

Oktober 2022

Leveringsvilkår

Pos. Nr.	Kravsspecifikation
1	Visitation
1.1	<p>Myndighedssektionen i Sundhed og Omsorg er ansvarlig for tildeling af serviceydelser efter Servicelovens § 83, herunder madservice til borgere i henhold til Silkeborg Kommunes kvalitetsstandarder og fritvalgslovgivningen i øvrigt.</p> <p>Kvalitetsstandarden for madservice danner rammen for bevillingen, og leverandøren skal tilpasse deres tilbud om madservice i relation til det til enhver tid gældende serviceniveau. Det betyder, at der kan stilles andre som konsekvens af et ændret serviceniveau.</p> <p>Bevilling af madservice sker på baggrund af en ansøgning foranlediget af borgeren selv, dennes læge, pårørende eller andre interessenter, men altid med borgers accept.</p> <p>Når borgeren er visiteret til madservice, kan borger frit vælge, hvor mange portioner mad der ønskes leveret per uge. Borgeren er ikke forpligtet til at en bestemt mængde eller et bestemt antal dage per uge.</p>
1.2	<p>Som udgangspunkt kræver det lægehensvisning at blive visiteret til diæter. Undtagelsen herfra er borgere med diagnosticeret diabetes, som visiteres af kommunen.</p> <p>Desuden er det Silkeborg Kommune, der visiterer borgeren til dysfagi- og energitæt kost. Energitæt kost er således ikke en mulighed, borgeren selv kan vælge til.</p>
2	Produktionsform
2.1	<p>Der er ikke fastsat kvalitetskrav om, at Leverandøren skal benytte en bestemt produktionsform. Leverandøren kan blive godkendt til at levere forskellige produktions- og leveringsformer.</p>
3	Til- og framelding til madservice samt leverandørskift og ophør
3.1	<p>Ved en borgers tilmelding til madservice skal der iværksættes levering senest ved næstkommende levering.</p> <p>Levering af mad skal ske fra dag til dag, såfremt der er tale om en borger, som udskrives fra fx sygehus til eget hjem. Silkeborg Kommune betaler de ekstra transportudgifter, der er forbundet herved.</p>
3.2	<p>Indlæggelser på sygehus eller dødsfald afmeldes som hastesag og leverancen skal ophøre samme dag, som leverandøren får besked.</p>
3.3	<p>Henvendelser fra visitationen og hjemmeplejen til leverandøren skal kunne foregå pr. mail eller via telefonisk kontakt. Der er krav om et direkte nummer med kort ventetid, hvortil fra- og tilmeldinger kan ske. Til- eller framelding kan også ske via besked på telefonsvarer.</p> <p>Ved henvendelse pr. mail, skal kommunen indenfor 30 min. modtage en kvittering om, at leverandøren har modtaget mailen.</p>
3.4	<p>En borger har altid ret til at ændre sit leverandørvalg. Ændringer iværksættes ved næstkommende levering.</p>

