

Kvalitetsstandard for madservice

2020



Morsø Kommune

Jernbanevej 7 • 7900 • Nykøbing Mors
Telefon 9970 7000 • www.mors.dk

Kvalitetsstandard for madservice	
Lovgrundlag	Lov om Social Service § 83.
Formål med ydelsen	<p>At visiterede hjemmeboende borgere får et kosttilbud bestående af:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ernæringsrigtig mad i henhold til anbefalinger for den danske institutionskost fra Fødevarestyrelsen, Sundhedsstyrelsen og DTU Fødevareinstituttet, 2015 - Diætkost ud fra borgerens individuelle behov - Et kosttilbud som lever op til Morsø Kommunes overordnede sundhedsfaglige mad- og måltidspolitik
Målgruppe for ydelsen	Visiterede borgere der helt eller delvist er ude af stand til at tilberede mad.
Beskrivelse af ydelsen - Indhold og omfang	<p>Morsø Kommune tilbyder døgnkost til visiterede borgere. Døgnkost omfatter morgenmad, mellemmåltider, frokost og aftensmad.</p> <p>Borgere tilbydes ernæringsprodukter efter udredning af diætist eller ergoterapeut. Ernæringsprodukter omfatter ernæringstilskud og fortykningsmiddel.</p> <p>Valgmuligheder pr. uge ved kølemad minimum 10 hovedretter, 12 biretter og en kage. Valgmuligheder pr. dag ved varmholdt mad minimum 10 hovedretter og to biretter.</p> <p>Dagens ret indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 100 gram færdig helt kød, 120 gram færdig farsmad eller 100-110 gram færdig fisk. - 150 gram kartofler, 100 gram ris eller pasta - 1½ dl sovs - 75 gram kogte grøntsager eller råkost - 2½ dl mælkegrød, frugtgrød, dessert eller suppe - 1½ dl saftsovs <p>Tilbehør:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Syltetøj til pandekager - Mælk til frugtgrød - Kammerjunkere eller tvebakker til relevante retter - Saft, kanelsukker og smør til mælkemad - Rødbeder til relevante retter - Pålægspakke med pålæg til fire halve stykker brød og relevant pynt. - Kødpålæg – stegt, kogt eller saltet, 15 gram pr. stk. - Leverpostej, 20 gram pr. stk. - Fiskepålæg, 25-30 gram pr. stk. - Æg, 40 gram pr. stk.

Tilbud som følger ugens menuplan:

- Hovedret kan købes uden bilet
- Biretter kan købes uden hovedret
- Mulighed for tilkøb af ekstra grøntsager i form af kogte eller råkost.
- Mulighed for tilkøb af ekstra kartofler
- Diæter – diabetes, gratinkost, fedtfattig, proteinfattig, dialyse, glutenfri, blendet kost, k-diæt, saltreduceret, laktosefri og allergikost kan leveres og opfylder anbefalinger for den danske institutionskost fra Fødevarestyrelsen.
- Energi- og proteinberigende retter
- Vegetarkost
- Mad under hensyn til religiøse forhold
- Energibomber og energidrikke
- Smørrebrød/madpakker
- Middag ved lejligheder der betragtes som festdage/højtider følger almindelig dansk tradition.
- Brunkager (småkager) til jul og kransekage til nytårsaften.

Kostvejledning

Hvis borgeren har brug for kostvejledning som følge af alvorlig sygdom, utilsigtet vægttab, tygge- og synkebesvær m.v. tilbydes samtaler ved diætist. Samtaler kan foregå i eget hjem eller på Sundhedscenter Limfjorden.

Leverancesikkerhed

Levering af mad kan ske med en dags varsel, når borgeren er visiteret. I forbindelse med en borgers udskrivning fra sygehuset kan visitation ske samme dag, som maden udbringes.

Madudbringning

Kolde færdigretter til alle ugens dage (inkl. weekend og helligdage) leveres på fast aftalt ugedage, inden for samme time på hverdage. Det leveres i tidsrummet kl. 9.00 – 16.00 på udbringningsdagen. Leveringstemperatur for kolde færdigretter er maks. 5 grader.

Varme færdigretter skal leveres i tidsrummet kl. 11.00 – 12.30 (inkl. weekend og helligdage). Køretiden skal planlægges, så temperaturen for den varme mad ikke bliver mindre end 65 grader og højere end 85 grader ved afleveringstidspunktet.

For kolde biretter, tilbehør og smørrebrød/madpakker må temperaturen være maks. 5 grader ved afleveringstidspunktet. Der leveres i tidsrummet kl. 9.00 – 16.00 på udbringningsdagen.

Der er ingen nedre grænse for antal portioner, der udbringes, f.eks. skal der udbringes en portion til en borger.

