



Tilsynsrapport

Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Leverandør af madservice - Sønderup Landkøkken

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

Under



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: Sønderup Landkøkken, Gammelholmvej 4, 9541 Suldrup

Leder: Dorte Nørhede Johansen

Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 138 borgere i madservice i uge 39 2024

Leveringsform: Borgerne kan vælge levering dagligt og mellem levering af varm mad eller kølemad

Dato for interviews af borgere: Den 19. september 2024

Dato for tilsynsbesøg i køkkenet: Den 26. september 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, 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 redegør for, at det er et køkken i vækst. Således er deres leveringstal til madservice stigende, dog uden at dette er en udfordring i forhold til produktionskapaciteten. Der er både fysiske rammer og en medarbejderstab til at imødekomme væksten, og til stadig at levere samme tilbud og kvalitet til borgerne.

Leder oplyser, at man starter med et nyt tilbud til borgerne i madservice pr. 1. november 2024. Pt. er der et dagligt valg mellem menu 1 og menu 2, men tilbuddet udvides med en daglig klimavenlig ret. Lederen redegør for, at der til stadighed er fokus på nye tiltag til gavn for borgerne samtidigt med, at der er et ønske om at opnå en endnu mere bæredygtig drift af Sønderup Landkøkken end i dag.

Samtidigt er der fokus på arbejdsmiljøet i køkkenet, både det psykiske og fysiske arbejdsmiljø, herunder på muligheder for løbende investering i udstyr, der kan minimere risikoen for belastningsskader hos medarbejderne og forbedre det fysiske arbejdsmiljø.

2. Tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Sønderup Landkøkken.

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 5 borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Sønderup Landkøkken er et veldrevet køkken, som har en meget engageret ledelse og stabile medarbejdere. Sønderup Landkøkken er et velindrettet køkken, hvor de fysiske rammer og inventar giver en optimal drift og med fokus på leveringssikkerheden. Vurderingen er, at Sønderup Landkøkken 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 Sønderup Landkøkken efterlever og producerer efter Anbefalingerne for den Danske Institutionskost/Den Nationale Kosthåndbog og kravene fra Jammerbugt Kommune, og at der er godt styr på næringsindhold og faglige termer, samt at medarbejderne har en god forståelse for, hvordan teori omsættes i praksis til mad og måltider. Der er retningslinjer for udportionering, hvor der først og fremmest er fokus på madens udseende i bakkerne, dog stadig med fokus på, at man efterlever mindstekravene til mængderne. Tilsynets stikprøver af hovedretter giver anledning til en anbefaling om, at køkkenet overvejer, om det er muligt at tilpasse (mindske) portionstørrelserne, uden at borgerne oplever en forringelse af servicen.

Tilsynet vurderer, at Sønderup Landkøkken efterlever kommunens krav og de nationale anbefalinger om kostformer og næringsindhold, og at der tages individuelle hensyn i forhold til borgernes præferencer og behov. Borgerne tilbydes tilkøbsmuligheder, der opfylder den enkelte borgers behov. Det er muligt for borgerne at supplere den varme mad med både biretter, mellemmåltider og et koldt måltid i form af smørrebrød. Borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med maden og med tilkøbsmulighederne fra Sønderup Landkøkken, og de oplever alle Sønderup Landkøkken som værende en meget leverancesikker madleverandør.

Tilsynet vurderer, at borgerne har alternative valgmuligheder i forhold til valg af de varme retter, og at menuplanerne er med god variation og med afspejling af fx højtider, helligdage og årstid. Borgerne er tilfredse med både retterne og variationen samt materialet fra Sønderup Landkøkken. Borgerne finder det nemt at bestille via bestillingssedlen, hvor også kontaktmulighederne til køkkenet fremgår. Tilsynet vurderer ud fra gennemgangen af materialet til borgerne og interviews af borgerne, at der er et behov for at styrke informationen om muligheden for udskiftning af kulhydrater i hovedretterne uden meromkostning 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.

