

Tilsynsrapport

# Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen

Leverandør af Madservice

Køkkenområdet Hjørring Kommune

Uanmeldt tilsyn  
Marts 2019

# INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om madservice-leverandøren	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Årets fokusområde: Efterlevelse af Anbefalinger for den danske institutionskost og special- og diætkost i forhold til borgers behov.	6
3.2.1	Kostformer, diæter, øvrige tilbud og næringsstofsammensætning	6
3.2.2	Dagskosttilbud, energitrin og næringsstofberegninger	8
3.3	Produktion	8
3.3.1	Råvarekvalitet, menuer, variation og madspild	8
3.3.2	Portionsstørrelser	10
3.4	Kvalitesarbejdet	10
3.4.1	Valgmuligheder ,vejledning og kontakt	10
3.4.2	Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet	11
3.4.3	Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet	12
3.4.4	Levering, frekvens, forgæves gang og afmelding af maden	13
3.5	Årets fokuspunkt: At madleverandørens personale lever op til gældende krav og kompetencer til personalet	14
3.5.1	Kompetencer, viden og beredskab	14
3.6	Stabilitet og tværfagligt samarbejde	15
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	17
5.0	Præsentation af BDO	18
6.0	Høringssvar	19

---

## Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af madserviceleverandøren og tilsynets anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om køkkenet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved henholdsvis interviews, observationer og gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt fremgår indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med Hjørring Kommune.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

# VURDERING

## 1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af madserviceleverandør Køkkenområdet Hjørring Kommune er, at der er tale om et køkken med:

### Særdeles tilfredsstillende forhold

Der er ikke tidligere foretaget tilsyn hos Køkkenområdet.

Forholdene kan i forhold til levering af madservice med udbringning efter Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard karakteriseres som fremragende med mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det er tilsynets vurdering, at køkkenets ledelse har fokus på at udvikle den ernæringsmæssige og kulinariske kvalitet samt det faglige fokus i forhold til kontakten til borgerne og observation af borgernes behov.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med maden og kender til køkkenets forskellige tilbud. Borgerne er tilfredse med menuvalget, madens art, variationen af retter, madens udseende, smag, duft og konsistens. En borger oplever, at specialkostformen "Vegetarkost" er svingende i udtryk og volumen. Enkelte borgere peger på kvalitetsproblemer med kartoflerne og kødets konsistens. Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med portionsstørrelserne. Halvdelen af borgerne kan huske at have modtaget informationsmateriale om køkkenets tilbud og er godt tilfredse med materialet og telefonbetjeningen fra køkkenet. Borgerne kender til køkkenets brugerundersøgelser og ved, hvor de skal henvende sig, hvis de har reklamationer eller klager. Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med leveringen og den hjælp, der ydes i denne forbindelse.

Tilsynet vurderer, at køkkenet har tilbud inden for alle de indsatser, der er beskrevet i Kvalitetsstandard, og at der er fokus på at producere traditionel mad med god smag.

Det er tilsynets vurdering, at køkkenet følger "Anbefalingerne for den danske institutionskost", som ligger til grund for Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard, samt at der er tilbud om valgmenu. Køkkenet har på særdeles tilfredsstillende vis tilbud om "Øvrige måltider" for alle kost- og diætformer.

Maden produceres efter næringsberegnedes opskrifter, og der er fokus på at overholde gældende normer for madens næringsindhold. Der arbejdes med at opnå det anbefalede ugentlige gennemsnit. Det er tilsynets vurdering, at fedtenergiprocenten er lidt for høj i forhold til den anbefalede planlægningsnorm, og at køkkenet har iværksat indsats i forhold til dette. Medarbejderne har kendskab til kravene om næringsberegnedes opskrifter.

Tilsynet vurderer, at der er høj grad af egenproduktion og god struktur i køkkenets produktion. Menuplanerne er sammensat med stor variation både i forhold til råvarer og retternes art med forståelse for målgruppen og mulighed for, at borgerne selv vælger imellem forskellige former for tilbehør.

Det er tilsynets vurdering, at opskrifter er udformet professionelt og styrer produktionen af maden, ligesom der er fokus på madspild.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har stor faglig indsigt i menuernes sammensætning, køkkenets begrundelser for råvarevalg og opskrifternes funktion.

Ved tilsynets efterprøvnings overholdes portionsstørrelserne. Medarbejderne har kendskab til portionsstørrelserne og oplever, at det rette udstyr er til rådighed for udportioneringen.

Det er tilsynets vurdering, at der findes og anvendes det nødvendige informationsmateriale til brug for borgerne. Der anvendes en systematisk metode til arbejdet med at kvalitetssikre og udvikle madens kulinariske kvalitet, ligesom medarbejderne kender og er inddraget i kvalitetsarbejdet.

---

Tilsynet vurderer, at der er systematisk opsamling af borgernes mening om maden via brugerundersøgelser en gang årligt. Der er ikke systematisk opsamling af borgernes reklamationer eller klager, som beskrevet i Kvalitetsstandarden.

