



# Servicebeskrivelse for madleverance til borgere uden for plejecenter

Gribskov Kommune 2013



## Indholdsfortegnelse

1. Indledning .....	3
1.1 Læsevejledning .....	3
1.2 Visioner og strategi.....	3
1.2.1 Den forebyggende tilgang.....	4
1.3 Rammer for samarbejde.....	4
1.4 Revision og godkendelse.....	4
2. Visitation.....	5
2.1 Kvalitetskrav for visitationen.....	5
2.1.1 Fællesprog II.....	5
2.1.2 De fem funktionsniveauer.....	6
2.1.3 Dokumentation ved visitation.....	6
2.1.4 Tidsfrister.....	7
2.3 Revurdering af indsatser.....	7
2.4 Valg af leverandør.....	8
2.5 Kvalitetsopfølgning .....	8
2.5.1 Påbud ved manglende kvalitet .....	10
3. Levering af madservice.....	11
3.1 Opstart af indsatsen .....	11
3.1.1 Tidsfrister for start af madservice .....	11
3.2 Dokumentation for levering af indsats .....	11
3.3 Kvalitetskrav til madservice.....	11
3.3.1 Krav i forhold til leverandørens planlægning.....	13
3.3.2 Krav til medarbejderne.....	13
3.3.3 Borgerens valgmuligheder.....	14
3.3.4 Menuvariation.....	14
3.3.5 Menu for særlige dage.....	15
3.3.6 Portionsstørrelser.....	16
3.3.7 Madpakke.....	17
3.3.8 Diæter og specialkost .....	17
3.3.9 Menuplaner.....	17
3.4 Kvalitetskrav ved levering af maden .....	17
3.4.1 Krav til leverancen.....	17
3.4.2 Temperatur ved levering.....	17
3.4.3 Opvarmning af mad.....	17
3.4.4 Emballage.....	18
3.4.5 Transport af maden.....	18
4. Kvalitetsstandarder.....	19
4.1 Madservice og udbringning.....	20
5. Bilag.....	22
5.1 Oversigt over tidsfrister.....	23



## 1. Indledning

Denne servicebeskrivelse indeholder det politisk besluttede serviceniveau på madservice i Gribskov Kommune jf. lovgivningen om madservice efter Serviceloven § 83. Servicebeskrivelsen finder anvendelse for borgere, der er visiteret til madservice i eget hjem jf. kvalitetsstandard 4.1 madservice og udbringning. Formålet med servicebeskrivelsen er at understøtte en ensartet udmøntning af det politisk besluttede serviceniveau og dermed medvirke til, at:

- borgerens retssikkerhed for at kunne modtage ensartet service opretholdes.
- borgeren kan læse de kvalitetsstandarder, der ligger til grund for den indsats, borgeren kan modtage på baggrund af en individuel visitation.
- medarbejdere hos myndigheden og leverandørerne får en fælles faglig ramme og et værktøj for det daglige samarbejde – og dermed en mulighed for løbende forventningsafstemning.
- Byrådet får et redskab til at skabe sammenhæng mellem økonomien og det serviceniveau, som borgeren kan modtage.
- understøtte de målsætninger, der er beskrevet i Gribskov Kommunes politikker på social- og sundhedsområdet.
- understøtte formålet i Serviceloven som er at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten. Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie.

### 1.1 Læsevejledning

I kapitel 1 følger en præsentation af kommunens strategi og visioner på social- og sundhedsområdet.

I kapitel 2 beskrives visitationsproceduren. Ligeledes præsenteres de metoder, som medarbejderen i myndigheden arbejder ud fra på dette område.

I kapitel 3 beskrives krav og forventninger til leverandører af madservice.

Kapitel 4 indeholder den konkrete kvalitetsstandard for den indsats, der kan visiteres til.

### 1.2 Visioner og strategi

Gribskov Kommune bygger sin servicebeskrivelse på en række visionære tanker, som er forankret i et sæt af strategisk, politisk besluttede pejlemærker og mål for den



indsats, man ønsker i kommunen.

### 1.2.1 Den forebyggende tilgang

I Gribskov Kommune ønsker vi at bevæge os fra en "indlæggelsesfilosofi" til en "forebyggelsesfilosofi". Vi ønsker at fremme den forebyggende indsats som et fælles anliggende, så flest muligt fremover kan leve et sundt liv uden sygdom og uden behov for sundhedsvæsenets ydelser. Som kommune skal vi skabe sunde rammer for sunde borgere.

## 1.3 Rammer for samarbejde

Der er tre væsentlige samarbejdspartnere i forbindelse med tildeling af madservice . Det er **visitationen, borgeren og leverandøren**.

De tre samarbejdspartnere kan beskrives således:

**Visitationen er kommunens myndighed, som vurderer, hvilken hjælp borgerne kan visiteres til og dermed modtage.**

Vurderingen sker med **borgeren i centrum** og tager udgangspunkt i lovgivning og kommunens kvalitetsstandarder.