3.5	Ved framelding/ophør af madservice kan borgeren aftale dette direkte med leverandøren uden visitationens godkendelse. Leverandøren skal derefter hurtigst muligt og senest samme dag oplyse visitationen herom.
4	Ny bestilling, afbestilling samt ændringer
4.1	Leverandøren er eneansvarlig for styring af leverancerne, samt ansvarlig for registrering af bestillinger og afbestillinger.
4.2	Borgeren skal kunne foretage sit valg af menu pr. telefon, ved at udfylde bestillingslisten eller over nettet. Leverandøren fastlægger fristen for bestilling og kommunikerer det tydeligt til borgerne.
5	Valgmuligheder
5.1	Borgerne skal dagligt tilbydes hovedret og boret (forret eller dessert), hvortil boretten skal kunne vælges fra. Undtaget til dette er dog energitæt kost, hvor boretten er obligatorisk.
6	Menuplan og betingelser
6.1	Leverandøren skal forestå den løbende praktiske information om madservice til borgerne, herunder udsendelse af menuplan og bestillingsseddel.
6.2	Leverandørens materiale skal være målrettet den ældre borger. Materialet skal være udformet letlæseligt, være overskuelig og sendes ud i papirformat samt elektronisk.
6.3	Menuplaner må maksimalt bestå af bestillingssedler for 4 uger. Materialet må tidligst sendes ud 5 uger før første leveringsdag.
6.4.	Menuplaner skal ugentligt indeholde: 14 forskellige hovedretter til såvel normalkost som diætkost og 10 forskellige boretter (forretter eller desserter) med flest valgmuligheder af desserter.
6.4.5	De 14 forskellige hovedretter skal dagligt repræsentere et reelt valg af to forskellige kødtyper (f.eks. okse, svine, kylling etc.). Valget må således ikke bestå i at vælge mellem okse- eller kalvekød eller mellem 2 ens kødtyper, fx hakket svinekød og skært svinekød. Hvis der indgår moderne/etniske retter i menuen, skal den anden ret som kan vælges være traditionel dansk mad.
6.5	Variation
6.5.1	Hovedretten skal over en periode på 4 uger variere således, at der serveres sammenkogte retter 5-6 gange og fars 8 -10 gange. Menuplanen skal være sammensat så den indeholder et bredt og varieret udvalg af sæsonens grønsager. Der skal være vægtning af kartofler som tilbehør, og i mindre grad ris og i endnu mindre grad pasta, med mindre der er tale om etnisk/moderne mad. Der skal være en variation af saucer, som passer til kødet. Den samme sauce må ikke leveres flere dage i træk til forskellige kødtyper.
6.5.2	Fisk: 4-5 gange – den ene gang kan fisk indgå i en forret. Der skal varieres mellem magre og fede fisk
6.5.3	Fjerkræ: 4 - 6 gange, hvor kød skåret af hel steg skal indgå 1 af gangene som søndagsmenu
6.5.4	Svinekød: 4-6 gange, hvor kød skåret af hel steg skal indgå 1 gang/måned som søndags/helligdagsmenu
6.5.5	Oksekød: 4-6 gange, hvor kød skåret af hel steg skal indgå 1 gang/måned som søndags/helligdagsmenu
6.5.6	Kalvekød: 4-6 gange, hvor kød skåret af hel steg skal indgå som søndags eller helligdagsmenu
6.5.7	Indmad: 1 gang pr. kvartal
6.5.8	Lam: 1 gang pr. kvartal

6.5.9	På søn- helligdage skal borgeren tilbydes gode søndagsmenuer samt traditionelle danske højtidsmenuer. En god søndagsmenu defineres som steg eller andet skært kød, samt en dessert i form af mousse, fromage, trifli eller lignende.
6.5.10	Der serveres højtidsmenuer: Skærtorsdag, Langfredag, Påskedag, 2. påskedag, St. Bededag, Kr. Himmelfartsdag, Pinsedag, 2. Pinsedag, Mortensaften, Juleaftensdag, 1. juledag, 2. juledag, Nytårsaftensdag og Nytårsdag.
6.5.11	Påskedag, 1. juledag og 2. juledag skal der være mulighed for at vælge mellem et varmt måltid med kød, kartofler og garniture samt en frokostplatte afstemt efter højtiden.
7	Diæter
7.1	<p>Alle sygdomsbetingede diæter og kostafvigelser tilberedt efter de gældende anbefalinger skal kunne rekvireres og afregnes som diætkost herunder eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dysfagi diæt både kold og varm (kost med modificeret konsistens): <ul style="list-style-type: none"> ○ Blød kost ○ Gratinkost ○ Cremet kost • Glutenfri kost • Laktosefri kost • Vegetarkost • Veganerkost • Natrium reduceret • Kaliumreduceret • Kost efter aftale, er diæter der ikke er nævnt ovenfor. <p>Gratinsmørrebrød kan leveres som både en frost- og en kølevare, og kan leveres i 1 og 2 ½ stk.??</p> <p>Kostarter der skal kunne tilbydes, men som ikke afregnes som en diæt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blød med mos/kartofler • Diabetes kost • Hjertevenlig kost
8	Kvalitetskrav og energiindhold
8.1	<p>Maden skal tilberedes med råvarer af god kvalitet, således at den er velsmagende, har en passende konsistens og mørhed samt fremstår appetitlig.</p> <p>Smagen skal være i harmoni med de anvendte råvarer og de 5 grundsmage skal være repræsenteret i den samlede ret med tilbehør.</p> <p>Maden skal tilsmales af 2 - 3 forskellige personer, for at sikre den gode smag.</p> <p>Kødet skal være mørt og let at tygge for målgruppen.</p> <p>Der skal indgå mindst 2 forskellige konsistenser i en ret, fx sprødt og blødt.</p> <p>Maden skal sammensættes således, at mindst 3 farver (herunder tilbehør i form af rødbeder, drueagurker mv.) er repræsenteret i måltidet, fx brun/grå, rød og grøn. Kontrastfarver skal indgå i alle retter enten som komponent eller tilbehør.</p>
8.2	Leverandøren skal leve op til og sikre, at madens næringsindhold opfylder de til enhver tid gældende anbefalinger for kosten, som beskrevet i "Anbefalinger for den danske institutionskost" udgivet af Fødevarestyrelsen, Sundhedsstyrelsen og DTU Fødevareinstituttet 2015
8.3	Normalkost
8.3.1	Normalkosten er til den raske borger. Normalkosten er hovedret og bilet, hvor biletten kan vælges fra.
8.3.2	Målet er, at normalkosten skal medvirke til at opretholde ernæringstilstanden. Normalkosten og energiprocentfordelingen skal følge de til enhver tid gældende nationale retningslinjer og anbefalinger.
8.3.3	Leverandøren skal til en hver tid kunne dokumentere, at maden lever op til Energiprocentfordelingen.

