



Kvalitetsstandard for  
madservice

2007

# Indholdsfortegnelse

1.	Hvad er en kvalitetsstandard? .....	2
2.	Hvad er madservice? .....	2
3.	Hvordan bevilges madservice? .....	3
4.	Frit valg af leverandør .....	5
5.	Hvem laver og leverer maden? .....	6
6.	Hvornår leveres maden? .....	7
7.	Kvalitetskrav til maden .....	7
8.	Kvalitetskrav til udbringningen .....	8
9.	Borgerens pligter .....	9
10.	Hvad koster madservice? .....	9
11.	Klager .....	9
12.	Kontakt .....	10

## 1. Hvad er en kvalitetsstandard?

Aabenraa Kommune udarbejder årligt en kvalitetsstandard for madservice, som indeholder en generel serviceinformation til borgerne om den madservice, de efter ansøgning og bevilling kan forvente fra kommunen.

Kvalitetsstandarden har til formål at

- oplyse om, hvilke madserviceydelser kommunen tilbyder
- oplyse om borgerens rettigheder og pligter i forbindelse med madservice
- hjælpe borgeren med at vurdere, om han får det han har ret til
- fungere som vejledning for de medarbejdere, der udfører hjælpen.

## 2. Hvad er madservice?

Madservice er et tilbud om hel eller delvis dagskost. Madservicen kan bevilges som enten midlertidig madservice eller varig madservice. Kommunen vurderer behovet i den enkelte situation.

Målgruppen for madservice er borgere i alle aldre, der opholder sig midlertidigt eller varigt i kommunen. De skal have behov for at få lavet og eventuelt leveret enten hele deres dagskost eller dele af den (det varme måltid), fordi de ikke selv kan eller kun meget vanskeligt kan sørge for maden selv.

Det er vigtigt, at være opmærksom på, at madservice har et sundhedsforebyggende sigte. Hjælpen skal gives og tilrettelægges i nært samarbejde med borgeren. Madservice ydes i medfør af § 83 i lov om social service.

## 3. Hvordan bevilges madservice?

### 3.1 Ansøgning

Ansøgning om madservice rettes – enten mundtligt eller skriftligt - til visitatorerne i Myndighed og Visitation i Aabenraa Kommune. Se afsnit 10 for adresse, telefontid m.m.

Under indlæggelse formidler sygehuset kontakten.

### 3.2 Sagsbehandling og vurdering

Ved akut behov iværksættes madservice straks.

Efter senest 5 hverdage vil ansøgeren blive kontaktet af visitator med henblik på uddybning af ansøgningen eller aftale om hjemmebesøg. Visitator vil i sin sagsbehandling inddrage borgeren og sikre dennes medvirken i ansøgningens behandling. Borgeren får tilbud om at have en pårørende eller en anden bisidder med ved visitationssamtalen.

På baggrund af interview med ansøgeren og/eller oplysninger fra andre offentlige instanser foretager visitator en helhedsvurdering af ansøgerens ressourcer og begrænsninger, funktionsniveau og behovet for hjælp. Bevillingen af madservice sker på baggrund af denne vurdering af ansøgerens funktionsevne.

I vurderingen af ansøgerens funktionsevne er det ikke begrænsningens årsag (sygdom, ulykkesfølger, aldersbetinget svagelighed m.v.) eller omfang, der er afgørende, men derimod følgerne af den nedsatte fysiske, psykiske eller sociale funktion og den enkeltes mestring heraf.

Følgende indgår også i vurderingen af behovet for hjælp:

- husstandens samlede ressourcer, dvs. er der andre raske personer i hjemmet
- er der pårørende i nærheden, der er villige til at træde til
- kan ansøgeren trænes til / oplæres i helt eller delvist at klare nogle af opgaverne, der søges om hjælp til
- boligforholdene.

På baggrund af ovenstående udarbejder visitator en afgørelse til den enkelte ansøger.

### **3.3 Afgørelse**

Det er visitatorerne i Myndighed og Visitation der afgør, om ansøgeren er berettiget til at modtage madservice.

