

Bilag 1: Randers Kommunes Kvalitetskrav

Hvad er ydelsens lovgrundlag

Lov om social Service § 83.

Hvilke behov dækker ydelsen

Madservice til borgere, der opfylder visitationskriterierne.

Hvad er formålet med ydelsen

- At borgeren får et ernæringsrigtigt tilbud.
- At yde en forebyggende indsats, således at de kvaliteter, borgeren sætter pris på, fastholdes.
- At tilbyde mad tilberedt af faguddannet personale.
- At give et varieret tilbud efter borgerens ønsker og behov.
- At tilbyde god information om bl. a. diæter.
- At man kan bo længst muligt i eget hjem.

Hvem kan modtage ydelsen

- Pensionister eller dennes ægtefælle, som pga. svagelighed ikke selv er i stand til at lave den varme mad.
- Pensionister, som har behov for et væsentligt supplement til de retter, de selv kan tilberede.
- Pensionister, for hvem madlavning skønnes at være en for stor arbejdsmæssig belastning, og hvor det skønnes, at pensionisten har brug for kræfterne til f.eks. socialt samvær.
- Pensionister, for hvem madleverancen vurderes at kunne forebygge livsstilssygdomme som f.eks. diabetes 2
- Pensionister som funktionsmæssigt skønnes at have brug for en varieret og sund kost.
- Terminalt syge og deres pårørende, hvor der er behov for aflastning omkring madlavning.

Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen

Produktion og udbringning af mad.

Mål for visitation

Maden kan leveres inden for 24 timer på hverdage.

Bilag 1: Randers Kommunes Kvalitetskrav

Menuvalg / valgfrihed

Randers Kommunes krav er differentierede i forhold til produktionsformerne.
Randers Kommunes tilbud for det varme måltid leveres i form af kølevakuum mad.

For frostmad og kølevakuum mad er det et krav, at der hver uge kan vælges mellem 12 hovedretter og 12 for- eller efterretter.

Der skal som hovedregel modtages 4 hovedretter om ugen.

Maden er energirigtigt sammensat, så den også tilgodeser småtspisende.

Der leveres også diætkost.

For varm mad er det et krav, at der hver uge skal kunne vælges mellem minimum 12 forskellige hovedretter og 12 for-/efterretter. Der skal hver dag kunne vælges mellem to forskellige hovedretter. Madservice i form af varm mad skal kunne leveres hver dag.

Leverandøren skal desuden informere borgerne om muligheder for evt. ekstraydelser som ekstra kartofler, kogte grøntsager, salat, proteinrigtig drik, øllebrød, skærekage o.l.

Leverandørens menuplaner skal inkludere særlige dage, eks. juleaften og Mortens aften (andesteg), samt ”søndagsmiddage” (finere/dyrere) i forbindelse med helligdage.

Energiindhold / næringsværdi / energiprocent

Lille middagsportion skal gns. svare til 25-30 % af en dagskost på 7 Mj.

Alm. middagsportion skal gns. svare til 25-30 % af en dagskost på 9 Mj.

Energiindholdfordelingen (inden for menuplanen for en uge) skal gns. være:

- 15-20 % protein
- 35-45 % fedt
- 45-55 % kulhydrater.

Anvendelsen af tilsætningsstoffer skal begrænses.

Portionsstørrelser (opdelt på typer af retter)

Der tilbydes 2 forskellige portionsstørrelser for hovedretten.

En almindelig portion skal veje 450 g. netto og gennemsnitligt bestå af:

- 100-130 g. tilberedt kød eller fisk
- 200 g. kartofler + 75 g. grøntsager
- 1,5 dl sovs.

Bilag 1: Randers Kommunes Kvalitetskrav

En lille portion skal veje 350 g. netto og består gennemsnitligt af:

- ca. 75 g. tilberedt kød eller fisk
- 150 g. kartofler og 50 g. grøntsager
- 1,5 dl. sovs.

En forret / dessert består gennemsnitligt af:

- 2-2,5 dl. dessert eller 2,5 dl. suppe.

