

Favrskov Kommune

Madservice

Leverandør- og kvalitetskrav

Januar 2016

Indholdsfortegnelse

JANUAR 2016INDHOLDSFORTEGNELSE	1
1. INDLEDNING	3
1.1 Frit valg og godkendelsesmodellen	3
1.2 Ældreområdet i Favrskov Kommune.....	3
1.2.1 Antallet af ældre og visiterede.....	3
1.2.2 Tildeling af madservice	3
1.3 Godkendelsesprocedure	4
1.3.1 Godkendelse af leverandører.....	4
1.3.2 Ansøgning på særlig formular	4
1.3.3 Indgåelse af kontrakt eller afslag	4
1.4 Det samlede godkendelsesmateriale.....	4
2. LEVERANDØR - OG KVALITETSKRAV.....	6
2.1 Krav, der relaterer sig til ydelsen	6
2.1.1 Kvalitetsstandard for Madservice.....	6
2.1.2 Vedtagne kvalitetsmål	7
2.1.3 Krav til madproduktion – kolde færdigretter	10
2.1.5 Krav til levering.....	11
2.1.6 Brugertilfredshedsundersøgelse	11
2.1.7 Leverandørens kvalitetssikring.....	12
2.2 Krav, der relaterer sig til leverandøren	12
2.2.1 Gæld til det offentlige	12
2.2.2 Økonomisk situation.....	12
2.2.3 Organisering af opgaven.....	13
2.2.4 Beredskabsplan	13
2.2.5 Socialt ansvar.....	13

1. Indledning

1.1 Frit valg og godkendelsesmodellen

I henhold til lov om social service skal en kommune skabe grundlag for, at modtagere af mad kan få valgfrihed mellem forskellige leverandører af madservice.

Det frie valg omfatter de borgere, der tildeles hjælp i henhold til § 83 i lov om social service, dog ikke beboere i plejeboliger og lignende boligenheder.

Byrådet i Favrskov Kommune har besluttet at implementere det frie valg via den såkaldte godkendelsesmodel. Modellen indebærer, at alle leverandører, der opfylder de fastsatte krav, kan blive godkendt som leverandører i kommunen.

De godkendte leverandører er ikke garanteret et vist minimum af ydelserne. Visitation til ydelserne sker af Favrskov Kommunes visitation (i det følgende benævnt Visitationen) efter en konkret individuel vurdering.

Visitationen præsenterer leverandørernes tilbud over for de visiterede modtagere af ydelser. Der indrykkes desuden en annonce i lokalavisen, når der godkendes nye leverandører.

Nærværende dokument indeholder bl.a. en beskrivelse af de krav, som såvel den kommunale som den private leverandør skal leve op til for at opnå godkendelse som leverandør af madservice i Favrskov Kommune.

1.2 Ældreområdet i Favrskov Kommune

1.2.1 Antallet af ældre og visiterede

Nedenfor ses forventningerne til udviklingen i antallet af ældre i Favrskov Kommune i perioden 2016-2021:

Aldersgruppe	2016	2017	2018	2019	2020	2021
65-79 år	6.738	6.875	6.986	7.128	7.246	7.344
80+ år	1.726	1.818	1.914	1.980	2.044	2.165
I alt	8.464	8.693	8.900	9.108	9.290	9.509

Tabel 1. Udviklingen i antallet over 65 år. **Kilde:** Befolkningsprognose 2015-2035

Af tabel 2 fremgår antallet af borgere, der er visiteret til madservice november 2015:

Ydelse	Antal visiterede
Madservice – hjemmeboende	367

Tabel 2. Antallet af visiterede borgere til de enkelte ydelser. **Kilde:** Vitae Statistik.

1.2.2 Tildeling af madservice

Visitationen er ansvarlig for tildeling af serviceydelser til borgerne. Tildeling af hjælp sker på baggrund af en ansøgning foranlediget af borgeren selv, dennes læge, sygehusene, pårørende eller andre interessenter.

Den konkrete tildeling af hjælp sker ud fra de fastsatte kvalitetsstandarder for serviceydelserne sammenholdt med en individuel, konkret helhedsvurdering af borgerens situation.

