



Tilsynsrapport Ishøj Kommune

Center for Voksne og Velfærd
Leverandør af Madservice med udbringning -
Det Danske Madhus

Uanmeldt tilsyn
Maj 2025



Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt (herunder deltagere og tidspunkt) samt om køkkenet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Rasmus Duus

Partner

Mobil: 24 29 50 16

Mail: rad@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Aaltonen

Director

Mobil: 2429 5075

Mail: mao@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Generelle oplysninger

Oplysninger om køkkenet og tilsynet

Navn og Adresse: Det Danske Madhus (DDM), Roholmsvej 11d, 2620 Albertslund

Leder: Madhuschef Kim Knudsen

Antal borgere, der er tilmeldt leverandøren: 62 borgere fik leveret madservice med udbringning i uge 17 2025

Leveringsform: Borgerne kan vælge levering enten 1 eller 2 gange ugentligt, leveringen er kølemad

Dato for tilsynsbesøg: Den 28. april 2025

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med Madhuschefen
- Interview med teamleder fra Multitrans
- Gennemgang af dokumentation
- Observationer
- Gruppeinterview med to medarbejdere (ernæringsassistenter)
- Interviews af fem borgere, der modtager madservice med udbringning

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer

Tilsynsførende:

Mette Aaltonen, Director og økonomi / HD

Pia Lindblad Elsner, Senior manager, DP i ledelse

2. Vurdering

2.1 Tilsynets overordnede vurdering

BDO har på vegne af Ishøj Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Det Danske Madhus. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, faglige anbefalinger på området, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring på området. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgruppeinterview med medarbejdere samt rundgang og observation i køkkenet. Der er sket borgerinddragelse i form af interviews med i alt 5 borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Det Danske Madhus er et særdeles veldrevet køkken, som har en meget engageret ledelse og stabile medarbejdere. Det Danske Madhus er et velindrettet køkken, hvor de fysiske rammer og inventar giver en optimal drift med fokus på kvaliteten. Vurderingen er, at køkkenet overordnet lever op til rammeaftalen med Ishøj Kommune samt aftalens kravspecifikationer, dog er der vurderet mangler under temaet *Frekvens, levering og forgæves gang*.

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus efterlever og producerer efter Anbefalingerne for den Danske Institutionskost og kravene fra Ishøj Kommune. Køkkenets produktionstilrettelæggelse og kvalitetsarbejde sikrer, at medarbejderne kender deres roller og ansvar, og medarbejderne vurderes at have en god faglig forståelse for kostformer, tilberedningsmetoder, hygiejne mm.

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus efterlever kommunens krav og de nationale anbefalinger om tilbud af kostformer og de enkelte kostformers næringsindhold, og at borgerne har mulighed for at få leveret individuelt tilpassede kostformer. Det vurderes, at Det Danske Madhus arbejder systematisk og dokumenterende med madens næringsindhold, og at køkkenet anvender opskrifter, der er understøttede med næringsberegninger.

Tilsynet vurderer, at borgerne tilbydes et bredt udbud af tilkøbsmuligheder, der opfylder den enkelte borgers behov. Det er således muligt for borgerne at supplere med blandt andet desserter, mellemmåltider, frokostenretninger, salater mm. Det vurderes ud fra gennemgangen af materialet til borgerne samt Det Danske Madhus' hjemmeside, at borgerne kan tilegne sig det nødvendige kendskab til tilbuddene, herunder relevant vejledning, enten i det udleverede materiale, på hjemmesiden eller via telefonisk henvendelse.

Tilsynet vurderer, at borgerne har alternative valgmuligheder i forhold til valg af de varme retter, og at menukortene er med god variation og med afspejling af fx højtider, traditioner og årstid. Borgerne er tilfredse med både menuerne og variationen samt materialet fra Det Danske Madhus. Også de borgere, der ikke aktivt vælger deres menuer, er tilfredse med variationen. Borgerne finder det nemt at bestille via bestillingsark.

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus' fokus på kvalitetssikring og kvalitetsudvikling i høj grad er med til at sikre tilbuddene en høj og ensartet kvalitet. Borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med madens kvalitet, og de oplever alle Det danske Madhus som værende en meget leverancesikker madleverandør. Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus har stort fokus på kvaliteten af selve leveringen af maden, herunder på chaufførernes ageren, når de er i kontakt med borgerne. Tilsynet konstaterer, at chaufførernes legitimationskort ikke er mærket, så det kan anvendes til legitimation i forhold til blinde og svagtseende.

Ledelsen redegør for at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx er der i ledelsen til stadighed meget stort fokus på at fastholde og kompetenceudvikle medarbejderne.

2.2 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår leverandøren en score fra 1 til 5, hvor 5 er den bedste. Nedenstående graf indikerer, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Jo flere høje scorere, tilbuddet opnår, jo større bliver figuren, og dermed kvaliteten.



2.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling i køkkenet:

Bemærkninger	Anbefalinger
<u>Frekvens, levering og forgæves gang</u> Tilsynet bemærker, at chaufførernes legitimationskort ikke er mærket, så det kan anvendes til legitimation i forhold til blinde og svagtseende.	<u>Frekvens, levering og forgæves gang</u> Tilsynet anbefaler, at leverandøren går i dialog med Ishøj Kommune med henblik på at få afklaret kommunens konkrete krav til mærkning af legitimationskortet.

2.4 Udvikling og status

Leder redegør for, at der fortsat er et stort fokus på medarbejdernes trivsel og kompetenceudvikling med henblik på at sikre en god kvalitet på maden og en stabil drift. Lederen har netop ansat en souschef, så lederen kan fokusere mere på processer i produktionen og på medarbejdertrivslen.

De er ved at implementere takttider i planlægningen af produktionen. Alle processerne skal tilpasses takttiden, så produktionen ikke går i stå, eller så der ikke opstår flaskehalse undervejs. Leder oplyser, at der allerede er tilbagemeldinger fra medarbejderne om, at de oplever mindre stress i dagligdagen, og at de i højere grad kan se sammenhængen i madproduktionen, og dermed overgangene mellem de enkelte teams.

