

Tilsynsrapport

Intervare

Center for Sundhed & Pleje
2020

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.

Forord

Det uanmeldte tilsyn i Greve Kommune er udført i overensstemmelse med Tilsynsprocedurens krav 2020.

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

Det samlede tilsynsresultat ses herefter.

Rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved interviews.

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

Fakta om tilsynet

Leverandørens navn og adresse

Intervare A/S
Banemarksvej 58
2605 Brøndby

Direktør

Stefan Plenge

Dato og tidspunkt for tilsynet

11. og 16. december 2020

Tilsynstype

Ordinært tilsyn

Datagrundlagt og metodik

Tilsynet omfatter borgere i Greve kommune, der er visiteret til indkøbsordning.

Data er indsamlet via:

- Dokumentation via EOJ, Nexus, procedurer og informationsbreve til borgerne.
- Telefoninterview: 16 borgere, som alle har givet tilsagn om at blive interviewet.
- Informationer indsamlet fra øvrige uanmeldte tilsyn indenfor serviceloven § 83.
- Interview med salgschef og kundekonsulent vedrørende kvalitetssystem og personalekompetencer

Intervare er i november 2020 registreret til 161 visiterede borgere.

Tilsynet er gennemført over 2 hverdage.

Tilsynspersoner

1

Miriam Ekström

2

Lise Lebech Herborg

Samlet tilsynsresultat

Tilsynsresultat

Samlet tilsynsresultat for Intervare

Godkendt få bemærkninger

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.

Oversigt over resultater for de enkelte målepunkter

Tabellen herunder viser en oversigt over opfyldelsen af de enkelte området i tilsynet

Indikator målt ved tilsyn	
Borgerne er overordnede tilfredse med leverandøren	Godkendt
Borger oplever tilfredsstillende kundeservice ved kontakt til leverandørens kundeservice	Godkendt med få bemærkninger
Indgåede aftaler om afhentning og levering overholdes	Godkendt
Kvaliteten af indkøbsordningen og varerne er tilfredsstillende	Godkendt med få bemærkninger
Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren	Godkendt

Borgerens oplevelse af leverandøren

16 borgere ud af 16 er overordnet tilfredse med Intervare A/S.

16 borgere ud af 16 er trygge ved medarbejderen, der leverer varerne og de oplever, at det er den samme chauffør hver gang.

15 borgere ud af 16 oplever at aftaler om levering overholdes, men flere oplever nogle problemer omkring leveringen. Se i gennemgang nedenfor.

10 borgere oplever god kontakt til kundeservice, 2 borgere er ikke tilfredse og 4 borgere har ikke haft behov for at kontakte kundeservice.

14 borgere oplever, at kvaliteten af indkøbsordningen og varerne er tilfredsstillende, mens 2 borgere har haft oplevelser, der gør, at de oplever det som utilfredsstillende.

16 ud af 16 borgere er tilfredse med det skriftlige materiale og andre oplysninger, der sendes til dem.

De borgere, som har kommentarer til ordningen oplyser følgende:

Leveringer

- En borger oplever, at chaufføren kan virke irriteret, hvis borgeren ikke hører dørklokken i første omgang og derfor er lang tid om at komme til døren, da hun er dårligt gående.
- 3 borgere oplever jævnligt at skulle vente på levering af varerne, udover det aftalte tidspunkt.
- En borger oplyser, at årsag til for sene leveringer bliver begrundet med corona-situationen.
- En borger oplever, at chaufføren ofte ikke vil tage flasker med retur. Borgeren kan ikke selv klare opgaven og er derfor afhængig af hjælpen med retur-flaskerne.

Kundeservice

- En borger har for nylig haft en kontrovers med kundeservice, hvor kundeservice blev oplevet som ubehøvet,
- En borger har klaget over dårlige og rådne varer, men penge gives ikke retur og der blev ikke leveret erstatningsvarer.

Indkøb/varerne

- Flere borgere oplever, at der er varer som mangler i sortimentet f.eks. grøntsager, frugt og frisk fisk
- Flere borgere oplyser, at varerne ligger i den dyre ende

Andre udsagn fra borgerne:

- Ordningen bliver bedre og bedre
- Det er ikke det samme som at gå i byen selv
- Nogle gange bliver der leveret forkerte varer, men det bliver rettet.
- Regnefejl, opkræver indimellem for meget.
- Hvis der er noget får jeg altid pengene retur.
- Har haft nogle dårlige oplevelser
- Ved problemer, bliver det fikset med det samme

- Oplever at der bliver leveret varer, som hurtigt bliver for gamle.

Skriftligt materiale

- En borger oplever, at der nogle gange bliver der brugt ord i tilbudsavisen, som kan misforstås f.eks. bolle, som tolkes som morgenboller, men her viste det sig at være en frokostbolle.
- De fleste er meget positive overfor det skriftlige materiale, der bliver sendt ud.
- En borger oplyser ikke at kan læse, men billederne siger det hele.

Ledelsesinterview om kvalitetsstyringen

Ledelsen redegør for kvalitetssystemet samt personalekompetencer i Intervare A/S.

Det oplyses, at der sker systematisk indsamling af data fra alle processer i Intervare. Henvendelser til kundeservice fra borgerne registreres ligeledes. Disse registreringer bliver logget med årsagskoder. Hver uge bliver der genereret rapporter, som bliver gennemgået. Alle relevante områder af virksomheden er repræsenteret på de ugentlige kvalitetsmøder.

Virksomheden er i høj grad data-drevet, hvilket bl.a. betyder, at alle medarbejder bliver målt på kvalitet og performance. Uregelmæssigheder logges på medarbejderne, så man kan sikre målrettet undervisning og sparring til den enkelte medarbejder.

Ved fejllieferinger hos borgerne er der tre muligheder for at rette op på det afhængig af, hvad borgeren ønsker: chaufføren kan købe det som mangler i nærmeste supermarked, der kan ske efterlevering en af de følgende dage eller pengene gives retur,

Alle medarbejdere har kendskab til det ønskede kvalitetsniveau, og det prioriteres højt i virksomheden, at minimere fejl i alle processer.

Det er ikke muligt for virksomheden at opgive statistik vedrørende uregelmæssigheder hos visiterede borgere fra Greve kommune, men generelt set har de en fejlstatistik på 0,02 % pr. plukkende varelinje.

Fødevarekontrollen står for den overordnede kontrol af virksomheden.

Det oplyses, at virksomheden har en elite-smiley fra fødevarekontrol den 27. oktober 2020.

Derudover har de aftale med en selvstændig rådgivningsvirksomhed samt en fuldtidsansat kvalitetskonsulent, der står for at sikre, at virksomheden overholder gældende retningslinjer og lovgivning for virksomheder, der har med fødevarer at gøre.

For at sikre de rette kompetencer hos personalet i kundeservice lægges der stor vægt på kendskab til virksomheden samt at man er serviceminded i sin tilgang og kan kommunikere med sårbare borgere over telefonen.

For chaufførerne gælder det at de skal tale dansk, at de er serviceminded og kan skabe en tryghed relation hos borgeren. Chaufføren har altid identitetskort på sig samt intervare-uniform.

I de direkte borgerorienterede afdelinger lægges der vægt på personlige kompetencer fremfor formel uddannelse.

Kommentarer fra tilsynsstedet

Kommentarer fra tilsynsstedet efter høring.

Der er ingen yderligere kommentarer fra Intervare.