

GLOSTRUP KOMMUNE



Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2013

Madservice efter Servicelovens § 83

Indhold

Forord	3
Generelt om madservice	4
Hvem kan få madservice?	4
Formål med ydelsen madservice	5
Hvordan bevilges madservice?	6
Hvem leverer madservice?	7
Opstart og levering af madservice	7
Krav til leverandøren / personalet	9
Krav til borgeren, herunder afbestilling	10
Egenbetaling	11
Klagemuligheder	11
Kontaktoplysninger	13
Ydelsesbeskrivelser	14
Madservice med levering	14
Madlevering på plejebolig	16

Forord

Kommunalbestyrelsen godkendte på mødet d. 11. december 2012 Kvalitetsstandarder for madservice efter Servicelovens § 86”

Kvalitetsstandarden skal fungere som:

- Et middel til at synliggøre borgernes rettigheder og pligter
- Et middel til at afstemme borgernes forventninger til kommunens serviceniveau
- Et grundlag for at vurdere, om ydelserne er i overensstemmelse med budgetlægning og de politiske beslutninger om serviceniveauet.

Kvalitetsstandarden omhandler madservice efter Servicelovens § 83, der er levering af mad til de borgere, der bor i eget hjem eller i en plejebolig.

Denne kvalitetsstandards målsætninger evalueres én gang årligt. Eventuelle tilpasninger/ændringer af kvalitetsstandarden skal godkendes af kommunalbestyrelsen i Glostrup Kommune.

Generelt om madservice

Ydelsen madservice er en ydelse efter Servicelovens § 83.

Uddrag af lov om social service, § 83:

"Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

1) personlig hjælp og pleje

2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet (...) til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver".

Der er i Glostrup forskellige ordninger afhængigt af om man bor i eget hjem, eller om man bor på et af kommunes 3 ældrecentre, dvs. om man bor i plejebolig.

Hvem kan få madservice?

Man kan få hjælp til madservice, hvis man på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau ikke selv har mulighed for at tilberede mad eller sikre tilstrækkelig ernæringstilstand.

De specifikke målgrupper for ydelserne er beskrevet under afsnittet "ydelsesbeskrivelser".

Formål med ydelsen madservice

At sikre et tilbud om ernæringsrigtig mad til borgere, som ikke er i stand til at tilberede maden.

I Glostrup Kommunes Sundhedspolitik er et af temaerne "Mad og Måltider". Det er væsentligt, at principperne og målsætningerne i Sundhedspolitikken understøtter ydelserne vedr. madservice

Uddrag af Sundhedspolitikken, Glostrup Kommune 2008 - 12

Glostrup Kommune definerer sunde madvaner ud fra Fødevarestyrelsens 8 kostråd:

Spis frugt og grønt - 6 om dagen

Spis fisk og fiskepålæg – flere gange om ugen

Spis kartofler, ris eller pasta og groft brød – hver dag

Spar på sukker – især fra sodavand, slik og kager

Spar på fedtet – især fra mejeriprodukter og kød

Spis varieret og bevar normalvægten

Sluk tørsten i vand

Vær fysisk aktiv – mindst 30 min om dagen

Målsætning

- Alle er informeret om madens betydning for sundhed og trivsel
- Børn og unge er motiveret til at have sunde kostvaner
- Færre er fejlnære
- Færre udvikler overvægt
- Færre udvikler livsstilssygdomme
- Glostrup Kommunes institutioner, der serverer mad, serverer sund mad.

Hvordan bevilges madservice?

For borgere der bor i eget hjem:

Borgeren skal ansøge kommunen om madservice. Borgeren kan kontakte kommunen telefonisk eller pr. mail. Som oftest aftaler visitator en tid for visitationsbesøg med det samme. Hvis det ikke umiddelbart er muligt at aftale et visitationsbesøg, kontakter visitator borgeren igen indenfor få dage. Ved visitationsbesøget, som finder sted i borgerens hjem, vurderer en visitator, hvad borgeren har behov for hjælp til.