Efter dialog med borgeren træffer visitator afgørelse, og borgeren modtager afgørelsen i form af en tildeling eller et afslag.

**Leverandøren er den udførende part**, der sammen med borgeren tilrettelægger og udfører indsatsen hos borgeren. Leverandøren skal efterleve kommunens kvalitetsstandarder og de kvalitetskrav, der er i kommunens servicebeskrivelser. I praksis forventes en løbende dialog, kontinuerlig vurdering og et konstruktivt samarbejde mellem visitator, leverandør og borger som en forudsætning for, at indsatsen matcher borgernes behov og kommunens serviceniveau.

Samarbejdet forventes at bygge på en gensidig tillid, en åben dialog og løbende forventningsafstemning mellem de tre parter.

## 1.4 Revision og godkendelse

Servicebeskrivelsen med tilhørende kvalitetsstandarder evalueres og revideres minimum én gang årligt af Byrådet, jf. Serviceloven.



## 2. Visitation

Borgeren skal henvende sig til Center for Social og Sundhed m.h.p. at blive visiteret til madservice. Henvendelse kan desuden komme fra pårørende, praktiserende læge, sygehuse, sagsbehandler eller fra en af kommunens leverandører. Det er en forudsætning for at påbegynde sagsbehandlingen, at borgeren er indforstået med henvendelsen.

På basis af en henvendelse med ønske om madservice vil visitationen påbegynde en vurdering af, hvorvidt borgeren kan visiteres til madservice jf. kvalitetsstandard 4.1 for madservice og udbringning.

### 2.1 Kvalitetskrav for visitationen

En forudsætning for at visitator kan vurdere borgers behov for madservice er, at visitator har indhentet de relevante og nødvendige oplysninger, efter at sagen er åbnet.

Dette gøres blandt andet gennem en funktionsvurdering efter Fællessprog II og en samtale med borgeren og eventuelt dennes pårørende. Under samtalen lægges der vægt på at forstå borgerens egen oplevelse af situationen, hvad borgeren selv kan gøre, hvad netværket kan bidrage med, og hvad kommunen kan gøre.

I forbindelse med visitationssamtalen vurderes det ligeledes, om borgeren kan have nytte af et frivilligt tilbud i lokalområdet. Visitator kan informere om frivillige aktiviteter, eksempelvis i forhold til understøttelse af sociale netværk.

#### 2.1.1 Fællessprog II

Fællessprog II er et vurderingsredskab, som er udarbejdet af Kommunernes Landsforeningen (KL). Redskabet anvendes i forhold til indsatser efter Servicelovens §§ 83 og 86.

Fællessprog II tager afsæt i en række klassifikationer, efter hvilke visitator kan belyse borgerens behov, foretage en faglig vurdering og dokumentere borgerens behov og den indsats, der efterfølgende skal iværksættes.

Visitationen sker ud fra en helhedsvurdering af borgerens funktionsniveau i forhold til specifikke områder. Vurderingen er konkret og individuel i forhold til den enkelte borgers funktionsevne og ressourcer. Visitator vurderer funktionsevne og ressourcer i forhold til følgende områder:

- Arbejde/uddannelse
- Kontakt til familie og venner
- Interesser/hobby
- Måltider
- Personlig hygiejne
- Daglig husførelse
- Indkøb
- At komme omkring

Kun de områder, der har relevans i forhold til den specifikke ansøgning, vil blive belyst



i sagsbehandlingen.

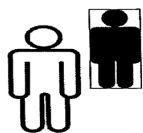
### 2.1.2 De fem funktionsniveauer

Visitoren vurderer borgerens ressourcer i forhold til fem funktionsniveauer, der er skitseret nedenfor:



#### **Funktionsniveau 0: Ingen/ubetydelige begrænsninger**

Borgeren er selvstændig og har ikke behov for personassistance for at udføre aktiviteten.



#### **Funktionsniveau 1: Lette begrænsninger**

Borgeren er den aktive part og kan med let personassistance udføre aktiviteten.



#### **Funktionsniveau 2: Moderate begrænsninger**

Borgeren er den aktive part og kan under forudsætning af moderat personassistance udføre aktiviteten. Klarer stort set at overkomme/overskue/tage initiativ til en eller flere funktioner.



#### **Funktionsniveau 3: Svære begrænsninger**

Borgeren deltager og kan under forudsætning af omfattende personassistance udføre aktiviteten. Har vanskeligt ved at overkomme/overskue/tage initiativ til de fleste funktioner.



#### **Funktionsniveau 4: Totale begrænsninger**

Borgeren er ude af stand til at udføre aktiviteten og har behov for fuldstændig personassistance. Er ude af stand til at overkomme/overskue/tage initiativ til funktioner.

### 2.1.3 Dokumentation ved visitation

I forbindelse med vurdering og tildeling af indsats dokumenterer visitator i den af Gribskov Kommune valgte IT-løsning.



