



Tilsynsrapport Ishøj Kommune

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

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: Køkkenet på Kærbo Plejecenter, Ishøj Boulevard 2, 2635 Ishøj & Køkkenet på Torsbo Plejecenter, Køgevej 220, 2635 Ishøj

Leder: Kostfaglig leder Kim Kruse

Antal boliger på plejecentrene: Der leveres mad til Kærbo og Torsbo Plejecenter. Der er i alt 100 plejeboliger og 19 omsorgspladser på Kærbo og 29 plejeboliger på Torsbo.

På begge plejecentre leveres der på hverdage smørrebrød til daghjemsgæster, cirka 10 gæster begge steder. Køkkenet på Kærbo leverer desuden mad til diverse arrangementer i aktivitetscentret.

Leveringsform: Leveringen er varmholdt på hverdage. I weekender og på helligdage er leveringen køle-mad.

Dato for tilsynsbesøg: Den 7. maj 2025

Tilsynets deltagerkreds: Kostfaglig leder

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med køkkenets kostfaglige leder
- Gennemgang af dokumentation med kostfaglige leder
- Observationer
- Interview med to medarbejdere på Kærbo og med to medarbejdere på Torsbo

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 på køkkenerne på Kærbo og Torsbo Plejecentre.

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 og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring på området. Tilsynet omfatter desuden interviews med leder og med medarbejdere samt observationer i køkkenerne.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at køkkenerne på Kærbo og Torsbo overordnet er velfungerende køkkener, som har en engageret leder og medarbejdere med fokus på høj kvalitet og faglighed i madproduktionen. Vurderingen er, at køkkenerne overordnet lever op til de gængse anbefalinger på madområdet, dog er der vurderet mangler under følgende temaer *Dagskosttilbud, energitrin, og næringsstofberegning, Råvarekvalitet, menuer, variationer og madspild, Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet og Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet*.

Tilsynet vurderer, at køkkenorganisationen efterlever og producerer mad efter Anbefalingerne for den Danske Institutionskost. Dog kan tilsynet konstatere, at der ikke er næringsbereggede opskrifter på alle forplejningstilbud. Køkkenorganisationen er i proces med dette, og tilsynet tilkendegiver, at det er en meget resourcekrævende proces. Tilsynet vurderer, at køkkenerne har mulighed for at levere alle gængse kostformer, som er beskrevet i de nationale anbefalinger, og at næringsindholdet, set over en periode, gennemsnitligt lever op til de nationale anbefalinger. Det vurderes, at det er muligt for afdelingerne at tilbyde borgerne på plejecentret hovedmåltider og mellemmåltider, der opfylder den enkelte borgers behov.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes produktionen følger gældende anbefalinger, og de har et godt kendskab til målgruppens behov og kostformer. Medarbejderne udviser et godt kendskab til vigtigheden i at følge opskrifter og koncepter, men til trods for klare arbejdsgange omkring dette tilkendegiver medarbejderne, at de ved konkrete vurderinger af retterne ikke altid er tro mod opskrifterne.

Tilsynet vurderer, at maden til plejecentrene tilbydes ud fra et bredt og varieret menukort, der afspejler årstiden, og at køkkenorganisationen har fokus på at sikre høj kvalitet af maden og på kvalitetsudvikling af både det eksisterende koncept og i forhold til nye tiltag. Der er dog ikke formaliserede arbejdsgange omkring den daglige kvalitetssikring af maden.

Det vurderes, at køkkenorganisationen løbende følger op på feedback fra plejepersonalet og borgerne omkring borgernes tilfredshed med tilbuddene fra køkkenerne, og at der er fokus på synlighed og direkte borgerinddragelse. Det vurderes, at der ikke foreligger information om, hvad man som borger på plejecenter kan forvente i forhold til mad og måltider.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx er der planlagt opstart af smagspanel på de to plejecentre for i højere grad end i dag at inddrage borgerne.

