



Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Årsrapport 2024
Leverandører af Madservice

INDHOLD

1.	TILSYN MED MADSERVICE	4
1.1	SAMLET VURDERING	4
1.2	VURDERING AF TEMAER	5
1.2.1	Produktion	5
1.2.2	Ernæring	6
1.2.3	Maden.....	7
1.2.4	Kvalitetsarbejde.....	8
1.2.5	Kontakt til leverandøren og information	9
1.2.6	Levering	10
1.2.7	Kompetencer	11
2.	FORMÅL OG METODE.....	12
2.1	FORMÅL	12
2.2	METODE	12
2.3	VURDERING	12

Forord

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune i 2024 gennemført uanmeldt tilsyn hos tre privat leverandør af madservice.

Rapporten er opbygget, så læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering af de private leverandører med en tilhørende graf, som viser resultatet af kvalitetsmålingen inden for samtlige temaer for året 2024. Herefter gennemgås de temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert tema er indsat et cirkeldiagram, som viser et samlet billede af de scorer, der er tildelt leverandørerne. Diagrammet underbygges med en kvalitativ vurdering.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, der er anvendt ved tilsynene.

Med venlig hilsen



Partneransvarlig
Niels Kristoffersen
Partner
Mobil: 2899 8063
Mail: nsk@bdo.dk



Projektansvarlig
Mette Aaltonen
Director
Mobil: 2429 5075
Mail: mao@bdo.dk

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



1. TILSYN MED MADSERVICE

1.1 SAMLET VURDERING

BDO har i 2024 foretaget uanmeldte tilsyn hos tre private leverandører af madservice i Jammerbugt Kommune. Tilsynene er afviklede i perioden fra september 2024 til oktober 2024. BDO har med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala fra 1 til 5 - hvor 5 er bedst - vurderet og bedømt hver leverandør i relation til de syv temaer.

Det er BDO's overordnede vurdering, at de private leverandører i Jammerbugt Kommune lever op til kommunens kvalitetsstandarder og det vedtagne serviceniveau på området. Den gennemsnitlige samlede vurdering af de private leverandører af madservice ligger generelt på et højt niveau i forhold til opfyldelse af indikatorerne.

BDO vurderer, at madservice til borgerne i Jammerbugt Kommune produceres med en god faglig kvalitet og efter anbefalingerne for Den Danske Institutionskost. Leverandørerne har fokus på at kunne levere de efterspurgte kostformer og diæter, herunder at sikre ernæringsindholdet i den mad, der produceres. Borgerne er alle tilfredse med tilbuddet fra deres valgte leverandør og med både kvaliteten og smagen af maden.

Leverandørerne arbejder med interne procedurer for at sikre høj kvalitet af maden og udviklingen af området. Kvalitetsarbejdet sker i alle led fra menuplanlægning til den endelige levering af maden til borgerne. De anvender alle blandt andet ernæringsberegnete opskrifter med tilhørende metodikker, løbende menubedømmelser og kvalitetsvurdering af den færdige mad.

Borgerne udtrykker overvejende tilfredshed med kontakten til leverandørerne og med informationsmateriale. Leverandørerne sikrer alle, at nye borgere bliver informerede om ordningen, og de står til rådighed for både vejledning og spørgsmål fra borgerne. Borgerne har mulighed for at kontakte leverandørerne både telefonisk og via mail.

Borgerne tilkendegiver alle særlig stor tilfredshed med de faste chauffører, og de oplever, at chaufførerne udviser en respektfuld omgangsform i deres hjem. Leverandørerne arbejder målrettede på at sikre kontinuitet i leveringen af maden.

I relation til medarbejdergruppernes kompetencer er det BDO's vurdering, at disse efterlever krav fra Jammerbugt Kommune.

Tendenser i årets tilsyn

I figuren på side 6 vises den gennemsnitlige score, som hver af de tre private leverandører har opnået i 2024.

Der blev givet 9 anbefalinger i 2024 heraf relaterer de 3 sig til mangler i temaet *Produktionen*, 1 til *Maden* og 4 til *Kontakt til leverandøren og information*. Alle tre private leverandører af madservice har modtaget anbefalinger.