På grundlag af de informationer der fremkommer ved visitationsbesøget og eventuelle oplysninger fra eksempelvis borgerens læge, afgør visitatoren, om borgeren kan bevilges madservice.

Afgørelsen træffes ud fra det gældende serviceniveau. Det er således visitatorens opgave at anvende sin sundhedsfaglige viden og sine observationer til at vurdere, hvordan borgeren skal visiteres i forhold til gældende serviceniveau. Der er således altid tale om en konkret, individuel vurdering af den enkelte borgers funktionsniveau.

Hver 15 måned revideres ydelsen madservice. Ved en revalidation vurderes det, om borgeren fortsat er berettiget til ydelsen og i hvilket omfang.

Bisidder

Alle borgere har ret til at have en bisidder med under visitationsbesøget, hvis de ønsker det. Det kan eksempelvis være en pårørende eller anden person, som man ønsker at have til stede under visitatorens besøg.

Kommunens visitatorer

Visitatorerne har en sundhedsfaglig uddannelse og er derudover uddannet i de relevante lovparagraffer.

For borgere der bor på et af kommunens 3 ældrecentre:

Når beboeren flytte ind i en plejebolig i Glostrup Kommune, vil pgl. blive tilbudt madservice på plejehjemmet.

Der vil i forbindelse med indflytningen i plejebolig blive afholdt en forventningssamtale mellem beboer, pårørende og plejepersonale, hvor der i samarbejde foretages en konkret, individuel vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp til tilberedning af maden hen over døgnet.

Den enkelte beboer kan vælge kost individuelt, f.eks. således at der kan vælges morgenmad og aftensmad, men ikke middagsmad. Andre kombinationer kan også vælges.

Hvem leverer madservice?

For borgere der bor i eget hjem:

Madservice kan udføres af:

- Den kommunale ældrepleje
- En privat leverandør, der er godkendt af kommunen

Ved visitationsbesøget informerer visitator om disse muligheder. Der findes ligeledes information om frit leverandørvalg på kommunens hjemmeside, hvor der også findes nærmere information om de enkelte leverandører. Borgeren vælger selv, hvem der skal udføre hjælpen.

Private leverandører skal være godkendt af kommunen ud fra kommunalbestyrelsens leverandørkrav. Kvalitetsstandarden fungerer i forhold til leverandørerne som udgangspunkt for, at de forskellige leverandører leverer ydelser af en ensartet kvalitet, idet de kontrakter som kommunen indgår med leverandørerne, skal afspejle det serviceniveau, som denne kvalitetsstandard definerer.

På **www.fritvalgsdatabasen.dk** kan man finde flere informationer om frit valg af leverandør af hjemmehjælp og om kvalitetskrav.

For borgere der bor på et af kommunens 3 ældrecentre:

Madservice i plejeboliger er ikke omfattet af frit valg.

Der er 2 køkkener i Glostrup Kommune, der leverer mad til de borgere, der bor i plejebolig.

Omsorgscentret i Hvissinge leverer mad til Omsorgscentrets beboere og beboerne på Ældrecenter Sydvestvej.

Køkkenet på Ældrecenter Dalvangen leverer mad til ældrecentrets beboere.

Opstart og levering af madservice

For borgere der bor i eget hjem:

Når madservice er bevilget, vil borgeren senest 3 hverdage efter blive kontaktet af leverandøren (den leverandør, som borgeren har valgt, der skal yde hjælpen), med henblik på at aftale, hvornår hjælpen starter op i henhold til den aftale, der er truffet

med visitator. Leverandøren kontaktes af kommunens visitationsenhed, når en borger ønsker at modtage madservice fra den pågældende leverandør.

Den bevilgede ydelse skal iværksættes senest 7 hverdage efter, at afgørelsen er truffet. Andet kan dog aftales såfremt det har betydning for borgerens samlede situation. Skal en madservice igangsættes akut (samme dag), aftales dette individuelt med leverandøren.

