



Tilsynsrapport Ishøj Kommune

Center for Voksen og Velfærd
Indkøbsordning ved Intervare

Tilsyn 2022

INDHOLD

1.	VURDERING	4
1.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	4
1.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	5
2.	OPLYSNINGER OM INDKØBSLEVERANDØR.....	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	7
3.2	SORTIMENTS- OG KVALITETSKRAV	7
3.3	BESTILLING	9
3.4	LEVERING	11
3.5	KVALITETSARBEJDE	14
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	16
4.1	TILSYNETS METODER	16
4.2	KONTROLPERSPEKTIVET.....	16
4.3	LÆRINGS- OG UDVIKLINGSPERSPEKTIVET	16
4.4	TILSYNETS TILGANG	17
5.	VURDERINGSSKALA	18
5.1	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	19

Forord

Dette er afrapporteringen af tilsyn med indkøbsordning i Ishøj Kommune, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af leverandøren og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om leverandøren og tilsynet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og gennemgang af udleverede data. For hvert tema foretager den tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten. Borgernes oplevelse af kvaliteten fremgår under hvert tema.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig

Pernille Hansted

Senior manager

Mobil: 51 21 59 60

Mail: phd@bdo.dk

Projektansvarlig

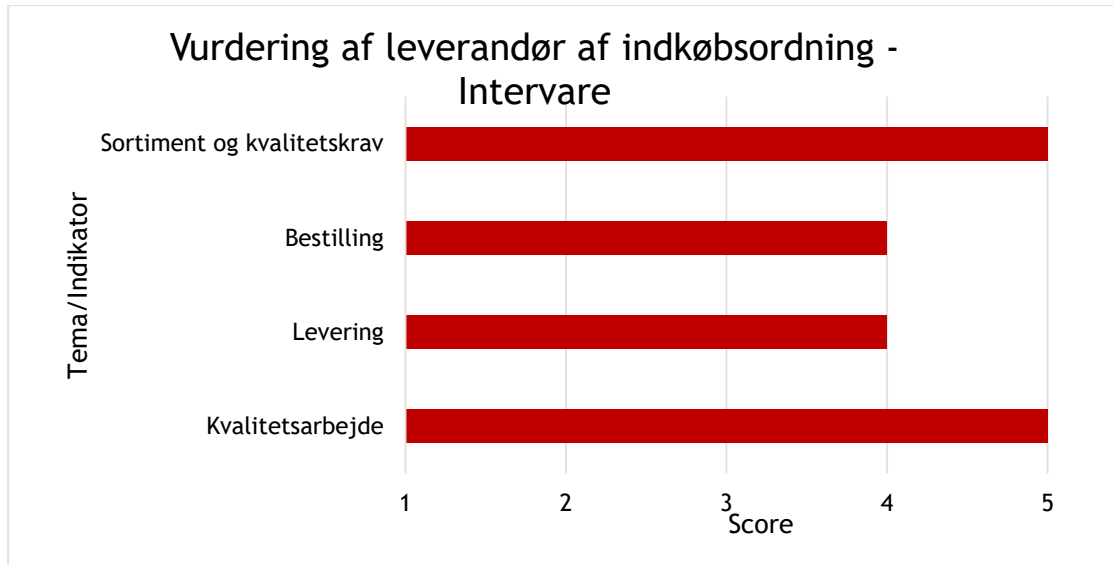
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



1. VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Sortiment og kvalitetskrav

Tilsynet vurderer, at der er tilbud om alle varekategorier, jf. Ishøj Kommunes krav i Kravspecifikationen. Varerne præsenteres både i varekatalog, tilbudsavis og på internettet, og dette opfylder kravene i Kravspecifikationen. Varerne i de udtagne stikprøver overholder holdbarhedsdatoerne, men det ikke er muligt at kontrollere brødprodukter i forhold til et af kravene stillet i Kravspecifikationen. Brødprodukterne overholder leverandørens interne holdbarhedskrav. Hertil er varerne i hel og ubeskadiget emballage, og frugt og grønt fremstår friskt og uden stød. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med at sikre et godt prisniveau, og at Ishøj Kommune har mulighed for at foretage lokale prissammenligninger. Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med sortimentet, og at flere borgere anvender tilbudsavisen som udgangspunkt for deres bestillinger. Borgerne er tilfredse med varernes holdbarhed, kvalitet og pris.

Bestilling

Tilsynet vurderer, at borgerne ved opstart i ordningen orienteres, svarende til Kravspecifikationens beskrivelser, dog modtager alle borgere pt. ikke oplysninger om rykkergebyr og renter ved manglende betaling. Der er tilbud om bestilling både via internettet og ved, at leverandøren ringer borgeren op på et aftalt tidspunkt. Ligeledes er der faste retningslinjer for, hvornår der skal reageres på afvigelser i borgerens bestillinger. Det er tilsynets vurdering, at leverandøren anvender systemer, der understøtter en sikker levering for borgerne. Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med bestillingsformerne.

Levering

Tilsynet observerer, at alle varer opbevares indpakkede og i transportkasser under leveringen, samt at der anvendes kølelegemer i kasserne. Chaufføren er præsentabel, udfører sit arbejde på hygiejnisk forsvarlig vis og kommunikerer og agerer med forståelse for målgruppen under leveringerne. Chaufføren bærer ikke Id-kort.