2.2 Score

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

Vurdering af køkkenerne på Kærbo og Torsbo



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, energitrin, og næringsstofberegning</u> Tilsynet bemærker, at køkkenorganisationen på nuværende tidspunkt ikke har næringsbereggede opskrifter på alle tilbud, men at de er i proces.	<u>Dagskosttilbud, energitrin, og næringsstofberegning</u> Tilsynet anbefaler, at køkkenorganisationen fortsætter processen med henblik på, at der fremadrettet vil være næringsbereggede opskrifter på alle tilbud fra køkkenerne, så de kan dokumentere, at næringsindholdet i tilbuddene lever op til anbefalingerne.
<u>Råvarekvalitet, menuer, variationer og madspild</u> Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplyser, at de ved nogle retter fraviger opskriften, hvilket kan betyde ændret næringsindhold, og at borgerne ikke vil opleve den samme kvalitet, når den pågældende ret er på menuen.	<u>Råvarekvalitet, menuer, variationer og madspild</u> Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes klare arbejdsgange for produktionen i forhold til at følge opskrifterne.
<u>Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet</u> Tilsynet bemærker, at der er fokus på kvalitet, men at der fortsat ikke er formaliserede arbejdsgange omkring kvalitetssikring af maden.	<u>Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet</u> Tilsynet anbefaler, at der arbejdes på at udarbejde procedurer for, hvordan maden kvalitetssikres for dermed at styrke det nuværende kvalitetsarbejde i køkkenet, at skabe samme forståelsesramme for kvalitetsbegrebet samt at sikre næringsindhold og ensartet kvalitet i retterne.

Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet

Tilsynet bemærker, at der ikke er udarbejdet informationsmateriale omkring mad og måltider til borgerne på plejecentrene. Køkkenorganisationen er i proces med dette.

Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet

Tilsynet anbefaler, at informationsfolder færdiggøres, så borgere og pårørende kan orientere sig om, hvad de kan forvente i forhold til mad og måltider.

2.4 Udvikling og status

Leder oplyser, at køkkenet på Kærbo ikke længere leverer madservice til hjemmeboende borgere i Ishøj Kommune. Leder oplyser endvidere, at måltiderne på de to plejecentre er ændrede, så den varme mad nu serveres til aften i stedet for til frokost. Dette har betydet, at de har omlagt driften i køkkenerne, herunder udvidet bemandingstiden i køkkenerne. I hvert køkken produceres der varmholdt mad på hverdagene, og i weekenden og på helligdage producerer køkkenet på Kærbo kølemad til begge plejecentre. På Kærbo er det plejepersonalet, der opvarmer maden, mens opvarmningen på Torsbo - grundet manglende opvarmningsmuligheder på afdelingerne - varetages i køkkenet af en køkkenmedarbejder.

Køkkenorganisationen er fortsat i proces med at opnå en højere grad af samdrift som følge af sammenlægningen af de to køkkener under fælles ledelse. Leder oplyser, at begge køkkener benytter ens menuplaner og opskrifter. Desuden producerer køkkenet på Kærbo forskellige produkter til Torsbo, blandt andet fordi Kærbo har både en slagter og et bageri. Da bemandingen i køkkenet på Torsbo udgør 2 medarbejdere, og dermed er sårbar ved fravær, er der perioder, hvor køkkenet på Kærbo enten producerer til Torsbo eller sender en medarbejder til Torsbo.

Leder redegør for deres arbejde med den grønne opstilling i køkkenerne. De har således indgået et samarbejde med Meyers Madhus med henblik på at kompetenceudvikle køkkenorganisationen til at udvikle og producere flere grønne retter med mindre kødmængde.

2.5 Opfølgning på sidste tilsyn

Leder oplyser, at de har arbejdet med at forbedre anbefalingerne fra sidste tilsynsbesøg, men at de fortsat ikke er i mål. Leder har fortsat fokus på samorganiseringen af køkkenerne. Leder redegør for, hvordan der sker samdrift mellem de to køkkener, og at der løbende afvikles personalemøder, både lokalt i det enkelte køkken og fælles for hele køkkenorganisationen, hvor der er dialog om blandt andet arbejdsmiljø og faglighed.

