <p>Ved seks ud af de ti borgere foregår levering og afhentning uden for døren uden kontakt mellem chaufføren og borgeren. Der er dog ingen af borgerne, der er utilfredse eller utrygge med dette. Tre borgere kan ikke huske, om det er efter aftale med leverandøren.</p> <p>Ved de øvrige borgere sker overleveringen af vasketøj i døren, hvilket de oplyser, at de er tilfredse med.</p>
Stabilitet	<p>BORGERE:</p> <p>Ingen af borgerne har oplevet forsinkelser på afhentningen eller leveringen, og de oplever, at leverandøren står for en god og stabil leverance.</p>
Chauffør	<p>BORGERE:</p> <p>Flere borgere er sjældent i kontakt med chaufføren, idet vasketøjet stilles uden for døren. De borgere, der har været i kontakt med chaufføren, oplyser alle, at de er meget tilfredse med chaufførens kommunikation og adfærd. De er ligeledes tilfredse med, at det ofte er den samme chauffør.</p> <p>Flere af borgerne oplyser, at såfremt de har glemt at stille vasketøjet ud til afhentning, ringer chaufføren på døren. Dette sætter borgerne stor pris på.</p>

Ingen af borgerne kan huske, om chaufføren bærer Id-kort, men de er ikke utrygge ved chaufføren, og enkelte borgere nævner, at de kan se, at chaufføren er fra vaskeriet enten på vaskeposen eller bilen.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med deres afhentnings- og leveringstidspunkt og med chaufførernes kommunikation og adfærd.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med afhentningen og leveringen af vasketøj, der opleves som værende stabil.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af *Frederiksberg Kommunes Kvalitetsstandarder på ældreområdet 2022* og *Bilag 1. Kravspecifikation: Udbud af vaskeriordning for visiterede borgere i eget hjem, den 12. december 2018*.

Tilsynene skal bidrage til at afdække borgernes tilfredshed med Frederiksberg Kommunes leverandør af vaskeriordning.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående materiale, og omfatter tilsyn af borgernes tilfredshed med vaskeriordning ud fra temaerne Ydelse, Kvalitet, Kontakt og bestilling, Afhentning / Levering. Tilsynet indeholder ikke tilsyn med vaskerileverandøren, herunder om der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, vaskerileverandørens referenceramme, og den praksis der er omkring ydelsen vask af tøj i Frederiksberg Kommune.

4.2 METODE

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, tager udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

BDO har udført tilsynet som telefoninterviews med tilfældigt udvalgte borgere.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog og udsagn samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at forholdene på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger

SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende på det tidspunkt, hvor tilsynet foregår.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside kan have indgået i det konkrete tilsyn.

Interview med borgerne gennemføres af en tilsynsførende, som har dybgående kendskab til området.

5. HØRINGSSVAR

Tak. Vi har ingen kommentarer.

Med venlig hilsen

Lars Vincent Wartou



De Forenede Dampvaskerier A/S
Meterbuen 35 | Skovlunde
M: +45 60 98 12 02

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.