Tilsynsrapport
Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen
Leverandør af Madservice – Det Danske Madhus

Uanmeldt tilsyn 2021

BDO

INDHOLD

1. VURDERING 4
1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING 4
1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER 5

2. OPLYSNINGER OM MADSERVICELEVERANDØREN 6

3. DATAGRUNDLAG 7
3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN 7
3.2 ANBEFALINGER FOR DEN DANSKE INSTITUTIONSKOST OG HJØRRING KOMMUNES KVALITETSSTANDARD 7
3.2.1 Kostformer og måltider 7
3.3 NÆRINGSSTOFSAMMENSÆTNING 8
3.3.1 Energitrin og næringsstofberegninger 8
3.4 PRODUKTION 9
3.4.1 Råvarekvalitet, opskrifter, menuer, variation og madspild 9
3.5 PORTIONSSTØRRELSER 10
3.5.1 Portionsstørrelser 10
3.6 KVALITETSARBEJDET 11
3.6.1 Informationsmateriale og generel vejledning 11
3.6.2 Årets fokusområde; Diætvejledning og tilkøb 12
3.6.3 Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet 13
3.7 BORGEROPLEVET KVALITET 14
3.7.1 Køkkenets arbejdet med borgeroplevet kvalitet 14
3.8 LEVERING 15
3.8.1 Frekvens, forgæves gang og afmelding af maden 15
3.9 BEREDSKAB, KOMPETENCER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE 16
3.9.1 Beredskab og kompetencer 16
3.9.2 Samarbejde i køkkenet 17
3.9.3 Årets fokusområde: Tværfagligt samarbejde 17

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE 19
4.1 FORMÅL 19
4.2 METODE 19
4.3 VURDERINGSSKALA 20
4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE 20

5. HØRINGSSVAR 22

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 og tilsynets anbefalinger. 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.

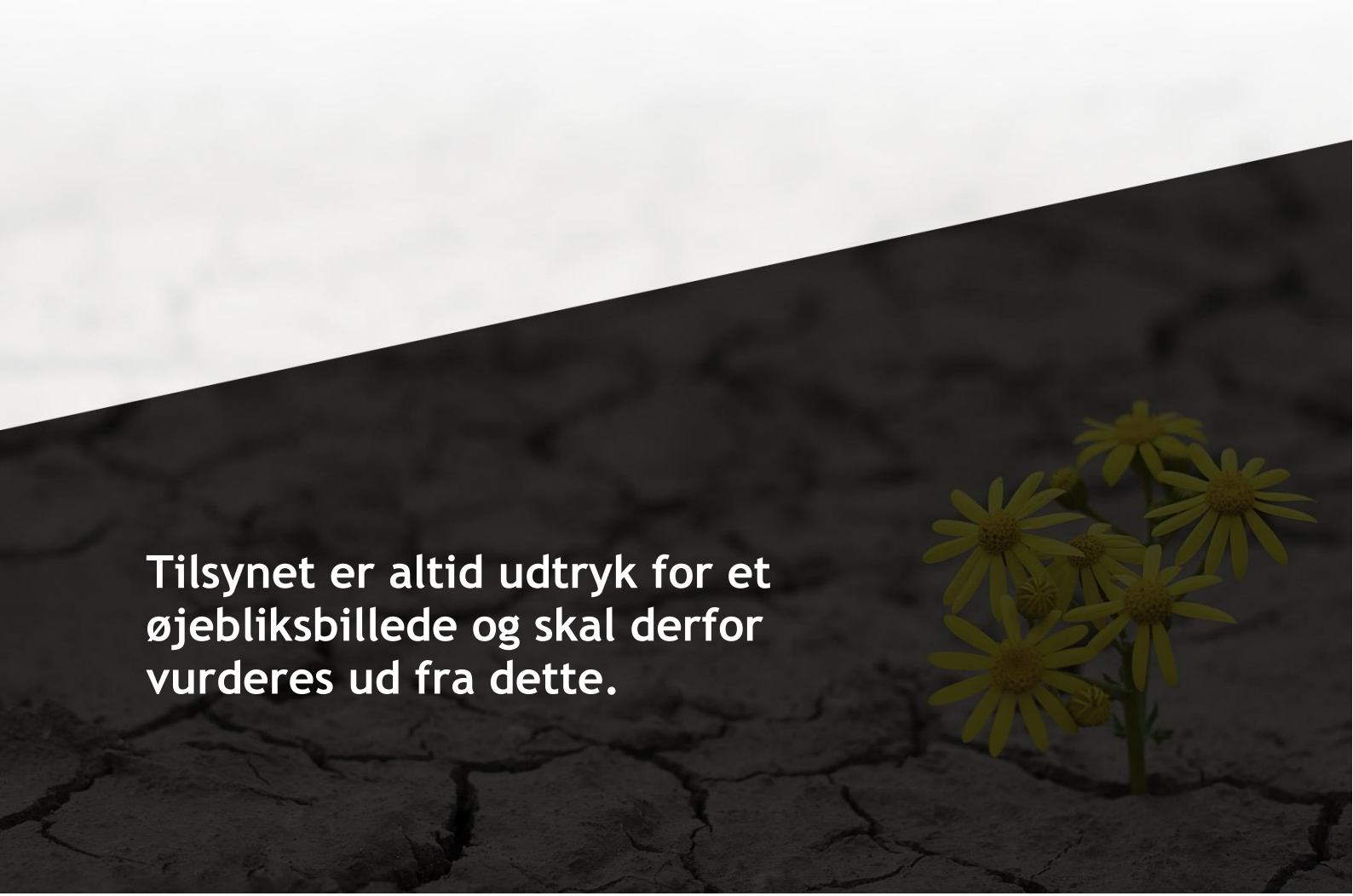
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med Hjørring Kommune.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 28 10 56 80
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Pernille Hansted
Manager
Mobil: 51 21 59 60
Mail: phd@bdo.dk
Projektansvarlig



1. VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af madserviceleverandør Det Danske Madhus er, at der er tale om et køkken med

Meget tilfredsstillende forhold

Bedømmelsen er opnået, idet forholdene kan karakteriseres som gode og tilstrækkelige med få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.

