



Tilsynsrapport Ishøj Kommune

Center for Voksne og Velfærd
Leverandør af Madservice med udbringning -
Det Danske Madhus

Uanmeldt tilsyn
November 2023



Forord

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

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

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

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Aaltonen

Director

Mobil: 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: Det Danske Madhus (DDM), Roholmsvej 11d, 2620 Albertslund

Leder: Madhuschef Kim Knudsen

Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 42 i madservice med udbringning i uge 44 2023

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

Dato for tilsynsbesøg: Den 31. oktober 2023

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med madhuschef
- Interview med koordinatoransvarlig leder for chaufførerne
- Gennemgang af dokumentation med madhuschef
- Observationer
- Gruppeinterview med to medarbejdere
- Interviews af tre 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 økonomi / HD

Pia Lindblad Elsner, Senior manager, DP i ledelse

2. Vurdering

2.1 Tilsynets overordnede vurdering

BDO har på vegne af Ishøj Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Det Danske Madhus.

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.

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

Tilsynet vurderer, at forplejningen er tilrettelagt således, at næringsindholdet lever op til de nationale anbefalinger. Tilsynet vurderer, at det er muligt at få leveret alle gængse kostformer, som er beskrevet i de nationale anbefalinger, derudover er det muligt for borgerne at få leveret individuelt tilpassede kostformer. Medarbejderne har en god faglig forståelse for kostformer, tilberedningsmetoder, hygiejne m.m.

Det vurderes, at borgerne har mulighed for at tilkøbe forplejning ud fra et bredt sortiment, hvilket også er borgernes vurdering. Borgerne er generelt tilfredse med leveringerne fra Det Danske Madhus og oplever, at de får opfyldt deres behov.

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus har et bredt og varieret menukort. Borgerne er meget tilfredse med de tilbudte retter og menuer, og de er tilfredse med variationen på menuplanerne.

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus' kvalitetssikring af produktionen i alle værdikædeled, i høj grad er med til at sikre tilbuddene en høj og ensartet kvalitet. Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med madens kvalitet i forhold til smag, udseende og duft. Men til trods for klare arbejdsgange omkring udportionering og kontrol af mængder, konstaterer tilsynet ved kontrolvejning, at ikke alle portioner efterlever Ishøj Kommunes minimumskrav til portionsstørrelser. Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med portionsstørrelsen på hovedretterne. Borgerne er ligeledes tilfredse med leveringssikkerheden fra Det Danske Madhus, dog har en borger oplevet fejl i leveringerne af mad, idet borgeren har fået leveret andre menuer end de bestilte. Borgerne er også særdeles tilfredse med chaufførerne.

Tilsynet vurderer, at køkkenet har stort fokus på kontakten til kommunen/visitationen for på den måde at yde borgerne så optimal en forplejning, vejledning samt tryghed som muligt.

Det vurderes, at ledelsen til stadighed har fokus på tilbuddene, således at de løbende tilpasses borgernes ønsker og præferencer.

2.2 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår centret en score fra 1 til 5, hvor 5 er den bedste. En grafisk figur indikerer, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Jo flere høje scorere, tilbuddet opnår, jo større bliver figuren, 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
<p><u>Portionsstørrelser</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at ved kontrolvejningen levede portionsstørrelsen på én af de 3 tilfældigt udvalgte portioner ikke op til de aftalte minimumskrav for portionsstørrelsen for de enkelte komponenter i måltidet.</p>	<p><u>Portionsstørrelser</u></p> <p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at sikre at udportionering af de enkelte komponenter lever op til aftalen med Ishøj Kommune.</p>
<p><u>Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at en borger har oplevet at få leveret andre menuer end de bestilte.</p>	<p><u>Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet</u></p> <p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at kvalitetssikre leverancerne til borgerne.</p>
<p><u>Frekvens, levering og forgæves gang</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at der ikke skal fremvises en ren straffeattest ved ansættelse, som ellers er en del af aftalegrundlaget med Ishøj Kommune.</p>	<p><u>Frekvens, levering og forgæves gang</u></p> <p>Tilsynet anbefaler, at der fremover udarbejdes en arbejdsgang for dokumentation for fremvisning af en ren straffeattest.</p>

2.4 Aktuelle vilkår

Leder oplyser at være nyansat som madhuschef pr. 1. oktober 2023. Leder fremlagde mundtligt sin strategi for det fremtidige arbejde i forhold til at sætte fokus på medarbejdernes kompetencer og trivsel, med henblik på at sikre kvaliteten og en stabil drift.

