

Tilsynsrapport

Intervare

Center for Sundhed og Pleje
2023

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.

Tilsynsbesøget er gennemført uanmeldt og er et udtryk for det øjebliksbillede, som er tilgængeligt på tidspunktet for tilsynets gennemførelse.

Forord

Det uanmeldte tilsyn i Greve Kommune er udført i overensstemmelse med Tilsynsprocedurens krav. Målepunkterne er baseret på de krav Styrelsen for Patientsikkerhed stiller til kvaliteten i kommuner, og tilsynsrapporten er opbygget med sigte på læring og organisationsudvikling.

Indledningsvist er data om tilsynet, herunder deltagere, tidspunkt og antallet af borgere og medarbejdere, der er indgået i tilsynet.

Det samlede tilsynsresultat ses herefter i en oversigt, som efterfølgende bliver uddybet med, hvilke styrker og udfordringer, der er konstateret ved tilsynet samt tilsynets anbefalinger.

Sidste del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og ved gennemgang af dokumentation. Det er et omfattende materiale med konkrete oplysninger, som kan anvendes i det videre udviklingsarbejde.

De nærmere begrundelser bag vurderingsprincipper er beskrevet i proceduren for uanmeldte kommunale tilsyn i Greve Kommune.

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

Fakta om tilsynet

Leverandør

Intervare A/S

Kontaktperson ved tilsyn

Morten Piil

Dato

09-02-2023

Tilsynstype

Ordinært uanmeldt

Datagrundlag og metodik

Interview med borgere, og telefoninterview med ledelsen af fritvalgsleverandøren. Leverandøren er i januar måned 2023 registreret med 217 antal visiterede borgere.

Telefoninterview

20 borgere, som alle har givet tilsagn om at blive interviewet samt kontaktperson fra leverandør.

Tilsynspersoner

Troels Lundholm Dam

Samlet tilsynsresultat

Tilsynsresultat

Samlet tilsynsresultat for Intervare A/S:

Godkendt

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.

Opsummering af styrker og forbedringsområder

I skemaer herunder vises en opsummering af begrundelser for tilsynsresultatet. For det første beskrives de styrker, som tilsynet har konstateret, er til stede. For det andet beskrives det på temaniveau, hvor der er fundet eventuelle mangler eller kritisable forhold.

Styrker

Det er tilsynets vurdering at leverandøren leverer en god service til de borgere som er visiteret til indsatsen.

Tilfredshedens opnås igennem et grundigt internt kontrolprogram samt medarbejdere der er optagede af at levere et højt serviceniveau.

Forbedringsområder og tilsynets anbefalinger

Overordnet set er tilfredsheden med leverandøren høj. Enkle borgere påpeger dog nogle områder som de stiller sig kritiske overfor.

- Prisniveauet. Nogle borgere oplever at prisniveauet er for højt i forhold til øvrige supermarkedskæder
- Varernes kvalitet. Nogle borgere oplever at frugt og grønt ikke altid er lige friske
- Miljørigtighed. En borger påpeger, at der er et højt forbrug af pakkemateriale i forbindelse med leveringer

Oversigt over resultater for de enkelte målepunkter

Tabellen herunder viser en oversigt over opfyldelsen af de enkelt områder i tilsynes

Tilsystema	
Borgerne er trygge ved den chauffør der kommer i hjemmet	Godkendt
Levering af varer	Godkendt
Borgerne oplever tilfredsstillende kundeservice ved kontakt til leverandørens kundeservice	Godkendt
Indgåede aftaler om afhentning og levering overholdes.	Godkendt
Kvaliteten af indkøbsordningen er tilfredsstillende	Godkendt
Leveret indkøb og andre eksempler på oplevet god eller dårlig kvalitet.	
Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren	Godkendt
Borgerne er overordnet tilfredse med leverandøren	Godkendt
Leverandørens kvalitetssystem	Godkendt
Sikring af personalekompetencer.	Godkendt

Tilsynspersonernes kommentarer

Dette afsnit indeholder tilsynsførendes kommentarer til de enkelte tilsystemaer

Borgerne er trygge ved den chauffør der kommer i hjemmet
De 20 interviewede borgere gør alle rede for at de chauffører der kommer i hjemmet er høflige, imødekommende og servicemindede

Levering af varer

Alle de interviewede borgere oplyser, at deres bestilling altid leveres rettidigt og bliver båret ind og stillet på det aftalte sted.