Ved sidste tilsyn gav tilsynet en række anbefalinger til begge køkkener, blandt andet om der bør være næringsberegnete opskrifter på alle tilbud fra køkkenerne, så det kan dokumenteres, at næringsindholdet i tilbuddene lever op til Anbefalinger for den Danske Institutionskost, samt udarbejdet procedurer for, hvordan maden kvalitetssikres for dermed at styrke det nuværende kvalitetsarbejde i køkkenet og dermed sikre næringsindhold og ensartet kvalitet i retterne. Leder oplyser, at de endnu ikke har næringsberegninger på alle tilbud. Leder oplyser endvidere, at der er fokus på kvalitetsarbejdet, men at der fortsat ikke er formaliserede arbejdsgange omkring kvalitetssikring af maden.

I forhold til anbefaling om, at der udarbejdes informationsfolder om mad og måltider til borgere, der flytter på plejecenter, oplyser leder, at de er i proces med dette. Leder redegør for, at de vil udarbejde en folder, der blandt andet vil indeholde både billeder og menuforslag for en hel uge, så borgerne kan se, hvad de kan forvente.

I forhold til tilsynets anbefaling om, at køkkenet registrerer de klager, de modtager, er dette nu kun eventuelle klager fra borgerne på plejecentrene, idet der ikke længere leveres madservice til hjemmeboende borgere. Leder oplyser, at der på Kærbo er etableret et system i forhold til at få skriftlig daglig feedback på maden fra afdelingerne. Denne feedback gennemgås dagligt sammen med køkkenets medarbejdere, herunder for at tilpasse eventuelle handlinger som følge af disse tilbagemeldinger på maden. Leder vurderer, at dette ikke er nødvendigt på Torsbo, idet køkkenet og medarbejderne i højere grad er i daglig dialog med både borgerne og plejepersonalet, da plejecentret er et væsentlig mindre plejecenter end Kærbo, og at køkkenet er dermed en mere synlig del af husets dagligdag. Dette tætte samarbejde i hverdagen og køkkenets synlighed er også årsagen til, at afdelingerne på Torsbo ikke har fået udleveret et vejledende døgnkostforslag.

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 der arbejdes efter Anbefalinger for den Danske Institutionskost, og at der er tilbud om alle gængse kost- og diætformer. Derudover er det muligt at bestille en forplejning, der er individuel tilpasset den enkelte borger. Normalkost til ældre er hovedkostformen.

Leder oplyser, at der tilbydes i alt fire forskellige konsistenser til ældre med dysfagikost.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for og fremstår med indsigt i de forskellige kostformer og deres betegnelser, samt hvilke retningslinjer der er til fremstillingen af de forskellige kostformer.

Medarbejderne oplyser, at borgerne har mulighed for at få leveret den kost- og diætform, de har behov for.

Ernæring og næringsstofsammensætning

Interview med leder

Leder oplyser, at der ved menuplanlægningen er fokus på, at menuplanerne overholder kravene til næringsindhold.

Leder redegør for, at der er tilbud om døgnforplejning til borgerne på plejecentrene, der efterlever de nationale anbefalinger i forhold til energiindhold og næringsstofsammensætning. Døgnforplejningen sammensættes af produceret mad fra køkkenet og af kolonialvarer. Køkkenerne har forskellige tilbud af energitætte mellemmåltider. Leder oplever dog, at plejepersonalet ikke altid har fokus på - eller husker - at benytte køkkenernes forskellige tilbud.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne har den fornødne viden til maden næringsindhold. Ved menuplanlægningen sikres det, at retterne overholder krav til næringsindhold.

2.6.2 Dagskosttilbud, energitrin og næringsberegning

Score: 4

Vurdering:

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

Observationer

Tilsynet har fået forevist køkkenets It-køkkensystem, der benyttes til at beregne næringsindholdet i de enkelte menuer. Køkkenet har således altid mulighed for at trække dokumentation for, at deres menuer efterlever de nationale anbefalinger for institutionskost.