Leder oplyser endvidere, at der arbejdes på at centralisere produktionen af specielle kostformer, biretter m.m. herunder dysfagikosten. Man vil således lave afdelinger, der er specialiserede og som har både de rette medarbejderkompetencer og det rette værktøj/udstyr til rådighed. Udviklingsarbejdet sker i samarbejde med de øvrige madhuschefer i Det Danske Madhus samt firmaets tyske ejere, og det oplyses, at det er meget vigtigt, at udviklingen af produkter bliver med dansk madkultur og smage.

2.5 Opfølgning på sidste tilsyn

Ved sidste tilsyn anbefalede tilsynet, at der udvikles et kompetenceudviklingsprogram for medarbejderne. Leder redegør for at have igangsat arbejdet med udvikling af medarbejderne. Målet er at udvide og styrke kompetenceniveauet for den enkelte medarbejder, således at medarbejderne kan mestre flere arbejdsstationer for bl.a. at sikre en stabil drift, udvikling, fagligt højt niveau samt kvalitet i de producerede madprodukter.

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

Lederen oplyser, at måltiderne produceres efter anbefalingerne for Den Danske Institutionskost, og grundkostformen er tilrettelagt som normalkost med 9MJ.

Derudover oplyses det, at Ishøj Kommunes borgere kan få leveret alle anerkendte kostformer ligesom det i særlige tilfælde er muligt at få en individuel tilpasset kostform, hvor bestillingen dog skal ske via kommunens visitation.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de har et godt kendskab til de nationale anbefalinger, og de anvender de anerkendte termer for diverse kostformer ligesom de har et dybt kendskab til fremstillingsmetoder, konsistenser m.m.

Interview med borgere:

Borgerne er generelt meget tilfredse med madservice fra Det Danske Madhus.

En borger får kost til småtspisende grundet væggtab, de øvrige to borgere oplyser, at de ikke har særlige behov i forhold til maden og modtager normalkost.

To ud af de tre borgere oplyser, at de har kendskab til, at de kan få andre kostformer ved behov, og at muligheden for tilkøb fremgår af bestillingssedlerne. Den sidste borger har ikke noget kendskab til muligheden for anden kostform eller for tilkøb, men borgeren har hellere ikke læst det udleverede materiale fra leverandøren, og borgeren benytter heller ikke bestillingssedlen.

Borgerne bestiller alle kun hovedretter, og benytter således ikke tilbud om biretter eller de øvrige tilkøbsmuligheder. En borger bestiller hovedretter til alle ugens syv dage, en borger bestiller til fem dage og en borger bestiller til tre dage. Alle får leveret mad to gange ugentligt.

Ernæring og næringsstofsammensætning

Interview med leder

Leder oplyser, at alle menuer er næringsbereggede og at næringsindholdet lever op til de nationale anbefalinger.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at driften er stramt tilrettelagt i forhold til opskrifter og metoder. Medarbejderne har ikke kendskab til retternes næringsindhold, idet dette sikres centralt, når opskrifterne dannes.

Interview med borgere:

Alle borgerne oplever, at maden opfylder deres behov.

2.6.2 Dagskosttilbud, energitrin og næringsberegning

Score: 5

Vurdering:

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

Dagskosttilbud, energitrin og næringsberegning

Observationer

Leder fremviser dokumentation af næringsindholdet i menuerne, beregningerne fremgår på udtræk fra det anvendte IT køkkensystem. Tilsynet konkluderer, at menuerne lever op til de nationale anbefalinger.

Interview med leder

Leder oplyser, at alle opskrifter 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, at alle opskrifter indfrier kravene.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de ikke arbejder med ernæringsberegninger i menuerne, men at denne opgave er samlet centralt hos specialister. Medarbejderne får leveret opskrifter på alle produktioner. 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 ER KORREKTE.