Kvalitetsstandardens rammer for levering samt til- og afmelding overholdes. Ved levering udviser medarbejderne individuelle hensyn til borgerne.

Tilsynet vurderer, at der er de nødvendige kompetencer til løsning af køkkenets opgaver, samt at der løbende er kompetenceudvikling. Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard overholdes i forhold til de ønskede kompetencer ved produktion af specialkostformer og diæter.

Tilsynet vurderer, at der ikke er beredskabsplan for køkkenet.

Det er tilsynets vurdering, at der er godt kendskab til gældende retningslinjer for leveringen og kontakt til borgerne.

Der er tværfagligt samarbejde i køkkenet og samarbejde med relevante aktører i Hjørring Kommune.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, faglige anbefalinger på området, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring på området.

## 1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at køkkenet registrerer klager og reklamationer som afsæt for læring og kvalitetsudvikling, jf. Kvalitetsstandarden af 14. november 2018.
  2. Tilsynet anbefaler, at der etableres en beredskabsplan, således at der er plan for et alternativt produktions- og distributionssted, hvis køkkenet ikke kan anvendes.
-

# OPLYSNINGER OM MADSERVICE- LEVERANDØREN

<b>Adresse</b>
M.P. Kofoeds Vej 1, 9800 Hjørring
<b>Leder</b>
Bjørn Jensen, Områdeleder
<b>Antal borgere der er tilmeldt leverandøren</b>
971 tilmeldte borgere
<b>Leveringsform</b>
Der leveres op til syv gange ugentligt hos borgere ved levering af varmholdt mad eller en gang pr. uge ved levering af kølemad.
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 20. marts 2019
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med køkkenets afdelingsleder og kostfaglig vejleder</li><li>• Gennemgang af dokumentation</li><li>• Observationer</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere - 2 køkkenledere og 1 ernæringsassistent, som også fungerer som chauffør</li><li>• Interview med 8 borgere</li></ul>
Tilsynet afsluttes med en kort foreløbig tilbagemelding om tilsynsforløb og udfordringer.
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Pernille Hansted, Økonoma og diplomuddannelse i ledelse Seniorkonsulent Christina Frederikke Olsson, Kandidat i folkesundhedsvidenskab

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

<b>Data</b>	<p>Køkkenområdet Hjørring Kommune har ikke tidligere modtaget tilsyn.</p> <p>Leder oplyser, at der er kvalitetsudviklet en del på ”Kost med modificeret konsistens”, og at der under dette arbejde er samarbejdet med det lokale sygehus. Som et ekstra udviklingsområde inden for denne kostform er der i dette samarbejde fx udviklet småkager, og der er nu fokus på at udvikle kager til borgere med dysfagi.</p> <p>Af andre kvalitetsforbedrende tiltag nævnes, at der i køkkenets bageri snart opstartes produktion af rugbrød, samt at køkkenet har egen slagterafdeling, hvor en række produkter produceres fra grunden.</p> <p>Produktionsmedarbejdere er begyndt at have funktionen med at levere maden til borgerne. Formålet med dette er, at der er faglighed i mødet med borgerne, således at medarbejderne kan bidrage med observation af, om borgernes behov skifter.</p> <p>Leder fortæller, at der er stor tilgang af borgere, der ønsker madservice med udbringning. Dette giver et øget pres på udbringningen i forhold til dagens to udbringningstider. Særligt aftenuren bliver udfordret, da mange borgere ønsker levering om aftenen. Dette giver også en økonomisk udfordring.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Der er ikke tidligere foretaget tilsyn hos Køkkenfunktionen.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at køkkenets ledelse har fokus på at udvikle den ernæringsmæssige og kulinariske kvalitet, samt at der udvikles på kontakten til borgerne og observation af borgernes behov.</p>

## 3.2 ÅRETS FOKUSOMRÅDE: EFTERLEVELSE AF ANBEFALINGER FOR DEN DANSKE INSTITUTIONSKOST OG SPECIAL- OG DIÆTKOST I FORHOLD TIL BORGERS BEHOV.

