

BILAG 1
KRAV TIL LEVERANDØRER AF
MADSERVICE TIL HJEMMEBOENDE

INDHOLD

1. Indledning	3
2. Rammer for opgaveløsningen	3
2.1 Lovgivningen	3
2.2 Målsætninger	3
2.3 Rammer for madservice	3
3. Organisation	4
3.1 Organisation	4
3.2 Visitation	4
4. Hjemmeboende	4
4.1 Minimumskapacitet og leveringssikkerhed	5
4.2 Krav til næringsindhold og portionsstørrelse	5
4.2.1 Kvalitetskrav, ældrekost	5
4.2.2 Kvalitetskrav, diæter	6
4.2.3 Kvalitetskrav, småtspisende (superkost)	6
4.3 Krav til valgmuligheder	6
4.4 Krav til variation over tid	7
4.5 Krav til bestilling og afbestilling	7
4.6 Krav til udbringning og levering	7
4.7 Krav til tilgængelighed	8
4.8 Krav vedrørende højtider/helligdage	9
4.9 Tilkøb	9
4.10 Krav til observationsforpligtelse	9
4.11 Administrative krav	9
5. Kvalitetssikring og -opfølgning	9
5.1 Generelle krav	9
5.2 Oplevet (subjektiv) kvalitet	10
5.2.1 Dialogmøder	10
5.2.2 Brugerundersøgelser	10
5.3 Målbar kvalitet	10
5.4 Varedeklarationer	10
Appendiks	
· Appendiks 1: Kvalitetsstandard for madservice	

1. INDLEDNING

Opgaven omfatter:

Produktion og levering af mad til hjemmeboende. Opgaven udbydes i henhold til reglerne om udbud af hovedleverandør under godkendelsesmodellen. Opgaven omfatter madservice med udbringning samt levering af diætkost. Hovedleverandøren skal tåle, at andre leverandører godkendes med udgangspunkt i de priser, hovedleverandøren har budt ind med.

Bilaget er disponeret som følger:

- I afsnit 2 beskrives rammerne for madordningen i Odder Kommune.
- I afsnit 3 præsenteres organiseringen af madservice samt visitationsproceduren.
- I afsnit 4 beskrives kravene til leverandøren.
- I afsnit 5 præsenteres krav til ydelserne til hjemmeboende.
- I afsnit 6 redegøres for kvalitetskontrol.

Til bilaget hører følgende appendiks:

- Appendiks 1: Kvalitetsstandard for madservice.

2. RAMMER FOR OPGAVELØSNINGEN

2.1 Lovgivningen

Der er tale om madservice i medfør af Servicelovens § 83 stk. 1 nr. 3.

2.2 Målsætninger

De konkrete krav til ydelserne fremgår af de følgende afsnit.

Odder Kommunes målsætning for den kommunale madservice har afsæt i kommunens madpolitik.

Det er et helt overordnet krav, at maden er ernæringsrigtig og af god kvalitet og med brug af gode årstidsbestemte råvarer samt sammensat efter "Anbefalinger for den danske institutionskost". Maden skal produceres med færrest mulige tilsætningsstoffer og så tæt på hjemmelavet som muligt og med et minimum af færdigretter, som minimum i det omfang, det er beskrevet nedenfor.

Kosten skal styrke de ældres livskvalitet og helbred.

Måltidet skal tage udgangspunkt i gennemsnitsanbefalingerne for en 75-årig med et dagsbehov på 9.000 KiloJoule (ca. 2.100 kcal).

Leverandøren skal til enhver tid efterleve de krav, der følger af ovenstående, herunder sikre en løbende tilpasning i takt med ændrede krav.

2.3 Rammer for madservice

- Odder Kommunes kvalitetsstandard for Madservice er vedlagt som Appendiks 1 til dette bilag. Den til enhver tid gældende kvalitetsstandard udgør en overordnet ramme for den leverance, som Leverandøren skal sikre.
- Leverandøren ikke kan aflyse levering af maden.
- Leverandøren retter omgående og for egen regning evt. fejl eller mangler i en leverance.
- Leverandøren skal helt overordnet leve op til de krav, der fremgår af bilaget.

