

Tilsynsrapport

Trasbo A/S
Center for Sundhed
& Pleje
2019

Formål

Hovedformålet med at udføre tilsyn er at sikre, at opgaverne løses til borgerens bedste og i overensstemmelse med såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Tilsynene udføres med sigte på læring og refleksion for at medvirke til at skabe langsigtede forbedringer for borgerne.

Forord

Det uanmeldte tilsyn i Greve Kommune er udført i overensstemmelse med Tilsynsprocedurens krav 2019.

Indledningsvist er data om tilsynet, herunder deltagere, tidspunkt og antallet af borgere og medarbejdere, der er indgået i tilsynet.

Det samlede tilsynsresultat ses herefter.

Rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved interviews.

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

Fakta om tilsynet

Leverandørens navn og adresse

Trasbo A/S
Jernager 9,
4050 Skibby

Leder

Birgitte Trasbo

Dato og tidspunkt for tilsynet

28. februar 2020

Tilsynstype

Uanmeldt ordinært tilsyn

Datagrundlagt og metodik

Tilsynet omfatter borgere med behov for hjælp til tøjvask.

Data er indsamlet via:

- Dokumentation via omsorgssystemet Nexus, procedurer, informationsbreve til borgerne.
- Telefoninterview: 3 borgere, som alle har givet tilsagn om at blive interviewet samt medarbejder fra Trasbo.
- Interview med medarbejder/leder i virksomheden.

Trasbo er i december 2019 registreret til 33 visiterede borgere.
Tilsynet er gennemført over 1 hverdag.

Samlet tilsynsresultat

Tilsynsresultat

Samlet tilsynsresultat for Trasbo A/S:

Godkendt

Kategorier

Godkendt

Dette betyder, at den leverede hjælp er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Forholdene vurderes samlet set at være gode og tilfredsstillende.

Godkendt med få bemærkninger

Dette betyder, at den leverede hjælp er vurderet til i vid udstrækning at leve op til såvel lovgivningens krav kommunens kvalitetsstandarder og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Der er ikke konstateret betydelige mangler i et af målområderne, men dele af den leverede ydelse har mangler eller er utilfredsstillende.

Godkendt med mangler

Dette betyder, at der er i et eller flere målområder er betydelige mangler i den leverede ydelse, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Kritisable forhold

Dette betyder, at den leverede hjælp har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådant omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.

Borgerens oplevelse af leverandøren

3 ud af 3 borgere er overordnet tilfreds med Trasbo.

Alle borgere udtrykker tryghed ved de medarbejdere, som kommer fra Trasbo A/S. De beskriver medarbejderne som imødekommende og venlige.

3 ud af 3 borgere er tilfredse med at aftaler bliver overholdt.

Alle borgere er tilfredse med kvaliteten af vasken. Ingen af dem har oplevet tøjet, der ikke var ordentligt rent, var krøllet, gået i stykker eller bortkommet.

2 borgere har haft kontaktet Trasbo A/S via telefon, og er tilfredse med den kundeservice, de har modtaget.

1 borger har oplevet at leveringstider er blevet lavet om, uden han var blevet informeret. Han oplevede dog imødekommenhed fra kundeservice og at der blev taget hånd om problemet.

Sammenfatning af brugertilfredshed

Borgerne udtrykker overordnet tilfredshed med leverandøren, og er i vid udstrækning tilfredse med kvaliteten af tøjvasken, afhentning og levering.

Borgerne udtrykker også tilfredshed med kontakten til medarbejderne, både chauffører og medarbejdere i kundeservice.

Ledelsesinterview om kvalitetsstyringen

Leder beskriver kvalitetssystemet, både internt og eksternt og arbejdsgange, der understøtter forbedringsarbejde. Kvalitetskontroller udføres løbende af medarbejder og leder.

Kvalitetskontroller af de benyttede systemer i virksomheden udføres med faste intervaller af leverandører af systemer/maskiner. Der sendes hvert kvartal prøver til teknologisk institut, som tjekker for blegning, slitage og bakterier.

De bakteriologiske undersøgelser, som Teknologisk Institut foretager, suppleres med egne løbende kontroller. Resultatet af sidste måling for bakterier var 0 på en skala fra 0-5, hvor 5 er højest acceptable niveau af bakterier.

Trasbo er medlem af brancheforeningen og dermed underlagt krav om løbende kontroller. Hos Trasbo registrerer de alle reklamationer. De reklamationsprocent ligger på 0,001. De vasker én borgeres tøj for sig selv og derfor bliver tøjet ikke mærket og risikoen for bortkomst af tøj er meget lille.

Trasbo har lav personaleomsætning. Der benyttes faste chauffører og faste afløser ved ferie.

Kommentarer fra tilsynsstedet

Trasbo oplever, at nogle borgere kan reagere meget hurtigt, hvis Trasbos chauffører er +/- 5 minutter forsinkede i forhold til afhentning/levering af vasketøj.

Trasbo arbejder med +/- 20 minutter, når de har en aftale med borgeren.