



Tilsynsrapport Ishøj Kommune

Center for Voksne og Velfærd
Leverandør af mad på plejehjem og Madservice med
udbringning - Køkkenet på Kærbo

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2023



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 (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



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. Generelle oplysninger

Oplysninger om køkkenet og tilsynet

Navn og Adresse: Køkkenet på Kærbo, Ishøj Boulevard 2, 2635 Ishøj

Leder: Køkkenleder Kim Kruse

Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 94 borgere på plejecentret + 10 pædagogiske måltider og 70-80 borgere i madservice med udbringning.

Køkkenet leverer desuden mad til diverse arrangementer i aktivitetscentret.

Leveringsform: Der leveres til 94 plejehjemsbeboere.

Levering til borgere i madservice 2 gange om ugen, leveringen er kølemad.

Dato for tilsynsbesøg: Den 26. oktober 2023

Tilsynets deltagerkreds: Kostfaglig medarbejder og periodevis køkkenleder

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med en kostfaglig medarbejder og periodevis køkkenleder
- Gennemgang af dokumentation
- Observationer
- Interviews af seks borgere, der modtager madservice med udbringning

Tilsynet havde dialog med medarbejdere under rundgang i køkkenet.

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding til køkkenleder og kostfaglig medarbejder 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 på køkkenet på Kærbo Plejecenter.

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 en medarbejder samt rundgang og observation i køkkenet.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at køkkenet på Kærbo overordnet er et velfungerende køkken, som har engagerede medarbejdere og ledelse samt gode fysiske rammer og arbejdsforhold for medarbejderne. Vurderingen er, at køkkenet overordnet lever op til Ishøj Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Tilsynet vurderer, at køkkenet efterlever og producerer mad efter Anbefalingerne for den Danske Institutionskost/Den Nationale Kosthåndbog, og at der er godt styr på ernæring og faglige termer, samt at medarbejderne i køkkenet har en god forståelse for, hvordan teori omsættes i praksis til mad og måltider. Køkkenet har det fornødne kendskab, og de efterlever kommunens forventninger om, hvad man kan tilbyde af kostformer.

Køkkenet har pt. kun mulighed for at trække næringsberegninger på komponentniveau, men der er til afdelingerne udleveret vejledende døgnkostforslag til borgerne på plejecentret. Leder oplyser, at det tilsigtes, at der på sigt (i løbet af 2024) vil være mulighed for næringsberegnete opskrifter på alle tilbud fra køkkenet. Tilsynet vurderer, at det, ud fra tilbuddet fra køkkenet, er muligt for afdelingerne at tilbyde borgerne på plejecentret hovedmåltider og mellemmåltider, der opfylder den enkelte borgers behov.

Borgerne i Madservice med udbringning oplever at have mulighed for at bestille mad, der efterlever den enkelte borgers behov.

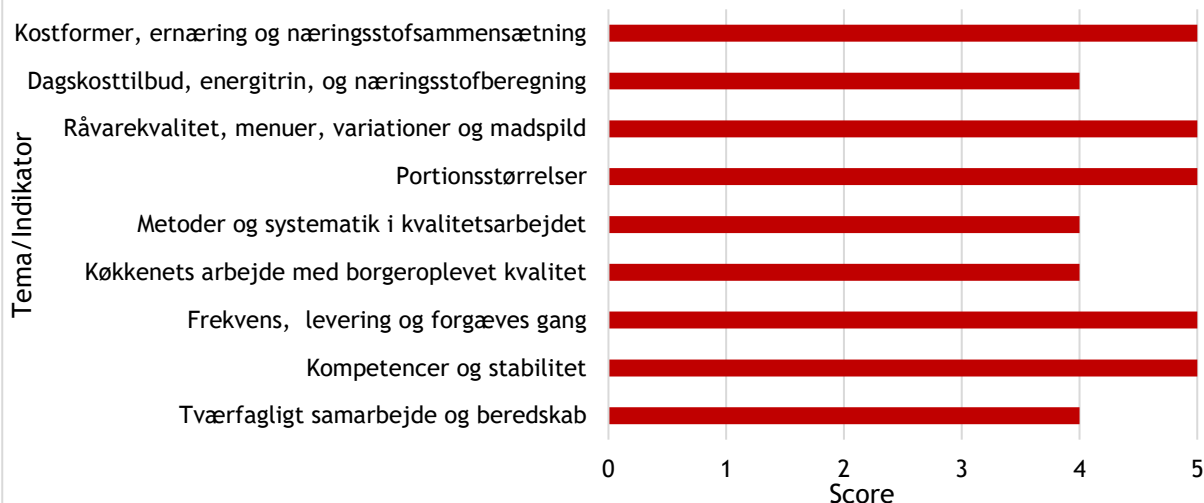
Tilsynet vurderer, at køkkenet har stort fokus på madens kvalitet, men at der ikke er formaliserede arbejds-gange omkring kvalitetssikring af maden. Leder og medarbejder redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet og det tværfaglige samarbejde omkring mad og måltider. BDO vurderer, at der er et stærkt fagligt team i køkkenet, og at der er en høj grad af struktur i planlægning og udførelse af det daglige arbejde. Det vurderes, at maden i høj grad bliver tilberedt fra bunden af med gode råvarer. Menuplanlægningen sker med fokus på sæson og variation. Borgerne oplever alle tilfredshed med både kvaliteten på maden og med variationen på menuplanerne.

