



Tilsynsrapport Ishøj Kommune

Center for Voksne og Velfærd
Leverandør af mad på plejehjem - Køkkenet på Torsbo

Uanmeldt tilsyn 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM LEVERANDØREN	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS VURDERINGER	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	UDVIKLING	7
3.2	KOSTFORMER, ERNÆRING OG NÆRINGSSTOFSAMMENSÆTNING	7
3.3	DAGSKOSTTILBUD, ENERGITRIN OG NÆRINGSBEREGNING.....	8
3.4	RÅVAREKVALITET, MENUER, VARIATION OG MADSPILD	8
3.5	METODER OG SYSTEMATIK I KVALITETSARBEJDET	9
3.6	KØKKENETS ARBEJDE MED BORGEROPLEVET KVALITET	10
3.7	KOMPETENCER OG STABILITET	11
3.8	TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE OG BEREDSKAB	11
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	13
4.1	FORMÅL	13
4.2	METODE	13
4.3	VURDERINGSSKALA.....	14
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	15
5.	HØRINGSSVAR	16

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.



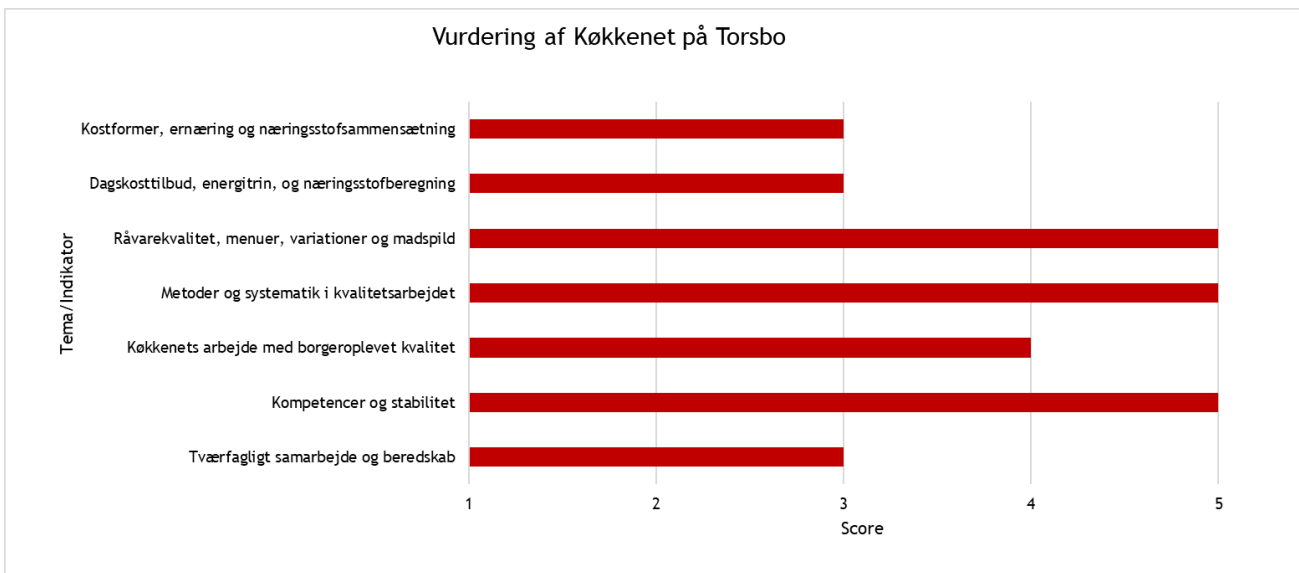
1. OPLYSNINGER OM LEVERANDØREN

Oplysninger om køkkenet og tilsynet
Navn og Adresse: Køkkenet på Torsbo, Køgevej 220, 2635 Ishøj
Ledelse: Kostfaglig leder Karin Hansen
Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 29 beboere på plejecentret, og i hverdagen 2-3 gæster i dagcenter
Leveringsform: Der leveres til 29 plejehjemsbeboere, leveringen er varmholdt
Dato for tilsynsbesøg: Den 24. november 2022
Tilsynets deltagerkreds: Kostfaglig leder Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med køkkenets ledelse• Gennemgang af dokumentation med kostfaglig leder• Observationer• Interview med en medarbejder, ufaglært men med stort fagligt kendskab og erfaring på kostområdet
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 grundkostformen og tilberedningsprincipperne muligvis kan leve op til retningslinjerne i anbefalingerne for Den Danske Institutionskost, men dette kan ikke dokumenteres.

