



Madservice

Godkendt af Byrådet 04.05.2010
Godkendes som minimum én gang årligt af Byrådet.

Rev.nr. 0
Udgivelsesdato: 04.05.2010

2.1.5

Madservice (M-pakke)

Værdiformulering	<ul style="list-style-type: none">• At borgeren mødes med respekt og professionalisme• At der ydes hjælp og service i dialog og samarbejde med borgeren• At der ydes hjælp og service ud fra den enkelte borgers ressourcer• At der er fleksibilitet i leveringen af ydelserne• At der er helhed og omsorg i opgaveløsningen og dermed sammenhæng mellem ydelserne, der leveres til den enkelte borger• At hjælpen udføres, så borgeren bevarer ansvar og selvbestemmelse for eget liv.
Formål	<ul style="list-style-type: none">• At sikre tilbud om et dagligt måltid varm mad til borgere, hvor der ikke i den samlede husstand er personer, som er i stand til at tilberede maden.
Grundlag	<ul style="list-style-type: none">• Madservice er reguleret i Lov om Social Service §§ 83, 84, 85, 86, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 94a.• Kommunen er forpligtet til at udarbejde kvalitetsstandarder for personlig og praktisk hjælp, jf. Lov om Social Service § 139.• Kommunalbestyrelsen træffer beslutning om et fast tilskud til madservice, jf. bekendtgørelse om betaling for generelle tilbud og for tilbud om personlig og praktisk hjælp m.v.
Henvisninger	<ul style="list-style-type: none">• 2.1.5-1 Ydelsesspecifikation madservice• 3.1.1 Visitation til personlig og praktisk bistand m.v.• 3.3.5 Kvalitetsmålinger madservice



Godkendt af Byrådet 04.05.2010
Godkendes som minimum én gang årligt af Byrådet.

Rev.nr. 0
Udgivelsesdato: 04.05.2010

Tildeling

Modtagerkategori	Borgere, som enten på grund af nedsat fysik, psykisk og/eller social funktionsevne ikke er i stand til selv at tilberede varm mad eller sikre tilstrækkelig ernæringstilstand.
Kriterier for tildeling	<p>Visitor foretager en konkret, individuel vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp under en visitationssamtale. Tildeling sker på basis af følgende kriterier:</p> <ul style="list-style-type: none">• Borgeren er over 18 år.• Borgerens funktionsniveau medfører en af følgende begrænsninger:<ul style="list-style-type: none">◦ Lette begrænsninger: Borgeren er den aktive part og kan med let personassistance udføre aktiviteten. Borgeren kan overkomme/overskue/tage initiativ til de fleste elementer inden for funktionsområdet, men kan have et lille behov for støtte til funktionen.◦ Moderate begrænsninger: Borgeren er den aktive part og kan under forudsætning af moderat personassistance udføre aktiviteten. Borgeren klarer stort set at overkomme/overskue/tage initiativ til en eller flere funktioner inden for vurderingsområdet med eller uden hjælpemidler. Borgeren kan have behov for hjælp til enkelte vurderingsområder.◦ Svære begrænsninger: Borgeren deltager og kan under forudsætning af omfattende



Godkendt af Byrådet 04.05.2010
Godkendes som minimum én gang årligt af Byrådet.

Rev.nr. 0
Udgivelsesdato: 04.05.2010

personassistance udføre aktiviteten.

Borgeren har vanskeligt ved at overkomme/overskue/tage initiativ til de fleste funktioner inden for vurderingsområdet med eller uden hjælpemidler.

◦ Totale begrænsninger:

Borgeren er ude af stand til at udføre aktiviteten og har behov for fuldstændig personassistance.

Borgeren er ude af stand til at overkomme/overskue/tage initiativ til funktioner inden for vurderingsområdet på trods af hjælpemidler.

- Husstandens samlede ressourcer. Der ydes kun hjælp til den del af de praktiske opgaver i hjemmet, som borgeren og andre personer i husstanden ikke kan udføre.

Med udgangspunkt i borgerens funktionsniveau kan der visiteres til nedenstående "madpakker". Der kan kun visiteres én type "madpakke" pr. borger.