Tilsynet vurderer, at chaufføren kan redegøre for de retningslinjer, der er for leveringen. Der leveres pt. tre hverdage om ugen i formiddagstimerne, men der er mulighed for at få leveret i hele det tidsrum, som er beskrevet i Kravspecifikationen. Det er tilsynets vurdering, at leverandøren i sin tilrettelæggelse af indkøbsordningen lever op til Kravspecifikationens krav til levering, herunder chaufførernes beklædning og forhold omkring anmærkningsfri straffeattest. Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med deres leveringstidspunkt og med både kundeservicemedarbejdernes og chaufførernes kommunikation og adfærd. De fleste borgere kender eller anvender ikke ordningen med returpant.

Kvalitetsarbejde

Tilsynet vurderer, at leverandøren anvender et formaliseret kvalitetsstyringssystem, der logger alle borgeres henvendelser. Lederen oplyser, at der ikke er modtaget klager fra borgere i Ishøj Kommune de seneste 12 måneder. Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt ikke oplever kvalitetsproblemer, og at der reageres relevant fra leverandøren ved fejl. Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre udvikling i tilbudene til borgerne og på træning af medarbejderne.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews og dokumentation. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leverandøren sikrer, at alle borgere ved opstart i indkøbsordningen orienteres om rykkergebyrer og renter, der løber på ved manglende betaling.
2. Tilsynet anbefaler, at alle chauffører bær synligt Id-kort ved levering til borgerne.

2. OPLYSNINGER OM INDKØBSLEVERANDØR

Oplysninger om indkøbsleverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Intervare, Banemarksvej 58, 2605 Brøndby
Leder: Salgschef, Morten Piil
Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 90 borgere
Dato for følgeskab med chauffør: Den 21. marts 2022 Dato for interview med borgerne: Den 22. marts 2022 Dato for interview med ledelsen: Den 22. marts 2022
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med salgschef og administrativ leder af indkøbsordningen• Interview med fem borgere• Følgeskab med chauffør ved levering til 16 borgere, herunder varekontrol for seks borgere• Gennemgang af dokumentationen
Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Opfølgning	Der er ikke foretaget tilsyn med leverandøren af BDO tidligere.
-------------------	---

3.2 SORTIMENTS- OG KVALITETSKRAV

Sortiment	<p>DOKUMENTATION</p> <p>Tilsynet har gennemgået leverandørens varesortiment i varekataloget for 2021-2022, sortiment på internettet samt en tilbudsavis. Leverandøren tilbyder alle varekategorier, beskrevet i Kravspecifikationen. Der er tilbud om yderligere varekategorier, såsom tobak, blade, nonfood og isenkram. Alle varegrupper er præsenteret i et bredt sortiment.</p> <p>INTERVIEW AF LEDEREN</p> <p>Lederen oplyser, at der i forhold til Ishøj Kommunes krav til varesortimentet arbejdes med et noget bredere sortiment. Intervare drager fordel af datterselskabet Nemlig.com, hvis sortiment kunderne hos Intervare kan trække på næsten 1:1.</p> <p>INTERVIEW MED BORGERNE</p> <p>Borgerne er tilfredse med sortimentet, og oplever, at sortimentet opfylder deres behov. Borgerne fortæller, at der er en stor bredde inden for de forskellige varekategorier, samt at de kan vælge mellem flere kvaliteter inden for den enkelte varetype.</p>
Varepræsentation	<p>DOKUMENTATION</p> <p>Varesortimentet er præsenteret i et varekatalog med billeder af alle varer. Kataloget findes både fysisk og på internettet. Hertil modtager alle borgere, sammen med deres varer, en tilbudsavis, gældende for den efterfølgende uge. Tilbudsavisen findes ligeledes på internettet. Der findes ajourførte priser på alle varer på hjemmesiden - også uden forudgående login. Dette opfylder Kravspecifikationen.</p> <p>INTERVIEW MED LEDEREN</p> <p>Lederen oplyser, at der er tilbud om både hjemmeside, varekatalog og ugeaviser. De fleste borgere i Ishøj Kommune får hjælp til at bestille varer af hjemmeplejen i Ishøj Kommune. Lederen oplyser, at varekataloget udkommer en gang årligt.</p> <p>INTERVIEW MED BORGERNE</p> <p>Borgerne har alle modtaget et varekatalog og ugentlige tilbudsaviser. For en borger kniber det med synet, og en anden borger anvender ikke selv kataloget, men oplyser, at hjemmeplejen anvender det, når borgeren får hjælp til at bestille varer.</p> <p>Borgerne er generelt tilfredse med katalogets udformning, mens en borger finder det meget uoverskueligt. Denne borger modtager hjælp til bestilling, mens en borger fortæller, at den pårørende gerne hjælper, hvis det kniber med at finde en vare. Ingen af borgerne køber diætiske produkter, fx sukkerfri varer. Flere af borgerne foretager deres ugentlige indkøb med udgangspunkt i tilbudsavisen, og alle borgerne er meget glade for avisen.</p>

