

# Tilsynsrapport

## Trasbo, tøjvask

Center for Sundhed og Pleje  
2023

### 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.

Tilsynsbesøget er gennemført uanmeldt og er et udtryk for det øjebliksbillede, som er tilgængeligt på tidspunktet for tilsynets gennemførelse.

### Forord

Det uanmeldte tilsyn i Greve Kommune er udført i overensstemmelse med Tilsynsprocedurens krav. Målepunkterne er baseret på de krav Styrelsen for Patientsikkerhed stiller til kvaliteten i kommuner, og tilsynsrapporten er opbygget med sigte på læring og organisationsudvikling.

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

Det samlede tilsynsresultat ses herefter i en oversigt, som efterfølgende bliver uddybet med, hvilke styrker og udfordringer, der er konstateret ved tilsynet samt tilsynets anbefalinger.

Sidste del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og ved gennemgang af dokumentation. Det er et omfattende materiale med konkrete oplysninger, som kan anvendes i det videre udviklingsarbejde.

De nærmere begrundelser bag vurderingsprincipper er beskrevet i proceduren for uanmeldte kommunale tilsyn i Greve Kommune.

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

# Fakta om tilsynet

## Leverandør

Trasbo

## Ansvarlig

Camilla Graversen

## Dato

15.11.2023

## Tilsynstype

Uanmeldt ordinært

## Datagrundlag og metodik

Telefoninterview med borgere, og telefoninterview med ansvarlig af fritvalgsleverandøren. Leverandøren er i oktober 2023 registreret med 44 visiterede borgere.

## Telefoninterview

4 borgere, som alle har givet tilsagn om at blive interviewet samt leder fra leverandør.

## Tilsynspersoner

Tanja Gyldengren

# Samlet tilsynsresultat

## Tilsynsresultat

Samlet tilsynsresultat for Trasbo:

## Godkendt

### Kategorier

#### Godkendt

Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger 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 og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til i vid udstrækning at leve op til såvel lovgivningens krav kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Der er ikke konstateret betydelige mangler i et af målområderne, men dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag 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 og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

#### Kritisable forhold

Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger 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.

## Opsummering af styrker og forbedringsområder

I skemaer herunder vises en opsummering af begrundelser for tilsynsresultatet. For det første beskrives de styrker, som tilsynet har konstateret, er til stede. For det andet beskrives det på temaniveau, hvor der er fundet eventuelle mangler eller kritisable forhold.

### Styrker

Tilsynet finder at virksomheden har en klar og gennemsigtig procedure for intern og ekstern kontrol, samt en plan for hvorledes forbedringstiltag skal udvikles implementeres. Endvidere at der er fokus på kundetilfredshed samt at alle medarbejdere løbende bliver udviklet og klædt på til at løse de opgaver de bliver stillet.

### Forbedringsområder og tilsynets anbefalinger

På temaniveau er der et tema hvor det anbefales at leverandøren retter sin opmærksomhed. Samme tema var også et opmærksomhedspunkt ved seneste tilsyn. Det drejer sig om følgende:

- **Identifikation**, jvf kontrakten skal leverandørens personale altid bære synligt legitimation når de er i kontakt med borgere. Ingen af borgerne var sikre på at den chauffør der kom hos dem bar synlig legitimation ud over tøj med firmalogo. Det anbefales derfor at leverandøren sikrer at de medarbejdere der kommer i borgeres hjem bærer synlig identifikation.

# Oversigt over resultater for de enkelte målepunkter

Tabellen herunder viser en oversigt over opfyldelsen af de enkelte tilsynstemaer

<b>Tilsynstema</b>	
Borgerne er trygge ved medarbejderne, der kommer i hjemmet.	Godkendt
Kommunikation	Godkendt
Identifikation	Godkendt
Indgåede aftaler om afhentning og levering overholdes	Godkendt
Tilkøbsydelse	Godkendt/ikke bedømt
Borgerne oplever tilfredsstillende kundeservice ved kontakt til leverandørens kundeservice	Godkendt
Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren	Godkendt
Kvaliteten af tøjvasken er tilfredsstillende	Godkendt
Leveret vasketøj og andre eksempler på oplevet god eller dårlig kvalitet.	Godkendt
Borgerne er overordnet tilfredse med leverandøren	Godkendt
Leverandørens kvalitetssystem	Godkendt
Sikring af personalekompetencer.	Godkendt

# Tilsynspersonernes kommentarer

Dette afsnit indeholder tilsynsførendes kommentarer til de enkelte tilsynstemaer

## **Borgerne er trygge ved medarbejderne, der kommer i hjemmet.**

Alle interviewede borgere, føler sig trygge ved de medarbejdere, der kommer i hjemmet.

