



Dato: 31. oktober 2017

## Tilsynsrapport: Leverandør af dagligvarer – Egebjerg Købmandsgård

### Kontaktoplysninger

Social- og Sundhedscenter

### Administration

Amtstue Allé 71  
4100 Ringsted

Tel.: +45 57 62 80 10

Dir.: +45 57 62 80 20

Mail: [MARSA@RINGSTED.DK](mailto:MARSA@RINGSTED.DK)

Sag: 17/1155

[socialogsundhed@ringsted.dk](mailto:socialogsundhed@ringsted.dk)

[www.ringsted.dk](http://www.ringsted.dk)

EAN: 5798007643577

### Indhold

Indledning .....	1
Lovgrundlag og metode .....	1
Gennemgang af tilsynsresultater .....	2
Opfølgning på fødevaretilsyn: .....	2
Opfølgning på prissammenligning:.....	2
Opfølgning på brugerundersøgelsen:.....	2
Konklusion og handleplaner.....	5

## Indledning

På nuværende tidspunkt modtager 160 borgere hjælp til levering af dagligvarer. Kommunen har indgået kontrakt med to leverandører som er Egebjerg Købmandsgård med 120 modtagere og Intervare med 40 modtagere. Det er tilsyn med Egebjerg Købmandsgård som denne rapport omhandler. Tilsynet er foretaget i september 2017.

Tilsynet med levering af dagligvarer føres af kommunens myndighedsenhed i samarbejde med administrationen i Social- og Sundhedscenteret. Formålet med tilsynet er at følge op på om leverandøren af dagligvarer lever op til de gældende regler for dagligvare opbevaring samt om der er en generel borgertilfredshed. Desuden kan Myndighedsenheden forene tilsyn med opfølgning på de vilkår som er fastsat i kontrakten.

## Lovgrundlag og metode

Retssikkerhedsloven og Serviceloven fastsætter kommunens tilsynsforpligtelse med private og kommunale tilbud. Den kommunale tilsynsforpligtelse indebærer to former for tilsyn:

1. Det personrettede tilsyn (SEL § 148)



Ringsted  
Kommune

## 2. Det driftsorienterede tilsyn (SEL § 148 a)

Det er lovbestemt at tilsynet skal omhandle personalemæssige, bygningsmæssige og økonomiske forhold. Da alle tilbud/ydelser er forskellige skal tilsynet tilrettelægges og tilpasses de enkelte forhold ud fra de nødvendige og forventelige forhold. ( jf. Vejledning om servicelovens formål og generelle bestemmelser i loven).

Tilsynet føres af Myndighedsenheden i samarbejde med administrationen i Social- og Sundhedscenteret.

Ringsted Kommune følger op på at leverandøren af dagligvarer lever op til de gældende regler for opbevaring af dagligvarer som fødevarestyrelsen fører tilsyn med.

I forbindelse med tilsynet bliver den generelle borgertilfredshed undersøgt. Der udtages borgere svarende til 5 % af alle modtagere, minimum 10 modtagere.

Undersøgelsens spørgsmål uddybes under afsnittet om "opfølgning på brugerundersøgelsen".

## Gennemgang af tilsynsresultater

### Opfølgning på fødevaretilsyn:

Myndighedsenheden har orienteret sig i de seneste rapporter efter fødevaretilsyn ført af fødevarestyrelsen. Der er ingen bemærkninger.

### Opfølgning på prissammenligning:

Myndighedsenheden har modtaget en prissammenligning for de ti mest solgte vare for leverandørerne, og vurderer at priserne overholder de forhold der er beskrevet i kontrakten.

