



Tilfredshedsrapport Frederiksberg Kommune

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet
Leverandør af vaskeriordning - TRASBO

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	10
4.1	FORMÅL	10
4.2	METODE	10
4.3	VURDERINGSSKALA	10
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE	11
5.	HØRINGSSVAR	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.



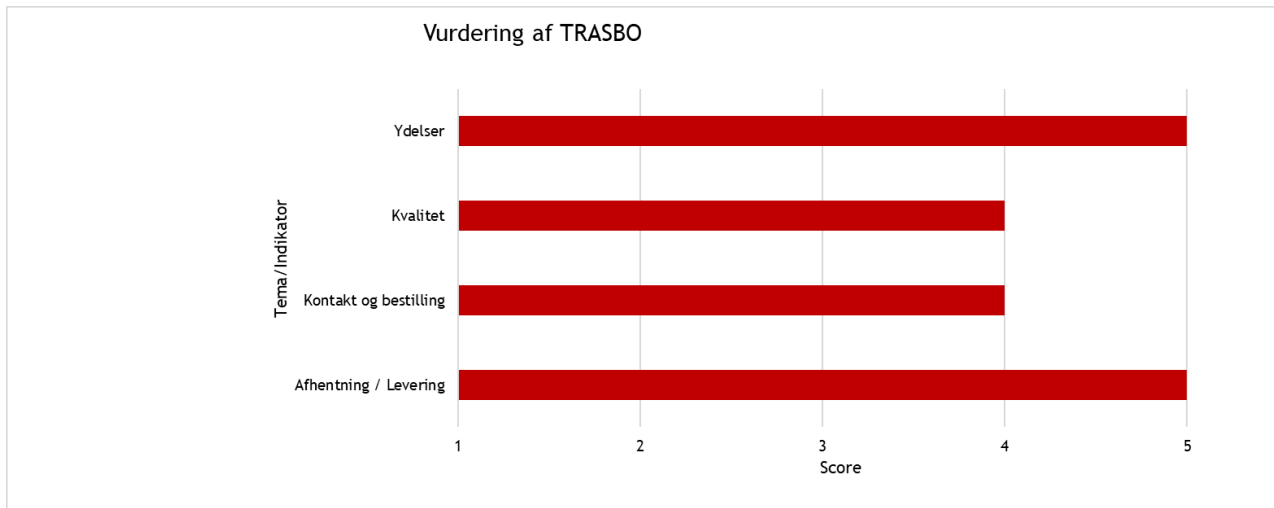
1. OPLYSNINGER OM TILFREDSHEDSTILSYNET

Oplysninger om tilsynet
Navn på vaskerileverandør: TRASBO
Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 179 i vaskeriordning (antal af borgere er baseret på udtræk fra omsorgssystem for uge 43 2022)
Antal telefoninterviews med borgere: Fire
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 en borger, der får afhentet vasketøj en gang om måneden, 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 en borger utilfreds, da borgeren oplever, at tøjet ofte ikke er rent og stadig er fuld af pletter.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever få fejl i vaskerydelsen i forhold til ikke at få alt deres eget vasketøj retur.

Kontakt og bestilling

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med materialet samt med kontakten til leverandøren. Dog er der en borger, der ved kontakt til leverandøren oplevede selve samtalen som utilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at alle borgerne har viden om telefonnr. til 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 de er generelt tilfredse med dette.

Afhentning / Levering

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.

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 leverandøren sikre, at skjorter lægges pænt sammen.
2. Tilsynet anbefaler, der er et kvalitetstjek af vasketøjet inden levering, så ingen borgere oplever vasketøj med pletter
3. Tilsynet anbefaler, at der, hvis det ikke er muligt for leverandøren at fjerne pletter på vasketøjet, leveres en seddel herom sammen med vasketøjet.
4. Tilsynet anbefaler, at der med et givent interval afleveres en seddel sammen med vasketøjet, hvorpå der står, hvordan borgerne skal klage samt muligheden og frister for til- og afmelding og ændring af dag.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 YDELSER

Ydelser	<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, der oplyser, at mængden på 8 kg ikke opfylder borgerens behov, dette skal dog ses i lyset af, at borgeren er visiteret til afhentning af vasketøj 1 gang om måneden. Desuden oplyser en borger, at borgeren selv vasker lidt tøj for at holde sig inden for de 8 kg. Alle borgerne oplyser, at de er tilfredse i varierende grad fra "tilfreds i middel grad til tilfreds i meget høj grad".</p> <p>Tre borgere får afhentet vasketøj hver 2. uge, og en borger får afhentet en gang om måneden. Denne borger vil gerne have afhentet vasketøj oftere. Borgeren er klar over, at det er kommunen, der har bestemt hyppigheden og ikke leverandøren.</p> <p>Alle borgerne oplyser, at de får vasketøjet retur efter 1 uge, hvilket de er tilfredse med.</p> <p>Ingen af borgerne oplyser, at de har et særligt behov i forhold til vaskeriordningen, og ingen tilkøber ekstra vasketøj.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med mængden (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 en borger, der får afhentet vasketøj en gang om måneden, som 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>Tre ud af fire borgere udtrykker generelt tilfredshed med kvaliteten af vaskeriydelsen. Borgerne 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 ikke er rent og er fuld af pletter. Borgeren oplyser, at tøjet er lagt pænt sammen, dog med undtagelse af skjorterne. Desuden er der en borger, der en enkelt gang har oplevet pletter på vasketøjet, men som generelt er tilfreds med kvaliteten, da det kun er sket denne ene gang.</p> <p>Kun en borger synes, at vasketøjet er krøllet, og borgeren betaler derfor for at få tøjet rullet. Borgeren er tilfreds med denne ekstra ydelse.</p> <p>Alle borgerne er tilfredse med de vaskeposer, der udleveres til deres vasketøj.</p> <p>En borger oplyser, at borgeren en gang har oplevet, at der manglede tøj ved levering af sit vasketøj. Det manglede tøj blev leveret ved næste afhentning af vasketøj.</p> <p>Ingen af borgerne har oplevet, at de har fået leveret vasketøj, der tilhører en anden borger.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>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 borgeren oplever, at tøjet ofte ikke er rent og er fuld af pletter.</p>	