3. ORGANISATION

3.1 Organisation

Ældreområdet er organiseret i Visitationsteamet og Ældreservice.

- Visitationsteamet
Myndighedsfunktion med ansvar for visitation til en lang række sundhedsydelser for såvel voksne handicappede som ældre. Ydelserne vedrører f.eks. pleje og praktisk bistand, genoptræning, personlige hjælpemidler, genbrugshjælpemidler, boliger, madservice, daghjem, handicappbiler og transport. På hjælpemiddelområdet visiteres også til børn.

Herudover varetages driften af kommunens hjælpemiddeldepot.

Der er ca. 20 medarbejdere i Visitationsteamet.

- Ældreservice
Udførerfunktion med ansvar for drift af de kommunale opgaver i forhold til 2 plejeboligenheder, hjemmehjælp, hjemmesygepleje, træningscenter / sundhedscenter, daghjem og korttidsafsnit. Herudover varetager Ældreservice driften af eget kommunalt vikarkorps.

Der er ca. 300 medarbejdere ansat i Ældreservice.

- Hertil kommer en række private leverandører godkendt i henhold til reglerne om frit valg, som servicerer ca. 40 % af borgerne.

3.2 Visitation

Visitation til madservice gennemføres den dag, brugeren (eller pårørende, sygeplejen etc.) henvender sig til myndighedsfunktionen.

Maden skal kunne leveres inden for 3 dage efter kontakten til myndighedsfunktionen, forudsat at denne giver besked til leverandøren inden for de nedenfor angivne tidsrammer. Dette gælder, medmindre visitator finder det nødvendigt at påbegynde leverancen hurtigere. Der kan eksempelvis i akutte tilfælde være behov for, at leverancen påbegyndes dagen efter kontakten til myndighedsfunktionen, f.eks. ved udskrivning af bruger fra sygehus.

4. HJEMMEBOENDE

Der skal produceres og leveres mad til hjemmeboende brugere på de til enhver tid gældende hjemadresser. Leverandøren skal desuden levere mad til hjemmeboende brugere på alternativ adresse inden for kommunegrænsen, når brugerne ønsker dette, f.eks. i sommerhus.

Opgaven omfatter madservice med udbringning samt levering af diætkost. Opgaven udbydes i henhold til reglerne om udbud af hovedleverandør under godkendelsesmodellen.

Hovedleverandøren skal tåle, at andre leverandører godkendes med udgangspunkt i de priser, hovedleverandøren har budt ind med.

Odder Kommunes krav til kvaliteten er beskrevet i det følgende ud fra følgende overskrifter:

- Minimumskapacitet og leveringsikkerhed
- Krav til næringsindhold og portionsstørrelse
- Kvalitetskrav til ældrekost mv.
- Krav til variation over tid

- Krav til bestilling og afbestilling
- Krav til udbringning og levering
- Krav til tilgængelighed
- Krav vedrørende højtider/helligdage
- Tilkøb
- Krav til observationsforpligtelse
- Administrative krav

4.1 Minimumskapacitet og leveringssikkerhed

Leverandøren er forpligtet til over for alle visiterede brugere at have den fornødne kapacitet og det fornødne beredskab til at kunne producere og levere madservice dækkende alle de dage, brugerne ønsker det.

4.2 Krav til næringsindhold og portionsstørrelse

Leverandøren skal tilbyde følgende kosttyper (tabellen redegør samtidig for tidligere anvendte betegnelser for kosttyperne).