Der blev ikke givet anbefalinger ved seneste tilsyn. Tilsynet vurderer, at der i Det Danske Madhus arbejdes med udvikling af både det faglige og det organisatoriske område – begge dele for at sikre en optimal drift, trivsel og kvalitet i maden.

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus efterlever Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard, Godkendelsesdokumentet og Anbefalingerne for den Danske Institutionskost i forhold til de tilbudte kostformer og diæter. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes produktionen følger gældende anbefalinger og kvalitetsstandarden, samt at de har kendskab til målgruppens behov. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever forskellige grader af tilfredshed med maden, idet en borger ikke er helt tilfreds. Borgerne kender til de supplerende tilbud.

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus efterlever Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard og Anbefalingerne for den Danske Institutionskost i forhold til madens næringsindhold. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender de forskellige kostformer og betydningen af at differentiere i kostformerne. Medarbejderne anvender ikke de rette faglige betegnelser om maden.

Det er tilsynets vurdering, at menuplanenerne lever op til kravene i Godkendelsesdokumentet fra Hjørring Kommune i forhold til variation og alternative valgmuligheder, samt at opskrifterne er velfungerende. Der er fokus på madspild, og Det Danske Madhus leverer overskydende madportioner til Fødevarebanken. Medarbejderne kan redegøre for menuplanerne og opskrifterne. Borgerne synes overordnet, at madens kvalitet er udmærket. Alle tre borgere har dog forskellige kritikpunkter i forhold til kvaliteten.

Tilsynet vurderer, at de kontrollerede portionsstørrelser lever op til kravene i Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard. Medarbejderne har kendskab til portionsstørrelserne, og hvorledes det sikres, at disse overholdes. Borgerne er tilfredse med portionsstørrelserne og oplever ikke, at der er fejl i leverancerne. Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt deler madportionerne op til flere måltider. Tilsynet vurderer, at gratinkosten fremstår indbydende og er professionelt udført.

Tilsynet vurderer, at informationsmaterialet til borgerne generelt lever op til kravene i Godkendelsesdokumentet. Der udestår oplysning om træffetider i køkkenet. Borgerne taler med kundeservice, når de kontakter køkkenet, og der er både kostfaglige medarbejdere og en diætist, der vejleder borgerne efter behov. Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med menuplanerne, kontakten til køkkenet, oplysningerne på internettet og den vejledning, som de modtager.

Tilsynet vurderer, at der er mulighed for tilkøb, og at Godkendelsesdokumentet opfyldes på dette område. Det er tilsynets vurdering, at der tilbydes faglig kvalificeret vejledning i forhold til diæter af ernæringsfagligt uddannede medarbejdere. Der er fokus på, at borgerne vejledes efter Anbefalingerne for den Danske Institutionskost. Det er tilsynets vurdering, at der ikke anvendes en fast struktureret metode i vejledningen af borgerne. Ingen af borgerne har erindring om at have modtaget vejledning, men er trygge ved at have muligheden.

Tilsynet vurderer, at der med faglig tilgang og strukturerede metoder arbejdes med kvalitetssikring og kvalitetsudvikling. Medarbejderne er bekendte med de metoder, der anvendes i kvalitetsarbejdet i Det Danske Madhus. Der er foretaget brugertilfredshedsundersøgelse i henhold til Godkendelsesdokumentets krav. Det er tilsynets vurdering, at køkkenet sammen med de øvrige madhuse arbejder med en meget systematisk opsamling af reklamationer og klager. Der foretages øjeblikkelig fejlretning ved behov. En borger erindrer at have deltaget i en undersøgelse om tilfredshed med maden, mens to borgere ved, hvordan der kan klages.

Tilsynet vurderer, at Køkkenområdet overholder Godkendelsesdokumentet i forhold til leveringstider, frekvenser, til- og afbestilling samt forgæves gang. Vognmanden har grundig viden om retningslinjerne for levering af madservice til borgerne og en god situationsfornemmelse i forhold til borgerne. Borgerne er tilfredse med leveringen. Vognmanden afleverer maden efter individuelle hensyn og ønsker.

Tilsynet vurderer, at der er beredskabsplan for Køkkenområdet. Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard overholdes i forhold til de ønskede kompetencer ved produktion af specialkostformer og diæter. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne generelt efterspørger tilbud om kompetenceudvikling; særligt på diætområdet. Medarbejdergruppen er stabil, men der opleves rekrutteringsvanskeligheder. Medarbejderne samarbejder på tværs i køkkenet. Det er tilsynets vurdering, at Det Danske Madhus har et velfungerende samarbejde med Hjørring Kommune, dog er det vanskeligt at få kontakt til hjemmeplejen.

Tilsynet vurderer, at en borger oplever, at hjemmeplejens medarbejdere følger borgers mad og ernæring tæt. En borger oplever ikke sammenhæng mellem hjemmeplejen og maden.

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, Hjørring Kommunes Kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring på området.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at alle i køkkenet benytter de korrekte faglige betegnelser om kostformerne. 2. Tilsynet anbefaler, at der anvendes en struktureret metode til vejledning af borgerne i diætetiske spørgsmål. 3. Tilsynet anbefaler, at det løbende vurderes, hvilke behov der er for kompetenceudvikling hos medarbejderne.

