

Tilsynsrapport

Hjørring Kommune

Sundheds -, Ældre- og Handicapforvaltningen

Leverandør af Madservice

Sindal Kro og Hotel

Uanmeldt tilsyn
Marts 2019

INDHOLD

| | | |
|-------|--|----|
| 1.0 | Vurdering | 3 |
| 1.1 | Tilsynets samlede vurdering | 3 |
| 1.2 | Tilsynets anbefalinger | 4 |
| 2.0 | Oplysninger om madserviceleverandøren | 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 | 9 |
| 3.4 | Kvalitetsarbejdet | 9 |
| 3.4.1 | Valgmuligheder, vejledning og kontakt | 9 |
| 3.4.2 | Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet | 10 |
| 3.4.3 | Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet | 10 |
| 3.4.4 | Levering, frekvens, forgæves gang og afmelding af maden | 11 |
| 3.5 | Årets fokuspunkt: At madleverandørens personale lever op til gældende krav og kompetencer til personalet | 12 |
| 3.5.1 | Kompetencer, viden og beredskab | 12 |
| 3.6 | Stabilitet og tværfagligt samarbejde | 13 |
| 4.0 | Tilsynets formål og metode | 14 |
| 4.1 | Formål | 14 |
| 4.2 | Metode | 14 |
| 4.3 | Vurderingsskala | 15 |
| 4.4 | Tilsynets tilrettelæggelse | 15 |
| 5.0 | Præsentation af BDO | 16 |
| 6.0 | Høringssvar | 17 |

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 Sindal Kro og Hotel er, at der er tale om et køkken med

Ikke tilfredsstillende forhold

Der er ikke tidligere foretaget tilsyn hos Sindal Kro & Hotel i forhold til leverance til borgere visiteret af Hjørring Kommune.

Forholdene kan i forhold til levering af madservice med udbringning efter Hjørring Kommunes kvalitetsstandard karakteriseres som utilstrækkelige, idet der er konstateret flere alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal og ernæringsfaglig funderet indsats at afhjælpe. Det er tilsynets vurdering, at køkkenet ikke har kendskab til eller følger retningslinjerne for "Anbefalingerne for den danske institutionskost", som ligger til grund for Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard, og dermed godkendelsen af køkkenet som leverandør. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at "Kost med modificeret konsistens" ikke følger retningslinjerne for diæten, og at dette kan medføre risici for borgerne.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med maden samt delvist har kendskab til køkkenets tilbud. Borgerne er tilfredse med madens art, menuernes sammensætning, variation og valgmuligheder. Borgerne finder, at maden ser indbydende ud, og at portionsstørrelserne er tilfredsstillende og ens fra dag til dag. Borgerne er tilfredse med informationsniveauet. De adspurgte borgerne oplever ikke, at de har indflydelse på maden eller spørges systematisk til deres tilfredshed. Borgerne udtrykker tilfredshed med leveringen og den hjælp, der ydes i denne forbindelse.

Tilsynet vurderer, at køkkenet har tilbud inden for de ydelser, der er beskrevet i godkendelsesdokumentet, og at der er fokus på at producere traditionel dansk mad, der smager godt. Tilsynet vurderer, at der er valgmenu, der dog er begrænset. Valgmenuen skifter imellem to retter hver anden dag.

Tilsynet kan ikke vurdere madens næringsmæssige indhold, da køkkenet ikke næringsberegner maden, som beskrevet i "Anbefalingerne for den danske institutionskost". Medarbejderne har ikke kendskab til de næringsmæssige krav til ældremad, men arbejder ud fra kendskab til ældres madtraditioner.

På tilsynsdagen fremstår produktionslokalet ikke rengjort i tilstrækkelig grad.

Det er tilsynets vurdering, at menuplaner passer til målgruppen, og at der er nogen variation. Der anvendes generelt ikke opskrifter, og der er derfor ikke styring af madens næringsindhold. Køkkenet har fokus på madspild.

Ved tilsynets prøvevejning af tre madportioner findes, at der er for lidt kød i to portioner. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at der er de nødvendige anvisninger og værktøjer til rådighed i forhold til portionering.

Køkkenet udleverer ikke skriftligt informationsmateriale til borgerne, men henviser til internettet. Det er tilsynets vurdering, at dette kan have betydning i forhold til målgruppen.

Tilsynet vurderer, at der foretages kvalitetsvurdering under produktion af maden i form af tilsmagning. Der anvendes ingen særlig systematik til vurderingen, og der foretages ingen opsamling af kvalitetsvurderingen.

