



Ældreservice


Sønderborg

Kvalitetsstandard

Madservice

Januar 2010



tæt på livet 

MADORDNING. LOV OM SOCIAL SERVICE § 83	3
HVILKE BORGERE KAN MODTAGE MAD	3
YDELSEN	3
LEVERING	4
KVALITETSKRAV	5
KLAGEMULIGHEDER	6

Madordning. Lov om social service § 83	
Formålet med madordningen	At sikre borgere i Sønderborg Kommune, der ikke selv er i stand til at tilberede maden, får hjælp til en ernæringsrigtig kost.
Hvilke borgere kan modtage mad	
Hvem kan modtage ydelsen?	<p>Borgere, der ikke selv kan tilberede maden. Det kan skyldes midlertidige eller varige nedsatte fysiske eller psykiske funktionsevner eller særlige sociale problemer.</p> <p>Ydelsen tildeles borgeren ud fra en individuel vurdering foretaget af Visitationsafdelingen.</p> <p>Pensionister kan visiteres til at spise i cafeteria eller spisestue på plejecentrene.</p> <p>Øvrige pensionister kan uden visitation spise i cafeteriaerne på plejecentrene, dog ydes der ikke tilskud til maden.</p> <p>Permanent afmelding af madservice, kan kun ske gennem Visitationsafdelingen.</p>
Hvad koster ydelsen for brugeren?	<p>Betalingen for madordningen fastsættes af Byrådet og reguleres en gang om året.</p> <p>Prisen kan ses på bestillingsarket fra leverandøren.</p> <p>Betalingen sker ved træk i pensionen månedsvis bagud.</p> <p>For mad bragt til eget hjem gælder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borgeren skal som minimum modtage 4 hovedretter • Det er valgfrit at modtage forretter og/eller biretter
Ydelsen	
Hvad består ydelsen af?	<p>Ydelsen består af færdigpakkede middagsretter, som tilberedes efter produktionsmetoden MAP. (Kølet og vakumeret).</p> <p>Kommunen sikrer gennem kontrakten med leverandøren, at der er valgmuligheder mellem forskellige hovedretter og forskellige biretter.</p> <p>Borgeren kan vælge mellem en lille eller standard portion. Prisen er den samme.</p> <p>Hver anden ret er altid med blødt eller tyggevenligt kød, f.eks. fars eller lignende.</p> <p>Der kan vælges kartoffelmos til alle retter, hvis det ønskes.</p> <p>Borgeren får ved opstarten leveret tre glas survarer. Efterfølgende kan survarer bestilles hver tredje uge på bestillingsarket.</p>
Hovedret	<p>Hver uge gives der mulighed for at vælge mellem 14 forskellige hovedretter. Minimumskravene til en standardportion i tilberedt vægt er for en hovedret:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100 g tilberedt kød • 120 g fars • 125 g – 150 g fisk • 150 g kartofler

	<ul style="list-style-type: none"> • 100 g grøntsager • 1,5 dl sovs
Biret	<p>Hver uge gives der mulighed for at vælge mellem 9 biretter. Minimumskravene for en biret, en standardportion, er i tilberedt vægt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,5 dl dessert • 2,5 dl mælkesmad • 2,5 dl grønsagssuppe • 1,5 dl frugtgrød samt 1 dl mælk <p>Tilbehøret følger med til den enkelte ret. Det kan f.eks. være flødeskum, mælk, sirup, kanel eller saft.</p>
Diæter og gæster	<p>Der leveres kun diætmad, hvis den er lægeordineret. Ved diæter følges den nationale kosthåndbog. Der kan bestilles gæsteportioner fra menuplanen.</p>
Ekstra mad	<p>Der er mulighed for at købe ekstra kartofler, supper, frugtgrød, øllebrød, proteindrik, madpakke, pålægspakke og ugens kage.</p>
Bestilling af maden	<p>Chaufføren har et menukatalog og bestillingsark med. Menuer bestilles for 14 dage ad gangen.</p>
Udbringning af mad til eget hjem	<p>Der er følgende forudsætninger for at få bragt mad ud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borgeren skal være hjemme og modtage maden en gang om ugen i et fastlagt tidsrum • Borgeren skal have adgang til et køleskab, der både kan rumme madportioner til 7 dage, og holde en temperatur på højst 5°C • Borgeren anbefales, at bruge en mikrobølgeovn til at varme maden i, men en almindelig ovn kan også anvendes • Borgeren skal kassere maden, når anvendelsesdatoen er overskredet • Maden må ikke genopvarmes og heller ikke spises hvis vakumeringen er brudt • Hvor hjemmeplejen er tilknyttet, madordningen skal plejepersonalet sikre at maden kasseres, efter endt udløbsdato • Borgeren er ansvarlig for at fjerne engangsemballage
For mad spist i cafeteriaerne	<p>Pensionister kan betale kontant, men det er også en mulighed at betalingen kan trækkes i pensionen.</p>
For mad spist i spisestuerne	<p>Hvis maden spises i spisestuerne på plejecentrene, trækkes betalingen over pensionen.</p>
Levering	
Hvornår leveres ydelsen?	<p>Færdig pakkede retter leveres til 7 dage ad gangen på et fast ugentligt leveringstidspunkt. Tidspunktet for leveringen kan variere med +/- 30 min.</p>
Afmelding eller	<p>Afbestilling af mad skal ske senest kl.12.00 dagen før leveringen, ellers vil</p>