Det vurderes, at ledelsen og køkkenet har fokus på borgernes tilfredshed, men at der kun er lav grad af direkte borgerinddragelse, herunder borgerobservationer og feedback, omkring mad og måltider. Det vurderes endvidere, at information vedrørende madservice er tilgængelig for både borgere og pårørende, mens der ikke foreligger information om, hvad man som borger på plejecenter kan forvente i forhold til mad og måltider. Borgerne har mulighed for at få vejledning i kostrelaterede spørgsmål, uanset hvilken kompleksitet, spørgsmålet måtte have.

2.2 Score

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

Vurdering af køkkenet på Kærbo



2.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p><u>Dagskosttilbud, energitrin, og næringsstofberegning</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at køkkenet på nuværende tidspunkt ikke har næringsbereggede opskrifter på alle tilbud, men at køkkenet er i en proces.</p>	<p><u>Dagskosttilbud, energitrin, og næringsstofberegning</u></p> <p>Tilsynet anbefaler, at køkkenet fortsætter processen med henblik på, at der fremadrettet vil være næringsbereggede opskrifter på alle tilbud fra køkkenet, så køkkenet kan dokumentere, at næringsindholdet i tilbuddene lever op til anbefalingerne.</p>
<p><u>Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at der er fokus på kvalitet, men at der ikke er formaliserede arbejdsgange omkring kvalitetssikring af maden.</p>	<p><u>Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet</u></p> <p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes på at udarbejde procedurer for, hvordan maden kvalitetssikres for dermed at styrke det nuværende kvalitetsarbejde i køkkenet, at skabe samme forståelsesramme for kvalitetsbegrebet samt at sikre næringsindhold og ensartet kvalitet i retterne.</p>
<p><u>Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at der ikke er udarbejdet informationsmateriale omkring mad og måltider til borgere på plejecentret.</p> <p>Tilsynet bemærker, at køkkenet ikke har en procedure for, hvordan klager behandles og dokumenteres.</p>	<p><u>Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet</u></p> <p>Tilsynet anbefaler, at der laves informationsfolder, hvor det fremgår, hvad man kan forvente i forhold til mad og måltider som borger på plejecentret.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at køkkenet registrerer de klager, de modtager, med oplysning om klagens art, handlinger og eventuelle korrespondancer med borgeren.</p>

Tværfagligt samarbejde

Tilsynet bemærker, at der er udarbejdet en beredskabsplan, men at denne ikke er opdateret.

Tværfagligt samarbejde

Tilsynet anbefaler, at den nuværende beredskabsplan opdateres.

2.4 Aktuelle vilkår

Leder redegør for at være ansat pr. 15. marts i indeværende år. Leder er køkkenleder for begge de kommunale køkkener, og leder er desuden også leder af rengøringsteamet på begge kommunens to plejecentre. Der er endvidere ansat ny plejecenterleder pr. 1. juni, der er leder af begge kommunens to plejecentre. Sammenlægning af de to køkkener under en fælles køkkenleder har blandt andet afstedkommet, at de er i en proces med at opnå en højere grad af samdrift mellem de to køkkener, blandt andet med ens menuplaner og opskrifter, vidensdeling og jobrotation på tværs af køkkenerne mm.