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever få fejl i vaskeriydelsen i forhold til ikke at få alt sit eget vasketøj retur.

3.3 KONTAKT OG BESTILLING

Informa- tion og materiale	<p>BORGERE:</p> <p>To ud af fire borgere oplyser, at de ved opstart af vaskeriordningen har modtaget skriftligt materiale fra leverandøren. De øvrige to borgere kan ikke huske, om de har modtaget noget materiale.</p> <p>Ingen af borgerne giver udtryk for, at de mangler information vedrørende vaskeriordningen. En borger oplyser dog, at borgeren ikke helt er klar over, om der er visse typer af tøj, der ikke indgår i vaskeriordningen. Borgeren har spurgt chaufføren, der ikke har kunnet svare på det.</p> <p>De to borgere, der oplyser, at de har modtaget materiale fra leverandøren, føler sig velinformerede, og de har kendskab til muligheden for at tilkøbe ekstra ydelser.</p>
Kontakt og klager	<p>BORGERE:</p> <p>Alle borgerne oplyser, at de har oplysninger om telefonnr. til leverandøren.</p> <p>Tre af de fire borgere har været i telefonisk kontakt med leverandøren. De oplyser, at leverandøren har været flinke og imødekommende, og at de har været tilfredse med muligheden for at komme i kontakt med leverandøren.</p> <p>To af borgerne har oplevet pletter på vasketøjet, men kun en borger har valgt at kontakte leverandøren for at klage. Borgeren oplevede, at leverandøren var uforstående over for, hvordan der kunne opstå pletter på tøjet, og borgeren oplevede samtalen som utilfredsstillende. Borgeren oplyser, at der dog blev fundet en løsning, idet borgeren skulle medsende det urene tøj ved næste afhentning af vasketøj.</p> <p>De to borgere, der ikke har haft behov for at klage, oplyser, at de vil kontakte leverandøren ved eventuel klage.</p>
Bestilling og afmelding	<p>BORGERE:</p> <p>To af de fire borgere oplyser at have haft brug for at bestille og/eller afmelde afhentning af vasketøj. En borger oplyser, at dette typisk er i forbindelse med hospitalsophold. Borgeren har oplevet, at kommunen ved de første hospitalsophold ikke havde sørget for at give leverandøren besked, hverken ved indlæggelse eller ved udskrivning. Her har borgeren så selv kontaktet leverandøren, og borgeren gør fortsat dette. Begge borgere er tilfredse med muligheden for at bestille og afmelde, og de oplever, at det fungerer tilfredsstillende. De to borgere, der ikke har haft behov for at bestille/afmelde vasketøjet oplyser, at de vil ringe til leverandøren ved behov.</p> <p>Alle borgerne oplyser, at de ikke har haft behov for at ændre selve dagen for afhentning af vasketøj.</p> <p>Ingen af borgerne kender eller kan huske eventuelle deadlines for bestilling og afmelding, men borgerne formoder, at de kan ringe til leverandøren ved behov.</p>

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med materialet samt med kontakten til leverandøren. Dog er der en borger, der ved kontakt til leverandøren oplevede selve samtalen som utilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at alle borgerne har viden om telefonnr. til 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 de er generelt tilfredse med dette.

3.4 AFHENTNING / LEVERING

Afhentnings og leverings tidspunkt	<p>BORGERE:</p> <p>Alle borgerne er tilfredse med afhentnings- og leveringstidspunktet.</p> <p>Alle borgerne oplyser, at de altid får afhentet og leveret vasketøj på den samme ugedag, og at de har kendskab til cirka, i hvilket tidsrum vasketøjet afhentes.</p> <p>Ved tre ud af de fire borgere foregår levering og afhentning ved, at chaufføren ringer på døren og afhentning/levering af vasketøj sker i døren, hvilket de er meget tilfredse med. Kun en borger stiller vasketøjet udenfor døren, og borgeren er meget tilfreds og tryk med denne ordning.</p>
Stabilitet	<p>BORGERE:</p> <p>Ingen af borgerne har oplevet forsinkelser på afhentning eller levering, og de oplever, at leverandøren står for en god og stabil leverance.</p>
Chauffør	<p>BORGERE:</p> <p>De borgere, der er 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, som kommer.</p> <p>Ingen af borgerne kan huske, om chaufføren bærer Id-kort, men ingen af borgerne er utrygge ved chaufføren, og en enkelt borger nævner, at borgeren kan se, at chaufføren er fra vaskeriet på bilen.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med deres afhentnings- og leveringstidspunkt og med chaufførernes kommunikation og adfærd.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med afhentningen og leveringen af vasketøj, der opleves som værende stabil.</p>	

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 besluttet 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

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.