

2018

Frederiksberg
Kommune

Sundheds – og
Omsorgsafdelingen

ANMELDT KOMMUNALT TILSYN HOS LEVERANDØR AF MADSERVICE DET DANSKE MADHUS

[Tilsynet er udført i perioden d. 28. august til d. 5. september 2018 af tilsynsassistent Kirsten Bech, Sundheds – og Omsorgsafdelingen.]

Formål

Frederiksberg Kommune er jf. Serviceloven § 151 og "Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område" §15 og §16 forpligtiget til at føre tilsyn med hjemmehjælpsområdet. Tilsyn med leverandører af madservice sker jf. Frederiksberg Kommunes tilsynspolitik på leverandørområdet hvert andet år og gennemføres som telefoninterviews hos et antal borgere.

Formålet med det anmeldte kommunale tilsyn er at afdække og kontrollere, hvor vidt leverandøren af madservice lever op til

- Kontrakt mellem Frederiksberg Kommune og Det Danske Madhus "Madservice til hjemmeboende borgere", 2014
- Kravspecifikationen vedr. "Udbud af madservice til borgere i eget hjem" 2014
- Kvalitetsstandard for madservice 2018

Tilsynet skal endvidere afdække borgernes oplevelse af den leverede ydelse, herunder om der er fokus på individuelle hensyn og tryghed i leveringen.

Tilsynet har ikke som formål at kontrollere, om leverandøren lever op til lovgivning om fødevarer virksomhed mv., da det forventes at være en forudsætning for samarbejdet, at leverancernes ernæringsmæssige og hygiejniske standard lever op til gældende lovgivning. Hvis tilsynet får information om forhold, der kan så tvivl herom, vil der blive anmodet om uddybende redegørelse fra leverandøren.

Tilsynet skal medvirke til at skabe mulighed for læring og fremadrettet udvikling af madserviceordningen.

Metode

- 15 borgere udvælges tilfældigt, men der er taget hensyn til, at der i tilsynet indgår både mænd og kvinder, at borgerne er visiteret ud fra forskellige behov for støtte og hjælp, at der er en vis aldersspredning og at de bor spredt fordelt på Frederiksberg.
Såfremt tilbagemeldinger giver anledning til særlig undren hos tilsynet, kan disse efterfølgende drøftes med leverandørledelsen. Forudsætningen for, at borgerne kan deltage i tilsynet, er, at de kan indgå i en telefonsamtale og at der ikke er væsentlige hukommelsesproblematikker.
- Som opfølgning på seneste kommunale tilsyn indhentes en opgørelse over klager og henvendelser.
- Tilsynet følger op på udviklingspotentialer fra det seneste kommunale tilsyn.
- Tilsynet kan i særlige tilfælde vælge at aflægge leverandøren eller borgeren besøg.

Bedømmelsen

Tilsynet har i forhold til borgerinterviewene ønsket at afdække følgende områder/ målepunkter:

- Kvalitet
- Kommunikation / kontakt mellem borger og leverandør
- Levering
- Service/ kompetencer/ tilbagemelding

Målepunkterne skal beskrive forskellige dele af leverandørens opfyldelse af indgåede aftaler med Frederiksberg Kommune samt afdække overholdelse af øvrig lovgivning på området.

Målepunkterne er søgt afdækket ved, at stille spørgsmål, som kan besvares med enten **ja** eller **nej**. Dog har dette for enkelte borgere ikke været muligt, da de fx har ment "både – og" eller hvor spørgsmålet ikke har

været relevant. Ved nogle af spørgsmålene har der været behov for en uddybning, som er afdækket under telefoninterviewet.

Borgerne er anmodet om at give en overordnet bedømmelse af målepunktet, som kan være:

1. Meget tilfreds
2. Tilfreds
3. Mindre tilfreds
4. Ikke tilfreds

Præsentation af Det Danske Madhus

Det Danske Madhus har leveret madservice til borgere i Frederiksberg Kommune siden 2014. Det Danske Madhus opkøbte i 2014 KRAM, og pr. d. 1. marts 2017 "Din Private Kok".

Det Danske Madhus oplyser, at i uge 33 2018, leveredes madservice til i alt ca. 371 borgere i Frederiksberg Kommune, fordelt som 124 "Diæter", 131 "Normalkost", og 141 "Øvrige" måltider.

Leverandørens præsentation

Det Danske Madhus har en ambition om at ville opleves som den førende leverandør af madglæde. Madhuset blev etableret i 2003 og er i dag landets største private aktør på markedet for produktion og levering af mad til ældre i eget hjem og på plejecentre. Vi er godkendt som hovedleverandør eller fritvalgsleverandør i 92 af landets kommuner.