Leder oplyser, at køkkenet på tilsynsdagen har stort fravær af medarbejdere (to medarbejdere er på planlagt ferie, to er langtidssygemeldte og to er sygemeldte på dagen). Leder har derfor kun sporadisk mulighed for at deltage i tilsynet, ligesom det på tilsynsdagen kun er muligt at frigøre en kostfaglig medarbejder til interview og køkkengennemgang.

Leder og medarbejder redegør for, at der i køkkenet kontinuerligt arbejdes med blandt andet driftsoptimering, produktudvikling og kvalitetssikring. Leder redegør for, at de er i proces med at styrke ernæringsarbejdet yderligere, og der arbejdes med opdatering af deres køkkensystem (Master Cater System) med blandt andet opskrifter, så man har næringsberegnete opskrifter på alle tilbud, herunder også diæter, alle komponenter, der indgår i diverse døgnkoster, og mellemmåltider mm. Desuden arbejdes der på registrering af levering til borgerne på plejecentret på borgerniveau, så det bliver muligt at følge den enkelte borger i forhold til bestilling og ernæring.

2.5 Opfølgning på sidste tilsyn

Leder og medarbejder redegør for, at der delvist er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, hvilket blandt andet har medført, at medarbejdere fra køkkenet har introduceret de kostansvarlige medarbejdere på afdelingerne for vejledende døgnkostforslag fra Den Nationale Kosthåndbog, så plejepersonalet er bedre klædt på til at motivere den enkelte borger til en forplejning, der i forhold til ernæring og præferencer til borgerne på plejecentre i videst muligt omfang er tilpasset den enkelte.

Leder redegør for, at der ikke er sket en opdatering af den nuværende beredskabsplan, hvilket dels skyldes ny leder i køkkenet, dels ny plejecenterleder. Leder oplyser dog, at de er i dialog med Det Danske Madhus om mulighed for at indgå kontrakt om akutlevering ved nedbrud i køkkenet o. lign.

Leder oplyser, at der fortsat ikke er udarbejdet instrukser for, hvordan klager behandles med henblik på at dokumentere handlinger samt på at minimere fremtidige fejlkilder.

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 / medarbejder

Medarbejder oplyser, at tilbuddene følger anbefalingerne for den Danske Institutionskost, samt at det er muligt at levere de oplistede kostformer, der fremgår i anbefalingerne. Derudover er det muligt at bestille forplejning, der er individuelt tilpasset den enkelte borger.

Medarbejder oplyser, at grundkostformen er normalkost til ældre, og at den er tilrettelagt med 9 MJ.

Kost med modificeret konsistens tilbydes som blød kost og gratinkost (både til den kolde og den varme mad), og den følger samme menuplan som normalkosten. Dette skal dog rekvireres via kommunens diætist. Køkkenet oplever en øget efterspørgsel fra plejecentrene efter cremet kost, så medarbejder forventer, at denne kostform på sigt også skal tilbydes.

Medarbejder redegør for de kostformer, der typisk produceres i køkkenet. Medarbejder har et godt kendskab til kostformernes forskellighed, både i forhold til teorien, der ligger bag, samt hvilke principper de enkelte kostformer skal produceres ud fra. I tilfælde af, at der bliver bestilt kostformer, hvor medarbejderen er i tvivl om fremstillingsmetode og indhold, oplyser medarbejder, at de er gode til at hente hjælp hos kollegaer. Medarbejder anvender de faglige termer for de enkelte kostformer.

Interview med borgere:

Borgerne er overordnet set meget tilfredse med madservice, dog oplyser én borger, at valgmulighederne til tider kan opleves meget ensformige, men borgeren siger samtidig, at det nok ikke kan være anderledes. En borger ønsker et tilbud, som indeholder mere "moderne" retter.

Én borger er visiteret til kostformen småtspisende, de øvrige fem borgere til normalkost.

Borgerne har enten ingen eller meget begrænset kendskab til andre kostformer, men hovedparten af de adspurgte borgere mener ikke at have et behov for mere viden. Dog er der en borger, der synes, at informationsniveauet er for lavt, borgeren har været længe i ordningen, og borgeren mener ikke at have fået informationsmateriale ved opstart. Borgerne vil henvende sig til Kærbos køkken, hvis der opstår behov.

Ernæring og næringsstofsammensætning

Interview med leder/medarbejder

Medarbejder har den fornødne viden til madens næringsindhold, og der er ved menuplanlægningen fokus på, at menuplanerne overholder krav til næringsindhold i forhold til målgruppen.

