

# Tilsynsrapport Glostrup Kommune

Center for Sundhed og Velfærd  
Indkøbsordning ved Egebjerg Købmandsgård

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 .....	8
3.4 Levering .....	9
3.5 Kvalitetsarbejdet .....	10
4. Tilsynets formål og metode .....	12
4.1 Formål .....	12
4.2 Metode .....	12
4.3 Vurderingsskema .....	12
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....	13
Om BDO .....	14

# 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: Egebjerg Købmandsgård, Jernbanevej 7, 4500 Nykøbing Sjælland

Leder: Emma Bagger Sørensen - daglig leder Berit Nielsen

Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 18 borgere

Dato for tilsynsbesøg: Den 16. november 2023

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med daglig leder af indkøbsordningen
- Gennemgang af dokumentation

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

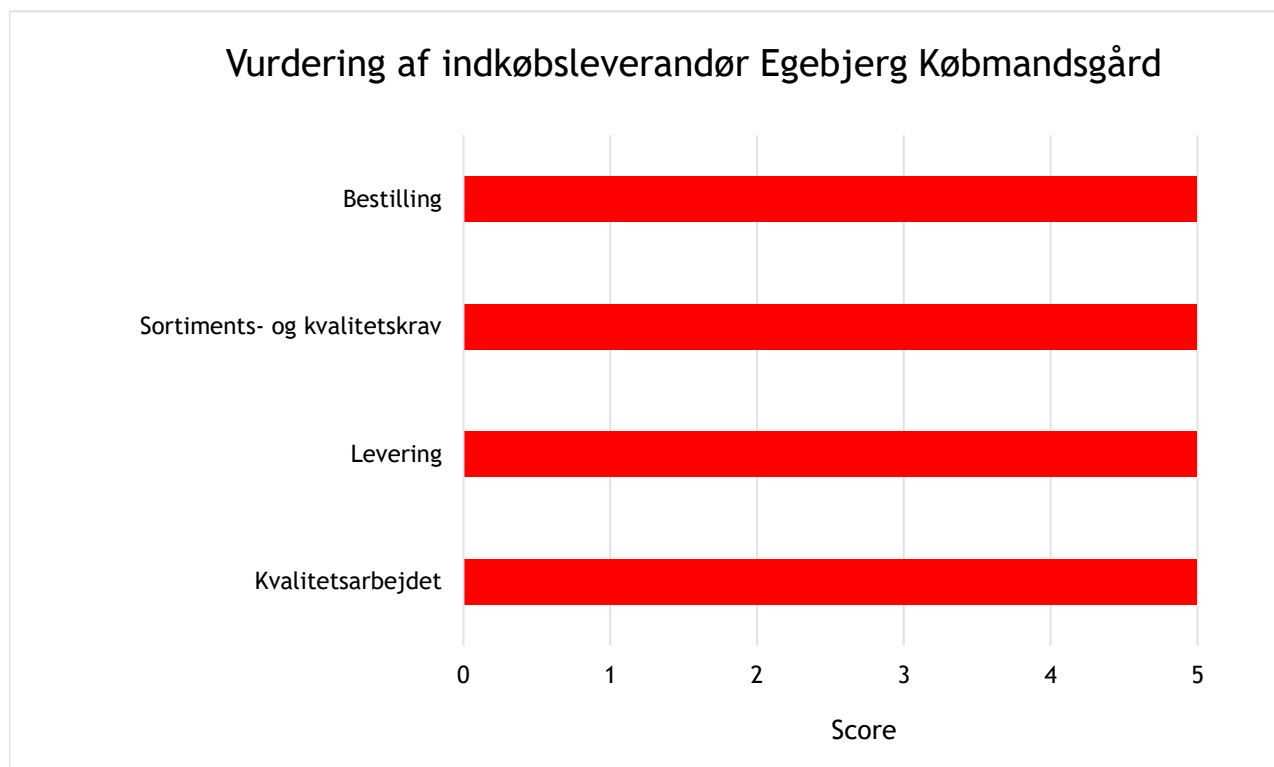
Tilsynsførende:

Pia Lindblad Elsner, Senior manager, DP i ledelse

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets vurderinger

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



#### Bestillinger

Det er tilsynets vurdering, at borgerne modtager relevant information fra leverandøren ved opstart af indkøbsordningen.

