

## Kvalitetsstandard for Madlevering

Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Borgere, som af fysiske og psykiske årsager skønnes at have behov for madlevering.</li><li>• Borgere, som er ude af stand til at varetage opgaver i forbindelse med tilberedning af den varme mad.</li><li>• Borgere, som er ude af stand til selv at hente mad på aktivitetscenteret.</li><li>• Borgere og deres pårørende, hvor der er behov for aflastning omkring madlavningen.</li></ul>
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"><li>• For at modtage madlevering, skal man visiteres til dette.</li><li>• Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.</li><li>• Der er egenbetaling på madlevering.</li><li>• Indsatsen gives, hvis der ikke er andre i husstanden, der kan udføre opgaven.</li></ul>
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ved henvendelse til visitationen, aftales et tidspunkt for visitationsbesøget.</li></ul>
Formål	<ul style="list-style-type: none"><li>• At sikre at borgeren opretholder en tilstrækkelig ernæringsmæssig tilstand.</li><li>• At tilbyde en alsidig og ernæringsrigtig kost, hvor der tages hensyn til borgerens behov.</li><li>• At yde en forebyggende indsats for at undgå underernæring og fejlernæring.</li></ul>
Indhold i indsats og frekvens	<ul style="list-style-type: none"><li>• Der kan leveres mad hver dag.</li><li>• Leveringen af mad skal være minimum 3 gange om ugen.</li><li>• Mad leveres i køleskab eller på køkkenbord.</li><li>• Kommunens madlevering leverer varm mad eller kølet mad klar til opvarmning.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Kølet mad leveres mellem kl. 9:00 og 11:00</li><li>○ Varm mad leveres mellem kl. 11:00 til 12:30</li><li>○ Der kan også tilkøbes madpakke og biret</li></ul></li><li>• Madleveringen fungerer som tilsyn – med mindre borgeren har fravalgt dette skriftligt.</li><li>• Centralkøkkenets priser og retningslinjer omkring elektronisk dørlås, genbestilling og afbestilling af maden, menuplaner og kontaktoplysninger er oplyst i køkkenets serviceinformation, som udleveres ved visitation til indsatsen.</li><li>• Derudover kan informationerne findes på Breelteparkens hjemmeside <a href="http://www.breelteparken.horsholm.dk">www.breelteparken.horsholm.dk</a></li></ul>
Leverandør	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hørsholm Kommune har aftale om madlevering med Breelteparkens Centralkøkken.</li><li>• Udbringning af mad varetages af Breelteparkens køkken ved Nordsjællands Brandvæsen.</li></ul>

Krav til leverandøren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverandøren skal anvende kommunens elektroniske omsorgsjournal til alle borgerregistreringer f.eks. aflysninger, erstatningsbesøg, forringelse i funktionsniveau m.v.</li> <li>• Leverandøren forpligter sig til at udføre de visiterede indsatser.</li> <li>• Leverandøren forpligter sig til at engagere medarbejdere med relevant faglig kompetence.</li> <li>• Medarbejdere skal bære synligt legitimationskort med vellignende foto.</li> <li>• Leverandøren skal føre tilsyn ved udbringning af maden og give besked til hjemmeplejen ved ændring i borgers tilstand.</li> </ul>
Krav til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgeren skal have elektronisk dørlås.</li> <li>• Borgeren skal være hjemme ved levering af varm mad.</li> <li>• Borgeren skal selv afmelde madlevering ved ferier eller lignende.</li> <li>• Ved indlæggelser får kommunen automatisk besked om dette.</li> <li>• Hvis borgeren ikke er hjemme og maden ikke er afmeldt, vil personalet, af hensyn til borgerens sikkerhed, undersøge hvor borgeren er. Borgeren og de pårørende vil blive forsøgt kontaktet flere gange i løbet af dagen.</li> <li>• Borgeren afholder alle udgifter, i tilfælde hvor chaufføren går forgæves og borgeren ikke har afmeldt maden indenfor tidsfristen.</li> </ul>
Hjemmet som arbejdsplads	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der må ikke ryges (ej heller E-cigaretter), mens medarbejderen er i hjemmet, og der skal luftes ud 5 – 10 minutter, før medarbejderen kommer, hvis der er røget i hjemmet.</li> <li>• Medarbejderen skal have mulighed for at udføre korrekt håndhygiejne i borgerens hjem. Der skal være adgang til flydende sæbe, køkkenruller eller papirhåndklæder.</li> </ul>
Betaling	Der er brugerbetaling ved madlevering
Kvalitetsmål og opfølgning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ved løbende dialog mellem leverandør og visitation.</li> <li>• Borgertilfredshedsundersøgelser.</li> <li>• Revisitation efter behov.</li> </ul>
Lovgrundlag	<p>Serviceoven § 83 og § 88</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formålet med serviceloven er: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. "at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer;</li> <li>2. at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og</li> <li>3. at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer</li> </ol> </li> </ul> <p>stk. 2. Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.</p> <p>Stk. 3. Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer i det omfang, det er muligt for den enkelte. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og</p>

	forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn”
Klagemulighed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis borgeren ønsker at klage over afgørelsen, skal vedkommende henvende sig til visitationen.</li> <li>• Her vil begrundelsen for afgørelsen revurderes, og borgeren vil høres/informeres, hvis der er fremkommet nye oplysninger.</li> <li>• Hvis klagen ikke kan imødekommes, videresender Kommunen sagen til Ankestyrelsen.</li> <li>• Klagefrist er 4 uger efter afgørelsen er modtaget.</li> <li>• Ved klage over en medarbejder eller udførelsen af en indsats, skal borgeren rette henvendelse til den ansvarlige enhed.</li> </ul>
Kontakt til visitationen	Visitationen kan kontaktes alle hverdage 9.00-13.00 på telefon nr. 48 49 36 11 eller e-mail: <a href="mailto:som-post@horsholm.dk">som-post@horsholm.dk</a>