Afgørelse om madservice skal være truffet senest 10 hverdage efter ansøgning om madservice. Afgørelsen om bevilling af madservice meddeles ansøgeren skriftligt og indeholder en begrundelse. Af afgørelsen vil det fremgå, hvilke af ansøgerens anmodninger om madservice kommunen har kunnet imødekomme og hvilke ikke.

I forbindelse med afgørelsen om madservice udarbejder kommunen et aftaleskema, som indeholder oplysninger om, hvilke ydelser hjælpen omfatter. Afgørelse og aftaleskema er dokumentation for, hvilke ydelser borgeren er visiteret til.

### **3.4 Bevilling**

Madservice bevilges som midlertidig eller varig madservice. Madservice bevilges som midlertidig, når funktionsnedsættelsen er af midlertidig karakter. Midlertidig madservice vil typisk blive revurderet senest 3 måneder efter afgørelse om hjælp.

Madservice bevilges som varig, når funktionsnedsættelsen er af varig karakter. I begrebet 'varig' ligger ikke, at der er tale om det samme behov for hjælp altid men derimod, at der i lang tid fremover vil være behov for at afhjælpe følgerne af funktionsnedsættelsen.

Mindst én gang om året skal kommunen tage stilling til, om ydelsen fortsat opfylder sit formål, og om der fortsat er behov for den ydelse, der er bevilget.

Vurderingen kan munde ud i en ny afgørelse, såfremt der er ændringer i behovet for madservice, eller der er sket ændringer i kommunens serviceniveau for ydelsen. Visitator kan forud for vurderingen tage kontakt til hjælper / leverandør og borgeren med henblik på at indhente oplysninger om borgerens aktuelle situation og evt. aftale et besøg i hjemmet.

## 4. Frit valg af leverandør

Madservice er en form for hjemmehjælp og er derfor omfattet af reglerne om frit valg af leverandør af hjemmehjælp.

Pr. november 2006 vides endnu ikke, om flere leverandører af madservice end de leverandører, der hidtil har været i Aabenraa, Rødekro, Tinglev, Lundtoft og Bov kommuner, vil anmode om godkendelse.

Hvis der ikke kommer flere leverandører af madservice, vil det frie valg være begrænset til den leverandør, der hidtil har leveret maden i det madservicedistrikt, som borgeren bor i. Madservicedistrikterne vil svare til de "gamle" kommuner.

Aabenraa Kommune vil i samarbejde med leverandørerne udgive et informationsmateriale om det frie valg af leverandør og videreformidle leverandørernes oplysningsmateriale / pjecer til borgeren.

### 4.1 Skift af leverandør

Hvis der kommer mere end 1 leverandør af madservice i hvert madservicedistrikt, kan borgeren som udgangspunkt skifte leverandør med 4 ugers varsel.

Mens man venter på, at den nye leverandør kan begynde at levere, vil man selvfølgelig blive ved med at få hjælpen fra den leverandør, der hidtil har leveret hjælpen.

Selvom madservice kan leveres af både kommunale og private leverandører er det fortsat kommunen, der har ansvaret for, at borgeren får den hjælp, der er behov for.

Der bliver ikke lavet om på, hvilken ydelse borgeren kan få, fordi han eller hun vælger et privat firma, og hvis borgerens behov ændrer sig, er det fortsat en visitator, der skal beslutte, om ydelsen skal ændres.

Frit valg af leverandør vil være et ekstra tilbud – borgerens øvrige rettigheder og pligter er uændrede.

## 4.2 Tilkøbsydelse

Private leverandører af madservice har mulighed for at tilbyde borgerne tilkøbsydelse. Denne service må ikke leveres af de kommunale leverandører af madservice.

Det er den private virksomhed, som informerer borgeren om sit tilbud om tilkøbsydelse. Aftaler om tilkøb skal indgås med overholdelse af vilkårene i Lov om visse forbrugsaftaler ("dørsalgsloven").

Borgeren skal selv betale for de aftalte tilkøbsydelse, og aftaler om tilkøbsydelse er kommunen uvedkommende.