Vores koncept er helt enkelt: God mad, der er hjemmelavet og tilberedt af de bedste råvarer på vores egne opskrifter. Vi tilbyder de traditionelle danske retter, som er kendt og elsket af alle generationer. Der er stor valgfrihed, så man kan få lige præcis de retter, man bedst kan lide.

Tilsynets overordnede konklusioner og udviklingspotentialer

Tilsynet vurderer at,

- De fleste borgere generelt er meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af maden, kommunikation / kontakt mellem borger og leverandør, levering og service.
- Det Danske Madhus generelt lever op til den indgåede kontrakt og dertilhørende kravsspecifikation.

15 borgere er telefoninterviewet, 7 mænd og 8 kvinder med en aldersspredning fra 57-99 år.

11 borgere får varm mad til frokost eller aften enten dagligt eller tre gange om ugen. 3 borgere får kølemad to gange om ugen, en får dagligt. Ingen får diætkost.

Tilsynet vurderer, at der er følgende udviklingspotentialer:

1. Om emballage

En borger med svækkede hænder oplever udfordringer med at åbne emballagen.

Kravspecifikationen stk. 9: Emballagen skal være udformet, så den let kan åbnes af ældre med nedsat funktion i hænder og fingre. Udsagn fra borger.

2. Om afbestilling

En borger oplever, at nogen gange har vedkommende afbestilt maden inden kl. 12, men er alligevel blevet faktureret for den.

Kravspecifikationen stk. 14: Maden skal kunne afbestilles dagen før inden kl. 12.

3. Om tidspunkter for levering

Borgerne oplever generelt, at maden kommer på et fast tidspunkt. De er oplyst om, at maden vil blive leveret indenfor et 2-timersinterval. De oplever ikke, at dette er et problem. 2 borgere har henvendt sig til Det Danske Madhus om for sene frokostleveringer.

Kravspecifikationen stk. 10: Tidspunkt aftales nærmere og kan afvige med +/- 15 min.

3 borgere oplever, at den varme mad leveres henholdsvis ca. kl. 15.20, ca. kl. 15.30 og ved 18.30-19-tiden. De finder det dels lidt tidligt og dels lidt sent.

Jf. kravspecifikationerne skal varm mad om aftenen leveres mellem kl. 16.00–18.30.

4. Om levering af måltidet

2 borgere har oplevet dels ikke at have modtaget den varme mad, dels at den er blevet stillet udenfor underboens dør.

I Det Danske Madhus' statistik fra uge 25-32 handler langt de fleste henvendelser til Det Danske Madhus om, at borgerne ikke har fået den mad, de har bestilt. Årsager findes i pakkefejl, fejl i ved registrering af til- eller afmelding fx ved udskrivning eller indlæggelse fra fx hospital, chaufførfejl og madkvalitet samt andre fejl. Det Danske Madhus har handlet herpå ved fx at levere mad akut eller levere på et andet tidspunkt i ugen, eller har krediteret maden.

Nogle har henvendt sig om madens kvalitet, fx hårdt eller ikke nok stegt kød, små portioner, nogle med ros og én med en anbefaling til en af retterne.

Kravspecifikationen stk. 15: Krav til kvalitetskontrol. Leverandøren er forpligtet til at have et egenkontrollsystem, der til enhver tid lever op til lovgivningens krav hertil.

Tilsynet har anmodet om og modtaget en redegørelse på, hvordan Det Danske Madhus arbejder med forbedringer og udvikling i organisationen, så antallet af henvendelser nedbringes. Det fremgår af aftalerne nedenfor.

Aftaler på baggrund af det aktuelle tilsyn 2018

Efter dialog mellem leverandøren og tilsynet aftales som opfølgning på tilsynet følgende handlinger og aktiviteter:

Ad 1:

- At ledelsen i Det Danske Madhus fortsætter arbejdet med sikring af at borgerne let kan emballage.

Ad 2, 3, 4:

- At ledelsen i Det Danske Madhus som en del af samarbejdet med borgerne, tydeliggør for borgerne, at de ønsker tilbagemeldinger, hvis der er uregelmæssigheder i leveringen om fx betaling, madens kvalitet mv. Dette så Det Danske Madhus får mulighed for at rette op på eventuelle fejl og mangler til fordel for forbedret service til borgerne.

Ad 3:

- At ledelsen i Det Danske Madhus i forbindelse med overgang til levering af kølemad pr. d. 1.02.2019 sikrer, at leveringen sker i et interval på +/- 30 min. dvs. indenfor en 1-times interval i tidsrummet fra kl. 10-17.

Ad 4:

- At ledelsen i Det Danske Madhus sikrer interne arbejdsgange til forebyggelse af fejllieferinger.
- At ledelsen i Det Danske Madhus med udgangspunkt i ledelsesvurderinger, fortsætter Madhusets forbedringsinitiativer af madens kvalitet.
- At ledelsen i Det Danske Madhus, dvs. direktører, madhuschefer og distribution samt kundeservice, fortsætter den daglige drøftelse og egenkontrol af klager/henvendelser, for at sikre borgerne den bedst mulige service og det bedste produkt.

