



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Leverandør af madservice - Gadekøkkenet

Uanmeldt tilsyn
Oktober 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: Gadekøkkenet, Stationsvej 51, 9440 Aabybro

Leder: Lisbeth Gade

Antal borgere, der er tilmeldt leverandøren: 223 i madservice i september 2024

Leveringsform: Borgerne kan vælge levering 3 gange ugentligt, leveringen er kølemad

Dato for interviews af borgere: Den 19. september 2024

Dato for tilsynsbesøg i køkkenet: Den 23. oktober 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Gennemgang af dokumentation med leder
- Observationer
- Gruppeinterview med to medarbejdere
- Interview med en chauffør
- Telefoninterviews af fem borgere, der modtager madservice

Tilsynet havde dialog med medarbejdere under rundgang i køkkenet.

Tilsynet blev afrundet med leder, der 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 redegør for, at Gadekøkkenet siden opstart i 2011 har haft stort fokus på at producere den type mad, der bliver efterspurgt af borgerne i lokalområdet, og en mad, der er baseret på gode råvarer og godt håndværk.

Leder oplyser, at køkkenet pt. ikke arbejder med nye tiltag, dog er de altid opmærksomme på løbende at tilpasse udbuddet til tidens trend og borgernes efterspørgsel.

2. Tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Gadekøkkenet. 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 medarbejderne samt rundgang og observation i køkkenet. Der er sket borgerinddragelse i form af telefoninterviews med fem borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Gadekøkkenet er velfungerende køkken, som har en meget engageret leder og medarbejdere med fokus på høj kvalitet og faglighed i madproduktionen. Vurderingen er, at køkkenet overordnet lever op til Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, dog er der vurderet mangler under temaerne *Produktion, Maden og Kontakt til leverandøren og information*.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes produktionen følger gældende anbefalinger, og at medarbejderne har et godt kendskab til målgruppens behov og kostformer. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om portionsstørrelserne til madservice. Men til trods for medarbejdernes kendskab, samt at køkkenet gennemfører løbende kontrolvejninger af mængder, har tilsynets stikprøvevejning af hovedretter givet anledning til en anbefaling i forhold til at sikre korrekte mængder af sovs i retterne.

Tilsynet vurderer, at Gadekøkkenet arbejder systematisk og dokumenterende med madens næringsindhold, og at køkkenet anvender opskrifter, der er understøttede med næringsberegninger. Borgerne i Jammerbugt Kommune har mulighed for at bestille alle de kost- og diætformer, der fremgår i godkendelsesgrundlaget, og alle diæter efterlever Anbefalinger for den Danske Institutionskost. Derudover har borgere med specielle behov og ønsker mulighed for at bestille kostformer, der er individuelt fremstillet til den enkelte borger. Det vurderes, at borgerne har mulighed for at ombytte kulhydrater i hovedretterne samt for tilkøb af biretter, madpakker, gæstemad mv. Borgerne er generelt meget tilfredse med kvaliteten på maden og leverancerne fra Gadekøkkenet.

Tilsynet vurderer, at menuplanerne lever op til kravene fra Jammerbugt Kommune i forhold til variation, og at der tages hensyn til årstider, egnsrätter, søndage og højtider. Borgerne er meget tilfredse med de tilbudte retter og med variationen på menuplanerne, og de finder det nemt at bestille hver måned ud fra menuplanen. Tilsynet vurderer ud fra gennemgangen af materialet til borgerne samt Gadekøkkenets hjemmeside, at borgerne kan tilegne sig det nødvendige kendskab til tilbuddene fra Gadekøkkenet, enten i det udleverede materiale, hjemmeside eller via telefonisk henvendelse.