## 5. Hvem laver og leverer maden?

### Faglært personale

Som udgangspunkt laves maden af kostfagligt uddannet personale. I perioder kan der imidlertid være behov for vikarer. Derfor accepterer Aabenraa Kommune, at leverandørerne har ufaglært personale svarende til max. 20 % af det samlede årsværk. Alle nyansatte gennemfører et individuelt introduktionsprogram.

### Elever

Leverandøren kan være ansvarlig for den praktiske uddannelse af ernæringsassistentelever.

### Straffeattest, tavshedspligt og meddelelsespligt

Alle medarbejdere har inden ansættelsen afleveret en straffeattest samt underskrevet en tavshedserklæring. Samtidig har medarbejderne en meddelelsespligt overfor Visitationen, hvis de i forbindelse med leveringen af hjælpen oplever ændringer i borgerens samlede situation.

### Legitimationskort

Leverandørens udbringningspersonale skal bære synligt legitimationskort med billede eller kunne fremvise det ved forespørgsel.

### Gaveforbud

Leverandørens personale - og personalets ægtefælle og pårørende - må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra borgeren. Borgeren, leverandørens personale - og personalets ægtefælle og/eller andre pårørende - må ikke låne hinanden penge eller sælge varer til hinanden.

## 6. Hvornår leveres maden?

Madservice skal leveres senest 10 hverdage efter borgerens valg af leverandør. Madservice skal iværksættes straks, såfremt visitator eller hjemmesygeplejerske vurderer, at der er behov herfor.

Ved madservice uden udbringning leveres maden på produktionsstedet, hvor borgerne henter det på et tidspunkt aftalt mellem leverandøren og borgeren, og eventuelt indtager det, hvis der er mulighed for dette.

Ved madservice med udbringning leveres maden i dagtimerne. Tidspunktet er afhængig af leverandøren i madservicedistrikterne, der svarer til de gamle kommunegrænser.

Leverandøren skal kontakte borgeren telefonisk, hvis det bliver nødvendigt at flytte udbringningstidspunktet mere end 1 time.

### **Leverandøren kommer ikke til det aftalte tidspunkt**

Hvis leverandøren ikke giver meddelelse om forsinkelse og ikke kommer til aftalt tidspunkt, kontaktes leverandøren. Leverandørens telefonnummer fremgår af aftaleskemaet i afgørelsen om madservice samt af de informationsfoldere, som de forskellige leverandører laver. Hvis borgeren ikke kan få fat i leverandøren, kontaktes Aabenraa Kommune, Visitationscentret, telefon 73 76 79 00, hverdage kl. 08.00-14.30.

### **Borgeren ønsker at melde afbud**

Borgeren skal sørge for, at der meldes afbud til madserviceleverandøren. Hvis borgeren ikke har meldt afbud, vil personalet af hensyn til borgerens sikkerhed forsøge at kontakte pårørende eller lignende. I sidste instans kan leverandøren blive nødt til at ringe til politiet samt rekvirere en låsesmed.

## 7. Kvalitetskrav til maden

Det er et kvalitetskrav, at den mad, der leveres til modtagere af madservice i Aabenraa Kommune:

- svarer til modtagernes ernæringsmæssige behov
- er velsmagende
- har en høj ernæringsmæssig og fødevarehygiejnisk kvalitet
- er varieret i forhold til menu- og råvaresammensætning
- er afpasset årstiderne.

Endvidere er det et kvalitetskrav, at borgerne skal have mulighed for at vælge forskellige måltider, som minimum både hovedret og

biret, ud fra en ernæringsrigtig sammensat dagskost. Som eksempel på andre måltider kan nævnes pålægspakker til det kolde måltid, morgenmad, kaffebrød og brød med pålæg. Disse leveres sammen med hovedmåltidet. Det specifikke tilbud i hvert madservicedistrikt vil fremgå af distriktets informationsfolder.

Borgerne skal have mulighed for at vælge mellem forskellige portionsstørrelser. På de dage, hvor hovedretten er fisk eller indmad, skal der være mulighed for at vælge et alternativ.

Borgerne skal desuden have mulighed for at få leveret et standardmåltid til op til 2 gæster, således at der til den pågældende dag leveres 3 portioner.

