

# **REFERAT Ældre- og Omsorgsudvalget\_2018-21 d. 14-09-2020**

**Mødedato** Mandag d. 14. september 2020 kl. 21:00

**Mødested** Kommunalbestyrelsens mødesal

## **Indholdsfortegnelse**

Meddelelser.....	3
Tilsyn med madservice-, indkøbs- og vaskeriordningerne 2020.....	4
Ny Søndervang - anlægsbevilling ifm. udbud af bygherrerådgivning.....	11

## **Punkt 69: Meddelelser**

00.22.00-P35-39-20

### **Sagsfremstilling**

Forvaltningen orienterede om status for Covid-19 situationen på kommunens plejecentre som opfølgning på den skriftlige orientering til magistraten og ældre- og omsorgsudvalget den 13. september.

# Punkt 70: Tilsyn med madservice-, indkøbs- og vaskeriordningerne 2020

27.12.00-K09-1-20

## Resume

Sagen redegør for det kommunale tilsyn med leverandører af madservice samt indkøbs- og vaskeriordningerne i 2020. Tilsynet omfatter fem leverandører. Formålet med det kommunale tilsyn er at afdække og kontrollere, hvorvidt leverandørerne lever op til de indgåede kontrakter med Frederiksberg Kommune, samt om der er fokus på individuelle hensyn og tryghed i leveringen af ydelserne. Sagen forelægges til godkendelse.

## Beslutning

Ældre- og omsorgsudvalget

1. tog sagen om tilsyn hos leverandørerne af madservice samt indkøbs- og vaskeriordningerne til efterretning,
2. godkendte "Leverandørernes handlingsplaner for opfølgning på tilsynet med leverandørerne 2020" som grundlag for den videre opfølgning og
3. godkendte, at sagen med tilsynsrapporterne sendes i høring hos Ældrerådet og Handicaprådet.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. tager sagen om tilsyn hos leverandørerne af madservice samt indkøbs- og vaskeriordningerne til efterretning,
2. godkender "Leverandørernes handlingsplaner for opfølgning på tilsynet med leverandørerne 2020" som grundlag for den videre opfølgning og
3. godkender, at sagen med tilsynsrapporterne sendes i høring hos Ældrerådet og Handicaprådet.

## Sagsfremstilling

I Frederiksberg Kommune gennemføres flere forskellige tilsyn på plejecentre og i hjemmeplejen. Styrelsen for Patientsikkerhed gennemfører risikobaserede tilsyn, som vedrører det sundhedsfaglige område fx medicin, sårpleje, dokumentation mv. og risikobaserede ældretilsyn, som vedrører det social- og plejefaglige fx observation af tone og tilgang, kvalitet af den leverede pleje, støtte og hjælp samt dokumentation mv. Tillige aflægges Frederiksberg Kommune uanmeldte kommunale tilsyn hvert år på alle plejecentre og anmeldte tilsyn hos alle hjemmeplejeleverandører samt leverandører af madservice, indkøbs- og vaskeriordninger hvert andet år. De kommunale tilsyn har udgangspunkt i servicelovsydelser og kvalitetsstandarder m.m.

Denne sag vedrører tilsyn hos leverandører af madservice, indkøbs- og vaskeriordninger. Sagen indgår i drøftelserne om eksternt eller internt tilsyn med udgangspunkt i den samlede tilsynsvirksomhed, som besluttet i Magistraten d. 23. marts 2020 i punkt 113 om "Kommunalt tilsyn hos hjemmehjælpsleverandører 2019 med høringssvar fra rådene".

Nedenstående skema præsenterer et samlet overblik over tilsyn.

	Risikobaseret tilsyn	Ældretilsyn	Kommunalt tilsyn
Hvor?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plejecentre</li> <li>• Hjemmeplejen</li> <li>• Behandlingssteder fx Døgnrehabiliteringen samt Ambulant Genoptræning og Rehabilitering.</li> <li>• Autoriserede sundhedspersoner fx kliniske diætister</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plejecentre</li> <li>• Midlertidige pladser</li> <li>• Hjemmeplejeenheder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plejecentre</li> <li>• Leverandører af hjemmehjælp</li> <li>• Fritvalgsordningerne: Madservice, indkøb og tøjvask</li> </ul>
Hvem?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Styrelsen for Patientsikkerhed</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Styrelsen for Patientsikkerhed</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frederiksberg Kommune</li> </ul>
Fokus?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sundhedsloven</li> <li>• Sundhedsfagligt, fx medicin, dokumentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviceloven §§ 83-87</li> <li>• Læring og udvikling af de social – og plejefaglige indsatser, den fornødne kvalitet af fx hjælp, omsorg, pleje, dokumentation fx: <ul style="list-style-type: none"> <li>• personlig og praktisk hjælp, madservice</li> <li>• rehabiliteringsforløb, aflastning mv</li> <li>• socialpædagogisk bistand</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviceloven</li> <li>• Lokale retningslinjer, kvalitetsstandarder, dokumentation</li> <li>• Bredt kvalitetsfokus</li> </ul>
Koncept?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risikobaseret</li> <li>• Anmeldt og uanmeldt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risikobaseret</li> <li>• Anmeldt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uanmeldt: Plejecentre</li> <li>• Anmeldt: Alle andre leverandører</li> </ul>
Hyppighed?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Løbende, ud fra risikovurdering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Løbende ud fra risikovurdering.</li> <li>• Ældretilsyn er en forsøgsordning, der løber fra 1. juli 2018 – 31. december 2021. SATS-puljeaftalen for 2018-21.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Årligt: Plejecentre</li> <li>• Hvert andet år skiftevis mellem leverandører af hjemmehjælp og fritvalgsleverandører</li> </ul>

