



# Tilfredshedsrapport Frederiksberg Kommune

Leverandør af Vaskeriordning - Trasbo

Tilfredshedstilsyn 2024

# Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Oplysninger.....	4
1.1 Generelle oplysninger om tilfredshedstilsyn .....	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 .....	8
4. Tilsynets formål og metode.....	10
4.1 Formål .....	10
4.2 Metode.....	10
4.3 Vurderingsskema .....	10
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	11
Om BDO.....	12

## 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

## 1.1 Generelle oplysninger om tilfredshedstilsyn

### Oplysninger om leverandør og tilsynet

Navn på leverandør af vaskeriordning: Trasbo

Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 240 i vaskeriordning (antal af borgere er baseret på udtræk fra omsorgssystem for uge 33 2024)

Dato for tilsynet: Den 27. august 2024

Antal telefoninterviews med borgere: 4

Generelt om kontaktede borgere:

BDO har udpeget borgerne tilfældigt, dog er det sikret, at der er udpeget både mænd og kvinder.

Tilsynsførende:

Mette Aaltonen, Director og økonomi / HD

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets vurderinger

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



#### Ydelser

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til Ydelser i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever stor tilfredshed med ydelsens vaskemængder (8 kg tøj og linned pr. person og 12 kg tøj og linned for samboende).

Tilsynet vurderer endvidere, at borgerne er meget tilfredse med, at der er mulighed for at tilpasse bestillingen efter borgernes behov.

#### Kvalitet

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til kvalitet i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af det vaskede tøj, samt hvordan tøjet er lagt sammen. En borger oplever dog jævnligt, at tøj bliver væk, men at leverandøren forsøger at spore manglende tøjstykker og erstatter tøjet, hvis det ikke lykkes. Dette til trods er borgeren meget tilfreds.

#### Kontakt og bestilling

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til kontakt og bestilling i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at informationsmaterialet og kontakten til leverandøren lever op til forventningerne.

Tilsynets vurderer, at kommunikationen fra borgerne til leverandøren fungerer meget tilfredsstillende, og borgerne oplever, at leverandøren handler hurtigt på en henvendelse, samt at der altid er respekt om borgernes budskaber.

Det er tilsynets vurdering, at borgernes kendskab til bestillings- og afmeldingsproceduren er kommunikeret godt ud, da alle de adspurgte borgere ikke er i tvivl om proceduren.

### **Afhentning / Levering**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til afhentning/levering i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at alle borgerne er meget tilfredse med deres afhentnings -og leveringstidspunkt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er trygge ved chaufførerne, og de oplever, at der er en god kommunikation mellem borgeren og chaufføren.

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**

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at leverandøren arbejder på at nedbringe mangler i tilbageleveringen efter vask.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Ydelser

#### Ydelser

Generelt er borgerne tilfredse med mængden af tøj, der indgår i vaskerydelsen (8 kg tøj og linned pr. person, dog er mængden 12 kg for samboende). Én borger oplyser, at de benytter sig af muligheden for at tilkøbe ydelser, som fremgår af kataloget fra leverandøren.

Alle borgerne udtrykker stor tilfredshed med, at ordningen også giver mulighed for at tilpasse ydelsen til den enkelte borgers behov.

Vaskehypigheden for de fire udvalgte borgere fordeles således:

- To borgere får vasket hver anden uge.
- To borgere får vasket hver fjerde uge.

Én borger oplyser, at det udelukkende er linned, der sendes til vaskeriet, øvrigt tøj vaskes af borgeren selv.

#### Tilsynets vurdering - 5

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne i relation til ydelser i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever stor tilfredshed med ydelsens vaskemængder (8 kg tøj og linned pr. person og 12 kg tøj og linned for samboende).

Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med, at der er mulighed for at tilpasse bestillingen efter borgernes behov.

### 3.2 Kvalitet

#### Kvalitet

3 ud af de 4 adspurgte borgere udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af det vaskede tøj og linned, både i forhold til, at borgerne oplever, at tøjet er rent og pænt lagt sammen. Borgerne oplyser, at ydelsen lever op til forventningerne, og én borger udtaler, at borgens vurdering af kvaliteten tager afsæt i prisen.

Én borger oplever, at tøjet ikke dufter friskt. Borgeren lægger ofte tøjet til udluftning på altanen, men oplever, at tøjet er rent og pænt lagt sammen. Én borger oplever, at håndklæderne er bløde efter vask, hvilket borgeren sætter stor pris på.