Gældende navne på kosttyper	Tidligere navne på kosttyper
Ældrekost	Fuldkost
Diæt ældrekost	Diabetes Kolestrolfattig Energireduceret
Lægeordnede diæter	Lægeordnede diæter
Superkost	Energitæt småspisende
Ældrekost Blødkost	Blødkost

4.2.1 Kvalitetskrav, ældrekost

Kosten skal leve op til nedenstående krav:

Middag	Tilbehør
En portion hovedret <ul style="list-style-type: none"> • Hel kød: 100 g • Fars: 120 g • Fisk: 125 g • Fjerkræ: 100 g • Gryderet: 80 g kød, 2 dl sovs • 1,75 dl sovs • 100 g kartofler/ 200 g kartoffelmos/ • 100 g ris/ pasta • 50 g kogte grøntsager • 1 dl/50 g råkost/salat m. dressing En portion bilet <ul style="list-style-type: none"> • 1½ dl dessert/ 2 ½ dl suppe • 2 ½ dl mælkeret / 1 ½ dl frugtgrød m. ½ dl. letmælk • 1½ dl /100 g forret 	Syltetøj til pandekager og æbleskiver mm., mælk til frugtgrød. Kammerjunker og tvebakker til relevante retter. Tilbehør til de retter der ikke kan spises uden relevant tilbehør, eller specielt tilbehør, f.eks. agurkesalat og syltede grønne tomater. Tilbehør der ikke sendes ud: • Sennep, saft, kanelsukker og smør

Der skal være mulighed for at tilkøbe ekstra mad, madpakker mv.

4.2.2 Kvalitetskrav, diæter

Leverandøren skal kunne levere de til enhver tid anvendte diæter i medfør af "Anbefalinger for den danske institutionskost" samt vejledning fra Diabetesforeningen.

Leverandøren skal desuden kunne levere særlige hospitals- eller lægeordnede diæter og vil i den forbindelse få udleveret vejledning og diætbeskrivelse herfra, såfremt en sådan foreligger.

Diæter skal leveres i samme mængde og tilbud som ældrekost, såfremt der ikke er begrænsninger i diæten.

4.2.3 Kvalitetskrav, småtspisende (superkost)

Middag	Tilbehør
<p>En portion hovedret, beriget</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 smørklat (4 g) til grønsager/kartofler /kartoffelmos /ris /pasta• Hel kød:75 g• Fars:75 g• Fisk: 75 g• Fjerkræ: 75 g• Gryderet: 50 g kød, 1,75 dl sovs (b)• ¾ dl flødesovs (b)• 50 g kartofler (b)/ 200 g kartoffelmos(b) / 50 g ris/pasta (b)• 40 g kogte grøntsager• 1/3 dl råkost m. dressing (30 g) <p>En portion bilet</p> <ul style="list-style-type: none">• 1½ dl dessert/ 1½ dl suppe• 1½ dl mælkeret/ 1½ dl frugtgrød m. ½ dl fløde• 1 dl/70 g forret	<p>Syltetøj til pandekager og æbleskiver mm., mælk til frugtgrød.</p> <p>Kammerjunker og tvebakker til relevante retter.</p> <p>Tilbehør til de retter der ikke kan spises uden relevant tilbehør, eller specielt tilbehør, f.eks. agurkesalat og syltede grønne tomater.</p> <p>Tilbehør der ikke sendes ud:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sennep, saft, kanel sukker og smør

Der skal være mulighed for tilkøb svarende til ovenfor under ældrekost, jf. også krav til tilkøb nedenfor.

4.3 Krav til valgmuligheder

Leverandøren skal generelt kunne tilbyde mad, der tilfredsstillende de fleste brugeres individuelle behov (smag), og herunder tilbyde:

- Vegetar, med til- og fravalg: f.eks. æg, mælk, fisk, kylling
- Allergikost efter skema: f.eks. minus kål, stærke krydderier, laks, skaldyr, svampe, ost,
- nødder
- Rekreativkost: kun kogt mad
- Specialdiæter/ønsker
- Spiser kun siet kartoffelmos og sovs og siet bilet
- Hvis brugeren ønsker kartoffelmos i stedet for kartofler, skal dette opfyldes.

