



Tilsynsrapport Glostrup Kommune

Center for Sundhed og Velfærd
Leverandør af Madservice - Det Danske Madhus

Uanmeldt tilsyn
November 2023



Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Oplysninger om Madserviceleverandøren	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Opfølgning på foregående tilsyn	7
3.2 Standarder og anbefalinger	7
3.3 Produktion	8
3.4 Kvalitetsarbejdet	10
3.5 Kompetencer og udvikling	12
4. Tilsynets formål og metode	13
4.1 Formål	13
4.2 Metode	13
4.3 Vurderingsskema	14
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	15
Om BDO	16

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 køkkenet og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om madserviceleverandøren.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og dokumentationsgennemgang. 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 optræder indledningsvist i rapporten.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Aaltonen

Director

Mobil: 24 29 50 75

Mail: 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: Det Danske Madhus, Roholmsvej 11D, Albertslund

Ledelse/kontaktperson: Markedschef Mie Lauwersen

Borgere, der leveres til: 60
Der leveres kølemad tre dage om ugen.

Dato for tilsynsbesøg: Den 15. november 2023

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med Madhuschef, Quality & Development Manager, Markedschef
- Gennemgang af dokumentation
- Observationer
- Gruppeinterview med to medarbejdere

Tilsynet talte undervejs med medarbejdere i køkkenet.

Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

Tilsynsførende:

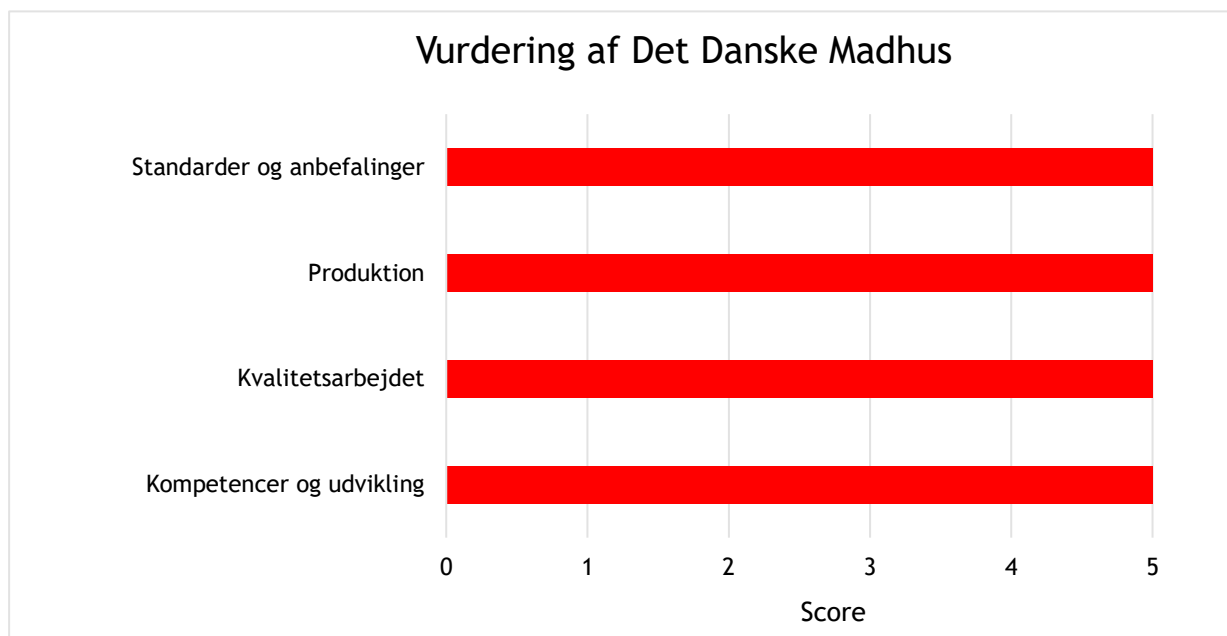
Mette Aaltonen, Director og økonoma / HD

Pia Lindblad Elsner, Senior manager, DP i ledelse

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Standarder og anbefalinger

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kendskab til målgruppens ernæringsmæssige behov, og hvilke kostformer, der er tilbud om hos Det Danske Madhus.

