



## Kvalitetsstandard 2024 - kapitel 4: Madservice

For dig der bor i egen bolig

Pleje & Omsorg

Skive Kommune

## Madservice

(§83, stk. 1, nr. 3 - Lov om Social Service)

I Skive Kommune har vi udarbejdet en kvalitetsstandard, der giver dig et overblik over, hvad du kan forvente af det politisk fastsatte serviceniveau i forhold til hjælp.

I dette kapitel finder du information om madservice. Ønsker du information om anden form for hjælp, henviser vi til kvalitetsstandardens øvrige kapitler.

Du henvises desuden til at læse kapitlet "Generelle informationer".

### Hvor kan du henvende dig ved behov for madservice?

Hvis du har behov for madservice, er du velkommen til at henvende dig til Visitation & Hjælpemidler. Her kan vi ud fra dine ønsker og behov oplyse dig om, hvilke opgaver du kan ansøge kommunen om hjælp til.

#### Kontaktoplysninger

Visitation & Hjælpemidler

Reservevej 25

7800 Skive

Tlf. 99 15 66 60 (tast 4)

Telefontid på hverdage: mellem kl. 8 og 9m

Mail: [VH@skivekommune.dk](mailto:VH@skivekommune.dk)

### Hvornår kan du søge om madservice?

Madservice er for dig, der ikke selv kan tilberede et varmt hovedmåltid eller købe/bestille og varme en færdigret på grund af nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale forhold.

Formålet med madservice er, at du får mulighed for at få et varmt hovedmåltid dagligt og dermed dækket dit behov for at få en varierende og nærende kost.

I den forbindelse lægger vi ikke kun vægt på dine ressourcer, men også ressourcerne hos de eventuelt øvrige personer i din husstand. Det gælder både ægtefælle/samlever og børn. Det vil

indgå i vurderingen om, og i hvilken grad de kan bidrage til eller varetage opgaverne med tilberedning af et varmt hovedmåltid eller bestille og varme en færdigret.

Du vil få dækket udgiften til udbringning af mad dagligt eller ugentlig alt efter hvilken leverandør du vælger. Efter vi har orienteret leverandøren om, at du er berettiget til at få dækket udgiften til levering af mad, vil leveringstidspunktet afhænge af, hvilken leverandør du har valgt.

For dig der har valgt en leverandør, der leverer kølemad, kan du få bevilget hjælp til at få varmet maden i mikroovn, hvis du ikke selv kan gøre det.

Du er selv ansvarlig for betaling af maden. Maden vil blive leveret af en privat leverandør, godkendt af Skive Kommune. Du vil modtage en opkrævning fra leverandøren. Skive Kommune betaler udgiften til udbringning af maden direkte til leverandøren.

Du har frit valg i forhold til at vælge leverandør. Du kan finde information om leverandørerne på Skive Kommunes hjemmeside. Klik her: [Frit valg af leverandør af hjemmepleje \(skive.dk\)](#)

Hjælpen kan du tage med dig til en ferieadresse i Danmark. Du kan kontakte Visitation & Hjælpebidder i Skive Kommune for nærmere oplysninger og bestilling. Du gøres opmærksom på, at det er serviceniveauet i den kommune, hvor du holder ferie, der afgør hvilken madservice du modtager. Derfor kan du opleve, at der kan være ændringer i tilbuddet.

## Dit behov for madservice

Når du har ansøgt kommunen om madservice, kan der være behov for en samtale mellem dig og en visitator. Vores samtale kan enten være hjemme hos dig eller over telefonen.

Du er velkommen til at have en bisidder med.

### Hvad er en bisidder?

Deltager en person sammen med dig under samtaler med kommunen, kaldes vedkommende en bisidder. Bisidderen deltager for at give dig støtte, og ikke for at overtage eller føre din sag for dig. Derimod kan bisidderen stille spørgsmål og påminde dig, hvis du har glemt at fortælle noget relevant. Det kan også være en god ide, at din bisidder efter en samtale hjælper dig med at samle op på samtalen.

