



Bornholms Regionskommunes kvalitetsstandard for madservice

Godkendt i Social- og Sundhedsudvalget den 27.2. 2023
Gældende fra 1.5.2023
Administrativt redigeret 4.12.2024

Indhold

1	LOVGRUNDLAG	3
2	VISION.....	3
3	UDFØREOMRÅDE FOR MADSERVICE	3
4	BORNHOLMS REGIONSKOMMUNENS SERVICENIVEAU.....	4
5	VISITATION	4
6	FRIT VALG AF LEVERANDØR	4
7	RETNINGSLINJER FOR MADEN	5
8	HENVISNINGER TIL LOVSTOF	6
9	BESKRIVELSE AF TILBUDDENE	7
9.1	ÆLDREKOST MED UDBRINGNING.....	7
9.2	ÆLDREKOST UDEN LEVERING	8
9.3	TILPASNINGSKOST MED UDBRINGNING	9
9.4	TILPASNINGSKOST UDEN LEVERING.....	10

Dette er Bornholms Regionskommunes beskrivelse af kvalitetsstandarden for madservice. Kvalitetsstandarden bygger på Kommunalbestyrelsens overordnede politiske målsætning på ældreområdet indenfor madservice.

Formålet med kvalitetsstandarden er, at give en tydelig og klar beskrivelse af de ydelser, der skal leveres indenfor madservice, således at der er sammenhæng mellem de politisk besluttede målsætninger og de konkrete ydelser der leveres.

Kommunalbestyrelsen stiller ikke kvalitetskrav til leverandører af madservice, der bevirker, at alle leverandører skal benytte en bestemt produktionsform. Derfor indgår der stadig krav til levering af varm mad i kvalitetsstandarden, selvom den kommunale leverandør af madservice i dag ikke leverer varm mad til hjemmeboende borgere i Bornholms Regionskommune.

Endelig er kvalitetsstandarden et politisk og administrativt styringsværktøj for området. Politisk, fordi standarderne beskriver serviceniveauet for ydelserne til borgerne. Administrativt, fordi standarderne er et arbejdsredskab både for visitatorerne som visiterer og for virksomhedslederne, leverandørerne og medarbejderne som udførende.

Kvalitetsstandarden oplyser borgeren om de politiske vedtagelser og gør det klart, hvad borgerne har ret til, når de har behov for hjælp. Dermed er der fra politisk side, skabt en gennemsigtighed i forhold til borgerne, grundlag for dialog og en styrkelse af borgerens retssikkerhed.

1 Lovgrundlag

Serviceoven.

"Hjælpen efter Lov om Social Service § 83, stk 1, gives til borgere, som på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver."

Udover over § 83 stk. 1, nr. 3, samt stk. 2 har borgeren også et retskrav i h. t. Lov om Social Service § 87, § 88, § 89, § 90, § 91, § 94 og § 95. Se i øvrigt kapitel 8.

2 Vision

Som leverandør følges:

- BRK's mad og måltidspolitik.
- Bornholms fødevarestrategi 2017-2025

3 Udføreområde for madservice

For leverandørerne af madservice gælder at:

- Varm mad leveres alle årets dage eller fortilberedt mad leveres en gang om ugen, en af ugens hverdage, mellem kl. 08.30 og kl. 18.00, levering sker også hvis en torsdag f.eks. er en helligdag.
- Madservice iværksættes indenfor 5 hverdage efter visitationen.
- Der skal være mulighed for valg mellem 2 forskellige portionsstørrelser af hovedretten.
- I forbindelse med flytning af leverancen af køle/vakuum mad meddeles dette borgeren 7 dage forud.
- Madservice må ikke aflyses, jf. bilag om nødration.
- Maden leveres så den er let tilgængeligt for borgeren, evt. i køleskab.
- Maden transporteres og leveres forsvarligt og i forhold til gældende lovgivning.
- Chaufføren besvarer og viderebringer spørgsmål vedr. maden, kostformer, levering mm.

