



Tilsynsrapport Glostrup Kommune

Center for Sundhed og Velfærd
Indkøbsordning ved Intervare

Tilsyn
November 2023



Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Oplysninger om Indkøbsleverandør	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Opfølgning på foregående tilsyn	7
3.2 Bestillinger	7
3.3 Sortiments- og kvalitetskrav	7
3.4 Levering	8
3.5 Kvalitetsarbejdet	10
4. Tilsynets formål og metode	11
4.1 Formål	11
4.2 Metode	11
4.3 Vurderingsskema	11
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	12
Om BDO	13

Forord

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

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

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

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



Mette Aaltonen

Director

Mobil: 24 29 50 75

Mail: mao@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger om Indkøbsleverandør

Oplysninger om indkøbsleverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Intervare, Banemarksvej 58, 2605 Brøndby

Leder: Salgschef Morten Piiil

Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 173 borgere

Dato for tilsynsbesøg: Den 6. november 2023

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leder af indkøbsordningen
- Gennemgang af dokumentation

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

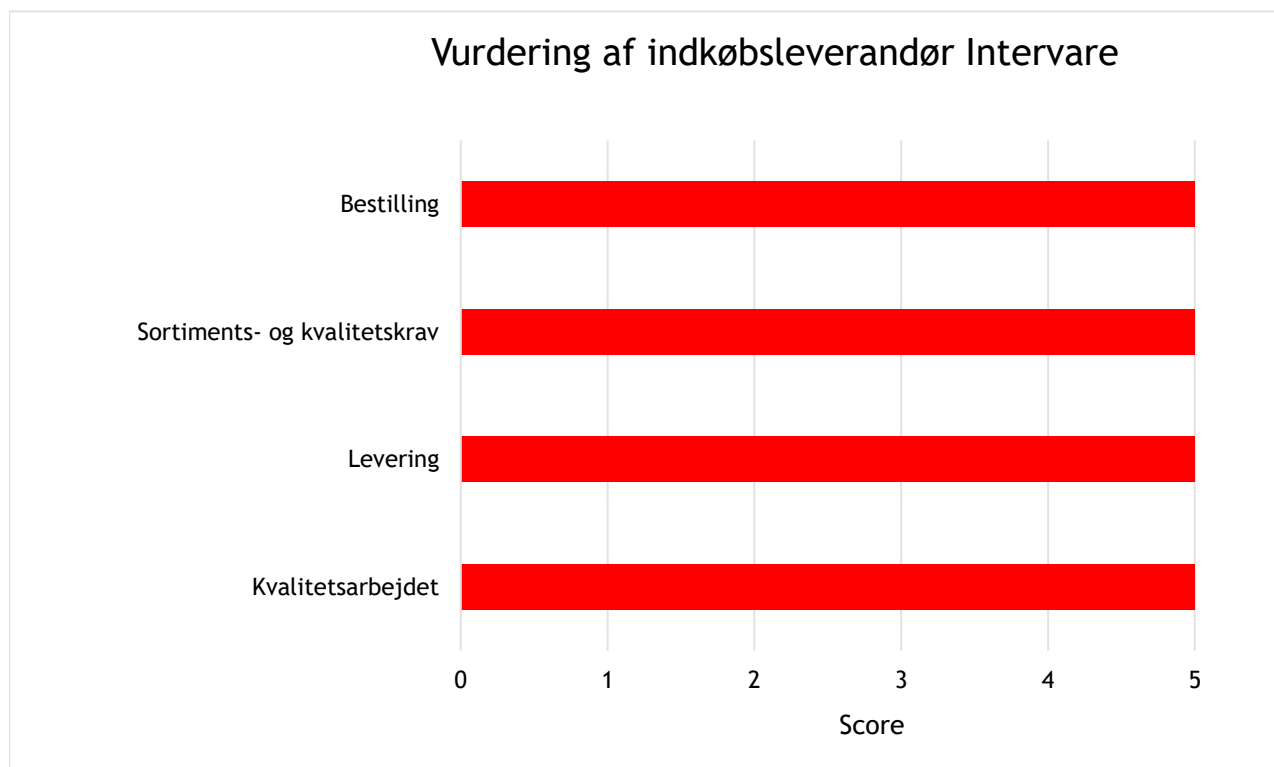
Tilsynsførende:

Mette Aaltonen, Director og økonoma / HD

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Bestillinger

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager relevant information fra leverandøren ved opstart af indkøbsordningen. Leverandøren har flere bestillingsmetoder, som vælges ud fra borgerens behov. Leverandøren lever op til kvalitetsstandardens krav om bestilling. Leverandørens medarbejdere er oplært i at støtte borgerne i deres bestillinger.

