



Tilsynsrapport Ishøj Kommune

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

Uanmeldt tilsyn 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM MADSERVICELEVERANDØREN	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS VURDERINGER	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	7
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	UDVIKLING	8
3.2	KOSTFORMER, ERNÆRING OG NÆRINGSSTOFSAMMENSÆTNING	8
3.3	DAGSKOSTTILBUD, ENERGITRIN OG NÆRINGSBEREGNING.....	9
3.4	RÅVAREKVALITET, MENUER, VARIATION OG MADSPILD	10
3.5	PORTIONSSTØRRELSER	12
3.6	METODER OG SYSTEMATIK I KVALITETSARBEJDET	13
3.7	KØKKENETS ARBEJDE MED BORGEROPLEVET KVALITET	14
3.8	FREKVENSEVERING OG FORGÆVES GANG.....	15
3.9	KOMPETENCER OG STABILITET	16
3.10	TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE OG BEREDSKAB	17
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	18
4.1	FORMÅL	18
4.2	METODE	18
4.3	VURDERINGSSKALA.....	19
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	20
5.	HØRINGSSVAR	21

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af madserviceleverandøren, tilsynets anbefalinger og en graf over tilsynets vurdering af de enkelte temaer. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om køkkenet.

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

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med Ishøj Kommune.

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig

Mette Aaltonen

Director

Mobil: 24 29 50 75

Mail: mao@bdo.dk

Projektansvarlig

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



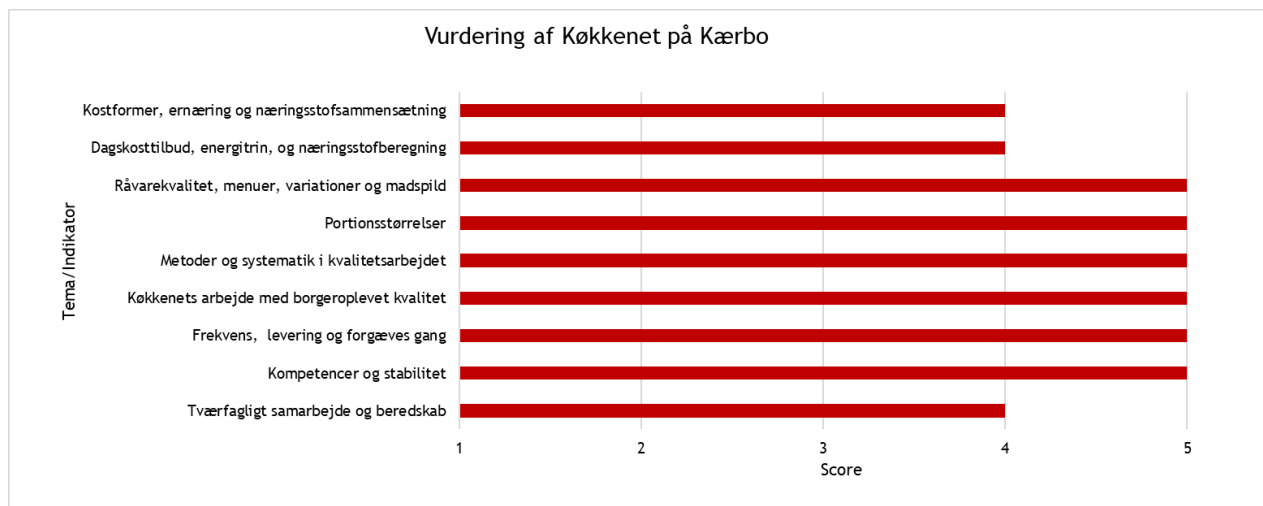
1. OPLYSNINGER OM MADSERVICELEVERANDØREN

Oplysninger om køkkenet og tilsynet
Navn og Adresse: Køkkenet på Kærbo, Ishøj Boulevard 2, 2635 Ishøj
Ledelse: Helle Andersen, Ledende økonoma
Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 102 på plejecentret og 90 i madservice med udbringning
Leveringsform: Der leveres til 102 plejehjemsbeboere 50 leveringer hos borgere 2 gange om ugen, leveringen er kølemad
Dato for tilsynsbesøg: Den 21. november 2022
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med køkkenets ledelse• Gennemgang af dokumentation med ledende økonoma• Observationer• Gruppeinterview med tre medarbejdere, en ernæringsassistent, der også er chauffør, en ernæringsassistent, der også er kontaktperson i forhold til afdelingerne på plejecentret, og en professionsbachelor, der også er kontaktperson i forhold til afdelingerne på plejecentret)• Interviews af seks borgere, der modtager madservice med udbringning
Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Mette Aaltonen, Director og økonoma / HD Pia Lindblad Elsner, Senior manager, DP i ledelse

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

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



Kostformer, ernæring og næringsstofsammensætning

Tilsynet vurderer, at det er muligt at trække næringsstofberegninger på komponentniveau, men at der ikke er udarbejdet beregnede vejledende døgnkostforslag til borgere på plejecenter.