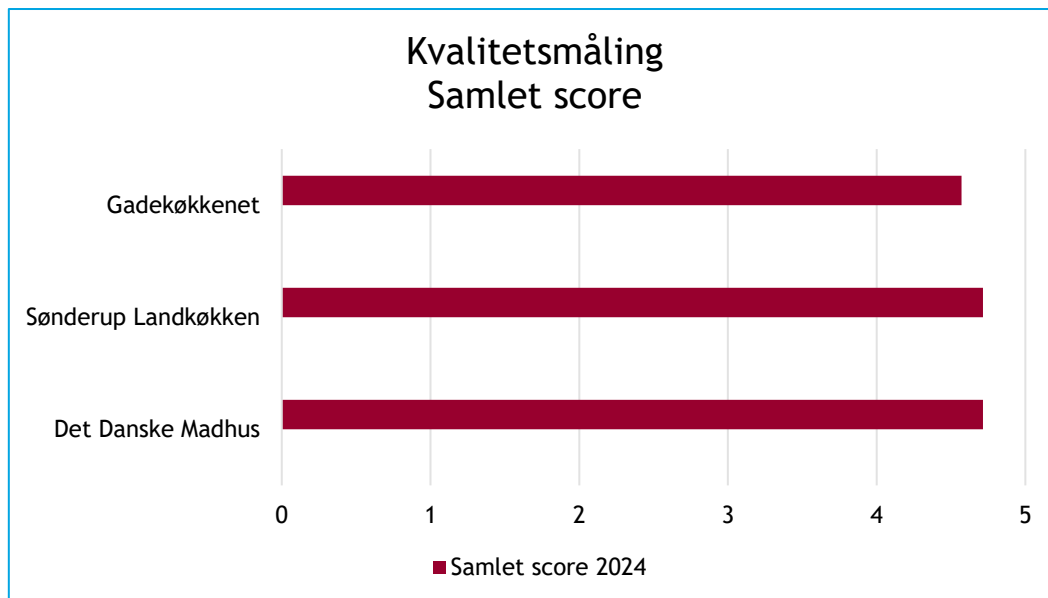
De tre private leverandører har alle opnået en gennemsnitlig samlet score på over 4. Den laveste samlede gennemsnitlige score er på 4,57.

Tværgående udviklingspunkter

Tilsynets fund giver samlet set anledning til, at BDO inden for temaet *Produktion* har anbefalinger til portionsstørrelsen hos leverandører af madservice med henblik på at sikre, at de efterkommer de nationale anbefalinger. Inden for temaet *Kontakt til leverandøren og information* har BDO anbefalinger til leverandørernes informationsmateriale til borgerne.

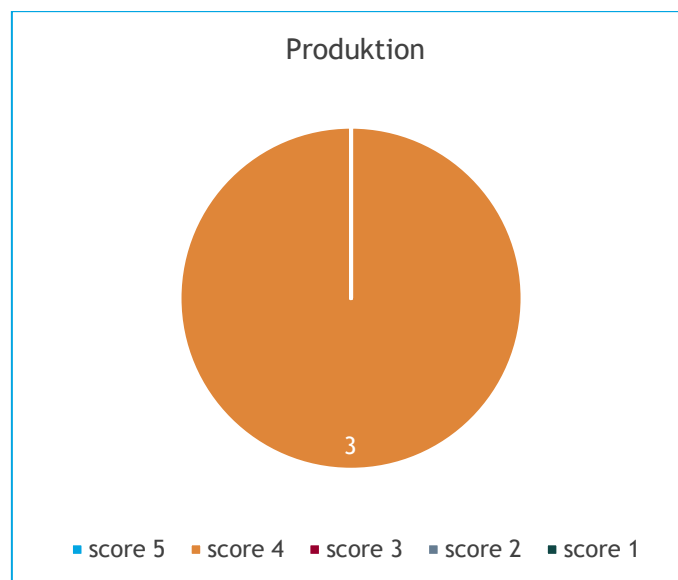
1.2 VURDERING AF TEMAER

Herunder ses den samlede gennemsnitlige score for de tre private leverandører for de syv temaer: *Produktion, Ernæring, Maden, Kvalitetsarbejde, Kontakt til leverandøren og information, Levering* samt *Kompetencer*.



1.2.1 Produktion

Af figuren fremgår fordeling af scorer inden for temaet *Produktion* hos de tre private leverandører.



Alle tre leverandører har opnået scoren 4.

Det er BDO's overordnede vurdering, at leverandørerne opfylder indikatorerne for temaet *Produktion* i høj grad. For alle leverandører gælder det, at BDO ved kontrolvejning af stikprøver af hovedretter observerer, at portionsstørrelserne afviger fra de anbefalede mængder.