Tilsynet vurderer, at borgerne ved opstart i ordningen modtager en velkomstpakke, som indeholder et katalog, praktiske oplysninger, rykkergebyr og renter mm., som er svarende til Kravspecifikationens beskrivelser.

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.

Sortiments- og kvalitetskrav

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

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes systematisk med at kvalitetssikre varerne fra leverandørerne, både ved at udarbejde kravspecifikationer til leverandørerne, men også i forbindelse med varemottagelsen.

Tilsynet vurderer, at leverandøren arbejder efter retningslinjer for holdbarhed i kvalitetsstandarden, dog er der enkelte afvigelser, der skyldes varens naturlige begrænsede holdbarhed.

Levering

Tilsynet observerer, at alle varer opbevares indpakkede og i transportkasser under leveringen, samt at der anvendes kølelegemer i kasserne. Der findes retningslinjer for chaufførens rolle og ansvar, herunder informationspligt ved uhensigtsmæssige forhold ved leveringen eller hos borgeren. Det er tilsynets vurdering, at leverandøren overholder kvalitetstandardens krav til levering. Kvalitetsstandardens krav om modtagelse af pant overholdes.

Kvalitetsarbejde

Tilsynet vurderer, at leverandøren anvender et formaliseret kvalitetsstyringsystem, der logger alle borgeres henvendelser. Lederen oplyser, at klager/mangler registres systematisk, samt at der handles herpå.

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Tilsynet har ingen anbefalinger.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Interview med leder

Der blev ved BDO's seneste tilsyn i 2021 ikke givet anbefalinger.

3.2 Bestillinger

Dokumentation

Tilsynet har modtaget eksempler på introduktionsbreve til borgerne. Brevene er informative og passende til formålet. Borgerne modtager samtidig en tilbudsavis. Ved første varebestilling modtager borger et katalog med leverandørens sortiment.

Interview med leder

Leder oplyser, at der er tilfredshed med samarbejdet med Glostrup Kommunes visitation.

Leder oplyser, at der ved henvendelse til leverandør fra Visitationen i Glostrup Kommune allerede er foretaget en vurdering af, om borgeren kan kontaktes via telefon i forhold til den fremtidige bestilling af varer, eller om det er hjemmeplejen, der skal hjælpe borgeren med at bestille.

Der tages efterfølgende kontakt til borgeren eller hjemmeplejen via telefon, og der fremsendes et introduktionsbrev, som udformes, alt efter, hvilken bestillingsform borgeren har behov for.

Intervare oplyser, at ud af de 173 antal borgere, der er tilmeldt ordningen, får 71 borgere hjælp af hjemmeplejen og 102 borgere bestiller selv.

Der er mulighed for særaftaler, fx at chaufføren har nøgle og selv låser sig ind.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne har mulighed for at modtage støtte til bestilling af varer, hvis der er behov for dette.

Tilsynet vurderer, at leverandøren har flere bestillingsmetoder, og at leverandøren lever op til kvalitetsstandardens krav.

3.3 Sortiments- og kvalitetskrav

Sortiment

Dokumentation

Tilsynet har gennemgået leverandørens varesortiment i varekataloget for 2022-2023.

Varesortimentet er præsenteret i et varekatalog med billeder af alle varer. Kataloget findes både fysisk og på internettet. Kataloget bliver leveret som en del af velkomstpakken. Hver uge modtager borgerne en tilbudsavis, som er gældende for den næste bestilling, og tilbudsavisen leveres sammen med varerne. Der findes ajourførte priser på alle varer på leverandørens hjemmeside. Tilsynet vurderer, at dette opfylder kravspecifikationen.

Interview med leder

Leder oplyser, at det er muligt at se tilbuddene på Intervares hjemmeside, i varekataloget og i de ugentlige tilbudsaviser.

Leder oplyser at der til stadighed arbejdes med at udvide og tilpasse sortimentet. Der ses en stigning i salget af færdigtilberedte retter og Intervare har et bredt frostsoriment af disse varer, men de arbejder på at udvide sortimentet af færdigretter, der kan leveres som et kølet produkt.

