

Bilag 1

Kvalitetskrav for levering af madservice Horsens Kommune

Indholdsfortegnelse

- 1. Aftale mellem borger og leverandør**
- 2. Informationsmateriale**
- 3. Bestilling**
- 4. Levering**
- 5. Ændring af levering**
- 6. Mærkning og vejledning**
- 7. Emballage**
- 8. Krav til kvalitet, næringsindhold og kostformer**
- 9. Geografi**
- 10. Krav som følge af Horsens Kommunes politik**
- 11. Krav til leverandørens medarbejdere**
- 12. Produktionsform, uddannelse og det rummelige arbejdsmarked**

1. Aftale mellem borger og leverandør

1.1 Når borger har valgt leverandør, orienterer Visitationen – korte og akutte borgerforløb Leverandør via aftalte arbejdsgange i det til enhver tid gældende omsorgssystem.

1.2 Leverandør er til enhver tid forpligtet til at anerkende den bevilling, der træffes af Visitationen.

1.3 Det forventes at Leverandør er borgeren behjælpelig med at afklare praktiske forhold i forbindelse med leverancen.

1.4 Leverandør skal kunne træffes telefonisk af borgere og medarbejdere i Horsens Kommune på hverdage i tidsrummet kl. 8.00–15.00.

2. Informationsmateriale

2.1 Leverandør skal udarbejde et informationsmateriale.

2.2 Materialet skal indeholde en præsentation af Leverandør, en beskrivelse af de ydelser som Leverandør er godkendt til samt telefonnummer til Leverandøren.

2.3 Materialet skal kunne leveres både fysisk og elektronisk form.

2.4 Leverandør skal selv afholde udgifterne til udarbejdelse og fremsendelse af informationsmaterialet til Visitationen.

2.5 Informationsmaterialet skal godkendes af Visitationen.

2.6. Visitationen udleverer informationsmaterialet til borgerne i forbindelse med nyvisitation og revisitation.

Informationsmaterialet udsendes ikke til de borgere, der allerede modtager madudbringning.

3. Bestilling

3.1 Leverandør er eneansvarlig for styring og praktisk information om bestilling af madudbringning til borger.

3.2 Bestilling af måltider sker efter aftale mellem borger og Leverandør.

3.3 Leverandør skal udarbejde og udlevere en månedlig menuplan med valgmuligheder til borgeren

3.4 Leverandørs menuplan skal være målrettet ældre borgere. Materialet skal være udformet letlæseligt. Det skal leveres i papirform. Skal som supplement også udformes i elektronisk form.

3.5 Den udfyldte menuplan skal kunne returneres med madchaufføren eller direkte til Leverandør

Menuplaner og betingelser

3.6 Leverandør skal ugentligt kunne levere minimum tre og op til syv hovedretter.

3.7 Der skal kunne leveres to forskellige portionsstørrelser af hovedretten

3.8 Borgerne skal ugentligt tilbydes et udvalg hovedretter (f.eks. supper, desserter og energidrikke), hvor boretten skal kunne vælges fra.

Tilkøb

3.9 Leverandør har mulighed for at tilbyde borger tilkøb af hovedretter og boretter (forretter og desserter) udover de hovedretter, som borgeren er visiteret til.

3.10 Tilkøbsydelse, udover daglig boret, skal afregnes mellem Leverandøren og borgeren og er uden økonomiske konsekvenser for Horsens Kommune.

3.11 Borger skal selv betale for madudbringning, herunder eventuelle tilkøbsydelse.

3.12 Alle aftaler skal indgås med respekt for vilkårene i "lov om visse forbrugsaftaler ("dørsalgsloven").

3.13 I tilfælde af manglende bestilling uden aflysning fra borger over en periode på to uger skal Leverandør kontakte borger.

Hvis borger ikke reagerer, skal Leverandør informere Visitationen herom via aftalte arbejdsgange i Horsens Kommune til enhver tid gældende omsorgssystem

3.14 I fald borger ikke har benyttet sig af ordningen/sat ordningen i bero i mere end en måned skal Leverandør orientere Visitationen herom via aftalte arbejdsgange i Horsens Kommune til enhver tid gældende omsorgssystem.

