

2018

Frederiksberg Kommune

Sundheds – og
Omsorgsafdelingen

ANMELDT KOMMUNALT TILSYN LEVERANDØR AF TØJVASK DE FORENEDE DAMPVASKERIER

[Tilsynet er udført fra d. 5. og 8. oktober 2018 af tilsynsassistent Kirsten Bech, Sundheds – og Omsorgsafdelingen.]

Formål

Frederiksberg Kommune er jf. Serviceloven § 151 og "Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område" §15 og §16 forpligtiget til at føre tilsyn med hjemmehjælpsområdet. Tilsyn med leverandører af vaskeriordning sker jf. Frederiksberg Kommunes tilsynspolitik på leverandørområdet hvert andet år og gennemføres som telefoninterviews hos et antal borgere.

Formålet med det anmeldte kommunale tilsyn af vaskeriordningen er at afdække og kontrollere, hvor vidt leverandøren ved afhentning og levering af borgeres vasketøj, 1-4 gange pr. måned, lever op til

- Den indgåede kontrakt med Frederiksberg Kommune
- "Kravspecifikation. Udbud af vaskeriordning for borgere i eget hjem"
- Kvalitetsstandarden for tøjvask 2018

Tilsynet skal endvidere afdække borgernes oplevelse af den leverede ydelse, herunder om der er fokus på individuelle hensyn og tryghed i leveringen.

Tilsynet har ikke som formål at kontrollere om leverandøren lever op til lovgivning på området. Det forventes at være en forudsætning for samarbejdet, at leverancerne overholder gældende arbejdsmiljølovgivning, herunder at leverandøren sikrer, at tøjvask og levering udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Hvis tilsynet får information om forhold, der kan så tvivl om at gældende lovgivning overholdes, vil der blive anmodet om uddybende redegørelse fra leverandørens side.

Tilsynet skal medvirke til at skabe mulighed for læring og fremadrettet udvikling af vaskeriordningen.

Metode

- 8 borgere udvælges tilfældigt, men der tages hensyn til, at der i tilsynet indgår både mænd og kvinder, at borgerne er visiteret ud fra forskellige behov for støtte og hjælp, at der er en vis aldersspredning og at de bor spredt fordelt på Frederiksberg.
- Forudsætningen for, at borgerne kan deltage i tilsynet, er, at de kan indgå i en telefonsamtale og at der ikke er væsentlige hukommelsesproblematikker.
- Såfremt tilbagemeldinger giver anledning til særlig undren hos tilsynet, kan disse efterfølgende drøftes med leverandørledelsen.
- Som opfølgning på seneste kommunale tilsyn indhentes en opgørelse over klager og henvendelser.
- Tilsynet følger op på udviklingspotentialer fra det seneste kommunale tilsyn.
- Tilsynet kan i særlige tilfælde vælge at aflægge leverandøren eller borgeren besøg.

I tilsynet er indgået 2 mænd og 6 kvinder med en aldersspredning fra 57-96 år.

De får vasket tøj hver 2. eller hver 4. uge eller de ringer selv ca. 1 gang om måneden og laver en aftale.

Bedømmelsen

Tilsynet har i forhold til borgerinterviewene tilstræbt at afdække følgende områder/ målepunkter

- Kvalitet
- Kommunikation/ kontakt mellem borger og leverandør
- Levering og afhentning
- Service/ kompetencer/ tilbagemelding

Målepunkterne skal beskrive forskellige dele af leverandørens opfyldelse af indgåede aftaler med Frederiksberg Kommune samt afdække overholdelse af øvrig lovgivning på området.

Målepunkterne er søgt afdækket ved at stille spørgsmål, som kan besvares med enten **ja** eller **nej**. Dog har dette for enkelte borgere ikke været muligt, da de fx har ment "både – og" eller hvor spørgsmålet ikke har været relevant. Ved nogle af spørgsmålene vil der være behov for en uddybning, som også vil blive afdækket under telefoninterviewet.