### Opfølgning på brugerundersøgelsen:

Myndighedsenheden har gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt 10 borgere som modtager hjælp til levering af dagligvarer fra Egebjerg Købmandsgård. Borgerne er tilfældigt udvalgt af ledelsen i Myndighedsenheden, hvor det er sikret af deltagerne har forskellig alder samt har modtaget hjælpen i forskellig varighed. Undersøgelsen indeholder syv spørgsmål, og er gennemført som telefon interviews. Ved hvert spørgsmål, har borgeren mulighed for at uddybe sit svar med en kommentar. I det følgende gennemgås besvarelsen af de fem spørgsmål:

#### *Får du varerne til det aftalte tidspunkt?*

8 ud af 10 modtagere får i høj grad eller i meget høj grad leveret varerne på det aftalte tidspunkt. Enkelte borgere oplever at varerne ikke leveres i et bestemt tidsrum på dagen, hvilket er ønsket fremover.

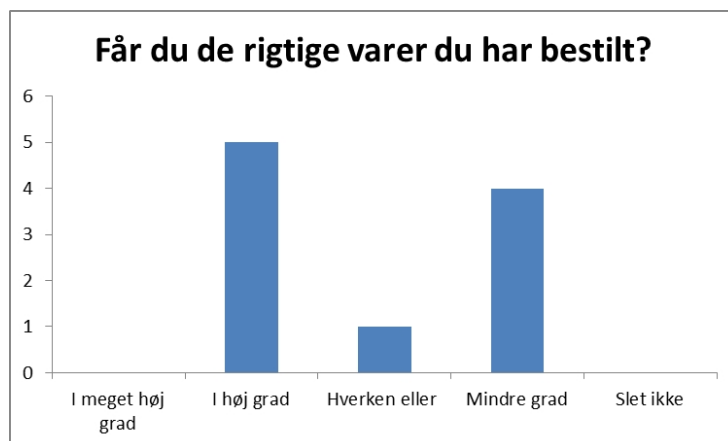


Ringsted  
Kommune



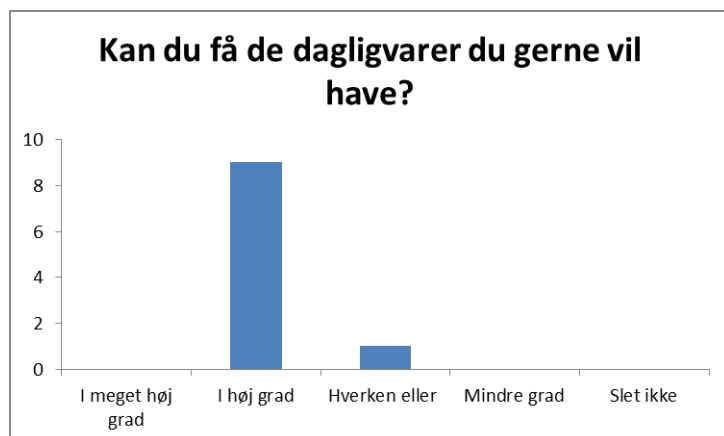
#### *Får du de rigtige varer du har bestilt?*

5 ud af 10 modtagere får i høj grad de varer som de har bestilt. Flere modtagere oplever at få erstatningsvarer, og også flere end de havde forventet. En borger nævner at leverandøren ikke altid banker på, men blot stiller varerne uden for døren.



#### *Kan du få de dagligvarer du gerne vil have?*

8 ud af 10 modtagere kan i høj grad få de varer som de gerne vil have.