M1: Fuldkost uden udbringning. Visiteres til borgere, som ikke selv er i stand til at lave mad, og som kan transportere sig til caféerne på pleje- og træningscentrene, eller hvor andre i husstanden kan afhente maden på caféerne på pleje- og træningscentrene.

M2: Diætkost/energitæt kost uden udbringning. Visiteres til borgere, som ikke selv er i stand til at lave mad, og som kan transportere sig til caféerne på pleje- og træningscentrene, eller hvor andre i husstanden kan afhente maden på caféerne på pleje- og træningscentrene. Borgeren er småt spisende med risiko for fejlnæring. Diætkost og energitæt kost visiteres kun efter læge/diætist ordination.

M3: Fuldkost med udbringning af varm mad hver dag: Visiteres til borgere, som ikke selv er i stand til at tilberede eller varme mad, og som ikke selv kan transportere sig til caféerne på pleje- og træningscentrene. Der er ikke andre i husstanden, som kan afhente maden på caféerne på pleje- og træningscentrene.

M4: Diætkost/energitæt kost med udbringning af varm mad hver dag: Visiteres til borgere, som ikke selv er i stand til at tilberede eller varme mad, og som ikke selv kan transportere sig til caféerne på pleje- og træningscentrene. Der er ikke andre i husstanden, som kan afhente



Madservice

Godkendt af Byrådet 04.05.2010
Godkendes som minimum én gang årligt af Byrådet.

Rev.nr. 0
Udgivelsesdato: 04.05.2010

	<p>maden på caféerne på pleje- og træningscentrene. Borgeren er fx småt spisende med risiko for fejlnæring. Diætkost og energitæt kost visiteres kun efter læge/diætist ordination.</p> <p>M5: Fuldkost med udbringning af kølemad to gange om ugen: Visiteres til borgere, som ikke selv er i stand til at tilberede mad, men godt kan varme mad, og som ikke selv kan transportere sig til caféerne på pleje- og træningscentrene. Der er ikke andre i husstanden, som kan afhente maden på caféerne på pleje- og træningscentrene.</p> <p>M6: Diætkost/energitæt kost med udbringning af kølemad to gange om ugen: Visiteres til borgere, som ikke selv er i stand til at tilberede, men godt kan varme mad, og som ikke selv kan transportere sig til caféerne på pleje- og træningscentrene. Der er ikke andre i husstanden, som kan afhente maden på caféerne på pleje- og træningscentrene. Borgeren er fx småtspisende med risiko for fejlnæring. Diætkost og energitæt kost visiteres kun efter læge/diætist ordination.</p>
Pris for ydelsen	<ul style="list-style-type: none">• Der opkræves en egenbetaling, som fastsættes årligt i forbindelse med budgetvedtagelsen.• Betaling opkræves efter de af Byrådet vedtagne opkrævningsregler.
Kvalitetskrav	<ul style="list-style-type: none">• Madservice startes op hurtigst muligt og senest to dage efter visitation.
Afgørelse	<ul style="list-style-type: none">• Afgørelsen inkl. begrundelse og klagevejledning meddeles skriftligt til borgeren af visitator.• Bevilling af madservice sendes af visitator til udfører.• Visitator sikrer sig, at samarbejdsaftalen sendes til borgeren, senest når madservice startes op.
Dokumentation	<ul style="list-style-type: none">• Visitator sætter det retningsgivende mål.• Visitator beskriver bevilget hjælp i omsorgssystemet og samarbejdsaftalen. Formålet med bevillingen skal klart fremgå af beskrivelsen.
Arbejdsredskaber	<ul style="list-style-type: none">• Vurderingsskema• Omsorgssystemet



Madservice

Godkendt af Byrådet 04.05.2010
Godkendes som minimum én gang årligt af Byrådet.

