
Rammeaftalebilag 1 Kravsspecifikation

Madservice til visiterede borgere i Frederikssund Kommune

Indhold

1. Indledning	2
2. Kvalitetskrav.....	2
3. Krav til levering	3
4. Kvalifikationskrav	4
5. Ernæringsindhold.....	4
6. Krav til Fritvalgsleverandørens medarbejdere	4
7. Implementering	4
8. Samarbejde	4
9. Tilmelding og opstart af indsatsen	5
10. Afbestilling	5
11. Afmelding i forbindelse med Leverandørskifte	5
12. Permanent afmelding af tilbuddet.....	5
13. Ændringer i tilbuddet	5
14. Tilkøbsydelse	6
15. Klager	6

1. Indledning

Rammeaftale er indgået efter en godkendelsesmodel, som skal sikre Borgers frie valg af leverandør af madservice, jf. Servicelovens § 91. Kommunen har offentliggjort kvalitets- og priskrav til levering af madservice og har efterfølgende indgået Rammeaftale med alle interesserede leverandører, der lever op til disse krav.

Rammeaftalen fastlægger Kommunens og Fritvalgsleverandørens forpligtigelser og rettigheder.

2. Kvalitetskrav

Det følger af Kommunens kvalitetsstandard for madservice til hjemmeboende borgere, at målet med at have madservice er at sikre, at Borger kan tilbydes sund og velsmagende mad.

Fritvalgsleverandøren skal til hver en tid leve op til Kommunens kvalitetsstandard for madservice til hjemmeboende borgere.

Kommunen forudsætter en høj og ensartet kvalitet i opgaveløsningen.

Der skal være mulighed for at bestille tilkøbsydelse, således at Borger kan vælge at få mad til både morgen, middag og aften i samme leverance, som fx madpakker, øllebrød, salater, proteinrig drik, grød og suppe.

Der skal tages højde for både årstider og højtider i menuplanlægningen.

Der kan vælges mellem hovedretter, biretter samt diverse tilkøbsydelser.

Kommunens visitation skal selvstændigt kunne visitere til fuldkost, diabetes- og fedtreducerende diæter, specialdiæter herunder veganer, vegetar, flexitar, glutenfri, laktosefri og allergi kost, desuden proteinrig eller proteinfattig, energirig, kalium- og fosfatfri/-fattig, purinfattig og kræsekost.

Fritvalgsleverandøren skal kunne levere mad med forskellige former for konsistens, eksempelvis findelt, gratinkost og fuldkost m/mos til Borger med tygge-/synkebesvær og dårlig tandstatus.

Minimum 30% af de indkøbte råvarer skal være økologiske (jf. det økologiske spisemærke i Bronze, som ligger fra 30-60 %).

Menu-sammensætningen skal indeholde en passende fordeling af de forskellige kødsorter, fjerkræ, fisk og indmad. For at imødekomme både normalt- og småtspisende skal maden kunne leveres i afmålte portioner. Borger skal derfor kunne tilbydes to portionsstørrelser af den varme hovedret.

Fritvalgsleverandøren skal kunne tilbyde varierede, ernæringstætte hovedretter og biretter.

Fritvalgsleverandøren skal tilbyde valgmulighed mellem to hovedretter dagligt, og de to hovedretter skal være forskellige fra hinanden.

Fritvalgsleverandøren skal levere den mad, som Borger har bestilt. Ved fejl i leverancen skal Fritvalgsleverandøren altid rette op på dette senest samme dag inden klokken 20.

Maden skal næringsberegnes, hvilket skal fremgå af etiketter på maden, så der sikres dokumentation for ernæringsindsatsen.

Fritvalgsleverandøren skal tilbyde telefonisk diætvejledning til Borger.

Fritvalgsleverandøren skal til enhver tid kunne leve op til de gældende regler om hygiejne og egenkontrol.

Fritvalgsleverandøren skal være tilgængelig med fast daglig telefontid i hverdage og kontaktmuligheder pr. telefon og mail.

3. Krav til levering

Levering til en hjemmeboende Borger anses for sket, når maden er overdraget til Borger.

Maden skal være pakket i engangsemballage og være genanvendeligt, miljø- og handicapvenlig.

