

Kvalitetsstandard for tilberedning og udbringning af mad

Kvalitetsstandarden indeholder fire dele:

1. Rammer
2. Tildeling (Visitation)
3. Indhold
4. Udførelse (Udfører)

	1. Rammer
Formål	At sikre at borgeren får varm middagsmad, og via dette får dækket en del (minimum 35 %) af sit daglige energi og næringsstof behov.
Det formelle grundlag	● Praktisk bistand er reguleret i Lov om Social Service §83. ● Kommunen er forpligtet til at udarbejde kvalitetsstandarder for praktisk hjælp, §139.
Kvalitets-opfølgning	Der foretages generel opfølgning på kvaliteten af de ydelser der leveres ud fra følgende tilgang og metoder: Tilbagevendende og faste metoder i kvalitetsopfølgningen: ● Fastlæggelse af årets kvalitetsopfølgningsfokus ● Årlig evaluering og justering af kvalitetshåndbogen ● Tilsynsrapport (herunder anmeldte og uanmeldte tilsyn) ● Dialogmøder ● Balanceret ResultatArk (BRA) ● Økonomirapportering / ledelses information ● Klager og henvendelser ● Revurdering ● Leverandørernes egenkontrol ● Samarbejdsfora Fleksibel kvalitetsopfølgning (metoder der kan tages i brug til at belyse specifikke områder og emner): ● Stikprøver ● Audit ● Kvalitetsundersøgelser ● Fokusgruppe interviews ● Påbud For yderligere information om kvalitetsopfølgning se afsnit 5 i kvalitetshåndbogen.

Henvisninger	Kvalitetsstandard for • Udføreren • Visitationen

	2. Tildeling (visitation)
Opgaveansvarlig	Visitator i Gribskov kommune.
Målgruppe - hvem er berettiget madudbringning	Borgere, der opholder sig i Gribskov Kommune og har behov for at blive visiteret til madudbringning.
Kriterier for tildeling	Visitator foretager en konkret, individuel vurdering af den enkelte borgers behov. Tildeling sker på basis af følgende kriterier: • Borgeren er over 18 år. • Borgerens funktionsniveau Der visiteres kun til madudbringning, hvis borgeren hverken har mulighed for selv at tilberede varm mad eller for selv at transportere sig til et af kommunens omsorgscentre for at spise dér eller afhente mad. • Husstandens samlede ressourcer. Der ydes kun hjælp til den del af opgaverne i hjemmet, som borgeren og andre personer i husstanden ikke selv kan udføre. • Borgeren befinder sig på et funktionsniveau svarende til niveau 2 - 4 efter fælles sprog. Disse niveauer kan beskrives som følger: <u>Niveau 2:</u> • Borgeren klarer stort set at overkomme, overskue og tage initiativ. • Borgeren er den aktive part, men kan have behov for let støtte og vejledning, med henblik på at bevare eller genvinde evnen til selvstændigt at tage vare på sig selv. • Borgeren kan have et meget lille behov for støtte i relation til et eller flere af vurderingsparametrene. • Borgeren kan have behov for kortvarig støtte, tilsyn, motivering, vejledning og undervisning for at kunne indfri sine personlige behov. <u>Niveau 3:</u> • Borgeren har vanskelighed ved at overkomme, overskue og tage initiativ. • Borgeren har vanskeligt ved selvstændigt at tage vare på sig selv. • Borgeren kan med hjælp deltage aktivt i varetagelsen af egne behov. • Borgeren kan have et stort behov for motivation, støtte eller hjælp i

