

Matdistribution-gemensam rutin för UA och hemtjänstutförarna

Utredning enligt SoL §4:1, vanlig eller förenklad handläggning

Omsorgshandläggaren fattar beslut om matdistribution och skickar beslut hem till kund. Vid behov kan kund beviljas hemtjänst till hjälp med att löpande fylla i beställningslistorna eller värma maten.

Omsorgshandläggaren skickar en bevakning/meddelande om fattat beslut till ekonomihandläggare och till ansvarig hemtjänstutförare.

Vid beställning av matdistribution

Omsorgshandläggaren registrerar kunduppgifter på Sodexos hemsida. Personuppgifter, namn, adress, eventuell portkod samt uppgifter om specialkost fylls i. I registreringen ska även framgå vilken hemtjänstutförare kund valt alternativt att kund inte har någon hemtjänst. Om omsorgshandläggaren vet vilka rätter kund vill ha eller om denne kan tänka sig x antal slumpmässigt valda rätter de första fyra veckorna fylls detta i.

Om omsorgshandläggaren inte fyllt i några rätter i registreringen skickar Sodexo istället ut ett informationsbrev tillsammans med beställningslistor för de första fyra veckorna hem till kund. Brevet innehåller information om hur beställning för den första perioden görs samt datum för när Sodexo behöver uppgifter på valda maträtter.

Om kund har hemtjänst meddelar omsorgshandläggaren hemtjänstutföraren om kund gjort några val eller inte för de första fyra veckorna. Om kund inte gjort några val ska hemtjänstutföraren stämma av med kund/anhörig om det finns behov av hjälp med att fylla i och skicka in beställningslistorna. Beställningslistorna kan mailas, postas eller delges via telefonkontakt med Sodexos servicecenter.

Leverans/Matsedel/Frånvaro

Leverans av mat påbörjas två dagar efter Sodexo meddelats om ny beställning eller vid närmaste leveranstillfälle som sker en gång i veckan.

I samband med matleverans till kund lämnar Sodexo nya beställningslistor och tar med sig ifyllda beställningslistor.

Inför leverans, med två veckors framförhållning, mailar Sodexo uppgifter om vilka kunder de fått in beställningslistor för till respektive hemtjänstutförare. För kunder med bistånd till matdistribution som inte finns med i mailutskicket ska hemtjänstutföraren då komplettera med deras beställningslistor. För att säkerställa att mailen som Sodexo skickar ut läses av hemtjänstutföraren är det bra att utföraren anmäler fler mailmottagare. Detta då Sodexo inte bevakar och läser automatiska svarsmail om frånvaro och vidare hänvisning vid exempelvis semester och sjukdom.

Kund, anhörig alternativt hemtjänstutföraren meddelar Sodexo om kund inte är hemma och därför inte ska ha någon leverans av mat. Avbeställning ska ske senast två dagar före leverans.

Om Sodexo inte har meddelats kunds planerade frånvaro eller om kund inte är hemma vid leverans lämnas matportionerna till respektive hemtjänstutförare inom Varbergs Omsorg.

Sodexo har alltid ansvaret att informera om detta till kunds hemtjänstutförare som ansvarar för vidare leverans till kund. Om kund inte har pågående hemtjänst, ansvarar Varbergs omsorg för leverans till kund.

Vid byte av utförare

Omsorgshandläggaren ska meddela byte av hemtjänstutförare till Sodexo via registrering på hemsidan.

Avslut av matdistribution

Om kund vill avsluta sin matdistribution meddelas omsorgshandläggare som avslutar beslut och beställning. Avbeställning behöver registreras två dagar före leverans.

Omsorgshandläggaren avregistrerar kund på Sodexos hemsida samt skickar en bevakning till ekonomihandläggare och ansvarig hemtjänstutförare.

Kontaktuppgifter Sodexo

tel; 08-57 88 53 50 hemsida; www.stjarnkoket.se
mail; servicecenter.marsta@sodexo.com