Tilsynet vurderer, at leverandøren stiller flere bestillingsmetoder til rådighed, og at leverandøren lever op til kravene i kvalitetsstandarden.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er oplært i at støtte borgerne i deres bestillinger.

Tilsynet vurderer, at der indgås relevante særaftaler med borgerne.

#### Sortiments- og kvalitetskrav

Det er tilsynets vurdering, at leverandøren opfylder de sortimentskrav der fremgår af kvalitetsstandarden.

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 leverandøren har fokus på varernes kvalitet, og efter behov kontakter det lokale supermarked.

#### Levering

Det er tilsynets vurdering, at kvalitetsstandardens krav om bestillingsfrist, bestillingsintervaller og retningslinjer om afmelding overholdes.

Tilsynet vurderer, at kvalitetsstandardens krav om faste leveringsdage, leveringstidspunkter, information ved forsinkelser og borgernes mulighed for at flytte leveringen overholdes, samt at der er fokus på at sikre en levering op til helligdage.

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

Tilsynet vurderer, at opbevaring af fødevarer under transporten sker efter gældende regler, og at levering af varer overholder kvalitetsstandardens krav.

Tilsynet vurderer, at kvalitetsstandardens krav om modtagelse af pant overholdes.

### **Kvalitetsarbejde**

Det er tilsynets vurdering, at kvalitetsstandardens retningslinjer for fejl og mangler overholdes, og at der er fokus på at udvikle og fastholde en god kvalitet for borgerne.

## **2.2 Tilsynets anbefalinger**

Tilsynet har ingen anbefalinger.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

#### Interview med leder

Leder oplyser, at siden foregående tilsyn er hjemmesiden til bestilling af varer blevet opdateret, så ingredienser og næringsindhold fremgår ved færdigpakkede fødevarer, hvilket også tilsynet har konstateret ved stikprøver på hjemmesiden.

Leder redegør for øvrige nye tiltag siden sidste tilsyn, blandt andet at de har suppleret varekataloget med et tillæg med bageri- og delikatesserprodukter, at de har indført mulighed for, at borgerne kan betale med MobilePay, og så er hjemmesiden videreudviklet, så den fremstår mere overskuelig og brugervenlig, samt er tilpasset til Blindeprogram med henblik på at gøre det nemmere for blinde og synshandicappede at benytte hjemmesiden.

Glostrup Kommunes borgere modtager fortsat varer, der pakkes fra SuperBrugsen i Nykøbing Sjælland.

### 3.2 Bestillinger

#### Borgers opstart i indkøbsordning

##### Dokumentation

Ved visitation til indkøbsordning modtager borgere en velkomstfolder fra Egebjerg Købmandsgård. BDO har gennemlæst velkomstfolderen, der anvendes som informationsmateriale til nye borgerne, og den vurderes at være let tilgængelig og at indeholde de nødvendige informationer. Desuden er der på hjemmesiden mulighed for at se en kort informativ videoklip om indkøbsordningen.

Ved første levering af varer modtager borgeren et basisvarekatalog samt et tillæg med bageri- og delikatesserprodukter. Tilsynet har gennemlæst sider i varekataloget, som præsenterer borgeren for leverandøren, hertil er der oplysning om, hvordan bestilling og levering foregår.

##### Interview med leder

Ved visitation af borgere til indkøbsordningen modtager Egebjerg Købmandsgård et advis via omsorgssystemet Cura fra Glostrup Kommune, hvor det er noteret, om borgeren kan kontaktes direkte på telefon, eller om dette skal ske via hjemmeplejen eller en eventuel pårørende. Der rettes hurtigst muligt telefonisk kontakt til borgeren / pårørende, hvor de får telefonisk guidning fra Egebjerg Købmandsgård i, hvordan de kan bestille varer hos leverandøren, og de laver den første bestilling sammen. Her aftales der også fx opstartsdato og betalingsform. Leder redegør for, at der ikke foretages yderligere opfølgning på borgerens opstart i indkøbsordningen. Dog ringer de til borgere / pårørende, hvis borgere, der bestiller online, ikke har bestilt varer inden kl. 13.00 dagen før leveringsdagen.

