

Tilsynsrapport



Ringsted
Kommune

Det danske Madhus

Tilsynsrapport

Indhold

Tilsynsrapport	2
Indledning	3
Lovgrundlag og metode	3
Opfølgning på brugerundersøgelsen	4
Er du tilfreds med maden	4
Synes du, at maden ser indbydende ud?	5
Får du maden på det aftalte tidspunkt?	5
Får du den mad du har bestilt?	6
Er du tilfreds med telefonbetjeningen hos leverandøren af madservice	6
Kan du få opfyldt særlige ønsker?	7
Opfølgning på leverandørens madplaner og fødevarerapport	8
Madplaner:	8
Fødevarerapport:	8
Konklusion	9

Indledning

Denne rapport omhandler tilsyn med Det Danske Madhus foretaget i perioden november – december 2019. Tilsynet med madservice føres som kommunalt tilsyn efter Serviceloven. Formålet med tilsynet er at følge op på, om leverandøren af madservice lever op til de gældende regler for håndtering af fødevarer, samt om der er generel tilfredshed blandt borgerne.

På tidspunktet for brugerundersøgelsen modtog 137 borgere madservice. Kommunen har indgået kontrakt med en leverandør:

- Det Danske Madhus.

Derudover har de borgere, som er visiteret til madservice, mulighed for at modtage denne via et fritvalgsbevis¹. På nuværende tidspunkt er der ingen borgere, der benytter denne mulighed.

Lovgrundlag og metode

Kommunens tilsynsforpligtelse fastsættes i Retssikkerhedsloven og i Serviceloven. Den kommunale tilsynsforpligtelse indebærer to former for tilsyn:

- Det personrettede tilsyn (SEL § 148)
- Det driftsorienterede tilsyn (SEL § 148 a)².

Denne rapport omhandler det driftsorienterede tilsyn og indebærer tilsyn med følgende forhold:

- Om leverandøren lever op til Fødevarestyrelsens kriterier. Dette undersøges ved at læse Fødevarestyrelsens kontrolrapporter.
- Om leverandørens madplaner giver borgerne mulighed for varieret kost.
- Generel brugertilfredshed via spørgeskemaundersøgelse. Der udtrækkes borgere svarende til 10 % af alle modtagerne, dog minimum 10 modtagere.

Undersøgelsens spørgsmål uddybes under afsnittet "Opfølgning på brugerundersøgelsen".

¹ Fritvalgsbevis betyder, at borger selv indgår en aftale med en CVR-registreret leverandør om levering af madservice. Kommunen afregner direkte med den leverandør, som borger vælger.

² jf. Vejledning om servicelovens formål og generelle bestemmelser i loven skal det driftsorienterede tilsyn omhandle personlemæssige, bygningsmæssige og økonomiske forhold

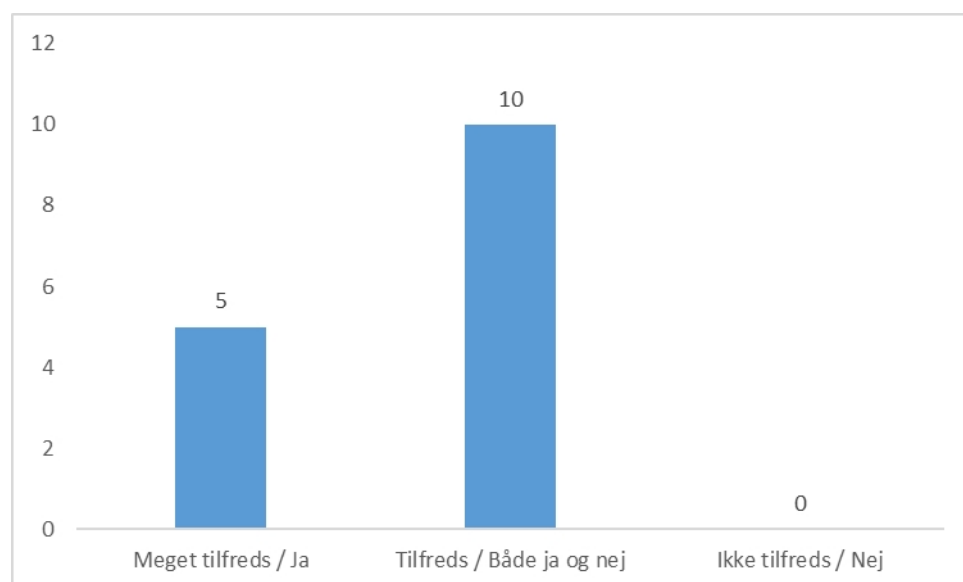
Opfølgning på brugerundersøgelsen

Der er gennemført en tilsvarende tilfredshedsundersøgelse i henholdsvis 2017 og 2018. I 2017 deltog 11 borgere i undersøgelsen, og i 2018 og i 2019 deltog 15 borgere. Undersøgelsen er gennemført som telefoninterviews.