Der lægges vægt på følgende dokumentation:

- Samtykkeerklæring, som vedrører borgerens samtykke til, at kommunen kan indhente og videregive oplysninger, der måtte være nødvendige for at behandle sagen. Samtykkeerklæringen kan afgives såvel skriftligt som mundtligt, jf. Retssikkerhedslovens §11a.
- Oplysninger, der er modtaget mundtligt, eller som myndigheden på anden måde er bekendt med, og som vedrører sagens faktiske omstændigheder, og som er af betydning for sagens afgørelse jf. Offentlighedsloven §6.
- Vurdering i Fællessprog II i forhold til indsats visiteret efter § 83.
- Sagens afgørelse, herunder begrundelse for denne, de bevilgede indsatser og formålet med disse.

I forbindelse med afgørelsen fremsendes en skriftlig oplysning om hvilken hjælp og støtte, der er bevilget. Ved mindre ændringer i hjælpen til borgers fordel fremsendes fornyet oversigt over hjælpen, hvis dette skønnes nødvendigt. Ved afslag medsendes altid en begrundelse jf. Serviceloven §89 og Forvaltningsloven §22.

#### 2.1.4 Tidsfrister

Gribskov Kommune har fastsat følgende tidsfrister for behandling af borgerens henvendelse om madservice:

	Tidsfrist
Madservice :	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ved henvendelse fra borger må der maksimalt gå 3 dage, fra ansøgning er modtaget, til borgers behov for madservice er vurderet og om nødvendigt iværksat</li> <li>2. Efter indlæggelse iværksættes sagsbehandlingen den dag, hvor besked gives fra hospitalet, således at hjælp kan starte op den dag, borgeren udskrives</li> </ol>

I bilag 5.1 findes et samlet overblik, der viser både myndighed og leverandørs tidsfrister.

### 2.3 Revurdering af indsatser

Center for Social og Sundhed forestår revurdering og opfølgning. Ved revurdering og opfølgning på indsatser skal visitator vurdere, om den leverede indsats lever op til formålet samt justere indsatsen, såfremt borgerens behov har ændret sig.

Revurdering af indsats visiteret efter Servicelovens § 83 sker efter behov og mindst hver 18. måned.



## 2.4 Valg af leverandør

Der er frit valg af leverandør for borgere, som bor i eget hjem. Det betyder, at borgeren selv kan vælge mellem de leverandører, der er godkendt i Gribskov Kommune. Valg af leverandør aftales i forbindelse med visitationssamtalen eller snarest derefter.

Borgeren kan skifte leverandør med et varsel på 5 hverdage fra den dag, hvor borgeren anmoder om det.

Ønsker borgeren at vælge en anden leverandør, skal borgeren give visitationen i Center for Social og Sundhed besked og her træffe aftale om, hvem der fremover skal levere maden.

## 2.5 Kvalitetsopfølgning

Kommunen skal ifølge Lov om Social Service mindst én gang årligt evaluere kvalitetsstandarderne for personlig og praktisk hjælp, samt genoptræning og vedligeholdelsestræning efter lovens §§ 83 og 86 (Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp og træning efter Servicelovens §§83 og 86, nr. 342).

Kvalitet handler for Gribskov Kommune om at afstemme og indfri forventninger mellem myndighed, leverandører og den borger, som modtager indsatsen. Kvalitetsopfølgning skal sikre, at visiterede indsatser udføres som aftalt og i overensstemmelse med kommunens kvalitetsstandarder. Et væsentligt element i kvalitetsopfølgningen er den læring og udvikling, der opstår.

Følgende elementer indgår i Gribskov Kommunes kvalitetsopfølgning og er kort men ikke udtømmende beskrevet nedenfor:

- **Løbende tilsyn** med visiterede indsatser udføres i forbindelse med de tilbagevendende revurderinger. Formålet er at sikre, at borgerne kontinuerligt er visiteret til den rette indsats, og at den leverede madservice er udført i overensstemmelse med det aftalte.
- **Uanmeldte tilsyn.** Formålet er at tilse, at den leverede indsats udføres i overensstemmelse med det aftalte og kommunens kvalitetsstandarder.
- **Levnedsmiddelkontrol.** Minimum én gang om året foretager levnedsmiddelkontrollen tilsyn med produktionsfaciliteterne med det formål at sikre, at dette er i overensstemmelse med lovgivningen på området. Ved anmærkninger skal leverandøren straks give besked herom til kommunen.
- **Leverandørernes egenkontrol**
  - Leverandøren skal gennemføre en egenkontrol, der indeholder en procedure til sikring af, at kommunens kvalitetskrav overholdes.
  - Kommunen kan når som helst spørge til leverandørens egenkontrolprocedure med henblik på at sikre, at de anvendes som





beskrevet.