Leder oplyser, at første levering altid sker inden for den frist, der er sat i kvalitetsstandard, idet levering af varer kan ske ved bestilling senest kl. 12.00 dagen før den faste leveringsdag.

#### Bestillingsmetode og støtte til borger

##### Dokumentation

Tilsynet har modtaget den skriftlige arbejdsprocedure for callcenter-medarbejderne. Her står der blandt andet, hvordan medarbejderne skal agere, hvis de ikke har modtaget bestilling fra en borger eller hjemmeplejen, hvis de ikke har kunnet komme i telefonisk kontakt med borgeren, og hvis en borger ikke har bestilt varer to gange i træk.

##### Interview med leder

Leder oplyser, at de tilbyder forskellige bestillingsmetoder. Borgerne har mulighed for, at hjemmeplejen eller pårørende bestiller for dem online på hjemmesiden, eller ringer deres bestilling ind, eller at

borgerne selv afgiver deres bestilling telefonisk - enten ved selv at ringe til Egebjerg Købmandsgård eller ved, at leverandøren ringer til borgeren på et fast aftalt tidspunkt hver uge. Pt. er der 15 borgere, der selv bestiller ved, at leverandøren ringer dem op, to borgere, hvor hjemmeplejen ringer deres bestilling ind, og en borger, hvor pårørende bestiller online.

Leder redegør for, at medarbejderne i callcentret modtager sidemandsoplæring, og at der sker en vurdering af hver enkelt nye medarbejder, inden vedkommende selv får lov til på egen hånd at varetage den direkte borgerkontakt. Her vurderes det blandt andet, om de har opnået forståelse for kommunikation med målgruppen og opgavens udførelse. Er der borgere, der har brug for hjælp i forhold til at fremfinde varer uden fx gluten, kan medarbejderne i callcentret hjælpe med dette.

Leder oplyser, at der laves diverse særftaler med borgere, der har behov for dette. Det kan fx være en aftale om, at chaufføren selv låser sig ind, hvor der indgås en skriftlig aftale, og borgeren får en kvittering for udlevering af nøgle. Det kan også være en aftale om, at chaufføren skal ringe på og sætte varerne udenfor døren, eller at chaufføren skal ringe til dårligt gående borgere inden leveringen, så borgeren har den fornødne tid til at åbne døren for chaufføren.

### **Tilsynets vurdering - 5**

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

Det er tilsynets vurdering, at borgerne modtager relevant information fra leverandøren ved opstart af indkøbsordningen.

Tilsynet vurderer, at leverandøren stiller flere bestillingsmetoder til rådighed, og at leverandøren lever op til kravene i kvalitetsstandarden.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er oplært i at støtte borgerne i deres bestillinger.

Tilsynet vurderer, at der indgås relevante særftaler med borgerne.

## **3.3 Sortiment- og kvalitetskrav**

### **Sortiment**

#### **Dokumentation**

Tilsynet har gennemgået leverandørens varesortiment og tilbudsavis på leverandørens hjemmeside. Tilsynet har desuden gennemgået tillæg med bageri- og delikatesseprodukter. Varerne præsenteres med billede og pris, og på hjemmesiden fremgår desuden varedeklarationer, som krævet i gældende mærkningsvejledning "Vejledning om mærkning af fødevarer - 2022".

Der tilbydes et bredt vareudvalg inden for alle kategorier, som er nævnt i kvalitetsstandarden, herunder et bredt udvalg af økologiske produkter inden for flere af varekategorierne. Hertil er der tilbud om gængse nonfood varer og isenkram. Udvalget består både af mærkevarer og discountvarer, og der er et udvalg af sæsonbetonede varer, fx kan der pt. bestilles diverse julevarer.