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

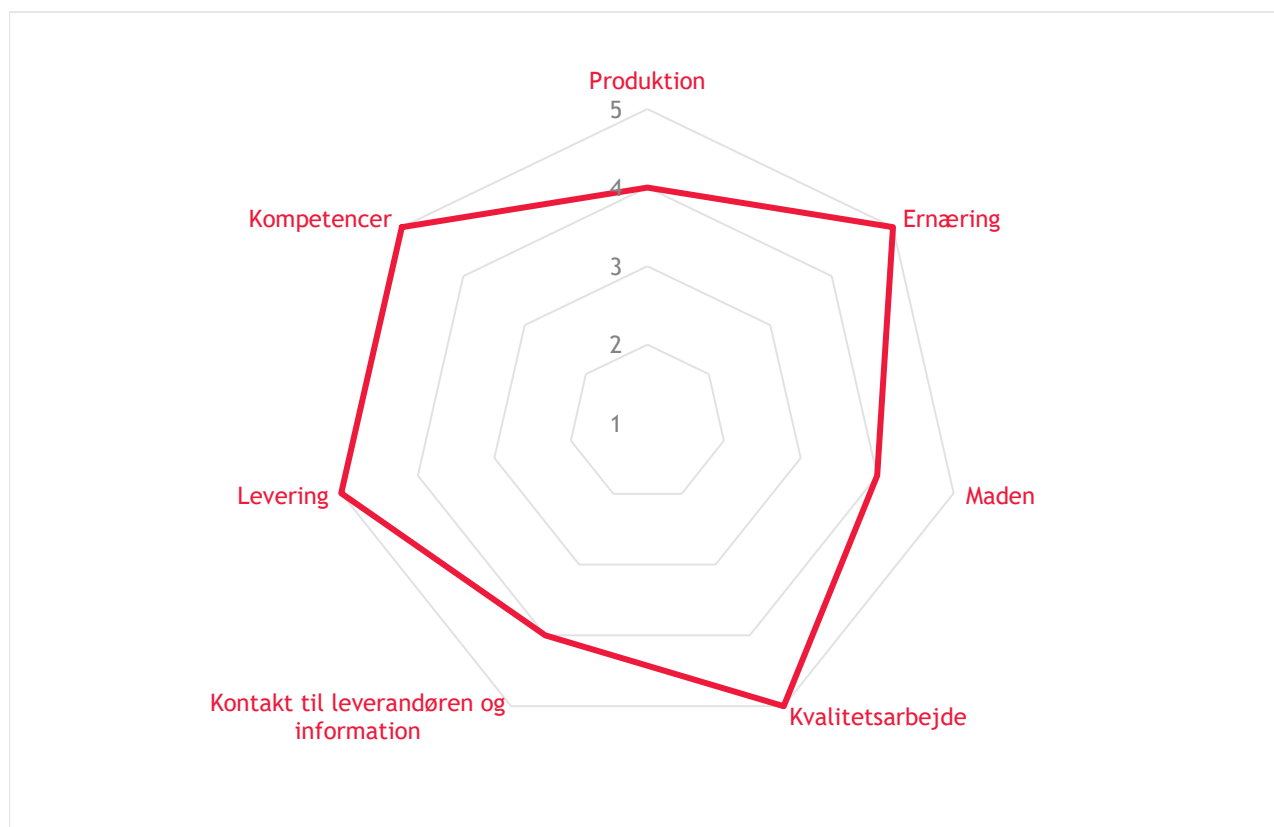
1. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at sikre korrekt mængder af sovs i hovedretterne.
2. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at der på en uge er 14 forskellige hovedretter at vælge imellem.
3. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at det fremgår tydeligt af velkomstfolderen eller af bestillingssejlen, at borgerne har mulighed for at få udleveret survarer ved henvendelse til chaufføren.

4. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at det fremgår af informationsmateriale til borgerne, at borgerne kan foretage bestilling, afbestilling og ændringer frem til kl. 12.00 dagen før leverance til borgeren.

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 Gadekøkkenet i høj grad lever op til indikatorerne.

Produktionstilrettelæggelse

Observationer

Tilsynet besigtiger produktions- og lagerlokalerne i køkkenet, og bemærker, at lokalerne fremstår velholdte. Køkkenet er indrettet med mulighed for at etablere et hensigtsmæssig flow.

Tilsynet har fået udleveret køkkenets nødplan til at imødegå eventuelle produktions- og leveringshindringer.

Lederinterview

Produktionen tilrettelægges som en køleproduktion med produktion til madservice i Jammerbugt Kommune tre dage om ugen. Leder oplyser, at der anvendes et køkkensystem til styring af produktionen. Dette medfører, at alle bestillinger, produktionsplanlægning og ernæring mm. administreres i systemet, hvilket er med til at sikre en høj kvalitet og et ensartet produkt, samt at medarbejderne i produktionen altid arbejder ud fra opskrifter med tilhørende metodikker.

Leder redegør for, at medarbejdergruppen selv planlægger og koordinerer produktionen, og at dette sker ud fra, hvilke retter og mængder der skal produceres på dagen. Leder oplyser, at da det er et lille køkken, kan den enkelte medarbejder varetage de forskellige pladser og opgaver i køkkenet.

