



**13**

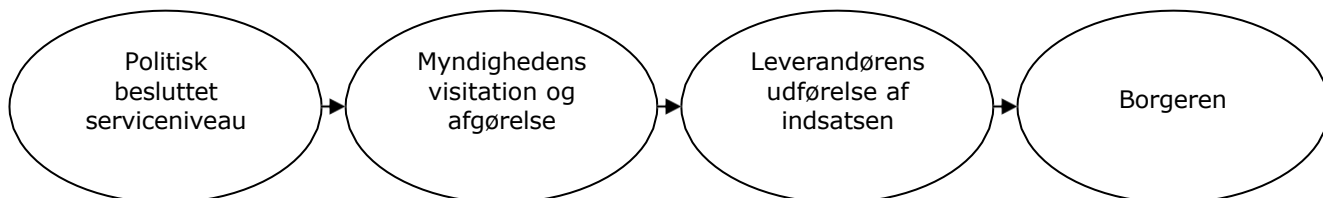
**Kvalitetsstandard  
for  
madservice med levering**

**Lov om social service § 83, stk 1, nr. 3.**

2025

## Indledning

I Fredensborg Kommune ydes der madservice med levering. Kvalitetsstandarderne skal sikre, at der er sammenhæng mellem det politisk besluttede serviceniveau, de konkrete afgørelser og den leverede hjælp.



Den visiterede madservice bevilliges ud fra en helhedsvurdering af borgerens ernæringsmæssige behov. Maden leveres som kølemad to gange ugentligt.

Hjælpen er et supplement til det, den enkelte selv er i stand til at gennemføre.

Hjælpen skal udføres i et respektfuldt samarbejde mellem borger og medarbejder.

Venlig hilsen

Fredensborg Kommune

Hvad er formålet med indsatsen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At tilbyde alsidig og ernæringsrigtige måltider, hvor der tages hensyn til borgerens behov og med udgangspunkt i Fødevarerdirektoratets anbefalinger for den danske institutionskost for ældre (www.kosthåndbogen.dk)</li> <li>• At yde en forebyggende indsats for at undgå underernæring og fejlernæring.</li> </ul>
Hvem kan modtage indsatsen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgere, der midlertidigt eller varigt ikke selv kan varetage madlavningen af helbredsmæssige årsager.</li> <li>• Hjælpen kan som hovedregel ikke gives, hvis der i husstanden bor en person, der funktionsmæssigt kan udføre opgaven, f. eks ægtefælle eller voksne børn.</li> <li>• Borgere og deres pårørende, hvor der er behov for aflastning omkring madlavningen.</li> </ul>
Hvordan får man indsatsen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ved kontakt til kommunens visitation.</li> <li>• Borgerens behov for hjælp vurderes af visitator i samarbejde med borger og evt. pårørende/bisidder ved et hjemmebesøg.</li> <li>• Borgeren modtager afgørelsesbrev.</li> </ul>
Hvor ofte kan man få indsatsen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der kan leveres kølemad tirsdag og fredag indenfor et nærmere aftalt tidsrum.</li> <li>• Antallet af portioner kan variere fra uge til uge efter behov. Udbringning af minimum 2 portioner hovedret pr. uge.</li> <li>• Borgeren kan vælge flere portioner uden visitation.</li> </ul>
Bestilling og afbestilling:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgeren modtager en månedsmenuplan, som leveres af chaufføren. Menuplanen afkrydses med de ønskede menuer og returneres med chaufføren efter nærmere aftale.</li> <li>• Afbestilling skal ske senest kl. 12 dagen før leveringen.</li> <li>• Ny bestilling, genbestilling og ændringer kan gennemføres frem til kl. 12 dagen før leveringen.</li> </ul>
Hvad indgår i indsatsen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hovedleverancen består af en hovedret og en bilet.</li> <li>• Bilet kan fravælges.</li> <li>• Der kan vælges mellem 11 hovedretter og 9 biletter pr. uge.</li> <li>• Maden leveres i brugervenlig emballage.</li> <li>• Der henvises til leverandørernes informationsmateriale.</li> <li>• Borgere, der har behov for hjælp til opvarmning af mad, skal anskaffe sig en mikrobølgeovn for at kunne visiteres til madservice.</li> <li>• <u>Nærmere beskrivelse af:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Standardmenu og bilet – se bilag 1</li> <li>- Diæter og menu med forandret konsistens – se bilag 2</li> <li>- Portionsstørrelse – se bilag 3.</li> </ul> </li> </ul>
Hvem leverer maden:	Maden leveres fra en godkendt leverandør.