8.4	Normalkost for ældre/ældrekosten
8.4.1	Ældrekosten er en kost med et højere fedtindhold end normalkosten, men lavere end energitæt kost. Ældrekosten er for den ældre, som ikke er undervægtig, men har tendens til at være småtspisende. Ældrekosten består af hovedret og boret, hvor boret kan vælges fra. I fald boret vælges fra, anbefales det at kosten indeholder flere mellemmåltider.
8.4.2	Målet er, at ældrekosten skal medvirke til at opretholde den ældres ernæringstilstand. Mellemmåltiderne skal fylde mere i ældrekosten end i normalkosten, da hovedmåltiderne i ældrekosten indeholder mindre energi sammenlignet med normalkosten.
8.4.3	Leverandøren skal til en hver tid kunne dokumentere, at maden lever op til den anbefalede energiprocentfordeling:
8.4.4	Ældrekosten afregnes som normalkosten, og er ikke en diæt.
8.5	Emballage
8.5.1	Engangsemballage skal være C-pet eller lignende med varmeksegl på låg af klar film
8.5.2	Emballagen skal være brugervenlig for gigtsvage fingre og synshandicappede Emballagen skal have en farve som fremhæver maden på en appetitlig måde, f.eks. sort emballage med gennemsigtigt låg eller ensfarvet hvid porcelænstallerken
8.5.3	Emballage til kølet mad skal være anvendelig til brug i almindelig ovn og mikroovn
9	Krav til mærkning og vejledning
9.1	Leverandøren skal følge de gældende mærkningsregler for området.
9.2	Maden skal leveres med en vejledning til borgere om korrekt opbevaring og opvarmning. Maden skal kunne tilberedes i såvel almindelig ovn såvel som mikroovn. Borgeren skal selv stille denne til rådighed.
10	Levering af madservice
10.1.1	Maden skal leveres min. én gang om ugen i tidsrummet kl. 8.00 - 17.00. Leveringen skal ske på en fastsat dag, på en af ugens 5 første dage.
10.1.2	Udbringningsruten skal planlægges således, at den enkelte borger ved hver levering kan forvente levering inden for samme time, uanset om de aktuelle frameldinger har indflydelse på ruteplanen.
10.1.3	Udbringningsruter af kølemad, som falder på helligdage, samt jule- og nytårsaftensdag afvikles på de forudgående hverdage/den forudgående dag, og meddeles borgerne skriftligt.
10.1.4	Kølemad leveres til borgeren, så der er sikkerhed for, at kølekæden ikke brydes. I praksis betyder det, at chaufføren efter aftale med borgeren, skal stille kølemaden i borgerens køleskab. I forbindelse med levering skal leverandøren være opmærksom på, om der står mange retter fra tidligere leverancer, og om de fortsat kan holde sig. Leverandøren har altid en tilbagemeldingspligt over for kommunen.
10.2	Generelt
10.2.1	Alle borgerne skal modtage maden +/- ½ time inden for aftalt tid. Den samme borger må ikke gentagne gange opleve at få maden leveret for tidligt eller for sent, uanset at borgerens bopæl ligger i yderkanten af en leveringsrute.
10.2.2	Leverandøren skal omgående telefonisk give tilbagemelding til hjemmeplejen, samt visitationen om alle uregelmæssigheder under udbringningen, herunder forsinkelser på mere end 1 time i forhold til den aftalte leveringstid. Leverandøren har en forpligtelse til at observere og øjeblikkelig meddele forhold om ændrede funktionstilstand mv. hos borgere tilknyttet leverandørens opgaveløsning, samt hvis borgeren ikke er hjemme og leverandøren er nødt til at stille maden ved døren.