Der foretages ikke opsøgende kontakt til borgerne for at indhente deres syn på maden, ligesom der heller ikke er systematisk opsamling af borgernes reklamationer eller klager.

Tilsynet vurderer, at kvalitetsstandardens rammer for levering samt til- og afmelding generelt overholdes. Dog bærer chaufføren ikke identifikationskort eller uniform med logo.

Leder skønner, at de nødvendige kompetencer er til rådighed på arbejdspladsen.

Tilsynet vurderer, at Hjørring Kommunes kvalitetsstandard ikke overholdes i forhold til de ønskede kompetencer ved produktion af "Kost med modificeret konsistens" og "Energiberigede produkter".

Den interviewede chauffør udviser godt kendskab til målgruppen og gældende retningslinjer for kontakt til borgerne. Chaufføren har ikke kendskab til krav til madens temperatur under transport.

Tilsynet vurderer, at leder oplever at have et godt samarbejde med forskellige relevante faggrupper.

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 "Anbefalingerne for den danske institutionskost" følges som beskrevet i Kvalitetsstandarden af 14. november 2018, således at maden overholder gældende anbefalinger og næringsstofsammensætning. Ligeledes anbefales det, at medarbejderne har kendskab til anbefalingerne og trænes i at følge disse.
2. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at produktion af "Kost med modificeret konsistens" følger gældende retningslinjer.
3. Tilsynet anbefaler, at køkkenet til enhver tid fremstår rent og ryddeligt.
4. Tilsynet anbefaler, at maden tilberedes ud fra næringsberegne opskrifter, således at rettens kvalitet og ernæringsmæssige indhold sikres.
5. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på præcision i forhold til portionsstørrelserne.
6. Tilsynet anbefaler, at chaufføren overholder Kvalitetsstandarden af 14. november 2018 ved enten at bære uniform med logo eller identifikationskort.
7. Tilsynet anbefaler, at produktionen af "Kost med modificeret konsistens" og "Energiberigede produkter" udføres af ernæringsfagligt uddannede medarbejdere.
8. Tilsynet anbefaler, at der etableres system til formaliseret registrering af reklamationer og klager, dette jf. Kvalitetsstandarden af 14. november 2018 og Godkendelsesgrundlaget.
9. Tilsynet anbefaler, at det skal sikres, at chaufføren har kendskab til gældende regler for temperatur ved transport.
10. Det er tilsynets anbefaling, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet, og at der udarbejdes en handleplan, således at der kan rettes op på de foreliggende problemstillinger.

OPLYSNINGER OM MADSERVICELEVERANDØREN

| |
|--|
| Adresse |
| Jernbanegade 4, 9870 Sindal |
| Leder |
| Stig Vinther-Jensen, Virksomhedsejer |
| Antal borgere der er tilmeldt leverandøren |
| Ca. 25 borgere pr. dag |
| Leveringsform |
| Der leveres op til syv gange pr. uge hos hver borger. Leveringen er varmholdt. |
| Dato for tilsynsbesøg |
| Den 19. marts 2019 |
| Tilsynets deltagerkreds |
| Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med køkkenets leder• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Interview med 2 medarbejdere, en bager og en chauffør• Interview med 3 borgere, som modtager mad fra køkkenet |
| Tilsynet afsluttes med en kort foreløbig tilbagemelding om tilsynsforløb og udfordringer. |
| Tilsynsførende |
| Manager Pernille Hansted, Økonoma og diplomuddannelse i ledelse Seniorrådgiver Christina Frederikke Olsson, Kandidat i folkesundhedsvidenskab |

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

| | |
|----------------------------|---|
| Data | Sindal Kro & Hotel har ikke tidligere modtaget tilsyn i forhold til leveringen af madservice til borgere visiteret af Hjørring Kommune. Leder oplyser, at der pt. ikke er særlige udviklingsområder for køkkenet, ligesom leder ikke kan pege på særlige udfordringer. |
| Tilsynets vurdering | Der er ikke foretaget tilsyn hos Sindal Kro & Hotel tidligere i forhold til leverance til borgere visiteret af Hjørring Kommune. |

