



# Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen  
Leverandør af Madservice - Køkkenområdet

Uanmeldt tilsyn 2022

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>OPLYSNINGER OM MADSERVICELEVERANDØREN .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>VURDERING .....</b>	<b>5</b>
2.1	TILSYNETS VURDERINGER .....	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER .....	7
<b>3.</b>	<b>DATAGRUNDLAG .....</b>	<b>8</b>
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN OG UDVIKLING .....	8
3.2	KOSTFORMER, ERNÆRING OG NÆRINGSSTOFSAMMENSÆTNING .....	9
3.3	DAGSKOSTTILBUD, ENERGITRIN OG NÆRINGSBEREGNING .....	10
3.4	RÅVAREKVALITET, MENUER, VARIATION OG MADSPILD .....	11
3.5	PORTIONSSTØRRELSER .....	14
3.6	METODER OG SYSTEMATIK I KVALITETSARBEJDET .....	15
3.7	KØKKENETS ARBEJDE MED BORGEROPLEVET KVALITET .....	17
3.8	FREKVENS, LEVERING OG FORGÆVES GANG .....	18
3.9	KOMPETENCER OG STABILITET .....	20
3.10	TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE OG BEREDSKAB .....	21
3.11	ÅRETS TEMA: SOCIALE KLAUSULER .....	22
<b>4.</b>	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....</b>	<b>23</b>
4.1	FORMÅL .....	23
4.2	METODE .....	23
4.3	VURDERINGSSKALA.....	24
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	25
<b>5.</b>	<b>HØRINGSSVAR .....</b>	<b>26</b>

## Forord

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

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

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

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

Partneransvarlig



Mette Aaltonen

Director

Mobil: 24 29 50 75

Mail: [mao@bdo.dk](mailto:mao@bdo.dk)

Projektansvarlig

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



# 1. OPLYSNINGER OM MADSERVICELEVERANDØREN

Oplysninger om Madserviceleverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Køkkenområdet - M P Koefoedsvej 1, 9800 Hjørring
Ledelse: Områdeleder Bjørn Jensen og Afdelingsleder Jane Maidlow
Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 1.063
Leveringsform: Der leveres 7 gange pr. uge til middag eller aften ved levering af varmholdt mad og 1 gang pr. uge ved kølemad.
Dato for tilsynsbesøg: Den 1. november 2022
Tilsynets deltagerkreds: Områdeleder, afdelingsleder Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med køkkenets ledelse</li><li>• Observationer samt gennemgang af udleveret dokumentation</li><li>• Interview med kostfaglig vejleder</li><li>• Gruppeinterview med to medarbejdere, en økonoma og en ernæringsassistent (kører også som chauffør)</li><li>• Interview af tolv borgere</li></ul> Tilsynet havde dialog med medarbejdere under rundgang i køkkenet. Tilsynet afsluttes med en kort orientering om tilsynsforløb og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Mette Aaltonen, Director og økonoma / HD Pia Lindblad Elsner, Senior manager, DP i ledelse

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS VURDERINGER

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



Vurderingen er baseret på følgende:

#### Kostformer, ernæring og næringsstofsammensætning

Tilsynet vurderer, at Hjørring Kommune arbejder systematisk og dokumenterende med madens næringsindhold, så det efterlever Hjørring Kommunes standarder samt Anbefalinger for den Danske Institutionskost.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes produktionen følger gældende anbefalinger, og at medarbejderne har et godt kendskab til målgruppens behov og kostformer.

Tilsynet vurderer, at borgernes grad af tilfredshed med madservice er forskellig fra "middel tilfreds" til "meget tilfreds". Alle borgerne oplever, at de får opfyldt deres behov, og de har alle kendskab til muligheden for tilkøb.

Tilsynet vurderer, at borgerne har tiltro til, at maden fra madservice lever op til gældende retningslinjer, samt at borgerne har tiltro til, at det er muligt at få ændret kostformen, hvis der bliver behov for dette.

#### Dagskosttilbud, energitrin, og næringsstofberegning

Tilsynet vurderer, at næringsstofindholdet i maden lever op til gældende anbefalinger og standarder, og køkkenet har, fra sidste tilsyn, arbejdet med at opnå den rette energiprocentfordeling i Kosten til småspisende, samt sikret, at alle opskrifter til Gratinkost er understøttet med beregninger.

Tilsynet vurderer, at borgerne kender til de supplerende tilbud.

#### Råvarekvalitet, menuer, variationer og madspild

Tilsynet vurderer, at der kontinuerligt arbejdes med råvarekvaliteten, dels igennem krav til indkøbsaftalerne og dels i den daglige produktion.

Tilsynet vurderer, at menuplanerne lever op til kravene i Godkendelsesanmodning fra Hjørring Kommune i forhold til variation og alternative valgmuligheder.

Tilsynet vurderer, at der fra sidste tilsyn er arbejdet systematisk og dokumenterende på, at det er let at afkode, hvad retten indeholder ud fra rettens navn.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på madspild i produktionen.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med madens kvalitet i forhold til smag, udseende og duft. Dog er der enkelte kritikpunkter i forhold til kvaliteten.

Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med de tilbudte retter, og at de er tilfredse med variationen på menuplanerne.

### **Portionsstørrelser**

Tilsynet vurderer, at de kontrollerede portionsstørrelser lever op til mindstekravene i Hjørring Kommunes kvalitetsstandard.

Tilsynet vurderer, at der er klare retningslinjer for udportionering, som sikrer, at mindstekravene bliver efterlevet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om portionsstørrelserne.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med portionsstørrelsen, og at borgerne ikke oplever afvigende portionsstørrelser.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever Køkkenområdet som værende en meget leverancesikker madleverandør.

### **Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet**

Tilsynet vurderer, at borgerne har mulighed for tilkøb, og indholdet i Godkendelsesanmodning opfyldes.

Tilsynet vurderer, at køkkenet arbejder systematisk med kvalitetssikringen af maden. Kvalitetssikringen sker i flere led i værdikæden.

Tilsynet vurderer, at alle borgerne er trygge ved, at de vil kunne få den fornødne vejledning ved behov, og borgerne har kendskab til, at de kan kontakte køkkenet. Borgerne kan ikke erindre, om de har modtaget vejledning om kostformer ved opstart på madservice. En borger modtog vejledning ved udskrivning fra sygehus, men kan ikke huske fra hvem.

### **Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet**

Tilsynet vurderer, at køkkenet er en meget veldrevet organisation, som har fokus på borgerne. Køkkenet har brugbar og nyttig viden samt informationsmateriale, som kunne berige både borgere og pårørende med viden om maden, ernæring og service.

Tilsynet vurderer, at køkkenet er i god dialog med borgerne, og at borgerne får mulighed for at give køkkenet feedback.

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

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med menuplanernes udseende, kontakten til chaufføren og med vejledning om opbevaring og opvarmning af maden.

Tilsynet vurderer, at borgerne er meget bevidste om, at hvis der opstår behov for at klage, vil de henvende sig til køkkenet.

### **Levering, frekvens og forgæves gang**

Tilsynet vurderer, at Godkendelsesanmodning efterleveres i forhold til levering og forgæves gang.

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

Tilsynet vurderer, at borgerne har kendskab til, hvordan de skal afmelde maden.

### **Kompetencer og stabilitet**

Tilsynet vurderer, at kompetenceniveauet i køkkenet svarer overens med de krav, der er til at producere, pakke og distribuere maden til kommunens borgere samt krav om viden om diæter og specialkost.