<p>Hvad skal leverandøren leve op til:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverandøren skal anvende kommunens elektroniske omsorgsjournal til alle borgerregistreringer fx aflysninger, erstatningsbesøg, forringelse i funktionsniveau m.v.</li> <li>• Madservice iværksættes senest 1 uge efter valg af leverandør er foretaget.</li> <li>• Kølemaden køres ud i kølebil, der sikrer, at maden leveres ved max 5°C, så levering sker i forhold til bestemmelser i lov om levnedsmidler.</li> <li>• Maden afleveres kun, hvis der er en modtager, som straks sørger for, at maden kommer på køl med mindre andet aftales. I det omfang at borgeren ikke selv kan sætte maden på køl hjælper, chaufføren med dette.</li> <li>• Se den udleverede pjece om madservice.</li> <li>• Alle aftaler om aflevering på anden måde end personligt skal dokumenteres i kommunens elektroniske omsorgssystem og være forsvarligt i forhold til den påkrævede opbevaringstemperatur.</li> </ul>
<p>Kompetencekrav til leverandøren:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Måltiderne produceres primært af faguddannet personale. Ufaglært personale kan udføre opgaverne efter grundig oplæring.</li> <li>• Hver enkelt medarbejder skal være bekendt med kommunens kvalitetsstandarder.</li> <li>• Medarbejderne skal være imødekommende, fleksible og have et godt kendskab til kommunens serviceniveau.</li> <li>• Medarbejderne, der er i kontakt med borgere, skal kunne forstå, tale, læse og skrive dansk.</li> <li>• Medarbejderne, herunder chaufføren, skal overholde tavsheds- og meddelelsespligten.</li> <li>• Chaufføren skal meddele leverandøren, hvis der ikke har været kontakt med borgeren.</li> <li>• Leverandøren skal kontakte visitationen ved manglende kontakt med borgeren.</li> </ul>
<p>Arbejds miljø:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.</li> </ul>
<p>Hvad koster maden:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prisen for et måltid, der består af hovedret og bired fastsættes hvert år. Jf. takstoversigt på kommunens hjemmeside.</li> <li>• Der betales alene for leverede madportioner.</li> <li>• Kommunen opkræver borgernes egenbetaling – uanset om der er valgt kommunal eller privat leverandør.</li> </ul>
<p>Hvordan følges der op:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gennem dialog mellem borger og leverandør.</li> <li>• Ved en løbende dialog mellem leverandør og visitationen.</li> <li>• Visitationsafgørelsen vurderes som hovedregel en gang om året eller efter behov.</li> <li>• Ved kommunalt tilsyn.</li> </ul>
<p>Er der særlige forhold at tage hensyn til:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgeren skal være hjemme, når maden leveres.</li> <li>• Borgeren hæfter for de leverede portioner, hvis der ikke er afbestilt i tide, undtagen ved hospitalsindlæggelse.</li> </ul>

<p>Hvor kan man klage:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis borgeren er utilfreds med afgørelsen, kan der klages. Klagen skal være sendt til Fredensborg Kommunes Visitation indenfor 4 uger efter, at borgeren har modtaget afgørelsen. Når Fredensborg Kommune har modtaget klagen, revurderes afgørelsen. Hvis afgørelsen fastholdes, sendes klagen og sagens akter til Ankestyrelsen.</li> <li>• Hvis borgeren er utilfreds med madens kvalitet, søges dette løst i dialog med leverandøren. Hvis borgeren fortsat er utilfreds, skal borgeren henvende sig til visitationen.</li> </ul>
<p>Leverandørskift:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgeren har mulighed for at vælge mellem kommunens godkendte leverandører.</li> <li>• Leverandørskift kan ske en måned efter udgangen af den måned, hvor borgeren anmoder om at skifte leverandør.</li> <li>• Skift sker ved kontakt til visitationen.</li> </ul>
<p>Kontakt til Visitation:</p>	<p>Egevangen 3B, 2980 Kokkedal  <a href="mailto:fredensborg@fredensborg.dk">fredensborg@fredensborg.dk</a>  Att.: Center for Ældre og Forebyggelse</p>

Godkendt af Fredensborg Kommunes Byråd den 16. december 2024.

