



VISITATIONSRETNINGSLINJER

2.1.6 MADSERVICE, M-pakke

Personlig og praktisk hjælp ydes altid med det formål, at borgeren bliver så selvhjulpnen som muligt. Alle borgere, der er visiteret til personlig og/eller praktisk hjælp skal derfor i samarbejde med hjemmehjælperen fastsætte mål for indsatsen.

Borgeren vil modtage en rehabiliterende indsats, så der skabes tryghed for borgeren

Første gang en borger søger om hjemmehjælp, vil borgeren blive visiteret til et rehabiliteringsforløb, hvis der vurderes at være et rehabiliteringspotentiale. Formålet er, at borgeren bliver så selvstændig og uafhængig af hjemmehjælp som muligt. Dette rehabiliteringsforløb kan vare i op til 8 uger. Ved afslutning af rehabiliteringsforløbet vurderes, om borgeren har behov for hjemmehjælp på det givne tidspunkt, er dette tilfældet visiteres borgeren til dette og vælger mellem de godkendte leverandører af hjemmehjælp.

Tilbagemeldingspligt

Borgere, der modtager hjemmehjælp, og leverandøren har pligt til at meddele det til Myndighedsteamet, når der er væsentlig ændringer i borgerens funktionsevne. Det gælder både, når borgeren har behov for mere såvel som mindre hjælp. Dette er absolut nødvendigt for, at det kan sikres, at borgeren er visiteret til den rette hjælp.

Hvem kan få hjælp?

Borgere, som enten på grund af nedsat fysik, psykisk og/eller social funktionsevne ikke er i stand til selv at tilberede varm mad eller sikre tilstrækkelig ernæringstilstand.

Hjælpen ydes efter principperne for hverdagsrehabilitering, der har til formål at understøtte borgeren i at blive så uafhængig af hjælp som muligt

Myndighedsteamet foretager en konkret, individuel vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp under en visitationssamtale. Tildeling sker på basis af følgende kriterier:

Borgeren er over 18 år.

Borgerens funktionsniveau medfører en af følgende begrænsninger:

Lette begrænsninger

- Borgeren er den aktive part og kan med let personassistance udføre aktiviteten
- Borgeren kan overkomme/overskue/tage initiativ til de fleste elementer inden for funktionsområdet, men kan have et lille behov for støtte til funktionen

Moderate begrænsninger

- Borgeren er den aktive part og kan under forudsætning af moderat personassistance udføre aktiviteten.
- Borgeren klarer stort set at overkomme/overskue/tage initiativ til en eller flere funktioner inden for vurderingsområdet med eller uden hjælpemidler. Borgeren kan have behov for hjælp til enkelte vurderingsområder.

Svære begrænsninger

- Borgeren deltager og kan under forudsætning af omfattende personassistance udføre aktiviteten.
- Borgeren har vanskeligt ved at overkomme/overskue/tage initiativ til de fleste funktioner inden for vurderingsområdet med eller uden hjælpemidler.

Totale begrænsninger

- Borgeren er ude af stand til at udføre aktiviteten og har behov for fuldstændig personassistance.
- Borgeren er ude af stand til at overkomme/overskue/tage initiativ til funktioner inden for vurderingsområdet på trods af hjælpemidler.

Husstandens samlede ressourcer

Der ydes kun hjælp til den del af de praktiske opgaver i hjemmet, som borgeren og andre personer i husstanden ikke kan udføre.

Madservice

Med udgangspunkt i borgerens funktionsniveau kan der visiteres til nedenstående madservice. Der kan kun visiteres én type pr. borger.

M1: Fuldkost uden udbringning. Visiteres til borgere, som ikke selv er i stand til at lave mad, og som kan transportere sig til caféerne på pleje- og træningscentrene, eller hvor andre i husstanden kan afhente maden på caféerne på pleje- og træningscentrene.

M2: Diætkost/energitæt kost uden udbringning. Visiteres til borgere, som ikke selv er i stand til at lave mad, og som kan transportere sig til caféerne på pleje- og træningscentrene, eller hvor andre i husstanden kan afhente maden på caféerne på pleje- og træningscentrene. Borgeren er småt spisende med risiko for fejlernæring. Diætkost og energitæt kost visiteres kun efter læge/diætist ordination.