Medarbejder oplyser, at der tilbydes energitætte mellemmåltider i form af energitæt is, energitætte desserter, supper og frugtgrød, proteindrik og smoothies mm. som tilbud til borgerne på plejecentret. Mellemmåltiderne kan bestilles af afdelingerne ved konkrete behov. Afdelingerne har desuden mulighed for at bestille øvrige mellemmåltider via kolonialvarelisten. Således har plejepersonalet mulighed for at servere det antal mellemmåltider, den enkelte borger har behov for.

Gæster til borgere på plejecenter har mulighed for at købe gæsteportioner, dette skal bestilles senest to dage før, inden kl. 12.00. Køkkenet er dog meget fleksible i forhold til tilmeldingsfristen, så det ofte er muligt at bestille mad til gæster på selve dagen. Tilbuddet bliver kun i begrænset omfang benyttet.

Der er ikke tillægsydelser til madservice. Her har borgerne mulighed for at bestille hovedretter, biretter samt gæsteportioner.

Interview med borgere:

De fleste borgere oplever, at maden indfrier deres behov, dog overvejer én borger at få ændret kostformen fra normalkost til småtspisende.

Ingen borgere vurderer deres behov ud fra en ernæringsvinkel.

2.6.2 Dagskosttilbud, energitrin og næringsberegning

Score: 4

Vurdering:

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

Observationer

Tilsynet har fået forevist pakkede madportioner til madservice med udbringning i forhold til størrelse og udseende. Næringsindhold på den enkelte menu fremgår af labels.

Interview med leder/medarbejder

Medarbejder oplyser, at det pt. er muligt at trække næringsberegninger på komponent-niveau, men at det i opskrifterne og portionsstørrelserne sikres, at energiindholdet lever op til de nationale anbefalinger, og at der til afdelingerne er udleveret vejledende døgnkostforslag til borgere på plejecentret. Energiindholdet i de vejledende døgnkostforslag er baserede på de nationale anbefalinger. Leder oplyser, at det tilsigtes, at der på sigt (i løbet af 2024) vil være mulighed for næringsberegnete opskrifter på alle tilbud fra køkkenet. Menuplanlægningen sker ud fra en dagskost på 9 MJ, og det sikres, at menuplaner på ugebasis overholder krav til næringsindhold, og at de er rigtigt sammensat rent ernæringsmæssigt.

Medarbejder redegør for, at døgnkosttilbuddet til borgerne på Plejecentret Kærbo delvist sammensættes af producerede komponenter og af kolonialvarer. Køkkenet producerer den varme mad samt tilhørende baret, smurt smørrebrød/pålægsgade til det kolde måltid samt brød/kage og energitætte produkter til mellemmåltid. De øvrige måltider sørger plejepersonalet for ud fra kolonialvarelisterne.

Borgerne i madservice har tilbud om 7 hovedretter og baretter pr. uge, og borgerne har mulighed for at bestille flere portioner af samme ret.

Borgerne har mulighed for at få fx kartoffelmos, hvis de ikke ønsker kartofler, dette gælder både borgerne på plejecentret og borgerne i madservice.

Interview med borgere:

Borgerne oplyser alle, at de har kendskab til muligheden for at bestille baret, men at det ikke er ofte, at de benytter muligheden.

2.6.3 Råvarekvalitet, menuer, variation og madspild

Score: 5

Vurdering:

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

Råvarekvalitet

Observationer

BDO kan ved produktions- og lagergennemgang i køkkenet konstatere, at der anvendes råvarer i en lav til middel forarbejdningsgrad.

Interview med leder/medarbejder

Der er stort fokus på, at kvaliteten af de modtagne råvarer lever op til forventningerne. Medarbejder oplyser, at leverandøren bliver kontaktet, hvis dette ikke er tilfældet, så køkkenet enten bliver krediteret eller får leveret en ny råvare. Medarbejder oplyser, at der er fokus på, at der anvendes råvarer i sæson.

Køkkenets medarbejder oplyser, at råvarerne hovedsagelig indkøbes i en lav til middel forarbejdningsgrad. For køkkenet er en af kvalitetsfaktorerne, at forplejningen i videst muligt omfang tilberedes af råvarer, der er indkøbt i så lav forarbejdningsgrad, som det er muligt inden for rammerne, og dermed produceres en stor del af forplejningen fra bunden - dog ud fra en konkret vurdering i forhold til kvalitet og en eventuel fremstillings-
lingstid.