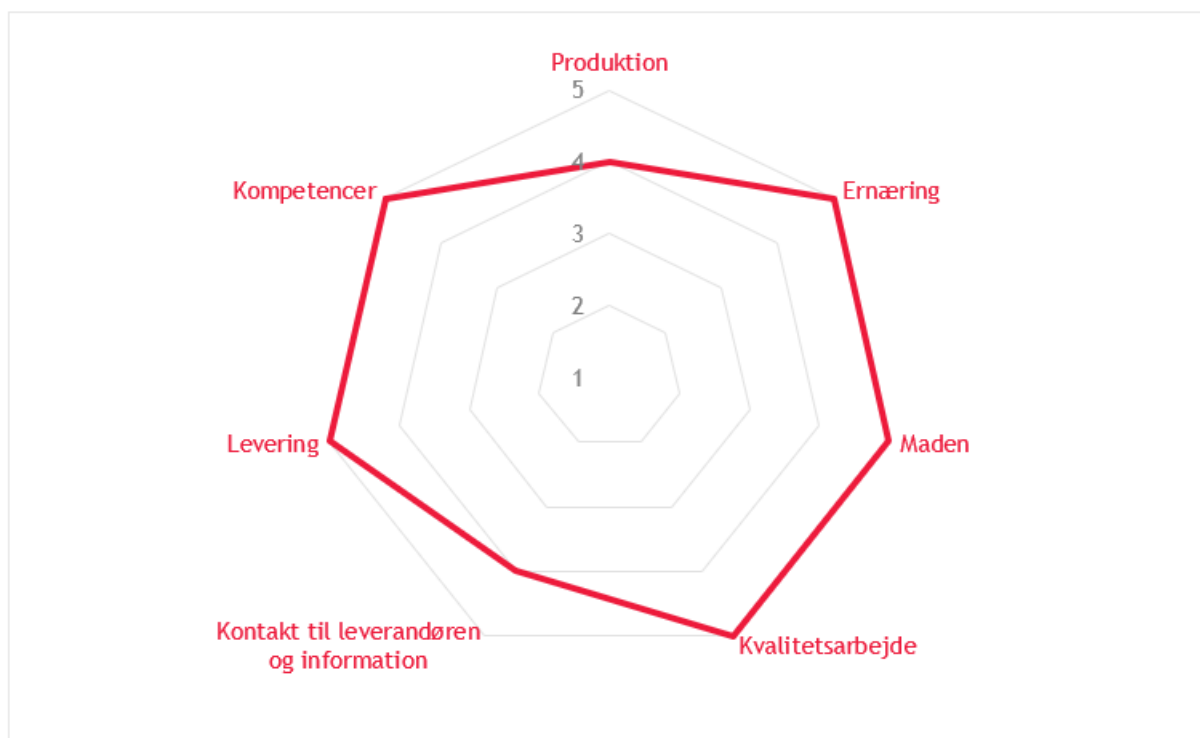
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at det overvejes, om det er muligt at tilpasse (mindske) portionstørrelserne, så de efterkommer anbefalingerne i de nationale anbefalinger, uden at borgerne oplever en forringelse af servicen.
2. Tilsynet anbefaler, at borgerne informeres om muligheden for at udskifte kulhydraterne i hovedretterne, eksempelvis udskifte ris med kogte kartofler. Dette kan ske fx ved, at det indskrives i opstartsfolderen, der udleveres til borgerne, eller det kan fremgå af den månedlige menuplan/bestillingsseddel.

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 Sønderup Landkøkken i høj grad lever op til indikatorerne.

Produktionstilrettelæggelse

Observationer

Tilsynet observerer produktionslokaler og varelagrene i køkkenet, og bemærker, at lokalerne og produktionsudstyr fremstår vedligeholdt, og at der er et godt flow i køkkenet og mulighed for gode arbejdsgange i produktionen.

Lederinterview

Produktionen tilrettelægges som en varmmadsproduktion, hvor maden produceres, og umiddelbart derefter bliver leveret varmholdt til den hjemmeboende visiterede borger. Sønderup Landkøkken producerer også kølemad, hvor maden efter fremstillingen nedkøles hurtigt. Denne produktion foregår dagen før leveringen for at sikre, at der er tid nok til, at nedkølingen efterlever gældende hygiejne regler. I praksis betyder dette, at alle menuer har 2 opskrifter til henholdsvis den varme og kolde produktion. Dette sker for at sikre en optimal kvalitet/konsistens, når borgeren skal spise maden. Sønderup Landkøkken producerer mad til madservice i Jammerbugt Kommune alle årets 365 dage.

Leder redegør for, at Sønderup Landkøkken anvender et IT-køkkensystem til styring af driften. Dette medfører, at alle bestillinger, opskrifter med tilhørende metodikker, ernæring, kørsels- og pakkelister mm. administreres i systemet, hvilket er med til at sikre en høj kvalitet og et ensartet produkt.

Leder redegør for, at der sker en daglig planlægning af dagens produktion, så medarbejderne ved indmøde om morgenen kan orientere sig i forhold deres arbejdsopgaver på dagen, herunder hvad der skal produceres til levering.

Leder oplyser, at der er fokus på løbende udskiftning af produktions- og pakkeudstyr, så man sikrer et driftssikkert køkken, og at man har fokus på at indkøbe udstyr, der kan forbedre eksempelvis madkvaliteten eller medarbejdernes fysiske arbejdsmiljø.

Køkkenets fysiske rammer og inventar skaber et godt flow i køkkenet, ligeledes er det muligt med den nuværende driftsplanlægning at tilbyde retter, der er tilpasset årstiderne.

Leder redegør for køkkenets nødberedskab, der skal sikre, at de i en eventuel krisesituation kan producere og levere mad til borgerne i Jammerbugt Kommune i minimum tre dage, som anbefalet af myndighederne. Sønderup Landkøkken har eget nødstrømsanlæg samt vandværk (vandanalyse kan fremvises ved behov) og eget tankanlæg til brændstof, som påfyldes hver uge. Desuden har køkkenet altid råvarer til at kunne lave mad til 3 dage, og de har tegnet en genhusningsforsikring, som straks træder i kræft, såfremt de ikke er i stand til at producere frisklavet mad i køkkenet. Køkkenets leder har til stadighed fokus på at risikovurdere driften og implementere nødvendige foranstaltninger i forhold til at fremtidssikre leverancerne til Jammerbugt Kommune.