4. Levering

4.1 Leverandør er eneansvarlig for styring og praktisk information om levering af madservice.

4.2 Tidspunkt for levering aftales mellem Leverandør og borger.

4.3 Der skal iværksættes levering af madservice til en ny borger senest fem dage efter visitationsdatoen.

4.4 Ved akut behov skal levering af madservice senest den efterfølgende hverdag.

4.5 Borgeren skal kunne få leveret madservice mindst en gang om ugen.

4.6 Leverandør skal levere madservice til borgers hjemadresse.

Krav til levering af madservice til borgerens hjem

4.7 Det skal være muligt for borgeren at få leveret madservice på hverdage mellem kl. 8.00–17.00.

4.8 Køle- og frostvarer anbringes i køleskab/fryser hos borger, hvis borger ønsker dette.

4.9 Alle borgere skal modtage maden +/- 30 min indenfor aftalt tid.

4.10 Ved forsinket levering udover 30 minutter skal Leverandør informere borgeren om forsinkelsen.

4.11 Den samme borger på ikke gentagne gange opleve, at få maden leveret for tidligt eller for sent – uanset at borgerens bopæl ligger i yderkanten af en leveringsrute.

4.12 Eventuelle forsinkelser eller andre afvigelser skal registreres og på anmodning kunne fremvises som oversigt til Visitationen.

Fejllevering/beskadigede varer

4.13 Hvis Leverandør foretaget en fejllevering, eller den leverede vare er beskadiget, skal Leverandør erstatte varen.

Leverandør afholder omkostningerne herved.

Transport af madlevering

4.14 Leverandør skal til enhver tid overholde gældende lovgivning vedrørende transport af fødevarer, herunder hygiejneforordningerne, hygiejnebekendtgørelsen og gældende temperaturkrav.

4.15 Køretøjer må ikke anvendes til andre transportopgaver, der på nogen måde kan rejse tvivl om den hygiejnemæssige kvalitet ved leveringen.

Adgang til borgers hjem

4.16 Leverandørs medarbejder skal ved levering altid ringe på og præsentere sig tydeligt.

4.17 Hvis borgeren ikke er hjemme, kan borgeren i særlige tilfælde lave en aftale med Leverandør om anden levering heraf. Denne aftale skal underskrives af borgeren. Leverandøren skal registre aftalen med borgeren og kunne fremvise denne til Visitationen ved anmodning.

4.18 Hvis en borger ikke er hjemme, og der ikke forud herfor er indgået aftale om alternativ levering heraf, skal Leverandørs medarbejder forsøge at kontakte borger og dernæst pårørende.

Hvis der ikke kan opnås kontakt til borger eller pårørende skal Leverandøren kontakte hjemmeplejen.

4.19 Hvis maden, ifølge aftale med borger, afleveres uden for borgers hjem, er holdbarheden ikke længere Leverandørs ansvar.

I disse tilfælde skal der være en seddel i kassen, hvorpå det står, hvornår maden er leveret.

4.20 I det omfang borger ikke selv er i stand til at åbne døren skal Leverandør kontakte Visitationen med henblik på mulighed for at anvende det af Horsens Kommune til en hver tid gældende nøglesystem.

4.21 Nøglesystemet stilles gratis til rådighed for Leverandør i aftaleperioden.

Leverandør er forpligtet til at modtage undervisning i brug af nøglesystemet i forbindelse med kontraktindgåelse.

Leverandør og dennes medarbejdere skal i kontraktperiode holde sig ajour med brugen af og sikkerhedsforanstaltningerne omkring nøglesystemet.

4.22 Leverandør skal sikre, at nøglesystemet udelukkende anvendes i forbindelse med, at Leverandør skal udføre aftalte opgaver i borgers hjem.

Ved mistanke om misbrug af nøglesystemet er det muligt for Horsens Kommune at tjekke logoplysninger.

Hardware

4.23 Leverandør skal anvende eget håndholdt hardware (tablets eller telefoner) til brug for anvendelse af det nødvendige software.