Køkkenet har både de fysiske rammer og en medarbejderstab til at imødekomme en eventuel vækst i produktionen, og de vil til stadighed være i stand til at levere samme tilbud og kvalitet til borgerne, herunder i forhold til at være i stand til at producere årstidens retter.

Leder redegør for køkkenets nødberedskab, der skal sikre, at de i en eventuel krisesituation kan levere mad til borgerne i Jammerbugt Kommune. Køkkenet har altid mad på lager til minimum tre dage. Leder oplyser, at såfremt de ikke er i stand til at producere mad i køkkenet, fx pga. brand, har de indgået aftale med DGI-Huset i Aabybro om benyttelse af deres køkken.

Medarbejderinterview

Medarbejderne redegør for, at de i fællesskab tilrettelægger arbejdsdagen, blandt andet ud fra dagens produktion, øvrige opgaver, og hvem der er på arbejde på dagen. Alle medarbejdere kan varetage alle arbejdsstationer i køkkenet, hvilket er med til at sikre en stabil drift og levering.

Portionsstørrelser

Observationer

En medarbejder udtager en stikprøve fra dagens produktion samt to fra lageret med færdigpakke madportioner til kontrolvejning. Der er tale om tre forskellige typer hovedretter. Tilsynet får udleveret skema med vejledende vægtangivelse for hver af de fire komponenter i hovedretterne. De vejledende portionsstørrelser efterlever Den Nationale Kosthåndbog. De tre stikprøver vejes og kontrolleres i forhold til, om mængden af de enkelte komponenter svarer overens med de vejledende minimumsmængder.

Tilsynet observerer ved kontrolvejning, at der er enkelte afvigelser i portionsstørrelserne i forhold til portionsstørrelsesskemaet, som ernæringsberegningerne er baserede på. De udtagne stikprøver på tilsynsdagen viser, at mængden af sovs i to af hovedretterne er mindre end de vejledende portionsstørrelser.

Tilsynet får forevist pakkeområdet, hvor komponenterne pakkes til hele menuer. Under tilsynets rundgang observeres det, hvordan medarbejderne orienterer sig om portionsstørrelser visuelt samt deres valg af redskaber til udportionering.

Lederinterview

Leder oplyser, at der er udarbejdet et skema, hvoraf mængder i gram på komponenterne i hovedretterne i portionsstørrelsen fremgår. Skemaet viser mængder for de tre portionsstørrelser lille, normal og stor, og hænger ved pakkeområdet, så medarbejderne altid kan orientere sig i skemaet.

I køkkenets kvalitetstjek er der fokus på, om portionsstørrelserne lever op til standarden. For at sikre, at portionsstørrelserne svarer til forventningerne, bliver mængden af

kartofler og grønt altid afvejet. Dog konstaterer tilsynet, at der er behov for, at der kontinuerligt i pakkeprocessen udtages stikprøver for at kontrollere mængden af sovs, da de udvalgte stikprøver viser, at mængden i to af stikprøverne er mindre end de vejledende mængder. Leder oplyser, at mængden i bakkerne visuelt tjekkes af medarbejdere i pakkeriet.

Medarbejderinterview

Medarbejderne oplyser, at portionsstørrelserne bliver tjekket flere gange i pakkeprocessen. Medarbejdere har fuldt kendskab til portionsstørrelser, og de oplyser, at de altid kan finde oplysninger om portionsstørrelserne i skema med vejledende mængder. Medarbejderne vurderer, at de har det rigtige udstyr til udportionering.

Borgerinterview

Alle borgere er tilfredse med portionsmængden af mad, der leveres, dog er der én borger, der til tider ikke kan spise hele kødmængden. Ingen af borgerne deler måltidet over 2 dage eller med en anden person.

Alle borgerne oplever, at portionsmængden af mad i leveringsbakkerne er ens hver gang. En borger oplyser dog, at borgeren ikke kan udtale sig, da borgeren aldrig har observeret portionsmængden.

Ingen borgere oplever fejl eller mangler i de leverede måltider.

Bæredygtighed

Lederinterview

Leder gennemgår køkkenets drift, herunder flowet omkring produktionen og pakkeriet. Alle arbejdsgange er datadrevne, og dette sætter rammerne for, hvor meget personalet skal producere og pakke, hvilket medfører, at der er et minimalt madspild. Derudover indgår eventuel overskudsproduktion i driften, så vidt det er muligt.