Interview med borgere:

To ud af de tre borgere oplyser, at de har kendskab til, at de kan købe andet end hovedretter, og de refererer begge til, at mulighederne for tilkøb fremgår af bestillingssedlerne. Den sidste borger har ikke noget kendskab til muligheden for tilkøb, og borger benytter ikke bestillingssedlen, hvor tilkøbsmulighederne fremgår.

2.6.3 Råvarekvalitet, menuer, variation og madspild

Score: 5

Vurdering:

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

Råvarekvalitet

Observationer

Tilsynets observationer af kølerum og lager viser, at menuerne bliver fremstillet af gode råvarer indkøbt i en lav forarbejdningsgrad.

Interview med leder

Leder oplyser, at der som udgangspunkt anvendes friske råvarer. Menuerne produceres som udgangspunkt fra bunden, hvilket matcher firmaets visioner.

Råvarerne vurderes nøje ved modtagelsen, og hvis varen ikke lever op til det forventede, kontaktes leverandøren. Leder oplyser endvidere, at de har indgået indkøbsaftale med flere fødevarerleverandører for at minimere risikoen for manglende fødevarerleverancer.

Interview med medarbejdere

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

De leverede fødevarer gennemgår to kvalitetskontroller, inden de indgår i produktionen, dels i varemottagelsen og dels umiddelbart inden, de indgår i produktionen.

Interview med borgere:

Borgerne er meget tilfredse med madkvaliteten. Dog er der en borger, der synes, at visse kødtyper bliver kedelige, når de opvarmes i mikroovnen, og at sværen på stegt flæsk ikke er sprød, hvorfor borgeren aldrig bestiller denne ret. En borger udtaler, at maden smager godt, så det derfor ifølge borger, må være lavet af gode råvarer.

Menuer, opskrifter og variation

Observationer

Tilsynet har gennemgået menuplaner og konkluderer, at der er en bred variation i retter og råvarevalg, samt at retterne er afstemt med årstiden og at der tages højde for højtider og traditioner.

Interview med leder

Leder oplyser, at borgerne har mulighed for selv at vælge i menuerne, som fremgår i kataloget, der udleveres til borgerne, men at der også er mulighed for at få leveret forplejning ud fra en fast bestilling. Borgerne fastsætter selv antallet af portioner, der ønskes leveret.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de anvender opskrifter, men at de ikke har direkte indflydelse på menuerne, men at det dog forventes, at de er kritiske, når menuerne skal kvalitetssikres i forhold til bl.a. smag, konsistens og udseende. Hvis maden ikke lever op til forventningen, bliver opskriften tilpasset og der sker et tilbageløb til kontoret, som tilretter opskriften.

Interview med borgere:

Alle borgere udtrykker stor tilfredshed med de tilbudte retter og menuer og med variationen af retter. To af borgerne oplyser, at når der er retter på menuplanen, som borger ikke kan lide, giver udvalget mulighed for at vælge en anden ret. Den tredje borger vælger ikke selv de retter, borgeren modtager og borgeren kigger hverken på menuplan eller bestillingsseddel. Denne borger er meget tilfreds med variationen på de retter, der leveres, når der ikke foretages et aktivt valg.

Alle borgere oplever, at årstiderne afspejler sig i de retter, der er på menuplanerne. Alle borgerne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med udseende på maden ved leveringen, og at det ser indbydende ud i emballagen. Alle opvarmer og anretter selv maden på en tallerken, og er generelt tilfredse med både smag og duft og konsistensen på de enkelte komponenter i retterne. Dog er der en borger, der synes, at sovsen nogle gange er for tynd, når den er blevet opvarmet. En anden borger fremhæver sovsen, at den har god konsistens og altid smager godt.

Observationer

Tilsynet får hos to af borgerne fremvist de leverede retter, og kan observere madens udseende ved levering, herunder at de enkelte komponenter er adskilt i hvert sit rum i leveringsemballagen.

Madspild

Interview med leder

Madspild opstår i det værdikædeled, der er med til at sikre ekstra leverance samt sikre kort responstid, hvis en borger får et akut behov. Samlet for hele produktionen bliver der ca. produceret 40 ekstraportioner.

