

**Aftalemål for 2019 og 2022
I mellem Randers byråd og Madservice Kronjylland**



Aftale for 2019 og 2022

I mellem Randers byråd og Madservice Kronjylland

Hvem er vi på Madservice Kronjylland?

Madservice Kronjylland er et kommunalt ejet køkken, som drives efter Servicelovens § 83. I forhold til fremstilling af middagsmad, det eneste produktionskøkken i Randers Kommune. Der ordreproduceres ugentligt omkring 22.000 enheder/færdigretter fordelt på normalkost og rigtig mange forskellige og individuelle diættyper.

I februar 2018, indgik vi i en samarbejdsaftale med Norddjurs Kommune. Vores madlevering fordeler sig til ca. 1025 visiterede pensionister i eget hjem, i Randers og Norddjurs Kommune. Hertil kommer levering af de "produktions-tunge dele" (kød, sovs, supper og desserter) af middagsmaden, til ca. 80 afdelinger på modtagekøkkener, caféer og boenheder på Randers Kommunes plejecentre, samt enkelte bofællesskaber indenfor Handicapområdet.

Ca. 75 % af dagens måltider, fremstilles tæt på beboerne på de enkelte plejecentre. Caféer, boenheder og afdelinger er selv ansvarlige for valg og indkøb af kartofler/ris/pasta, grøntsager, salater osv.

Klargjorte rå kødstykker kan vi, efter ønske, levere til de enkelte afdelinger.

Hos Madservice Kronjylland gør vi vores bedste, for at skabe værdi for kunderne. Vi stræber efter at være på forkant med tendenser og kundeønsker indenfor måltidsløsninger. Vi er blandt de førende kommunale madleverandører indenfor komponentbaseret menu-tilbud, hvor borgeren selv kan sammensætte sin egen menu.

Vi lægger stor vægt på løbende og tæt kontakt med vores kunder. Det gælder både i forhold til overordnede observationer af velbefindende, samt det at opsøge feedback på maden.

På Madservice Kronjylland har vi tilknyttet et smagspanel, som cirka én gang i kvartalet evaluerer på madens smag og kvalitet. Desuden besøger smagspanelet cirka to gange årligt caféerne på kommunens områdecentre, hvor de evaluerer på maden. Smagspanelet består af medlemmer fra ældrerådet.

Hos Madservice Kronjylland, betragter vi mad som 'medicin', og som værende en vigtig del af forebyggelses- og rehabiliteringsindsatsen. Vi understøtter omsorgs- og værdighedspolitikens ord, om at "Mad og ernæring handler om, at god, ernæringsrigtig, og velsmagende mad er en naturlig del af hverdagen og afgørende for den enkelte borgers sundhed og trivsel".

Det gør vi ved at lægge særlig vægt på en fleksibel og individuel madordning til både hjemmeboende pensionister, såvel som de borgere, som bor og spiser på omsorgsområdets plejecentre.

Madservice producerer og leverer årligt tusindvis af specialfremstillede, energitætte mellemmåltider, (supper og desserter) til borgere med særlige ernæringsmæssige behov. Desuden arbejder vi intenst på at tilpasse og opgradere vores diættilbud til borgere med forskellige grader af tykke- synkebesvær (dysfagi). Netop denne målgruppe, har i disse år stor sundheds- og samfundsmæssig bevågenhed i hele Danmark

Vi oplever komplekse ernæringsproblemer og et stigende behov for individuel ernæringsvejledning, ikke mindst pga. tidlige udskrivelser.

Dette kalder på kostfaglige kompetencer og en stor grad af et tværfagligt samarbejde.

Vi prioriterer tværfaglighed højt, og har tæt kontakt med vores kolleger i hele

Madservice Kronjylland: Aftalemål for 2019-2022

omsorgsområdet.

Vores ernæringspecialist indgår i et tæt samarbejde med distriktspersonalet, hvor der er et nødvendigt fokus på at uddanne kolleger til arbejdet med ernæringscreening.