Rev.nr. 0
Udgivelsesdato: 04.05.2010

- Madbestillingsseddel
- Samarbejdsaftalen

Indhold i ydelsen

Ydelsens omfang	<ul style="list-style-type: none">• Der kan visiteres til 4-7 måltider ugentligt.• For servering af varm mad på caféerne jf. M1 og M2: Servering på spisesteder finder sted mellem kl. 11.30 og 13.00.• For levering af varm mad jf. M3 og M4: Maden leveres til borgeren alle ugens dage mellem kl. 11.15 og 13.00.• For levering af kølemad jf. M5 og M6: Maden leveres til borgeren to gange om ugen mellem 10.00 til 17.00. Leverandøren er forpligtet til at levere maden til den enkelte borger inden for et interval på to timer.• Ved madservice med udbringning skal borgeren være til stede ved leveringen af maden med mindre, andet er aftalt med leverandøren.• Nye borgere og borgere, hvor der er udsigt til væsentligt forbedret funktionsniveau, revurderes efter 3 måneder. Øvrige borgere revurderes mindst en gang hvert 2. år.• Midlertidig hjælp revurderes mindst hver 3. måned.
Ydelsens indhold	<p>Fuldkost Fuldkost defineres som en hovedret og en bilet. Det er muligt at fravælge biletten.</p> <p>Der tilbydes 3 portionsstørrelser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lille portion: 550 gram• Standard portion: 650 gram• Stor portion: 750 gram <p>I alle portioner er kødmængden den samme, idet det er mængden af tilbehør der varierer.</p>



Godkendt af Byrådet 04.05.2010
Godkendes som minimum én gang årligt af Byrådet.

Rev.nr. 0
Udgivelsesdato: 04.05.2010

Der tilbydes hakket, findelt eller pureret kost.

Hovedret

Der tilbydes valgfrihed mellem minimum 2 hovedretter (varm mad). Mindst én af de 2 hovedretter skal være uden svinekød, uden indmad og uden fisk. Derudover skal der også være mulighed for at vælge en vegetarisk ret.

Biret

Biretten kan være en forret, suppe, mælkesand, frugtgrød, dessert, kage m.v. Biretten kan fravælges.

Ekstra tilbud (tilkøbsydelser)

Leverandøren skal som minimum tilbyde følgende, som kan leveres sammen med den visiterede ydelse.

- Ekstra måltider til gæster: Borgerne skal ved særlige lejligheder som fx fødselsdage eller lign. kunne købe ekstra portioner af hovedretten og biretten.
- Salat/råkost
- Smørrebrød
- Proteinrig drik

Tilbehør til retterne skal leveres sammen med maden.

Diætkost/energitæt kost

For diætkost og energitæt kost gælder de samme retningslinjer som for fuldkost, hvad angår portionsstørrelser. I øvrigt tilpasses diætkost og energitæt kost borgerens individuelle behov.

Der er ikke krav om valgmenu ift. diætkost. Dog skal det være muligt at fravælge svinekød.

Observationspligt af borgerens almene tilstand

Medarbejdere, der er på besøg i borgerens hjem, har pligt til at melde tilbage til visitationen ved ændringer i borgerens almene tilstand og situation.



Madservice

Godkendt af Byrådet 04.05.2010
Godkendes som minimum én gang årligt af Byrådet.

Rev.nr. 0
Udgivelsesdato: 04.05.2010

	<p>Medarbejdere, der er i borgerens hjem, forventes altid at handle på uopsættelige situationer efter fald, ved sygdom m.v. Hvis en borger mod forventning ikke åbner ved chaufførens ankomst til hjemmet, kontakter denne hjemmeplejegruppen. Uden for rådhusets åbningstid kontaktes hjemmeplejens akutberedskab.</p> <p>Hygiejne og egenkontrol Enhver leverandør af madservice skal leve op til gældende lovgivning på området.</p> <p>Vedr. øvrige krav til madens indhold og kvalitet henvises til vedlagte ydelsesspecifikation.</p>
Ydelsen indeholder ikke	<ul style="list-style-type: none">• Borgeren kan ikke ønske specielle retter ud over menuplanerne.• Der kan ikke leveres baret, smørrebrød eller lign. uden samtidig levering af hovedret.
Kvalitetskrav	<ul style="list-style-type: none">• Alle måltider skal være veltillavede, varierede, og der skal i videst muligt omfang benyttes årstidens råvarer.• 90 % af borgerne skal være meget tilfredse eller tilfredse med madservice. <p>Variation i måltider pr. måned</p> <ul style="list-style-type: none">• Der opstilles menuplaner gældende for én måned.• Hovedingredienserne i menuerne skal fremgå af kostplanen.• Borgerne vælger menu dag for dag, for alle månedens dage ud fra den udleverede menuplan. Der kan frit vælges blandt de tilbudte menuer.