Tilsynet vurderer, at både leder og medarbejdere har et godt kendskab til de gængse kostformer og praktikken til at producere efter gældende retningslinjer.

Dagskosttilbud, energitrin, og næringsstofberegning

Tilsynet vurderer, at køkkenet har viden om kostformer og anbefalinger, men at køkkenet ikke kan dokumentere, at næringsindholdet i tilbuddet lever op til anbefalingerne.

Tilsynet vurderer, at det er muligt via kolonialvaresortimentet eller de producerede varer at tilbyde borgerne det antal mellemmåltider, som forskrifterne anbefaler i forhold til den enkelte kostform.

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 navngivningen af retterne ofte beskriver indholdet i retten, samt at navngivningen af retten som hovedregel er genkendelig for borgerne.

Tilsynet vurderer, at køkkenet har fokus på madspild.

Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet

Tilsynet vurderer, at borgerne har mulighed for at modtage kostfaglig vejledning.

Tilsynet vurderer, at køkkenet arbejder systematisk med at skabe en feedback-kultur omkring maden og måltiderne fra borgerne med hjælp fra plejepersonalet.

Tilsynet vurderer, at køkkenet arbejder med kvalitetssikring af maden.

Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet

Tilsynet vurderer, at klager bliver behandlet hurtigst muligt, men at der ingen procedure er for, hvordan klagen behandles og dokumenteres.

Kompetencer og stabilitet

Tilsynet vurderer, at det faglige niveau i køkkenet lever op til borgernes behov omkring korrekt ernæring.

Tilsynet vurderer, at trods medarbejdernes forskellige kompetencer sikres driften ved, at alle medarbejdere kan varetage alle køkkenets arbejdsstationer.

Tilsynet vurderer, at køkkenet er opmærksom på, at medarbejderne har forskellige kompetencer, som udnyttes optimalt.

Tilsynet vurderer, at det er en stabil organisation med lav personalegennemstrømning og lavt sygefravær.

Tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at der dagligt sker et uformelt samarbejde på tværs i organisationen, og at der i samarbejdet er fokus på at give den enkelte borger så høj en livskvalitet, som det er muligt.

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 og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring på området.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at kunne dokumentere, at forplejningen indfrier kravene til næringsstofsammensætningen, som fremgår i Anbefalingerne for Den Danske Institutionskost. Metoden kan være, at der udarbejdes en anbefalet døgnkost til beboerne, som understøttes af næringsstofberegninger over 14 dage. Beregningerne skal minimum foretages 4 gange årligt.
2. Tilsynet anbefaler, at næringsstofberegningerne af de enkelte menuer inddrages, når menuplanerne tilrettelægges.
3. Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en instruks for, hvordan klager behandles og registreres.
4. Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes beredskabsplaner for forplejningen.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 UDVIKLING

Udvikling	<p>Leder oplyser, at der arbejdes på at få opskrifterne oprettet i køkkensystemet MCS. Status på denne opgave er, at systemet er installeret, og en kopi af opskrifterne fra Køkkenet på Kærbo er lagt ind, samt at der er foregået en sidemandsoplæring i brugen af systemet. Formålet er at få tilpasset Kærbo's opskrifter, så køkkenet kan dokumentere, at tilbuddet lever op til de nationale anbefalinger.</p> <p>Leder oplyser, at der skal arbejdes på at udvikle dysfagikosten både i forhold til udvidelse af sortimentet samt produktudvikling, så det bliver muligt at tilbyde borgerne et koldt måltid. Pt. omfatter tilbud om dysfagikost varme måltider samt supper.</p>
------------------	---

