



Tilsynsrapport Ishøj Kommune

Center for Voksne og Velfærd
Leverandør af Madservice med udbringning -
Sæsonens Madleverandør

Uanmeldt tilsyn
Maj 2025



Forord

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

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

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

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Rasmus Duus

Partner

Mobil: 24 29 50 16

Mail: rad@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Aaltonen

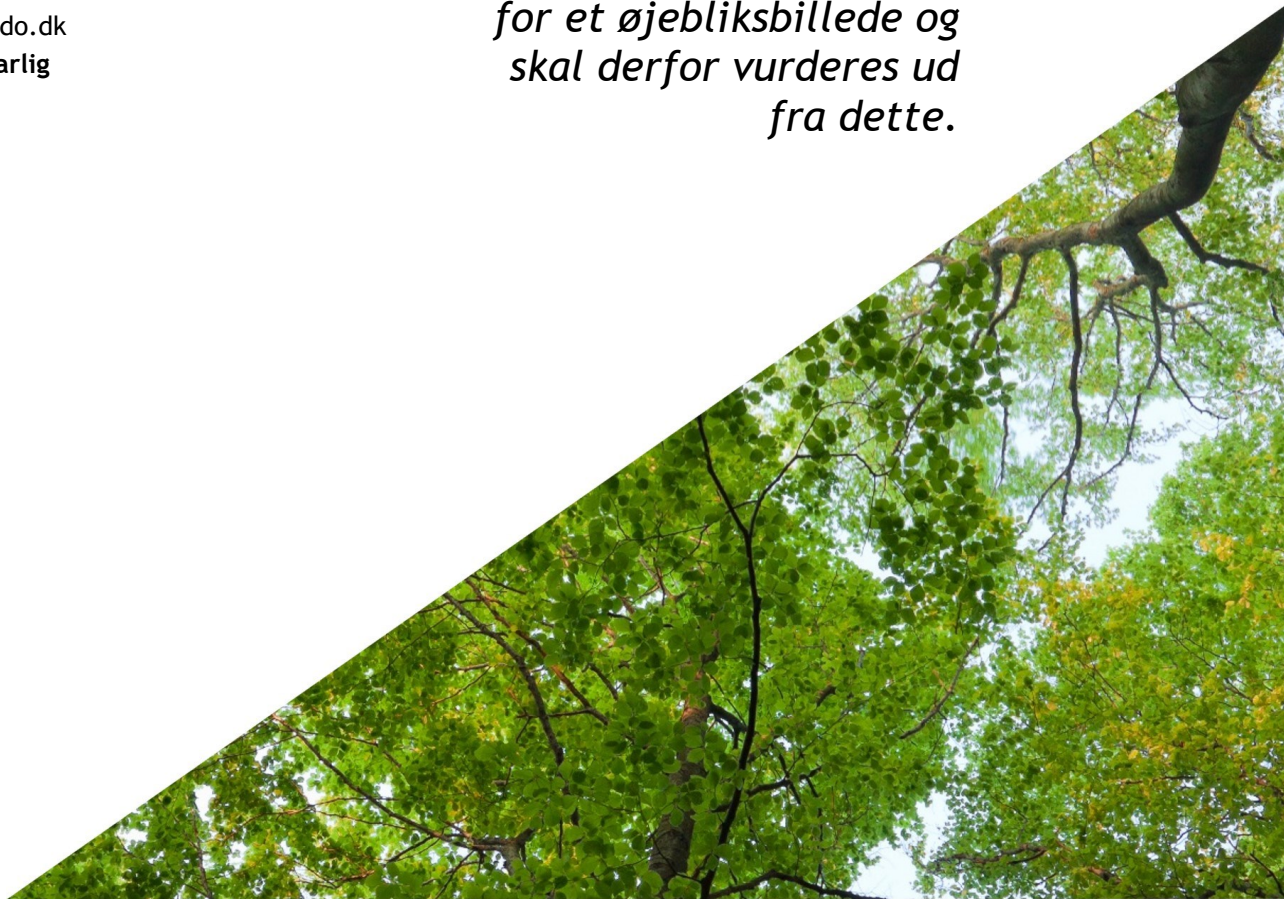
Director

Mobil: 2429 5075

Mail: mao@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Generelle oplysninger

Oplysninger om køkkenet og tilsynet

Navn og Adresse: Sæsonens Madleverandør, Gummersmarkvej 7A, 4632 Bjæverskov

Leder: Direktør Asger Balle

Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 18 borgere fik leveret madservice med udbringning i uge 18 2025

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

Dato for tilsynsbesøg: Den 9. maj 2025

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med direktør
- Interview og gennemgang af dokumentation med kvalitetschef
- Observationer
- Gruppeinterview med to medarbejdere
- Interviews af seks borgere, der modtager madservice med udbringning

Tilsynet havde dialog med medarbejdere under rundgang i køkkenet.

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 overordnede vurdering

BDO har på vegne af Ishøj Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Sæsonens Madleverandør. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, faglige anbefalinger på området, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring på området. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgruppeinterview med medarbejdere samt rundgang og observation i køkkenet. Der er sket borgerinddragelse i form af interviews med i alt 6 borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Sæsonens Madleverandør 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 rammeaftalen med Ishøj Kommune samt aftalens kravspecifikationer, dog er der vurderet mangler under temaerne *Dagskosttilbud, energitrin, og næringsstofberegning, Portionsstørrelser, Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet og Frekvens, levering og for-gæves gang*.

Tilsynet vurderer, at Sæsonens Madleverandør efterlever og producerer efter Anbefalingerne for den Danske Institutionskost og kravene fra Ishøj Kommune, og at der er godt styr på næringsindhold og faglige termer, samt at medarbejderne har en god forståelse for, hvordan teori omsættes i praksis til mad og måltider. Tilsynet vurderer, at Sæsonens Madleverandør efterlever kommunens krav og de nationale anbefalinger om kostformer og næringsindhold. Tilsynet kan konstatere, at leverandøren på nuværende tidspunkt ikke har næringsberegnete opskrifter på individuelt tilpassede kostformer. Leder oplyser, at det tilsigtes, at der inden for 2-3 måneder vil være mulighed for næringsberegnete opskrifter på alle tilbud fra leverandøren.

