



# Tilsynsrapport Helsingør Kommune

Center for Sundhed og Omsorg  
Private leverandører af tøjvaskeservice, indkøbsord-  
ning og madservice med udbringning

Uanmeldt årligt ordinært tilsyn  
2025

# Indhold

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Indhold .....                                                         | 2  |
| Forord .....                                                          | 3  |
| 1. Oplysninger om leverandørerne .....                                | 4  |
| 2. Vurdering .....                                                    | 5  |
| 2.1 Tilsynets samlede vurderinger .....                               | 5  |
| 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger til videre udvikling ..... | 5  |
| 3. Datagrundlag .....                                                 | 6  |
| 3.1 Tøjvaskeservice .....                                             | 6  |
| 3.2 Indkøbsordning .....                                              | 6  |
| 3.3 Madservice med udbringning .....                                  | 7  |
| 4. Tilsynets formål og metode .....                                   | 8  |
| 4.1 Formål .....                                                      | 8  |
| 4.2 Kontrolperspektivet .....                                         | 8  |
| 4.3 Lærings- og udviklingsperspektivet .....                          | 8  |
| 4.4 Tilsynets metoder .....                                           | 8  |
| 4.5 Tilsynets tilgang .....                                           | 9  |
| 5. Vurderingsskala .....                                              | 9  |
| 5.1 Tilsynets tilrettelæggelse .....                                  | 9  |
| Om BDO .....                                                          | 10 |



# Forord

Dette er afrapporteringen fra flere uanmeldte tilsyn, som BDO har foretaget i den kommunale og private hjemmepleje i Helsingør Kommune. Afrapporteringen omhandler private leverandører af tøjvaskeordning, indkøbsordning og madservice med udbringning.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om, hvilke leverandører der er tale om, samt om de konkrete tidspunkter for besøget.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews. For hvert område foretager de 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.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



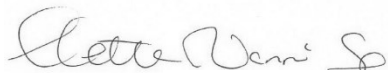
Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: [nsk@bdo.dk](mailto:nsk@bdo.dk)

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: [meo@bdo.dk](mailto:meo@bdo.dk)

Projektansvarlig

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



# 1. Oplysninger om leverandørerne

## Tabel med oplysninger om leverandørerne og tilsynet

Leverandør af tøjvaskeordning:

Dato for tilsynsbesøg: Cura pleje 01.07.2025

Dato for tilsynsbesøg: Kommunal hjemmepleje 15.09.2025

Dato for tilsynsbesøg: Kommunal hjemmepleje 15.09.2025

Dato for tilsynsbesøg: Kommunal hjemmepleje 15.09.2025

Dato for tilsynsbesøg: Kommunal hjemmepleje 15.09.2025

Dato for tilsynsbesøg: Kommunal hjemmepleje 15.09.2025

Leverandør af indkøbsordning:

Dato for tilsynsbesøg: Cura Pleje 01.07.2025

Dato for tilsynsbesøg: Cura Pleje 01.07.2025

Dato for tilsynsbesøg: Kommunal hjemmepleje 15.09.2025

Dato for tilsynsbesøg: Kommunal hjemmepleje 15.09.2025

Leverandør af madservice med udbringning:

Dato for tilsynsbesøg: Cura pleje 01.07.2025

Dato for tilsynsbesøg: Cura pleje 01.07.2025

Dato for tilsynsbesøg: Kommunal hjemmepleje 15.09.2025

Dato for tilsynsbesøg: Kommunal hjemmepleje 15.09.2025

Dato for tilsynsbesøg: Kommunal hjemmepleje 15.09.2025

Dato for tilsynsbesøg: Kommunal hjemmepleje 15.09.2025

Tilsynsførende:

Mette Norré Sørensen, director, sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurderinger

Det overordnede indtryk af tøjvaskordningen er, at forholdene omkring ordningen for seks stikprøver kan karakteriseres som - **Gode og tilfredsstillende**

Tilsynet vurderer, at ud fra interviewene med de udvalgte borgere, at tøjvaskeordning generelt fungerer tilfredsstillende, men at der er behov for opmærksomhed på enkelte kvalitet- og kommunikationsproblemer, særligt i forhold til tøjets tilstand efter vask og tydelig information om ordningens praktiske aspekter.

Det overordnede indtryk af indkøbsordningen er, at forholdene omkring ordningen for fire stikprøver kan karakteriseres som - **Særdeles tilfredsstillende**

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever indkøbsordningen som meget tilfredsstillende. Samlet set viser interviewene, at indkøbsordningen fungerer tilfredsstillende for borgerne med et passende varesortiment, god service og en leveringsproces, der i det store hele lever op til forventningerne.

