



Tilfredshedsrapport
Frederiksberg Kommune

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet
Leverandør af madservice med udbringning

Tilfredshedstilsyn 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM TILFREDSHEDSTILSYNET	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS VURDERINGER	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	MADEN	7
3.2	ERNÆRING	8
3.3	LEVERING	8
3.4	KONTAKTEN TIL LEVERANDØREN OG INFORMATION	9
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	11
4.1	FORMÅL	11
4.2	METODE	11
4.3	VURDERINGSSKALA.....	11
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	12
5.	HØRINGSSVAR	13

Forord

Dette er afrapporteringen af tilsyn af borgernes tilfredshed med Frederiksberg Kommunes leverandør af madservice med udbringning, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af borgernes tilfredshed med madserviceleverandøren, tilsynets anbefalinger og en graf over tilsynets vurdering af de enkelte temaer. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilfredshedstilsyn.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved telefoninterviews. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt fremgår indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med Frederiksberg Kommune.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Aaltonen

Director

Mobil: 24 29 50 75

Mail: mao@bdo.dk

Projektansvarlig

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



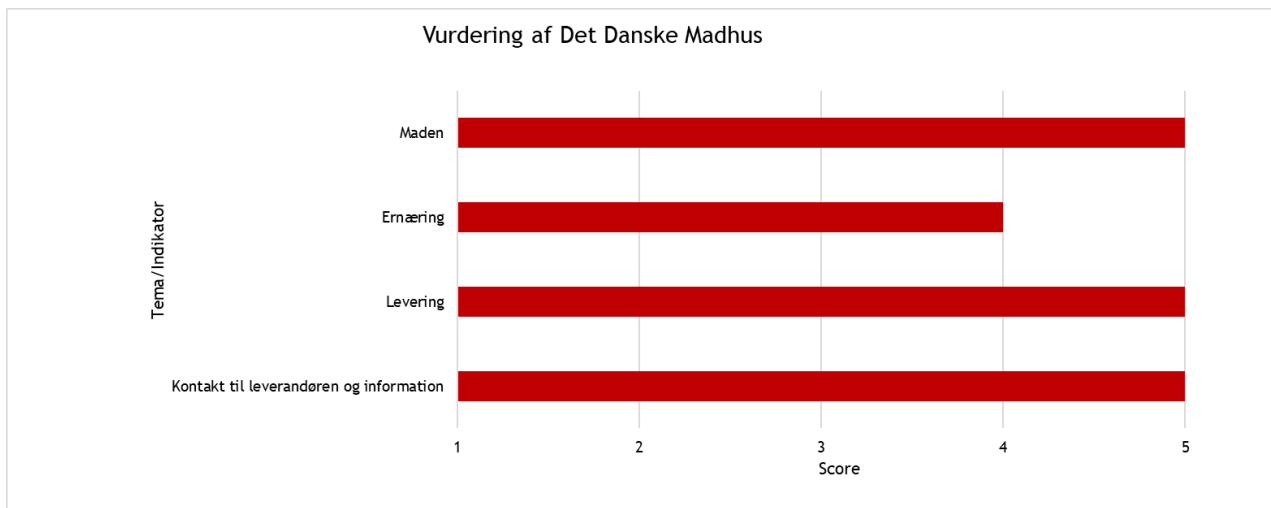
1. OPLYSNINGER OM TILFREDSHEDSTILSYNET

Oplysninger om tilsynet
Navn på madserviceleverandør: Det Danske Madhus (DDM)
Antal borgere, som er tilmeldt leverandøren: 457 i madservice med udbringning (antal af borgere er baseret på udtræk fra omsorgssystem for uge 43 2022)
Antal interviews med borgere: 9
Dato for tilsynet: Den 14. november 2022
Generelt om kontaktede borgere: De tilfældigt udpegede borgere vurderes til at repræsentere et bredt udsnit af forskellige kombinationer i forhold til leveringsmængder, leveringsdage, bestillingsmetoder osv. BDO har udpeget borgerne tilfældigt, dog er det sikret, at der er udpeget både mænd og kvinder.
Tilsynsførende: Mette Aaltonen, Director og økonomi / HD Pia Banemann Lindblad Elsner, Senior manager, DP i ledelse

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Maden

Tilsynet vurderer, at borgernes grad af tilfredshed med madservice er forskellig fra ”i meget lav grad” til ”i meget høj grad”. Dog er kun en borger decideret utilfreds.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med madens kvalitet i forhold til smag, udseende og duft. Dog er der enkelte kritikpunkter i forhold til kvaliteten.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med de tilbudte retter, og de er tilfredse med variationen på menuplanerne. Alle borgerne oplever, at de får opfyldt deres behov, og de har alle, med en enkelt undtagelse, kendskab til muligheden for tilkøb.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med portionsstørrelsen, og at borgerne ikke oplever afvigende portionsstørrelser.

