



# Madservice

**Efter servicelovens § 83, stk. 1, nr. 3.**

Kvalitetsstandard

**Horsens Kommune**

# Kvalitetsstandard for madservice

Denne kvalitetsstandard beskriver Horsens Kommunes serviceniveau for dig, der bor i egen bolig.

Formålet med madservice-ordningen er, at du kan:

- få tilberedte måltider, som du midlertidigt eller varigt er ude af stand til, eller kun meget vanskeligt, kan udføre på egen hånd
- få hjælp til at vedligeholde dine fysiske og psykiske færdigheder
- afhjælpe nogle af de væsentlige følger, som en nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne samt særlige sociale problemer medfører.

## Hvem kan få hjælp til madservice?

Du kan få madservice, hvis du er over 18 år og på grund af en midlertidig eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre de nødvendige opgaver i forbindelse med madlavningen.

Når vi skal afgøre, om du kan få bevilget madservice, laver vi en vurdering af den samlede husstand.



Inden du kan tildeles madservice, vil en visitator vurdere, om fx hjælpemidler eller træning kan gøre dig helt eller delvist selvhjulpne.



**I Horsens Kommune ønsker vi, at den mad, der leveres, sikrer, at du kan fastholde en god ernæringstilstand gennem en**



### Hvad kan jeg få hjælp til?

Du kan få leveret 3-7 hovedretter pr. uge. Derudover har du mulighed for tilkøb af fx desserter, supper og ernæringsdrikke. Maden er lavet i et produktionskøkken.

Du kan modtage kost med tilpasset konsistens, og du kan få leveret særlig kost, hvis du har en lægeordination.

Vil du ikke have rituelst slagtet kød, fx halal eller lignende, har du mulighed for at fravælge dette.



Omfanget af madservicen kan løbende blive tilpasset dine behov.

**Vi bevilger altid madservice efter en konkret, individuel vurdering.**

**Det betyder, at vi i særlige tilfælde kan gøre undtagelser, fx i forhold til hvor ofte eller hvordan, hjælpen leveres.**

### Hvad kan jeg ikke få hjælp til?

Du kan ikke få hjælp til øvrige opgaver i forbindelse med måltiderne, eksempelvis anrette og varme måltidet. Det kan du søge om særskilt ved at kontakte:

**Rådgivningsteamet** på telefon **76 29 45 01**  
Mandag-fredag kl. 8.30-9.30 og 12.00-13.00

Har du brug for hjælp til eksempelvis morgenmad, skal du kontakte **Rådgivningsteamet**.

### Hvad koster hjælpen?

Der er egenbetaling. Priserne på mad reguleres én gang om året.

Du kan se en oversigt over priser på mad (inkl. levering) på:

[madservice.madogmaaltid.horsens.dk/Hjemmeboende](https://madservice.madogmaaltid.horsens.dk/Hjemmeboende).

Du kan også få oplyst priserne, hvis du kontakter din visitator.

### Hvem leverer hjælpen?

Du kan frit vælge mellem den kommunale mad- og måltidsleverandør eller private firmaer, som Horsens Kommune har lavet aftale med. Læs mere om leverandørerne på [horsens.dk/hjaelpogpleje](https://horsens.dk/hjaelpogpleje)

## Kan min levering blive flyttet?

Leverandøren må ikke aflyse din levering. Bliver en levering ændret eller forsinket i mere end 30 minutter, skal du have besked om det.

Er du ikke hjemme på det aftalte tidspunkt, skal du give leverandøren besked senest dagen forinden. Du kan muligvis lave en anden aftale med leverandøren i særlige tilfælde.

Hvis du ikke har afmeldt et aftalt besøg, og personalet ikke kan komme i kontakt med dig eller pårørende, kan personalet blive nødt til at tilkalde låsesmed for din regning.

## Hvordan søger jeg om madservice?

Hvis du tidligere har haft kontakt til en visitator, skal du kontakte vedkommende.

Ellers skal du rette henvendelse til:

### **Rådgivningsteamet**

Telefon: **76 29 45 01**

Mandag – fredag: 8.30-9.30 og 12.00-13.00

## Hvornår får jeg svar på min ansøgning?

Senest 5 hverdage efter at du har ansøgt, skal visitator have truffet en afgørelse på din ansøgning og orienteret dig om, hvorvidt du kan få bevilget madservice.

Madservice skal iværksættes senest 5 dage efter, at du har fået bevilliget den.

## Hvordan klager jeg?

Du kan klage over afgørelsen til Ankestyrelsen enten skriftligt eller mundtligt på følgende måder:

- Udfyld og indsend en elektronisk klage via selvbetjeningsløsning på [horsens.dk](https://horsens.dk).
- Send en skriftlig klage til:  
**Visitationen**  
Rådgivningsteamet  
Chr M Østergaards Vej 4  
8700 Horsens
- Ring til din visitator (navn og telefonnr. fremgår af din afgørelse)

Klagefristen er **4 uger** efter modtagelsen af afgørelsen.

## **Borgerrådgivere**

Du kan også tage kontakt til Horsens Kommunes borgerrådgivere.

Du kan læse mere om borgerrådgiverne og deres træffetider på:

[horsens.dk/borgerraadgiver](https://horsens.dk/borgerraadgiver)

---

## **Er du pårørende?**

- få en samtale med vores pårørendekonsulenter

Vores pårørendekonsulenter tilbyder samtaler både pr. telefon eller i form af en personlig samtale hjemme hos dig, eller på pårørendekonsulenternes kontor, hvor I sammen kan vende bekymringer, tanker og muligheder.