Der arbejdes også fortsat med at centralisere produktionen og lave afdelinger på tværs af landet, der er specialiserede, og som både har de rette medarbejderkompetencer og det rette værktøj/udstyr til rådighed. Pt. arbejdes der blandt andet på at samle produktionen af frikadeller i madhuset i Albertslund med det formål dels at opnå en mere konstant kvalitet, når det enkelte produkt kun produceres et sted i landet i stedet for i hvert madhus, og dels muligheden for indkøb af udstyr, der giver mere automatisering og dermed mindre nedslidning af medarbejderne.

2.5 Opfølgning på sidste tilsyn

Ved sidste tilsyn anbefalede tilsynet, at der arbejdes med at sikre, at udportionering af de enkelte komponenter lever op til aftalen med Ishøj Kommune (den tidligere kontrakt med Ishøj Kommune). Leder redegør for, at der er fokus på at sikre ens udportioneringsmængde af de enkelte komponenter i henhold til opskrifterne, og dermed energiindholdet i de enkelte retter. Blandt andet er de pt. i gang med at teste en dispenser til udportionering af kartoffelmos.

I forhold til anbefalingen om, at der arbejdes med at kvalitetssikre leverancerne til borgerne, så borgerne får leveret de retter, de har bestilt. Alle klager registreres, og pakkefejl - og dermed fejlliverancer - udgør en meget lille andel af de klager, der modtages fra borgerne. Der produceres buffer af alle periodens retter, og altid en ekstra buffer af de 7 mest populære retter. Hvis de modtager ekstra bestillinger eller akutte bestillinger, og de ikke kan levere den bestilte ret, leverer de altid en alternativ ret. Borgeren gøres altid opmærksom på dette ved, at der på retten påsættes et klistermærke med en tekst om, at de desværre har været nødt til at erstatte en af retterne med en tilsvarende ret. Desuden vedlægger de et lille stykke chokolade. Når de sender en alternativ ret, tages der altid hensyn til specielle behov hos borgeren, fx allergener, og det er som udgangspunkt en ret, som borgeren tidligere har bestilt, så man er sikker på, at det er en ret, som borgeren kan lide.

I forhold til tilsynets anbefaling om at sikre en ren straffeattest ved ansættelse af nye chauffører med kundekontakt, er der nu en fast procedure for, at ved ansættelse indhentes både kørekort og straffeattest. Dette indhentes desuden hvert år.

2.6 Vurdering i forhold til temaer

2.6.1 Kostformer, ernæring og næringsstofsammensætning

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at køkkenet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Standarder og kostformer

Interview med leder

Leder oplyser, at måltiderne produceres efter anbefalingerne for Den Danske Institutionskost, samt at grundkostformen er tilrettelagt som normalkost med 9 MJ.

Borgerne har mulighed for at bestille alle de kost- og diætformer, der fremgår i godkendelsesgrundlaget fra Ishøj Kommune, og alle diæter efterlever Anbefalinger for den Danske Institutionskost. Derudover har borgere med specielle behov mulighed for at bestille kostformer, der er individuelt tilpassede til den enkelte borger.

Leder redegør for, at der tilbydes alle tre former for dysfagikost, både for den varme mad og for den kolde mad i form af gelesmørrebrød.

Leder oplyser, at borgerne tilbydes fleksibilitet i forhold til ændringer i menuer, fx tilbydes det, at borgeren kan vælge kartoffelmos frem for kogte kartofler, pasta eller ris.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de via deres faglige uddannelse har kendskab til de kostformer, som fremgår i Anbefalingerne for den danske institutionskost. Medarbejderne redegør for, at der produceres de gængse kostformer i køkkenet.

Interview med borgere

Alle borgerne er tilfredse med madservice fra leverandøren.

Alle borgerne oplyser, at de ikke har særlige behov i forhold til maden, og at de får normalkost. Adspurgte om de har kendskab til, om de kan få anden kost, hvis deres behov ændrer sig, oplyser tre ud af de fem borgere, at de i så fald vil kontakte leverandøren.

Alle de adspurgte borgere bestiller kun den varme mad (hovedretter) hos leverandøren. Ingen af borgerne bestiller mad til alle ugens syv dage, enten fordi deres pårørende kommer med mad, eller fordi de selv laver nogle lette retter de andre dage.

Tre borgere får leveret mad en gang om ugen, en af disse borgere får leveret to portioner, og de to andre borgere tre portioner. De andre borgere får leveret tre portioner to gange ugentligt.

Ernæring og næringsstofsammensætning***Interview med leder***

Leder oplyser, at alle retter, uanset hvilken kostform, diæt eller konsistens der bestilles, efterlever retningslinjerne for næringsindholdet, der fremgår i Anbefalingerne for den Danske Institutionskost og De Nordiske Næringsstofanbefalinger. Alle opskrifter næringsberegnes, inden de sættes på menukortet. Alle kostformer, indhold og næringsberegninger styres centralt i organisationen, hvilket også er en kvalitetssikring af, at alle opskrifter lever op til de beskrevne standarder.

Leder redegør for, at borgerne har mulighed for at supplere hovedretterne med blandt andet mellemmåltider, som fx supper, og med desserter samt øvrige tilkøb, såsom frokostenretninger, salater og proteintilskud. Desuden kan borgerne tilkøbe ekstra tilbehør til de varme retter.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de har kendskab til, at opskrifterne er tilrettelagt ud fra de nationale anbefalinger. Medarbejderne deltager ikke i planlægning og udvikling af opskrifterne, men de oplyser, at deres opgave er at sikre, at opskrifter følges både i forhold til mængder og metodik og derved også, at næringsindholdet i den enkelte menu svarer til beregningerne.

Interview med borgere

Alle borgerne oplever, at den varme mad (hovedretterne) opfylder deres behov.

2.6.2 Dagskosttilbud, energitrin og næringsberegning**Score: 5****Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at køkkenet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Observationer

Leverandøren anvender et anerkendt IT køkkensystem til at beregne næringsindholdet i de enkelte menuer. De kan således altid fremlægge dokumentation for, at deres menuer efterlever de nationale anbefalinger for institutionskost. Oplysninger om næringsindholdet i den enkelte ret samt varedeklaration fremgår ligeledes af leverandørens hjemmeside.

