



# Tilsynsrapport

# Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior

Leverandør af madservice - Det Danske Madhus

Uanmeldt tilsyn  
September 2024

# Forord

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

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

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

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Aaltonen

Director

Mobil: 2429 5075

Mail: mao@bdo.dk

Projektansvarlig

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



# 1. Oplysninger

## Tabel med oplysninger om køkkenet og tilsynet

Navn og adresse: Det Danske Madhus Trige, Vestermøllevej 7A, 8380 Trige

Leder: Madhuschef Heidi Schmøltz

Antal borgere, der har fået leveret madservice fra Det Danske Madhus: 20 borgere i madservice i uge 36 2024

Leveringsform: Borgerne kan vælge levering 1 gang ugentligt, leveringen er kølemad

Dato for interviews af borgere: Den 19. september 2024

Dato for tilsynsbesøg i køkkenet: Den 24. september 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leder
- Interview med koordinatoransvarlig leder for chaufførerne
- Gennemgang af dokumentation med leder
- Observationer
- Gruppeinterview med to medarbejdere
- Telefoninterview med en chauffør
- Telefoninterviews af tre borgere, der modtager madservice

Tilsynet havde dialog med medarbejdere under rundgang i køkkenet.

Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Mette Aaltonen, Director og økonoma / HD

Pia Lindblad Elsner, Senior manager, DP i ledelse

## 1.1 Aktuelle vilkår

Leder oplyser at være nyansat som madhuschef pr. 1. maj 2024. Leder fremlægger mundtligt sin strategi for det fremtidige arbejde i forhold til at sætte fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling med henblik på at sikre kvaliteten og en stabil drift.

Leder redegør for, at udviklingsarbejdet sker i tæt samarbejde internt i organisationen, både i samarbejde med de øvrige madhuschefer i Det Danske Madhus samt med firmaets tyske ejer Apetito. Leder understreger, at det er meget vigtigt, at udviklingen af produkter bliver med dansk madkultur og smag. Leder oplyser, at der blandt andet arbejdes på at videreudvikle kvaliteten på den varme dysfagikost i samarbejde med firmaets tyske ejer.

Leder oplyser, at Det Danske Madhus har afdelinger, der er specialiserede, og som har både de rette medarbejderkompetencer og det rette udstyr til rådighed, fx sker al produktion af den kolde dysfagikost (smørrebrød) i madhuset i Albertslund, ligesom kundeservice (herunder vejledning af kunderne) også sidder centralt, men servicere alle fire madhuse.

## 2. Tilsyn

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Det Danske Madhus. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Tilsynet omfatter interview med ledelse, fokusgruppeinterview med medarbejdere samt rundgang og observation i køkkenet. Der er sket borgerinddragelse i form af telefoninterview med tre borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Det Danske Madhus er et velfungerende køkken, som har engagerede medarbejdere og ledelse samt gode fysiske rammer og arbejdsforhold for medarbejderne. Vurderingen er, at køkkenet overordnet lever op til Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, dog er der vurderet mangler under temaerne *Produktion* og *Kontakt til leverandøren og information*.

Tilsynet vurderer, at køkkenets produktionstilrettelæggelse og kvalitetsarbejde sikrer, at medarbejderne kender deres roller og ansvar i forhold til, at der produceres mad der lever op til de nationale anbefalinger og krav fra Jammerbugt Kommune. Medarbejderne vurderes at have en god faglig forståelse for kostformer, tilberedningsmetoder, hygiejne mm. Til trods for klare arbejdsgange omkring udportionering og kontrol af mængder har tilsynets stikprøvevejning af hovedretter givet anledning til en anbefaling i forhold til at sikre korrekte mængder på komponenterne i retterne.

Tilsynet vurderer, at det er muligt at få leveret alle gængse kostformer, som er beskrevet i de nationale anbefalinger, og at næringsindholdet lever op til de nationale anbefalinger. Det vurderes, at borgerne har mulighed for at få leveret individuelt tilpassede kostformer og for at tilkøbe forplejning ud fra et bredt sortiment, hvilket også er borgernes vurdering. Borgerne er generelt tilfredse med maden og tilbuddene fra Det Danske Madhus, og de oplever, at de får opfyldt deres behov.

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus har et bredt og varieret menukort, og at borgerne er tilfredse med de tilbudte retter og menuer. Det er tilsynets vurdering, at materialet til borgerne er professionelt og brugervenligt, herunder er der klare budskaber, god skriftstørrelse mm. Borgerne kan tilegne sig det nødvendige kendskab til tilbuddene fra Det Danske Madhus i det udleverede materiale og via telefonisk henvendelse til Det Danske Madhus. Tilsynet vurderer dog, med afsæt i gennemgangen af informationsmaterialet, at der er et behov for at styrke informationen om muligheden for udskiftning af kulhydrater i hovedretterne uden meromkostning for borgeren samt at tydeliggøre, at biretter er et tilkøb for borgeren.

