



Tilfredshedsrapport Frederiksberg Kommune

Leverandør af madservice med udbringning -
Det Danske Madhus

Tilfredshedstilsyn 2024

Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Oplysninger.....	4
1.1 Generelle oplysninger om tilfredshedstilsyn	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 Kontakt til leverandøren og information	9
4. Tilsynets formål og metode.....	11
4.1 Formål	11
4.2 Metode.....	11
4.3 Vurderingsskema	11
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	12
Om BDO.....	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

1.1 Generelle oplysninger om tilfredshedstilsyn

Oplysninger om leverandør og tilsynet

Navn på madserviceleverandør: Det Danske Madhus (DDM)

Antal borgere, der er tilmeldt leverandøren: 382 i madservice med udbringning (antal af borgere er baseret på udtræk fra omsorgssystem for uge 33 2024)

Dato for tilsynet: Den 28. august 2024

Antal telefoninterviews med borgere: 9

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:

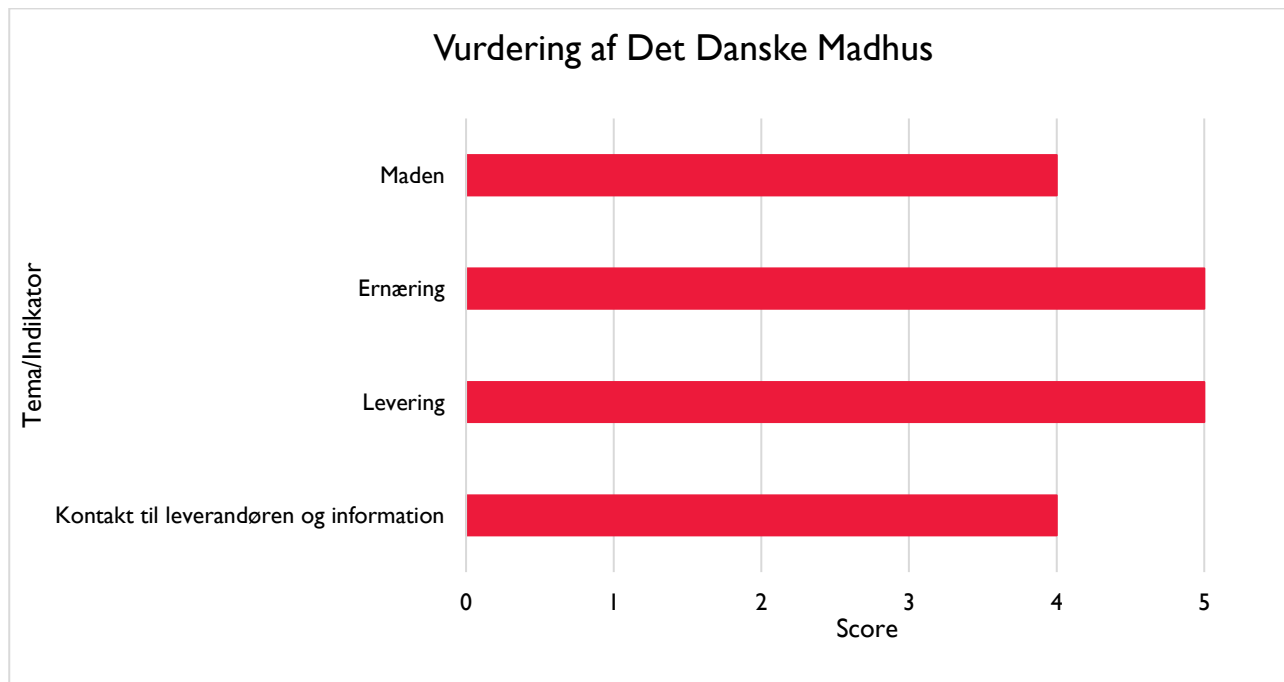
Mette Aaltonen, Director og økonoma / HD

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 borgerne generelt er tilfredse med variationen på menuplanerne og med de øvrige tilbud fra leverandøren. Dog er der en tendens til, at de borgere, der ikke selv bestemmer, hvilke retter der leveres fra leverandøren, er mindre tilfredse med variationen.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med portionsstørrelserne, og at borgerne oplever ens portionsstørrelser. Dog er der borgere, der trods tilfredshed med portionsstørrelsen, vælger at dele portionerne enten over to dage eller med ægtefælle.

Ernæring

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med de kostformer, der tilbydes af leverandøren, og at de alle oplever mulighed for at få den ernæring, de har behov for.