4 Bornholms Regionskommunens serviceniveau

Regionskommunens madservice bygger på borgerens valgfrihed og leverandørens fleksibilitet. Madservice er et visiteret tilbud, hvor ydelsen består af:

1. Madservice **med** udbringning, hvor maden produceres uden for borgerens hjem og leveres til borgeren.

Ved madservice med udbringning, leveres maden i borgerens hjem. Antallet af leveringer afhænger af leverandørens produktionsform.

Madservice med udbringning omfatter 2 kostkategorier:

- ældrekost¹
- tilpasningskost / diæt med individuel hensyntagen til konsistens (herefter tilpasningskost) hver kostform leveres i 2 portionsstørrelser.

2. Madservice **uden** udbringning, hvor maden produceres uden for borgerens hjem og borgeren selv sørger for (evt. via pårørende), at hente maden (kun for kro, cafeteria o.l.) eller kan komme og spise maden hos leverandøren (f.eks. kro, cafeteria o.l.)

Ved madservice uden udbringning er leverandøren ansvarlig for at borgeren tilbydes at afhente maden eller kan spise maden hos leverandøren. Hvor hyppigt maden skal afhentes hos leverandøren afhænger af leverandørens produktionsform.

Madservice uden udbringning omfatter 2 kostkategorier:

- ældrekost²
 - tilpasningskost
- hver kostform leveres i 2 portionsstørrelser.

5 Visitation

I Bornholms Regionskommune visiteres borgerne til madservice. Myndighed, Center for Sundhed og Omsorg, lægger vægt på at borgerne visiteres efter samme retningslinjer, ud fra hjælp til selvhjælpsprincippet og med afsæt i definitionen på rehabilitering (udarbejdet af rehabiliteringsforum Danmark), hvilket gør sig gældende på hele ældre og sundhedsområdet. Det er Myndighed, Center for Sundhed og Omsorg, der har bevillingskompetence. Visitator er ansvarlig for, at ydelserne tildeles efter en konkret, individuel og helhedsorienteret vurdering, ud fra helbred, funktionsniveau, sociale omstændigheder samt boligforhold.

Det er herefter leverandørens opgave, at yde den nødvendige hjælp, på en så fleksibel og effektiv måde som muligt. Leverandøren kan være den kommunale madleverandør eller en privat leverandør, som er godkendt af Kommunalbestyrelsen og som der er indgået kontrakt med.

6 Frit valg af leverandør

Kommunalbestyrelsen træffer beslutning om at godkende og indgå kontrakt med den enkelte leverandør, der opfylder de fastsatte kvalitets- og priskrav.

Kommunalbestyrelsen skal jf. § 91 i lov om social service skabe grundlag for, at modtagere af hjælp efter § 83 kan vælge mellem to eller flere leverandører af denne hjælp, hvoraf den ene kan

¹ Sygehuskost, den nationale kosthåndbog og defineres i denne forbindelse som Ældrekost

² Sygehuskost, den nationale kosthåndbog og defineres i denne forbindelse som Ældrekost

være kommunal. Bornholms Regionskommune anvender godkendelsesmodellen. Der vil kunne udstedes fritvalgsbeviser i forbindelse med madservice ved flere udbydere.

Overordnet er forløbet sådan, at der rettes henvendelse til Myndighed, Center for Sundhed og Omsorg, ved behov for madservice. Visitator undersøger om borgeren opfylder kriterierne for modtagelse af madservice. Opfylder borgeren kriterierne, udfylder visitator en tilmeldingsblanket og sender informationsmateriale til borgeren så denne har mulighed for at vælge mellem de godkendte leverandører. Dernæst skal borgeren igen tage kontakt til Myndighed, Center for Sundhed og omsorg og meddele visitator, hvilken leverandør borgeren ønsker. Visitator sender så tilmeldingsblanketten til den valgte leverandør.

I tilfælde af en akut situation foretages der et midlertidigt valg af leverandør ved borgerens første henvendelse til Myndighed, Center for Sundhed og Omsorg. Borgeren får efterfølgende informationsmaterialet tilsendt og får dermed mulighed for at vælge en ny leverandør, hvis dette ønskes.