- Resultaterne af leverandørens egenkontrol skal videregives til kommunen på forlangende. Formålet er at sikre, at leverandøren følger sin egenkontrolprocedure og dermed lever op til kommunens kvalitetskrav i den leverede service.
  - Leverandøren skal afholde omkostninger til laboratoriekontrol af vægt og kvalitet. Laboratoriekontrollen kan ske på foranledning af Gribskov Kommune.
  - Leverandøren må forvente at skulle udarbejde brugerundersøgelser på Gribskov Kommunes foranledning.
- **Mængden af klager** registreres af Center for Social og Sundhed dels med henblik på at afdække læringsmønstre, dels med henblik på at kunne udpege den leverandør, der forholdsmæssigt har færrest klager pr. borger.
  - **Borgernes oplevelse af kvalitet.** Borgernes oplevelse af den leverede kvalitet er væsentlig. For at kunne følge med i borgernes oplevelse af kvaliteten kan kommunen iværksætte, at der udarbejdes brugertilfredshedsundersøgelser, afholdes borgermøder, fokusgruppeinterviews mv. Gribskov Kommune vil i vurderingen af den borgeroplevede kvalitet bl.a. have fokus på følgende parametre:
    - *Tryghed* – at borgeren har tillid til medarbejderne og føler, at medarbejderne er fagligt kvalificerede til at varetage opgaverne.
    - *Sammenhæng* – at borgeren oplever, at de forskellige dele af støtten hænger sammen, og at en besked til en medarbejder også kommunikeres til de øvrige medarbejdere, der har kontakt til borgeren.
    - *Stabilitet og struktur* – at borgeren kan forudsige, hvornår hjælpen leveres samt oplever kontinuitet i den indsats, der gives.
    - *Hurtighed* – at borgeren oplever, at der reageres hurtigt, og at man ikke skal vente længe på ydelser eller støtte.
    - *Fleksibilitet* – at borgeren selv kan påvirke, hvordan hjælpen gives, og kan få den tilpasset.
    - *Kendskab* – at borgeren kender de personer, som kommer i hjemmet.
    - *Dialog og kommunikation* – at borgeren har hørt om ændringer og har fået tydeligt forklaret, hvad man kan forvente af hjælpen.



### 2.5.1 Påbud ved manglende kvalitet

Overholder leverandøren ikke den kvalitet, som der er indgået aftale om, kan påbud anvendes. Påbud kan anvendes inden for alle områder. Proceduren for påbud er beskrevet nedenfor.

**Grøn Procedure:** Anvendes i tilfælde af, at kommunen har behov for at få uddybet en begivenhed eller problemstilling i relation til opgavevaretagelsen. Leverandøren skal returnere sit svar og sin handleplan hurtigst muligt og senest inden for 14 dage fra modtagelsen af et grønt påbud (eksempelvis ved manglende ID).

**Gul procedure:** Ved konstatering af misligholdelse/formodninger om misligholdelse kan kommunen udstede et gult påbud. Leverandøren skal herefter hurtigst muligt og senest inden for 7 dage levere en skriftlig handleplan, der beskriver leverandørens handlinger for at afhjælpe misligholdelsen (eksempelvis regelmæssig manglende levering, kvalitetsbrist, manglende hensyntagen til borgernes ønsker, manglende læsning af advis fra visitation og manglende systematisk tilbagemelding til visitationen, gentagende fejlliverancer eller manglende forståelse for Gribskov Kommunes behov).

**Rød procedure:** Ved konstatering af væsentlig misligholdelse/formodninger om misligholdelse kan kommunen udstede et rødt påbud. Leverandøren skal hurtigst muligt og senest inden for 3 dage have svaret skriftligt på henvendelsen, lagt en handleplan og iværksat handlinger for afhjælpning af misligholdelsen (eksempelvis massive og omfattende kvalitetsbrist i form af ingen kendskab til eller anvendelse af egenkontrol, forhold med betydning for levnedsmiddelsikkerheden, manglende opfølgning på tidligere påbud fra kommunen eller anden offentlig myndighed).

Når leverandøren har modtaget tre påbud for konstaterede tilfælde af misligholdelser i løbet af en fortløbende periode på 12 måneder, vil alle efterfølgende påbud inden for 12 måneders perioden være på niveauet højere. Det vil sige, at 4. påbud i den 10. måned efter 3 grønne påbud i løbet af de første 9 måneder er gult, ligesom at 4. påbud i den 10. måned efter 3 gule påbud i de første 9 måneder er rødt.

Ved det andet røde påbud er Gribskov Kommune berettiget til at betragte kontrakten som væsentligt misligholdt.



### 3. Levering af madservice

I det følgende beskrives principper for levering af madservice, herunder de generelle krav til leverandøren og dennes personale. Leverandøren er forpligtet til at levere de ydelser, som borgeren er visiteret til, og som fremgår af kvalitetsstandard 4.1: Madservice og udbringning.

#### 3.1 Opstart af indsatsen

Når der er bevilget madservice, bliver borgeren kontaktet af den valgte leverandør. Leverandørens aftaler tidspunkt for madleverance. Leverandøren kan ikke nægte at levere mad til borgere.