Tilsynet vurderer, at Kærbo kun delvist efterlever Anbefalingerne for den Danske Institutionskost, idet køkkenet ikke kan dokumentere næringsindholdet i retterne.

Tilsynet vurderer, at borgerne, der modtager mad fra Kærbo, overvejende er tilfredse både med maden og leveringen.

Tilsynet vurderer, at borgerne har mulighed for at bestille forplejning, der efterlever den enkelte borgers behov.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes produktionen følger gældende anbefalinger og kvalitetsstandarder, samt at de har kendskab til målgruppens behov.

Dagskosttilbud, energitrin, og næringsstofberegning

Tilsynet vurderer, at tilbuddene produceres efter principperne i de nationale anbefalinger.

Tilsynet vurderer, at det er muligt at tilbyde borgerne på plejecentret mellemmåltider, der opfylder den enkelte borgers behov.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har god viden om kosttilbuddet.

Tilsynet vurderer, at borgerne har et godt kendskab til tilbuddet på trods af, at de fleste borgere kun bestiller hovedretten.

Råvarekvalitet, menuer, variationer og madspild

Tilsynet vurderer, at der kontinuerligt arbejdes med kvalitetssikring af de leverede råvarer.

Tilsynet vurderer, at der er en god variation og bredde i menuplanen.

Tilsynet vurderer, at grønttilbehøret er meget varieret på menuplanerne, men da tilbuddene er bygget op omkring årstiderne, vil forekomsten af eks. rodfrugter være hyppigere i efterår/vinter sæsonen end om sommeren.

Portionsstørrelser

Tilsynet vurderer at medarbejderne følger instruksen i forhold til at pakke komponenterne i bakken efter de beskrevne portionsstørrelser

Tilsynet vurderer, at borgerne aldrig eller sjældent oplever pakkefejl i de leverede portioner, og at de leverede portioner indeholder samme mængde mad hver gang.

Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet

Tilsynet vurderer, at borgerne har mulighed for at få vejledning i kostrelaterede spørgsmål, uanset hvilken kompleksitet spørgsmål måtte have.

Tilsynet vurderer, at der er et stort fokus hos leder og medarbejdere på at kvalitetssikre forplejningen, både i forhold til udseende og smag.

Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet

Tilsynet vurderer, at informationsmaterialet er let forståeligt og brugbart, og borgerne oplever, at de har den nødvendige information og vejledning i forhold maden, også selv om ikke alle borgere kan erindre, om de har fået informationsmateriale ved opstart på madservice.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med menuplanernes udseende, kontakten til chaufføren og med vejledning om opbevaring og opvarmning af maden. Borgerne ved, hvordan de skal klage til leverandøren - eller de er blevet informerede om dette via det skriftlige materiale.

Tilsynet vurderer, at organisationen straks handler på klager fra borgere, pårørende og hjemmeplejen, men at der ingen procedure er for, hvordan klagen behandles og dokumenteres.

Frekvens, levering og forgæves gang

Tilsynet vurderer, at Standardkontrakt mellem Ishøj Kommune og leverandører af madservice efterleves i forhold til frekvens, levering og forgæves gang.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med leveringen, der opleves som værende stabil. Chaufføren afleverer maden efter den enkelte borgers ønske.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er meget beviste og redegør for proceduren ved forgæves gang.

Kompetencer og stabilitet

Tilsynet vurderer, at medarbejdernes uddannelsesniveau lever op til Standardkontrakt mellem Ishøj Kommune og leverandører af madservice.

Tilsynet vurderer, at det er en stabil organisation.

Tværfagligt samarbejde og beredskab

Tilsynet vurderer, at der er et velfungerende tværfagligt samarbejde med plejepersonale på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at der er udarbejdet en beredskabsplan, men at denne skal opdateres.