Medarbejderinterview

Medarbejderne redegør for, at de har deres faste pladser og ansvarsområder i køkkenet, dog kan der ske rotation ved behov, fx ved ferie og ved intern oplæring. Ved opstart på dagens produktion orienterer medarbejderne sig i produktionsplanen, der fremgår af en tavle i køkkenet. Her fremgår det, hvilke retter der skal produceres og pakkes samt i hvilke mængder.

Portionsstørrelser

Observationer

Lederen udtager to stikprøver fra dagens produktion til kontrolvejning. Der er tale om to forskellige typer hovedretter. Da det er varmmadsproduktion, producerer køkkenet ikke til lager, og det er dermed ikke muligt at udtage tre stikprøver. Tilsynet observerer ved kontrolvejning, at den samlede vægt på retterne samt på komponenterne i retterne er højere end standardportionsstørrelsen. Tilsynet kan konstatere, at de vejledende portionsstørrelserne efterlever næringskravene, der fremgår af de nationale anbefalinger, men da portionsstørrelserne er større end vejledningerne, er også næringsindholdet større end de gældende krav.

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

Lederinterview

Leder redegør for, hvordan der udportioneres ud fra, at maden, og dermed mængden, ser pæn og indbydende ud i bakken, og dermed er der ikke udelukkende fokus på vægten, ud over at der ikke må være mindre i bakken end den mængde, der fremgår i anbefalingerne. Når maden udportioneres, foretages der løbende kontrolvejninger, for at sikre, at portionerne som minimum efterlever Anbefalinger for Den Danske Instituti-
onskost. Leder oplyser, at der typisk vil være større mængder på de enkelte komponenter i retterne end de vejledende portionsstørrelser i Den Nationale Kosthåndbog.

Leder oplyser, at der udportioneres manuelt, og at der anvendes redskaber med rette størrelse til at udportionere fx kartoffelmos og sovs.

Leder redegør for, at borgerne kan vælge imellem flere portionsstørrelser, så portionsstørrelsen kan tilpasses borgerens ønske, og at borgerne altid har mulighed for at få ekstra sovs, kartofler eller grønt uden meromkostning.

Medarbejderinterview

Portionsstørrelser

Medarbejderne redegør for, hvordan de ved udportionering visuelt vurderer, hvor meget de enkelte komponenter i retterne skal fylde i bakkerne. De oplyser, at der er fastsat antal kødstykker i portionerne, fx antal frikadeller eller antal kødskiver ved steg. Ligeledes er der fastsat antal pålægsskiver på smørrebrødet.

Medarbejderne vurderer, at de har det rette udstyr til udportionering, og de tilkendegiver, at leder er lydhør, når de kommer med ønsker og forslag til indkøb af udstyr.

Borgerinterview

Alle borgerne giver udtryk for, at mængden af mad (portionsstørrelsen) er passende. Men to af borgerne tilkendegiver, at de ikke kan spise op, og at de enten deler portionen over to dage, eller at de deler portionen med ægtefælle. Borgeren, der deler med ægtefællen, oplyser, at de i starten syntes, at der var for lidt sovs. De ringede til Sønderup Landkøkken, og får nu altid ekstra sovs uden meromkostning.

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

Bæredygtighed

Lederinterview

Leder oplyser, at miljø og bæredygtighed er vigtigt for Sønderup Landkøkken, og at det er noget de prioriterer i produktion og levering af maden. Det starter allerede ved menuplanlægning og indkøb, hvor der er fokus på sæsonens råvarer, klimavenligt råvarevalg og lokale indkøb. Fra november måned 2024 tilbyder Sønderup Landkøkken klimavenlige hovedretter som en valgmulighed for borgerne, og de har en forventning om, at

dette vil øget køkkenets forbrug af økologiske råvarer samt reducere udledning af CO₂. Sønderup Landkøkken indkøber økologiske råvarer inden for varegrupperne brød, mælkeprodukter og mel, og de forventer på sigt et øget forbrug af økologiske råvarer i forbindelse med tilbud om klimavenlige retter.

Leder redegør for, at da maden produceres samme dag, som den leveres, er der et meget begrænset madspild. Eventuelt overskudsmad benyttes ved akutleveringer, som pålæg til håndmadderne eller det tilbydes til medarbejderne. Sønderup Landkøkken er desuden i proces med at indgå aftale om indsamling af madaffald med henblik på behandling og omdannelse af madaffaldet til biopulp og til biodiesel. Leder redegør for forskellige klimavenlige tiltag i køkkenet, som fx genbrug af overskudsvarme, installation af sensor på vandhaner og lyssensor i alle lokaler. Leder oplyser, at ifølge Eloverblik udgjorde vedvarende energi cirka 80% af køkkenets elforbrug for perioden august 2023 - august 2024.

