

Tilsynsrapport
Elis Danmark
Center for Sundhed & Pleje
2020

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 2020.

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

Elis Danmark
Tobaksvejen 22
2860 Søborg

Direktør

Henrik Luxhøj

Dato og tidspunkt for tilsynet

7. december 2020

Tilsynstype

Ordinært tilsyn

Datagrundlagt og metodik

Tilsynet omfatter borgere med behov for hjælp til tøjvask, som bor i Greve kommune.

Data er indsamlet via:

- Dokumentation via omsorgssystemet Nexus og informationsbreve til borgerne.
- Telefoninterview: 10 borgere, som alle har givet tilsagn om at blive interviewet.
- Informationer indsamlet om tøjvaskeordningen fra øvrige uanmeldte tilsyn indenfor serviceloven § 83.
- Skriftlige svar på foruddefinerede spørgsmål vedrørende kvalitetssystem og personalekompetencer fra teamleder i Elis Danmark.

Elis Danmark er i december 2020 registreret til 101 visiterede borgere.
Tilsynet er gennemført over 2 hverdage.

Tilsynspersoner

1

Miriam Ekström

Samlet tilsynsresultat

Tilsynsresultat

Samlet tilsynsresultat for Elis Danmark:

Godkendt med få bemærkninger

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.

Oversigt over resultater for de enkelte målepunkter

Tabellen herunder viser en oversigt over opfyldelsen af de enkelte området i tilsynet

Indikator målt ved tilsyn	
Borger er overordnet tilfreds med leverandøren	Godkendt med få bemærkninger
Borger er tryk ved medarbejderne, der kommer i hjemmet.	Godkendt
Borger oplever tilfredsstillende kundeservice ved kontakt til leverandørens kundeservice	Godkendt med mangler
Indgåede aftaler om afhentning og levering overholdes	Godkendt
Kvaliteten af vasketøjsordningen er tilfredsstillende	Godkendt med mangler
Vasket tøj og andre eksempler på oplevet god eller dårlig kvalitet	Godkendt med mangler
Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren	Godkendt

Borgerens oplevelse af leverandøren

8 ud af 10 borgere er overordnet tilfredse med Elis Danmark.

6 ud af 10 borgere har haft kontakt til kundeservice. 4 af dem var tilfredse med kontakten og 2 af dem var utilfredse. Den ene af de to borgere der var utilfredse, oplevede ikke at kontakten til kundeservice var tilfredsstillende dvs. de fik ikke hjælp til at rette op på det, de henvendte sig om. Den anden oplevede lang ventetid i telefonen.

7 ud af 10 er tilfredse med kvaliteten af ordningen.

3 ud af 10 borgere oplever, at kvaliteten af vasken er for dårlig.

De borgere som ikke er tilfredse oplever

- At deres hvide tøj bliver meget gråt,
- Viskestykker er krøllede i kanten
- Tøj forsvinder
- En borger oplyser, at vedkomne ikke er tilfreds med ordningen, men at vedkomne bliver nødt til at benytte ordningen, da borgeren ikke selv kan vaske sit tøj.

Der 3 borgere, der nævner utilfredshed med, at det vaskede tøj først leveres tilbage efter 14 dage og ikke én uge dvs. de er utilfredse med den nye ordning, som de oplever som et forringet serviceniveau.

Ledelsesinterview om kvalitetsstyringen

Ledelsen redegør for kvalitetssystemet samt personalekompetencer i Elis Danmark.

Der foregår systematisk registrering i vores interne systemer når vi hører fra borgerne vedrørende utilsigtede hændelser og klager.

Udviklingen for klager/reklamationer følges altid tæt og der bliver reageret, hvis der er udsving eller andet. De går meget op i dialog, både internt og med vores Kommuner samt borgere, da vi ser det hele som et samarbejde.

Borgerne har deres egen private vaskepose til låns så længe de får vasket gennem Elis. Det er med til at sikre, at borgerne får deres eget tøj retur. Når tøjet lander på vores vaskeri, bliver det vasket og tørretumblet individuelt, på borgerniveau.

Når tøjet så bliver pakket, sker dette ligeledes individuelt. På den måde sikre vi at tøjet holdes adskilt fra andre borgere.

I alt materiale til borgerne fra Elis Danmark bliver der gjort meget ud af, at fortælle at tøjet der kommer til vask skal kunne tåle vask og tørretumbling. Vaskeripersonalet sorterer i farver og grader.

Der ud over gør vaskepersonalet meget for at prøve at sortere fx strikbluser fra, som ikke kan tåle alm. vask. Disse sendes retur med en note til borger.

Hvis der uheldigvis er noget tøj som går i stykker, så går Elis Danmark i dialog med borger og prøver at finde en erstatningsløsning.

For at sikre vores kvalitet, holdes der daglige og månedlige møder med medarbejderne, og medarbejderne inddrages altid i procedurerne.

Derudover foretages der løbende interne stikprøvekontroller.

Der foregår løbende kontrol via Teknologisk Institut

De interne kontrolsystemer består i daglige tjekskema, der udfyldes på runderinger. Derudover er der interne systemer, som der kan trækkes kvalitetsdata fra.

Der foregår løbende pakketjek og stikprøver inden pakker forlader huset.

For at sikre de rette kompetencer hos medarbejderne udfyldes der løbende kompetenceskemaer. Der bliver sørget for løbende efteruddannelse og tæt samarbejde og opfølgning medarbejdere og afdelinger i mellem.

Det kræver ingen uddannelse at arbejde hos Elis, og der er heller ikke en vaskeri uddannelse, så man kan sikre faguddannede medarbejdere, men Elis Danmark stræber altid efter at uddanne medarbejderne, da de tror på det giver en god investering i mennesket

Vi kigger ikke nødvendigvis på medarbejders CV, men kigger altid på det enkelte individs kompetencer og personlighed