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

| | |
|-------------|---|
| Data | <p>Køkkenet er i Hjørring Kommune godkendt til at levere "Normalkost til ældre" samt diætkost: "Kost med modifieret konsistens ved tygge- og synkebesvær, fx gratinkost og gelekost" og energiberigede produkter.</p> <p>Leder beskriver, at maden produceres med fokus på god smag, og at retterne er tilpasset målgruppen i forhold til traditioner og retternes art. I forhold til madens ernæringsmæssige indhold fortæller leder, at man overholder de beskrevne portionsstørrelser i kvalitetsstandard. Næringsstofsammensætningen kendes ikke.</p> <p>Leder fortæller, at han ikke kender "Anbefalinger for den danske institutionskost", som ligger til grund for leveringen i Godkendelsesdokumentet fra januar 2017 og Kvalitetsstandard af 14. november 2018. Leder forevises og orienteres af tilsynet om "Anbefalingerne for den danske institutionskost" og "Den nationale kosthåndbog", som er den praksisrettede vejledning til produktion af mad og diæter til blandt andet ældre. Leder oplyser, at der tidligere blev arbejdet efter retningslinjer fra Økonomiforeningen (nu Kost & Ernæringsforbundet). Dette er ikke længere tilfældet.</p> <p>I forhold til diætkostformen "Kost med modifieret konsistens" arbejder køkkenet med tre forskellige konsistenser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kartoffelmos med udskåret kød• Kartoffelmos med hakket kød• Blendet Normalkost med meget sauce <p>Næringsstofsammensætningen kendes ikke.</p> <p>Disse diæter følger ikke de gældende standarder for "Kost med modifieret konsistens" i "Anbefalingerne for den danske institutionskost", som er:</p> <ul style="list-style-type: none">• Blød kost• Gratinkost• Cremet kost |
|-------------|---|

| | |
|----------------------------|--|
| | <p>Tilsynet orienterer leder om:</p> <ul style="list-style-type: none">• De anbefalede tre kostformer med modificeret konsistens• Hvor der kan tilgås oplysninger om disse kostformer• Risici for borgere i forhold til, at køkkenet ikke overholder gældende standarder for denne kostform <p>Leder oplyser, at enkelte borgere ved spiseproblemer for en periode tilbydes fx suppe. Der følges op på dette med repræsentanter fra kommunens hjemmepleje/sygepleje.</p> <p>Der er dagligt tilbud om to retter mad.</p> <p>I forhold til, at køkkenet skal tilbyde valgmenu, er der dagligt tilbud om en alternativ menu "Menu 2". Denne menu skifter hver anden dag imellem frikadeller og krebinetter. Det betyder, at der på en uge er valg imellem 9 forskellige retter.</p> <p>I forhold til levering af energiberigede produkter oplyser leder, at der anvendes Lungeforeningens opskrifter på energirige produkter, og at der ikke anvendes proteinberigelse, men retter med naturligt højt indhold af energi og protein. Der er ikke overblik over energi- og proteinindhold, idet næringsstofsammensætningen ikke kendes. Det er ikke tydeligt, hvor mange borgere der modtager dette tilbud.</p> <p>I øvrigt leverer Sindal Kro og Hotel de i godkendelsesdokumentet beskrevne tilbud: gæstemenuer, udsendelse af menuplaner samt tilbuddet "Øvrige måltider". Der leveres øvrige måltider med normal konsistens. Tilsynet bliver forevist en madpakke med tre store stykker smørrebrød.</p> <p>Der er ikke i Kvalitetsstandarden udspecificeret tilbud om mellemmåltider.</p> <p>Medarbejder oplyser, at køkkenet producerer næringsrig mad. Der er fokus på, at maden skal være afvekslende, at der skal være nok af den, håndværket, og at det er kromad. Medarbejder har ikke kendskab til, hvilke krav der er til næringsindholdet i maden.</p> <p>Borgerne er generelt tilfredse med maden. En borger udtrykker at være meget tilfreds med maden. Alle interviewede borgere oplever, at maden opfylder deres behov, og ingen af borgerne har særlige problemstillinger i forhold til fx at tygge og synke. En borger kender, ud over tilbuddet om hovedret, også til køkkenets øvrige tilbud. Borger beskriver, at det ikke er så stort. Borger har kendskab til, at Hjørring Kommune har nogle flere tilbud. De to øvrige borgere kender ikke til køkkenets øvrige tilbud, men oplever heller ikke at have et behov for andet end middagsmaden.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at køkkenet har tilbud inden for de ydelser, der er beskrevet i godkendelsesdokumentet, samt at der er fokus på at producere traditionel mad med god smag.</p> <p>Tilsynet vurderer, at køkkenet ikke har kendskab til eller følger retningslinjerne for "Anbefalingerne for den danske institutionskost", som ligger til grund for Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard og dermed godkendelsen af køkkenet som leverandør.</p> <p>Tilsynet vurderer, at leverandørens "Kost med modificeret konsistens" ikke følger retningslinjerne for kostformen, og at dette kan medføre risici for borgere.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er valgmenu, der dog er begrænset, idet den skifter hver anden dag imellem to retter.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med maden og har delvist kendskab til køkkenets tilbud.</p> |

