

# **Tilsynsrapport**

## **Det danske Madhus**

**Center for Sundhed & Pleje  
2019**

# 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 2019.

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  
Vestergade 12, 1. sal  
7700 Thisted

## Direktør

Søren Stoltenberg Vilmand

## Dato og tidspunkt for tilsynet

28. februar 2020

## Tilsynstype

Uanmeldt ordinært tilsyn

## Datagrundlagt og metodik

Tilsynet omfatter borgere, der er visiteret til madservice.

Data er indsamlet via:

- Dokumentation via omsorgssystemet Nexus, procedurer, informationsbreve til borgerne
- Telefoninterview: 8 borgere, som alle har givet tilsagn om at blive interviewet
- Telefoninterview med kvalitetschef i virksomheden.

Det danske Madhus er i december 2019 registreret til 172 visiterede borgere.  
Tilsynet er gennemført over 1 hverdag.

# Samlet tilsynsresultat

Tilsynsresultat

Samlet tilsynsresultat for Det danske Madhus:

## Godkendt

### Kategorier

#### Godkendt

Dette betyder, at den leverede hjælp er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder 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 er vurderet til i vid udstrækning at leve op til såvel lovgivningens krav kommunens kvalitetsstandarder og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Der er ikke konstateret betydelige mangler i et af målområderne, men dele af den leverede ydelse 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, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

#### Kritisable forhold

Dette betyder, at den leverede hjælp har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder 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.

# Borgerens oplevelse af leverandøren

Alle borgere er overordnet tilfreds med Det danske Madhus.

Alle borgere udtrykker tryghed ved de medarbejdere, som kommer fra Det danske Madhus. De beskriver medarbejderne som imødekommende og venlige.

8 ud af 8 borgere er tilfredse med, at aftaler bliver overholdt.

6 ud af 8 borgere er overordnet tilfredse med kvaliteten af maden.  
3 borgere har oplevet problemer med kvaliteten.

- 2 oplever manglende variation i retterne.
- 1 oplever, at der er mange retter med brun sauce.
- 1 oplever, at kødet er smagløst, specielt det hakkede kød f.eks. frikadellerne.
- 1 oplever, at der mangler fiskeretter
- 1 oplever at det stegte flæsk bliver meget hårdt, når borgeren opvarmer det, selvom opvarmning foregår over kort tid.
- 1 borger oplever, at retterne lyder lækker på papiret, men ikke altid er det i virkeligheden "maden er ikke altid så velsmagende".

Positive kommentarer:

1 borger oplever et varieret udvalg af retter.

Alle borgere har haft kontaktet Det danske Madhus via telefon, og er tilfredse med den kundeservice, de har modtaget. Personalet er imødekommende og hjælpsomme.  
Alle oplever, at det er nemt at komme igennem til kundeservice.

1 borger får hjælp af kundeservice med at udvælge retter, da han er svagtseende. Det er han meget taknemmelig for.

## Sammenfatning af brugertilfredshed

De fleste borgere udtrykker overordnet tilfredshed med Det danske Madhus, men der er enkelte borgere, der oplever problemer med kvaliteten på flere områder. Dog er det blandet, hvilke problemer med kvaliteten borgerne oplever.

Borgerne udtrykker generel tilfredshed med kontakten til medarbejderne.

# Ledelsesinterview om kvalitetsstyringen

Fødevarsikkerheden styres via smileyordningen. Organisationen har en løbende dataindsamling på veldefinerede indikatorer.

Organisationen arbejder systematisk med risikoanalyser og egenkontroller. Borgernes indmeldinger om madens kvalitet, holdbarhed, pakkefejl eller andet registreres systematisk i kvalitetsdatabasen.

Leder beskriver konkrete arbejdsgange, som sikrer daglige og ugentlige evalueringer ud fra de indkomne data og eksempler på korrigerende handlinger.

Der afholdes flere gange ugentligt møder, hvor indmeldinger bliver behandlet individuelt.

Registrering af indmeldinger sker systematisk og bliver brugt statistik til forbedringer.

Der er smagsgrupper, som sikre en god smag af maden.

Der er en kvalitetsorganisation, der gennemfører audit i madhusene ved brug af retningslinjer for egenkontrol. Der sker løbende undervisning af medarbejdere i forhold til hygiejne, opvarmning/nedkøling af madvarer. Det danske Madhus har et program som skal følges i audit-sammenhæng så der sikres en høj grad af kvalitet i virksomheden. Ved ny-ansættelser benyttes sidemand's oplæring.

Der ansættes mange forskellige faggrupper for at sikre de rette kompetencer til at varetage opgaver omkring madlavningen og –leveringen.