3.2 KOSTFORMER, ERNÆRING OG NÆRINGSSTOFSAMMENSÆTNING

Standarder og kostformer	<p>LEDER:</p> <p>Leder redegør for de kostformer, der tilbydes. Leder er fortrolig med de faglige termer på de enkelte kostformer, og leder har et godt kendskab til Anbefalingerne for Den Danske Institutionskost.</p> <p>Leder oplyser, at grundkostformen er tilrettelagt efter en normal kost på 9MJ.</p> <p>Det oplyses, at de varme retter tilberedes efter principperne på en energitæt kost. Borgere, der bestiller dysfagikost, tilbydes enten 2 gange varm mad eller 1 gange varm mad samt en suppe til aften. Leder oplyser endvidere, at det planlægges at få udviklet et smørrebrødstilbud til denne kostform.</p> <p>Leder oplyser, at der i høj grad produceres forplejning, der er individuel tilpasset den enkelte beboer, hvilket understøttes af, at der er 41% af middagsportionerne, der bestilles som diætkost eller som en individuel kostform.</p> <p>MEDARBEJDER:</p> <p>Medarbejderen redegør for teorien bag normal kost og gængse diætkostformer, og medarbejderen kan ligeledes redegøre for produktionsprincipperne for de enkelte kostformer. Medarbejderen har et godt kendskab til kostformerne.</p>
Ernæring og næringsstofsammensætning	<p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at det ikke er muligt at dokumentere, om tilbud af mad lever op til Anbefalingerne for Den Danske Institutionskost. Leder orienterer om planen for at kunne opfylde kravene. Leder og tilsynet har en dialog om, hvordan kravene om dokumentation kan sikres.</p> <p>Leder oplyser, at det er muligt for borgerne at få energitætte produkter, såsom mellemmåltider. Plejepersonalet har mulighed for at tilbyde produkterne til borgerne døgnet rundt, da hver afdeling har et nærlager både i form af kolonialvarer, men også som producerede frostprodukter (fromage, is, supper m.m.).</p> <p>MEDARBEJDER:</p> <p>Medarbejderen har et godt kendskab til gængse kostformer, der typisk anvendes til ældre, og har et godt kendskab til kravene til næringsindholdet i diverse kostformer.</p>

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at grundkostformen og tilberedningsprincipperne muligvis kan leve op til retningslinjerne i anbefalingerne for Den Danske Institutionskost, men at dette ikke kan dokumenteres.

Tilsynet vurderer, at både leder og medarbejdere har et godt kendskab til de gængse kostformer og praktikken til at producere efter gældende retningslinjer.

3.3 DAGSKOSTTILBUD, ENERGITRIN OG NÆRINGSBEREGNING

Dagskosttilbud, energitrin og næringsberegning

OBSERVATIONER:

Tilsynet har ikke mulighed for at observere næringsstofberegningerne og dagskostforslag, da disse ikke er udarbejdede.

LEDER:

Leder oplyser, at grundkostformen er normalkost på 9 MJ.

Leder oplyser, at der i forhold til den varme mad bliver tilbudt en hovedret samt boret 4 dage om ugen, de øvrige 3 dage tilbydes der ikke boret. Der er ikke valg mellem flere retter, men borgere, der f.eks. ikke spiser fisk, får tilbudt en alternativ ret. Der bages brød eller kage dagligt til eftermiddagsmåltidet, og der produceres andre mellemmåltider.

Leder oplyser, at i forbindelse med planlægning af menuplanen indtænkes menuernes næringsværdi ikke i planlægningen.

MEDARBEJDER:

Medarbejderen oplyser, at grundkostformen er normalkost, som skal indeholde 9MJ. Medarbejderen kan ikke redegøre for næringsindholdet i retterne.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at køkkenet har viden om kostformer og anbefalinger, men de kan ikke dokumentere, at næringsindholdet i tilbuddet lever op til anbefalingerne.

Tilsynet vurderer, at det er muligt via kolonialvaresortimentet eller de producerede varer at tilbyde borgerne det antal mellemmåltider, som forskrifterne anbefaler i forhold til den enkelte kortform.

3.4 RÅVAREKVALITET, MENUER, VARIATION OG MADSPILD

Råvarekvalitet

LEDER:

Leder oplyser, at SKI aftalerne anvendes ved fødevarerindkøb, og at de fleste råvarer købes i en lav forarbejdningsgrad.

Herudover oplyser leder, at der er store krav til kvaliteten af leverede råvarer. Arbejdsgangen i varemodtagelsen er, at der sker en kvalitetsvurdering af de enkelte råvarer, der leveres. Hvis kvaliteten mod forventning ikke lever op til kravene, kontaktes leverandøren, som sender en erstatningsvare eller en kreditnota.