3.2.2 Dagskosttilbud, energitrin og næringsstofberegninger

| | |
|----------------------------|---|
| Data | <p>Leder oplyser, at der ikke næringsberegnes som beskrevet i Kvalitetsstandarden af 14. november 2018. Således kendes madens energitrin og næringsindhold ikke. Køkkenet arbejder ud fra Kvalitetsstandardens portionsstørrelser.</p> <p>Medarbejder kan ikke redegøre for madens ernæringsmæssige sammensætning eller for kendskab til målgruppens ernæringsmæssige behov.</p> <p>Tilsynet kan ikke vurdere madens ernæringsmæssige sammensætning, da der ingen beregninger forefindes.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet kan ikke vurdere madens ernæringsmæssige indhold, da køkkenet ikke næringsberegner maden som beskrevet i "Anbefalingerne for den danske institutionskost".</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke har kendskab til de næringsmæssige krav til ældremad.</p> |

3.3 PRODUKTION

3.3.1 Råvarekvalitet, menuer, variation og madspild

| | |
|-------------|---|
| Data | <p>Under tilsynets rundgang i køkkenet observeres, at produktionslokalet ikke fremstår rent flere steder. Der er ikke tale om produktionsspild fra den pågående produktion. Tilsynet taler med medarbejder og leder om dette. Begge tilskriver rengøringsstandard, at medarbejder har haft fri nogle dage.</p> <p>På tilsynsdagen har køkkenet produceret kåldolmere af friske hvidkålshoveder.</p> <p>Leder beskriver, at råvarekvaliteten, der anvendes i produktionen, svarer til den kvalitet, som borger selv ville købe i et supermarked. Menuerne tager udgangspunkt i traditionel dansk mad og sammensættes i forhold til sæson, fx vinter med kålretter som: hvidkålssuppe, kåldolmere og brunkål. Der er fokus på søndagsmiddage og mad på helligdage. Fx markeres påsken med kylling. Der anvendes frosne grøntsager hele året. Dog anvendes friske grøntsager i form af kål til stuvning, og der købes lejlighedsvis friske blomkål. Tilbuddet til den enkelte borger kan tilpasses ved, at borger kan vælge kartoffelmos i stedet for kartofler, og der kan også gives tilbud om suppe ved behov.</p> <p>Tilsynet gennemgår udleverede menuplaner for tre måneder. Menuerne er traditionelle retter. Ca. halvdelen af retterne består af hakket kød og fars. Heri er ikke medregnet den alternative menu med enten frikadeller eller karbonader. Fisk serveres 1-2 gange pr. måned i form af fiskefrikadeller. Der er ikke tilbud om indmad. Variationen vurderes middel. I forhold til at undgå madspild fortæller leder, at der arbejdes med forecast, så spild undgås.</p> <p>Medarbejder beskriver, at der anvendes frosne grøntsager og vakuumpakkede kartofler, som medarbejder finder, har en god kvalitet. Råvaren vurderes inden ibrugtagning i produktionen, og lever den ikke op til forventningerne, anvendes varen ikke.</p> <p>Medarbejder beskriver, at borgerne har forventninger til, hvordan menuer skal være sammensat, fx hører gule ærter og æbleskiver sammen.</p> <p>Medarbejder oplever, at menuerne passer godt til målgruppen.</p> <p>Medarbejder oplyser, at der normalt ikke anvendes opskrifter, men at der arbejdes erfaringsbaseret i forhold til fx gryderetter og farsretter. Er der behov for en opskrift, anvendes internettet oftest. Desserter anvendes der opskrifter til.</p> <p>Medarbejder oplyser, at der er stor frihed i forhold til at producere retterne, og man smager selv maden til. Medarbejder fremhæver, at det er en rutineret medarbejdergruppe, og man taler sammen. Medarbejder oplever, at madspildet er meget begrænset.</p> |
|-------------|---|

| | |
|----------------------------|---|
| | <p>Borgerne udtrykker, at maden generelt er god, og at de er tilfredse med retternes art, menuernes sammensætning og variationen. En borger finder, at kartoflerne er mindre gode. En anden borger beskriver, at maden er, som borger selv ville lave den.</p> <p>Generelt ved borgerne, at de kan vælge en alternativ ret, hvis de ikke bryder sig om dagens ret. En borger kender ikke til valgmuligheder, men har heller ikke et behov for dette. Borgerne oplyser, at maden ser indbydende ud. Både når den bliver leveret, og når den spises. Maden har en passende temperatur, smager godt og har den rette konsistens.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at produktionslokalet på tilsynsdagen ikke fremstår rengjort i tilstrækkelig grad.</p> <p>Tilsynet vurderer, at menuplanerne passer til målgruppen, og at der er nogen variation.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der generelt ikke anvendes opskrifter, og der er derfor ikke styring af madens næringsindhold.</p> <p>Tilsynet vurderer, at køkkenet har fokus på madspild.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med madens art, menuernes sammensætning, variation og valgmuligheder. Borgerne finder, at maden ser indbydende ud.</p> |