Tilsynet har vurderet næringsindholdet samlet for 7 hovedretter og biretter, og har konstateret, at dokumentationen fremstår fyldestgørende og opdateret, men at de gennemsnitlige næringsværdier overskrider kravene i anbefalingerne.

Interview med leder

Leder oplyser, at køkkenet anvender et anerkendt køkkensystem til styring af driften. Dette medfører, at alle bestillinger, opskrifter med tilhørende metodikker, ernæring mm. administreres i systemet, hvilket er med til at sikre en høj kvalitet og et ensartet produkt. Leder tilkendegiver, at der fortsat ikke er næringsberegnete opskrifter på alle tilbuddene fra køkkenerne, men at nye opskrifter næringsberegnes, inden de sættes på menuplanen. Målet er fortsat, at alle tilbud skal næringsberegnes.

Leder oplyser, at når månedens menuplaner dannes, er der fokus på hele døgnet, herunder at det er muligt at forpleje borgerne med en døgnforplejning, der efterlever retningslinjerne for næringsindholdet. Leder redegør for, at næringstætheden i det varme måltid (bestående af både hovedret og biret) er for højt i forhold til mindstekravene i de nationale anbefalinger for institutionskost. Med baggrund i dette vil køkkenet fremadrettet kun supplere hovedretterne med en biret i form af enten forret eller dessert i weekenderne. Der vil fortsat være fokus på, at døgntilbuddet samlet set efterlever anbefalingerne, og leder oplyser, at der også vil være fokus på, at ændringen ikke medfører vægttab hos borgerne.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de har kendskab til, at opskrifterne er tilrettelagt ud fra de nationale anbefalinger, og de redegør for, at det ved menuplanlægning sikres, at maden er rigtigt sammensat rent ernæringsmæssigt.

2.6.3 Råvarekvalitet, menuer, variation og madspild

Score: 3

Vurdering:

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

Råvarekvalitet

Interview med leder

Leder redegør for, at køkkenerne i høj grad producerer maden fra bunden. Der er ansat både slagter og konditor, og de har dermed egenproduktion af diverse brød og kager og af flere pålægstyper. Leder oplyser, at der er fokus på, at der anvendes råvarer i sæson. Desuden betyder den grønne opstilling i køkkenerne, at der fremadrettet vil indkøbes større mængder af grønne og klimavenlige råvarer, som fx bælgfrugter, og mindre mængder af kød.

Leder oplyser, at de benytter kommunens indkøbsaftale på fødevarer (SKI), hvor kravspecifikationer til råvarerne - og dermed krav til kvaliteten - er defineret. Leder redegør for, at køkkenerne har stramme kvalitetskrav til de indkøbte råvarer, og at kvalitetskontrollen af leverede råvarer foretages ved modtagelsen, inden råvarerne sættes på plads på lageret.

Leder oplyser, at økologiprocenten i køkkenerne udgør cirka 60%.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplever, at der er en høj kvalitet på de råvarer, der anvendes i produktionen. Medarbejderne er opmærksomme på, om varerne er friske, og om emballagen er i orden ved modtagelsen. Hvis en råvare ikke lever op til forventningen, foretages korrigerende handling via indkøberen. Det er vigtigt for medarbejderne, at de ikke går på kompromis med kvaliteten på råvarerne.

Menuer, opskrifter og variation

Observationer

Tilsynet gennemgår menuplanerne for 3 måneder, og konkluderer, at der er en bred variation i retterne i forhold til brugen af kødudskæringer (kød, fisk og fjerkræ) samt tilbehør. Retterne følger årstidens udbud af råvarer, og der tages højde for højtider. I det foreviste bliver der anvendt beskrivelser af retterne, som er genkendelige samt beskrivelser af hovedingredienser. Tilsynet konstaterer, at der ikke serveres særlige "søndagsretter", som fx søndagssteg. Leder oplyser, at dette skyldes, at køkkenet producerer maden til weekenden, og dermed til søndagen om fredagen som kølemad. De har derfor fokus på, at menuerne i weekenden er retter, der er egnet til genopvarmning, uden at det går ud over kvaliteten.

