

## **Kravspecifikation**

### **Udbud af madservice til hjemmeboende borgere**

**Ishøj Kommune**

**(Udkast- Fortroligt)**

## Indhold

1. Madservice af høj kvalitet .....	0
2. Krav til kostformer .....	0
3. Krav i forhold til nationale standarder .....	0
4. Krav i forhold til lovgivning .....	1
5. Krav i forhold til kommunens kvalitetsstandarder .....	1
6. Krav til næringsindhold m.v. ....	1
7. Krav til kulinarisk kvalitet, udseende, konsistens m.v.....	2
8. Krav til menuvalg, menuplan og variation .....	3
9. Krav til emballage og mærkning .....	3
10. Krav til levering.....	3
11. økologi .....	4
12. Miljøkrav til transport .....	4
13. Visitation og afledte krav .....	5
14. Krav til observationsforpligtelse .....	6
15. Krav til bestillings-/afbestillingsfrister for Ishøj Kommune.....	6
16. Krav i forbindelse med kontakt til visitationen .....	7
17. Krav i forbindelse med brug af kommunens omsorgssystem .....	7
18. Borgerens krav til tilmelding og afmelding af mad .....	9
19. Krav til kvalitetskontrol .....	9
20. Krav til samarbejde og dialog med kommunen .....	10
21. Krav til samarbejde og dialog med borgeren.....	10
21. Krav til leverandøren vedr. tilkøbsydelse .....	11

## 1. Madservice af høj kvalitet

Madservice i Ishøj Kommune skal bidrage til at give en høj livskvalitet til borgere i hverdagen og bidrage til en god ernæringstilstand, med henblik på at borgerne i videst muligt omfang fastholder eller genvinder deres funktionsevne.

Ishøj Kommune har særligt fokus på træning og rehabilitering, hvorfor madservice skal understøtte den træning og rehabilitering, som kommunen leverer til de ældre.

## 2. Krav til kostformer

<b>Kostform</b>
Normalkost I alt -2300 kJ pr. måltid.
<i>Kost til småtspisende</i> I alt 2.300 kJ pr. måltid. Skal kunne leveres i modificeret konsistens (i henhold til enhver tid gældende retningslinier)
<i>Diæter</i> I alt 2.300 kJ pr. måltid Leveres som kost til småtspisende, men skal også kunne leveres som normalkost (glutenfri, lactosefattig og nikkelreduceret)

Kost til småtspisende og normalkost skal kunne leveres som vegetarkost.

### Option.

For så vidt kostformerne kost til småt spisende og diæter skal tilbudsgiverne tilbyde en option på en energipakke bestående af en hovedret og bilet der i alt udgør 3000 kj. pr måltid.

Der henvises til bilag 2 Tilbudsliste for pris og vægtning af energipakken i forhold til det samlede tilbud.

Hvis option på energipakken benyttes med henblik på at bringe kommunes tilbud mere i overensstemmelse med nationale anbefalinger for institutionskost, skal kost til småtspisende ikke længere leveres i 2300 kj. Version. Det samme gælder for udgangspunkt diæter med mindre borgere har behov for mindre portionsstørrelse.

Omstilling af kost til småtspisende og diæter i en 2300 kj. Version til en energipakke på 3000 kj. Skal kunne implementeres med 3 mdr. varsel til udgangen af en måned.

Ishøj kommune ser gerne at tilbudsgiver kan levere kostformen sygehuskost. Jf. nationale anbefalinger for institutionskost.

### **3. Krav i forhold til nationale standarder**

Leverandøren skal følge enhver tid gældende nationale standarder

De udbudte kostformer er i detaljer beskrevet i ”*Anbefalinger for den danske institutionskost*”, Fødevarerstyrelsen, Sundhedsstyrelsen og DTU Fødevareinstituttet, 2015. Anbefalingerne kan findes på hjemmesiden [www.sst.dk/da/udgivelser/2016/anbefalinger-for-den-danske-institutionskost](http://www.sst.dk/da/udgivelser/2016/anbefalinger-for-den-danske-institutionskost)

Der forventes der udgivet en opdateret version af anbefalinger for institutionskost i sommeren 2024, leverandøren forventes at levere i henhold til de opdaterede anbefalinger uden ekstra betaling Ishøj kommune. Dog ligger de angivne portionsstørrelse fast.