##### 3.1.1 Tidsfrister for start af madservice

	Tidsfrist
Madservice:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ved nye bestillinger skal standardkost kunne leveres dagen efter.</li> <li>2. Diæter skal kunne leveres 3 dage efter bestilling.</li> </ol>

#### 3.2 Dokumentation for levering af indsats

Leverandøren er forpligtet til at sikre dokumentation af den indsats, der leveres. Det betyder, at leverandøren som minimum skal dokumentere:

- Antal leverede kostportioner og deres størrelse
- Antal kørsler
- Tilkøb (madpakke og bilet)
- Kørelister, der skal indeholde oversigt over de specielle hensyn, der skal tages til den enkelte borger ved udlevering af maden.

Leverandøren skal til Gribskov Kommune på opfordring aflevere de udarbejdede kørelister, der svarer til fakturerede kostportioner.

#### 3.3 Kvalitetskrav til madservice

##### **Generelle krav til madservice:**

Alle borgere, der er visiteret til madservice i Gribskov Kommune, skal have tilbudt mad, der sikrer den fornødne tilførsel af energi og næringsstoffer, der lever op til den til hver en tid gældende standard på området, dvs. den Nationale Kosthåndbog 2010 og anbefalinger for Dansk Institutionskost.

I øvrigt henvises til Kommunens mad- og måltidspolitik, der findes på kommunens hjemmeside: [www.gribskov.dk](http://www.gribskov.dk). Mad- og måltidspolitikken findes ved i søgefeltet at skrive: "mad- og måltidspolitikken – fra skrivebord til spisebord". Det forventes at leverandøren arbejder konkret med udfyldelse af Gribskov kommunes "mad- og måltidspolitik".

Derudover forventes det, at leverandøren deltager aktivt i implementering af



Sundhedsstyrelsens forebyggelsespakke for mad og måltider omkring madservice til hjemmeboende ældre og handicappede.

**Specielle kvalitetskrav til madservice:**

Kommunen ønsker at tilbyde sine visiterede borgere mad, der er indbydende, appetitvækkende og velsmagende samt med høj ernæringsmæssig og fødevarehygiejnisk kvalitet.

Råvarerne skal være af højeste kvalitet, det vil sige 1. sortering, hvilket skal kunne dokumenteres på Gribskov Kommunes foranledning.

Menuplaner og produktionsforskrifter skal være udarbejdet af faglært personale med relevant uddannelse. Dette personale skal tillige forestå vægt- og kvalitetskontrol på produktionsstedet.

Herudover skal maden:

- indeholde årstidens råvarer
- inddrage råvarer og egnsretter, der vækker minder
- så vidt det er muligt være uden tilsætningsstoffer.

Varm mad bringes ud dagligt. Kølemad leveres 2 gange pr. uge. Leverandøren vælger, hvilke dage maden leveres.

Gribskov Kommune ønsker ikke at hovedmåltidet leveres som frostmad, dog skal leverandøren udarbejde et sortiment af produkter (gerne som frostprodukter), som kan benyttes i akutsituationer. Disse skal kunne opvarmes i mikrobølgeovn.

**Information til borgeren:**

Leverandøren skal jf. Servicelovens regler om frit valg forestå den løbende, praktiske information om madleverancen til borgerne ved udsendelse af menuplan og bestillingsseddel.

Kommunen er ansvarlig for og forestår via kvalitetsstandarder m.v. den mere generelle information om madordningen til brugerne. Udarbejdelse af informationsmaterialer m.v. sker i samarbejde med leverandøren.

Maden skal være mærket med produktionsdato og "mindst holdbar til"-dato samt en deklaration af indholdet og kaloriemængde.

Leverandøren skal tillige udarbejde skriftlig information om opbevaring af maden, forholdsregler ved opbevaring af rester m.m.

**Statistik:**

Leverandøren skal på kommunens foranledning fremsende statistik for den foregående måned samt akkumuleret statistik for pågældende kalenderår. Udformningen af statistikken aftales med Gribskov Kommune.

**Produktudvikling:**

Gribskov Kommune yder service ud fra et aktiverende og forebyggende sigte. Det er derfor vigtigt for kommunen, at leverandøren bidrager til udviklingen af madservicen som en integreret del af den samlede indsats til borgeren, eksempelvis ved levering af halvfabrikata, og "frugt- grønsagskasser", hvis indhold nemt kan forarbejdes eller tilberedes at personer med reduceret funktionsevne.



### 3.3.1 Krav i forhold til leverandørens planlægning

Leverandøren skal i forbindelse med levering af maden:

- tilstræbe, at borgeren oplever kontinuitet i forhold til de medarbejdere, der udbringer maden, hvorfor leverandøren skal sikre, at der kommer så få medarbejdere i borgerens bolig som muligt.
- være opmærksom på, at den visiterede indsats ikke kan aflyses eller udsættes.
- sikre at visitationen i Center for Social og Sundhed med det samme får besked, hvis borgerens behov har ændret sig, fx hvis borgeren ændrer adfærd.
- sikre at visitationen i Center for Social og Sundhed får besked, hvis borgeren ikke længere har behov for den visiterede indsats.
- sikre at kun de steder, hvor leverandøren indgår særlige aftaler med borgerne, kan en kostportion sættes udenfor ved hoveddøren. Chaufføren skal, såfremt en kostportion står urørt ved en efterfølgende levering, straks iværksætte "procedure ved lukket dør".

