

Kvalitetsstandard

for

madordning i Odense Kommune

Den 23/1 2012

Lovgrundlag

Lov om social service § 83.

Her står at:

Kommunalbestyrelsen skal tilbyde:

- 1) personlig hjælp og pleje
- 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
- 3) madservice

Ældre- og Handicapforvaltningen skal, som følge af lovgivningen, godkende leverandører som ønsker at levere mad i Odense Kommune.

Formål

Formålet med madordningen er:

- At du skal kunne bevare eller genvinde en god ernæringstilstand.
- At du skal opleve madordningen, som en hjælp i det daglige.

Kvalitetsmål

Vi arbejder ud fra en faglig viden der betyder at:

- Vi leverer varieret, velsmagende og ernæringsrigtig mad lavet af råvarer af høj kvalitet.
- Vi leverer mad ud fra en faglig og konkret individuel vurdering og anvendelse af tilsætningsstoffer holdes på et absolut minimum
- Vi er fleksible i vores indsats og arbejder med respekt for dig i din dagligdag
- Vi vurderer din situation løbende og i samarbejde med dig
- Vi medvirker til at skabe kvalitet og sammenhæng i din hverdag.

Hvem kan få madservice?

Du kan få madservice, hvis du ikke er i stand til at lave din daglige mad. Er der andre voksne i hjemmet, der kan lave maden, indgår det i vurderingen.

Hvordan vurderes dit behov?

En visitator vil sammen med dig finde ud af, hvordan dit behov bedst tilgodeses.

Hvor henvender du dig for at få mad og hvordan starter madordningen?

Du kan kontakte Visitationskontoret:

Ældre- og Handicapforvaltningen
Visitationskontoret
Ørbækvej 100
5220 Odense SØ

Telefon: 6551 6061

E-mail: visitationskontoret.aehf@odense.dk

Du modtager en bevilling eller afslag senest 1 uge efter, at ansøgningen er modtaget.

Maden leveres senest 14 dage efter bevillingen er givet.

I særlige tilfælde kan maden leveres akut.

Du aftaler med visitator, hvornår madordningen kan begynde og om du har behov for en mikroovn til færdig-tilberedning af maden.

Du kan frit vælge hvem af kommunens leverandører, der skal levere din mad.

Hvad koster maden

Priserne i Odense Kommune er pr. 1. januar 2012:

Hovedret	42,00 kr..
Forret eller dessert	13,50 kr.
Smør-selv madpakke	22,50 kr.

Priserne reguleres én gang om året.

Du betaler kun for det antal portioner, du har fået. Betaling for pensionister sker ved træk i pensionen. Betalingen vil altid være 2 måneder bagud (træk i pensionen pr. 1. oktober er for levering i august). Ikke pensionister får tilsendt et girokort i måneden efter levering.

Serviceniveau

Du kan være tilmeldt madservice fra 1 til 7 dage om ugen. Du skal dog bestille mindst 2 hovedretter pr. uge

Du kan selv vælge om du vil spise middagsmaden om middagen eller om aftenen.

Leverandøren sender dig en menuplan og en bestillingsseddel for 4 uger.

Menuplanen består af 21 hovedretter og 14 forretter/desserter pr. uge.

Du skal dagligt kunne vælge mellem mindst 2 hovedretter og 1 forret/dessert + suppe

Maden leveres indenfor en fast tidsramme på en fast dag efter aftale med leverandøren. Du bedes sikre, at maden kan afleveres. Leverandøren kontakter dig, hvis der skal ske væsentlige ændringer i leveringen af din mad.

Vil du afbestille maden for en enkelt dag eller en længere periode, skal du gøre det torsdag inden kl.11 i ugen før maden normalt skulle leveres. Hvis du ikke kontakter leverandøren inden for tidsfristen, skal du betale for maden, selvom du ikke er hjemme til at modtage den. Dette gælder dog ikke, hvis du akut er blevet indlagt på sygehus.

Der sondres mellem varm mad, kølemad og frostmad, og det er op til leverandøren, hvilken produktionsform der anvendes. Sammen med din kølemad og frostmad får du en skriftlig information om, hvordan du tilbereder din mad.

Hvilken mad kan du få?