MEDARBEJDER:

Medarbejderen oplyser, at råvarerne for det meste leveres i en god kvalitet, men hvis ikke, sendes råvaren tilbage, og leverandøren sender en erstatningsvare.

Medarbejderen oplyser, at råvarer, der ikke lever op til de interne kvalitetskrav, ikke vil indgå i produktionen.

	Medarbejderen redegør for, at hygiejnen også indgår i kvalitetsvurderingen.
Menuer, opskrifter og variation	<p>OBSERVATION: Tilsynet gennemgår menuplaner for variation og bredde i sortimentet samt i forhold til, om navngivning af retterne indikerer, hvad retten indeholder.</p> <p>LEDER: Leder oplyser, at menuplanen planlægges for en måned ad gangen. Menuerne tilpasses til årstiderne og årets højtider. Derudover oplyser leder, at borgerne har mulighed for at vælge menuen for hovedret og bired til fødselsdage, hvilket også bliver tilpasset i den månedlige menuplan. Leder oplyser, at det bestræbes, at menuplanen er varieret og har en stor repræsentation af forskellige retter, samt at der tilbydes fisk en gang ugentligt. Leder oplyser, at der med jævne mellemrum tilbydes ”grønne” retter, og at de retter, der sættes på menuen, ikke må være for ”moderne”, og at det stadig er de genkendelige retter, som er populære.</p> <p>MEDARBEJDER: Medarbejderen oplyser, at de bliver inddragede i menuplanlægningen, hvilket er med til at give arbejdsglæde. Eksempelvis sker det ofte, at den weekend, medarbejderen er på arbejdet, kan medarbejderen selv være med til at planlægge, hvilke menuer der skal produceres den pågældende weekend. Medarbejderen oplever, at menuerne er tilpasset målgruppen.</p>
Madspild	<p>LEDER: Leder oplyser, at madspild ikke vejes, men oplevelsen er, at der er minimalt spild, og at der arbejdes med at udnytte råvarerne mest muligt for at minimere madspild.</p> <p>MEDARBEJDER: Medarbejderen oplyser, at madspild opleves som minimalt. En årsag til dette er, at de er gode til at udnytte råvarerne fuldt ud.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>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 navngivningen af retterne ofte beskriver indholdet i retten, samt at navngivningen af retten som hovedregel er genkendelig for borgerne. Tilsynet vurderer, at køkkenet har fokus på madspild.</p>	

3.5 METODER OG SYSTEMATIK I KVALITETSARBEJDET

Tilkøb og vejledning	<p>LEDER: Leder oplyser, at der er mulighed for at købe gæsteportioner. Borgerne vejledes i kostfaglige spørgsmål, når der er behov for det. Vejledningen sker, når plejen observerer at der er behov for det. Leder oplyser, at plejen informerer borgere og pårørende om maden og tilbud fra køkkenet.</p>
-----------------------------	---

	<p>MEDARBEJDER:</p> <p>Medarbejderen oplyser, at det er lederen, der vejleder borgerne, men der dagligt er dialog om maden med plejepersonalet</p>
Udviklingsarbejde	<p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at der arbejdes systematisk med tilfredshedsundersøgelse og feedback på maden. Til dette formål har køkkenet udarbejdet skemaer, som plejepersonalet benytter ved måltiderne, hvor beboerne spørges om maden. Indsatsen sker ikke med faste intervaller, og hyppigheden afhænger af, om plejepersonalet har tid til det.</p> <p>Leder oplyser, at kvalitetssikringen på maden sker ved, at der altid er flere, der smager maden til inden levering og servering.</p> <p>MEDARBEJDER:</p> <p>Medarbejderen oplyser, at det er en fast procedure, at maden tilsmages af to eller flere i køkkenet. Medarbejderen oplyser yderligere, at dette giver mulighed for en faglig dialog om kvaliteten, og dette er med til at sikre, at borgerne får den bedst mulige madoplevelse.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne har mulighed for at modtage kostfaglig vejledning.</p> <p>Tilsynet vurderer, at køkkenet arbejder systematisk med at skabe en feedbackkultur omkring maden og måltiderne fra borgerne med hjælp fra plejepersonalet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at køkkenet arbejder med kvalitetssikringen af maden.</p>	

