



Tilfredshedsrapport Frederiksberg Kommune

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet
Leverandør af indkøbsordning - Egebjerg Købmandsgård

Tilfredshedstilsyn 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM TILFREDSHEDSTILSYNET	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS VURDERINGER	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	SORTIMENT	7
3.2	KVALITET	7
3.3	BESTILLING	7
3.4	LEVERING	8
3.5	KONTAKT TIL LEVERANDØREN OG INFORMATION	9
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	10
4.1	FORMÅL	10
4.2	METODE	10
4.3	VURDERINGSSKALA.....	10
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	11
5.	HØRINGSSVAR	12

Forord

Dette er afrapporteringen af tilsyn af borgernes tilfredshed med Frederiksberg Kommunes leverandør af indkøbsordning, 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 indkøbsordning, 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.



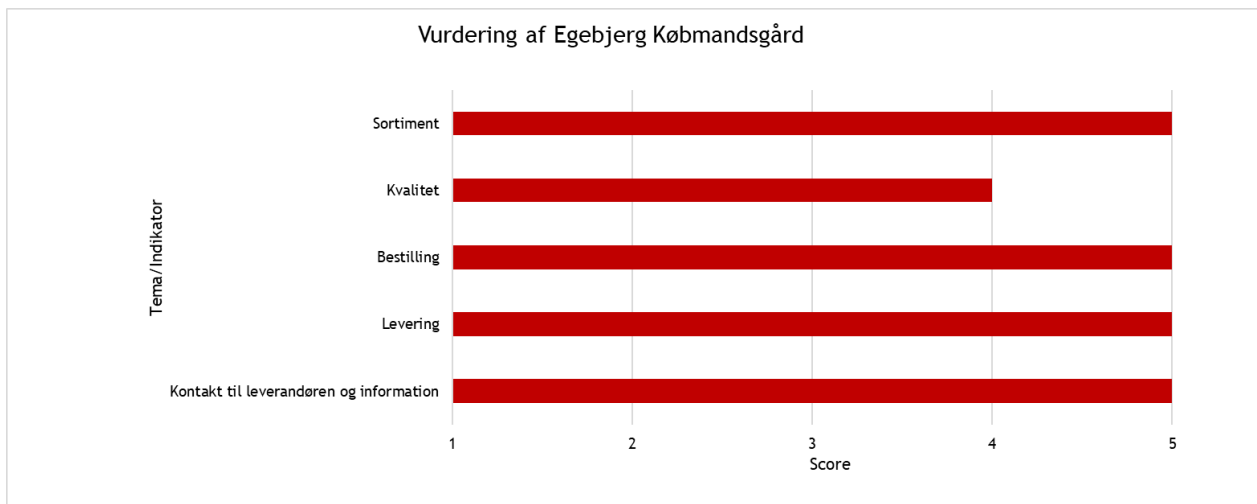
1. OPLYSNINGER OM TILFREDSHEDSTILSYNET

Oplysninger om tilsynet
Navn på leverandør af indkøbsordning: Egebjerg Købmandsgård
Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 116 i indkøbsordning ((antal borgere er baseret på udtræk fra omsorgssystem for uge 43 2022)
Antal interviews med borgere: Fire
Dato for tilsynet: Den 15. november 2022
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 økonoma / HD

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

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



Sortiment

Tilsynet vurderer, at leverandørens sortiment matcher de adspurgte borgeres ønsker og præferencer, dette gælder både food og nonfood varer.

Kvalitet

Tilsynet vurderer, at borgerne overordnet er tilfredse med kvaliteten. Dette til trods for, at der er borgere, der oplever manglende friskhed ved bestemte produkttyper.

Bestilling

Tilsynet vurderer, at borgerne udtrykker tilfredshed med servicen og dialogen med leverandøren, og at borgerne er meget tilfredse med bestillingsmetoden.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med det udsendte katalog, og de finder det enkelt og brugervenligt opbygget. Dog er der en borger, der ofte oplever, at der er varer i tilbudsavisen, som er udsolgte.

Levering

Tilsynet vurderer, at der er stor tilfredshed med selve leveringen og de chauffører, der står for opgaven, og at borgerne oplever tryghed i det samarbejde, der er omkring leveringen. Dog er der en enkelt borger, der er middel tilfreds med leveringen, idet borgeren oplever pakkefejl og at få erstatningsvarer ved udsolgte tilbudsvare.