I det følgende er besvarelserne 2019 sat ind i tabeller. Over tabellerne er undersøgelsens resultater kommenteret.

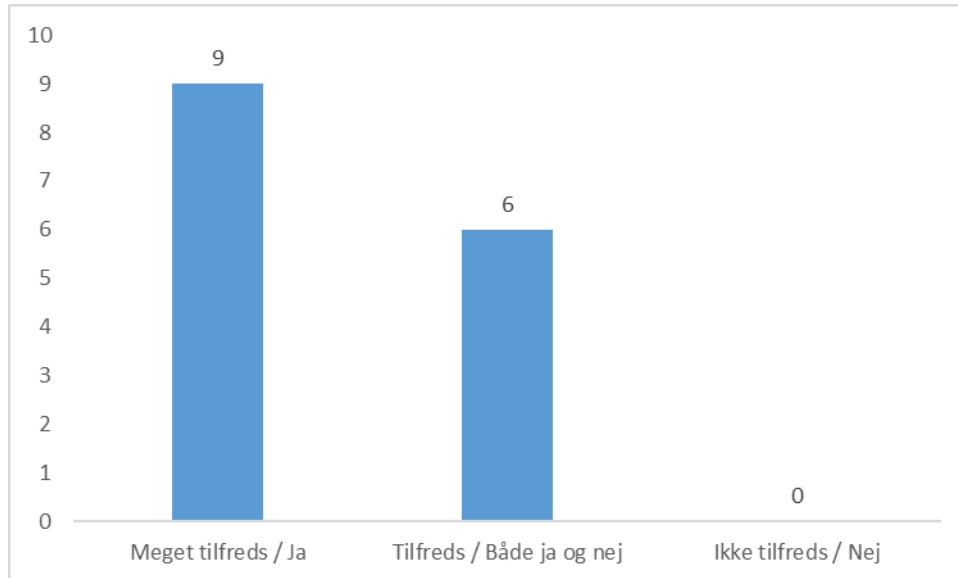
Er du tilfreds med maden

5 ud af 15 borgere er meget tilfredse med maden og de resterende 10 er tilfredse. 11 borgere har valgt at uddybe deres besvarelse med kommentarer. Flere nævner at maden mangler smag, at kødet kan være sejt og grøntsagerne udkogte. En enkelt har for nyligt afmeldt madservice pga. for høj pris. Flere nævner også at de er glade for maden.

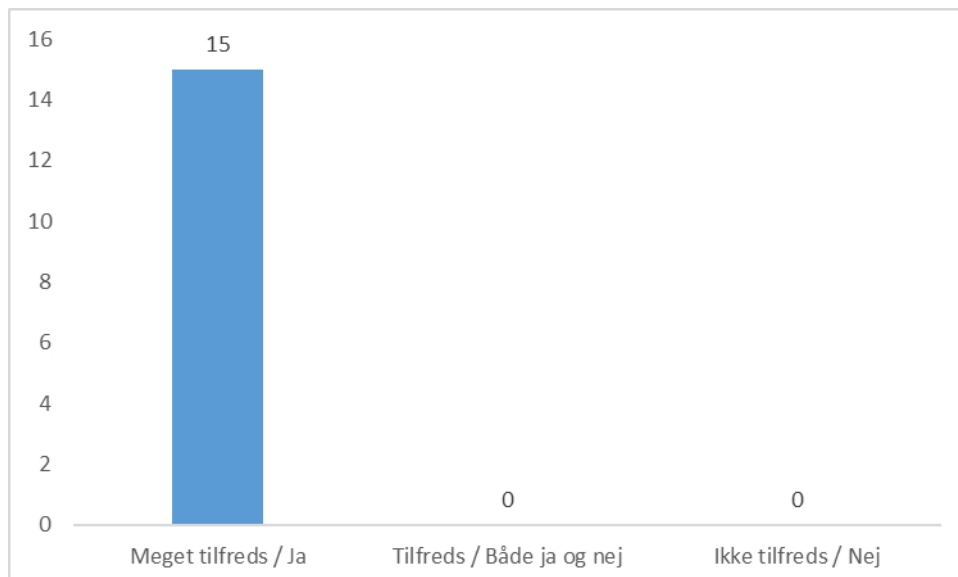


Synes du, at maden ser indbydende ud?