Odder Kommune ønsker endelig, at brugerne skal have mulighed for at få mad, hvor der er taget hensyn til religiøse forskrifter i forhold til indholdet; dvs. at det skal være muligt at undgå råvarer, der af religiøse årsager ikke ønskes indtaget (f.eks. en bouillon baseret på svin).

4.4 Krav til variation over tid

Odder Kommune stiller krav om, at menuen generelt varierer efter årstiderne og med afsæt i forskellige typer af mad. Konkret skal der pr. måned som minimum sikres fisk 4-5 gange, fjerkræ 4 gange og indmad 1 gang. Der skal tilsvarende sikres en vis variation inden for den enkelte uges valg mellem 14 hovedretter og 17 biretter. Alle retter varierer med kogt og stegt og der veksles mellem kalvekød, oksekød og svinekød.

Biretten skal variere mellem mælkefad, frugtgrød, frugtsupper, desserter, frisk frugt¹, og grønsagssupper.

4.5 Krav til bestilling og afbestilling

Det er leverandørens ansvar at sikre modtagere af madservice den løbende adgang til samt overblik over menuen med tilhørende valgmuligheder, jf. nedenfor om tilgængelighed.

Modtagerne skal kunne vælge kun at modtage hovedret, dvs. man skal kunne fravælge boret, men ikke omvendt.

Madservice kan afmeldes for enkelt dage eller for en periode.

Brugere i Odder Kommune, der modtager madservice omfattet af det frie leverandørvalg, kan skifte leverandør med 1 måneds varsel.

Leverandøren skal være indstillet på løbende at blive kontaktet af Odder Kommunes myndighedsfunktion og brugere med henblik på behov for kostændringer, midlertidigt stop ved indlæggelser osv. Bruger kan selv bestille alle former for diæter.

- Er leverandørens tilbud baseret på varmholdt mad, skal der kunne sendes rettelse frem til kl. 9.00 samme dag. Der skal tilsvarende kunne bestilles og afbestilles varm mad indtil kl. 9.00 samme dag.
- Er leverandørens tilbud baseret på kølevakuum mad, kølemad eller frostmad skal der kunne sendes rettelse frem til kl. 9.00 sidste hverdag før levering. Der skal tilsvarende kunne bestilles og afbestilles mad frem til kl. 9.00 sidste hverdag før levering.

Hvis en bruger bliver akut udskrevet, er leverandøren forpligtet til at levere mad, også selvom det ikke er på sædvanlig leveringsdag.

Odder Kommune gør opmærksom på, at nogle brugere ved et tilbud om kølevakuum mad, frostmad eller kølemad vælger at få dette tilbud f.eks. 4 gange om ugen hjemme – og mad i et daghjem de øvrige dage. Såfremt brugeren bliver syg, kan dette medføre, at brugeren ikke har mad hjemme til alle sygedage. Leverandøren vil da skulle sørge for den nødvendige leverance. Maden vil blive betalt efter den gældende takst.

4.6 Krav til udbringning og levering

Leverandøren er ansvarlig for udbringning til hjemmeboende. Leverandøren tager evt. genbrugsemballage retur.

Det er leverandørens opgave at sikre en udbringningsprocedure, herunder en overdragelse fra køkkenpersonale til madudbringere, som sikrer en korrekt leverance. De medarbejdere, som leverer maden hos brugerne, skal være oplært i gældende krav til transport, opbevaring etc. for den pågældende produktionsform. De personer, der leverer ydelsen, skal være bekendt med kommunens kvalitetsstandard og med den konkrete afgørelse i forhold til brugeren, samt kunne

¹ Hvis leverandørens tilbud ikke er baseret på en valgmenu med mulighed for at vælge mellem flere forskellige biretter pr. dag, er jordbær det eneste alternativ som frisk frugt, dvs. der kan ikke tilbydes et æble, en pære etc.

kommunikere med brugerne.