Det vurderes, at borgerne har mulighed for at få leveret individuelt tilpassede kostformer og for at tilkøbe forplejning ud fra et bredt sortiment, hvilket også er borgernes vurdering. Borgerne er generelt tilfredse med maden og tilbuddene fra Sæsonens Madleverandør, og de oplever, at de får opfyldt deres behov. Det er muligt for borgerne at supplere den varme mad med både biretter, et koldt måltid i form af smørrebrød, samt proteindrik og proteindessert.

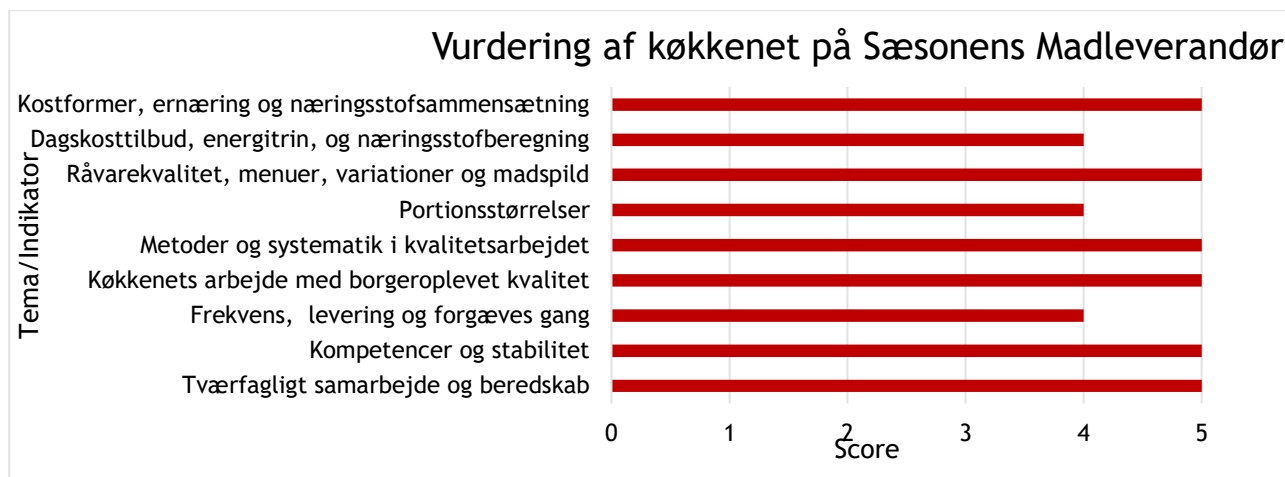
Tilsynet vurderer, at Sæsonens Madleverandør har et bredt og varieret menukort, og at borgerne er tilfredse med de tilbudte retter og med variationen på menuplanerne. Det er tilsynets vurdering, at materialet til borgerne er brugervenligt, og borgerne finder det nemt at bestille hver måned ud fra menuplanen. Tilsynet vurderer ud fra gennemgangen af materialet til borgerne samt leverandørens hjemmeside, at borgerne kan tilegne sig det nødvendige kendskab til tilbuddene fra Sæsonens Madleverandør, enten i det udleverede materiale, på hjemmesiden eller via telefonisk henvendelse.

Tilsynet konstaterer, at Sæsonens Madleverandør har retningslinjer for udportionering, hvor der først og fremmest er fokus på madens udseende i bakkerne, dog stadig med fokus på, at man efterlever mindstekravene til mængderne. Tilsynets stikprøver af hovedretter giver anledning til en anbefaling om, at køkkenet overvejer, om det er muligt at tilpasse (mindske) portionstørrelserne, uden at borgerne oplever en forringelse af servicen. Tilsynet vurderer, at Sæsonens Madleverandør har stort fokus på madens kvalitet.

Tilsynet vurderer, at Sæsonens Madleverandør tilbyder en fleksibel levering af maden, og at de sikrer, at der sker træning af chaufførerne, blandt andet i forhold til deres ageren, når de er i kontakt med borgerne. Tilsynet konstaterer, at chaufførernes legitimationskort ikke er mærket, så det kan anvendes til legitimation i forhold til blinde og svagtseende. Desuden konstaterer tilsynet, at der kun indhentes straffeattest på chaufførerne ved ansættelse og ikke efterfølgende fast hvert år.

2.2 Score

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



2.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<u>Dagskosttilbud, energitritin, og næringsstofberegning</u> Tilsynet bemærker, at leverandøren på nuværende tidspunkt ikke har næringsbereggede opskrifter på individuelt tilpassede kostformer, men at de er i proces.	<u>Dagskosttilbud, energitritin, og næringsstofberegning</u> Tilsynet anbefaler, at leverandøren fortsætter processen med henblik på, at der fremadrettet vil være næringsbereggede opskrifter på alle tilbud fra leverandøren, så det kan dokumenteres, at næringsindhold lever op til anbefalingerne.
<u>Portionsstørrelser</u> Tilsynet bemærker, at ved kontrolvejningen var den samlede vægt på 4 tilfældigt udvalgte portioner minimalt højere end de af leverandørens fastsatte portionsstørrelse for de forskellige typer af hovedretter.	<u>Portionsstørrelser</u> Tilsynet anbefaler, at det overvejes, om det er muligt at tilpasse (mindske) portionstørrelserne, så de efterkommer anbefalingerne i de nationale anbefalinger, uden at borgerne oplever en forringelse af servicen.
<u>Frekvens, levering og forgæves gang</u> Tilsynet bemærker, at chaufførernes legitimationsskilt ikke er mærket, så det kan anvendes til legitimation i forhold til blinde og svagtseende. Tilsynet bemærker, at der kun indhentes straffeattest på chaufførerne ved opstart af ansættelsesforholdet.	<u>Frekvens, levering og forgæves gang</u> Tilsynet anbefaler, at leverandøren går i dialog med Ishøj Kommune med henblik på at få afklaret kommunens konkrete krav til mærkning af legitimationsskiltet. Tilsynet anbefaler, at leverandøren årligt indhenter straffeattest på deres chauffører.