## **Kommunikation**

Alle interviewede borgere oplyser at de chauffører der kommer hos dem, kommunikerer på forståeligt dansk.

## **Identifikation**

Kun en af de interviewede borgere oplyser at have set identifikation på den chauffør der henter og afleverer vasketøj. En anden har ikke kontakt med chaufføren, da hjemmeplejen stiller tøjet ud og så bliver det hentet der. De øvrige borger oplyser, at de var meget i tvivl om chaufføren bærer identifikation, men de kender navn på chaufføren og tænker derfor ikke over om han bærer identifikation.

## **Indgåede aftaler om afhentning og levering overholdes**

Det er tilsynets vurdering, at leverandøren lever op til indgåede aftaler omkring levering og afhentning af vasketøj. Alle interviewede borgere, mente af aftaler om afhentning og levering, blev overholdt.

## **Tilkøbsydelse**

Ingen af de interviewede borger har lavet aftaler om tilkøbsydelse.

**Borgerne oplever tilfredsstillende kundeservice ved kontakt til leverandørens kundeservice**

Alle de interviewede borgere oplever at det er nemt at komme i kontakt med kundeservice, og at der ydes god service.

**Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren**

To af borgerne oplyser at de har modtaget skriftligt materiale fra leverandøren i forbindelse med opstart af ydelsen. De to andre kan ikke huske om de har modtaget noget.

**Kvaliteten af tøjvasken er tilfredsstillende**

Alle de interviewede borgere er tilfredse med kvaliteten af tøjvasken.

**Leveret vasketøj og andre eksempler på oplevet god eller dårlig kvalitet.**

Der er stor tilfredshed med leverandøren.  
Ved forsvundet tøj, bliver der taget hånd om det. To interviewede personer, har oplevet at noget mangler. I begge tilfælde, er de tilfredse med håndteringen af dette.

**Borgerne er overordnet tilfredse med leverandøren**

Alle de interviewede borgere er tilfredse med leverandøren og den service der leveres.

### **Leverandørens kvalitetssystem**

Leverandøren benytter udelukkende svanemærkede produkter og efterlever de krav der er herfor. Desuden sikres det at vaskeanvisninger følges, så fejl og slid på tøj minimeres. Interne kontrolprocedurer sikrer kvalitet i hver afdeling. Der udtages stikprøver, der tages billeder af tøj mv. og processen evalueres efterfølgende med henblik på forbedringstiltag. Der er udarbejdet procedurer og arbejdsgange for alle afdelinger og delprocesser. Ny viden og tiltag formidles på personalemøder mv.

Klager noteres og vurderes og videreformidles herefter til rette afdelinger så de kan løftes i rette regi. Der er dokumentation for alle klager/henvendelser. Ansvarlig oplyser at leverandøren ikke har nogen registrerede klager/efterlysninger i 2023 fra borgere i Greve Kommune.

Når vasketøj afleveres, åbnes posen og der sorteres i vaske-net, der omslutes af vaskbart papir. Tøjet vaskes herefter efter gældende anvisninger. Nettet følger tøjet hele vejen igennem systemet. Alt tøjet samles afslutningsvis, lægges sammen og anbringes i pose hvor der påsættes ID-label. Der holdes skarpt opsyn med tøjet vej igennem systemet. Der er en borgers tøj ad gangen ved sortering, og man kan ikke starte på en ny borgers tøj, før den foregående er afsluttet.

En gang årligt kommer Teknologisk Institut på uanmeldt kontrolbesøg for at vurdere om TRASBO opfylder kravene omkring Hygiejne, Kvalitet, Miljø og Arbejdsmiljø. TRASBO opfylder kravene og sidste certifikat nr. 130 for TRASBO er udstedt 10.07.23 og ligger på hjemmesiden [www.trasbo.dk](http://www.trasbo.dk).

Hver 3. måned kontrollerer Teknologisk Institut vaskeriets færdige produkt via en prøve styk ordning. Dette sikrer at TRASBO har en høj kvalitet i den vaskeservice der leveres.

### **Sikring af personalekompetencer.**

Alle nye medarbejdere gennemgår intern oplæring efter faste procedurer og retningslinjer. Endvidere gøres der meget ud af at skabe et højt informationsniveau og vidensdeling.

Der stilles som sådan ikke krav til de ansattes baggrund, men der kigges naturligvis på kompetencer og evner. Alle nye medarbejdere gennemgår en grundig oplæring i forhold til værdigrundlag og arbejdsopgaver.



## Kommentarer fra Leverandøren til tilsynsystemerne

--