	<p>Borgere kan vælge at:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afhente maden hos leverandøren - Indtage måltider ved leverandøren - Få udbragt maden til hjemmet. <p>Borgere skal kunne komme i telefonisk kontakt med leverandøren i tidsrummet mellem kl. 6.30 – 14.00 på hverdage.</p> <p>Hvis maden leveres som kølemad, skal borgeren have mulighed for gratis at få en mikrobølgeovn stillet til rådighed fra leverandøren til opvarmning af maden, såfremt borgeren ikke selv har en mikrobølgeovn.</p> <p>Ligeledes skal køleskab stilles gratis til rådighed, hvis borgeren ikke har et køleskab, når leverancen påbegyndes. Udbringning, hjemtagning og rengøring af mikrobølgeovn og køleskab udføres af leverandøren uden omkostning for borgeren.</p> <p>Levering af maden kan <u>aldrig</u> aflyses af leverandøren.</p> <p>Afbestilling/ændring af levering Borgeren kan afbestille eller ændre på bestilling senest dagen før levering. Ved akut indlæggelse kan maden afbestilles samme dag. Afbestilling skal ske til leverandøren.</p> <p>Akut udkørsel af mad Visiterede borgere, visitatorer eller sygehuset kan henvende sig telefonisk til leverandøren indtil kl. 14.00 på hverdage med henblik på udbringning af mad til en uges forbrug inden for en time samme dag til borgeren. Akut udkørsel er f.eks. situationer, hvor visiterede borgere kommer hjem fra ferie og lignende, og har glemt at få bestilt mad.</p> <p>Aktiviteter der <u>ikke</u> indgår i ydelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilberedning af mad hos den enkelte borger - Tilberedning af mad til borgerens private arrangementer
Hvordan søger du?	Hvis du ønsker at blive visiteret til madservice skal du henvende dig til Visitationen i Morsø Kommune.
Sagsbehandlingsfrister	<p>Når Visitationen har modtaget din henvendelse, vil du blive kontaktet inden for fem hverdage.</p> <p>I forbindelse med udskrivelse fra sygehus kan madservice iværksættes inden for få timer.</p>
Leverandører	<p>Der kan vælges mellem Centralkøkkenet Skovparken, Morsø Kommune eller private leverandører, der er godkendt af Morsø Kommune.</p> <p>I henhold til Lov om Social Service § 91 har borgere ret til at vælge en leverandør, som er godkendt i henhold til frit valg ordningen.</p>

	Ændringer i valg af leverandør skal altid varsles 14 dage før ændringen iværksættes. Skift af leverandør sker efter aftale med visitator eller leverandør.
Kompetencekrav til leverandør	Morsø Kommunes kvalitetsmål: <ul style="list-style-type: none"> - At give et kosttilbud, der altid er ernæringsmæssigt og kulinarisk tilfredsstillende. - At kosttilbuddet opfylder anbefalingerne for den danske institutionskost fra Fødevarestyrelsen. - At menuplanlægningen tager udgangspunkt i borgerens behov og ønsker. - At maden er lavet af råvarer af høj kvalitet, har god smag, konsistens/mørhed, temperatur og udseende.
Hvad koster ydelsen?	Aktuelle priser inkl. moms oplyses af leverandøren. Priser reguleres og fastsættes en gang om året af Kommunalbestyrelsen.
Tilsyn og opfølgning	Morsø Kommunes kvalitetskontrol: <ul style="list-style-type: none"> - Egenkontrol - Stikprøvekontrol ved Fødevarerdirektoratet - Kostudvalg to gange årligt - Brugerundersøgelse en gang årligt - Kvalitetstjek af kød – Morsø Kommune fører løbende tilsyn og kontrol med madens kvalitet, herunder mørhed, smag og ernæringsrigtighed m.v.
Særlige forhold	Hvis borgeren ikke lukker op ved levering, skal chaufføren tage telefonisk kontakt til borgeren eller hjemmeplejen. Ved aflevering af maden skal chaufføren sikre sig, at den leverede mad kommer i køleskab. Chaufføren skal være opmærksom på borgerens tilstand, så det sikres: <ul style="list-style-type: none"> - At maden kommer i køleskabet - At køleskabet har den rette temperatur - At maden bliver spist - Om køleskabet af hygiejnemæssige årsager skal rengøres – hvis ja, er leverandøren forpligtet til at kontakte visitationen. Medarbejderen bærer altid legitimation, som kan være i form af uniformering med klar angivelse af leverandørens navn. Medarbejderne er omfattet af Arbejds miljøloven, når de arbejder i borgerens hjem. Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Personale ansat i Morsø Kommune samt godkendte private leverandører er omfattet af tavshedspligt og meddelelsespligt.

Adresser og kontaktmuligheder	<p>Centralkøkkenet Skovparken Østergade 37 7900 Nykøbing Mors Telefon: 9970 6684 eller 9970 6686 e-mail: centralkokkenet@morsoe.dk</p> <p>Visitationen, Morsø Kommune Træffetider hverdage kl. 8.00 - 9.00 og kl. 12.30 - 13.00 Telefon: 9970 7000</p>
Klagevejledning	<p>Hvis du ikke bliver visiteret til madservice, kan du inden fire uger efter, du har modtaget afgørelsen klage mundtligt eller skriftligt. Morsø Kommune genbehandler sagen og ved fastholdelse af afgørelsen sendes sagen til Ankestyrelsen.</p> <p>Morsø Kommune Center for Sundhedsfremme, Social og Handicap Jernbanevej 7 7900 Nykøbing Mors Telefon: 9970 6348</p> <p>Hvis du er utilfreds med din madservice, kan du henvende dig til din leverandør. Hvis leverandøren ikke retter manglerne, kan du henvende dig til Visitationen i Morsø Kommune.</p>
Lovgrundlag - uddybende	<p>I Serviceloven § 83, stk. 2 fremgår det, at madservice skal gives til personer, som på grund af midlertidig eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan lave mad.</p>