#### **Interview med leder**

Leder oplyser, at deres varesortiment indeholder et bredt udbud af dagligvarer og med flere valgmuligheder inden for de forskellige varekategorier. Leder oplyser, at der til stadighed arbejdes med at udvide sortimentet, blandt andet med flere bageri- og delikatesseprodukter.

### **Katalog**

#### **Interview med leder**

Leder oplyser, at alle nystartede borgere ved første levering, modtager et varekatalog, herudover får borgerne udleveret tilbudsavisen, der gælder for 2 uger, og en gang imellem et et-siders tillæg med særtilbud fra det lokale supermarked. Varekataloget revideres cirka en gang årligt. Borgerne har mulighed for at bede om et varekatalog, hvorefter det medbringes af chaufføren ved næste varelevering.



Desuden er det muligt at se hele varesortimentet på hjemmesiden, hvor man også kan bestille varer.

### **Holdbarhed**

#### Interview med leder

Leder oplyser, at de leverede varer garanteres at have en holdbarhed på minimum 7 dage ved leveringstidspunktet. Dog er der varer med en kortere holdbarhed, end de påkrævede 7 dage i kvalitetsstandard, dette er fx frisk rugbrød, fersk fisk, bagerbrød/kager, visse delikatesser og lignende produkter med kort holdbarhed.

Leder redegør for, hvordan de, via stikprøver af holdbarheden på de pakkede varer et par gange om året, sikrer, at kravet til holdbarhed overholdes. Desuden er det aftalt med det lokale supermarked, at der altid pakkes af de friskeste varer til indkøbsordningens borgere.

### **Kvalitet**

#### Interview med leder

Leder oplyser, at der er tiltro til, at det lokale supermarked overholder den aftalte kvalitet på varerne, og at der foretages en kvalitetsvurdering, når varerne pakkes. Hvis der modtages klager fra borgerne, kontaktes det lokale supermarked.

Leder oplyser endvidere, at de har højnet kvaliteten på bageriprodukter ved, at der er indgået aftale om levering af bagerbrød/kage fra lokalt bageri i stedet for fra supermarked.

### Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at leverandøren opfylder de sortimentskrav, der fremgår af kvalitetsstandard.

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

Tilsynet vurderer, at leverandøren har fokus på varernes kvalitet, og at de efter behov kontakter det lokale supermarked.

## **3.4 Levering**

### **Bestillingsfrister og leveringsdage**

#### Interview med leder

Leder oplyser, at bestillingsfristen er kl. 16.00 dagen før aftalt leveringsdag, dog er fristen for online bestillinger kl. 12.00, og hjemmeplejen bestiller senest kl. 13.00.

Borgere, der har ønsket at blive telefonisk kontaktet af leverandøren ved bestilling af varer, ringes op på et fast tidspunkt. Hvis hjemmeplejen eller pårørende, der bestiller online, ikke har afgivet bestilling kl. 13.00, kontaktes de af leverandøren.

Der er med den enkelte borger aftalt en fast leveringsdag og tidspunkt, og der leveres en gang om ugen. Leder oplyser, at borgerne kan flytte den faste leveringsdag ved fx dagcenterbesøg, genoptræning eller hospitalsbesøg.

Hvis der ved levering er mere end en times afvigelse fra det aftalte tidspunkt, kontaktes borger via telefonen. En levering aflyses aldrig af leverandøren, og der findes altid en løsning, så borgerne får leveret de bestilte varer.

Leder oplyser, at hvis den faste leveringsdag falder på en helligdag, tilbydes der en erstatningsleveringsdag, fx hverdagen før den faste leveringsdag. Således kan der i disse situationer være kortere eller længere intervaller end syv dage mellem to leveringer af "indkøbsordningen", men borgeren vil altid få tilbudt en ugentlig levering.

## Afmelding

### Interview med leder

Leder oplyser, at hvis en borger ikke har bestilt varer 2 gange i træk, stilles borgeren i bero, og de afventer kontakt enten fra borgeren eller fra hjemmeplejen. Hvis en borger vil afmeldes, eller flytter, skal det foregå via Visitationen, og leverandøren beder borgeren kontakte Visitationen.