Ved enhver levering skal medfølge en følgeseddel, således at Borger kan tjekke sine leverancer.

Ved transport af mad skal lovgivningen overholdes, herunder de i lovgivningen anførte minimums- og maksimumstemperaturer, tekniske krav til køretøjernes indretning etc.

Fritvalgsleverandøren skal levere maden til Borger en gang om ugen efter aftale, jf. Kommunens kvalitetsstandard for madservice til hjemmeboende borgere. Fritvalgsleverandøren skal levere maden til det aftalte tidspunkt inden for et interval på +/- 1 time.

Chaufføren skal på Borgers anmodning være behjælpelig med at sætte maden i køleskab hos Borger og desuden kontrollere temperaturen i Borgers køleskab, ved at vurdere køleskabet er funktionsdygtig når maden indsættes og køler.

Kølemad skal kunne opvarmes i mikroovn. Hvis Borger ikke har en mikroovn i hjemmet, skal Fritvalgsleverandøren udlåne en mikroovn til Borger og give instruktion til Borger i at bruge den, ifald Borger selv skal varme sin mad. Udlånet dokumenteres, og Borger er forpligtet til at levere mikroovnen tilbage ved ophør.

Chaufføren skal altid udvise tålmodighed ved levering, da der er tale om visiterede borgere, og det må være forventeligt, at det kan tage Borger lidt tid, før de kan nå at åbne døren.

Fritvalgsleverandøren og dennes medarbejdere skal yde hjælp til Borgere, der er faldet eller på anden måde er akut syge. Dette gøres ved at kontakte hjemmeplejen og ambulance, hvis dette skulle være nødvendigt.

Ved uregelmæssigheder oplevet under levering af madservice, herunder hvis Borger ikke er hjemme/ikke lukker op inden for fem minutter eller forekommer at have behov for hjælp, skal Fritvalgsleverandøren tilsikre, at der handles på følgende måde:

- Ved konstateret akut behov ringes 112
- Fritvalgsleverandøren skal sikre sig, at Borger ikke har afbestilt leverancen, ikke er indlagt eller lignende via Borgers elektroniske journal i omsorgssystemet
- Fritvalgsleverandøren skal forsøge at kontakte Borger pr. telefon
- Fritvalgsleverandøren skal herefter telefonisk kontakte [hjemmeplejen/Visitationen]. Når Fritvalgsleverandøren har kontaktet [hjemmeplejen/Visitationen], er [hjemmeplejen/Visitationen]

ansvarlig for den videre behandling af sagen, herunder at kontakte Fritvalgsleverandøren med oplysninger vedrørende Borgers fravær

- Fritvalgsleverandøren og dennes medarbejdere må ikke forlade en Borger, der har behov for akut hjælp, før den tilkaldte hjælp er ankommet.

Inden for Kommunens almindelige åbningstid kontaktes Visitationen på følgende telefonnummer: **47351900** Kommunen har krav på direkte kontakt med orientering telefonisk. Kommunen kan undtagelsesvist anmode om orientering pr. e-mail. I så fald anvendes følgende mailadresse: voksenogaeldre@frederikssund.dk

Uden for åbningstiden kontaktes Døgnplejen direkte på følgende telefonnummer **47352728**

4. Kvalifikationskrav

Madproduktionen skal planlægges og udføres af kostfagligt uddannet personale. Alle medarbejdere skal som minimum have hygiejnecertifikat ifølge gældende lov, jf. Kommunens kvalitetsstandard for madservice til hjemmeboende borgere.

Leveringspersonalet skal være serviceminded, høflige, pålidelige og opmærksomme på Borgers situation. Personalet skal møde Borger i en respektfuld dialog, hvor medarbejderen udviser rettidig omhu for den enkelte Borgers livsstil og behov.

5. Ernæringsindhold

Energifordelingen skal følge ”Anbefalinger for den danske institutionskost”:

https://www.sst.dk/da/udgivelser/2016//-/media/Nyheder/2016/Anbefalinger_institutionskost.ashx

6. Krav til Fritvalgsleverandørens medarbejdere

Det er Fritvalgsleverandørens pligt at give sine medarbejdere kendskab til og sørge for, at de overholder alle de af Rammeaftalen omfattede krav under hele aftalens løbetid, samt at de lovligt kan udføre de opgaver, de er ansat til.