Interview med borgere:

Borgerne forventer, at maden er fremstillet af gode råvarer, dog synes de, at det er svært at vurdere.

Menuer, opskrifter og variation

Observationer

Tilsynet konstaterer, at menuplanerne er opbyggede med en god variation og bredde i tilbuddene. Menuplanerne er sammensat af sæsonbetonede retter, som er tilpassede målgruppen. I den foreviste menuplan bliver der anvendt beskrivelse af retterne, som er genkendelige samt beskrivelse af indholdet.

Opskrifter med tilhørende metodikker er opbyggede på en meget tilgængelig og let forståelig måde med tydelig angivelse af ingredienser og metodik.

Interview med leder/medarbejder

Medarbejder oplyser, at menuplanen for den varme mad og boret dannes for en måned ad gangen. Den kolde menuplan (smurt smørrebrød/pålægsplan) dannes for en uge ad gangen. Ved menuplanlægning af den varme mad og boret er der fokus på variation af retterne over måneden, herunder sæson på kød og grønt. Et nyere tiltag er, at der én gang om ugen er fisk på menuplanen, dog er der altid et alternativt tilbud til borgere, der ikke ønsker fisk.

Ved menuplanlægningen for den kolde mad til borgerne på plejecentret er der fokus på variation af pålægstyperne, både på dagen og hen over ugen.

Til forskel fra sidste tilsyn, hvor menuplanerne var opbyggede som rulleplaner med fire skift efter de 4 årstider, er køkkenet i proces med udvikling af nye opskrifter og nye menuplaner, men der er fortsat fokus på sikre borgerne variation og bredde i tilbuddene, samt at borgerne oplever retter, der er knyttet til årstiden.

Medarbejder redegør for, hvordan opskrifter med mængder og metodikker efterleves. Hvis en opskrift ikke passer til den ønskede mængde eller kvalitet, bliver observationen/fejlen noteret på selve opskriften, hvorefter opskriften rettes til. Medarbejder oplyser, at den varme ret altid tilsmages ved gryden, og at den enkelte medarbejder justerer smagen med smagskoordinerende ingredienser ved behov.

Interview med borgere:

Borgerne udtrykker generel tilfredshed med udvalget af måltider, dog er der nogle få ønsker, fx én borger, der ønsker, at klarsuppe med fyld oftere kommer på menuen, og en anden borger har et stort ønske om, at der er et tilbud om mere moderne retter.

Der er en generel tilfredshed med variationen af retter.

Borgerne er meget tilfredse med madens udseende, duft og konsistens, dog synes en borger, at kartoffelmosen er meget tynd.

Fem borgere opvarmer maden selv enten i gryde eller i mikroovn, én borger får hjælp af hjemmeplejen eller af familien.

MadspildInterview med leder/medarbejder

I planlægningen af produktionen er der fokus på at begrænse madspildet, og menuplanerne bliver tilpasset, så upopulære retter tages af menuen. Medarbejder oplyser, at der ikke arbejdes systematisk og struktureret med madspild fra afdelingerne. Det er aftalt med afdelingerne, at de skal skrive til køkkenet, hvis der er for lidt eller for meget mad, men medarbejder oplever, at der er forskel på, hvor gode de enkelte afdelinger er til at melde tilbage til køkkenet, så køkkenet kan tilpasse leveringerne til det faktiske behov.

Medarbejder redegør for, at køkkenet på sigt gerne vil måle madspildet på afdelingerne. Pt. har de ikke kendskab til mængden af madspild, da madvognene bliver tømt på afdelingerne, inden de kommer retur til køkkenet.

2.6.4 Portionsstørrelser**Score: 5****Vurdering:**

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

Observationer

Der bliver udtaget tre tilfældige stikprøver af pakkede portioner til madservice med udbringning. De 3 stikprøver er vejede og kontrolleret i forhold til, om mængden af de enkelte komponenter svarer overens med de minimumsmængder, der fremgår i kvalitetsstandarderne.

Tilsynet observerer, at etiketteringen af bakkerne til madservice er let læselig.