### 3.2.1 Kostformer, diæter, øvrige tilbud og næringsstofsammensætning

<b>Data</b>	<p>Leder beskriver, at køkkenet leverer alle kost- og diætformer beskrevet i ”Kvalitetsstandard af 14. november 2018”.</p> <p>Den kostfaglige vejleder beskriver, at man i køkkenet følger ”Anbefalingerne for den danske institutionskost”, som ligger til grund for leveringen i ”Godkendelsesdokumentet fra januar 2017” og ”Kvalitetsstandard af 14. november 2018”.</p> <p>Desuden hentes vejledning fra ”Den nationale kosthåndbog”, som er praksisbeskrivelser af ”Anbefalingerne for den danske institutionskost”.</p> <p>Der leveres således følgende kostformer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normalkost til ældre</li> <li>• Specialkost (vegetarkost eller religiøse hensyn)</li> <li>• Læge- eller diætistorderet kost</li> <li>• Fedtreduceret kost</li> <li>• Energirig kost (50% fedt). Tilsynet bemærker positivt, at der er tilbud om 6-8 måltider om dagen. Hovedretten har mindre volumen og leveres med en proteindrik, og giver derved samme energiindhold som en almindelig hovedret</li> </ul>
-------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kost med modificeret konsistens: blød, gratin og cremet.</li> </ul> <p>Hertil kommer, at køkkenet leverer en "fin" blød kost, som et trin imellem blød kost og gratinkost. Dette sker i samarbejde med ergoterapeuter.</p> <p>Der er dagligt tilbud om to retter mad.</p> <p>I forhold til, at køkkenet skal tilbyde valgmenu, er der for hver uge tilbud om tre alternative hovedretter og en bired. De alternative retter skifter som de øvrige retter hver uge.</p> <p>I forhold til levering af energiberigede produkter er der et udvalg, der blandt andet består af energiberigede is, fromage og proteindrik.</p> <p>I øvrigt leverer køkkenet de i Kvalitetsstandarden beskrevne tilbud: gæstemenuer, udsendelse af menuplaner samt tilbuddet "Øvrige måltider" (morgenmad, madpakke/smørrebrød). Tilsynet bemærker positivt, at køkkenet har tilbud om "Øvrige måltider" til alle kost- og diætformer.</p> <p>Der er ikke i Kvalitetsstandarden udspecificeret tilbud om mellemmåltider. På dette område tilbyder køkkenet forskellige retter, som kan anvendes til dette formål: kage, øllebrød, forskellige mælkeretter, tre slags suppe, frugtgrød mm.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at maden, der produceres i køkkenet, er tilpasset målgruppen, og er derfor hovedsagelig traditionel dansk mad, men at der i valgmenuen er tilbud om lidt mere moderne retter. Hertil kommer, at maden skal være sund i forhold til målgruppen. Medarbejderne beskriver med faglig tilgang "Kost til småtspisende" i forbindelse med behovet for flere små retter samt "Kost med modificeret konsistens". Medarbejderne er tøvende i beskrivelsen af hovedkostformen "Normalkost til ældre".</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at der arbejdes efter næringsbereggede opskrifter, at portionsstørrelserne skal overholdes, og at der er fokus på kulinarisk kvalitet og egenkontrol i forhold til hygiejne.</p> <p>Borgerne er generelt tilfredse med maden, og særligt én borger udtrykker meget stor tilfredshed. Borgerne får leveret hovedret enten som kølemad eller varmholdt mad. Borgerne beskriver de forskellige valgmuligheder fra køkkenet for tilsynet og fortæller at have læst om disse i køkkenets informationsmateriale. En borger har ikke kendskab til køkkenets øvrige tilbud. En anden borger har behov for at undgå særlige fødevarer pga. sygdom, og dette muliggøres af valgmenuen.</p> <p>En borger modtager vegetarkost og oplever, at der er stor forskel på retternes udtryk og volumen, selv om det er de samme retter.</p> <p>En borger fremstår mindre relevant og erindrer ikke at have aftalt besøg af tilsynet. Borger ønsker ikke at svare på tilsynets spørgsmål.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at køkkenet har tilbud inden for alle de indsats, der er beskrevet i Kvalitetsstandarden, samt at der er fokus på at producere traditionel mad med god smag.</p> <p>Tilsynet vurderer, at køkkenet følger "Anbefalingerne for den danske institutionskost", som ligger til grund for Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard, samt at der er valgmenu.</p> <p>Tilsynet vurderer, at køkkenet på særdeles tilfredsstillende vis har tilbud om øvrige måltider for alle kost- og diætformer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med maden og kender køkkenets forskellige tilbud.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en borger oplever, at specialkostformen "Vegetarkost" er svingende i udtryk og volumen.</p>



### 3.2.2 Dagskosttilbud, energitrin og næringsstofberegninger

<b>Data</b>	<p>Leder oplyser, at der tilbydes energitrin svarende til en dagskost på 9000 kJ, og at dette betyder, at hovedmåltidet indeholder ca. 2100 kJ med en minimumsnorm på 1800 kJ. Proteinenergiprocenten (E%) er altid over de anbefalende 18 E%. Dette gælder også ”Kost til småtspisende”.</p> <p>Kostvejleder oplyser, at kosten næringsberegnes. Tilsynet foreviser rapporten ”Menuberegning 2019”, som viser beregninger for ugerne 7-10 2019. Af rapporten fremgår det, at hovedret og bired samlet overholder minimum de anbefalede 2100 kJ pr. portion for de fire beregnede uger. Proteinenergiprocenten ligger på ca. 20 E%, ligesom fedtenergiprocenten ligger lidt højere end ønsket. Køkkenet er opmærksomt på den let forhøjede fedtenergiprocent og arbejder med at få den på plads. I øvrigt ses ikke store udsving i næringsindholdet de enkelte uger imellem.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan næringsbereggede opskrifter sikrer det rette næringsindhold i retterne.</p> <p>Tilsynet ser gennemsnitsberegninger og beregninger på enkelte retter. Alle beregninger understøtter køkkenets udsagn.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at maden produceres efter næringsbereggede opskrifter, og at der er fokus på at overholde gældende normer for madens næringsindhold. Der arbejdes med at opnå de anbefalede ugentlige gennemsnit.</p> <p>Tilsynet vurderer, at fedtenergiprocenten er lidt for høj i forhold til den anbefalede planlægningsnorm, men at køkkenet har iværksat indsats i forhold til dette.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til kravene om næringsbereggede opskrifter.</p>