	<p>En borger, der modtager hjælp til bestilling, er ligeledes meget interesseret i tilbudsavisen, men oplyser at tallene er for små og svære at læse for borgeren.</p>
<p>Holdbarhed</p>	<p>OBSERVATION</p> <p>Tilsynet har udtaget seks tilfældige leveringer på ruten til stikprøvekontrol. Varerne, der er udtaget til kontrol, er inden for følgende kategorier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brød/kage: Rugbrød (flere typer), færdigpakket hvidt brød (flere typer), småkager (flere typer), sukkerfri småkager, frisk bagerbrød, frisk kage fra bageren. • Mælkeprodukter: Ost (flere typer), skyr, frugtyoghurt (flere typer), andre mælkeprodukter, mælk (flere typer). • Drikkevarer: Øl, vin, sodavand (flere typer). • Frostvarer: Skaldyr (flere typer), grønt (flere typer), fiskeprodukter (flere typer), fjerkræ, snackprodukter. • Frugt og grønt: Frisk frugt (flere typer), frisk grønt. • Kioskvarer: Snacks. • Kølevarer: Fiskepålæg (flere typer). • Diætetiske produkter: Proteindrik. • Kolonialvarer: Survare. <p>Varerne overholder kravene til holdbarhed, dog har et frossent kyllingeprodukt kun 1/3 tilbage af holdbarheden, og ikke de 2/3, som Kravspecifikationen kræver. Tilsynet vurderer, at dette er af mindre betydning, da der er mere end et halvt års holdbarhed tilbage på varen. For flere varer er det ikke muligt at konstatere, hvorvidt holdbarhedskravet fra Kravspecifikationen er overholdt. Dette gælder fx rugbrød og hvidt brød, hvor der alene er mærket med holdbarhedsdato og ikke produktionsdato. Det er derfor ikke muligt at undersøge, om der er 2/3 af holdbarheden tilbage ved levering. Leverandørens eget holdbarhedskrav er overholdt for alle brødtyper. Tilsynet observerer, at det hvide brød er holdbart tre dage ud over leveringsdagen.</p> <p>INTERVIEW MED LEDER</p> <p>Lederen oplyser, at der, for at overholde holdbarhedskrav, sikres en meget høj gennemstrømning af varer, og at der arbejdes med at sikre den længst mulige holdbarhed. Alle varer kontrolleres ved modtagelsen hos leverandøren for, om leverandørens holdbarhedskrav er overholdt. Alle datoer registreres og følges elektronisk. Lederen oplyser, at varer, leveret mandag, kan have en dags kortere holdbarhed end de øvrige dage.</p> <p>INTERVIEW MED BORGERNE</p> <p>Alle de interviewede borgere er tilfredse med varernes holdbarhed.</p>
<p>Varekvalitet og pris</p>	<p>OBSERVATIONER</p> <p>Tilsynet vurderer, at alle de kontrollerede emballerede varer er i ubrudt og ubeskadiget emballage, hertil ser alt kontrolleret frugt og grønt frisk ud og uden stød.</p> <p>INTERVIEW AF LEDER</p> <p>Lederen beskriver, at der arbejdes tæt med leverandørerne på at sikre en høj varekvalitet. Der foretages kvalitetskontrol ved både varemodtagelsen og ved varepakning til borgerne. Der er særligt indsats i forhold til sarte varegrupper, såsom frugt og grønt.</p> <p>Lederen oplyser, at der arbejdes med priskontroller. Der fremsendes fx prislister til kommunerne, som selv udfører priskontrol i de lokale supermarkeder. Hertil anvender leverandøren Price Shape, som er et elektronisk priskontrolsystem.</p>

INTERVIEW AF BORGERNE

Borgerne oplyser, at de er tilfredse med varernes kvalitet. En borger fremhæver kvaliteten af de friske grøntsager, som borgeren oplever, er af meget god kvalitet. En borger bryder sig ikke om de færdiglavede retter. Borgeren kan ikke forklare det nærmere. Borgeren er tilfreds med kvaliteten af de øvrige varer. En borger savner, at der ikke er priser på grøntsager i varekataloget, men har forståelse for, at priser på nogle varekategorier svinger hen over sæsoner. En borger finder, at varerne er dyre, mens de øvrige borgere er tilfredse med prisen. En borger oplyser, at borgerens økonomi er blevet bedre efter opstart i ordningen.

Tilsynets vurdering for temaet Sortiment- og kvalitetskrav - 5

Tilsynet vurderer, at der er tilbud om alle varekategorier, jf. Ishøj Kommunes krav i Kravspecifikationen. Varerne præsenteres både i varekatalog, tilbudsavis og på internettet, og dette opfylder kravene i Kravspecifikationen.

Tilsynet vurderer, at varerne i de udtagne stikprøver overholder holdbarhedsdatoerne, men at det ikke er muligt at kontrollere brødprodukter i forhold til et af kravene stillet i Kravspecifikationen. Brødprodukterne overholder leverandørens interne holdbarhedskrav. Hertil er varerne i hel og ubeskadiget emballage, og frugt og grønt fremstår frisk og uden stød.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med at sikre et godt prisniveau, og at Ishøj Kommune har mulighed for at foretage lokale prissammenligninger.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med sortimentet, og at flere anvender tilbudsavisen som udgangspunkt for deres bestillinger. Borgerne er tilfredse med varernes holdbarhed, kvalitet og pris.

