



# **Bornholms Regionskommune**

## **Overordnede rammer for samarbejde til Frit Valg leverandør af Madservice**

Godkendt i Socialudvalget, den 6. februar 2012

## INDHOLDSFORTEGNELSE

1	FORMÅL .....	3
2	VÆRDIER I SAMARBEJDET .....	3
3	GENSIDIG INFORMATION / TILBAGEMELDINGSPLIGT .....	3
4	ÆNDRINGER HOS BORGEREN .....	3
4.1	BORGERENS FRAVÆR .....	4
5	ÆNDRINGER HOS LEVERANDØREN .....	5
6	VISITATION TIL MADSERVICE.....	5
6.1	HVEM KAN MODTAGE MADSERVICE.....	5
6.2	HVEM SKAL DER RETTES HENVENDELSE TIL.....	5
6.3	HVEM KAN HENVENDE SIG.....	5
6.4	HVORDAN ER ARBEJDSGANGEN I FORBINDELSE MED VISITERING TIL MADSERVICE.....	5
7	REGISTRERING OG DOKUMENTATION .....	7
8	AFREGNING .....	7
9	BILAG 1 TILMELDING OG ÆNDRINGER AF MADLEVERING.....	8
10	BILAG 2 .....	9
11	BILAG 3 .....	10

## 1 Formål

Formålet med arbejdsgangsbeskrivelserne er følgende:

- afklare ansvar og kompetencer i forhold til frit valg af leverandører af madservice i Bornholms Regionskommune
- Udstikke rammer for samarbejde og kommunikation mellem Social- og Sundhedssekretariatet, Borger og Sundhed og leverandørerne
- Sikre smidig, enkel og hurtig sagsgang, så hjælpen kan ydes på en så fleksibel og effektiv måde som muligt

Der kan efterfølgende ske en konkretisering i forhold til de enkelte leverandører.

## 2 Værdier i samarbejdet

Opgaveløsningen hos den enkelte borger tager udgangspunkt i at skabe helhed.

Samarbejdet skal bygge på respekt, loyalitet og tillid til, at beslutninger og handlinger sker ud fra et ønske om at finde de bedste løsninger.

Samspelet skal tage udgangspunkt i en ligeværdig dialog mellem borger, visitator, leverandør og Social- og Sundhedssekretariatet.

Dialogen skal sikre, at borgerens egne synspunkter, normer og livsstil i videst muligt omfang tilgodeses.

I samarbejdet omkring borgeren skal viden fra leverandøren inddrages via dialog mellem visitator og den til enhver tid relevante medarbejder.

Leverandøren er forpligtiget til i videst muligt omfang at tilgodese borgerens ønske.

## 3 Gensidig information / tilbagemeldingspligt

Der skal altid ske en tilbagemelding til Borger og Sundhed, såfremt en leverandør er blevet bekendt med væsentlige ændringer i borgerens behov/funktionsniveau (både i tilfælde af for lidt og for meget hjælp).

Leverandøren er forpligtiget til at samarbejde på tværs af faggrænser vedrørende de ydelser borgeren modtager f.eks. hjemmesygepleje, hjælpemidler, fysioterapi, madservice, træning, personlig pleje og praktisk hjælp.

## 4 Ændringer hos borgeren

Leverandører af madservice kan ikke aflyse madservice.

Hvis borgeren ønsker hjælpen stoppet, ved indlæggelse eller ved dødsfald, gives straks besked via advis systemet for den kommunale leverandør og ved kommunikation til visitationen for den private leverandør.

Ændringer skal registreres jf. efterfølgende afsnit.

## **4.1 Borgerens fravær**

### **4.1.1 Forgæves gang**

Hvis leverandøren går forgæves til borgeren (kommer til en lukket dør) og maden ikke er afbestilt, er leverandøren ansvarlig for at finde ud af årsagen og derefter handle derpå, med mindre anden aftale er indgået med borgeren.