BDO's vurdering er foretaget 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.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes beregnede vejledende døgnkostsforslag for de mest anvendte kostformer på plejecentret
2. Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes instrukser for, hvordan klager behandles med henblik på at dokumentere handlinger samt minimere fremtidige fejlkilder.
3. Tilsynet anbefaler, at den nuværende beredskabsplan opdateres.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 UDVIKLING

Udvikling	<p>Leder oplyser, at der er fokus på at udvikle samarbejdet med plejepersonalet i forhold til sammensætning af døgnkosten til borgerne på plejecentret. Dette gøres via en øget indsats i en allerede etableret kontaktpersonsordning, hvor der blandt andet arbejdes på at udbrede plejepersonalets kendskab til køkkenets døgnkostforslag.</p> <p>På madserviceområdet oplyser leder, at her kan samarbejdet med visitationen godt udvikles yderligere. Pt. sker kontakten udelukkende via omsorgssystem og mail, men ingen fysiske møder. Køkkenet overvejer at opbygge et formelt og systematisk samarbejde med hjemmeplejen, også for at klæde hjemmeplejen bedre på i forhold til ernæring.</p> <p>Køkkenet arbejder desuden på at opnå en mere fleksibel arbejdsplads, der kan tilpasses den enkelte medarbejder. Formålet er at kunne fastholde og rekruttere fagligt personale. Der har været overvejelser omkring en 4 dages arbejdsuge i stedet for 5 dage, men leder oplyser, at dette er svært at implementere. Derfor arbejdes der nu på at implementere forskudte arbejdstider på ugens 5 hverdage.</p>
------------------	--

3.2 KOSTFORMER, ERNÆRING OG NÆRINGSSTOFSAMMENSÆTNING

Standarder og kostformer	<p>LEDER:</p> <p>Leder 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. Leder oplyser, at grundkostformen er tilrettelagt med 9 MJ.</p> <p>Leder oplyser, at der er fokus på at anvende de anerkendte faglige termer for de enkelte kostformer. Der er udarbejdet et skema, der bruges til at oversætte gamle termer til nye. Skemaet er udleveret til afdelingerne på plejecentret.</p> <p>Leder oplyser, at næringsstofindholdet i opskrifterne kan trækkes i køkkenets it-system, og at køkkenet ikke har beregnet en vejledende døgnkost.</p> <p>MEDARBEJDERE:</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvilke kostformer der tilbydes, og at de har et godt kendskab til kostformens indhold.</p> <p>Medarbejderne anvender de faglige termer for de enkelte kostformer.</p> <p>Medarbejderne beregner ikke energiindholdet, men de orienterer tilsynet om, at det er i opskrifterne og portionsstørrelserne, at det sikres, at energiindholdet lever op til de nationale anbefalinger.</p> <p>Medarbejderne orienterer om, at der er udarbejdet en liste over portionsstørrelserne, der anvendes til pakning af maden, både til borgerne, der bor på Plejecentret Kærbo, men også til de hjemmeboende borgere i madservice. Der anvendes forskellige portionsstørrelser til de 2 forskellige kundetyper.</p> <p>BORGERE:</p> <p>Borgernes generelle opfattelse af madservicen fra Køkkenet på Kærbo er tilfredsstillende.</p>
---------------------------------	--

	<p>Alle borgerne oplyser, at de overordnet er tilfreds med maden, derudover bliver chaufførerne fremhævet som meget ordentlige og tryghedsskabende.</p> <p>Alle borgerne har kendskab til, at forplejningen kan bestilles i forskellige kostformer.</p>
Ernæring og næringsstofsammensætning	<p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at det er muligt at udtrække data fra it-systemet, der understøtter energiindholdet i komponenterne, denne handling sker som stikprøvekontrol og anvendes i planlægningen af tilbuddene.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke er udarbejdet beregnede døgnkostvejledninger til borgere på plejecentre.</p> <p>Leder oplyser, at der produceres og tilbydes energitætte mellemmåltider i form af is, fromage, supper mm. som tilbud til borgere på plejecentre.</p> <p>Der er ikke tillægsydelse til madservice. Her har borgerne mulighed for at bestille hovedretter, biretter samt gæsteportioner.</p> <p>MEDARBEJDERE:</p> <p>Medarbejderne har den fornødne viden til madens næringsindhold. Ved menuplanlægningen sikres det, at retterne overholder krav til næringsindhold.</p> <p>BORGERE:</p> <p>Borgerne i madservice har ikke fokus på ernæringen, én borger oplyser, at der er tiltro til, at der er det i retten, som der skal være, men borgeren har stadig ikke meget fokus på ernæringen.</p> <p>Alle borgerne oplyser, at de er sikre på, at hvis deres behov ændres, er det muligt at få leveret en kostform, der passer til den nye situation.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at det er muligt at trække næringsstofberegninger på komponentniveau, men at der ikke er udarbejdet beregnede vejledende døgnkostforslag til borgere på plejecentre.</p> <p>Tilsynet vurderer, at Kærbo kun delvist efterlever anbefalingerne for den Danske Institutionskost, idet køkkenet ikke kan dokumentere næringsindholdet i retterne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne, der modtager mad fra Kærbo, er overvejende tilfredse både med maden og leveringen</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne har mulighed for at bestille forplejning, der efterlever den enkelte borgers behov.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes produktionen følger gældende anbefalinger og kvalitetsstandarder, samt at de har kendskab til målgruppens behov.</p>	