Tilsynet har vurderet næringsindholdet i 10 vilkårlige hovedretter, og kan konstatere, at de gennemsnitlige næringsværdier lever op til anbefalingerne.

Interview med leder

Leder redegør for, at alle menuer, uanset hvilken kostform, diæt eller konsistens, der bestilles, efterlever retningslinjerne for næringsindholdet, der fremgår af de nationale anbefalinger. Alle nye opskrifter næringsberegnes, inden retterne sættes på menukortet. Alle kostformer, indhold og næringsberegninger styres centralt i organisationen, hvilket også er en kvalitetssikring af, at alle opskrifter lever op til de beskrevne standarder.

Leder fremviser deres bestillingsark til borgerne, hvor det fremgår, at borgerne har mulighed for at supplere hovedretterne med biretter (forret eller dessert), samt øvrige tilkøb, såsom frokostenretninger, salater, proteintilskud og ekstra tilbehør til hovedretter.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de har kendskab til, at opskrifterne er tilrettelagt ud fra de nationale anbefalinger. Medarbejderne deltager ikke i planlægning og udvikling af opskrifterne, men de oplyser, at deres opgave er at sikre, at opskrifter følges, og derved også, at næringsindholdet i den enkelte menu svarer til beregningerne.

Interview med borgere

Alle de adspurgte borgere bestiller kun den varme mad (hovedretter) hos leverandøren, og de tilkendegiver alle, at de har kendskab til mulighederne for tilkøb hos leverandøren. To af borgerne fortæller, at dette fremgår af bestillingssedlen. En borger ved det, idet borgeren har hørt dette fra andre borgere, der får leveret mad fra samme leverandør. Men ingen af borgerne oplever at have behov for tilkøb ud over hovedretter. Enten sørger de selv for indkøb og madlavning, eller de får hjælp til dette fra blandt andet deres pårørende.

2.6.3 Råvarekvalitet, menuer, variation og madspild

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at køkkenet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

RåvarekvalitetInterview med leder

Leder oplyser, at størstedelen af maden produceres fra bunden og af råvarer af god kvalitet, da de vurderer, at dette giver den bedste kvalitetsoplevelse for borgerne. Leder redegør for, at de i menuplanlægningen har fokus på blandt andet sæsonens fisk og grønt, så de primært bruger fersk fisk og friskt grønt i deres produktion.

Leder oplyser, at hele organisationen benytter de samme indkøbsaftaler, og at det centralt i organisationen sikres, at råvarernes beskaffenhed og kvalitet svarer til de forventede kvalitetskrav.

Leder oplyser, at de har sølvmærket i økologi (minimum 60% økologi), og at de også har fokus på dyrevelfærd ved deres valg af råvarer, fx benytter de kyllinger med et grønt dyrevelfærdshjerte (det statskontrollerede dyrevelfærdsmærke Bedre Dyrevelfærd).

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at valg af råvarer i opskrifterne sker centralt i organisationen, da det er kvalitetsudvikleren, der definerer, hvilke råvarer der skal benyttes til den enkelte menu.

Medarbejderne oplever, at der er en høj kvalitet på de råvarer, der anvendes i produktionen. De oplyser, at de har en klar holdning til kvalitet, og de tilkendegiver, at de aldrig anvender råvarer, der ikke lever op til de interne kvalitetskrav, og at der er klare forretningsgange i tilfælde af, at en råvare skal returneres.

Interview med borgere:

Alle fem borgere er tilfredse med kvaliteten på maden, og flere af dem nævner, at de er positivt overraskede over, at madkvaliteten kan være så god til trods for, at maden bliver produceret i et køkken, der laver store mængder. En borger fremhæver kvaliteten på kartoflerne - at de er små og fine. Dog er der en borger, der oplever, at der er nogle former for hele stykker kød, hvor det kan virke som om, at kødet har "fået for meget" efter opvarmningen.

Menuer, opskrifter og variation

Observationer

Tilsynet gennemgår menukort for uge 19-20 og 23-24, og konkluderer, at der er en bred variation i retter og råvarevalg, samt at retterne er afstemt med årstiden, og at der tages højde for højtid og traditioner.

På bagsiden af menukortet for uge 23-24 er der beskrevet tradition for fars dag samt grundlovsdag, der falder på samme dag, og at der på menukortet er stegt flæsk med persillesovs for at fejre 90-års jubilæet for fejring af fars dag.

For retter med en benævnelse som fx Enebærgryde, er der angivet hovedingredienser. Menukortet er let læseligt og passende for målgruppen.

Interview med leder

Leder fremviser menukort, hvor det fremgår, at borgerne har mulighed for at bestille hovedret samt forret/dessert. Hver uge indeholder 14 forskellige hovedretter (heraf er en ret vegetarisk), 4 forskellige forretter og 14 forskellige desserter.

Leder oplyser, at menuerne sammensættes centralt i organisationen, og at de har fastsat interne standarder for menuplanlægningen, fx i forhold til, hvor ofte de forskellige kødtyper skal være på menuen. Leder oplyser, at de er opmærksomme på, at navn og præsentation af retterne på menukortet skal svare til de forventninger, der måtte opstå hos borgerne. De er ligeledes opmærksomme på det visuelle udtryk af den enkelte ret, herunder farver og konsistens. Alle opskrifter er testede både i forhold til smag, konsistens, ernæring, fødevarer sikkerhed mm., inden en ny ret kommer på menukortet.

Når menukortene - og dermed opskrifter - udvikles sker dette med afsæt i borgernes præferencer. Leverandøren er pt. ved at analysere "fremtidens mad", der tilgodeser den nye "ældre generation" og de retter, de forventes at ville efterspørge. Dette skal også ses i lyset af, at der fremadrettet vil være flere brugere af madservice, der er fx vegetar/veganer, etniske danskere mv.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at produktionspersonalet ikke har direkte indflydelse på opskrifterne og menukortene, men hvis der er sammensætninger, der giver anledning til undring, vil medarbejderne agere på dette. Medarbejderne oplever, at der er lydhørighed over for deres tilbagemeldinger.

Medarbejderne kan redegøre for menuernes sammensætning, og de oplever, at menuerne passer til målgruppen, og at der er opmærksomhed på, at de er varierede.