## 3.3 PRODUKTION

### 3.3.1 Råvarekvalitet, menuer, variation og madspild

<b>Data</b>	<p>Under tilsynets rundgang i køkkenet observeres, at der arbejdes med produktion af mad fra grunden, blandt andet i form af produktion af ”Kost med modificeret konsistens”. Medarbejderne beskriver, hvordan diæten produceres af de samme råvarer som kost med almindelig konsistens, og hvordan medarbejderne arbejder med madens kulinære og visuelle udtryk. I køkkenets bageri ses produktion af morgenbrød. Køkkenet fremstår meget struktureret.</p> <p>Tilsynet vises, hvordan borgernes mad pakkes. Ved pakning af diæter til borgere, hvis diæt på dagen kan gå med i Normalkosten, mærkes borgers bakke alligevel med borgers diætform for at give borger sikkerhed for diættens overholdelse.</p> <p>Leder oplyser, at køkkenet selv forhandler deres aftaler med leverandørerne. Der er ingen beskrevne krav til økologi, bæredygtighed eller brug af lokale råvarer.</p> <p>Der anvendes enkelte økologiske produkter, og der indkøbes i nogen grad grøntsager og fisk lokalt. Køkkenet har høje kvalitetskrav til fx kødets kvalitet, hvilket er væsentligt i forhold til, at køkkenet har egenproduktion af kød- og pålægsprodukter i slagterafdelingen. Ligeledes ønskes det at undgå unødige tilsætningsstoffer. I køkkenets eget bageri produceres hvidt brød og kager.</p> <p>Der er nedsat en menugruppe, hvor medarbejdere udarbejder menuplanen. Leder oplever, at denne opgave bidrager til arbejdsglæden.</p>
-------------	--

Menuplanens variation sikres ud fra en fastlagt norm for, hvor mange gange der skal indgå farsretter, kylling, fisk, gryderetter og fx helt kød. Der er mulighed for at vælge fx ris, kartoffelmos, råkost og stegte kartofler. Herved har borger stor mulighed for at præge rettens sammensætning selv.

Tilsynet får udleveret planlægningsnormen for menuplanen. Denne angiver rigelig og relevant variation. Der udarbejdes særlige menuer til helligdage, og der er afprøvning af disse menuer.

Tilsynet gennemgår udleverede menuplaner for tre måneder. Menuerne er traditionelle retter suppleret med mere moderne retter med hensyn til sæson. Menuplanen fremstår meget varieret med en del retter med helt kød, ligesom der indgår forskellige farsretter, fiskeretter og enkelte retter med indmad. Variationen vurderes at være høj.

Tilsynet får udleveret og gennemgår opskrifter fra dagens produktion. Opskrifterne fremstår professionelt udformede med relevante metodikker, praktiske anvisninger til medarbejderne og næringsberegninger.

Der er stort fokus på madspild, og køkkenet anvender overproduktion som "ugens overraskelse" til plejecentrene. Desuden anvendes maden til personalebespisning. Forskellige biprodukter, som fx grøntsagsskræller, anvendes i produktionen.

Medarbejderne beskriver, at så mange råvarer som muligt forarbejdes fra bunden. Dette sker fx i køkkenets slagterafdeling, hvor der produceres pålægsprodukter, fiskefars, medister, rullepølser, roastbeef og leverpostej. I bageriet tilberedes al bagværk på nær rugbrød.

Grundsupper til brug for produktion af den varme mad er kogt på ben, grøntskræller og suppeurter, hvor der tilsættes lidt bouillon. Der koges og pilles æg i køkkenet og snittes råkost. Der anvendes frostgrønt og mange forskellige slags friske ferske fisk. Medarbejderne er meget stolte af de produkter, som borgerne modtager, og fortæller, at der er stor faglig tilfredsstillelse i at arbejde med friske råvarer.

Medarbejder beskriver, hvordan der korrigeres ved fejl på varen, så varen sendes retur til leverandøren.

Medarbejderne er optagede af menuarbejdet og finder, at menuerne passer til målgruppen. Der er løbende drøftelser om, hvilke retter der skal indgå i menuerne. Fx er en ret taget af menuplanen, fordi den ikke længere fandt genklang i borgergruppen, og en anden ret anvendes nu med nedsat frekvens.

Medarbejderne beskriver, at opskrifterne altid overholdes, og at ingredienslisten til enhver tid følges. Ved afprøvning og justering af opskrifter skrives en ingrediens på, og det vurderes ved næste produktion, hvordan opskriften skal være fremover.

Medarbejderne kender køkkenets arbejdsgang i forhold til at minimere madspild.