### 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling i køkkenet:

#### 2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### 2.2.2 Anbefalinger

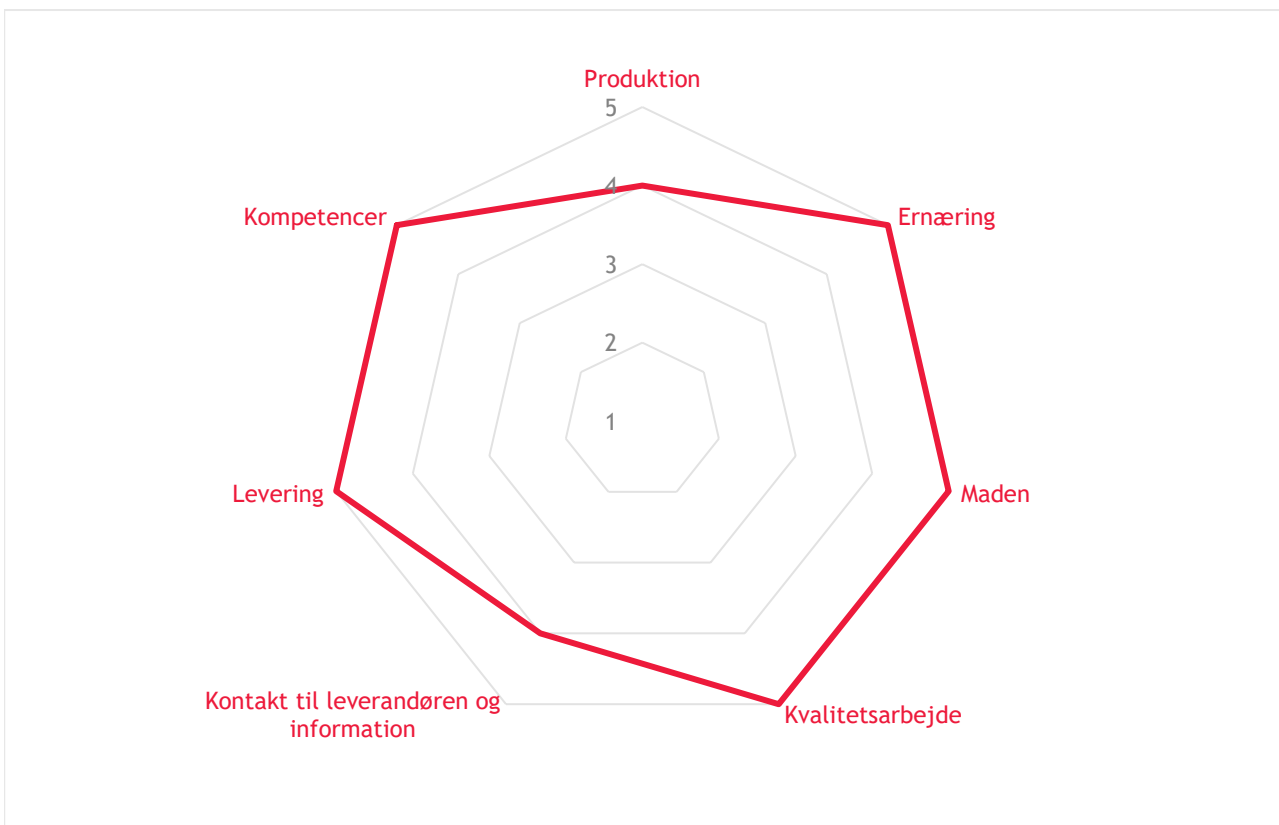
1. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at sikre korrekt udportioneringsmængder af de enkelte komponenter i hovedretterne.
2. Tilsynet anbefaler, at borgerne informeres om muligheden for at udskifte kulhydraterne i hovedretterne, eksempelvis udskifte ris med kogte kartofler. Dette kan ske ved fx at det indskrives i informationsmaterialet, der udleveres til borgerne, eller det kan fremgå af menuplanen eller bestillings-sedlen.

3. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at det fremgår tydeligt af informationsmaterialet eller af bestillingssedlen, at biretter er et tilkøb for borgerne.

## 2.3 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema.

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



## 2.4 Vurdering i forhold til temaer

### 2.4.1 Produktion

Score: 4

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus i høj grad lever op til indikatorerne.

**Produktionstilrettelæggelse**

**Observationer**

Tilsynet observerer produktionslokaler og varelagrene i køkkenet, og bemærker, at lokalerne fremstår velordnede og med stor systematik.

