

Dokumentansvarig: Helén Gripenrot, enhetschef utredning äldre	Dokumentdatum: 2020-05-11
Godkänd av: Susanna Stenlund, verksamhetschef utredning äldre, Camilla Tunell, biträdande verksamhetschef Myndighet	Reviderad: 2021-06-17
Matdistribution genomförandeansvisning hemtjänstutförare	

Innehållsförteckning

Allmän information	3
Aktörer.....	3
Måltidsabonnemang	4
Abonnemangsformer.....	4
Önskemål	4
Meny.....	4
Stopptider	4
Att tänka på.....	5
Utföranvisningar	5
Nytt uppdrag	5
Tillfälliga uppehåll i Treserva	5
Avbeställning/uppehåll	5
Leverans efter paus/uppehåll.....	6
Byte av abonnemang.....	7
Byte av leverantör.....	7
Avslut	7
När kunden inte öppnar dörren vid leverans.....	8
Tillsynsansvar.....	8
Kontaktuppgifter Medirest.....	9
Kontaktuppgifter Måltidsservice (Tegelslagaren)	9

Allmän information

Aktörer

Biståndshandläggare utreder och fattar beslut om matdistribution. Uppdraget skickas till Koordinator på Matenheten. Handläggare följer upp insatsen vid behov eller årligen samt meddelar hemtjänstutförare och Koordinator via treserva vid utförarybyte och avslut av insats.

Koordinator på Matenheten för aktuell nämnd planerar uppstart, registrerar kund hos Måltidleverantör samt kundens val av abonnemang för debitering i Treserva. Koordinator fördelar uppdraget till vald hemtjänstutförare. Koordinator avslutar abonnemangsdebitering i Treserva när avslut av leveranser meddelats av hemtjänst och insatsen avslutas av handläggare.

Utförare av hemtjänst hanterar de uppgifter som uppstår under den period uppdraget är aktuellt samt rapporterar och administrerar avbeställning och tillfälligt uppehåll i Treserva. Utförare av hemtjänst meddelar kundens måltidsleverantör (Medirest eller Måltidsservice) vid uppehåll av leveranser, återaktivering och avslut.

Medirest tillagar måltider till kunder under 65 år. Information om detta överlämnas vid planering av insatsen. Medirest har egna chaufförer som levererar ut måltider till kunderna.

Måltidsservice står för den löpande kundadministrationen samt har bemannad kundtjänst på telefon dit brukaren kan vända sig, måndag till fredag. Måltidsservice genomför kostplanering med enskild vid behov av specialkost. Måltidsservice hanterar även tillagning och packning av de måltider som ska levereras ut. Måltidsservice är också kontaktperson för transportföretaget Jetpak.

Transportören Jetpak har uppdraget att utifrån Måltidsservice anvisningar leverera måltiderna.

Måltidsabonnemang

Abonnemangsformer

Halvt abonnemang: Stående leverans av 1 måltid per dag. Måltiderna delas upp på 2 leveransdagar, ofta med leverans av 3 måltider vid måndags leveransen och 4 måltider vid torsdags leveransen.

Helt abonnemang: Stående leverans av 2 måltid per dag. Måltiderna delas upp på 2 leveransdagar, ofta med leverans av 6 måltider vid måndags leveransen och 8 måltider vid torsdags leveransen. Med leveransen får kunden en följesedel som är kundens kvitto på mottagen leverans.

Önskemål

Om kunden själv önskar välja maträtter kan kunden göra det genom att markera sina val på menylappen och skicka med chauffören på torsdagar.

De första veckorna kan nya kunder inte göra aktiva val av måltider. Kund som beställer själv via menylapp ska i första hand göra aktiva val som är anpassade till kundens egna önskemål.

Meny

Meny skickas endast hem till kunden i samband med leveransen på måndagar. Vid första måndagsleveransen får kunden menylapp och beställningen lämnas sedan till chaufför vid torsdagsleveransen. Den första menylappen visar vilket datum egna val är möjliga. Sista inlämningsdag för menylapp torsdag. Datum framgår på varje menylapp.

Stopptider

Stopptider vid avbokning skiljer sig åt beroende på vilken leverantör av måltider som kunden har.

För måltider under 65 år – Leverantör Medirest

- 12:00 torsdag för leverans följande måndag
- 12:00 tisdag för leverans följande torsdag

För måltider över 65 år – Leverantör Måltidsservice

- 12:00 torsdag för leverans följande måndag
- 12:00 tisdag för leverans följande torsdag

Att tänka på

Ändring av måltidsabonnemang ska göras i god tid innan ändring. Menylappar som lämnas in efter inlämningsdatum kan inte räkna med att få sina val tillgodosedda.

Första veckorna kan kunden inte göra aktiva val av maträtter.