Hos Madservice Kronjylland tror vi på, at maden smager bedre, når man spiser den i selskab med andre. Efter nogle års indsats med rekruttering af frivillige spisevenner, har vi nu et samarbejde med Ældre Sagen i Randers. Ligeledes samarbejder vi omkring konkrete tiltag og initiativer, eksempelvis den årlige nationale begivenhed "Danmark Spiser Sammen".

Medarbejderstaben tæller ca. 50 fastansatte og tre ernæringsassistentelever, og består af en bred vifte af faglige og personlige kompetencer. I alt ca. 40 årsværk.

Personale-flowet er lavt, og vi oplever pt. ikke udfordringer med at tiltrække kompetente medarbejdere.

Madservice Kronjylland er i konkurrence med andre firmaer i henhold til lovgivningen om frit valg. At være i konkurrence, betragter vi som en sund udfordring.

Indledning.

Formålet med disse aftalemål er at skabe sammenhæng mellem byrådets politik, omsorgsudvalgets visionsmål og områdets faktiske handlinger, og at skabe klarhed for ledere og medarbejdere over, hvilke mål de skal forfølge og inden for hvilke rammer det skal foregå. Aftalerne kobler således den økonomiske styring sammen med politiske mål og dermed mulighederne for strategisk planlægning.

Udarbejdelsen af aftalemålene for aftaleenhed Madservice Kronjylland er sket i nedsatte arbejdsgrupper, nedsat af MED udvalg. Aftalen er gældende for 2019-2022 og indgås mellem Randers Byråd og aftaleenhed Madservice Kronjylland

Lovgivning.

Ydelserne på omsorgsområdet udføres indenfor rammer fastsat af lovgivningen, primært Lov om social service, Sundhedsloven og Retssikkerhedsloven.

Der skal være lighed, processuel sikkerhed for borgeren og ydelserne skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt og indenfor lovgivningens udstukne regler.

Politiske mål.

Randers byråd har vedtaget en vision som er suppleret af politikker. Disse visioner og politikker er sammen med lovgivning fundamentet for aftaleenhedens arbejder.

I den nye fireårige model for Randersmodellen er der lagt op til en mere direkte sammenhæng mellem udvalgets visioner/oplæg, politikkerne og aftalerne. Der afholdes følgende møder i løbet af den fireårige periode.

År	Aktivitet
År 1 (2019)	Den nye aftale træder i kraft Efterår 2019, Konference/tema – opfølgning på vision/politik/aftale
År 2 og 3 (2020-2021)	Ultimo 2020 til primo 2021 - Besøg på alle aftaleenheder med status og opfølgning på aftalemål.
År 3 (2021)	Evaluering af aftalerne – evt. stor konference hvor alle aftaleenhederne er samlet
År 4 (2022)	Nyt udvalg – nye aftaler

Omsorgsområdets formål.

Områdets primæropgaver er personlig pleje, praktisk hjælp, sygepleje, mad og ernæring, træning og aktivitet, med et rehabiliterende fokus, gennem genoptrænende, - og forebyggende indsatser.

Aftalemål 1.

Tilfredse kunder – "Rette mad til rette borger".

Indledning/ beskrivelse af baggrunden for aftalemålet.

I en hverdag med mange tilbud og mange dagsordener for, hvad man som person, "bør" eller ønsker at spise, ser vi det som vores vigtigste kerneopgave, at lytte til kunderne og have respekt for det frie valg!

Et meget fleksibelt tilbud, med mulighed for valgfrihed imellem mange retter året igennem, er bl.a. et nødvendigt parameter for at bevare tilfredse kunder.

Det glæder både for de 75 % som får normalcost, men især også for de 25% som af mange forskellige årsager, har behov for diætmad/individuel specialcost.

Vi vil sørge for at tilbyde god, velsmagende og ernæringsrigtig mad, som lever op til de nationale retningslinjer. Samtidig, skal vores tilbud være velkendt og indeholde en stor del af traditionelle danske retter.

Vi vil også fremadrettet prioritere tæt kontakt med nuværende kunder, og vi vil fortsætte vores formidling, med at nedbryde fordomme, og fortælle vores version og historie om pensionistmaden i Randers Kommune.

