

# **Tilsynsrapport De forenede dampvaskerier**

**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 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

De Forende Dampvaskerier  
Sønder Ringvej 18  
4000 Roskilde

## Leder

Markedschef  
Lars Vincent Wartou

## Dato og tidspunkt for tilsynet

27. november 2020

## Tilsynstype

Ordinært tilsyn

## Datagrundlagt og metodik

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

Data er indsamlet via:

- Dokumentation via omsorgssystemet Nexus, procedurer, informationsbreve til borgerne.
- Telefoninterview: 22 borgere og/eller pårørende, som alle har givet tilsagn om at blive interviewet.
- Informationer indsamlet fra øvrige uanmeldte tilsyn indenfor serviceloven § 83.
- Skriftlige svar på foruddefinerede spørgsmål vedrørende kvalitetssystem og personalekompetencer fra markedschef i De Forende Dampvaskerier.

De Forende Dampvaskerier er i november 2020 registreret til 220 visiterede borgere.  
Tilsynet er gennemført over 2 hverdage.

## Tilsynspersoner

- |          |                     |
|----------|---------------------|
| <u>1</u> | Miriam Ekström      |
| <u>2</u> | Lise Lebech Herborg |

# Samlet tilsynsresultat

Tilsynsresultat

Samlet tilsynsresultat for De forenede dampvaskerier:

## Godkendt med mangler

### 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	
Borgerne er overordnede tilfredse med leverandøren	Godkendt med mangler
Borger oplever tilfredsstillende kundeservice ved kontakt til leverandørens kundeservice	Godkendt med mangler
Indgåede aftaler om afhentning og levering overholdes	Godkendt
Kvaliteten af tøjkasken er tilfredsstillende	Godkendt med mangler
Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren	Godkendt med få bemærkninger
Leverandørens kvalitetssystem	Godkendt
Sikring af personalekompetencer.	Godkendt

# Borgerens oplevelse af leverandøren

14 ud af 22 borgere er overordnet tilfredse med De forende dampvaskerier.

3 ud af 22 borgere har haft kontakt til kundeservice. Den ene borger var tilfreds, men de 2 andre oplevede ikke at kontakten til kundeservice var tilfredsstillende dvs. de fik ikke hjælp til at rette op på det, de henvendte sig om.

13 ud af 22 er tilfredse med kvaliteten.

8 ud af 22 borgere oplever at kvaliteten af vasken er for dårlig.

De fleste borgere, der ikke er tilfredse oplyser følgende:

- Vasken er meget hårdt for tøjet, så tøjet hurtigt fremstår slidt eller/og med huller.
- Tøjet fremstår ind imellem krøllet
- Nogle gange er tøjet vådt når det kommer retur
- Nogle gange lugter tøjet surt, som om det ikke har tørret godt nok.
- Der opleves misfarvninger af håndklæder.
- Derudover opleves der at vasket tøj leveres forkert retur, dvs. til en anden borger end den som har sendt det afsted.

Én borger oplyser, at det er datteren, der vasker tøj, da tøjet bliver ødelagt, vasket ved for høje temperaturer, det bliver ødelagt pga. tørretumbling, slidt i stoffet og farver bliver grimme samt at bomuldstoppe med blondekanter bliver ødelagt, når de sendes på vaskeriet.

En borger oplever at det tog noget tid at komme igen med ordningen og en anden borger manglede fra starten oplysninger om at man skal have tøj til min. 14 dage.

Med det niveau for vask, der er indgået kontrakt omkring oplever personale, pårørende og borgere at ved problemer med urin- og afførings inkontinens ligger tøjet for længe, der opstår bl.a. lugtgener i boligen, hvilket medfører at bl.a. unge og børn vægrer sig for at besøge borgeren. Leverandøren er ikke målt på dette forhold, men brugere af ordningen m.fl. oplever ikke løsningen hos de borgere er god nok.

## Ledelsesinterview om kvalitetsstyringen

Ledelsen redegør for kvalitetssystemet samt personalekompetencer i De forenede dampvaskerier.

Jkfhjkhfj

# Kommentarer fra tilsynsstedet

Kommentarer fra tilsynsstedet efter høring.