Borgerne er anmodet om at give en overordnet bedømmelse af målepunktet, som kan være:

1. Meget tilfreds
2. Tilfreds
3. Mindre tilfreds
4. Ikke tilfreds.

Præsentation af leverandør

De Forenede Dampvaskerier har leveret tøjvaskeservice til borgere i Frederiksberg Kommune siden 2015. Frederiksberg Kommune har visiteret i alt ca. 200 borgere til De Forenede Dampvaskerier. De Forenede Dampvaskerier har i maj 2018 registreret 181 aktive borgere.

Leverandørens præsentation

De Forenede Dampvaskerier A/S blev grundlagt i 1958 af K. P. Thorgaard og virksomheden er stadig i familiens eje. Fra vores specialiserede vaskerier i Roskilde, der håndterer privatpersoners vasketøj, hjælper vi 5.500 borgere med vasketøjet. Medarbejderne har stor erfaring med borgervask, og da vaskeriet er Svanemærket er det borgernes garanti for, at der arbejdes miljørigtig og omhyggeligt med alle artikler i alle dele af vaskeprocessen. Vaskeriet i Roskilde er derudover certificeret efter DS 2451-8. Det er borgernes garanti for en tøjvask, som efterlever sundhedssektorens høje krav til bakteriologisk og klinisk renhed og borgerens sikkerhed for, at tøjet ikke bliver en smittekilde.

Tilsynets overordnede konklusioner og udviklingspotentialer

Tilsynet vurderer at,

- De interviewede borgere er meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af tøjvasken, kommunikation / kontakt mellem borger og leverandør, levering og service.
- De Forenede Dampvaskerier generelt lever op til den indgåede kontrakt og dertilhørende kravspecifikation.

Tilsynet vurderer, at der er følgende udviklingspotentialer:

1. Om mærkning af tøj:

1 borger oplever, at mærkningen indvendigt på tøjet kan være placeret på fx en bluses front, så det tydeligt kan ses gennem stoffet. En oplever, at mærkning af tøj er institutionsagtigt.

Jf. Kravspecifikation stk. 3, skal borgerens tøj mærkes eller på anden måde sikres en entydig identifikation.

2. Om ødelagt og bortkommet tøj

2 borgere har oplevet, at tøj er bortkommet.

Nogle borgere har henvendt sig til De Forenede Dampvaskerier om bortkommet tøj.

Jf. Kontrakten § 3 stk. 4, omfatter leverancen af alle de beskrevne opgaver, herunder opgaver, der ikke er eksplicit beskrevet i kontraktgrundlaget, men som fremstår som naturlige led i udførelsen af leverancen.

3. Om aftaler for afhentning og levering

6 borgere stiller efter eget ønske eller på opfordring fra De Forenede Dampvaskerier deres tøj til afhentning ved deres hoveddør, hvor det også afleveres. 7 af de interviewede borgere bedømmer forholdene omkring afhentning og levering med "Meget tilfreds", mens en er "Tilfreds".

Jf. Kravsspecifikation stk. 3, ønsker Frederiksberg Kommune, at levering og afhentning af vasketøj på borgernes bopæl foregår på en måde, som sikrer borgerne størst mulig tryghed. Derfor skal leverandøren ringe på hos borgeren, præsentere sig tydeligt i eventuel dørtelefon, vente på at døren bliver åbnet og fremvise tydelig legitimation til borgeren.

4. Om tidspunkter for aflevering og afhentning

5 borgere kender ikke tidspunkterne for afhentning og aflevering.

Jf. Kravsspecifikation stk. 3, skal leverandør og borger aftale et bestemt tidspunkt på dagen, hvor vasketøjet bliver hentet/afleveret.

5. Om observations – og meddelelsespligt

1 borger oplever, at chaufføren ikke har forsøgt at kontakte vedkommende, da vasketøjet ikke stod udenfor døren som aftalt.

Jf. Kravsspecifikation stk. 9, har alle medarbejdere med borgerkontakt, herunder chauffører, altid en observations- og meddelelsespligt i forhold til kommunen. Som tryghedsforanstaltning skal leverandøren være opmærksom på borgerens velbefindende og underrette kommunen, såfremt leverandøren ikke kan komme i kontakt med borgeren. Herunder, hvis borgeren ikke reagerer på leverandørens forsøg på at levere vasketøjet.