Katalog

Dokumentation

Tilsynet har gennemgået varekataloget fra 2022/2023 samt tilbudsavisen. Leverandøren tilbyder et meget bredt sortiment af dagligvarer, og der er ligeledes mulighed for at bestille nonfoodvarer, tobak, blade, håndkøbsmedicin mm. Tilsynet vurderer, at leverandøren tilbyder alle varekategorier, som er beskrevet i Kravspecifikationerne.

Interview med leder

Lederen oplyser, at det er muligt at se tilbuddene på Intervares hjemmeside, i varekatalog og i de ugentlige tilbudsavisene.

Varekataloget sendes til borgerne én gang årligt.

Holdbarhed

Interview med leder

Leder oplyser, at den store gennemstrømning af varer, samt en stram styring af indkøb, er med til at sikre friske råvarer. Derudover kontrolleres alle varer 3 gange; inden levering til borgeren, i varemodtagelsen og pakkefunktionen samt ved selve leveringen. Leder oplyser, at de leverede varer garanteres at have en holdbarhed på minimum 7 dage, dog med undtagelse af frisk brød, fersk fisk og lignende, idet disse produkter ofte har en kort holdbarhed, og disse varer kan derfor ikke opfylde kvalitetsstandardens krav.

Kvalitet

Interview med leder

Leder oplyser, at varemodtagelsen kontrollerer varens holdbarhed, og så vidt det er muligt, om varen er i god stand. Varernes holdbarhed registreres ved modtagelsen.

Der er løbende dialog med leverandørerne om varerne og kvaliteten, herunder udarbejder Intervare kravspecifikationer på relevante varer til deres leverandører.

Der opsamles data på borgernes reklamationer, så det er muligt at reagere på evt. kvalitetsbrist.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes systematisk med at kvalitetssikre varerne fra leverandørerne, både ved at udarbejde kravspecifikationer til leverandørerne, men også i forbindelse med varemodtagelsen.

Tilsynet vurderer, at leverandøren arbejder efter retningslinjer for holdbarhed i kvalitetsstandarden, dog er der enkelte afvigelser, der skyldes varens naturlige begrænsede holdbarhed.

Tilsynet vurderer, at kataloget og tilbudsavisen fremviser varerne på en overskuelig måde for borgerne.

3.4 Levering

Bestillingsfrister og leveringsdage

Interview med leder

Leder oplyser, at der fast leveres til borgere i Glostrup Kommune mandag, onsdag og fredag. Borgerne har en fast leveringsdag, og borgerne har mulighed for at ændre leveringsdagen, men dette sker ikke ofte.

Leveringstidspunktet hos den enkelte borger varierer kun ganske lidt, hvilket lever op til kravspecifikationerne.

Lederen oplyser, at der sjældent sker større forsinkelser, men hvis det sker, er proceduren, at alle borgere bliver kontaktet af Intervare.

Leder oplyser, at der ikke sker aflysning af planlagte leveringer.

Bestilling skal være afgivet af borgeren senest 2 hverdage før en levering, og der kan bestilles fra kl. 07.30. Ifølge kvalitetsstandarden skal ordrerne kunne foretages elektronisk. Leder oplyser, at borgerne bliver ringet op, eller borgerne ringer selv til Intervares kundeservice.

Leverandørens medarbejdere guider de borgere, der afgiver deres bestilling via telefonen. Borgerne har også mulighed for at tilmelde sig til en fast bestilling eller genbestille sidste uges bestilling. Hvis leverandøren har indgået en aftale med en borger om at blive ringet op, og det viser sig, at borgeren ikke tager telefonen, bliver Glostrup Kommune kontaktet. Ligeledes vil kommunen blive kontaktet, hvis leverandøren oplever en ændret adfærd hos borgeren.

Hvis leveringsdagen falder på en helligdag, vil dette ske uændret, dog vil der kunne ske en ændring i bestillingsfristen, men borgerne vil få besked, når dette sker.

Afmelding

Interview med leder

Midlertidig afmelding i op til 4 uger aftales direkte med leverandøren. Hvis en borger ønsker at afmelde indkøbsordningen i en længere periode, skal Visitationen kontaktes.

Transport

Interview med leder

Leder oplyser, at chaufførerne er selvstændige vognmænd, som ofte har nogle chauffører ansat. Det er vognmændenes ansvar at oplære deres chauffører.

Der stilles krav til vognmændene om, at de efterlever retningslinjerne, der er udarbejdede af Intervare. Underleverandørerne vurderes både ud fra faglige, men også menneskelige kompetencer.

