



Kvalitetsstandard for madservice

2016

Indhold

1. Hvad er en kvalitetsstandard?.....	2
2. Hvad står der i serviceloven, og hvem kan tildeles madservice?	2
3. Hvordan tildeles madservice?.....	3
4. Hvad er madservice?	3
5. Frit valg af leverandør.....	5
6. Hvornår leveres maden?	5
7. Hvad koster maden?.....	6
8. Kvalitetskrav til leverandøren.	6
9. Kvalitetskrav til maden.	6
10. Forventninger til dig.	7
11. Klager.....	7
12. Kontakt.....	7

1. **Hvad er en kvalitetsstandard?**

En kvalitetsstandard er en information om det politisk vedtagne serviceniveau i Aabenraa Kommune.

Denne kvalitetsstandard omhandler den madservice, du kan tildeles, når du opfylder de betingelser for tildeling af madservice, som er beskrevet nedenfor.

2. **Hvad står der i serviceloven, og hvem kan tildeles madservice?**

Af servicelovens § 83, stk. 2 fremgår, 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.

Af servicelovens § 1, stk. 2 fremgår, at formålet med madservice er at fremme din mulighed for at klare dig selv eller lette din daglige tilværelse.

Af vejledningen fremgår at madservice skal betragtes som hjælp til selvhjælp.

Det vil blive vurderet om, om du kan have udbytte af, at spise sammen med andre på en af kommunens caféer.

3. **Hvordan tildeles madservice?**

Du skal henvende dig til Visitation & Rehabilitering på telefon 73 76 76 76 **eller** sende en ansøgning til:

Aabenraa Kommune
Visitation & Rehabilitering
Skelbækvej 2
6200 Aabenraa

Indenfor 5 hverdage efter modtagelsen af din ansøgning, bliver du kontaktet af en visitator, der vurderer, om du opfylder betingelserne for at få tildelt madservice.

Du vil herefter – senest 3 uger efter modtagelsen af din ansøgning – få en skriftlig afgørelse på om du er tildelt madservice.

Er du ikke tildelt madservice, vil der være en begrundelse herfor, og du vil blive informeret om din mulighed for at klage over afgørelsen.

Dit behov for madservice kan ved behov, blive genvurderet. En visitator vil i den forbindelse ringe til dig eller komme på besøg hos dig.

Din leverandørs personale og dit plejepersonale har pligt til at give din visitator besked om ændringer i dit funktionsniveau, som betyder, at dit behov er ændret.

4. **Hvad er madservice?**

Madservice leveres én gang ugentlig i hjemmet som kolde færdigretter. Du skal som minimum aftage 4 hovedretter om ugen eller det, der svarer til prisen for 4 hovedretter.

Du skal betale for levering én gang pr. uge uanset antallet af portioner.

Hovedretten består af kød, grøntsager, sovs og kartofler (eller ris og pasta) som følger årstidens råvarer. Du kan vælge mellem en lille eller en stor portion.

Tilbehør til hovedretten: Rødbeder, asier, agurkesalat og græskar indgår i det enkelte måltid, men leveres i glas á 375 gram. Der tilbydes årligt op til 5 glas efter eget valg.

Tilbehør til boretten som fremgår af menuplanen – f.eks. mælk, kanelsukker med mere – leveres sammen med maden.

Har du brug for mad med en anden konsistent – f.eks. hakket – kan køkkenet tilpasse det til dig. Du har ret til at få diætmad, når der er dokumentation fra en autoriseret læge for dit behov – f.eks. hvis du har sukkersyge.

Madens næringsindhold tilstræbes at følge retningslinjer fra *“Anbefalinger for den danske institutionskost til småtspisende”*.

Oversigt over portionsstørrelser:

Ret	Normal portion	Lille portion – nu
Hel kød, færdig stegt	100 g	80 g
Fars, færdig stegt	110-125 g	100 g
Sammenkogt ret	2½ dl	2 dl
Fisk	125-150 g	80 g
Sovs	150 g	100 g
Stuvninger	200 g	150 g
Kartofler	120 g	80 g
Ris/pasta	150 g	80 g
Kartoffelmos	200 g	120 g
Grøntsager	75 - 120 g	40 g
Råkost og salater	75 - 120 g	-
Supper inklusiv fyld	2½ dl	2 ½ dl
Biretter – fromager og lignende	1½ dl	1½ dl
Frugtgrød og frugtsupper	2 dl	2 dl
Mælkemad	2½ dl	2½ dl

Du kan købe følgende ekstra mad, hvis du aftager mindst 4 hovedretter om ugen:

- øllebrød
- proteindrik
- frugtgrød
- suppe (energiberiget)
- madpakke (tilbydes som pålægspakke)
- råkost / salat
- kage

5. Frit valg af leverandør

Du kan vælge mellem de leverandører af madservice, der er godkendt af Aabenraa Kommune.

Det gælder dog ikke, hvis du bor i en plejebolig. Her er det altid den kommunale leverandør der leverer maden.

Visitor oplyser dig om, hvilke leverandører kommunen har aftale med. Du kan også få tilsendt "*Informationsmateriale om leverandør af madservice*".