Vi leverer som minimum følgende kosttyper:

- *Almindelig kost.*
(125 g. kartofler, 100 g. grøntsager, 100 g. kød, 1½ dl. sovs)
- *Hjertevenlig kost.* Disse retter er fedtfattige og kolesterolfattige og for borgere, med diabetes eller borgere, der har behov for affedning. Hvis du har normal appetit men ønsker at spise sundt og fedtfattigt, kan du med fordel vælge disse retter.
(125 g. kartofler, 100 g. grøntsager, 100 g. kød, 1½ dl. sovs)
- *Energitæt kost* til dem, der spiser småt.
(75 g. kartofler, 50 g. grøntsager, 70 g. kød, 1 dl. sovs)
- *Lægeordinerede diæter* efter behov, dog ikke sondekost.
- "Smør selv" madpakker
(3 halve stykker rugbrød og ½ stk. franskbrød, 3 slags pålæg af 20 g., 20 g. 45 % ost, 10 g. smør og 10 g. minarine)

Der tilbydes særlige menuer ved højtider.

Vi leverer tilbehør til retterne, fx kanel sukker og mælk. Rødbeder, asier, agurker o.l. leveres sammen med maden eller med jævne mellemrum.

Portionsstørrelserne følger Sundhedsstyrelsens anbefalinger om kost til ældre.

Kvalitetskrav til leverandøren

- Leverandøren skal leve op til kvalitetsmålene i denne kvalitetsstandard
- Leverandøren skal sikre, at personalet har de fornødne faglige kvalifikationer til at kunne varetage opgaven og at de holder deres viden ajour.
- Personalet skal vise legitimation.

Du skal være opmærksom på:

- At alt personalet har tavshedspligt.
- At personalet ikke må modtage lån eller gaver.

Leverandørskifte

Ønsker du at skifte leverandør, skal det ske med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

Leverandørens forpligtelse ved leveringen

Leverandøren skal kontakte hjemmeplejen, hvis de observerer ændringer i din adfærd, helbredstilstand eller lignende eller hvis det ikke er muligt at aflevere maden på din adresse. Hvis leverandøren ikke træffer dig hjemme, afleveres en seddel på din adresse. Det er vigtigt, at du sikrer, at maden kan afleveres.

Hvis der er begrundet mistanke om, at der er noget galt, kontakter hjemmeplejen politiet. Det er derfor vigtigt, at du melder afbud til leverandøren.

Maden leveres med navn på retten, beskrivelse af indholdet samt produktions - og holdbarhedsdato.

Hvis der er fejl eller mangler fra leverandørens side i en leverance, skal leverandøren straks levere det manglende uden udgifter for dig.

Vi vil altid gerne udvikle området.

Odense Kommune arbejder til stadighed med at forbedre madordningen, og vi vil bede dig kontakte os, hvis der er forhold i forbindelse med maden, som du mener skal forbedres.

Hvis du vil klage

Hvis du har fået afslag på ansøgning om visitation til madordning, og du er uenig i afslaget, kan du klage til:

Ældre- og Handicapforvaltningen
Visitationskontoret
Ørbækvej 100,
5220 Odense SØ
Telefon: 6551 6061
E-mail: visitationskontoret.aehf.@odense.dk

Du skal sende din klage inden 4 uger efter, du har modtaget afgørelsen.

Træffer Visitationskontoret ved ny behandling af sagen en anden afgørelse, vil du inden for 4 uger få en meddelelse herom.

Ændres afgørelsen ikke, sendes klagen videre til Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Syddanmark, hvorfra du vil modtage en kvittering.

Er du ikke tilfreds med servicen og maden, opfordrer vi dig til, at du kontakter leverandøren.

Hvis du ikke er tilfreds med leverandørens svar, kan du rette henvendelse til rådmanden i Ældre- og Handicapforvaltningen:

Ældre- og Handicapforvaltningen
Ørbækvej 100,
5220 Odense SØ
Att. Rådmanden

Lovgrundlag

Lov om social service § 83.

Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

- 1) personlig hjælp og pleje
- 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
- 3) madservice

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Stk. 3. Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter § 79.

Stk. 4. Kommunen skal ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

Revideret januar 2012