3.3 DAGSKOSTTILBUD, ENERGITRIN OG NÆRINGSBEREGNING

Dagskosttilbud, energittrin og næringsberegning	<p>OBSERVATIONER:</p> <p>Tilsynet har fået forevist pakkede madportioner i forhold til størrelse og udseende.</p> <p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at tilbuddene både til borgerne på plejecentre og borgerne i madservice er bygget op omkring principper i anbefalingerne for den Danske Institutionskost, hvilket sikrer, at næringsstofsammensætningen lever op til anbefalingerne.</p> <p>Leder oplyser, at døgnkosttilbuddet til borgerne på Plejecentret Kærbo delvist sammensættes af kolonialvarer samt af producerede komponenter.</p>
---	---

I hovedtræk er det køkkenet, der producerer den varme mad samt tilhørende baret, smurt smørrebrød til det kolde måltid samt brød/kage og energitætte produkter til mellemmåltid. De øvrige måltider sørger plejepersonalet for ud fra kolonialvarelisterne.

Leder oplyser, at det er opskrifterne og fastlagte portionsstørrelser, der omsætter teorien i praksis.

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 borgeren ikke ønsker kartofler, dette gælder både borgerne på plejecenter og borgerne i madservice.

MEDARBEJDERE:

Medarbejderne har kendskab til de ernæringsmæssige krav til maden, samt at referencen er Anbefalingerne til den Danske Institutionskost.

Medarbejderne 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.

BORGERE:

Alle borgerne i madservice bestiller udelukkende hovedretten, men de er meget beviste om, at det er muligt at bestille baret.

Ud af de seks adspurgte borgere bestiller fire normalkost, og to borgere bestiller kost til småtspisende.

Borgerne bestiller mellem 4 til 7 portioner pr uge.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at tilbuddene produceres efter principperne i de nationale anbefalinger.

Tilsynet vurderer, at det er muligt at tilbyde borgerne på plejecenteret mellemmåltider, der opfylder den enkelte borgers behov.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en god viden om kosttilbuddet.

Tilsynet vurderer, at borgerne har et godt kendskab til tilbuddet på trods af, at de fleste borgere kun bestiller hovedretten.

3.4 RÅVAREKVALITET, MENUER, VARIATION OG MADSPILD

Råvarekvalitet

LEDER:

Leder oplyser, at fødevarerindkøb sker via SKI-aftalerne, som sikrer kvaliteten på råvarerne. Hvis der leveres råvarer, der ikke lever op til en forventet kvalitet, returneres varerne.

MEDARBEJDERE:

Medarbejderne oplyser, at der er stort fokus på, at de råvarer, der anvendes i produktionen, lever op til køkkenets kvalitetskrav. Hvis der er råvarer, der ikke vurderes til at leve op til kvalitetskravene, returneres disse. Køkkenet vil i det tilfælde omlægge tilbuddet / den ret, der leveres på dagen til borgerne på plejecenter.

BORGERE:

Borgerne i madservice er overordnet tilfredse med kvaliteten af maden, én borger siger, at det må være gode råvarer, der bruges, ellers ville slutproduktet ikke blive så godt.