Vi arbejder med historiefortælling og åbenhed omkring vores produktionsform, når vi spreder budskabet til nuværende og kommende madkunder, kolleger, foreninger, elever og mange andre gæster, som ønsker at besøge vores hus.

Selv om vi, i vores daglige kontakt med kunderne, oplever meget lille efterspørgsel på flere grøntsager og mindre kød, så vil vi følge samfundsudviklingen, og sammen med opretholdelse af vores nuværende bronzemærke i økologi, på sigt give mulighed for flere "grønne valg".

Samtidig er det vigtigt, at vi som supplerende leverandør, til dele af plejecentrenes egen madproduktion, igennem specifikke ernæringsrigtige tilbud, understøtter beboerne og vores mange kollegers arbejde med "de gode måltider".

Tilfredse kunder og "rette mad til rette borger", er et vigtigt led i den tværfaglige indsats, omkring den rehabiliterende tankegang.

Som indgangsvinkel til dette mål, gennemfører vi i november 2018, en tilfredshedsundersøgelse blandt Madservice Kronjyllands hjemmeboende kunder.

Mål:

- Kontinuerlig udvikling og tilpasning af Madservice Kronjyllands tilbud, så borgerne får tilbudt den mad de ønsker og har behov for. (Rette mad til rette borger)
- Af fremtidssikre Madservice Kronjyllands tilbud og drift så Randers Kommunes madservicetilbud, kan være medvirkende til branding af kommunen.

Handling:

- Opfølgning på brugerundersøgelse udsendt november 2018
- Kontinuerlig markedsføring og fortælling af de gode historier
- Sparring med smagspanelet (ældrerrådet)
- Vi vil undersøge muligheden for en mere "grøn linje", som en udvikling af vores eksisterende tilbud
- Udvikling af opskrifter og menuplaner, til en stor og forskelligartet kundegruppe
- Løbende optimering af produktionsgange, så effektiviteten og en sund økonomi bevares
- Udarbejde informationsmateriale vedr. nye tiltag og valgmuligheder
- Gentagelse af brugerundersøgelse i 2020 til hjemmeboende kunder
- Supplere den kvantitative brugerundersøgelse med en kvalitativ undersøgelse, hvor der i løbet af 1 år, udføres opfølgende interview med et antal nystartede og eksisterende madkunder
- Erfaringsudveksling med andre kommuner

Opfølgning/evaluering:

- Efterspørgslen følges nøje, og der rettes løbende til
- Køkkenets arbejdsgange evalueres løbende med udgangspunkt i "lean" tankegangen

Aftalemål 2.

Øget fokus på den tværfaglige ernæringsindsats for borgere med dysfagi. (Tygge/synkebesvær).

Indledning:

Vi oplever en vedvarende og stigende efterspørgsel på ernæringsvejledning til borgere med dysfagi.

Behovet for guidning og mere viden gælder ikke kun til borgeren og de pårørende, men især også, til vores kolleger som er en del af det tværfaglige samarbejde omkring borgerne i fritvalgsområdet.

Med udgangspunkt i de enkelte borgere, er det en stor og kompleks opgave at kompetenceudvikle, udøve tværfaglighed og implementere nye vaner.

Tidspressen i en travl hverdag gør det svært for kollegaer, at få prioriteret tiden til at modtage undervisning.

Det kræver konstant fokus og vedholdenhed.

Dilemmaet imellem de "varme hænder" og tidsforbruget til kompetenceudvikling er en evig udfordring.

Hvis borgere med dysfagi, ikke får det rette madtilbud, er risikoen for lungebetændelse med indlæggelse eller genindlæggelse stor. Tidlig forebyggelse og rette madtilbud, har derfor betydning for rehabiliteringen. En opgave som kræver vedvarende opfølgning.

Sammen med ernæringsvejledningen, skal der løbende ske en tilpasning af Madservice Kronjyllands tilbud.

Dette sker i tæt samarbejde med ergoterapeuterne, som dagligt arbejder med at vurdere madens konsistens til borgere med dysfagi.