På baggrund heraf træffes afgørelse om omfang og indhold af de bevilgede ydelser. Afgørelsen, der meddeles borgeren skriftligt, indeholder desuden en klagevejledning.

Fristen for visitation til madservice er op til 3 dage efter henvendelse.

Madservice skal igangsættes senest 3 dage efter visitation.

Leverandører må ikke afvise visiterede borgere og skal kunne levere ydelser i hele kommunen.

1.3 Godkendelsesprocedure

1.3.1 Godkendelse af leverandører

Favrskov Kommune behandler ansøgninger fra nye leverandører løbende, men der kan være en sagsbehandlingstid på op til 3 måneder.

Godkendelsesproceduren gælder også for leverandører, der er godkendt af andre kommuner, idet Favrskov Kommune vil sikre sig, at leverandørerne lever op til de af kommunen fastsatte krav for området.

1.3.2 Ansøgning på særlig formular

Ansøgning om godkendelse skal laves på et særligt skema og følge anvisninger heri. Ansøgningskemaet kan rekvireres ved henvendelse til sekretariatet i Social og Sundhed eller hentes på kommunens hjemmeside.

Leverandørers ansøgning skal være bindende i tre måneder regnet fra modtagelsen.

Ansøgninger sendes i ét eksemplar til:

Favrskov Kommune
Social- og sundhedssekretariatet
Skovvej 20
8382 Hinnerup

Mrk. "Anmodning om godkendelse – Frit Valg"

1.3.3 Indgåelse af kontrakt eller afslag

Såfremt Favrskov Kommune vurderer, at en leverandør kan godkendes under fritvalgsordningen, indbydes leverandøren til et samarbejds møde med henblik på at indgå endelig kontrakt.

Endelig aftale er først indgået, når skriftlig kontrakt er underskrevet af begge parter. Leverandøren afholder selv alle egne omkostninger i forbindelse med indgåelse af kontrakt.

Leverandøren har mulighed for at påklage kommunens eventuelle afslag om godkendelse ifølge Vejledning om hjælp og støtte efter serviceloven nr. 9341 af 8. maj 2015. . Klagen behandles af Favrskov Kommune.

1.4 Det samlede godkendelsesmateriale

Det samlede godkendelsesmateriale består af:

- **Leverandør- og kvalitetskrav**
- **Kontrakt**
- **Ansøgningsskema**
- **Favrskov Kommunes kvalitetsstandard på ældre- og sundhedsområdet**

Godkendelsesmateriale udleveres til leverandører, der ønsker at ansøge om godkendelse som leverandør i kommunen. Materialet kan desuden hentes på kommunens hjemmeside.

Eventuelle spørgsmål til materialet kan rettes til Social- og sundhedssekretariatet via kontaktoplysningerne angivet i punkt 1.3.2.

2. Leverandør - og kvalitetskrav

2.1 Krav, der relaterer sig til ydelsen

Byrådet i Favrskov Kommune har fastlagt det generelle serviceniveau for ældreområdet. Serviceniveauet fremgår af kvalitetsstandarden.

2.1.1 Kvalitetsstandard for Madservice

Lovgrundlag

Serviceovens § 83

Formål med hjælpen:

- At tilbyde borgeren madservice hvis man midlertidigt eller varigt ikke selv kan klare den daglige madlavning.
- At støtte borgeren i at få velsmagende, sund og ernæringsrigtig mad tilpasset den enkeltes behov.

Hvem kan modtage hjælpen:

Borgere, der pga. midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har brug for at modtage mad, f.eks.:

- Borgere, som er afkræftede
- Borgere, som er svækkede efter hospitalsophold
- Borgere, som er i ernæringsmæssig risiko
- Borgere, som af anden årsag ikke kan lave mad

Aktiviteter der kan indgå i hjælpen:

For visiterede borgere indgår følgende ydelser:

- Levering af mad hos borgeren
- Forskellige kostformer: normalkost (30 % fedt), kost til småtspisende (50% fedt) og vegetarkost.
- Diæter, herunder diabetesdiæt, energireduceret diæt og glutenfri diæt
- Mad til borgere med behov for kost i modificeret konsistens; blød kost og gratin kost
- Stor hovedret, almindelig hovedret eller lille hovedret.
- Tilkøbsydelser, f.eks. ekstra mad til gæster, øllebrød, berigede supper, proteindrikke, pålægspakker, kage og råkost m.m.
- For borgere med ernæringsmæssige problemstillinger er der mulighed for besøg af kommunens diætist.