Generelt er borgerne tilfredse med maden, madens kvalitet og menuens variation.

Flere beskriver, hvordan de vælger, hvilke retter de ønsker ud fra de ti valgmuligheder på hovedretterne, ligesom de kan kombinere retter og tilbehør. En borger fremhæver, at hun kan vælge på dagen, hvilken af de indkøbte retter, hun har lyst til at spise. To borgere mener ikke, at de selv vælger, hvad de skal spise. Borgerne er ikke utilfredse med dette. To borgere nævner, at de savner stegte sild på menuen.

Borgerne er tilfredse med madens udseende både ved levering, og når maden spises. Borgerne er også tilfredse med madens smag og duft. To borgere er ikke tilfredse med kartoffernes kvalitet, og en borger savner nye danske kartofler.

Borgerne er generelt tilfredse med madens konsistens. En borger finder, at kødet kan være svært at tygge, en anden at især kamsteg kan være tør.

	En borger er tilfreds med flere aspekter af maden: variation, kvalitet, udseende af maden i sort plastbakke, nogle retters smag og madens temperatur ved modtagelsen. Borger er tilfreds med madens udseende på tallerkenen og øvrige retters smag.
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er høj grad af egenproduktion og god struktur i køkkenets produktion.</p> <p>Tilsynet vurderer, at menuplanerne er sammensat med stor variation både i brug af råvarer og retternes art med forståelse for målgruppen og mulighed for, at borger selv vælger imellem forskellige former for tilbehør.</p> <p>Tilsynet vurderer, at opskrifter er udformet professionelt og styrer produktionen af maden, ligesom der er fokus på madspild.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har stor faglig indsigt i menuernes sammensætning, køkkenets begrundelser for råvarevalg og opskrifternes funktion.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med menuvalget, madens art, variationen af retter, madens udseende, smag, duft og konsistens. Enkelte borgere peger på kvalitetsproblemer med kartoflerne og kødets konsistens.</p>

### 3.3.2 Portionsstørrelser

<b>Data</b>	<p>Tilsynet vejer tre portioner mad. Portionerne overholder alle de angivne portionsstørrelser. Tilsynet overværer udportionering, og der ses struktur og orden under arbejdet.</p> <p>Leder beskriver, at portionsstørrelserne tager udgangspunkt i Kvalitetsstandarden. Portionsstørrelserne efterprøves ved den ugentlige prøvesmagning, ligesom der prøvevejes under udportioneringen.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til Kvalitetsstandarden og fortæller, at der er skemaer over alt i køkkenet, og at portionsstørrelser er angivet på opskrifterne. Der anvendes forskelligt udportioneringsværktøjer, og der tages i valget af dette højde for afdampning, og at der hænger noget ved værktøjet under udportionering. Der er det rigtige udstyr til udportionering både manuelt og maskinelt.</p> <p>Borgerne oplever generelt, at den leverede mængde er passende. Enkelte borgere deler portionen op til to serveringer. Borgerne oplever, at der leveres den samme portionsstørrelse hver gang.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Ved tilsynets efterprøvning overholdes portionsstørrelserne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til portionsstørrelserne og oplever, at det rette udstyr er til rådighed for udportioneringen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med portionsstørrelserne.</p>

## 3.4 KVALITESARBEJDET

### 3.4.1 Valgmuligheder, vejledning og kontakt

<b>Data</b>	<p>Leder beskriver, at Hjørring Kommunes mad- og måltidspolitik indgår i køkkenets arbejde. Leder fortæller, at borgerne har valg imellem ti forskellige retter på en uge. Der er mulighed for udskiftninger af alle komponenter undtagen kød, der er desuden mulighed for biretter.</p> <p>Der er en række tilkøbsmuligheder for borgerne og flere end beskrevet i Kvalitetsstandarden. Der er fx tilbuddet ”De bette fristelser”, som er små energi- og proteinberigede retter. Retter er tiltænkt borgere med lille appetit eller vægttab. Mellemmåltiderne varieres løbende.</p>
-------------	--