I forbindelse med planlægningen af hjælpens start skal leverandøren tage hensyn til borgers andre aktiviteter, f.eks. dagcenter, evt. arbejde, o.l. Leverandøren kontaktes af kommunens visitationsenhed, når en borger får ændret i ydelserne. Tidsfrister for hvornår ydelserne skal ændres vil fremgå af informationen til leverandøren. Leverandøren er forpligtet til at følge disse tidsfrister.

Det skal sikres, at borger modtager sin hjælp til tiden, og at borger er til stede, når maden leveres. Det medfører derfor forpligtelser for begge parter, når en borger er visiteret til hjemmehjælp.

Leverandøren skal kontakte borgeren, hvis det aftalte tidspunkt for levering af mad afviger med mere end en time.

Hvis leverandøren ikke finder borger hjemme, og borger ikke har meldt afbud, har leverandøren til gengæld pligt til at kontakte Glostrup Kommune/eventuel leverandør af personlig pleje, således at der om nødvendigt skaffes adgang til boligen for at sikre, at der ikke er tilstødt borgeren noget.

Madservice kan ikke aflyses af leverandøren.

En leverandør kan ikke nægte at levere ydelser til en borger, der ønsker den pågældende leverandør.

For borgere der bor på et af kommunens 3 ældrecentre:

Tilbuddet om madservice tilbydes fra 1. dag efter indflytningen.

Det skal sikres, at borger modtager sin hjælp til tiden, og at borger er til stede, når maden leveres. Det medfører derfor forpligtelser for begge parter, når en borger er visiteret til madservice.

Leverandøren skal kontakte borgeren, hvis det aftalte tidspunkt for levering af mad afviger med mere end en time.

Madservice kan ikke aflyses af leverandøren.

Krav til leverandøren / personalet

Alle leverandører af madservice i Glostrup Kommune skal leve op til følgende krav:

- Alle måltider skal være veltillavede, varierede, og der skal i videst muligt omfang benyttes årstidens råvarer.
- Der skal opstilles menuplaner gældende for en måned.
- Hovedingredienserne i menuerne skal fremgå af kostplanen.
- 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.
- Det materiale, der benyttes i forbindelse med produktion og transport skal være rent, således at smitte ikke kan forekomme fra materiale til maden jf. Bekendtgørelse om levnedsmiddelhygiejne og egenkontrol m.v.
- I leverandørens informationsmateriale skal det tydeligt fremgå, hvor borgeren skal henvende sig ved afmelding af mad.
- Regler om hygiejne og egenkontrol jf. Bekendtgørelse nr. 26 af 18. januar 2002 om autorisation m.v. ved behandling og salg af fødevarer m. v. samt kontrolmærkning for animalske fødevarer, Bekendtgørelse nr. 198 af 22. marts 2002 om fødevarehygiejne samt Bekendtgørelse nr. 352 af 30. maj 2002 om egenkontrol i fødevarevirksomheder m.v.
- Stille krav om at alle medarbejdere fremviser straffeattest ved ansættelsen. Såfremt straffeattesten ikke er blank, skal leverandøren tage stilling til, om lovovertrædelsen er af en karakter, hvor medarbejderen ikke findes egnet til at bestride jobbet.
- Kunne tale dansk.

For leverandører der bringer maden ud til borgere i eget hjem skal følgende krav være opfyldt:

- Maden skal udbringes på forsvarlig og hygiejnisk måde jf. Bekendtgørelse om levnedsmiddelhygiejne og egenkontrol m.v.
- Leverandøren skal have alternativer til den almindelige hovedret, eksempelvis som tilbud af frostmad eller alternativ menu
- Materialet, som kølemaden leveres i, skal kunne anvendes ved opvarmning
- Maden leveres helt til borgerens køleskab
- Tidspunktet for levering aftales med borgeren, men skal ske på hverdage i dagtiden
- Chaufføren skal udøve almindelig hjælpsomhed og fleksibilitet overfor borgeren.