Serviceniveau:

- Madservice skal være tilgængelig alle årets 365 dage.
- Menuen fastsættes af leverandøren og vælges af borgeren.
- Levering af maden aftales med den enkelte borger inden for et tidsrum af max. en times varighed.
- Menuerne tager udgangspunkt i dansk madkultur og tilberedes efter sæsonens råvarer.
- I 2017 udgør økologiske råvarer 35% (opgjort i kilo)

Særlige forhold

Der er ikke mulighed for at blive visiteret til madservice:

- hvis en ægtefælle eller anden person i husstanden kan lave mad og samtidig drage omsorg for den anden person i husstanden.

2.1.2 Vedtagne kvalitetsmål

For madservice gælder følgende kvalitetsmål:

- At madtilbuddet er ernæringsmæssigt rigtigt og fremstillet med udgangspunkt i de til enhver tid gældende anbefalinger for den danske institutionskost.
- At maden er velsmagende, har en passende konsistens/mørhed og et passende udseende, er varieret og sundt sammensat.
- At borgeren kan få leveret det antal hovedretter, forretter og desserter der er valgt.
- At menuerne så vidt muligt planlægges ud fra brugernes ønsker og behov, dvs. at de retter, der ønskes, også er de retter der tilbydes.
- At man har valgfrihed mellem flere hovedretter, forretter og desserter.
- At menuerne planlægges, så de varierer efter sæsonens råvarer, højtider og traditioner.
- At forretter og desserter kan fravælges.
- At der udsendes velkomstbrev med menuplan, bestillingssedler og informationspjece til nye brugere senest 3 hverdage efter visitation til mad.
- At der udsendes nyhedsbreve hvert kvartal.
- I 2016 udgør økologiske råvarer 35% (opgjort i kilo)
- At der tilbydes følgende diæter, diabetesdiæt, fosfatreduceret diæt, natriumreduceret diæt, kaliumreduceret diæt og glutenfri diæt.
- At der må forekomme 0 % afvigelser i leveringen af maden.
- At mindst 80 % af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med maden.

Ernæring

Energiprocentfordeling for normal kost og småtspisende:

Energigivende stoffer	Normal kost	Småtspisende
Protein	15 E%	15-20 E%
Fedt	30 E%	50 E%
Kulhydrat	55 E%	30-35 E%

Fordeling af måltider

Normalkosten er sammensat af 3 hovedmåltider og 2-3 mellemmåltider. Fordelingen af den daglige energiindtagelse ser således ud:

Måltidsfordeling	Normal kost	Småtspisende
Morgenmad	20-25 %	20 %
Frokost	25-35 %	15-25 %
Aftensmad	25-35 %	15-25 %
Mellemmåltider	5-30 % (5-10 % pr. måltid)	30-50 %

Oversigt over hovedretternes indhold og mængder

Mængden af angivet kød er tilberedt vægt.

Komponenterne kan være:	Normal portion af 450 g	Ekstra stor portion af 500 g	Småtspisende af 375 g
Kød	100 g	100 g	85 g
Fars	120 g	120 g	100 g
Fisk u/ben	100 g	100 g	85 g
Paneret fisk	110 g	110 g	95 g
Kartofler	150 g	200 g	135 g
Kartoffelmos	200 g	250 g	175 g
Pasta/ris	150 g	200 g	135 g
Grøntsager	80 g	80 g	60 g

Sovs	1,2 dl	1,2 dl	1 dl
Grøntsagsstuvning	2,5 dl	2,5 dl	2 dl
Gule ærter eller hvidkålssuppe, kartofler og kød	2,8 dl gule ærter eller hvidkålssuppe, 75 g kartofler, 40 g gulerødder og 100 g kød	2,8 dl gule ærter eller hvidkålssuppe, 125 g kartofler, 40 g gulerødder og 100 g kød	2,5 dl gule ærter eller hvidkålssuppe, 60 g kartofler, 30 g gulerødder og 85 g kød
Sammenkogt ret	130 g fyld og 150 g sovs	130 g fyld og 150 g sovs	110 g fyld og 130 g sovs
Sur varer	Udleveres 3 gange årligt	Udleveres 3 gange årligt	Udleveres 3 gange årligt

Oversigt over forslag til forretterne og desserternes indhold og mængder. For forretter og desserter er mængdeangivelsen den samme for en normal portion, en ekstra store portion og småtspisende. Der er dog mere energi i portionerne til småtspisende.