Madservice

Godkendt af Byrådet 04.05.2010
Godkendes som minimum én gang årligt af Byrådet.

Rev.nr. 0
Udgivelsesdato: 04.05.2010

- Der skal være variation i måltiderne. Dette gælder den enkelte menuplan og set over året som helhed, således at borgeren hele tiden har en oplevelse af forskellighed, der er tilpasset de forskellige behov og muligheder, der vil være året igennem. 80 % af borgerne skal have en oplevelse af variation i måltiderne.
- Måltidet for den varmt leverede skal af borgeren opleves som varmt – ca. 65° ved indtagelse umiddelbart efter levering.

For madservice med udbringning gælder desuden følgende:

- Den leverede mad skal indeholde en energimængde (hoved- og bired) svarende til 35 % af døgnbehovet.
- Energiprocentfordelingen skal følge Levnedsmiddelstyrelsens anbefalinger til institutionskost.

Levering

- Leverandøren skal sikre sig, at den enkelte borger får det visiterede måltid/diæt.
- Leverandøren er ansvarlig for at informere borgerne om korrekt behandling af mad, hvad enten der er tale om levering af varm mad eller kølemad.

Varm levering:

- Maden skal kunne indtages umiddelbart efter levering.
- Chaufføren skal være borgeren behjælpelig med aftagning af låget på servicen, såfremt borgeren har problemer med dette.

Kold levering:

- Chaufføren skal sikre at maden straks opbevares korrekt, hvis borgeren ikke selv er i stand til det.

Kommunikation

- Kommunikation vedrørende følsomme/personhenførbare oplysninger sendes via sikker mail.

Dokumentation

Der gennemføres tilfredshedsundersøgelser blandt brugerne med jævne mellemrum, jf. "Kvalitetsmålinger madservice".

Høje Taastrup Kommune kan til enhver tid kræve dokumentation for leverandørens overholdelse af kommunens kvalitetskrav og øvrige gældende regler, herunder:



Madservice

Godkendt af Byrådet 04.05.2010
Godkendes som minimum én gang årligt af Byrådet.

Rev.nr. 0
Udgivelsesdato: 04.05.2010

	<ul style="list-style-type: none">• At leverandøren lever op til de krævede valgmuligheder• At menuplan og portionsstørrelser lever op til de stillede krav• At der kan leveres diætkost. <p>Det bemærkes, at HTK herudover forbeholder sig ret til at foretage kontrol, i det omfang kommunen finder det hensigtsmæssigt. Leverandøren skal stille materiale, personale m.v. til rådighed for denne kontrol.</p>
Arbejdsredskaber	Konkrete krav til dokumentation aftales mellem den enkelte leverandør og Høje-Taastrup Kommune.

Udfører

Opgaveløser	<ul style="list-style-type: none">• Borgere visiteret til madservice uden udbringning kan frit vælge mellem de godkendte leverandører af madservice uden udbringning, herunder kommunens plejecentre/aktivitetscenter. Der skal ikke foretages et fast valg af leverandør af madservice uden udbringning.• Borgere visiteret til madservice med udbringning kan vælge mellem: Godkendte leverandører af madservice med udbringning.• Bytteret: Borgere, som er visiteret til madservice med udbringning kan bytte til madservice uden udbringning. Maden kan således indtages på kommunens caféer på pleje- og træningscentre.• Borgere som er visiteret til madservice med udbringning skal foretage et valg af leverandør. Hvis borgeren er ude af stand til selv at foretage valget, skal Høje-Taastrup Kommune påse, om der er pårørende eller andre, herunder en værge, der kan varetage den pågældendes interesser.• Borgeren har mulighed for telefonisk henvendelse til leverandøren
-------------	--



Madservice

Godkendt af Byrådet 04.05.2010
Godkendes som minimum én gang årligt af Byrådet.

