



# KVALITETSSTANDARD

## Madservice

Godkendt Sundheds-, Ældre- og Handicapudvalget 17.12.2024

<b>Lovgrundlag</b>	Serviceoven § 83 stk. 1. nr. 3
<b>Målgruppe</b>	Borgere, der pga. fysisk / psykisk funktionsnedsættelse eller af sociale årsager, midlertidigt eller varigt ikke selv kan klare den daglige madlavning.
<b>Formål</b>	At fremme sundhed og forebygge sygdom ved at tilbyde borgerne: <ul style="list-style-type: none"><li>• Varieret kost i form af velsmagende mad af god kvalitet, tilpasset den enkelte borgers behov</li><li>• Ernæringsrigtig kost jf. gældende "Anbefalinger for den danske institutionskost" (Sundhedsstyrelsen)</li></ul>
<b>Indsats</b>	Levering af færdigtilberedt mad.
<b>Omfang og varighed</b>	Varm eller kølelevering af færdigtilberedte måltider inkl. udbringning: <ul style="list-style-type: none"><li>A. Normalkost til ældre – hovedmåltid: hovedret + forret og/eller dessert.</li><li>B. Specialkost (vegetarkost, religiøse hensyn) – hovedmåltid: hovedret + forret og/eller dessert</li><li>C. Diætkost – hovedmåltid: hovedret + forret og/eller dessert):<ul style="list-style-type: none"><li>• Kost til småtspisende (ca. 50 % fedtindhold)</li><li>• Kost med modifieret konsistens (blød, gratin, cremet)</li><li>• Energireduceret diæt</li><li>• Fedtreduceret diæt</li><li>• Lægeordineret kost (f.eks. glutenfri diæt, laktosereduceret diæt, diabeteskost, allergikost o.l.)</li></ul></li><li>D. Energiberigede produkter</li><li>E. Øvrige måltider (morgenmad, madpakke/smørrebrød)</li></ul>



## Opfølgning på indsatsen

Borger modtager menuplaner med mulighed for valg af menu. Hvis borger skal have gæster, er der mulighed for at tilkøbe gæstemenu.

Myndighedsfunktionens kvalitetsopfølgning:

- Dialog med brugeren ved opfølgning på 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

## Omkostninger for borgeren

Betaling for leveret mad sker hver måned.

Aktuelle priser (takstblad) kan hentes på Hjørring Kommunes hjemmeside [www.hjoerring.dk](http://www.hjoerring.dk).

## Kvalitetsmål

Levering af mad fra 1 til 7 dage om ugen, 365 dage om året (varm eller kølelevering).

Madleverance kan afmeldes for enkelt dage eller for en periode.

Madleverancen kan afbestilles vederlagsfrit, hvis leverancen afbestilles senest på dagen for leveringen, kl. 09.00. Hvis madleverancen afbestilles efter dette tidspunkt, kan leverandøren kræve betaling for den pågældende levering.

Varm mad kan efter ønske leveres på alternativ adresse, f.eks. aktivitetscentre, de dage borgeren opholder sig der. Maden 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
- Ren straffeattest
- Oplysnings- og tilbagemeldingspligt



- Værdigrundlag og kommunikation med borgerne
- Herudover skal de medarbejdere, som producerer maden, have kendskab til Hjørring Kommunes kvalitetsstandard for madservice

Borgeren kan forvente:

- Borgerens tilmelding til madservice registreres den dag borgeren tilmelder sig, via selvbetjeningsløsningen
  - Leverancen af madserviceordningen påbegyndes, når borgeren ønsker det – som en del af tilmeldingen til madservice, oplyser borgeren en dato for, hvornår madleverancen bedes påbegyndt
  - At leverandøren udover at tilbyde en ugentlig menuplan, også tilbyder borgerne minimum 3 alternative hovedretter og 1 alternativ forret/dessert pr. uge
  - Leverandøren kan ikke aflyse levering af maden
  - Varm mad leveres hver dag mellem 11 og 13.00 eller 16.30 og 18.30 (leverandøren oplyser nærmere om tidspunkter i det skriftlige informationsmateriale)
  - Kølemad leveres minimum én gang om ugen, i tidsrummet 08.00 – 19.00 (nærmere tidspunkt aftales med den enkelte borger, med én times interval)
  - Blive kontaktet af leverandøren, hvis det oplyste tidspunkt afviger med mere end ½ time
- De enkelte leverandørers retningslinjer fremgår af deres skriftlige informationsmateriale, f.eks.
- Leverings-hyppighed og – tidspunkter
  - Hvornår leverandøren kan kontaktes pr. telefon
  - Frister for bestilling af måltider
  - Valg af menuer
  - Omfang af levering af tilbehør til retterne
- Leverandøren kontakter borgeren, hvis vedkommende ikke åbner døren, når maden leveres. Hvis det ikke lykkes at få kontakt til borgeren, skal leverandøren kontakte Hjørring Kommunes Sygepleje på tlf. 72 33 64 00
  - Madudbringeren (Leverandøren) er behjælpelig med:
    - At åbne emballage på varmholdt mad
    - At sætte kølemad i køleskabet og kontrollere køleskabstemperatur, hvis borgeren ønsker dette
  - Maden er ernæringsrigtig og af god kvalitet, sammensat efter Sundhedsstyrelsens aktuelle "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/ 100-110 g fisk/ 125g farsmad/100 g. plantebaseret protein
    - 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 aktuelle "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

Myndighed og leverandører følger på kvalitetsmål ved at registrere og følge op på indkomne klager.

## Leverandør

Jf. Servicelovens § 91 er der mulighed for frit valg af leverandør (kommunal leverandør eller godkendt privat leverandør).

Godkendte leverandører fremgår af Hjørring Kommunes hjemmeside [www.hjoerring.dk](http://www.hjoerring.dk)

Der kan skiftes leverandør med 1 uges varsel.

Beboere på ældrecentre 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.

Medarbejdere, der leverer ydelserne, har tavshedspligt.

## Ansøgning

Borgere med behov for madservice kan bestille mad via Hjørring Kommunes selvbetjeningsløsning på [www.hjoerring.dk/madservice](http://www.hjoerring.dk/madservice)

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.

Leveringen af maden påbegyndes med få dages varsel.

## Særlige forhold

Når der leveres støtte i borgerens eget hjem, bliver hjemmet at betragte som en arbejdsplads. Adgangsforholdene for madservice chaufføren skal derfor overholde arbejdsmiljølovens bestemmelser.

Dit husnummer skal være synligt, og der skal være god belysning udendørs.

Adgangsforhold, f.eks. fliserne og trapperne skal være forsvarligt at færdes på, om vinteren skal der være ryddet for sne.



Hvis disse bestemmelser ikke er overholdt, tager leverandøren stilling til i hvilket omfang, der kan leveres hjælp.

#### Røgfrit arbejdsmiljø

Jævnfør kommunens politik for røgfri miljøer, skal der træffes foranstaltninger, så ingen udsættes for passiv rygning.

Der må ikke ryges i hjemmet, når medarbejderne er der. Hvis borgeren er ryger, vil pågældende blive bedt om at vise hensyn ved at lufte ud i hjemmet, inden medarbejderen kommer.

#### Husdyr i hjemmet

Såfremt der er husdyr i hjemmet, skal der indgås aftale om håndtering af disse under personalets tilstedeværelse i hjemmet.

#### Hvis madudbringer oplever noget unormalt hos borger

Madudbringerne har retningslinjer for, hvad der gøres, hvis der opleves afvigelser ved udbringning af mad.

Retningslinjerne for håndtering af afvigelser afhænger af, om der leveres varm eller kold mad og ligeledes af, hvilke konkrete aftaler, der er indgået med borgeren.

Hvis madudbringer f.eks. mod forventning kommer til en låst dør, forsøger madudbringer i første omgang af ringe borgeren op.

Hvis der ikke opnås kontakt med borger pr. telefon, skal leverandøren kontakte Hjørring Kommunes Sygepleje på tlf. 72 33 64 00. Hvis sygeplejen heller ikke kan komme i kontakt med borger eller pårørende OG der er mistanke om, at borger befinder sig i en hjælpeløs tilstand, kontaktes politiet. Politiet afgør, om der skal rekvireres låsesmed.