2.4 Udvikling og status

Leder oplyser, at Sæsonens Madleverandør er en forholdsvis ”ung” virksomhed med en mission om at tilbyde veltillavet mad til ældre. De oplever en stor vækst, og er pt. godkendt som leverandør af madservice i 24 kommuner. Således er deres leveringstal til den kommunale madservice stigende, dog uden at dette er en udfordring i forhold til produktionskapaciteten. Der er både fysiske rammer og en medarbejderstab til at imødekomme væksten, og til stadig at kunne levere samme tilbud og kvalitet til borgerne.

Leder redegør for, at der er stort fokus på den målgruppe, de producerer mad til, og på selve borgeroplevelsen ved at modtage madservice. Der sendes løbende spørgeskemaer ud til borgerne, og der er intentioner om yderligere opsøgende indsatser i forhold til at få feedback på den borgeroplevede kvalitet, herunder borgernes ønsker til eventuelle ændringer.

2.5 Opfølgning på sidste tilsyn

Da Sæsonens Madleverandør først pr. 1. september 2024 er blevet godkendt som leverandør af madservice til borgere i Ishøj Kommune, er dette første gang, at der gennemføres tilsyn med leverandøren.

2.6 Vurdering i forhold til temaer

2.6.1 Kostformer, ernæring og næringsstofsammensætning

Score: 5

Vurdering:

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

Standarder og kostformer

Interview med leder

Leder oplyser, at måltiderne produceres efter Anbefalingerne for Den Danske Institutionskost, samt at grundkostformen er tilrettelagt som normalkost med 9 MJ. Derudover oplyses det, at borgerne i Ishøj Kommune har mulighed for at bestille og få leveret de anerkendte kost- og diætformer, der fremgår i anbefalingerne. Diæterne følger alle Anbefalingerne for Den Danske Institutionskost, og der er tilbud om de anbefalede tre konsistenser af dysfagikost, både for den varme mad og for den kolde mad i form af smørrebrød.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de har kendskab til de nationale anbefalinger, ligesom de har kendskab til fremstillingsmetoder, konsistenser mm. Medarbejderne redegør for, at borgerne har mulighed for at få leveret den kost- og diætform, de har behov for.

Derudover udviser medarbejderne et godt kendskab til vigtigheden af at følge opskrifter og metodikker.

Interview med borgere:

Fem borgere oplyser, at de overordnet er tilfredse med madordningen og den mad de modtager fra leverandøren. Én borger har besluttet at skifte leverandør, og borgeren oplyser, at årsagen til dette er dels, at portionerne er for store og dels, at madens kvalitet ikke lever op til borgerens forventninger.

Ingen af borgerne bestiller diætkost eller en kostform, der er individuelt tilpasset, men alle borgerne er beviste om, at der kan vælges andre kostformer.

Borgerne vælger at bestille mad til alle ugens syv dage, dog vælger en borger at få leveret 4 portioner om ugen. Der er ingen af borgerne, der fast bestiller biretter.

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

Leder oplyser, at alle menuer på menuplanerne næringsberegnes, så det sikres, at en normal kost gennemsnitlig på en uge efterlever kravene, som er beskrevet i Anbefalingerne for Den Danske Institutionskost. Dokumentation for dette er en del af køkkenets arbejdsgange, når tilbuddene dannes. Alle kostformer, indhold og næringsberegninger styres centralt af kvalitetschefen, hvilket også er en kvalitetssikring af, at alle opskrifter lever op til de beskrevne standarder.

Leder redegør for, at borgerne har mulighed for at supplere hovedretterne og boretterne med tilkøb af smørrebrød samt proteindrik og proteindessert. Desuden kan borgerne tilkøbe ekstra tilbehør, som fx ekstra kartofler eller ris til de varme retter. Borgerne har desuden mulighed for at tilkøbe flere portioner af den samme ret.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de i produktionen følger opskrifter med tilhørende metodikker. Opskrifterne er alle næringsberegnet, så det sikres, at næringsindhold i den enkelte ret efterlever de nationale anbefalinger. Medarbejderne er meget tydelige omkring, at de forholder sig til opskrifterne, og at de følger dem nøje for dermed at sikre, at borgerne modtager den rette mad.

Interview med borgere

Alle borgerne oplyser, at den bestilte mad opfylder deres behov.

2.6.2 Dagskosttilbud, energitrin og næringsberegning**Score: 4****Vurdering:**

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

Observationer

Tilsynet bliver forelagt dokumentation for, at alle menuer på menuplanen bliver næringsberegnet automatisk, når en opskrift dannes, og at næringsberegningerne opfylder gældende krav i forhold til de nationale anbefalinger. Oplysninger om næringsindholdet i retterne samt varedeklaration fremgår af køkkenets IT køkkensystem. Oplysninger om næringsindholdet i den enkelte ret samt varedeklaration fremgår ikke af leverandørens hjemmeside. Leder oplyser til tilsynet, at borgerne kan få dette oplyst ved henvendelse til leverandøren.

Tilsynet har vurderet næringsindholdet i 14 vilkårlige hovedretter, og kan konstatere, at de gennemsnitlige næringsværdier lever op til anbefalingerne.

Interview med leder

Leder oplyser, at opskrifterne næringsberegnes, og at der tjekkes om næringsstofsammensætningen lever op til retningslinjerne i de nationale anbefalinger. Denne arbejdsgang sker inden, at opskriften anvendes i produktionen, og derved sikres det, at alle opskrifter indfrier kravene.