Alle borgerne er tilfredse med vaskeposerne.

Én borger har gentagende gange oplevet, at tøjstykker bliver væk. Borgeren oplyser dog at være meget tilfreds trods dette. Borgeren oplyser, at der er ingen problemer med at få det erstattet af leverandøren, og at borgeren oplever, at leverandøren gør alt for at spore de manglende tøjstykker.

#### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til kvalitet i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med kvaliteten af det vaskede tøj, samt hvordan tøjet er lagt sammen. En borger oplever dog jævnligt, at tøj bliver væk, men at leverandøren forsøger at spore manglende tøjstykker og erstatter tøjet, hvis det ikke lykkes. Dette til trods er borgeren meget tilfreds.

### 3.3 Kontakt og bestilling

#### Information og materiale

Alle borgerne oplever at være blevet informerede om, hvilke ydelser der tilbydes, kontaktoplysninger, klagemuligheder mm. og alle borgerne tilkendegiver, at de er meget tilfredse med kontakten til leverandøren.

Borgerne oplyser, at ved ændringer i leveringen, bliver borgerne kontaktet, og et nyt tidspunkt bliver aftalt. Borgerne oplyser, at ændringer sker meget sjældent. Tre borgere mener, at det udelukkende er sket i forbindelse med en helligdagsperiode, og den sidste borger husker ikke, i hvilken anledning ændringerne er sket.

#### Kontakt og klager

Alle borgerne oplyser, at kontakten til leverandøren i meget høj grad lever op til deres forventninger, og samtlige borgere oplyser, at når de kontakter leverandøren, bliver der omgående handlet på deres spørgsmål.

Alle fire borgere oplyser, at de aldrig har haft brug for at klage, men alle vil kontakte leverandøren først, og derefter Frederiksberg Kommune, hvis behovet opstår.

#### Tilsynets vurdering: - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til kontakt og bestilling i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at informationsmaterialet og kontakten til leverandøren lever op til forventningerne.

Tilsynets vurderer, at kommunikationen fra borgerne til leverandøren fungerer tilfredsstillende. Borgerne oplever, at leverandøren handler hurtigt på deres henvendelser, samt at der altid er respekt om borgernes budskaber.

Det er tilsynets vurdering, at borgernes kendskab til bestillings- og afmeldingsproceduren er kommunikeret godt ud, og at alle de adspurgte borgere ikke er i tvivl om proceduren.

### 3.4 Afhentning / Levering

#### Afhentnings og leverings tidspunkt

Alle borgere er i meget høj grad tilfredse med det aftalte afhentnings -og leveringstidspunkt.

To af de fire borgere får afhentet og afleveret vasketøjet i boligen på en plads, der er anvist af borgeren, de resterende to borgere får afleveret og afhentet vasketøjet ved hoveddøren. Disse borgere oplyser, at de er oplyst om, at det er på eget ansvar. Alle borgerne er, uanset hvilken afleveringsform de har valgt, meget tilfredse med ordningen.

#### Stabilitet

Alle fire borgere oplyser, at der er stor stabilitet i forhold til de aftalte afhentnings -og leveringstidspunkter.

Få borgere oplyser, at hvis der sker ændringer i afleveringstidspunktet, vil leverandøren give besked, og at dette kan forekomme i forbindelse med helligdage.

#### Chauffør

Alle fire borgere har kontakt med chaufførerne. Dog i mindre grad to borgere, der får afhentet og leveret vasketøjet uden for boligen, men trods dette oplyser borgerne, at de oplever at have god kontakt med chaufførerne.

Alle borgerne oplyser, at chaufførerne bærer uniform, og at de er lette at genkende. Dog har ingen borgere kendskab til, om chaufføren bærer et Id-kort. Borgerne oplyser, at de er meget tilfredse og trygge ved chaufføren.



**Tilsynets vurdering: 5**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til afhentning/levering i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at alle borgerne er meget tilfredse med deres afhentnings -og leveringstids-punkt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er trygge ved chaufførerne, og de oplever, at der er god kommunikation mellem borgeren og chaufføren.

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af *Frederiksberg Kommunes Kvalitetsstandarder for sundhed, pleje, træning og omsorg 2024* 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 tilfredshedstilsynet, 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 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

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

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

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet beslattes 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

## 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 plejehjem, 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.