Interview med leder/medarbejder

Medarbejder redegør for, at der er udarbejdet en liste over portionsstørrelserne, der anvendes til pakning af maden, både til borgerne, der bor på Kærbo, og til de hjemmeboende borgere i madservice. Der anvendes forskellige portionsstørrelser på de enkelte komponenter i retterne til de 2 forskellige kundetyper. Ved behov har borgerne mulighed for at få en større mængde af kulhydrater, fx ekstra kartoffelmos eller mere grønt. Medarbejder oplyser, at portionsstørrelserne bliver tjekket i pakkeprocessen. Medarbejder har kendskab til portionsstørrelser, eller hvor der kan findes oplysninger om portionsstørrelser. Medarbejder vurderer, at de har det rigtige udstyr til udportionering.

Interview med borgere

Fem borgere er meget tilfredse med portionsstørrelserne, og de spiser oftest hele portionen, heraf er der én borger, der ikke altid spiser hele kartoffelmængden. Den sjette borger deler portionen over 2 dage, og borgeren er tilfreds med denne løsning. Borgeren er bevidst om, at konsekvensen er et mindre næringsstofindtag, men tilsynet bliver oplyst om, at borgeren spiser meget andet i løbet af dagen.

Alle borgerne oplever, at portionsmængderne i bakken altid er ens.

Der er stor tilfredshed med leveringssikkerheden, og der er ingen borgere, der kan huske at have oplevet, at der mangler noget i leveringerne.

Observationer

Tilsynet får flere steder mulighed for at vurdere på de leverede portioner. Maden er stillet i køleskabet på en systematisk måde, og hos en kørestolebruger er maden stillet på den nederste hylde, så det er muligt for borgeren at nå maden uden hjælp. Maden

fremstår pæn, og den er ikke rystet sammen efter transporten. Etiketteringen er intakt og kan læses.

2.6.5 Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet

Score: 4

Vurdering:

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

Tilkøb og vejledning

Interview med leder/leder

Medarbejder oplyser, at det er plejepersonalet, der hovedsageligt vejleder borgerne i kostrelaterede spørgsmål, men at hver afdeling har tilknyttet en kostfaglig medarbejder, som er bindeled mellem køkken og plejepersonalet. Kontaktpersonerne klæder plejepersonalet på i forhold til ernæring og tilbud, og der holdes kontinuerligt møder, hvor køkkenet nogle gange "underviser" i relevante temaer vedrørende ernæring, fx er det vejledende døgnkostforslag til borgere på plejecenter blevet gennemgået på et af disse møder. Alle medarbejdere, der vejleder, har en kostfaglig uddannelse.

Medarbejder oplyser, at hvis en borger har brug for kompliceret ernæringsterapi, kontaktes kommunens diætist.

De hjemmeboende pensionister har mulighed for at kontakte køkkenet med henblik på kostfaglig vejledning eller for at spørge chaufføren, da køkkenets chauffører alle har en kostfaglig baggrund.

Interview med borgere

Der er én borger, der oplyser at være blevet vejledt af Visitationen til at bestille kostformen til småtspisende, de øvrige borgere havde ikke fået vejledning ved opstart til madservice.

Flere borgere oplyser, at de ikke har modtaget information om tilkøbsmuligheder, dog kan det ikke udelukkes, at borgerne har fået informationen, da flere borgere oplyser, at de ikke kan huske, om de har modtaget informationen. Der er én borger, der har modtaget informationsmateriale, men som ikke har læst det.

Udviklingsarbejde

Interview med leder/medarbejder

Medarbejder oplyser, at der systematisk foretages en kvalitetssikring af dagens produktion med fokus på at højne kvalitetsoplevelsen hos borgerne. Kvalitetssikringen af retterne foretages som minimum af 2 medarbejdere, både ved tilsmagning ved gryden, og ved en tallerken af dagens færdige menu, der vurderes på flere forskellige parametre, såsom udseende, smag, konsistens, mængde mm. Derudover kvalitetsvurderes den udbragte mad ved, at der udtages en menu fra hver af de to ugentlige leveringer, der opvarmes og vurderes.

Medarbejder oplyser, at vurderingerne ikke registreres, men at eventuelle kommentarer/ændringer skrives på opskriften, der behandles og efterfølgende tilrettes i opskrifterne i køkkenets kostsystem.

2.6.6 Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet

Score: 4

Vurdering:

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

Informationsmateriale

Observationer

Tilsynet har fået forevist en pjece, der anvendes som informationsmateriale til borgerne i madservice. Pjecen vurderes at være let tilgængelig og at indeholde de nødvendige informationer.