Leder oplyser, at det pt. ikke er muligt at trække næringsberegninger på individuelt tilpassede kostformer i køkkenets IT køkkensystem. De er i proces med at sikre opskrifter med dokumentation for næringsindholdet, og forventer, at systemet er opdateret inden for 2-3 måneder.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at driften er stramt tilrettelagt i forhold til opskrifter og metoder. Medarbejderne har ikke kendskab til retternes næringsindhold, idet opskrifter og næringsberegninger bliver styret centralt fra, og at det er produktionspersonalets ansvar at følge opskrifterne, så det beregnede næringsindhold i den enkelte ret efterlever de nationale anbefalinger.

Interview med borgere

Alle de adspurgte borgere har et godt kendskab til de øvrige tilbud fra leverandøren, men de oplyser alle, at de kun bestiller hovedretter, da de ikke oplever at have behov for at benytte disse tilkøbsmuligheder. Dog ønsker en borger, at få mulighed for at bestille ekstra kulhydrater i form af kartofler, ris mm. Borgeren mener, at det ikke skulle være som et tilkøb, men en mulighed, der er indeholdt i prisen. Adspurgte oplyser leverandøren til tilsynet, at det er muligt at få leveret ekstra kulhydrater, dette vil dog ikke være omkostningsfrit for borgeren.

Ingen af de adspurgte borgere har behov eller ønsker om andre tilbud fra leverandøren end de nuværende.

2.6.3 Råvarekvalitet, menuer, variation og madspild

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med leder

Leder oplyser, at der som udgangspunkt anvendes friske råvarer uden tilsætningsstoffer i produktionen, og at menuerne primært produceres fra bunden, hvilket matcher firmaets visioner. Leder redegør for, at det er kvaliteten, der er afgørende for valget af forarbejdningsgrad, når der indkøbes råvarer til produktionen.

Leder redegør for, at der sker kvalitetskontrol af råvaren ved modtagelsen. Hvis en råvare ikke lever op til det forventede, gives der besked til kvalitetschefen, som sørger for at kontakte grossisten.

Leder oplyser, at økologiprocenten udgør 60%.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplever, at der er en høj kvalitet på de råvarer, der anvendes i produktionen. Medarbejderne redegør for, at der i vurderingen af råvarerne er fokus på kvaliteten i forhold til, at maden efter produktion nedkøles, og efterfølgende opvarmes hos borgerne.

Medarbejderne oplyser, at de har en klar holdning til kvalitet, og de tilkendegiver, at de ikke går på kompromis, og at der er klare forretningsgange i tilfælde af, at en råvare skal returneres, hvilket dog sjældent sker.

Interview med borgere:

Borgerne er overvejende tilfredse med madkvaliteten. Dog synes en borger, at den leverede mad er kedelig. Borgeren kan ikke komme nærmere ind på årsagen til denne bedømmelse andet, end at maden opleves som grå og trist. Borgeren er bevist om, at leverandøren kan kontaktes for at få en dialog om borgerens oplevelse af maden, men borgeren ønsker ikke at gøre noget ved problemstillingen.

To borgere udtaler, at maden er veltillavet, og smager godt, men de kunne godt tænke sig, at nogle af retterne er mere kraftfulde og stærkere i smagen. Disse borgere oplyser

også, at de har stor forståelse for, at det kan være svært for leverandøren at tilgodese alle borgeres smagspræferencer, og de løser problemet med at smagsforstærke retterne. Borgerne har enten ingen holdning til råvarenes kvalitet eller tiltro til, at retterne er produceret af råvarerne med god kvalitet.

Menuer, opskrifter og variation

Observationer

Tilsynet gennemgår menuplaner for perioden uge 18-21, og konkluderer, at borgerne har mulighed for at bestille hovedret samt forret/dessert. Tilsynet vurderer, at menuplanerne er sammensat med god variation i tilbuddet, og at de afspejler årstiden. Menuplanerne er sammensat af sæsonbetonede retter, som er tilpassede målgruppen, og der tages højde for danske madtraditioner.

Menuplanerne er let læselige og passende for målgruppen.

Interview med leder

Leder redegør for, at de ugentlige menuplaner indeholder 20 forskellige hovedretter og 20 forskellige boretter (9 forretter og 11 desserter). Af de 20 hovedretter, er de 7 af disse vegetarretter.

Leder oplyser, at menuerne sammensættes centralt af kvalitetschefen, men med input fra blandt andet produktionsmedarbejderne. Når menuplanerne sammensættes, er der fokus på, at det er årstidens retter, og at borgerne skal opleve, at der er variation både på selve ugen, men også over tid. Dette samtidigt med, at borgerne har mulighed for at bestille klassiske danske retter, hvilket, ifølge lederen, i høj grad efterspørges af borgerne.

Leder oplyser, at borgerne har mulighed for selv at vælge i menuerne, som fremgår af menuplanerne, der udleveres til borgerne, men at der også er mulighed for at få leveret mad ud fra en fast bestilling. Borgerne fastsætter selv antallet af portioner, der ønskes leveret. Hvis borgerne ikke aktivt selv vælger, hvilke retter de ønsker, leveres der fra "favoritretterne", dog med hensyntagen til eventuelle diæter, allergener osv.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de involveres både i udviklingen af nye opskrifter og i sammensætningen af menuer. De oplyser, at de er opmærksomme på, at navn og præsentation af retterne på menuplanen skal svare til de forventninger, der måtte opstå hos borgerne. De er ligeledes opmærksomme på det visuelle udtryk af den enkelte ret, herunder farver og konsistens.

Medarbejderne oplever, at menuerne på menuplanerne er målrettede og passende til deres målgruppen, der primært er ældre.

Medarbejderne redegør for, at der altid foreligger opskrifter til produktionen, og at opskrifterne er retningsgivende, men at der sker en tilsmagning af maden i produktionen ved behov. Medarbejderne oplyser, at de altid er tro i forhold til mængder og ingredienser i den enkelte ret, og at de har fokus på ikke at ændre i de ingredienser, der har betydning for næringsindholdet i den enkelte ret.