Levering

Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med leveringen af maden og med chaufføren, og at de oplever leveringen af mad som fleksibel og stabil, hvilket de sætter pris på.

Kontakten til leverandøren og information

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse og trygge ved kontakt og information fra leverandøren. Dog er der flere af borgerne, der ikke kan huske deres opstart i madordningen. En borger oplevede at mangle information om menuplaner og valgmuligheder ved opstart.

Tilsynet vurderer, at borgerne har kendskab til, hvordan de skal kontakte leverandøren, fx i forhold til vejledning, til- og framelding, klager osv.

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

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at leverandøren sikrer en større variation i retterne til de borgere, der ikke selv vælger deres bestillinger.
2. Tilsynet anbefaler, at leverandøren sikrer hurtig kontakt til nyvisiterede borgere med henblik på at få orienteret om bestillingsprocedure, menuplaner mv.

3. Datagrundlag

3.1 Maden

Madens kvalitet generelt

De adspurgte borgere bestiller alle hovedretter hos leverandøren, og syv af borgerne bestiller også fast eller lejlighedsvis biretter (enten forret eller dessert).

Borgerne er generelt tilfredse med maden og madens kvalitet. En borger oplyser, at vurderingen er givet ud fra den viden, at maden er "masseproduceret", men borgeren er stadig tilfreds. Borgerne oplever maden som veltilberedt, og de har tiltro til, at råvarerne er af en god kvalitet. To borgere fremhæver især sovsen som værende meget velsmagende. En borger oplyser, at borgeren fravælger visse typer af kødstykker pga. kvaliteten. Dog uden at problematisere det, idet borgeren, grundet de mange menuvalg, har mulighed for at bestille hovedretter med andre kødtyper.

Borgerne er tilfredse med madens konsistens på alle komponenterne, der indgår i hovedretterne. En borger fremhæver, at borgeren sætter pris på og har respekt for, at grøntsagerne ikke bliver udkogte efter tilberedningen. En anden borger oplever, at kødet generelt er mørt, hvilket borgeren er meget tilfreds med. Alle borgere oplever, at maden ser pæn og appetitlig ud efter opvarmning og anretning på tallerkenen. Dette gælder både for borgere, der selv opvarmer maden, og for borgere, hvor det er hjemmeplejen, der står for opvarmningen.

Variation og tilbud

Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med de tilbudte retter og menuer. Borgerne, der selv vælger deres retter, oplyser, at når der er retter på menuplanen, som de ikke kan lide, giver udvalget mulighed for at vælge en anden ret, og at der er mulighed for at vælge to af samme ret.

De borgere, der ikke selv bestiller, og dermed ikke vælger deres retter, er generelt mindre tilfredse med variationen af retter. Dette gælder både i forhold til hovedretter og biretter. En borger synes, at især frikadeller, kylling og okseinderlår går igen ved de automatiske leveringer, og at der generelt er for mange retter med "sovs og kartofler". En anden borger synes, at der ofte er frikadeller og stuvning på menuen, og at det ofte er supper, der leveres som biret. En borger, der modtager diætkost, oplever, at det konstant er de samme retter, der tilbydes. Borgeren spiser lidt, men resten smides ud. De tre borgere tilkendegiver, at de ikke har været i kontakt med Det Danske Madhus med henblik på at få mere variation i retterne.

Alle borgerne oplever, at årstiderne afspejler sig i de retter, der er på menuplanerne. Dog efterspørger en borger flere "lette" retter på sommermenuplanen, og en borger oplever, at der for ofte er suppe på menuen om sommeren. Flere af borgerne kan redegøre for, hvordan der tages højde for højtiderne i menuplanerne.

Ingen af de adspurgte borgere benytter tilkøbsmulighederne, og hovedparten af dem har kendskab til tilkøbsordningen, og hvilke muligheder der er knyttet til dette tilbud. De refererer blandt andet til, at det fremgår af det materiale, de løbende modtager fra leverandøren. Borgerne oplyser, at de på nuværende tidspunkt ikke har behov for tilkøb. Dog oplyser en borger, at borgeren tidligere har undersøgt, om det er muligt at tilkøbe smørrebrød, men fik den opfattelse, at det ikke var en mulighed. De få borgere, der ikke har kendskab tilkøbsmulighederne, er borgere, der ikke selv bestiller.