### 3.3.2 Krav til medarbejderne

For alle medarbejdere med direkte borgerkontakt er det et krav at :

- medarbejderen er motiveret og servicemindet
- medarbejderen bærer synligt ID-kort eller andet skilt, der på tydelig og let genkendelig måde viser firmaet de repræsenterer
- medarbejderne skal være velsoignerede og benytte en passende arbejdsbeklædning
- medarbejderen ikke må have misbrugsproblemer
- medarbejderen skal være i stand til at forrette tjeneste på forsvarlig vis, fx må medarbejderen ikke være utækkeligt klædt
- medarbejderen hverken ved eller under ansættelsen må have anmærkninger i sin straffeattest, der giver anledning til saglige betænkeligheder i forbindelse med opgavens udførelse. Leverandøren er forpligtet til forud for nyansættelser og efterfølgende løbende at indhente en straffeattest
- medarbejderen skal tale og skrive et forståeligt dansk – eller udføre opgaverne sammen med en person, som kan det
- medarbejderen har tavshedspligt
- medarbejderen har en skærpet underretningspligt
- medarbejderen skal overholde gældende fagetiske regler jf. de faglige organisationer (FOA, DSR, LFS m.v.).
- medarbejderen og nærtstående til denne må ikke modtage gaver og/eller testamentarisk arv eller lignende økonomiske fordele fra borgerne
- medarbejderne kender og forstår beskrivelsen af Gribskov Kommunes kvalitetsstandard for madservice og udbringning
- medarbejderen skal kende kommunikationsvejene mellem myndigheden og leverandøren og benytte dem
- medarbejderen reagerer på "lukket dør" hos borgeren og straks herefter iværksætter "procedure-ved-lukket-dør"



- medarbejderen skal være i stand til at henvise borgerne til relevante medarbejdere/afdelinger, såfremt borgeren tilkendegiver at have problemer, eller hvis medarbejderen observerer problemer.

**Leverandørens almindelige loyalitetsforpligtelse.** Leverandøren skal løbene gøre kommunen opmærksom på forhold, som kræver handling. Leverandøren skal endvidere instruere sine medarbejdere, herunder underleverandørens medarbejdere om forpligtelsen.

### 3.3.3 Borgerens valgmuligheder

Borgeren skal som minimum have mulighed for at vælge imellem:

- Hovedretter: Mindst 2 valgmuligheder pr. dag
- Biretter: Mindst valg mellem én forret og mindst én dessert pr dag.

Den ene af menuerne skal være tyggevenlig.

Leverandøren skal kunne levere tre portionsstørrelser jf. pkt. 3.3.6

- en lille portion
- en mellem/standard portion
- en stor portion.

Derudover skal borgeren have mulighed for at:

- kunne vælge bilet fra/til (forret eller dessert)
- kunne rekvirere mere tilbehør, herunder kartofler.
- kunne købe madpakke, inklusiv ostemad.
- kunne bestille én eller flere gæstemenuer.
- fravælge bestemte ingredienser som fx grønt, indmad og fisk.

### 3.3.4 Menuvariation

Nedenfor er angivet minimumskrav til variation af kødtype i menuplaner.

Kød i hovedret	Frekvens
Fisk	minimum 4-6 gange pr. 4. ugers menuplan
Indmad	minimum 2 gange pr. 4. ugers menuplan
Fjerkræ	minimum 4 gange pr. 4. ugers menuplan
Helt svinekød	minimum 4-6 gange pr. 4. ugers menuplan
Lammekød/vildt	minimum 1 gange pr. 4. ugers menuplan
Helt oksekød	minimum 2-4 gange pr. 4. ugers menuplan



Helt kalvekød	minimum 2-4 gange pr. 4. ugers menuplan
Farsretter	minimum 6-7 gange pr. 4. ugers menuplan
Sammenkogte retter	minimum 4-6 gange pr. 4. ugers menuplan

### 3.3.5 Menu for særlige dage

Det er vigtigt, at maden understøtter madglæden og sanserne i bred forstand (fest, årstider, gamle minder, samhørighed, identitet).

Nedenfor er angivet særlige krav til menu på helligdage og andre traditionelle mærkedage.