4.24 Leverandør skal træffe de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger for at undgå misbrug, hvis det anvendte hardware bliver stjålet, bortkommer el. lign.

5. Ændring af levering

5.1 Leverandør kan ikke aflyse levering af mad.

Undtaget herfra er i tilfælde af Force Majeure.

5.2 Borger kan afbestille madleverancen i forbindelse med f.eks. sygehusopholde, ferie m.v.

Borgers frist for aflysning af levering er senest kl. 12 hverdagen før den planlagte levering.

5.3 Indlæggelse på sygehus eller dødsfald afmeldes som en hastesag og leverancen skal ophøre samme dag som Leverandøren får besked herom.

5.4 Ved genoptagelse af madleverance f.eks. ved udskrivning fra sygehus, skal Leverandør kunne levere maden indenfor et døgn.

5.5 Leverandør skal orientere borger og om ændringer i bestillings- og leveringsdage i forbindelse med helligdage.

5.6 I de tilfælde hvor leveringsdagen falder på en helligdag, skal Leverandør tilbyde en erstatningsdag. Leveringen aftales i hvert enkelt tilfælde med den enkelte borger.

5.7 Ændringer af leveringstidspunkt vil kunne ske som følge af vejrlig

6. Mærkning og vejledning

6.1 Med hver leverance skal afleveres en følgeseddel til borgeren med følgende oplysninger:

- a. Borgers navn
- b. Leveringsadresse

6.2 Den leverede mad skal være forsynet med oplysninger om allergener og holdbarhedsdato, der henvises til Mærkningsvejledningen.

6.3 Maden skal leveres med en vejledning til borgeren om korrekt opbevaring og opvarmning.

6.4 Maden skal kunne tilberedes i såvel almindelig ovn som mikrobølgeovn.

Borgeren skal selv stille denne tilrådelighed.

7. Emballage

7.1 Emballagen skal være brugervenlig for borgere med svage fingre og synshandicappede.

8. Krav til kvalitet, næringsindhold og kostformer

Kvalitet

8.1 Maden skal være veltilberedt og velsmagende.

Maden skal have den rigtige konsistens og leveres på en sådan måde, at det fremmer lysten til at spise.

8.2 Leverandør skal tilbyde et varieret udvalg af hovedretter borgerne ønsker med såvel klassiske danske retter og mere moderne retter.

8.3 De tilbudte retter skal variere i henhold til årstiderne og afspejle danske højtider og mærkedage.

8.4 Det skal være muligt at bestille ønske- eller kræsekost til de borgere som har et særligt behov. F.eks. borgere, der er i terminalfasen af en uhelbredelig sygdom.

Næringsindhold

8.5 Næringsindholdet i hovedretterne skal leve op til anbefalingerne i "Anbefalinger for den danske institutionskost" og "Den Nationale Kosthåndbog" for de kostformer som anbefales til modtagere af madservice.

8.6 Modtagerne af madservice forventes at modtage hovedretter, der er tilpasset deres ernæringsmæssige behov.

Der tages udgangspunkt i en dagskost med et dagligt energiindhold på 9 MJ (9.000 KJ).

8.7 Der sigtes efter at hovedretten følger det anbefalede energi- og proteinindhold samt energiprocentfordelingen som angivet i "Energi- og Proteinrig Kost".

8.8 Hvis en borger har brug for andre portionsstørrelser, stilles der krav om, at Leverandør indgår i en dialog og sørger at opholde borgerens behov.

Forskellige kostformer

8.9 Leverandør kan vælge mellem at kunne levere en eller flere kostformer:

Specialkost

Ved specialkost forstås;

- a. Vegetar
- b. Vegansk
- c. Kostvalg begrundet i religion eller kulturel overbevisning

Diæt

Ved diæt forstås f.eks.:

- a. Glutenfri
- b. Laktosereduceret
- c. Allergidiæter

Dysfagidiæter

For borgere der modtager madservice, kan der være udfordringer med evnerne til at synke-tygge-spise (dysfagi). Derfor skal maden i kostformen "Energi- og proteinrig kost" kunne tilbydes i følgende modificerede konsistenser;

- a. Blød kost
- b. Gratin kost
- c. Cremet kost

8.10 Det skal af menuplanen fremgå, hvilken kost der er normal kost og hvilken kost der er specialkost.

Rituellet slagtet kød

8.11 Den enkelte borgers ønske om ikke-rituellet slagtet kød, f.eks. halal eller lignende, skal efterkommes.

Det skal ske under ekstra omkostninger.

