

Tilsynsrapport

Intervare 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

Intervare A/S
Banemarksvej 58
2605 Brøndby

Direktør

Stefan Plenge

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: 8 borgere, som alle har givet tilsagn om at blive interviewet
- Telefoninterview med senior supervisor i kundecenter i virksomheden.

Intervare A/S er i december 2019 registreret til 146 visiterede borgere.

Tilsynet er gennemført over 2 hverdage. Første dag blev telefoninterview med borgerne gennemført og anden dag blev telefoninterview med leder i virksomheden gennemført.

Samlet tilsynsresultat

Tilsynsresultat

Samlet tilsynsresultat for Intervare A/S:

Godkendt

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 tilfredse med Intervare A/S.

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

8 ud af 8 borgere er tilfredse med, at aftaler bliver overholdt.

7 ud af 8 borgere er overordnet tilfredse med kvaliteten af ordningen

- Én borger oplever at æg er noget dyrere end i almindelige butikker.
- Én borger er ked af alt det plastic, som bliver brugt til at leverer varerne i. Hun leverer poserne tilbage til chaufføren og håber, at de kan genbruges.
- To borgere oplever, at der indimellem er dårlige grøntsager og frugt f.eks. bananer og lignende. De oplever dog altid at få refunderet beløbet for varen, men da borgerne ikke har mulighed for selv at købe det de mangler, så står de efterfølgende og mangler en varer, som de havde brug for.
- Én borger oplyser, at blomster og æg er frosne, når hun modtager det.
- Én borger har for nylig fået en krabbesalat leveret, som ikke kunne holde hele den uge, den var bestilt til.

Positive kommentarer:

- Generelt bliver der givet udtryk for, at det er nemt at komme igennem til kundeservice.
- En borger oplyser, at hun er glad for bestillingskataloget samt uge-kataloget.
- En borger oplyser, at det er samme chauffør hun har haft i to år og det er altid den samme medarbejder, der ringer til hende fra kundeservice. Det giver tryghed.
- En borger oplyser, at der generelt er gode tilbud og priser på varerne.
- Én borger er meget glad for at varerne bliver leveret på køkkenbordet, da borger sidder i kørestol. Citat fra borgeren: "Dejligt firma".

8 borgere har haft kontaktet Intervare A/S via telefon, og er tilfredse med den kundeservice, de har modtaget. Personalet er imødekommende og hjælpsomme. Alle oplever, at det er nemt at komme igennem til kundeservice.

Ved tilsynsførendes kontakt til kundeservice med henblik på interview med leder, var der fire i kø foran og ventetiden til kundeservice var 3 minutter.

Sammenfatning af brugertilfredshed

Alle borgerne udtrykker overordnet tilfredshed med Intervare A/S.

Borgerne er generelt tilfredse med priserne.

Der er enkelte områder, hvor borgerne oplever mangler i kvaliteten bl.a. at ikke-kølevarer er frosne. Grøntsager og frugter ikke er friske og holdbarheden på enkelte varer ikke er minimum den uge varerne bestilles til.

Flere borgere påpeger vigtigheden af, at varerne kan holde minimum den uge, som de bestiller varer til. Denne borger gruppe kan ikke lige hente det som mangler i en butik, som andre ville kunne. Derfor bør det være friske varer som sendes til denne borgergruppe.

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

Ledelsesinterview om kvalitetsstyringen

Ledelsesinterviewet er udført efter brugerundersøgelsen. Ledelsen beskriver et datadrevet Kvalitetssystem og journalsystem. Systemet understøttes af data, som bl.a. kommer via borgerne og det elektroniske køresystem. Der er daglig opfølgning på reklamationer, så hvis der er et mønster i reklamationer analyseres dette hurtigt og situationen bringes i orden igen, så der ikke er grundlag for flere lignende reklamationer.

Leder beskriver eksempler på arbejdsgange, der benyttes i dagligdagen for at sikre korrekte leverancer, god kundeservice og gode og korrekte varer til borgerne.

Leder beskriver detaljeret arbejdsgange for lagerstyring og disponering, som sikrer daglige og ugentlige evalueringer.

Leder beskriver virksomhedens visioner som værende sund fornuft, tryghed for kunderne og god kundeservice. Visionerne er kendte for medarbejderne.

Virksomhedens eksterne kontrol udføres af fødevarestyrelsen flere gange årligt. Leder oplyser, at der har været gode resultater.

Virksomheden er opmærksom på at de medarbejdere, der har kontakt til borgerne er de samme, så de kender borgeren og dermed f.eks. er klar over, når borgeren har det dårligt. Virksomheden har god kontakt til hjemmeplejen og kontakter dem, hvis de er bekymret for en borger.

Kommentarer fra ledelsen

På baggrund af information til ledelsen om borgernes oplevelse med ordningen, giver ledelsen udtryk for at det er muligt at købe æg til samme priser som i Netto, hvis man vælger æg, der har størrelse M/L.

Ledelsen oplyser, at det er muligt at levere poserne tilbage til chaufførerne, men chaufførerne er dog ikke forpligtet til at tage poserne med retur, men ledelse oplever, at de fleste gør det. Det er også muligt at anvende poserne til returnering af pant-flasker til chaufføren.

Borgerne oplever at grøntsager og lignende kan være dårlig og det problem er Intervare A/S bekendt med. De oplyser, at der er 98 % tilfredshed med grøntsager og lignende, men at det er skrøbelige varer at håndtere og derfor ser de også reklamationer op dette område. De kan få dårlige leverancer indimellem. Såfremt borgerne oplever dårlige varer, er det altid muligt at få leveret varerne igen dagen efter og det er også muligt, at chaufføren køber det, som borgeren står og mangler, hvis borgerens har brug for varen samme dag.

Ledelsen oplyser, at slagter-varer generelt kun kan holde 3-4 dage, hvilket bl.a. gør sig gældende for den krabbesalat en borger oplyser, ikke kan holde sig til hele den uge, borgeren bestiller varer til. Det er muligt at bestille en fabriksfremstillet krabbesalat, som kan holde sig længere, oplyser ledelsen.