Leverandøren skal i disse tilfælde tage kontakt til døgnglejen (hvis borgeren modtager andre kommunale ydelser, f.eks. personlig pleje, praktisk hjælp og/eller sygepleje), naboer, familie og/eller pårørende, for at finde ud af hvor borgeren er.

Kan leverandøren stadig ikke finde frem til hvor borgeren er kontaktes Bornholms Hospital, politi og leverandøren bliver på stedet indtil politiet kommer og overtager ansvaret. Leverandøren skal endvidere være politiet behjælpelig med oplysninger.

### **4.1.2 Ved akut hospitalsindlæggelse**

Hvis leverandøren ikke er involveret i indlæggelsen, har døgnglejen i Bornholms Regionskommune og/eller Bornholms Hospital forpligtigelse til at kontakte leverandøren.

Ydelsen stoppes fra næste levering og leverandøren skal i disse tilfælde udfylde en midlertidig afmeldingsblanket.

### **4.1.3 I forbindelse med aflastning**

Da det frie valg af leverandører ikke gælder for borgere på kommunens plejehjem eller plejecentre skal leverancen stoppes midlertidigt, medens borgeren er på en aflastningsplads. Leverandøren skal i disse tilfælde udfylde en blanket om midlertidig afmeldingsblanket<sup>3</sup>. Leverancen kan genoptages igen når borgeren kommer hjem igen.

### **4.1.4 Ved flytning til plejehjem eller plejecenter**

Da det frie valg af leverandører ikke gælder for borgere på kommunens plejehjem eller plejecentre ophører leveringen af madservice til den pågældende borger. Der skal i denne forbindelse udfyldes en afmeldingsblanket<sup>1</sup>.

### **4.1.5 Ved dødsfald**

Ydelsen stoppes straks og leverandøren udfylder en blanket om afmelding<sup>2</sup> som sendes til Borger og Sundhed.

---

<sup>1</sup> Se bilag 3  
Se bilag 2

#### **4.1.6 Borgeren flytter en leverance**

Borgeren kan i tilfælde af planlagt indlæggelse, ferie eller andet aflyse en leverance direkte hos leverandøren. Dette skal ske senest kl. 12.00 dagen før. Afbestilling og genbestilling til mandage skal ske senest fredag ugen før. Se endvidere instruks for akut behov.

Leverandøren skal i disse tilfælde udfylde et skema om midlertidig afmelding af leverance<sup>2</sup>.

Hvis borgeren er forhindret i at være hjemme på aftalt tid på grund af anden uopsættelig aftale (f.eks. læge/tandlægebesøg) kan leverancen aftales flyttet direkte med leverandøren. Leverandøren skal i disse tilfælde notere flytningen ned så der senere er mulighed for at lave en opgørelse over, hvor mange flytninger af leverancer den pågældende leverandør har.

### **5 Ændringer hos leverandøren**

Sker der ændringer hos leverandøren (ændring af ruter) som gør at leverancen af mad til borgeren ændres/flyttes skal denne informeres herom jf. nedenstående.

Leverandører af kølet/vakuum mad kan flytte en leverance efter aftale med borgeren. Dog må flytningen af leverancen ikke være til gene for borgeren, ligesom den heller ikke må være afgørende for om borgeren får mad eller ej. Endvidere skal flytningen af leverancen meddeles borgeren dette 7 dage forud for den dag leverancen skulle have fundet sted. Der skal endvidere foretages registrering heraf således at dokumentation af flytninger kan ske i tilfælde at dette bliver nødvendigt.

Leverandører der kun leverer varm mad kan som udgangspunkt ikke flytte en leverance.

## **6 Visitation til madservice**

### **6.1 Hvem kan modtage madservice**

Visiterede borgere.

### **6.2 Hvem skal der rettes henvendelse til**

Ansøgning om madservice skal altid rettes til Borger og Sundhed, Ravnsbanevej 5, 3720 Aakirkeby enten telefonisk eller pr. brev.

### **6.3 Hvem kan henvende sig**

Borgeren og dennes pårørende, Bornholms Hospital, døgnplejen og/eller visitator.

