

# Måltider till hemmet

Instruktioner för hemleverans för dig med beslut om Matdistribution enligt socialtjänstlagen.

Måltidsleverantör Medirest.

Gäller från 2020-10-01.

## Innehåll

<b>Måltider till hemmet.....</b>	<b>1</b>
Vem kan få måltider hemlevererade? .....	3
Abonnemang .....	3
<b>Leverantör .....</b>	<b>3</b>
Specialkost.....	3
Första leveransperiod.....	4
Beställa från menyn.....	4
<b>Leverans .....</b>	<b>4</b>
Tillfällig förändring av leveransadress.....	5
<b>Avbokning av måltider .....</b>	<b>5</b>
<b>Reglering av avgift vid avbokning .....</b>	<b>5</b>
Vid sjukhusvistelse .....	5
Avbokning av andra orsaker .....	5
Avdrag vid avbokning .....	6
Längre uppehåll .....	6

## Vem kan få måltider hemlevererade?

Leverans av måltider till hemmet ansöker du om hos Umeå kommun. En biståndshandläggare utreder vilket stöd du har behov av och om du är berättigad till leverans av måltider. Ansökan prövas utifrån socialtjänstlagen (SoL.).

## Abonnemang

Som kund kan du välja mellan två abonnemang utifrån dina behov. Det finns **halvt abonnemang** (7 måltider per vecka) eller **helt abonnemang** (14 måltider per vecka).

Byte av abonnemang meddelas till hemtjänst/boendestöd senast tisdag klockan 12 veckan innan du önskar att bytet ska genomföras.

Du kan **inte** byta abonnemang endast genom att ändra antalet på matsedeln.

## Leverantör

Medirest

## Maten

Medirest (Compass Group) med produktion av en- och flerportionsmat till sjukhus och social omsorg.

Medirest matsedlar är baserade på svensk husmanskost och följer säsong. De är näringsberäknade av dietister och kostvetare enligt livsmedelsverkets rekommendationer.

Medirest uppmärksammar högtider genom att erbjuda mat enligt svenska traditioner.

## Specialkost

Medirest erbjuder specialkost med gluten-, laktosfritt och allergikost. Det kan även vara konsistensanpassad kost, minuskost och specialkost av etiska skäl. All specialkost tillagas och hanteras avskilt från de övriga måltiderna som tillagas.

Har du behov av specialkost är det viktigt att du meddelar det i samband med din planering.

Vissa anpassningar är svåra att tillgodose.

Specialkost har ingen särskild meny utan dina måltider anpassas utifrån de val du meddelat och eventuella anpassning som du tidigare meddelat.

kontakt med Medirest på 090 -785 11 46 för att få information om hur du har funderingar om kosten.

Viss specialkost innebär att du inte själv kan välja måltider från utskickad meny. Exempelvis om det är flera livsmedel du är allergisk mot. Det är viktigt att detta meddelas.

## Första leveransperiod

När du startar eller återupptar ditt abonnemang kan du som kund inte välja dina egna rätter de tre (3) första veckorna.

Vid första måndagsleveransen **visar matsedel från vilket datum (vecka) du kan välja rätter.**

## Beställa från menyn

Menyer skickas hem till dig i samband med matleveransen på måndagar. Du ska fylla i menyn med namn, adress och ringa in de matalternativ du önskar. Lämna sedan menyn till chauffören eller till hemtjänsten senast torsdag samma vecka.

Du kan även själv lägga beställning på webben. Då får du ett användarnamn och loggar själv in för att göra dina menyval, avboka och starta upp på nytt efter uppehåll.

Du måste meddela detta till Medirest och de skickar ett mejl till dig med inloggningsuppgifter. Det kräver att du har en giltig mailadress.

Om du inte gör ett aktivt val skickas maträtter ut enligt det abonnemang du har.

Medirest låser beställningsunderlaget två veckor innan måltiderna levereras så det är viktigt att menyn lämnas in senast den dag som anges på menylappen.

Om menylappen lämnas in sent eller inte alls sker leverans utifrån Icke-vals alternativ.

**Om du vill skicka in din beställning med epost till en början skickas denna till [cornelia.norlund@medirest.se](mailto:cornelia.norlund@medirest.se).**

## Leverans

Måltiderna körs ut på måndagar och torsdagar i Umeå Tätort, Taveljö, Hörnefors och Sävar. I **Holmsund och Obbola körs maten ut på tisdagar och torsdagar.**

I samband med första leveransen kan chauffören berätta bättre vilken tid de vanligtvis kommer till dig. Behöver du hjälp med att sätta in maten i kylskåpet hjälper chauffören dig med det. Eftersom maten är kyld är det viktigt att du direkt sätter den i kylskåp. Annars kan maten bli dålig.

***Det är viktigt att du är hemma och kan ta emot maten när den levereras.***

Om du inte personligen kan ta emot maten kan du ställa ut en kylväska med kylklamp utanför din ytterdörr.

**OBS! Kan maten inte överlämnas på ett sätt som säkerställer hållbarhet tas maten tillbaka till Medirest. Du får då vänta till nästa leveranstillfälle för att få maten levererad.**

## **Tillfällig förändring av leveransadress**

Att tillfällig ändra adress för leveranser kan i nuläget inte tillgodoses via Medirest vid kortare förändringar.

## **Avbokning av måltider**

Avbokning av måltider från Medirest behöver inkomma i god tid innan leverans. Avbokning måste inkomma senast 2 dagar innan leverans. Avbokningar som inkommer senare än detta kan innebära att leverans går ut till dig som kund.

Avboka din leverans hos Medirest på **090 – 785 11 46**.

Om du beställer via webbtjänsten så kan du avboka leveranser genom att logga in. Avbokning via webbtjänsten kan inte göras vid uppehåll nära inpå. Du hänvisas då att ta kontakt på telefon.

**Medirest har telefontid måndag – fredag 10 - 12, 14 -15**

## **Reglering av avgift vid avbokning**

### **Vid sjukhusvistelse**

Vistas du på sjukhus måste du avboka dina måltider för att avgiften ska reduceras.

Vid sjukhusvistelse sker avdraget för måltiderna från dag 1.

### **Avbokning av andra orsaker**

Avbokning av enstaka leveranser är inte möjligt utan gäller endast avbokning av minst 7 dagar i följd.

Ska du resa bort eller vill pausa leveranserna en period måste du senast avboka senast 7 dagar innan leverans.

Det innebär att du senaste måste meddela Medirest.

- senast klockan 12:00 på tisdag för avbokning av leveranser måndag och torsdag.
- senast klockan 12:00 på torsdag för avbokning av leveranser kommande kalendervecka.



2020-10-01

### **Avdrag vid avbokning**

Om du avbokar måltider i god tid innan uppehållet blir det avdrag på fakturan för måltiderna. Avdrag sker endast för de datum som du inte fått måltider levererade för. Det innebär att om du avbokar en fredag och leverans gått ut på torsdag så får du betala för de dagar som leveransen avsåg (ex. torsdag, fredag, lördag och söndag). Avdraget blir då från och med måndag och till och med dag innan nästa leverans.

Avdraget sker i efterhand.

### **Längre uppehåll**

Ta kontakt med biståndshandläggare om det avser ett längre uppehåll.