afbestilling af mad.	<p>der blive opkrævet betaling.</p> <p>Er afbestillingen ikke sket og leverandøren kommer til en 'låst dør', skal leverandøren kontakte hjemmeplejen.</p> <p>Borgeren eller hjemmeplejen kan efterfølgende hente maden på det nærmeste plejecenter.</p> <p>Hvis en borger vedvarende fravælger ydelsen, skal Visitationsafdelingen orienteres med henblik på, at revurdere behovet for ydelsen.</p>
Leverandøren	<p>Kommunen godkender leverandøren.</p> <p>Borgeren kan frit vælge mad fra denne leverandør.</p>
Krav til leverandør	<p>Leverandøren skal kunne levere ydelserne i hele Sønderborg Kommune.</p> <p>Leverandøren må ikke sige nej til de borgere, der efter visitationen vælger leverandøren.</p> <p>Leverandøren er ved opgavevaretagelsen omfattet af reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven jf. retssikkerhedslovens § 43, stk. 2 og 3.</p> <p>Madservice aflyses aldrig.</p>
Krav til transport af maden	<p>Bilerne skal holdes rene og i god stand, så maden beskyttes mod forurening.</p> <p>Der må udelukkende transporteres mad i bilerne.</p>
Krav til chaufførerne	<p>Chaufførerne skal vise respekt for borgeren og dennes hjem.</p> <p>Chaufførerne skal være iført genkendelig uniform og bære id-kort.</p> <p>Chaufførerne må aldrig sætte maden af udenfor døren.</p>
Kvalitetskrav	
Kompetencekrav til leverandørens medarbejdere	<p>Som hovedregel, har medarbejdere, der producerer maden en kostfaglig baggrund, svarende til en uddannelse som økonoma eller ernæringsassistent.</p> <p>Maden bringes ud af personale, der er udlært i håndtering af madleverancen. Personalet skal kunne tale og forstå dansk.</p> <p>Medarbejdernes kompetencer skal være i overensstemmelse med de opgaver de udfører.</p>
Mål for iværksættelse af ydelsen	<p>Madleverancen leveres inden for 7 døgn efter visiteringen.</p> <p>Maden, der visiteres som "akut levering" leveres inden for 2 døgn.</p>
Kvalitetsmål for madens kvalitet	<p>Maden skal være varieret, velsmagende og ernæringsrigtig af høj kvalitet.</p> <p>Den leverede mad skal overholde de aftalte krav til kvalitet, næringsindhold, variation, omfang, sammensætning og mængde.</p> <p>Maden leveres indbydende og appetitvækkende.</p> <p>Det er målet, at 80 % af brugerne svarer bedst eller næstbedst på en 4-punktskala i kommunens brugertilfredshedsundersøgelse.</p>
Opfølgning på målene	<p>Menuforslagene gennemgås af kostkonsulenten to gange årligt med henblik på at måle variation, smag, udseende og mængde. Derudover kontrolleres dokumentationen for ernæringsberegningen.</p>

	Sønderborg kommune foretager brugertilfredshedsundersøgelser hvert andet år.
Kvalitetsmål for Hygiejne.	<p>Maden skal produceres og håndteres i overensstemmelse med gældende lovbestemte hygiejniske principper for fødevarehåndtering.</p> <p>Levnedsmiddelkontrollen må ikke finde anledning til kritik af produktionshygiejnen hos leverandøren.</p> <p>Hvis leverandøren får anmærkninger i kontrolrapporten fra levnedsmiddelkontrollen, skal kostkonsulenten i Ældreservice orienteres.</p>
Klagemuligheder	
Klagemuligheder	<p>Hvis borgeren er utilfreds med madens kvalitet kan borgeren enten kontakte leverandøren eller kostkonsulenten i Ældreservice.</p> <p>Kostkonsulenten kontakter herefter leverandøren og får dennes redegørelse. Skønnes klagen berettiget, er leverandøren forpligtet til umiddelbart at bringe de påklagede forhold i orden.</p> <p>Borgeren kan også vælge at klage over visitationen, tildelingen og kvaliteten af maden til Klagerådet.</p> <p>Klager sendes til Klagerådet Sønderborg Rådhus, Rådhusstorvet 10, 6400 Sønderborg. Afgørelsen videresendes til politisk behandling i byrådet.</p>