Køkkenet har endvidere foretaget forskellige tiltag med henblik på at begrænse kørslen med mad, og dermed CO₂ udledningen. Sønderup Landkøkken har en målsætning om løbende udskiftning af nuværende biler til hybrid- eller elbiler.

Sønderup Landkøkken har i 2024 investeret i KLIMASKOV igennem Scan Energi til udligning af køkkenets CO₂ udledning, og de har en forventning om at plante flere træer til udligning af bilernes CO₂ udledning.

Medarbejderinterview

Medarbejderne oplever et minimalt madspild i køkkenet, og de oplyser, at der er fokus på at bruge overskudsproduktion, fx som pålæg til smørrebrød.

2.4.2 Ernæring

Score: 5

Vurdering:

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

Standarder og kostformer

Lederinterview

Leder oplyser, at der arbejdes efter Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandarder samt Anbefalinger for den Danske Institutionskost. Borgerne har mulighed for at bestille alle de kost- og diætformer, der fremgår i godkendelsesgrundlaget, og alle diæter efterlever Anbefalinger for den Danske Institutionskost. Derudover har borgere med specielle behov mulighed for at bestille kostformer, der er individuelt fremstillet til den enkelte borger. Ved opstart i madservice leveres der altid en normal kost til de ældre, hvis ikke andet er nævnt fra Visitationen.

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

Leder oplyser, at borgerne tilbydes fleksibilitet i forhold til ændringer i menuer, fx tilbydes det, at borgeren kan vælge kartoffelmos frem for kogte kartofler, eller kartofler frem for pasta eller ris.

Medarbejderinterview

Medarbejderne oplyser, at de via deres faglige uddannelse har kendskab til de kostformer, som fremgår i Anbefalingerne for den danske institutionskost. Medarbejderne redegør for, at der produceres de gængse kostformer i køkkenet.

Dagskosttilbud, energitrin og næringsberegning

Observationer

Tilsynet konstaterer, at dokumentation for næringsindholdet i menuerne og beregningerne fremgår af køkkenets IT-køkkensystem. Dokumentationen viser, at alle menuer bliver næringsberegnet automatisk, når en opskrift dannes. Tilsynet har set oplysninger om næringsindholdet i 5 retter.

Lederinterview

Leder oplyser, at alle retter, uanset hvilken kostform, diæt eller konsistens der bestilles, efterlever retningslinjerne for næringsindholdet, der fremgår i Anbefalingerne for den Danske Institutionskost og De Nordiske Næringsstofanbefalinger. Alle opskrifter næringsberegnes, så de sikrer, at en normal kost gennemsnitlig på en uge efterlever kravene, som er beskrevet i Den Nationale Kosthåndbog. Dokumentationen for dette er en del af køkkenets arbejdsgange, når tilbuddene dannes.

Leder redegør for, at borgerne på menuplaner, der også benyttes som bestillingsseddel, har mulighed for at supplere hovedretterne med biretter samt øvrige tilkøb, såsom supper, madpakker, gelesmørrebrød, øllebrød, hjemmelavet proteindrik, kage og gæsteportioner. Desuden kan borgerne bestille relevante survarer til menuplanens hovedretter hos chaufføren, der altid har et lager af survarer på køl i bilen.

Medarbejderinterview

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.

Borgerinterview

Alle borgerne, undtagen en, bestiller kun hovedretter hos Sønderup Landkøkken. Denne ene borger bestiller også dessert til om søndagen. To af borgerne har kendskab til øvrige tilbud fra Sønderup Landkøkken, som fx madpakker, men ingen af borgerne oplever at have behov for disse tilkøb.

Ingen af borgerne oplyser at have særlige behov i forhold til maden, og de har ikke kendskab til, at der er mulighed for forskellige kostformer og diæter.

2.4.3 Maden

Score: 5

Vurdering:

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

Observationer

Tilsynet gennemgår menuplaner for oktober og november måned, og konkluderer, at der er en bred variation i retter og råvarevalg, samt at retterne følger danske madtraditioner og årstidens udbud af råvarer, og at der tages højde for højtider og søndage. Fx fremgår det af menuplanen for november måned, at borgerne kan vælge stegt and til Mortensaften. For retter med en benævnelse, som fx Sammenkogt, er der angivet hovedingredienser. Menuplanerne er let læselige og passende for målgruppen.

Tilsynet observerer produktionslokaler og varelagrene 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 bilet. Som et nyt tiltag vil borgerne allerede fra november måned 2024 have mulighed for at vælge en klimavenlig hovedret. Pt. kan borgerne dagligt vælge mellem to hovedretter og en bilet, der så udvides til valgmulighed mellem tre hovedretter med den nye menuplan for november måned.