Pårørendekonsulenterne kan også hjælpe dig i forbindelse med dialog og samarbejde med medarbejdere i kommunens tilbud.

### **Kontakt pårørendekonsulenterne:**

Kirsten Kirk Ladefoged - telefon: **20 20 59 64**

Susanne Bollerup Overgaard - telefon: **40 38 29 30**



Vi følger løbende op på din hjælp, så den tilpasses dine behov.

Læs om tilsyn på [horsens.dk/tilsyn](https://horsens.dk/tilsyn).

## LOVGRUNDLAG

### Serviceovens § 1

Formålet med denne lov er

1. at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,
2. at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og
3. at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

*Stk. 2.* Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

*Stk. 3.* Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

---

### Serviceovens § 83

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.* Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter stk. 1.

*Stk. 4.* Tilbud om hjælp efter stk. 1 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

*Stk. 5.* Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for hjælp efter stk. 1 til den enkelte modtager af hjælpen. Hjælpen skal løbende tilpasses modtagerens behov.

*Stk. 6.* I forbindelse med afslutning af et rehabiliteringsforløb efter § 83 a skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83.

Stk. 7. Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter § 79.

Stk. 8. Kommunen skal ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en

demensdiagnose så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

## **Serviceovens § 83 a**

Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

Stk. 2. Rehabiliteringsforløbet, jf. stk. 1, skal tilrettelægges og udføres helhedsorienteret og tværfagligt. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for rehabiliteringsforløbet i samarbejde med den enkelte modtager af forløbet.

Stk. 3. De fastsatte mål og tidsrammen for rehabiliteringsforløbet skal indgå i en samlet beskrivelse af forløbet. Er der under rehabiliteringsforløbet behov for at ændre i målene, skal dette ske i samarbejde med modtageren.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde modtageren af et rehabiliteringsforløb den nødvendige hjælp og støtte under forløbet med henblik på at nå de fastsatte mål, jf. stk. 2. Hjælpen og støtten skal løbende tilpasses udviklingen i modtagerens funktionsevne. Hvis modtageren ikke gennemfører et rehabiliteringsforløb, skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83, jf. § 83, stk. 6

---

## **Serviceovens § 88**

Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunalbestyrelsen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for

hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunalbestyrelsen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

---

## **Serviceovens § 89**

I forbindelse med afgørelsen efter dette kapitel skal ansøgeren skriftligt oplyses om, hvilken hjælp der er bevilget. Kommunalbestyrelsen kan ved mindre, begunstigende justeringer i hjælpen undlade at fremsende en ny skriftlig oplysning herom til borgeren.

## **Serviceovens § 90**

Hjælp efter §§ 83 og 86 skal leveres i overensstemmelse med den afgørelse, kommunalbestyrelsen har truffet efter §§ 88 og 89. Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at den tildelte hjælp efter § 83 leveres inden for en rimelig frist, hvis leverandøren ikke kan overholde de aftaler, der i forbindelse med afgørelsen efter § 88, stk. 1, er indgået om levering af hjælpen.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 oplyse modtageren af hjælpen om, hvor hos myndigheden denne kan rette henvendelse, hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen.

---

## **Serviceovens § 91**

Kommunalbestyrelsen skal skabe grundlag for, at modtagere af hjælp efter § 83 kan vælge mellem to eller flere leverandører af denne hjælp, hvoraf den ene leverandør kan være kommunal.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal for at opfylde forpligtelsen i medfør af stk. 1 som minimum

1) indgå kontrakt med to eller flere leverandører eller

2) tilbyde modtagerne et fritvalgsbevis, som giver borgere, der er visiteret til hjælp efter § 83, adgang til, at de pågældende borgere selv indgår aftale med en cvr-registreret virksomhed om hjælpens udførelse, jf. dog stk. 3.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan i særlige tilfælde træffe afgørelse om, at en borger ikke kan modtage hjælpen efter stk. 2, nr. 2.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal vejlede de borgere, der modtager et fritvalgsbevis efter stk. 2, nr. 2, om ordningen.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen fastsætter værdien af fritvalgsbeviset, jf. stk. 2, nr. 2, for hver af de ydelseskategorier efter § 83, som kommunalbestyrelsen har besluttet at tilbyde i ordningen. Kommunalbestyrelsen afregner med den leverandør, som borgeren har valgt, jf. stk. 2, nr. 2, til den pris, der svarer til fritvalgsbevisets værdi, jf. stk. 6.

Stk. 6. Sundheds- og ældreministeren fastsætter nærmere regler om leverandørernes tilbagemeldingspligt, jf. stk. 2, nr. 1 og 2, og om kommunalbestyrelsens tilrettelæggelse af fritvalgsbeviset, jf. stk. 2, nr. 2, og regler om beregningsgrundlaget for og offentliggørelse af fritvalgsbevisets værdi.



## **Visitationen**

Telefon: **76 29 36 25**

Telefontider:

Man-ons: 9.00 - 15.00

Torsdag: 9.00 - 17.00

Fredag: 9.00 - 13.00

Kvalitetsstandarden er godkendt i Ældre- og  
Handicapudvalget d. 13. december 2023.