3.6 KØKKENETS ARBEJDE MED BORGEROPLEVET KVALITET

Informationsmateriale	<p>LEDER:</p> <p>Menuplanerne offentliggøres på månedlig basis.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke er udarbejdet noget informationsmateriale vedrørende mad og måltider.</p> <p>MEDARBEJDER:</p> <p>Medarbejderen oplyser, at de ikke direkte har en rolle i forhold til borgerne.</p>
Klager og reklamationer	<p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at der ikke er en fastlagt forretningsgang i forhold til behandling og dokumentation af klager.</p> <p>Leder oplyser, at en klage eller undring over forplejningen behandles hurtigst muligt, men at der ikke foregår en registrering eller opsamling af hændelser.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at klager bliver behandlet hurtigst muligt, men at der ingen procedure er for, hvordan klagen behandles og dokumenteres.</p>	

3.7 KOMPETENCER OG STABILITET

Kompetencer	<p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at personalet har de rette kompetencer til at løfte opgaverne i køkkenet. Leder beskriver, at medarbejdergruppens forskellige faglige kompetencer er årsagen til, at der sker en intern kompetenceudvikling i form af sidemandsoplæring.</p> <p>Leder vurderer, at der på nuværende tidspunkt ikke er behov for faglige kurser, men der arbejdes på, at en medarbejder tilbydes en kostfaglig uddannelse.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne oplæres til at kunne varetage alle arbejdsstationerne i køkkenet for at mindske sårbarheden i forbindelse med fravær.</p> <p>Leder orienterer om, at alle medarbejderne deltager i kursusforløb "Vækstkultur". Forløbet indeholder ikke kostfaglige emner, så værdien i forhold til det kostfaglige opleves som værende begrænset.</p> <p>MEDARBEJDER:</p> <p>Medarbejderen oplever, at de rette kompetencer i forhold til at løfte de kostfaglige opgaver er repræsenteret i køkkenet. Samspillet mellem kollegaerne er optimalt i forhold til at hjælpe hinanden og i forhold til, at der til stadighed er mulighed for at udvikle sig fagligt ved hjælp af sidemandsoplæring.</p> <p>Medarbejderen oplyser, at medarbejdergruppen deltager i kurset Vækstkultur, som ikke direkte opleves som en faglig udvikling, men som er givende i forhold til at møde og lære andre kollegaer at kende.</p>
Stabilitet	<p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at personalet er meget stabilt. Det er en mindre personalegruppe, som føler et stor ansvar over for hinanden. Personalegennemstrømningen og sygefravær er ifølge leder minimalt.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at det faglige niveau i køkkenet lever op til borgernes behov omkring korrekt ernæring.</p> <p>Tilsynet vurderer, at trods medarbejdernes forskellige kompetencer sikres driften ved, at alle medarbejdere kan varetage alle køkkenets arbejdsstationer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at køkkenet er opmærksomme på, at medarbejderne har forskellige kompetencer, som udnyttes optimalt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at det er en stabil organisation med lav personalegennemstrømning og lavt sygefravær.</p>	

3.8 TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE OG BEREDSKAB

Tværfagligt samarbejde	<p>LEDER:</p> <p>Leder oplyser, at omfanget af det tværfaglige samarbejde tilpasses efter behovet hos den enkelte borger.</p> <p>Plejepersonalet ernæringscreenere borgerne. Hvis der er behov, henvender plejepersonalet sig til køkkenets leder med henblik på at vejlede borgerne i ernæring, mad og kostfaglige tilbud m.m.</p>
-------------------------------	--

	MEDARBEJDER: Medarbejderen oplyser, at som medarbejder er der ikke et formaliseret samarbejde med plejepersonalet, men trods dette, er der en god dialog omkring maden, måltiderne og kostfaglige muligheder.
Beredskab	LEDER: Leder har ikke viden om, at der er en beskrevet beredskabsplan på forplejningsområdet.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at der dagligt sker et uformelt samarbejde på tværs i organisationen og at der i samarbejdet er fokus på at give den enkelte borger så høj en livskvalitet, som det er muligt.	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af *Anbefalingerne for den Danske Institutions Kost*.

Tilsynene skal bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, køkkenets 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, 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 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.

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.