Leder oplyser, at de er opmærksomme på, at navn og præsentation af retterne på menuplanen skal svare til de forventninger, der måtte opstå hos borgerne. De er ligeledes opmærksomme på det visuelle udtryk af den enkelte ret, herunder farver og konsistens. Når menuplanerne udvikles, sker dette således både med afsæt i borgernes præferencer, indkomne ønsker fra borgerne og medarbejdernes idéer og erfaring. Alle opskrifter er testede både i forhold til smag, konsistens, ernæring, fødevarer sikkerhed m.m., inden en ny ret kommer på menuplanen.

Leder oplyser, Sønderup Landkøkken fremstiller hjemmelavet mad fra bunden. I produktionen anvendes der friske råvarer uden tilsætningsstoffer, og fortrinsvis råvarer, der er indkøbt i nærområdet. Leder oplyser endvidere, at der er produkter, som fx farsretter, der produceres hos en ekstern leverandør, men at det er Sønderup Landkøkken, der har defineret opskriften. Leder oplyser, at det altid er kvaliteten, der er afgørende for deres valg af forarbejdningsgrad på de enkelte produkter, der indkøbes til produktionen.

Medarbejderinterview

Medarbejderne oplyser, at når lederen har udarbejdet et oplæg til månedens menuplan, inddrages de i vurderingen af både de enkelte retter og af variationen.

Medarbejderne oplever, at der er en høj kvalitet på de råvarer, der anvendes i produktionen. De oplyser, at de har en klar holdning til kvalitet, og tilkendegiver, at de ikke går på kompromis, og at der er klare forretningsgange i tilfælde af, at en råvare skal returneres, hvilket dog sjældent sker.

Borgerinterview

Borgerne udtrykker alle tilfredshed med de tilbudte retter og menuer og med variationen af retterne. De borgere, der selv bestiller, oplever, at de kan opnå variation ved, at de kan vælge mellem retten på menu 1 eller menu 2. En borger bestiller ikke selv, men er også tilfreds med variationen. Ingen af borgerne har kendskab til, at man kan vælge kartoffelmos frem for kogte kartofler, eller kartofler frem for pasta eller ris. To af borgerne fremhæver positivt, at survarer til hovedretterne leveres særskilt, og at de blot skal sige det til chaufføren, når de mangler, så får de survarerne enten samme dag eller dagen efter.

De borgere, der har modtaget mad i forbindelse med en højtid, som fx jul, oplever, at højtiden afspejler sig i retterne på i menuplanen, og flere af borgerne kan også oplyse, at der er søndagsmenuer, som fx flæskesteg eller oksesteg. Kun en borger har bemærket, at der er forskel i retterne på menuplanerne alt efter årstiden.

Borgerne er tilfredse med maden og madens kvalitet. En borger oplyser at være blevet mere tilfreds med kvaliteten, efter at borgeren har ændret leveringen fra varm mad til kølemad. Dog oplyser borgeren samtidigt, at da borgeren modtog maden opvarmet, kølede borgeren maden ned, og varmede det så op igen om aftenen, hvilket kan have betydning på kvalitetsoplevelsen.

Borgerne er generelt tilfredse med både smag og duft og konsistensen på de enkelte komponenter i retterne. To borgere oplever dog, at retterne mangler lidt smag, og at de selv tilsætter smagsforstærker, som fx salt, karry osv. En borger oplever, at maden kan være for krydret.

To af borgerne modtaget maden som kølemad fra Sønderup Landkøkken, en borger varmer selv maden op, og en anden borger får hjælp af hjemmeplejen. Desuden er der en

borger, der modtager maden opvarmet, som nogle dage vælger først at spise maden om aftenen, hvor borgeren så selv varmer den. Alle borgerne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med udseende på maden efter opvarmningen, og at det ser indbydende ud ved serveringen.

2.4.4 Kvalitetsarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Observationer

Tilsynet bliver forevist registreringer over borgerklager. Der konkluderes, at der arbejdes systematisk med klager, herunder at eventuelle handlinger registreres.

Lederinterview

Leder oplyser, at alle processer i køkkenet bliver kvalitetssikret - fra planlægning, valg af råvarer til opskrifterne, indkøb og produktion til maden er leveret hos borgeren. Kvalitetssikringen sker med afsæt i fastlagte arbejds gange, og leder oplyser, at medarbejderne har kendskab til egen rolle og ansvar for processen. Hvis standarden ikke lever op til kvalitetskontrollen, bliver der rettet op på fejlen øjeblikkeligt.

Leder redegør for, at der altid sker tilsmagning af maden undervejs i produktionen og kun med de ingredienser, der fremgår af opskriften. Desuden sker der hver dag en vurdering af kvaliteten, herunder udseende, duft, smag og konsistens på den enkelte ret, inden maden leveres til borgerne. Leder oplyser, at chaufførerne altid har ekstra retter med på deres ruter, og hvis chaufføren har retter retur til køkkenet, foretages der også en sensorist test af retterne på dette tidspunkt. Der sker også kvalitetsvurdering af kølemaden, hvor maden opvarmes som ude hos borgeren.

Leder oplyser, at der ikke gennemføres brugerundersøgelser, hvor borgerne spørges ind til deres tilfredshed med maden.