Maden skal transporteres i overensstemmelse med aktuelle hygiejnemæssige forskrifter, og skal leveres på anvist plads.

Består leverandørens tilbud af varm mad, leveres hver dag mellem 11 og 13.00 (leverandøren oplyser nærmere tidspunkt til brugeren). Mad, som leveres varmt, har minimum spisetemperatur. Kold dessert må ikke stilles oven på varm ret. Leverandøren er behjælpelig med at åbne låg mv. på varmholdt mad. Er brugeren ikke hjemme, anvendes proceduren beskrevet under observationsforpligtelse.

Madudbringer skal sætte varm mad i termokasse om forlangende. Leverandøren skal stille fornødne termokasser mm. til rådighed og selv forestå rengøring af disse.

Består maden af kølemad, leveres, så maden overholder krav om holdbarhed på min. 72 timer, dvs. mindst leverance hver 3. dag. Består leverandørens tilbud af køle-vakuummad eller frostmad, leveres mindst én gang om ugen. Leverandøren oplyser nærmere tidspunkt til brugeren. Ved kølevakuummad og kølemad sættes maden i køleskabet og madudbringeren kan hjælpe med tjek af køleskabstemperatur. Ved frostmad sættes maden i fryser. Er brugeren ikke hjemme på det aftalte tidspunkt, følges den med Odder Kommune aftalte procedure.

Leverandøren er forpligtet til at kontakte brugeren, såfremt det oplyste tidspunkt afviges med mere end ½ time. Ved ændringer i leverandørens køreplan gives besked til brugeren, samt til hjemmeplejen, hvis brugeren bistås af hjemmeplejen i forbindelse med måltidet.

Udbringeren skal bære synlig legitimation. Legitimationskortet skal som minimum indeholde leverandørens navn, foto og medarbejderens navn. Legitimationskortet skal inddrages ved en medarbejders ophør i virksomheden. Udbringeren skal altid være velsoigneret og i ren, praktisk arbejdsbeklædning. Nærmere retningslinjer aftales efter kontraktindgåelse.

Der må ikke nydes alkohol i arbejdstiden. Madudbringere skal forstå og kunne gøre sig forståelig på dansk. Det er leverandørens ansvar at sikre, at der kan videregives informationer til bruger, der ikke kan læse eller har et synshandicap.

Madudbringerne tager relevant materiale med ud til brugerne, så som priser, informationsmateriale, spørgeskemaer.

4.7 Krav til tilgængelighed

Leverandøren skal være tilgængelig for telefonisk kontakt, som minimum i tidsrummet fra 7-13 på hverdage ved køle-vakuummad og frostmad; ved varmholdt mad og kølemad på alle ugens dage fra 7-14, samt i øvrigt kunne kontaktes pr. mail.

Leverandøren er forpligtet til at udarbejde et informationsmateriale til brugerne med oplysninger om f.eks.:

- Leveringshyppighed og – tidspunkter
- Hvornår leverandøren kan kontaktes pr. telefon
- Frister for bestilling og afbestilling af måltider
- Valg af menuer
- Omfang af levering af tilbehør til retterne

Indholdet og informationerne skal holde sig inden for de stillede krav i udbudsmaterialet.

4.8 Krav vedrørende højtider/helligdage

Der skal kunne leveres festmåltider i henhold til højtider og ifølge højtidens tradition eksempelvis andesteg med rødkål til jul. Dette indgår som en integreret del af leverandørens tilbud, dvs. at der ikke udløses ekstra betaling.

4.9 Tilkøb

Leverandøren kan tilbyde tilkøb inden for gældende retningslinjer.

Odder Kommune ønsker, at hjemmeboende brugere skal have mulighed for at købe forskellige ekstra leverancer. Herunder indkøb af proteindrik. Tilkøb er et anliggende mellem borgeren og leverandøren, hvor borgeren betaler den af leverandøren fastsatte pris for den tilkøbte leverance.

