

# **Tilsynsrapport Det danske Madhus**

**Center for Sundhed & Pleje  
2021**

# 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 2021.

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 Albertslund

## Leder

Madhus chef  
Morten Rasmussen

## Dato og tidspunkt for tilsynet

18. og 19. august 2021

## 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: 14 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 2021 registreret til 177 visiterede borgere.  
Tilsynet er gennemført over 2 hverdage.

## Tilsynspersoner

1

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.

# 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 med få bemærkninger
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

14 ud af 14 borgere er overordnet tilfredse med Det danske Madhus

14 ud af 14 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.

14 ud af 14 borgere oplever, at maden leveres som aftalt med få undtagelser. Borgere der oplever forsinkelse finder det dog acceptabelt, da der ifølge dem selv, kan opstå uventede situationer på chaufførens rute.

8 ud af 14 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. 5 borgere har aldrig haft kontakt til kundeservice og kan derfor ikke udtale sig om kvaliteten. 1 borger oplever, at det ofte har været forbundet med lang ventetid at komme igennem til kundeservice og nogle gange umuligt.

11 ud af 14 borgere er tilfredse med kvaliteten. 2 borgere oplyser, at de ikke er tilfredse med kvaliteten, da maden ofte ikke er krydret og smagfuld nok. 1 borger syntes at portionerne er for små og at kødet engang i mellem er stegt for hårdt.

14 ud af 14 borgere oplever ikke uregelmæssigheder omkring maden eller levering heraf.

14 ud af 14 borgere oplever det skriftlige materiale som letforståeligt og nemt at udfylde og bestille fra.

De borgere, som har kommentarer til ordningen, oplyser følgende:

- Enkelte oplever, at der mangler salt og peber
- Enkelte oplever, at variation kunne være større. Der ønskes blandt andet mere fisk
- Enkelte oplever, at kontakten til kundeservice er mangelfuld
- Enkelte oplever at retterne ikke lever op til det forventede. Kødet er nogle gange stegt for hårdt

Positive

- Godt og varieret udvalg
- Maden er ordentlig kvalitet og smager godt.
- Passende størrelse af måltidet
- Let læseligt og overskueligt bestillingsmateriale

# Ledelsesinterview om kvalitetsstyringen

Markedschef Mette Lei oplyser følgende om Det danske Madhus:

Det danske Madhus leverer mad til en række borgere i Greve Kommune. Maden produceres og leveres fra køkkenet beliggende i Albertslund.

Det danske madhus har ansat en kok/produktudvikler der skal sikre god kvalitet og smag af maden. Forud for at retter tilføjes til det katalog som borgerne kan vælge fra, smages og vurderes retterne internt i virksomheden. Der arbejdes på nuværende tidspunkt på at få et eksternt udvalg til smage og vurdere retterne.

Det danske madhus har godkendt egenkontrol i køkkenet i Albertslund. Ligeledes tilses de løbende af Fødevarerstyrelsen, og fødevarerapporterne offentliggøres løbende på Det danske madhus hjemmeside.

Der sker løbende systematisk indsamling af henvendelser fra borgere. Alt registreres og alle typer af klager sættes i system. Der er ugentlig gennemgang af de registrerede henvendelser med fokus på intern udvikling.

I forbindelse med interviewet oplyses det, at hovedparten af de ansatte i køkkenet i Albertslund er faguddannede som blandt andet slagtere, økonomaer, ernæringsassistenter mv. For at sikre løbende kompetenceudvikling hos personalet er der lavet en uddannelsespolitik med fokus på intern og eksternt undervisning.

Derudover er der 3 chauffører, der sørger for udbringning af mad til Greve Kommunes borgere. I oplæringen og uddannelse af chaufførerne vægtes det, at de har opmærksomhed på at borgerne kan have vanskeligheder og være sårbare af forskellige årsager. Der lægges vægt på at chaufførerne kan møde mennesker i forskellige situationer og med forskellige forudsætninger. Chaufførerne er klar over, at de skal kontakte hjemmeplejen, eller visitationen, hvis de oplever uregelmæssigheder hos en borger.

Der arbejdes i øjeblikket på at chaufførerne skal opkvalificeres/uddannes i mødet med borgere med demens.

# Kommentarer fra tilsynsstedet

Kommentarer fra tilsynsstedet efter høring.