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

### **Tværfagligt samarbejde og beredskab**

Tilsynet vurderer, at der er et velfungerende tværfagligt samarbejde med andre faggrupper og funktioner. Samarbejdet sker på flere niveauer i køkkenorganisationen.

Tilsynet vurderer, at der er beredskabsplan for Køkkenområdet.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at hjemmeplejen har fokus på borgernes madindtag ved behov.

Tilsynet vurderer, at en borger oplever, at hjemmeplejen ikke følger opvarmningsvejledningen.

### **Årets tema: Sociale klausuler**

Tilsynet vurderer, at Køkkenområdet i høj grad efterlever de sociale forpligtigelser, der ligger i kontrakten med Hjørring Kommune.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, faglige anbefalinger på området, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring på området.

## **2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER**

### **Anbefalinger**

1. Tilsynet anbefaler et øget fokus på kontrolvejning, da de udvalgte stikprøver viste, at kartoffelmængden var større end mindstekriterierne.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN OG UDVIKLING

<p><b>Foregående tilsyn</b></p>	<p><b>LEDER:</b></p> <p>Afdelingsleder oplyser, at de har arbejdet struktureret med at forbedre anbefalingerne fra sidste tilsynsbesøg.</p> <p>Afdelingsleder oplyser, at Køkkenområdet i forhold til anbefalinger omkring energiprocentfordeling har gennemført konkrete tiltag for at opnå en korrekt fordeling. De har eksempelvis øget fedtindholdet på grøntsager ved at komme fedt på, inden grøntsagerne sættes i ovnen. Tiltagene er rettet i de relevante opskrifter, og er således implementeret i både metodik og opskrifter. Tilsynet er blevet forelagt dokumentation for, at der er sket en forbedring i forhold til arbejds gange, opskrifter og optimering af næringsstofsammensætningen i de enkelte retter.</p> <p>Køkkenområdet har fokus på afvigende benævnelser på menuplanerne, når der udarbejdes nye menuplaner, så ændringer af benævnelser på retterne sker løbende. Tilsynet har gennemgået menuplanerne for 4 uger, og tilsynet har ikke nogen anmærkninger i forhold til, at rettens benævnelse kan give borgerne usikkerhed om rettens indhold.</p> <p>Køkkenområdet oplyser, at de løbende arbejder med at udvikle og forbedre kvaliteten i madservice, herunder også kvaliteten på kartoflerne. Kartofflernes kvalitet kan i perioder være en udfordring. Afdelingslederen informerer om, at der kontinuerligt arbejdes med at opnå bedst mulig kvalitet i de leverede kartofler i forhold til årstiderne.</p> <p>Områdeleder oplyser, at der systematisk arbejdes med at styrke det tværfaglige samarbejde, og at dette sker på flere niveauer. Dette sker blandt andet ved at italesætte mad, måltider og ernæring hyppigere på de planlagte områdeledermøder, som afholdes hver 14. dag. Områdelederen oplyser, at maden ikke er på dagsordenen hver gang, men at det bestræbes, at få integreret mad, måltider og ernæring i de daglige rutiner på et tværfagligt niveau. Områdelederen arbejder strategisk på i højere grad at få mad, måltider og ernæring på dagsordenen i egen organisation, hvilket også giver sig udtryk i den organisering, Køkkenområdet har bygget op omkring borgerne, for bedst muligt at understøtte den enkelte borger efter behov.</p> <p>Derudover har administrationen stort fokus på at opnå så stor en borgerkontakt som muligt. Kostfaglige vejledere medinddrager så meget som muligt det plejefaglige personale, enten ved direkte henvendelse eller via kommunens omsorgssystem, med det formål, at gøre det så godt som muligt over for den enkelte borger. De kostfaglige vejledere oplever, at der er blevet større efterspørgsel på deres kompetencer.</p> <p>Ved behov deltager en kostfaglig vejleder i de tværfaglige konferencer omkring særligt komplekse borgere.</p>
<p><b>Udvikling og status</b></p>	<p>Områdeleder oplyser, at der er etableret en dialog med Team energi og mobilitet fra forvaltningen for Kultur, Teknik og Miljø i Hjørring Kommune omkring målsætninger for at nedbringe Co2 ækvivalent fodaftrykket med udgangspunkt i indkøb af fødevarer. Dette samarbejde er i udrednings- og planlægningsfasen, som har til formål at fastsætte nogle implementerbare mål.</p> <p>Menuplanerne indgår i dette arbejde, og skal kompetenceudvikles, så de både kan favne borgernes behov og efterspørgsel, økonomi, kvalitet, ernæring samt klimaaftryk. Arbejdet er lige påbegyndt, og det forventes, at arbejdet skal løbe over en længere periode. Der er på nuværende tidspunkt udarbejdet en procesplan for projektet.</p> <p>Der er stort fokus på at sikre fortsat kompetenceudvikling af medarbejderne. Således er Køkkenområdet i de senere år begyndt at ansætte andre faggrupper (bager, slagter, cater og kokke) end de nuværende.</p>



Det, at der er ansatte fra andre faggrupper end de traditionelle, vurderer Køkkenområdet er med til at kompetenceudvikle de øvrige medarbejdere og udvikle madserviceområdet. Køkkenområdet oplyser, at de pt. ikke er udfordret i forhold til at kunne rekruttere kvalificerede medarbejdere med kostfaglig baggrund. Der rekrutteres bredt for at mindske eventuelle fremtidige rekrutteringsudfordringer.

Det er igennem de senere år blevet mere vanskeligt at rekruttere elever. Køkkenområdet har systematisk henvendt sig på de forskellige fagskoler i området for derved at rekruttere kvalificerede elever.

### 3.2 KOSTFORMER, ERNÆRING OG NÆRINGSSTOFSAMMENSÆTNING

#### Standarder og kostformer

##### LEDER:

Afdelingsleder oplyser at der arbejdes efter Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder samt Anbefalinger for den Danske Institutionskost.

Borgerne har mulighed for at bestille alle de kost- og diætformer der fremgår i godkendelsesgrundlaget, og alle diæter efterlever Anbefalinger for den Danske Institutionskost. Derudover har borgere med specielle behov mulighed for at bestille kostformer, der er individuelt fremstillet til den enkelte borger.

Hovedkostformen er Normalkost til ældre. Cirka 1/3 af borgerne modtager Kost til Småtspisende eller diætformer med denne energiprocentfordeling.

Afdelingsleder oplyser, at køkkenet mærker en stigende efterspørgsel på kostformer med modificerede konsistenser. Afdelingslederen oplyser endvidere, at køkkenet arbejder på at udvikle og forbedre kager til brug for tilbuddene i dysfagikosten.

Borgerne har mulighed for et stort udbud af tilkøbsydelse, både en række energiberigede produkter og tilkøb til dagens øvrige måltider, såsom madpakker, øllebrød, kage mm. Ligeledes kan der tilkøbes gæstemenuer.

##### MEDARBEJDERE:

Medarbejderne kender de gængse kostformer og diæter, men ikke specialdiæter. Her oplyser de, at dette kendskab har diætteamet.

##### BORGERE:

Borgerne udtrykker forskellige grader af tilfredshed med madservicen, fordelt på to borgere, der er middel tilfredse, og ti der er meget tilfredse. De få borgere, der er middel tilfredse med madservice, ønsker dog ikke at skifte leverandør eller at rette budskabet direkte til køkkenet. Den ene borger oplever, at kvaliteten er blevet dårligere, og borgeren ønsker, at kvaliteten bliver som før. Men borgeren udtrykker også, at maden bliver spist, men ikke med samme glæde som før. Borgeren vil gerne betale en højere pris for madservice, hvis kvaliteten kan komme tilbage til tidligere standard.