3.3 BESTILLING**Borgers opstart i indkøbsordning****DOKUMENTATION**

Tilsynet har gennemgået et eksempel på den information, som borgerne modtager ved opstart i Indkøbsordning i Ishøj Kommune. Materialet oplyser borgeren om dag og tidspunkt for bestilling og levering. Oplysning om tidsfrister og forhold i relation til eventuel aflysning af bestilling, som er beskrevet som krav i Kravspecifikationen, er oplyst bagerst i leverandørens varekatalog, dog mangler der oplysning om rykkergebyr og renter ved manglende betaling. Tilsynet oplyses af leverandøren om, at disse oplysninger sendes til borgere, der betaler med betalingskort, men ikke til øvrige kunder. Leverandøren oplyser, at dette vil ske frem over.

INTERVIEW AF LEDER

Lederen oplyser, at der samarbejdes med visitationen i Ishøj Kommune, og at de derfra får oplysninger om borgerne ved opstart i ordningen. Samarbejdet sker herefter med hjemmeplejen i Ishøj Kommune. Der kommunikeres via SikkerMail, idet der ikke længere anvendes omsorgssystemet efter aftale med Ishøj Kommune.

Lederen oplyser, at første kontakt til borgerne fortages alt efter, hvilken bestillingsform der er oplyst af visitationen. Hvis borgerne selv kan bestille deres varer, kontaktes borgerne via telefonen. Ca. 2/3 del af borgerne modtager hjælp til bestilling fra hjemmeplejen. Lederen oplyser, at der ofte kan leveres hverdagen efter borgerens tilmelding, men senest svarende til beskrivelser i Kravspecifikationen.

INTERVIEW AF BORGERNE

En borger kan ikke huske opstarten i ordningen. En anden borger husker sin opstart, hvor borgeren blev kontaktet via telefonen af leverandøren. Herefter fulgte borgeren leverandørens anvisning på, hvordan borgeren skulle notere varerne, inden leverandøren ringede op på den faste ugedag for bestilling.

	<p>En borger modtog hjælp fra hjemmeplejen til at komme i gang med at anvende ordningen. Borgeren kan ikke huske selve opstarten. En borger modtager hjælp fra hjemmeplejen til at bestille varerne, men betalingerne var det en pårørende, der hjalp borgeren med at få på plads. Borgeren husker at have modtaget et informationsbrev fra leverandøren.</p>
<p>Bestillingsmetode og støtte til borger</p>	<p>INTERVIEW AF LEDER</p> <p>I Ishøj Kommune anvendes der elektronisk bestilling af hjemmeplejen eller borgeren, og hertil opringning til borgerne af leverandøren. Der tillægges ikke bestillingsgebyr ved elektronisk bestilling. Borgeren skal bestille to hverdage før leveringen, og der kan bestilles fra klokken 7.30</p> <p>Leverandørens medarbejdere guider borgere, der bestiller via telefonen, og det er muligt for borgerne at genbestille den sidste ordre. Der leveres en erstatningsvare, hvis en vare ikke kan leveres som planlagt.</p> <p>Lederen oplyser, at der er helt faste regler for, hvornår der skal reageres i forhold til manglende bestillinger. Er der en aftale om opringning til en borger, og denne ikke tager telefonen, kontaktes hjemmeplejen. Der tages ligeledes kontakt til hjemmeplejen ved alvorlige afvigelser i borgerens adfærd eller bestilling. Leverandøren oplyser, at den månedlige specifikation til kommunen ligeledes tjener som kontrol for kommunen. Lederen oplyser, at hvis det er hjemmeplejen, der bestiller varer for borgeren, så accepteres bestillingen, uanset at den afviger fra det almindelige bestillingsmønster. Chaufføren vil reagere, såfremt der fx ses et forkert mønster af varer i borgerens køleskab. Fx hvis varerne fra sidste levering ikke er anvendt. Herefter kontakter Kundeservice hjemmeplejen med oplysningen.</p> <p>INTERVIEW AF BORGERNE</p> <p>Fire ud af fem borgere modtager hjælp fra hjemmeplejen til bestilling af varer. En borger, der modtager hjælp til at bestille varer, har oplevet, at leverandøren ringer op, når der ikke er bestilt varer. Det synes borgeren er en god service. En anden borger afventer at modtage en pc, som vil gøre det muligt for borgeren selv at bestille sine varer. En borger bestiller selv varerne over telefonen. Borgeren ringer selv op på et andet tidspunkt, hvis borgeren skal noget andet på bestillingstidspunktet. Borgeren kan også ringe senere på ugen, hvis borgeren har glemt at bestille nogle varer. Borgeren er meget tilfreds med det hele.</p>
<p>Særlige aftaler med borgeren</p>	<p>INTERVIEW AF LEDER</p> <p>Lederen oplyser, at borgerne har muligheder for særlige aftaler, og at dette følges så vidt, det er muligt.</p> <p>INTERVIEW AF CHAUFFØR</p> <p>Chaufføren oplyser, at der indgås aftaler med borgerne, men at de fleste aftaler er af generel karakter, som fx at der anvendes nøgleboks, eller at borgeren er visiteret til, at varerne skal sættes i køle- eller fryseskab. Kun få borgere har aftaler om, at leveringen fx skal foregå af en bestemt dør eller lignende.</p> <p>Chaufføren viser tilsynet, hvordan der i den anvendte App anvendes forskellige koder, som fx betyder, at maden skal sættes på køl/frost, eller at beskeden om dette ikke må slettes på Appen. Denne kode skyldes, at enkelte borgere med svær demens mener, at de ikke behøver hjælp fra chaufføren. Så for at sikre mod, at fx en afløser fjerner en vigtig oplysning fra Appen, anvendes denne kode, så kun medarbejdere med et godt kendskab til borgeren sletter oplysninger.</p> <p>INTERVIEW AF BORGERNE</p> <p>To borgere oplyser, at de får sat deres varer i køleskabet eller fryseren af chaufføren.</p>