7 Retningslinjer for maden

Energiindholdet og anbefalinger til maden skal være målrettet, og svare til borgerens aktuelle behov.

Maden følger de til enhver tid gældende anbefalinger fra [Den nationale kosthåndbog](#) og [Anbefalinger for den danske institutionskost](#).

De officielle Kostråd – godt for sundhed og klima, er anbefalinger til mad og drikke, der er sund og samtidig klimavenlig. Kostrådene gælder ikke småspisende ældre, samt personer, som har en sygdom, der stiller særlige krav til maden. Desuden skal personer over 65 år følge supplerende råd.

Kompetencekrav: opgaven udføres af kostfagligt uddannet personale med den bedste kompetence i forhold til opgaven. Kostfaglige elever kan også udføre opgaven under vejledning. Medarbejderne skal være bekendt med ydelsens kvalitetsmål, fastlagte omfang og indhold.

8 Henvisninger til lovstof

§ 83 i Lov om social service:

"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

§ 15 i Lov om arbejdsmiljø:

"Arbejdsgiveren skal sørge for, at arbejdsforholdene sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarlige."

§ 15 a i Lov om arbejdsmiljø:

"Arbejdsgiveren skal sørge for, at der udarbejdes en skriftlig arbejdspladsvurdering af sikkerheds- og sundhedsforholdene på arbejdspladsen under hensyntagen til arbejdets art, de arbejdsmetoder og arbejdsprocesser, der anvendes, samt virksomhedens størrelse og organisering. Arbejdspladsvurderingen skal forefindes i virksomheden og være tilgængelig for virksomhedens ledelse, de ansatte og Arbejdstilsynet. En arbejdspladsvurdering skal revideres, når der sker ændringer i arbejdet, arbejdsmetoder og arbejdsprocesser m.v. og disse ændringer har betydning for sikkerhed og sundhed under arbejdet, dog senest hvert tredje år."

§ 8 i Forvaltningsloven:

Den, der er part i en sag, kan på ethvert tidspunkt af sagens behandling lade sig repræsentere eller bistå af andre. Myndigheden kan dog kræve, at parten medvirker personligt, når det er af betydning for sagens afgørelse.

§ 43 i Retssikkerhedsloven:

Stk. 2: Når en myndighed overlader opgaver efter lov om aktiv socialpolitik, lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, dagtilbudsloven, lov om sygedagpenge, lov om ret til orlov og dagpenge ved barsel og lov om social service til andre end offentlige myndigheder, er disse omfattet af reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven i forhold til den opgave, der udføres. Dette gælder også for privatinstitutioner, jf. »§ 19, stk. 4, og § 51, stk. 4, i dagtilbudsloven og for friplejeboliger.

Stk. 3. Ved opgavevaretagelsen, jf. stk. 2, er videregivelse og indhentelse af oplysninger vedrørende enkeltpersoner omfattet af forvaltningslovens §§ 27, 29, 31 og 32. Dette gælder også for selvejende institutioner, der efter aftale udfører en opgave for en kommune eller en region.

Leverandører af madservice skal kunne leve op til gældende regler om fødevarerhygiejne jf. bekendtgørelse nr. 45 af 17/01/2020, bekendtgørelse nr. 1352 af 10/12/2019 om autorisation og registrering af fødevareraktiviteter samt egenkontrol (autorisationsbekendtgørelsen), bekendtgørelse nr. 1355 af 27/11/2015 om mærkning mv. af fødevarer og senere ændringer til bekendtgørelsen (mærkningsbekendtgørelsen) og senere ændringer til bekendtgørelserne.