- Chaufføren skal kunne identificere sig som hjælper ved at fremvise billedlegitimation
- Borger skal have mulighed for vejledning af uddannet personale ved levering af maden eller via kontakt til leverandøren på anden vis.
- Hvis borgeren ikke lukker op, skal leverandøren kontakte leverandøren af personlig pleje eller sygeplejen i Glostrup Kommune, således at det sikres, at der ikke er tilstødt borgeren noget.

Særligt for leverandører der leverer varmt mad, skal følgende krav være opfyldt:

- Måltidet for den leverede (varme) mad skal af borgeren opleves som varmt – min. 65 grader ved ud- portionering.

Krav til borgeren, herunder afbestilling

For at det er den rigtige hjælp der gives til den enkelte borger, har borgeren ligesom Glostrup Kommune og leverandøren en række forpligtigelser. Borgeren skal:

- Informere visitator om relevante oplysninger i forbindelse med bevilling af madservice
- Informere visitator om ændringer i vedkommendes funktionsniveau, husstand m.m., da dette kan have betydning for, om madservice kan bevilges.
- Sørge for at være hjemme på det tidspunkt hvor det er aftalt, at maden leveres, med mindre at der er lavet særlige aftaler.
- Hvis borgeren ikke lukker op, kan leverandøren skaffe sig adgang til boligen for at sikre, at der ikke er tilstødt borgeren noget. Borgeren skal da betale evt. udgift til låsesmed, hvis det skyldes manglende afbud
- Være til stede i sit hjem når hjælpen skal udføres af leverandøren. Børn under 18 år må ikke være alene med hjemmehjælpen.

Borgerne kan og skal afbestille mad indenfor gældende regler, som er:

- At maden kan afbestilles inden kl. 12 dagen før levering.

Egenbetaling

Kommunalbestyrelsen træffer beslutning om et fast tilskud til maden, jf. Bek. 568 af 18-06-2009 om ændring af bekendtgørelse om betaling for generelle tilbud og for tilbud om personlig og praktisk hjælp m.v., (Servicelovens §§79, 83 og 84).

Der er en egenbetaling, som fastsættes årligt i forbindelse med budgetvedtagelsen.

For 2013 er egenbetalingen pr. dag for borgere, der bor i eget hjem:

2 retter – almindelig kost	56,50 kr.
2 rettes – specielkost	67,50 kr.
1 ret – almindelig kost	45,00 kr.
1 ret – specielkost	56,00 kr.

For 2013 er egenbetalingen pr. dag for borgere der bor i plejebolig.

Morgenmad inkl. formiddagskaffe	16,50 kr.
Middagsmad inkl. eftermiddagskaffe	51,50 kr.
Aftensmad inkl. aftenkaffe	32,00 kr.
Priserne er ekskl. drikkevarer	

Betaling sker via træk i pensionen og i overensstemmelse med gældende opkrævningsregler i Glostrup Kommune.

Borgerne betaler kun for de måltider, de vælger. Er der afbestilt mad for sent, vil der blive opkrævet for disse måltider.

Klagemuligheder

Hvis man ønsker at **klage over en visitors afgørelse**, skal klagen sendes til:

Glostrup Kommunes Visitationsenhed
Rådhusparken 2
2600 Glostrup

Telefon: 43 23 66 77, hverdage kl. 8.30 – 9.30

Mail: visitationsenheden@glostrup.dk

Der kan klages mundtligt eller skriftligt.

Hvis man har nye oplysninger af betydning for ansøgningen, som ikke indgik i visitators afgørelse, skal disse sendes/oplyses sammen med klagen.

Afgørelsen og evt. nye oplysninger vil blive behandlet af Visitationsenheden. Leder af Visitationsenheden vil i samarbejde med visitator vurdere, om der er behov for, at anden visitator genvurderer sagen og træffer ny afgørelse.

