

Tilsynsrapport



Ringsted
Kommune

Egebjerg Køb- mandsgård A/S

Tilsynsrapport

Indhold

Tilsynsrapport	2
Indledning	3
Lovgrundlag og metode	3
Opfølgning på brugerundersøgelsen:	4
Får du varene til det aftalte tidspunkt:	4
Får du de rigtige varer, du har bestilt:	5
Kan du få de dagligvarer, du gerne vil have:	5
Er du tilfreds med kvaliteten og holdbarheden af de varer, du modtager:	6
Er du tilfreds med måden, bestillingen foregår på:	6
Opfølgning på fødevarerapport og prissammenligning:	7
Fødevarerapport:	7
Prissammenligning:	7
Konklusion:	8

Indledning

Denne rapport omhandler tilsyn med Egebjerg Købmandsgaard A/S, foretaget i perioden oktober 2018 til april 2019. 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 dagligvareopbevaring, samt om der er generel tilfredshed blandt borgerne.

På tidspunktet for brugerundersøgelsen modtog 135 borgere hjælp til levering af dagligvarer. Kommunen har indgået kontrakt med to leverandører:

- Egebjerg Købmandsgaard A/S med 94 modtagere
- Intervare med 41 modtagere.

Lovgrundlag og metode

Kommunens tilsynsforpligtelse fastsættes i Retsikkerhedsloven og i Serviceloven. Den kommunale tilsynsforpligtelse indebærer to former for tilsyn:

- Det personrettede tilsyn (SEL § 148)
- Det driftsorienterede tilsyn (SEL § 148 a)¹.

Denne rapport omhandler det driftsorienterede tilsyn og indebærer tilsyn med følgende forhold:

- Om leverandøren lever op til Fødevarestyrelsens kriterier. Dette undersøges ved at læse Fødevarestyrelsens kontrolrapporter.
- Prissammenligning ud fra kriterier fastsat i kontrakten.
- Generel brugertilfredshed via spørgeskemaundersøgelse. Der udtrækkes borgere svarende til 10 % af alle modtagerne, dog minimum 10 modtagere.
Undersøgelsens spørgsmål uddybes under afsnittet "Opfølgning på brugerundersøgelsen".

¹ jf. Vejledning om servicelovens formål og generelle bestemmelser i loven skal det driftsorienterede tilsyn omhandle personalemæssige, bygningsmæssige og økonomiske forhold

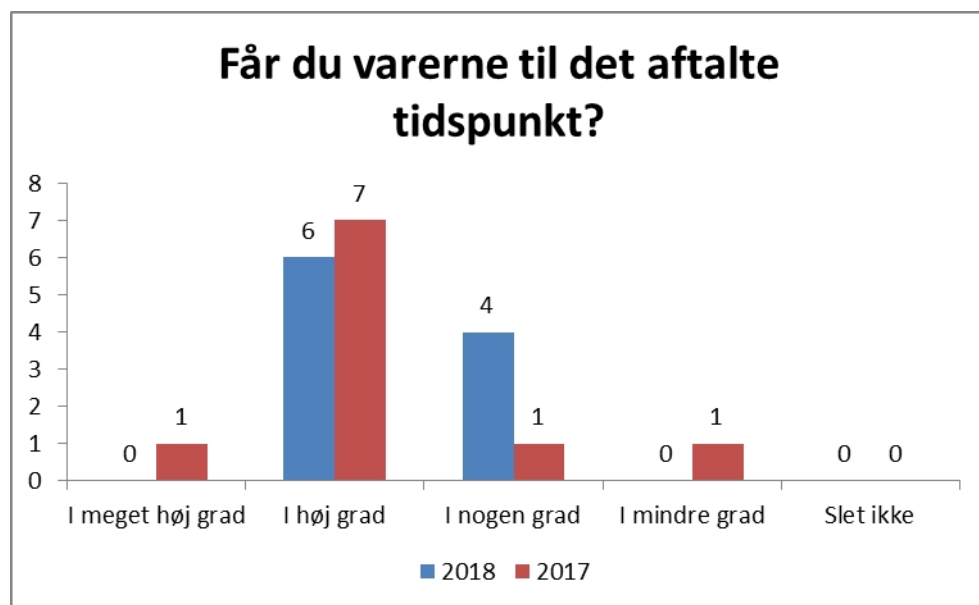
Opfølgning på brugerundersøgelsen:

Myndighedsenheden har gennemført en tilfredshedsundersøgelse i henholdsvis 2017 og 2018. Undersøgelsen fra 2017 har været politisk behandlet i december 2017, men er medtaget i denne rapport for at vise udviklingen. Både i 2017 og i 2018 deltog 10 borgere. Undersøgelsen indeholdte i 2017 seks spørgsmål. I 2018 er to af spørgsmålene samlet til et spørgsmål, hvorfor den samlede spørgeramme tæller fem spørgsmål. Undersøgelsen er gennemført som telefoninterviews.