**Bilag 1**  
**Indsats: Fuldkost**

Standardmenu:	<p>Standardmenuen følger anbefalingerne for den danske institutionskost gældende for ældre.</p> <p>Menuen består af to retter, en hovedret og en bired. Menuerne er så varierede som muligt.</p> <p>Der anvendes forskellige kødsorter, fisk og grøntsagsretter. Der tilbydes grøntsager hver dag, enten som tilbehør eller i retten.</p>
Bired:	Biretten kan bestå af en forret eller en efterret.

**Bilag 2**  
**Indsats: Forskellige diæter og kost med forandret konsistens**

Normal menu	Menu til raske ældre og til personer med diabetes Type 1 og Type 2. Hoved- og biretter tilberedes ud fra de officielle kostråd.
Standard menu	Til personer i risiko for eller med uønsket vægttab.  Standard menu har et højere indhold af fedt og protein og dermed lavere indhold af kulhydrater og kostfibre. Portionsstørrelserne er mindre end ved normal menu/diabetes menu.  Menuen skal medvirke til at genoprette eller fastholde ernæringstilstanden således, at underernæring undgås.
Vegetar- og veganermenu	Tilrettes individuelt.
Øvrige diæter	Køkkenet kan efter aftale levere øvrige former for diæter til eksempelvis allergikere. Dette forudsætter forudgående dialog med diætist eller læge. Lægeerklæring skal fremsendes.
Blød menu	Til personer med let tygge/synkebesvær. Konsistensen skal være blød, men med fortsat behov for at tygge maden. Alle råvarer skal være naturlig bløde eller tilberedes, så de får en blød konsistens. Dvs. bages, dampes eller nænsom stegning uden der dannes skorpe eller skind. Maden skal være let at bide over. Hele menuen skal være let at dele eller mose med en gaffel. Der serveres kartoffelmos til retten.
Gratinmenu	Tilbydes personer med tygge/synke besvær, og hvor det forudsættes, at den enkelte har nogen tyggefunktion. Personen skal kunne synke.  Konsistensen skal være blød, ensartet og sammenhængen. Alle råvarer skal være fin- og ensartet pureret, uden klumper, trevler, skorper og skind. Konsistensen må ikke være klæg/klisset, sej, og må hverken være for fast eller flydende men lind. Skal kunne spises med gaffel.
Cremet kost	Til personer med nedsat synkefunktion og ingen tygge- og tungefunktion.  Maden består af kød og sauce som blendes sammen. Kartoffelmos og grønsagsmos anrettet for sig. Biretter er siet eller blendet.  Kan kun bestilles efter samtale med læge, diætist eller efter vurdering fra ergoterapeut.

**Bilag 3**  
**Indsats: Portionsstørrelse**

Portionsstørrelse:	Der kan vælges mellem normal eller <u>stør</u> portion. I nedenstående er beskrevet en normal portionsstørrelse med det minimum, den skal indeholde.
Hovedret:	85 g kogte kartofler eller kartoffelmos eller 100 g kogte løse ris/pasta. 100 g reelt kød, kogt eller stegt eller 100 g fars, kogt eller stegt eller 200 g sammenkogt ret (sovs, kød, grøntsager) eller 250 g sammenkogt ret (sovs, kød, grøntsager, kartofler) eller 200 g biksemad eller 100 g fisk uden ben kogt eller stegt. 150 g sauce  50 g grøntsager, kogt eller rå. 150 g stuede grøntsager
Biret:	2 dl supper, koldskål 1 dl frugtgrød 80-100 gr. dessert inkl. tilbehør (fx. budding, fromage o.lign)