Frederiksberg Kommune gennemfører tilsyn med leverandører af madservice samt indkøbs- og vaskeriordningerne jævnfør Serviceloven § 151 og Frederiksberg Kommunes tilsynspolitik på leverandørområdet, som blev godkendt på Sundheds – og Omsorgsudvalgets møde den 6. juni 2016 som punkt 64.

Formålet med det anmeldte kommunale tilsyn er at afdække og kontrollere, hvorvidt leverandørerne lever op til de indgåede kontrakter og de tilhørende kravspecifikationer med Frederiksberg Kommune samt Frederiksberg Kommunes kvalitetsstandarder på ældreområdet. Endvidere har tilsynet til formål at afdække, om der er fokus på individuelle hensyn og tryghed i leveringen af ydelserne. Frederiksberg Kommunes tilsynspolitik for leverandørområdet er vedlagt som bilag 1. Frederiksberg Kommune har gennemført tilsyn hos de fem leverandører i perioden den 13. maj – den 6. juli 2020. De fem leverandører er:

1. Det Danske Madhus (madservice)
2. Intervare A/S (indkøb)
3. Egebjerg Købmandsgård A/S (indkøb)
4. De Forenede Dampvaskerier (vaskeri)
5. TRASBO A/S

Ved seneste kommunale tilsyn med ordningerne i efteråret 2018 havde Frederiksberg Kommune kontrakt med 4 af ovennævnte leverandører. Samarbejdet med Berendsen ophørte efter udbuddet i 2018 og TRASBO A/S blev pr. den 1. marts 2019 ny leverandør af tøjvaskeordning.

For nærmere information om metoden, der anvendes ved disse tilsyn, henvises til Frederiksberg Kommunes tilsynskoncept for leverandørområdet, der er vedlagt som bilag 2.

### Forvaltningens handlingsplan for opfølgning på tilsynet med leverandørerne 2018

Forvaltningen er ansvarlig for at følge op på de i tilsynsrapporterne aftalte handlinger og aktiviteter hos de enkelte leverandører. Der bliver holdt leverandørmøder efter behov, hvor konkrete problemstillinger drøftes. Forvaltningen modtager en opfølgning fra leverandørerne på de respektive handlingsplaner senest den 15. januar 2021, og følger umiddelbart efter konkret op herpå. Der vil endvidere blive fulgt op på handlingsplanen ved tilsynet i 2022. Ud over tilsynene foretages der brugertilfredshedsundersøgelse på hjemmehjælpsområdet hvert andet år, senest i efteråret 2018.

### Overordnede resultater af tilsynet

Som det fremgår af tabellerne nedenfor, er det overvejende billede, som ved tidligere tilsyn, at alle borgere, der har medvirket i tilsynet, generelt er ”Meget tilfredse” eller ”Tilfredse” med kvaliteten af maden, de leverede varer og tøjkassen, kommunikation/kontakt mellem borger og leverandør, levering samt service. Enkelte borgere har dog på enkelte målepunkter været ”Mindre tilfredse” og ”Ikke tilfredse”. Der redegøres herfor ved gennemgang af tilsynet hos den enkelte leverandør.

Der er aftalt handleplaner, der skal sikre opfølgning på de konkrete forbedringsområder hos de enkelte leverandører, fx opfølgning ved fejllieferinger af bestilte måltider samt faste aftaler om bestilling/afhentning og levering af varer og vasketøj. Tilsynet finder det væsentligt at bemærke, at ingen borgere har givet udtryk for utryghed i forbindelse med leveringer af mad, indkøb eller vasketøj.

### Resultaterne af tilsynene hos de fem leverandører

Forvaltningen gør indledningsvist opmærksom på, at antallet af borgere, der indgår i tilsyn, løbende justeres, og at der ved denne tilsynsrunde er interviewet flere borgere hos Intervare A/S og De Forende dampvaskerier.

