

2018

Frederiksberg Kommune

Sundheds – og
Omsorgsafdelingen

ANMELDT KOMMUNALT TILSYN HOS LEVERANDØR AF INDKØB EGEBJERG KØBMANDSGÅRD A/S

[Tilsynet er udført d. 11. - 15. oktober 2018 af tilsynsassistent Kirsten Bech, Sundheds – og Omsorgsafdelingen.]

Formål

Formålet med det anmeldte kommunale tilsyn er at afdække og kontrollere, hvor vidt leverandøren af indkøb lever op til

- Den indgåede kontrakt med Frederiksberg Kommune
- "Kravspecifikationen vedr. udbud af indkøb til borgere i eget hjem"
- Kvalitetsstandard for indkøb 2018

Tilsynet skal endvidere afdække borgernes oplevelse af den leverede ydelse, herunder om der er fokus på individuelle hensyn og tryk i leveringen.

Tilsynet har ikke som formål at kontrollere om leverandøren lever op til lovgivning på området, da det forventes at være en forudsætning for samarbejdet. Ifølge lovgivningen skal leverandører, der er autoriseret eller registreret til at håndtere fødevarer dels udføre egenkontrol i henhold til hygiejneforordningens artikel 5 dels have egenkontrolprocedurer, der sikrer og dokumenterer, at fødevarerne, materialerne og genstande bestemt med kontakt til fødevarer, opfylder fødevarelovgivningen i øvrigt.

Hvis tilsynet får information om forhold, der kan så tvivl om at gældende lovgivning overholdes, vil der blive anmodet om uddybende redegørelse fra leverandørens side.

Tilsynet skal medvirke til at skabe mulighed for læring og udvikling af indkøbsordningen.

Metode

- 8 borgere udvælges tilfældigt, men der tages hensyn til, at der i tilsynet indgår både mænd og kvinder, at borgerne er visiteret ud fra forskellige behov for støtte og hjælp, at der er en vis aldersspredning og at de bor spredt fordelt på Frederiksberg.
- Forudsætningen for, at borgerne kan deltage i tilsynet, er, at de kan indgå i en telefonsamtale og at de ikke har væsentlige hukommelsesproblematikker.
- Såfremt tilbagemeldinger giver anledning til særlig undren hos tilsynet, kan disse efterfølgende drøftes med leverandørledelsen.
- Som opfølgning på seneste kommunale tilsyn indhentes en opgørelse over klager og henvendelser.
- Tilsynet følger op på udviklingspotentialer fra det seneste kommunale tilsyn.
- Tilsynet kan i særlige tilfælde vælge at aflægge leverandøren eller borgeren besøg.

I tilsynet er indgået 2 mænd og 6 kvinder med en aldersspredning fra 76-95 år.

De bruger indkøbsordningen hver uge. 2 borgere får hjælp hertil af deres hjemmehjælp.

Bedømmelsen

Tilsynet har i forhold til borgerinterviewene tilstræbt at afdække følgende områder/ målepunkter

- Kvalitet
- Kommunikation / kontakt mellem borger og leverandør
- Levering
- Service/ kompetencer/ tilbagemelding

Målepunkterne skal beskrive forskellige dele af leverandørens opfyldelse af indgåede aftaler med Frederiksberg Kommune samt afdække overholdelse af øvrig lovgivning på området.

Målepunkterne er søgt afdækket ved at stille spørgsmål, som kan besvares med enten **ja** eller **nej**. Dog har dette for enkelte borgere ikke været muligt, da de fx har ment ”både – og” eller hvor spørgsmålet ikke har været relevant. Ved nogle af spørgsmålene vil der være behov for en uddybning, som også vil blive afdækket under telefoninterviewet.

Borgerne er anmodet om at give en overordnet bedømmelse af målepunktet, som kan være:

1. Meget tilfreds
2. Tilfreds
3. Mindre tilfreds
4. Ikke tilfreds.

Præsentation af leverandør

Egebjerg Købmandsgård leverer indkøbsservice til borgere i Frederiksberg Kommune. Egebjerg Købmandsgård har d. 1. marts 2017 fået overdraget opgaven som leverandør af indkøb, efter at en tidligere leverandør ønskede at ophøre. I oktober 2018 har Egebjerg Købmandsgård i alt ca. 163 aktive visiterede borgere til indkøbsservice. Frederiksberg kommune har visiteret ca. 173 borgere.

Leverandørens præsentation

Egebjerg Købmandsgård har i mere end ti år sørget for indkøb af dagligvarer til borgere, der har brug for denne hjælp. Vi har faste kontaktpersoner og chauffører, så borgerne vil hurtigt lære os at kende.