### Lederinterview

Produktionen tilrettelægges som en køleproduktion, hvor slutproduktet pakkes i modificeret atmosfære. Det Danske Madhus producerer mad til madservice i Jammerbugt Kommune tirsdag, onsdag og torsdag. Torsdag er det specielt bieretter, der bliver produceret. Leder redegør for, at Det Danske Madhus anvender et køkkensystem til styring af produktionen. Dette medfører, at alle bestillinger, opskrifter med tilhørende metoder og ernæring mm. administreres i systemet, hvilket er med til at sikre en høj kvalitet og et ensartet produkt. Det er centralt for Det Danske Madhus, at deres produkter fremstår i en høj kvalitet, og at de anvendte råvarers beskaffenhed og kvalitet svarer til de forventede kvalitetskrav.

Leder redegør for, at der sker en daglig planlægning af morgendagens produktion. Denne gennemgås med medarbejderne på et fælles tavlemøde om formiddagen.

Leder oplyser, at der sker løbende udskiftning af produktions- og pakkeudstyr, og at man har fokus på udviklingen på markedet for til stadighed at indkøbe udstyr, der kan forbedre eksempelvis madkvalitet eller medarbejdernes fysiske arbejdsmiljø.

Køkkenets driftskapacitet nærmer sig den maksimale mængde inden for nuværende arbejdstider. En udvidelse af produktionsmængderne vil være muligt ved at udvide til toholds skift. Nuværende udstyr og fysiske rammer giver mulighed for et godt flow, herunder i forhold til at være i stand til at producere årstidens retter.

I en eventuel krisesituation, hvor køkkenet ikke er i stand til at producere mad til borgerne, har de mulighed for at få produceret og leveret mad fra et af de øvrige madhuse i Danmark.

### Medarbejderinterview

Medarbejderne redegør for, at produktionstilrettelæggelsen dels sker på de daglige tavlemøder, dels i de enkelte teams i køkkenet, og at arbejdsplanlægningen sker ud fra, hvilke retter der skal produceres og pakkes på dagen.

### Portionsstørrelser

#### Observationer

Leder udtager tre stikprøver fra lageret med færdigpakkeede madportioner til kontrolvejning. Der er tale om tre forskellige typer hovedretter. Tilsynet får udleveret vejledning for udportionering for de tre hovedretter, indeholdende billede af retten samt vægtangivelse for hver enkelt komponent i de tre portionsstørrelser normal, lille og ekstra lille. De vejledende portionsstørrelser efterlever Den Nationale Kosthåndbog.

Tilsynet observerer ved kontrolvejning, at der er enkelte afvigelser i portionsstørrelserne i forhold til Det Danske Madhus portionsstørrelsestabel, som ernæringsberegningerne er baserede på. De udtagne stikprøver på tilsynsdagen viser, at mængden på kartoflerne er markant højere i alle tre retter, og i en portion er mængden af sovs mindre end deres fastsatte portionsstørrelser.

Under tilsynets rundgang i pakkerummet redegør medarbejder for, hvorledes de orienterer sig om portionsstørrelser samt deres valg af redskaber til opgaven.

### Lederinterview

Leder redegør for, hvordan de sikrer, at portionsstørrelserne efterlever næringskravene, der fremgår af de nationale anbefalinger, og at dette sker ved flere handlinger. Det starter allerede i planlægningen af menuen, og sidste sikring er lige inden, at portionen forsegles, hvor der sker stikprøvekontrol af den færdige ret.

Kartofler og sovs udportioneres manuelt, og der anvendes portionskeer med rette størrelse til at udportionere kartoffelmos og sovs.

Leder oplyser, at der til næste år er planlagt indkøb af en sovsedoseringsmaskine, der kan indstilles på mængde 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.

#### **Medarbejderinterview**

Medarbejderne redegør for, hvordan de bruger vejledningerne for udportionering til at lave en prøvevejning, inden de går i gang med udportionering af dagens retter. Således får medarbejderne en bevidsthed og et visuelt billede af, hvordan den pågældende ret skal se ud i bakken.

#### **Borgerinterview**

En af de adspurgte borgere giver udtryk for, at mængden af mad (portionsstørrelsen) er passende, og at maden spises op. De to øvrige borgere oplever portionerne på hovedretterne som store, og kan ikke spise op hver dag, men de oplyser samtidigt, at de er tilfredse med portionsstørrelsen. En af borgerne oplyser, at borgeren, grundet de store portionsstørrelser, deler portionerne med ægtefællen. Den anden borger vælger at spise portionen over to dage.

Alle borgerne giver udtryk for, at mængden af mad er ens fra gang til gang, og ingen har oplevet, at der mangler mad / komponenter ved den leverede mad.

#### **Bæredygtighed**

##### **Lederinterview**

Leder oplyser at der har været iværksat en indsats med henblik på at indføre økologisk madproduktion i køkkenet, og at man forventer at opnå en økologiprocent på minimum 60% i løbet af oktober måned 2024.

Leder oplyser, at der arbejdes med at undgå madspild, herunder at tilpasse opskrifterne ved behov. Madspild opstår typisk i den pakkede mad. Eventuel overskudsproduktion bliver afhentet en gang om ugen til hjemløse, og medarbejderne har mulighed for køb af overskudsmad, fx til frokost.