### Det Danske Madhus

Det Danske Madhus		Meget tilfreds	Tilfreds	Mindre tilfreds	Ikke tilfreds
2020: 15 borgerinterviews 386 visiterede borgere	Kvalitet	2020: 7 2018: 4 2017: 5	2020: 8 2018: 10 2017: 8	2020: 0 2018: 1 2017: 2	0
2018: 15 borgerinterviews 371 borgere	Kommunikation	2020: 11 2018: 7 2017: 5	2020: 4 2018: 8 2017: 9	2020: 1 2018: 1 2017: 1	0
2017: 15 borgerinterviews 447 visiterede borgere	Levering	2020: 8 2018: 5 2017: 6	2020: 7 2018: 10 2017: 8	2020: 0 2018: 0 2017: 1	0
	Service/ kompetencer	2020: 10 2018: 4 2017: 7	2020: 5 2018: 8 2017: 7	2020: 0 2018: 0 2017: 1	0

Kommentarer til tabel 1: Tilsynet er gennemført som telefoninterviews med 15 af ca. 385 borgere visiteret til madservice. På baggrund af tilsynet konstaterer forvaltningen, at de interviewede borgere generelt er ”Meget tilfredse” eller ”Tilfredse” med kvaliteten af maden, kommunikation/kontakt mellem borger og leverandør, levering samt service og at borgertilfredsheden er steget markant på alle målepunkter siden tilsynene i 2017 og 2018.

Kvaliteten handler blandt andet om, hvordan maden smager og ser ud, konsistens og variation af retterne. Der er individuelle vurderinger heraf. Nogle borgere vælger selv og får på den måde, det de bedst kan lide. Andre vælger ikke selv og modtager derfor af og til retter, de ikke bryder sig så meget om, mens andre gerne vil overraskes. Der er mulighed for at få hjælp til bestilling fra såvel hjemmepleje som leverandør.

Tilbagemeldingerne fra enkelte borgere er fx, at vejledningen til bestillingen kan være svær at forstå, at grøntsager på mærkaten ikke altid er de samme som i bakken og for en borger, at bakken er vanskelig at åbne grundet få kræfter.

Kommunikation handler blandt andet om, hvorvidt borgeren har kontaktoplysninger og kan komme i kontakt med leverandøren ved behov, krav til tilmelding og afmelding og om at være serviceminded og udvise forståelse for borgerens situation og behov. En borger, der én gang har oplevet, at en ansat telefonisk ikke har talt pænt til vedkommende, har vurderet målepunktet med ”Mindre tilfreds”. Tilbagemeldingerne fra en anden borger er, at vedkommende oplever nogen gange at have fået andet mad end det bestilte.

Levering handler blandt om, kendskab til chaufføren og tryghed ved at åbne døren, overholdelse af tidspunkter for levering og overensstemmelse med den bestilte og leverede mad. Tilbagemeldingerne fra borgerne er fx, at de har sikre metoder til at genkende chaufførerne og er trygge ved at åbne for dem, maden leveres på ca. samme tidspunkt hver gang, to borgere oplever ikke at have fået leveret en ret. Borgerne henvender sig ikke altid til Det Danske Madhus om uregelmæssighederne, skønt de kan genere.

Borgerne har ikke oplevet ændringer i tidspunktet for leveringen i forbindelse med corona-krisen.

Service handler blandt andet om observationsforpligtelsen af borgerens velbefindende, fx hvis borgeren ikke åbner ved aftalt besøg. Tilbagemeldingerne fra borgerne er fx positive oplevelser om chaufførens venlighed og opmærksomhed, fx da de engang ikke åbnede. En borger oplever, at chaufføren af og til virker fortravlet og ikke rigtig taler til vedkommende. Nogle borgere ser ikke chaufføren, da de har lavet en aftale med Det Danske Madhus om at sætte maden i en termokasse uden for boligen. Det skal bemærkes, at det ikke lever op til krav om observationsforpligtelsen og indgår derfor i handlingsplanen nedenfor.

Det Danske Madhus har fulgt op på udviklingspotentialerne fra tilsynet i 2018, om udfordringer med at åbne emballagen, så der i både 2020 og 2018 kun er én borger, der oplever særlige udfordringer, enkelte borgere har udfordringer med ikke at modtage den mad, der er bestilt, i 2020 omtaler ingen borgere uregelmæssigheder i tidspunkter for levering af maden og antallet af henvendelser / klager er faldet. Det Danske Madhus har et egenkontrollsystem, som følges dagligt.

For en nærmere gennemgang henvises til tilsynsrapporten for Det Danske Madhus, vedlagt som bilag 3.

#### Det Danske Madhus' handlingsplan for opfølgning på tilsynet i 2020

- Opfølgning på bestilling af supper, med udgangspunkt i de krav, der er i kontrakten i forhold til ernæringsindholdet i måltidet.
- Som tidligere fortsat opfølgning på og sikre forbedringer og udvikling ud fra den kritik, der modtages.
- Opfølgning på kontrakt og kravsspecifikation på kommende leverandørmøde med Frederiksberg Kommune, så kravet til observationsforpligtelsen justeres i forhold til borgerens ønske og behov og faktiske procedure.