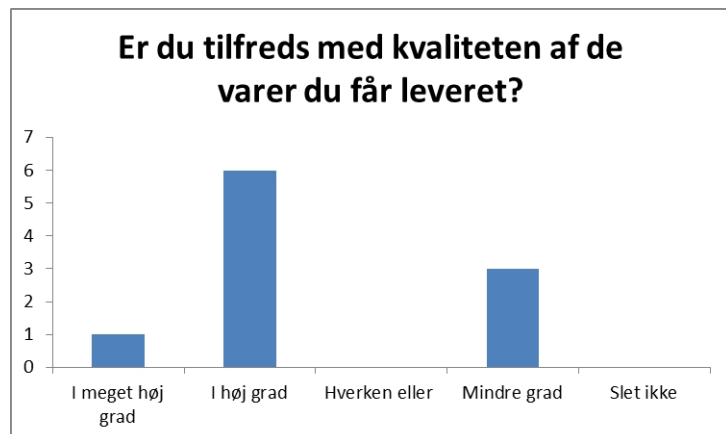
#### *Er du tilfreds med kvaliteten?*

7 ud af 10 modtagere er i høj grad eller i meget høj grad tilfredse med kvaliteten af de varer som de får leveret. Flere modtagere nævner at prisen for varerne er højere end i andre butikker. Egebjerg Købmandsgård er et samarbejde med Super



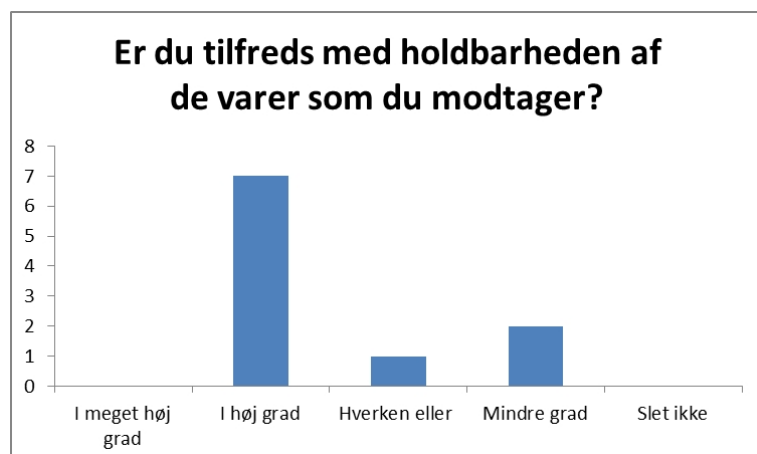
Ringsted  
Kommune

Brugsen. Flere modtagere har svært ved at gennemskue hvad varerne koster og hvad den samlede regning bliver når de bestiller.



*Er du tilfreds med holdbarheden af de varer som de modtager?*

7 ud af 10 modtagere er i høj grad tilfredse med holdbarheden af de varer som de modtager. Enkelte påpeger problematikken om en holdbarhed på 2-3 dage på eksempelvis mælk, når modtagerne som udgangspunkt kun får varer en gang om ugen.



*Hvem bestiller?*

Hvem bestiller	
Borger selv	6
Hjemmeplejen	4
Pårørende	0
<b>Total</b>	<b>10</b>

*Er du tilfreds med måden bestillingen foregår på?*

Alle de adspurgte modtagere er i høj grad tilfreds eller i meget høj grad tilfreds med måden bestillingen foregår. Borgere som ikke har mulighed for at bestille selv, kan få hjælp til bestillingen af hjemmeplejen. Dette er der 4 ud af de 10 modtagere der benytter sig af.



Ringsted  
Kommune



## Konklusion og handleplaner.

På baggrund af tilsynet vurderes det, at leverandøren af dagligvarer lever op til de generelle krav der er til opbevaring af dagligvarer.

Det vurderes at leverandørens priser lever på til de krav der er i kontrakten.

Igennem brugerundersøgelsen er kommunen blevet opmærksom på følgende områder, som er drøftet med leverandøren.

1. Leveringerne kommer på meget forskellige tidspunkter af dagen, modtagerne ønsker en større grad af forudsigelighed.
2. Modtagerne oplever at få erstatningsvarer og forkerte vare fra leverandøren. Leverandøren opfordrer til, at der i højere grad bestilles via app så det sikres at der er tydelighed og ikke opstår misforståelser ved telefonisk bestilling.
3. Der skal være synlighed om varernes holdbarhed, og hvis enkelte varegrupper har kortere holdbarhed end generelt set.