	<p>Desuden er der tilbud om en ”Kom hjem pakke”, der leveres samme dag. Borgerne visiterer sig selv til madservice - også til hvilken kostform, der skal leveres. Der spørges til borgers diætetiske udfordringer, og efter fire til fem uger kontaktes borger af den kostfaglige vejleder.</p> <p>Det er kontorpersonalet og kostfaglige vejledere, som taler med borgerne i telefonen. Køkkenet har beskrevet, hvordan medarbejdernes kontakt til borgerne skal foregå både ved telefonisk kontakt og ved personligt møde for chaufførerne.</p> <p>Ved ændringer, der observeres fx af chauffør, kontaktes hjemmeplejen, og det aftales, om den kostfaglige vejleder skal i kontakt med borger.</p> <p>Køkkenets informationsmateriale består af:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En generel folder om køkkenets tilbud</li> <li>• ”De bette fristelser”</li> <li>• Menuplan</li> <li>• Tilkøbsydelse</li> <li>• ”Kom hjem pakke”</li> <li>• En folder om levering af varm mad</li> <li>• En folder om levering af kølemad</li> <li>• Materiale om diætkost.</li> </ul> <p>Der arbejdes lige nu med at samle informationsmateriale, så borgerne fremadrettet kun modtager en folder med menuen som løbende.</p> <p>Tilsynet er forevist det samlede informationsmateriale, som fremstår fyldestgørende.</p> <p>Halvdelen af borgerne kan huske at have modtaget informationsmateriale fra køkkenet ved opstart. En borger beskriver, at det var et godt materiale med relevante oplysninger. Der er ligeledes materiale ved særlige lejligheder, som fx jul samt ved ændringer. Den anden halvdel af borgerne kan ikke huske at have modtaget materiale fra køkkenet. Borgerne beskriver, hvordan de bestiller deres mad ved at krydse af på menuen. En borger fortæller, at det ligeledes er muligt at bestille ekstra mad eller kage, hvis man får gæster. To borgere ved ikke, hvordan deres mad bliver valgt. Borgerne er generelt tilfredse med bestillingen og den vejledning, de modtager. Flere borgere fortæller, at det er muligt at ringe til køkkenet, og ellers taler borgerne med chaufføren. En borger ringer til køkkenet, hvis hun gerne vil have, at maden sættes i varmekasse, hvis hun ikke er hjemme, og der er aldrig nogen problemer. Borgerne er tilfredse med vejledningen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der findes og anvendes det nødvendige informationsmateriale.</p> <p>Tilsynet vurderer, at halvdelen af borgerne kan huske at have modtaget informationsmateriale, og at borgerne er godt tilfredse med materialet og telefonbetjeningen fra køkkenet.</p>

### 3.4.2 Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet

<b>Data</b>	<p>Leder beskriver, at medarbejderne i høj grad bidrager med input til nye idéer og produkter, og der arbejdes med at udvikle via afprøvninger.</p> <p>Der arbejdes systematisk med prøvesmagning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Smagning ved produktion af retten af mindst to personer</li> <li>• Ugentlig smagning af alle retter fra samme uges produktion og ugen før</li> <li>• Smagning på møde for kvalitetsansvarlige medarbejdere en gang om måneden</li> <li>• Borgerinddragelse via smagspanelets smagning to gange årligt</li> </ul> <p>Tilsynet foreviser det anvendte skema, og skemaets udformning drøftes med leder.</p> <p>Der arbejdes med årshjul således, at alle tilkøbsydelse og specialkostformer også prøvesmages løbende. Der er systematik til markering af opskrifter i udvikling.</p>
-------------	---

	<p>Medarbejderne beskriver, at der altid er flere, som smager på maden under produktionen. En gang om ugen smages på alle retter for at sikre, at maden er, som den skal være. Medarbejder giver eksempel på, hvilke fejl der kan findes ved prøvesmagningen, fx fløde der i lagerperioden er blevet grynet, og som var pæn ved produktion. Medarbejderne beskriver, at de løbende inviteres til at deltage i menubedømmelse af retter, de har deltaget i at producere. Medarbejderne oplever dette som god faglig kritik.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der anvendes en systematisk metode til arbejdet med at kvalitetssikre og udvikle på madens kulinariske kvalitet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender og er inddraget i kvalitetsarbejdet.</p>

### 3.4.3 Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet

<b>Data</b>	<p>Leder beskriver, at der er løbende dialog med borgere, som kontakter køkkenet og i chaufførens daglige kontakt med borgerne. Der afholdes brugertilfredshedsundersøgelser regelmæssigt i form af en stor undersøgelse hvert andet år og en mindre året efter. Denne kan fx være et postkort med et enkelt eller to spørgsmål. Borgerne inddrages i menuplanlægningen ved, at der afholdes smagspanel 2 x årligt. Panelet består af både hjemmeboende borgere og plejecenterbeboere. Smagspanelets vurderinger indgår i den fremadrettede menuplanlægning.</p> <p>Der foretages ikke systematisk opsamling af reklamationer og klager, som beskrevet i Kvalitetsstandarden. Leder beskriver, at der i 2019 er elektronisk registrering af én klage, og leder har kendskab til yderligere tre reklamationer om samme emne. Disse er ikke registreret. Der er ageret i forhold til henvendelserne.</p> <p>I 2018 er der kun registret to henvendelser, hvoraf den ene sker gentagne gange fra den samme borger. Øvrige klager og reklamationer er ikke registret.</p> <p>Leder fortæller, at der sjældent forekommer alvorlige klager. De alvorlige klager behandles med det samme og fremsendes til forvaltningen. Køkkenet skelner mellem reklamationer (fx manglende dessert) og egentlige klager, der kan gå på kvalitet eller adfærd. Ved fejl i levering af varmholdt mad sker omgående fejlretning, og ved fejl i kold levering vurderes, hvornår fejlretning er hensigtsmæssig.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til de forskellige måder, som borgernes meninger opsamles på.</p> <p>Borgerne beskriver, at man har indflydelse på maden via de mange valgmuligheder. Flere borgere refererer til en brugerundersøgelse, der netop er udsendt. Borgerne er generelt tilfredse med dialogen med køkkenet. En borger fortæller, at nogle andre borgere har klaget over mængden af mælk til grøden, hvilket efterfølgende er blevet justeret. En borger oplever ikke, at hun har indflydelse eller er blevet spurgt.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de ved, hvordan man kan klage, men at de ikke har haft behov for dette. En borger er blevet inviteret til at komme ud og se køkkenet og oplever, at man altid kan komme til at tale med nogen i køkkenet. Borger har klaget en del gange over forskellige ting.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er systematisk opsamling af borgernes meninger om maden via brugerundersøgelser en gang årligt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der ikke er systematisk opsamling af borgernes reklamationer eller klager.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne kender til brugerundersøgelserne og klageadgang.</p>