Ernæring

Tilsynet vurderer, at flertallet af borgerne kender til muligheden for andre kostformer, hvis deres behov ændrer sig, hvilket de alle er tilfredse med.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med muligheden for vejledning fra DDM. Der er dog borgere, der ikke benytter sig af muligheden, trods det, at borgerne aktivt tilvælger enten små portioner eller tyggevenlige retter.

Levering

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med leveringen, der opleves som værende stabil. Chaufføren afleverer maden efter den enkelte borgers ønske.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med madens udseende ved modtagelsen.

Kontakten til leverandøren og information

Tilsynet vurderer, at flertallet af borgerne ikke kan erindre, hvorvidt de har modtaget vejledning eller andet informationsmateriale fra DDM, men at de alle er trygge ved, at de vil kunne få den fornødne vejledning ved behov.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med udseende og brugervenligheden på bestillingssedler og menuplaner.

Tilsynet vurderer, at borgerne har kendskab til, hvordan de skal afmelde maden. Dog er der en enkelt borger, der ikke havde kendskab til dette.

Tilsynet vurderer, at borgerne ved, hvordan de skal klage til DDM.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem telefoninterviews. Data vurderes i relation til lovgivningen, faglige anbefalinger på området, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring på området.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at borgerne i højere grad informeres om værdien af kostvejledning.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 MADEN

Madens kvalitet generelt	<p>BORGERE:</p> <p>Den generelle tilfredshed med madens kvalitet får en noget spredt vurdering af borgerne, dog er tilfredsheden hos alle borgerne, på nær en, imellem ”middel grad” af tilfredshed til ”meget høj grad” af tilfredshed.</p> <p>Årsagen til, at en borger oplever, at maden i meget lav grad lever op til borgerens forventning er, at maden jævnf. borger inden for de sidste par måneder på ingen måde lever op til den tidligere kvalitet. Borgeren udtaler, at alle retter smager ens, rettens navn svarer ikke overens med smagsoplevelsen, eksempelvis ved boller i selleri, kan borgeren ikke smage selleri, flæskestegssovs smager ikke af flæskesteg osv.</p> <p>Alle borgerne, på nær en borger, er tilfredse med madens konsistens og duft efter opvarmningen, herunder både kødets mørhed, kartoflernes fasthed og grøntsagernes konsistens og farve. Den ene borger oplever, at kødet (ved skært kød og gryderetter) ikke er mørt nok, og at især blomkål ofte stadig er hårdt efter opvarmningen.</p> <p>Tilsmagningen af maden opleves generelt som god, dog er der flere af borgerne, der ikke oplever, at maden smager af nok - og en enkelt borger, vurderer modsat, at maden altid er meget stærk.</p> <p>Alle borgerne er tilfredse med madens udseende.</p>
Variation og tilbud	<p>BORGERE:</p> <p>Borgerne er generelt meget tilfredse med tilbuddet og præsentationen af retterne i menuplanerne, dog med undtagelse af to borgere, som oplever, at det er den samme menuplan, der bliver brugt igen og igen, og at det er for sjældent, at der kommer nye retter på menuplanen. En enkelt borger er ikke helt tilfreds med antallet af hovedretter, der kan vælges imellem. Borgeren mener, at der er for få valgmuligheder, når der er retter på menuplanen, som borgeren bevidst fravælger af forskellige årsager (fx ikke kan lide, ikke kan tåle o. lign).</p> <p>Alle borgerne, på nær en, oplyser, at de er bekendte med de øvrige tilbud, men at de ikke har behov for disse tilkøb.</p>
Portions størrelser	<p>BORGERE:</p> <p>Borgerne oplever, at portionsstørrelsen er tilpas i forhold til forventningen. Der er ingen borgere, der deler portionerne hverken med sig selv eller andre. De borgere, der oplever, at de til tider godt kan spise lidt mere, supplerer selv fra egne indkøb eller bestiller baret. To borgere oplever, at der er for lidt sovs i portionerne, og en borger oplever nogle gange, at der er for mange kartofler eller grøntsager. Denne borger får altid baret sammen med hovedretten.</p> <p>Tre borgere har skiftet til bestilling af små portioner, da borgeren oplever, at de ”normale” portioner er for store. Efter skift af portionsstørrelse er borgerne nu tilfredse.</p> <p>Borgerne svarer enten, at de ikke oplever forskellige portionsstørrelser, eller at det ikke er noget, at de har tænkt over.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at borgernes grad af tilfredshed med madservice er forskellig fra ”i meget lav grad” til ”i meget høj grad”. Dog er en borger decideret utilfreds.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med madens kvalitet i forhold til smag, udseende og duft. Dog er der enkelte kritikpunkter i forhold til kvaliteten.</p>	

