

Madservice efter servicelovens § 83

Kvalitetsstandard



Kvalitetsstandard for madservice

Denne kvalitetsstandard beskriver Sønderborg Kommunes serviceniveau for madservice til borgere i eget hjem.

Hvem kan få hjælp?

Du kan få bevilget madservice, hvis du er midlertidigt eller varigt svækket fysisk, psykisk eller socialt, og derfor ikke selv kan lave mad.

Før vi tager stilling til, om du kan få bevilget madservice vurderer vi, om det er muligt at afhjælpe din funktionsnedsættelse ved rehabilitering, træning, råd og vejledning i udførelse af opgaverne, brug af hjælpemiddel, indkøb af forbrugsgoder eller ved en mere hensigtsmæssig indretning af hjemmet.

Det er også en betingelse, at du og andre i husstanden er ude af stand til eller kun meget vanskeligt kan lave mad.

Hjemmeboende børn og unge må forvente at skulle deltage i madlavning svarende til deres alder.

Alder udløser ikke i sig selv en bevilling på madservice.

Du kan som udgangspunkt ikke få bevilget madservice, hvis du fortsat er i stand til at lave mad men nu oplever, at det tager dig længere tid. I sådanne tilfælde er det en forventning, at du fordeler opgaverne over tid og derved fortsat selv klarer madlavningen.

Hvis du er psykisk svækket som følge af sindslidelse, senhjerneskade eller misbrug, vil vi med udgangspunkt i din handleplan og dit funktionsniveau vurdere, hvordan dit behov for hjælp til madlavning bedst imødekommes.

Hvordan får du hjælp?

Du eller dine pårørende kan kontakte visitatorerne i Job og Velfærds visitationsafdeling.

I samarbejde med dig afdækker visitator dit funktionsniveau og vurderer dit behov for hjælp. Visitator udarbejder en skriftlig afgørelse.

Forud for bevilling af madservice vurderer visitator, hvorvidt rehabilitering, hjælpemidler eller træningstilbud helt eller delvist kan gøre dig selvhjulpent.

Om hjælp til selvhjælp

Sønderborg Kommune tager afsæt i, at vi hver især har ansvar for os selv og vores familie, og at alle ønsker at klare sig selv bedst muligt og længst muligt.

Vi tror på, at det giver dig livskvalitet, når du har selvbestemmelse og oplever frihed i og indflydelse på din hverdag.

Målet med hjælp til selvhjælp er derfor, at

- du oplever øget livskvalitet
- du fastholder og styrker dine muligheder for fortsat at tage vare på dig selv
- du opnår at udskyde en eventuel aldersbetinget svækkelse
- du er i stand til at blive længst muligt i eget liv.

Hvad kan du få hjælp til?

Madservice skal bidrage til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer. Formålet med madservice er derfor at sikre, at borgere, der ikke selv er i stand til at tilberede varm mad, kan få hjælp til at få en ernæringsrigtig kost.

Du får bevilget hjælp fra hjemmeplejens personale, hvis du har behov for hjælp til at udfylde bestillingsseddel, opvarme og servere maden eller til at kassere færdigretter med overskredet dato for holdbarhed.

Madservice kan være med eller uden udbringning til dit hjem. Kommunens serviceniveau er, at du kan få bragt mad ud én gang ugentligt.

Kvalitetskrav til maden

- Maden skal i ernærings sammensætning baseres på de officielle kostråd og næringsstofanbefalinger.

Madservice med udbringning fra kommunens leverandør, Det Danske Madhus, består af

- færdigpakkede middagsretter
- valg mellem 14 hovedretter og ni biretter (fem desserter, to forretter og to råkost/salater)
- to portionsstørrelser (lille eller normal). Prisen er den samme.
- mulighed for at vælge kartoffelmos til alle retter
- tilbehør følger med til den enkelte ret, fx flødeskum, sirup, kanel.