<p>Menuer, opskrifter og variation</p>	<p>OBSERVATION:</p> <p>Tilsynet bliver forevist menuplaner. De foreviste menuplaner er opbyggede med variation og bredde i tilbuddene.</p> <p>I det foreviste bliver der anvendt beskrivelse af retterne, som er genkendelige samt beskrivelse af indholdet.</p> <p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at menuplanerne er opbyggede som rulleplaner med fire skift efter de 4 årstider.</p> <p>Leder oplyser, at menuplanerne sammensættes således, at det sikrer borgerne variation og bredde i tilbuddene, samt at borgerne oplever retter, der er knyttet til årstiden.</p> <p>MEDARBEJDERE:</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er stor variation i retterne, og det bestræbes, at retternes navne er genkendelige og indikerer deres indhold.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at opskrifterne 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.</p> <p>BORGERE:</p> <p>Borgerne i madservice oplyser, at de er tilfredse med variationen og bredden af retter i menuplanen. Dog er der en borger, som oplyser, at grønttilbehøret opleves meget ensformigt, samt at en borger oplever, at der meget ofte er broccoli på menuen.</p> <p>Maden opleves veltillavet, og madens kvalitet lever stort set altid op til forventningerne, ligesom maden dufter godt efter opvarmningen.</p> <p>På trods af borgernes høje tilfredshed har de følgende kommentarer til kvaliteten og maden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • To borgere oplever, at grøntsagerne er overkogte. • En borger kunne ønske sig, at kødet ikke altid ligger oven på saucen. • To borgere oplever, at konsistensen på de gule ærter er for tyk. • En borger oplever, at det er underligt at få champignonsauce til torsk. • En borger spiser maden kold, da borgeren ikke har en mikroovn og ikke ønsker at tænde ovnen, men borgeren oplyser, at det er borgeren tilfreds med, og borgeren ønsker ingen ændring. <p>Borgerne oplever, at maden er indbydende ved leveringen. Det opleves ikke, at maden er blevet rystet sammen under transporten.</p>
<p>Madspild</p>	<p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at der til stadighed arbejdes med at minimere madspild både i produktionen og i forhold til de mængder, afdelingerne bestiller.</p> <p>Leder oplyser, at de kvalitetssikrede opskrifter og fastsatte udportioneringsmængder er en stor del af forklaringen på den begrænsede madspildsmængde. Derudover er det meget tætte samarbejde med plejepersonalet og dialog om, at der udelukkende skal bestilles det, der er behov for.</p> <p>Leder oplyser derudover, at overskydende produktion genanvendes.</p> <p>MEDARBEJDERE:</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de oplever minimalt spild, og de er gode til at genanvende overskydende produktion.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at opskrifterne med mængder og metodikker efterleves, hvilket er med til at begrænse madspildet i køkkenet.</p>

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der kontinuerligt arbejdes med kvalitetssikring af de leverede råvarer, og at der er en god variation og bredde i menuplanen.

Tilsynet vurderer, at grønttilbehøret er meget varieret på menuplanerne, men da tilbuddene er byggede op omkring årstiderne, vil forekomsten af eks. rodfrugter være hyppigere i efterår/vinter sæsonen end om sommeren.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på madspild, samt at der arbejdes kontinuerligt med at minimere madspild.

Tilsynet vurderer, at borgerne overordnet udtrykker stor tilfredshed med maden og kvaliteten, og de ændringer, borgerne ønsker i forhold til kvaliteten, relaterer sig meget til egne præferencer.

3.5 PORTIONSSTØRRELSER**Portionsstørrelser****OBSERVATION:**

Tilsynet vurderer 3 pakkede portioner til madservice og konstaterer, at portionsstørrelserne er ens i de 3 pakker.

LEDER:

Leder oplyser, at der er udarbejdet vejledende portionsstørrelser for de enkelte komponenter. Listen over portionstørrelser hænger i pakkeområdet.

Ved behov har borgerne i madservice mulighed for at få leveret en stor portion, hvor der er en større mængde af kulhydrater og / eller grønt.

MEDARBEJDERE:

Planlægger oplyser, at portionstørrelserne til borgerne på Plejecentret Kærbo og til borgerne i madservice er forskellige. Planlægger indregner forskellene i den samlede mængde, der skal produceres.

Medarbejderne oplyser, at de vejledende portionsstørrelser sikres at blive efterlevet ved at kontrolveje portionerne.

BORGERE:

Alle borgerne er tilfredse med portionstørrelserne, uanset om der bestilles normal kost eller diætkost, dog fortæller to af de seks adspurgte borgere, at de ikke kan spise hele mængden af kartofler.

Ingen af de adspurgte borgere deler portionen.

Borgerne oplyser, at de aldrig eller meget sjældent oplever pakkefejl, og borgerne oplever desuden, at portionsstørrelsen er ens hver gang.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at medarbejderne følger instruksen i forhold til at pakke komponenterne i bakken efter de beskrevne portionsstørrelser

Tilsynet vurderer, at borgerne aldrig eller sjældent oplever pakkefejl i de leverede portioner.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at de leverede portioner indeholder samme mængde mad hver gang.