2. OPLYSNINGER OM MADSERVICELEVERANDØREN

Oplysninger om madserviceleverandøren og tilsynet
Navn og adresse: Det Danske Madhus, Vestermøllevej 7A, 8380 Trige
Ledelse: Madhuschef Anders Kjær Madsen
Antal borgere som er tilmeldt leverandøren: 45 – 50
Leveringsform: Der leveres en gang ugentligt hos borgeren, og der leveres udelukkende kølemad
Dato for tilsynsbesøg: Den 10. august 2021
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med madhuschef, ernæringsfaglig leder (telefoninterview), produktdataansvarlig medarbejder, kunde- og distributionschef (telefoninterview) • Gennemgang af dokumentation med produktdataansvarlig medarbejder • Observationer i køkkenet • Gruppeinterview med to medarbejdere - en køkkenleder og en ernæringsassistent • Telefoninterview med en vognmand (telefoninterview) • Interview af tre borgere Tilsynet har dialog med medarbejderne ved gennemgang af produktionslokalerne. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Pernille Hansted, senior manager og økonoma / DP i ledelse Mette Aaltonen, director og økonoma / HD

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	Ved seneste tilsyn blev ikke givet anbefalinger. **LEDER** Leder oplyser, at der er fokus på at sikre et lavt sygefravær i køkkenet, og korttidsfraværet er således faldet over den seneste periode. Der arbejdes med at sikre god trivsel og et godt teamarbejde. Leder er overbevist om, at dette minimerer fejl i produktionen, og at det giver medarbejderne overskud til at rette fejl. Der arbejdes blandt andet med strukturen i produktionsflowet. Leder redegør for, at dette har sammenhæng med medarbejdertrivslen. Der er udviklet et nyt menu-rul for hele Det Danske Madhus, og alle opskrifter er i den forbindelse gennemgået, således at der sikres et ensartet produkt for alle køkkener i virksomheden. Det nye menu-rul starter indenfor de næste uger, og der er tale om et rul over syv uger. Det er sikret, at der fortsat vil være variation for borgerne. Der er ansat en kulinarisk udvikler, der arbejder med de fælles opskrifter. Leder fortæller, at der er rekrutteringsudfordringer - og dette særligt i sommerperioden, men det er lykkedes at komme gennem sommeren på trods af dette. I forhold til COVID-19-pandemien arbejdes der stadig i teams, og man holder fortsat pauser adskilt, men i øvrigt er der ikke længere restriktioner i køkkenet. Køkkenet er kommet godt gennem epidemien.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at der i Det Danske Madhus arbejdes både med udvikling af det faglige og det organisatoriske område – begge dele for at sikre en optimal drift, trivsel og kvalitet i maden.	

3.2 ANBEFALINGER FOR DEN DANSKE INSTITUTIONSKOST OG HJØRRING KOMMUNES KVALITETSSTANDARD

3.2.1 Kostformer og måltider

Data	**LEDER** Leder fortæller, at udgangspunktet for produktionen i Det Danske Madhus er Anbefalingerne for Den Danske Institutionskost. Det Danske Madhus sikrer, at krav fra Hjørring Kommune overholdes. **ERNÆRINGSFAGLIG LEDER** Den ernæringsfaglige leder gennemgår de tilbudte kost- og diætformer med tilsynet. Disse svarende til Godkendelsesdokumentets krav. Specialkostformerne og diæter svarer til Godkendelsesdokumentets krav og følger borgers ernæringsmæssige behov svarende til "Normalkost til ældre", "Normalkost" eller "Kost til småtspisende". Kost med modificeret konsistens følger Anbefalingerne for den Danske Institutionskost og følger som udgangspunkt altid næringsindholdet for "Kost til småtspisende". Diæter med modificeret konsistens kan leveres som varm mad, smørrebrød og med øllebrød til morgenmad. Hertil er der tilbud om en række mellemmåltidsstilbud. Der er tilbud om energiberigede supper og Protino Plus drikke. Det Danske Madhus har ikke tilbud om is.

	Der er tilbud om madpakker med rugbrød, pålæg, pynt og smør. Hertil almindelige supper, grød og dagens kage der kan tilbydes, så det passer til borgernes ernæringsmæssige behov. Der er tilbud om gæstemenu. **MEDARBEJDERNE** Medarbejderne beskriver, at maden er en blanding af traditionel dansk mad, mere moderne mad og mad med et etnisk præg. Der er en del produktion af "Kost til småtspisende", "Normalkost" og en del diæter. Herunder producerer køkkenet dysfagi smørrebrød til alle køkkener under Det Dansk Madhus. Det er opskrifterne, der styrer produktionen. **BORGERNE** Borgerne udtrykker forskellige grader af tilfredshed med maden. To borgere er udmærket tilfredse, mens en borger beskriver tilbuddet som værende nogenlunde tilfredsstillende. Borger peger på, at maden er gammeldags, og at den mangler smag. Borgerne oplever, at maden opfylder deres behov. Borgerne får leveret mad til mellem fire og syv dage. En borger bestiller også desserter. Borgerne kender til de forskellige supplerende tilbud fra Det Danske Madhus.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus efterlever Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard, Godkendelsesdokumentet og Anbefalingerne for den Danske Institutionskost i forhold til de tilbudte kostformer og diæter. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes produktionen følger gældende anbefalinger og kvalitetsstandarden, samt at de har kendskab til målgruppens behov. Tilsynet vurderer, at borgerne oplever forskellige grader af tilfredshed med maden, idet en borger ikke er helt tilfreds. Borgerne kender til de supplerende tilbud.	