Tilsynet har desuden fået fremvist oversigt over diverse mærkedage over året, hvor køkkenet tilrettelægger dagens menu ud fra dette.

Interview med leder

Leder redegør for, at der udarbejdes menuplaner for hovedret, bilet og kage for en måned. Desuden laves der hver uge en menuplan for den kolde mad (smørrebrød). Der benyttes samme menuplaner og opskrifter i de to køkkener, dog udskiftes den varme mad på Torsbo med en fødselsdagsmenu, når en borger har fødselsdag.

Leder oplyser, at der ved sammensætning af menuplanerne er fokus på dels variation og dels på årstiden. Desuden inddrages eventuel feedback fra afdelingerne. Leder redegør for, at oplæg til menuplanerne forelægges medarbejderne i de to køkkener, inden de endelige menuplaner dannes.

Leder oplyser, at der er planer om opstart af smagspanel på de to plejecentre for i højere grad end i dag at inddrage borgerne i menuplanlægningen. Nyheden om etablering af smagspanel kommer med i husavisen til borgerne i maj måned, og efterfølgende skal smagspanelerne sammensættes af en borgerrepræsentant fra hver afdeling samt repræsentanter fra køkkenet.

Leder redegør for, at nye opskrifter altid er testet i forhold til smag, konsistens, visuelt udtryk, ernæring mm., inden retten kommer på menuplanen.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne kan redegøre for menuernes sammensætning, og de oplever, at menuerne passer til målgruppen.

Medarbejderne oplyser, at når der er udarbejdet oplæg til månedens menuplan, inddrages de i vurderingen af både de enkelte retter og af variationen. Medarbejderne redegør for, at de har fokus på navnene på de enkelte retter på menuplanerne, så det er genkendeligt for borgerne.

Medarbejderne på Torsbo oplyser, at de ikke stringent følger den fælles menuplan for den kolde mad. Dette skyldes, at de tilbereder mad til forholdsvis få borgere, så for at minimere madspild på pålægget bruges der rester frem for at følge den udarbejdede menuplan. Dette skyldes, at det ikke er muligt at indkøbe i så små mængder, som passer til det reelle behov.

Medarbejderne i begge køkkener tilkendegiver, at de anvender opskrifter, men også at de nogle gange ændrer i opskrifterne i produktionen, fx ved at ændre på mængden af fløde i retten for at opnå den ønskede konsistens eller smag. På Torsbo oplever personalet, at metodikken i de fælles opskrifter ikke altid er tilpasset køkkenets produktionsudstyr, der er i køkkenet på Torsbo.

Madspild

Interview med leder

Leder redegør for, at de aktivt arbejder med at minimere madspild. Blandt andet er de gået i gang med at veje madspildet på den varme mad. Således står der en vægt i

køkkenet, som plejepersonalet bruger til at veje madspild, når de om aftenen kommer retur med madvognene fra aftensmåltidet. Dette sammen med den løbende feedback, de får fra afdelingerne, skal bruges dels til at tilpasse portionsstørrelsen på den enkelte ret og dels til vurdering af, om der er retter, der skal tages af menuplanen, fordi borgerne ikke bryder sig om dem.

Leder oplyser, at de også forventer at kunne nedbringe madspildet ved, at de fremadrettet ikke leverer biretter på hverdage. Pt. ses et stort madspild på den varme ret, enten fordi borgerne ikke kan spise så meget af den varme ret, når de forinden har spist en forret, eller fordi borgerne undlader at spise op af den varme ret, fordi der er dessert bagefter.

Leder oplyser, at de også har reduceret madspild ved den kolde mad ved, at der hver dag på ugeplanen er 1 stk. uspecificeret smørrebrød, så køkkenet har mulighed for at genanvende eventuelle rester.

