



Tilfredshedsrapport Frederiksberg Kommune

Leverandør af Vaskeriordning - Textilia

Tilfredshedstilsyn 2024

Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Oplysninger.....	4
1.1 Generelle oplysninger om tilfredshedstilsyn	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	6
3. Datagrundlag.....	7
3.1 Ydelser.....	7
3.2 Kvalitet	7
3.3 Kontakt og bestilling.....	8
3.4 Afhentning / Levering	8
4. Tilsynets formål og metode.....	10
4.1 Formål	10
4.2 Metode.....	10
4.3 Vurderingsskema	10
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	11
Om BDO.....	12

Forord

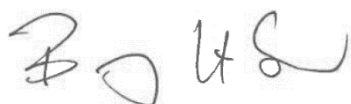
Dette er afrapporteringen af tilsyn af borgernes tilfredshed med Frederiksberg Kommunes leverandør af vaskeriordning, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af borgernes tilfredshed med leverandøren af vaskeriordning, tilsynets anbefalinger og en graf over tilsynets vurdering af de enkelte temaer. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilfredshedstilsyn.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved telefoninterviews. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt fremgår indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med Frederiksberg Kommune.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Aaltonen

Director

Mobil: 24 29 50 75

Mail: mao@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger

1.1 Generelle oplysninger om tilfredshedstilsyn

Oplysninger om leverandør og tilsynet

Navn på leverandør af vaskeriordning: Textilia

Antal borgere, der er tilmeldt leverandøren: 409 i vaskeriordning (antal af borgere er baseret på udtræk fra omsorgssystem for uge 33 2024)

Dato for tilsynet: Den 27. august 2024

Antal telefoninterviews med borgere: 10

Generelt om kontaktede borgere:

BDO har udpeget borgerne tilfældigt, dog er det sikret, at der er udpeget både mænd og kvinder.

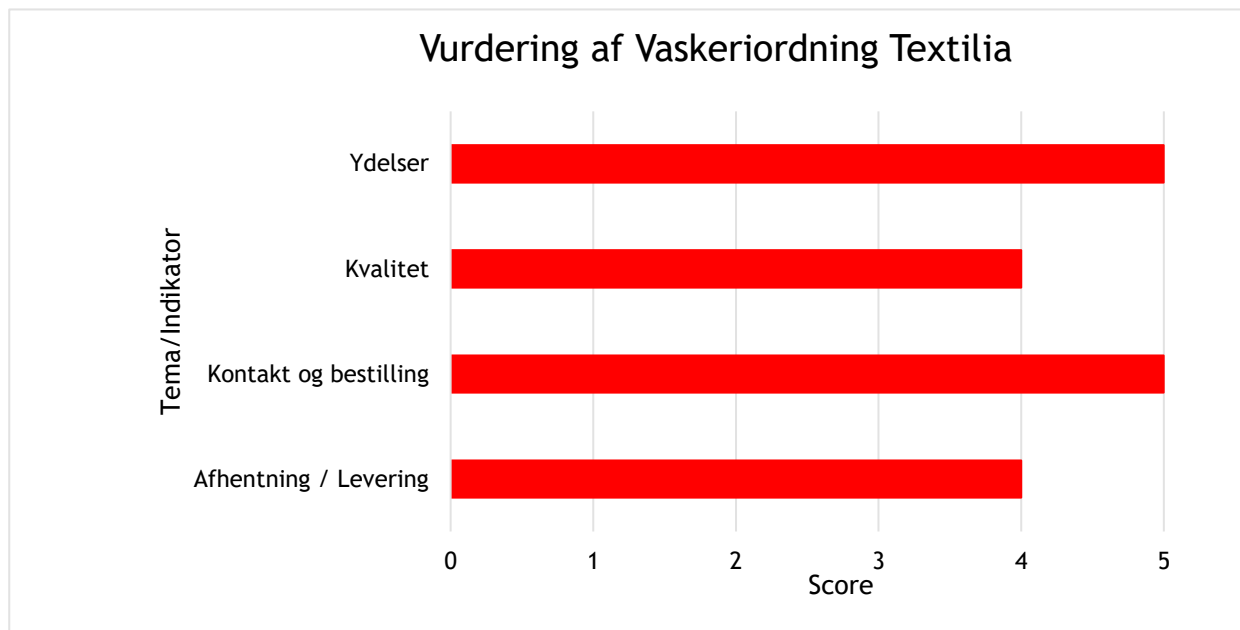
Tilsynsførende:

Mette Aaltonen, Director og økonomi / HD

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Ydelser

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne i relation til ydelser i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever stor tilfredshed med ydelsens vaskemængder (8 kg tøj og linned pr. person og 12 kg tøj og linned for samboende).