Tre leverandører har opnået scoren 4

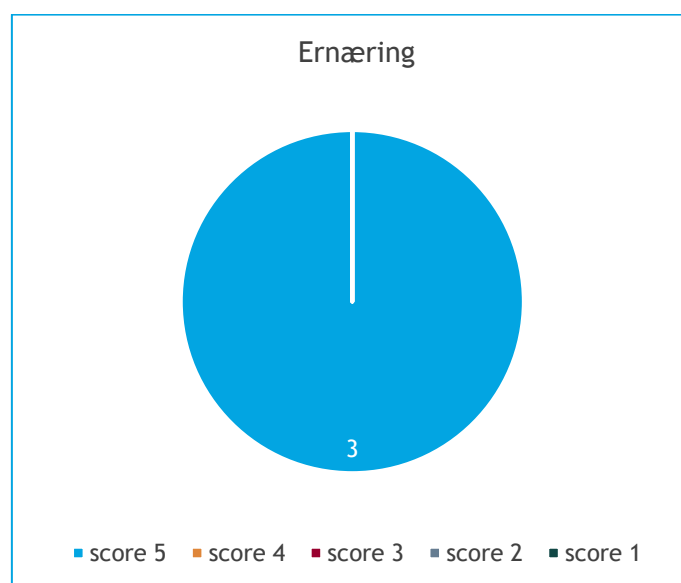
For de tre leverandører, som alle modtager scoren 4, gælder det, at både ledere og medarbejdere kan redegøre for, hvordan de med en klar rolle og ansvarsfordeling arbejder målrettede med at producere mad, som er tilpasset målgruppen for madservice. De efterlever og producerer efter Anbefalingerne for den Danske Institutionskost og kravene fra Jammerbugt Kommune. Medarbejderne kan redegøre for faglige tilgange og metoder i produktionen. Der ses hos alle tre leverandører mangler vedrørende udportionering af maden i forhold til at sikre korrekte mængder af de enkelte komponenter i retterne.

Der er i forskellig grad fokus på bæredygtighed i produktionen hos de tre leverandører. Alle arbejder aktivt med at begrænse madspildet i produktionen.

Alle leverandørerne har en nødplan til at imødegå eventuelle produktions- og leveringshindringer.

1.2.2 Ernæring

Af figuren fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Ernæring* hos de tre private leverandører.



Alle tre leverandører har opnået scoren 5.

Tilsynet vurderer samlet set, at leverandørerne opfylder indikatorerne for temaet *Ernæring* i meget høj grad. For alle leverandørerne gælder det, at BDO har fået forelagt dokumentation for, at alle menuer bliver næringsberegnet, og at næringsberegningerne opfylder gældende krav i forhold til de nationale anbefalinger.

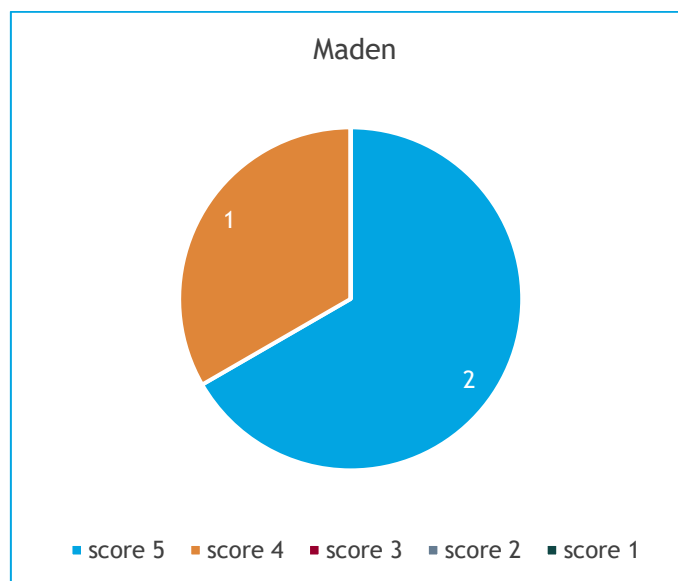
Tre leverandør har opnået scoren 5

For de tre leverandører, som opnår scoren 5, ses alle indikatorer for temaet opfyldt. De efterlever anbefalinger og krav om kostformer og næringsindhold, og borgerne har mulighed for at få leveret individuelt tilpassede kostformer.