Interview med borgere

Fire borgere udtrykker stor tilfredshed med de tilbudte retter og menuer og med variationen i menuplanerne. Én af borgerne oplyser, at borgeren føler, at der er en systematik i menuplanerne, så de samme retter/menuer for ofte går igen. Alle borgerne vælger selv, hvilke retter de vil have leveret. Der er således ingen af dem, der har aftale om faste leveringer af hovedretter.

Alle borgerne oplever, at årstiderne afspejler sig i de retter, der er på menuplanerne.

Fem borgere er meget tilfredse med udseende af maden, både ved leveringen og efter opvarmningen, den sjette borger oplever, at maden er grå og trist. Alle borgerne finder

retternes konsistens god, dog er der en borger, der bevist vælger menuer uden et helt stykke kød. Borgeren oplyser, at det er ikke kødets kvalitet, der er årsagen til denne handling.

Alle borgerne oplyser, at de er tilfredse med, hvordan maden fremstår og pakket i bakkerne ved leveringen.

Borgerne opvarmer maden selv, hovedsagelig i mikrobølgeovn. Dog vælger en borger at spise maden kold og direkte fra leveringsbakken. De andre borgere anretter maden på en tallerken.

Madspild

Interview med leder

Leder oplyser, at de arbejder aktivt med at undgå madspild både i produktionen og af de færdige retter. Lederen oplever, at opskrifterne er rigtigt godt testede, og derfor indkøbes der kun den mængde råvarer, der skal anvendes til opskrifterne, og der er fokus på at tilpasse opskrifterne ved behov.

Leder redegør for, at deres madspild typisk opstår i den pakkede mad, da de altid producerer flere portioner, end der er bestilt. De planlægger altid med at producere ekstra portioner som en buffer, fx til anvendelse ved akutte bestillinger. Leder oplyser, at medarbejderne har mulighed for at spise eventuel overskudsproduktion til frokost. Desuden er leverandøren tilmeldt "Too good to go", så folk fra lokalområdet kan afhente overskudsmad. Derudover leverer de overskudsmad to gange om ugen til et krisehjem.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne bekræfter lederen i, at der er fokus på at reducere madspildet. Der arbejdes med at få tilrettet opskrifterne, herunder mængderne, så det passer med portionsstørrelserne, og dermed undgås merproduktion og madspild.

Medarbejderne redegør for, hvordan de genanvender eventuelle rester i produktionen, hvilket er med til at minimere madspildet.

2.6.4 Portionsstørrelser

Score: 4

Vurdering:

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

Observationer

Leder udtager fire stikprøver fra lageret med færdigpakkede madportioner til kontrolvejning. Der er tale om fire forskellige typer hovedretter. Tilsynet får udleveret vejledning for udportionering for de tre hovedretter, indeholdende vægtangivelse for hver enkelt komponent i de to portionsstørrelser lille og normal. De vejledende portionsstørrelser efterlever Den Nationale Kosthåndbog.

Tilsynet observerer ved kontrolvejning, at den samlede vægt på retterne er minimalt højere end standardportionsstørrelsen. Tilsynet kan konstatere, at de vejledende portionsstørrelser efterlever næringskravene, der fremgår af de nationale anbefalinger, men da portionsstørrelserne er større end vejledningerne, er også næringsindholdet større end de gældende krav.

Tilsynet observerer under rundgang i køkkenet, at vejledning for udportionering hænger i udportioneringsområdet.

Interview med leder

Leder redegør for, hvordan der udportioneres ud fra, at maden, og dermed mængden, ser pæn og indbydende ud i bakken, og dermed er der ikke udelukkende fokus på vægten, ud over at der ikke må være mindre i bakken end den mængde, der fremgår i anbefalingerne. Når maden udportioneres, foretages der løbende kontrolvejninger for at sikre, at portionerne som minimum efterlever Anbefalinger for Den Danske Instituti-
onskost. Leder oplyser, at der typisk vil være større mængder på de enkelte komponenter i retterne end de vejledende portionsstørrelser i Den Nationale Kosthåndbog.

Leder oplyser, at der udportioneres manuelt, og at der anvendes redskaber med rette størrelse til at udportionere fx ris, kartoffelmos og sovs. Leder oplyser endvidere, at der er planlagt indkøb af en sovsedoseringsmaskine, der kan indstilles på mængde.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, hvordan de bruger vejledningerne for udportionering til at lave en prøvevejning, inden de går i gang med udportionering af dagens retter. Således får medarbejderne en bevidsthed og et visuelt billede af, hvordan den pågældende ret skal se ud i bakken, herunder hvor meget den enkelte komponent i retten fylder. Medarbejderne oplyser, at der desuden sker stikprøvekontrol af den færdige ret.

Medarbejderne vurderer, at de har det rette udstyr til udportionering, og de tilkendegiver, at leder er lydhør, når de kommer med ønsker og forslag til indkøb af udstyr.

Interview med borgere

Fem borgere finder de leverede portionsstørrelser som værende passende, og de spiser hele portionen. En borger oplyser, at portionerne er for små til borgerens appetit, og borgeren bestiller derfor 2 hovedretter til hver dag. Dog oplever borgeren ikke at få leveret det antal bestilte portioner, som borgeren har krydset af. Borgeren oplyser, at når der bestilles 7 portioner til en levering, bliver der leveret 6 portioner. Borgeren har kontaktet leverandøren, men oplever fortsat, at der leveres færre portioner, end der er bestilt. Tilsynet har talt med leverandøren, som er forundret over borgerens oplevelse, dels fordi der ikke er begrænsninger i forhold til antallet af bestilte portioner, og dels fordi alle bestillinger bliver manuel indtastet, hvilket begrænser muligheden for de systematiske fejl, som borgeren oplever.

Alle borgerne oplever, at portionsstørrelserne er meget ens på alle retterne, og ingen har oplevet, at der mangler mad / komponenter ved den leverede mad.

2.6.5 Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet

Score: 5

Vurdering:

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

Tilkøb og vejledning

Observationer

Tilsynet har fået udleveret menuplaner for perioden uge 18-21, der også benyttes som bestillingsseddel. Menuplaner for 4 uger udleveres løbende til borgerne af chaufføren. Tilsynet vurderer, at menuplanerne er brugervenlige.