Det forventes, at leverandøren har et indgående kendskab til de officielle anbefalinger samt ”*Den nationale kosthåndbog*”. Håndbogen kan findes på hjemmesiden [www.kostforum.dk](http://www.kostforum.dk)

### **4. Krav i forhold til lovgivning**

Leverandøren er ansvarlig for:

- Overholdelse af samtlige regler for madproduktion og transport af madvarer
- Overholdelse af al lovgivning på området
- Indhentning af de nødvendige tilladelser fra relevante myndigheder

Leverandøren skal således være bekendt med:

- Fødevareloven
- Regler for egenkontrol i fødevarevirksomheder
- Regler om fødevarehygiejne
- Reglerne om autorisation til behandling og salg af fødevarer
- Reglerne for transport af fødevarer, herunder krav til køretøjernes indretning og sikring af, at temperaturforhold er i orden.

De mere detaljerede regler og vejledning herom kan fås hos Fødevarerstyrelsen [www.fvst.dk](http://www.fvst.dk).

Leverandøren skal på anmodning fra Ishøj Kommune dokumentere de fornødne autorisationer i forhold til leverancerne.

## 5. Krav i forhold til kommunens kvalitetsstandarder

Det forventes, at leverandøren er bekendt med og overholder den til enhver tid for Ishøj Kommune gældende kvalitetsstandard.

Det skal bemærkes, at kvalitetsstandarden afspejler kommunens nuværende madservicetilbud. Hvis kommunen ændrer kvalitetsstandarden i kontraktperioden, vil leverandøren blive varslet hurtigst muligt.

Enhver tid gældende kvalitetsstandard kan findes på Ishøj Kommunes hjemmeside.

## 6. Krav til næringsindhold m.v.

Ældre der er visiteret til madservice er ofte småtspisende og kan have oplevet utilsigtet væggtab. Den leverede kostform skal derfor have en høj energitæthed (være energi- og proteinrig). Ishøj Kommune visiterer derfor som udgangspunkt til energitæt kost jf. "*Anbefalinger for den danske institutionskost*".

Såfremt den energitætte kost er for voluminøs, tilbydes Kost til småtspisende. Kost til småtspisende skal kunne leveres med modificeret konsistens. Kost med modificeret konsistens baseres på de samme principper som kost til småtspisende.

Hovedmåltidet for de forskellige kostformer skal indeholde 2.300 kJ, som svarer til 25 % af energiindholdet i en hel dags menu på 9MJ (dagskost). Energi procentfordelingen i det leverede måltid skal svare til energi procentfordelingen i en hel dags menu. Der kan kun bestilles biretter som supplement til hovedretter.

Den anbefalede energifordeling i kostformerne

	<b>Normalkost</b>	<b>Kost til småtspisende/Kost med modificeret konsistens</b>
Protein	18E-20E %	18E-20E %
Fedt	30E-40E %	50 %
Kulhydrat	40E-52E % tilsat sukker < 10E %	30E-32E %

Kost til småtspisende skal have en fordeling af næringsstoffer svarende til 50 E % fedt, 18-20 E % protein og 30-32 E % kulhydrat.

Kost med modificeret konsistens ved tygge- og synkebesvær skal have et næringsindhold svarende til kost til småtspisende. Kosten skal kunne leveres i blød konsistens (blød og saftig konsistens), gratin- og cremet konsistens ved synkebesvær.

Diæter skal fremstilles efter "*Anbefalingerne i den danske institutionskost*" og Sundhedsstyrelsens anbefalinger om allergener. Diæter skal gives ved lægeordination.

Normalkost skal have et næringsindhold på 30-40 E % fedt, 18E-20E % protein og 40E-52 E % kulhydrat.

## **7. Krav til kulinarisk kvalitet, udseende, konsistens m.v.**

Maden skal være indbydende, appetitvækkende og velsmagende.

Konsistensen skal være passende afstemt efter retten.

## 8. Krav til menuvalg, menuplan og variation

Der skal være minimum to valgmuligheder for dagens hovedret og to valgmuligheder for dagens baret.

Antal valg- og kombinationsmuligheder skal fremgå tydeligt og overskueligt på menuplanen.

Der skal tages højde for højtiderne i menuplanlægningen.