Lederen oplever, at opskrifterne er rigtigt godt testede, og derfor indkøbes der kun den mængde varer, der skal anvendes til opskrifterne.

Madaffald fra produktionen afhentes og køres til biogasanlæg.

##### **Medarbejderinterview**

Medarbejderne oplever, at der er kommet mere fokus på at reducere madspild. Der arbejdes med at få tilrettet opskrifterne, herunder mængderne, så det passer med portionsstørrelserne, og dermed undgås merproduktion og dermed madspild.

## 2.4.2 Ernæring

**Score: 5**

#### **Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus i meget høj grad lever op til indikatorerne.

#### **Standarder og kostformer**

##### **Lederinterview**

Leder oplyser, at måltiderne produceres efter anbefalingerne for Den Danske Institutionskost, samt at grundkostformen er tilrettelagt som normal kost med 9 MJ. Derudover oplyses det, at borgerne i Jammerbugt Kommune har mulighed for at bestille og få leveret de anerkendte kost- og diætformer, der fremgår i anbefalingerne, og at borgerne har mulighed for at få leveret forplejning, der er individuelt tilpasset den enkelte borgers behov.

Leder redegør for, at der tilbydes alle tre former for dysfagikost både for den varme mad og for kold mad i form af smørrebrød.

#### **Medarbejderinterview**

Medarbejderne oplyser, at de har kendskab til de nationale anbefalinger, ligesom de har kendskab til fremstillingsmetoder, konsistenser mm. Medarbejderne redegør for, at borgerne har mulighed for at få leveret den kost- og diætform, de har behov for.

#### **Dagskosttilbud, energitrin og næringsberegning**

##### **Observationer**

Tilsynet gennemgår dokumentationen for næringsindholdet i menuerne, og beregningerne fremgår af udtræk fra det anvendte IT-køkkensystem. Dokumentationen viser, at alle menuer bliver næringsberegnet automatisk, når en opskrift dannes. Tilsynet har desuden set oplysninger om næringsindholdet i retterne samt varedeklaration i tre vilkårlige hovedretter.

##### **Lederinterview**

Leder oplyser, at alle menuer og kostformer er næringsberegne, og at næringsindholdet lever op til de nationale anbefalinger. Alle kostformer, indhold og næringsberegninger styres centralt i organisationen, hvilket også er en kvalitetssikring af, at alle opskrifter lever op til de beskrevne standarder.

Leder redegør for, at borgerne på bestillingssedlen har mulighed for at supplere hovedretterne med baretter, samt øvrige tilkøb, såsom frokostenretninger, salater, proteintilskud og ekstra tilbehør til hovedretter. Desuden kan borgerne bestille relevante varer til menuplanens hovedretter via bestillingssedlen.

#### **Medarbejderinterview**

Medarbejderne oplyser, at driften er stramt tilrettelagt i forhold til opskrifter og metoder. Medarbejderne har ikke kendskab til retternes næringsindhold, idet opskrifter og næringsberegninger bliver styret centralt fra, og at det er produktionspersonalets ansvar at følge opskrifterne, så det beregnede næringsindhold i den enkelte ret efterlever de nationale anbefalinger.

#### **Borgerinterview**

Alle tre borgere bestiller kun hovedretter igennem Det Danske Madhus, dog er der en borger, der lejlighedsvist tilkøber en baret, hvis der er en dessert eller suppe på menuplanen, "der frister". Ingen af borgerne oplever at have behov for at benytte tilkøbsmuligheder, men de har kendskab til mulighederne, da disse fremgår af bestillingssedlen.

Ingen af borgerne oplyser at have særlige behov i forhold til maden, og kun en af borgerne har kendskab til, at der er mulighed for forskellige kostformer og diæter. Borgeren oplyser, at dette fremgår af informationsmateriale fra Det Danske Madhus. De øvrige to borgere oplyser, at hvis deres behov ændrer sig, vil de kontakte Det Danske Madhus for yderligere information.



### 2.4.3 Maden

Score: 5

#### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus i meget høj grad lever op til indikatorerne.

#### Observationer

Tilsynet gennemgår menuplaner for uge 45 og 46, og konkluderer, at der er en bred variation i retter og råvarevalg, samt at retterne er afstemt med årstiden, og at der tages højde for højtider. På bagsiden af menuplanerne er der beskrevet madtraditioner ved Mortensaften. For retter med en benævnelse, som fx Simregryde, er der angivet hovedingredienser. Menuplanerne er let læselige og passende for målgruppen.

Tilsynet observerer produktionslokaler og varelagerne i køkkenet. Tilsynet konstaterer, at dette svarer til medarbejdernes og leders beskrivelser af råvarernes forarbejdningsgrader, herunder brug af halv- og helfabrikata.