Madens næringsindhold skal følge retningslinier og overholde normerne fra "Anbefalinger for den danske institutionskost"<sup>1</sup>, den seneste udgave.

Aabenraa Kommunes kvalitetsmål er at 95% af modtagerne af madservice er tilfredse med tilbudet om madservice.

## 8. Kvalitetskrav til udbringningen

Ved madservice med udbringning stiller leverandøren de nødvendige redskaber til rådighed for at opbevare og opvarme maden, afhængig af hvilken produktionsform, der er tale om (microovn, varmeplade, madopvarmer, fryser).

Leverandøren skal vejlede borgeren i, hvordan redskaberne anvendes.

Udbringningspersonalet / chaufførerne skal, hvis borgeren ikke kan selv, yde den nødvendige hjælp til at pakke maden ud og evt. sætte maden på bordet eller i fryseren.

Chaufførerne sørger for at tage flergangsservice med retur til leverandøren.

---

<sup>1</sup> "Anbefalinger for den danske institutionskost" er udgivet af Fødevaredirektoratet, senest i 2000.

## 9. Borgerens pligter

Borgeren er forpligtet til at sørge for den daglige renholdelse, efter vejledning fra leverandøren, af microovn, varmeplade eller madopvarmer og/eller fryser. Hvis borgeren ikke er i stand til dette, kan borgeren søge om hjemmehjælp hertil.

Borgerens frist for afmelding af madservice på enkelte dage eller for en længere periode vil fremgå af de enkelte madservicedistrikters informationsfoldere.

## 10. Hvad koster madservice?

Taksten for madservice fastsættes politisk. Et standardmåltid bestående af en hovedret og en boret skal koste det samme for borgeren, uanset hvilken leverandør der laver og eventuelt udbringer den.

Private leverandører har lov til udover standardmåltidet at tilbyde "luksusmåltider" til højere priser, men det er et krav, at alle leverandører kan levere et standardmåltid.

Et standardmåltid koster i 2007 45,00 kr.

Pensionisters betaling for madservice trækkes over pensionsudbetalingen. Ikke-pensionister modtager en månedlig faktura med posten.

## 11. Klager

### Klage over afgørelsen

Sammen med afgørelsen fremsendes en klagevejledning, som oplyser om klageadgang, klageinstans og klagefrist.

Klage over en kommunes afgørelse om hjemmehjælp skal ske til Klagerådet. Der er ingen klagefrist og ingen formkrav til fremsættelse af klagen. Klagerådet sender sin indstilling i sagen til Socialudvalget, der giver klageren besked om afgørelse ud fra klagerådets indstilling.

Klagen fremsendes til:

Klagerådet

Myndighed og Visitation,

Sundhedsforvaltningen, Aabenraa Kommune

Skelbækvej 2

6200 Aabenraa.

Klageren har mulighed for at anke Socialudvalgets afgørelse til Det sociale Nævn. Dette er nærmere beskrevet i klagevejledningen.

#### Klage over hjælpens udførelse

Henvendelse om mangler, uhensigtsmæssigheder og evt. utilfredshed over hjælperen eller den måde hjælpen udføres på rettes til leverandøren.

Såfremt leverandøren ikke retter op på de påpegede mangler eller lignende, fremsættes klagen til Bestiller- og Kvalitetsafdelingen, som behandler klagen.

Borgeren kan også klage til Klagerådet vedrørende hjælpens udførelse.

Klagerådet afgør, hvilke generelle og konkrete spørgsmål vedrørende personlig hjælp og pleje m.v. (herunder praktisk hjælp) rådet vil forelægge for kommunalbestyrelsen.

Klagerådet kan udtale kritik og foreslå ændringer på området.

## 12. Kontakt

Hvis De har behov for yderligere oplysninger kan De kontakte:

Aabenraa Kommune  
Visitationscentret  
Skelbækvej 2  
6200 Aabenraa  
Telefon 73 76 79 00  
Telefontid: Hverdage kl. 08.00-14.30  
E-mail: [post@aabenraa.dk](mailto:post@aabenraa.dk)