To af borgerne oplyser, at de har særlige behov for energitæt kost. En borger oplyser, at hun ikke har særlige behov, men hun refererer til at modtage halve portioner, og når det er frikadeller, er der kun 1. De øvrige borgere oplyser, at de ikke har et særlig ernæringsmæssigt behov, og de vælger at bestille normalkost. Borgerne oplyser alle, at de har kendskab til, at de kan få andre kostformer ved behov.

Otte af borgerne modtager varm mad, heraf tre om aftenen. Fire borgere oplyser, at de modtager kølemad. Af de otte borgere, der modtager varm mad, får én borger mad 3 dage om ugen, én borger 4 dage om ugen, og seks borgere får mad alle ugens 7 dage.

Én borger får leveret kølemad til 4 dage, og tre borgere får leveret til alle ugens 7 dage.

Enkelte borgere tilkøber andre tilbud, såsom dessert og madpakke. Flere af borgerne er glade for muligheden for at tilkøbe gæstemenu.

<b>Ernæring og næringsstofsammensætning</b>	<p><b>LEDER:</b></p> <p>Afdelingsleder oplyser, at der arbejdes efter Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder samt Anbefalinger for den Danske Institutionskost.</p> <p>Borgerne har mulighed for at bestille alle de kost- og diætformer, der fremgår i godkendelsesgrundlaget, og alle diæter efterlever Anbefalinger for den Danske Institutionskost. Derudover har borgere med specielle behov mulighed for at bestille kostformer, der er individuelt fremstillet til den enkelte borger.</p> <p>Hovedkostformen er Normalkost til ældre. Cirka 1/3 af borgerne modtager Kost til Småtspisende eller diætformer med denne energiprocentfordeling.</p> <p>Afdelingsleder oplyser, at køkkenet mærker en stigende efterspørgsel på kostformer med modificeret konsistens. Afdelingslederen oplyser endvidere, at køkkenet arbejder på at udvikle og forbedre kager til brug for tilbuddene i dysfagi kosten.</p> <p>Borgerne har mulighed for et stort udbud af tilkøbsydelser, både en række energiberigede produkter og tilkøb til dagens øvrige måltider, såsom madpakker, øllebrød, kage med mere. Ligeledes kan der tilkøbes gæstemenuer.</p> <p><b>MEDARBEJDERE;</b></p> <p>Medarbejderne har den fornødne viden til maden næringsindhold. Ved menuplanlægningen sikres det, at retterne overholder krav til næringsindhold ved menuplanlægningen. Dette beregnes af de kostfaglige vejledere.</p> <p><b>BORGERE:</b></p> <p>Alle borgerne oplever, at maden opfylder deres behov. To borgere oplyser, at de har stor tiltro til, at maden fremstilles efter gældende retningslinjer, men de oplyser også, at de ikke har forstand på ernæring. De selv samme borgere gør tilsynet opmærksom på, at køkkenet ikke kan stilles til regnskab for, at borgere ikke får de ernæringsmæssige behov dækket, da køkkenet kun leverer dele af døgnet's måltider.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at Hjørring Kommune arbejder systematisk og dokumenterende med madens næringsindhold, så det efterlever Hjørring Kommunes standarder samt Anbefalinger for den Danske Institutionskost.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes produktionen følger gældende anbefalinger, og at medarbejderne har et godt kendskab til målgruppens behov og kostformer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgernes grad af tilfredshed med madservice er forskellig fra "middel tilfreds" til "meget tilfreds". Alle borgerne oplever, at de får opfyldt deres behov, og de har alle kendskab til muligheden for tilkøb.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne har tiltro til, at maden fra madservice lever op til gældende retningslinjer, samt at borgerne har tiltro til, at det er muligt for at få ændret kostformen, hvis der bliver behov for dette.</p>	

### 3.3 DAGSKOSTTILBUD, ENERGITRIN OG NÆRINGSBEREGNING

<b>Dagskosttilbud, energittrin og næringsberegning</b>	<p><b>OBSERVATIONER:</b></p> <p>Tilsynet bliver forelagt materiale omhandlende målrettede indsatser udarbejdet i forår/sommer 2022. Materialet indeholder dokumentation for, at næringsberegningerne for følgende 7 kostformer opfylder gældende krav i forhold til de nationale anbefalinger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almindeligt diæt og blød kost grov.</li> <li>• Energirig blød kost, grov energirig.</li> <li>• Blød kost fin.</li> <li>• Blød kost fin energirig.</li> </ul>
--	--

- Gratin.
- Gratin energirig.
- Vegetar.

**LEDER:**

Menuplanlægningen sker ud fra en dagskost på 9000 kJ, og der er altid tilbud om to hovedretter og biretter. Der er desuden tilbud om diverse mellemmåltider.

**MEDARBEJDERE:**

Medarbejderne oplyser, at de kostfaglige vejledere sikrer, at maden er rigtigt sammensat rent ernæringsmæssigt. I forhold til, hvilke komponenter og mængder, der skal i den enkelte ret, fremgår dette af labels til retten.

**BORGERE:**

Borgerne oplyser, at de har kendskab til muligheden for at tilkøbe øvrige tilbud. Kun enkelte af borgerne har behov for at tilkøbe yderligere ydelser på nuværende tidspunkt.

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at næringsstofindholdet i maden lever op til gældende anbefalinger og standarder, samt at køkkenet, fra sidste tilsyn, har arbejdet med at opnå den rette energiprocentfordeling i kosten til småtspisende samt at sikre, at alle opskrifter til Gratinkost er understøttet med beregninger.

Tilsynet vurderer, at borgerne kender til de supplerende tilbud.

**3.4 RÅVAREKVALITET, MENUER, VARIATION OG MADSPILD****Råvarekvalitet****LEDER:**

Afdelingsleder oplyser, at organisationen selv udarbejder kravspecifikationer til råvarerne i forbindelse med udformning af kommunens indkøbsaftaler. Køkkenet anvender fokusko-der på kødprodukter, derudover oplyses, at køkkenet har stramme kvalitetskrav til de indkøbte råvarer.

Kvalitetskontrollen af leverede råvarer foretages af indkøberen, som både disponerer, bestiller og vurderer råvarerne, inden råvarerne sættes på plads i lageret. Det er således den samme person, der står for hele processen fra disponering til at varerne stille på plads.

Leder oplyser, at der er fokus på, at der anvendes råvarer i sæson.

**MEDARBEJDERE:**

Medarbejderne oplyser, at de har fuldt kendskab til proceduren i de tilfælde, hvor der er blevet leveret råvarer, der ikke lever op til de beskrevne kvalitetskrav. Medarbejderne oplyser, at de på ingen vis vil anvende råvarer i produktionen, der ikke lever op til kvalitetskravene. Medarbejderne oplyser endvidere, at hvis kvaliteten ikke er i orden, vil de vente med at producere menuen / komponenten, til de får leveret nye råvarer. Det er vigtigt for medarbejderne, at de ikke går på kompromis med kvaliteten på råvarerne.

**BORGERE:**

Borgerne er gennemgående tilfredse med madkvaliteten. En borger supplerer med en bemærkning om, at når der er tilfredshed med madkvaliteten, kan det ikke andet end indikere, at maden er fremstillet af gode råvarer.

En borger syntes ikke, at kartoflerne er gode - de smager godt, men er hårde. Samme borger bestiller aldrig retter med helt oksekød, da kødet er for senet - det er mørt, men med mange sener.