Medarbejderne oplyser, at driften er stramt tilrettelagt i forhold til opskrifter og metoder, og at opskrifter og næringsberegninger bliver styret centralt fra. Det er så produktionspersonalets ansvar at følge opskrifterne. Medarbejderne oplyser, at de ikke må fravige opskrifterne, kun i forhold til selve tilsmagningen af den enkelte menu. Hvis de oplever, at smagen fraviger fra det forventede, er der altid en fra kontoret, der ligeledes smager på retten. Dette kan give anledning til, at opskriften bliver tilrettet, men medarbejderne understreger, at en menu aldrig kommer i produktion uden forudgående test af opskriften i forhold til blandt andet smag og konsistens.

Interview med borgere:

Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med de tilbudte retter og menuer, og de oplever god variation i retterne. Tre af de fem borgere bestiller ikke selv deres retter, her er der lavet en aftale med leverandøren om, hvor mange hovedretter der skal leveres hver uge. Således vælger disse borgere hellere ikke, hvilke retter de vil have. De er alle tilfredse med denne ordning og med de retter, der leveres. En borger, der tidligere har modtaget mad fra det kommunale køkken, synes, at der var bedre variation i retterne den gang - at der gik længere tid imellem, at borgeren fik leveret den samme ret.

Borgeren er dog ikke utilfreds med variationen hos nuværende leverandør. En borger oplever, at der tit leveres retter med kylling, dog uden at problematisere dette, og fremhæver, at det er i forskellige sovse og med forskelligt tilbehør.

De to borgere, der selv vælger og bestiller deres mad, oplever begge, at de har mulighed for god variation ved, at der er flere retter at vælge imellem på menukortet. En borger sætter i øvrigt stor pris på muligheden for på dagen at kunne vælge mellem de leverede retter alt efter, hvad borgeren har lyst til.

Adspurgt er der ingen af borgerne, der synes, at der mangler nogle bestemte retter på menukortet. De oplever, at der er stor alsidighed i typen af retter.

Borgerne er generelt tilfredse med maden og madens kvalitet. Borgerne oplever maden som veltilberedt, og de har tiltro til, at råvarerne er af en god kvalitet. En borger synes dog, at sovse med karry ofte er lidt for krydrede efter borgerens smag. En anden borger syntes, at sovsene er lige tilpas i forhold til mængden af salt og krydderi.

Borgerne er tilfredse med madens konsistens på alle komponenterne, der indgår i hovedretterne. En borger syntes dog, at bøtterne har en vandet konsistens, og spiser sjældent disse. En borger fremhæver tarteletterne som virkelige gode, og fortæller, at til trods for, at borgeren normalt dele en portion mad over to dage, så kan borgeren sjældent lade være med at spise hele portionen, når det er tarteletter.

Alle borgerne oplever, at maden ser pæn og appetitlig ud i bakkerne, både ved leveringen og efter opvarmning. Alle fem borgerne varmer selv maden op, og alle har nemt ved at åbne emballagen efter opvarmningen. Adspurgt oplyser tre af borgerne, at de som udgangspunkt anretter maden på en tallerken efter opvarmningen. En borger deler sin mad over to dage, så den første portion anrettes på tallerken, og opvarmes, og den anden portion opvarmes i emballagen. Borgeren anretter ikke altid denne portion på en tallerken efterfølgende, men spiser direkte fra emballagen. Den sidste borger spiser altid maden direkte fra emballagen. Borgeren synes, at maden ser indbydende ud, selv om at det ikke er anrettet på en tallerken.

Ingen af borgerne har bestilt andet end hovedretter, og kan derfor ikke svare på, om de er tilfredse med smagen og konsistensen på de tilbudte bieretter (forretter og des-server).

Observationer

I en borgers hjem fik tilsynet fremvist to portioner hovedretter fra leverandøren. Begge portioner fremstod pænt i udseende, og de enkelte komponenter er adskilt i hvert sit rum i emballagen.

Madspild

Interview med leder

Leder oplyser, at de har stor fokus på at undgå madspild, herunder at tilpasse menuerne og opskrifterne ved behov. Lederen oplever, at opskrifterne er rigtigt godt testede, og at medarbejderne i produktionen stringent følger opskrifterne i forhold til mængder, hvilket gør at der derfor kun indkøbes den mængde råvarer, der skal anvendes til opskrifterne.

Leder redegør for, at madspild typisk opstår i den pakkede mad, idet der altid produceres ekstra portioner af alle menuer for at sikre ekstra leverance samt for at sikre kort responstid, hvis en borger får et akut behov. De har omlagt denne ekstra produktion, så der laves flest ekstra portioner af de 7 mest populære retter på periodens menukort.

Madaffald fra produktionen afhentes og køres til biogasanlæg. Leder oplyser, at deres bioaffald fra første kvartal 2025 mod første kvartal 2024 er faldet med cirka 30%.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at der er opskrifter på alt, så der er et minimalt spild i produktionen, og at der løbende arbejdes med at få tilrettet opskrifterne, herunder mængderne, så det passer med portionsstørrelserne, og dermed undgås merproduktion og madspild.

2.6.4 Portionsstørrelser

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at køkkenet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Observationer

Lederen udtager tre hovedretter til kontrolvejning. Der er tale om tre forskellige typer hovedretter. Tilsynet får udleveret vejledning for udportionering for de tre hovedretter, indeholdende billede af retten samt vægtangivelse for hver enkelt komponent i de tre portionsstørrelser normal, lille og ekstra lille.

Tilsynet observerer ved kontrolvejning, at den samlede vægt på menuerne stemmer overens med de vejledende portionsstørrelser. Der konstateres en minimal afvigelse på den ene menu. Tilsynet vurderer dog, at denne minimale afvigelse er uden betydning i forhold til at sikre næringsindholdet. Tilsynet kan konstatere, at de vejledende portionsstørrelserne efterlever næringskravene, der fremgår af de nationale anbefalinger. Tilsynet kan desuden konstatere, at alle tre retter er mærkede med stor og tydelig skrift.

