

# Tilsynsrapport

## Det Danske Madhus

Center for Sundhed og Pleje  
2023

### Formål

Hovedformålet med at udføre tilsyn er at sikre, at opgaverne løses til borgerens bedste og i overensstemmelse med såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Tilsynene udføres med sigte på læring og refleksion for at medvirke til at skabe langsigtede forbedringer for borgerne.

Tilsynsbesøget er gennemført uanmeldt og er et udtryk for det øjebliksbillede, som er tilgængeligt på tidspunktet for tilsynets gennemførelse.

### Forord

Det uanmeldte tilsyn i Greve Kommune er udført i overensstemmelse med Tilsynsprocedurens krav. Målepunkterne er baseret på de krav Styrelsen for Patientsikkerhed stiller til kvaliteten i kommuner, og tilsynsrapporten er opbygget med sigte på læring og organisationsudvikling.

Indledningsvist er data om tilsynet, herunder deltagere, tidspunkt og antallet af borgere og medarbejdere, der er indgået i tilsynet.

Det samlede tilsynsresultat ses herefter i en oversigt, som efterfølgende bliver uddybet med, hvilke styrker og udfordringer, der er konstateret ved tilsynet samt tilsynets anbefalinger.

Sidste del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og ved gennemgang af dokumentation. Det er et omfattende materiale med konkrete oplysninger, som kan anvendes i det videre udviklingsarbejde.

De nærmere begrundelser bag vurderingsprincipper er beskrevet i proceduren for uanmeldte kommunale tilsyn i Greve Kommune.

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

# Fakta om tilsynet

## Leverandør

Det Danske Madhus

## Kontaktperson ved tilsyn

Camilla Kondrup

## Dato

07-02-2023

## Tilsynstype

Ordinært uanmeldt

## Datagrundlag og metodik

Interview med borgere, og telefoninterview med ledelsen af fritvalgsleverandøren. Leverandøren er i januar måned 2023 registreret med 195 antal visiterede borgere.

## Telefoninterview

18 borgere, som alle har givet tilsagn om at blive interviewet samt kontaktperson fra leverandør.

## Tilsynspersoner

Troels Lundholm Dam

# Samlet tilsynsresultat

## Tilsynsresultat

Samlet tilsynsresultat for Det Danske Madhus:

# Godkendt

## Kategorier

### Godkendt

Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Forholdene vurderes samlet set at være gode og tilfredsstillende.

### Godkendt med få bemærkninger

Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til i vid udstrækning at leve op til såvel lovgivningens krav kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Der er ikke konstateret betydelige mangler i et af målområderne, men dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har mangler eller er utilfredsstillende.

### Godkendt med mangler

Dette betyder, at der er i et eller flere målområder er betydelige mangler i den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

### Kritisable forhold

Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådant omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.

# Opsummering af styrker og forbedringsområder

I skemaer herunder vises en opsummering af begrundelser for tilsynsresultatet. For det første beskrives de styrker, som tilsynet har konstateret, er til stede. For det andet beskrives det på temaniveau, hvor der er fundet eventuelle mangler eller kritisable forhold.

## Styrker

Tilsynsstedet leverer en god service til borgerne i Greve Kommune. Generelt er borgerne meget tilfredse med de leveringer de modtager, herunder madens kvalitet og serviceniveauet fra den/de chauffører der kommer i hjemmet, samt den service de modtager via firmaets kundeservice.

Herudover er firmaet meget tydelig omkring deres interne kontrolprogram, hvilket vurderes at være en af årsagerne til den høje tilfredshed.

## Forbedringsområder og tilsynets anbefalinger

I forbindelse med tilsynsmaet "indgåede aftaler om leveringer overholdes" er det uklart for tilsynsførende om leverandøren har faste leveringsaftaler med alle de interviewede borgere eller om kun med nogle af dem der har en fast leveringstid. Dette da nogle borgere svarer, at de har en fast leveringstid, og at den overholdes, men at nogle borgere oplever at deres leverance kan blive leveret på et vilkårligt tidspunkt på dagen hvilket forvirrer dem lidt.

Det anbefales at leverandøren bliver tydelig omkring dette over for borgerne.

Enkelte borgere har kommentarer til leverandørens kvalitet af det leverede produkt. Kommentarerne går blandt andet på at kødindholdet i retterne ofte er tilberedt for hårdt og at udvalg af pasta og ris er begrænset.

Det anbefales at leverandøren retter sin opmærksomhed mod ovenstående om end det drejer sig om et fåtal af de borgere, som er udtaget til stikprøve i forbindelse med tilsynets afvikling.

# Oversigt over resultater for de enkelte målepunkter

Tabellen herunder viser en oversigt over opfyldelsen af de enkelt områder i tilsynes

Tilsystema	
Borgere er trygge ved medarbejderne, der kommer i hjemmet	Godkendt
Borgerne oplever tilfredsstillende kundeservice ved kontakt til leverandørens kundeservice	Godkendt
Indgåede aftaler om levering overholdes.	Godkendt
Kvaliteten af madservice er tilfredsstillende	Godkendt
Leveret mad og andre eksempler på oplevet god eller dårlig kvalitet.	Godkendt
Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren	Godkendt
Borgerne er overordnet tilfredse med leverandøren	Godkendt
Leverandørens kvalitetssystem	Godkendt
Sikring af personalekompetencer.	Godkendt

## Tilsynspersonernes kommentarer

Dette afsnit indeholder tilsynsførendes kommentarer til de enkelte tilsystemaer

<b>Borgere er trygge ved medarbejderne, der kommer i hjemmet.</b>
Alle de interviewede borger oplever et højt serviceniveau og føler sig trygge ved den chauffør der kommer og levere mad.