Tilsynet bliver forelagt materiale, som anvendes som informationsmateriale til nye borgere i Ishøj Kommune. Materialet indeholder en folder med oplysninger om blandt andet menuvalg samt kontaktoplysninger til leverandøren. Borgerne får også udleveret menuplaner for 4 uger, her fremgår ligeledes kontaktoplysninger. Endvidere er der vedlagt et velkomstbrev med vejledning om blandt andet bestilling og afbestilling af maden samt opvarmningsvejledning. Herudover får borgerne også en tilkøbsliste, hvor det fremgår, hvilke tilkøbsmuligheder leverandøren tilbyder borgerne i Ishøj Kommune. Tilsynet har anbefalet leverandøren, at det overvejes, om disse tilkøbsmuligheder også skal fremgå af menuplanen.

Interview med leder

Leder oplyser, at alle nye borgere får udleveret velkomstmateriale, der blandt andet indeholder relevant vejledning. Borgerne modtager materialet af chaufførerne ved den første levering af mad.

Leder redegør for, at vejledning af borgerne sker i kundeservice. Her kan borgerne få vejledning i forhold til bestilling, afmelding, mulighed for tilkøb, vejledning til opbevaring og opvarmning af maden o. lign.

Interview med medarbejdere

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

Interview med borgere

Ingen af de udvalgte borgere bestiller en særlig kostform, og de kan ikke erindre at have fået vejledning i, hvilken kostform der skal bestilles. Dog er alle borgere bevidste om, at det er muligt at få diætkost.

Udviklingsarbejde

Interview med leder

Leder oplyser, at der til stadighed arbejdes med at sikre høj kvalitet af maden og udviklingen af området. Køkkenets kvalitetsarbejde sker i alle led fra menuplanlægning til den endelige levering af maden til borgerne.

Leder redegør for, at der løbende sker menu-bedømmelser, hvor de enkelte retter opvarmes som ude hos borgerne, og de bedømmes på udseende, duft, smag og konsistens. Dette sker på brugstidspunktet - det vil sige, at der sker en vurdering af selve retten på det tidsinterval, som borgerne i Ishøj Kommune vil tilberede og spise retten. Desuden at der altid er to medarbejdere, der smagstester de enkelte produkter "ved gryden", og ved tilsmagning af maden undervejs i produktionen sker dette kun med de ingredienser, der fremgår af opskriften. Leder oplyser, at de altid vil reagere, hvis kvaliteten ikke er tilfredsstillende, og at kvalitetschefen altid involveres i den endelige vurdering og eventuel tilpasning af opskrift og metodik.

Leder oplyser, at ved udvikling af nye opskrifter er der fokus på, at det er retter, der er velegnede til opvarmning ude hos borgerne. Dette er både i forhold til smag, udseende og konsistent. Denne vurdering er altid en del af deres kvalitetskontrol i forhold til det løbende udviklingsarbejde.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der er interne forretningsgange i forhold til overholdelse af opskrifter og metodikker, og at dette er deres sikring på god kvalitet. Desuden forholder medarbejderne sig fagligt kritiske til de producerede produkter, og hvis rettens kvalitet bedømmes mindre tilfredsstillende, vil fejlen blive rettet, eller der vil ske en yderligere udvikling af retten, inden den sættes i produktion igen. Medarbejderne oplyser, at de har et tæt samarbejde med kvalitetschefen både ved eventuelle tilpasninger af opskrifter og ved udvikling af nye retter. Ledelsen og fagpersonalet holder ugemøde, hvor der er blandt andet er fokus på, hvordan de kan højne borgernes glæde ved maden.

Medarbejderne får leveret opskrifter på dagens produktion. Tilsynet får oplyst, at opskrifterne efterleves slavisk, dog har medarbejderne ansvar for den sidste tilsmagning, som kun må ske med smagsgivende produkter, der fremgår af ingredienslisten. Denne afgrænsning sker udelukkende for at sikre, at deklarationerne og næringsindhold er korrekte. Medarbejderne oplyser, at retterne tilsmages af minimum to faglærte medarbejdere i produktionen, og at de har stort fokus på kvaliteten på den færdige ret i forhold til især smag og udseende.

Medarbejderne oplyser, at de løbende måler og registrerer iltindhold i de pakkede menuer for at sikre dokumentation for iltrester ved pakningen af maden.

2.6.6 Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet

Score: 5

Vurdering:

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

Informationsmateriale

Observationer

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

Interview med leder

Leder oplyser, at alle nye borgere får udleveret velkomstmateriale. Materialet udleveres af chaufføren ved borgerens første levering af mad. Når leverandøren modtager avis fra Ishøj Kommune om opstart af madservice, kontakter kundeservice altid borgeren, inden den første levering af mad.

Leder redegør for, at borgerne løbende får udleveret menuplan for 4 uger. Periodens menuplan er desuden tilgængelige på leverandørens hjemmeside.

Leder oplyser, at borgerne altid har mulighed for at få diverse vejledning, fx om bestilling og afmelding, opbevaring og opvarmning af maden, tilkøbsmuligheder osv. ved henvendelse til kundeservice. Kundeservice kan kontaktes telefonisk mandag - torsdag i perioden kl. 08.00 - 16.00 og fredag kl. 08.00 - 15.00. Borgerne har også mulighed for at sende en mail eller rette henvendelse via leverandørens hjemmeside. Leder oplyser tilsynet, at det er et krav til medarbejdere med kundekontakt, at de kan tale, skrive og forstå dansk.

Interview med medarbejder

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

Interview med borgere

Alle borgerne husker, at de ved opstart hos leverandøren fik information om, hvilken service der er muligt at vælge samt diverse vejledninger. Alle borgere oplyser, at de ikke oplever udfordringer med at opvarme maden korrekt, og at opvarmningsvejledningen er let at forstå.