Det overordnede indtryk af madservice er, at forholdene omkring ordningen med udbringning for seks stikprøver kan karakteriseres som - **Særdeles tilfredsstillende**

Tilsynet vurderer, at ud fra interviewene med de udvalgte borgere, at madserviceordningen opleves som meget velfungerende og tilpasset borgernes behov. Maden leveres til tiden, portionerne er passende, og der ydes støtte til både bestilling og opvarmning. Enkelte borgere har bemærkninger om variation og smag i vegetarretter, men der er ikke fremkommet egentlige klagepunkter.

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

### 2.2 Tilsynets udviklings- og læringspunkter

#### 2.2.1 Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger:

1. Tilsynet anbefaler, at der rettes opmærksomhed mod leverandøren af tøjvaskeordningen med henblik på at følge op på borgernes oplevelser af tab af tøj og beskadigelse af tekstiler.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Tøjvaskeordningen

#### Data:

Borgernes oplevelse af tøjvaskeservicen varierer, men generelt fremstår ordningen som velfungerende for størstedelen af de adspurgte. Flere borgere udtrykker tilfredshed med både afhentning og levering af vasketøjet, og servicen beskrives som passende i forhold til deres behov. En borger fremhæver, at tøjet kom tilbage rent og pænt foldet, og at der har været en god indføring i ordningen, herunder støtte fra hjemmeplejen til at pakke og sætte tøjet ud. En anden borger, der netop er startet op med Elis, oplever servicen som velfungerende, og har fået en fin introduktion. Her understøtter hjemmeplejen processen, hvilket bidrager til en positiv oplevelse. En tredje borger nævner, at der tidligere har været problemer med afhentning, men at det blev løst efter et besøg fra ledelsen, og at der nu er styr på ordningen.

Dog fremkommer der også kritikpunkter; En borger oplever, at vasketøjet har en mærkelig lugt ved tilbagelivering, hvilket vedkommende tilskriver manglende tørring inden indpakning. Dette giver tøjet en indelukket og fugtig lugt, selv om det fremstår rent. En anden borger udtrykker mistillid til ordningen, da der gentagne gange er forsvundet tøj, som aldrig er kommet retur. Derudover nævnes det, at tøjet vaskes ved 65 grader, hvilket har medført skader på tekstiler, herunder vattæpper.

Flere borgere har svært ved at svare konkret på spørgsmål om instruktion og sortering, grundet kognitive udfordringer.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tøjvaskeordningen som god og tilfredsstillende. Samlet set viser interviewene med de udvalgte borgere, at tøjvaskeservicen generelt fungerer godt og tilfredsstillende, men at der er behov for opmærksomhed på enkelte kvalitets- og kommunikationsproblemer, særligt i forhold til tøjets tilstand efter vask og tydelig information om ordningens praktiske aspekter

### 3.2 Indkøbsordning

#### Data:

Borgerne giver samlet set udtryk for stor tilfredshed med indkøbsordningen, som i flere tilfælde leveres af Intervare. Ordningen opleves som velfungerende og tilpasset den enkelte borgers behov og vaner. Sortimentet vurderes som bredt og tilstrækkeligt, og borgerne oplever, at de kan få de varer, de har brug for - også discountvarer, som matcher borgernes indkøbsvaner. Leveringen sker som aftalt, og selv om enkelte borgere har oplevet forsinkelser, har der været god kommunikation og service. En borger fortæller, at ved forsinkelse bliver der ringet op - hvilket skaber tryghed og tillid til ordningen. Flere borgere fremhæver, at hjemmeplejen hjælper med bestillingen, hvilket gør processen nem og overskuelig. En borger beskriver, at det hele kører gnidningsfrit, og at der aldrig har været problemer med hverken bestilling eller levering. En anden borger bemærker dog, at nogle varer kan være lidt dyre, og at enkelte produkter leveres med kort holdbarhed, men dette fremstår ikke som et generelt klagepunkt. Særligt positivt fremhæves det af én borger, at indkøbsordningen ringer direkte til borgeren, og at varerne bestilles over telefonen. Dette opleves som en meget fin service, da borgeren tidligere fik hjælp af hjemmeplejen til bestilling og følte sig mindre medinddraget. Den telefoniske kontakt har givet borgeren en større følelse af selvbestemmelse og deltagelse i egne indkøb.

#### **Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever indkøbsordningen som særdeles tilfredsstillende. Samlet set viser interviewene, at indkøbsordningen fungerer tilfredsstillende for borgerne med et passende varesortiment, god service og en leveringsproces, der i det store hele lever op til forventningerne.