Du kan som udgangspunkt skifte leverandør med 4 ugers varsel fra førstkommende mandag. Mens du venter, vil du selvfølgelig fortsat få hjælpen fra den leverandør, du hidtil har haft.

6. Hvornår leveres maden?

Din leverandør er forpligtet til at levere maden til dig efter de aftalte vilkår.

Du vil få madservice så hurtigt som muligt og senest den første hverdag efter, at du er tildelt den.

Udbringning af madservice sker på hverdage i tidrummet kl. 7.00 – 16.00. Tidspunktet afhænger af, hvordan din leverandør har planlagt sin kørerute for udbringning.

Din leverandør skal kontakte dig telefonisk, hvis det bliver nødvendigt at flytte tidspunktet for udbringning mere end 1 time.

Er der fejl eller mangler, der skyldes din leverandør, er leverandøren forpligtet til omgående og for egen regning at levere det manglende til dig.

Husk at melde afbud!

Det er vigtigt, at du giver besked til din leverandør, såfremt du ikke er hjemme på det aftalte tidspunkt, og der skal træffes en anden aftale for levering.

Hvis du ikke har meldt afbud og ikke er at træffe, kontakter din leverandør pårørende eller plejepersonalet af hensyn til din sikkerhed. Hvis der er mistanke om, at der kan være sket dig noget, kontaktes politiet.

Er du ikke hjemme på det tidspunkt, hvor du får leveret maden, og der ikke er lavet en aftale med dig, tager din leverandør din mad med tilbage til køkkenet. Du har herefter mulighed for selv at hente maden. Du kan også mod betaling bede din leverandør om at få maden bragt til din bopæl så hurtigt, som det kan lade sig gøre.

7. **Hvad koster maden?**

Prisen fastsættes politisk af byrådet hvert år og kan findes på kommunens hjemmeside: www.aabenraa.dk

Du kan vælge at betale via netbank eller bankens BetalingsService. Hvis du vælger at tilmelde dig BetalingsService, sker betalingen automatisk, indtil banken får besked om at stoppe betalingen.

Såfremt du inden for en leveringsperiode har haft dage, hvor du har haft afbestilt madservice rettidigt, vil der ske fradrag i månedsbetalingen.

8. **Kvalitetskrav til leverandøren**

Din leverandør skal godkendes af Aabenraa Kommune. For at blive godkendt skal leverandøren opfylde de krav, som kommunen har fastsat til bl.a. uddannelse, hygiejne, kvalitet og tavshedspligt.

Leverandøren af madservice tilbyder et opstartsmøde efter nærmere aftale med dig, hvor du introduceres til bestilling af mad og brug af mikroovn.

Gaveforbud

Din leverandørs personale – og personalets ægtefælle og pårørende – må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra dig.

Du, din leverandørs personale – og personalets ægtefælle og pårørende – må ikke låne penge eller sælge varer til hinanden.

Udbringning

Den person, der kører maden ud til dig, skal:

- bære uniform og et synligt legitimationskort med billede eller kunne fremvise det, hvis du spørger herom.
- kunne tale og forstå dansk.
- sætte maden i dit køleskab, hvis du ikke selv kan det.

Hvis du ikke har en microovn, vil du få en stillet til rådighed, så du kan få opvarmet maden. Personalet hjælper dig med, hvordan microovnen anvendes. Hvis du ikke har et termometer til køleskabet, udleveret dette fra din leverandør, for at kunne sikre den korrekte opbevarings temperatur.

9. **Kvalitetskrav til maden**

Det er et krav til kvaliteten af maden, at

- den svarer til dine ernæringsmæssige behov
- at den er velsmagende
- at den er varieret i forhold til menu- og råvaresammensætningen

10. Forventninger til dig

Du anbefales at overholde de regler for opbevaring og opvarmning af maden, som du får udleveret. Du skal være opmærksom på, at der skal være plads til færdigretterne i dit køleskab.

Du har ansvar for, at lys- og adgangsforhold er i orden, og at der er foretaget snerydning op til hjemmets dør. Er du eller andre i husstanden ikke selv i stand til at åbne indgangsdøren monteres kommunens nøgle system.

Af hygiejniske årsager skal du sørge for, at dine eventuelle husdyr ikke kommer i direkte kontakt med vores chauffør.

11. Klager

Klage over afgørelsen om madservice

Hvis du ikke bliver tildelt madservice, kan du inden 4 uger efter, du har modtaget afgørelsen klage mundtlig eller skriftlig over afgørelsen til:

Aabenraa Kommune
Visitation & Rehabilitering
Skelbækvej 2
6200 Aabenraa
Telefon: 73 76 76 76

Klage over madservice

Er du utilfreds med din madservice, kan du rette henvendelse til din leverandør. Hvis leverandøren ikke retter manglerne, kan du henvende dig til Visitation & Rehabilitering.

12. Kontakt

Hvis du har brug for flere oplysninger, kan du kontakte:

Aabenraa Kommune
Visitation & Rehabilitering
Skelbækvej 2
6200 Aabenraa

Telefon: 73 76 76 76 i tidsrummet kl. 8.00 til kl. 16.00 mandag – onsdag, torsdag kl. 8.00 -17.00 og fredag 8.00 - 14.00.