3.3 NÆRINGSSTOFSAMMENSÆTNING

3.3.1 Energitrin og næringsstofberegninger

Data	**OBSERVATIONER** Tilsynet gennemgår næringsberegningerne med den produktansvarlige medarbejder. For "Normalkost til ældre" ses beregninger, som følger anbefalingerne, dog er energiprocentfordelingen for protein let forhøjet. "Kost til småtspisende" lever op til Anbefalingerne for den Danske Institutionskost. Der ses en meget struktureret næringsberegning, som giver et godt overblik. **ERNÆRINGSFAGLIG LEDER** Leder oplyser, at der tages udgangspunkt i en dagskost på 9 mJ, og at der er tilbud om to retter til hovedmåltidet. Der er tilbud om en række produkter som kage, dessert, suppe, proteindrikke, frugtgrød, mælkegrød og forretter. Alt mad næringsberegnes, og det sikres, at næringsindholdet er fyldestgørende. Der arbejdes efter nogle faste normer for variation. **MEDARBEJDERNE** Medarbejderne ved, at der produceres mange forskellige kostformer, og de kan redegøre for hovedtrækkene i kostformerne. Medarbejderne er tydelige omkring, at de forholder sig til opskrifterne og følger dem meget nøje for dermed at sikre, at borgerne modtager den rette mad.

	Medarbejderne benytter ikke de korrekte faglige begreber om kostformerne i dialogen med tilsynet. Medarbejderne kan adspurgt forklare, hvilke kostformer der svarer til de officielle benævnelser.

Tilsynets vurdering
Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus efterlever Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard og Anbefalingerne for den Danske Institutionskost i forhold til madens næringsindhold. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender de forskellige kostformer og betydningen af at differentiere i kostformerne, men at medarbejderne ikke anvender de rette faglige betegnelser om maden.

3.4 PRODUKTION

3.4.1 Råvarekvalitet, opskrifter, menuer, variation og madspild

Data	
	OBSERVATION Tilsynet gennemgår menuplaner for ti uger. Menuplanerne dækker to uger ad gangen og fremstår egnede til målgruppen. Der er variation i menuerne og beskrivelser af fx sæsonens råvarer på bagsiden samt uddybning af nogle opskrifter, der indgår i menuen. Tilsynet bemærker, at det nye layout er med en mindre skriftstørrelse end det oprindelige layout. Tilsynet udvælger og gennemgår opskrifter fra dagens produktion. Opskrifterne er detaljerede, præcise og med en udførlig metodik. **LEDER** Der arbejdes med fælles indkøbslister for alle køkkener i Det Danske Madhus. Disse har sammenhæng til hver enkelt opskrift. Det er Det Danske Madhus' afdeling for produktdata, der står for valg af alle råvarer. Køkkencheferne for de enkelte madhuse vejleder og stiller krav og ønsker til kvalitet og produkttype. Der afviges ikke fra de valgte råvarer. Madhuschef oplever, at der er god mulighed for at få indflydelse på varerne, og at man i chefgruppen ønsker en høj grad af styring og opretholdelse af aftaler. Der er samarbejde mellem produktionsledelse og produktionsdatateamet, således at der tages hensyn til produktionsflow samt variations- og ernæringsmæssige krav til menuerne. Overskudsproduktion leveres til Fødevarebanken, der afhenter mad ca. en gang pr. uge. Der leveres normalt ca. 100 portioner hovedret. I forhold til råvarespild arbejdes der på at minimere spildet mest muligt. Der anvendes frostgrøntsager, hvilket er med til at minimere spildet. Køkkenet er godkendt af Fødevareregionen. **PRODUKTIONSDATAANSVARLIG MEDARBEJDER** Variationen i menuerne sikres ved, at der arbejdes efter en intern aftalt norm for variation, der tager højde for kommunernes krav. Der er tilbud om valg mellem 14 retter både på hovedretter og biretter. Dette gælder for alle kost- og diætformer. Borgerne vælger selv fra menuen, og retten tilpasses den kostform eller diæt, som borger har valgt. **MEDARBEJDERNE** Medarbejderne oplever, at der er tale om råvarer af en god kvalitet, og er der problemer med en råvare, kontaktes produktdatateamet, der dokumenterer eventuelle fejl og kontakter leverandøren. Produktionsflowet gør, at man kan nå at få skiftet råvaren og producere dagen efter. Medarbejderne oplyser, at det er andre i køkkenet, der styrer, at det er den rette kvalitet, der indkøbes. Medarbejderne har mulighed for at kommentere på et produkts kvalitet.

	Alle menuer styres og samles i serier, så alle komponenter er klar til pakning. Det er medarbejdernes opfattelse, at menuerne passer til målgruppen, og at der altid er lidt nyt på menuen samt en vegetarisk ret. Medarbejderne anvender altid opskrifter, og de følges fuldstændigt. Der kan reguleres i mængden af krydderi, men man kan ikke ændre i opskriftens sammensætning. Man kan eventuelt foreslå ændringer til produktdatateamet. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er et minimalt produktionsspild. **BORGERNE** Borgerne fortæller, at madens kvalitet overordnet er udmærket, og at madens udseende og duft er tilfredsstillende. Alle tre borgere har dog kritik af forskellige aspekter af madens kvalitet. Det drejer sig om: • kartoflernes kvalitet • saucen er tyk • maden smager af for lidt • kødet er sejt. To borgere er meget tilfredse med indholdet og udvalget i menuerne, mens en borger ikke mener, at menuerne passer til den nye generation af ældre, der ønsker mere grønt og færre kartofler.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at menuplanenerne lever op til kravene i Godkendelsesdokumentet fra Hjørring Kommune i forhold til variation og alternative valgmuligheder. Tilsynet vurderer, at opskrifterne er velfungerende. Tilsynet vurderer, at der er fokus på madspild, og at Det Danske Madhus leverer overskydende madportioner til Fødevarebanken. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for menuplanerne og opskrifterne. Tilsynet vurderer, at borgerne overordnet synes, at madens kvalitet er udmærket. Alle tre borgere har dog forskellige kritikpunkter i forhold til kvaliteten.	