Vi samarbejder med SuperBrugsen og sikrer derved, at borgene modtager friske og gode dagligvare til nøjagtig samme pris, som hvis de selv var nede og handle i deres lokale SuperBrugs. Selvfølgelig gælder dette også den ugentligt tilbudsavis samt andre gode tilbud.

I de butikker vi samarbejder med, er der altid en slagter og bager afdeling. Det betyder, at hvis borgeren har et specielt ønske om fx en fødselslagkage eller en stor steg, så klares dette. Derudover har vi et stort udvalg af økologiske og miljørigtige varer samt en hel discount serie.

Tilsynets overordnede konklusioner og udviklingspotentialer

Tilsynet vurderer, at

- De interviewede borgere er meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af indkøbsordningen, kommunikation / kontakt mellem borger og leverandør, levering og service.
- Egebjerg Købmandsgård A/S generelt lever op til den indgåede kontrakt og dertilhørende kravspecifikation.

Tilsynet vurderer, at der er følgende udviklingspotentialer:

1. Om bestilling af varer

6 borgere bliver ringet op af Egebjerg Købmandsgård A/S, eller gør det af og til selv. 2 får hjælp til bestillingen af deres hjælper.

En borger oplever, at Egebjerg Købmandsgård A/S ikke ønsker, at borgerne selv ringer og bestiller varer.

Jf. "Kravspecifikationen" stk. 3 kan borgeren afgive bestilling telefonisk eller elektronisk senest 48 timer før leveringen, hvilket skal efterleves og respekteres, for de borgere, der ønsker dette.

2. *Om personalets imødekommenhed*

En borger oplever, at nogle medarbejdere ved telefonopkald kan være mindre venlige og tror, at det kan hænge sammen med vedkommendes accent. En anden borger oplever, at en medarbejder var afvisende ved henvendelse om en mangel og er "Mindre tilfreds" med det.

Jf. "Kontrakten" skal Egebjerg Købmandsgårds personale optræde på passende vis, fx ved telefonisk kontakt.

3. *Om hjælp til at sætte varer på plads*

En borger oplever, at ved afløsning af den vanlige chauffør, fik borgeren ikke sat varer på plads.

Jf. "Kravspecifikationen" stk. 4, så skal chaufføren ved levering af varer sætte dem på plads efter borgerens anvisning.

4. *Om tidspunkt for levering af varer*

2 borgere oplever, at tidspunktet for levering af varerne varierer mere end 1 time og er ikke helt tilfredse med det.

Jf. "Kravspecifikationen" stk. 2 og stk. 4, så skal leverandøren aftale med borgeren præcist, hvilket tidspunkt varerne skal leveres på med en afvigelse på max +/- ½ time.

5. *Om egenkontrollsystem*

Egebjerg Købmandsgård har fremsendt dokumentation vedrørende 7 henvendelser på 6 uger.

Registrering af henvendelser og klager er ikke overskueligt, og det er vanskeligt at få et samlet og systematisk overblik over deres art og hvordan Egebjerg Købmandsgård har behandlet dem.

Jf. "Kontrakten" § 10 skal henvendelser registreres hos leverandøren og jf. "Kravspecifikationen" stk. 5, så skal leverandøren være behjælpelig med tilvejebringelsen af statistisk materiale.

6. *Om pakkegebyr*

En borger oplever, at ved efterbestillinger, også ved opringning lige efter at en bestilling er afgivet, så bliver der pålagt et gebyr på 20 kr.

Jf. "Kontrakten" § 5 omfatter den pris, der er aftalt for levering af varer mv. jf. stk. 4, samt lige direkte og indirekte omkostninger, der er forbundet med at levere indkøb hos kommunens borgere.

Aftaler på baggrund af det aktuelle tilsyn

Efter dialog mellem leverandøren og tilsynet aftales det, som opfølgning på tilsynet, følgende handlinger og aktiviteter:

1. At ledelsen i Egebjerg Købmandsgård A/S følger op på, at de borgere, der ønsker at afgive bestilling ved selv at ringe op, får mulighed det.
2. At ledelsen i Egebjerg Købmandsgård A/S følger op på tiltag, der sikrer, at borgerne oplever imødekommenhed ved henvendelse.