Leder oplyser, at køkkenet genererer så lidt madaffald, at affaldstransportøren har ændret hyppigheden for afhentning af madaffald.

Leder redegør for, at de ved menuplanlægning og indkøb har fokus på sæsonens råvarer og lokale indkøb. Indkøbspriserne er styrende for, om råvarerne købes som økologiske eller konventionelle. Leder oplyser, at forbruget af økologiske råvarer er minimalt.

Medarbejderinterview

Medarbejderne oplyser, at der er opskrifter på alt, så der er et minimalt spild, og at eventuel overskudsproduktion indgår i driften. Medarbejderne oplyser, at de ikke oplever meget madspild.

2.4.2 Ernæring

Score: 5

Vurdering:

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

Standarder og kostformer

Lederinterview

Leder oplyser, at der arbejdes efter Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandard, herunder Anbefalinger for den Danske Institutionskost. Der er tilbud om alle kost- og diætformer, beskrevet i Godkendelsesgrundlaget. Hovedkostformen er Normalkost til ældre. Diæterne følger alle Anbefalingerne for Den Danske Institutionskost, og der er tilbud om de anbefalede tre konsistenser af dysfagikost.

Leder redegør for, at borgere med specielle behov/ønsker har mulighed for at bestille kostformer, der er individuelt fremstillet til den enkelte borger.

Medarbejderinterview

Medarbejderne redegør for og fremstår med indsigt i de forskellige kostformer og deres betegnelser, samt hvilke retningslinjer der er til fremstillingen af de forskellige kostformer.

Derudover udviser medarbejderne et godt kendskab til vigtigheden af at følge opskrifter og metodikker.

Dagskosttilbud, energitrin og næringsberegning

Observationer

Tilsynet bliver forelagt dokumentation for, at alle menuer bliver næringsberegnet automatisk, når en opskrift dannes, og at næringsberegningerne opfylder gældende krav i forhold til de nationale anbefalinger. Oplysninger om næringsindholdet i retterne samt varedeklaration fremgår af køkkenets IT-køkkensystem.

Lederinterview

Leder oplyser, at alle hovedretter, uanset hvilken kostform, diæt eller konsistens der bestilles, efterlever retningslinjerne for næringsindholdet, der fremgår i Anbefalingerne for den Danske Institutionskost. Alle opskrifter næringsberegnes, så det sikres, at en normal kost gennemsnitlig på to uger efterlever kravene, som er beskrevet i Den Nationale Kosthåndbog.

Leder redegør for, at borgerne på menuplaner, der også benyttes som bestillingsseddel, har mulighed for at supplere hovedretterne med tilkøb af bieretter. Leder oplyser, at kun få borgere tilkøber bieretter. Borgerne har mulighed for et stort udbud af tilkøbsydelse, både en række energiberigede produkter og tilkøb til dagens øvrige måltider, såsom håndmadder, øllebrød, salater med mere. Desuden kan borgerne bestille relevante survarer til menuplanens hovedretter hos chaufføren, der altid har et lager af survarer i bilen.

Medarbejderinterview

Medarbejderne oplyser, at de i produktionen følger opskrifter med tilhørende metodikker. Opskrifterne er alle næringsberegnet, så det sikres, at næringsindhold i den enkelte ret efterlever de nationale anbefalinger. Medarbejderne er meget tydelige omkring, at de forholder sig til opskrifterne, og at de følger dem nøje for dermed at sikre, at borgerne modtager den rette mad.

Borgerinterview

Alle adspurgte borgere vælger hovedsagelig at få leveret hovedret. To borger bestiller derudover meget sjældent biret. Ingen af borgerne bruger tilkøbsmulighederne. Borgerne oplyser, at de har kendskab til muligheden for tilkøb, samt at mulighederne fremgår på bestillingssedlen.

Fire borgere bestiller normal kost. En borger får leveret diætkost, hvilket borgeren er meget tilfreds med, da borgeren derved oplever, at kostformen matcher borgerens behov.

De fleste borgere får leveret mellem 5 og 7 hovedretter om ugen, dog oplyser én borger, at det er meget vekslende, hvor mange retter borgeren bestiller om ugen.

Alle borgerne har viden om, at det er muligt at få ændret valgte kostform til en anden, hvis deres ønsker og behov ændrer sig. En borger får meget hjælp af hjemmeplejen i forhold til valg af kostform, og borgeren udtrykker stor tilfredshed med denne hjælp.