Tilsynets vurdering for temaet Bestilling - 4

Tilsynet vurderer, at borgerne ved opstart i ordningen orienteres, svarende til Kravspecifikationens beskrivelser, dog modtager alle borgere pt. ikke oplysninger om rykkergebyr og renter ved manglende betaling.

Tilsynet vurderer, at der er tilbud om bestilling både via internettet og ved, at leverandøren ringer borgeren op på et aftalt tidspunkt. Ligeledes er der faste retningslinjer for, hvornår der skal reageres på afvigelser i borgerens bestilling.

Tilsynet vurderer, at leverandøren anvender systemer, der understøtter en sikker levering for borgerne. Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med bestillingsformerne.

3.4 LEVERING

Leveringsdage	<p>INTERVIEW AF LEDER</p> <p>Lederen oplyser, at der pt. leveres fast mandag, onsdag og torsdag i Ishøj Kommune, men at det vil være muligt at få leveret alle hverdage, hvis behovet skulle opstå. Der leveres pt. i tidsrummet fra 7.30 -11.00 i Ishøj Kommune, men der kan leveres på andre tider, hvis en borger har behov herfor. Ruterne er et udtryk for den volumen af bestillinger, der er i Ishøj Kommune pt. Borgerne kan få flyttet deres leveringsdag, hvis de får behov for det. Hvis leveringen er forsinket en halv time, kontaktes borgeren. Dette ligger inden for kravet i Kravspecifikationen, som er på en time før og efter det aftalte tidspunkt. Lederen oplyser dog, at det sker meget sjældent, at der er forsinkelser. Lederen oplyser, at de som leverandør aldrig aflyser en levering. Som udgangspunkt kan der leveres på helligdage, men det sker, at leveringer rykkes. I så fald orienteres borgerne og Ishøj Kommune i god tid. Der er tilbud om akutlevering inden for 4 timer, hvis en borger fx kommer hjem fra hospitalet, dette ligger inden for Kravspecifikationens ramme.</p> <p>INTERVIEW MED CHAUFFØREN</p> <p>Chaufføren oplyser, at der køres til de samme boligblokke flere gange om ugen, da nogle af borgerne fx går på dagcenter på forskellige dage, og derfor har borgerne også behov for levering af varer på forskellige dage. Hvis en borger mangler at få en vare leveret, hvor leverandøren har lavet en fejl, og hvis der er behov for varen samme dag, så kører chaufføren til nærmeste supermarked og køber varen til borgeren. Hvis det er en vare, som borgeren kan vente på, leveres varen typisk næste dag. Alternativt krediteres borgeren efter aftale. Chaufføren oplyser, at det er sjældent, at en borger mangler en vare.</p> <p>INTERVIEW MED BORGERNE</p> <p>Borgerne fortæller om deres forskellige leveringsdage, som de er godt tilfredse med. Dog ønsker en borger at få flyttet sin leveringsdag, og borgeren vil kontakte leverandøren om dette. Ingen af borgerne har oplevet forsinkelse, aflysning eller at leveringen er udeblevet.</p>
Afmelding	<p>INTERVIEW AF LEDER</p> <p>Borgerne kan afmelde deres bestilling indtil klokken 9.00 på bestillingsdagen.</p> <p>INTERVIEW MED BORGERNE</p> <p>Ingen af borgerne har haft behov for at afbestille en levering.</p>