Aftaler på baggrund af det aktuelle tilsyn

Efter dialog mellem leverandøren og tilsynet aftales det, som opfølgning på tilsynet, følgende handlinger og aktiviteter:

- At ledelsen i De Forenede Dampvaskerier afdækker muligheder for at mærke tøj på en bedre og mindre synlig måde og implementerer metoden.
- At ledelsen i De Forenede Dampvaskerier sikrer, at chaufførerne kender og efterlever aftalen med Frederiksberg Kommune ved afhentning og levering af tøj, herunder observationsforpligtelsen.
- At ledelsen i De Forenede Dampvaskerier afdækker, om materiale omhandlende leveringsdag og -tid kan udfærdiges anderledes og implementerer ændringen i materialet.

Opfølgning på tidligere tilsyn

Kommunalt anmeldt tilsyn

De Forenede Dampvaskerier havde kommunalt anmeldt tilsyn i juli 2017.

Tilsynet har som opfølgning på tilsynet i 2017 indhentet en opgørelse over klager og henvendelser til De Forenede Dampvaskerier fra uge 27-35 2018, i alt 9 uger.

Der er i perioden 7 henvendelser svarende til ca. 1 om ugen. Henvendelserne drejer sig om bortkommet tøj. De Forenede Dampvaskerier leverer vasketøj til ca. 200 visiterede borgere i Frederiksberg Kommune. De får vasket tøj primært 2-4 gange om måneden, eller efter individuel aftale.

Der er fulgt op på udviklingspotentialerne fra tilsynet i 2017, som vedrørte følgende områder:

Kendskab til afhentnings- og afleveringstidspunkter, herunder skriftlige aftaler, brug af synlig billedlegitimation, chaufførens ophold i borgers hjem uden borgerens tilstedeværelse.

Tilsynet bemærker, at der i 2018 ikke er spurgt til billedlegitimation, da det ved seneste tilsyn blev klargjort, at alle chauffører bærer id, at borgerne ikke bemærkede det, og at borgerne er trygge ved chaufføren.

Ved det kommunale anmeldte tilsyn i 2018 bemærkes, at på alle målepunkter er de interviewede borgere meget tilfredse eller tilfredse og har ikke forslag til forbedringer i forhold til ovenstående.

Uagtet dette så er der forhold, der gentager sig i 2018. De er anført i udviklingspotentialerne ovenfor og viser, at De Forenede Dampvaskerier ikke på alle punkter lever op til den indgåede kontrakt. Det vedrører fx procedurer ved afhentning og aflevering af tøj, ligesom der kan være usikkerhed i forhold til borgernes oplevelse af, at de har skriftlige aftaler.

Datagrundlag

8 borgere er telefoninterviewet ud fra en fast interviewguide. Borgerens tilfredshed og eksempler på svar er formidlet i skemaet nedenfor.

Kvaliteten af tøjvasken

Spørgsmålene omhandler borgerens tilfredshed med håndteringen af vasketøjet, inkl. oplevelsen af ødelagt eller bortkommet tøj, jf. Kravsspecifikationen stk. 3 og 8.

Antal borgere i	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
2018/2017:				
8/8	3/5	5/3	0	0

Kommunikation mellem borger og leverandør

Spørgsmålene omhandler kontaktoplysninger og muligheden for at komme i kontakt med leverandøren, medarbejdernes tone samt betaling jf. Kravsspecifikationen stk. 4 og 9.

Antal borgere i	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
2018/2017:				
8/8	6/7	2/1	0	0

Levering og afhentning af vasketøjet

Spørgsmålene omhandler blandt andet om tidspunktet for afhentning og levering af vasketøjet er passende, skriftlige aftaler for afhentning og levering, muligheden for at ændre de aftalte afhentnings- eller leveringsdage, om tiderne overholdes og tryghed ved at åbne for chaufføren, jf. Kravsspecifikationen stk. 3, 4 og 9.

Antal borgere i	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
2018/2017:				
8/8	7/6	1/2	0	0

Service/ kompetencer/ tilbagemeldingspligt

Spørgsmålene omhandler chaufførens imødekommenhed og hjælp i forbindelse med afhentning og levering af vasketøjet, jf. Kravsspecifikationen stk. 3 og 9.

Antal borgere i	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
2018/2017:				
8/8	4/6	4/2	0	0