Tilsynet vurderer, at borgerne tilpasser vaskerydelsen efter behov.

Kvalitet

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til kvalitet i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne overordnet er tilfredse med kvaliteten, dog oplever to borgere, at sengetøjet er krøllet efter vask, samt at håndklæderne opleves stive. Tilsynet vurderer, at en borger oplever hyppige mangler i forhold til at få tilbageleveret alt vasketøjet, som er indleveret, men trods dette er borgeren tilfreds.

Kontakt og bestilling

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til kontakt og bestilling i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at informationsmaterialets budskaber lever op til forventningerne.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen fra borgerne til leverandøren sker handlingsorienteret samt med respekt for den enkelte borger.

Det er tilsynets vurdering, at borgernes kendskab til bestilling og afmelding er kommunikeret godt ud til alle, og de adspurgte borgere var ikke i tvivl om arbejdsgangen.

Afhentning / Levering

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til afhentning/levering i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at alle borgerne er tilfredse med deres afhentnings -og leveringstidspunkt.

Det er tilsynets vurdering, at ni borgere er meget tilfredse med stabiliteten i afhentnings -og afleveringstidspunktet, dog oplyser en borger, at der kan være over én times udsving i forhold til det aftalte tidspunkt.

Det er tilsynets vurdering, at der er meget stor tilfredshed blandt borgerne med chaufførernes adfærd.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem telefoninterviews. Data vurderes i relation til lovgivningen, faglige anbefalinger på området, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring på området.

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at leverandøren kvalitetssikrer sengetøjet i forhold til, om det fremstår mere krøllet end forventet, når borgerne modtager det vaskede tøj.
2. Tilsynet anbefaler, at leverandøren sikrer, at alle borgerne bliver orienteret, hvis der opstår forsinkelser, der overskrider rammerne i kravspecifikationerne.
3. Tilsynet anbefaler, at leverandøren arbejder på at nedbringe mangler i tilbageleveringen efter vask.

3. Datagrundlag

3.1 Ydelser

Ydelser

Generelt er borgerne tilfredse med mængden af tøj, der indgår i vaskeriydelsen (8 kg tøj og linned pr. person, dog er mængden 12 kg for samboende). Få borgere oplyser, at de benytter sig af muligheden for at tilkøbe ydelser, som fremgår i kataloget, f.eks. vask af tøj med specielle vaskeanvisninger, flere kg. tøj mm. Der er to borgere, der oplyser, at pårørende hjælper med at vaske det tøj, der kræver speciel behandling, og to borgere vasker selv "finere" tøjstykker.

Alle borgerne udtrykker tilfredshed med, at ordningen kan tilpasses den enkelte borgers behov både i forhold til mængde og vaskehyppighed. Derudover oplyser borgerne, at de er tilfredse med arbejdsgangen i forhold til, at der kun går en uge fra tøjet er afleveret til det modtages igen.

Vaskehyppigheden for de 10 borgere fordeles således:

- En borger med et særlig behov får vasket hver uge.
- Fire borgere får vasket hver anden uge.
- Tre borgere får vasket hver tredje uge.
- To borgere får vasket hver fjerde uge.

Tilsynets vurdering - 5

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne i relation til ydelser i meget høj er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever stor tilfredshed med ydelsens vaskemængder (8 kg tøj og linned pr person og 12 kg tøj og linned for samboende).

Tilsynet vurderer, at borgerne tilpasser vaskeriydelsen efter behov.

3.2 Kvalitet

Kvalitet

Alle borgerne udtrykker overvejende tilfredshed med kvaliteten af det vaskede tøj. Borgerne oplyser, at tøjet generelt er rent og pænt lagt sammen, dog oplyser borgere, at inden for de seneste måneder har de oplevet, at sengetøjet leveres meget krøllet, samt at håndklæderne virker stive.

En af de 10 borgere oplever, at vaskeprocessen slider meget på tøjet.

En borger har flere gange oplevet, at der er mangler ved tilbageleveringen af vasketøjet fra leverandøren. Borgeren er opmærksom på, at noget af tøjet kan blive leveret ved efterfølgende leverancer, men trods dette, forsvinder der ofte noget tøj. Borgeren har valgt ikke at søge erstatning fra leverandøren.

Alle borgerne oplyser tilfredshed med vaskeposer og de arbejdsgange, der er forbundet med leverancen og leveringen af tøjet.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til kvalitet i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne overordnet er tilfredse med kvaliteten, dog oplever to borgere, at sengetøjet er krøllet efter vask, samt at håndklæderne opleves stive.

Tilsynet vurderer, at en borger oplever hyppige mangler i forhold til at få tilbageleveret alt vasketøjet, som er indleveret, men trods dette er borgeren tilfreds.