Leverandørerne tilbyder borgerne mulighed for at supplere hovedretterne med tilkøb af biretter samt øvrige tilkøb. Borgerne benytter kun i begrænset omfang de supplerende tilbud, men de udtrykker tilfredshed med udbuddet. Borgerne oplever, at den leverede mad svarer til deres behov.

1.2.3 Maden

Af figuren fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Maden* hos de tre private leverandører.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 4.

Det er BDO's overordnede vurdering, at leverandørerne i høj grad til i meget høj grad lever op til indikatorerne for temaet. For alle leverandører gælder det, at BDO har fået forelagt menuplaner med bred variation i retter og råvarevalg og afstemt med årstiden og højtider. BDO har observeret produktionslokaler og varelagre, og har konstateret, at leverandørerne i høj grad producerer mad fra bunden.

To leverandører har opnået scoren 5

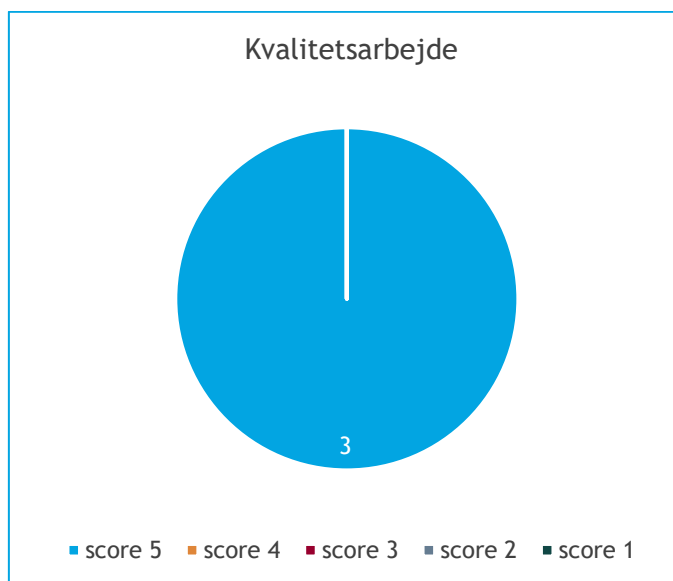
For de to leverandører, som opnår scoren 5, er alle indikatorerne for temaet opfyldt. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af maden og variationen på menuplanerne. Lederne oplyser, at der er fokus på, at menuplanerne sammensættes af sæsonbetonede retter, som er tilpassede målgruppen og med højde for danske madtraditioner og højtider og søndage. Lederne og medarbejderne kan redegøre for, at der anvendes friske råvarer, og at maden hovedsageligt produceres fra bunden.

En leverandør har opnået scoren 4

For leverandøren, som modtager scoren 4, gælder det ligeledes, at borgerne er tilfredse med kvaliteten af maden og variationen på menuplanerne. BDO's vurdering af temaet skyldes, at borgerne på en uge ikke har 14 forskellige hovedretter at vælge imellem, men kun 10-11 forskellige.

1.2.4 Kvalitetsarbejde

Af figuren fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Kvalitetsarbejde* hos de tre private leverandører.



Alle tre leverandører har opnået scoren 5.

BDO vurderer samlet set, at leverandørerne i meget høj grad opfylder indikatorerne for temaet *Kvalitetsarbejde*. BDO bemærker, at hos de leverandører, der oplyser at have modtaget klager eller reklamationer fra borgerne, registreres klager og eventuelle handlinger.

Tre leverandører har opnået scoren 5

For de tre leverandører, som opnår scoren 5, er det gældende, at lederne og medarbejdere kan redegøre for, hvordan de systematisk arbejder med at sikre en høj kvalitet af maden, herunder i forhold til, at den leverede mad fremstår sensorisk tilfredsstillende for borgeren. Der anvendes kun gennemprøvede opskrifter indeholdende metodebeskrivelser.

Ingen af leverandørerne gennemfører brugertilfredshedsundersøgelser, men de tilkendegiver alle, at de medarbejdere, der er i personlig eller telefonisk kontakt med borgerne, er opmærksomme på løbende at spørge ind til maden. Alle leverandørerne har stor lydhørighed over for ønsker og forespørgsler fra borgerne. Borgerne oplever, at de har indflydelse på maden via valgmuligheder mellem flere forskellige retter på menuplanerne.