3.5 PORTIONSSTØRRELSER

3.5.1 Portionsstørrelser

Data	**OBSERVATION** Tilsynet udtager tre stikprøver af forskellige færdigpakkede madportioner fra kølelageret. Alle tre retter vejes og passer til portionsstørrelserne angivet i Kvalitetsstandarden. Tilsynet observerer udportionering af varme retter ved udportioneringsbåndet, hvor der arbejdes systematisk med udportioneringen. Medarbejderne kan redegøre for deres opgaver, og hvorledes portionsstørrelserne styres og kontrollers. Tilsynet forevises produktion af gratinkost, og medarbejderne redegør for produktion og metodikker, samt hvordan der generelt vurderes på konsistenser i forhold til konsistensmodificerede diæter. Der gives eksempler på, hvordan retterne vurderes, og hvilke kvalitetsbrist der kan opstå, og hvorledes der korrigeres herfor. Alt i henhold til god faglig praksis. Tilsynet forevises en smørrebrødspakke fra frost med konsistensen gratinkost. Smørrebrødet er indbydende og meget professionelt udformet, og det er tydeligt, hvilke tre klassiske stykker smørrebrød, der er tale om. Tilsynet ser smørrebrødet både i frossent og optøet tilstand.

	LEDER Portionsstørrelserne styres via pakkelister og portionsstørrelseslister. Der arbejdes med manuel udportionering, der er det rette værktøj til opgaven. **MEDARBEJDERNE** Medarbejderne oplyser, at portionsstørrelsen er angivet på opskrifterne, samt at der hænger et billede af, hvordan retten skal ligge i bakkerne med angivelse af gram og styk. Der arbejdes med værktøj med mål, der foretages en prøvevejning, og ca. hver tiende færdige portion kontrolvejes i forhold til den samlede vægt. **BORGERNE** Alle tre borgere deler madportionen op. To borgere deler indimellem portionen til to måltider. Den ene borger fortæller, at det kommer an på, om kødportionen kan deles. Hvis den ikke kan det, smider borger ofte en rest mad ud. Den sidste borger deler med sin ægtefælle. Borgerne oplever, at portionsstørrelserne er ens fra gang til gang. En borger ville gerne have, at grøntportionen var større. Borgerne oplever aldrig, at der mangler madportioner eller komponenter i menuerne.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at de kontrollerede portionsstørrelser lever op til kravene i Hjørring Kommunes kvalitetsstandard. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til portionsstørrelserne, og hvorledes det sikres, at disse overholdes. Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med portionsstørrelserne. Borgerne oplever ikke, at der er fejl i leverancerne. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt deler madportionerne op. Tilsynet vurderer, at gratinkosten fremstår indbydende og er professionelt udført.	

3.6 KVALITETSARBEJDET

3.6.1 Informationsmateriale og generel vejledning

Data	**OBSERVATION** Tilsynet forevises den velkomstmappe, som udleveres til borgerne ved opstart. I mappen er et velkomstbrev. Materialet lever op til kravene i Godkendelsesdokumentet, dog fremgår Det Danske Madhus' telefontræffetider ikke af materialet, og leveringstidspunktet aftales individuelt med hver borger, men inden for den ramme der fremgår af Godkendelsesdokumentet. I materialet findes vejledning til særlige kostformer i form af farvede indstikskort, der fx kan hænges på køleskabet. Kortene er passende for målgruppen. Der er også vedlagt opvarmningsvejledning. **LEDER** Der udsendes menuplan hver 14. dag. **ERNÆRINGSFAGLIG LEDER** Ernæringsfaglig leder oplyser, at borger ved opstart har mulighed for samtale med køkkenets kostfaglige medarbejdere i kundeservice eller Det Danske Madhus' kliniske diætist. Hertil gives gerne vejledning i opvarmning; denne ydes oftest af chaufføren.

	Kundeservice kontakter borger dagen inden opstart og syv dage efter første levering. Her afklares, om borger er tilfreds med opstarten, og om der er spørgsmål eller yderligere behov for vejledning. **KUNDE- OG DISTRIBUTIONSCHEF** Kunde- og distributionschef oplyser, at det er kundeservicemedarbejderne, der har kontakt til borgerne. Der skelnes mellem kostfaglige spørgsmål og andre spørgsmål. **MEDARBEJDERNE** Medarbejderne fra produktionen oplyser, at de ikke har kontakt til borgerne. **BORGERNE** Borgerne er tilfredse med det udleverede materiale. En borger finder sine oplysninger på internettet. Borgerne er tilfredse med menuplanernes udformning – en borger fortæller, at det er let at vælge ud fra menuplanen. To borgere vælger selv ved afkrydsning, mens den sidste borger anvender fast bestilling. Borgerne ringer selv til køkkenet, hvis der er behov for kontakt, men det er sjældent borgerne ringer. Borgerne er tilfredse med den vejledning, de har modtaget. En borger har svært ved at svare på tilsynets spørgsmål.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at informationsmaterialet til borgerne generelt lever op til kravene i Godkendelsesdokumentet. Der udestår oplysning om træffetider i køkkenet. Tilsynet vurderer, at borgerne taler med kundeservice, når de kontakter køkkenet, og at der både er kostfaglige medarbejdere og en diætist, der vejleder borgerne efter behov. Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med menuplanerne, kontakten til køkkenet, oplysningerne på internettet og den vejledning, som de modtager.	