Presset på og efterspørgslen på ernæringsvejledningen, er de sidste år steget voldsomt, og omfatter nu også flere og flere borgere, som ikke er madservicekunder.

Dette er bl.a. borgere med cancer i mund og svælg, som efter hurtig udskrivelse, har behov for hurtig hjælp.

Dette gælder også demente og deres pårørende.

Mål:

- Styrke den tværfaglig ernæringsindsats i fritvalgsområdet
- Kontinuerlig tilpasning af Madservice Kronjyllands tilbud. (Rette mad til rette borger)

Succeskriterier:

- Borgernes livskvalitet forbedres igennem målrettede måltider
- Der forebygges med udgangspunkt i den enkelte borgers individuelle behov og ønsker
- Der arbejdes fortsat på, at fremme et tæt samarbejde imellem Madservice Kronjylland og hjemmeplejen
- Der arbejdes forebyggende i forhold til ernæringens betydning for u hensigtsmæssige indlæggelser
- At den rehabiliterende indsats understøttes.

Handling:

- Klæde plejepersonale på, til tidligere at opspore og forebygge dysfagi
- Understøtte, at alle udedistrikter udnævner kostambassadører, som et led i den rehabiliterende indsats
- Tæt samarbejde med regionshospitalet
- Udvikling af opskrifter, retter og menuer til en bred kundegruppe
- Løbende optimering af produktionsgange så effektiviteten bevares
- Udarbejde informationsmateriale

Opfølgning/evaluering:

- Alle udedistrikter tilbydes kompetenceudvikling i forhold til dysfagi
- Efterspørgslen på dysfagikost følges nøje og der tilrettes løbende
- Køkkenets arbejdsgange evalueres løbende med udgangspunkt i en "lean" tankegang

Aftalemål 3.

Øget samarbejde imellem Økobageren og Madservice Kronjylland.

Indledning:

Madservice Kronjylland har igennem mange år ugentligt tilbudt kageudskæringer, både til hjemmeboende madkunder, samt til plejecentrene.

I forbindelse med Område Nord`s etablering af "Økobageren", ser vi det naturligt at indlede et samarbejde, som forventes at optimere kvalitet og effektivitet, samt styrke begge virksomheder.

Det tætte samarbejde, der i forvejen er i ernæringsområdet, bliver hermed vedligeholdt igennem gensidig opbakning.

Med Økobagerens "bagerfaglighed", ser vi det som en mulighed, trods besparelser, at kunne fastholde gode "hjemmelavede" produkter.

Mål:

- At de kager, som sælges fra Madservice Kronjylland, produceres af Økobageren
- Madservice Kronjylland bevarer al produktion af kager til borgere på diæt. (bl.a. energireduceret, glutenfri, laktosefri)
- At to "virksomheder" indenfor samme forvaltning samarbejder, og derved øger kvaliteten

Succeskriterier:

- At kvaliteten, af de kager som Madservice Kronjylland sælger, øges
- At samarbejdet medvirker til øget økologi % på Madservice Kronjylland
- Gensidig kompetenceudvikling imellem Økobageren og Madservice Kronjylland
- At effektiviteten i driften øges hos begge parter
- At understøtte det gode samarbejde om den optimale struktur

Handling:

- Samarbejde omkring produktudvikling
- Udvikle opskrifter, pakkemetoder og mærkningsmetoder
- Samordne effektivitet og logistik som både tilgodeser Madservice Kronjyllands leveringsfrekvens og Økobagerens kapacitet
- Planlægge sikker og kontinuerlig drift, samt en høj fødevarer sikkerhed i de producerede produkter
- Madservice Kronjyllands egenproduktion af kager til borgere på diæt, skal udvikles og planlægges, så dette flow kan følge og supplere Økobagerens leveringer
- Vi vil tænke Økobagerens "kompetencer" ind, i ernæringsassistentelevernes praktik

Opfølgning/evaluering:

- Der laves løbende opgørelser på solgte mængder. Kager som ikke sælges fasen ud
- Chauffører og administration, evaluerer løbende med kunderne
- Smagspanelet inddrages i smagstests