3.3.2 Portionsstørrelser

| | |
|----------------------------|--|
| Data | <p>Tilsynet vejer tre portioner mad. I to portioner findes for lidt kød. Medarbejder fortæller, at netop dagens ret er vanskelig i forhold til at få nok kød ind i retten. Øvrige komponenter er enten i en mængde, som portionsstørrelsen angiver, eller en del mere.</p> <p>Leder beskriver, at man anvender portionsstørrelserne som angivet i kvalitetsstandard som rettesnor. Leder oplyser, at der kommer lidt ekstra i bakken. Til nogle borgere leveres en stor portion hovedret. Dette sker ved at øge mængden af kartofler. Desuden tilbyder køkkenet, at diabetikere kan få ekstra grøntsager og færre kartofler. Leder fremviser en smurt madpakke, der er tydeligt større end den anviste portionsstørrelse.</p> <p>Medarbejder fortæller, at alle medarbejdere er meget rutinerede i portionsstørrelserne, og at man sjældent har behov for at veje maden af. Der er det nødvendige udstyr til udportionering til rådighed.</p> <p>Alle borgerne finder, at portionsstørrelserne er rigelige og ens fra dag til dag. En borger oplever, at portionerne er store, at borger ofte levner. En anden borger gemmer lidt mad, så hun kan spise resten om aftenen. Den sidste borger spiser hele portionen, og finder, at portionen er passende.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at der er for lidt kød i to stikprøver.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at der er de nødvendige anvisninger og værktøjer til rådighed i forhold til portionering.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med portionsstørrelserne, og at disse er ens fra dag til dag.</p> |

3.4 KVALITESARBEJDET

3.4.1 Valgmuligheder, vejledning og kontakt

| | |
|-------------|--|
| Data | <p>Leder beskriver, at borgernes valgmulighed er imellem dagens ret og valgmenuen, samt at borgerne kan vælge kartoffelmos. Leder fremviser arbejdsliste, hvor borgernes særlige behov fremgår både i forhold til udportionering og levering. Borger vejledes i valg ved fx tygge- og synkeproblemer</p> |
|-------------|--|

| | |
|----------------------------|---|
| | <p>Leder oplyser, at man ikke længere anvender trykt informationsmateriale til udlevering, men i stedet henviser til køkkenets hjemmeside. Derudover udleveres en trykt menu, hvorpå køkkenets telefonnummer fremgår. Leder udleverer et eksemplar af det tidligere anvendte informationsmateriale til tilsynet.</p> <p>Leder oplyser, at alle medarbejdere kan tale med borgerne i telefonen. Der er ikke faste retningslinjer for, hvordan man besvarer telefonopkald, men leder korrigerer, hvis der svares på en uhensigtsmæssig måde.</p> <p>Leder oplever, at det er sjældent, at borgernes behov ændrer sig. Hvis det sker, kan borger henvises til at anvende en anden leverandør. Dette kan fx være tilfældet, hvis borger ønsker vegansk mad eller er terminal.</p> <p>Medarbejder taler ofte med borgerne og kender dem godt. Medarbejder vægter at være venlig og imødekommende og finder kontakten vigtig. Medarbejder hjælper lejlighedsvis borgere over telefonen, hvis en borger fx har vanskeligt ved bestilling af maden. Enkelte gange er hjælpen sket ved fremmøde hos borger.</p> <p>Ingen af borgerne har modtaget informationsmateriale fra leverandøren. En borger beskriver i stedet at have haft en samtale med leverandøren i forbindelse med opstart. Borgerne oplever ikke at mangle information om leveringen og er tilfredse med informationsniveauet. En borger mener ikke, at der er behov for at tale med køkkenet. To borgere beskriver, hvordan de vælger retter ud fra menuplanen. Den sidste borger erindrer ikke, hvordan maden bestilles. Borgerne taler løbende med chaufføren, og en borger fortæller, at det ligeledes er muligt at ringe til køkkenet. En borger er tilfreds med vejledning og betjening.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at køkkenet ikke udleverer skriftligt informationsmateriale til borgerne, men henviser til internettet. Dette kan have betydning i forhold til målgruppen. Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med informationsniveauet.</p> |