Hvis Visitationsenheden efter den fornyede behandling giver borger medhold i klagen, giver Visitationsenheden besked om dette indenfor 4 uger. Hvis ikke, videresender Visitationsenheden klagen til Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Hovedstaden på følgende adresse:

Det Sociale Nævn

Statsforvaltningen Hovedstaden

Borups Alle 177

2400 København NV

Tlf.: 72 56 70 00

E-mail: sochov@statsforvaltning.dk

Ved problemer med levering af maden kan Visitationsenheden også kontaktes.

Klager over kvaliteten af maden der leveres, skal derimod rettes direkte til leverandøren. Hvis problemet ikke kan løses borgeren og leverandøren imellem, kontaktes visitator.

Kontaktoplysninger

Glostrup Kommunes Visitationsenhed

Rådhusparken 2

2600 Glostrup

Telefon: 43 23 66 77, hverdage kl. 8.30 – 9.30

Mail: visitationsenheden@glostrup.dk

Det Sociale Nævn

Statsforvaltningen Hovedstaden

Borups Alle 177

2400 København NV

Tlf.: 72 56 70 00

E-mail: sochov@statsforvaltning.dk

Hjemmeside: www.statsforvaltning.dk

Omsorgscentret i Hvissinge

Stenager 2

2600 Glostrup

Tlf.: 4345 8422, lokal 123

Ældrecenter Dalvangen

Digevangsvej 1

2600 Glostrup

Tlf.: 4323 6941

Ydelsesbeskrivelser

Madservice med levering	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Målgruppe	Borgere der bor i eget hjem og som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau ikke selv har mulighed for at tilberede mad eller sikre tilstrækkelig ernæringstilstand.
Formål	At sikre at borgeren får ernæringsrigtig mad.
Ydelsens indhold	Der ydes madservice med levering til alle årets dage. Maden leveres som kølemad og opvarmes i borgerens egen mikroovn. Tidspunkt for levering aftales med borgeren. Der tilbydes dagens menu bestående af hovedret og baret. Baret kan fravælges. Der tilbydes alternativ hovedret. Der kan bestilles diætmad efter lægeordination (fritaget er kosttyper som blendet og hakket kost, uden fisk og uden indmad, vegetar og småtspisende). Diæter: • Diabeteskost • Kolesterolssænkende kost • Fedtfattig kost • K-vitamin reduceret kost • Andre Hvis borgerens fysiske, psykiske eller sociale funktionsniveau gør at det er svært at spise almindelig kost, kan der laves specielle aftaler: • Blendet kost • Hakket, findelt eller pureret kost. Energiprocentfordelingen skal følge Levnedsmiddelstyrelsens anbefalinger til institutionskost. Der kan bestilles mad til det antal dage i ugen, der ønskes. Maden leveres helt til borgeren køleskab. Maden kan efter aftale med borgeren sættes i køleboks udenfor borgers hoveddør.

	Eventuel Levering af frostmad sker på samme vilkår som kølemad.
Hvor ofte leveres ydelsen	Der kan leveres et måltid til alle årets dage. Maden udbringes 3 gange om ugen – mandag, onsdag og fredag.
Særlige forhold	Ved diætkost skal der foreligge en lægeerklæring, hvis Glostrup Kommune ikke har dokumentation i forvejen. Der er egenbetaling. Er der en rask voksen i husstanden, bevilges ikke madservice.

