

Tilsynsrapport

Berendsen Part Of Elis

**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

Berendsen Part Of Elis
Tobaksvejen 22
2860 Søborg

Direktør

Henrik Luxhøj

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: 5 borgere, som alle har givet tilsagn om at blive interviewet.
- Telefoninterview med leder i Berendsen Part of Elis.

Berendsen Part Of Elis er i december 2019 registreret til 97 visiterede borgere.
Tilsynet er gennemført over 1 hverdag.

Samlet tilsynsresultat

Tilsynsresultat

Samlet tilsynsresultat for Berendsen Part Of Elis:

Godkendt med få bemærkninger

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 5 borgere er overordnet tilfreds med Berendsen Part of Elis.

Alle borgere udtrykker tryghed ved de medarbejdere, som kommer fra Berendsen Part of Elis. De beskriver medarbejderne som imødekommende og venlige.

5 ud af 5 borgere er tilfredse med, at aftaler bliver overholdt.

3 ud af 5 borgere er overordnet tilfredse med kvaliteten af vasken, men alle 5 borgere har oplevet problemer med kvaliteten.

- 1 oplever at tøjet ikke bliver helt rent. "der var pletter på min ene bluse"
- 2 oplever at tøj forsvinder, kun den ene oplever at få det igen.
- 1 oplever tøj, der bliver ødelagt
- 1 oplever at tøjet er blevet mere krøllet det sidste års tid end det tidligere har været samt at det ikke er lagt ordentligt sammen, når det leveres tilbage.
- 1 borger oplever, at tøjet lugter af kemikalier.
- 1 er ked af at sengetøj med lynlås ikke kan rulles uden, at det går i stykker. Hun er informeret om det sengetøj ikke kan holde til det, men er ikke tilfreds alligevel.

2 borgere har haft kontakten Berendsen Part of Elis via telefon, og er tilfredse med den kundeservice, de har modtaget. Men 1 borger oplever, at det er svært at komme igennem og at man venter længe i telefonen.

Sammenfatning af brugertilfredshed

De fleste borgere udtrykker overordnet tilfredshed med Berendsen Part of Elis, men der er problemer med kvaliteten på flere områder. Dog er det blandet hvilke problemer med kvaliteten borgere oplever.

Borgerne udtrykker tilfredshed med kontakten til medarbejderne, bortset fra at det kan være svært at komme igennem til kundeservice.

Telefonisk kontakt til Berendsen Part of Elis

Ved henvendelse til Berendsen Part of Elis med henblik på at foretage interview med leder, sidder tilsynsførende i telefonkø i 20 minutter, startende som nr. 7 i køen.

Det er ikke muligt at komme til at tale med en leder, men der henvises til at skrive en mail.

I telefonen bliver der orienteret om hvilket nummer, man har i køen samt om at der er forsinkelse af levering af vasketøj til én kommune pga. trafikken (klokken 12 om fredagen).

Medarbejderen i kundeservice oplyses om den lange ventetid og hun oplyser, at der er forhold, som gør at det nogle gange er sådan og denne dag er en af dem.

Ledelsesinterview om kvalitetsstyringen

Ledelsen i Berendsen er kontaktet for at deltage i telefoninterview i forbindelse med det uanmeldte tilsyn. De havde ikke mulighed for at deltage. Der blev sendt mail til Berendsen med de spørgsmål, som der var brug for, at der blev svare på.

De sendte svar retur på mail, hvor i de skriver, at de desværre ikke kan nå at svare inden for svarfristen.

De udbeder sig længere svartid næste gang, "da 1 ½ dag er lige presserende nok for dem" til at deltage i et uanmeldt tilsyn.

De kan ikke garantere svar retur to hverdage efter forespørgslen.