

**M-sag Ældre- og Sundhedsudvalget 06-03-2018
Uanmeldt kommunalt tilsyn 2018 hos privat leverandør Det Danske Madhus**

Hermed fremsendes tilsynsrapporten for det kommunale tilsyn 2018 hos privat leverandør Det Danske Madhus.

Kommunalt tilsyn 2017**Det Danske Madhus
Telefoninterviews
20-12-2018**

Høje-Taastrup Kommune har i 2018 haft én godkendt leverandør af mad, Det Danske Madhus, (DDM). Firmaet har leveret mad til borgere i Høje-Taastrup kommunen siden marts 2005.

Der er gennemført telefoninterview med kundekonsulent Dorte Borup Jørgensen den 20. december 2018. I forbindelse med de kommunale tilsyn i hjemmeplejen, hvor der blandt andet indgår borgerinterviews, spørges de borgere der modtager madservice desuden til tilfredsheden med denne.

Konklusion på tilsynet

254 borgere får aktuelt mad fra Det Danske Madhus.

Samarbejde

DDM oplever et godt samarbejde med Høje-Taastrup Kommunes administration. Der arbejdes efter kommunens kvalitetsstandarder. Der opleves ingen udfordringer med at følge disse i dagligdagen. Det Danske Madhus deltager altid i de årlige møder med kommunen for at sikre overensstemmelse i forventningerne på begge sider.

Der er et godt samarbejde med kommunens borgere, som blandt andet henvender sig til firmaet igennem deres kundeservice. Chaufførerne er uddannet til at være opmærksomme på, hvordan borgerne har det, og forventes at reagere på ændringer hos den enkelte borger.

Kvalitetssikring

Der laves kvalitetssikring på alle madleveringer til kommunen. Dette foregår som stikprøver og egenkontrol, hvor både medarbejdere og ledere indgår. Alle medarbejdere som producerer mad, har autoriserede uddannelser indenfor madlavning og ernæring, ligesom samtlige medarbejdere har hygiejne certifikat.

Alle henvendelser vedrørende maden, for eksempel om kvalitet, mængde, leveringstidspunkt eller andet registreres og der samles op på alle henvendelser i løbet af få døgn. I 2018 har der været 23 klager fra borgere i Høje-Taastrup Kommune. Ambitionen er, at der skal være så få klager som muligt og at borgerne skal have svar på klager så hurtigt som muligt efter klagen er modtaget.

Det seneste tilsyn fra Fødevarekontrollen blev gennemført den 10-12-2018, 10 dage før kommunens tilsyn. Dette tilsyn var uden anmærkninger, og udløste en elite-smiley.

Produktudvikling

Der arbejdes løbende med produktudvikling. Ambitionen er, at der skal udvikles/tilbydes 14 retter, heraf 8 nye retter pr. sæson. Der er ansat 1 person udelukkende til produktudvikling i firmaet.

Socialt ansvar

Virksomheden er forpligtet til at leve op til et socialt ansvar ifølge kontrakten med Høje-Taastrup Kommune. Dette gøres blandt andet ved at have praktikanter og samarbejde med jobformidlingen.

Borgernes oplevelse

I alt er syv borgere blevet spurgt til deres tilfredshed med maden fra det Det Danske Madhus i forbindelse med de kommunale tilsyn. Af dem er fem tilfredse med maden, en er meget tilfreds og én er mindre tilfreds. Borgeren der er mindre tilfreds oplever blandt andet at kødet kan være svært at tygge.

Samlet konklusion

Samlet set oplever Det Danske Madhus at borgerne er tilfredse med den mad de får leveret. Dette er blandt andet baseret på borgernes kommentarer og længden af den tid borgerne modtager madlevering. Det samlede antal klager på årsplan er meget lille, og de klager der modtages tages alvorligt og der handles på dem.