Overskudsproduktion afhentes af fødevarebanken, men pt. er der dialog med kommunerne, om hvorvidt der kan findes en model for, at overskudsproduktionen kommer den enkelte kommunes borgere til gode.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de oplever, at der er meget madspild, men at de er gode til at genbruge så meget af de producerede retter som muligt til fx kantinemad, to good to go for medarbejderne samt at den resterende overskudsproduktion bliver afhentet af fødevarebanken.

Medarbejderne oplyser, at de til stadighed arbejder på at sikre, at den producerede mængde mad, svarer til planlægningen for derved at minimere madspildet mest muligt.

2.6.4 Portionsstørrelser

Score: 3

Vurdering:

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

Portionsstørrelser

Observationer

Tilsynet observerede kontrolvejledning af 3 varme retter. Vejningen viste, at ved to af retterne var minimumskravene opfyldt, mens den tredje portion indeholdt mindre end mindstekravene for henholdsvis sauce og kød.

Vejningen bliver foretaget af lederen. Leder erkender, at der er for store udsving og leder vil arbejde på, at det ikke sker fremadrettet.

Interview med leder

Leder oplyser, at det er muligt at bestille forskellige portionsstørrelser på sedlen, og at borgerne skal visiteres til kostformer, der afviger fra normalkosten.

Leder redegør for, hvordan de sikrer, at portionsstørrelserne efterlever minimumskrav fra kommunen og at dette sker ved flere handlinger. Det starter allerede i planlægningen af menuen, og sidste sikring er lige inden portionen forsegles. Leder oplyser, at der er vægte på alle arbejdsstationer i udportioneringen, og at der er en sovsedoseringsmaskine, der kan indstilles på mængde. Kartoffler kontrolvejes manuelt og der anvendes portionskeer med rette størrelse til at udportionere kartoffelmos. Kød i skiver slices på mål på maskine, så man sikrer samme vægt på alle kødskiver, mens vægten på kød i stk. (fx frikadeller) sikres i produktionslinjerne.

Leder oplyser, at det er vigtigt at have en dialog med kommunen, hvis en borger kontakter dem om, at de ikke kan spise den leverede portion, kostform m.m. Desuden skal chaufførerne observere borgerens køleskab, fx hvis der står portioner fra sidste leverance, så skal chaufføren registrere sin observation, hvorefter Call centret kontakter borgeren / evt. pårørende og ved behov bliver Ishøj kommune kontaktet.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der er tilgængelige portionsmængder og vejledninger ved relevante arbejdsstationer, og at det derudover fremgår af opskrifterne hvilken portionsstørrelse, der kalkuleres med. Dette gælder både for normalkost- og diætopskrifterne.

Interview med borgere

Alle borgerne giver udtryk for, at mængden af mad (portionsstørrelsen) er passende, og alle tilkendegiver, at de spiser op. Således er der ingen af de tre borgere, der deler portionen op.

Alle borgerne giver udtryk for, at mængden af mad er ens fra gang til gang, 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 det menukort, der udleveres til borgerne ved opstart. Materialet indeholder blandt andet oplysninger om muligheden for tilkøb.

Tilsynet vurderer, at menukortene er professionelle og brugervenlige, herunder er der klare budskaber, god skriftstørrelse mm.

Tilsynet får udleveret materiale, der omhandler vejledninger i udfyldelse af menuskaemaer, til- og frameldinger, leveringsformer, kontaktoplysninger, kosttypevejledning, tilberedningsvejledning mm.

Tilsynet erfarer, at borgerne har mulighed for at blive vejledt i kostformer, ernæring mm. Vejledningen sker telefonisk af kostfagligt uddannet personale.

Interview med leder

Leder oplyser, at der er tilknyttet to ernæringsassistenter til at vejlede borgerne, når der opstår behov for det. Der vejledes ikke i kostform valg samt visitationsopgaver, idet kommunen tager sig af denne opgave. Det Danske Madhus har samlet Call centret for hele landet i Albertslund, hvilket betyder, at medarbejderne er meget trænete i at kommunikere og svare borgerne.

Ved behov for diættevejledning løftes denne opgave i kommunen. Leder oplever et godt samarbejde med Ishøjs Kommune.