Portionsstørrelser

Seks af de adspurgte borgere giver udtryk for, at mængden af mad (portionsstørrelsen) er passende, og at de spiser op. Dog er der en borger på diætkost, der er tilfreds med portionsstørrelsen, men borgeren oplyser ofte ikke at spise hele portionen, da borgeren oplever manglende variation i retterne, og i øvrigt også finder det meget ensomt at spise alene. En borger finder portionsstørrelsen på hovedretterne passende, men oplyser samtidigt, at retterne deles over to dage. To borgere oplever portionerne på hovedretterne som store, og kan ikke spise op hver dag. En af borgerne oplyser, at borgeren, grundet de store portionsstørrelser, deler portionerne med ægtefællen.

Alle borgerne giver udtryk for, at mængden af mad er ens fra gang til gang, og ingen har oplevet, at der mangler mad / komponenter ved den leverede mad.

Tilsynets vurdering - 4

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne i relation til maden i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad er tilfredse med madservice fra leverandøren og med madens kvalitet.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt er tilfredse med variationen på menuplanerne og med de øvrige tilbud fra leverandøren. Dog er der en tendens til, at de borgere, der ikke selv bestemmer, hvilke retter der leveres fra leverandøren, er mindre tilfredse med variationen.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse med portionsstørrelserne, og at borgerne oplever ens portionsstørrelser. Dog er der borgere, der trods tilfredshed med portionsstørrelsen, vælger at dele portionerne enten over to dage eller med ægtefælle.

3.2 Ernæring

Borgerne oplever, at maden fra leverandøren opfylder deres behov, og de er alle tilfredse. Alle borgerne, undtagen en, modtager normal kost. Dog oplyser en af borgerne at være bekendt med, at den anbefalede kostform burde være energitæt, men borgeren oplyser, at det er selvvalgt at bestille normal kost.

Otte af de adspurgte borgere har kendskab til, at de kan få andre kostformer ved behov. En borger er ikke bekendt med muligheden. Dog oplyser borgeren, at det var en pårørende, der var i kontakt med leverandøren i forbindelse med opstart af madserviceordningen, og at borgeren dermed ikke har viden om eventuel vejledning omkring kostform.

Kun en borger kan erindre, at borgeren ved opstart blev spurgt, om borgeren havde specielle ønsker eller behov. Ingen af de øvrige borgere har modtaget kostvejledning fra leverandøren, og de efterspørger det som sådan heller ikke. En borger giver udtryk for, at det kunne være interessant at få mere viden om, hvad en sund kost skal indeholde.

Flertallet af borgerne oplyser, at de har tiltro til, at maden indeholder de næringsstoffer, som anbefales, dog er der ingen af borgerne, der har fokus på emnet.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til ernæring i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med de kostformer, der tilbydes af leverandøren, og at de alle oplever mulighed for at få den ernæring, de har behov for.

3.3 Levering

Alle borgerne er generelt meget tilfredse med leveringen og leveringstidspunktet. Seks af borgerne har valgt at få leveret mad en gang ugentligt, og tre borgere to gange om ugen. Borgerne oplever stor fleksibilitet i afleveringsmulighederne, fra at det er muligt at få leveret maden i en thermokasse på et aftalt sted, til at maden kan blive stillet i køleskabet. Alle borgerne oplever at få leveret maden på de aftalte ugedage, og at maden leveres inden for det oplyste tidsrum. Ingen af borgerne har oplevet, at der er sket ændringer i tidspunktet for leveringen, eller at maden har været forsinket.

Alle, undtagen en borger, giver udtryk for, at de er meget tilfredse med udseende på maden ved leveringen, og at det ser indbydende ud i emballagen. Ingen af borgerne oplever problemer med at åbne emballagen.

Borgerne oplyser, at det er den samme chauffør, der leverer maden, dog med undtagelse af ferieperioder. Flere af borgerne fremhæver, at det, at de kender chaufføren, giver dem tryghed ved chaufførens tilstedeværelse og adgang til boligen. Borgerne oplever chaufføren som meget hjælpsom og imødekommende, hvilket de sætter stor pris på. Tre af borgerne oplyser desuden, at chaufføren yder ekstra hjælp, hvis dagsformen ikke er som ønsket. Kun tre af de adspurgte borgere kan erindre, at chaufføren er i uniform, og ingen om chaufføren bærer et Id-kort. En borger har dog observeret, at leverandørens navn og logo fremgår af bilen.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til levering i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med leveringen af maden og med chaufførerne, og at de oplever levering af mad som fleksibel og stabil, hvilket de sætter pris på.

3.4 Kontakt til leverandøren og information

Information og materiale

Borgerne er generelt tilfredse med kontakt og information fra leverandøren. Ingen af borgerne føler, at de mangler information, og de synes, at de har den fornødne information og vejledning i forhold til opbevaring og opvarmning af maden.

