



KVALITETSSTANDARD

Madservice

Vedtaget Sundheds-, Ældre- og Handicapudvalget 6. november 2019

Hvad er indsatsens lovgrundlag?

Serviceoven § 83 stk. 1. nr. 3

Hvilket behov dækker indsatsen?

Levering af færdigtilberedt mad

Hvad er formålet med indsatsen?

At fremme sundhed og forebygge sygdom ved at tilbyde borgerne:

- Varieret kost i form af velsmagende mad af god kvalitet tilpasset den enkelte borgers behov.
- Ernæringsrigtig kost jf. gældende "Anbefalinger for den danske institutionskost" (Sundhedsstyrelsen).

Hvem kan modtage indsatsen, og hvilke kriterier indgår for tildeling af indsatsen?

Borgere, der pga. fysisk / psykisk funktionsnedsættelse eller af sociale årsager, midlertidigt eller varigt ikke selv kan klare den daglige madlavning.

Borgere med særlige behov i forhold til kost og ernæring

Ansøgning

Borgere med behov for madservice kan bestille mad via Hjørring Kommunes selvbetjeningsløsning på www.hjoerring.dk

Borgere, der har problemer med at anvende selvbetjeningsløsning kan få hjælp til bestilling gennem hjemmeplejeleverandøren eller Den Digitale Hotline tlf. 70 20 00 00.

Alternativt kan Myndighed Ældre kontaktes.

Hvilke aktiviteter kan indgå i indsatsen?

Varm eller kølelevering af færdigtilberedte måltider inkl. udbringning:

- a. Normalkost til ældre – *hovedmåltid: hovedret + forret og/eller dessert*
- b. Specialkost (vegetarkost, religiøse hensyn) – *hovedmåltid: hovedret + forret og/eller dessert*
- c. Diætkost – hovedmåltid: hovedret + forret og/eller dessert
 - i. Kost til småtspisende (*ca. 50 % fedtindhold*)
 - ii. Kost med modificeret konsistens (*blød, gratin, cremet*)



- iii. Energireduceret diæt
- iv. Fedtreduceret diæt
- v. Lægeordineret kost (f.eks. glutenfri diæt, laktosereduceret diæt, diabeteskost, allergikost o.l.)
- d. Energiberigede produkter
- e. Øvrige måltider (morgenmad, madpakke/smørrebrød)
- f. Gæstemenuer
- g. Valgmener
- h. Udsendelse af menuplaner til borgerne

Hvad er indsatsens omfang?

Levering af mad fra 1 til 7 dage om ugen, 365 dage om året (varm eller kølelevering)

Madleverance kan afmeldes for enkeltdage eller for en periode. Madleverancen kan afbestilles vederlagsfrit, hvis leverancen afbestilles senest på dagen for leveringen, kl. 09.00. Hvis madleverancen afbestilles efter dette tidspunkt, kan leverandøren kræve betaling for den pågældende levering.

Varm mad kan efter ønske leveres på alternativ adresse, f.eks. aktivitetscentre, de dage borgeren opholder sig der.

Er der valgmulighed med hensyn til leverandør?

Jf. Servicelovens § 91 er der mulighed for frit valg af leverandør (kommunal leverandør eller godkendt privat leverandør).

Godkendte private leverandører fremgår af Hjørring Kommunes hjemmeside www.hjoerring.dk.

Der kan skiftes leverandør med 1 uges varsel.

Beboere på ældrecentre etc. modtager mad fra Hjørring Kommunes Køkkenområde, da man i disse boliger er omfattet af Lov om boliger for ældre og personer med handicap, og der føres lovpligtigt tilsyn jf. servicelovens § 93, stk. 1.

Kompetencekrav til personalet

Kosten produceres af personale med kostfaglig uddannelse. Diæter og specialkost produceres af personale, som er kost- og ernæringsfagligt uddannet.

Produktionskøkkenet skal leve op til gældende lovgivning og krav fra Fødevarestyrelsen.

De medarbejdere, som leverer maden hos borgerne, skal være bekendt med gældende krav og regler for:

- Transport, opbevaring etc. for den pågældende produktionsform (varm- eller køleleveret mad)
- Tavshedspligt
- Ren straffeattest
- Oplysnings- og tilbagemeldingspligt
- Værdigrundlag og kommunikation med borgerne



Herudover skal de medarbejdere, som producerer maden, have kendskab til

- Hjørring Kommunes kvalitetsstandard for madservice

Omkostninger for borgeren

Betaling for leveret mad sker hver måned.