**Menuer,  
opskrifter  
og varia-  
tion****OBSERVATION:**

Tilsynet konstaterer, at menuplanerne er opbygget med en god variation. Menuplanerne er sammensat af sæsonbetonede retter, som er tilpasset målgruppen.

Tilsynet konstaterer, at der i den målrettede indsats fra sidste tilsynsbesøg er arbejdet med at navngive retterne i menuplanerne, så det lettere kan afkodes, hvad retten indeholder, eks. at Sjællandsk bøf er blevet til Bøf med bacon.

Opskrifter med tilhørende metodikker er opbygget på en meget tilgængelig og let forståelig måde med tydelig angivelse af ingredienser og metodik.

Der tilbydes en ugentlig menuplan med 3 alternative retter og 1 alternativ forret/ dessert pr. uge.

**LEDER:**

Der er klare arbejdsgange for, hvordan menuplanerne sammensættes. Køkkenområdet har beskrevet variation i forhold til hovedretterne helt ned på komponentniveau, som menugruppen benytter - en form for guideline.

Hvis driften oplever, at en opskrift ikke lever op til forventningerne, er der klare forretningsgange for, hvordan opskriften skal testes og kvalitetssikres, inden opskriften bliver "frigivet" igen.

Afdelingsleder oplyser, at der er afprøvet flere forskellige metoder i forhold til at inddrage borgerne, men at det kan være en udfordring at få borgerne til at deltage. Nuværende tilgang er, at køkkenets personale arrangerer brugerpaneler lokalt rundt i kommunen. Dette kan eksempelvis være på et aktivitetscenter, hvilket har medført, at det er lettere at samle et brugerpanel, hvor der deltager borgere med forskellig baggrund og behov. Brugerpanelet har til opgave at prøvesmage maden samt indgå i dialogen om kvaliteten, forventninger og ønsker til tilbuddet og maden mm.

**MEDARBEJDERE:**

Medarbejderne oplyser, at det er vigtigt for deres arbejdsglæde, at de kan være stolte over den mad, der produceres.

Medarbejderne oplyser, hvad arbejdsgangene er i forhold til at kvalitetssikre maden, og tilsynet kan konstatere, at der er en klar overensstemmelse mellem afdelingslederens tilgang og medarbejdernes viden og tilgang.

**BORGERE:**

Alle borgere udtrykker stor tilfredshed med de tilbudte retter og menuer. Flere af borgerne oplyser, at når der er retter på menuplanen, som borgeren ikke kan lide, giver udvalget mulighed for at vælge en anden ret. Yderligere udtrykker fire af de tolv borgere tilfredshed med retterne, da tilbuddet indeholder både nye og genkendelige retter. En borger giver udtryk for, at det er spændende med nye retter med fx pasta og nudler på menuplanen. Borgeren ønsker også, at der kommer nogle spændende vegetarretter på menuplanen.

Ti ud af de tolv borgere er tilfredse med variationen. En borger efterspørger mere variation og større udvalg. Borgeren får mad alle ugens 7 dage, og der er altid nogle retter, borgeren ikke kan lide, så nogle gange vælger borgeren to portioner af samme ret.

Enkelte borgere oplever, at årstiderne afspejler sig i de retter, der er på menuplanerne. Flere af borgerne giver udtryk for, at de sætter stor pris på den store variation af grøntsager i de enkelte retter.

Uden undtagelse udtrykker borgerne stor tilfredshed med rettens udtryk ved modtagelsen, vurderingen gælder for såvel de kolde som de varme leveringer. Og de borgere, der får varm mad leveret, giver alle udtryk for, at maden er tilfredsstillende varm ved leveringen.

	<p>En ud af de fire borgere, der modtager kølemad, varmer og anretter maden selv. For de øvrige borgere er det hjemmeplejen, der gør dette. En af disse borgere oplever til tider, at hjemmeplejens opvarmning af maden ikke er korrekt, så den serverede mad ikke er ordentlig varm.</p> <p>Alle borgere er tilfredse med udseende på maden ved serveringen.</p> <p>To af de otte borgere, der modtager varm mad, vælger at spise direkte fra emballagen. Den ene borger, fordi maden når at blive kold, hvis den skal anrettes på tallerken, den anden borger gør det, fordi det ser indbydende ud i emballagen og for at spare på opvasken.</p> <p>Alle borgerne er generelt tilfredse med både smag og duft. Dog er der forskellige meninger om, at maden er for salt eller for fersk. Enkelte borgere efterspørger mere krydderi i retterne.</p> <p>Flere af borgerne nævner specifikt, at sovsene er gode. To borgere pointerer positivt, at eksempelvis smager den brune sovs til flæskesteg af flæskesteg, og den er ikke blot en brun sovs.</p> <p>Tre ud af fire borgere, der modtager kølemad, oplever, at de kan dufte rettens art, når de varmer maden op. Borgernes oplevelse af duften på den varme mad, når filmen fjernes, er ligeledes tilfredsstillende, maden dufter som forventet. Enkelte borgere bryder sig ikke om duften af fisk, men borgerne er ellers tilfredse med duften af maden.</p> <p>Borgernes overordnede vurdering af konsistensen er positiv, dog er der to borgere, der udtrykte at have andre præferencer til sovsens konsistens; en borger finder sovsen for tyk, og en borger finder sovsen for tynd. Fire af borgerne er ikke helt tilfredse med kvaliteten af grøntsagerne, især broccoli opleves som udkogt.</p>
<b>Madspild</b>	<p><b>LEDER:</b></p> <p>Leder gennemgår køkkenets drift, herunder flowet omkring produktionen og pakkeriet. Alle arbejdsgange er datadrevne, og dette sætter rammerne for, hvor meget personalet skal producere og pakke, hvilket medfører, at der er et minimalt spild. Derudover indgår eventuel overskudsproduktion i driften, så vidt dette er muligt.</p> <p><b>MEDARBEJDERE:</b></p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er opskrifter på alt, så der er et minimalt spild, og at eventuel overskudsproduktion indgår i driften. Medarbejderne oplyser, at de ikke oplever meget madspild.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der kontinuerligt arbejdes med råvarekvaliteten, dels igennem krav til indkøbsaf-talerne, og dels i den daglige produktion.</p> <p>Tilsynet vurderer, at menuplanerne lever op til kravene i Godkendelsesanmodning fra Hjørring Kom-mune i forhold til variation og alternative valgmuligheder.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der fra sidste tilsyn er arbejdet systematisk og dokumenterende på, at det er let at afkode, hvad retten indeholder ud fra rettens navn.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på madspild i produktionen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med madens kvalitet i forhold til smag, udseende og duft. Dog er der enkelte kritikpunkter i forhold til kvaliteten.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med de tilbudte retter, og at de er tilfredse med vari-ationen på menuplanerne.</p>	