Leder oplyser, at Ishøjs Kommunes borgere må bestille hovedret og boret samt diverse tilkøb. Der er ingen begrænsninger i forhold til, hvor mange retter borgerne kan bestille, dog er det kun muligt at bestille et styk af hver hovedret på menuplanen.

Interview med medarbejdere

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

Interview med borgere

Ingen af borgerne kan huske at have fået vejledning om kostformer og diæter fra kommunen eller fra leverandøren. En borger får kost til småtspisende pga. vægttab i forbindelse med et sygdomsforløb, men kan ikke huske, om borger har fået vejledning i forhold til valg af kostform.

Alle tre borgere oplyser, at de er trygge ved Det Danske Madhus i forhold til at kunne få vejledning ved behov. To af borgerne oplyser endvidere, at de har kendskab til mulighederne for tilkøb, da dette fremgår af menuplanerne / bestillingssedlerne.

Udviklingsarbejde

Interview med leder

Leder oplyser, at der i organisationen er et team, der til stadighed arbejder med kvalitet og kvalitetsudvikling af både det eksisterende koncept men også i forhold til nye tiltag. Der er ansat en diætist, der er med til at sikre ernæringsarbejdet ved produktudvikling.

Produktionen benytter altid opskrifter, men også her foretages der kvalitetssikring af det færdige produkt. Der er en forventning til personalet om, at de er kritiske overfor både råvarer, der anvendes, og de færdigproducerede produkter. Der er altid minimum 3 medarbejdere, som smager på produktet og hver fredag sker der en kvalitetsgennemgang af de producerede menuer. Her smager ledelsen næste uges menuer og der sker en vurdering af bl.a. det visuelle udtryk, konsistens, smag osv.

Chauffører trænes også til visuelt at vurdere den leverede mad, og at tage billeder, hvis de konstaterer afvigelser, hvorefter der gives en tilbagemelding til køkkenet.

Leder har ikke viden om, hvorvidt der foretages en kvalitetssikring af menuerne på holdbarhedsdatoen, det vil sige en vurdering af selve retten på det tidsinterval, hvor Ishøj Kommunes borgere vil tilberede og spise retten. Der er på tilsynet en dialog med lederen om værdien af en sådan handling.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der er forretningsgange i forhold overholdelse af opskrifter og metodikker, og at dette er deres sikring på god kvalitet. Desuden forholder medarbejderne sig kritisk 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.

2.6.6 Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet

Score: 4

Vurdering:

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

Informationsmateriale

Observationer

Tilsynet får udleveret diverse materiale som viser, at tilbuddene lever op til Ishøj Kommunes krav til informationsmateriale.

Interview med leder

Lederen oplyser, at nye borgere, der skal have leveret forplejning, modtager en velkomstpakke indeholdende kontaktoplysninger, vejledninger (bestilling/framelding, opvarmningsvejledning m.m.), menuplaner m.m. Menuplanerne indeholder valgmuligheder for en 14 dages periode. Derudover oplyses borgerne om særlige begivenheder/tilbud m.m.

Interview med medarbejdere

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

Interview med borgere

En borger har ved opstart modtaget informationsmateriale i forhold til opbevaring og opvarmning, og borgeren er tilfreds med materialet. De øvrige to borgere kan ikke huske, om de har modtaget noget materiale, men de efterspørger det heller ikke, og de synes, at de har den fornødne information og vejledning i forhold til opbevaring og opvarmning af maden. De refererer til, at det fremgår af labels på retten.

To borgere giver udtryk for, at de er tilfredse med menuplanerne i forhold til udseende / udformning - at de er nemme og overskuelige, og at de er brugervenlige. En borger fortæller, at særlige retter til fx højtider fremgår af menuplanen. Den tredje borger kigger aldrig på menuplanerne, da borger ikke selv vælger sine retter. De to andre borgere vælger mad ved at krydse af på bestillingssedlen, og de tager dermed aktivt stilling til, hvilke retter de ønsker.

Det er begrænset, hvor meget kontakt den enkelte borger har med leverandøren. De oplever ikke at have et behov for kontakt, men ved alle at kontaktoplysninger fremgår af menuplan og bestillingsseddel. Da en borger får leveret maden på aftalte steder, har borgeren heller ingen kontakt til chaufføren. De to andre borgere ser kort chaufføren ved levering af maden, da maden sættes på køkkenbordet af chaufføren.