Menuplanlægningen skal følge årstidens udbud af råvarer.

Menuplanerne skal indeholde et varieret udvalg af de forskellige fødevarergrupper (kød, æg, fisk, mælkeprodukter, ost, brød, gryn, fedtstoffer, frugt og grønt samt kartofler/ris og pasta).

Der skal være variation i brugen af udskæringer (kød, fisk og fjerkræ) samt af tilbehør og garniture.

## 9. Krav til emballage og mærkning

- Emballagen skal være praktisk og let håndterbar.
- Emballagen skal være udformet, så maden ikke løber sammen.
- Emballagen skal være hygiejnisk forsvarlig med en minimal brudrisiko.
- Emballagen skal være udformet, så ældre med mindre funktionsnedsættelse i hænder og fingre kan åbne emballagen. I det omfang borgere med større funktionsnedsættelser i hænder ikke selv kan åbne pakken skal leverandøren tilbyde hjælpemidler hertil som tilkøbsydelse.
- Emballage skal være velegnet til opvarmning i traditionel ovn og mikrobølgeovn.
- Emballagen skal være miljøvenlig herunder være fri for PVC- og phtalater, samt fri for alle kendte uønskede stoffer jf. Miljøstyrelsens liste over uønskede stoffer.
- Alle måltidspakker skal mærkes med stor og tydelig skrift med anvendelse af kontrastfarve, jævnfør Dansk Blindesamfunds vejledning "*Tilgængelighed i detaljen*".
- Der skal være ingredienslister og næringsdeklarationer, som lever op til Fødevarestyrelsens regler for mærkning af fødevarer.
- Leverandøren skal levere skriftlig vejledning om opvarmning af maden til borgeren.

## **10. Krav til levering**

Leverancer finder sted direkte til borgerens adresse. Der skal for hver afregningsperiode fremsendes en oversigt til borgeren, som beskriver hvilke hovedmåltider borgeren har modtaget.

Chaufføren skal på forlangende kunne fremvise legitimationskort, der indeholder firmanavn, foto, navn og udstedelsesdato. Kortet skal være mærket så det kan anvendes til legitimation i forhold til blinde og svagtseende.

Maden skal leveres som kølemad på to udbringningsdage (hverdage mellem kl. 8.00 –17.00). Tidspunkt og ugedage aftales nærmere med borgeren og leveringstidspunktet på dagen kan afvige med +/- 30 min. Der skal tages hensyn til borgere, der først står op efter kl. 8.00 således at de kan vælge et leveringstidspunkt efter kl. 9.00.

Leverandøren er forpligtet til at koordinere tidspunktet for levering med borgeren, således at borgeren ikke afskæres fra at komme i kommunale dagtilbud eller lignende. Chaufføren skal om nødvendigt stille maden i borgerne i køleskab. Tidspunktet skal i særlige tilfælde koordineres med hjemmeplejen i det omfang de er involveret i modtagelse og opvarmning af maden. Leverandøren skal tage hensyn til borgere med nedsat funktionsevne eksempelvis er langsomt gående eller ikke selv kan åbne dør og leverandøren selv skal låse sig ind hos borger. Ishøj kommune anvender elektronisk nøglesystem som efter nærmere aftale vil blive stillet til rådighed for leverandøren

Leverandøren er forpligtet til at kontakte kommunen, hvis der opstår forhold af betydning for gennemførelse af leveringen eller forhold, som på nogen måde vil kunne påvirke opfattelsen af Ishøj Kommunes forsvarlige opfyldelse af sine forpligtelser overfor de visiterede borgere.

Udbringningsruten planlægges således, at den enkelte borger kan forvente levering på faste ugedage, eller hvad borger og leverandør aftaler, uanset om de aktuelle frameldinger har indflydelse på ruteplanen.

## **11. økologi**

Leverandøren skal anvende minimum 40 % økologiske råvarer som opgjort i henhold til Bekendtgørelse om økologisk storkøkkendrift kapitel 4. Er leverandøren ikke godkendt med spisemærket vil økologi blive vurderet ud fra de økologiske råvarers andel portionerne ud fra vægt. Det skal til enhver tid være muligt for leverandøren at dokumentere økologiprocenten overfor kommunen på kommunens forespørgsel.