Dag	Menu
1. januar	Helligdagsmenu
Skærtorsdag	Helligdagsmenu
Langfredag	Helligdagsmenu
Påskedag	Helligdagsmenu
2. Påskedag	Helligdagsmenu
Store Bededag	Helligdagsmenu
Kristi Himmelfarts dag	Helligdagsmenu
Pinsedag	Helligdagsmenu
2. Pinsedag	Helligdagsmenu
15. juni, Valdemarsdag	Speciel menu hvor det centrale er nye kartofler
10. november, Mortensaften	And med tilbehør
24. december, Juleaften	And/flæskesteg med tilbehør og ris á la mande m/kirsebærsauce
25. december, 1. Juledag	Helligdagsmenu
26. december, 2. Juledag	Helligdagsmenu
31. december, Nytårsaften	Helligdagsmenu, fx kogt torsk/laks med



	tilbehør og dessert
--	---------------------

### 3.3.6 Portionsstørrelser

De leverede kostportioner skal minimum have de nedenfor anførte mængder (netto):

Færdig ret	Stor portion	Standard portion	Lille portion
Helt kød/kotelet/hakkebøf/fjerkræ uden ben	100 g	80 g	60 g
Kød med ben	200 g	200 g	150 g
Fjerkræ med ben	200 g	200 g	150 g
Fars/frikadeller mm.	125 g	100 g	80 g
Fisk/u ben	125 g	125 g	100 g
Laks/fed fisk/røget fisk	100 g	100 g	100 g
Sammenkogt ret	3 dl	2,5 dl	2 dl
Sammenkogt m. kartofler	5 dl	4 dl	3 dl
Sammenkogt/kart/grønt	6 dl	5 dl	4 dl
Brunkål	4 dl	3 dl	2 dl
Kartofler	200 g	150 g	100 g
Kartoffelmos	300 g	250 g	200 g
Løse ris	200 g	150 g	100 g
Kartoffelsalat/flødekartofler	300 g	250 g	200 g
Rødkål/marineret grønt	100g	75 g	50 g
Grøntsager	100 g	75 g	50 g
Råkost som tilbehør	75 g	75 g	75 g
Sauce	1,5 dl	1,5 dl	1 dl
Stuvning med grøntsager ved siden af	2,5 dl	2 dl	1,5 dl
Stuvning af grøntsager	3 dl	2,5 dl	2 dl
Frugtgrød med mælk som alternativ bilet		2,5 dl	
Råkost som alternativ bilet	100 g	100 g	50 g
Grøntsagssuppe	2,5 dl	2,5 dl	2 dl
Frugtsuppe	2,5 dl	2,5 dl	2,5 dl
Frugtgrød med mælk	2,5 dl	2,5 dl	2,5 dl
Mælkesmad	2,5 dl	2,5 dl	2,5 dl





Fromage/desserter o. lign.	2 dl	2 dl	2 dl
----------------------------	------	------	------

### 3.3.7 Madpakke

Borgerne skal have mulighed for at tilkøbe madpakke. Der skal minimum være mulighed for at vælge mellem to størrelser samt tilkøb af ostemad:

- *Madpakke 1:* 2 halve skiver rugbrød (min. 50 g) + 2 slags pålæg (min. 30-60 g) let pyntet
- *Madpakke 2:* 3 halve skiver rugbrød (min. 75 g) + 3 slags pålæg (min. 45-90 g) let pyntet
- *Tilkøb:* 1 skive franskbrød (min. 25 g) + ost (min. 20 g).

### 3.3.8 Diæter og specialkost

Leverandøren skal kunne håndtere diæter og specialkost.

Alle former for lægeordnede diæter samt almindeligt forekommende specialkost skal kunne tilbydes, ligesom der i stor udstrækning skal tages hensyn til borgerens specielle ønsker om at undgå bestemte ingredienser i mad og tilbehør. Eventuelle meromkostninger i den forbindelse skal være indeholdt i de almindelige priser for hovedret og bilet.

### 3.3.9 Menuplaner

Leverandøren skal løbende fremstille og distribuere menuplaner til Gribskov Kommune og de borgere, der får maden. Menuplaner skal maksimalt være gældende for 4 uger af gangen. Såfremt leverandøren kan tilbyde menuplaner med en kortere tidsperiode (end 4 uger), vil det indgå med positiv vægt i kommunens bedømmelse jf. bilag 9 til kontrakten: Tilbudsansvisning og løsningsbeskrivelse.

## 3.4 Kvalitetskrav ved levering af maden

I de følgende afsnit er krav til levering af maden skitseret. Generelt skal levering af maden ske i overensstemmelse med gældende lovning for transport af fødevarer.

### 3.4.1 Krav til leverancen

Mindst 90 % af alle leverancerne skal falde inden for en time, i forhold til det aftalte med borgeren.

### 3.4.2 Temperatur ved levering

Madleverancen skal overholde gældende retningslinjer og lovgivning for transport og opbevaring af fødevarer, herunder hygiejne, temperatur, egenkontrol m.v.

### 3.4.3 Opvarmning af mad

Ved leverance af kølemad skal maden kunne opvarmes i mikrobølgeovn. Leverandøren skal uden beregning instruere brugerne om mulige opvarmningsmetoder i forbindelse med levering af kølemad, og vejledning skal udleveres.



### **3.4.4 Emballage**

Madens emballagen skal være hygiejnisk forsvarlig efter gældende retningslinjer for opbevaring af fødevarer.