Ved samtalen er der fokus på at klarlægge dine ønsker for hjælp, hvordan du klarer dig i hverdagen, hvordan din funktionsevne er og hvordan vi eventuelt kan støtte dit behov for hjælp.

Der kan udover samtalen være et behov for, at du får et forløb med en medarbejder fra Skive Kommunes Mestringsteam. Forløbet kan bestå af et eller flere besøg hos dig. Her vil du sammen med medarbejderen afprøve og få beskrevet, hvordan din funktionsevne er, i forhold til den opgave du har ansøgt om hjælp til.

For at du kan bevare så mange funktioner i hverdagen som muligt, skal vi, inden der træffes afgørelse, vurdere, om du kan have gavn af et rehabiliteringsforløb. Forløbet er for dig, der med støtte kan forbedre dit funktionsniveau og helt eller delvis genvinde din funktionsevne, så du opnår størst mulig selvstændighed. Du kan læse mere om rehabiliteringsforløb under kapitel 3.

Det er vigtigt, at du medvirker til at få de nødvendige oplysninger frem, så der kan udarbejdes en afgørelse om dit behov for hjælp. Foruden oplysninger fra samtalen med dig og beskrivelsen af din funktionsevne kan der være behov for, at vi, med samtykke fra dig, indhenter oplysninger, eksempelvis fra din læge. Senest 10 hverdage efter vi har fået de nødvendige oplysninger, træffer vi på baggrund af en konkret og individuel helhedsvurdering en afgørelse om bevilling eller afslag på den hjælp, du har ansøgt kommunen om.

### Sagsbehandlingstiden

Sagsbehandlingstiden er udtryk for den tid, der går fra vi modtager din ansøgning, indtil du modtager en afgørelse. Vi stræber efter at sagsbehandle så hurtigt som muligt. Tiden er udtryk for den maksimale tid for sagsbehandling.

Du kan finde information om sagsbehandlingstiderne på Skive Kommunes hjemmeside. Klik her [Sagsbehandlingstider \(skive.dk\)](https://www.skive.dk/sagsbehandlingstider)

Hvis vi ikke kan overholde sagsbehandlingstiden, vil du blive informeret af os.

### Hvis du ønsker at klage

Du kan klage over din afgørelse ved at kontakte Visitation & Hjælpepidler. Klagefristen er 4 uger, fra du har modtaget afgørelsen. Når klagen er modtaget, genvurderer vi afgørelsen. Hvis vi fastholder afgørelsen, videresender vi sagen til Ankestyrelsen, som vil behandle din sag.

Du kan klage over behandlingen af din sag eller over visitator ved at kontakte leder for Visitation & Hjælpepidler, Pia Toft Jepsen på telefon 2222 8103 eller på mail [piat@skivekommune.dk](mailto:piat@skivekommune.dk)

Hvis du har en klage i forhold til din mad eller levering af din mad, skal du kontakte den leverandør, du har valgt. Du kan finde kontaktoplysninger på Skive Kommunes hjemmeside. Klik her [Frit valg af leverandør af hjemmepleje \(skive.dk\)](#)

## Opfølgning og tilsyn med din hjælp

Kommunen skal løbende følge op på, om din hjælp opfylder formålet og passer til dit behov. Dette kan vi gøre ved et besøg eller en telefonsamtale. Vi kommer ikke på besøg uden at have lavet en aftale med dig.

Hvis dine behov ændrer sig på en måde, der har betydning for den hjælp du modtager, har du pligt til at meddele dette til Visitation og Hjælpebidler. Den leverandør, der leverer hjælpen, er også forpligtet til at kontakte os, hvis der sker ændringer i dit funktionsniveau.

Vi fører løbende tilsyn med, at du modtager den hjælp, du er blevet bevilliget, og at hjælpen, både i kvalitet og omfang lever op til Skive Kommunes kvalitetsstandarder.

Tilsynet gennemføres bl.a. i form af tilfredshedsundersøgelser, og løbende møder med leverandørerne. Se eventuelt Skive Kommunes tilsynspolitik på Skive.dk. Klik her: [Tilsynspolitik \(skive.dk\)](#)