Tilsynet vurderer, at leveringstidspunktet opleves som meget stabilt, hvilket borgerne er meget tilfredse med.

Kontakt til leverandøren og information

Tilsynet vurderer, at kontakten mellem borger og leverandør fungerer fint, både i forhold til service og dialog.

Tilsynet vurderer, at katalogerne er brugervenlige og dækker borgerens behov for information.

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leverandøren sætter fokus på friskheden af frugt og grønt ved leveringen.
2. Tilsynet anbefaler, at leverandøren i højere grad sikrer, at borgerne kan få leveret tilbudsvare.
3. Tilsynet anbefaler, at leverandøren sætter fokus på dialog med borgere, der får leveret erstatningsvarer. Dialogen kan styrkes med det formål, at borgerne i højere grad oplever, at de selv tager stilling til leverancen.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 SORTIMENT

Sortiment	<p>Borgerne begrundet bl.a. tilfredsheden med, at det i sortimentet er muligt at vælge mellem flere forskellige producenter, der fremstiller samme produkttype. F.eks. kan leverpostej fås i forskellige varianter fra samme producent, men det er også muligt at købe leverpostej fremstillet af andre producenter.</p> <p>Ingen af de adspurgte borgere har særlige diætetiske ønsker til varekataloget.</p> <p>Én borger udtrykker utilfredshed med, at priserne er højere end i andre butikker, idet borgeren oplever, at det er på alle varer, at der er højere priser.</p>
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at leverandørens sortiment matcher de adspurgte borgeres ønsker og præferencer, dette gælder både food og nonfood varer.	

3.2 KVALITET

Kvalitet	<p>BORGERE:</p> <p>Borgerne bedømmer kvaliteten af de leverede varer som høj eller meget høj, men på trods af borgernes tilfredshed, har tre borgere hvert deres budskab, som de ønsker at få med. En borger oplever, at grøntsagerne mangler friskhed ved leveringen, én borger oplever, at de leverede bananer leveres med brune pletter, og den sidste borger oplever, at det bagerbagte brød ikke virker friskbagt.</p>
Holdbarhed	Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med holdbarheden med undtagelse af de føromtalt brunplettede bananer samt de friske grøntsager, hvor borgerne fortæller, at disse produkter ofte ender som madspild, da de ikke er friske nok til at kunne spises inden næste levering.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at borgerne overordnet er tilfredse med kvaliteten. Dette til trods for, at der er borgere, der oplever manglende friskhed ved bestemte produkttyper.	

3.3 BESTILLING

Bestilling	<p>Borgerne er tilfredse med måden, der bestilles på. Tre ud af de fire borgere udformer selv eller i samarbejde med hjemmeplejen eller pårørende en bestillingsliste, men de bliver også kontaktet telefonisk af Egebjerg Købmandsgård, som også registrerer ordren. En borger står selv for hele bestillingen, og ordreafgivningen foregår ved, at det er borgeren, der ringer til leverandøren. Borgerne føler sig trygge med deres individuelle ordning, og de udtrykker stor tilfredshed med den hjælp og rådgivning, de får fra leverandøren.</p> <p>Alle borgerne er meget beviste om, hvornår indkøbslisten skal være færdig, herunder også hvornår ordren skal afgives, samt hvornår varerne bliver leveret.</p>
-------------------	---

Katalog og tilbudsavis	<p>Borgerne fortæller, at det er meget enkelt at udarbejde deres bestillingslister. Det fremsendte katalog bliver brugt af dem alle som inspiration, én borger ønsker, at kataloget også har et indeks, hvor varerne findes i alfabetisk orden.</p> <p>Én borger oplever, at varer, der står i tilbudsavisen, meget ofte er udsolgt.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne udtrykker tilfredshed med servicen og dialogen med leverandøren, og at borgerne er meget tilfredse med bestillingsmetoden.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med det udsendte katalog, og de finder det enkelt og brugervenligt opbygget. Dog er der en borger, der ofte oplever, at varer i tilbudsavisen er udsolgte.</p>	

