



KVALITETSSTANDARD

Madservice

Vedtaget Sundheds-, Ældre- og Handicapudvalget, 14. november 2018

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.

Visitation til madservice sker gennem Myndighed Ældre, Hjørring Kommune.

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 køllelevering af færdigtilberedte måltider inkl. udbringning:

- a. Hovedmåltid (hovedret + forret og/eller dessert)
- b. Specialkost (vegetarkost, religiøse hensyn)
- c. Diætkost (hovedret + forret og/eller dessert) f.eks.
 - i. Læge og diætistordineret kost
 - ii. Energi/sukkerreduceret kost
 - iii. Energirig kost til småt-spisende (ca. 50 % fedtindhold)



- iv. Kost med modificeret konsistens ved tyggesynkebesvær f.eks. gratinkost og gelekost
- d. Energiberigede produkter
- e. Øvrige måltider (morgenmad, madpakke/smørrebrød)
- f. Gæstemenuer
- g. Valgmenu
- 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. Tidsfrister herfor fastsættes af den enkelte leverandør og fremgår af dennes informationsmateriale.

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 måneds 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 lovpligtige 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
- 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:

- Visitation til madservice gennemføres som udgangspunkt den dag, borgeren henvender sig til myndighedsfunktionen.
- Maden leveres
 - Dagen efter bestilling visitation fra myndighedsfunktionen, hvis der ønskes varm leveret mad.
 - Inden for 1 uge efter bestilling henvendelse til myndighedsfunktionen, hvis der ønskes kølemad.
- Leverandøren ikke kan aflyse levering af maden.
- Varm mad leveres hver dag mellem 11 og 13.00 (leverandøren oplyser nærmere tidspunkt til borgeren).
- Kølemad leveres som hovedregel én gang om ugen.
- Blive kontaktet af leverandøren, hvis det oplyste tidspunkt afviger med mere end ½ time.
- De enkelte leverandørers retningslinjer fremgår af deres informationsmateriale f.eks.
 - Leveringshyppighed og – tidspunkter
 - Hvornår leverandøren kan kontaktes pr telefon
 - Frister for bestilling og afbestilling af måltider
 - Valg af menuer
 - Omfang af levering af tilbehør til retterne
- Leverandøren kontakter Myndighed, hvis borgerens behov vedr. mad ændrer sig.
- Leverandøren kontakter Hjørring Kommunes primærsygepleje, hvis der er uregelmæssigheder hos borgeren (f.eks. hvis borgeren ikke lukker op ved madlevering).
- 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 / 100-110g fisk / 125g farsmad

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 visiterede 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

Kvalitetsstandard Madservice

Bilag: Vægtangivelse og tilbehør

Middag

Dagens ret

100 g færdig hel kød, 125 g færdig farsmad eller 100-110 g færdig fisk 150 g kartofler, 100 g kogt ris eller pasta, 150 g kartoffelmos

1,2 dl sovs

75 g kogte grønsager eller råkost efter menuplan (ikke valgfrit)

2 dl Efterret (dessert, mælkegrød, frugtgrød)

Ved desserter med saftsovs, 1½ dl dessert og ½ dl saftsovs 2,5

dl Supper

5 dl Husholdningssupper

Tilbehør:

Tilbehør til de retter der ikke kan spises uden relevant tilbehør, eksempelvis:

Syltetøj til pandekager, mælk til frugtgrød

Kammerjunker og tvebakker til relevante retter.

Tilbehør der ikke sendes ud

Survarer, sennep, saft, kannelsukker og smør

Alle hospitalsdiæter efterkommes i samme mængde og tilbud, hvis ikke der er begrænsninger i diæten
Ved småtspisende gives berigede retter.

Madpakke udsendt med varm mad, og pålægspakker sammen med køle-vakuum mad

Madpakke med 3/2 stykker brød med uspecificeret pålæg og relevant pynt

Pålægspakke med pålæg til 3/2 stykker brød og relevant pynt

Kødpålæg stegt, kogt eller saltet 15 g pr stk, Leverpostej

20 g pr. stk.

Fiskepålæg 25-30 g pr. stk.

½ æg

Der kan tilkøbes

1 portion kartofler/ris/pasta

Proteinrig drik

Diverse flydende retter beriget

Beriget desserter

Øllebrød

Råkost dagligt ved varm udbringning og til max 2 dage ved køle-vaccum udbringning

1 pose med proteinkoncentrat og maltodextrin til 14 dages proteinrig drikke.

2 ekstra menuer til gæster mod ekstra betaling

Der leveres søn - og helligdagsmenuer