3.6.2 Årets fokusområde; Diætvejledning og tilkøb

Data	**ERNÆRINGSFAGLIG LEDER** Der er mulighed for en række tilkøb som fremgår af bestillingslisten. Leder oplyser, at kundeservicemedarbejderne ved den første kontakt spørger, om borger har diabetes, tygge-/synkeproblemer eller vægttab. To af kundeservicemedarbejderne har en kostfaglig baggrund som hhv. professionsbachelor i ernæring og sundhed og økonoma. De øvrige kundeservicemedarbejdere er oplært til opgaven. Disse medarbejdere stiller borgere videre til diætisten eller de kostfaglige medarbejdere. Leder oplever, at borgerne ikke altid forstår, at portionsstørrelserne er beregnet til et måltid til en person. Borgerne oplyser, at økonomi er afgørende for valget om at dele portionerne til flere måltider. Ligeledes kan der ske fravalg af "Kost til småtspisende", fordi denne kostform er vanskelig at dele. Leder oplyser, at der ikke er udarbejdet en spørgeguide, men at de kostfaglige medarbejdere er rutinerede i opgaven. Der vejledes ikke i uautoriserede diæter eller særlige udelukkelseskostformer. Der arbejdes med udvikling af dysfagidiæter. Der er tale om en stor produktion, og der er plan om at arbejde med at udvikle nye opskrifter med fokus på mere moderne retter til denne diætform. Der er allerede testet retter siden januar måned – dette med fokus på det sortiment køkkenet allerede har produceret i længere tid.

	Der er ønske om samarbejde med Københavns Universitet omkring "Mouthfeel". Den ernæringsfaglige leder fortæller, at der kan være problemstillinger omkring svage borgere, hvor der ikke sker en faglig vurdering forud for opstart af madservice. Her tænkes særligt på borgere med svær ernæringsproblematik eller dysfagi. Borgers funktionsniveau kan gøre, at de ikke får beskrevet deres behov i telefonen. **PRODUKTDATAANSVARLIG MEDARBEJDER** Produktdataansvarlig oplyser, at der er plan for udvikling af veganerkost, og der er netop afsluttet udvikling af etnisk kost. Der er udarbejdet en række opskrifter og en hel menuplan med udgangspunkt i etniske opskrifter. Tilsynet forevises flere ugers menuplaner med asiatiske, arabiske, italienske, græske, indiske m.fl. retter. **BORGERNE** Ingen af borgerne erindrer at have modtaget vejledning omkring deres kostform. En borger er bevidst om, at det er muligt at modtage vejledning, hvis borgers behov ændrer sig. Alle tre borgere oplyser, at de er trygge ved at kunne modtage vejledning af Det Danske Madhus, hvis de fik behov for det. En af borgerne er småtspisende, de to andre har ingen særlige diætetiske behov. Alle tre borgere er vidende om mulighederne for tilkøb.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at der er mulighed for tilkøb, og at Godkendelsesdokumentet opfyldes på dette område. Tilsynet vurderer, at der tilbydes faglig kvalificeret vejledning i forhold til diæter af ernæringsfagligt uddannede medarbejdere. Tilsynet vurderer, at der er fokus på, at borgerne vejledes efter Anbefalingerne for den Danske Institutionskost. Tilsynet vurderer, at der ikke anvendes en fast struktureret metode i vejledningen af borgerne. Tilsynet vurderer, at ingen af borgerne har erindring om at have modtaget vejledning, men er trygge ved at have muligheden.	

3.6.3 Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet

Data	**LEDER** Projekter med udvikling af kvalitet er forankret i Produktdatateamet. Madhuschefer melder ind til teamet, så man samlet arbejder med kvalitetsudvikling for hele Det Danske Madhus. Det seneste projekt har været sous vide kød, hvor formålet er at sikre den bedst mulige spisekvalitet. Som noget er der sous vide kød til gryderetter. Der udføres menubedømmelse på alle hoved- og biretter hver uge. Dertil udtages stikprøver på diæter. Bedømmelserne samles for alle madhuse i konceptet Mad Gør Glad. Der drøftes desuden eventuelle udfordringer med råvarer. I køkkenet er det leder, souschef og planlægger, der vurderer maden. **MEDARBEJDERNE** Medarbejderne oplyser, at man altid er minimum to medarbejdere, der smager på maden. Man kender retterne, og ved hvordan de skal smage, samt hvordan konsistensen skal være i gryden. Medarbejderne kender til "Mad Gør Glad" konceptet og fortæller, at Madhuschefen melder tilbage, hvis der har været et problem med en ret. Godkendelsen af den enkelte ret sker ved gryden, men overordnet er det "Mad Gør Glad", der lægger den kulinariske linje for Det Danske Madhus.

	Kvalitetsmæssigt er det mest metodikkerne, som medarbejderne oplever, der kan være problemer med. I forhold til kvalitetsudviklingsarbejdet er der ansat en kok, der arbejder med at udvikle kvaliteten af maden.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at der med faglig tilgang og strukturerede metoder arbejdes med kvalitetssikring og kvalitetsudvikling. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med de metoder, der anvendes i kvalitetsarbejdet i Det Danske Madhus.	