Interview med leder

Leder redegør for, hvordan de sikrer, at portionsstørrelserne efterlever næringskravene, der fremgår af de nationale anbefalinger, og at dette sker ved flere handlinger. Det starter allerede i planlægningen af menuen, og sidste sikring er lige inden, at portionen forsegles, hvor der sker stikprøvekontrol af den færdige ret.

De har fokus på, at medarbejderne har det rigtige udstyr til udportionering af de enkelte komponenter i menuerne. Dette med henblik på at sikre mængden, og dermed portionsstørrelsen, men også for at skåne medarbejderne for de gentagende bevægelser, der ofte opstår, når der skal udportioneres mange portioner af de samme komponenter.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der på alle menuer er udarbejdet vejledning for udportionering, indeholdende billede af retten samt vægtangivelse for hver enkelt komponent i de tre portionsstørrelser normal, lille og ekstra lille.

Interview med borgere

Tre af de adspurgte borgere giver udtryk for, at mængden af mad (portionsstørrelsen) er passende, og at maden spises op. Dog synes en borger, at portionen er for lille, når der er tarteletter på menuen. Borgeren oplyser, at portionen består af to tarteletter, og borgeren syntes, at det er for lidt i forhold til den pris, der betales for maden.

De to øvrige borgere oplever portionerne på hovedretterne som store, og kan ikke spise op, men de oplyser samtidigt, at de er tilfredse med portionsstørrelsen. En af borgerne oplyser, at borgeren, grundet de store portionsstørrelser, deler portionerne med ægtefællen. Den anden borger vælger at spise portionen over to dage. Denne borger oplyser dog, at borgeren godt vil kunne spise op, men for at holde lidt igen i forhold til vægten, vælger borgeren at dele portionen over to dage.

Alle borgerne giver udtryk for, at mængden af mad er ens fra gang til gang, og ingen har oplevet, at der mangler mad eller komponenter ved den leverede mad.

2.6.5 Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at køkkenet i meget høj grad lever op til indikatorerne

Tilkøb og vejledning

Observationer

Tilsynet har fået udleveret menukort for ugerne 19-20 og 23-24 samt bestillingsark for uge 23 og 24. Materialet indeholder blandt andet oplysninger om muligheden for tilkøb, og udleveres løbende til borgerne af chaufføren. Tilsynet vurderer, at menukort og bestillingsark er professionelle og brugervenlige, herunder er der klare budskaber, god skriftstørrelse mm.

Tilsynet har desuden fået udleveret det materiale, der udleveres til borgere i Ishøj Kommune ved opstart i madserviceordningen. Materialet indeholder en velkomstskrivelse med oplysninger om leveringsdag, bestillingsvejledning, leveringsmuligheder, afbestillingsfrist, betalingsoplysninger, herunder hvor borgeren kan få oplysninger om priser, samt kontaktoplysninger til leverandøren. Desuden er der vedlagt opvarmningsvejledning samt menukort med tilhørende bestillingsark. Her fremgår kontaktoplysninger også, og af bestillingsark fremgår derudover bestillingsvejledning samt oplysning om, hvordan borgeren kan afbestille eller ændre antallet af retter. På bestillingsarket kan borgeren orientere sig om priser på tilkøbsmuligheder.

Tilsynet erfarer, at borgerne har mulighed for at blive vejledt i kostformer, ernæring mm. Vejledningen sker telefonisk af kostfagligt uddannet personale i leverandørens kundeservice.

Interview med leder

Leder oplyser, at alle nye borgere fra Ishøj Kommune får udleveret en velkomstpakke med relevant vejledning, der er tilpasset den bestilte kostform. Ved ændring af kostform modtager borgeren nye vejledninger.

Borgerne har altid mulighed for at få kostfaglig vejledning ved henvendelse til leverandørens kundeservice, og vejledningen varetages af medarbejdere med en relevant uddannelse. Leverandøren har en fælles kundeservice for alle madhuse i Danmark, hvilket betyder, at medarbejderne er meget trænede i at kommunikere og svare borgerne.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de ikke er i direkte kontakt med borgerne, denne kontakt står kundeservice for.

Interview med borgere

Ingen af borgerne kan erindre, om de er blevet vejledt i valg af kostform, og kun en af borgerne har kendskab til, at der er mulighed for forskellige kostformer og diæter. Borgeren oplyser, at dette fremgår af informationsmateriale fra leverandøren. Men de tilkendegiver alle, at de ikke har særlige behov i forhold til maden, og at de vil ringe til leverandøren eller kommunen, hvis deres behov ændrer sig.

Udviklingsarbejde***Interview med leder***

Leder redegør for, at udviklingsarbejdet sker i tæt samarbejde internt i organisationen, både i samarbejde med de øvrige madhuschefer i Det Danske Madhus samt med firmaets tyske ejer Apetito. Der arbejdes kontinuerligt med at sikre høj kvalitet af maden og med kvalitetsudvikling af både det eksisterende koncept og i forhold til nye tiltag på madserviceområdet.

Leder oplyser, at alle processer i køkkenet bliver kvalitetssikret - fra planlægning, valg af råvarer til opskrifterne, indkøb og produktion - til maden er leveret hos borgeren. Kvalitetssikringen sker med afsæt i fastlagte arbejdsgange, og leder oplyser, at medarbejderne har kendskab til egen rolle og ansvar for processen. Hvis standarden ikke lever op til kvalitetskontrollen, bliver der rettet op på fejlen øjeblikkeligt.

Produktionen benytter altid testede og kvalitetssikrede opskrifter, men der sker undervejs i madproduktionen løbende kvalitetssikring af maden. Der er en forventning til personalet om, at de er kritiske over for både de råvarer, der anvendes, og de færdigproducerede produkter. Der er altid mere end en medarbejder i produktionen, der smager på den enkelte menu. Leder oplyser, at medarbejderne også har fokus på, hvordan den enkelte menu ser ud i emballagen, og om maden ser pæn og indbydende ud.