## 12. Miljøkrav til transport

Ishøj Kommune forventer at leverandøren medvirker til at sikre miljøet gennem anvendelse af køretøjer mv. som volder mindst muligt forurening.

### *Levering af madservice i biler under 3,5 ton*

- *Køretøjer brugt til transport af vare til ordregiver skal som minimum have euronorm 5 niveau og minimum energimærke B.*
- Nyindkøbte køretøjer skal som minimum opfylde de tekniske krav for minimum euronorm 6 niveau lastbiler og have minimum energimærke A.

### *Levering af madservice i biler over 3,5 ton*

- Køretøjer skal som minimum have euronorm 5.
- Køretøjer der af leverandør indkøbes under kontraktperioden til levering af vare, skal opfylde minimum euronorm 6 niveau.

### *Dokumentation*

Leverandøren skal sikre at ordregiver har en opdateret oversigt over registreringsnumre og angivelse af tekniske egenskaber, for de køretøjer der benyttes til opfyldelse af kontrakten. Tekniske egenskaber er relevante oplysninger om drivmiddel, euronorm, anskaffelsesdato, energiklasse mv.

Ordregiver har til enhver tid ret til at kræve køretøjet til miljøsyn. Ordregiver afholder udgifterne til synet, hvis partikelfiltret fungerer, som det skal. Fungerer partikelfiltret ikke, som det skal, afholder leverandøren udgiften til miljøsynet samt til reparation eller udskiftning af filtret. Leverandøren skal være indstillet på at indgå i løbende dialog med kommunen om leverandørens miljøprofil samt leverandørens arbejde med sine underleverandører vedrørende miljømæssig bæredygtighed.

Ovenstående krav gælder også underleverandører tilknyttet kontrakten.

I tilfælde af driftsstop, færdselsuheld eller akut sygdom, bærer leverandørudgiften ved den videre transport. Leverandør er uden unødigt ophold forpligtet til at indsætte reservekøretøj og chauffør eller træffe aftale om udbringningens planmæssige gennemførelse uden beregning for kommunen.

### **13. Visitation og afledte krav**

Tildeling af madservice sker efter en individuel faglig bedømmelse af borgerens behov og vurderes i henhold til Ishøj Kommunes serviceniveau.

Visitationen foretages alene af Ishøj Kommunes Visitationsenhed på baggrund af en drøftelse med borgeren. Dette gælder for samtlige kostformer.

Normalkost visiteres til borgere som har normal appetit eller har behov for diabetes-, fedt- eller kolesterol-modificeret kost, og som ikke har haft et uplanlagt væggtab.

Kost til småtspisende ordineres til ernæringstruede borgere med behov for ernæringsterapi. eks. ernæringsterapi indskrevet i udskrivningsrapport fra hospital.

Hvis borgeren visiteres til diæter, vil det fremgå af borgerens visiteringsbrev, hvilken diæt den pågældende er visiteret til.

### **14. Krav til observationsforpligtelse**

Som tryghedsforanstaltning skal leverandøren være opmærksom på borgerens velbefindende og underrette kommunen, såfremt leverandøren ikke kan komme i kontakt med borgeren. Herunder, hvis borgeren ikke reagerer på leverandørens forsøg på at aflevere maden. Leverandøren skal uden ophold kontakte Visitationsenheden telefonisk efter forgæves opkald til borgeren.

Er borgeren ikke hjemme på leveringstidspunktet, kan borgeren stille en termokasse uden for døren. Dette er tegn til leverandøren om, at maden skal stilles i Thermo kassen. Borgeren skal kunne tilkøbe termokassen hos leverandøren.

### **15. Krav til bestillings-/afbestillingsfrister for Ishøj Kommune**

Visitation til madservice sker fra Ishøj Kommunes Visitationsenhed og meddeles leverandøren elektronisk via omsorgssystemet (se afsnit herom). Visitationsenheden varetager kontakten mellem borgeren og den leverandør, borgeren har valgt, både hvad angår tilmelding og framelding (ophør).

Leverandøren er ansvarlig for den daglige kontakt med borgeren om ordningen. Borgeren skal kunne foretage midlertidig til- og afmelding, ændre menu m.m. via telefon og mail direkte til leverandøren.