2.4.3 Maden

Score: 4

Vurdering:

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

Observationer

Tilsynet gennemgår menuplanerne for oktober og november måned, og konkluderer, at menuplanerne er opbyggede med mulighed for at vælge mellem 2 hovedretter (kaldet A og B menu) samt en biret. Tilsynet konstaterer, at menuplanen er sammensat med god variation i tilbuddet, og afspejler årstiden. Menuplanerne er sammensat af sæsonbetonede retter, som er tilpassede målgruppen, og der tages højde for danske madtraditioner og for højtider og søndage. Fx fremgår det af menuplanen for november måned, at borgerne kan vælge stegt and til Mortensaften. Menuplanerne er let læselige, og passende målgruppen.

Tilsynet konstaterer ved gennemgang af menuplanerne, at borgerne dagligt altid har 2 retter varm mad at vælge imellem. Dog ses det, at ved menuplan for B menuer kan den varme ret blive gentaget op til 3 på hinanden følgende dage, således har borgerne på en uge er 10-11 forskellige hovedretter at vælge imellem.

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

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 der udarbejdes menuplaner for en måned, og at borgeren har to valgmuligheder på hovedretter pr. dag for Normalkost. Ved sammensætning af menuplanen er der fokus på dels variation, dels på årstiden. Desuden inddrages forskellige ønsker og refleksioner, som medarbejderne opsamlere i kontakten med borgerne. Dette gælder både for hovedretter og biretter. Alle opskrifter er testede både i forhold til smag, konsistens, ernæring, fødevarerikkerhed m.m., inden en ny ret kommer på menuplanen.

Leder oplyser, at størstedelen af maden produceres fra bunden og af råvarer af god kvalitet, da de vurderer, at dette giver den bedste madoplevelse for borgerne.

Medarbejderinterview

Medarbejderne kan redegøre for menuernes sammensætning, og de oplever, at menuerne passer til målgruppen, og at der er opmærksomhed på, at de er varierede.

Medarbejderne beskriver, at der anvendes friske råvarer, og at maden produceres fra bunden. Medarbejderne er opmærksomme på, om varerne er friske, og om emballagen er i orden ved modtagelsen. Der stilles krav til råvarernes holdbarhed. Hvis en råvare ikke lever op til forventningen, foretages korrigerende handling via indkøberen. Det er vigtigt for medarbejderne, at de ikke går på kompromis med kvaliteten på råvarerne.

Borgerinterview

Alle borgerne er i høj grad tilfredse med madens kvalitet, duft og konsistens, bl.a. er et udpluk af borgernes beskrivelser følgende:

- "Maden dufter af det, den er".
- "Maden skal aldrig krydres yderligere, ikke engang salt skal der anvendes, når retten skal spises".
- "Selv kødet er mørt".

Fire borgere har kendskab til, at der kan bestilles forskellige former for kulhydrater (kartoffelmos, ris m.m.) til menuen. Dog var der ingen af de adspurgte borgere, der havde behov for at ændre noget.

Borgerne oplyser alle, at de er meget tilfredse med udvalget og variationen. En borger fremhæver, at borgeren er meget tilfreds med, at køkkenet til tider sætter nye retter på menuplanen.

Borgerne har ikke fokus på, om menuplanerne er tilpassede til årstiden, men i dialogen med borgerne oplyses de, at nogle af retterne, der kan vælges, passer til årstiden. Derudover oplyser borgerne, at der tilbydes retter til højtiderne, som følger danske traditioner.

Alle borgerne opvarmer selv maden, dog oplyser én borger, at hvis der i perioder er behov for at få hjælp, er dette muligt.

Alle de adspurgte borgere oplever, at maden/måltidet ser appetitligt ud i leveringsbakken, også efter opvarmning og anretningen på tallerkenen. Alle borgerne anretter maden på en tallerken.

2.4.4 Kvalitetsarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Observationer

Det er ikke muligt at se en liste over klager/reklamationer og opfølgning, idet leder oplyser, at de ikke har modtaget klager over maden fra borgerne. De får løbende forespørgsler fra borgerne, som der så tages individuelle hensyn til, hvis dette er muligt.

Lederinterview

Leder oplyser, at såfremt der skulle komme en klage på maden, vil de selvfølgelig reagere på dette, og ved eventuelle flere klager over den samme ret vil de gennemgå opskrift, sammensætning og metodik eller tage retten af menuplanen.