#### Intervare A/S og Egebjerg Købmandsgård A/S

		Meget tilfreds	Tilfreds	Mindre tilfreds	Ikke tilfreds
<b>Intervare A/S</b> 2020: 15 borgerinterviews 390 Visiterede borgere	Kvalitet	2020: 11 2018: 5 2017: 3	2020: 4 2018: 3 2017: 5	0	0
	Kommunikation	2020: 12 2018: 4 2017: 6	2020: 3 2018: 4 2017: 2	0	0
	Levering	2020: 13 2018: 5 2017: 6	2020: 2 2018: 3 2017: 2	0	0
	Service/kompetencer	2020: 10 2018: 4 2017: 6	2020: 5 2018: 4 2017: 2	0	0
<b>Egebjerg Købmandsgård</b> 2020: 8 borgerinterviews 135 visiterede borgere	Kvalitet	2020: 2 2018: 3 2017: 2	2020: 4 2018: 5 2017: 6	2020: 2 2018: 0 2017: 0	0
	Kommunikation	2020: 3 2018: 4 2017: 2	2020: 4 2018: 4 2017: 6	2020: 1 2018: 0 2017: 0	0
	Levering	2020: 3 2018: 5 2017: 2	2020: 3 2018: 3 2017: 5	2020: 2 2018: 0 2017: 1	0
	Service/kompetencer	2020: 3 2018: 4 2017: 3	2020: 5 2018: 4 2017: 5	0	0

Kommentarer til tabel 2: Tilsynet er gennemført som telefoninterviews med 15 af 390 visiterede borgere hos Intervare A/S og 8 af 135 visiterede borgere hos Egebjerg Købmandsgård A/S. På baggrund af tilsynet konstaterer forvaltningen, at de interviewede borgere hos begge leverandører generelt er "Meget tilfredse" eller "Tilfredse" med kvaliteten af indkøbet, kommunikation/kontakt mellem borger og leverandør, levering samt service.

#### Intervare A/S

Forvaltningen bemærker, at ved tilsynet hos Intervare A/S er der i 2020 gennemført 15 telefoninterviews mod tidligere 8 telefoninterviews. Dette på baggrund af antallet af visiterede borgere. I tilsynet indgår en blind borger.

Forvaltningen konstaterer, at hos Intervare A/S er borgertilfredsheden steget markant på alle målepunkter siden tilsynet i 2018.

Enkelte borgere har tilbagemeldt fx, at varer med begrænset holdbarhed kan blive leveret med for kort holdbarhed i forhold til udløbsdato, at der ikke er egentlig klare aftaler, men at bestilling og levering af varer altid sker i samme tidsrum. Ingen borgere har oplevet ændringer i tidspunkter for leveringen i forbindelse med corona-krisen. Borgerne oplever, at medarbejdere med telefonisk kontakt og chauffører er venlige og imødekommende. Nogle borgere tror, at chaufføren holder øje med deres velbefindende og enkelte har oplevet at blive ringet op, hvis døren ikke blev åbnet. De fleste ved det ikke, da de dels ikke kender eller ikke har set chaufføren. En borger tror ikke, at chaufføren observerer, da varerne bliver

leveret meget hurtigt. En borger har et par gange inden for de seneste måneder oplevet, at varerne er sat uden for boligen og bryder sig ikke om det.

Intervare A/S har fulgt op på udviklingspotentialerne fra tilsynet i oktober 2018, om egenkontrol af fødevarernes holdbarhed, og at tidspunkter for levering af varer generelt overholdes og nedbringelse af klager.

Tilsynet konstaterer, at der er enkelte gentagelser fra tilsynet i 2018 om holdbarheden af varer med kort holdbarhed samt præcise aftaler for levering.

#### *Intervare A/S' handlingsplan for opfølgning på tilsynet i 2020*

- Fortsat fokus på egenkontrol af fødevarernes holdbarhed og opfølgning på eventuelle overskridelser.
- At borgerne bliver bekendte med de faste aftaler om bestilling og levering af varerne.
- At chaufføren medvirker til, at borgerne oplever sig yderligere trygge ved kendskab til chaufførens observationsforpligtelse.
- At varer ikke efterlades uden for boligen med mindre, det er aftalt.

For en nærmere gennemgang henvises til tilsynsrapporten for Intervare A/S vedlagt som bilag 4.

#### **Egebjerg Købmandsgård A/S**

Forvaltningen konstaterer, at hos Egebjerg Købmandsgård A/S er borgertilfredsheden mindre end ved tilsynet i 2018.