### 3.5 PORTIONSSTØRRELSER

<b>Portionsstørrelser</b>	<p><b>OBSERVATION:</b></p> <p>Der blev udtaget tre tilfældige stikprøver af tre forskellige retter. De 3 stikprøver vejes og kontrolleres i forhold til om mængden af de enkelte komponenter, svarer overens med de minimumsmængder, der fremgår i kvalitetsstandard.</p> <p>I 2 af de 3 stikprøver er mængden på 1 af komponenterne pakket med 20 til 30 gram mere, end de påkrævede minimumsmængder.</p> <p>Tilsynet får forevist pakkeområdet, hvor komponenterne pakkes til hele menuer. Medarbejderne kan redegøre for, hvilke forventninger der er til både anretning og portionsstørrelsen.</p> <p>Tilsynet observerer, at etiketteringen af bakkerne til madservice er let læselig.</p> <p><b>LEDER:</b></p> <p>Afdelingsleder oplyser, at der er udarbejdet et skema, hvoraf mængder i gram på alle retter og komponenter fremgår</p> <p>I køkkenets kvalitetstjek er der fokus på, om portionsstørrelserne lever op til standarden. For at sikre, at portionsstørrelserne svarer til forventningerne, bliver der kontinuerligt i pakkeprocessen udtaget stikprøver for at kontrollere mængden. Til hjælp for at sikre, at mængderne er ens i alle bakker, anvendes der udportioneringsmaskine til henholdsvis pakning af sovs og kartofler. Udportioneringsmaskinen kan dosere komponenten i bakkerne i de korrekte mængder. Dog konstaterer tilsynet, at der trods teknisk udstyr er behov for kontrolvejning, da de udvalgte stikprøver viser, at kartoffelmængden er større end mindstekriterierne. Afdelingslederen oplyser, at mængden i bakkerne visuelt tjekkes både af medarbejdere i pakkeriet samt af chaufførerne. Ved eventuel undring vil teamleder eller ledelse blive underrettet.</p> <p><b>MEDARBEJDERE:</b></p> <p>Medarbejderne oplyser, at portionsstørrelserne bliver tjekket flere gange i pakkeprocessen. Medarbejdere har fuldt kendskab til portionsstørrelser, eller hvor der kan findes oplysninger om portionsstørrelserne.</p> <p>Medarbejderne vurderer, at de har det rigtige udstyr til udportionering.</p> <p><b>BORGERE:</b></p> <p>Størstedelen af borgerne oplyser, at portionsstørrelserne passer til deres behov. Enkelte borgere finder portionerne lidt for store. En borger giver udtryk for, at borgeren ønsker en større mængde grønt til de enkelte retter. Ingen af borgerne deler portionerne hverken med sig selv eller med andre.</p> <p>Alle borgerne oplyser, at portionsstørrelserne på hovedretterne altid opleves som værende ens, og ingen borgere har oplevet, at der mangler mad / komponenter. Der er dog en borger, der synes, at køkkenet inden for de sidste par uger er begyndt at komme mindre pålæg på smørrebrødet.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at de kontrollerede portionsstørrelser lever op til mindstekravene i Hjørring Kommunes kvalitetsstandard.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er klare retningslinjer for udportionering, som sikrer at mindstekravene bliver efterlevet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om portionsstørrelserne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med portionsstørrelsen, og at borgerne ikke oplever afvigende portionsstørrelser.</p>	

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever Køkkenområdet som værende en meget leverancesikker madleverandør.

### 3.6 METODER OG SYSTEMATIK I KVALITETSARBEJDET

#### Tilkøb og vejledning

##### OBSERVATION:

Af menuplanerne (bestillingslisterne) til borgerne fremgår der mulighed for tilkøb. Muligheden for tilkøb fremgår dog ikke af de menuplaner, der sendes til de borgere, der er på faste bestillinger.

Tilkøbsmulighederne fremgår ligeledes af den pjece, som borgerne får udleveret ved opstart i madservice.

##### LEDER:

Afdelingsleder oplyser, at der er ansat to kostfaglige vejledere med uddannelsesbaggrund som henholdsvis Kostfaglig vejleder og Klinisk diætist (Professionsbachelor i Sundhed og ernæring). De to kostfaglige vejledere varetager opgaver, der knytter sig til borgere, som har behov for diætkost. De kostfaglige vejledere vejleder borgerne enten via telefonen eller via besøg i borgerens hjem.

Det oplyses, at alt dokumenteres i køkkenets madsystem, og hvis relevant også i Cura. Kontakt fra hjemmeplejen sker altid telefonisk og indtastes i køkkenets madsystem med det samme. Dette gør også henvendelserne fra borgerne.

Afdelingsleder oplyser, at mange borgere ringer til køkkenet ved opstart på madservice og spørger ind til, hvilken kostform de skal vælge. Ved disse henvendelser får borgeren den nødvendige vejledning, og ved særlige behov tilbydes de vejledning fra de kostfaglige vejledere. Såfremt en borger ved selv-visitiation vælger en diættype, bliver borgeren altid kontakttet af en kostfaglig vejleder.

Borgere kontaktes af en kostfaglig vejleder 4 uger efter opstart for at sikre, at borgerne får den rigtige kostform, og ved behov tilbydes de et opfølgende besøg.

##### MEDARBEJDERE

Kostfaglig vejleder oplyser, at borgerne har mulighed for at få kostvejledning af faglærte medarbejdere. Tilsynet får oplyst, at et kostvejledningsforløb ofte starter med en direkte henvendelse fra borgeren, hjemmeplejen, pårørende eller fra chaufføren. Vejledningen sker enten via telefon eller ved besøg hos borgeren. Kostfaglig vejleder dokumenterer forløbet i kommunens omsorgssystem Cura. Kostfaglig vejleder oplyser, at efterspørgslen på kostvejledningen er stigende. Derudover oplyses det til tilsynet, at efterspørgslen på diæter også er stigende.

Kostvejleder oplyser, at der ikke er et formelt samarbejde med hjemmeplejen vedrørende borgernes ernæring, men at der altid er mulighed for en dialog med hjemmeplejen om den enkelte borgers behov for ernæringsterapi eller individuel kosttilpasning.

##### BORGERE:

Tre borgere har et sygdomsbillede, som fordrer en særlig kostform eller diæt. En borger syntes dog selv, at behovet har ændret sig, og borgeren vil kontakte køkkenet med henblik på at komme tilbage til normalkost. To af disse tre borgere kan ikke huske, om de har fået vejledning omkring kostformer, og den tredje borger fik det i forbindelse med udskrivning fra sygehus.

De øvrige borgere modtager normal kost. Ingen af disse borgere husker at have modtaget en vejledning omkring kostformer, men de har hellere ikke behovet. Alle borgerne oplyser, at hvis de har brug for yderligere vejledning, vil de kontakte køkkenet.