Leder redegør for, at der ved det løbende kvalitetsarbejde også er opmærksomhed på, at portionsstørrelserne er tilpassede opvarmningsvejledningen, da dette kan have betydning for kvaliteten på den enkelte menu.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de bruger deres faglighed til at kvalitetsvurdere de enkelte menuer, herunder til eventuel tilsætning af smagsforstærker. Medarbejderne oplyser, at der er opskrifter på alle menuer, og at de altid overholder opskrifter og metoder i produktionen. Der sker tilsmagning af maden undervejs i produktionen og kun med de ingredienser, der fremgår af opskriften. Adspurgte oplyser medarbejderne, at hvis en menu bliver vurderet til ikke at opfylde kvalitetskravene til blandt andet smag, udseende og konsistens, vil der altid ske en handling.

Medarbejderne oplever, at organisationen er lydhøre over for deres feedback på kvaliteten af den enkelte opskrift, og de er bevidste om, at der er en forventning til dem om, at de er kritiske over for både de råvarer, der anvendes, og de færdigproducerede produkter.

Medarbejderne oplyser, at der centralt foretages kvalitetsgennemgang af de producerede menuer på holdbarhedsdatoen. Det vil sige en vurdering af selve retten på det tidsinterval, som borgerne vil opvarme og spise retten. Her sker der en vurdering af blandt andet visuelle udtryk, duft, smag og konsistens i forhold til levering samt efter anvist opvarmning.

2.6.6 Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet**Score: 5****Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at køkkenet i meget høj grad lever op til indikatorerne

Informationsmateriale***Observationer***

Tilsynet har fået udleveret diverse materiale som viser, at tilbuddene lever op til Ishøj Kommunes krav til informationsmateriale.

Interview med leder

Leder fremviser, at alle nye borgere fra Ishøj Kommune får udleveret en velkomstpakke indeholdende kontaktoplysninger og diverse vejledninger om blandt andet levering, bestilling/afmelding, afbestillingsfrist, opvarmning mm. Desuden er der vedlagt menukort med tilhørende bestillingsark. Borgerne modtager materialet af chaufførerne ved den første levering af mad.

Leder redegør for, at borgerne løbende får udleveret menukort og bestillingsark for 2 uger. Periodens menukort er desuden tilgængelige på leverandørens hjemmeside. Desuden oplyses borgerne ved behov om særlige begivenheder/tilbud mm.

Leder redegør for, at borgerne altid har mulighed for at få diverse vejledning, fx om bestilling og afmelding, opbevaring og opvarmning af maden, tilkøbsmuligheder osv. ved henvendelse til kundeservice. Kundeservice kan kontaktes telefonisk mandag - Onsdag i perioden kl. 08.00 - 16.00, torsdag kl. 08.00 - 18.00 og fredag kl. 08.15 - 15.00. Borgerne har også mulighed for at sende en mail eller rette henvendelse via leverandørens hjemmeside.

Det oplyses til tilsynet, at det er et krav til medarbejdere med kundekontakt, at de kan tale, skrive og forstå dansk.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de ikke har borgerkontakt, da de ikke er ansat i kundeservice.

Interview med borgere

Borgerne er generelt tilfredse med kontakt og information fra leverandøren. Ingen af borgerne føler, at de mangler information, og de synes, at de har den fornødne information og vejledning i forhold til opbevaring og opvarmning af maden. Borgerne oplyser alle, at opvarmningstiden fremgår af labels på den enkelte ret.

Tre af de adspurgte borgere oplyser, at de ved opstart i madservice har modtaget en velkomstmappe med diverse informationsmaterialer fra leverandøren, og at de er tilfredse med materialet. De to andre borgere kan ikke huske opstart, herunder om de modtog en mappe med diverse informationer fra leverandøren. De oplyser alle, at de ikke mangler information vedrørende ordningen, og at de eller deres pårørende vil ringe til leverandøren ved behov. En borger, der er forholdsvis ny i madservice, oplyser, at borgeren ved opstart modtog diverse survarer fra leverandøren med en seddel om, at man gratis kan bestille ekstra survarer ved behov. Dette sætter borgeren stor pris på.

Borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med menukortene/bestillingsarkene i forhold til udseende/udformning, at de er nemme og overskuelige, og at de er brugervenlige. To borgere oplyser, at tilkøbsmuligheder fremgår af bestillingssedlen. De to borgere, der selv bestiller deres retter, bestiller ved at krydse af på bestillingssedlen, og herefter afleverer de sedlen til chaufføren.

Ingen af borgerne oplever udfordringer i forhold til til- og afmeldingsfristerne, og alle har kendskab til, at de kan afmelde maden ved at ringe til leverandøren. De fleste af borgerne kan dog ikke huske fristen for afmelding, men de borgere, der har haft behov for at afmelde maden, har ikke oplevet problemer i forhold til dette. En borger fortæller, at det er nemt at komme i telefonisk kontakt med leverandøren, og at de altid er søde og hjælpsomme.

Borgerne har kun i begrænset omfang kontakt med leverandøren. Men de efterspørger ikke mere kontakt, og har alle kendskab til, at de kan ringe til leverandøren ved behov.

Klager og reklamationer

Observationer

Alle borgerklager til alle madhusene i Danmark bliver registrerede, og det enkelte madhus kan til enhver tid dokumentere blandt andet, hvor mange klager de i en given periode har modtaget fra borgerne, hvilken type af klager samt handling. Det konkluderes, at der arbejdes systematisk med klager, samt at der sker en handling ved en klage.

Interview med leder

Leder redegør for, hvordan der på tværs af madhusene arbejdes med brugertilfredshed, herunder eventuelle klager. Det oplyses, at der altid handles på klager, og at der er fokus på at afdække eventuelle fejl med henblik på at sikre tilfredse borgere. Ved den interne håndtering af klager er der fokus på eventuelle indsatsområder med henblik på en efterfølgende kvalitetsudvikling.

Leder oplyser, at der fx er fokus på, at borgerne får leveret de rigtige menuer i forhold til borgernes bestilling, og at klager temaregistreres ud fra, hvilken pakkefejl der ligger bag fejlleveringen. Når en borger ringer til kundeservice om, at de har fået leveret en forkert menu, spørges borgeren altid, om der er et klistermærke på menuen, hvor der står, at de har erstattet den bestilte menu med en anden tilsvarende ret. Hermed kan de konkludere, om der er sket en konkret pakkefejl, eller om det er fordi, de ikke har kunnet levere den bestilte menu.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne har ikke borgerkontakt, da de ikke er ansat i kundeservice.