Borgerne oplever tilfredsstillende kundeservice ved kontakt til leverandørens kundeservice

Alle de interviewede borgere oplever at det er nemt at komme i kontakt med kundeservice, og at de altid bliver mødt af en venlig og løsningsorienteret medarbejder.

Indgåede aftaler om afhentning og levering overholdes.

Alle de interviewede borgere oplever at leveringstidspunkterne overholdes. Hvis der opstår forsinkelser orienteres borgerne herom, men det er sjældent forsinkelser forekommer ifølge borgerne.

Kvaliteten af indkøbsordningen er tilfredsstillende

De interviewede borgere syntes generelt indkøbsordningen er tilfredsstillende og at udvalget af varer er stort.
Enkelte borgere påpeger dog at varerne er for dyre i forhold til hvad øvrige supermarkedskæder udbyder dem til, desuden at grøntsager og frugt ikke altid lever helt op til deres forventninger.
I forhold til friskheden af frugt og grønt, så bliver varerne altid krediteret når de kontakter kundeservice.

Leveret indkøb og andre eksempler på oplevet god eller dårlig kvalitet.

6 af de interviewede borgere har oplevet uregelmæssigheder i forbindelse med deres indkøb. Enten har der manglet en vare, leveret en forkert vare eller også har frugt/grønt ikke levet op til forventningerne. De 6 borgere har dog alle oplevet, at der er blevet handlet på deres henvendelse, når de har kontaktet kundeservice.
På trods af ovenstående er de 20 borgere alle tilfredse med kvaliteten af deres indkøb

Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren

Alle de interviewede borger har modtaget skriftligt materiale i forbindelse med opstart af ydelsen. Endvidere modtager de skriftlig information i forbindelse med ændringer af ydelsen.
Flere borgere påpeger at de er glade for at modtage tilbudsmaterialet, som udsendes jævnlige.

Borgerne er overordnet tilfredse med leverandøren

Alle de 18 interviewede borgere udtrykker tilfreds med leverandøren og den service der leveres.

En borger påpeger dog, at der bliver brugt meget plastik og pakkemateriale i forbindelse med levering af varer, hvilket ikke syntes miljørigtigt.

Leverandørens kvalitetssystem

Intervare er moderselskab til nemlig.com. Det oplyses at alle vare der sælges stort set kun er ved leverandøren en dag grundet den store omsætning af varer i virksomheden. Dette bidrager i sig selv til at varerne er så friske som muligt når borgerne modtager dem.

Virksomhedens interne kontrolsystem er i høj grad datadrevet. Ugentlig gennemgås klagestatistik på baggrund af indkommende henvendelse og der udarbejdes handleplaner såfremt der findes afvigelser.

Alle fødevarer kontrolleres efter gældende regler på området både i forhold til fødevarerkontrol og kvalitet.

I forbindelse med leveringer sikres kølekæden ved at alle fødevarer pakkes termokasser med indlagte temperaturmålere som logges i systemet. Såfremt der er temperaturafvigelser, kan disse hurtigt identificeres og korrigeres.

Virksomheden har stort fokus på genanvendelighed af pakkemateriale. Termokasser genbruges og når de findes udtjente, bliver de sendt til genanvendelse.

Det store forbrug af plast, som nogle borgere påpeger, skyldes af virksomheden er underlagt en række principper for håndtering af fødevarer. Virksomheden er dog meget fokuseret på at alle poser er af bedste genbrugskvalitet for at imødekomme en miljørigtig tankegang.

Virksomheden kontrolleres eksternt af fødevarestyrelsen.

Sikring af personalekompetencer.

Medarbejdere med borgerkontakt, dvs. ansatte i kundecenteret samt chauffører bliver alle oplært og klædt på til at arbejde med borgersegmentet. Eksempelvis er mange ansatte tidligere omsorgsmedarbejdere fra f.eks. hjemmeplejen og lignende.

Kommentarer fra Leverandøren