Det skal fremgå tydeligt for borgeren, at dette valg er muligt.

9. Geografi

Levering kan omfatte hele Horsens Kommune eller et begrænset geografisk område (postnumre) – jf. Leverandørs godkendelsesansøgning.

10. Krav som følge af Horsens Kommunes politik

Leverandør forventes at levere måltider, der tager højde for principperne for klimavenlig mad.

Fokus på mindre madspild, plantebaserede råvarer, flere bælgfrugter, årstidernes frugt og grønt, bæredygtigt produceret fisk og flere lokale råvarer i det omfang det er muligt.

11. Krav til leverandørens medarbejdere

Identifikationskrav

11.1 Medarbejdere skal bære synligt ID-kort med navn og vellignende foto, hvor af det fremgår, at de arbejder for Leverandør

Billede og tekst skal udformet således, at også svagtseende kan læse det.

11.2 Leverandør skal selv stå for betaling og udlevering af ID-kort

11.3 Ved medarbejderen eventuelle fratræden skal ID-kortet afleveres til Leverandøren og destrueres

Sproglige /skriftlige krav

11.4 Medarbejderen skal ved levering kunne:

- a) Tale dansk, så borger kan forstå det
- b) Skrive dansk, så borger kan forstå det
- c) Læse dansk, så opgaven kan håndteres forsvarligt

Adfærdsmæssige krav

11.5 Leveringen skal udføres med respekt for den enkelte borger og under hensyntagen til, at leveringen af varer foregår i borgers eget hjem

11.6 Leverandørs medarbejdere forventes at yde "almindelig hjælpsomhed" i tilknytning til leverancen.

11.7 Rygning er ikke tilladt

11.8 Leverandørs medarbejdere skal under arbejdet opfylde de generelle krav til opførsel, optræden og påklædning

11.9 Leverandør skal sikre at medarbejderne er vidende om, at de ikke må give eller modtage gaver – herunder arv – eller låne penge til eller af borgeren

11.10 Medarbejderne må ikke opholde sig i borgers hjem uden borgers tilladelse

Straffeattest

11.11 Leverandør skal indhente straffeattest fra enhver af dennes medarbejder, der leverer madservice til borgere i Horsens Kommune

Der henvises til bestemmelserne om privat straffeattest.

11.12 Medarbejderne skal til enhver tid have en anmærkningsfri straffeattest for så vidt angår berigelseskriminalitet og personfaglig kriminalitet

11.13 Horsens Kommune har til, på hvilket som helst tidspunkt at foretage kontrol og/eller stikprøver heraf.

Tavshedspligt

11.14 Se krav for tavshedspligt i kontrakt – Kapitel 15

12. Produktionsform, uddannelse og det rummelige arbejdsmarked

Produktionsform

12.1 Der er intet krav til produktionsform.

Maden kan således leveres varm, kølet eller frostnedpakket.

12.2 Leverandør skal til enhver tid kunne dokumentere, at madproduktionen opfylder de til enhver tid gældende regler for godkendelse af madproduktion.

Der henvises til Fødevarestyrelsen.

Arbejds miljømæssige krav

12.3 Leverandør skal overholde de til enhver tid gældende vejledning og retningslinjer for arbejds miljøet.

Uddannelse

12.4 På produktionsstedet skal der være ansat kostfagligt uddannet personale, der indgår i varetagelse af madproduktionen.

12.5 Der skal være et kostfagligt uddannet personale, der er ansvarlig for madproduktionen.

Det rummelige arbejdsmarked

Leverandøren skal være villig til at indgå i samarbejdet med Horsens Kommune omkring det rummelige arbejdsmarked og intentionerne på området.