Interview med medarbejdere

Ingen af medarbejderne oplever, at der er store mængder af madspild i selve produktionen. Der er fokus på at producere de rette mængder, og eventuelle rester genbruges så vidt muligt, fx som pålæg.

Medarbejder på Kærbo oplyser, at der er kommet mere fokus på madspild fra afdelingerne. Medarbejderne på Torsbo oplyser, at de ikke følger den fælles menuplan for den kolde mad, netop for at begrænse madspildet af pålæg. Medarbejderne oplyser desuden, at de i dagligdagen har fokus på madspild på afdelingerne, og at de løbende har dialog med plejepersonalet i forhold til at sikre, at der leveres de rigtige mængder mad til afdelingerne.

2.6.4 Portionsstørrelser

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med leder

Leder oplyser, at portionsstørrelserne styres via opskrifterne. Der er udarbejdet udportioneringsvejledning, hvor det fremgår, hvor meget af de enkelte komponenter der skal udportioneres til afdelingerne, alt efter, hvor mange borgere afdelingerne har af de forskellige kostformer.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne understøtter lederen i, at portionsstørrelserne styres via opskrifter. Dog oplyser medarbejderne på Torsbo, at de ved nogle retter øger produktionsmængden, da de ved af erfaring, at borgerne spiser meget af disse retter. Det er især i forhold til mængden af sovs.

Medarbejderne tilkendegiver, at de benytter vejledningen, når de udportionerer til den enkelte afdeling, og at de ved fx sammenkogte retter vejer kødmængden af for at sikre, at hver afdeling får den rette mængde.

2.6.5 Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet

Score: 4

Vurdering:

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

Vejledning

Interview med leder

Leder redegør for, at en sygeplejerske står for vejledning omkring mad og ernæring til nyindflyttede borgere. Sygeplejersken samarbejder med kommunens diætist og ergoterapeut, når der er borgere med særlige behov. Køkkenet får løbende meldinger fra sygeplejersken, fx om ændringer af kostformer og diæter.

Leder oplyser, at de fortsat har en kontaktpersonsordning, så hver afdeling har tilknyttet en kostfaglig medarbejder, der er bindeled mellem køkkenet og plejepersonalet. Leder arbejder for, at plejepersonalet har mere fokus på ernæring og måltidafviklingen, end de har i dag. På sigt er det hensigten, at kontaktpersonen fra køkkenet skal deltage i beboermøderne på den enkelte afdeling, og så skal maden være et fast punkt på dagsordenen. Leder erkender dog, at de endnu ikke er i mål, og at det kræver opbakning fra både afdelingslederne og fra medarbejderne.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne i køkkenerne vejleder ikke borgerne i forhold til kostformer og diæter, da dette varetages af en sygeplejerske.

En medarbejder på Kærbo oplyser, at de ikke har kontakt med afdelingerne, men bekræfter, at der er udpeget kontaktpersoner i køkkenet. Medarbejderne er dog lidt usikre på deres rolle i forhold til synlighed på afdelingerne.

Medarbejderne på Torsbo oplever, at de i dagligdagen er tæt på afdelingerne pga. plejecentrets størrelse. De oplever dermed, at de løbende er i dialog med plejepersonalet omkring mad og måltider.

Udviklingsarbejde

Interview med leder

Leder oplyser, at der til stadighed arbejdes med at sikre høj kvalitet af maden og udviklingen af området. Leder oplyser at have fokus på fagligheden hos medarbejderne i forhold til udvikling og kvaliteten i produktionen. Køkkenets kvalitetsarbejde sker i alle led fra menuplanlægning til den endelige levering af maden til borgerne. Leder oplyser endvidere, at der altid sker tilsmagning af maden undervejs i produktionen af minimum to medarbejdere.

Der er i kvalitetsarbejdet fokus på de daglige feedback fra afdelingerne, og opstart af smagspanel er ligeledes tiltænkt som en del af kvalitetsarbejdet.