Tilsynet vurderer, at der er fyldestgørende dokumentation for de kostformer, Det Danske Madhus tilbyder. Kostformerne "Kost til småtspisende" og "Normalcost" opfylder kravene i Anbefalingerne for den Danske Institutionskost og Kvalitetsstandarden i Glostrup Kommune.

Produktion

Tilsynet observerer produktionslokaler og varelagrene i køkkenet. Tilsynet konstaterer, at dette svarer til medarbejdernes og ledelsens beskrivelser af arbejdsgange og råvarernes forarbejdningsgrader. Tilsynet bemærker, at produktions- og lagerlokaler fremstår velordnede og med stor systematik.

Ved rundgang på kølelageret observerer tilsynet mærkning af de færdigproducerede retter, der er klar til udportionering i bakker. Der er tydeligt angivet på mærkater, hvilke diætformer som kan gå med i den aktuelle ret.

Tilsynet gennemgår menuplaner for 12 uger. Menuplanerne er let læselige og passende for målgruppen. Menuerne er varierede og sæsonorienterede. På bagsiden af menuplanerne er der beskrevet madtraditioner ved fx helligdage, sæsonvarer og særlige forhold i forhold til en specifik ingrediens.

For retter med en benævnelse, som fx Enebærgryde, er der angivet hovedingredienser i menu-beskrivelsen på menukortet, hvilket svarer til kravene i kvalitetsstandarden. Tilsynet vurderer, at køkkenet har stort fokus på kontakten til kommunen/Visitationen for på den måde at yde borgerne så optimal en forplejning, vejledning samt tryghed som muligt.

Det vurderes, at ledelsen til stadighed har fokus på tilbuddene ved at vurdere og tilpasse tilbuddene til borgernes ønsker og præferencer.

Tilsynet vurderer, at menuplanerne, der fremstår varierede, sæsonbetonede og egnede til målgruppen, lever op til kravene i Kvalitetsstandarden.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med stor systematik i indkøb og produktion.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med at begrænse madspild i produktionen, og at overskudsproduktion afhentes af fødevarebanken.

Kvalitetsarbejdet

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med kvalitetsudvikling for hele Det Danske Madhus. Herunder findes en stabsfunktion, der arbejder med ernæring, indkøb, kulinarisk kvalitetsudvikling og kontrol af samme. Ligeledes arbejdes der med udvikling af konsistens - særligt i forhold til Dysfagidiæt.

Der er ansat en produktudvikler, der arbejder med at udvikle på den kulinariske kvalitet og menuplaner for hele organisationen.

Der arbejdes med systematisk menu-smagning, hvor alle ugens menuer systematisk kvalitetstestes. Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus' kvalitetssikring af produktionen i alle værdikædeled i høj grad er med til at sikre tilbuddene en høj og ensartet kvalitet

Tilsynet vurderer, at menuplanerne, der fremstår varierede, sæsonbetonede og egnede til målgruppen, lever op til kravene i Kvalitetsstandarden, samt at de udtagne stikprøver af portionsstørrelserne overholder Kvalitetsstandarden. Tilsynet vurderer, at Kvalitetsstandarden for madservice overholdes i forhold til levering, til- og afmelding og observationspligt, samt at medarbejderne kender reglerne for transport af maden, arbejdsgangen ved forgæves gang og observationspligten.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med stor systematik i indkøb og produktion. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med at begrænse madspild i produktionen, og at overskudsproduktion gives til et værdigt formål. Det går godt med egenkontrollen i Det Danske Madhus, og der er modtaget en elitesmiley

Kompetencer og udvikling

Tilsynet vurderer, at der er de nødvendige kompetencer i Det Danske Madhus.

Det vurderes, at ledelsen til stadighed har fokus på tilbuddene, så der løbende sker tilpasninger efter borgernes ønsker og præferencer.

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus samarbejder med relevante faggrupper i Glostrup Kommune.