I det følgende er besvarelserne fra 2017 og 2018 sat ind tabeller. Over tabellerne er undersøgelsens resultater for 2018 kommenteret, sammen med leverandørens tilbagemelding på punktet.

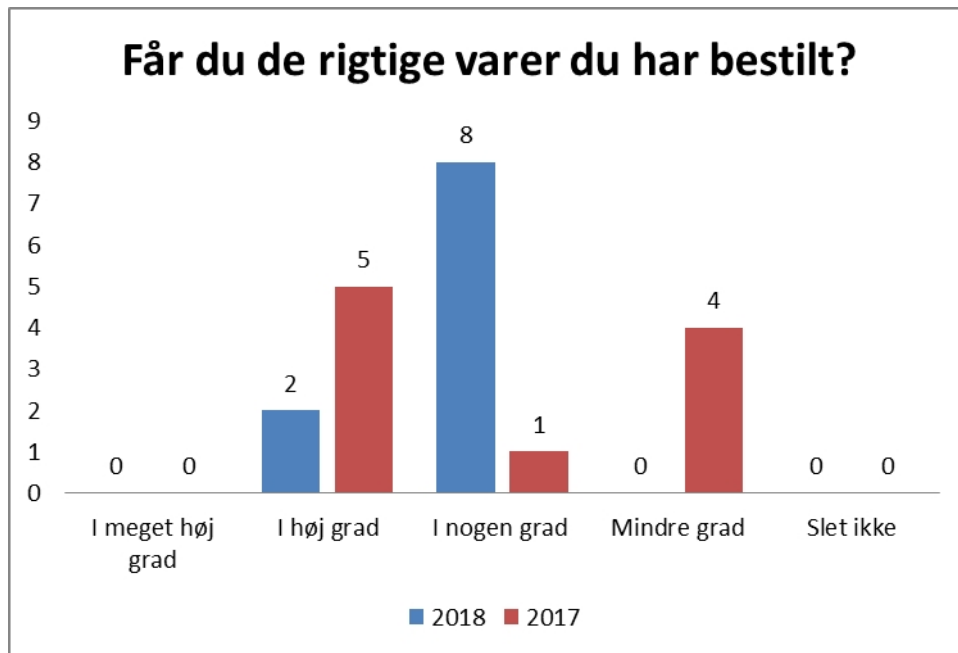
Får du varerne til det aftalte tidspunkt:

Seks ud af ti borgere oplever at få varerne på det aftalte tidspunkt. Ved brugerundersøgelsen kunne det konstateres, at der er en generel tilfredshed med leveringen af varerne, og at borger bliver kontaktet, hvis leveringstidspunktet ændres.



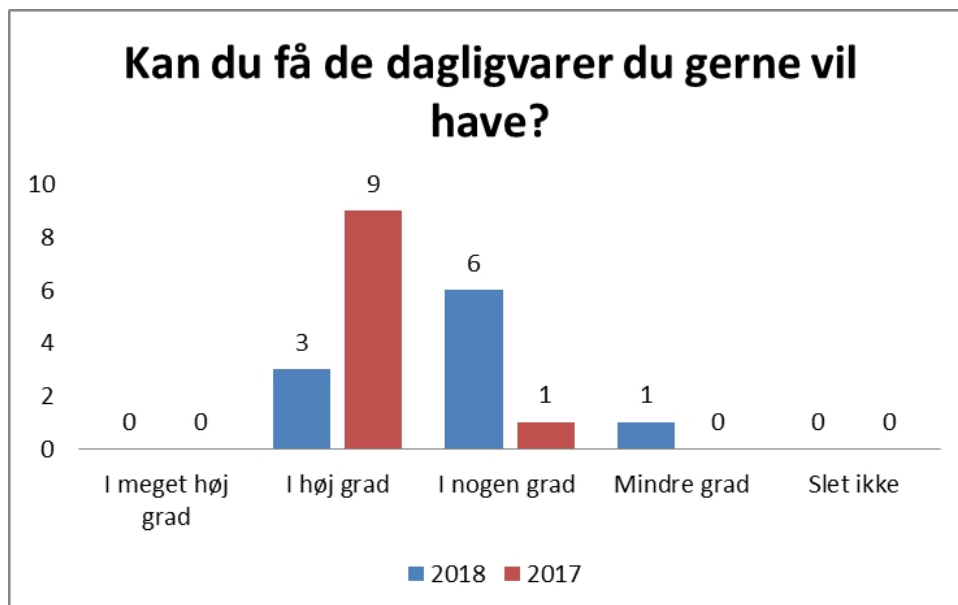
Får du de rigtige varer, du har bestilt:

To ud af 10 borgere svarer, at de i høj grad får de rigtige varer, de har bestilt. Borgerne giver udtryk for, at der kan være enkelte fejlliverancer, men at dette bliver rettet efter telefonisk aftale.