Du bestiller mad for 14 dage ad gangen, og får bragt mad ud til en uge ad gangen.

Du opvarmer bedst maden i en mikrobølgeovn, men du kan også bruge en almindelig ovn.

Eksempel på portionsstørrelser fra Det Danske Madhus

Madvarer	Lille portion	Normal portion
Kogt og stegt helt kød, karbonader og lign.	50-100 g	100-110 g
Sammenkogt ret	2-3 dl	3-4 dl
Fars	60 g	120 g
Fisk og fiskefars, uden ben	125 g	250 g
Fjerkræ, uden ben	125 g	250 g
Kartofler, kogte	100 g	150 g
Salater/råkost	75 g	100 g
Sauce	1 dl	1½ dl
Suppe	3 dl	3 dl
Frugtgrød	1½ dl med 1 dl fløde	1½ dl med 1 dl mælk

Tilkøb

Du har mulighed for at tilkøbe ekstra ydelser ud over den bevilgede madservice.

Du skal selv betale for de ekstra ydelser og for udbringning oftere end én gang ugentligt. Du afregner dine tilkøb direkte med leverandøren. Din aftale om tilkøb er Sønderborg Kommune uvedkommende.

Mulige tilkøb hos Det Danske Madhus er fx:

- madpakker
- gæsteportioner
- ekstra kartofler
- øllebrød, supper og frugtgrød
- proteindrik og proteinrig is
- kage og desserter.

Hvad koster madservice

Du betaler en fast pris pr. hovedret/biret (2018-pris: hovedret 53 kr. og biret 14 kr.). Beløbet er fastsat af byrådet og bliver reguleret en gang årligt.

Du kan betale for madservice via regning eller via træk i din pension. Job og Velfærd sender dig en fuldmagt, som du underskriver og sender retur, hvis du ønsker at betale for maden via træk i din pension. Du vil modtage regninger, indtil vi har modtaget din fuldmagt.

Hvem leverer hjælpen?

Madservice er omfattet af frit valg. Det betyder, at du kan vælge, om du ønsker at få

- Madservice med udbringning leveret af Det Danske Madhus, som Sønderborg Kommune har indgået kontrakt med, eller at få
- Udstedt et fritvalgsbevis med eller uden udbringning.

Du kan skifte leverandør med en måneds varsel.

Om fritvalgsbevis

Et fritvalgsbevis består af en samarbejdsaftale mellem dig og din valgte leverandør. Den giver dig adgang til køb af en daglig hovedret og biret samt til en ugentlig udbringning af mad. Maden henter du eller får leveret fra en leverandør, du selv vælger og indgår aftale med. Leverandøren skal have et CVR-nummer og leverandøren skal leve op til de samme kvalitetskrav som kommunens leverandør, som beskrevet i denne kvalitetsstandard.

Det er visitator der vurderer, om du kan få tilbudt et fritvalgsbevis.

I Sønderborg Kommunes pjecer Fritvalgsbevis – information til borger og Fritvalgsbevis – information til leverandør kan du og din valgte leverandør læse mere om fritvalgsbeviset. Du kan også læse om fritvalgsbeviser på kommunens hjemmeside www.sonderborgkommune.dk

Hvornår leveres hjælpen?

Det Danske Madhus bringer de færdigpakkede retter ud på hverdage og helligdage i tidsrummet kl. 8-17.30.

Din leverandør af madservice med udbringning fastsætter ugedag og tidspunkt for levering af maden.

Maden skal leveres til tiden +/- 30 minutter. Leverandøren kontakter dig, hvis de er forhindret i at overholde det aftalte tidspunkt.

Madservice bliver startet op hurtigst muligt og senest en uge efter, at visitator har bevilget hjælpen.

Hvad forventes af dig?