3.4.2 Metoder og systematik i kvalitetsarbejdet

| | |
|----------------------------|--|
| Data | <p>Leder oplyser, at der ikke er en særlig tilgang eller metode til kvalitetssikring. Leder superviserer løbende medarbejderne, som i øvrigt er oplært i at vurdere, om maden lever op til køkkenets standard. Der er opmærksomhed på, om retterne passer til borgernes ønsker og behov, fx i forhold til retternes art.</p> <p>Medarbejder beskriver, at maden tilsmages på dagen, og at man lejlighedsvis spiser en hel portion for at vurdere maden. Når der skal udvikles nye opskrifter/retter, starter man i en lille portion og drøfter, hvordan bedste resultat opnås.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at der foretages kvalitetsvurdering under produktion af maden i form af tilsmagning. Der anvendes ingen særlig systematik til vurderingen, og der foretages ingen opsamling af kvalitetsvurderingen.</p> |

3.4.3 Køkkenets arbejde med borgeroplevet kvalitet

| | |
|-------------|---|
| Data | <p>Leder beskriver, at borgerne kan henvende sig til køkkenet med kritik, reklamation, klager og ros. Der foretages ikke brugerundersøgelse hos borgerne.</p> <p>Der er ingen systematisk registrering af klager eller opfølgning. I forhold til behandling af fejl i leveringen fortæller leder, at hvis borger ved en fejl ikke har fået leveret sin mad, finder chaufføren en løsning alt efter situationen. Er der fx tale om en borger, som bor langt fra køkkenet, kan der købes en færdig ret. Dette sker kun, hvis der er god kontakt til borger. Er det hos en borger, der bor tæt ved køkkenet, leveres et produkt.</p> |
|-------------|---|

| | |
|----------------------------|--|
| | <p>Medarbejder fortæller, at køkkenet registrerer, hvor mange borgere, som vælger "Menu 2". Dette giver en indikation på hovedmenuens popularitet. Når en borger ikke længere ønsker at få leveret mad fra køkkenet, spørger medarbejder til borgers valg.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke er i dialog med køkkenet, og at de ikke oplever at blive spurgt til deres tilfredshed. En borger mener heller ikke, at der er behov for dette. En borger kan ikke svare på spørgsmål om inddragelse.</p> <p>To borgere oplever ikke, at man som borger har indflydelse på maden. Begge borgere ved, hvor de ville henvende sig, hvis de var utilfredse med maden eller leveringen.</p> <p>Tilsynet har ikke kunnet se liste over klager/reklamationer, da en sådan ikke forefindes.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at der ikke foretages opsøgende kontakt til borgerne for at indhente deres syn på maden, ligesom der heller ikke er systematisk opsamling af borgernes reklamationer eller klager.</p> <p>Tilsynet vurderer, at de adspurgte borgerne ikke oplever, at de har indflydelse på maden eller spørges systematisk til deres tilfredshed.</p> |

3.4.4 Levering, frekvens, forgæves gang og afmelding af maden

| | |
|----------------------------|--|
| Data | <p>Leder beskriver, at der altid leveres dagen efter visitation, og at maden leveres inden for det foreskrevne tidsrum. Der leveres på alternativ adresse ved behov, som beskrevet i kvalitetsstandard. Afbud skal ske senest dagen inden levering. Leder fortæller, at der ikke ringes ved forsinkelser. Borger oplyses om forsinkelsen, hvis de selv ringer.</p> <p>Leder fortæller, at der er fast arbejdsgang for, hvis chaufføren oplever forgæves gang ved borger. Det er leder, som vurderer i hvert tilfælde, hvordan der skal ageres. En eventuel kontakt til kommunen sker til en administrativ medarbejder. I weekender kontaktes sygeplejen. Levering overholdes altid, og leverandøren melder aldrig afbud. Køkkenet har dog oplevet en voldsom oversvømmelse, der gjorde, at der var store vanskeligheder med at levere. Det lykkedes på trods af dette at levere.</p> <p>En chauffør beskriver sin arbejdsgang for tilsynet, denne svarer til leders beskrivelse. Chaufføren fortæller, hvordan han er opmærksom på borgernes tilstand og reagerer på afvigelser. Ifølge chaufføren udvises professionel adfærd i forhold til borgerne, og der hjælpes med at åbne pakken med mad, hvis borger ønsker det. Chaufføren kan ikke huske, hvilken temperatur maden skal leveres ved, og har ikke prøvet at kontrollere madens temperatur. Tilsynet observerer, at chaufføren er i privat tøj, ligesom chaufføren oplyser ikke at bærer identitetskort.</p> <p>Borgerne er tilfredse med leveringen. En borger beskriver chaufførerne som søde og imødekommende. Borgerne beskriver, at maden kommer til den samme tid hver dag inden for det af kommunen angivne tidsrum. En enkelt gang har en borger ikke modtaget maden på det aftalte tidspunkt, og borger fik ikke besked om dette. En borger fortæller, at maden stilles et aftalt sted, hvis hun ikke er til stede.</p> <p>En borger oplever, at det kan være vanskeligt at åbne maden. Borger er overbevist om, at chaufføren vil hjælpe med at åbne, hvis hun spørger.</p> <p>Borgerne kender til afbestillingsreglerne. En borger er ikke bekendt med, at hun kan få maden leveret på en anden adresse.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at Kvalitetsstandardens rammer for levering samt til- og afmelding generelt overholdes. Dog bærer chaufføren ikke identifikationskort eller uniform med logo.</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