M3: Fuldkost med udbringning af varm mad hver dag: Visiteres til borgere, som ikke selv er i stand til at tilberede eller varme mad, og som ikke selv kan transportere sig til caféerne på pleje- og træningscentrene. Der er ikke andre i husstanden, som kan afhente maden på caféerne på pleje- og træningscentrene.

M4: Diætkost/energitæt kost med udbringning af varm mad hver dag: Visiteres til borgere, som ikke selv er i stand til at tilberede eller varme mad, og som ikke selv kan transportere sig til caféerne på pleje- og træningscentrene. Der er ikke andre i husstanden, som kan afhente maden på caféerne på pleje- og træningscentrene. Borgeren er fx småt spisende med risiko for fejlernæring. Diætkost og energitæt kost visiteres kun efter læge/diætist ordination.

M5: Fuldkost med udbringning af kølemad to gange om ugen: Visiteres til borgere, som ikke selv kan transportere sig til caféerne på pleje- og træningscentrene og hvor der ikke er andre i husstanden, som kan afhente maden på caféerne på pleje- og træningscentrene.

- Kølemad visiteres til borgere, som selv kan varme maden eller
- som modtager hjælp til personlig pleje hver dag, og hvor hjælpen kan ydes i forbindelse med et måltid. Hjemmehjælperen hjælper her med at varme/servere maden.

M6: Diætkost/energitæt kost med udbringning af kølemad to gange om ugen: Borgeren er f.eks småt spisende med risiko for fejlernæring. Diætkost og energitæt kost visiteres kun efter læge/diætist ordination.

Visiteres til borgere, som ikke selv kan transportere sig til caféerne på pleje- og træningscentrene og hvor der ikke er andre i husstanden, som kan afhente maden på caféerne på pleje- og træningscentrene.

- Kølemad visiteres til borgere, som selv kan varme maden eller
- som modtager hjælp til personlig pleje hver dag, og hvor hjælpen kan ydes i forbindelse med et måltid. Hjemmehjælperen hjælper her med at varme/servere maden.

Pris

Egenbetaling der fremgår af Høje Taastrup Kommunes takstbilag
Opkræves 2 måneder bagud.

Hvordan får borgeren besked om afgørelse?

Afgørelsen meddeles skriftligt til borgeren. Ved afslag informeres om klagemulighed.

Ved bevilling af ydelse sendes besked til leverandøren.

Nye borgere og borgere, hvor der er udsigt til væsentligt forbedret funktionsniveau, revurderes efter 3 måneder. Øvrige borgere revurderes mindst en gang hvert 2. år.

Opstart af hjælp

Madservice startes op hurtigst muligt og senest to dage efter visitation.

Hvis borger vælger at anvende fritvalgsbevis, leveres mad fra den leverandør, kommunen har indgået aftale med, frem til aftale efter fritvalgsbevis er indgået.

Dokumentation

Myndighedsteamet sætter det retningsgivende mål.

Myndighedsteamet beskriver bevilget hjælp i omsorgssystemet og samarbejdsaftalen. Formålet med bevillingen skal klart fremgå af beskrivelsen.

Hvilket omfang har madservice?

- Der kan visiteres til 4-7 måltider ugentligt
- For servering af varm mad på caféerne jf. M1 og M2: Servering på spisesteder finder sted mellem kl. 11.30 og 13.00
- For levering af varm mad jf. M3 og M4: Maden leveres til borgeren alle ugens dage mellem kl. 11.15 og 13.00
- For levering af kølemad jf. M5 og M6: Maden leveres til borgeren to gange om ugen mellem 10.00 til 17.00. Leverandøren er forpligtet til at levere maden til den enkelte borger inden for et interval på to timer
- Ved madservice med udbringning skal borgeren være til stede ved leveringen af maden med mindre, andet er aftalt med leverandøren.
- Der kan vælges fritvalgsbevis

Hvilket indhold har madservice?