9 Beskrivelse af tilbuddene

9.1 Ældrekost med udbringning

Ydelsesområde	Ældrekost med udbringning
Målgruppe	Visiterede borgere.
Lovgrundlag	Lov om social service § 83.
Ydelsens omfang	Der tilbydes middagsmåltider dagligt, hele året. Et almindeligt måltid mad består af hovedret og baret. Der kan købes hovedret uden baret. Køb af baret, madpakker og tilkøb, leveres kun sammen med hovedmåltidet.
Behov som ydelsen dækker	Behovet for mad, eller et aktivt led i en behandling.
Formålet med ydelsen	At tilbyde en ernæringsrigtig sammensat kost.
Ydelsens indhold	Målrettet ernæring følger de gældende anbefalede principper. Der skal være mulighed for: • valg mellem 2 forskellige portionsstørrelser hovedret. Menuplanen skal være sæsonkorrigeret og indeholde traditionelle højtidsmenuer. Den skal udleveres minimum 14 dage forud. Mod betaling skal der være mulighed for bestilling af madpakke eller pålægspakke som supplement til middagsmåltidet. Leverandøren sikrer at leverancen er modtaget.
Fleksibilitet	Afbestilling og genbestilling skal ske senest dagen før planlagt levering inden kl. 12.00. Afbestilling og genbestilling til mandage skal ske senest fredag ugen før. Der kan bestilles gæsteportioner.
Opfølgning	Revurdering af den tildelte madservice sker ved ændrede behov. Egenkontrol sker ved at leverandøren fører statistik over: • gennemfører brugertilfredshedsundersøgelse ved hjælp af delundersøgelser hos 10% af brugerne hvert 2. år. Der måles på de politisk fastsatte mål • madens kvalitet (herunder temperatur), omfang og den hygiejniske standard kontrolleres ved godkendt egenkontrol.
Særlige forhold	Leverandører af madservice skal kunne leve op til gældende regler om fødevarerhygiejne. Der henvises til Fødevarerstyrelsens hjemmeside www.fvst.dk

9.2 Ældrekost uden levering

Ydelsesområde	Ældrekost uden levering
Målgruppe	Visiterede borgere.
Lovgrundlag	Lov om social service § 83.
Ydelsens omfang	Der tilbydes middagsmåltider dagligt, hele året. Et almindeligt måltid mad består af hovedret og boret. Der kan købes hovedret uden boret. Køb af boret, madpakker og tilkøb, leveres kun sammen med hovedmåltidet.
Behov som ydelsen dækker	Behovet for mad eller et aktivt led i en behandling.
Formålet med ydelsen	At tilbyde en ernæringsrigtig sammensat kost.
Ydelsens indhold	Målrettet ernæring følger de gældende anbefalede principper. Der skal være mulighed for: • valg mellem 2 forskellige portionsstørrelser hovedret. Menuplanen skal være sæsonkorrigeret og indeholde traditionelle højtidsmenuer. Den skal udleveres minimum 14 dage forud. Mod betaling skal der være mulighed for bestilling af madpakke eller pålægspakke som supplement til middagsmåltidet.
Fleksibilitet	Afbestilling og genbestilling skal ske senest dagen før planlagt afhentning.
Opfølgning	Revurdering af den tildelte madservice sker ved ændrede behov. Egenkontrol sker ved at leverandøren fører statistik over: • gennemfører brugertilfredshedsundersøgelse ved hjælp af delundersøgelser hos 10% af brugerne hvert 2. år. • madens kvalitet (herunder temperatur), omfang og den hygiejniske standard kontrolleres ved godkendt egenkontrol.
Særlige forhold	Mad som indtages hos leverandøren skal være varm mad, og kunne afhentes eller indtages på stedet, alle årets dage. Leverandører af madservice skal kunne leve op til gældende regler om fødevarehygiejne. Der henvises til Fødevarestyrelsens hjemmeside www.fvst.dk