<p>Leverandørens medarbejdere</p>	<p>OBSERVATION</p> <p>Tilsynet observerer, at chaufføren er i ren og hel arbejdsbeklædning, påtrykt leverandørens logo på både jakke og bukser. Chaufføren bærer ikke Id-kort. Chaufføren taler dansk. Tilsynet observerer, at chaufføren orienterer sig i app'en, før leveringen til den enkelte borger. Chaufføren fremstår meget rutineret i forhold til sit kendskab til både ruten og borgerne.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at chaufføren bærer mundbind ved indgang til beboernes boliger, og at chaufføren jævnligt anvender håndsprit under hele ruten. Ligeledes bemærker tilsynet, at chaufføren håndterer varerne på en hygiejnisk forsvarlig måde. Fx opbevares alle varerne under hele leveringen i de plastposer, som de er pakket i og i transportkasser. Selv om en pose tages op af en transportkasse, så lægges den aldrig et urent sted. Den placeres altid i en anden kasse eller oven på en kasse med låg.</p> <p>INTERVIEW AF LEDEREN</p> <p>Chaufførerne er selvstændige vognmænd, og har evt. nogle ansatte. Det er vognmændenes ansvar at oplære deres chauffører. For vognmænd findes et sæt retningslinjer, og der vurderes på de faglige og menneskelige kompetencer, inden der indgås en aftale om kørsel. For kundeservicemedarbejderne er forståelse for kundegruppen meget væsentlig. Der er oplæring af medarbejderne i kundeservice, og medarbejderne er også med en chauffør ude på en rute til oplæring. Der er en supervisorgruppe i kundeservice, der foretager træning og sparring.</p> <p>Lederen oplyser, at tavshedspligt indgår i kontrakten både med vognmænd og kundeservicemedarbejderne. Kontrakten gennemgås punkt for punkt inden underskrift.</p> <p>Lederen oplyser, at det kræves, at chaufførerne bærer uniform, samt at de kan tale dansk. Lederen oplyser, at de er begyndt at kræve, at chauffører skal igennem et hygiejnekursus, selv om dette ikke er et lovkrav. Der kræves ligeledes en anmærkningsfri strafteattest, samt at chaufførerne selvfølgelig skal have et gyldigt førerbevis. Leverandøren kræver, at chaufførerne bærer Id-kort. Lederen oplyser, at de ikke kan opfylde kravet fra Kravspecifikationen om, at der skal være en leders underskrift på Id-kortet, da der er tale om selvstændige vognmænd. Der anvendes en app, hvor borgernes særlige behov noteres.</p> <p>INTERVIEW AF CHAUFFØREN</p> <p>Chaufføren oplyser, at han altid anvender uniform med firmalogo, men at han ikke anvender Id-kort.</p> <p>INTERVIEW MED BORGERNE</p> <p>Borgerne kan generelt ikke huske, om chaufføren bærer uniform og Id-kort. En borger fortæller dog, at det er nemt at genkende det sorte tøj og kasserne. En borger er svagt-seende, og kan derfor ikke se chaufføren.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med chaufføren og kundeservicemedarbejderne, og borgerne beskriver, at de har en venlig adfærd. En borger oplever, at det kan være svært at komme igennem til kundeservice på telefonen. Borgeren kunne godt tænke sig en ordning med tilbagekald fra Kundeservice. Et par af borgerne har aldrig talt med kundeservice, da de modtager hjælp til bestillingen.</p>
<p>Opbevaring af fødevarer under transport</p>	<p>OBSERVATION</p> <p>Alle fødevarer er emballeret i plastposer, og lægges derefter i transportkasser med låg. Kasserne er enten af plast eller flamingo. Varerne er i plastposerne under hele leveringen, kun hvis varerne skal sættes i køleskab eller fryser i borgerens bolig, tages de op af poserne.</p> <p>Der anvendes genanvendelige frostelementer, der ligger i poserne. Frostelementerne er rene, ligesom transportkasserne er rene. Der er stor systematik i lastrummet på bilen.</p>