I akut situation skal opstart af madlevering skal kunne ske samme aften, hvis kommunen bestilles inden kl. 12. Ved bestilling efter kl. 12 af Ishøj Kommune skal opstart af madlevering kunne ske senest den følgende dag.

Borgere, der bliver udskrevet fra hospital, ophold på kommunens døgnpladser eller lignende, skal kunne genbestille madservice med en dags varsel.

Ved indlæggelser på sygehus eller ved dødsfald skal det være muligt at afmelde madservice som hastesag, og leverancen ophører 24 timer efter, at leverandøren har fået besked.

Når der skal udveksles personlige oplysninger mellem kommunen og leverandøren, kan det kun ske med borgerens skriftlige samtykke. Dette samtykke indhentes af Visitationsenheden.

#### **16. Krav i forbindelse med kontakt til visitationen**

Leverandøren skal formidle sine kontaktoplysninger herunder navn på kontaktperson, tlf., mail, adresse og faxnummer per mail til Visitationsenheden.

Leverandøren er forpligtet til at informere Visitationsenheden og borgeren om væsentlige ændringer i tilknytning til leverandørens leverancer. I forhold til kommunen skal de ske via omsorgssystem (CURA). Hvis situationen vurderes akut, skal Visitationsenheden kontaktes telefonisk.

Leverandøren er forpligtet til at informere Visitationsenheden om nye metoder, hvorved Ishøj Kommunes behov kan tilfredsstilles på en mere hensigtsmæssig måde.

#### **17. Krav i forbindelse med brug af kommunens omsorgssystem**

Leverandøren er forpligtet til at kommunikere med Ishøj Kommune via det til enhver tid gældende IT- og omsorgssystem i kommunen (på nuværende tidspunkt CURA).

Leverandøren skal indstille sig på, at når borgeren er indlagt på hospital eller kommunens døgnpladser, vil madserviceordningen blive sat i bero. Leverandøren skal hver dag tjekke i CURA, om der er borgere der er indlagt eller på anden vis fraværende, for herved at undgå forgæves gang.

Leverandøren vil blive kontaktet af Visitationsenheden via CURA, når borgeren igen er udskrevet og skal genindtræde i ordningen.

I forbindelse med indberetning i kommunens omsorgssystem leverer Ishøj Kommune følgende:

- Oprettelse af leverandørens medarbejdere i Kommunes Active Directory (AC)
- Adgang til *Cura Web via Citrix*

Leverandøren er forpligtet til:

- Udvælge hvilke medarbejdere der skal oprettes med AD og opdatere tilmeldingen hver 3 mdr.
- Deltage i et introduktionsforløb til CURA, afholdt af Ishøj Kommune og efterfølgende gøre anvendelse af de gennemgåede procedurer og retningslinjer. Ishøj Kommune betaler for introduktionskurset.

#### IT udstyr.

Leverandøren er forpligtet til at være i besiddelse af udstyr, der muliggør elektronisk udveksling af informationer med kommunen. Aktuelt en PC eller tablet.

#### Krav til IT-anvendelse

Leverandøren er forpligtet til at anvende det til enhver tid værende IT- og omsorgssystem, kommunen anvender.

Leverandøren må alene anvende IT- og omsorgssystemet på vegne af kommunen og udelukkende til udførelse af de af rammeaftalen omfattede opgaver.

Leverandøren er forpligtet til at overholde de instrukser, systemleverandøren kræver overholdt, herunder overholdelse af sikkerhed i forhold til de personlige brugeradgange til CURA.

Leverandørens brug af IT- og omsorgssystemet indebærer ikke en juridisk overdragelse af hverken den mellem kommunen og systemleverandøren indgåede rammeaftale eller den af denne rammeaftale omfattede licens.

Kommunen orienterer leverandøren om de for IT- og omsorgssystemet gældende licensbetingelser. Leverandøren indestår for, at de gældende licensbetingelser overholdes, herunder f.eks. at der ikke sker en udvidelse af antallet af brugere på systemet i eventuel strid med systemleverandørens licensbetingelser.

Kommunen har alle rettigheder til de data, der indgår i IT- og omsorgssystemet.

Leverandøren er alene berettiget til at anvende kommunens data til brug for udførelse af de af rammeaftalen omfattede ydelser.

Leverandøren skal behandle kommunens data fortroligt jf. Fortrolighedserklæringen.