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med de tilbudte retter og tilfredse med variationen på menu-planerne. Alle borgerne oplever, at de får opfyldt deres behov, og de har alle, med en enkelt undtagelse, kendskab til muligheden for tilkøb.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med portionsstørrelsen, og at borgerne ikke oplever afvigende portionsstørrelser.

3.2 ERNÆRING

Ernæring og kostformer	<p>BORGERE:</p> <p>De fleste borgere er meget bevidste om, at der findes forskellige kostformer, dog er der tre borgere, som ikke har kendskab til dette. Alle borgerne oplyser, at de får normalkost, dog er der tre borgere, der bestiller små portioner.</p> <p>To ud af de ni borgere har fået rådgivning om valg af kostform, den ene borger fik rådgivningen fra kommunen, og den anden borger fra hospitalet. De resterende borgere har selv vurderet, at der ikke var andet behov end normalkost. Dette på trods af, at tre af disse syv borgere oplyser, at der bestilles små portioner af normalkosten, og en borger oplyser, at der udelukkende bestilles tyggevenlige normalkost retter.</p> <p>Ingen borgere har modtaget kostvejledning fra DDM.</p> <p>Fire borgere oplyser, at varedeklarationen læses, men at de ikke er klar over, om maden indeholder det, den skal i forhold til ernæring. Borgerne oplyser også, at de ikke ved, hvor de kan se, hvad næringsindholdet burde være. To borgere nævner, at det måske står på DDM's hjemmeside, men at de ingen adgang har til en computer. Generelt er der tiltro til, at maden indeholder det, den skal.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at flertallet af borgerne kender til muligheden for andre kostformer, hvis deres behov ændrer sig, hvilket de alle er tilfredse med.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med muligheden for vejledning fra DDM. Der er dog borgere, der ikke benytter sig af muligheden, trods det, at borgerne aktivt tilvælger enten små portioner eller tyggevenlige retter.</p>

3.3 LEVERING

Generelt	<p>BORGERE:</p> <p>Af de ni adspurgte borgere er der fire borgere, der får leveret maden 2 gange ugentligt, og fire borgere modtager 1 gang pr. uge. En borger er usikker på leveringshyppigheden.</p>
Levering	<p>BORGERE:</p> <p>Blandt de adspurgte borgere er der i høj grad tilfredshed med leveringen. Borgerne oplever, at maden, trods transport, ser pæn og indbydende ud i bakkerne, samt at maden altid afleveres og stilles på den plads, som borgeren anviser. To af borgerne har en aftale med DDM om, at maden stilles udenfor i en flamingokasse.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke oplever forsinkelser, samt at leveringstidspunktet ikke varierer mere end en halv time, hvilket også er årsagen til, at borgerne ikke har kendskab til, om de bliver kontaktet ved forsinkelser.</p> <p>Der er stor tilfredshed med leveringstidspunkterne.</p> <p>Borgerne har ingen problemer med emballagen. Borgerne oplever, at emballagen er stabil efter opvarmningen, dog kan det for nogle af borgerne en gang imellem være vanskeligt at få filmen af, i de tilfælde anvendes en kniv til at skære filmen op.</p>

	Borgerne oplever, at leverandøren står for en god og stabil leverance.
Chaufføren	BORGERE: Alle borgerne oplever tryghed ved chaufførernes tilstedeværelse og adgang til boligen. Ingen borgere har på noget tidspunkt fået nej ved behov for hjælp eller dialog om maden. Chaufførernes fremtoning fremhæves og roses af flere borgere. Dog er der en borger, der kommenterer, at chaufføren har travlt, dog uden at virke stresset, når de er hos borgeren.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med leveringen, der opleves som værende stabil. Chaufføren afleverer maden efter den enkelte borgers ønske.	
Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med madens udseende ved modtagelsen.	