	<p>INTERVIEW MED CHAUFFØREN</p> <p>Chaufføren viser tilsynet, hvordan der er forskellige køleløsninger for henholdsvis køle -og frostvarer. Chaufføren fortæller, at antallet af kølelementer styres af Intervare, og at dette skifter alt efter sæson. En gang hver måned udleveres en data-logger, der lægges ved den sidste levering. Efter dagens sidste levering afleveres data-logger til leverandøren, der hermed kan undersøge, om de valgte kølemidler er tilstrækkelige til at holde den ønskede temperatur.</p>
<p>Levering på adressen</p>	<p>OBSERVATION</p> <p>Tilsynet observerer, at der vedlægges faktura til alle leveringer, svarende til kravet i Kravspecifikationen.</p> <p>Der er i et tilfælde angivet en erstatningsvare ved hjælp af en tydelig etiket på varen. Ved tilsynets kontrol ses det, at borgeren har fået leveret en vare, der kulinarisk matcher den bestilte vare, samt at borgeren har modtaget en dyrere vare som erstatning, men til den pris, den bestilte vare havde, dette svarende til Kravspecifikationen.</p> <p>Ved indgangen til boligen ringer chaufføren på, og hvis der anvendes nøgleboks, åbner chaufføren døren let og kalder ind til borgeren, at der leveres varer fra Intervare. Hvis borgeren kommer frem, eller chaufføren får kontakt til borgeren på vejen til køkkenet, hilses med et venligt Godmorgen eller Goddag og en sætning om, at chaufføren sætter varerne som aftalt. Såfremt borgeren taler til chaufføren, svares relevant på borgerens oplysninger eller spørgsmål. Enkelte borgere tager selv imod ved at åbne døren, når der ringes på. Flere af disse borgere ønsker ikke varerne leveret i køkkenet, men siger til chaufføren, at varerne blot sættes lige inden for entredøren. En borger fortæller tilsynet, hvor glad hun er for leveringerne, og at det altid er en venlig og god service, som borgeren modtager.</p> <p>En borger er ikke visiteret til levering til køle- og fryseskab. Denne borger spørger chaufføren, om han vil lægge en tung pose med grøntsager på et andet bord og en pakke med husholdningsartikler et andet sted. Chaufføren svarer venligt ja og ordner det, som borgeren beder om. Borgeren er ked af sin generelle situation, og vil gerne inddrage chaufføren i sin problemstilling. Chaufføren svarer venligt, men henviser til hjemmeplejen.</p> <p>Tilsynet observerer, at varerne sættes i køleskab og fryser hos de borgere, der er visiteret til dette. Tilsynet bemærker positivt, at chaufføren sætter de nye varer ind bag ved tilsvarende ældre varer i køleskabet. For øvrige borgere sættes varerne på køkkenbordet i posen.</p> <p>INTERVIEW MED CHAUFFØREN</p> <p>Chaufføren redegør for, at der både er borgere, der er visiteret til at få leveret varerne på køkkenbordet, og borgere der skal have lagt varerne i køle- eller fryseskab.</p> <p>Hvis en borger ikke lukker døren op, forsøger chaufføren først at ringe til borgeren. Hvis borgeren heller ikke svarer telefonen, kontakter chaufføren hjemmeplejen i Ishøj Kommune via Kundeservice hos Intervare.</p> <p>Der laves evt. en aftale om, at hjemmeplejen kommer til stede hos borgeren med det samme, og i så fald stiller chaufføren varerne, så hjemmeplejen kan sætte dem på plads. Adspurgt fortæller chaufføren, at varerne i så fald sættes i posen foran døren - ikke i plast- eller flamingokasserne, som varerne opbevares i under transporten. Chaufføren oplyser om, at kasserne er meget dyre, og at de ikke altid returneres, hvis de efterlades. Tilsynet taler med chaufføren om, at tilsynet ikke finder, at løsningen er helt optimal. Tilsynet anerkender, at der ikke er krav til denne procedure.</p> <p>Chaufføren oplyser, at hvis hjemmeplejen fx oplyser, at borgeren er indlagt, tages varerne med retur.</p> <p>Hvis chaufføren observerer markante ændringer hos en borger, kontaktes Kundeservice, der tager kontakt til hjemmeplejen. Finder chaufføren en borger med akut behov for hjælp, ringes der 112, og chaufføren bliver ved borgeren, til hjælpen er fremme. Chaufføren fortæller om en sådan akut situation.</p>

	<p>INTERVIEW MED BORGERNE</p> <p>De fleste af de borgere, som tilsynet interviewer, får deres varer leveret på køkkenbordet. Borgerne er tilfredse med servicen.</p>
Returpant	<p>INTERVIEW MED LEDER</p> <p>Lederen oplyser, at der afregnes kontant med borgerne for returpant. Dette svarer ikke til beskrivelse i Kravspecifikationen, men ifølge leder er der lavet en ny aftale med Ishøj Kommune.</p> <p>INTERVIEW MED CHAUFFØREN</p> <p>Chaufføren oplyser, at der tages mod returpant, og at der afregnes med kontanter til borgeren.</p> <p>INTERVIEW MED BORGERNE</p> <p>En borger oplyser at aflevere returpant, men at borgeren ikke ønsker at få penge for flaskerne. Det fungerer fint for borgeren. Borgeren er klar over, at der kan gives kontant afregning. De øvrige borgere anvender ikke ordningen, og den ene borger er meget begejstret for at høre om ordningen, da borgeren har brug for at anvende den.</p>
Tilsynets vurdering af temaet Levering - 4	
<p>Tilsynet observerer, at alle varer opbevares indpakkede og i transportkasser under leveringen, samt at der anvendes kølelegemer i kasserne.</p> <p>Tilsynet observerer, at chaufføren er præsentabel, udfører sit arbejde på hygiejnisk forsvarlig vis, og kommunikerer og agerer med forståelse for målgruppen under leveringerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at chaufføren ikke bærer Id-kort.</p> <p>Tilsynet vurderer, at chaufføren kan redegøre for de retningslinjer, der er for leveringen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der pt. leveres tre hverdage om ugen i formiddagstimerne, men at der er mulighed for at få leveret i hele det tidsrum, som er beskrevet i Kravspecifikationen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i sin tilrettelæggelse af indkøbsordningen lever op til Kravspecifikationens krav til levering, herunder chaufførernes beklædning og forhold omkring anmærkningsfri straffeattest.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med deres leveringstidspunkt og med både kundeservicemedarbejdernes og chaufførernes kommunikation og adfærd.</p> <p>Tilsynet vurderer, at de fleste borgere ikke kender eller anvender til ordningen med returpant.</p>	

3.5 KVALITETSARBEJDE

Fejl, mangler og klager	<p>INTERVIEW AF LEDER</p> <p>Lederen oplyser, at der arbejdes med et formaliseret kvalitetssystem, hvor alle henvendelser fra borgerne logges i forskellige kategorier. Borgernes henvendelser sendes automatisk til den relevante afdeling hos leverandøren. På ugentlige kvalitetsmøder drøftes indkomne reklamationer og klager. Der følges løbende op på problemstillingerne. Hvis der er tale om klager med en vis alvorlighed, inddrages Ishøj Kommune. Kundenservicemedarbejderne undersøger historikken for de henvendelser, der kommer, i forhold til, om der er et mønster i klagerne. Lederen oplyser, at der ikke er modtaget klager de seneste 12 måneder fra borgere fra Ishøj Kommune.</p>
--------------------------------	--