Kan du få de dagligvarer, du gerne vil have:

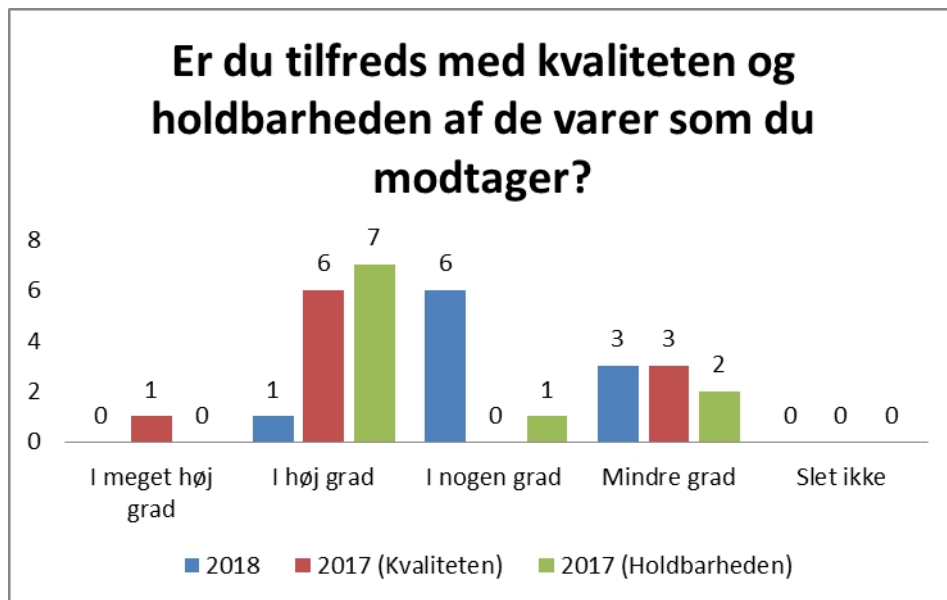
Tre ud af 10 borgere oplever i høj grad at kunne få de dagligvarer, de gerne vil have. Flere borgere oplever, at der er udsolgte varer, og at de derfor ikke får det, de har bestilt. Enkelte borgere har oplevelsen af, at de ikke modtager erstatningsvarer, hvis varen er udsolgt. Egebjerg Købmandsgård A/S påpeger, at borger skal acceptere at modtage erstatningsvarer ved udsolgte varer.



Er du tilfreds med kvaliteten og holdbarheden af de varer, du modtager:

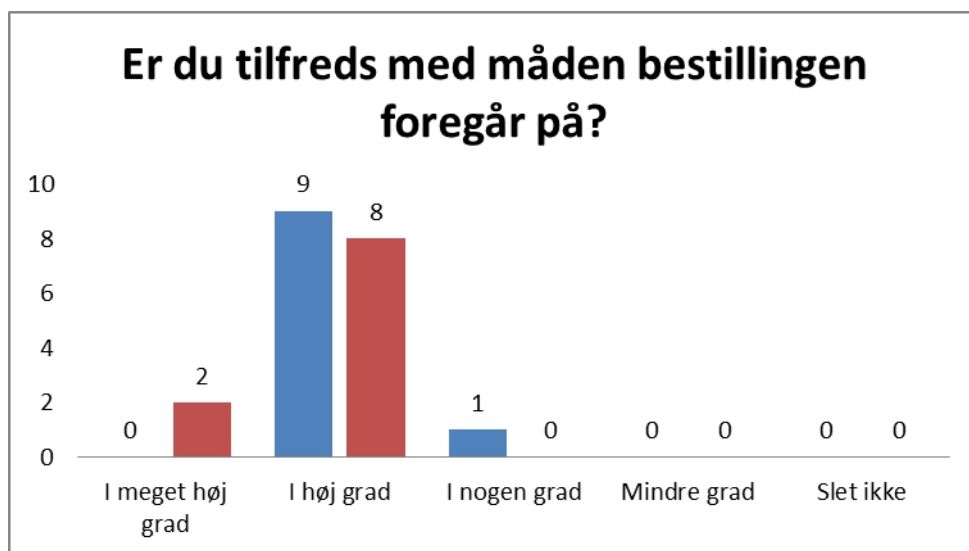
I 2017 var dette spørgsmål delt op i to spørgsmål. Et spørgsmål var målrettet tilfredsheden med kvaliteten, og et spørgsmål var målrettet tilfredsheden med holdbarheden på varerne. På baggrund af borgernes tilbagemeldinger efter brugerundersøgelsen i 2017 er spørgsmålene slået sammen i 2018.