| | |
|----------------------------|---|
| Data | <p>Leder oplever, at det er en stabil medarbejdergruppe, som kan løse opgaverne i både køkken og som chauffør.</p> <p>Der er ansat en bager og en kok, ligesom leder selv er uddannet kok. Der er ikke ansat ernæringsassistenter. Der er tilknyttet diætist på konsulentbasis. Hertil kommer chaufførerne.</p> <p>I forhold til produktion af diætkost er der krav i kvalitetsstandarden om, at medarbejder skal have en ernæringsfaglig uddannelse. I køkkenet produceres diætkost af enten en kok eller bager, som er kostfagligt uddannet.</p> <p>I forhold til medarbejdernes kendskab til Hjørring Kommunes kvalitetsstandard fortæller leder, at medarbejderne har kendskab til portionsstørrelser mm. Der er sidemandsoplæring i både køkken og levering, ligesom medarbejder er bekendt med tavshedspligt, oplysningspligt og god kommunikation med borgerne.</p> <p>I forhold til beredskab oplever leder, at der meget sjældent er sygdom blandt medarbejderne. Medarbejderne afløser hinanden. Køkkenet har en beredskabsaftale med et hotel i tilfælde af, at køkkenet ikke kan benyttes. Tilsynet bemærker, at det ikke er den virksomhed, der er beskrevet i godkendelsesdokumentet. Leder har et ønske om at opnå samme aftale med Køkkenfunktionen i Hjørring Kommune.</p> <p>Der anvendes ikke kompetenceudvikling i køkkenet.</p> <p>Medarbejder har hørt om kvalitetsstandarden og ved, at portionsstørrelserne kommer herfra. Medarbejder oplever at have de nødvendige kompetencer i forhold til opgaverne. Medarbejder er ikke blevet tilbudt kompetenceudvikling.</p> <p>Chaufføren er opmærksom på betydningen af en god hygiejne under transporten, og at kasserne, som maden transporteres i, skal være rengjorte. Chauffør beskriver godt kendskab til håndhygiejne.</p> <p>Chaufføren har kendskab til de i kvalitetsstandarden angivne områder (se også beskrivelse i afsnit 3.4.4.):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tavshedspligt • Oplysnings- og tilbagemeldingspligt • Værdigrundlag og kommunikation med borgerne <p>Chaufføren beskriver en professionel og meget venlig tilgang til borgerne. Medarbejder siger, at det sociale er en vigtig del af arbejdet.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at leder skønner, at de nødvendige kompetencer er til rådighed på arbejdspladsen, og at der er beredskabsaftale med en anden leverandør.</p> <p>Tilsynet vurderer, at Hjørring Kommunes Kvalitetsstandard ikke overholdes i forhold til de ønskede kompetencer ved produktion af "Kost med modificeret konsistens" og energiberigede produkter.</p> <p>Tilsynet vurderer, at den interviewede chauffør udviser godt kendskab til målgruppen og gældende retningslinjer for kontakt til borgerne. Chaufføren har ikke kendskab til krav til madens temperatur under transport.</p> |