### **18. Borgerens krav til tilmelding og afmelding af mad**

Tilmelding og afmelding af menuer kan ske indtil kl. 12.00 dagen før levering. For levering på mandage skal frameldingen ske fredag inden kl. 12.00.

Leverandøren skal udlevere menuplaner for maksimalt én måned af gangen. Menuplanen skal udleveres tidligst en måned før planen træder i kraft.

Eventuelle ændringer i til- og afmeldingsfrister i forbindelse med helligdage skal fremgå af den aktuelle menuplan. Det skal være muligt at bestille ud fra menuplanen skriftligt eller elektronisk.

Borgeren har mulighed for at skifte leverandør med 5 dages varsel forud for næste levering.

## **19. Krav til kvalitetskontrol**

Leverandøren er forpligtet til at have et egenkontrolsystem, der til enhver tid lever op til lovgivningens krav hertil.

Ishøj Kommune er til enhver tid berettiget til at kontrollere ydelsesleveringen til borgere i kommunen. Leverandøren er forpligtet til på opfordring fra kommunen at sende prøver på dagens menu til fx hjemmeplejens personale uden merberegning.

Leverandøren er forpligtet til at stå til rådighed i forbindelse med kommunens brugerundersøgelser af madservice samt i forbindelse med kommunale tilsyn på hjemmehjælpsområdet.

## **20. Krav til samarbejde og dialog med kommunen**

Ishøj Kommune ønsker at indgå i dialog og samarbejde med de valgte leverandører med henblik på fortsat kvalitetsudvikling af madservice.

Leverandøren er forpligtet til at indgå i et tværfagligt samarbejde med relevante aktører i kommunen, som for eksempel kommunens ernæringsansvarlige med henblik på at kvalitetsudvikle de leverede måltider i kontraktperioden. Ishøj Kommune ønsker ligeledes, at samarbejdet kan omfatte kommunens Seniorråd og Handicapråd.

Leverandøren er forpligtet til løbende at deltage i møder med Ishøj Kommune med henblik på at drøfte fx samarbejde med Visitationsenheden, vidensdeling eller drøfte muligheder og barrierer i forhold til introduktion af nye produkter.

Leverandørens kostfaglige personale er forpligtet til at deltage i kompetenceudvikling af kommunens personale uden merberegning. Det kan fx dreje sig om kompetenceudvikling af hjemmeplejen, sygeplejen, private leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje og kommunens visitatorer. Der kan desuden være tale om virksomhedsbesøg.

Henvendelser fra presse og offentlige myndigheder mv. samt alle klager over leverandørens varetagelse af leverancen, som tilgår leverandøren, skal videresendes til Ishøj Kommune hurtigst muligt.

Ved fremsendelse af klager er leverandøren forpligtet til at redegøre for hændelsesforløbet samt beskrive en plan for, hvordan klagen kan imødekommes inden for den tidsramme, der fastsættes i det konkrete tilfælde.

## **21. Krav til samarbejde og dialog med borgeren**

Det er vigtigt for Ishøj Kommune, at der er et åbent samarbejde og dialog mellem borgeren og leverandøren. Borgerne skal opleve, at de bliver taget alvorligt i forhold til samarbejdet med leverandøren. Leverandøren skal informere kommunen og borgerne om nye kvalitetstiltag.

Leverandøren skal sikre opfølgning i forhold til borgernes ønsker og kommentarer.

Menuplaner skal fremstå tydelige, overskuelige, letlæselige, indbydende og appetitvækkende og gerne med grafiske virkemidler.

Teksten skal være med stor og tydelig skrift med anvendelse af kontrastfarve jævnfør Dansk Blindesamfunds vejledning "*Tilgængelighed i detaljen*".

Det skal være tydeligt adskilt i leverandørens menuplaner og markedsføringsmateriale, hvilke valgmuligheder borgeren har, indenfor den bevilling borgeren har fået, og hvad der er tilkøbsydelse.

## **21. Krav til leverandøren vedr. tilkøbsydelser**

Leverandøren skal som minimum kunne tilbyde følgende tilkøbsydelser:

- Morgenmad
- Smørrebrød
- Mellemmåltider (supper, desserter og lign.)
- Energi- og proteinrige drikke
- Ekstra retter

Afregning for tilkøbsydelser sker direkte mellem borger og leverandør.