En ud af 10 borgere er i høj grad tilfreds med kvaliteten af de varer, som de modtager. I brugerundersøgelsen påpeges det, at holdbarheden og kvaliteten på grøntsager ikke er tilfredsstillende. Generelt oplever flere borgere at holdbarheden er for kort, og har enkelte gange oplevet at modtage varer, som har sidste salgsdato dagen efter levering.



Er du tilfreds med måden, bestillingen foregår på:

9 ud af 10 borgere er tilfredse med måden bestillingen foregår på. Otte borgere bestiller selv dagligvarerne, en borger får hjælp fra hjemmeplejen og en borger får hjælp fra pårørende.



Opfølgning på fødevarerapport og prissammenligning:

Fødevarerapport:

Egebjerg Købmandsgård A/S har orienteret Myndighedsenheden i Ringsted Kommune om, at sidste fødevaretilsyn er ført i marts 2016. Fødevarestyrelsens kontrolrapport fra 2016 er uden anmærkninger.

Myndighedsenheden har henstillet til Egebjerg Købmandsgård A/S, at de sender fødevarerapporten til Ringsted Kommune, næste gang de får ført fødevaretilsyn.

Prissammenligning:

Administrationen har i samarbejde med Myndighedsenheden foretaget en prissammenligning mellem de to leverandører af dagligvarer samt to discountsupermarkeder beliggende i Ringsted. Leverandørerne har sendt en oversigt med priser på de 15 mest solgte varer. Priserne er sammenlignet med tilsvarende produkter fra to forskellige discountsupermarkeder i Ringsted. I kontrakten er der stillet en række kriterier, som leverandørernes priser skal leve op til, når de sammenlignes med andre supermarkeder. Kriterierne er fortrolige og kan derfor ikke uddybes i rapporten. Formålet med at sammenligne priserne er at sikre, at de borgere, som modtager dagligvarer fra Egebjerg Købmandsgård A/S, ikke har højere udgifter end de borgere, som selv handler.

Priserne er indhentet d. 1. april og d. 9. april. Enkelte varer på tilbud er fratrukket prissammenligningen.

På den baggrund er prissammenligningen lavet på mellem 12 og 14 varer fordelt på to forskellige varekurve. Varekurven med 12 varer havde en samlet værdi på mellem 212 kr. og 213,30 kr. og varekurven med 14 varer havde en samlet værdi på mellem 232 kr. og 239,45 kr.

Resultatet af prissammenligningen er at:

- Enkelte varepriser hos Egebjerg Købmandsgård A/S umiddelbart ikke overholder de kriterier, som der er fastsat i kontrakten.
- Prisforskellen på den samlede varekurv mellem Egebjerg Købmandsgård A/S og supermarkeder i Ringsted varierer med 1 procent billigere og 3 % dyrere (svarende til mellem 7,45 kroner dyrere og 1,30 kroner billigere).

Konklusion:

På baggrund af tilsynet vurderes det, at der er en generel tilfredshed med leverandøren. Brugerundersøgelsens resultater er drøftet med leverandøren, og der vil i næste brugerundersøgelse være særligt fokus på holdbarheden og kvaliteten på udvalgte varer. Derudover skal der være fokus på, at borgerne er klar over, at de skal acceptere at modtage erstatningsvarer ved udsolgte varer.

Derudover kan det konstateres, at leverandøren ved sidste fødevaretilsyn lever op til de generelle krav, der er til opbevaring af dagligvarer, som Fødevarestyrelsen fører tilsyn med.

På baggrund af prissammenligningen skal priserne drøftes med leverandøren, og i den sammenhæng skal det vurderes, om de lever op til de vilkår, der er fastsat i kontrakten.



Ringsted
Kommune

Ringsted Kommune
Social- og Sundhedscenter

Tilsynsrapport
Egebjerg Købmandsgård A/S

Tel.: +45 57 62 80 10

www.ringsted.dk