3.6 STABILITET OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

| | |
|----------------------------|--|
| Data | <p>Leder beskriver en meget lav personaleudskifting, og at medarbejdergruppen er meget stabil med et lavt sygefravær.</p> <p>Leder fortæller, at der er et godt samarbejde med hjemmeplejen i hverdagen og med de lokale sygehuse, når borger kommer hjem efter indlæggelse samt med administrationen i Hjørring Kommune. Der er samarbejde med sygeplejersker ansat i kommunen, hvis køkkenet oplever afvigelser omkring en borger.</p> <p>Medarbejder oplever ikke meget samarbejde med andre uden for køkkenet. Dog kan hjemmeplejen godt ringe for at få justeret konsistensen på en borgers mad. Dette samarbejde opleves at have svingende kvalitet, idet kommunikationen kan være vanskelig på grund af sprogvanskeligheder. Medarbejder kender ikke til samarbejde med diætister eller ergoterapeuter. Hvis en borger melder madservice fra, gøres ikke videre i forhold til Hjørring Kommune.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at leder oplever at have et godt samarbejde med forskellige relevante faggrupper. |

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 afhjælpes. 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 afhjælpes. 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 fødevareproduktion, 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

Kommentarer til BDO's uanmeldte tilsyn på Sindal Kro og Hotel, marts 2019.

Først glæder vi os over, at rapporten viser en høj grad af forbruger tilfredshed, højt serviceniveau over for kunderne, stabilitet i medarbejdergruppen samt høj forsyningsikkerhed. Vi opfatter forholdet mellem vore ældre medborgere og os som noget særdeles centralt. I en række tilfælde er vor levering af mad én af de eneste menneskelige kontakter, de pågældende borgere har. Derfor skal vi være med til at skabe tryk og glæde. Det er i vor optik en væsentlig sideeffekt af madleveringen.

Tilsynet er kommet med en række anbefalinger. Nedenfor er Sindal Kro og Hotels kommentarer til disse:

Ad 1 og 2.

Naturligvis skal forudsætningerne i kvalitetsstandarderne af 14. november 2018 følges. Vi er også enige i, at dette betyder at man bl.a. følger "Anbefalinger for den danske institutionskost".

Vi vil imidlertid gøre opmærksom på, at der i Den Nationale Kosthåndbog udgivet af Sundhedsstyrelsen står: "Forslagene er ment som et oplæg, idet det er tanken, at hvert køkken kan indføre deres egne menuer, portionsstørrelser samt energi og proteinindhold" ligesom "Anbefalinger for den danske institutionskost" indeholder muligheder for en vis fleksibilitet.

Sindal Kro og Hotel har altid sat en ære i at lave mad, "som vor mor laver den". De ældre skal have mad, de kan genkende og lide. De skal ikke have "institutionsmad" - i ordets værste betydning.

Da vi er enige i, at reglerne og det besluttede grundlag skal følges - men samtidig ønsker at bibeholde en mere nuanceret madprofil, anmoder vi om, at der indledes en dialog mellem Hjørring Kommunes ernæringsfaglige medarbejdere og SKH. Vi vil gerne have afklaret, hvor grænserne for fleksibilitet ligger ud fra reglerne i Sundhedsstyrelsens anbefalinger, ligesom vi ønsker en faglig afklaring af forholdene omkring diætmad.

Vi anmoder om, at Hjørring Kommune tager initiativ til en sådan proces.

Ad 3.

Naturligvis skal der være rent og ryddeligt.

Ad 4.

Arbejdet med at skabe en opskriftssamling på 25 opskrifter, der skal være grundstammen i leveringen af mad er sat i gang.

Ad 5

Naturligvis skal portionsstørrelserne opfylde det fastsatte minimum. Vi vil dog i stilfærdighed bemærke, at portioner oftere er større end krævet end det modsatte.

Ad 6.

Processen med at producere plastikskilte med SKHs logo, som chaufførerne kan have hængende om halsen, er sat i gang. På skiltet optræder alene vort logo og ikke chaufførens navn. Dette er i overensstemmelse med en ofte brugt praksis i kommunerne, der skal hindre evt chikane af medarbejdere. (hvilket ingen dog hidtil har været ude for).

Ad 7.

Forberedelserne til at efteruddanne personalet i disse emner er sat i gang.

Ad 8.

Som tilsynet fik forevist gemmes alle henvendelser fra borgerne. For at skabe overblik over eventuelle kritiske bemærkninger eller klager, vil disse nu blive indført i en "log-bog", således at man let kan se antallet og behandlingen af de pågældende henvendelser.

Ad 9.

Dette er taget til efterretning.

Ad 10.

Vi opfatter disse kommentarer som grundlaget for arbejdet med at rette op på de foreliggende problemstillinger.

Venlig hilsen

Sindal Kro og Hotel

BDO:

På baggrund af høringsvaret ændres ikke i tilsynsrapport eller anbefalinger.

Tilsynet bemærker i forhold til ad 8 - at der ikke er forevist borgerhenvendelser.

Stillingtagen til de anførte handlingsforslag henhører under Hjørring Kommune.

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

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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