**Borgerne oplever tilfredsstillende kundeservice ved kontakt til leverandørens kundeservice**

Ud af de interviewede borgere har 8 haft behov for at kontakte kundeservice. De har alle oplevet god og imødekommende service.

De resterende borger har ikke haft anledning til at kontakte kundeservice.

**Indgåede aftaler om levering overholdes**

14 af de interviewede borger oplyser, at deres mad bliver leveret på de aftalte dage og i det rette tidsrum.

De resterende 4 borgere oplyser, at deres mad bliver leveret på den rette dag, men at de har en opfattelse af at leveringstidspunktet er lidt vilkårligt. Adspurgt er dette er ikke noget de som sådan vil påklage, men de vil i stedet lige kontakte kundeservice for at høre til hvorvidt de kan tildeles et mere præcist tidspunkt.

**Kvaliteten af madservice er tilfredsstillende**

15 af de interviewede borgere er tilfredse med madens smag, kvalitet og variation.

3 af de interviewede borger er ikke tilfredse med variationen af retterne samt kvaliteten.

De påpeger at der at kødet kan være sejt, at der ikke er nok retter der indeholder ris eller pasta, samt at kødet ofte er for sejt og oversteget.

**Leveret mad og andre eksempler på oplevet god eller dårlig kvalitet.**

17 af de interviewede borgere syntes ikke at opleve decideret dårlig kvalitet, hvis man ser bort fra det foregående tilsynsystema.

1 borger oplever at de "små" portionsanretninger svinger meget i størrelse. Nogle gange er portionerne alt for små, og borger må her supplere med andre madvare.

**Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren**

Alle borgere har modtaget skriftlig information ved opstart og modtager løbende vedlagt information på skrift, når de modtager deres madleveringer.

### **Borgere er overordnet tilfredse med leverandøren**

16 af de 18 adspurgte borgere er overordnet set tilfredse med leverandøren.

De 2 resterende borgere er ikke tilfredse. Dette grundet madens smag og måden bl.a. kød tilberedes på samt manglende variation i form af, at det ofte er "sovs og kartofler", som der går igen i madprogrammet.

### **Leverandørens kvalitetssystem**

For at sikre en høj kvalitet af den leverede ydelse har virksomheden faste procedurer for en lang række områder.

I forbindelse med indberetninger og klager fra borgere som er visiteret til indsatsen, det være sig ved fejlliverancer, kritik af smag mv., er det indledningsvis kundeservice der er ansvarlige for at håndtere henvendelsen. Uanset om sagen kan løses direkte med borger eller om den skal videre til rette enhed hos leverandøren oprettes der ALTID en "kritik" i en database under borgers navn. Der registreres på en lang række faste parametre, samt laves fritext der beskriver "kritikken".

Såfremt der identificeres systematik i klager og indberetninger er der procedurer for udarbejdelse af handleplaner.

Der er fokus på at flere medarbejdere har samme de samme kompetencer og tilgange til fremstillingen af retterne for at sikre ensartet kvalitet af det endelige produkt. I forbindelse med fremstilling af retterne, finder der afslutningsvis en teknisk prøvesmagning sted ved 3 medarbejdere, som vurderer retten i forhold til smag, konsistens og fremtoning.

Ved pakning af retterne pakkes der ud fra billedmateriale for at sikre at maden er præsentabel og indbydende, samt at den ved opvarmning har de bedste betingelser, og der laves kontrolvejninger for at sikre at mængde og indhold er korrekt.

Der gemmes prøver fra alle batches/fremstillinger, som sendes til analyse på et laboratorium, blandt andet for at kontrollere holdbarhed mv.

Alle madleverancers sker via kølebiler, som sikrer at maden har konstant og korrekt temperatur på ruten hele vejen ud til modtager. På ruten er chaufførerne forpligtet til at udføre egenkontrol.

Nogle borgere har køleboks som kan benyttes ved levering. Brug af køleboks skal godkendes via kommunen sammen med borgeren.

For tilbyde en høj grad af variation kan borgerne vælge mellem 14x7 retter på ugentlig basis. Retterne skiftes ud hver uge.

Korrekt ernæringsmæssig sammensætning beregnes på tværs af alle retterne. Når borgerne vælger retter sikrer en matrix at sammensætningen lever op til borgerens ernæringsmæssige behov.

Udover ovenstående interne kontrolprocedurer fører fødevarestyrelsen tilsyn med leverandøren. Af de seneste kontrolrapporter fremgår det at tilsynene ikke har medført anmærkning. Greve kommunes tilsynsførende har kun gennemset rapporter for leverandørens madhus i Albertslund.

### **Sikring af personalekompetencer.**

For at blive ansat i en køkkenfunktion der varetager fremstilling af mad i virksomheden skal medarbejderen som minimum have en baggrund som ernæringsassistent.

Fro at udvikle og sikre en højere grad af ensartethed i virksomheden på tværs af landet pågår der på nuværende tidspunkt udvikling af et internt udviklingsprogram som går i luften i løbet af 2023.

For at kvalitetssikre og øge kendskabet til virksomhedens produkter er der ansat produktansvarlige, som rejser rundt til de forskellige madhuse og afholder undervisning med videre.

Alle chauffører er trænet i opgaven at levere produkter til særligt sårbare og ældre borgere. Alle chauffører har fået udleveret en håndbog der beskriver og hjælper dem på vej, når de støder på større eller mindre spørgsmål og udfordringer.

Selve chauffør-opgaven er udliciteret til eksterne vognmænd, men med tæt tilknytning til virksomheden for at sikre tryghed og genkendelighed for borgerne.

Alle chauffører gennemgår demenstræning forud for opstart af levering af mad til kommunens borgere.



## Kommentarer fra Leverandøren