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data

Ledelsen:

Markedschefen oplyser, at der er sket tilretninger af menuplanerne, så rettens navn bliver understøttet af beskrivelsen af hovedingrediensen, eks. Enebærgryde af gris i tern, kartoffelmos, broccoli. Ved gennemgang af menukortet konstaterer tilsynet, at dette tiltag er gennemgående for alle menuer, hvor der kan være tvivl om indholdet.

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

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

3.2 Standarder og anbefalinger

Kostformer, diæter og næringsstofsammensætning

Interview med ledelsen

Ledelsen oplyser, at måltiderne produceres efter anbefalingerne for Den Danske Institutionskost, samt at grundkostformen er tilrettelagt som normalkost med 9 MJ. Derudover oplyses det, at Glostrup Kommunes borgere kan få leveret alle anerkendte kostformer, ligesom det i særlige tilfælde er muligt at få en individuel tilpasset kostform, hvor bestillingen dog skal ske via kommunens visitation.

Ledelsen oplyser, at alle menuer er næringsberegnete og at næringsindholdet lever op til de nationale anbefalinger.

Interview med medarbejdere

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

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

Dagskosttilbud, energitrin og næringsstofberegninger

Interview med ledelsen

Menuerne, der serveres, tager udgangspunkt i en dagskost på 9000 kJ, og de følger således Anbefalingerne for den Danske Institutionskost. Borgerne kan vælge to retter hver dag.

Der er tilbud om forskellige forretter og desserter, som også kan anvendes som mellemmåltider.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de har kendskab til, at opskrifterne er tilrettelagt ud fra de nationale anbefalinger. Medarbejderne deltager ikke i planlægning og udvikling af opskrifterne, men de oplyser, at deres opgave er at sikre, at opskrifter følges, og derved også, at næringsindholdet i den enkelte menu svarer til beregningerne.

Observationer

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

Mad- og måltidspolitik, valgmuligheder for borger og vejledning**Observationer**

Tilsynet gennemgår informationsmateriale til borgere, der modtager madservice med udbringning fra Det Danske Madhus. Der er tale om et velkomstbrev og en stor farvetrykt pjece. Materialet lever op til kravene i Kvalitetsstandarden.

Interview med ledelsen

Ledelsen oplyser, at kravene i kvalitetsstandarden om valgmuligheder overholdes ved, at Det Danske Madhus sikrer, at der er et tilbud om 14 forskellige hovedretter, fire forretter og 10 desserter hver uge. Retterne skifter fra uge til uge.

Ledelsen oplyser, at der til stadighed er fokus på, at tilbuddene matcher udvikling, efterspørgsel og trends.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus har tilbud, svarende til Anbefalingerne for den Danske Institutionskost.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kendskab til målgruppens ernæringsmæssige behov, og hvilke kostformer der er tilbud om hos Det Danske Madhus.

Tilsynet vurderer, at der er fyldestgørende dokumentation for de kostformer, der tilbydes af Det Danske Madhus. Kostformerne "Kost til småtspisende" og "Normalkost" opfylder kravene i Anbefalingerne for den Danske Institutionskost og Kvalitetsstandarden i Glostrup Kommune.

3.3 Produktion

Råvarekvalitet, menuer, variation og madspild**Observationer**

Tilsynet observerer produktionslokaler og varelagerne i køkkenet. Tilsynet konstaterer, at dette svarer til medarbejdernes og ledelsens beskrivelser af arbejdsgange og råvarernes forarbejdningsgrader. Tilsynet bemærker, at produktions- og lagerlokaler fremstår velordnede og med stor systematik.

Tilsynet gennemgår menuplaner for 12 uger. Menuplanerne er let læselige og passende for målgruppen. Menuerne er varierede og sæsonorienterede. På bagsiden af menuplanerne er der beskrevet madtraditioner ved fx helligdage, sæsonvarer og særlige forhold i forhold til en specifik ingrediens. For retter med en benævnelse, som fx Enebærgryde og Bagt farsbrød, er der angivet hovedingredienser.