3. At ledelsen i Egebjerg Købmandsgård A/S sikrer oplæring af afløsere, så borgerne får den hjælp, de har behov for.
4. At ledelsen i Egebjerg Købmandsgård A/S sikrer, at der er faste tidsmæssige aftaler for levering af varer og at borgerne orienteres, såfremt det ikke er muligt at overholde dem.
5. At ledelsen i Egebjerg Købmandsgård A/S sikrer systematisk og overskuelig registrering af henvendelser fra borgerne, med oplysninger om, hvordan henvendelserne er håndteret. Dette med henblik på forbedringer i organisationen og således at Frederiksberg Kommune har mulighed for at følge borgernes tilfredshed.
6. At ledelsen i Egebjerg Købmandsgård A/S sikrer, at Egebjerg Købmandsgård A/S ikke opkræver gebyr for ekstrabestillinger hos borgere i Frederiksberg Kommune.

Opfølgning på tidligere tilsyn

Kommunalt anmeldt tilsyn

Egebjerg Købmandsgård havde kommunalt anmeldt tilsyn i juni 2017.

Tilsynet har som opfølgning på tilsynet i 2017 indhentet en opgørelse over klager og henvendelser til Egebjerg Købmandsgård fra september og oktober måned 2018. Egebjerg Købmandsgård oplyser, at på ca. 6 uger har der været 7 henvendelser, der handler om levering af forkerte varer, som enten er krediteret eller leveret efterfølgende. Egebjerg Købmandsgård har ikke en samlet statistik til brug ved kvalitetskontrol og egenkontrol.

Der er fulgt op på udviklingspotentialerne fra tilsynet i 2017, som handlede om, at der ikke var præcise aftaler for, hvornår varerne blev leveret, at der ikke blev ringet på døren ved levering, at der ikke var kendskab til billed-legitimation, samt retur-pant.

Tilsynet bemærker, at der i 2018 ikke er spurgt til billedlegitimation, da det ved seneste tilsyn blev klargjort, at alle chauffører bærer id, at borgerne ikke bemærkede det, og at borgerne er trygge ved chaufføren.

Ved det kommunale anmeldte tilsyn i 2018 bemærkes, at bortset fra aftaler om præcist tidspunkt for levering af varer, så er de interviewede borgere på alle målepunkter "Meget tilfredse" eller "Tilfredse" og har ikke forslag til forbedringer i forhold til ovenstående.

Der var tilsyn fra Fødevarestyrelsen d. 17. marts 2016. Der var ikke anmærkninger.

Datagrundlag

8 borgere er telefoninterviewet ud fra en fast spørgeguide. Borgerens tilfredshed og eksempler på svar er formidlet i skemaet nedenfor.

Kvalitet

Spørgsmålene omhandler Kravsspecifikationen stk. 1 og 4 fx: Hvor ofte borgeren modtager et katalog/ tilbudsavis med varesortiment og tilbud. Tilfredshed med varesortimentet, leveringen herunder evt. erstatningsvarer, holdbarhed af letfordærlige varer, tilfredshed med frost- og kølevarer, samt pris.

Antal borgere ud af 8	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
	2018/2017/2013 3/2/2	2018/2017/2013 5/6/6	2018/2017/2013 0	0

Kommunikation mellem borger og leverandør

Spørgsmålene omhandler Kravsspecifikationen stk. 2 og 3 fx, om borgerne kan komme i kontakt med Egebjerg Købmandsgård A/S, om der er klare aftaler for bestilling og levering af indkøb og tilfredsheden med aftalerne og eventuel råd og vejledning i forbindelse med bestillingen.

Antal borgere ud af 8	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
	2018/2017/2013 4/2/5	2018/2017/2013 4/6/3	2018/2017/2013 (1)/0/0	0
Generelle bemærkninger fra de interviewede borgere:	Borgerne oplever generelt, at medarbejderne er venlige ved telefonisk henvendelse. En borger oplever, at en medarbejder var afvisende ved henvendelse om en mangel og er "Mindre tilfreds" med det.			

Levering af indkøbet

Spørgsmålene omhandler Kravsspecifikationen stk. 4 fx om tidspunkter for levering af indkøbet er passende, om tiden overholdes, om en levering er aflyst eller glemt, betaling og chaufførens brug af billedlegitimation.

Antal borgere ud af 8	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
	2018/2017/2013 5/2/5	2018/2017/2013 3/5/3	2018/2017/2013 0/1/0	0

Service/ kompetencer/ tilbagemeldingspligt

Spørgsmålene omhandler jf. Kravsspecifikationen stk.4 og 6 om chaufførens imødekommenhed og hjælp i forbindelse med levering af indkøbet.

Antal borgere ud af 8	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
	2018/2017/2013 4/3/5	2018/2017/2013 4/5/3	0	0