Leder oplyser, at der til stadighed arbejdes med at sikre høj kvalitet af maden og udviklingen af området. Køkkenets kvalitetsarbejde sker i alle led fra menuplanlægning til den endelige levering af maden til borgerne.

Leder redegør for, at der løbende sker menubedømmelser, hvor de enkelte retter opvarmes som ude hos borgerne, og de bedømmes på udseende, duft, smag og konsistens. Dette sker på brugsdatoen - det vil sige, at der sker en vurdering af selve retten på den dag, som borgerne i Jammerbugt Kommune vil tilberede og spise retten. Desuden, at der altid er to medarbejdere, der smagstester de enkelte produkter "ved gryden", og ved tilsmagning af maden undervejs i produktionen sker dette kun med de ingredienser, der fremgår af opskriften.

Leder oplyser, at der ikke gennemføres brugerundersøgelser, men at de medarbejdere, der er i kontakt med borgerne, enten telefonisk eller personligt ved leveringen, er opmærksomme på eventuel ris og ros fra borgerne. Når der er nye retter på menuplanen, er chaufførerne opmærksomme på at spørge borgerne om deres tilfredshed med den pågældende ret.

Medarbejderinterview

Medarbejderne redegør for, hvordan der altid er to medarbejdere, der smager på maden. Medarbejder oplyser, at de bruger deres faglighed til at vurdere kvaliteten, herunder om der skal ske en tilpasning af opskrifterne. Medarbejderne oplyser, at det er vigtigt for deres arbejdsglæde, at de kan være stolte over den mad, der produceres.

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

Medarbejderne redegør for, at der altid anvendes opskrifter i produktionen, og at ingen må producere mad uden opskrift. Der kan ikke afviges fra opskrifterne, da borgerne skal kunne regne med ingredienslisten på pakken. Der kan reguleres i mængderne, fx i forhold til krydderier.

Medarbejderne deltager alle i den løbende kvalitetsvurdering af de enkelte retter, der sker på spisetidspunktet hos borgerne, og de oplyser, at retterne nogle gange også opvarmes og vurderes efter overskridelse af brugsdatoen.

Borgerinterview

Ingen af borgerne husker, at de er blevet spurgt om, hvor tilfredse de er med maden. En borger oplyser, at borgeren ofte roser maden via chaufføren.

Ingen af borgerne oplyser at de har indflydelse på maden. To borgere udtaler, at de ikke har et behov for indflydelse, da maden lever op til deres forventninger.

2.4.5 Kontakt til leverandøren og information

Score: 4

Vurdering:

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

Observationer

Tilsynet bliver forelagt materiale, som anvendes som informationsmateriale til Jammerbugt Kommunes borgere. Materialet indeholder en velkomstfolder med oplysninger om blandt andet menuvalg, mulighed for diæter, tilkøb af baret (dessert eller forret) og øvrige tilkøbsmuligheder, som fx proteinrig drik, suppe og håndmadder samt bestillingsvejledning, herunder at det er muligt at bestille online. Desuden fremgår kontaktoplysninger (telefonnr. og mailadresse) til Gadekøkkenet. Det fremgår herudover af folderen, at borgerne kan kontakte køkkenet, hvis de har ønsker om fx kartoffelmos eller pasta i stedet for kogte kartofler. Dette fremgår også af Gadekøkkenets hjemmeside. Desuden udleveres der en vejledning til opbevaring og opvarmning af maden.

Borgerne får udleveret månedens menuplan, der også benyttes som bestillingsseddel. Her fremgår kontaktoplysninger og oplysninger om bestillingsfrist, samt at borgeren kan afbestille eller ændre antallet af retter indtil kl. 10.00 dagen før leveringen. På bestillingssedlen kan borgerne orientere sig om priser på tilkøbsmuligheder. Leder oplyser til tilsynet, at borgerne i princippet kan ændre deres bestillinger helt frem til morgenen på leveringsdagen.

Tilsynet bemærker, at det fremgår af bestillingssedlen, at borgerne i Jammerbugt Kommune skal betale for eventuel bestilling af baretter. Borgerne har mulighed for at få leveret survarer, hvilket fremgår af Gadekøkkenets hjemmeside, men tilsynet konstaterer, at dette ikke fremgår af velkomstfolderen til borgerne. Tilsynet observerer, at køkkenet pakker en kasse med survarer til hver af madbilerne, så chaufførerne kan levere survarer til borgerne, når behovet opstår.