4.10 Krav til observationsforpligtelse

Leverandøren kontakter hjemmeplejen, hvis der er uregelmæssigheder hos brugeren, hvis brugeren er betydeligt dårligere end normalt og/eller brugerens behov vedr. mad ændrer sig.

I tilfælde, hvor brugeren normalt har ulåst dør, skal der ved låst dør (uden aftale) først ringes til brugeren, hvorefter Odder Kommune (hjemmeplejen/planlægger) kontaktes straks eller ved hjemkomst til leverandøren.

Leverandøren skal registrere disse hændelser med navn og adresse på bruger, den konkrete afvigelse, hvem der har foretaget registrering, samt hvem man har talt med fra Odder Kommune.

4.11 Administrative krav

Fakturering

Fakturaen sendes til kommunens myndighedsafdeling, dog undtaget tilkøbsydelse som faktureres borgeren direkte. Af hensyn til kommunens viderefakturering af omkostningerne til madservice til borgerne, skal fakturaerne afleveres elektronisk til elektronisk indlæsning i kommunens it-system KMD Opus, hvor filen med de nødvendige data indlæses med henblik på viderefakturering/opkrævning hos borgeren. Fx ved brug af KMD Opus' modul til regningsdebitorer.

Inden fakturaen fremsendes til kommunens myndighedsafdeling, skal den være korrigeret for afbudsregistrering.

Omsorgssystem

Kunden anvender i dag omsorgssystemet KMD Care. Kunden vil sikre at leverandøren får adgang til dette system med henblik på at til- og afmeldinger til madservicen sendes elektronisk til leverandøren.

5. KVALITETSSIKRING OG OPFØLGNING.

I dette afsnit beskrives Odder Kommunes krav til opfølgning og kvalitet.

5.1 Generelle krav.

Leverandøren skal være indforstået med, at der udføres kvalitetskontrol bl.a. ved brugerundersøgelser, analyser, stikprøver, kvalitetsstandarder osv.

Leverandøren skal mod forlangende levere statistik til Odder Kommune, som kommunen ikke selv har mulighed for at tilvejebringe.

5.2 Oplevet (subjektiv) kvalitet.

5.2.1 Dialogmøder.

Leverandøren skal deltage i dialogmøder med kommunens ældreråd efter behov.

5.2.2 Brugerundersøgelser.

Odder Kommune gennemfører løbende en brugertilfredshedsundersøgelse, og Odder Kommune har en forventning om, at madservicen/leverandøren er omfattet af disse brugerundersøgelser. Undersøgelserne gennemføres ved at visitatorerne stiller borgerne en række spørgsmål i forbindelse med revisitationerne. Odder Kommune forventer, at leverandørerne som minimum kan sikre samme brugertilfredshed som er gældende i dag. Såfremt der i kontraktperioden konstateres et fald i brugertilfredsheden, vil leverandøren skulle tage de fornødne skridt til at rette op på dette.

I forlængelse af undersøgelsen vil Odder Kommune drøfte resultatet. Ved problemer vil leverandøren skulle udarbejde forslag til håndtering.

Odder Kommune vil desuden følge op på brugernes individuelle oplevelse af kvaliteten i forbindelse med opfølgning på visiterede ydelser.

Odder Kommune vil registrere indkomne klager og opfølgning herpå som afsæt for læring og kvalitetsudvikling.

5.3 Målbar kvalitet.

Gældende regler:

Leverandøren skal opfylde gældende regler for fødevarerproduktion, for opfølgning, hygiejne og egenkontrol.

En beskrivelse af Leverandørens egenkontrol er vedlagt ansøgningen som leverandør.

5.4 Varedeklarationer.

Leverandøren skal overholde den aftalte varedeklaration.

Kunden er berettiget til at føre tilsyn med, at varedeklarationen overholdes. Tilsynet kan forestås af en af kunden valgt 3. part.