### **6.4 Hvordan er arbejdsgangen i forbindelse med visitering til madservice**

#### **1. henvendelse**<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Se bilag 3

Der rettes kontakt til Borger og Sundhed som på baggrund af en konkret individuel vurdering træffer afgørelse om borgeren opfylder kriterierne for modtagelse af madservice.

### **Hvis borgeren ikke opfylder kriterierne for madservice**

Hvis borgeren ikke opfylder kriterierne for madservice får borgeren et afslag og der udfærdiges en afgørelse som sendes til borgeren sammen med en klagevejledning.

### **Hvis borgeren opfylder kriterierne for madservice**

Hvis borgeren opfylder kriterierne for madservice bliver der udfyldt en tilmeldingsblanket<sup>4</sup> og der tages stilling til om behovet for madservice er akut eller ej.

### **Hvis behovet er akut**

Hvis borgerens behov for madservice er af akut karakter, sker der i samarbejde med den person som retter henvendelse til Borger og Sundhed Ældre et akut valg af leverandør og tilmeldingsblanketten sendes til den valgte leverandør (følges eventuelt op telefonisk). Leverancen af madservice iværksættes straks. Samtidig bliver der sendt en bevillingsskrivelse samt informationsmateriale om mulige leverandører til borgeren, der nu i ro og mag kan vælge om denne ønsker at skifte til en anden leverandør eller beholde den leverandør som blev valgt ved første henvendelse.

*Straks defineres som tidligst dagen efter afgivelse af bestilling*

- 1. Maden kan afhentes efter aftale på de plejehjem/centre hvor leverandøren leverer mad*
- 2. Maden kan afhentes i produktionskøkkenet inden kl. 15.00, samme dag.*

### **Hvis behovet ikke er akut**

Hvis borgerens behov for madservice ikke er af akut karakter, bliver tilmeldingsblanketten gemt og der sendes en bevillingsskrivelse samt informationsmateriale om mulige leverandører til borgeren, der nu i ro og mag kan vælge, hvilken leverandør man ønsker der skal levere maden.

### **2. henvendelse (valg af leverandør)**

Borgeren eller pårørende tager kontakt til Borger og Sundhed og giver besked om, hvilken leverandør borgeren ønsker. Borger og Sundhed sender derefter tilmeldingsblanketten til leverandøren og leveringen af madservice iværksættes indenfor maksimalt 5 hverdage ved næste levering indenfor 5 hverdage.

### **3. henvendelse (skift af leverandør)**

Ønsker borgeren at skifte til en anden leverandør skal borgeren igen tage kontakt til Borger og Sundhed. Borger og Sundhed henter nu den gamle tilmeldingsblanket frem og foretager de ændringer der er nødvendige i forbindelse med valg af leverandør og sender den tilrettede tilmeldingsblanket til den nye leverandør. Derefter udfylder Borger og Sundhed en afmeldingsblanket som sendes til den tidligere leverandør. Skift af leverandør kan ske med minimum 10 hverdages varsel.

### **4. henvendelse - ophør af levering af madservice (typisk ved dødsfald)**

Der er to måder hvorpå Borger og Sundhed kan modtage en afmelding på.

Dels kan afmeldingen komme fra pårørende, Bornholms Hospital, døgnplejen eller andre - i sådanne tilfælde udfylder Borger og Sundhed en afmeldingsblanket og sender denne til leverandøren af madservice (følges eventuelt op telefonisk).

Dels kan afmeldingen komme fra leverandøren af madservice, hvis denne er blevet informeret først.

## **7 Registrering og dokumentation**

Det er et krav at leverandører af madservice som minimum registrerer og opbevarer følgende oplysninger:

- Tilgang af borgere (navn, adresse, cpr.) nr.) samt dato herfor
- Antal leverede ydelser pr. borger fordelt på hovedret og bired
- Form for ydelse (tilpasningskost/normal kost)
- Leveringsform (varm mad, 7 gange om ugen / kølet/vakuum mad 1 gang ugentligt)
- Midlertidige afmeldinger samt årsagen hertil (f.eks. ferie, hospitalsindlæggelse, aflastning eller anden grund)
- Afmeldte borgere samt årsagen hertil (f.eks. flytning, død eller anden grund)
- Skriftlige klager fra borgere, samt angivelse af hvilke handlinger leverandøren har iværksat som følge af borgerens klage.

