

2018

Frederiksberg Kommune

Sundheds – og
Omsorgsafdelingen

ANMELDT KOMMUNALT TILSYN LEVERANDØR AF TØJVASK BERENDSEN TEXTIL SERVICE A/S

[Tilsynet er udført d. 14. – 21. september 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, 2-4 gange pr. måned, lever op til

- Kontrakten "Rammeaftale. Vaskeriordning til visiterede borgere i eget hjem mellem Frederiksberg Kommune og Berendsen Textil Service A/S", januar 2015
- "Kravsspecifikation. Udbud af vaskeriordning for borgere i eget hjem"
- Kvalitetsstandard 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

- 15 borgere udvælges tilfældigt, men der er taget 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.
- Såfremt tilbagemeldinger giver anledning til særlig undren hos tilsynet, kan disse efterfølgende drøftes med leverandørledelsen. Forudsætningen for, at borgerne kan deltage i tilsynet, er, at de kan indgå i en telefonsamtale og at der ikke er væsentlige hukommelsesproblematikker.
- 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.

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 leverandøren

Berendsen Textil Service A/S har leveret tøjvaskeservice til borgere i Frederiksberg Kommune siden 2011. Frederiksberg Kommune har visiteret i alt ca. 630 borgere til tøjvaskeservice hos Berendsen Textil Service A/S. Berendsen Textil Service A/S har i august 2018 registreret 538 aktive borgere.

Leverandørens præsentation

Vi har de sidste 16 år serviceret borgere med tøjvask og løbende i dialog med vores kunder udviklet vores service. Vi er således en erfaren leverandør, som konstant arbejder på give vores borgere en god oplevelse i hverdagen. Vores chauffører er veluddannet og vi er som virksomhed certificeret med både Svanen, CSR og ISO-standarder.

Tilsynets overordnede konklusioner og udviklingspotentialer

Tilsynet vurderer at,

- De fleste borgere generelt er meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af tøjvasken, kommunikation / kontakt mellem borger og leverandør, levering og service.
- Berendsen Textil Service A/S generelt lever op til den indgåede kontrakt og dertilhørende kravspecifikation.

15 borgere er telefoninterviewet, 6 mænd og 9 kvinder med en aldersspredning fra 54-100 år. De får vasket tøj hver 2. eller hver 4. uge.

Tilsynet vurderer, at der er følgende udviklingspotentialer:

1. Om ødelagt og bortkommet tøj

2 borgere har oplevet, at tøj er blevet ødelagt eller bortkommet.

Nogle borgere har henvendt sig til Berendsen om ødelagt og bortkommet tøj.

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

2. Om aftaler for afhentning og levering

En borger, som går i dagcenter de dage hvor afhentning og aflevering finder sted, oplever, at det ikke var muligt at flytte aftalen permanent.

En borger er ikke tilfreds med, at det vaskede tøj afleveres foran hoveddøren, skønt vedkommende er hjemme.

Jf. Kravsspecifikationen stk. 3 må afhentning og levering af vasketøj ikke afskære borgeren fra at deltage i fx faste dagtilbud og der skal være sikre aftaler for afhentning og levering af vasketøj.

3. Om tryghed i leveringen

En svagtseende borger kan ikke med sikkerhed kende chaufføren og oplever, at chaufførerne ikke præsenterer sig.

Jf. Kravsspecifikationen stk. 9 om krav til leverandørens personale, skal levering foregå på en måde, som sikrer borgerne størst mulig tryghed.

4. I Berendsens statistik fra uge 25-33 2018 handler langt de fleste henvendelser til Berendsen om, at tøj er bortkommet eller ødelagt, fejlleveret, eller plettet ligesom der kan opleves lugtgener efter vask. Tøjet leveres tilbage, når det findes eller det erstattes, og tøj der er plettet eller lugter tages retur til ny vask.

Tilsynet har anmodet om leverandørens kommentarer til, hvordan den beskrevne kvalitetskontrol ved tilsynet i 2017 er implementeret og hvilke resultater, der er opnået. Leverandørens tilbagemelding kan ses på side 5.

Aftaler på baggrund af det aktuelle tilsyn

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

Ad 1: At ledelsen i Berendsen Textil Service A/S fortsat følger op på, at implementeringen af registrering af ukurant emballage, fx "Ikea-pose", samt opfølgningen med borgeren herpå, fortsat medfører mindre antal bortkommet tøj.

Ad 2: At ledelsen i Berendsen Textil Service A/S sikrer, at medarbejdere i Kundeservice er opmærksomme på særlige behov ved ønske om varig flytning af vaskedag, fx at gå i dagcenter, og at der laves sikre aftaler ved levering af vasketøjet.

Ad 3: At ledelsen i Berendsen Textil Service A/S sikrer, at chaufføren præsenterer sig ved afhentning og levering af vasketøj, så også blinde og svagtseende har mulighed for at genkende chaufføren.