### 3.4.4 Levering, frekvens, forgæves gang og afmelding af maden

<b>Data</b>	<p>Leder fortæller, at ved visitation leveres samme dag, hvis bestillingen sker før klokken 9.</p> <p>Den varme mad leveres mellem klokken 11.00 og 13.00. Hertil kommer tilbud om levering mellem klokken 16.30 og 18.30. I alt 130 borgere har valgt at få den varme mad om aftenen. Leder oplyser, at der i optælling af nye borgere, som modtager madservice med udbringning fra køkkenet i januar /februar måned, er:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 % af borgerne, som ønsker varm mad leveret til aften</li> <li>• 25 % af borgerne, som ønsker varm mad enten hjemme eller på aktivitetscenter til middag</li> <li>• 25 % af borgerne, som ønsker kølelevering 1 x pr uge.</li> </ul> <p>Køkkenet overholder regler om afmelding og opringning til borger ved forsinkelser over 30 minutter. Medarbejderne trænes i kontakten med borgerne, og det drøftes, hvordan man har borgerkontakten. Ved mistanke om problemer hos borger tages kontakt til hjemmehjælpen og eventuelt til kollega, som også kommer hos borger. Køkkenet aflyser aldrig en levering.</p> <p>Medarbejder, som arbejder som chauffør, beskriver, hvad god adfærd er i mødet med borger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Man skal smile og udvise rolig adfærd</li> <li>• Det skal være trygt, at medarbejder er på besøg i hjemmet</li> </ul> <p>Medarbejderne beskriver en klar adskillelse mellem det personlige og det professionelle, ligesom de har kendskab til tavshedspligt. Maden afleveres på den måde, borger ønsker det, og chaufføren tager individuelle hensyn i forhold til borgers ønsker og behov. Medarbejderne anvender identifikationsskilt og uniform med logo.</p> <p>Borgerne er tilfredse med leveringen og beskriver, at tidspunkt for levering overholdes. Ingen af borgerne har oplevet forsinkelser. Borgerne beskriver individuelle vaner i forhold til, hvordan chaufføren afleverer maden i hjemmet: i en termokasse, i bryggers, på køkkenbordet, i køleskabet og levering hos naboen. Borgerne beskriver, at de fx bliver spurgt, om chaufføren skal åbne maden eller sætte den i køleskabet. Borgerne har viden om, hvordan maden afmeldes. Mange borgere udtrykker stor tilfredshed med chaufførerne, og at det er rart at udveksle et par ord ved leveringen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at Kvalitetsstandardens rammer for levering samt til- og afmelding overholdes.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved levering udviser individuelle hensyn til borgerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med leveringen, og den hjælp der ydes i denne forbindelse.</p>