Enkelt borgere er således "Mindre tilfredse" på målepunkterne kvalitet, kommunikation og levering og har tilbagemeldinger om fx, at varer med begrænset holdbarhed kan blive leveret med for kort holdbarhed i forhold til udløbsdato, at erstatningsvarer er dyrere end det bestilte, at der kan være uoverensstemmelse mellem gentagne bestilte varer og leverede varer, samt manglende mulighed for at ændre den faste ugedag. Der er klare aftaler om tidspunkt og ugedag for bestilling, men ikke for levering. Borgerne har ikke oplevet ændringer i tidspunktet for leveringen i forbindelse med corona-krisen. Borgerne oplever at medarbejdere med telefonisk kontakt og chauffører er venlige og imødekommende. De fleste borgere tror, at chaufføren holder øje med deres velbefindende, mens enkelte ikke ved det.

Egebjerg Købmandsgård A/S har fulgt op på udviklingspotentialerne fra tilsynet i 2018, om at borgere selv kan afgive bestilling, imødekommenhed, oplæring af afløsere, klagebehandling og gebyrer.

Tilsynet vurderer, at Egebjerg ikke har fulgt op på, at der skal være præcise aftaler for, hvornår varerne bliver leveret.

#### *Egebjerg købmandsgård A/S' handlingsplan for opfølgning på tilsynet i 2020*

- Sikring af, at fødevarer med kort holdbarhed leveres så tæt på produktionsdato som muligt.
- Sikring af, at ved erstatningsvarer, tilbydes et lignende produkt, og kan dette ikke lade sig gøre, skal leverandøren erstatte til en lignende vare af bedre kvalitet uden yderlige omkostning for borgeren.
- Sikring af, at borgerne kan aftale et nyt bestillings- eller leveringstidspunkt.
- Sikring af, at borgerne har et fast leveringstidspunkt og er forsynet med materiale herom.

For en nærmere gennemgang henvises til tilsynsrapporten for Egebjerg Købmandsgård vedlagt som bilag 5.

#### **De Forenede Dampvaskerier og TRASBO A/S**

Tabel 3: Oversigt over resultaterne for De Forenede Dampvaskerier og TRASBO A/S					
		Meget tilfreds	Tilfreds	Mindre tilfreds	Ikke tilfreds
<b>De Forenede Dampvaskerier</b> <b>2020:</b> <b>15 borgerinterviews</b> <b>473 visiterede borgere</b>  <b>2018:</b> <b>8 borgerinterviews</b> <b>181 visiterede borgere</b>  <b>2017:</b> <b>8 borgerinterviews</b> <b>188 visiterede borgere</b>	Kvalitet	2020: 8 2018: 3 2017: 5	2020: 4 2018: 5 2017: 3	2020: 3 2018: 0 2017: 0	0
	Kommunikation	2020: 6 2018: 6 2017: 7	2020: 8 2018: 2 2017: 1	2020: 1 2018: 0 2017: 0	0
	Levering og afhentning	2020: 6 2018: 7 2017: 6	2020: 8 2018: 1 2017: 2	2020: 1 2018: 0 2017: 0	0
	Service/kompetencer	2020: 9 2018: 4 2017: 6	2020: 6 2018: 4 2017: 2	0	0
<b>TRASBO A/S</b> <b>2020:</b> <b>8 borgerinterviews</b> <b>219 visiterede borgere</b>	Kvalitet	2020: 4	2020: 2	0	2020: 2
	Kommunikation	2020: 4	2020: 4	0	0
	Levering og afhentning	2020: 4	2020: 4	0	0
	Service/kompetencer	2020: 2	2020: 6	0	0

Kommentarer til tabel 3: Tilsynet er gennemført som telefoninterviews med 15 af 473 visiterede borgere hos De Forenede Dampvaskerier og med 8 af 219 visiterede borgere hos TRASBO A/S. TRASBO A/S har ikke tidligere haft tilsyn fra Frederiksberg Kommune.

På baggrund af tilsynet vurderer forvaltningen, at borgerne hos begge leverandører generelt er ”Meget tilfredse” eller ”Tilfredse” med kvaliteten af tøjvasken, kommunikation/kontakt mellem borger og leverandør, levering samt service. Forvaltningen bemærker imidlertid, at nogle borgere er ”Mindre tilfredse” eller ”ikke tilfredse”.

### De Forenede Dampvaskerier

Forvaltningen bemærker, at ved tilsynet hos De Forenede Dampvaskerier er der i 2020 gennemført 15 telefoninterviews mod tidligere 8 telefoninterviews. Dette på baggrund af antallet af visiterede borgere.

Forvaltningen konstaterer, at hos De Forenede Dampvaskerier er borgertilfredsheden mindre end ved tilsynet i 2018 på tre målepunkter sammenlignet med tilsynet i 2018. Der er taget højde for det større antal interviewede borgere.