Komponenter til forretter kan være:	Normal portion/Ekstra stor portion/ småtspisende
Grøntsagssuppe	2,2 dl
Grøntsagstærte	100 g
Ørred med røræg	50 g/40 g
Tunsalat, hønsesalat og lign.	150 g

Komponenter til desserter kan være:	Normal portion/Ekstra stor portion/småtspisende
Frugtsuppe og tilbehør (fx tvebakker)	2 dl
Mælkegrød fx risen-grød, mannagrød og lign.	2 dl
Frugtgrød med mælk	200 g og ¼ l
Dessert kager fx æblekage, rabarber-kage, trifli eller lign.	200 g

Skærekage	100 g
Budding, ris a la mande eller lign.	125 g
Frugtsovs	75 g
Piskefløde	50 g
Creme fraiche	65 g
Henkogt frugt	125 g
Fromage fx appelsin og citron	100 g
Frugttærte	100 g
Æbleskiver og syltetøj	3 stk. og 35 g

2.1.3 Krav til madproduktion – kolde færdigretter

- Borgeren kan vælge mellem 10 hovedretter, 3 forretter og 7 desserter pr. uge
- Produktionen er underlagt levnedsmiddelkontrollen.
- Der skal være et godkendt egenkontrolprogram.
- Produktionen skal udføres af kostfaglig uddannet personale eller uddannet personale, der har gennemgået grundig introduktion og endvidere har gennemgået de lovpligtige hygiejnekurser.
- Kolde færdigretter skal leveres i fødevaregodkendt og miljøvenligt materiale, der kan tåle opvarmning i almindelig ovn eller mikroovn.
- Kolde færdigretter skal overholde de overordnede krav til mærkning, som f.eks. informationer om retten skal spises kold eller varm, produktionsdato, "sidste anvendelsesdato/bedst før", opvarmningstid, netto vægt og ingrediensliste samt oversigt over allergener.
- Temperaturen på de kolde færdigretter må på intet tidspunkt overstige 5 grader.

2.1.4 Krav til madproduktion – varmholdt mad

- Borgeren kan som minimum vælge mellem 2 hovedretter og 2 andre retter (en forret og en dessert, 2 forretter eller 2 desserter)
- Maden skal produceres samme dag som den leveres
- Produktionen er underlagt levnedsmiddelkontrollen
- Der skal være et godkendt egenkontrolprogram
- Produktionen skal udføres af kostfaglig uddannet personale eller uddannet personale der har gennemgået grundig introduktion og endvidere har gennemgået de lovpligtige hygiejnekurser

- Den varmholdte mad skal leveres i fødevaregodkendt, miljøvenligt og tætsluttende materiale, der kan tåle min. 75 grader varmt mad.
- Den varmholdte mad skal overholde de overordnede krav til mærkning, som f.eks. informationer om produktionsdato, "sidste anvendelsesdato/bedst før, opvarmningstid, nettovægt og ingrediensliste samt oversigt over allergener.
- Fra endt produktion af maden må der maks. gå 3 timer til levering og indtagelse af maden ude ved den enkelte bruger. Maden skal minimum bibeholde en kernetemperatur på 65 grader i alle 3 timer (hvorefter maden skal kasseres). Af emballagen skal det fremgå hvornår maden er udportioneret.
- Leverandøren skal kvartalsvis kunne dokumentere temperaturen i den varmholdte mad. Skema med registreringer, skal på anmodning inden for en 14 dages frist indsendes til forvaltningen. Leverandøren skal kunne dokumentere de enkelte ruters temperatur ved første, midterste og sidste leverance.