Utföraranvisningar

Nytt uppdrag

Nytt uppdrag skickas till koordinator för Matenhet inom aktuell nämnd, som planerar insatsen tillsammans med den enskilde.

När planering är genomförd och datum för första leverans finns fördelar Koordinator uppdraget till vald utförare samt skickar ett meddelande till utföraren via Treserva meddelandehantering med eventuella uppgifter som inte framgår av grunduppdraget.

Utförare av hemtjänst ska inte starta upp insatsen hos måltidsleverantör (Medirest eller Måltidsservice) utan detta hanteras av Koordinator.

Tillfälliga uppehåll i Treserva

Tillfälliga uppehåll ska alltid läggas av utförare i Treserva OM det avser uppehåll av ALLA insatser inklusive måltider, exempelvis vid sjukhusvistelse.

Om uppehållet avser endast måltider, måste uppehållet meddelas till koordinator

Matenhet inom aktuell nämnd för manuell justering av måltidsabonnemanget.

Meddelande skickas i Treservas meddelandehantering. Det finns gemensam sändlista till vardera Matenhet:

- Gemensam sändlista **Matenheten ADM SO** för kunder under 65 år.
- Gemensam sändlista **Koordinator Matenheten** för kunder över 65 år.

Avbeställning/uppehåll

Om en kund önskar avbeställa leveranser ska kunden meddela sin utförare. Utföraren avbokar genom att meddela Matenheten inom aktuell nämnd.

Avbokning gäller minst måltider för 7 dagar. Avbokningar av enstaka leveranser är inte möjligt.

Använd gemensam sändlista till Matenhet för aktuell nämnd (se ovan).

OM kund har uppehåll av ALLA insatser, inklusive måltider, behöver ni även lägga in ett tillfälligt uppehåll i Treserva, exempelvis vid sjukhusvistelse.

Det är inte möjligt för den enskilde att avboka direkt hos måltidsleverantör (Medirest eller Måltidsservice) under deras telefontid.

Kunden kan endast avbeställa genom kontakt med vald utförare.

Utförare avbokar leveranserna genom att:

1) meddela kundens måltidsleverantör.

Kunder under 65 - Medirest: Ring kundtjänst 090 – 785 11 46 (Mån-fre: 10 – 12, 14 - 15).

Kunder över 65 - Måltidsservice: besök www.umea.se/dinmaltid och följ anvisningarna under Beställning för hemtjänstpersonal och Beställningsportal – ändring av befintlig kund.

2) meddela Koordinator Matenheten.

Meddelande till koordinator skickas i Treservas meddelandehantering.

Använd gemensam sändlista till Matenhet för aktuell nämnd (se ovan).

Leverans efter paus/uppehåll

Om en kund som har varit inlagd på sjukhus och skrivs ut ska utföraren/verksamheten meddela att matleveranserna ska återupptas vid nästa leveranstillfälle.

För leverans måndag är stopptid 12:00 torsdagen innan leverans. För leverans torsdag är stopptid 12:00 tisdag.

Utföraren aktiverar leveranserna genom att

1) Meddela kundens måltidsleverantör.

Under 65 - Medirest: Ring kundtjänst 090 – 785 11 46 (mån-fre: 10 - 12, 14 - 15).

Över 65 - Måltidsservice: besök www.umea.se/dinmaltid och följ anvisningarna under Beställning för hemtjänstpersonal och Beställningsportal – ändring av befintlig kund.

2) meddela Koordinator Matenheten.

Meddelande till koordinator skickas i Treservas meddelandehantering.

OM kundens uppehåll beror på sjukhusvistelse behöver utförare även lägga in ett slutdatum på det tillfälliga uppehållet i Treserva.

Använd gemensam sändlista till Matenhet för aktuell nämnd (se ovan).

Byte av abonnemang

Om en kund önskar byta abonnemang ska kunden meddela sin utförare. Utföraren meddelar bytet till aktuell måltidsleverantör samt meddelar Matenheten inom aktuell nämnd.

Byte av abonnemang ska meddelas till måltidsleverantör 7 dagar innan det önskas träda ikraft.

Använd gemensam sändlista till Matenhet för aktuell nämnd (se ovan).

Utförare meddelar byte av abonnemang genom att:

1) meddela kundens måltidsleverantör.

Kunder under 65 - Medirest: Ring kundtjänst 090 – 785 11 46 (Mån-fre: 10 – 12, 14 - 15).

Kunder över 65 - Måltidsservice: besök www.umea.se/dinmaltid och följ anvisningarna under Beställning för hemtjänstpersonal och Beställningsportal – ändring av befintlig kund.

2) meddela Koordinator Matenheten. Meddelande till koordinator skickas i Treservas meddelandehantering.

Använd gemensam sändlista till Matenhet för aktuell nämnd (se ovan).

Byte av leverantör

När en kund fyller 65 år sker ett byte av leverantör.