Interview med borgere

Ingen af borgerne er blevet spurgt, om de er tilfreds med maden (fx brugerundersøgelser). Det er dog hellere ikke noget, de efterspørger, idet de alle generelt er tilfredse med både kvaliteten og variationen på maden. De borgere, der selv vælger, hvilke retter de ønsker, oplever stor grad af indflydelse, fordi der er flere retter at vælge imellem.

Ingen af borgere kan huske, at de har læst om klagemuligheder, men de oplyser alle, at hvis de har behov for at klage, vil de ringe til leverandøren eller få en pårørende til det. En borger har oplevet, at der ved skifte til leverandøren kun blev leveret mad til ægtefællen. De fik tidligere mad fra det kommunale køkken. De kontaktede leverandøren, der straks leverede den manglende mad. Borgeren var meget tilfreds med forløbet. Ingen af de andre borgere har haft behov for at klage til leverandøren.

En borger fortæller, at borgeren og borgerens ægtefælle har en aftale med leverandøren om fast levering af 3 ugentlige retter til dem hver. De to af retterne er de samme, så de spiser den samme ret, men den tredje ret er som regel forskellig. Borgeren ved ikke, hvorfor de ikke får den samme ret, og adspurgt mener borgeren ikke, at det kan være pga. allergener eller lignende, eller fordi der er indgået en aftale om dette. Tilsynet har anbefalet borgeren at kontakte leverandøren omkring dette. Borgeren er godt klar over, at borgeren kan ringe til leverandøren, men har blot ikke fået det gjort.

2.6.7 Frekvens, levering og forgæves gang

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at køkkenet i høj grad lever op til indikatorerne

Frekvens

Interview med leder og teamleder for chaufførerne

Leder oplyser, at borgerne kan få mad umiddelbart efter tilmeldingen, så der kan leveres mad allerede hverdagen efter, hvis tilmelding er sket inden kl. 12.00. Det er muligt at få en akut levering samme dag, hvis der er behov for dette. Afbestilling skal ske inden kl. 12.00 hverdagen for leveringen.

Leder redegør for, at borgerne i Ishøj Kommune kan vælge at få levering af mad tirsdag og fredag. Tidspunktet for levering af madservice aftales med borgeren ved opstart.

Teamleder redegør for, at borgerne i Ishøj Kommune får leveret mad på faste ugedage og inden for et fast tidsinterval.

Interview med borgere

Alle borgerne er tilfredse med leveringen og leveringstidspunktet. De får alle maden leveret en eller to gange om ugen, og de oplever leveringen som meget stabil. Maden kommer altid på den samme faste ugedag og på samme tidspunkt +/- 30 minutter. Ingen af borgerne har oplevet forsinkelser eller ændring af leveringstiden.

Levering

Observationer

Tilsynet har fået fremvist, at der af chaufførernes jakke fremgår tydeligt logo, samt at legitimationskort er forsynet med firmanavn, foto og navn på chaufføren. Tilsynet kan konstatere, at legitimationskortet ikke er mærket, så det kan anvendes til legitimation i forhold til blinde og svagtseende. Tilsynet har anbefalet leverandøren til at gå i dialog med Ishøj Kommune med henblik på at få afklaret kommunens konkrete krav til mærkning af legitimationskortet.

Interview med leder og teamleder for chaufførerne

Teamleder redegør for, at der centralt er udarbejdet skriftligt materiale (chauffør-guide), der er udleveret til alle chauffører. Materialet indeholder bl.a. informationer og arbejdsgange/procedurer i forhold til utilsigtede hændelser, forsinkelser på mere end en halv time samt for, hvordan det sikres, at leverancerne sker i en ubrudt kølekæde, fx hvordan maden håndteres, hvordan afvisninger registreres mm.

Teamleder oplyser, at nye chauffører oplæres via sidemandsoplæring, så de kører to chauffører på ruten de første 2 uger, og den nye chauffør præsenteres for borgerne på ruten. Hermed sikres det, at nye chauffører får et godt kendskab til arbejdsgangene omkring levering og korrekt opbevaring af maden, tavshedspligt, oplysnings- og tilbagemeldingspligt og kommunikation med borgerne mm.

Alle chauffører får udleveret uniform med logo og legitimationskort, som er en del af startpakken, og de bliver orienterede om tavshedspligt, oplysningspligt osv. Teamleder oplyser, at der er krav om ren straffeattest på alle de medarbejdere, der har fysisk kontakt med borgerne. Kørekort og straffeattest indsamles ved ansættelse af nye chauffører, desuden indhentes der straffeattest på alle chauffører en gang årligt. Dokumentation for dette kan fremvises.

Det oplyses, at det er muligt for den enkelte borger at indgå en skriftlig aftale om, at chaufføren selv kan låse sig ind og sætte maden på køl, eller at maden sættes i en termokasse ved boligen. Chaufførerne kører alle rundt med tablets, hvor de registrerer det enkelte borgerbesøg. Her registreres det også, hvis maden ikke er leveret, og hvis chaufføren ikke har kunnet komme i kontakt med borgeren. Teamleder oplyser, at hvis

chaufføren ikke kan komme i kontakt med borgeren, ringer de til kundeservice, der så kontakter kommunen. Chaufførerne har et "fast-track nr." til kundeservice, så de er sikret, at de hurtigt kan komme i kontakt med kundeservice.

Interview med borgere

Borgerne oplever stor fleksibilitet i afleveringsmulighederne, der gør, at de ikke behøver at være hjemme på leveringstidspunktet. Fire af borgerne har aftaler med leverandøren om, hvor maden skal stilles (fx i termokasse foran døren), enten fast eller når borgeren ikke er hjemme til at tage imod maden.

Da flere af borgerne ikke ser chaufføren ved leveringen, ved de ikke, om det typiske er den samme chauffør, der kommer med maden, og heller ikke om, chaufføren er i uniform og bærer et legitimationskort. De borgere, der møder chaufføren, har dog ikke indtryk af, at det er den samme chauffør hver gang. Borgerne oplyser dog, at dette ikke har betydning for dem, eller gør dem utrygge, og at chaufførerne opleves som flinke og imødekommende.