Krav til transport/levering af maden:

- Leverandøren skal sikre, at de benyttede biler til transport af maden til en hver tid lever op til de gældende lovmæssige krav, herunder de i lovgivningen anførte minimums- og maksimumtemperaturer.
- Bilerne skal til en hver tid fremtræde velholdte og med en høj hygiejnisk standard såvel udvendigt som indvendigt i varerummet.

2.1.5 Krav til levering

- Kolde færdigretter leveres på hverdage mellem kl. 8.00 og 16.00, og borgeren kan forvente fast leveringsdag.
- Varmholdt mad leveres dagligt i tidsrummet 11.00 til 13.00. Hvis en daglig levering af varm mad flyttes mere end ½ time i forhold til det aftalte tidspunkt, orienteres borgeren telefonisk.
- Tidspunktet for leverancen aftales med den enkelte borger.
- Udbringeren af kolde færdigretter afleverer bestillingsseddel og tager den med retur til produktionsstedet ugen efter.
- Leverandøren skal levere madservice til alle visiterede borgere i kommunen, der ønsker at benytte sig af pågældende leverandør.
- Afbestilling af kolde færdigretter skal ske til leverandøren en uge før leveringsdagen.
- Afbestilling af varmholdt mad skal ske til leverandøren senest 3 dage før leveringsdagen.
- Ved indlæggelse skal der afbestilles senest samme dag som indlæggelsen.

2.1.6 Brugertilfredshedsundersøgelse

Leverandøren skal være opmærksom på, at Favrskov Kommune hvert andet år iværksætter en brugertilfredshedsundersøgelse, og at resultaterne heraf offentliggøres. Brugertilfredshedsundersøgelsen omfatter alle modtagere af madservice.

Hvis det viser sig, at borgernes tilfredshed med madservice ikke er tilfredsstillende, får leverandøren en frist til at forbedre borgertilfredsheden, hvorefter Favrskov Kommune iværksætter en ny undersøgelse for denne leverandør alene.

Det betragtes som ikke tilfredsstillende, hvis andelen af borgere, som er tilfredse eller meget tilfredse med madservice er under 70 %.

Leverandøren afholder udgiften til den ekstra brugertilfredshedsundersøgelse. Hvis tilfredsheden ikke er forbedret, vil der blive fremlagt en sag til Byrådet, der skal tage stilling til, om leverandøren kan fortsætte i kommunen.

2.1.7 Leverandørens kvalitetssikring

Leverandøren skal fremkomme med et eksempel på egenkontrol, (evt. håndbog, hvis en sådan forefindes), og et forslag til rapportering til kommunen.

Leverandørens egenkontrol vil blive betragtet isoleret, dvs. at programmet ikke vil blive indarbejdet i kommunens eget program. Kommunen vil dog anvende leverandørens egenkontrol i det løbende samarbejde mellem parterne.

2.2 Krav, der relaterer sig til leverandøren

Favrskov Kommune har nedenstående krav til leverandører, der leverer madservice.

Såfremt opgaven påtænkes løst af et konsortium, gælder kravene for alle konsortiets deltagere. Der skal i så fald vedlægges relevant dokumentation for samtlige deltagere.

2.2.1 Gæld til det offentlige

Ifølge lov nr. 1093 af 21. december 1994 om begrænsning af skyldnerens muligheder for at deltage i offentlige udbudsforretninger som ændret ved lovbekendtgørelse nr. 336 af 13. maj 1997 gælder følgende:

- Offentlige ordregivere **skal** ved køb af varer og tjenesteydelser kræve, at enhver tilbudsgiver afgiver en erklæring på tro og love om, i hvilket omfang tilbudsgiveren har ubetalt, forfalden gæld til det offentlige.
- Offentlige ordregivere **må ikke** kontrahere med tilbudsgivere, der har en ubetalt forfalden gæld på mere end 100.000 kr. til det offentlige og **kan vælge** ikke at kontrahere med tilbudsgivere, der har en ubetalt forfalden gæld på mindre end 100.000 kr.

Med gæld til det offentlige menes skatter, afgifter og bidrag til sociale sikringsordninger i henhold til lovgivningen i Danmark eller det land, hvor tilbudsgiveren er etableret.