#### Lederinterview

Leder redegør for, at det fremgår af menuplanerne, at borgerne har mulighed for at bestille hovedret samt forret/dessert. De ugentlige menuplaner indeholder 14 forskellige hovedretter og 14 forskellige boretter med flest valgmuligheder af desserter.

Leder oplyser, at menuerne sammensættes centralt i organisationen, men med input fra madcheferne fra de enkelte madhuse. Således sikres en høj variation, og at eventuelle input fra kunderne kan indarbejdes i de kommende menuplaner. Det Danske Madhus har fastsat interne standarder for menuplanlægningen, fx i forhold til, hvor ofte de forskellige kødtyper skal være på menuen.

Leder oplyser, at der som udgangspunkt anvendes friske råvarer i produktionen, og at menuerne primært produceres fra bunden, hvilket matcher firmaets visioner. Leder redegør for, at det er kvaliteten, der er afgørende for valget af forarbejdningsgrad på de enkelte menuer. Leder oplyser endvidere, at der er produkter, som fx kødboller, der produceres hos en ekstern leverandør, men at det er Det Danske Madhus, der har defineret opskriften.

Leder oplyser, at hele organisationen benytter de samme indkøbsaftaler, og at der netop er indgået ny indkøbsaftale, hvor Det Danske Madhus sammen med leverandøren har gennemgået alle varer i aftalen med henblik på at sikre, at råvarernes beskaffenhed og kvalitet svarer til de forventede kvalitetskrav.

#### Medarbejderinterview

Medarbejderne redegør for, at produktionspersonalet ikke har direkte indflydelse på opskrifterne og menuplanerne, men hvis der er sammensætninger, der giver anledning til undring, vil medarbejderne agere på dette.

Medarbejderne oplyser, at de har fuld tillid til, at menuplanlæggerne har styr på tilbud og sammensætning, så menuen lever op til Jammerbugt Kommunes krav.

Medarbejderne redegør for, at valg af råvarer i opskrifterne sker centralt i organisationen, da det er Kvalitetsudvikleren, der definerer, hvilke råvarer der skal benyttes til den enkelte menu. Der sker kvalitetskontrol af råvaren ved modtagelsen. Hvis en råvare ikke lever op til det forventede, gives der besked til kontoret, som sørger for at kontakte leverandøren. Det oplyses, at produktionen aldrig går på kompromis med kvaliteten. I praksis betyder det, at produktionen hellere må omlægges, end anvende råvarer, der ikke lever op til kravene.

#### Borgerinterview

Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med de tilbudte retter og menuer, og de oplever god variation på menuplanerne. Dog oplever en borger, at der ofte er retter med kylling eller med ris på menuplanen, hvilket borgeren ikke er så tilfreds med. Borgeren

er ikke bekendt med, om der er mulighed for at vælge kartoffelmos ved retter med kogte kartofler, ris eller pasta. To af borgerne oplyser, at der på bestillingssedlen er mulighed for at krydse af, hvis man ønsker kartoffelmos til retten.

Borgerne oplever, at de har mulighed for god variation ved, at der er flere retter at vælge imellem på menuplanen. En borger sætter i øvrigt stor pris på muligheden for på dagen at kunne vælge mellem de leverede retter.

To af borgerne oplever, at der tages højde for højtider i menuplanerne. Den sidste borger har ikke bemærket det, og oplyser, at borgeren ikke er hjemme ved højtiderne. Kun en af borgerne har bemærket, at årstiderne afspejler sig i de retter, der er på menuplanerne.

Borgerne er generelt tilfredse med maden og madens kvalitet. Borgerne oplever maden som veltilberedt, og de har tiltro til, at råvarerne er af en god kvalitet. En borger oplever dog, at sovsen ofte smager af det samme, og en anden borger, at sovsen er for krydret og ofte med smag af ketchup. Borgerne er tilfredse med madens konsistens på alle komponenterne, der indgår i hovedretterne. En borger efterspørger dog mere stegflade på kødet, og oplever, at kylling ikke altid er til at tygge, og at gulerødderne kan virke gummiagtige i konsistensen. Denne borger vælger dog ofte at dele en portion op, så portionen spises over to dage. Dette kan påvirke borgerens oplevelse af kvalitet.

Den ene borger, der lejlighedsvist bestiller biretter, oplever desserterne og supperne som velsmagende.

Alle borgerne oplever, at maden ser pæn og appetitlig ud efter opvarmning og anretning på tallerkenen. To af borgerne varmer selv maden op, og hos den sidste borger er det hjemmeplejen der gør det.

#### 2.4.4 Kvalitetsarbejde

Score: 5

##### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus i meget høj grad lever op til indikatorerne.

##### Observationer

Tilsynet bliver forevist registreringer over borgerklager. Det konkluderes, at der arbejdes systematisk med klager, samt at der sker en handling ved en klage.