Aktuelle priser (takstblad) kan hentes på Hjørring Kommunes hjemmeside www.hjoerring.dk

Kvalitetsmål

Borgeren kan forvente at:

- Borgerens tilmelding til madservice registreres den dag borgeren tilmelder sig, via selvbetjeningsløsningen.
- Leverancen af madserviceordningen påbegyndes, når borgeren ønsker det – som en del af tilmeldingen til madservice, oplyser borgeren en dato for hvornår madleverancen bedes påbegyndt.
- At leverandøren udover at tilbyde en ugentlig menuplan, også tilbyder borgerne minimum 3 alternative hovedretter og 1 alternativ forret/dessert pr. uge.
- Leverandøren ikke, kan aflyse levering af maden.
- Varm mad leveres hver dag mellem 11 og 13.00 eller 16.30 – 18.30 (leverandøren oplyser nærmere tidspunkt i det skriftlige informationsmateriale).
- Kølemad leveres minimum én gang om ugen, i tidsrummet 08.00 – 19.00 (nærmere tidspunkt aftales med den enkelte borger, med én times interval).
- Blive kontaktet af leverandøren, hvis det oplyste tidspunkt afviger med mere end ½ time.
- De enkelte leverandørers retningslinjer fremgår af deres skriftlige informationsmateriale f.eks.
 - Leverings-hyppighed og – tidspunkter
 - Hvornår leverandøren kan kontaktes pr. telefon
 - Frister for bestilling af måltider
 - Valg af menuer
 - Omfang af levering af tilbehør til retterne
- Leverandøren kontakter borgeren, hvis vedkommende ikke åbner døren, når maden leveres. Hvis det ikke lykkedes at få kontakt til borgeren, skal leverandøren kontakte Hjørring Kommunes Sygepleje på døgnumret [7233 6400](tel:72336400).
- Madudbringeren (Leverandøren) er behjælpelig med
 - At åbne emballage på varmholdt mad
 - At sætte kølemad i køleskabet og tjekke køleskabstemperatur, hvis borgeren ønsker det.
- Maden er ernæringsrigtig og af god kvalitet, sammensat efter Sundhedsstyrelsens nyeste ”Anbefalinger for den danske institutionskost”, er tilpasset målgruppen, og at



måltidet tager udgangspunkt i gennemsnitsanbefalingerne for en 75-årig med et dagsbehov på 9000 Kilojoule (ca. 2100 kcal).

- Få portionsstørrelser, der indeholder mindst (færdigvægt):
 - Hovedret
100 g helt kød/ 100-110 g fisk/ 125g farsmad/100 g. plantebaseret protein

150 g kartofler / 150 g kartoffelmos/ 100g kogte ris/ 100 g kogt pasta

75g kogt/stegt grøntsager / 1 portion råkost

1,2 dl sauce.

5 dl Hovedretssupper (Gule ærter, hvidkålssuppe ol.)
 - Forret / Dessert
2,5 dl suppe eller

2,0 dl dessert, mælkegrød, frugtgrød

Ved desserter med saftsovs: 1½ dl dessert og ½ dl saftsovs
- Diætkost følger Sundhedsstyrelsens nyeste "Anbefalinger for den danske institutionskost".
- Leverandøren omgående og for egen regning retter evt. fejl eller mangler i en leverance.
- Maden fremstilles og transporteres jf. gældende forskrifter, og at mad, som leveres varmt, har minimum spisetemperatur.

Hvordan følges op på indsatsen?

Myndighedsfunktionens kvalitetsopfølgning:

- Dialog med brugeren ved opfølgning på ydelser
- Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå som afsæt for læring og kvalitetsudvikling
- Tilsyn med leverede ydelser, herunder brugertilfredshed

Leverandørens kvalitetsopfølgning:

- Dialog med brugerne
- Brugertilfredshedsundersøgelser
- Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå, som afsæt for læring og kvalitetsudvikling
- Egenkontrol og kontroller jf. gældende regler for storkøkkener