Borgerne oplyser, at menuplanerne er let at læse og forstå. Dog har en borger et ønske om, at skriften på menuplanerne skrives med fed skrift for at få skriften til at fremstå mere fremhævet. Borgeren oplever i øvrigt, at skriftstørrelsen er fin og læsbar. Alle borgerne bestiller via menuplanerne, og de syntes alle, at det er nemt at bestille de ønskede retter. Enkelte af borgerne har en eller flere gange kontaktet leverandøren telefonisk for at ændre deres bestilling. De har alle været meget tilfredse med deres kontakt med leverandøren.

Borgerne oplyser, at det er begrænset, hvor meget kontakt de har med leverandøren. De oplever ikke at have et behov for kontakt, men de oplyser, at kontaktoplysninger fremgår af menuplanen.

Klager og reklamationer

Observationer

Eventuelle borgerklager bliver registreret af kundeservice, og leverandøren kan til enhver tid dokumentere blandt andet, hvor mange klager de i en given periode har modtaget fra borgerne i Ishøj Kommune, samt hvilken type af klager. Det konkluderes, at der arbejdes systematisk med klager, samt at der sker en intern handling ved en klage.

Interview med leder

Leder redegør for, hvordan de arbejder med den borgeroplevede kvalitet, blandt andet udsender de en gang om året et spørgeskema til alle borgerne, hvor de spørger ind til borgernes tilfredshed med maden. Leder oplyser, at der altid handles på klager fra borgerne, og at der er fokus på at afdække eventuelle fejl med henblik på at sikre tilfredse borgere. Hver uge laver kundeservice en opgørelse over eventuelle klager, fordelt på temaerne Chaufførfejl, Pakkefejl og Kritik af maden. Opgørelsen gennemgås, og ved behov sker der en efterfølgende handling. Leder oplyser, at ved væsentlige fejl, vil de altid kontakte Ishøj Kommune.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de bliver involveret i kvalitetsarbejdet, hvis der er gentagende borgerklager på samme ret. Desuden får de altid fortalt, når der er ros fra borgerne.

Interview med borgere

Ingen borgere kan huske, at de har været i kontakt med leverandøren, hverken skriftligt eller mundtligt i forhold til, hvor tilfredse de er med tilbuddet.

Alle borgerne er klar over, at det er en ny leverandør i kommunen.

Borgerne oplyser, at de i tilfælde af utilfredshed med ordningen, vil kontakte leverandøren direkte enten selv eller få hjælp af hjemmeplejen eller af en pårørende.

En borger oplyser, at borgeren har kontaktet leverandøren, da borgeren oplever, at det leverede antal portioner ikke altid stemmer overens med det bestilte antal. Borgeren oplyser, at dette fortsat sker trods henvendelse til leverandøren. Tilsynet har talt med

leverandøren, som undrer sig over borgerens oplevelse, dels fordi der ikke er begrænsninger i antallet af portioner, dels fordi alle bestillinger bliver manuel indtastet, hvilket begrænser muligheden for de systematiske fejl som borgeren oplever.

2.6.7 Frekvens, levering og forgæves gang

Score: 4

Vurdering:

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

Frekvens

Interview med leder

Leder oplyser, at borgerne kan få mad umiddelbart efter tilmeldingen, så der kan leveres mad allerede hverdagen efter, hvis tilmelding er sket inden kl. 12.00. Der kan iværksættes akut levering samme dag, hvis der er behov for dette. Afbestilling af mad skal ske 2 hverdage før leveringen.

Leder oplyser, at der leveres mad i Ishøj Kommune mandag og torsdag. Tidspunktet for levering af madservice aftales med borgeren ved opstart. Leveringerne planlægges ud fra, at leveringstidspunktet hos den enkelte borger vil være det samme hver gang med maksimal afvigelse på +/- 30 min.

Interview med medarbejdere

Alle chauffører var på tidspunktet for tilsynet i gang med levering af mad, hvorfor det ikke var muligt, at en chauffør deltog i gruppeinterviewet af medarbejderne.

Interview med borgere

Alle borgerne får leveret maden på det aftalte tidspunkt og sted. Leveringsfrekvensen foregår for fem af borgeren to gange ugentligt, og en borger får leveret en gang ugentligt. Borgerne er alle tilfredse med både leveringsfrekvensen og leveringstidspunktet.

Ingen borgere har oplevet, at leveringen har været forsinket, eller at der har været mangler i leveringen.

Levering

Observationer

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

Interview med leder

Leder oplyser, at det i chaufførernes ansættelseskontrakt blandt andet fremgår, at de har tavshedspligt og oplysnings- og tilbagemeldingspligt. Ved ansættelse indhentes der altid straffeattest. Der er dog ikke retningslinjer for, at der indhentes straffeattest på chaufførerne kontinuerligt hvert år. Der udleveres trøjer samt legitimationskort til chaufførerne, så borgerne kan se, at det er madservice, der kommer. Desuden er leverandørens varebil forsynet med firmanavn og logo. Bilerne er desuden forsynet med GPS. Det betyder, at hvis borgeren eller en pårørende ringer, og spørger om, hvornår maden leveres, kan de altid se, hvor bilen er på ruten.

Leder redegør for, at der sker intern oplæring af chaufførerne, så hver enkelt chauffør har et godt kendskab til arbejdsgangene omkring levering og korrekt opbevaring af maden, tavshedspligt, oplysnings- og tilbagemeldingspligt og kommunikation med borgerne

mm. Nye chauffører oplæres via sidemandsoplæring, så de kører to på ruten i starten, og den nye chauffør præsenteres for borgerne på ruten.

Leder oplyser, at borgerne tilbydes køb af en termokasse, så de har mulighed for at få maden stillet i denne, hvis de ikke er hjemme på leveringstidspunktet. Borgerne har også mulighed for at få maden leveret i borgerens køleskab eller på en af borgeren anvist plads. Dette aftales altid ved opstart af madservice.

Interview med medarbejdere

Alle chauffører var på tidspunktet for tilsynet i gang med levering af mad, hvorfor det ikke var muligt, at en chauffør deltog i gruppeinterviewet af medarbejderne.