	<p>Alle borgerne viser stor tillid til madservice, og de er meget trygge med det tilbud, der stilles til rådighed, herunder også den vejledning, de forventer, at de vil modtage ved henvendelse til madservice.</p> <p>I forhold til muligheden for at tilkøbe ydelser, oplyser alle borgerne, at de er bekendt med disse tilbud. Der er enkelte borgere, der tilkøber tilbud, såsom dessert, pålægspakke og madpakke og lejlighedsvis gæstemenu.</p> <p>Borgerne oplyser, at tilbuddene fremgår af menuplanerne / bestillingslisterne. Enkelte borgere ved det fra det materiale, de fik udleveret ved opstart i madservice.</p>
<p><b>Udviklingsarbejde</b></p>	<p><b>LEDER:</b></p> <p>Afdelingsleder oplyser, at der er udarbejdet et årshjul for køkkenets kvalitetskontrol, der blandt andet sikrer en til stadighed høj kvalitet af maden og udviklingen af området. Blandt andet er der en fast procedure omkring ugentlige menubedømmelser, og desuden skal der altid være minimum to medarbejdere, der smagstester de enkelte produkter "ved gryden". Afvikling af brugerpaneler er ligeledes et af årshjulets faste elementer. Køkkenets kvalitetskontrol skal være med til at sikre, at ingen retter eller produkter sendes ud til borgerne, før det har været igennem deres godkendelsesprocedure.</p> <p>Afdelingsleder oplyser, at Køkkenområdet benytter ergoterapeut til at teste særlige konsistens, fx ved Blød kost, sovsens tykkelse mm.</p> <p><b>MEDARBEJDERE:</b></p> <p>Medarbejderne oplyser, at de altid tester, om maden smager godt ved, at 2-3 medarbejdere smager på maden, inden den udportioneres.</p> <p>Der foretages desuden kvalitetskontrol af samtlige ugemenuplanens 10 hovedretter og 7 biretter inden den sendes ud til borgeren, hvor ledelsen og medarbejdere deltager. Desuden foretages der jævnligt kontrol af tilkøb og diæter. Ved kvalitetskontrol af den varme mad, opvarmes disse efter samme 2 metoder, som borgernes mad (enten i bilerne, inden levering, eller i mikroovn), så Køkkenet kan teste ud fra samme kvalitet, som borgeren vil opleve.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at ved borgerklager over kvaliteten, orienteres og inddrages ledelsen, og at der altid bliver handlet på en klage/henvendelse.</p> <p>Kostfaglig medarbejder oplyser, at ved nye anbefalinger for området implementeres disse i samarbejde med afdelingslederen.</p> <p>Når der ændres, eksempelvis i opskrifter, er de kostfaglige vejledere altid involverede i udviklingsarbejdet. Køkkenet dokumenterer skriftligt deres udviklingsarbejde med eksempelvis opskrifter, målrettede indsatser mm. Dokumentationen indeholder blandt andet beskrivelse af, hvad har de gjort, hvad virker, hvad virker ikke osv.</p>
<p><b>Tilsynets vurdering</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne har mulighed for tilkøb, og indholdet i Godkendelsesanmodning opfyldes. Tilsynet vurderer, at køkkenet arbejder systematisk med kvalitetssikringen af maden. Kvalitetssikringen sker i flere led i værdikæden.</p> <p>Tilsynet vurderer, at alle borgerne er trygge ved, at de vil kunne få den fornødne vejledning ved behov, og borgerne har kendskab til, at de kan kontakte køkkenet. Borgerne kan ikke erindre, om de har modtaget vejledning om kostformer ved opstart på madservice. En borger modtog vejledning ved udskrivning fra sygehus, men kan ikke huske fra hvem.</p>	



### 3.7 KØKKENETS ARBEJDE MED BORGEROPLEVET KVALITET

<p><b>Informati- onsmateri- ale</b></p>	<p><b>OBSERVATION:</b></p> <p>Tilsynet er blevet forevist materiale, der beskriver Køkkenområdets tilbud af kosttyper, herunder beskrivelser af tilbud samt retningslinjer for fremstilling og levering af normal-kost og diverse diæter, herunder Kost til småtspisende, Dysfagi mm.</p> <p>Tilsynet har derudover fået udleveret Køkkenområdets personalehåndbog, beredskabsplan, menuplaner for 4 uger og velkomstmappe til borgerne.</p> <p>Informationsmateriale (velkomstmappe) til borgerne lever op til kravene i Godkendelses-anmodning.</p> <p><b>LEDER:</b></p> <p>Afdelingsleder oplyser, at alle borgere, der starter i madservice, bliver vejledt og får udleveret en velkomstmappe, som indeholder pjecer om madordningen, både i forhold til, hvad og hvordan maden kan bestilles og frameldes, samt for borgere, der får leveret kold mad, en instruks på, hvordan maden opvarmes korrekt.</p> <p>Nye borgere, som starter op i madservice, vil efter 4 til 5 uger i ordningen blive kontaktet af køkkenets personale for at sikre, at borgeren er tryk i ordningen.</p> <p><b>MEDARBEJDERE:</b></p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har fuld indsigt i det materiale, som borgerne modtager ved opstart. Derudover oplyses det, at når medarbejderne leverer maden hos borgeren, sker det ofte, at de vejleder borgeren, eksempelvis i forhold til bestilling, tilkøb eller bare en generel snak om maden.</p> <p><b>BORGERE:</b></p> <p>Tre borgere erindrer, at de ved opstart i madservice har modtaget diverse informationsmaterialer i forhold til bl.a. kostformer, tilkøb, opbevaring og opvarmning, og at de er tilfredse med materialet. De øvrige borgere kan ikke huske det, men ingen af dem føler, at de mangler information. De borgere, der modtager kølemad, synes, at de har den fornødne information og vejledning i forhold til opbevaring og opvarmning af maden.</p> <p>Flere af borgerne refererer til, at de netop har modtaget information om juleugen.</p> <p>Alle borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med menuplanerne, og at de er nemme og overskuelige. Fire borgere får deres mad, uden at vælge menu, og de får således menuplan uden de gængse muligheder for at afkrydse retter. De øvrige borgere afkrydser på menuplanen (eller en pårørende gør), og således tager de aktivt stilling til, hvilke retter de ønsker.</p> <p>Generelt er borgerne tilfredse med den vejledning og betjening, de modtager fra leverandøren. De er tilfredse med både den kontakt, de har til chaufføren ved madleveringen, og den telefoniske kontakt, som nogle af borgerne har haft til leverandøren. De borgere, der har været i telefonisk kontakt med leverandøren, giver udtryk for, at de har fået en god betjening, og at det har været nemt at komme i kontakt med leverandøren.</p>
<p><b>Klager og reklamationer</b></p>	<p><b>OBSERVATION:</b></p> <p>Tilsynet får fremvist lister over klager og reklamationer, samt hvordan opfølgningen sker. Køkkenet registrerer hver måned, hvor mange klager, de har modtaget. Her står der diverse oplysninger, herunder handlinger og korrespondancer med borgeren.</p> <p><b>LEDER:</b></p> <p>Afdelingsleder oplyser, at køkkenet erhverver sig viden om, hvordan borgerne oplever kvaliteten ved hjælp af direkte dialog med borgerne eller via hjemmeplejen eller pårørende. Desuden er chaufførerne opmærksomme på eventuel feedback fra borgerne.</p>

Derudover foretages der en større brugerundersøgelse en gang årligt, hvor alle borgere modtager et brugertilfredshedsskema, som udfyldes af borgeren og returneres til køkkenet med hjælp fra chaufføren. Køkkenområdet sender derudover (efter behov) såkaldte postkort ud, som indeholder få spørgsmål inden for udvalgte temaer.

#### **MEDARBEJDERE:**

Medarbejderne kender til de løbende brugerundersøgelser og resultaterne heraf, herunder kendskab til både "postkortene" og den årlige brugertilfredhedsanalyse.

#### **BORGERE:**

Ingen af borgerne erindrer, at de har deltaget i en brugerundersøgelse, dog oplyser fire af borgerne, at de har modtaget nogle papkort med nogle spørgsmål. Ingen af dem husker spørgsmålene, og de har ikke en opfattelse af, at det var en brugerundersøgelse.

Borgerne oplever, at de ikke har indflydelse på maden og de tilbud, der gives fra leverandøren. Men alle borgerne oplyser samtidigt, at de er meget tilfredse med de tilbud, der forefindes. Flere af borgerne kan ikke se, hvordan de skulle kunne få indflydelse på maden, og hvordan man skal gøre alle tilfredse. En enkelte borger efterspørger mulighed for at komme med forslag til retter.

Ingen af borgerne har haft behov for at klage, men alle, undtagen en borger, oplyser, at de vil kontakte leverandøren ved eventuel klage. Den ene borger, der ikke ved, hvordan man kan klage, vil kontakte sin pårørende.