	relation til et eller flere af vurderingsparametrene. ● Borgeren kan have behov for jævnlige tilsyn på grund af forværring i den fysiske og/eller psykiske tilstand. <u>Niveau 4:</u> ● Borgeren er ude af stand til at overkomme, overskue og tage initiativ. ● Borgeren er, på grund af fysiske eller psykiske forhold ude af stand til at tage vare på sig selv. ● Andre må gøre/handle for borgeren i relation til et eller flere af vurderingsparametrene. ● Borgeren har behov for fuldstændig hjælp eller guidning til at varetage egne behov.
Pris for maden	● Prisen for maden reguleres årligt i forbindelse med Social og Sundhedsudvalgets budgetlægning og oplyses ved visitationen. Prisen fremgår desuden af Gribskov Kommunens hjemmeside på www.gribskov.dk ● Der betales for maden via pensionen 1 måned bagud. Opkrævningen foretages af pensionsrådgiverne og opgøres på pensionsmeddelelsen. ● Borgere, der ikke modtager pension, vil få tilsendt en regning den efterfølgende måned.
Dokumentation	Under visitationssamtalen foretager visitator en funktionsvurdering af borgeren. Borgeren orienteres om omfanget af den ydelse, der bevilges eller det afslag, der gives. Orienteringen gives mundtligt under samtalen. Visitator sender en avis på den bestilte ydelse til leverandøren. Dokumentations- og samarbejdsværktøjer: ● IT: journal, funktionsvurderingsskema, plejeplan ● Samtykkeerklæring ● Bevilling ● Logbog/kontaktbog
Kvalitetskrav for visitation	Fra henvendelse om at en borger ønsker madudbringning, må der maksimalt gå 3 dage, inden der foretages visitation. Se i øvrigt kvalitetsstandard for visitationen.
Opfølgning	Tildeling af madudbringning revurderes minimum hver 18. måned.

	3. Indhold
Opgaveansvarlig	Udføreren er ansvarlig for levere i forhold til omfang, ydelser m.m.
Pakkens omfang	Frekvens: ● Varm/kold mad leveres dagligt Levering: ● Den varme mad bringes ud i tidsrummet kl. 11.00-14.00. ● Kølemad bringes ud i tidsrummet kl. 08.00-17.00 ● Leveringen må ikke afvige mere end +/- 30 minutter fra det aftalte tidspunkt for levering.

	• Leveringen kan ikke aflyses. • Nye bestillinger kan leveres dagen efter, at bestillingen er foretaget. Diæter kan leveres 3 dage efter bestilling. • Almindelige af- og tilmeldinger skal foretages inden kl. 09.00 samme dag. Er der afbestilt rettidigt refunderes betalingen.
Ydelser	Maden skal følge den til enhver tid gældende Fødevareministeriets anbefalinger for dansk institutionskost. Der tilbydes som minimum følgende valgmuligheder: • Varm mad, der straks kan anrettes og spises, eller • kølemad, der kan varmes i emballagen, både i mikro- og almindelig ovn. For både den varme- og kolde mad gælder følgende: • Hovedretten udbydes i 3 portionsstørrelser: stor 750 g., mellem 650 g. og lille 550 g. På de fleste retter vil det alene være tilbehøret, der varierer i mængde. • I forbindelse med hovedretten tilbydes: Forret og dessert, samt tilkøb af madpakke, salat/råkost, suppe, grød (mælkegrød og frugtgrød). • 2 forskellige månedsmenuer (60 forskellige retter). Den ene månedsmenu skal være tyggevenlig. • 2 faste retter, "hitretter". "Hitretterne" skal være populære danske retter, disse kan skifte fra måned til måned. Alle former for lægeordnede diæter tilbydes fra leverandørens side, ligesom der i stor udstrækning tages hensyn til borgerens specielle ønsker om at undgå bestemte ingredienser i maden, ønsker om speciel tilberedning samt tilbehør. Der kan bestilles til mindre end 7 dage om ugen. Maden skal være mærket med produktionsdato og "mindst holdbar til"-dato samt en deklaration af indholdet. Leverandøren er velkommen til at tilbyde madudbringning om aftenen samt levering af kølemad 1-2 gange om ugen. Ved kold levering skal opvarmningsanbefalinger desuden medsendes. Skal en bestemt opvarmningsmetode anvendes, stiller leverandøren udstyr til rådighed for borgeren. Der skal serveres traditionelle menuer til de danske højtider.
Ydelsen omfatter ikke	• Morgenmad og frokost, bortset fra de nævnte tilkøb. • Mellemmåltider. • Specialkost ud over lægeordnede diæter. • Anretning og servering.
Kvalitetskrav	• At maden er veltillavet og varieret • At de råvarer, der benyttes, er af normal god kvalitet • At vedtagne grænser for energiprocentfordeling for hovedmåltidet overholdes. • At anvendelsen af tilsætningsstoffer holdes på et absolut minimum • At 80% af de borgere, der modtager sit varme hovedmåltid, er tilfredse