## Transporten

### Dokumentation

Tilsynet har modtaget den skriftlige vejledning til chaufførerne. Her står der blandt andet, hvordan de skal agere, hvis en borger ikke åbner døren, eller at de konstaterer ændret adfærd i borgerens hjem, og hvordan mødet med borgerne skal foregå.

### Interview med leder

Leder oplyser, at det er egne chauffører, der står for levering af varer, og at det er en fast chauffør, der kommer hos borgerne. Chaufføren bærer synlig billedlegitimation ved levering. Det er noteret på kørelisterne, hvis borgere ønsker, at der ringes inden leveringen, eller hvis en borger har et særligt behov i forhold til leveringen, fx hvis borgeren er dement og har brug for, at varerne sættes på køl / frys.

Chaufføren kontakter kontoret, hvis der observeres ændringer hos en borger. Det er herefter kontoret, der kontakter Glostrup Kommune. Leder redegør for, at chaufførerne ligeledes reagerer, hvis de konstaterer, at borgeren er faldet eller lignende. Leder oplyser, at chaufførerne ved ansættelse bliver orienterede om observationspligten, ligesom der indhentes straffeattest.

Leder redegør for, at chaufførerne oplæres i korrekt opbevaring af fødevarer under transport, herunder egenkontrol. Varerne leveres i kølebiler, og der anvendes termokasser med fryseelementer til frostvarer. Chaufføren bærer varerne ind i borgerens køkken, og hvis borgeren ønsker det, sættes varerne på plads i køleskab og fryser.

Leder oplyser, at pantflasker, som er købt hos leverandøren, tages retur, og at panten afregnes enten kontant eller via MobilePay.

## Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at kvalitetsstandardens krav om bestillingsfrist, bestillingsintervaller og retningslinjer om afmelding overholdes.

Tilsynet vurderer, at kvalitetsstandardens krav om faste leveringsdage, leveringstidspunkter, information ved forsinkelser og borgernes mulighed for at flytte leveringen overholdes, samt at der er fokus på at sikre en levering op til helligdage.

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

Tilsynet vurderer, at opbevaring af fødevarer under transporten sker efter gældende regler, og at levering af varer overholder kvalitetsstandardens krav.

Tilsynet vurderer, at kvalitetsstandardens krav om modtagelse af pant overholdes.

## 3.5 Kvalitetsarbejdet

### Fejl og mangler

#### Interview med leder

Leder redegør for, 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, eller levering af nye varer ved næste uges levering. Hvis borgeren ikke ønsker en erstatningsvarer, krediteres borgeren.

### **Klager**

#### Interview med leder

Leder oplyser, at de ikke registrerer eventuelle klager, og at de derfor ikke kan oplyse, om de inden for det sidste års tid har modtaget klager fra borgere i Glostrup Kommune. Generelt modtages få klager, og klager omhandler sjældent medarbejdere eller chauffører. Klager kan fx omhandle, at borgeren har modtaget en erstatningsvare, som de ikke ønsker, og så krediteres borgeren, eller det kan være en klage over holdbarhed, og så kontaktes det lokale supermarked med henblik på en opstramning af fokus på holdbarhed ved pakningen. Også her krediteres borgeren.

### **Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet**

#### Interview med leder

Leder oplyser, at de har arbejdet med at gøre hjemmesiden mere overskuelig og brugervenlig, og at de har indført mulighed for Mobilepay. De har til stadighed fokus på at udvikle og fastholde en god kvalitet i leverandørens service, herunder en løbende dialog med det lokale supermarked, hvilket blandt andet har resulteret i et øget udvalg af delikatesser.

### **Tilsynets vurdering - 5**

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

Det er tilsynets vurdering, at kvalitetsstandardens retningslinjer for fejl og mangler overholdes, og at der er fokus på at udvikle og fastholde en god kvalitet for borgerne.

## 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.

*Fødevarehygiejnisk og økonomiske tilsyn* dvs. tilsynet med overholdelse af fødevarelovgivningen 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"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <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.