Opfølgning på tidligere tilsyn

Kommunalt anmeldt tilsyn

Det Danske Madhus havde kommunalt anmeldt tilsyn i maj 2017 og var på det tidspunkt i en overgangsfase efter opkøbet af Din Private Kok, som medførte en udvidelse af kundekredsen med ca. 275 borgere. Der var en række klagesager, som omhandlede kvaliteten af den leverede mad, manglende eller forkerte leveringer, tidspunktet for levering af det varme måltid fx kl. 20.30, chaufførernes service mv. Der blev lavet en handleplan og nedbringelsen af klager blev fulgt tæt af Frederiksberg Kommunes udbudschef og leverandøransvarlige frem til efteråret 2017, hvor den leverandøransvarlige ophørte med denne opfølgning.

Ved det kommunale anmeldte tilsyn i 2018 bemærkes, at på alle målepunkter er de interviewede borgere generelt meget tilfredse eller tilfredse og de har ikke forslag til forbedringer i forhold til ovenstående.

Tilsynet har indhentet en opgørelse over henvendelser og klager til Det Danske Madhus fra uge 25-33 2018. 49 borgere har henvendt sig i alt 77 gange om fejl eller mangler. Det svarer til 1-2 henvendelser/klager pr. dag. Der leveres hver uge mad til ca. 370 borgere, som får mad 1-7 gange pr. uge.

Der er fulgt op på udviklingspotentialerne fra det kommunale tilsyn, som vedrørte følgende områder: Udfordringer med at åbne emballagen. Ikke at modtage menuplan, og kendskab til selv at vælge menu, ikke at modtage den bestilte mad, leveringer på fast og aftalt tidspunkt, chaufførens imødekommenhed, synlig billedlegitimation. Usikkerhed om chaufførens hjælp i en akut situation. At henvendelser og klager over leverancen, med tilhørende handlinger, som tilgår kontraktbærer, sendes til Frederiksberg Kommune.

Der er enkelte forhold, der gentager sig i 2018, som anført i udviklingspotentialerne overfor.

Generelt er borgerne meget tilfredse eller tilfredse med Det Danske Madhus' mad og service, som lever op til aftaler med Frederiksberg Kommune.

Tilsyn fra Fødevarestyrelsen

Der var tilsyn d. 23. august 2018.

Der var ikke anmærkninger.

Datagrundlag

Kvalitet

Omhandler spørgsmål som "Smager maden dig?" og krav til emballage og mærkning, blandt andet jf. Kravsspecifikationen stk. 7. Kulinarisk kvalitet, udseende, konsistens m.v. og stk. 9. Krav til emballage og mærkning.

Antal borgere ud af 15	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
	2018/2017 4/5	2018/2017 10/8	2018/2017 1/2	2018/2017 0/0

Kommunikation

Omhandler spørgsmål om kontaktoplysninger til leverandøren, menuplaner og betaling blandt andet jf. Kravsspecifikation stk. 14. Krav til tilmelding og afmelding af mad og stk. 10. Krav til levering.

Antal borgere ud af 15	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
	2018/2017 7/5	2018/2017 8/9	2018/2017 1/1	2018/2017 0/0
Bemærkninger fra de 15 interviewede borgere:	En borger oplever nogen gange at blive faktureret for en ret, skønt der er rettidig afbestilling og er mindre tilfreds med dette. Er på øvrige områder tilfreds. Borgeren er registreret to gange ovenfor.			

Levering

Omhandler spørgsmål som "Bærer chaufføren synlig billedlegitimation? Kan du kende dem?" Tidspunkter for levering, overensstemmelse mellem det bestilte og det modtagne, blandt andet jf. Kontrakt: § 11. Kontrakthavers personale stk. 1, stk. 10: Tidspunkt aftales nærmere og kan afvige med +/- 15 min.

Antal borgere ud af 15	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
	2018/2017 5/6	2018/2017 10 /8	2018/2017 0 /1	2018/2017 0

Service/ kompetencer/ tilbagemeldingspligt

Omhandler spørgsmål som "Hjælper chaufføren dig, hvis du har akut brug for hjælp?" og chaufførens imødekommenhed. Blandt andet jf. Kontrakt, § 11. Kontrakthavers personale, stk. 5.

Antal borgere ud af 15	Meget tilfredse	Tilfredse	Mindre tilfredse	Ikke tilfredse
	2018/2017 4/7	2018/2017 8/7	2018/2017 0/1	2018/2017 0/0
Bemærkninger fra de 15 interviewede borgere:	3 borgere kender ikke eller har ikke mødt chaufføren.			