#### **Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at køkkenet er en meget veldrevet organisation, som har fokus på borgerne. Køkkenet har meget brugbar og nyttig viden samt informationsmateriale, som kan berige både borgere og pårørende med viden om maden, ernæring og service.

Tilsynet vurderer, at køkkenet er i god dialog med borgerne, og at køkkenet ønsker, at borgerne får mulighed for at give feedback.

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

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med menuplanernes udseende, kontakten til chaufføren og med vejledning om opbevaring og opvarmning af maden.

Tilsynet vurderer, at borgerne er meget bevidste om, at hvis der opstår behov for at klage, vil de henvende sig til køkkenet.

### **3.8 FREKVENNS, LEVERING OG FORGÆVES GANG**

#### **Frekvens**

#### **LEDER:**

Afdelingsleder oplyser, at det er muligt at få leveret mad til samme dag, hvis bestillingen er modtaget inden klokken 9.00. Køkkenområdet bestræber sig på, at dette også gælder for bestilling af maden efter klokken 9.00.

Afdelingsleder oplyser, at de overholder Godkendelsesansøgningens krav om leveringstid og frekvens. Varm mad leveres mellem kl. 11 - 13 eller 16.30 - 18.30. Kølemad leveres en gang ugentligt i tidsrummet mellem klokken 8 - 19.00, og max. til én uge ad gangen.

#### **MEDARBEJDERE:**

Medarbejderne har dybdegående viden om leveringsfrekvenser, leveringsintervaller, hygiejne m.m.

	<p><b>BORGERE:</b></p> <p>Borgerne oplever, at maden kommer til tiden, og som regel på samme tidspunkt hver gang inden for 5-15 minutter. Borgerne er generelt tilfredse med leveringstidspunktet. Nogle af borgerne har oplevet forsinkelser i forhold til det tidspunkt, maden normalt bliver leveret på, men borgerne oplever ganske få forsinkelser inden for det tidsrum, leverandøren er godkendt til at levere på. De få gange, det er sket, kontakter borgeren leverandøren, eller borgeren bliver ringet op af medarbejdere fra leverandøren.</p>
Levering	<p><b>LEDER:</b></p> <p>Afdelingsleder oplyser, at nye medarbejdere oplæres via sidemandsoplæring. De har fokus på at informere chaufførerne om, hvad de kan komme ud for, når de kommer i borgernes hjem.</p> <p><b>MEDARBEJDERE:</b></p> <p>Medarbejderne oplyser, at nye chauffører altid kører med rundt i 2 dage, inden de selv kommer til at køre ud med mad til borgerne.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om, at de skal udvise den fornødne respekt i forhold til, at de træder ind i en andens hjem.</p> <p>Medarbejderne er ved levering til borgerne iført uniform og navneskilt.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for korrekt levering af maden, herunder at åbne emballage på varmholdt mad / sætte kølemad i køleskab, og de har kendskab til krav om køleskabstemperatur og til kontrol af temperatur på den varmholdte mad og løbende temperaturmåling i kølekassen undervejs på ruten.</p> <p><b>BORGERE:</b></p> <p>Chaufføren sætter maden på den plads, som borgeren anviser. Borgerne oplever, at chaufførerne er meget hjælpsomme både med at svare på spørgsmål, men også med at åbne for emballagen, hvis det er nødvendigt. Generelt er der stor ros til chaufførerne for deres imødekommenhed og hjælpsomhed.</p> <p>De fire borgere, som modtager kølemad, får altid maden stillet på køl. Én borger oplyser, at chaufføren tjekker køleskabstemperaturen. To borgere oplyser, at chaufføren forholder sig til eventuelle tidligere leverede madportioner i køleskabet.</p> <p>Alle er overordnet tilfredse med leveringen.</p> <p>Én borger får maden leveret på en alternativ adresse (dagcenter) to dage om ugen.</p>
Forsinkelse og Forgæves gang	<p><b>LEDER:</b></p> <p>Leder oplyser, at ved forsinkelser over 30 min. kontaktes borgerne. Køkkenet aflyser aldrig leveringen af maden.</p> <p><b>MEDARBEJDERE:</b></p> <p>Medarbejderne oplyser, at de ved forsinkelser kontakter administrationen i køkkenet, så køkkenet er informeret.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de skal agere ved forgæves gang hos borgerne, og de har kendskab til deres oplysnings- og tilbagemeldingspligt.</p> <p><b>BORGERE:</b></p> <p>Størsteparten af borgerne oplyser, at hvis der er behov for at melde fra/tilmelde sig eller ændre bestillingen, vil de ringe til leverandøren. Nogle borgere vil tale med chaufføren om det. Ingen borgere vil henvende sig til hjemmeplejen. Alle borgere er meget tilfredse med den ordning.</p>

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at Godkendelsesanmodning efterledes i forhold til levering og forgæves gang.

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

Tilsynet vurderer, at borgerne har kendskab til, hvordan de skal afmelde maden.

**3.9 KOMPETENCER OG STABILITET****Kompetencer****LEDER:**

Afdelingsleder oplyser, at hvis ledelsen eller medarbejderne oplever, at der er et kompetencehul, vil der straks bliver lavet en indsats, som kan understøtte den enkelte medarbejder. Der er mulighed for enten at blive kompetenceudviklet eksternt eller internt som sidemandsoplæring.

Afdelingsleder oplyser, at det udelukkende er kostfaglært personale, der er ansat i køkkenet. Ligeledes er det kostfaglært personale, der leverer maden i dagtimerne på hverdage, men der udnyttes ufaglært personale - typisk pensionister, efterlønsmodtagere eller studerende - til levering af mad om aftenen og i weekenderne.

De kostfaglige vejledere foretager de løbende næringsberegninger.

Produktionsmedarbejdernes faglige baggrund er med til at sikre kendskabet til Anbefalingerne for den Danske institutionskost

At medarbejdere, der leverer til borgerne har det fornødne kendskab til hvordan korrekt transport og opbevaring af mad skal foregå, tavshedspligt, oplysnings- og tilbagemeldingspligt osv., sikres dels i ansættelsesbrev og information ved ansættelse og dels ved sidemandsoplæring.

**MEDARBEJDERE:**

Medarbejderne oplyser, at de oplever, at ledelsen er meget lydhør - også over for muligheden for, at den enkelte medarbejder kan blive kompetenceudviklet. Medarbejderne oplever dog ikke, at der på nuværende tidspunkt er behov for ekstern kompetenceudvikling. De oplyser, at medarbejdergruppen er gode til at hjælpe og supplere hinanden, når der er behov for det.

Medarbejderne oplyser derudover, at de ikke føler, at der mangler kompetencer i køkkenet, ej heller ved sygdom. Årsagen til dette er, at der er flere medarbejdere, der er oplært på de samme områder. Medarbejderne udtrykker tilfredshed med den arbejdstilrettelæggelse, der foregår i køkkenet.

Medarbejderne oplyser, at kørelisterne er et brugbart og let læseligt redskab, som hjælper dem via den hjælpetekst, der fremgår af listerne, til at være opmærksomme på borgerens ønsker og behov.

De medarbejdere, der leverer mad, oplyser, at de har kendskab til arbejdsgangene i forbindelse med at levere mad i borgernes hjem, herunder hygiejnekravene, samt til de forpligtigelser, der er til dem som medarbejdere med direkte borgerkontakt.

Derudover oplyser medarbejderne, at nye kolleger, som skal levere mad, bliver oplært indtil kollegaen føler sig tryk i rollen. Oplæringen sker som sidemandsoplæring.