Fuldkost

Fuldkost defineres som en hovedret og en boret. Det er muligt at fravælge boret. Der tilbydes 3 portionsstørrelser. I alle portioner er kødmængden den samme, idet det er mængden af tilbehør der varierer.

Der tilbydes hakket, findelt eller pureret kost.

Hovedret

Der tilbydes valgfrihed mellem minimum 2 hovedretter (varm mad). Mindst én af de 2 hovedretter skal være uden svinekød, uden indmad og uden fisk. Derudover skal der også være mulighed for at vælge en vegetarisk ret.

Biret

Biretten kan være en forret, suppe, mælkesmad, frugtgrød, dessert, kage m.v. Biretten kan fravælges.

Ekstra tilbud (tilkøbsdeler)

Leverandøren skal som minimum tilbyde følgende, som kan leveres sammen med den visiterede ydelse.

- Ekstra måltider til gæster: Borgerne skal ved særlige lejligheder som fx fødselsdage eller lign. kunne købe ekstra portioner af hovedretten og biretten.
- Salat/råkost
- Smørrebrød
- Proteinrig drik

Tilbehør til retterne skal leveres sammen med maden.

Diætkost/energitæt kost

For diætkost og energitæt kost gælder de samme retningslinjer som for fuldkost, hvad angår portionsstørrelser. I øvrigt tilpasses diætkost og energitæt kost borgerens individuelle behov.

Der er ikke krav om valgmenu ift. diætkost. Dog skal det være muligt at fravælge svinekød.

Hygiejne og egenkontrol

Enhver leverandør af madservice skal leve op til gældende lovgivning på området.

Opgaver der ikke må varetages ifølge kvalitetsstandard

- Borgeren kan ikke ønske specielle retter ud over menuplanerne
- Der kan ikke leveres biret, smørrebrød eller lign. uden samtidig levering af hovedret
- Ved fritvalgsbevis vælger borgeren selv.

Krav til leverandøren

Observationspligt af borgerens almene tilstand

Medarbejdere, der er på besøg i borgerens hjem, har pligt til at melde tilbage til visitationen ved ændringer i borgerens almene tilstand og situation.

Medarbejdere, der er i borgerens hjem, forventes altid at handle på uopsættelige situationer efter fald, ved sygdom m.v. Hvis en borger mod forventning ikke åbner ved chaufførens ankomst til hjemmet, kontakter denne hjemmepleje gruppen. Uden for rådhusets åbningstid kontaktes hjemmeplejens akutberedskab.

- Alle måltider skal være veltillavede, varierede, og der skal i videst muligt omfang benyttes årstidens råvarer
- 90 % af borgerne skal være meget tilfredse eller tilfredse med madservice

Variation i måltider pr. måned

- Der opstilles menuplaner gældende for én måned
- Hovedingredienserne i menuerne skal fremgå af kostplanen
- Borgerne vælger menu dag for dag, for alle månedens dage ud fra den udleverede menuplan. Der kan frit vælges blandt de tilbudte menuer
- Der skal være variation i måltiderne. Dette gælder den enkelte menuplan og set over året som helhed, således at borgeren hele tiden har en oplevelse af forskellighed, der er tilpasset de forskellige behov og muligheder, der vil være året igennem. 80 % af borgerne skal have en oplevelse af variation i måltiderne
- Måltidet for den varmt leverede skal af borgeren opleves som varmt – ca. 65° ved indtagelse umiddelbart efter levering

For madservice med udbringning gælder desuden følgende:

- Den leverede mad skal indeholde en energimængde (hoved- og biret) svarende til 35 % af døgnbehovet
- Energi procentfordelingen skal følge Levnedsmiddelstyrelsens anbefalinger til institutionskost

Kommunikation

- Kommunikation vedrørende følsomme/personhenførbare oplysninger sendes via sikker mail

Dokumentation

Høje Taastrup Kommune kan til enhver tid kræve dokumentation for leverandørens overholdelse af kommunens kvalitetskrav og øvrige gældende regler, herunder:

- At leverandøren lever op til de krævede valgmuligheder
- At menuplan og portionsstørrelser lever op til de stillede krav
- At der kan leveres diætkost.

