

Mer information: [www.umea.se/dinmaltid](http://www.umea.se/dinmaltid)



## Måltider till hemmet

## Instruktioner för hemleverans

Måltidsleverantör: Tegelslagaren, Måltidsservice

Gäller från 2022-02-01

## Innehåll

<b>Måltider till hemmet</b> .....	<b>1</b>
Vem kan få måltider hemlevererade? .....	3
Abonnemang .....	3
<b>Utbud av måltider</b> .....	<b>3</b>
Specialkost.....	4
Första leveransperiod.....	4
Beställa från menyn.....	4
<b>Leverans</b> .....	<b>4</b>
Tillfällig förändring av leveransadress.....	5
<b>Avbokning av måltider</b> .....	<b>6</b>
Vid sjukhusvistelse .....	6
Avbokning av andra orsaker.....	6
Avdrag vid avbokning .....	6
<b>Kontakt</b> .....	<b>7</b>
Kylskåpsinformation om din måltid .....	7

## 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 senast tisdag klockan 12 veckan innan du önskar att bytet ska genomföras.

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

## Utbud av måltider

Vår målsättning är att måltiderna ska vara en höjdpunkt på dagen. Du kan på menyn välja mellan olika rätter bestående av kött, fågel, fisk och vegetariska rätter. Alla måltider ska vara vällagade och noga anpassade till den näring och energi som du behöver. Vid jul, påsk och midsommar erbjuds klassiska rätter med tradition.

## Klimatsmart mat

Vi arbetar med klimatsmart mat genom att erbjuda varierade maträtter och säsongsanpassade menyer. I det arbetet ingår att erbjuda alternativa maträtter till kött och upphandla lokala livsmedel. Vårt mål är att köpa 30 % ekologiska livsmedel av våra totala inköp.

Maten tillagas i så stor utsträckning som möjligt från grunden. Vårt minikrav är att soppor, gryrätter, gratänger, såser, potatismos och ugnsrätter som lasagne, laxpudding och dylikt lagas från grunden. Kvaliteten på råvarorna, långsiktigt öka andelen ekologiska livsmedel, minska vår påverkan på miljön och kostnad ingår i det klimatsmarta tänket när vi tillagar maten.

## Specialkost

Vi erbjuder specialkost med gluten-, laktosfritt och allergikost. Det kan även vara konsistenanpassad kost, minuskost och specialkost av etiska skäl. All specialkost tillagas och hanteras avskilt från de övriga måltiderna vi tillagar.

Har du behov av specialkost är det viktigt att du meddelar det i samband med din planering. Köket tar även kontakt med dig för att säkerställa att anpassningarna blir enligt behov innan din första leverans.

Vissa anpassningar är svåra att tillgodose. Ta kontakt med Måltidsservice 090 – 16 48 90 för att få information, specialkostmeny och leverans.

## 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. Meny lämnas två veckor innan måltiderna levereras. Vid beställningar med kort varsel, exempelvis samma vecka, kan inte dina önskemål tillgodoses.

**Du kan även mejla in din beställning till Måltidsservice**

[portionsmat@umea.se](mailto:portionsmat@umea.se)

Beställning från menyn är din möjlighet att påverka vilka maträtter som levereras. Om du inte gör ett aktivt val skickas maträtter ut enligt det abonnemang du har.

Har du behov av specialkost är det viktigt att du meddelar det vid planeringen.

## Leverans

Måltiderna körs ut på måndagar och torsdagar klockan 7.15–12.00 i Umeå Tätort, Tavelsjö, Hörnefors, Sävar och Holmsund/Obbola.

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 köket och levereras INTE på nytt. 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 Måltidsservice vid kortare förändringar.

## **Avbokning av måltider**

### **Vid sjukhusvistelse**

Vistas du på sjukhus måste du avboka dina måltider för att avgiften ska reduceras. Du avbokar genom att vända dig till din hemtjänstutförare.

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 klockan 12:00 på tisdag för avbokning av leveranser torsdag + måndag eller senast klockan 12:00 på torsdag för avbokning av leveranser måndag + torsdag kommande vecka.

Ta kontakt med biståndshandläggare om det avser ett längre uppehåll.

Alla avbokningar ska ge till hemtjänsten. Det är inte möjligt att avboka på andra sätt i nuläget.

### **Avdrag vid avbokning**

Om du avbokar måltider 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.

## Kontakt

Vi är måna om att du ska vara nöjd med måltiderna och att leveranserna fungerar. Välkommen att ringa, mejla eller använda vårt webbformulär. Dina synpunkter är viktiga för att säkerställa att vi håller god kvalitet.



### Kylskåpsinformation om din måltid

#### Telefon till Måltidsservice (kostfrågor)

090-16 48 90

måndag – fredag klockan 13:10 – 14:10

#### Mejl

portionsmat@umea.se

#### Meny, information, lämna synpunkter på webb

[www.umea.se/dinmaltid](http://www.umea.se/dinmaltid)



#### Beställning

Senast klockan 12.00 två (2) vardagar innan leverans.

#### Avbokning

Avbokning avser alltid måltider för 1 vecka/7 dagar.

Senast klockan 12.00 tisdag

(för avbokning av leverans, torsdag och måndag)

Senast klockan 12.00 torsdag

(för avbokning av leverans, måndag och torsdag efterföljande vecka)