Leder redegør for, hvordan de forholder sig til alle henvendelser og klager fra borgerne. De registrerer hver måned, hvilke klager de har modtaget fra borgerne samt eventuelle handlinger og kontakt med borgeren. Ved flere end tre klager over den samme menu gennemgås opskriften, sammensætningen og metodikken i produktionen samt pakningen og leveringen, og der sker en vurdering af, om der skal ske en tilretning.

Leder redegør for, at chauffører ikke må tage imod borgernes klager, men altid skal opfordre borgerne til at kontakte Sønderup Landkøkken enten telefonisk eller pr. mail. Dog er chaufførerne altid opmærksomme på eventuel ris og ros fra borgerne og på at tage denne oplysning med tilbage, så de kan kontakte borgeren for at få en dialog om eventuel utilfredshed og/eller klage. Klager fra borgerne over chaufføren håndteres ved, at der gennemføres en samtale med den konkrete chauffør for at få belyst en eventuel klage, og ved gentagelse eller alvorlig berettiget kritik udskiftes chaufføren.

Medarbejderinterview

Medarbejderne redegør for, hvordan der altid er to medarbejdere, der smager på maden og til at vurdere, om konsistensen er rigtig. Medarbejderne bruger deres faglighed til at kvalitetsvurdere de enkelte retter, herunder til eventuel tilsætning af smagsforstærker. Medarbejderne oplyser, at der aldrig tilsættes ingredienser, der ikke indgår i opskriften. Adspurgt, oplyser medarbejderne, at hvis en ret bliver vurderet til ikke at opfylde kvalitetskravene til blandt andet smag, udseende og konsistens, vil der blive produceret en ny ret. De har dog endnu aldrig oplevet, at en ret ikke har levet op til køkkenets kvalitetskrav.

Borgerinterview

Ingen af borgerne oplever, at de har direkte indflydelse på maden, eller at de er blevet spurgt om deres tilfredshed, 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 dagligt er to forskellige retter at vælge imellem.

2.4.5 Kontakt til leverandøren og information**Score: 4****Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at Sønderup Landkøkken 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 portionsstørrelse, diæter, tilkøb af baret (desserter), håndmadder og gæsteportioner samt kontaktoplysninger (telefonnr. og mailadresse) til Sønderup Landkøkken. Det fremgår herudover, at borgerne har mulighed for at få leveret survarer. 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. 14.00 dagen før leveringen. På bestillingssedlen kan borgerne orientere sig om priser på tilkøbsmuligheder. Desuden er der vedlagt opvarmningsvejledning til borgere, der har valgt at få leveret kølemad.

Tilsynet bemærker, at det fremgår af velkomstfolderen, at borgere i Jammerbugt Kommune skal betale for eventuel bestilling af baretter.

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. Tilsynet konstaterer, at det ikke fremgår af materialet til borgerne, at de har mulighed for at udskifte eksempelvis kogte kartofler til kartoffelmos, pasta eller ris uden meromkostning for borgerne. Adspurgt oplyser leder til tilsynet, at dette er muligt for borgerne, og at borgerne kan kontakte kundeservice med deres ønsker til ændringer. Leder bekræfter, at denne mulighed ikke fremgår af det materiale, der udleveres til borgerne, og at dette fremadrettet vil fremgå af menuplanerne, der udleveres til borgerne hver måned.

Lederinterview

Leder oplyser, at velkomstfolder, opvarmningsvejledning 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 Sønderup Landkøkkens hjemmeside.

Leder redegør for, at borgerne altid har mulighed for at få diverse 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. Ved sygdomsbetinget diæter eller særlige kostformer/behov henvises der dog altid til Visitationen i Jammerbugt Kommune. Der er telefontid alle ugens syv dage mellem kl. 8.00 og 15.00, men telefonen besvares altid, også uden for telefontiden. Medarbejdere med kontakt til borgerne kan alle tale, læse og skrive dansk.

Leder oplyser, at pr. den 1. november 2024 vil de kunne tilbyde en online bestillingsmulighed for borgerne. Der vil blive udleveret information om det nye tiltag til borgerne, men borgerne vil fortsat have mulighed for at bestille via bestillingssedlen eller ved at ringe.

Medarbejderinterview

Medarbejderne oplyser, at de kun sjældent er i kontakt med borgerne, idet de begge primært er i produktionen. De oplyser endvidere, at selv om de begge er kostfaglig uddannede, vil vejledning til borgerne om fx specialkost og diæter altid blive varetaget af lederen.

Borgerinterview

To af de adspurgte borgere erindrer, at de ved opstart i madservice har modtaget en folder fra Sønderup Landkøkken, og at de er tilfredse med materialet. Ingen af borgerne oplever, at de mangler information fra Sønderup Landkøkken, heller ikke i forhold til kostformer og diæter. Borgerne har alle kendskab til, at telefonnummer til Sønderup Landkøkken fremgår af menuplanerne. Generelt er borgerne tilfredse med den vejledning og betjening, de modtager fra Sønderup Landkøkken.