3.6 METODER OG SYSTEMATIK I KVALITETSARBEJDET

<p>Tilkøb og vejledning</p>	<p>OBSERVATION:</p> <p>Tilsynet har fået fremvist en mappe til brug på plejecentret, hvori der er samlet diverse kostfaglige instrukser, bestillingslister mm. Alle kontaktpersoner og afdelinger på plejecentret har tilgang til mappen. Lederen oplyser, at indholdet bliver udvidet og redigeret efter behov. ”Mappens” indhold og vejledninger er med at understøtte plejepersonalet i deres vejledning af borgerne.</p> <p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at det er plejepersonalet, der hovedsageligt vejleder borgerne i kostrelaterede spørgsmål, men organiseringen omkring vejledningen er opbygget således, at hver afdeling har tilknyttet en kostfaglig medarbejder, som er bindeled mellem køkkenet og plejepersonalet. Kontaktpersonerne klæder plejepersonalet på i forhold til ernæring og tilbud.</p> <p>Alle medarbejdere, der vejleder, har en kostfaglig uddannelse.</p> <p>Leder oplyser, at kontaktpersonordningen også anvendes til at afdække tilfredsheden med kvaliteten og med tilbuddene mm.</p> <p>Leder oplyser, at hvis en borger har brug for kompliceret ernæringsterapi, kontaktes kommunens diætist eller egen læge.</p> <p>De hjemmeboende pensionister har mulighed for at kontakte køkkenet med henblik på kostfaglig vejledning, derudover sker der ofte en kostfaglig vejledning/dialog med borgerne af de kostfaglige uddannede chauffører.</p> <p>MEDARBEJDERE:</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de medarbejdere, der vejleder borgerne i madservice, alle har en kostfaglig baggrund.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de er trykke i opgaven, da det altid er muligt at vende forskellige problematikker med kollegaer, samt at ledelsen udviser interesse over for opgaven.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at den feedback, der gives på afdelingerne, deles med leder og kollegaer, og derved bruges det til læring og mulige ændringer i konceptet.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at det er plejepersonalet, der vejleder borgerne på plejecentret. Køkkenet / kostpersonerne sørger for, at plejepersonalet er klædt på til den daglige vejledning. Medarbejdere, der er kostpersoner, har kendskab til den mappe, der er udarbejdet til at understøtte plejepersonalet på plejecentret i deres daglige vejledning af borgerne.</p> <p>Hjemmeplejen bruger ikke køkkenet - det er Visitationen, der skal vejlede borgerne. Men køkkenet kan godt finde på at kontakte Visitationen, når de observerer eller hører noget hos borgerne i madservice. Chaufføren skriver det på returseddel, der går til køkkenets professionsbachelor, der så vurderer, om der er behov for at kontakte Visitationen.</p> <p>BORGERE:</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke har eller kan huske at have modtaget kostfaglig vejledning, dog med undtagelse af to borgere, der har talt med chaufføren om opvarmning af maden.</p>
<p>Udviklingsarbejde</p>	<p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at der systematisk foretages en kvalitetssikring af dagens produktion. Kvalitetssikringen af retterne foretages af både leder og medarbejdere. Derudover kvalitetsvurderes den udbragte mad ved at opvarme og vurdere maden på den anbefalede brugsdato. Leder oplyser, at vurderingerne ikke registreres, men eventuelle kommentarer / ændringer skrives på opskriften, der behandles af planlæggeren, som tilretter i opskrifterne i køkkenets kostsystem.</p>

	<p>MEDARBEJDERE:</p> <p>Medarbejder oplyser, at maden altid kvalitetssikres af både leder og medarbejdere. Ved eventuelle ændringer nedskrives disse på selve opskriften, som efterfølgende bliver ændret i MC køkkenets kostsystem S.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne har mulighed for at få vejledning i kostrelaterede spørgsmål, uanset hvilken kompleksitet spørgsmålet måtte have.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er stort fokus hos leder og medarbejdere på at kvalitetssikre forplejningen både i forhold til udseende og smag.</p>	

