



D. 29. maj

2020

### **Notat, status på vaskeordning for borgere med tilknytning til Hjemmeplejen**

Social- og Sundhedsudvalget godkendte d. 11. juni 2019 toårigt pilotprojekt om at tilbyde borgere i Hjemmeplejen og på plejecentrene vask ved privat leverandør (Berendsen Vaskeservice).

Pilotprojektets primære målsætninger var:

- At frigive ressourcer til den borgernære pleje og omsorg
- At mindske spildtid relateret til vask af borgernes tøj, herunder at vente på ledige maskiner i fællesvaskerierne, at hænge tøj op og lægge det sammen m.m.
- At tilbyde borgerne en vaskeordning, der var pris- og kvalitetsbevidst og med et ensartet serviceniveau
- At sikre arbejdsmiljøet for medarbejderne i Hjemmeplejen og på plejecentrene

D. 1. november 2019 overgik de borgere, der var visiteret til vask ved Hjemmeplejen til at få vasket ved Berendsen Vaskeservice. Derfor har borgerne nu fået vasket tøj ved Berendsen i mere end 6 måneder, hvorfor der foretages en status på vaskeordningen for denne gruppe borgere.

Status er udarbejdet på baggrund af følgende fokusområder:

1. Spørgeskemaundersøgelse, hvor der er ringet til ti tilfældigt udvalgte borgere
2. Datamateriale på antal tilmeldte borgere i ordningen
3. Dialog med visitationen om deres oplevelse af vaskeordning, herunder klager fra borgerne
4. Dialog med Hjemmeplejen om deres oplevelse af ordningen i forhold til dels borgernes respons på ordningen dels det arbejdsmiljømæssige og ressourcemæssige perspektiv

Det følgende struktureres med udgangspunkt i de fire fokusområder:

#### **Fokusområde 1, spørgeskemaundersøgelse**

Der er i uge 22 foretaget telefonopkald til ti tilfældigt udvalgte borgere i vaskeordningen. Her blev der stillet en række spørgsmål om tilfredsheden med vaskeordningen – se bilag 1.

- Der er en tilfredsscore på 4 ud 5 med tilfredshed med vaskeordningen



- 70 % er tilfredse med prisen på vaskeordningen. 0 % er utilfredse med prisen på vaskeordningen
- 80 % oplever at de har haft tøj nok til rådighed
- 20 % har oplevet, at der er tøj, der er blevet væk eller ødelagt.
  
- Der er en tilfredshedsscore på 4 ud af 5 med hyppigheden af vask (hver 14. dag)
- Der er en tilfredsscore på 4,6 ud af 5 med afhentning og levering af vasketøjet
- Der er en tilfredsscore på 4 ud af 5 med antal kg. der kan vaskes (8. kg.)
- Der er en tilfredsscore på 3,5 ud af 5 på information om ordningen
- Der er en tilfredsscore på 3,4 ud af 5 på valgmuligheder i ordningen
- Der er en tilfredsscore på 3,5 ud af 5 på tilkøbsmuligheder i ordningen
- Der er en tilfredsscore på 3,8 ud af 5 på tøjets renhed
- Der er en tilfredsscore på 4,2 ud af 5 på tøjets sammenlægning
- Der er en samlet tilfredshedsscore på 3,6 med hele vaskeordningen

Af ovenstående fremgår det, at 80 % af borgerne er tilfredse med vaskeordningen. Særligt tilfredse er borgerne med afhentning og levering af tøjet, tøjets sammenlægning og mængden og hyppigheden af tøj, der kan vaskes.

Der hvor borgerne er mindst tilfredse, omhandler information om ordningen samt valgmuligheder og tilkøbsmuligheder i ordningen.

### **Fokusområde 2, borgere tilmeldt vaskeordningen**

Der blev i september 2019 sendt informations- og tilmeldingsbrev ud til 84 borgere, der fik vasket ved hjemmeplejen:

- 52,5 % af borgerne valgte at være med i vaskeordningen (44 borgere)
- 44 % af borgerne valgte at sige nej til ordningen (37 borgere)
- 3,5 % af borgerne havde så specielle hensyn at tage, at de stadig kunne få vasket ved Hjemmeplejen (3 borgere)



Der er tre borgere, der har valgt efterfølgende at framelde sig ordningen igen. Der kommer løbende tilmeldinger til vaskeordningen i takt med, at nye borgere visiteres til hjemmehjælp.

### **Fokusområde 3, visitationens oplevelse af vaskeordningen**

Det er visitationen, der står for at informere borgerne om vaskeordningen ligesom det også er visitationen, der hører fra borgerne, såfremt de er utilfredse med ordningen

Visitationens oplevelse er, at nogle borgere i starten var bekymrede for ordningen, da de skulle overgå fra vask ved Hjemmeplejen til ekstern leverandør. Dette var ikke overraskende, da overgange fra ét til noget andet kan medføre uro. Via dialog med borgerne blev der taget hånd om de fleste bekymringer.

Der var, som nævnt ovenfor en stor del af borgerne, der fravalgte ordningen og der var en håndfuld borgere, der havde stor modstand mod at overgå til ordningen. Da det altid er en konkret og individuel vurdering, om en borger skal tilbydes vaskeordning, er det vurderet, at tre borgere har så særlige vaskebehov, at de stadig får hjælp fra Hjemmeplejen.

Der var i starten af indførelse af ordningen et par borgere, der klagede over kvaliteten af vaskeservicen. Fx tøj, der ikke var tørt ved tilbagelevering. Dette er ikke tilfældet længere, og der har i de seneste par måneder ikke været klager over ordningen.

Visitationen oplever ikke, at borgere der visiteres til hjemmehjælp stiller spørgsmål ved ordningen. Det skyldes, at nye borgere ikke har oplevet at Hjemmeplejen vaskede for dem, og derfor at de ikke har skiftet fra en velkendt og tryk ordning til noget nyt.

### **Fokusområde 4, Hjemmeplejens oplevelse af vaskeordningen**

For Hjemmeplejens medarbejdere har vaskeordningen ført til bedre arbejdsmiljø, da de ikke skal håndtere vasketøj, fx bære det op og ned til vaskekælder, hænge det op m.m.

Medarbejderne kan også mærke, at der er frigivet ressourcer til at hjælpe flere borgere. Den frigivne tid er dermed ikke gået til de borgere, der har valgt vaskeordningen eller valgt selv at vaske, men er gået til nye borgere eller borgere, der havde behov for mere hjælp i dagligdagen. Dette er i tråd med projektets målsætning om at frigive tid til den borgernære omsorg og pleje.

Hjemmeplejens medarbejdere fortæller, at nogle borgere i starten var kritiske over for ordningen, men at det ikke længere er tilfældet. Dette er i tråd med visitationens oplevelse.

### **Øvrige observationer**

Hjemmeplejen påpeger, at i de tilfælde hvor borgerne har en vaskemaskine og tørretumbler til rådighed inde i lejligheden eller hus, frigiver vaskeordningen ikke tid, da der tidligere blev brugt minimalt med tid på at håndtere vasketøj. Flere borgere har også været kritiske over for, at de skulle tilmeldes ordningen når nu de havde maskiner stående. Dette



Ishøj Kommune

Center for Voksne og Velfærd

---

er et vigtigt opmærksomhedspunkt, når en permanentgørelse af vaskeordningen skal drøftes i 2021.