10.2.3	Ved sengeliggende og lign. kan leverandøren ved aftale med visitationen få adgang til borgers hjem for at kunne levere maden. Dette indebærer, at chaufføren ikke ringer på døren, men selv låser sig ind og sørger for at maden leveres korrekt, fx sættes på køl eller anrettes på tallerken. Når der udleveres nøgler til chaufføren, er det et mellemværende mellem leverandøren og borgeren/pårørende til borgeren. Hjemmeplejen har således intet med dette at gøre. Visitationen kan dog formidle kontakten.
10.2.4	Køretøjer til leveringen af madservice skal til enhver tid leve op til gældende lovgivning og myndighedskrav.
11	Medarbejdere
11.1	Alle medarbejdere med direkte borgerkontakt, herunder chauffører der kører ud til de hjemmeboende borgere, har altid en observations- og meddelelsespligt i forhold til kommunen. Dette betyder, at medarbejderen skal meddele kommunen forhold af betydning for visitationen m.v. Medarbejderne skal kende kommunikationsvejene mellem bestiller og udfører og skal benytte sig af dem.
11.2	Medarbejdere med borgerkontakt skal kunne gøre sig forståelig på dansk (både i skrift og tale). Medarbejderne skal være bekendt med Silkeborg Kommunes gældende kvalitetsstandarder og overholde disse.
11.3	Særligt for chauffører
11.3.1	Chaufførerne skal kunne udføre egenkontrol samt være bekendt med de gældende regler om levnedsmiddelhygiejne som vedrører håndteringen af maden under kørsel og ved levering, herunder eksempelvis temperaturkrav for varmholdning, opvarmning, køleopbevaring og personlig hygiejne. Chaufførerne skal bære synligt ID-kort, uniform eller andet, der på tydelig og let genkendelig måde identificerer personen.
11.3.2	Chaufføren skal udvise særlig hensyn til sengeliggende og gangbesværet og udvise en særlig service heroverfor..
11.3.3	Chaufføren skal til enhver tid være ædruelig og fremstå med en venlig og høflig optræden.
11.3.4	Chaufføren skal være velsoigneret og benytte en passende arbejdsbeklædning, der tager hensyn til at der arbejdes med levnedsmidler.
11.4	Særligt for køkkenpersonale
11.4.1	Leverandøren skal have uddannet kostfagligt personale ansat i produktionen, fx ernæringsassistenter. Det kostfaglige personale skal have kendskab og kompetencer til at kunne tilberede mad i overensstemmelse med Silkeborg Kommunes kostpolitik, Kvalitetsstandard for mad samt den ernæringsfaglige del af kravspecifikationen.
12	Tilkøb
12.1	Borgeren skal have mulighed for at bestille tilkøb af ekstra portioner til eventuelle gæster, eller hvis borgeren ønsker at tilkøbe mere mad til sig selv, fx smørrebrød og proteindrik.
12.2	Tilkøbsydelse skal kunne bestilles dagen før inden kl. 14. Op til helligdage, dog 3 dage inden.
12.3	De mulige tilkøb skal fremgå af leverandørens menuplan, bestillingsseddel og hjemmeside.
12.4	Bestilling af tilkøb sker for borgerens egen regning og er Silkeborg Kommune uvedkommende.
12.5	Ved køb af tilkøb skal leverandøren gøre borgeren opmærksom på, at der er tale om en tilkøbsydelse, som borgeren selv skal betale for.
12.6	Alle aftaler om tilkøbsydelse skal overholde den altid gældende lovgivning for forbrugeraftaler.
13	Produktionsudvikling

13.1	Tilbudsgiveren er forpligtet til at sikre en løbende produktudvikling af såvel den konkrete mad samt de relaterede forhold herunder med fokus på blandt andet: <ul style="list-style-type: none">- Nye måltidsløsninger, der tilgodeser borgerens mestringsevne. Konkret kan der fx være tale om levering af en måltidsløsning, hvor kød og sauce er færdiglavet, mens kartofler og grønsager leveres uforarbejdede.- Brug af økologiske råvarer i produktionen af maden. Der vil på sigt blive stillet krav til anvendelse af økologiske råvarer. Med udgangspunkt i eksisterende erfaringer fra økologisk omlægning af ældrekosten i Danmark, er en omlægnings-vægt-procent på 30 % realistisk.
13.2	Silkeborg Kommune skal medtages i forbindelse med ændringer og produktudvikling. Nye menuer, der ikke i forvejen må formodes at være almindelig kendte blandt de visiterede borgere, skal inden disse menuer indgår i menuplanerne, godkendes af kommunen ved Sundhed og Omsorg.