Leder oplyser, at tavshedspligten er en del af kontrakten, der indgås med vognmændene og kundeservicemedarbejderne. I kontrakten med vognmændene er det beskrevet, at det er et krav, at der bæres uniform, Id-kort, samt at chaufførerne kan kommunikere på dansk. Derudover kræves en anmærkningsfri straffetest, samt at der gennemføres et hygiejnekursus på trods af, at det ikke er et lovmæssigt krav.

Lederen oplyser, at de kører til de samme boligblokke på leveringsdagene, da ruterne arrangeres ud fra borgernes ønsker og planlægning, eksempelvis, hvis en borger er i dagcenter på den ene af leveringsdagene, bliver leveringsdagen planlagt ud fra dette. Ved mangler i leveringen er det muligt at få leveret dagen efter. Hvis borgeren ikke kan undvære varen til dagen efter, vil chaufføren enten hente varen på lageret, eller også indkøber chaufføren varen i nærmeste supermarked, og leverer den samme dag.

Lederen oplyser, at det er sjældent, at borgerne mangler en vare.

Opbevaring af fødevarer under transport

Interview med leder

Lederen oplyser at køle -og frostvarerne altid opbevares i kasser, indeholdende køleelementer, som sikrer en ubrudt kølekæde. Varerne bliver først taget op af kasserne umiddelbart før leveringen.

Leder oplyser, at alle varer pakkes og leveres i klare plastikposer.

Levering på adressen

Interview med leder

Chaufføren bærer varerne ind til borgerne, og de stilles på en plads, der er anvist af borgeren, hvilket kan være på bord eller på køl/frost.

ReturpantInterview med leder

Der tages pant retur, og der afregnes med borgeren.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at opbevaring af fødevarer sker efter gældende regler.

Tilsynet vurderer, at kvalitetsstandardens krav om bestillingsfrist og bestillingsintervaller overholdes, samt at kravet om, at leveringen kan ske på faste dage, overholdes.

Tilsynet vurderer, at kvalitetsstandardens krav til chaufførens billede-Id, observationspligt og straffeat-test overholdes af leverandøren.

3.5 Kvalitetsarbejdet

Fejl og manglerInterview med leder

Leder oplyser, at der ved reklamation aftales det videre forløb med borgeren, alt efter borgerens behov. Der kan være tale om, at chaufføren foretager et erstatningskøb i et lokalt supermarked med det samme, levering af varen dagen efter, kreditering, eller levering uden beregning ugen efter.

KlagerInterview med leder

Leder oplyser, at alle reklamationer bliver registrerede. I perioden fra 1. januar til 31. oktober var antallet af ordrer 4.093, heraf var antallet af ordrer med reklamationer 138, hvilket svarer til en fejl procent på 3,37%. Leder oplyser, at der bliver handlet på alle klager.

Metoder og systematik i kvalitetsarbejdetInterview med leder

Leder oplyser, at varemottagelsen kontrollerer, om varerne er i god stand, og om de lever op til kvalitetskravene, og derudover kontrolleres også varernes holdbarhed, som registreres ved modtagelsen.

Der er løbende dialog med leverandørerne om varerne og kvaliteten.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der er faste retningslinjer for kvalitetsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at klager/mangler registreres, og retningslinjer for fejl og mangler overholdes.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af Glostrup Kommunes Regler om indkøb og udbud af august 2021, Kvalitetsstandard 2023 - Personlig pleje og praktisk hjælp efter servicelovens § 83 og 83a. Samt afløsning og aflastning efter servicelovens § 84. Dagcenter og Demensdagcenter.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, Kvalitetsstandarden og den ydelse leverandøren tilbyder.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med den leverance der tilbydes i forhold til indkøbsordning.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed.

Fødevarerhygiejnisk og økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med overholdelse af fødevarerlovningen i leveringen samt økonomiske forhold indgår ikke i BDO's tilsyn.

4.2 Metode

BDO's tilsynskoncept kombinerer en to forskellige metoder til indsamling af viden, som tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang. Tilsyn med leverandører af indkøbsordning er et administrativt tilsyn, hvorfor BDO ikke besøger leverandøren ved tilsynet, men alene interviewer leverandøren og gennemgår evt. fremsendt dokumentation og dokumentation på internettet.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews og gennemgang af dokumentation.

Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på 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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 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 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>

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet aftales med leverandøren, og afvikles som telefoninterview 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, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside kan have indgået i det konkrete tilsyn.

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 plejehjem, 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.