Leder redegør for, at der altid sker en kvalitetssikring af nye produkter og retter, inden det sættes i produktion, og leder fortæller, at omlægningen til flere grønne retter betyder, at der skal udvikles nye opskrifter, som skal kvalitetssikres både i forhold til metodik og næringsindhold.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de under produktionen løbende vurderer udseende, smag, og konsistens på maden, og at de som minimum er to faglærte medarbejdere, der smager på maden, inden den sendes ud til afdelingerne. Medarbejderne bruger deres faglighed til at kvalitetsvurdere de enkelte retter, herunder til eventuel tilsætning af smagsforstærker. Medarbejder oplyser, at vurderingerne ikke registreres, men at eventuelle kommentarer/ændringer skrives på opskriften, der behandles og efterfølgende tilrettes i opskrifterne i køkkenets It-kostsystem.

Medarbejderne oplyser, at de bruger feedback fra afdelingerne i deres arbejde med kvalitetsudvikling.

2.6.6 Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet

Score: 4

Vurdering:

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

Informationsmateriale

Observationer

Der er ikke udarbejdet skriftligt materiale vedrørende maden til nye borgerne på plejecentret, herunder hvad man som borger kan forvente i forhold til maden. Leder oplyser, at man er i proces med udarbejdelse af informationsfolder.

Interview med leder

Leder oplyser, at køkkenet løbende udleverer menuplaner for den kolde mad (smørrebrød), den varme mad (hovedret og bilet) samt kage. Således kan borgerne og plejepersonalet altid orientere sig i menuplanerne.

Leder har iværksat eller har planlagt forskellige tiltag med henblik på at øge køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet. Dette er fx den daglige feedback fra afdelingerne, opstart af smagspanel, og ved at kontaktpersonerne fra køkkenet fast deltager i beboermøderne. Desuden afholdes der løbende kontaktmøder mellem køkkenet og afdelingerne.

Interview med medarbejdere

Der er, grundet forskellen i størrelsen på de to plejecentre, også forskel på, hvordan medarbejderne i de to køkkener oplever den daglige kontakt til plejepersonalet omkring den borgeroplevede kvalitet. Medarbejderne på Torsbo oplever, at de er tæt på borgerne, og at det er nemmere for medarbejderne at få løbende feedback fra borgerne og plejepersonalet. På Kærbo har de ikke denne daglige dialog med hverken borgere eller plejepersonale. Køkkenet har dog indført, at plejepersonalet hver aften sørger for at skrive feedback på kagen og aftensmaden på den følgesedler, som hænger på madvognene, og som kommer retur til køkkenet. Denne feedback gennemgås i køkkenet den efterfølgende morgen, og medarbejderne sætter stor pris på at få denne feedback, da de kan bruge den i deres arbejde med den borgeroplevede kvalitet.

I begge køkkener er der kontaktpersonordning, men medarbejderne oplever ikke, at denne fungerer som tilsigtet endnu.

Klager og reklamationer

Interview med leder

Leder oplyser, at den daglige feedback på følgesedlerne gennemgås i køkkenet, herunder eventuelle handlinger som følge af disse tilbagemeldinger på maden. Følgesedlerne gemmes som dokumentation.

Leder redegør for, at på Torsbo anvender de ikke følgesedler til feedback, da køkkenet og medarbejderne i højere grad er i daglig dialog med både borgerne og plejepersonalet, da plejecentret er et væsentligt mindre plejecenter end Kærbo, og køkkenet er dermed en mere synlig del af husets dagligdag. De forholder sig altid til eventuelle klager fra borgerne.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne på Kærbo oplyser om den løbende feedback, de får sammen med madvognen, og at de dagligt gennemgår disse, og at der altid handles på eventuelle klager. Hvis der er klager eller andet til den kolde mad til frokost, så ringer plejepersonalet til køkkenet.

Medarbejderne oplever alle, at køkkenet kun modtager få klager på maden.

2.6.7 Kompetencer og stabilitet**Score: 5****Vurdering:**

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

KompetencerInterview med leder

Leder oplyser, at medarbejderne i driften primært er ernæringsassistenter, men at der også er ansat en slagter i produktionen. Der er desuden ansat en konditor i bageriet på Kærbo.