3.4 LEVERING

Levering og service	<p>Tre af de fire borgere oplever, at selve leveringen af varerne overordnet lever op til deres forventninger. Dette understøttes af, at borgerne rater tilfredsheden med, at de i høj eller i meget høj grad er tilfredse med leveringen. Én borger oplever en del pakkefejl, samt at der bliver pakket erstatningsvarer i stedet for den bestilte vare. Borgeren oplyser, at det ofte drejer sig om tilbudsvare, der er udsolgte, og som erstattes med en anden ikke-tilbudsvare. Borgeren udtrykker stor irritation over denne handling, som betyder, at varerne ofte sendes med retur. Dette medfører en yderligere irritation, da borgeren skal huske at holde ekstra øje med den månedlige regning, hvilket er årsagen til, at borgeren kun er middel tilfreds med leveringen.</p> <p>Én borger benytter sig af, at chaufføren tager pantflasker med retur. Borgeren er meget tilfreds med denne mulighed. De øvrige borgere kender til muligheden, men de benytter den ikke.</p> <p>Leveringstidspunktet opleves meget stabilt, hvilket borgerne udtrykker stor tilfredshed med. Kun én gang har en borger oplevet, at leveringstiden ikke blev overholdt, borgeren blev i dette tilfælde kontaktet og orienteret om situationen.</p> <p>Pakning af varerne sker således, at borgerne ikke oplever, at de er beskadigede hverken i pakningen eller i transporten.</p>
Chauffør	<p>Alle borgerne er meget tilfredse med og trygge ved chaufførerne, som opleves meget hjælpsomme, også i forhold til at stille varerne på det sted, borgerne anviser. Borgerne oplever, at det næsten altid er de samme chauffører, der afleverer, dog med undtagelse i ferier.</p> <p>Borgerne oplyser, at chaufførerne er let genkendelige, da de er iført en jakke/trøje med et logo.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at der er stor tilfredshed med selve leveringen og de chauffører, der står for opgaven, og borgerne oplever tryghed i det samarbejde, der er omkring leveringen. Dog er der en enkelt borger, der er middel tilfreds med leveringen, idet borgeren oplever pakkefejl og at få erstatningsvarer ved udsolgte tilbudsvare.</p> <p>Tilsynet vurderer, at leveringstidspunktet opleves som meget stabilt, hvilket borgerne er meget tilfredse med.</p>	

3.5 KONTAKT TIL LEVERANDØREN OG INFORMATION

Leverandør	Borgerne oplever, at det er ukompliceret at komme i kontakt med leverandøren, og kontakten foregår telefonisk efter behov. Egebjerg Købmandsgård kontakter de borgere, der har en aftale om at blive kontaktet i forhold til at afgive ordren. Denne kontakt foregår på faste ugedage og tidspunkter. Borgerne anerkender og fremhæver denne arbejdsgang. Leverandøren opleves som værende meget hjælpsom og tålmodig.
Information	<p>Ingen af borgerne husker tydeligt opstarten i indkøbsordningen, men de mener, at de fik noget informationsmateriale.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke mangler informationer om ordningen, hvilket de er tilfredse med.</p> <p>Kataloget fungerer godt og er let at orientere sig i, dog er der én borger, der ønsker at kataloget yderligere kunne indeholde et indeks, hvor varerne bliver listet op i alfabetisk orden.</p> <p>Ugentligt bliver der afleveret en "tilbudsavis", når leverandøren afleverer de bestilte varer.</p> <p>Borgerne oplyser, at hvis de har brug for at klage, vil de rette henvendelse til leverandøren.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at kontakten mellem borgerne og leverandøren fungerer fint, både i forhold til service og dialog.</p> <p>Tilsynet vurderer, at katalogerne er brugervenlige og dækker borgernes behov for information.</p>	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af *Frederiksberg Kommunes Kvalitetsstandarder på ældreområdet 2022* og *Kravspecifikation: For offentligt udbud af rammeaftale på levering af dagligvarer til visiterede borgere*.

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

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående materiale, og omfatter tilsyn af borgernes tilfredshed med vaskeriordning ud fra temaerne Sortiment, Kvalitet, Bestilling, Levering og Kontakt til leverandøren og information. Tilsynet indeholder ikke tilsyn med leverandøren af indkøbsordning, herunder om der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, vaskerileverandørens reference-ramme, og den praksis der er omkring ydelsen indkøb 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 tilsynet, 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 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

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

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 af elementerne 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 af elementerne 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.

5. HØRINGSSVAR

Kære Anne

Tak for fremsendte, vi har ingen kommentarer til rapporten.

Mvh.

Berit Nielsen

Egebjerg Købmandsgård A/S

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 plejecentre, 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.