

# **Tilsynsrapport Det danske Madhus**

**Center for Sundhed & Pleje  
2020**

# 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.

# Forord

Det uanmeldte tilsyn i Greve Kommune er udført i overensstemmelse med Tilsynsprocedurens krav 2020.

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

Det samlede tilsynsresultat ses herefter.

Rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved interviews. Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

# Fakta om tilsynet

## Leverandørens navn og adresse

Det Danske Madhus  
Roholmsvej 13  
2620 Albetslund

## Leder

Madhus chef  
Morten Rasmussen

## Dato og tidspunkt for tilsynet

11. og 14. december 2020

## Tilsynstype

Ordinært tilsyn

## Datagrundlagt og metodik

Tilsynet omfatter borgere i Greve kommune, der er visiteret til madudbringning i

Data er indsamlet via:

- Dokumentation via omsorgssystemet Nexus, procedurer, informationsbreve til borgerne.
- Telefoninterview: 16 borgere, som alle har givet tilsagn om at blive interviewet.
- Informationer indsamlet fra øvrige uanmeldte tilsyn indenfor serviceloven § 83.
- Skriftlige svar på foruddefinerede spørgsmål vedrørende kvalitetssystem og personalekompetencer fra ernæringskonsulent i Det danske Madhus.

Det danske Madhus er i november 2020 registreret til 167 visiterede borgere.  
Tilsynet er gennemført over 2 hverdage.

## Tilsynspersoner

- |          |                   |
|----------|-------------------|
| <u>1</u> | Miriam Ekström    |
| <u>2</u> | Janne Myhlendorph |

# 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.

# Oversigt over resultater for de enkelte målepunkter

Tabellen herunder viser en oversigt over opfyldelsen af de enkelte området i tilsynet

Indikator målt ved tilsyn	
Borgerne er overordnede tilfredse med leverandøren	Godkendt
Borger oplever tilfredsstillende kundeservice ved kontakt til leverandørens kundeservice	Godkendt
Indgåede aftaler om afhentning og levering overholdes	Godkendt
Kvaliteten af maden og smagen er tilfredsstillende	Godkendt med mangler
Skriftlig kundeinformation, herunder kontaktoplysninger til leverandøren	Godkendt

# Borgerens oplevelse af leverandøren

15 ud af 16 borgere er overordnet tilfredse med Det danske Madhus

13 ud af 16 borgere er trygge ved og tilfredse med chaufføren fra Det danske Madhus. Tre borgere møder ikke chaufføren, da aftalen er at chaufføren sætter maden udenfor.

16 ud af 16 borgere oplever, at maden leveres som aftalt.

8 ud af 16 borgere har haft kontakt til kundeservice. De oplever alle, at det er nemt at komme igennem til kundeservice, at medarbejderne er søde og hjælpsomme og at de får den hjælp, de har behov for.

12 ud af 16 borgere er tilfredse med kvaliteten. 4 borgere oplyser, at de ikke er tilfredse med kvaliteten.

15 ud af 16 oplever ikke uregelmæssigheder omkring maden eller levering heraf.

14 ud af 16 borgere oplever det skriftlige materiale som letforståeligt. Borgerne er glade for afkrydsningsskemaet. To borgere ser ikke det skriftlige materiale og kan derfor ikke svare.

De borgere, som har kommentarer til ordningen oplyser følgende:

- Flere oplever, at der mangler salt og peber, én enkelt oplyser at maden kan være for salt.
- Der er for få grøntsager
- Portionerne er for små, oplyser flere mænd.
- Nogle kvinder oplyser, at retterne er for store, specielt hvis de er småt spisende.
- Mange måltider med oksekødb
- Mange af retterne går igen, der efterspørges større variation
- For meget med sauce og kartofler
- Ønsker flere vegetarretter
- Kvaliteten af kartoflerne er ikke god, oplyser flere.
- Én borger oplever, at kødet er skåret i fortynde skiver og at kødet kan være trevlet.

Positive

- Gode valgmuligheder og godt at måltiderne er opdelt i rum
- Meget god sauce og godt med valgmuligheder, hvor fisk indgår i retterne, oplyser flere.
- God kvalitet og det smager godt, flere mener at maden smager virkelig godt.
- Oplever at få varieret kost
- Passende størrelse af måltidet

Andet

- Én enkelt borger kender ikke til muligheden med afkrydsningsskemaet og at man dermed selv kan vælge blandt flere måltider.
- Én borger oplyser, at hun undlader at krydse af, så hun bliver overrasket. Det fungerer godt for hende.

