



Dato: 7. november 2017

Tilsynsrapport: Leverandør af dagligvarer - Intervare

Kontaktoplysninger

Social- og Sundhedscenter

Administration

Amtstue Allé 71
4100 Ringsted

Tel.: +45 57 62 80 10

Dir.: +45 57 62 80 20

Mail: MARS@RINGSTED.DK

Sag: 17/1155

socialogsundhed@ringsted.dk

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 tilsynet med Intervare 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)
2. Det driftsorienterede tilsyn (SEL § 148 a)



Ringsted
Kommune

Det er lovbestemt at tilsynet skal omhandle personalemæssige, bygningsmæssige og økonomiske forhold. Da alle tilbud/ydelse 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 11 borgere som modtager hjælp til levering af dagligvarer. 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 besvarelserne af de fem spørgsmål:

Får du varerne til det aftalte tidspunkt?

10 ud af 11 modtagere vurderer at de i høj grad eller i meget høj grad får varerne på det aftalte tidspunkt.

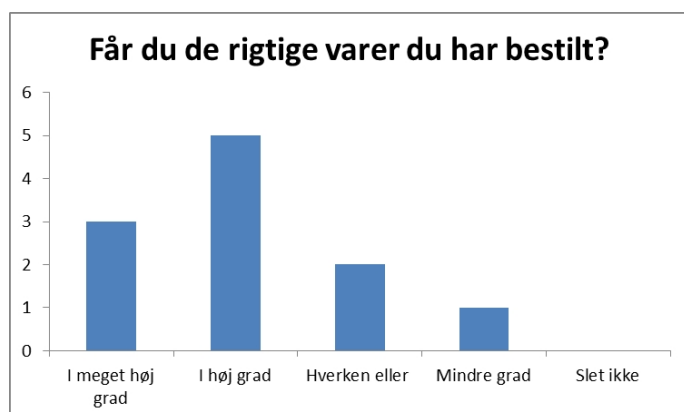


Ringsted
Kommune



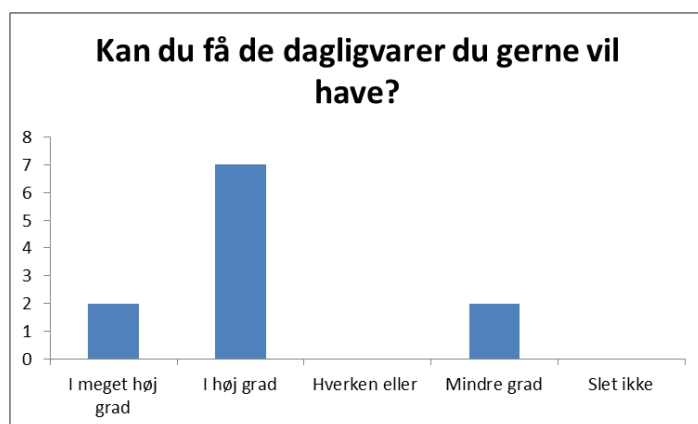
Får du de rigtige varer du har bestilt?

8 ud af 11 modtagere får i høj grad eller i meget høj grad de varer som de har bestilt. Der er flere modtagere som påpeger at de ofte modtager erstatningsvarer.



Kan du få de dagligvarer du gerne vil have?

9 ud af 11 modtagere kan i høj grad eller i meget høj grad få de dagligvarer som de gerne vil have. Enkelte modtagere oplever at der er bestemte varer som de ikke kan få, og at nogle varegrupper har en højere pris end de er vant til.



Er du tilfreds med kvaliteten?

10 ud af 11 modtagere er i høj grad tilfreds med kvaliteten på de varer som de modtager.

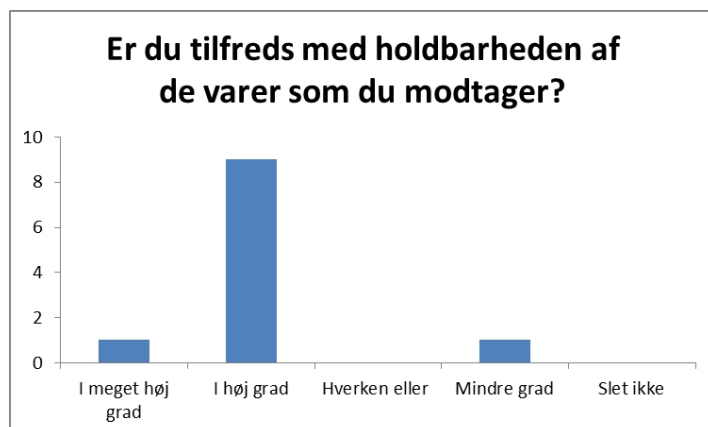


Ringsted
Kommune



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

10 ud af 11 modtagere er i høj grad eller i meget høj grad tilfreds med holdbarheden af de varer som de modtager. Det er en udfordring at modtage varer med en holdbarhed på 2-3 dage på eksempelvis mælk, når modtagerne som udgangspunkt kun får varer en gang om ugen.



Hvem bestiller?

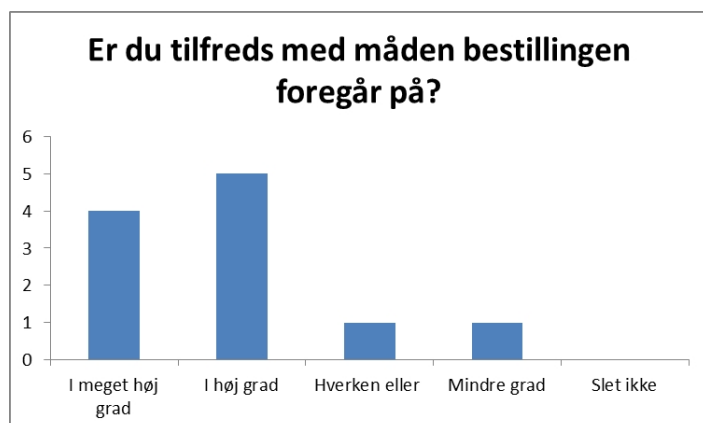
Hvem bestiller	
Borger selv	7
Hjemmeplejen	4
Pårørende	0
Total	11

Er du tilfreds med måden bestillingen foregår på?

9 ud af 11 modtagere er i høj grad tilfreds eller i meget høj grad tilfreds med måden bestillingen foregår på. Borgere som ikke har mulighed for at bestille selv, kan få hjælp til bestillingen af hjemmeplejen. Dette er der 4 ud af de 11 modtagere der benytter sig af. Det kan være en udfordring at finde de korrekte varer i kataloget, og det påpeges i undersøgelsen at modtageren ikke altid får de varer som de har ønsket. I svaret tilføjes det, at der sandsynligvis kommer det der er bestilt, men at det er svært at få bestilt præcis den vare modtageren har ønsket.



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, samt at der er en generel tilfredshed blandt de borgere som har deltaget i undersøgelsen.

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. Der skal være opmærksomhed på varernes holdbarhed, og fremover vil det fremgå mere tydeligt, hvis enkelte varegrupper som eksempelvis frisk fisk og speciel brød, har kortere holdbarhed.
2. Der skal være fokus på mængden af erstatningsvarer, da vurderingen i brugerundersøgelsen er, at der ofte er erstatningsvarer, også på "almindelige dagligvarer".
3. Der skal fra kommunens side, være ekstra fokus på måden der bestilles på. Intervare har mulighed for at trække statistik for hvor mange der bestiller elektronisk. Der er teams som stort set ikke bruger appen. Brug af appen kan være med til at mindske levering af forkerte vare, fordi der ikke kan opstå misforståelser.