Tilsynet vurderer, at menuplan, og dermed også bestillingssedler, fremstår som brugervenlige, herunder er der klare budskaber, god skriftstørrelse mm. Bestillingssedlerne virker intuitive og lette at udfylde.

Lederinterview

Leder oplyser, at velkomstfolder, vejledning om opbevaring og opvarmning af maden samt månedens menuplan, der også benyttes som borgerens bestillingsseddel, udleveres

til nye borgere i madserviceordningen. Efterfølgende udleverer chaufførerne hver måned den kommende menuplan til borgerne. Menuplanerne er desuden tilgængelige på Gadekøkkenets hjemmeside. På hjemmesiden er det muligt at bestille maden online. Her forefindes der også en vejledning til den elektronisk madbestilling. Leder oplyser, at der pt. kun er ganske få borgere, der benytter sig af denne løsning.

Leder redegør for, at borgerne altid har mulighed for at få vejledning, fx om bestilling og afmelding, opbevaring og opvarmning af maden, tilkøbsmuligheder osv. ved telefoniske henvendelse, og at eventuel vejledning vedrørende kostformer og diæter altid varetages af medarbejdere med en kostfaglig uddannelse. Leder oplyser, at alle nye borgere i madservice ved opstart spørges, om de har eventuelle ønsker til maden, herunder ønske om fx kartoffelmos eller pasta i stedet for kartofler. Der er altid en dialog ved opstart, enten med borgeren selv eller med de pårørende eller hjemmeplejen.

Køkkenet har telefontid alle hverdage mellem kl. 8.00 og 16.00, og herefter kan borgerne lægge besked på telefonsvareren. Alle medarbejderne kan tale, læse og skrive dansk.

Medarbejderinterview

Medarbejderne oplyser, at de medarbejdere, der er i telefonisk kontakt med borgerne, alle har en kostfaglig uddannelse, og er således i stand til at vejlede borgerne. Medarbejderne er opmærksomme på at spørge borgerne om, hvad de syntes om fx nye retter på menuplanen, når borgerne ringer.

Borgerinterview

En borger husker at have modtaget informationsmateriale indeholdende informationer om madordningen. Alle borgere føler sig oplyste om tilbuddets muligheder og retningslinjer for bestillinger, opvarmning, klage muligheder, mulighed for at ændre kostform m.m.

Alle borgerne føler sig velinformerede, og føler sig godt og respektfuld behandlet og serviceret fra Gadekøkkenet. Borgerne oplever, at Gadekøkkenets personale er meget hjælpsomme.

Borgerne oplever, at det er let at komme i kontakt med Gadekøkkenet, men ofte bliver chaufføren budbringer for deres beskeder til Gadekøkkenet.

Borgerne oplever, at bestillingssedlen er let at udfylde, at de er tilfredse med bestillingssedlens design, og at ingen af borgerne bruger tilkøbsmuligheden.

2.4.6 Levering

Score: 5

Vurdering:

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

Lederinterview

Leder oplyser, at borgerne kan få mad umiddelbart efter tilmeldingen. Ofte kan det iværksættes samme dag, da chauffører altid har ekstra portioner med. Disse ekstra portioner kan benyttes, fx hvis køkkenet får avis om, at en borger er blevet udskrevet fra sygehuset. Chaufførerne har også altid ekstra velkomstmateriale med i bilerne til eventuelle nye borgere.

Borgerne i Jammerbugt Kommune kan få leveret mad tre gange om ugen. Tidspunktet for levering aftales med borgeren ved opstart af madservice. Leder oplyser, at der køres mad ud seks dage om ugen.

Leder redegør for, at borgerne tilbydes gratis lån af en termotaske, og at borgerne har mulighed for at lave aftale om, at maden stilles i en termotaske på et aftalt sted.

Chaufførerne kommer samtidig frostelementer i termotaskerne, der udskiftes ved hver levering.

Leder oplyser, at der sker intern oplæring af alle chauffører, så de opnår et godt kendskab til arbejdsgangene omkring levering og korrekt opbevaring af maden, tavshedspligt, oplysnings- og tilbagemeldingspligt og kommunikation med borgerne mm. Nye chauffører oplæres via sidemandsoplæring, så de kører to på ruten i starten, og den nye chauffør præsenteres for borgerne på ruten. Leder redegør desuden for diverse procedurer i forbindelse med forgæves gang, eller hvis chaufførerne observerer uregelmæssigheder hos borgerne.