Det er altid faglærte medarbejdere, der har hovedansvaret for produktionen af maden, herunder produktion af særlige diæter og specialkost. Ligeledes er det altid faglærte medarbejdere, der har ansvaret for næringsberegning, kvalitetsudvikling, vejledning af plejepersonalet osv.

Leder tilkendegiver, at der pt. ikke er midler til at sende medarbejderne på eksterne kurser i det omfang, de måske måtte ønske. Leder redegør for, at der altid er mulighed for kompetenceudvikling af medarbejderne ved sidemandsoplæring eller jobrotation. Køkkenet har netop iværksat et samarbejde med Meyers Madhus omkring omlægning til mere grøn og klimavenlig madproduktion. Undervisningen fra Meyers Madhus sker internt i køkkenet, hvilket giver mulighed for, at alle medarbejderne kan deltage.

Leder redegør for, hvordan de arbejder med løbende at tilbyde forløb til praktikanter og elever. Blandt andet er der i dialog med Københavns Professionshøjskole med henblik på en aftale om, at køkkenet skal modtage elever, der er ved at uddanne sig til professionsbachelor i ernæring. De har en aftale med Kriminalforsorgen om borgere, der er idømt samfundstjeneste, aftaler med jobcentret om praktikforløb og nyttejobs mm.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige kompetencer til at udføre deres arbejde. Dog finder de det til stadighed spændende, når der er mulighed for kompetenceudvikling. Medarbejderne efterspørger på nuværende tidspunkt ikke tilbud om kurser eller andre kompetenceudviklende tilbud. Medarbejderne oplyser, at der netop har været undervisning i køkkenet af Meyers Madhus, hvor medarbejderne fra begge køkkener har deltaget.

En medarbejder giver udtryk for, at det, at der kommer praktikanter og elever udefra, kan være meget inspirerende og bidrager med ny viden.

StabilitetInterview med leder

Leder oplyser, at køkkenerne efterhånden har opnået en stabil medarbejdergruppe, og at der er et meget lavt sygefravær pt. Køkkenet har haft perioder med en del langtids-sygdom.

2.6.8 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 redegør for det formelle tværfaglige samarbejde med plejepersonalet på plejecentret, der primært sker igennem kontaktpersonsordningen, hvor der løbende afholdes møde mellem køkkenet og plejepersonalet. Leder arbejder på, at kontaktpersonerne fra køkkenet fast deltager i beboermøderne for at styrke det tværfaglige samarbejde.

Leder oplyser, at det bestræbes at få integreret mad, måltider og ernæring i de daglige rutiner på et tværfagligt niveau. Leder erkender dog, at dette kræver opbakning fra ledelse og medarbejdere både på afdelingerne og i køkkenet.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplever forskellige grader af tværfagligt samarbejde. En medarbejder på Kærbo oplyser, at medarbejderen endnu ikke er begyndt at deltage i beboermøderne, og primært har kontakt med plejepersonalet via den feedback, køkkenet modtager på følgesedlerne.

På Torsbo oplever medarbejderne ikke, at der er et formelt samarbejde med plejepersonalet. Men de oplever alligevel, at de har et tæt tværfagligt samarbejde, idet de er så tæt på både borgerne og plejepersonalet i hverdagen.

Beredskab

Interview med leder

Leder oplyser, at der ikke foreligger en konkret beredskabsplan, men at man har sikret, at der i fryseren altid er mad til 3-4 dage.

Ved nedbrud i et af køkkenerne har de mulighed for delvis produktion til hinanden. Dette gælder også ved fravær af medarbejdere ved fx sygdom, ferier og personalemangel.

3. Tilsynets formål og metode

3.1 Formål

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af 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 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.

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

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

3.2 Metode

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

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

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

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

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

3.3 Vurderingsskema

I tilsynene i Ishøj Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	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 resultat 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 resultat 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.