Ad 4: At ledelsen i Berendsen Textil Service A/A fortsat følger op på, at mængden af bortkommet tøj, som følge af at vaskenettet går op under vask, forbliver elimineret.

Opfølgning på tidligere tilsyn

Kommunalt anmeldt tilsyn

Berendsen Textil Service havde kommunalt anmeldt tilsyn i maj 2017.

Tilsynet har som opfølgning på tilsynet i 2017 indhentet en opgørelse over klager og henvendelser til Berendsen Textil Service A/S fra uge 25-33 2018, i alt 9 uger.

Der er i perioden 47 henvendelser, svarende til 1-2 henvendelser pr. dag. Berendsen Textil Service A/S leverer vasketøj til ca. 538 borgere, som får vasket tøj mellem 1-4 gange om måneden.

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

Bortkommet eller ødelagt tøj, om at flytte en afhentning, aftaler for afhentning og aflevering, chaufførernes billedlegitimation.

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.

Berendsen Textil Service A/S oplyser, at

- de har implementeret et distributionsværktøj, som dokumenterer afhentning, levering eller forgæves gang med geokodning samt tidspunkter herfor. Omlægning til geokodning er sket i første halvår af 2018 og har gjort, at kundeservice kan dokumentere besøg med 100% sikkerhed.
- Berendsen har implementeret registrering af ukurant emballage, som er den primære årsag til, at en portion vasketøj bliver "ukendt". Registreringen kan vise, hvis en borger gentagende gange indsender i fx "Ikea-pose", hvorefter Berendsen Textil Service A/S vil informere borgeren om det u hensigtsmæssige heri. Metoden har reduceret antallet af ukurant emballage, men ikke elimineret det. Berendsen vil lave en oplysningskampagne for at få borgerne til at bruge de udleverede vaskeposer og herved minimere bortkommet tøj mest muligt.
- der er indført ekstra sikring af net i produktionen, så de ikke går op under vask. Det har elimineret problemet med "tøj ud af net" fuldstændigt. Det dækkede ca. 25% af reklamationer på mangler.
- for at undgå ødelagte lynlåse og knapper, er der indført aktivt tilvalg af rulning. Det har elimineret klager over ødelagte tekstiler, da borgerne nu er opmærksomme på, om tøjet kan tåle behandlingen.
- ovenstående tiltag er igangsat i henhold til Berendsens arbejde med reklamationshåndteringen. Berendsen benytter sin reklamationsdatabase aktivt til at kategorisere reklamationer, så de kan fokusere på enkelte områder af gangen. Især "Ingen pakke" har været i stort fokus den seneste tid.
- i løbet af det næste år vil Berendsen implementere sms service til borgerne omkring besøgstid, så borgerne kan få besked om tidspunkt for afhentning og aflevering.

Ved det kommunale anmeldte tilsyn i 2018 bemærkes, at på alle målepunkter er de interviewede borgere generelt meget tilfredse eller tilfredse og de har ikke forslag til forbedringer i forhold til ovenstående fra 2017.

Der er enkelte forhold, der gentager sig i 2018, som anført i udviklingspotentialerne på side 3 og 4. Generelt er borgerne meget tilfredse eller tilfredse med Berendsen Textil Service A/S, der generelt lever op til aftaler med Frederiksberg Kommune.

Datagrundlag

15 borgere er telefoninterviewet ud fra en fast interviewguide. Borgerens tilfredshed er formidlet i skemaet nedenfor. Eksempler på svar er fremsendt til leverandøren.

Kvaliteten af tøjvasken

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

Antal borgere	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
2018/ 2017/ 2013: 15/ 15/ 10	2018 / 2017 / 2013 10 / 7 / 4 = 67 % / 47% / 40%	2018 / 2017 / 2013 4 / 6 / 4 = 27% / 40% / 40%	2018 / 2017 / 2013 1 / 2 / 2 = 6% / 13% / 20%	2018 / 2017 / 2013 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	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
2018/ 2017/ 2013: 15/ 15/ 10	2018 / 2017 / 2013 9 / 7 / 6 = 60% / 47% / 60%	2018 / 2017 / 2013 6 / 8 / 3 = 40% / 53% / 30%	2018 / 2017 / 2013 0 / 0 / 1 = 0 / 0 / 10%	2018 / 2017 / 2013 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	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
2018/ 2017/ 2013: 15/ 15/ 10	2018 / 2017 / 2013 12 / 9 / 8 = 80% / 60% / 80%	2018 / 2017 / 2013 3 / 6 / 2 = 20% / 40% / 20%	2018 / 2017 / 2013 0	2018 / 2017 / 2013 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	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
2018/ 2017/ 2013: 15/ 15/ 10	2018 / 2017 / 2013 12 / 10 / 8 = 80% / 67% / 67%	2018 / 2017 / 2013 3 / 5 / 2 = 20% / 33% / 33%	2018 / 2017 / 2013 0	2018 / 2017 / 2013 0