Der er ikke udarbejdet skriftligt materiale vedrørende maden til nye borgerne på plejecentret, herunder hvad man som borger kan forvente i forhold til maden.

Interview med leder/medarbejder

Medarbejder oplyser, at menuplaner til plejecenteret udleveres og at menuplan desuden fremgår af den månedlige husavis. Den daglige kontakt til plejepersonalet varetages af kontaktpersonerne. Køkkenet har kun i begrænset omfang direkte dialog med borgerne på plejecentret, og får dermed kun begrænset direkte feedback fra borgerne. Dog er der en af køkkenets kontaktpersoner, der jævnligt deltager i beboermøderne på afdelingen. Ved konkrete behov er det køkkenlederen, der er i dialog med borgeren.

Nye borgere, der visiteres til madservice, modtager en velkomstpakke, der har til formål at vejlede borgerne. Bestillingslister med månedens menuer udleveres af chaufførerne, der også tager listerne med retur til køkkenet. Borgerne har mulighed for at kontakte køkkenet telefonisk mellem kl. 8.00 - 9.00 og kl. 11.00 - 14.00 på alle hverdage.

Interview med borgere

En borger har modtaget informationsmaterialet ved opstart på madservice, men borgeren har ikke læst det. De øvrige fem borgere husker ikke, om de har modtaget noget, men de har heller ikke behovet. Borgerne oplyser, at de på menuplanerne kan se, om tilbuddene er ændret ved mærkedage/højtider. En borger syntes, at det kunne være godt, hvis køkkenet informerer mere om mulighederne.

Alle borgerne udtrykker tilfredshed med menuplanernes design og tilgængelighed.

De fleste borgere vælger selv menuerne, dog har to borgere valgt at få leveret ud fra en fast bestilling.

Borgerne var meget beviste om, hvordan de kunne komme i kontakt med køkkenet, udmeldinger var, at de enten ville kontakte køkkenet direkte eller gennem chaufføren.

Klager og reklamationer

Observationer

Idet køkkenet ikke registrerer eventuelle klager, har tilsynet ikke fået fremvist en liste over klager/reklamationer og opfølgning.

Interview med leder/medarbejder

Leder oplyser, at antallet af klager, som køkkenet modtager, er minimalt, men at de forholder sig til alle klager, der modtages. Klagerne registreres ikke, og der er ingen retningslinjer for håndtering af klager.

Medarbejder oplyser, at køkkenet erhverver sin viden om, hvordan borgerne i madservice oplever kvaliteten ved hjælp af direkte dialog med borgeren eller via chaufførerne,

der er opmærksomme på eventuel feedback fra borgerne. På plejecentret sker det primært via dialog med de kostansvarlige medarbejdere på afdelingerne.

Interview med borgere

Ingen borgere er blevet spurgt, om de er tilfredse med maden, men de giver nogle gange chaufføren feedback på deres vurdering af maden, og dette kan både være kritik og ros.

Ingen borgere mener, at de har indflydelse på maden, andet end at de selv vælger menuer ud fra menukortet.

Borgerne kender ikke direkte til en klageprocedure, men alle vil kontakte køkkenet, hvis der opstår et behov.

2.6.7 Frekvens, levering og forgæves gang

Score: 5

Vurdering:

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

Frekvens

Interview med leder/medarbejder

Medarbejder oplyser, at ved akut behov hos borgere i madservice vedrørende udbringning, er det muligt at få leveret mad til hverdagen efter. Medarbejder oplyser, at maden leveres 2 gange ugentligt i tidsrummet mellem kl. 07.45 og 13.00.

Interview med borgere

Borgerne oplyser, at maden kommer på samme tidspunkt hver gang. Ingen af borgerne har oplevet store forsinkelser.

Levering

Interview med leder/medarbejder

Medarbejder redegør for, at nye medarbejdere oplæres via sidemandsoplæring. Nye medarbejdere bliver introducerede til de enkelte borgere, som en del af oplæringsforløbet. Desuden bliver de gjort bekendte med deres tavshedspligt og deres informationspligt, hvis der opstår situationer, hvor der er behov for handling.

Medarbejder oplyser, at der er udarbejdet instruks på, hvordan mødet med borgerne skal foregå, samt at der er beskrevet en procedure for forretningsgangen, hvis en medarbejder ikke har mulighed for at aflevere maden.