Ingen af de adspurgte borgere kan erindre, om chaufføren er i uniform, og bærer et legitimationskort. En borger har dog observeret, at leverandørens navn står på bilen.

Forsinkelse og forgæves gang

Interview med leder og teamleder for chaufførerne

Teamleder oplyser, at der i den udleverede chaufførguide er retningslinjer for chaufførens ageren i forskellige situationer. Ved forsinkelser på mere end en halv time, eller hvis chaufføren ikke kan komme i kontakt med borgeren, skal chaufføren kontakte kundeservice, som efterfølgende kontakter borgerne /kommunen. Chaufførerne har en "fast-track linje" til kundeservice, så chaufførerne er sikret, at de hurtigt kan komme i kontakt med kundeservice.

Leder oplyser, at borgerne skal afmelde deres madleverancer senest kl. 12.00 dagen før levering.

Interview med borgere

Alle borgerne har kendskab til, at de kan afmelde maden, og at de kan gøre det ved at ringe til leverandøren. Kun en af borgerne kan huske, at maden skal afmeldes senest dagen før leveringen. De borgere, der har været i kontakt med leverandøren for at melde maden fra, har alle oplevet, at det fungerer, som det skal.

En borger fortæller, at da ægtefællen blev indlagt på sygehus, ophørte leveringerne af mad til ægtefællen. Borgeren har ikke selv frameldt ægtefællen, men formoder, at det er kommunen, der har gjort dette, hvilket borgeren sætter stor pris på.

2.6.8 Kompetencer og stabilitet

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at køkkenet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Kompetencer

Interview med leder

Leder redegør for medarbejderstaben, herunder at medarbejderne vurderes at være fagligt velkvalificerede. Det er altid faglærte medarbejdere, der har hovedansvaret for produktionen af maden, herunder produktion af særlige diæter og specialkost. Ligeledes er det altid faglærte medarbejdere, der har ansvaret for næringsberegning, kvalitetsudvikling, vejledning af borgere osv. Dette foregår centralt for hele organisationen.

Det er kun i pakkeriet, at der også er ansat ufaglærte medarbejdere (udgør cirka 25% af den samlede medarbejderstab i pakkeriet).

Leder oplyser, at der til stadighed er stort fokus på at udvide og styrke kompetenceniveauet for den enkelte medarbejder, så medarbejderne kan mestre flere arbejdsstationer for bl.a. at sikre en stabil drift, udvikling, fagligt højt niveau samt kvalitet i de producerede madprodukter.

Leder redegør for, hvordan de arbejder med uddannelsesklausulen fra Ishøj Kommune. Ud af i alt 80 medarbejder i produktionen er der pt. tre ernæringsassistenter og i alt tre i praktik, enten via skole eller kommune.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplever, at der sker en høj grad af intern oplæring og jobrotation, og at de har de nødvendige kompetencer til at udføre deres arbejde. Medarbejderne efterspørger på nuværende tidspunkt ikke tilbud om kursus eller andre kompetenceudviklende tilbud. Medarbejderne oplyser, at de netop har været på kursus i dysfagi-smørrebrød.

Medarbejderne oplyser, at de har en forventning om, at lederen vil være lydhør ved eventuelle relevante ønsker fra medarbejderne.

Stabilitet

Interview med leder

Leder oplyser, at der til stadighed er stort fokus på fastholdelse af medarbejderne. Leder oplever en stor grad af stabilitet i medarbejderstaben, således er den enkelte medarbejder der i gennemsnitlig 7 år.

Leder redegør for, at der er fokus på, hvordan de kan forbedre arbejdsmiljøet med henblik på at forebygge nedslidning på medarbejderne, og der arbejdes målrettet med at nedbringe langtidsfravær, blandt andet gennem dialog og samarbejde med kommune og læge. Hvert år gennemføres der desuden en trivselsundersøgelse.

Leder oplyser, at de har et lavt sygefravær, og at fraværsprocenten pt. udgør mindre end 5%.

2.6.9 Tværfagligt samarbejde og beredskab

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at køkkenet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Tværfagligt samarbejde

Interview med leder

Leder oplever, at der er et godt samarbejde med Ishøj Kommune. Det er primært medarbejderne i kundeservice, der er i kontakt med kommunen. Ishøj Kommune har en primær kontaktperson hos leverandøren.

Leder redegør for, at der er kontakt til Visitationen ved konkrete behov.

Interview med borgere

Ingen af borgerne modtager hjemmehjælp i forbindelse med maden eller har behov for vejledning i forhold til maden, hvorfor det ikke er aktuelt.

Beredskab**Interview med leder**

Leder oplyser, at ved nedbrud eller andet kan leverancerne sikres ved hjælp af de øvrige madhuse i Danmark.

3. Tilsynets formål og metode

3.1 Formål

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af Ishøj Kommunes Rammeaftale madservice maj 2024, Kravspecifikation Udbud af madservice til hjemmeboende borgere maj 2024, Servicelovens § 83 og Anbefalingerne for den Danske Institutions Kost.

Tilsynene skal bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, madserviceleverandørens referenceramme, og den praksis der er omkring mad og måltider i Ishøj Kommune.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående materiale og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, ernærings-, produktions- og leveringsmæssige forhold for det enkelte køkken. Tilsynet sætter fokus på både den kostfaglige udførsel, og hvordan der arbejdes med den borgeroplevede kvalitet. Der er borgerinddragelse i form af interview.

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 økonomisk tilsyn dvs. tilsynet med overholdelse af fødevarelovgivningen i produktion og levering samt med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn. BDO vurderer ikke den kulinariske kvalitet ved smagning.

3.2 Metode

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i en anerkendende konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden, der anvendes, er særligt velegnet til det fremadrettede arbejde med 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. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, tager udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager fra kommunen.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

3.3 Vurderingsskema

I tilsynene i Ishøj Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i lav grad opfyldt - 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. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt - 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

3.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende på det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog med medarbejderne.

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.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af en tilsynsførende, som har uddannelse inden for fødevareproduktion, ledelse og/eller en ernæringsfaglig 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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