Vi forventer af dig, at

- Du er hjemme, når maden bliver leveret. Du er indforstået med, at hvis du ikke er hjemme ved leveringen, så har du selv ansvaret for, at maden bliver hentet
 - på det nærmeste plejecenter, hvis du får mad leveret fra Det Danske Madhus.
 - på et sted, som du aftaler med din fritvalgsbevis-leverandør.

- Dit køleskab holder en temperatur på højst fem grader og kan rumme det antal færdigpakke­de middagsretter, som leverandøren bringer ud til dig.
- Du kasserer middagsretterne, når dato for madens holdbarhed er overskredet.
- Du må ikke opvarme de vakuumpakke­de middagsretter igen.
- Du må ikke spise maden, hvis vakuumpaknin­gen er brudt ved leveringen.
- Du fjerner selv emballagen.
- Du skal afbestille maden inden for en frist, der er fastsat af din leverandør, ellers skal du betale for maden.
 - Ved Det Danske Madhus er fristen for afbestilling senest kl. 12 dagen før levering.
- Du kontakter leverandøren, hvis du ønsker at ændre portionernes størrelse og antal eller hvis du ønsker at bestille biretter og tilkøbe ydelser.
- Du kontakter leverandøren, hvis du ønsker at sætte dit abonnement på pause.
- Du kontakter visitationsafdelingen, hvis du ønsker at ændre diætform.
- Du kontakter visitationsafdelingen ved ophør af madservice og ved skift af leverandør.
- Du er indforstået med, at hvis du ikke er hjemme ved leveringen, og du ikke har meddelt dette på forhånd, så vil leverandøren kontakte visitationen i Job og Velfærd. Hvis Job og Velfærd heller ikke kan komme i kontakt med dig eller med dine pårørende, kan perso­nalet blive nødt til at tilkalde låsesmed for din regning.
- Du betaler for madservice via træk i din pension eller via regning.
- At leverandøren ikke må aflyse hjælpen.
- At leverandøren opkræver betaling for maden hos Sønderborg Kommune.
- At hjælpen bliver leveret til tiden +/- 30 minuter.
- At leverandøren kontakter dig, hvis de bliver forsinket i mere end 30 minutter i forhold til det aftalte tidspunkt.
- At du får menukort og bestillingsseddel af leve­randøren.
- At leverandøren udleverer udførlige anvisninger på, hvordan du opvarmer din mad.
- At leverandøren giver dig et varsel på mindst otte ugedage, hvis de ændrer din leveringsdag og/eller -tidspunkt.
- At leverandøren hjælper dig med at sætte maden på køl, hvis du ikke selv er i stand til det.
- At leverandøren vejleder dig om sidste dato for anvendelse af maden og hjælper dig med at åbne beholdere, emballage m.v., hvis du ikke selv er i stand til det.
- At leverandøren sikrer, at du får besked om, hvor din mad kan hentes, hvis du ikke er hjem­me ved leveringen. Leverandøren må fx ikke sætte din mad udenfor døren.
- At du oplever, at hjælpen bliver ydet med nærvær, tryghed og respekt.
- At du oplever, at den tildelte hjælp bliver udført som planlagt og i nært samarbejde med dig.

Sønderborg Kommune har ansvaret for at følge op på kvalitetsmålene.

Tavshedspligt

Personalet har tavshedspligt.

Klageadgang

Klagevejledning vil fremgå af afgørelsen om tildeling af hjælp.

Kvalitetsmål for hjælpen

Sønderborg Kommune har som kvalitetsmål

- At hjælpen bliver startet op hurtigst muligt efter aftale med dig og senest inden to uger efter tildelingen.

Lovgrundlag

Serviceovens

§ 1. Formålet med denne lov er

1. at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,
2. at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og
3. at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

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.

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 forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

§ 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. Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter stk. 1.

Stk. 4. Tilbud om hjælp efter stk. 1 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for hjælp efter stk. 1 til den enkelte modtager af hjælpen. Hjælpen skal løbende tilpasses modtagerens behov.

Stk. 6. I forbindelse med afslutning af et rehabiliteringsforløb efter § 83 a skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83.