3.4 KONTAKTEN TIL LEVERANDØREN OG INFORMATION

Generelt	BORGERE: Den generelle tilbagemelding fra borgerne omkring informationsmaterialet, og om det er blevet udleveret, er, at det er vanskeligt at huske, om der er blevet udleveret velkomstmateriale, især for de borgere, der har været tilmeldt ordningen over længere tid. Kun to borgere kan erindre at have modtaget velkomstmateriale, og en borger kan referere til en vejledning i forhold til opbevaring og opvarmning af maden. De borgere, der selv varmer maden, har alle viden om, hvordan dette skal gøres. Borgerne orienterer sig mest via menuplanen og bestillingssedlerne.
Information og materiale	BORGERE: Borgere er i overvejende grad tilfredse med bestillingssedlerne, og de oplever, at de er udformet brugervenligt og intuitivt opbygget. Der er også stor tilfredshed med selve menuplanerne. Borgerne oplever ikke, eller kan ikke huske, at der er yderligere informationer i forbindelse med højtider eller særlige lejligheder.
Til og fra melding	BORGERE: Flere borgere er sjældent i kontakt med DDM, men de fleste er klar over, at det er muligt at kontakte leverandøren telefonisk, hvis der er behov for ændringer. En borger er ikke klar over, at man kan afbestille maden, efter bestillingssedlen er afleveret. Ingen borgere oplever udfordringer i forhold til bestillingsfristerne. En borger har oplevet at glemme at aflevere bestillingssedlen til chaufføren, og borgeren har de gange, det er sket, været i telefonisk kontakt med DDM. Chaufføren har så hentet bestillingssedlen senere samme dag.
Klager	BORGERE: Otte ud af de ni borgere oplyser, at hvis der er behov for at klage, så vil de ringe til DDM. Kun en af de adspurgte borgere har haft behov for at klage til DDM, og borgeren oplevede, at fejlen blev rettet med det samme, da borgeren ringede til DDM.
Vejledning og kontakt med DDM	BORGERE: Kun et fåtal af de adspurgte borgere oplyser, at de har fået vejledning fra DDM. De øvrige borgere oplyser, at de ikke har modtaget vejledning fra DDM, hverken i forhold til kostvejledning eller brugervejledning, fx i forhold til bestillingsvejledning mm. Borgerne er dog vidende om, at de kan kontakte DDM ved behov.

En borger oplyser, at det ville været godt med lidt vejledning i forhold til betalingen, herunder at det er Frederiksberg Kommune, der står for denne opgave og ikke DDM.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at flertallet af borgerne ikke kan erindre, hvorvidt de har modtaget vejledning eller andet informationsmateriale fra DDM, men at de alle er trygge ved, at de kan få den fornødne vejledning ved behov.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med udseende og brugervenligheden på bestillingssedler og menuplaner.

Tilsynet vurderer, at borgerne har kendskab til, hvordan de skal afmelde maden. Dog er der en enkelt borger, der ikke har kendskab til dette.

Tilsynet vurderer, at borgerne ved, hvordan de skal klage til DDM.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af *Frederiksberg Kommunes Kvalitetsstandarder på ældreområdet 2022* og *Bilag 1. Kravspecifikation: Udbud af madservice til borgere i eget hjem, den 4. december 2018*.

Tilsynene skal bidrage til at afdække borgernes tilfredshed med Frederiksberg Kommunes leverandør af madservice.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående materiale, og omfatter tilsyn af borgernes tilfredshed med madservice ud fra temaerne Maden, Ernæring, Levering og Kontakt til leverandøren og information. Tilsynet indeholder ikke tilsyn med madserviceleverandøren, herunder om der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, madserviceleverandørens referenceramme, og den praksis der er omkring mad og måltider i Frederiksberg Kommune.

Fødevarerhygiejnisk og økonomisk tilsyn dvs. tilsynet med overholdelse af fødevarerlovningen i produktion og levering samt med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn. BDO vurderer ikke den kulinariske kvalitet ved smagning.

4.2 METODE

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilfredshedstilsynet, tager udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

BDO har udført tilsynet som telefoninterviews med tilfældigt udvalgte borgere.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog og udsagn samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at forholdene på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger

SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende på det tidspunkt, hvor tilsynet foregår.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside kan have indgået i det konkrete tilsyn.

Interview med borgerne gennemføres af en tilsynsførende, som har dybgående kendskab til området.

5. HØRINGSSVAR

Læst og accepteret.

Med venlig hilsen / Best regards

Dorte Borup Jørgensen
Ernæringskonsulent

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.