3.7 KØKKENETS ARBEJDE MED BORGEROPLEVET KVALITET

Informati- onsmateri- ale	<p>OBSERVATION:</p> <p>Tilsynet har fået forevist en pjece, der anvendes som informationsmateriale til borgerne i madservice. Pjecen vurderes at være let tilgængelig og indeholde de nødvendige informationer.</p> <p>Der er ikke udarbejdet skriftligt materiale vedrørende maden til borgerne på plejecentret. Men det oplyses af leder, at plejepersonalet italesætter kosten som en del af indflytningssamtalen</p> <p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at nye borgere, der visiteres til madservice, modtager en velkomstpakke, der har til formål at vejlede borgerne.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne i madservice får udleveret bestillingslister, som borgerne udfylder, og chaufførerne tager bestillingslisterne med retur.</p> <p>MEDARBEJDERE:</p> <p>Det er kontaktpersonerne, der har den daglige kontakt til plejepersonalet og borgerne på plejecentret.</p> <p>Det er chaufføren, der har den daglige kontakt til borgerne i madservice. Medarbejderne har kendskab til materialet, der leveres til borgerne.</p> <p>BORGERE:</p> <p>Ingen af borgerne er blevet vejledt i forhold til den valgte kostform. De to borgere, der får leveret kost til småtspisende husker ikke, at der har været en dialog, hverken med Visitationen, egen læge eller køkkenet om kostformen og årsagen til valget.</p> <p>Fem borgere oplyser, at de ikke husker, om de har modtaget en velkomstfolder ved opstart. En borger er sikker på at have modtaget det.</p> <p>Ingen borgere mangler informationer, de oplyser alle, at de har den viden om madordningen, der er behov for.</p> <p>Borgerne oplyser, at de er tilfredse med udseende på menuplanerne, men ingen borgere husker, at de har været i dialog med køkkenet og fået en direkte vejledning</p> <p>Fire borgere vælger ikke selv menu, da bestillingerne kører som en fast bestilling</p>
Klager og reklamati- oner	<p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at antallet af klager, som køkkenet modtager, er minimalt.</p> <p>Leder oplyser, at der handles straks, når de modtager klager. Klagens behandling sker ofte i samme tilbagemeldingsform, som klagen er afgivet med. Klagerne registreres ikke.</p>

MEDARBEJDERE:	Medarbejderen, der er kontaktperson eller som kører som chauffører, oplyser, at hvis de modtager reklamationer fra borgerne, kontakter de straks lederen, som derefter handler på det.
BORGERE:	Borgerne oplyser, at de ved behov for at klage vil henvende sig direkte til køkkenet eller få hjælp af pårørende.
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at informationsmaterialet er let forståeligt og brugbart.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at de har den nødvendige information og vejledning i forhold til maden, også selv om ikke alle borgerne kan erindre, om de har fået informationsmateriale ved opstart på madservice.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med menuplanernes udseende, kontakten til chaufføren og med vejledning om opbevaring og opvarmning af maden.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne ved, hvordan de skal klage til leverandøren - eller er blevet informerede om dette via det skriftlige materiale.</p> <p>Tilsynet vurderer, at organisationen straks handler på klager fra borger, pårørende og hjemmeplejen, men at der er ingen procedure for, hvordan klagen behandles og dokumenteres.</p>	

3.8 FREKVENSEVERING OG FORGÆVES GANG

Frekvens	<p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at ved akut behov kan der leveres mad til borgerne i madservice ud over de 2 gange ugentlige leveringer.</p> <p>Leder oplyser, at maden til borgerne i madservice leveres mellem kl. 8.00 og 12.00.</p> <p>MEDARBEJDERE/CHAUFFØR:</p> <p>Medarbejderne oplyser, at maden til madservice leveres 2 gange ugentligt mellem kl. 8.00 og 12.00, og at der leveres en følgesedel sammen med maden.</p> <p>BORGERE:</p> <p>Borgerne i madservice oplyser, at madens leveringstidspunkt er meget stabilt. Ingen af borgerne husker, at der har været forsinkelser, men de er overbeviste om, at de vil få besked, hvis situationen opstår.</p>
Levering	<p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne oplæres i at køre med maden.</p> <p>MEDARBEJDERE/CHAUFFØR:</p> <p>De medarbejdere, der også fungerer som chauffører, 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.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de er fuldt ud bekendt med deres tavshedspligt, men også at de har en informationspligt, hvis der opstår eller de observerer situationer, hvor der er behov for handling.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de ved levering af maden altid er iført uniform og jakke med logo. Desuden har de alle et Id-kort med billede.</p>