Medarbejder oplyser, at de ved levering af maden altid er iført jakke med logo.

Interview med borgere

Borgerne udtrykker massiv tilfredshed med chaufførerne, både i forhold til, at maden bliver stillet som ønsket i køleskabet, chaufførernes fremtoning, hjælpsomhed mm. Alle borgere føler sig trygge ved chaufførerne.

Kun få borgere har lagt mærke til, om chaufførerne har en uniform på, og de har ikke kendskab til, om de bærer et Id-kort. Borgerne oplyser, at det typisk er de samme chauffører, der leverer maden.

Forsinkelse og forgæves gang***Interview med leder/medarbejder***

Medarbejder oplyser, at borgerne i madservice med udbringning, som udgangspunkt ikke kontaktes ved forsinkelse, da køkkenet kun har oplevet kortvarende forsinkelser ved levering af mad.

Medarbejder redegør for, at der ved forgæves gang hos borgerne er udarbejdet en skriftlig instruks på, hvordan chaufføren skal agere. Ligeledes er der skriftlig procedure for, hvad chaufføren skal gøre, hvis borgeren er faldet eller lignende.

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

Interview med borgere

Borgerne oplyser, at de er bekendt med, hvordan der meldes til og fra. Borgerne er tilfredse med servicen og dialogen med køkkenet, når de henvender sig.

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/medarbejder***

Leder og medarbejder oplever, at der er de rette kompetencer og viden i forhold til produktionen, herunder også diæter. Medarbejder har en forventning til, at leder vil være lydhør over for ønsker om kompetenceudvikling. Medarbejder oplever dog ikke, at der på nuværende tidspunkt er behov for ekstern kompetenceudvikling, og medarbejder oplyser, at medarbejdergruppen er gode til at hjælpe og supplere hinanden, når der er behov for det.

Leder oplyser, at når der skal arbejdes med omstilling til mere grønne retter (klimavenligt mad), skal det sikres, at medarbejderne har de rette kompetencer til dette. Leder redegør for forskellige tiltag i forhold til at søge inspiration og erfaringsudveksling med andre produktionskøkkener.

Medarbejder oplyser, at der bruges kostfaglært personale i madproduktionen. Ligeledes er det kostfaglært personale, der leverer maden til borgerne i madservice. Der er ansat 3 ufaglærte medarbejdere, der blandt andet står for opgaver i forbindelse med varemodtagelse, pakning og levering af kolonialvarer til afdelingerne på plejecentret og opvask.

Stabilitet***Interview med leder/medarbejder***

Medarbejder oplever, at der har været en del udskiftning af medarbejdere i køkkenet. Leder oplyser, at der er en del sygefravær, og at der kigges på, om der skal indsættes til i forhold til arbejdsmiljøet med henblik på at nedbringe sygefraværet.

2.6.9 Tværfagligt samarbejde og beredskab

Score: 4

Vurdering:

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

Tværfagligt samarbejde

Interview med leder/medarbejder

Medarbejder redegør for, at det tværfaglige samarbejde med plejepersonalet på plejecentret sker igennem kontaktpersonsordning. Der er ikke et formelt samarbejde med hjemmeplejen og med Visitationen, men køkkenet kontakter Visitationen, når de observerer eller hører noget hos borgerne i madservice.

Køkkenet har på møderne i kontaktpersonsordningen haft forskellige temaoplæg til plejepersonalet, fx om, hvad køkkenet kan tilbyde, og hvordan disse tilbud kan bruges til at sikre korrekt ernæring af den enkelte borger.

Interview med borgere

Ingen af borgerne oplever, at der er sammenhæng mellem mad og øvrig hjælp i forhold til at tale om mad og behov. Der er én borger, der har fået hjælp til at opvarme maden af en medarbejder fra hjemmeplejen.

Beredskab

Interview med leder/medarbejder

Leder oplyser, at der fortsat kun foreligger en gammel beredskabsplan, hvilket dels skyldes ny leder i køkkenet, dels ny plejecenterleder. Leder oplyser dog, at de er i dialog med Det Danske Madhus om mulighed for at indgå kontrakt om akutlevering ved nedbrud i køkkenet o. lign.

3. Tilsynets formål og metode

3.1 Formål

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af *Ishøj Kommunes Kvalitetsstandard for madservice* gældende fra maj 2017, Standardkontrakt mellem Ishøj Kommune og leverandører af madservice 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.

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

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.