Fem af de adspurgte borgere erindrer, at de ved opstart i madservice har modtaget en velkomstmappe med diverse informationsmaterialer fra leverandøren i forhold til bl.a. tilkøb, opbevaring og opvarmning, og at de er tilfredse med materialet. Tre af borgerne kan ikke huske opstart og indhold i informationsmaterialet, da de har været med i ordningen længe. De oplyser alle, at de ikke mangler information vedrørende ordningen, og at de vil ringe til leverandøren ved behov. En akut visiteret borger oplyser, at opstarten var noget udfordrende, da det tog 3 uger fra tilmelding og første madlevering til borgeren fik orientering om menuplaner og valgmuligheder, og dermed kunne begynde selv at vælge, hvilket retter borgeren ønskede at få leveret. Borgeren oplyser, at status er, at borgeren nu selv indhenter viden om menuplanen på nettet, og bestiller ud fra dette, hvilket borgeren er tilfreds med.

Borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med menuplanerne / bestillingslisterne i forhold til udseende / udformning - at de er nemme og overskuelige, og at de er brugervenlige. Dog er der en borger med synsvanskeligheder, der synes, at menuplanerne er svære at læse, grundet farven på bogstaverne og den grå baggrund, og at skriften "flyder ud" og bliver utydelig.

Flere af borgerne kan redegøre for, at der på menuplanerne / bestillingslisterne fremgår diverse ekstra information fra leverandøren, fx i forbindelse med jul.

Til- og framelding

Alle de adspurgte borgere benytter bestillingssedlen til at bestille mad fra, og de finder bestillingsproceduren nem. Tre af borgerne foretager ikke et aktivt valg, men de får automatisk det aftalte antal hovedretter / bieretter leveret hver uge.

Ingen af borgerne oplever udfordringer i forhold til til- og afmeldingsfristerne, og alle har kendskab til, at de kan afmelde maden ved at ringe til leverandøren. En borger har oplevet, at maden trods afmelding alligevel blev leveret. Borgeren kontaktede efterfølgende leverandøren telefonisk, og gjorde dem opmærksomme på fejlen. Borgeren oplyser, at borgeren ikke blev opkrævet for den leverede mad.

Klager

Tre af borgerne har oplevet fejllleverancer enten i form af, at der er blevet leveret nogle retter, der ikke var bestilt, eller at det var de forkerte retter, der blev leveret. Borgerne har alle været i telefonisk kontakt med leverandøren, og de er tilfredse med leverandørens håndtering af fejlene.

Ganske få borgere kan huske, at de har læst om klagemuligheder, men alle borgerne oplyser, at hvis de har behov for at klage, vil de ringe til leverandøren først, og derefter kontakte Frederiksberg Kommune, en borger vil få hjælp af en pårørende.

Vejledning og kontakt med DDM

Det er begrænset, hvor meget kontakt den enkelte borger har med leverandøren, bortset fra den løbende kontakt med chaufføren. De oplever ikke at have et behov for kontakt, men de ved alle, at kontaktoplysninger fremgår af menuplan og bestillingsseedel. De borgere, der har været i telefonisk kontakt med leverandøren, er alle tilfredse med den vejledning og betjening, de modtog, og de oplever, at de blev behandlet respektfuldt af leverandøren. Ingen af borgerne har oplevet meget ventetid ved telefoniske henvendelse til leverandøren.

Ingen af borgerne oplever, at de har direkte indflydelse på maden, men de efterspørger det heller ikke. De er generelt tilfredse med, at de har indflydelse på, hvilke retter og hvor mange retter de ønsker, og at der er flere forskellige retter at vælge imellem.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i relation til kontakt til leverandøren og information i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse og trygge ved kontakt og information fra leverandøren. Dog er der flere af borgerne, der ikke kan huske deres opstart i madordningen. En borger oplevede at mangle information om menuplaner og valgmuligheder ved opstart.

Tilsynet vurderer, at borgerne har kendskab til, hvordan de skal kontakte leverandøren, fx i forhold til vejledning, til- og framelding, klager osv.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

Tilsynet er tilrettelagt på baggrund af *Frederiksberg Kommunes Kvalitetsstandarder for sundhed, pleje, træning og omsorg 2024, kravspecifikation: Udbud af levering af madservice til borgere, 2023* og *Bilag 3. Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse: Udbud af levering af madservice.*

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.

Fødevarehygiejnisk og økonomisk tilsyn dvs. tilsynet med overholdelse af fødevarelovgivningen 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 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 elementer 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 elementer 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

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 plejehjem, 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.