Krav vedr. diætmad

Leverandøren har mulighed for at tilbyde at levere diætmad til de særlige takster for dette, men det er ikke et krav for godkendelse. Det fremgår af kontrakten mellem leverandøren og kommunen, hvorvidt leverandøren ønsker at tilbyde diætmad.

Diætmad er defineret som afvigelser fra ”fuldkosten / normalkosten” og kan både være lægeordineret eller ikke-lægeordineret.

Diætmad tilberedes i henhold til normer fra ”Den nationale kosthåndbog”.

Krav til oplevet kvalitet

Maden skal være god og velsmagende og afspejle brugerne ønsker.

Krav vedr. opstart

Leverandørens beredskab skal kunne håndtere opstart af leverance til nye brugere med et varsel på 24 timer i 80 % af tilfældene. I de resterende tilfælde accepteres en leveringsfrist på max. 3 dage. Dette aftales individuelt mellem Randers Kommune og leverandøren i hvert tilfælde. Væsentlige overskridelser af dette krav vil blive betragtet som misligholdelse.

I forbindelse med opstart af leverance skal leverandøren sikre:

- En præsentation af sit tilbud.
- Vejledning i menuvalg, opvarmningsmetoder, holdbarhed, bestilling.
- Indgåelse af aftale om leveringstidspunkt.
- At brugeren føler sig tryk og har forstået systemet.
- Installation af hjælpemidler.

I relation til hjælpemidler tænkes på mikroovn og køleskabstermometer, som Randers Kommune stiller til rådighed i forbindelse med leverance af frostmad og kølevakuum mad.

Leverandøren skal kunne genoptage leverancen til brugere, der har været indlagt på sygehus, inden for samme tidsfrister som nævnt oven for.

Bilag 1: Randers Kommunes Kvalitetskrav

Vilkår vedr. bestilling og afbestilling

Brugerne bestiller madservice for en uge ad gangen på baggrund af menuplanen.

Bestilling af mad fra modtager til leverandør kan som hovedregel max. kræves 5 uger i forvejen.

Brugeren har mulighed for at ændre eller foretage afbestilling indtil 2 dage før aftalt leveringstid. Randers kommune kan afbestille madleverancen op til 2 dage før aftalt leveringstid.

Hvordan følges op på ydelsen

Der gennemføres brugerundersøgelser.

Hygiejne og egenkontrol

Det er et krav, at leverandøren af madservice lever op til de gældende regler om hygiejne og egenkontrol.

Generelle krav til kørsel og aflevering

Leverandørens personale skal bære navneskilt og uniform, som gør det muligt at identificere dem med leverandøren.

Leverandørens personale skal være servicemindede, høflige, udvise tålmodighed, have forståelse for kundegruppen, være pålidelige og hjælpsomme.

Krav til madens temperatur under opbevaring og udbringning

Maden udbringes, så temperaturen på intet tidspunkt inden aflevering er under 65 grader C for den varme mad, og så temperaturen for de kolde biretter på intet tidspunkt overstiger 5 grader C.

Krav til madens temperatur ved kølevakuum mad

Maden udbringes, så temperaturen på intet tidspunkt overstiger 5 grader C.

Krav i forbindelse med aflevering

Maden skal leveres ind i kundens køleskab, medmindre brugeren ønsker det anderledes.

Brugerens køleskabstermometer skal kontrolleres.

Bilag 1: Randers Kommunes Kvalitetskrav

Der er behov for samarbejde med Randers Kommune i forhold til den personlige hjælp – eks. hvis der er behov for rengøring af køleskab.

Chaufføren skal yde den nødvendige service i forhold til åbning, såfremt brugerne ønsker dette.

Hos gangbesværede brugere, der ikke har mulighed for selv at lukke døren op, udleverer brugeren nøgle til leverandøren. Der skal forefindes tilgængelig dokumentation for, hvilke brugere der har udleveret nøgle til leverandøren.

Krav vedr. afleveringstidspunkt

Varm mad skal afleveres på det aftalte tidspunkt + / - 15 minutter.

Frostmad og kølevakuum mad skal afleveres på det aftalte tidspunkt + / - 1 time.