9.3 Tilpasningskost med udbringning

Ydelsesområde	Tilpasningskost med udbringning
Målgruppe	Visiterede borgere med et særligt behov. Diætkost tilbydes efter visitation fra læge/diætist. Ernæringstætte menuer tilbydes i samarbejde med hjemmeplejen.
Lovgrundlag	Lov om social service § 83.
Ydelsens omfang	Der tilbydes middagsmåltider dagligt, hele året. Tilpasningskost består af hovedret og bilet. Der kan købes hovedret uden bilet. Køb af bilet, madpakker og tilkøb, leveres kun sammen med hovedmåltidet.
Behov som ydelsen dækker	Behovet for mad eller et aktivt led i behandling.
Formålet med ydelsen	At tilbyde en ernæringsrigtig sammensat kost.
Ydelsens indhold	Ved diætkost og/eller energitætte menuer følges de anbefalede diætprincipper. Der skal være mulighed for: • Energidrik med et højt indhold af protein (mindst 10%) • valg mellem 2 forskellige portionsstørrelser hovedret. Tilpasningskostens menuplan er tilpasset normalkostens menuplan. Menuplanen skal være sæsonkorrigeret og indeholde traditionelle højtidsmenuer. Den skal udleveres 14 dage forud. Mod betaling skal der være mulighed for bestilling af madpakke eller pålægspakke som supplement til middagsmåltidet. Leverandøren sikrer at leverancen er modtaget.
Fleksibilitet	Afbestilling og genbestilling skal ske senest dagen før planlagt levering inden kl. 12.00. Afbestilling og genbestilling til mandage skal ske senest fredag ugen før.
Opfølgning	Revurdering af den tildelte madservice sker ved ændrede behov. Egenkontrol sker ved at leverandøren fører statistik over: • gennemfører brugertilfredshedsundersøgelse ved hjælp af delundersøgelser hos 10% af brugerne hvert 2. år. • madens kvalitet (herunder temperatur), omfang og den hygiejniske standard kontrolleres ved godkendt egenkontrol.
Særlige forhold	Leverandører af madservice skal kunne leve op til gældende regler om fødevarehygiejne. Der henvises til Fødevarestyrelsens hjemmeside www.fvst.dk

9.4 Tilpasningskost uden levering

Ydelsesområde	Tilpasningskost uden levering
Målgruppe	Visiterede borgere med et særligt behov. Diætkost tilbydes efter visitation fra læge/diætist. Ernæringstætte menuer tilbydes i samarbejde med hjemmeplejen.
Lovgrundlag	Lov om social service § 83.
Ydelsens omfang	Der tilbydes middagsmåltider dagligt, hele året. Tilpasningskost består af hovedret og baret. Der kan købes hovedret uden baret. Køb af baret, madpakker og tilkøb, leveres kun sammen med hovedmåltidet.
Behov som ydelsen dækker	Behovet for mad eller et aktivt led i en behandling.
Formålet med ydelsen	At tilbyde en ernæringsrigtig sammensat kost.
Ydelsens indhold	Ved diætkost og/eller energitætte menuer følges de anbefalede diætprincipper. Der skal være mulighed for: • Energidrik med et højt indhold af protein (mindst 10%) • valg mellem 2 forskellige portionsstørrelser hovedret. Tilpasningskostens menuplan er tilpasset normal kostens menuplan. Menuplanen skal være sæsonkorrigeret og indeholde traditionelle højtidsmenuer. Den skal udleveres minimum 14 dage forud. Mod betaling skal der være mulighed for bestilling af madpakke eller pålægspakke som supplement til middagsmåltidet. Leverandøren sikrer at leverancen er modtaget.
Fleksibilitet	Afbestilling og genbestilling skal ske senest dagen før planlagt afhentning.
Opfølgning	Revurdering af den tildelte madservice sker ved ændrede behov. Egenkontrol sker ved at leverandøren fører statistik over: • gennemfører brugertilfredshedsundersøgelse ved hjælp af delundersøgelser hos 10% af brugerne hvert 2. år • madens kvalitet (herunder temperatur), omfang og den hygiejniske standard kontrolleres ved godkendt egenkontrol.
Særlige forhold	Mad som indtages hos leverandøren skal være varm mad, og kunne afhentes eller indtages på stedet, alle årets dage. Leverandør af madservice skal kunne leve op til gældende regler om fødevarerhygiejne. Der henvises til Fødevarestyrelsens hjemmeside www.fvst.dk