9 ud af 15 borgere syntes at maden ser indbydende ud. De resterende 6 borgere svarer både ja og nej til spørgsmålet. 4 borgere har valgt at uddybe deres bevarelse med kommentarer, som underbygger at borgerne er tilfredse med madens udseende. En enkelt kommentar handler om, at det er forskelligt om maden ser indbydende ud.

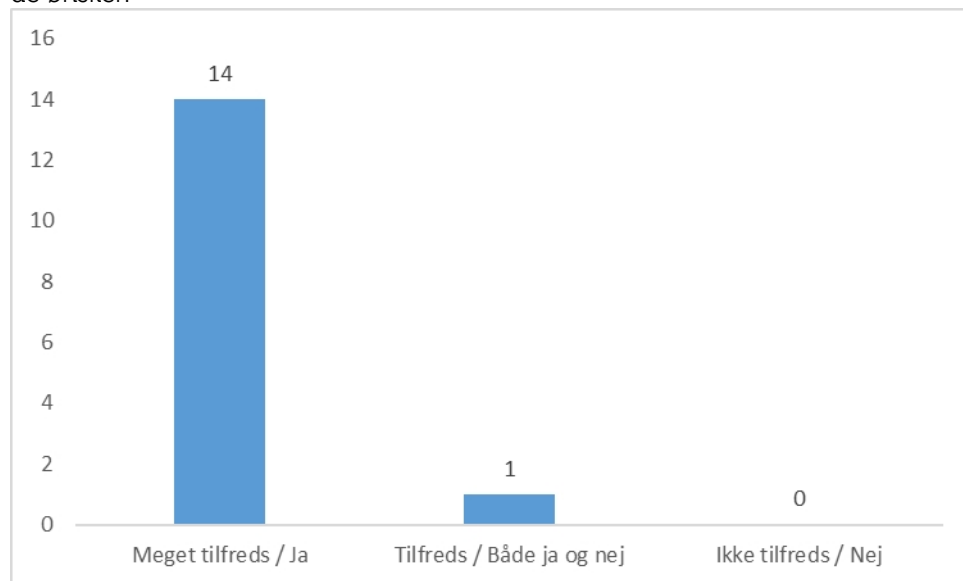
**Får du maden på det aftalte tidspunkt?**

Alle borgere der har deltaget i undersøgelsen er meget tilfredse. 9 borgere har valgt at uddybe deres besvarelse med en kommentar. Alle kommentarer underbygger tilfredsheden, og flere nævner det som positivt, at Det Danske Madhus leverer maden på faste tidspunkter.



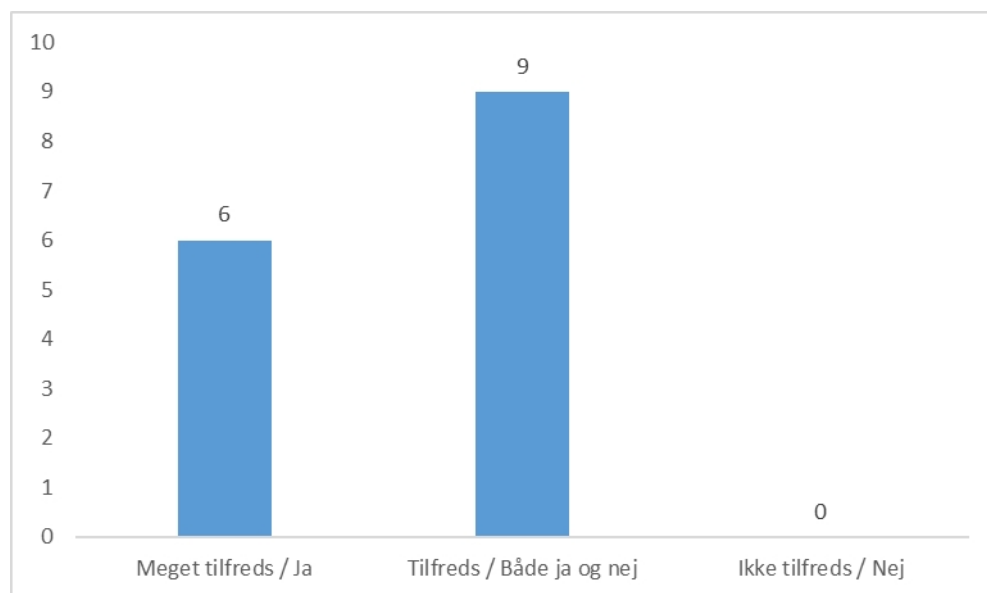
Får du den mad du har bestilt?