Alt i alt er borgerne generelt tilfredse med både vejledning (opbevaring og opvarmningsvejledning) og betjening fra leverandøren ud fra det behov, de hver især har. De er tilfredse med både den kontakt, de har til chaufføren ved madleveringen, og den telefoniske kontakt, som en af borgerne har haft til leverandøren (kundeservice). Den borger, der har været i telefonisk kontakt med leverandøren, giver udtryk for, at de har fået en god betjening.

Klager og reklamationer

Observationer

Tilsynet får udleveret en udskrift for de seneste klager/tilbagemeldinger. Der konkluderes, at der arbejdes systematisk med klager, samt at der sker en handling ved en klage. Tilsynet får desuden udleveret det spørgeskema, som anvendes ved den halvårslige brugertilfredshedsundersøgelse.

Interview med leder

Leder redegør for forretningsgangen ved eventuelle klager. Leder oplyser, at der reageres på alle klager, men at ikke alle klager fører til ændringer. Men hvis der er et vist antal klager på samme kritikpunkter, så tester man og med eventuel efterfølgende kvalitetsudvikling.

Leder oplyser, at der gennemføres en tilfredshedsundersøgelse 2 gange årligt, hvor der blandt andet spørges ind til tilfredsheden med kvalitet og udbud. Det afvikles således, at chaufføren, samtidigt med levering af maden, udleverer spørgeskema til borgerne og efterfølgende også indsamler dem. Leder oplyser, at de efterfølgende tager en dialog med kommunen, hvis undersøgelsen viser noget konkret, der er relevant i forhold til aftalen med kommunen.

Interview med medarbejdere

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

Interview med borgere

Ingen af borgerne kan huske, at de er blevet spurgt om deres tilfredshed (fx brugerundersøgelse). Ingen af borgerne oplever, at de har indflydelse på maden, men de efterspørger det hellere ikke.

Alle borgerne oplyser, at hvis der er behov for at klage, så vil de ringe til leverandøren. En borger har oplevet fejlleverancer i form af, at det ikke er de bestilte retter, der er blevet leveret til borgeren. Borgeren har dog ikke kontaktet leverandøren, da borgeren har vurderet, at det er sket pga. sommerafløsere hos leverandøren

Ingen af de adspurgte borgere har haft kontakt til leverandøren på grund af klager.

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 tidspunktet for levering af madservice aftales med borgeren ved opstart, og at de kan levere alle dage i tidsrummet mellem kl. 8.15-13.00.

Leder oplyser, at det er muligt at få en akut levering samme dag, hvis der er behov for dette.

Interview med borgere

Alle borgerne oplever at få leveret maden på de aftalte ugedage og to af borgerne, at maden leveres inden for det oplyste tidsrum. Den tredje borger får leveret maden på aftalt afsætningsplads, og borgeren er derfor ikke opmærksom på, hvad tid maden bliver leveret.

Ingen borgere har oplevet konkrete forsinkelser på maden.

Levering

Interview med koordinatoransvarlig leder for chaufførerne

Leder oplyser, at levering til madservice varetages af selvstændige vognmænd, som de har indgået aftale med. Leder redegør for at gennemgå en udleveret egenkontrolmappe med alle nyansatte chauffører (vognmænd). Materialet indeholder bl.a. informationer og arbejdsgange/procedurer i forhold til utilsigtede hændelser samt for, hvordan det sikres, at leverancerne sker i en ubrudt kølekæde, eks. hvordan maden håndteres, hvordan afvigelser registreres m.m. Derudover udleveres der en skriftlig chaufførguide. Guiden indeholder bl.a. beskrivelse af standardprocedure for, hvordan maden skal afleveres.

Leder redegør for, at det er muligt for den enkelte borger at indgå en skriftlig aftale om, at chaufføren selv kan låse sig ind og sætte maden på køl eller at maden sættes i en termokasse ved boligen.

Alle chauffører er pålagt uniform og Id-kort, som er en del af startpakke, og bliver orienteret om tavshedspligt, oplysningspligt osv.

Leder oplyser, at det tilsigtes at Ishøj Kommunes borgere har samme chauffør.

