



Dato: 7. juni 2017

Tilsynsrapport: Leverandør af Madservice

Kontaktoplysninger

*Social- og Sundhedscenter***Administration**Amtstue Allé 71
4100 Ringsted

Tel.: +45 57 62 80 10

Dir.: +45 57 62 80 20

Mail: MARS@RINGSTED.DK

Sag: 17/1155

socialogsundhed@ringsted.dk

www.ringsted.dk

EAN: 5798007643577

Indhold

Indledning	1
Lovgrundlag og metode	1
Gennemgang af tilsynsresultater	2
Opfølgning på fødevaretilsyn:	2
Opfølgning på madplaner:	2
Opfølgning på brugerundersøgelsen:	2
Konklusion og handleplaner.	4

Indledning

På nuværende tidspunkt modtager 167 borgere madservice. Kommunen har indgået kontrakt med en leverandør som er Det danske madhus Kram. Det er denne leverandør der er ført tilsyn med. Tilsynet er foretaget i perioden april - juni 2017.

Tilsynet med levering af madservice føres af kommunens myndighedsenhed i samarbejde med administrationen i Social- og Sundhedscenteret. Formålet med tilsynet er at følge op på om leverandøren af madservice lever op til de gældende regler for køkkendrift samt om der er en generel borgertilfredshed. Desuden kan Myndighedsenheden forene tilsyn med opfølgning på de vilkår som er fastsat i kontrakten.

Lovgrundlag og metode

Retssikkerhedsloven og Serviceloven fastsætter kommunens tilsynsforpligtelse med private og kommunale tilbud. Den kommunale tilsynsforpligtelse indebærer to former for tilsyn:

1. Det personrettede tilsyn (SEL § 148)
2. Det driftsorienterede tilsyn (SEL § 148 a)



Ringsted
Kommune

Det er lovbestemt at tilsynet skal omhandle personalemæssige, bygningsmæssige og økonomiske forhold. Da alle tilbud/ydelse er forskellige skal tilsynet tilrettelægges og tilpasses de enkelte forhold ud fra de nødvendige og forventelige forhold. (jf. Vejledning om servicelovens formål og generelle bestemmelser i loven).

Tilsynet føres af Myndighedsenheden i samarbejde med administrationen i Social- og Sundhedscenteret.

Ringsted Kommune følger op på at leverandøren af madservice lever op til de gældende regler for køkkendrift som fødevarestyrelsen fører tilsyn med. Desuden sender leverandøren løbende madplaner til Ringsted Kommune. Madplanerne gennemgås af myndighedsenheden med henblik på vurdering af variation og ernæring.

I forbindelse med tilsynet bliver den generelle borgertilfredshed undersøgt. Der udtages borgere svarende til 5 % af alle modtagere, minimum 10 modtagere. Det sikres så vidt muligt at stikprøverne fordeler sig så borgere med særlige behov indgår i undersøgelsen. Samtidig undersøges det om leverandørernes madplaner følges, og at borgerne oplever en god kvalitet i måltidet.

Undersøgelsens spørgsmål uddybes under afsnittet om "opfølgning på brugerundersøgelsen".

Gennemgang af tilsynsresultater

Opfølgning på fødevaretilsyn:

Myndighedsenheden har orienteret sig i de seneste rapporter efter fødevaretilsyn ført af fødevarestyrelsen. Der er ingen bemærkninger.

Opfølgning på madplaner:

Myndighedsenheden har orienteret sig i de gældende madplaner. Madplanerne giver borgerne mulighed for at vælge mellem en række retter som varierer i indhold. Madplanerne vurderes at være tilstrækkelig varierende og med tilfredsstillende mulighed for til- og fravalg.

Opfølgning på brugerundersøgelsen:

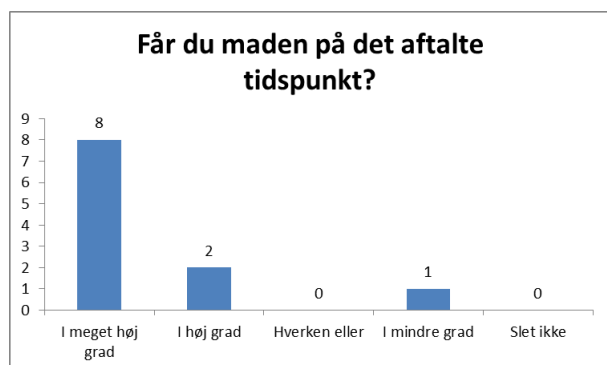
Myndighedsenheden har gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt 11 borgere som modtager madservice. Borgerne er tilfældigt udvalgt af ledelsen i Myndighedsenheden, hvor det er sikret af deltagerne har forskellig alder samt har modtaget madservice i forskellig varighed. Undersøgelsen indeholder fem spørgsmål, og er gennemført som telefon interviews. Ved hvert spørgsmål, har borgeren mulighed for at uddybe sit svar med en kommentar. I det følgende gennemgås besvarelserne af de fem spørgsmål:

Får du maden til det aftalte tidspunkt?

10 ud af de 11 adspurgte borgere oplever at de får maden til det aftalte tidspunkt. En enkelt borger tilføjer at maden til tider kommer meget sent.