Borgerne er ligeledes tilfredse med menuplanens udseende og udformning, og de finder det nemt at bestille ved at afkrydse de ønskede retter på menuplanen. Borgerne oplyser, at de ikke kender til muligheden for at ændre tilbehør, fx fra kogte kartofler til kartoffelmos, og at dette ikke fremgår af menuplanen.

Tre borgere bestiller selv, en borger er svagtseende, og får derfor hjælp til at bestille, og en borger har en aftale om fast levering på alle hverdage, hvilket borgeren er meget tilfreds med.

Borgerne oplyser, at bestillings- og afbestillingsfrist fremgår af månedens menuplan. To af borgerne oplyser, at de afmelder til chaufføren ved behov, de øvrige borgere har ringet til Sønderup Landkøkken.

Borgerne er tilfredse med både den kontakt, de har til chaufføren ved madleveringen, og den telefoniske kontakt, som nogle af borgerne har haft til kundeservice. De borgere, der har været i telefonisk kontakt med Sønderup Landkøkken, giver udtryk for, at de har fået en god betjening.

2.4.6 Levering

Score: 5

Vurdering:

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

Lederinterview

Leder oplyser, at borgerne kan få mad umiddelbart efter tilmeldingen, så der kan leveres mad allerede dagen efter, hvis tilmelding er sket inden kl. 14.00. Afbestilling kan ligeledes ske inden kl. 14.00 dagen før leveringen. Der kan iværksættes akut levering af mad senest dagen efter Visitationen, idet Sønderup Landkøkken har levering af mad i Jammerbugt Kommune alle ugens dage. Ofte kan det iværksættes samme dag, da chauffører altid har ekstra portioner med.

Tidspunktet for levering af madservice aftales med borgeren ved opstart. Maden leveres mellem kl. 11.00 - 13.00. Der leveres først mad til de borgere, der har valgt kølemad, så borgere, der har valgt varm mad, vil opleve levering af den varme mad så tæt som muligt på klokken 12.00. Leveringerne planlægges ud fra, at leveringstidspunktet hos den enkelte borger vil være det samme hver dag med maksimal afvigelse på +/- 15 min.

Leder redegør for, at borgerne tilbydes gratis lån af en lille termoboks / varmekasse, der kan holde maden varm, så maden stadig lever op til temperaturkravet i op til 1,5

timer efter leveringen. Dette betyder, at borgeren ikke behøver at spise maden straks efter leveringen. Hvis borgerne er i dagcenter, aktivitetscenter eller lignende, tilbydes borgerne levering af den varme mad til dette sted.

Leder oplyser, at der er cirka 80 chauffører ansat, og at de alle kan tale og skrive forståeligt dansk. Der er to chauffører på hver rute, der skiftevis kører hver anden uge. Borgerne vil således opleve, at det er en chauffør, de kender, der kommer i deres hjem - også i ferieperioder. Leder redegør for, at der sker intern oplæring af chaufførerne, så hver enkelt chauffør har et godt kendskab til arbejdsgangene omkring levering og korrekt opbevaring af maden, tavshedspligt, oplysnings- og tilbakemeldingspligt og kommunikation med borgerne mm. Leder redegør desuden for diverse procedurer i forbindelse med forsinkelse på levering, forgæves gang, eller hvis chaufførerne observerer uregelmæssigheder hos borgerne. Leder oplyser, at chaufførerne har gennemført hjer-testarterkursus og førstehjælpskursus, så de ved, hvad de skal gøre, hvis de kommer til en borger, der har hjertestop eller har brug for førstehjælp.

Alle chaufførerne har underskrevet en tavshedserklæring, og der kan fremvises straffe- og børneattest.

Leder oplyser, at de har en ekstra bil, og at en medarbejder hjemme i produktionskøkkenet kan køre, hvis en bil rammes af punktering, uheld eller lign., eller hvis en chauffør har glemt noget.

Medarbejderinterview (Chauffør)

Chaufføren understøtter leders oplysning om, at de starter den daglige levering af mad kl. 11.00. Chaufføren oplyser, at der sjældent sker afvigelser i leveringstidspunktet, og at der er GPS i alle biler. Det betyder, at hvis borgeren eller en pårørende ringer, og forespørger om, hvornår maden leveres, kan de altid se, hvor bilen er på ruten.

Chaufføren redegør for, hvordan mødet med borgerne skal foregå, samt hvordan de skal agere, hvis de ikke har mulighed for at aflevere maden.

Chaufføren redegør for leveringen af maden, herunder at de sætter maden på borgerens anviste plads. Hvis borgeren har svært ved at tage filmen af den varme mad, tilbyder chaufføren at hjælpe med dette.

Chaufføren oplyser, at nye chauffører oplæres via sidemandsoplæring, og at de bliver introducerede til de enkelte borgere som en del af oplæringsforløbet. Chaufføren oplyser, at der er udarbejdet en skriftlig tjekliste til chaufførerne både i forhold til, hvad de skal tjekke, inden de kører ud med maden, og efter når de kommer retur til køkkenet.

Chaufføren oplyser at være fuldt ud bekendte med tavshedspligt, men også, at de har en informationspligt, hvis der opstår, eller de observerer situationer, hvor der er behov for handling.