### **3.3 Madservice med udbringning**

#### **Data:**

Borgerne giver generelt udtryk for tilfredshed med madserviceordningen, og der fremkommer ikke væsentlige klagepunkter. Maden beskrives som velmagende med god konsistens og duft, og flere borgere fremhæver, at retterne er genkendelige og kulturelt tilpassende. En borger fortæller, at maden leveres som aftalt, og sættes i køleskabet af leverandøren, hvorefter hjemmeplejen sørger for opvarmning. Retterne passer til årstiden, og borgeren har fået hjælp af pårørende til at komme i gang med ordningen. En anden borger, der har benyttet ordningen i 4-5 år, udtrykker en vis træthed over gentagelser i menuen, men understreger, at maden stadig er god og at der ingen grund er til at klage. Vedkommende bestiller selv retterne direkte fra madhuset, og oplever, at der er flest kødretter. Som tidligere vegetar savner borgeren smag i vegetarretterne, men er tilfreds med kylling og fisk. Portionerne er store og mættende, og maden varmes af hjemmeplejen. En borger har tidligere modtaget mad, men har valgt ordningen fra, grundet pris og oplevet manglende kvalitet. Dette er dog en enkeltstående bemærkning, og ikke et generelt mønster. En anden borger beskriver, at ordningen fungerer godt. Sammen med sin søn bestiller borgeren mad en gang om måneden. Maden leveres som aftalt to gange ugentligt, og sættes i køleskabet. Borgeren vælger selv, hvilken ret hjemmeplejen skal varme, og har ingen klager.

#### **Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever madservice som en særdeles tilfredsstillende ordning.

Samlet set viser interviewene, at madserviceordningen opleves som meget velfungerende og tilpasset borgernes behov. Maden leveres til tiden, portionerne er tilpassede, og der ydes støtte til både bestilling og opvarmning. Enkelte borgere har bemærkninger om variation og smag i vegetarretter, men der er ikke fremkommet egentlige klagepunkter.

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

Overordnet kan formålet med BDO's tilsynskoncepter udtrykkes i følgende punkter. Tilsynet skal have fokus på:

- Kontrollere, om kvaliteten af den service, som borgerne modtager, er i overensstemmelse med gældende lovgivning, Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder og kommunens administrative procedurer og retningslinjer, herunder instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgernes individuelle behov
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem den individuelle og konkrete visiterede afgørelse, og de indsatser, der leveres til den enkelte borger
- Identificere styrker og udviklingsområder i forhold til løsningen af opgaverne
- Sikre og bidrage til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse
- Skabe basis for at indsamle og 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. Uanset, hvilket område der er tale om, kombinerer tilsynskoncepterne to centrale aspekter - kontrol og læring - som er lige væsentlige.

### 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.

### 4.3 Lærings- og udviklingsperspektivet

Læringsaspektet udfoldes på flere måder. Dette sker dels via medarbejderinterviews med spørgsmål til praksis, dels gennem interview med ledelsen om de administrative og ledelsesmæssige forhold samt via interview og dialog med borgerne og evt. pårørende for at belyse den borgeroplevede kvalitet. Spørgsmålene kan desuden danne grundlag for videre refleksion samt understøtte kvalitetsudviklingen og læring hos medarbejdere og ledelse.

Følgeskab med medarbejdere under tilsynet er ligeledes et vigtigt fokus for BDO og en væsentlig kilde til at forstå - og udfordre - i 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.

Tilsynet understøtter de bærende principper for kommunale tilsyn, som beskrevet i Politik for tilsyn - Helsingør Kommune.

### 4.4 Tilsynets metoder

I BDO's tilsynskoncepter kombineres en række metoder for at sikre stringent og systematisk dataindsamling. Til brug for tilsynene i Helsingør Kommune tager BDO udgangspunkt i faste skabeloner, udviklet på baggrund af tilbudsmaterialet og med fokus på objektivitet.

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.



## 4.5 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 tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer.

# 5. Vurderingsskala

Efter ønske fra Helsingør Kommune arbejder BDO ud fra nedenstående vurderingsskala ved tilsynene:

| Samlet vurdering                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 - Særdeles tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingen anledning til bemærkninger</li> </ul>                                                      |
| 2 - Godt og tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none"> <li>Mindre fejl og mangler</li> </ul>                                                                 |
| 3 - Nogenlunde tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none"> <li>Fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi</li> </ul>                 |
| 4 - Utilfredsstillende <ul style="list-style-type: none"> <li>Alvorlige fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi</li> </ul>                 |
| 5 - Meget utilfredsstillende <ul style="list-style-type: none"> <li>Alvorlige fejl og mangler som har væsentlig betydning for borgerens helbred og autonomi</li> </ul> |

## 5.1 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, med en sundhedsfaglig baggrund.

## 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.