Det bemærkes, at HTK herudover forbeholder sig ret til at foretage kontrol, i det omfang kommunen finder det hensigtsmæssigt. Leverandøren skal stille materiale, personale m.v. til rådighed for denne kontrol.

Personale

- Leverandøren skal sikre, at personalet har de fornødne faglige kvalifikationer til at løse de beskrevne opgaver
- Da leverandøren er godkendt til at levere diætkost/energitæt menu, skal der som minimum være tilknyttet en køkkenassistent
- Det er et krav, at det udførende personale er bekendt med Høje-Taastrup Kommunes kvalitetsstandard for ydelsen, og at ydelsen udføres i overensstemmelse med denne
- Leverandøren skal sikre sig, at personalet holder sig ajour med den faglige udvikling på området "kost for ældre". Leverandøren skal i den forbindelse sikre, at de nødvendige ressourcer er til rådighed for personalets efteruddannelse

Udsættelse og erstatning af hjælp

Leverandøren registrerer afbestillinger efter nærmere aftale med Høje-Taastrup Kommune. Leverandøren fakturerer for antal leverede måltider. Al skriftlig kommunikation mellem leverandøren og Høje-Taastrup Kommune forudsættes at foregå elektronisk.

- Madservice kan ikke aflyses eller udsættes
- Mad portionerne skal udbringes på forsvarlig og hygiejnisk måde.

- Det materiel, der benyttes i forbindelse med produktion og transport skal være rent, således at smitte ikke kan forekomme fra materiel til maden
- Materialet, som kølemaden leveres i, skal kunne anvendes ved opvarmning i ovn/mikroovn
- Af etiketten skal det klart og læsbart for målgruppen fremgå, hvorledes maden skal håndteres
- Af informationsmaterialet skal det tydeligt fremgå, hvor borgeren skal henvende sig ved afmelding og svigtende leverancer
- Borgeren har pligt til at afmelde visiteret madservice med udbringning hos leverandøren, hvis:
 - Borgeren ikke har behov for den visiterede madservice som følge af hospitalsindlæggelse mv.
 - Borgeren ikke ønsker at modtage madservice som følge af ferie mv.
 - Borgeren ønsker at indtage sit måltid på en café på ét af kommunens plejecentre eller på træningscentret, dvs., afbestille maden.

Borgeren har pligt til at afbestille madservice med udbringning senest dagen før levering inden kl. 12.00. Ved senere afbestilling opkræves betaling for maden.

- Ved længere fravær f.eks. ferie og hospitalsophold genoptages madservice ved henvendelse til leverandøren. Henvendelse skal ske til udfører senest kl. 12.00 dagen før madservice ønskes genoptaget.

Reklamationer

Borgerne skal rette evt. reklamationer til leverandøren. Klager over for eksempel manglende eller forkert levering skal imødekommes straks af leverandøren. Såfremt de opståede problemer ikke umiddelbart kan løses mellem leverandør og borger, kan borgeren klage til Høje-Taastrup Kommune, - visitationsenheden.

Der henvises til Høje-Taastrup Kommunes Ernæringspolitik og Indkøbspolitik.

Kvalitetskrav til den leverede hjælp

- Borgere visiteret til madservice uden udbringning kan frit vælge mellem de godkendte leverandører af madservice uden udbringning, herunder kommunens plejecentre/aktivitetscenter. Der skal ikke foretages et fast valg af leverandør af madservice uden udbringning
- Borgere visiteret til madservice med udbringning kan vælge mellem: Godkendte leverandører af madservice med udbringning.
- Bytteret: Borgere, som er visiteret til madservice med udbringning kan bytte til madservice uden udbringning. Maden kan således indtages på kommunens caféer på pleje- og træningscentrene
- Borgeren har mulighed for telefonisk henvendelse til leverandøren dagligt mellem kl. 8.00 og 14.00
- Borgeren kan skifte udfører med 1 måneds varsel fra udgangen af den måned, hvori modtageren af madservice har anmodet om at skifte leverandør. Ønsker borgeren at opsige samarbejdet med en leverandør, skal borgeren give visitationen besked og her træffe aftale om, hvem der fremover skal levere maden.

