

Tilsynsrapport

Intervare

Center for Sundhed og Pleje
2022

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

Heidi Andersen

Dato

06-04-2022

Tilsynstype

Ordinært uanmeldt

Datagrundlag og metodik

Interview med borgere, og telefoninterview med ledelsen af fritvalgsleverandøren.
Leverandøren er i april måned 2022 registreret med 181 antal visiterede borgere.

Telefoninterview

18 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

Tilsynsstedet leverer en god service til borgerne i Greve Kommune. Generelt er borgerne meget tilfredse med de leveringer de modtager, herunder varernes kvalitet og serviceniveauet fra den/de chauffører der kommer i hjemmet, samt den service de modtager via firmaets kundeservice.

Herudover er firmaet meget tydelig omkring deres interne kontrolprogram, hvilket vurderes at være en af årsagerne til den høje tilfredshed.

Forbedringsområder og tilsynets anbefalinger

Overordnet set er tilfredsheden med leverandøren høj. Enkle borgere påpeger dog nogle områder som de ikke er tilfredse med eller som giver anledning til undren. De er som følger:

- Prisniveauet. Nogle borgere oplever at prisniveauet er for højt
- Varernes kvalitet. Nogle borgere oplever at frugt og grønt ikke har levet op til forventningerne
- Miljørigtighed. En borger påpeger at deres bruges meget plastikemballage i forbindelse med varelevering

Oversigt over resultater for de enkelte målepunkter

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

Tilsystema	
Kommunikation	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

Kommunikation
De 18 interviewede borgere gør alle rede for at den/de chauffører der afleverer varer hos dem taler tydeligt og forståeligt dansk. Endvidere at chaufførerne altid er meget serviceorienterede og høflige.

Levering af varer

Alle de interviewede borgere gør rede for, at varerne 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 imødekommende medarbejder. Ud af de 18 interviewede borgere har 9 af dem en aftale om at de skal ringes op af kundeservice når de skal bestille vare. Dette sker altid som planlagt og de føler sig alle kyndigt vejledt.

Indgåede aftaler om afhentning og levering overholdes.

Alle de interviewede borgere oplever at leveringstidspunkterne overholdes. I de få tilfælde hvor leveringen er forsinket bliver de kontaktet og gjort opmærksom på at deres varer er på vej.

Kvaliteten af indkøbsordningen er tilfredsstillende

De interviewede borgere syntes generelt indkøbsordningen er tilfredsstillende og at de kan få de varer de ønsker. Endvidere at varerne er friske. Der er dog nogle temaer og udsagn der går igen og disse er listet op nedenfor.

2 ud af de 18 borgere syntes ikke at udbuddet af varer er tilstrækkeligt
5 ud af de 18 borgere syntes at varerne er for dyre
3 ud af de 18 borgere har oplevet at frugt og grønt ikke har været friske nok

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

6 ud af de 18 borgere har oplevet uregelmæssigheder i forbindelse med deres varer. Enten har der manglet en vare, leveret en forkert vare eller også har frugt/grønt ikke levet op til forventningerne i forhold til friskhed. De 6 borgere har dog alle oplevet, at der er blevet handlet på deres henvendelse, når de har kontaktet kundeservice. Enten har de fået en erstatningsvare eller også har de fået krediteret deres køb.
På trods af ovenstående er de 18 borgere alle overvejende tilfredse med kvaliteten.

Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren

Alle de 18 borgere er meget tilfredse med den skriftlige information de modtager, samt layout med videre på tilbudsaviser og kataloger. Flere af borgerne nævner at de særligt er glade for de tilbudsaviser der fremsendes ugentligt. Både da de giver anledning til inspiration, men også viser de gode tilbud frem, så de kan spare lidt penge på indkøbene.

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 mange plastikposer i forbindelse med levering af varer, hvilket ikke syntes miljørigtigt.

Leverandørens kvalitetssystem

I forbindelse med telefonsamtalen på tilsynsdagen oplyser den ansvarlige medarbejder, at virksomheden har et internt opsat kvalitetsprogram for at sikre at varer mv. lever op til de gældende regler og standarder på området.

Ved varemottagelse går der en formel kontrol i gang der har til formål at sikre at varerne er som de skal være i forhold til temperatur, friskhed mv. Alt data noteres og gemmes til videre brug.

Ved klagesager laves der indberetning på alle de varegrupper klagen omhandler, som sendes videre til den afdeling der har med varegruppen at gøre, som tager sig direkte af klagen og kontrollerer om det skal have indflydelse på øvrige vare af samme karakter. Alle klager logges, så der kan trækkes relevant data om nødvendigt.

Fødevarestyrelsen laver løbende uanmeldt kontrol af leverandøren. Leverandøren har Elite smiley.

Sikring af personalekompetencer.

Kundeservice oplæres meget grundigt i borgerkontakt. Der er blandt andet et supervisorsteam der løbende sikrer at kvaliteten lever op til det forventede.

De chauffører der kører ud med varer til borgerne, er ansat i selvstændige vognmandsfirmaer som har tegnet kontrakt med Intervare. I kontrakterne stilles der krav til at de skal have kompetencer i forhold til mødet med ældre, udsatte og kognitivt udfordrede borger.

Kommentarer fra Leverandøren

Leverandørens kommentarer til forbedringsområder og tilsynets anbefalinger:

- **Prisniveauet** - Det er betydningsfuldt for Intervare A/S og vi er meget bevidste om, at det med en indkøbsordning, er vigtig at "alle kan være med". Derfor laver vi ugentlige prisanalyser, så vi tilbyder varer som prismæssigt modsvarer dagligvarer i øvrige dagligvarebutikker som eksempelvis Føtex eller Super Brugsen. Derudover prismatcher Intervare A/S altid mere end 1000 discountvarer svarende til priser i Netto.
- **Varernes kvalitet** – Intervare A/S udfører omfattende kvalitetsarbejde, og varerne gennemgår flere kontroller fra modtagelse til levering. Såfremt det alligevel sker, at borgere ikke er tilfredse med kvaliteten af det leverede produkt, vil Intervare A/S give borgeren pengene tilbage eller sende en erstatningsvare.
- **Miljørigtighed** - Vi deler borgerens opmærksomhed på miljøet. Vores dagligvarer opbevares og beskyttes i kasser under transport som genbruges og genanvendes. Dagligvarerne leveres i en plastikpose til borgerne, da vi i forhold til fødevarer sikkerhed er forpligtede til at beskytte varerne, også de emballerede, mod kontaminering. I den henseende har plastikposerne vi anvender den mindste miljøpåvirkning, end hvis vi benyttede poser med bioplast, papir eller andre materialer. Posen der anvendes udgøres af 50% genbrugsplast.