Rev.nr. 0
Udgivelsesdato: 04.05.2010

	<p>dagligt mellem kl. 8.00 og 14.00</p> <ul style="list-style-type: none">• Borgeren kan skifte udfører med 1 måneds varsel fra udgangen af den måned, hvori modtageren af madservice har anmodet om at skifte leverandør. Ønsker borgeren at opsige samarbejdet med en leverandør, skal borgeren give visitationen besked og her træffe aftale om, hvem der fremover skal levere maden.
Personale	<ul style="list-style-type: none">• Leverandøren skal sikre, at personalet har de fornødne faglige kvalifikationer til at løse de beskrevne opgaver.• Da leverandøren er godkendt til at levere diætkost/energitæt menu, skal der som minimum være tilknyttet en køkkenassistent.• Det er et krav, at det udførende personale er bekendt med Høje-Taastrup Kommunes kvalitetsstandard for ydelsen, og at ydelsen udføres i overensstemmelse med denne.• Leverandøren skal sikre sig, at personalet holder sig ajour med den faglige udvikling på området "kost for ældre". Leverandøren skal i den forbindelse sikre, at de nødvendige ressourcer er til rådighed for personalets efteruddannelse.
Kvalitetskrav	<ul style="list-style-type: none">• Madservice kan ikke aflyses eller udsættes.• Madportionerne skal udbringes på forsvarlig og hygiejnisk måde.• Det materiel, der benyttes i forbindelse med produktion og transport skal være rent, således at smitte ikke kan forekomme fra materiel til maden.• Materialet, som kølemaden leveres i, skal kunne anvendes ved opvarmning i ovn/mikroovn.• Af etiketten skal det klart og læsbart for målgruppen fremgå, hvorledes maden skal håndteres.• Af informationsmaterialet skal det tydeligt fremgå, hvor borgeren skal henvende sig ved afmelding og svigtende leverancer.



Madservice

Godkendt af Byrådet 04.05.2010
Godkendes som minimum én gang årligt af Byrådet.

Rev.nr. 0
Udgivelsesdato: 04.05.2010

- Borgeren har pligt til at afmelde visiteret madservice med udbringning hos leverandøren, hvis:
 - Borgeren ikke har behov for den visiterede madservice som følge af hospitalsindlæggelse mv.
 - Borgeren ikke ønsker at modtage madservice som følge af ferie mv.
 - Borgeren ønsker at indtage maden på caféer på kommunens pleje- og træningscentre, dvs., afbestille maden.

Borgeren har pligt til at afbestille madservice med udbringning senest dagen før levering inden kl. 12.00. Ved senere afbestilling opkræves betaling for maden.

- Ved længere fravær f.eks. ferie og hospitalsophold genoptages madservice ved henvendelse til leverandøren. Henvendelse skal ske til udfører senest kl. 12.00 dagen før madservice ønskes genoptaget.

Reklamationer

Borgerne skal rette evt. reklamationer til leverandøren. Klager over for eksempel manglende eller forkert levering skal imødekommes straks af leverandøren. Såfremt de opståede problemer ikke umiddelbart kan løses mellem leverandør og borger, kan borgeren klage til Høje-Taastrup Kommune, - visitationsenheden.

Endvidere kan borgerne klage til Klagerådet i Høje Taastrup Kommune.

Der henvises til Høje-Taastrup Kommunes Ernæringspolitik og Indkøbspolitik.

Dokumentation

- Leverandøren registrerer afbestillinger efter nærmere aftale med Høje-Taastrup Kommune. Leverandøren fakturerer for antal leverede måltider.
- Al skriftlig kommunikation mellem leverandøren og Høje-Taastrup Kommune forudsættes at foregå elektronisk.