Der er tilbagemeldinger fra nogle borgere om fx, at sammenlægningen af tøjet ikke er pæn, at enkelte borgere ikke har kontaktoplysninger til De Forenede Dampvaskerier, og at tøj af og til ikke leveres tilbage inden 7 dage. Nogle borgere har en aftale med De Forenede Dampvaskerier om at tøj hentes og leveres uden for boligen og er meget tilfredse hermed. Dette lever dog ikke op til krav om observationsforpligtelsen og indgår i handlingsplanen – se nedenfor. Borgerne oplever, at selvom der ikke er skriftlige aftaler for afhentning og levering, så sker det inden for samme tidsrum hver gang. Borgerne har ikke oplevet ændringer i tidspunktet for leveringen i forbindelse med corona-krisen.

13 af de 15 borgere, som har haft telefonisk kontakt med medarbejderne og/eller har mødt chaufføren oplever, at de er venlige og imødekommende. De fleste borgere tror, at chaufføren holder øje med deres velbefindende, mens enkelte ikke ved det.

De Forenede Dampvaskerier har fulgt op på udviklingspotentialerne fra tilsynet i 2018, som handlede om en mere hensigtsmæssig måde at mærke tøjet på, efterlevelse af aftalen med Frederiksberg Kommune ved afhentning og levering af tøj, herunder observationsforpligtelsen, materiale med tydeligere tekst om aftaler for afhentning og levering. Udformning af mærkningen af tøjet er sket på baggrund af borgerinddragelse. Uagtet, at De Forenede Dampvaskerier har fulgt op, så ser der fortsat ikke ud til at være klare skriftlige aftaler om tidspunkter for afhentning og levering af vasketøj hos alle borgere.

### De Forenede Dampvaskeriers handlingsplan for opfølgning på tilsynet i 2020

- Sikring af, at tøjet leveres pænt lagt sammen.
- Sikring af, at alle borgere modtager relevant skriftlig information, herunder kontaklinformation samt aftalt vaske- og leveringsdag, og at det undersøges, om det skriftlige materiale kan gøres mere læsevenligt.
- Sikring af, at såfremt tøjet ikke kan leveres senest 7 dage efter afhentning, så orienteres borgeren herom.
- Opfølgning på kontrakt og kravspecifikation med Frederiksberg Kommune på kommende leverandørmøde, så kravet til observationsforpligtelsen justeres i forhold til borgerens ønske, behov og faktiske procedure.

For en nærmere gennemgang henvises til tilsynsrapporten for De Forenede Dampvaskerier vedlagt som bilag 6.

### **TRASBO A/S**

TRASBO A/S har leveret tøjvaskeservice til borgere i Frederiksberg Kommune siden den 1. marts 2019.

Forvaltningen konstaterer, at to borgere er "Ikke tilfredse" grundet tøjets renhed og sammenlægning.

Der er tilbagemeldinger fra nogle borgere om fx, at sammenlægningen af tøjet ikke er pæn, enkelte borgere ikke har kontaktoplysninger til TRASBO A/S. Nogle borgere har en aftale med TRASBO A/S om at tøj hentes og leveres uden for boligen og er tilfredse hermed. Dette lever ikke op til krav om observationsforpligtelsen. En borger har oplevet en gang, at tøj er leveret uden for boligen, uden at chaufføren sikrede, at borgeren var hjemme. Borgerne oplever, at selvom der ikke er skriftlige aftaler for afhentning og levering, så sker det inden for samme tidsrum hver gang. Borgerne har ikke oplevet ændringer i tidspunktet for leveringen i forbindelse med corona-krisen.

4 borgere har haft telefonisk kontakt med medarbejdere og 5 borgere har mødt chaufføren. De oplever, at medarbejderne er venlige og imødekommende. Der er sammenfald med tre af borgerne. 5 borgere, hvoraf den ene ikke har mødt chaufføren, tror at chaufføren holder øje med deres velbefindende, mens tre borgere ikke ved det.

#### *TRASBO A/S' handlingsplan for opfølgning på tilsynet i 2020*

- Sikring af, at tøjet leveres pænt lagt sammen.
- Sikring af, at alle borgere har relevant skriftlig information, herunder kontaktinformation samt aftalt vaske- og leveringsdag.
- Sikring af, at chaufføren har kendskab til og overholder sin observationsforpligtelse ved afhentning og levering af tøjet.
- Opfølgning på kontrakt og kravspecifikation med Frederiksberg Kommune på kommende leverandørmøde, så kravet til observationsforpligtelsen justeres i forhold til borgerens ønske, behov og faktiske procedure ved afhentning og levering af tøj.

TRASBO A/S har ikke tidligere haft tilsyn fra Frederiksberg Kommune, hvorfor der ikke er udviklingspotentialer, der skal følges op på.

For en nærmere gennemgang henvises til tilsynsrapporten for TRASBO A/S vedlagt som bilag 7.