Interview med ledelse

Ledelsen beskriver, at der arbejdes efter indkøbsaftaler, hvor produkternes kvalitet er beskrevet, herunder anvendelse af fokusudskæring på kød. Der arbejdes med lukkede varelistes - derved indkøber alle køkkener under Det Danske Madhus samme varer, der passer til de fælles opskrifter.

Der ligger en fast systematik bag udarbejdelsen af menuplanerne, og der er fokus på sæson og variation.

Der arbejdes med at minimere madspild i produktionen, og overskudsproduktion afhentes af Fødevarerbanken.

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

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

Interview med medarbejdere

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

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

Portionsstørrelser

Observationer

Under tilsynets rundgang i pakkerummet redegør madhuschefen for, hvorledes de adskiller forskellige kostformer, og hvordan de orienterer sig om portionsstørrelser samt deres valg af redskaber til opgaven.

Madhuschefen udtager tre stikprøver fra lageret med færdigpakke madportioner. Der er tale om tre forskellige typer retter. Tilsynet observerede kontrolvejledning af 3 varme retter. Vejningen viste, at mængden af de enkelte komponenter i leveringsbakken lever op til mindstekravene.

Vejningen bliver foretaget af madhuschefen.

Ledelsen oplyser, at der er blevet indkøbt flere vægte, da hensigten er at øge fokus på at sikre korrekte mængderne i leveringsbakkerne.

Interview med ledelse

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

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

Ledelsen oplyser, at det er vigtigt at have en dialog med kommunen, hvis en borger kontakter dem om, at borgeren ikke kan spise den leverede portion op, kostform mm. Desuden skal chaufførerne observere borgerens køleskab, fx hvis der står portioner fra sidste leverance, skal chaufførerne registrere deres observation, hvorefter Callcentret kontakter borgeren/evt. pårørende, og ved behov bliver Glostrup Kommune kontaktet.

Interview med medarbejdere

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

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at stikprøver af portionsstørrelserne overholder Kvalitetsstandarden. Tilsynet vurderer, at menuplanerne, der fremstår varierede, sæsonbetonede og egnede til målgruppen, lever op til kravene i Kvalitetsstandarden.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med stor systematik i indkøb og produktion.
Tilsynet vurderer, at der arbejdes med at begrænse madspild i produktionen, og at overskudsproduktion afhentes af fødevarerbanken.

3.4 Kvalitetsarbejdet

Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet

Interview med ledelse

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

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

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

Leder, med ansvar for bl.a. udvikling og kvalitetssikring, oplyser, at der foretages en kvalitetssikring af menuerne på holdbarhedsdatoen. Det vil sige en vurdering af selve retten på det tidsinterval, som Glostrup Kommunes borgere vil tilberede og spise retten.

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

Ledelse oplyser, at Det Danske Madhus anvender eSmiley til at styre egenkontrollen.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der er forretningsgange i forhold til overholdelse af opskrifter og metoder, og at dette er deres sikring på god kvalitet. Desuden forholder medarbejderne sig kritisk til de producerede produkter, og hvis rettens kvalitet bedømmes mindre tilfredsstillende, vil fejlen blive rettet, eller der vil ske en yderligere udvikling af retten, inden den sættes i produktion igen.

Køkkenets arbejdet med borgeroplevet kvalitet

Observationer

Tilsynet har fået udleveret eksemplar på de menuplaner, der udleveres til borgerne hver 2. uge. Materialet indeholder blandt andet oplysninger om muligheden for tilkøb.

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

Tilsynet har fået udleveret materiale, der udleveres til borgerne ved opstart, og som omhandler vejledninger i udfyldelse af bestillingssedler, til- og frameldinger, leveringsformer, kontaktoplysninger, kosttypevejledning, tilberedningsvejledning mm.

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

Interview med ledelse

Ledelsen oplyser, at borgerne informeres om Det Danske Madhus' tilbud via et informationsbrev, en visitationsfolder og menuplaner.

Borgerne kontaktes dagen før leveringens opstart og igen 7 dage efter for at foretage en opfølgning.

Alle borgerhenvendelser registreres på borgerniveau

Ved fejl aftales det med den enkelte borger, om borgeren vil krediteres, eller om der skal leveres en ny ret. Fejlretning sker samme dag, hvis det er borgerens ønske.