Leder oplyser, at man pt. ikke har krav om fremvisning af straffeattest, men at der ved årsskiftet træder nye HR-regler i kraft, hvor dette bliver et krav til alle medarbejdere.

Interview med borgere

Chaufføren sætter maden på den plads, som borgeren anviser. En borger vælger at få maden sat i den udleverede termokasse udenfor boligen. Borgerne oplyser, at det som regel er den samme chauffør, men ingen kan erindre, om chaufføren er i uniform. En borger kan dog observere, at leverandørens navn fremgår af bilen

Alle borgerne er overordnet tilfredse med leveringen, og de to borgere, der får leveret maden inde i boligen, oplever begge chaufføren som meget flink og altid glad, hvilket de sætter pris på.

Forsinkelse og forgæves gang

Interview med koordinatoransvarlig leder for chaufførerne

Leder oplyser, at der i den udleverede chaufførguide er retningslinjer for, at ved forsinkelser på mere end en halv time, skal chaufføren kontakte Call centret som efterfølgende kontakter borgerne. Leder redegør for, hvordan chaufføren skal agere ved forgæves gang hos borger, hvis borgeren er faldet eller lignende. Også dette fremgår af den udleverede chaufførguide.

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

Interview med borgere

Kun en af borgerne har været i kontakt med leverandøren for at melde maden fra, og borger oplevede, at det fungerede, som det skulle. Alle borgerne ved, at de skal ringe til leverandøren. Dog er der en borger, der tidligere ikke har været opmærksom på, at maden skulle afmeldes, men troede at hvis borger ikke foretog et aktivt valg af retter, blev der ikke leveret mad. Borgeren tilkendegiver, at borgeren ikke havde søgt information i det udleverede materiale fra leverandøren.

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 oplyser, at medarbejderne i driften er repræsenteret af følgende medarbejdergrupper: ernæringsassistenter, kokke, cater, professionsbachelorer, elever samt ufaglærte medarbejdere.

Det er altid faglærte medarbejdere, der har hovedansvaret for produktionen af forplejningen, herunder produktion af særlige diæter og specialkost. Ligeledes er det altid faglærte medarbejdere, der har ansvar for eventuel vejledning af borgere.

Leder redegør for fokus på at rekruttering af faglærte medarbejdere, og på at fastholde de nuværende medarbejdere.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplever, at der er de rette kompetencer og viden i forhold til produktionen, herunder også diæter. Dog fremhæver de, at der er et ønske om at få mulighed for at vedligeholde og udvikle kompetencerne ved eksterne kurser/uddannelser.

Stabilitet

Interview med leder

Leder har stort fokus på arbejdsmiljøet for medarbejderne, og redegør for indsatser i forhold til at minimere sygefraværet. Sygefraværet er mest belastet af langtidssygemeldinger, ofte pga. belastningsskader. Leder redegør for indsatser, dels i forhold til at begrænse sygefravær, dels i forhold til at få sygemeldte medarbejdere tilbage på arbejdspladsen i et planlagt forløb i dialog med medarbejder og eventuel egen læge.

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 oplever, at der er et godt samarbejde med Ishøj kommune. Leder redegør for at der er kontakt til visitationen ved konkrete behov.

Interview med borgere

Ingen af borgerne modtager hjemmehjælp i forbindelse med maden, hvorfor det ikke er aktuelt.

Beredskab

Interview med leder

Leder oplyser, at ved nedbrud eller andet kan leverancerne sikres ved hjælp af de øvrige madhuse i Danmark.

3. Tilsynets formål og metode

3.1 Formål

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af Ishøj Kommunes Kvalitetsstandard for Madservice - gældende fra maj 2017, Standardkontrakt mellem Ishøj Kommune og leverandører af madservice og Anbefalingerne for den Danske Institutions Kost.

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

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående materiale og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, ernærings-, produktions- og leveringsmæssige forhold for det enkelte køkken. Tilsynet sætter fokus på både den kostfaglige 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.

3.2 Metode

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

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

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

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

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

3.3 Vurderingsskema

I tilsynene i Ishøj Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

3.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

De uanmeldte tilsyn gennemføres af en tilsynsførende, som har uddannelse inden for fødevarerproduktion, 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.