Madlevering på plejebolig	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Målgruppe	Borgere der bor i plejebolig og som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau ikke selv har mulighed for at tilberede mad eller sikre tilstrækkelig ernæringstilstand.
Formål	At sikre at borgeren får ernæringsrigtig mad.
Ydelsens indhold	Fuldkost Fuldkost defineres som en hovedret og en bilet. Det er muligt at fravælge den ene af retterne. Speciel kost Hvis borgerens fysiske, psykiske eller sociale funktionsniveau gør at det er svært at spise almindelig kost, kan der laves specielle aftaler: • Flydende kost • Blendet kost • Hakket, findelt eller pureret kost • % indmad • % fjerkræ • % fisk og svinekød Diætmad Der kan bestilles diætmad efter lægeordination(fritaget er kosttyper som blendet og hakket kost, uden fisk og uden indmad, vegetar og småspisende). Diæter: • Diabeteskost • Kolesterolssænkende kost • Fedtfattig kost • K-vitamin reduceret kost • Andre Portionsstørrelser. Der tilbydes en portionsstørrelse for menuerne: • Standard portion: 650 gram (Vægtangivelsen er for både hoved- og bilet) <u>Kødmængden skal i færdigvægt være:</u> • Helstegt kød: 90 gram • Fars: 125 gram • Fisk: 125 gram • Sammenkogt ret: 90 gram kød Birettens portionsstørrelse skal være: • Mælkegrød/vælling 2 dl. • Supper 2 dl.

- Desserter 1,5 dl.
- Frugtgrød 2 dl. + ¼ l. mælk

Næringsindhold.

Energiprocentfordelingen skal følge
Levnetsmiddelstyrelsens anbefalinger til institutionskost.

Søndags- og højtidsmenuer:

Søndage, helligdage og mærkedage serveres "finere" mad. Fx. kalvesteg og fromage, flæskesteg og lignende menuer.

Variation i måltider pr. måned - standardmenuplan

Hovedbestanddelen af kød skal i løbet af en måned varieres på følgende måde:

Hovedret:

kødtype: omtrentligt antal gange, der serveres:

Fisk 4* pr. måned, den ene gang evt. som forret

Indmad 1* pr. måned

Fjerkræ 3* pr. måned

Svinekød ca. 14 * pr. måned

Okse- eller kalvekød 6* pr. måned

Lammekød 1* pr. kvartal

På en måned kan der serveres sammenkogte retter 5-6 gange og fars 8 gange.

Der skal i menuplanen være et bredt og varieret udvalg af sæsonens grøntsager.

Biret:

Ret Omtrentligt antal gange, der serveres

Kød- og grøntsagssupper 4 * pr. måned

Frugtgrød 4 * pr. måned

Frugtsuppe 4 * pr. måned

Mælkemad 6 * pr. måned

Dessert/forret 12 * pr. måned

Frisk Frugt/ Tærte 1* pr. måned

Døgnkosten består af.

Morgenmad: Øllebrød, havregrød eller surmælksprodukter

Franskbrød/rugbrød, smør, ost og marmelade, kaffe eller te, mælk eller juice.

Formiddag: Kaffe eller te, saftevand

Middag: Hovedret og biret eller en af retterne.
Isvand.

	<u>Eftermiddag:</u> Kaffe eller te med brød / kage. <u>Aften:</u> Groft/fint brød (rugbrød eller franskbrød) med pålæg, ost og lune retter min. 2 gange om ugen. Vand eller mælk. Suppe kan fås dagligt. <u>Sen aften:</u> kaffe, te eller saftevand – lidt brød / kage <u>1 x ugentligt:</u> serveres der nybagt franskbrød. <u>1 x ugentligt:</u> serveres der nybagt brød. <u>Om morgenen på Søn- og helligdage:</u> serveres morgenbrød. <u>2 x ugentligt:</u> Tilbydes blødkogt æg.
Hvor ofte leveres ydelsen	Der kan leveres et måltid til alle årets dage og alle måltider i løbet af dagen.
Særlige forhold	Borgeren kan ikke ønske specielle retter ud over, hvad der findes i menuplanerne. Maden kan indtages i egen bolig, fælles opholdstue på afdelingen eller i cafeerne. <u>Tilskud med egenbetaling</u> • Proteindrik • Tranebærsaft • Frisk frugt