

# **Tilsynsrapport**

## **Egebjerg**

### **Købmandsgård**

**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

Egebjerg Købmandsgård  
Jernbanevej 7  
4500 Nykøbing Sjælland

## Leder

Direktør Hans-Henrick Jørgensen

Daglig leder Berit Nielsen

## Dato og tidspunkt for tilsynet

11. december 2020

## Tilsynstype

Ordinært tilsyn

## Datagrundlagt og metodik

Tilsynet omfatter borgere med behov for hjælp til indkøb, som bor i Greve kommune.

Data er indsamlet via:

- Dokumentation via omsorgssystemet Nexus, procedurer, informationsbreve til borgerne.
- Telefoninterview: 3 borgere, som alle har givet tilsagn om at blive interviewet.
- Informationer indsamlet fra øvrige uanmeldte tilsyn indenfor serviceloven § 83.
- Skriftlige svar på foruddefinerede spørgsmål vedrørende kvalitetssystem og personalekompetencer fra daglig leder i Egebjerg Købmandsgård.

Egebjerg Købmandsgård er i november 2020 registreret til 17 visiterede borgere. Tilsynet er gennemført over 1 hverdag.

## Tilsynspersoner

1

Miriam Ekström

2

Lise Lebech Herborg

# Samlet tilsynsresultat

Tilsynsresultat

## Samlet tilsynsresultat for Egebjerg Købmandsgård

### 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
Indgåede aftaler om afhentning og levering overholdes	Godkendt
Kvaliteten af indkøbsordningen og varerne er tilfredsstillende	Godkendt med mangler
Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren	Godkendt med få bemærkninger

# Borgerens oplevelse af leverandøren

3 ud af 3 borgere er overordnet tilfredse med Egebjerg Købmandsgård.

3 ud af borgere har haft kontakt til kundeservice. De oplever alle tre at kundeservice er venlig og de får hjælp til at løse det de henvender sig om.

2 ud af 3 er tilfredse med kvaliteten.

De borgere, som har kommentarer til ordningen oplyser følgende:

- De er dyrere og har ofte ikke de varer som borgeren gerne vil have, savner større udvalg.
- En borger får ikke glæde af tilbudsvarene, da de altid er udsolgt, når hun skal have varer om fredagen.
- En borger oplyser, at det er svært at finde ud af systemet, da nogle varer skal leveres fra Coop, da de ikke indgår i Egebjerg Købmandsgårds sortiment. Borgeren er meget i tvivl om hvordan hun bestiller varer fra tilbudsavisen, da der ikke er varenumre lige som i bogen med det fastvaresortiment. Hun har flere gange oplevet ikke at få det bestilte, fordi det var svært at finde ud af hvordan hun skulle bestille det. Nogle gange er der behov for efterleveringer, hvilket ikke er helt optimalt for borgeren.
- Der opleves regnefejl på fakturaen, så en borger oplever hun er nødt til gennemgå regningen hver gang.
- Der opleves ind imellem leveringsfejl, som dog bliver rettet op ved kontakt til kundeservice.

# Ledelsesinterview om kvalitetsstyringen

Ledelsen redegør nedenfor for kvalitetssystemet samt personalekompetencer i Egebjerg Købmandsgård.

”Egebjerg Købmandsgård leverer varer fra SuperBrugsen og kan dermed sikre en god og høj kvalitet.

SuperBrugsen har fire gange så mange varer som discount-butikkerne, masser af specialvarer, dygtige fagfolk som baker, grønthandler og slagter og et stort udvalg af velsmagende færdigretter af høj kvalitet.

Derudover har størstedelen af medarbejderne i callcenteret en baggrund i enten detailhandel branchen eller social- og sundhedssektoren.

Nye medarbejdere bliver lært godt op, af rutinerede medarbejdere. Dermed får de kendskab til vores serviceniveau. Både chauffører og i callcenteret.

Vi registrerer klager fra borgere i vores interne bestillingssystem. Ved udfordringer f.eks. forgæves gang eller bestilling, kontakter vi hjemmeplejen hvis det er borgere, de hjælper med indkøb og visitationen hvis det er borgere, der selv bestiller.

Direktør Hans-Henrick Jørgensen og daglig leder Berit Nielsen står for kontrol af virksomheden. Egebjerg Købmandsgård har interne kontrolsystemer.

Vi har ikke en procentdel af reklamationer fra Greve kommune. Pt. Har vi 19 borgere i Greve kommune hvor 1 er inaktiv, og her har vi ikke i november måned store reklamationer.

For at sikre borgerne får de bestilte varer og minimere fejl, har vi investeret scannere som pakkerne bruger når de pakker en ordre, her kommer ordren frem med billeder af varerne så den korrekte varer bliver pakket, samt den bliver scannet idet den bliver pakket i kassen. For at sikre de mest friske varer bliver pakket, bliver eksempelvis mælkeprodukter taget bagerst fra lageret som er det nyankomne.

Som nævnt tidligere har vi personale med forskellige kompetencer. ”