3.7 BORGEROPLEVET KVALITET

3.7.1 Køkkenets arbejdet med borgeroplevet kvalitet

Data	**OBSERVATION** Det Danske Madhus har gennemført en brugerundersøgelse i 2020. Formålet med undersøgelsen er at undersøge, om borgerne er tilfredse med madservicen fra Det Danske Madhus. Tilsynet er forevist undersøgelsen. Tilsynet er også forevist reklamationer og klager for perioden 1. januar 2021 til 11. august 2021. Der er en fyldestgørende opgørelse med udførlige informationer om borgernes henvendelser. Henvendelserne er af blandet karakter, men drejer sig hovedsagelig om enten leveringsfejl eller madkvalitet. To borgere står for over halvdelen af henvendelserne, og mange af henvendelserne handler om kvalitet. De borgere, der har henvendt sig en enkelt eller to gange, har henvendt sig om leveringsfejl. **LEDER** Der arbejdes med den borgeroplevede kvalitet via brugerundersøgelser, og på fælles KPI møder for alle madhuse udtrækkes lister over fejl. Det er typisk pakkefejl eller distributionsfejl. Der iværksættes relevant handling på fejlene. Leder oplyser, at åbenlyse fejl rettes ved en ekstra kørsel og efter aftale med borger. **MEDARBEJDERNE** Medarbejder ved, at der har været udført brugerundersøgelser, og at borgerne også skriver og kommenterer på de sociale medier. **BORGERNE** En borger husker at have deltaget i en tilfredshedsundersøgelse om maden over telefonen. De øvrige borgere kan ikke huske at have deltaget. To borgere oplever ikke, at man har indflydelse på maden, mens en borger ikke ved, om det er tilfældet. To borgere ved, hvordan man kan klage, hvis det blev nødvendigt. Den sidste borger ville aldrig klage og mente, at den viden var unødvendig.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at der er foretaget brugertilfredshedsundersøgelser i henhold til Godkendelsesdokumentets krav. Tilsynet vurderer, at køkkenet sammen med de øvrige madhuse arbejder med en meget systematisk opsamling af reklamationer og klager. Tilsynet vurderer, at der foretages øjeblikkelig fejlretning ved behov. Tilsynet vurderer, at en borger erindrer at have deltaget i en undersøgelse om tilfredshed med maden.	

Tilsynet vurderer, at to borgere ved, hvordan der kan klages.

3.8 LEVERING

3.8.1 Frekvens, forgæves gang og afmelding af maden

Data	
	KUNDE- OG DISTRIBUTIONSCHEF Kunde- og distributionschef oplyser, at der som udgangspunkt kan leveres fra næste kørsel i distriktet, men er der behov for en hurtig levering, så leveres hurtigst muligt. Der leveres en gang ugentligt – mellem klokken 9.30 og 17, og afbestilling kan ske hverdagen før inden klokken 12. Ved forsinkelser tages med det samme stilling til, om borger skal kontaktes. Borgerne har aftaler om leveringer inden for en time, og er der afvigelse på mere end 30 minutter, kontaktes borger. Under ansættelsesforløbet bliver vognmændene vurderet i forhold til deres kompetencer i borgerkontakt. Der er sidemandsoplæring ved en anden vognmand, hvis det er muligt på den rute, vognmanden skal overtage. Borgerne modtager skriftlig information om, at der kommer en ny vognmand. Der forefindes en chaufførguide, hvori det er beskrevet, hvorledes man skal agere over for borgerne. Der er kommet en ny officiel vognmandsuddannelse, og Det Danske Madhus kræver, at vognmændene tager denne uddannelse. Man er i gang med at sikre, at alle gennemfører denne. Det forventes, at alle har været gennem uddannelsen i 2021. Kundeservice – og distributionschef oplever, at dette medvirker til at sikre kvalitet og stabilitet i opgaveløsningen. På uddannelsen indgår førstehjælp, og der har allerede været brug for livreddende førstehjælp to gange samlet set for alle madhusene. Der afvikles interne kurser, herunder kursus i demens, således at vognmændene kan agere bedst muligt i forhold til denne målgruppe. Ved forgæves gang forsøges telefonisk kontakt til borger, og herefter meldes forgæves gang til kundeservice. Kundeservice tager derefter over på opgaven og kontakter hjemmeplejen i Hjørring Kommune. Der kan være tale om tilbagekørsel samme dag, hvis det lykkes med kontakt til borger. Køkkenet aflyser aldrig en levering. **VOGNMAND** Vognmanden lægger vægt på at møde borgeren venligt og imødekommende. Det har været vanskeligt under COVID-19-pandemien, idet nogle borgere har svært ved at holde afstand. Vognmanden arbejder for, at borgerne er tilfredse med madleveringen. Vognmanden oplyser fuldt ud at overholde sin tavshedspligt, og at kundeservice orienteres om eventuelle problemstillinger eller afvigelser. Afløsere er ligeledes orienterede om tavshedspligten. Der arbejdes med koder således, at der ikke er oplysninger om borgerne på kørelister. Der anvendes uniform med logo; t-shirt, vest, bukser, jakke og hertil et id-kort med billede og vognmandsnummer. Vognmanden redegør for leveringen til borger. Det er meget individuelt, hvordan maden leveres. Nogle borgere ønsker maden leveret ved døren i flamingokasse, på køkkenbordet eller i køleskabet. Vognmandens udgangspunkt er, at maden skal i køleskab, men det er borger der bestemmer. Vognmanden kan redegøre for reglerne om transport og temperatur. Vognmanden beskriver korrekte arbejdsgange ved forgæves gang. Vognmanden har oplevet, at borger har haft en afvigende adfærd eller tilstand. I sådanne tilfælde kontaktes kundeservice med det samme. Medarbejder kontakter 112, hvis der er en akut situation.

	Medarbejder ser sin rolle som at være den, der bliver ved borger, til der kommer hjælp, hvis det er nødvendigt. **BORGERNE** Borgerne oplever, at maden kommer til tiden, dog har der været lidt udsving i sommertiden. Borgerne har ikke oplevet forsinkelser i leveringstiden på mere end 30 minutter. Borgerne beskriver, at maden leveres efter individuelle hensyn og ønsker. Alle borgerne er tilfredse med levering af maden. Borgerne oplyser, at de afmelder til køkkenet. Det fungerer, som det skal.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at Køkkenområdet overholder Godkendelsesdokumentet i forhold til leveringstider, frekvenser, til- og afbestilling samt forgæves gang. Tilsynet vurderer, at vognmanden har grundig viden om retningslinjerne for levering af madservice til borgerne og en god situationsfornemmelse i forhold til borgerne. Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med leveringen. Vognmanden afleverer maden efter individuelle hensyn og ønsker.	