Chaufføren oplyser, at de ved levering af maden altid er iført røde jakker/t-shirts med navn og logo, og at bilerne er røde med hvid skrift.

Borgerinterview

Alle borgerne er generelt meget tilfredse med leveringen og leveringstidspunktet. De oplever alle, at maden altid kommer på det samme tidspunkt. En borger har en enkelte gang oplevet en mindre forsinkelse pga. punktering. Ingen af de øvrige borgerne kan huske at have oplevet, at maden har været forsinket. Ingen af borgerne har oplevet, at der er sket ændringer i tidspunktet for leveringen. De borgere, der modtager maden opvarmet, er tilfredse med, at maden leveres tæt på kl. 12.00.

Borgerne oplyser, at det er de samme to chauffører, der leverer maden, og at chaufførerne kommer skiftevis hver anden uge. Flere af borgerne fremhæver, at det, at de kender chaufføren, giver dem tryghed ved chaufførens tilstedeværelse og adgang til boligen. Borgerne oplever chaufførerne som meget hjælpsom og imødekommende, hvilket de sætter stor pris på. De borgere, der har indgået en aftale om, at chaufføren selv

kan gå ind, oplever, at chaufføren altid giver sig til kende, når chaufføren kommer ind i boligen.

Borgerne oplever stor fleksibilitet i afleveringsmulighederne, fra at det er muligt at få leveret maden i en varmekasse på et aftalt sted, til at maden kan blive stillet på køkkenbordet/køleskabet. Alle borgerne oplever at få leveret maden på de aftalte ugedage, og at maden leveres inden for det oplyste tidsrum. Ingen af borgerne har oplevet, at der er sket ændringer i tidspunktet for leveringen, eller at maden har været forsinket. Ingen af borgerne har haft brug for, at få maden leveret andre steder end i deres hjem, fx i dagcenter.

Alle borgerne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med udseende på maden ved leveringen, at den ser indbydende ud, og at de enkelte komponenter i retten blive holdt adskilt i emballagen under transporten. Ingen af borgerne oplever problemer med at åbne emballagen.

Ingen af de adspurgte borgere kan erindre chaufførernes påklædning, og om chaufførerne bærer et Id-kort. En borger har dog observeret, at der står Sønderup Landkøkken på chaufførens tøj, og tre af borgerne har set, at navnet fremgår af de biler, som maden leveres i.

2.4.7 Kompetencer

Score: 5

Vurdering:

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

Lederinterview

Leder, der er uddannet kok, redegør for at have ansvaret for altid at holde sig opdateret på de nationale anbefalinger samt ny viden og praksis på området og for at sikre, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer.

Leder redegør for, at medarbejderne primært er kostfagligt uddannede, og at de har stor erfaring med at producere mad til madservice og plejecentre. Der er ansat ernæringsassistenter, kokke, caterassistenter, smørrebrødsjomfru, delikatesseassistenter og køkkenmedhjælpere. Desuden er der ansat en professionsbachelor i ernæring og sundhed. Denne stilling er dog netop blevet vakant, men køkkenet er i proces med henblik på ansættelse af ny professionsbachelor. Leder oplyser, at det altid er faglærte medarbejdere, der har hovedansvaret for produktionen af mad, herunder produktion af særlige diæter og specialkost.

Leder oplyser at have stort fokus på medarbejdernes kompetencer og trivsel med henblik på at sikre kvaliteten og en stabil drift. Der sker løbende intern kompetenceudvikling af medarbejderne, blandt andet ved sidemandsoplæring og ved jobrotation. Ved behov tilbydes medarbejderne ekstern kompetenceudvikling, fx er der planlagt kursus i køkkenet ved ekstern konsulent i produktion af klimavenlige retter inden opstart på dette nye tiltag. Desuden er man i dialog med Jobcenter Aalborg med henblik på etablering af samarbejde omkring kompetenceudvikling af medarbejderne.

Leder redegør for, at de samarbejder med TAMU (Træningsskolens Arbejdsmarkedsuddannelser), og således har de løbende unge mennesker i praktik med henblik på efterfølgende ansættelse. Leder oplyser, at de gør en stor indsats for at favne alle medarbejdere, og at de blandt andet har medarbejdere ansat i flexjob, samt at størstedelen af chaufførerne er førtidspensionister, efterlønnere eller pensionister.

Leder oplyser, at der er et minimalt sygefravær blandt medarbejderne, og at mange af medarbejderne har været ansat i en længere årrække.

Medarbejderinterview

Medarbejderne oplyser, at de har de nødvendige kompetencer, også i forhold til den kommende nye produktion af klimavenlige retter. Medarbejderne giver udtryk for, at de har tillid til, at leder vil være lydhør i forhold til eventuelle ønsker om relevante kurser.

Medarbejderne oplever, at leder har fokus på erfaring ved ansættelse af nye kollegaer, og at der altid er mulighed for kompetenceudvikling via sidemandsoplæring i køkkenet.

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.
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>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.