Alle ovenstående oplysninger skal opbevares af leverandøren i minimum 1 år.

Ovenstående oplysninger skal dels bruges i forbindelse med afregning mellem borger og leverandør samt mellem leverandøren og Bornholms Regionskommune jf. nedenstående.

Dels kan oplysningerne bruges i forbindelse med kvalitetsopfølgningen indenfor madservice.

## **8 Afregning**

Leverandøren skal hver måned, fremsende en faktura/eller via PBS til borgeren på det antal portioner denne har modtaget i perioden. Af fakturaen skal det klart fremgå hvor mange portioner borgeren har modtaget, fordelt på hovedret og bired. De takster som leverandøren skal opkræve borgerne fremgår af kontrakten kapitel 18.

Leverandøren skal ligeledes inden den 10. i hver måned, indsende oplysninger til Borger og Sundhed om følgende:

- Hvem har fået leveret mad (navn, adresse, cpr.) nr.).
- Antal ydelser pr. borger der er leveret foregående måned fordelt på hoved og bired.
- Formen for de ydelser der er leveret (tilpasningskost/diæt med individuel hensyntagen til konsistens/normal kost).
- Leveringsform (varm mad eller kølet/vakuum mad).
- Eventuelle midlertidige afmeldinger fra borgerne.

På baggrund af ovenstående oplysninger afregnes det kommunale tilskud mellem leverandøren og Bornholms Regionskommune.

Det kommunale tilskud udgør forskellen mellem de takster borgerne opkræves og de omkostninger der er oplyst i kontrakten at Bornholms Regionskommune har ved produktion af mad.

## 9 Bilag 1 TILMELDING OG ÆNDRINGER AF MADLEVERING

TILMELDING \_\_\_\_\_ ANTAL HOVEDRETTER \_\_\_\_\_ BIRETTER \_\_\_\_\_

FRAMELDING \_\_\_\_\_

ÆNDRING \_\_\_\_\_

NAVN \_\_\_\_\_

ADRESSE \_\_\_\_\_

POSTNR. / BY \_\_\_\_\_

CPRNR. \_\_\_\_\_

Skal udfyldes ved ny bruger

AFLASTNINGSPLADS \_\_\_\_\_

KOST ART \_\_\_\_\_

ØNSKES MIKROOVN \_\_\_\_\_

MADPAKKE \_\_\_\_\_

PÅLÆGSPAKKE \_\_\_\_\_

DATO VED START \_\_\_\_\_ KL. \_\_\_\_\_

DATO VED SLUT \_\_\_\_\_

REKVIRENT \_\_\_\_\_ TLF. NR. \_\_\_\_\_

Udfyldes med blokbogstaver

DATO OG UNDERSKRIFT \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

PÅRØRENDE, NAVN, TLF NR. \_\_\_\_\_

FÅR DE HJEMMEHJÆLP JA \_\_\_\_\_ NEJ \_\_\_\_\_



## 10 Bilag 2

### AFMELDING AF MADLEVERING

NAVN \_\_\_\_\_

ADRESSE \_\_\_\_\_

POSTNR. / BY \_\_\_\_\_

CPRNR. \_\_\_\_\_

Skal udfyldes

DATO VED SLUT \_\_\_\_\_

ÅRSAG:

---

---

## 11 Bilag 3

### MIDLERTIDIG AFMELDING AF MADLEVERING

NAVN \_\_\_\_\_

ADRESSE \_\_\_\_\_

POSTNR. / BY \_\_\_\_\_

CPRNR. \_\_\_\_\_  
Skal udfyldes

DATO VED SLUT \_\_\_\_\_

DATO VED GENOPTAGELSE \_\_\_\_\_

ÅRSAG:

---

---