Emballagen skal have en sådan standard, at madkomponenterne ikke kan løbe sammen. Desuden skal emballagen være brugervenlig og specielt være egnet til ældre med gigtsvage fingre samt synshandicappede.

Gribskov Kommune skal orienteres i forbindelse med ændringer og produktudvikling inden for det benyttede emballageområde.

### **3.4.5 Transport af maden**

Transporten skal foregå i lukkede biler, der til enhver tid som minimum skal opfylde danske lovgivningskrav til renlighed og hygiejne under hensyntagen til de transporterede produkters beskaffenhed. Bilerne skal bærer tydeligt logo, der skal kunne ses på afstand.

Alle biler skal være udstyret med mobiltelefon og skal ved transporterens start fremtræde renvaskede og rengjorte.

Gribskov Kommune skal have mulighed for at kontakte leverandøren i tilfælde af svigt i leverancen.



## **4. Kvalitetsstandarder**

Dette kapitel indeholder kvalitetsstandard for:

1. Madservice og udbringning



## 4.1 Madservice og udbringning

---

### Formål

Formålet med indsatsen er at tilbyde borgere, der ikke selv er i stand til at stå for madlavning, et varieret og ernæringsrigt måltid.

---

### Målgruppe

Borgere over 18 år der har fast bopæl (folkeregisteradresse) eller opholder sig (feriegæster) i Gribskov Kommune.

---

### Kriterier for tildeling

Tildelingen sker på baggrund af en konkret, individuel vurdering af den enkelte borgers funktionsniveau og ressourcer på følgende områder:

- Daglig husførelse
- Komme omkring

Der visiteres kun til madudbringning, hvis borgeren eller andre i husholdningen hverken har mulighed for selv at tilberede varm mad eller for at transportere sig til et af kommunens plejecentre for at spise dér eller afhente mad.

Borgere, som vurderes at have funktionsniveau 3 og 4 fra Fællessprog II, kan tildeles ydelsen.

Borgere, som vurderes at have funktionsniveau 2 fra Fællessprog II, kan visiteres til mad på kommunes plejecentre.

---

### Indsatsen kan omfatte

Maden skal følge Fødevareministeriets anbefalinger for dansk institutionskost.

Der tilbydes som minimum følgende valgmuligheder:

- Varm mad, der straks kan anrettes og spises
- Kølemad, der kan varmes i emballagen.

#### Indhold i maden:

- Der er mulighed for minimum at vælge mellem to forskellige hovedretter dagligt. Den ene hovedret skal være tyggevenlig.
  - Der kan tilkøbes forret og dessert i forbindelse med hovedretten.
-



- Der kan yderligere tilkøbes madpakke og bieretter.
- Alle former for lægeordnede diæter tilbydes.

---

### Levering/omfang

Kølemad leveres 2 gange pr. uge. Leverandøren vælger, hvilke dage maden leveres.

Varm mad bringes ud dagligt.

Der er frit valg af leverandør. Borgeren kan derfor selv vælge blandt de leverandører, der er godkendt i kommunen.

Maden bringes ud i tidsrummet:

- kl. 08-17 – kølemad
- kl. 11-14 – varm mad

Der kan vælges mellem stor hovedret, standard hovedret og lille hovedret.

Leveringen må ikke afvige mere end +/- 30 minutter fra det aftalte tidspunkt for levering.

Der kan bestilles til mindre end 7 dage om ugen.

Ændringer i leverancen skal senest ske dagen før inden kl. 14.

Er der afbestilt rettidigt, refunderes betalingen.

Maden skal være mærket med produktionsdato og "mindst holdbar til"-dato samt en deklaration af indholdet og kaloriemængde.

Ved levering af kølemad skal opvarmningsanbefalinger desuden medsendes.

---

### Egenbetaling

Der er en egenbetaling på maden. Egenbetalingen reguleres årligt af Social- og Sundhedsudvalget i Gribskov Kommune.

Taksten for mad kan ses på kommunens hjemmeside [www.gribskov.dk](http://www.gribskov.dk) og bliver oplyst i forbindelse med visitation.

---

### Lovgrundlag

Lov om Social Service §§ 83 og 84.

---



## **5. Bilag**

Dette kapitel indeholder følgende bilag:

1. Oversigt over tidsfrister



## 5.1 Oversigt over tidsfrister

	Tidsfrister for behandling af borgerens henvendelse	Tidsfrister for start af madservice
<b>Visitation af madservice til borgere uden for plejecenter</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ved henvendelse fra borger må der maksimalt gå 3 dage, fra ansøgning er modtaget, til borgers behov for madservice er vurderet og om nødvendigt iværksat.</li><li>• Efter indlæggelse iværksættes sagsbehandlingen den dag, hvor besked gives fra hospitalet, således at hjælp kan starte op den dag, borgeren udskrives.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ved nye bestillinger skal standardkost kunne leveres dagen efter.</li><li>• Diæter skal kunne leveres 3 dage efter bestilling.</li></ul>