Handläggaren kontaktar kunden och informerar om att byte kommer att ske från Medirest till Måltidsservice. Handläggare under 65 bekräftar bytet till Koordinator Matenheten ÄO. Koordinator Matenheten ÄO sköter uppstart av leverans från Måltidsservice och avslut av leveranser från Medirest efter samråd med kunden.

Avslut

Om en kund önskar avsluta leveranser ska kunden meddela sin utförare. Utföraren meddelar avslutet till aktuell måltidsleverantör samt meddelar Matenheten inom aktuell nämnd samt biståndshandläggare.

Tänk på att avslut ska meddelas till måltidsleverantör före klockan 12 tisdagar och torsdagar för att avslutet ska hinna registreras inför kommande leveranstillfälle.

Använd gemensam sändlista till Matenhet för aktuell nämnd (se ovan).

Utförare meddelar avslut av abonnemang genom att:

1) meddela kundens måltidsleverantör.

Kunder under 65 - Medirest: Ring kundtjänst 090 – 785 11 46 (Mån-fre: 10 – 12, 14 - 15).

Kunder över 65 - Måltidsservice: besök www.umea.se/dinmaltid och följ anvisningarna under Beställning för hemtjänstpersonal och Beställningsportal – ändring av befintlig kund.

2) meddela Koordinator Matenheten. Meddelande till koordinator skickas i Treservas meddelandehantering.

Använd gemensam sändlista till Matenhet för aktuell nämnd (se ovan).

Kom ihåg!

Kunder som återupptar sitt abonnemang enligt grundabonnemang kan inte själva välja maträtter de första veckorna.

Vid första måndagsleveransen får kunden menylapp och beställningen lämnas sedan till chaufför vid torsdagsleveransen.

Den första menylappen visar vilket datum aktiva måltidsval åter är möjligt.

När kunden inte öppnar dörren vid leverans

Om kunden inte öppnar dörren vid leverans eller missat att ställa fram kylväska tas maten tillbaka till köket.

Chauffören tar kontakt med kundens utförare och meddelar att kunden inte öppnat dörren. Tillsynsansvaret är därmed överlämnat till kundens hemtjänstutförare.

Tillsynsansvar

I de fall där leverantören inte kunnat överlämna maten till kunden och utställd kylväska saknas föreligger en skyldighet att säkerställa att allt står rätt till, det så kallade tillsynsansvaret.

Tillsynsansvaret tillfaller kundens hemtjänstutförare. Syftet med det är att 1) ge kunden trygghet genom att tillsynen utförs av personal som känner kunden samt 2) att säkerställa att tillsynen kan utföras på ett säkert sätt. Då endast ett fåtal funktioner har behörighet till att se och dokumentera om kunden är tillsynsansvaret inte lämpligt att lägga på en central funktion i kommunen.

- Kund med endast matleveranser faller under kommunen ansvar och utförs av den kommunala hemtjänsten. Chauffören tar kontakt med planerare vid hemtjänsten och överlämnar uppgifterna om vilka som inte öppnat och tagit emot maten.
- Kund med endast matleverans men vars maka/make har hemtjänstinsatser är det makan/makens hemtjänstutförare som tilldelas ansvaret.
- Tillsynsansvaret tillfaller den hemtjänstutförare som kunden valt. Chauffören tar kontakt med verksamheten och överlämnar uppgifterna om vilka som inte öppnat och tagit emot maten.
- Tillsynsansvaret omfattar att undersöka varför kunden inte tagit emot maten och att säkerställa att allt är i sin ordning. Dokumentera i kundens genomförandejournal.

Utföraren har en skyldighet att se till att måltidsleverantör (Medirest eller Måltidsservice) har rätt kontaktuppgifter. Tänk på att någon alltid ska gå att nå även om leveransdagar (måndag, torsdag) infaller under helgdagar (ex. jul, nyår med flera).

Måltidsleverantören (Medirest eller Måltidsservice) har inget tillsynsansvar utan detta tillfaller utföraren som mottagit uppdraget från myndighet.

Kontaktuppgifter Medirest

Kundtjänst: 090 – 785 11 46 (telefontid mån – fre: 10:00 – 12:00, 14:00 – 15:00).

Mejladress: vanja.nystrom@umea.se

Kontakta Medirest vid fel i leverans.

Om kund inte får någon matlåda, ring Medirest kundtjänst.

Kontaktuppgifter Måltidsservice (Tegelslagaren)

För utförare:

Endast mejl: portionsmat@umea.se

Önskar man att någon ringer upp så uppge det i mejlet och telefonnummerså ringer någon från köket upp.

Kunder och anhöriga(kostfrågor):

Kundtjänst: 090 -16 48 90 (telefontid: 13:00-14:00):

Övrig tid kan meddelande lämnas på telefonsvarare