	<p>INTERVIEW MED BORGERNE</p> <p>Ingen af borgerne har oplevet at modtage varer, hvor kvaliteten ikke var i orden. Tre borgere har ikke oplevet fejl i leveringerne. En borger er omhyggelig med at kontrollere sin faktura. Borgeren oplyser, at leverandøren gerne kommer med varer, der ikke er leveret som bestilt. Borgeren har oplevet at modtage en forkert faktura, hvorefter den rigtige faktura blev tilsendt. En borger har oplevet at modtage en forkert vare, som blev krediteret. En borger modtager hjælp til bestilling, og borgeren har en gang oplevet at modtage et forkert antal varer, men borgeren ved ikke, om fejlen lå i bestilling eller levering.</p>
<p>Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet</p>	<p>INTERVIEW AF LEDER</p> <p>Lederen oplyser, at der er et kvalitetsteam, og at dette arbejder i forhold til både interne og eksterne forhold omkring fødevarer sikkerhed. Der arbejdes kontinuerligt med at udvikle på varesortimentet, og der er et stort fokus på at følge med udviklingen. Der er en stor opmærksomhed på, at det ikke er borgerne selv, der udvælger varen, og derfor skal alle varer, der sendes ud, være af høj kvalitet.</p> <p>Der er en trænings- og udviklingsafdeling hos leverandøren, som sikrer kontinuerlig træning af medarbejderne.</p>
<p>Tilsynets vurdering af temaet Kvalitetsarbejde - 5</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren anvender et formaliseret kvalitetsstyringssystem, der logger alle borger henvendelser. Lederen oplyser, at der ikke er modtaget klager fra borgere i Ishøj Kommune de seneste 12 måneder.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne generelt ikke oplever kvalitetsproblemer, og at der reageres relevant fra leverandøren ved fejl.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre udvikling i tilbuddene til borgerne og på træning af medarbejderne.</p>	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

Tilsynet skal:

- Kontrollere om der udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, og at gældende lovgivelser, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

BDO lægger vægt på via tilsynene at bidrage til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse, samt at den indsamlede data kan anvendes til at dele viden med henblik på løsning af fælles udfordringer på tværs af de kommunale tilbud.

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Gennemførelsen af tilsyn i Ishøj Kommune henhører til Servicelovens bestemmelser, samt vejledning om retssikkerhed og administration.

4.1 TILSYNETS METODER

I BDO's tilsynskoncepter kombineres en række metoder for at sikre stringent og systematisk dataindsamling.

Til brug for tilsynene i Ishøj Kommune tager BDO udgangspunkt i gennemarbejdede skabeloner.

Formålet er at skabe et fundament for gennemsigtighed og sammenlignelighed i forhold til de forskellige undersøgte temaer. Metodisk tager BDO afsæt i en anerkendende tilgang med fokus på kontrol og kvalitet samt læring og udvikling. Der veksles i tilgangen mellem forskellige metoder henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation.

4.2 KONTROLPERSPEKTIVET

Kontrollen skal sikre, at regler og normer overholdes, og at borgerne modtager de ydelser, de har krav på ud fra de faglige og etiske standarder, der kan sættes for en ydelse. Samtidig kan kontrollen være medvirkende til at skærpe medarbejdernes fokus på at leve op til de centrale krav til deres arbejde til og for borgerne.

4.3 LÆRINGS- OG UDVIKLINGSPERSPEKTIVET

Læringsaspektet udfoldes på flere måder, dels gennem interview med ledelsen om de administrative og ledelsesmæssige forhold samt via interviews og dialog med borgerne og evt. pårørende for at belyse den borgeroplevede kvalitet.

Følgeskab med medarbejdere under tilsynet er ligeledes et vigtigt fokus for BDO og en væsentlig kilde til at forstå - og udfordre - praksis. Dette giver indblik i medarbejdernes rutiner samt udviklingsområder og åbner op for frugtbare faglige drøftelser. På denne måde bibeholdes det lærende perspektiv - også, hvor der er udfordringer.

4.4 TILSYNETS TILGANG

Tilsynet tager udgangspunkt i teori om social kapital og den anerkendende og værdsættende tilgang med fokus på at lade sig inspirere af dét, der virker på den enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere leverandørens ressourcer, styrker og gode erfaringer. Tilgangen er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse.

5. VURDERINGSSKALA

I forbindelse med afrapporteringen arbejder BDO ud fra nedenstående scoringsmodel, Skemaet viser definition og graduering af forholdene, som danner baggrund for tilsynets scorer.

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

5.1 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet aftales med leverandøren, og afvikles som telefoninterview og følgeskab med en medarbejder, og understøttes af fremsendelse af dokumentation.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, oplysninger fra kommunens hjemmeside.

Tilsynet gennemføres af 1 tilsynsførende. Den tilsynsførende har uddannelse og erfaring inden for fødevarerproduktion, drift, ledelse og forvaltning.

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.