Medarbejderne oplyser desuden, at kørelisterne er et brugbart og let læseligt redskab, som hjælper dem via den hjælpetekst, der fremgår af listerne, til at være opmærksomme på borgerens ønsker og behov.

<b>Stabilitet</b>	<p><b>LEDER:</b></p> <p>Afdelingsleder oplyser, at der ikke er en unormal høj personalegennemstrømning. Derudover oplyser afdelingslederen, at idet der er mange medarbejdere, der har været ansat igennem en længere årrække, er der ved at ske et generationsskifte i takt med, at disse medarbejdere går på pension. Dette naturlige generationsskifte, som køkkenet ser ind i, er ikke kommet som en overraskelse. Køkkenområdet har forberedt sig på denne udfordring ved at ansatte yngre medarbejdere. Derudover arbejder ledelsen aktivt på at rekruttere elever fra de omkringliggende skoler, hvilket skal være med til at fremtidssikre muligheden for at rekruttere dygtige faglige medarbejdere. På nuværende tidspunkt oplever Køkkenområdet, at det er muligt at rekruttere dygtige kostfaglærte medarbejdere, men de har igennem den sidste tid ansat medarbejdere med andre faglige kompetencer, såsom bagere og slagtere mm.</p> <p>Afdelingsleder oplyser, at der ingen personalegennemstrømning er på lederniveau (inkl. teamkoordinatorer).</p> <p>Afdelingsleder oplyser, at sygefraværprocenten for 2022 er på 5,6, hvilket er højere end normalt. Dette skyldes, at der i starten af året stadig var sygefravær pga. af Corona. Ved sidste tilsyn var sygefraværet på 2,9%.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at kompetenceniveauet i køkkenet svarer overens med de krav, der er til at producere, pakke og distribuere maden til kommunes borgere samt krav om viden om diæter og specialkost. Tilsynet vurderer, at det er en stabil organisation med lav personalegennemstrømning og lavt sygefravær.</p>	

### 3.10 TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE OG BEREDSKAB

<b>Tværfagligt samarbejde</b>	<p><b>LEDER:</b></p> <p>Områdeleder oplyser, at der hver 14. dag afholdes områdeledermøde. Det oplyses, at så ofte det giver mening, sættes maden og det tværfaglige samarbejde på dagsordenen. Områdelederen oplyser, at det tværfaglige samarbejde ikke er på samme niveau som før Coronapandemien. Derudover mærkes det, at plejeområdet periodisk har rekrutteringsudfordringer.</p> <p>Afdelingsleder oplyser, at der ikke er etableret et formaliseret tværfagligt samarbejde, men at der er et samarbejde omkring borgerne og praktikken omkring driften, når der er behov for det.</p> <p>Det oplyses, at der i arbejdet med at udvikle madkvaliteten til tider inddrages en ergoterapeut til at hjælpe med at vurdere eksempelvis, om saucens tykkelse passer til borgere med tykke-/synkebesvær.</p> <p><b>MEDARBEJDERE:</b></p> <p>Kostfaglig vejleder oplyser, at i arbejdet med at kostvejlede borgerne, medinddrages der ofte andre faggrupper med det formål at give borgerne den bedst mulige vejledning.</p> <p><b>BORGERE:</b></p> <p>En borger modtager hjælp til at varme maden op. Borgeren oplever, at maden ikke altid opvarmes tilstrækkeligt. Samme borger får hjælp til mellemmåltid eftermiddag og aften. Borgeren oplyser, at hjemmeplejen nedskriver, hvad borgeren spiser. En anden borger fortæller, at i en periode, hvor borgeren ikke spiste så meget, holdt hjemmeplejen øje med, at borgeren fik spist.</p> <p>De øvrige borgere har ikke behov for hjælp fra hjemmeplejen i forhold til maden.</p>
-------------------------------	---

<b>Beredskab</b>	<p><b>OBSERVATION:</b></p> <p>Tilsynet har fået udleveret Køkkenområdets beredskabsplan, som skal sikre forsyningsikkerheden på køkkenområdets § 83 madserviceydelser.</p> <p><b>LEDER:</b></p> <p>Afdelingsleder oplyser, at ved personalemangel (ved sygdom og andet ikke planlagt fravær) bruges aften- og weekend afløserne til levering af mad i dagtimerne, så de kostfaglige medarbejdere, der ellers varetager denne opgave, frigøres til at arbejde i madproduktionen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er et velfungerende tværfagligt samarbejde med andre faggrupper og funktioner. Samarbejdet sker på flere niveauer i køkkenorganisationen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er beredskabsplan for Køkkenområdet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at hjemmeplejen har fokus på deres madindtag ved behov.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en borger oplever, at hjemmeplejen ikke følger opvarmningsvejledningen.</p>	

### 3.11 ÅRETS TEMA: SOCIALE KLAUSULER

<b>Sociale klausuler</b>	<p><b>LEDER:</b></p> <p>Afdelingsleder oplyser, at de gør en stor indsats for at favne alle medarbejdere. Der er faste procedurer ved eventuel ansættelse af medarbejdere, der ikke kan ansættes på normale vilkår. Afdelingslederen afholder altid en indledende samtale med eventuelle kommende medarbejdere, der skal ansættes under særlige betingelser. Ved disse møder deltager der også en medarbejderrepræsentant samt en af køkkenet mentorer, der er uddannet til at arbejde med særligt udsatte borgere. Denne indledende samtale bruges til at vurdere, om personen er egnet til at arbejde i et produktionskøkken og til en dialog om formål, deres formåen osv., så deres arbejdsopgaver kan tilrettelægges efter dette. Der planlægges således et forløb ud fra en individuel vurdering.</p> <p>I hvert team er der en mentor, der har den faste tilknytning / særlig opmærksomhed på medarbejdere ansat under særlige betingelser. For at sikre, at der er tid til den enkelte medarbejder, planlægges det, så de kommer på forskudte ugedage.</p> <p>Køkkenområdet har pt. følgende medarbejdere ansat under særlige betingelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fleksjob - Fire medarbejdere (ansat på forskellige timetal alt efter, hvad de kan formå).</li> <li>• Arbejdsprøvning - Fire medarbejdere.</li> <li>• Elev fra FGU.</li> </ul> <p>Afdelingsleder oplyser, at de forsøger at fastholde deres medarbejdere på normale vilkår i det omfang, det er muligt. Således har de medarbejdere, der har specielle skånebehov, men som er ansat under normale vilkår. Køkkenet sikrer ved arbejdsplanlægningen, at disse medarbejdere skånes i forhold til deres formåen.</p> <p>Afdelingsleder oplyser desuden, at der er en handleplan for Det inkluderende køkken.</p>
<b>Tilsynets vurdering - Der gives ikke scoring for årets tema</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at Køkkenområdet i høj grad efterlever de sociale forpligtigelser, der ligger i kontrakten med Hjørring Kommune.</p>	

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af *Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard* vedtaget 27. april 2022, *Godkendelsesanmodning Inkl. mindstekrav - Fritvalgsleverandør 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 Hjørring 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.

*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.

### 4.2 METODE

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

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

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er strukturet 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 der-med belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager fra kommunen.

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

### 4.3 VURDERINGSSKALA

Nedenfor ses BDO´s vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

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



#### 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

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

Interview med borgerne gennemføres af en tilsynsførende, som har en sundhedsfaglig uddannelse.

## 5. HØRINGSSVAR

Hermed kommenteret tilsynsrapport, med få faktuelle rettelser.  
BDO: Tilrettet iht. bemærkninger i pdf.fil

Med venlig hilsen

Bjørn Jensen  
Områdeleder

## OM BDO

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

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

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