Leverandører som ansøger om godkendelse i Favrskov Kommune skal, jf. ansøgningskemaet:

- afgive en erklæring på tro og love om ikke at have en ubetalt forfalden gæld til det offentlige på over nul kr.

Favrskov Kommune vil afvise leverandører, der ikke afgiver erklæringen, eller som har en gæld på over nul kr.

2.2.2 Økonomisk situation

Leverandører, som ansøger om godkendelse i Favrskov Kommune skal, jf. ansøgningskemaet:

- vedlægge dokumentation i form af en serviceattest (max 6 måneder gammel ved kommunens modtagelse), for ikke at være – eller være - begæret taget under konkurs, likvidation, skifte, betalingsstandsning, tvangsakkord eller at være i en lignende økonomisk vanskelig situation.

Favrskov Kommune vil afvise leverandører, der ikke vedlægger en serviceattest. Favrskov Kommune afholder udgiften til en serviceattest.

2.2.3 Organisering af opgaven

Leverandører, som søger om godkendelse i Favrskov Kommune skal jf. ansøgningskemaet:

- beskrive, hvordan opgaveløsningen tænkes organiseret.

Under dette punkt skal medarbejdernes uddannelsesniveau beskrives. Favrskov Kommune vil afvise leverandører, der mangler dokumentation for, at Favrskov Kommunes krav til uddannelsesniveau for leverandørens medarbejdere er overholdt (se § 18 i Favrskov Kommunes Leverandør- og kvalitetskrav – ”Kontrakt for Madservice”).

Overordnet gælder det, at leverandøren skal sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaven, herunder overholde serviceniveauet, og give god og effektiv borgerbetjening og borgerservice, der er målrettet ældre og handicappede.

2.2.4 Beredskabsplan

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den trufne afgørelse, så modtagerne af hjælpen ikke mærker til de problemer, der måtte være i forhold til ledelse eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren (jf. lov om social service § 90).

Leverandøren skal således have et beredskab, der kan håndtere fx sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende.

For leverandører af madservice gælder, at beredskabet er gældende i de perioder, hvor borgerne i henhold til afgørelserne om tildeling af hjælp er visiteret til ydelser.

Leverandører, som ansøger om godkendelse skal, jf. ansøgningskemaet:

- beskrive hvilken beredskabsplan, der anvendes i relation til løsning af opgaven.

Favrskov Kommune vil afvise leverandører, såfremt beredskabsplanen ikke dokumenterer en tilstrækkelig leveringssikkerhed af de visiterede ydelser.

2.2.5 Socialt ansvar

Favrskov Kommune ønsker, at samarbejde med leverandører, der er villige til og kan påtage sig et socialt ansvar.

Det er således et ønske fra kommunens side, at leverandøren indgår i et samarbejde med Favrskov Kommunes Jobcenter om en social klausul med følgende mulige indhold:

- Besætte en eller flere af de stillinger, der anvendes til at opfylde denne kontrakt med arbejdstagere fra særlige persongrupper, fx ledige. Samarbejdet kan fx udmøntes i arbejdsprøvningspladser, jobtræningspladser og fleksjob eller lignende i leverandørens virksomhed.

- Initiativer der kan afhjælpe sygdom hos leverandøren, dvs. initiativer, der kan afhjælpe kommunens omkostninger til sygedagpenge.

Udmøntningen af nærværende sociale klausul vil ske i et konkret samarbejde mellem kommunen og leverandøren. Omfanget og indholdet af den sociale klausul skal dermed aftales nærmere mellem parterne.

Såfremt leverandøren ikke kan ansætte arbejdstagere mv. til opfyldelse af denne sociale klausul, skal leverandøren rette henvendelse til kommunes jobcenter og anmode om at få formidlet sådanne arbejdstagere.

Leverandører som ansøger om godkendelse i Favrskov Kommune skal, jf. ansøgningsskemaet:

- Erklære at være indstillet på at indgå i et samarbejde vedrørende en social klausul.

Favrskov Kommune vil afvise leverandører, der ikke afgiver ovenstående erklæring.