# Ledelsesinterview om kvalitetsstyringen

Ernæringskonsulent Dorte Jørgensen oplyser følgende om Det danske Madhus:

Det danske Madhus laver hvert år en brugerundersøgelse. I Greve kommune er den pt igangværende, så der er ikke et samlet resultat af undersøgelsen for 2020 endnu.

For at sikre en god kvalitet og smag af maden har de en produktudvikler ansat. Måltider kommer igennem flere forskellige medarbejdere mhp. at tjekke, smag og kvalitet før den sættes i produktion. Der er fem køkkener i Det danske Madhus, hvoraf to køkkener ligger på Sjælland. I Greve leveres måltiderne fra køkkenet i Albertslund.

Der er fast skemalagt madsmagning hver uge på alle menuer i Det danske Madhus, hvor alle medarbejdere kan deltage. Der er internt en madgørglad-database, hvor medarbejdere kan komme med kommentarer til eksisterende retter og idéer til nye retter. Produktudvikleren tager sig af indkomne forslag med henblik på udvikling af eksisterende og nye retter.

Hver dag prøvesmages maden af tre medarbejdere før den bliver sendt ud til borgeren.

Der sker løbende systematisk indsamling ved udfordringer og klager fra borgere. Alt registreres og alle typer af klager sættes i system, som der kan laves nødvendige analyser ud fra medhenblik på kvalitetssikre praksis.

Alle nye retter kommer til kontrol ift. holdbarhed mv. i ekstern laboratorium.

Der vil blive fremsendt rapport over klager fra Greve-borgere for hele 2020 med angivelse af hvad der klages over og hvordan klagen er håndteret.

Virksomheden kontrolleres ud fra ved Smiley-ordninger. Det er muligt at tilmelde sig mail-gruppe, så man modtager de nyeste rapporter fra de tilsyn som bliver foretaget.

I hver bil er der egenkontrol-program. Fødevarerstyrelsen kommer på tilsyn og tjekker kontrolmappen i bilen.

Det danske Madhus oplever meget få pakkefejl. Såfremt der sker fejl fra det danske Madhus' side, så retter de op på det hurtigst muligt og i samråd med borgeren, enten ved godtgørelse eller efterlevering.

Der er mange fast medarbejdere som har været hos dem i mange år. For at sikre de rette kompetencer hos personalet er der lavet en uddannelsespolitik. Den omfatter mulighed for løbende uddannelse hos eksterne samarbejdspartnere, strukturerede opfølgninger ved medarbejder udviklingssamtaler samt et fokus på hvilke kurser og uddannelser der er/kan være relevante for den enkelte medarbejder, så de er klædt på til opgaven at lave mad i et produktionskøkken.

Albertslund afdelingen (køkkenet) hvor maden til Greve kommunes borgere kommer fra, er 45 medarbejdere faguddannet (kokke, smørrebrødsassistenter, økonomaer, slagter, ernæringsassistent) og 30 medarbejdere er ufaglærte.

Derudover er der 3 chauffører, der kører i Greve. I oplæringen af chaufførerne lægges der vægt på, at chaufførerne ved at de borgere de leverer mad hos, kan have vanskeligheder og være sårbare af forskellige årsager. Der lægges vægt på at chaufførerne kan møde mennesker i forskellige situationer og af forskellige typer. Derudover er chaufførerne klar over, at de skal kontakte hjemmeplejen, eller visitationen, hvis de oplever uregelmæssigheder hos en borger.

Opgørelse over klager fra Greve kommunes borgere:

103 klager i alt for 2020.

- 10 klager relaterer sig til chaufføren.
- 24 klager er vedrørende kundeservice
- 15 klager handler om madens kvalitet
- 54 klager handler om pakkefejl

Derudover er der registreret 9 sager med ros til Det danske Madhus.



# Kommentarer fra tilsynsstedet

Kommentarer fra tilsynsstedet efter høring.

Det Danske Madhus har ikke yderligere kommentarer til rapporten.