Alle chauffører er ved madleveringen iført gul vest, hvor det fremgår, at de kommer fra Gadekøkkenet, samt Id-kort, og de er alle blevet orienterede om tavshedspligt, oplysningspligt osv. Leder oplyser, at der er krav om ren straffeattest på alle medarbejderne.

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

Medarbejderinterview (Chauffør)

Chaufføren oplyser, at alle borgerne får leveret mad på faste ugedage og inden for et fast tidsinterval. Chaufføren oplyser, at der sjældent sker afvigelser i leveringstidspunktet, og at de aldrig aflyser en levering af mad.

Chaufføren oplyser, at maden sættes i borgerens køleskab eller på en af borgeren anvist plads. De har termotaske med kølelementer til de borgere, der ikke ønsker, at chaufføren kommer ind med maden. Disse benyttes også, hvis borgeren har meddelt køkkenet, at de ikke er hjemme ved leveringen, og ønsker, at chaufføren skal stille maden, fx i skuret. Det fremgår af kørelisterne, hvad der er aftalt med den enkelte borger i forhold til leveringssted og eventuelle andre aftaler omkring leveringen.

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 tilbagemeldingspligt. Chaufføren giver et eksempel på en situation, hvor en borger ikke åbnede døren.

Chaufføren bekræfter leders oplysning om, at de bærer en gul vest med firmanavn og id-kort. Desuden står der Gadekøkkenet på bilerne, der benyttes til leveringen.

Borgerinterview

Alle borgerne er tilfredse med leveringen og leveringstidspunktet. Borgerne oplyser, at de i meget høj grad oplever leveringen som stabil i forhold til det oplyste leveringstidspunkt, og derudover har borgerne aldrig oplevet forsinkelser. To borgere får leveret maden uden for de tidspunkter, som er beskrevet i kravspecifikationerne. Den ene borger får leveret maden mellem kl. 6.30 og 7.00, og den anden borger mellem kl. 7.30 og 8.00. Begge borgere er meget tilfredse med leveringstidspunktet. To borgere oplyser, at de får leveret maden hver dag, de øvrige borgere får leveret maden 3 gange ugentligt.

Borgerne oplyser, at maden oftest bliver leveret på køkkenbordet eller i en kølekasse. Alle borgere oplyser, at leveringsstedet er valgt af borgeren, og lever op til den enkelte borgers ønske.

Alle borgerne har kendskab til bestillingssystemet i forhold til til- og frameldingsproceduren, hvilket alle borgere er fuldt tilfredse med.

Ingen af borgeren har lagt mærke til/tænkt over, om chaufføren bærer uniform. De borgere, der er i kontakt med chaufføren, er i høj grad tilfredse og trygge med chaufførerne.

2.4.7 Kompetencer

Score: 5	<p>Vurdering: Tilsynet vurderer, at Gadekøkkenet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Lederinterview Leder oplyser, at det udelukkende er kostfaglært personale, der er ansat i køkkenet. Det er således altid faglærte medarbejdere, der har ansvaret 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.</p> <p>Leder oplyser at have fokus på medarbejdernes kompetencer og trivsel med henblik på at sikre kvaliteten og en stabil drift. Der sker løbende virksomhedsundervisning i køkkenet i relevante emner, blandt andet har der været undervisning fra Techcollege i Aalborg. Ved at undervisningen sker internt i køkkenet, giver det mulighed for, at alle medarbejderne kan deltage. Medarbejderne har også mulighed for at deltage i faglige kurser ude af huset ved behov.</p> <p>Leder oplyser, at der er et minimalt sygefravær blandt medarbejderne, og at mange af medarbejderne har været ansat i en længere årrække.</p> <p>Leder oplyser, at de gør en stor indsats for at favne alle medarbejdere, og at de blandt andet har en medarbejder ansat i flexjob, samt at størstedelen af chaufførerne er pensionister.</p> <p>Medarbejderinterview Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige kompetencer til at producere mad til målgruppen, og de har en forventning om, at leder vil være lydhør ved eventuel efterspørgsel på kursus. De oplever, at de er en medarbejdergruppe med en høj grad af faglighed, og de efterspørger på nuværende tidspunkt ikke tilbud om kursus eller andre kompetenceudviklende tilbud.</p>
-----------------	---

2.5 Vurderingsskema

I tilsynene i Jammerbugt Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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>

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.