### **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

### **Borgmesterpåtegning**

Nej

### **Behandling**

Ældre- og omsorgsudvalget den 14. september 2020

### **Bilag**

Bilag 1: Politik for tilsyn på leverandørområdet

Bilag 2: Koncept for tilsyn på leverandørområdet 2019

Bilag 3: Anmeldt kommunalt tilsyn 2020 Det Danske Madhus

Bilag 4: Anmeldt kommunalt tilsyn 2020 Intervare

Bilag 5: Anmeldt kommunalt tilsyn 2020 Egebjerg Købmandsgård AS

Bilag 6: Anmeldt kommunalt tilsyn 2020 De Forenede Dampvaskerier

Bilag 7: Anmeldt kommunalt tilsyn 2020 TRASBO AS

# Punkt 71: Ny Søndervang - anlægsbevilling ifm. udbud af bygherrerådgivning

01.00.00-P00-2-18

## Resume

Frederiksberg Kommune er indtrådt i bygherrerollen for projektet Ny Søndervang. Omlægningen af projektets samlede økonomi til et kommunalt projekt forelægges med denne sag til bevilling med henblik på at indgå aftale med ny kontrakt om bygherrerådgivning primo oktober 2020 og dermed fastholde projektets fremdrift.

## Beslutning

Ældre- og omsorgsudvalget

1. indstiller, at der meddeles anlægsbevilling på 8,5 mio. kr. med henblik på indgåelse af aftale med bygherrerådgiver til anlægsprojekt Ny Søndervang,
2. indstiller, at der i 2020 afsættes rådighedsbeløb hertil på 4,0 mio. kr. fordelt med 3,120 mio. kr. på boligdel og 0,880 mio. kr. på servicedel finansieret af det afsatte rådighedsbeløb til projekt Ny Søndervang i budgetforslaget for 2021, og at lånoptagelse i 2021 på boligdelen ligeledes tilpasses, og
3. indstiller, at rådighedsbeløb i 2020 og anlægsbevilling til projekteringsudgifter til Søndervang reduceres med 1,373 mio. kr., hvoraf rådighedsbeløb på 1,340 mio. kr. omplaceres til Søndervang - byudvikling i 2023 og 0,033 mio. kr. tilgår kassen.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet og By-, Kultur- og Miljøområdet indstiller, at socialudvalget og ældre- og omsorgsudvalget

1. indstiller, at der meddeles anlægsbevilling på 8,5 mio. kr. med henblik på indgåelse af aftale med bygherrerådgiver til anlægsprojekt Ny Søndervang,
2. indstiller, at der i 2020 afsættes rådighedsbeløb hertil på 4,0 mio. kr. fordelt med 3,120 mio. kr. på boligdel og 0,880 mio. kr. på servicedel finansieret af det afsatte rådighedsbeløb til projekt Ny Søndervang i budgetforslaget for 2021, og at lånoptagelse i 2021 på boligdelen ligeledes tilpasses, og
3. indstiller, at rådighedsbeløb i 2020 og anlægsbevilling til projekteringsudgifter til Søndervang reduceres med 1,373 mio. kr., hvoraf rådighedsbeløb på 1,340 mio. kr. omplaceres til Søndervang - byudvikling i 2023 og 0,033 mio. kr. tilgår kassen.

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet og By-, Kultur- og Miljøområdet indstiller, at bolig- og ejendomsudvalget

4. tager sagen til efterretning.

## Sagsfremstilling

### Baggrund

Søndervang Plejehjem skal moderniseres jævnfør Masterplan for Modernisering af Plejeboliger.

Det Ny Søndervang er planlagt etableret på Frederiksberg Forsynings grund og kommer til at rumme i alt 129 plejeboliger, hvoraf 24 er målrettet et botilbud i en fleksibel løsning. Kommunalbestyrelsen har besluttet, at bygningen skal understøtte en bredere udvikling i området i regi af temaet 'Generationerne mødes om energi og bæredygtighed'. Der blev forelagt en bystrategisk analyse den 15. juni 2020 for ældre- og omsorgsudvalget, socialudvalget og by- og miljøudvalget.

Det Ny Søndervang var oprindeligt forudsat opført i et partnerskab med fsb. Magistraten blev oplyst om opløsningen af partnerskabet mellem Frederiksberg Kommune og fsb ved et meddelelespunkt på mødet den 25. maj 2020. Dette skyldes, at den kommunale langsigtede styring og udvikling af området ønskes sikret, således at Frederiksberg Kommune selv fremadrettet opfører og etablerer det Ny Søndervang. Omlægningen af projektets samlede økonomi til et kommunalt projekt er derfor indarbejdet i direktionens oplæg til anlægsplanen for 2021.

Kommunalbestyrelsen godkendte den 22. juni 2020 (sag nr. 189), at der afsættes rådighedsbeløb i 2020 og meddeles anlægsbevilling til afregning af projektarbejdet vedrørende Ny Søndervang med henblik på godtgørelse af fsb for allerede

afholdte udgifter opgjort til 2.4 mio. kr. eksklusiv moms.