1.2.5 Kontakt til leverandøren og information

Af figuren fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Kontakt til leverandøren og information* hos de tre private leverandører.



Alle tre leverandører har opnået scoren 4.

Det er BDO's samlede vurdering, at leverandørerne i høj grad lever op til indikatorerne for temaet *Kontakt til leverandøren og information*. For alle leverandørerne gælder det, at BDO har fået forelagt informationsmateriale til Jammerbugt Kommunes borgere. Materialet indeholder oplysninger om blandt andet leverandøren, maden og processen for bestilling af mad.

Tre leverandør har opnået scoren 4

For de tre leverandører, som alle modtager scoren 4, gælder det, at der udleveres informationsmateriale til borgere i ordningen. Alle har desuden en hjemmeside, hvor borgerne og pårørende kan orientere sig om ordningen.

Hos to af leverandørerne er vurderingen af temaet begrundet i, 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. Hos den ene af de to leverandører fremgår det desuden ikke, at bieretter er et tilkøb for borgerne. Hos den tredje leverandør er vurderingen af temaet begrundet i, at det ikke fremgår af materialet til borgerne, men kun af leverandørens hjemmeside, at borgerne har mulighed for at få udleveret glas med survarer til hovedretterne. Desuden fremgår det af materialet, at borgerne kan afbestille eller ændre antallet af retter indtil kl. 10.00 dagen før leveringen, og ikke kl. 14.00, som fastsat i kommunens Kravspecifikation for madservice til visiterede borgere i eget hjem.

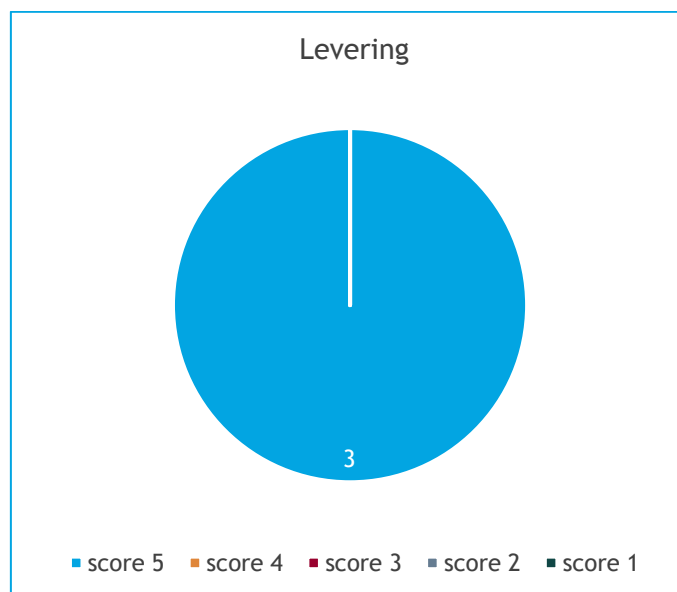
En leverandør tilbyder mulighed for at bestille mad online, og en anden leverandør oplyser at kunne tilbyde dette pr. 1. november 2024.

Lederne og medarbejderne kan redegøre for, at eventuel vejledning vedrørende kostformer og diæter altid varetages af medarbejdere med en kostfaglig uddannelse.

Borgerne er generelt tilfredse med kontakt og information fra leverandørerne. Borgerne føler sig velinformerede og godt og respektfuld behandlet og serviceret af leverandørerne.

1.2.6 Levering

Af figuren fremgår fordeling af scorer inden for temaet *Levering* hos de tre private leverandører.



Alle tre leverandører har opnået scoren 5.

Det er BDO's overordnede vurdering, at leverandørerne opfylder indikatorerne for temaet *Levering* i meget høj grad.

Tre leverandører har opnået scoren 5

For de tre leverandører, som alle modtager scoren 5, gælder det, at borgerne kan få mad umiddelbart efter tilmeldingen til ordningen. Både lederne og chaufførerne kan redegøre for, hvordan borgerne får leveret mad på faste ugedage og inden for et fast tidsinterval, der er aftalt med den enkelte borger. Chaufførerne oplyser, at der sjældent sker afvigelser i leveringstidspunktet.