3.3 Kontakt og bestilling

Information og materiale

Syv ud af 10 borgere oplyser, at de husker, at der ved opstarten er udleveret informationsmateriale, som indeholder ydelsens muligheder, forretningsgange, kontaktoplysninger mm. Borgerne oplyser, at informationsmaterialet svarer på spørgsmål, der kan opstå, når man er tilmeldt vaskeordningen.

Tre borgere husker ikke opstarten, da de har været med i ordningen længe.

Kontakt og klager

Alle borgere er klar over klagemuligheden. Borgerne oplyser, at hvis der opstår behov for at klage, vil de selv eller deres pårørende først tage fat i leverandøren og derefter Frederiksberg Kommune.

De borgere, der har henvendt sig til leverandøren, er meget tilfredse med den behandling, de får hos leverandørens kundeservice. Borgerne oplever, at deres henvendelse bliver behandlet professionelt, løsningsorienteret samt respektfuldt.

Bestilling og afmelding

Alle borgerne oplyser, at der ikke har været behov for at ændre bestillingerne, men alle er klar over muligheden, hvis deres behov ændrer sig.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til kontakt og bestilling i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at informationsmaterialets budskaber lever op til forventningerne.

Tilsynets vurderer, at kommunikationen fra borgerne til leverandøren sker handlingsorienteret samt med respekt for den enkelte borger.

Det er tilsynets vurdering, at borgernes kendskab til bestilling og afmelding er kommunikeret godt ud, og at borgerne føler sig velinformerede om arbejdsgangen.

3.4 Afhentning / Levering

Afhentnings- og leveringstidspunkt

Alle borgerne er i høj grad tilfredse med det aftalte afhentnings -og leveringstidspunkt.

Få borgere oplyser, at hvis der sker ændringer i afleveringstidspunktet, vil leverandøren give besked, og at dette kan forekomme i forbindelse med helligdage.

Seks ud af de 10 borgere får afhentet og afleveret vasketøjet i boligen på en plads, der er anvist af borgeren, de resterende fire borgere får afleveret og afhentet vasketøjet ved hoveddøren. Disse borgere oplyser, at det er på eget ansvar, at afleveringen sker udenfor boligen, men de er alle tilfredse med denne løsning.

Stabilitet

Ni ud af de adspurgte borgere oplyser, at afhentnings -og afleveringstidspunktet kun foregår med meget få udsving i forhold til de aftalte leveringstidspunkter. Én borger oplever, at der er meget udsving i afleveringstids- og afhentningstidspunktet, borgeren oplever, at udsvinget kan være mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt. Borgeren oplyser, at det ikke er hver gang det sker, men at det har været hyppigt over sommeren. Borgeren husker ikke at have fået besked om forsinkelserne.

Chauffør

Borgerne oplyser, at de er meget tilfredse med, at det hovedsageligt er den samme chauffør, der afhenter og leverer. Dog er der fire af borgere, der har et mindre kendskab til chaufføren, da deres afhentning og levering sker ude foran boligen.

Alle borgerne oplyser, at chaufførerne bærer uniform, og er lette at genkende. Ingen af borgerne har kendskab til, om chaufførerne bærer Id-kort. Alle borgerne sætter ord på, at de er meget trygge ved leverandøren.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til afhentning / levering i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at alle borgerne er tilfredse med deres afhentnings -og leveringstidspunkt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er meget tilfredse med stabiliteten i afhentnings -og afleveringstidspunktet, dog oplyser en borger, at der kan være over én times udsving i forhold til det aftalte tidspunkt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med chaufførernes adfærd.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af *Frederiksberg Kommunes Kvalitetsstandarder for sundhed, pleje, træning og omsorg 2024* og *Bilag 1. Kravspecifikation: Udbud af vaskeriordning for visiterede borgere i eget hjem, den 12. december 2018*.

Tilsynene skal bidrage til at afdække borgernes tilfredshed med Frederiksberg Kommunes leverandør af vaskeriordning.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående materiale, og omfatter tilsyn af borgernes tilfredshed med vaskeriordning ud fra temaerne Ydelse, Kvalitet, Kontakt og bestilling, Afhentning / Levering. Tilsynet indeholder ikke tilsyn med vaskerileverandøren, herunder om der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, vaskerileverandørens referenceramme, og den praksis der er omkring ydelsen vask af tøj i Frederiksberg Kommune.

4.2 Metode

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilfredshedstilsynet, tager udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

BDO har udført tilsynet som telefoninterviews med tilfældigt udvalgte borgere.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog og udsagn samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at forholdene på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende på det tidspunkt, hvor tilsynet foregår.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside kan have indgået i det konkrete tilsyn.

Interview med borgerne gennemføres af en tilsynsførende, som har dybgående kendskab til området

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.