

# **Tilsynsrapport**

**Egebjerg Købmandsgård A/S**

**Center for Sundhed & Pleje  
2019**

# 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 2019.

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

Egebjerg Købmandsgård A/S  
Jernbanevej 7  
4500 Nykøbing Sjælland

## Direktør

Hans Henrik Jørgensen

## Dato og tidspunkt for tilsynet

28. februar 2020

## Tilsynstype

Uanmeldt ordinært tilsyn

## Datagrundlagt og metodik

Tilsynet omfatter borgere, der er visiteret til indkøbsordning.

Data er indsamlet via:

- Dokumentation via omsorgssystemet Nexus, procedurer, informationsbreve til borgerne
- Telefoninterview: 3 borgere, som alle har givet tilsagn om at blive interviewet
- Telefoninterview med daglig leder i virksomheden.

Egebjerg Købmandsgård A/S er i december 2019 registreret til 25 visiterede borgere. Tilsynet er gennemført over 2 hverdage. Første dag blev telefoninterview med borgerne gennemført og anden dag blev telefoninterview med daglig leder i virksomheden gennemført.

# Samlet tilsynsresultat

Tilsynsresultat

Samlet tilsynsresultat for Egebjerg købmandsgård A/S:

## Godkendt med få bemærkninger

### Kategorier

#### Godkendt

Dette betyder, at den leverede hjælp er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder 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 er vurderet til i vid udstrækning at leve op til såvel lovgivningens krav kommunens kvalitetsstandarder og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Der er ikke konstateret betydelige mangler i et af målområderne, men dele af den leverede ydelse 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, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

#### Kritisable forhold

Dette betyder, at den leverede hjælp har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder 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.

# Borgerens oplevelse af leverandøren

Alle borgere er overordnet tilfreds med Egebjerg Købmandsgård A/S.

Alle borgere udtrykker tryghed ved de medarbejdere, som kommer fra Egebjerg Købmandsgård A/S. De beskriver medarbejderne som imødekommende og venlige.

3 ud af 3 borgere er tilfredse med, at aftaler bliver overholdt.

3 ud af 3 borgere er overordnet tilfredse med ordningen, men alle 3 borgere har oplevet problemer med kvaliteten.

- Alle borgere oplever, at der er almindelige varer, som ikke er på lager
- 3 borgere oplever at få en anden varer end den de har bestilt f.eks. et andet kaffe-mærke, en anden type juice osv. De er generende for borgerne.
- Alle borgere er bevidst om, at det pt sker ombygning hos Egebjergkøbmandsgård A/S og er opmærksomme på, at der kan være frostvarer, som ikke kan leveres. Det har borgerne forståelse for.
- 1 borger har oplevet at grøntsager var dårlige og derfor forsøger borgeren, at få netværk til at købe grøntsager med til ham.
- Alle borgere påpeger vigtigheden af, at varer kan holde sig minimum den uge, de bestiller varer til. Ingen af de 3 interviewede borgere har mulighed for selv at komme ud og handle.
- 1 borger oplever, at mælken er lunken, når den leveres. Han er bekymret for, hvordan varerne håndteres i forbindelse under kørslen ud til borgerne.
- 1 borger mangler information om, hvornår der udkommer nyt bestillingskatalog.

Positive kommentarer:

1 borger udtaler, at det er positivt, at det er den samme person, der tager imod bestilling.

2 borgere har haft kontaktet Egebjerg Købmandsgård A/S via telefon, og er tilfredse med den kundeservice, de har modtaget. Personalet er imødekommende og hjælpsomme.

Begge borgere oplever, at det er nemt at komme igennem til kundeservice.

## Sammenfatning af brugertilfredshed

Alle borgerne udtrykker overordnet tilfredshed med Egebjerg Købmandsgård A/S.

Alle borgerne har oplevet, at få leveret andre varer end dem de har bestilt. Borgerne oplyser, at de kan vælge erstatningsvarer fra, men borgerne oplyser, at de ikke har andre muligheder for at skaffe de varer, de kommer til at mangle.

Der er enkelte andre områder, hvor borgerne oplever mangler i kvaliteten bl.a. at kølevarer ikke er tilstrækkelig kolde og at grøntsager ikke er friske.

Borgerne udtrykker generel tilfredshed med kontakten til medarbejderne, både de som kommer hos borgerne og personalet fra kundeservice.

Borgerne påpeger alle vigtigheden af, at varerne kan holde minimum den uge, som de bestiller varer til.

# Ledelsesinterview om kvalitetsstyringen

Den daglige leder oplyser, at der gælder følgende for sikring af temperatur i håndteringen af varerne:

- Varerne kommer fra kølebokse og direkte ind i kølebilen, der skal leverer varerne.
- Frostvarer ligger i frostbokse med fryseelementer under kørslen.
- Chaufførerne laver både daglig og ugentlig egenkontrol. Hverdag tager chauffører temperaturen på sidst leverede varer. Oplysninger leveres ind til kontoret, hvis der er uregelmæssigheder.
- Egebjergkøbmandsgård A/S har aftale om køle-lånebil ved problemer med bilerne.
- Der er til tider problemer med temperaturen i bilerne, men det er lang tid siden.
- Temperaturen i bilen holder længe, selvom der skulle opstå uregelmæssigheder i kølingen. Personalet har god fornemmelse af temperaturen.
- Der er display i bilen, der viser tal med rødt, hvis det bliver for varmt i kølerummet.

Hvis borger ikke er hjemme ved levering af varer, kontaktes hjemmeplejen for nærmere aftale.

Registrering af klager, går til pakkeriet i SuperBrugsen i Nykøbing Sjælland.

Klagen registreres på borgeren i forbindelse med eventuel refusion af fejlbehæftede varer.

Der er ikke en central-registrering af klager, så det er ikke muligt, at få oplysninger om på hvilke områder, der sker uregelmæssigheder

Ved tilsyn i 2018 var det SuperBrugsen i Havdrup, der håndterede levering af varer til visiterede borgere i Greve, som havde valgt Egebjerg Købmandsgård A/S. Havdrup kunne ikke håndtere opgaven og derfor er det nu SuperBrugsen i Nykøbing Sjælland, der står for pakning af varerne til de visiterede borgere i Greve kommune.

Egebjerg købmandsgård har kvalitetsstandarder for håndtering af pakning og for kundeservice.

Virksomheden er opmærksomme på, at varer leveret til visiterede borgere skal kunne holde sig én uge. Det oplyses dog, at grøntsager og bær generelt ikke holder til en hel uge.

Virksomheden vil på baggrund af tilbagemeldinger om lunkne varer i forbindelse med tilsynet, sikre at deres arbejdsgange bliver fulgt og kvalitetsstandarder bliver overholdt.

SuperBrugsen i Nykøbing Sjælland har en fejlprocent 2,02 %, indmeldt både fra borgere og chauffører, for alle visiterede borgere i virksomheden.