##### Lederinterview

Leder redegør for, at der centralt i Det Danske Madhus kontinuerligt arbejdes med kvalitet og kvalitetsudvikling af både det eksisterende koncept, men også i forhold til nye tiltag. 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 smag. En gang om måneden gennemfører Fødevarer sikkerhedschefen i Det Danske Madhus en intern audit i det enkelte madhus.

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 to medarbejdere i produktionen, der smager på menuerne.

Leder oplyser, at der centralt foretages kvalitetsgennemgang af de producerede menuer på holdbarhedsdatoen. Det vil sige en vurdering af selve retten på det tidsinterval, som borgerne vil tilberede og spise retten. Her sker der en vurdering af blandt andet visuelle udtryk, duft, smag og konsistens i forhold til levering samt efter anvist opvarmning.

Leder redegør for, hvordan der på tværs af madhusene arbejdes med brugertilfredshed, herunder eventuelle klager. Det oplyses, at der altid handles på klager, og at der er fokus på at afdække eventuelle fejl med henblik på at sikre tilfredse borgere. Ved den

interne håndtering af klager er der fokus på eventuelle indsatsområder med henblik på en efterfølgende kvalitetsudvikling.

Leder oplyser, at der ikke gennemføres brugerundersøgelser, hvor borgerne spørges ind til deres tilfreds.

#### **Medarbejderinterview**

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

Medarbejderne får leveret opskrifter på alle produktioner. Tilsynet får oplyst, at opskrifterne efterleves slavisk, dog har medarbejderne ansvar for den sidste tilsmagning, som kun må ske med smagsgivende produkter, der fremgår af ingredienslisten. Denne afgrænsning sker udelukkende for at sikre, at deklARATIONERNE er korrekte. Medarbejderne oplyser, at retterne tilsmages af minimum to kollegaer i produktionen.

Medarbejderne oplyser, at de løbende måler og registrerer iltindhold i de pakkede menuer for at sikre dokumentation for iltrester ved pakningen af maden.

#### **Borgerinterview**

Ingen af borgerne har oplevet, at Det Danske Madhus har spurgt ind til deres tilfredshed med maden, eller at de har direkte indflydelse på maden, men de efterspørger det heller ikke. De er generelt tilfredse med, at de har indflydelse på, hvilke retter og hvor mange retter de ønsker, og at der er flere forskellige retter at vælge imellem.

### **2.4.5 Kontakt til leverandøren og information**

**Score: 4**

#### **Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus i høj grad lever op til indikatorerne.

#### **Observationer**

Tilsynet bliver forelagt materiale, som anvendes som informationsmateriale til Jammerbugt Kommunes borgere. Materialet indeholder en velkomstskrivelse med oplysninger om leveringsdag, bestillingsvejledning, leveringsmuligheder, afbestillingsfrist, betalingsoplysninger, herunder hvor borgeren kan få oplysninger om priser, samt kontaktoplysninger til Det Danske Madhus. Desuden er der vedlagt opvarmningsvejledning samt menuplan med tilhørende bestillingsseddel. Her fremgår kontaktoplysninger også, og af bestillingssedlen fremgår derudover bestillingsvejledning samt oplysning om, hvordan borgeren kan afbestille eller ændre antallet af retter. På bestillingssedlen kan borgeren orientere sig om priser på tilkøbsmuligheder.

Tilsynet bemærker, at det ikke fremgår af materialet, at borgerne i Jammerbugt Kommune skal betale for eventuelt valg af bieretter.

Tilsynet vurderer, at menuplan og bestillingssedler er professionelle og brugervenlige, herunder er der klare budskaber, god skriftstørrelse mm. Bestillingssedlerne virker intuitive og lette at udfylde. Tilsynet konstaterer, at borgerne har mulighed for at afkrydse ud fra den enkelte hovedret, om de ønsker at udskifte kogte kartofler, ris og pasta til kartoffelmos. Dette er oplyst af leder, at dette er uden meromkostninger for borgerne. Såfremt borgeren ønsker at udskifte eksempelvis kogte kartofler til pasta eller ris, kan dette også ske uden meromkostning for borgerne. Dette kan ske ved at borgeren kontakter kundeservice med deres ønsker til ændringer. Adspurgt oplyses det til tilsynet, at information om denne mulighed ikke fremgår af det materiale, der udleveres til borgerne.

### Lederinterview

Leder oplyser, at alle nye kunder får udleveret en velkomstpakke, der er tilpasset den bestilte kostform. Ved ændring af kostform modtager borgeren nye vejledninger. Borgerne modtager materialet af chaufførerne ved den første levering af mad. Her er der afsat tid hos chaufføren til at vejlede borgeren i forhold til opvarmning og bestilling.

Menuplaner og bestillingssedler udleveres løbende til borgerne. Menuplanerne er desuden tilgængelige på Det Danske Madhus' hjemmeside.