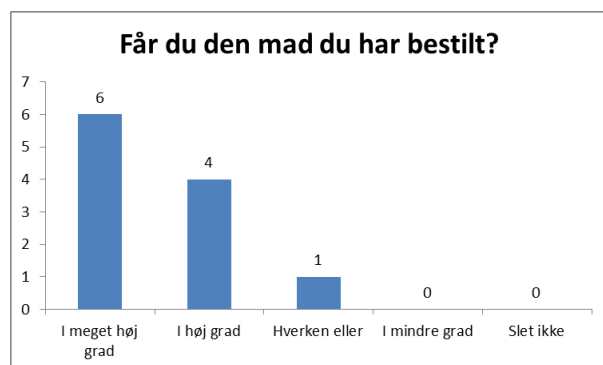


Ringsted
Kommune



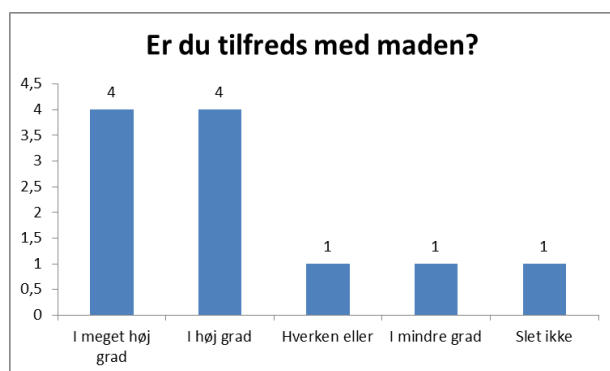
Får du den mad du har bestilt?

10 ud af de 11 adspurgte borgere får den mad de har bestilt. En enkelt borger oplever nogle gange, at modtage noget andet end det bestilte. Enkelte kender ikke muligheden for selv at vælge mellem retterne.



Er du tilfreds med maden?

8 ud af 11 adspurgte borgere er tilfredse med maden. Flere borgere bemærker at kartoflerne ikke er gode samt at kødet til tider kan virke sejt.

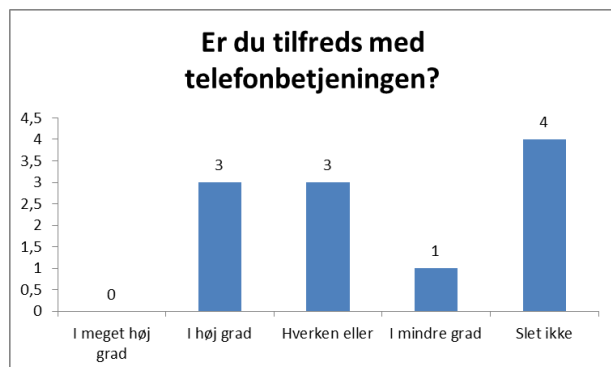


Er du tilfreds med telefonbetjeningen?

3 ud af de 11 adspurgte borgere er tilfredse med telefonbetjeningen. Ud af de 11 adspurgte borgere har 8 valgt at uddybe deres svar, og her fremgår det at de 8 borgere ikke har haft anledning til at bruge telefonbetjeningen. To borgere har oplevet udfordringer med at kontakte den chauffør som leverer maden.

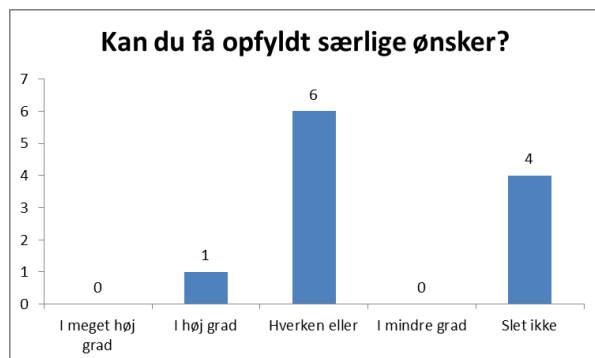


Ringsted
Kommune



Kan du få opfyldt særlige ønsker? (vær obs på eventuelle diæter).

1 ud af de 11 adspurgte borgere har en oplevelse af at kunne få opfyldt særlige ønsker. 10 ud af de 11 adspurgte borgere har valgt at uddybe deres besvarelse, og her fremgår det at ingen har haft behov for at få opfyldt særlige ønsker.



Konklusion og handleplaner.

På baggrund af tilsynet vurderes det, at leverandøren af madservice lever op til de generelle krav der er til køkkendrift, samt at der er en generel tilfredshed blandt borgerne. Det vurderes at madplanerne er varierende og giver mulighed for til- og fravalg blandt borgerne.

Igennem brugerundersøgelsen er Kommunen blevet opmærksom på følgende områder, som bliver drøftet med leverandøren på et møde i juni 2017.

1. Det skal være synligt for borgerne at de har mulighed for at vælge mellem flere retter, samt hvordan de kan gøre det.
2. Flere borgere syntes ikke at kartoflerne er tilfredsstillende, hvilket skal forbedres.
3. Leverandøren skal være opmærksom på at noget kød virker sejt.
4. Det skal afklares i hvilket omfang borgerne kan forvente at have telefonisk kontakt med chaufføren som leverer maden, så borgerne ikke ringer forgæves eller afventer et opkald forgæves.