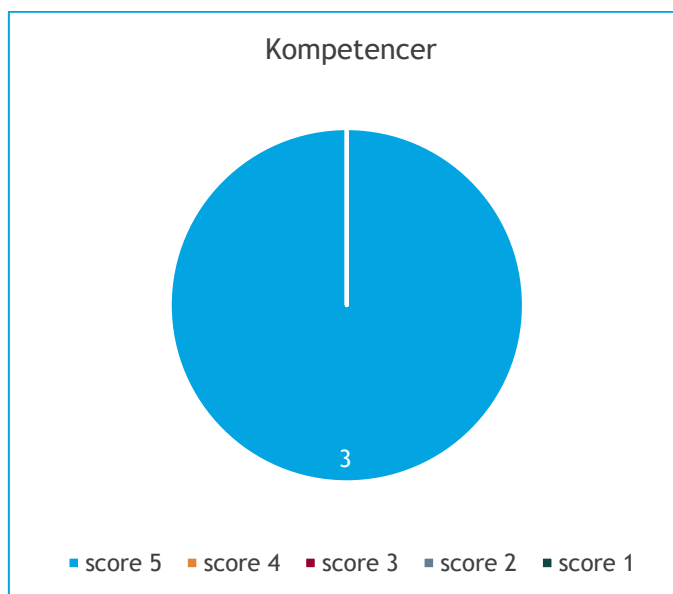
Der sker intern oplæring af alle chauffører, så de opnår et godt kendskab til arbejdsgangene omkring levering og korrekt opbevaring af maden, tavshedspligt, oplysnings- og tilbagemeldingspligt og kommunikation med borgerne mm. Lederne og chaufførerne kan redegøre for procedurer i forbindelse med forgæves gang, eller hvis chaufførerne observerer uregelmæssigheder hos borgerne.

Chaufførerne er iført genkendelig arbejdsbeklædning, og de forsynede med et Id-kort. Lederne oplyser, at der er indhentet straffeattest for alle chauffører.

Borgerne er meget tilfredse med leveringen og leveringstidspunktet. De oplever, at chaufførerne er meget hjælpsomme, og at de har en god og anerkendende omgangsform, samt at de efterlever borgernes egne ønsker fx i forhold til, hvor maden skal stilles ved leveringen. Flere borgere fremhæver positivt en god relation til de faste chauffører. Chaufførerne kan redegøre for, hvordan de anvender en respektfuld og professionel tilgang til borgerne.

1.2.7 Kompetencer

Af figuren fremgår fordeling af scorer inden for temaet *Kompetencer* hos de tre private leverandører.



Alle tre leverandører har opnået scoren 5.

Det er BDO's overordnede vurdering, at leverandørerne opfylder indikatorerne for temaet *Kompetencer* i meget høj grad.

Tre leverandører har opnået scoren 5

For de tre leverandører, som opnår scoren 5, er det gældende, at lederne og medarbejderne vurderer, at medarbejdergrupperne rummer de nødvendige faglige kompetencer i forhold til at producere mad til målgruppen. Det er altid faglærte medarbejdere, der har hovedansvaret for produktionen af maden, herunder produktion af særlige diæter og specialkost. Der er ledelsesmæssigt fokus på at sikre medarbejderne løbende og relevant kompetenceudvikling i relation til de aktuelle opgaver. Lederne oplyser om løbende kompetenceudvikling af medarbejderne gennem kursusdeltagelse og/eller intern undervisning. Medarbejderne føler, at de har de nødvendige kompetencer til at udføre deres arbejde.

2. FORMÅL OG METODE

2.1 FORMÅL

Det overordnede formål med tilsynene er at afdække i hvilken grad, der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis, der udføres på stedet.

Det overordnede formål med BDO's tilsynskoncept er at:

- Kontrollere om der på det enkelte tilbud praktiseres en udviklende og relevant ydelse afpasset målgruppen som sådan samt den enkelte borgers ønsker og muligheder.
- Kontrollere at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten af tilbuddet.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

2.2 METODE

Metodisk arbejdes der ud fra tre datakilder, hhv. gennemgang af dokumentation, observation og semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere og borgere. Tilsynene foretages som uanmeldte tilsyn. Interviewguides er målrettet de enkelte tilbudstyper, og de tilsynsførende har en relevant faglig baggrund og erfaring inden for det pågældende tilsynsområde.

2.3 VURDERING

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
<p>Score: 3</p>	<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.
<p>Score: 2</p>	<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>
<p>Score: 1</p>	<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 plejecentre, 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.