

**M-sag ÆSU april 2018
Uanmeldt kommunalt tilsyn 2017 i Det Danske Madhus**

På foranledning af Ældre- og Sundhedsudvalgets forespørgsel om at se tilsynsrapporterne successivt som tilsyn gennemføres, fremsendes hermed tilsynsrapport fra det kommunale tilsyn 2017 med Det Danske Madhus.

Kommunalt tilsyn 2017**Det Danske Madhus
Telefoninterviews
22. december 2017**

Høje-Taastrup Kommune har i 2017 haft én godkendt leverandør af mad, Det Danske Madhus, (DDM). Firmaet blev sammenlagt med en tidligere leverandør til kommunen, Din Private Kok pr. 1. februar 2017.

Begge firmaer har leveret mad til kommunens borgere i mange år. Det Danske Madhus har været leverandør i Høje-Taastrup kommune siden marts 2005.

Der er gennemført telefoninterview med kundekonsulent Dorthe Borup Jørgensen den 22. december 2017.

Konklusion på tilsynet

Samarbejde

DDM oplever et godt samarbejde med Høje-Taastrup Kommunes administration. Der arbejdes efter kommunens kvalitetsstandarder, og der opleves ingen udfordringer med at følge disse i dagligdagen.

Der er et godt samarbejde med kommunens borgere, som bl.a. 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.

Når borgerne henvender sig vedrørende maden, f.eks. vedrørende kvaliteten, mængden, leveringstidspunkt eller andet registreres disse, og der samles op på alle henvendelser i løbet af få døgn. Hele firmaets ledergruppe samles hver morgen, og det foregående døgn klager og kommentarer gennemgås og følges op. Ambitionen er, at der skal være så få klager som muligt, helst slet ingen, og at borgerne skal have svar på klager så hurtigt som muligt efter klagen er modtaget.

Kvalitetssikring af madproduktionen laves i form af stikprøver samt egenkontrol. Tre medarbejdere prøve-smager alle måltider inden de pakkes. Der arbejdes med e-smiley, som udtryk for kvalitet.

Alle medarbejdere som producerer mad har autoriserede uddannelser indenfor madlavning og ernæring, ligesom samtlige medarbejdere har hygiejne certifikat.

Det seneste tilsyn fra Fødevarekontrollen blev gennemført den 15. november 2017, ca. 5 uger før kommunens tilsyn. Dette tilsyn var uden anmærkninger, og der blev givet en elite-smiley.

Produktudvikling

Planerne for 2018 omkring madproduktionen indeholder bl.a. opdatering/modernisering af navne på de retter der tilbydes.

Socialt ansvar

Virksomheden er forpligtet på at leve op til sit sociale ansvar i relation til kontrakten med Høje-Taastrup Kommune, og dette gøres bl.a. ved at have praktikanter og samarbejde med jobformidlingen.

Samlet konklusion

Samlet set oplever Det Danske Madhus at borgernes tilfredshed er stigende, bl.a. baseret på borgernes kommentarer og længden af den tid borgerne modtager madlevering. Dog er det samlede antal borgere som får madlevering samtidig faldende. Både tilfredsniveauet og det faldende antal er en udvikling, som svarer til det, der er set igennem de seneste år ved de kommunale tilsyn. Det er bl.a. pga. udbuddet af hel-/halvfærdigretter i butikkerne, som man selv kan skaffe sig, der er blevet større. De, der vælger at modtage madlevering, beholder i stigende grad leveringen, og er tilfredse.