Pakning, levering, frekvens og forgæves gang i madservice

Interview med ledelse

Ledelsen oplyser, at der kan leveres dagen efter visitation, hvis der bestilles før klokken 12 - som regel også ved senere henvendelse. Maden leveres om formiddagen mandag, onsdag og fredag, jf. Kvalitetsstandarden. Der kan indgås skriftlig aftale med borgeren om, at maden sættes i en termokasse. Borgeren kontaktes telefonisk, såfremt leveringen er mere end en time forsinket, jf. Kvalitetsstandarden. Medarbejderne trænes ved sidemandsoplæring, dette gælder både i kundeservice og for chauffører.

Ved forgæves gang, sygdom hos borgere eller svigt i forhold til borgere, tages der kontakt til Visitationen eller hjemmeplejen i Glostrup Kommune. Der findes vejledning til medarbejderne om dette. Det Danske Madhus kan ikke aflyse en levering.

Interview med leder for distributionen

Leder oplyser, at tidspunktet for levering af madservice aftales med borgeren ved opstart.

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

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

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

Alle chauffører er pålagt uniform og Id-kort, som er en del af startpakken, og de bliver orienteret om tavshedspligt, oplysningspligt osv. Leder oplyser, at de pt. ikke har krav om fremvisning af straffeat-test, men at der ved årsskiftet træder nye HR-regler i kraft, hvor dette bliver et krav til alle medarbejdere.

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

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at menuplanerne, der fremstår varierede, sæsonbetonede og egnede til målgruppen, lever op til kravene i Kvalitetsstandarden.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med stor systematik i indkøb og produktion.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med at begrænse madspild i produktionen, og at overskudsproduktion gives til et værdigt formål.

Tilsynet vurderer, at Kvalitetsstandarden for madservice overholdes i forhold til levering, til- og afmelding og observationspligt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender reglerne for transport af maden, arbejdsgangen ved forgæves gang og observationspligten.

3.5 Kompetencer og udvikling

Kompetencer og stabilitet

Interview med ledelse

Madhuschefen oplyser, at medarbejderne i driften er repræsenteret af følgende medarbejdergrupper; ernæringsassistenter, kokke, catere, professionsbacheloror, elever samt ufaglærte medarbejdere.

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

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

Madhuschefen har stort fokus på arbejdsmiljøet for medarbejderne, og der redegøres for indsatser, dels i forhold til at begrænse sygefravær, og dels i forhold til at få sygemeldte medarbejdere tilbage på arbejdspladsen i et planlagt forløb i dialog med medarbejderne og eventuel deres læge. Madhuschefen oplyser, at sygefraværet er mest belastet af langtidssygemeldinger, ofte pga. belastningsskader.

Interview med medarbejdere/produktion

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

Tværfagligt samarbejde

Interview med ledelse

Ledelse oplever, at der er et godt samarbejde med Glostrup Kommune. Ledelsen redegør for, at der er kontakt til Visitationen ved konkrete behov.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de ikke arbejder sammen med andre interessenter uden for organisationen, men at samarbejdet på tværs i organisationen er tæt, da det er nødvendigt for at sikre så optimal produktion og kvalitet som muligt.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der er de nødvendige kompetencer i Det Danske Madhus.

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus samarbejder med relevante faggrupper i Glostrup Kommune.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af Glostrup Kommunes Regler om indkøb og udbud af august 2021, Kvalitetsstandard 2023 - Madservice og Spisetilbud efter Servicelovens §§ 83 og Anbefalingerne for den Danske Institutions Kost.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, anbefalinger, Glostrup Kommunes politikker og kvalitetstandard for området samt madservice leverandørens praksis i opgaveudførelsen.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning 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.

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

Fødevarerhygiejnisk og økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med overholdelse af fødevarerlovningen 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 den anerkendende metode og en 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 resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes 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, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

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

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

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for 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 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en uddannelse inden for fødevarereproduktion, ledelse - og/eller ernæringsfaglige baggrund.

Om BDO

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

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

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