Interview med borgere

Alle borgerne er fuldt ud tilfredse med leveringen. De borger der er i kontakt med chaufføren, har ikke lagt mærke til, om chaufføren bærer uniform, men de er meget trygge, og har fuld tillid til chaufføren.

En borger får leveret maden i en termokasse. De øvrige borger får hovedsageligt maden leveret på et bord, hvorefter borgerne sætter maden på køl. Tilsynet får oplyst, at maden sættes der, hvor borgerne ønsker, og hvis det er på køl, vil dette også ske.

Forsinkelse og forgæves gang

Interview med leder

Leder redegør for diverse procedurer i forbindelse med forsinkelse på levering, forgæves gang, eller hvis chaufførerne observerer uregelmæssigheder hos borgerne. Leder oplyser, at chaufførerne altid ringer til kundeservice i disse situationer, og så er det kundeservice, der varetager den efterfølgende kontakt til fx borgeren eller til kommunen.

Leder oplyser, at borgerne skal afmelde deres bestilling af mad senest kl. 12.00 dagen før leveringen.

Interview med medarbejdere

Alle chauffører var på tidspunktet for tilsynet i gang med levering af mad, hvorfor det ikke var muligt, at en chauffør deltog i gruppeinterviewet af medarbejderne.

Interview med borgere

Ingen af borgerne har sat sig ind i tidsfristerne i forhold til fra- og tilmeldinger. Men de siger alle, at de ved behov vil kontakte leverandøren eller hjemmeplejen, hvis de skal have hjælp til at kontakte leverandøren.

Enkelte af borgerne har haft behov for at ændre deres bestillinger, de har alle ringet til leverandøren, og er meget tilfredse med den ordning.

2.6.8 Kompetencer og stabilitet

Score: 5

Vurdering:

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

Kompetencer

Interview med leder

Leder redegør for, at medarbejderne primært er kostfagligt uddannede, og at de har stor erfaring med at producere mad til madservice. Der er blandt andet ansat ernæringsassistenter, kok, cater og detailslagter. Det er altid faglærte medarbejdere, der har hovedansvaret for produktionen af maden, herunder produktion af særlige diæter

og specialkost. Ligeledes er det altid faglærte medarbejdere, der har ansvaret for næringsberegning, kvalitetsudvikling osv.

Leder oplyser at have stort fokus på medarbejdernes kompetencer og trivsel med henblik på at fastholde medarbejderne og dermed sikre kvaliteten og en stabil drift. Der sker løbende intern kompetenceudvikling af medarbejderne, blandt andet ved side-mandsoplæring.

Leder redegør for, hvordan de arbejder med uddannelsesklausulen fra Ishøj Kommune. De har løbende praktikanter fra jobcentret i Køge Kommune, og de har i indeværende år foreløbigt haft fire praktikanter. Desuden har de pt. to medarbejdere i ressourceforløb via kommunen. Leder oplyser, at de gerne vil uddanne ernæringsassistentelever, men da de sidst søgte en elev, modtog de kun en ansøgning.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de har de nødvendige kompetencer i forhold til at producere mad til målgruppen. Medarbejderne giver udtryk for, at de har tillid til, at leder vil være lydhør, hvis medarbejderne efterspørger relevante kurser. Medarbejderne oplever, at leder har fokus på erfaring ved ansættelse af nye kollegaer, og at der altid er mulighed for kompetenceudvikling via sidemandsoplæring i køkkenet.

Medarbejderne oplyser, at de gerne vil have mulighed for at kunne deltage i et fagligt netværk med andre produktionskøkkener, hvor der evt. kunne foregå vidensdeling mm. Dette er dog ikke noget, medarbejderne har talt med lederen om.

Stabilitet

Interview med leder

Leder oplever at have en meget stabil medarbejdergruppe, og leder har indtryk af, at medarbejderne er glade for at være der. Lederen redegør for forskellige tiltag for at fastholde medarbejderne og for at sikre medarbejdernes trivsel på arbejdspladsen.

Leder oplyser, at der er et minimalt sygefravær blandt medarbejderne, og at der pt. ikke er medarbejdere, der er langtidssygemeldt.

2.6.9 Tværfagligt samarbejde og beredskab

Score: 5

Vurdering:

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

Tværfagligt samarbejde

Interview med leder

Leder oplyser, at det i dagligdagen er medarbejderne i kundeservice, der er i kontakt med Ishøj Kommune. Leder oplyser endvidere, at de oplever at have et godt samarbejde og en god dialog med kommunen.

Interview med borgere

Alle borgere oplyser, at de ikke modtager hjælp til måltidet. Ingen af borgere mener, at der er sammenhæng mellem øvrig hjælp fra hjemmeplejen og maden, men borgerne er dog beviste om, at hjemmeplejen vil hjælpe, hvis der bliver behov for det.

Beredskab

Interview med leder

Leder oplyser, at da leverandøren altid har et stort lager af kølemad, vil de ved akut nedbrud eller andet, der gør, at de ikke kan producere mad, fortsat være i stand til at levere mad. Leder redegør for, at hvis en bil rammes af punktering, uheld eller lign.,

har de indgået en aftale med et eksternt firma om, at de stiller chauffør og bil til rådighed.

Leder oplyser, at ved fx sygdom eller personalemangel har de mulighed for at tilkalde vikarer fra et vikarbureau. De har dog endnu ikke haft brug for dette, da de planlægger sig ud af eventuel personalemangel.

3. Tilsynets formål og metode

3.1 Formål

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

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

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

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed.

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

3.2 Metode

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden, der anvendes, er særligt velegnet til det fremadrettede arbejde med at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, tager udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

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

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

3.3 Vurderingsskema

I tilsynene i Ishøj Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

3.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

De uanmeldte tilsyn gennemføres af en tilsynsførende, som har uddannelse inden for fødevareproduktion, ledelse og/eller en ernæringsfaglig baggrund.

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.