	<p>BORGERE:</p> <p>Borgerne i madservice oplyser, at chaufførerne enten sætter maden på køkkenbordet eller sætter maden direkte i køleskabet.</p> <p>Alle borgere roser meget chaufførerne for deres personlige fremtræden, hjælpsomhed og altid imødekommende adfærd.</p> <p>Borgerne er ikke i tvivl om, at de kan få hjælp med kostrelaterede spørgsmål, hvis der er behov for det.</p> <p>En borger oplyser, at chaufføren har en mørk jakke på. De øvrige 5 borgere har ikke lagt mærke til chaufførens tøj, kun at de kan se, at det er maden chaufføren kommer med. Alle borgerne er meget trygge med leveringsproceduren.</p>
<p>Forsinkelse og Forgæves gang</p>	<p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at de endnu ikke har oplevet at være forsinkede ved levering af mad til borgerne i madservice. Hvis det skulle ske, vil borgerne blive kontaktet telefonisk.</p> <p>Ved forgæves gang hos borgerne er der 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.</p> <p>MEDARBEJDERE/CHAUFFØR:</p> <p>Medarbejderne kender de forskellige procedurer, og kan redegøre for dem.</p> <p>BORGERE:</p> <p>Borgerne oplever, at leveringen opleves meget stabil, én borger har en gang oplevet forsinkelse, hvor borgeren blev kontaktet af køkkenet.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at Standardkontrakt mellem Ishøj Kommune og leverandører af madservice efterleveres i forhold til frekvens, levering og forgæves gang.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med leveringen, der opleves som værende stabil. Chaufføren afleverer maden efter den enkelte borgers ønske.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er meget beviste om og redegør for proceduren ved forgæves gang</p>	

3.9 KOMPETENCER OG STABILITET

<p>Kompetencer</p>	<p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at der i køkkenet er et godt personale, og at medarbejderne har fornødne kompetencer.</p> <p>Kompetenceudvikling af medarbejderne sker primært ved sidemandsoplæring eller ved afholdelse af interne kurser med forskellige fokusområder, som eksempelvis "Værdig mad".</p> <p>Leder oplyser, at der pt. kører et udviklingsprojekt Vækstkultur på tværs af kommunens 2 plejecentre. Projektet indeholder moduler med forskellige temaer, men alt sammen med borgeren i centrum. Alle medarbejdere i køkkenet er med på disse moduler.</p> <p>MEDARBEJDERE/ PRODUKTION og CHAUFFØR:</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige kompetencer til at udføre deres arbejde. Medarbejderne oplyser samtidigt, at dette er en kontinuerlig proces. Medarbejderne har løbende deltaget i interne kurser, der typisk har foregået i køkkenet, dette har eksempelvis været kurser i økologi og i bagning.</p>
--------------------	---

	<p>Medarbejderne fortæller om "Vækstkultur" projekt med kurser, som medarbejderne er meget glade for.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der sker kompetenceudvikling af nye medarbejdere ved ansættelse.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der på de årlige MUS-samtaler italesættes evt. behov for kompetenceudvikling.</p>
Stabilitet	<p>LEDER:</p> <p>Udskiftning af medarbejdere i køkkenet sker i perioder, og det sker ikke pga. naturlig afgang. Leder oplever, at der er kamp om de kostfaglige medarbejdere i området. Leder oplyser, at medarbejderne bliver tilbudt nogle arbejdsvilkår på andre arbejdssteder, der gør, at nogle medarbejdere vælger at søge væk.</p> <p>Leder oplyser, at sygefraværet er lavt.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejdernes uddannelsesniveau lever op til Standardkontrakt mellem Ishøj Kommune og leverandører af madservice.</p> <p>Tilsynet vurderer, at det er en stabil organisation.</p>	

3.10 TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE OG BEREDSKAB

Tværfagligt samarbejde	<p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at det tværfaglige samarbejde med plejepersonalet på plejecentret sker igennem kontaktpersonsordning.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke er noget formelt samarbejde med hjemmeplejen og med Visitationen.</p> <p>MEDARBEJDERE:</p> <p>Alle kontaktpersoner og ledere (både fra plejecentret og køkkenet) samles hver 4. måned, hvor der vurderes på, hvordan det går med kontaktordningen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at Visitationen kontaktes ved konkrete behov.</p> <p>BORGERE:</p> <p>Fem af borgerne i madservice har ikke oplevet, at hjemmeplejen har talt med borgerne om maden. En borger bliver jævnligt spurgt af hjemmeplejen, om maden bliver spist.</p> <p>Ingen af borgerne får hjælp til opvarmning eller anretning af maden.</p>
Beredskab	<p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at der kun foreligger en gammel beredskabsplan, men at det er aftalt med centerlederen, at der skal udarbejdes forslag til ny beredskabsplan med udgangspunkt i nutidens udfordringer, som eksempelvis strømnedbrug, IT-nedbrud osv.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at der er et velfungerende tværfagligt samarbejde med plejepersonale på plejecentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er udarbejdet en beredskabsplan, men at denne skal opdateres.</p>	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 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 udførelse, 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.

4.2 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.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

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 af elementerne 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 af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet beslattes 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 og interview af borgere gennemføres af en tilsynsførende, som har uddannelse inden for fødevarerproduktion, ledelse og/eller en ernæringsfaglig baggrund.

5. HØRINGSSVAR

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 plejecentre, 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.