	med maden.
Dokumentation	Tidspunktet for madleveringen aftales mellem borger og leverandør. Leverandøren skal levere nødvendigt datamateriale til opkrævning af borgerens egenbetaling efter gældende aftale. Dokumentations- og samarbejdsværktøjer: ● IT: journal, funktionsvurderingsskema, plejeplan ● Samtykkeerklæring ● Bevilling ● Logbog/kontaktbog
Opfølgning	Driftmøder mellem bestiller og udfører

	4. Udførelse af pakken (Udfører)
Opgaveansvarlig	Fagligt kvalificeret personale, ansat hos en leverandør, der er godkendt af Gribskov Kommune.
Opgaveløser	Der er frit valg af opgaveløser til madservice i Gribskov Kommune. Borgere, der tildeles madservice kan vælge mellem: ☐ KRAM eller PlejeGribskov Centerbeboerne er knyttet til centerleverandøren.
Valg af leverandør	Borgeren skal foretage et valg af leverandør. Hvis borgeren er ude af stand til selv at foretage valget, skal myndigheden på Ældreområdet påse, om der er pårørende eller andre, herunder en værge, der kan varetage den pågældendes interesser. Er dette ikke tilfældet træffer visitator et valg for borgeren. Borgeren kan skifte leverandør med 3 dages varsel fra det tidspunkt hvor borgeren har anmodet om at skifte leverandør. Ønsker borgeren at opsiges samarbejdet med en udfører, skal borgeren give visitationen besked og her træffe aftale om, hvem der fremover skal leverer maden.
Tilbagemeldingspligt	Udføreren og borgeren har pligt til at afmelde visiteret hjælp til visitationen, hvis: ● Borgeren ikke har behov for den visiterede hjælp som følge af hospitalsindlæggelse mv. ● Borgeren ikke ønsker at modtage hjælpen som følge af ferie mv. Hjælpen genoptages ved henvendelse til visitator. ● Borgeren ikke længere har behov for den pågældende ydelse. Ved henvendelse til visitator kan der revisiteres.
Dokumentation	Dokumentation for leveringen af mad leveres til Sundhedsafdelingen efter gældende aftale.
Kvalitetskrav	● Leverandøren skal aftale tidspunkt for og indhold i leveringen med borgeren. ● Der skal benyttes køkkenfagligt personale, minimum en Køkkenassistent ved fremstilling af diæter. ● Biler og andet udstyr følger gældende love og retningslinier for transport af varm/kold mad, hvilket bl.a. vil sige, at de i lovgivningen anførte minimums temperaturer skal overholdes

	● Chaufførerne skal bære legitimation. ● Chaufførerne skal kunne tale og forstå dansk ● Ved behov skal emballagen åbnes. ● Hvis ikke andet er aftalt, skal chaufføren reagerer på en “lukket dør” eller “ingen hjemme”. ● Fødevarekontrollens skal vurdere køkken og udstyr til en Smiley med stort smil (1) ● Modtager køkkenet ved fødevarekontrollens besøg en mindre glad smiley (2, 3 eller 4) tilsendes Sundhedsafdelingen straks rapporten, samt en handleplan for, hvordan der rettes op på indskærpelsen. ● Et køkken der af fødevarekontrollen vurderes til 3 eller 4 vil samtidig være at betragte som misvedligeholdelse af kontrakten.
Opfølgning	Egenkontrol hos leverandøren.