3.9 BEREDSKAB, KOMPETENCER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.9.1 Beredskab og kompetencer

Data	**OBSERVATION** Tilsynet er forevist køkkenets beredskabsplan, der er en fælles plan for hele Det Danske Madhus. **LEDER** Ved tilsynets spørgsmål kender leder ikke til, om der findes en beredskabsplan for køkkenet. Leder har kendskab til beredskabsplan for COVID-19-pandemien. Efterfølgende findes planen frem ved kontakt til kollega. Leder oplyser, at der er tilknyttet afløsere, som kender køkkenet godt, men samtidig er det ikke altid den bedste løsning at tilkalde vikarer udefra. Fordi der arbejdes med køleproduktion, er der mulighed for at skubbe produktionen nogle dage. Leder oplyser, at det fungerer udmærket. Leder oplever, at der i køkkenet er de kompetencer, der er behov for. Der er en stor andel uddannede medarbejdere. Der er p.t. ansat 24 ernæringsassistenter/catere, to kokke samt fire ufaglærte i vareindlevering og opvask. Alle, der producerer mad, er faglærte. Diæter produceres af ernæringsassistenter. Leder sikrer, at medarbejderne arbejder efter køkkenets standarder og opskrifter. På denne måde er der sammenhæng mellem produktion og kontrakter. Det styres centralt i Det Danske Madhus, at Hjørring Kommunes kvalitetsstandard opfyldes; dette hører under salgsdirektøren. **MEDARBEJDERNE** Medarbejderne i produktionen kender ikke til kvalitetsstandarder eller kontrakter. Medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer i forhold til deres opgaver. Medarbejderne oplever ikke, at der er tilbud om kompetenceudvikling, og de oplyser, at det er lang tid siden, der har været intern undervisning. Medarbejderne vil meget gerne modtage efteruddannelse i diætproduktion. Medarbejderne oplever, at der har været udvikling på fagområdet, og at fx dysfagidiæten kræver faglig viden.

	Medarbejderne oplever, at der er behov for at arbejde med, hvordan nye medarbejdere kommer ind i køkkenet. Det er medarbejdernes oplevelse, at nye kollegaer oplever, at køkkenet er meget stort. Vognmanden oplyser at skulle på vognmandskursus inden året udgang.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at der er beredskabsplan for Køkkenområdet. Tilsynet vurderer, at Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard overholdes i forhold til de ønskede kompetencer ved produktion af specialkostformer og diæter. Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt efterspørger tilbud om kompetenceudvikling særligt på diætområdet.	

3.9.2 Samarbejde i køkkenet

Data	**LEDER** Leder oplyser, at der p.t. er to ledige stillinger. Generelt er der en stabil medarbejdergruppe i køkkenet, men leder oplever, at der er rekrutteringsproblemer, når der opslås ledige stillinger. Der er sket en reduktion i sygefraværet; fx er det korte fravær reduceret med 58%. Der samarbejdes på tværs af køkkenet. Leder har arbejdet med at skabe større åbenhed, og der er kommet mere kontakt til produktdatateamet. Der skal være gennemsigtighed i produktionen og øget forståelse via dialog på tværs i køkkenet og med andre køkkener i Det Danske Madhus. **MEDARBEJDERNE** Medarbejderne i produktionen fortæller, at de samarbejder med de ufaglærte, kokke/catere, et administrativt team og vognmændene.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at medarbejdergruppen er stabil, og at der opleves rekrutteringsvanskeligheder. Tilsynet vurderer, at medarbejderne samarbejder på tværs i køkkenet.	

3.9.3 Årets fokusområde: Tværfagligt samarbejde

Data	**ERNÆRINGSFAGLIG LEDER** Ernæringsfaglig leder oplever, at der er et velfungerende samarbejde med medarbejderne i Hjørring Kommune. Der afholdes også faste leverandørmøder. Det kan være vanskeligt at få kontakt til Hjørring Kommunes hjemmepleje. Der er samarbejde med diætisterne på Hjørring Kommunes Sundhedscenter i konkrete borgersager, hvor der har været behov for indsats. Diætisterne på Sundhedscentret modtager materiale fra Det Danske Madhus. Hjemmeplejen og diætister fra Hjørring Kommune henvender sig til Det Danske Madhus ved bekymring for en borgers ernæring. Leder har en del kontakt med Hjørring Kommunes Ældreråd, som viser interesse for madens næringsindhold. **BORGERNE** En borger beskriver, at hjemmeplejen spørger meget ind til maden og observerer, om borgeren taber sig. Borger roser hjemmeplejens indsats.

	En borger modtager kun hjælp til rengøring, og den sidste borger mener ikke, at der er sammenhæng mellem hjemmeplejens indsats og maden. Hos to borgere er det pårørende, der sørger for, at der er købt ind til mellemmåltider. Den sidste borger køber det selv.

Tilsynets vurdering
Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus har et velfungerende samarbejde med Hjørring Kommune, dog er det vanskeligt at få kontakt til hjemmeplejen. Tilsynet vurderer, at en borger oplever, at hjemmeplejens medarbejdere følger borgers mad og ernæring tæt. En borger oplever ikke sammenhæng mellem hjemmeplejen og maden.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af *Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard* vedtaget 14. november 2018, *Godkendelsesdokument - Frit valg inden for madservice, Servicelovens § 83 og Anbefalingerne for den Danske Institutions Kost*.

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

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 osv. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn. BDO vurderer ikke den kulinariske kvalitet ved smagning.

4.2 METODE

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

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

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

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, 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 til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
1 - Særdeles tilfredsstillende • Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdende kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. • Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
2 – Meget tilfredsstillende • Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. • Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
3 - Tilfredsstillende • Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. • Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
4 – Mindre tilfredsstillende • Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. • Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
5 – Ikke tilfredsstillende • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet, samt at der udarbejdes handleplan eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttes 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 en uddannelse inden for fødevareproduktion, ledelse og/eller en ernæringsfaglig baggrund.

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

5. HØRINGSSVAR

BDO har ikke modtaget høringssvar inden for tidsfristen.

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.