Relaterede kvalitetsstandarder

- 3.1.1 Visitation til personlig og praktisk bistand m.v.
- 3.3.5 Kvalitetsmålinger madservice

Lovhenvisninger

- Madservice er reguleret i Lov om Social Service §§ 83, 83a, 8486, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 94a
- Kommunen er forpligtet til at udarbejde kvalitetsstandarder for personlig og praktisk hjælp, jf. Lov om Social Service § 139
- Kommunalbestyrelsen træffer beslutning om et fast tilskud til madservice, jf. bekendtgørelse om betaling for generelle tilbud og for tilbud om personlig og praktisk hjælp m.v.

Ydelsesspecifikation til madservice

Generelt om valgmenuer

Der tilbydes dagligt valgfrihed mellem minimum to menuer – en standardmenu og en alternativ menu, som hver består af hovedret og baret (varm mad). Hovedretterne i de to menuer skal være forskellige. Mindst én af de to hovedretter skal være uden svinekød, uden indmad og uden fisk. Ud over nedenstående krav til ernæring og portionsstørrelse stilles ingen specifikke krav til den alternative menu.

Desuden tilbydes vegetarmenu.

Leverandøren kan vælge at tilbyde flere menuer.

Portionsstørrelser:

Der tilbydes 3 portionsstørrelser for hovedretterne:

- Lille portion: 550 gram
- Standard portion: 650 gram
- Stor portion: 750 gram

I alle portioner er kødmængden den samme, idet det er mængden af tilbehør der varierer.

Kødmængden skal i færdigvægt være:

- Helstegt kød: 90 gram
- Fars: 125 gram
- Fisk: 125 gram
- Sammenkogt ret: 90 gram kød

Birettens portionsstørrelse skal være:

- Mælkegrød/vælling 2,5 dl.
- Supper 3 dl.
- Desserter 2,0 dl.
- Frugtgrød 2,5 dl. + ¼ l. sødmælk

Næringsindhold

Den leverede mad skal indeholde en energimængde (hoved- og baret) svarende til 35 % af døgnbehovet.

Energiprocentfordelingen skal følge Levnedsmiddelstyrelsens anbefalinger til institutionskost.

Der skal foretages beregning af energiprocentfordeling på alle opskrifter.

Søndags- og højtidsmenuer:

Søndag serveres "finere" mad. Fx. kalvesteg og fromage, flæskesteg og lignende menuer.

Der tilbydes særlige måltider på alle helligdage, Mortens Aften og Valdemars Dag. Hvor intet andet er anført, fastlægges menu efter nærmere aftale.

På standardmenuen tilbydes følgende:

Mortens aften: Andesteg med skysovs, kartofler, rødkål. Til dessert ris á la mande med kirsebærsovs eller æblekage.

Valdemars Dag: Stegt flæsk med persillesovs og nye kartofler.

Juleaften: Andesteg med skysovs, brune og hvide kartofler, halve æbler med gelé, rødkål. Til dessert ris á la mande med kirsebærsovs samt en lille flaske vin (25 cl.)

Variation i måltider pr. måned - standardmenuplan

Hovedbestanddelen af kød skal i løbet af en måned varieres på følgende måde:

Hovedret

kødtype:	omtrentligt antal gange, der serveres:
Fisk	4* pr. måned, den ene gang evt. som forret
Indmad	2* pr. måned
Fjerkræ	4* pr. måned
Svinekød	ca. 14 * pr. måned
okse- eller kalvekød	6* pr. måned
Lammekød	1* pr. kvartal

På en måned kan der serveres sammenkogte retter 5-6 gange og fars 8 gange. Der skal i menuplanen være et bredt og varieret udvalg af sæsonens grøntsager.

Biret:

Ret	Omtrentligt antal gange, der serveres
kød- og grøntsagssupper	8 * pr. måned
Frugtgrød	4 * pr. måned
Frugtsuppe	4 * pr. måned
Mælkemad	4 * pr. måned
Dessert/forret	10 * pr. måned