§ 83 a. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

Stk. 2. Rehabiliteringsforløbet, jf. stk. 1, skal tilrettelægges og udføres helhedsorienteret og tværfagligt. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for rehabiliteringsforløbet i samarbejde med den enkelte modtager af forløbet.

Stk. 3. De fastsatte mål og tidsrammen for rehabiliteringsforløbet skal indgå i en samlet beskrivelse af forløbet. Er der under rehabiliteringsforløbet behov for at ændre i målene, skal dette ske i samarbejde med modtageren.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde modtageren af et rehabiliteringsforløb den nødvendige hjælp og støtte under forløbet med henblik på at nå de fastsatte mål, jf. stk. 2. Hjælpen og støtten skal løbende tilpasses udviklingen i modtagerens funktionsevne. Hvis modtageren ikke gennemfører et rehabiliteringsforløb, skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83, jf. § 83, stk. 6.

§ 88. Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunalbestyrelsen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunalbestyrelsen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

§ 90. Hjælp efter §§ 83 og 86 skal leveres i overensstemmelse med den afgørelse, kommunalbestyrelsen har truffet efter §§ 88 og 89. Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at den tildelte hjælp efter § 83 leveres inden for en rimelig frist, hvis leverandøren ikke kan overholde de aftaler, der i forbindelse med afgørelsen efter § 88, stk. 1, er indgået om levering af hjælpen.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 oplyse modtageren af hjælpen om, hvor hos myndigheden denne kan rette henvendelse, hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen.

§ 91. Kommunalbestyrelsen skal skabe grundlag for, at modtagere af hjælp efter § 83 kan vælge mellem to eller flere leverandører af denne hjælp, hvoraf den ene leverandør kan være kommunal.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal for at opfylde forpligtelsen i medfør af stk. 1 som minimum

1. indgå kontrakt med to eller flere leverandører eller
2. tilbyde modtagerne et fritvalgsbevis, som giver borgere, der er visiteret til hjælp efter § 83, adgang til, at de pågældende borgere selv indgår aftale med en cvr-registreret virksomhed om hjælpens udførelse, jf. dog stk. 3.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan i særlige tilfælde træffe afgørelse om, at en borger ikke kan modtage hjælpen efter stk. 2, nr. 2.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal vejlede de borgere, der modtager et fritvalgsbevis efter stk. 2, nr. 2, om ordningen.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen fastsætter værdien af fritvalgsbeviset, jf. stk. 2, nr. 2, for hver af de ydelseskategorier efter § 83, som kommunalbestyrelsen har besluttet at tilbyde i ordningen. Kommunalbestyrelsen afregner med den leverandør, som borgeren har valgt, jf. stk. 2, nr. 2, til den pris, der svarer til fritvalgsbevisets værdi, jf. stk. 6.

Stk. 6. Sundheds- og ældreministeren fastsætter nærmere regler om leverandørernes tilbagemeldingspligt, jf. stk. 2, nr. 1 og 2, og om kommunalbestyrelsens tilrettelæggelse af fritvalgsbeviset, jf. stk. 2, nr. 2, og regler om beregningsgrundlaget for og offentliggørelse af fritvalgsbevisets værdi.

Information

Du kan se denne kvalitetsstandard, Sønderborg Kommunes øvrige kvalitetsstandarder og pjecerne om fritvalgsbeviset på kommunens hjemmeside **www.sonderborgkommune.dk**

Du kan få udleveret kvalitetsstandarderne og pjecerne om fritvalgsbevis og få mere at vide om dine muligheder for at få hjælp og støtte ved at kontakte

Job og Velfærd
Visitationsafdelingen
Ellegårdvej 25 A
6400 Sønderborg
Tlf. 88 72 45 23
velfaerd@sonderborg.dk

www.sonderborgkommune.dk

Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt i Social- og Seniorudvalget den 12. april 2018.