Leder oplyser, at kostvejledning af borgerne sker i kundeservice. Det Danske Madhus har samlet kundeservice i madhuset i Albertslund med henblik på at styrke kundeservice i forhold til i endnu højere grad at kunne vejlede kunderne til at vælge rette kostform allerede ved opstart på madservice. I den forbindelse har man rekrutteret personale med et dybere kendskab til kost og til madproduktion. Her kan borgerne desuden få vejledning i forhold til bestilling, afmelding, mulighed for tilkøb, vejledning til opbevaring og opvarmning af maden o.lign. Det oplyses til tilsynet, at det er et krav til medarbejdere med kundekontakt, at de kan tale, skrive og forstå dansk.

Leder oplyser, at der ved den seneste madlevering til borgerne i Jammerbugt Kommune blev udleveret information om ny mulighed for online bestilling som en alternativ bestillingsløsning til bestillingssedlerne. Leder oplyser endvidere, at borgerne også kan ringe til kundeservice og afgive deres bestilling.

### Medarbejderinterview

Medarbejderne oplyser, at de ikke er i direkte kontakt med borgerne, denne kontakt står kundeservice for.

### Borgerinterview

Borgerne er generelt tilfredse med kontakt og information fra Det Danske Madhus. Ingen af borgerne føler, at de mangler information, og de synes, at de har den fornødne information og vejledning i forhold til opbevaring og opvarmning af maden.

To af de adspurgte borgere erindrer, at de ved opstart i madservice har modtaget en velkomstmappe med diverse informationsmaterialer fra Det Danske Madhus i forhold til bl.a. tilkøb, opbevaring og opvarmning, og at de er tilfredse med materialet. Den sidste borger kan ikke huske opstart. De oplyser alle, at de ikke mangler information vedrørende ordningen, og at de vil ringe til Det Danske Madhus ved behov. Ingen af borgerne kan huske, om de har modtaget vejledning i, hvilken kostform de skal bestille, men en borger oplyser, at dette står i materialet i velkomstmappen.

Borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med menuplanerne / bestillingssedlerne i forhold til udseende / udformning - at de er nemme og overskuelige, og at de er brugervenlige. To borgere oplyser, at tilkøbsmuligheder samt muligheder for at tilvælge kartoffelmos i stedet for kogte kartofler fremgår af bestillingssedlen. Ingen af borgerne har kendskab til, at de kan udskifte eksempelvis kartofler til pasta eller ris uden meromkostninger.

Borgerne bestiller ved at krydse af på bestillingssedlen, men kan alle oplyse, at de ved den sidste madlevering har fået en seddel med information om en ny online løsning til bestilling. Dog er der ingen af borgerne, der har intentioner om at ændre deres bestillingsmetode.

Flere af borgerne kan redegøre for, at der på menuplanerne / bestillingssedlerne fremgår diverse ekstra information fra Det Danske Madhus, fx i forbindelse med jul.

Ingen af borgerne oplever udfordringer i forhold til til- og afmeldingsfristerne, og alle har kendskab til, at de kan afmelde maden ved at ringe til Det Danske Madhus.

Ingen af borgere kan huske, at de har læst om klagemuligheder, men de oplyser alle, at hvis de har behov for at klage, vil de ringe til Det Danske Madhus eller få en pårørende

til det. En borger har oplevet, at der ved leveringen manglede nogle hovedretter. Borgeren ringede til Det Danske Madhus, og de manglende retter blev leverede næste dag.

## 2.4.6 Levering

Score: 5

### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus i meget høj grad lever op til indikatorerne.

#### **Lederinterview (*madhuschef og koordinatoransvarlig leder for chaufførerne*)**

Leder oplyser, at borgerne kan få mad umiddelbart efter tilmeldingen, så der kan leveres mad allerede hverdagen efter, hvis tilmelding er sket inden kl. 12.00. Det er muligt at få en akut levering samme dag, hvis der er behov for dette. Afbestilling skal ske inden kl. 12.00 hverdagen for leveringen.

Der leveres mad i Jammerbugt Kommune en gang ugentligt. Tidspunktet for levering af madservice aftales med borgeren ved opstart.

Det Danske Madhus har centralt udarbejdet skriftligt materiale (chaufførguide), der er udleveret til alle chauffører. Materialet indeholder bl.a. informationer og arbejdsgange / procedurer i forhold til utilsigtede hændelser, forsinkelser på mere end en halv time samt for, hvordan det sikres, at leverancerne sker i en ubrudt kølekæde, fx hvordan maden håndteres, hvordan afvigelser registreres mm.

Det oplyses, 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. Chaufførerne kører alle rundt med tablets, hvor de registrerer det enkelte borgerbesøg. Her registreres det også, hvis maden ikke er leveret, og hvis chaufføren ikke har kunnet komme i kontakt med borgeren.