14 ud af 15 borgere er meget tilfredse, en enkelt svarer både ja og nej til spørgsmålet. 5 borgere har valgt at uddybe deres besvarelse med en kommentar, heraf handler flere kommentarer om at borger ikke selv vælger hvilke retter de ønsker.

**Er du tilfreds med telefonbetjeningen hos leverandøren af madservice**

6 borgere er meget tilfredse med telefonbetjeningen og de resterende 9 er tilfredse. 8 borgere har valgt at uddybe deres besvarelse med en kommentar, hvoraf 6 kommentarer handler om at borgerne ikke har brugt telefonbetjeningen. En enkelt kommentar understøtter borgers tilfredshed med leverandøren.

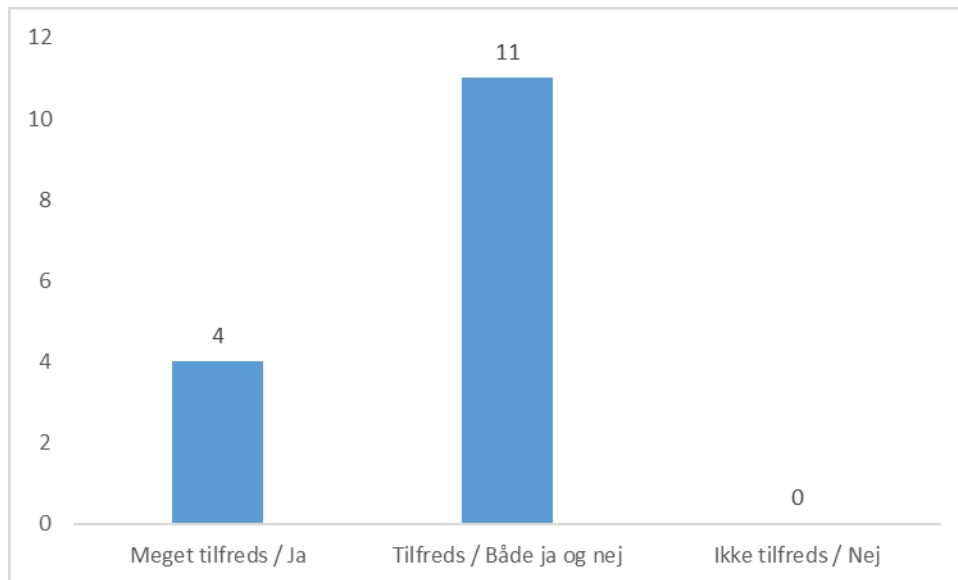
Ud af de 8 kommentarer, er der en enkelt kommentar som handler om, at borger ikke føler sig anerkendt i sin henvendelse om, at der var noget i maden der ikke skulle være der.



Kan du få opfyldt særlige ønsker?

4 ud af 15 borgere svarer ja til spørgsmålet, de resterende 11 svarer både ja og nej til, at de kan få opfyldt særlige ønsker. 13 borgere har valgt at uddybe deres besvarelse med en kommentar, heraf handler 11 kommentarer om, at borgerne ikke har haft særlige ønsker til maden, og i kommentarerne fremgår det, at flere borgere ikke har tænkt over muligheden.

Enkelte kommentarer handler om borgeres konkrete ønsker til tilkøb af eksempelvis grøntsager og kød, hvor en borger tilføjer, at tilkøb af kød opleves som dyrt.



Opfølgning på leverandørens madplaner og fødevarer rapport

Madplaner:

Leverandørens madplaner er gennemgået med henblik på vurdering af borgernes mulighed for varieret ernæring. Borgerne har mulighed for selv at vælge, hvilke retter de ønsker at modtage. Leverandøren skal sikre, at borger har mulighed for at vælge varieret.

Madplanerne er gennemgået uden anmærkninger.

Fødevarer rapport:

Fødevarestyrelsen fører tilsyn med leverandørens håndtering af fødevarer. Fødevarestyrelsens seneste rapport er gennemgået uden anmærkninger.

Konklusion

På baggrund af interviewene vurderes det, at der er en generel tilfredshed med Det Danske Madhus. Dog vurderes det, at der skal følges op på følgende punkter:

1. Borgerne skal være orienteret om muligheden for selv at vælge retter.
2. Der skal følges konkret op på borgers oplevelse af ikke at blive anerkendt i sin henvendelse om, at der var noget i maden der ikke skulle være der.
3. Borgerne skal orienteres om muligheden for at komme med særlige ønsker til maden, herunder hvordan og evt. merpris.



Ringsted
Kommune

Ringsted Kommune
Social- og Sundhedscenter

Tel.: +45 57 62 80 10
www.ringsted.dk

Tilsynsrapport

November-december 2019