## 3.5 ÅRETS FOKUSPUNKT: AT MADLEVERANDØRENS PERSONALE LEVER OP TIL GÆLDENDE KRAV OG KOMPETENCER TIL PERSONALET

### 3.5.1 Kompetencer, viden og beredskab

<b>Data</b>	<p>Leder oplever, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer i forhold til køkkens opgaver. Der er ansat følgende faggrupper i køkkenet: økonoma, diætist, køkkenleder, ernæringsassistent, kok, husassistent, professionsbachelor, slagter, bager, administrativt personale. Der uddannes ernæringsassistentelever i køkkenet.</p> <p>Diæter og specialkostproduktion varetages af ernæringsfaglige medarbejdere. Kvalitetsstandardens indhold drøftes løbende, ligesom der arbejdes med egenkontrol i forhold til produktionshygiejnen. Alle medarbejdere underskriver ved ansættelse en tavshedserklæring.</p> <p>Leder beskriver, at sygdom, ferie og andet fravær altid dækkes ind af egne medarbejdere. Der forefindes ingen beredskabsplan for køkkenet i forhold til nedlukning. Leder beskriver, hvor maden kan produceres i tilfælde af nedlukning. Tilsynet drøfter med leder, hvilke fordele der er ved at have en skriftlig beredskabsplan for nødproduktion.</p> <p>Leder beskriver, at medarbejderne opfordres til at deltage i relevant kompetenceudvikling, og at medarbejderne også selv henvender sig med relevante kurser. Der afholdes også intern undervisning i køkkenet.</p> <p>Medarbejderne kan ikke gengive Kvalitetsstandardens indhold, men de ved, at den indeholder retningslinjer, som køkkenet skal efterleve.</p> <p>Medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til deres opgaveløsning, og fortæller, at man altid kan søge hjælp hos kollegaer i produktionen eller hos de kostfaglige vejledere, som er til stor hjælp. Tidligere rokerede man mere i køkkenet. Det gør man ikke længere, og det har givet en større sikkerhed i opgaveløsningen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der har været undervisning i fx dysfagidiæt, diætformer, smag og bagning. Medarbejderne oplever, at det er muligt at komme på kursus, hvis man har behov for dette.</p> <p>Medarbejder, som arbejder som chauffør, har kendskab til temperaturkrav for både varmholdt mad og kølemad. Medarbejder beskriver procedurer for temperaturmåling og afvigelser.</p> <p>Medarbejder har kendskab til de i Kvalitetsstandarden angivne områder (se også beskrivelse i afsnit 3.4.4.):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tavshedspligt</li> <li>• Oplysnings- og tilbagemeldingspligt</li> <li>• Værdigrundlag og kommunikation med borgerne</li> </ul>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er de nødvendige kompetencer til løsning af køkkenets opgaver, og at der løbende er kompetenceudvikling.</p> <p>Tilsynet vurderer, at Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard overholdes i forhold til de ønskede kompetencer ved produktion af specialkostformer og diæter.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der ikke er beredskabsplan for køkkenet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er godt kendskab til gældende retningslinjer for leveringen og kontakt til borgerne.</p>



## 3.6 STABILITET OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

<b>Data</b>	<p>Leder fortæller, at der er lav omsætning i medarbejdergruppen. Normalt er der en lav sygefraværsprocent på ca. 3,5%. Denne har i februar måned været på 7% grundet langtidssygdom.</p> <p>Der er tværfagligt samarbejde blandt andet ved møder mellem fx slagterafdelingen og udportioneringen samt slagterafdelingen og produktionen. Her drøftes koordinering og produktionsplanlægning. Der samarbejdes med hjemmeplejen, og der afholdes mad, måltider og ernæringsmøder for: køkkenet, hjemmeplejen, diætister, ergoterapeuter og handicapafdelingen. Dette fungerer godt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan man samarbejder i køkkenet og anvender de forskellige fagligheder. Der er samarbejde med plejecentrene, og på kontoret taler man med hjemmeplejen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at der er tværfagligt samarbejde i køkkenet og samarbejde med relevante aktører i Hjørring Kommune.



# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af *Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard* vedtaget 14. november 2018, *Godkendelsesdokument - Frit valg inden for madservice, Servicelovens § 83 og Anbefalingerne for den Danske Institutions Kost*.

Tilsynene skal bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, madserviceleverandørens referenceramme, og den praksis der er omkring mad og måltider i Hjørring Kommune.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående materiale og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, ernærings-, produktions- og leveringsmæssige forhold for det enkelte køkken. Tilsynet sætter fokus på både den kostfaglige udførelse, og hvordan der arbejdes med den borgeroplevede kvalitet. Der er borgerinddragelse i form af interview.

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

*Fødevarehygiejnisk og økonomisk tilsyn* dvs. tilsynet med overholdelse af fødevarelovgivningen i produktion og levering samt med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn. BDO vurderer ikke den kulinariske kvalitet ved smagning.

## 4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i en anerkendende konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden, der anvendes, er særligt velegnet til det fremadrettede arbejde med at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, tager udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

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

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende på det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog med medarbejderne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside kan have indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af en tilsynsførende, som har uddannelse inden for fødevarerproduktion, ledelse og/eller en ernæringsfaglig baggrund.

Interview med borgerne gennemføres af en tilsynsførende, som har en sundhedsfaglig uddannelse.

# PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

---

# HØRINGSSVAR

Vi har set tilsynsrapporten igennem og den mener vi bestemt giver et helt retvisende billede af tilsynsbesøget.

Der er dog et par småjusteringer

På side 3 under stk. 1.1 står der:

”Der er ikke tidligere foretaget tilsyn hos Køkkenfunktionen.” Køkkenfunktionen bedes rettet til køkkenområdet.

(På side 7 midt på siden er der en tastefejl i ordet retter)

” Medarbejderne beskriver, at maden, der produceres i køkkenet, er tilpasset målgruppen, og er derfor hovedsagelig traditionel dansk mad, men at der i valgmenuen er tilbud om lidt mere moderne retter.”

Vi er meget taknemmelige for tilsynets anbefalinger, vi sætter stor pris på nye objektive perspektiver på det vi brænder for, der kan hjælpe os med at blive endnu bedre.

Med venlig hilsen

Bjørn Jensen  
Områdeleder

---

## KONTAKT

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
KIRSTEN MARQUARDSEN  
Senior Manager

m: 4189 0436  
e: kmq@bdo.dk

Ansvarlig for tilsyn på mad  
og måltidsområdet  
PERNILLE HANSTED  
Manager  
m. 51215960  
e: phd@bdo.dk

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)