Alle chauffører er pålagt uniform og Id-kort, som er en del af startpakken, og de bliver orienterede om tavshedspligt, oplysningspligt osv. Leder oplyser, at der er krav om ren straffeattest på alle de medarbejdere, der har fysisk kontakt med borgerne.

Leder oplyser, at de kan disponere over ekstra biler, såfremt der er biler, der rammes af nedbrud, uheld eller lign.

#### **Medarbejderinterview (*Chauffør*)**

Chaufføren bekræfter, at alle borgerne får leveret mad på en fast ugedag og inden for et fast tidsinterval. Chaufføren oplyser, at der sjældent sker afvigelser i leveringstidspunktet, og at chaufføren ringer til kundeservice, hvis der opstår forsinkelser på mere end en halv time.

Chaufføren oplyser at maden leveres i borgerens køleskab eller på en af borgeren anvist plads. Selv om borgeren anviser et sted, hvor maden skal stilles, vurderer chaufføren altid, om borgeren er i stand til selv at sætte maden på køl.

Chaufføren redegør for, hvordan de skal agere ved forgæves gang hos en borger, hvis borgeren er faldet eller lignende, og de har kendskab til både deres tavshedspligt og oplysnings- og tilbagemeldingspligten. Også dette fremgår af den udleverede chaufførguide.

Chaufføren oplyser, at de er klædt i trøje og jakke, hvor det tydeligt fremgår, at de kommer fra Det Danske Madhus, og at de har et Id-kort, de kan fremvise.

#### **Borgerinterview**

Alle tre borgerne er tilfredse med leveringen og leveringstidspunktet. De får alle køle-mad leveret en gang om ugen, og de oplever leveringen som meget stabil. Maden kommer altid på den samme faste ugedag og på samme tidspunkt + / - 30 minutter. Ingen af borgerne har oplevet forsinkelser eller ændring af leveringstiden.

Borgerne oplyser, at det typiske er den samme chauffør, der kommer med maden. Chaufføren opleves som flink og imødekommende, og alle borgerne er trygge ved chaufføren.

Borgerne oplever stor fleksibilitet i afleveringsmulighederne, fra at det er muligt at få stillet maden på et aftalt sted i boligen, til at maden kan blive stillet i køleskabet. Ingen af borgerne har haft brug for at få maden leveret andre steder end i deres hjem fx i et dagcenter. Ved de borgere, hvor det er aftalt, at chaufføren selv går ind med maden, giver chaufføren sig til kende, når de træder ind i boligen.

Alle borgerne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med udseende på maden ved leveringen, og at det ser indbydende ud i emballagen. Ingen af borgerne oplever problemer med at åbne emballagen.

Ingen af de adspurgte borgere kan erindre, om chaufføren er i uniform og bærer et Id-kort. En borger har dog observeret, at navn og logo fremgår på bilen.

## 2.4.7 Kompetencer

Score: 5

### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at Det Danske Madhus i meget høj grad lever op til indikatorerne.

### Lederinterview

Leder oplyser, at medarbejderne i driften primært er ernæringsassistenter, men at der også er ansat en slagter i produktionen. Der er desuden ansat ufaglærte medarbejdere, der dog alle har erfaring og kompetencer inden for madproduktion.

Det er altid faglærte medarbejdere, der har hovedansvaret for produktionen af maden, herunder produktion af særlige diæter og specialkost. Ligeledes er det altid faglærte medarbejdere, der har ansvaret for næringsberegning, kvalitetsudvikling, vejledning af borgere osv. Dette foregår centralt for hele organisationen.

Leder redegør for, at de har været igennem en periode med udskiftning af medarbejdere, og at der pt. er enkelte vakante stillinger, men at de er godt på vej mod en stabil medarbejdergruppe. Leder har stort fokus på rekruttering af faglærte medarbejdere og på at kompetenceudvikle de nuværende ufaglærte medarbejdere. Der er blandt andet planlagt forløb for opkvalificering af de ufaglærte medarbejdere med henblik på uddannelse inden for det kostfaglige område. Leder oplyser endvidere at have fokus på ansættelse af personer på særlige vilkår, og at de har indgået et samarbejde med jobcentret om blandt andet ansættelse af medarbejdere i fleksjob.

Leder oplyser, at sygefraværet er på et lavt niveau.

### Medarbejderinterview

Medarbejderne bekræfter leders udsagn om, at der på nuværende tidspunkt er stort fokus på at rekruttere faglærte medarbejdere. Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige kompetencer til at udføre deres arbejde, og de efterspørger på nuværende tidspunkt ikke tilbud om kursus eller andre kompetenceudviklende tilbud. Medarbejderne oplyser, at de har en forventning om, at lederen vil være lydhør ved eventuelle ønsker fra medarbejderne, og at der ved eventuelle nye tiltag og indsatser vil være tilbud om relevante kurser.

## 2.5 Vurderingsskema

I tilsynene i Jammerbugt Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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 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>

## 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, trænings- og rehabiliteringscentre samt madservice. 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.