For at fastholde fremdriften i projektet godkendte Kommunalbestyrelsen derudover, at der afsattes 700.000 kr. til rådgivning med henblik på at foretage relevante projektmæssige afklaringer i perioden indtil der er indgået en bygherrerådgiverkontrakt og således, at de igangværende grundkøbsforhandlinger mellem Frederiksberg Kommune og Frederiksberg Forsyning kan gennemføres.

Med denne sag forelægges en budgettilpasning i relation til projektet som et kommunalt anlæg, således at der er bevilling til at indgå en ny kontrakt om bygherrerådgivning primo oktober 2020. Dette er nødvendigt for at fastholde projektets fremdrift.

#### Udbud af bygherrerådgivning – bevilling

Der pågår et bygherrerådgiverudbud i perioden juli-september 2020. Den ny bygherrerådgiver skal blandt andet udarbejde byggeprogrammet for Ny Søndervang, hvilket forventes forelagt til politisk behandling februar 2021. Kontrakten underskrives forventeligt den 1. oktober 2020. Der henvises til vedlagte bilag.

Magistraten blev orienteret per mail den 8. juli 2020, at man i udbuddet af bygherrerådgivning har udbudt med vægningen kvalitet (60%) og pris (40 %). Dette ud fra en vurdering af, at der samlet set er tale om en investering, hvis kvalitet vil have en direkte positiv effekt på projektets samlede økonomi ved at entrere med en bygherrerådgiver, der har de kvalifikationer, der er påkrævet for at sikre en effektiv styring af kommunens ønsker til såvel tid, økonomi og kvalitet.

Det vurderes, at opgaven kan løses indenfor en ramme af 8,5 mio. kr.

#### Budgettilpasning

Fsb blev godtgjort med i alt 2,400 mio. kr. Disse midler dækkede udgifter til projektledelse fra henholdsvis fsbs' projektleder og deres eksterne projektleder. Derudover dækkede midlerne udgifter til bygherrerådgivning, geotekniske undersøgelser og projektweb. Herudover blev der afsat 0,704 mio. kr. til projekteringsudgifter, således at fremdriften kan fastholdes. Midlerne blev finansieret ved at fremrykke rådighedsbeløb for henholdsvis intern projektledelse samt de afsatte byudviklingsmidler i projektet, der var tiltænkt temaet 'Generationerne mødes om energi og bæredygtighed'.

I forbindelse med gennemgangen af udgifterne, vurderes det, at 1,373 mio. kr. af de ovennævnte udgifter på 3,104 mio. kr. kan afholdes og finansieres indenfor projektet Ny Søndervang.

Herved kan tilsvarende rådighedsbeløb derfor tilbageføres til projektet vedrørende byudvikling (i 2023) med 1,340 mio. kr. og 0,033 mio. kr. tilgår kassen (i 2020).

#### Tidsplan

- Juni 2020: Bystrategisk analyse
- August-september 2020:
  - Workshops vedrørende bygningsdrift
  - Workshops vedrørende temaet 'Generationerne mødes om energi og bæredygtighed' og Klimaskole
  - Workshops vedrørende indretning af boliger mv.
- Primo oktober 2020: indgåelse af kontrakt med bygherrerådgiver
- Februar 2020: Politisk behandling af byggeprogram

#### **Økonomi**

Med denne sag søges der meddelt anlægsbevilling på i alt 8,5 mio. kr., således at der kan indgås aftale med byggherrerådgiver.

I 2020 forventes anvendt 4,0 mio. kr., som derfor søges afsat som rådighedsbeløb (fordelt med 3,120 mio. kr. på boligdelen og 0,880 mio. kr. på servicedelen).

I budgetforslaget for 2021 er der indarbejdet budget til Søndervang som kommunalt projekt – og rådighedsbeløbet i 2020 søges derfor finansieret af disse midler. I første omgang finansieres rådighedsbeløbet i 2020 dog af kassen – og i forbindelse med den endelige budgetvedtagelse for 2021 reduceres rådighedsbeløbet til Søndervang i 2021 tilsvarende, ligesom den tilhørende lånefinansiering af udgifterne til boligdelen tilpasses.

Endvidere søges anlægsbevilling og rådighedsbeløb i 2020 reduceret med 1,373 mio. kr. på anlægsprojektet vedrørende projekteringsudgifter til Ny Søndervang, hvoraf 1,340 mio. kr. tilbageføres til anlægsprojektet Søndervang byudvikling i 2023, og 0,033 mio. kr. tilgår kassen i 2020.

## **Borgmesterpåtegning**

Intet at bemærke.

## **Behandling**

14. september 2020: Ældre- og omsorgsudvalget, socialudvalget og bolig- og ejendomsudvalget

21. september 2020: Magistraten

28. september 2020: Kommunalbestyrelsen