7. Implementering

Implementering opstartes efter Rammeaftalens underskrivelse. Fritvalgsleverandøren skal deltage aktivt med implementering af Rammeaftalen og opfylde kravene hertil.

8. Samarbejde

Fritvalgsleverandøren og Kommunen vil loyalt samarbejde om Rammeaftalens opfyldelse, herunder loyalt udveksle information, data og dokumentation i det omfang, det er relevant for rammeaftalens opfyldelse.

Både Kommunen og Fritvalgsleverandøren skal oplyse Kontaktpersoner og Kontaktansvarlige samt kontaktoplysninger for disse. Visitationen er Kommunens samarbejdspart.

Fritvalgsleverandørens kontaktperson skal være dansktalende.

Fritvalgsleverandørens Kontaktperson og Rammeaftaleansvarlige skal på Kommunens opfordring mødes med Kommunen inden for en rimelig frist. Kontaktpersonen og den Rammeaftaleansvarlige skal på professionel

vis tage vare på, at indholdet af Rammeaftalen og de heraf følgende forpligtelser viderefremmes og efterleveres i Fritvalgsleverandørens samt eventuelle underleverandørers organisationer.

Kommunen kan til enhver tid anmode Fritvalgsleverandøren om et samarbejds møde, hvor den forløbne periode drøftes, herunder resultatet fra eventuelle stikprøver og brugertilfredshedsundersøgelser samt klager. Deltagelse i disse møder sker uden honorering.

Fritvalgsleverandøren og Kommunen skal gensidigt orientere hinanden ved ændringer i kontaktoplysninger.

9. Tilmelding og opstart af levering

Når Borger visiteres til Madservice, sender Kommunen bestilling via omsorgssystemet Cura. I omsorgssystemet vil følgende oplysninger om Borger kunne tilgås:

- For- og efternavn
- Adresse
- Telefonnummer
- Fødselsdato
- Kosttype og levering
- Hvilken hjemmeplejeleverandør Borger er tilknyttet, hvis dette er tilfældet.

Madservice leveres efter visitation fra Kommunen. Madservice til Borger planlægges og effektueres senest på førstkommande faste leveringsdag i Kommunen.

I særlige situationer, fx ved udskrivning fra sygehus på dagene mandag – fredag - iværksættes madservice senest én Hverdag efter udskrivelsen i tidsrummet kl. 8:00 – 14:00 ("Akut-levering").

10. Afbestilling

Maden kan afbestilles senest kl. 11, to hverdage før leveringsdagen, uden beregning. Borgerne kan afbestille maden direkte hos Fritvalgsleverandøren.

11. Afmelding i forbindelse med Leverandørskifte

Borger kan skifte til en anden Leverandør i henhold til frit leverandør valg. Dette skal ske ved telefonisk eller skriftligt meddelelse til Visitationen.

12. Permanent afmelding af tilbuddet

Hvis en Borger fraflytter Kommunen eller dør, skal Kommunen så snart det er registreret, underrette Fritvalgsleverandøren herom, hvorefter Fritvalgsleverandøren har pligt til og ansvar for straks at afmelde ordningen.

Afmelding skal ske elektronisk via omsorgssystem Cura fra Visitationen.

13. Ændringer i tilbuddet

Kommunen kan foretage ændringer i serviceniveauet, kvalitetsstandarder og kvalitetskravene, som Fritvalgsleverandøren skal leve op til. Kommunens kvalitetsstandarder opdateres som udgangspunkt mindst én gang årligt efter politisk behandling. Kommunen kan ligeledes foretage ændringer i serviceniveauet og

kvalitetskravene som følge af politiske beslutninger, ændret lovgivning mv. De aktuelle kvalitetsstandarder findes hér:

<https://www.frederikssund.dk/Borger/Voksne--aelde/Voksne-med-saerlige-behov/Dag--og-dogntilbud/kvalitetsstandarder---stoette-til-voksne-2024/kvalitetsstandarder-2024---stoette-til-voksne---til-dig-der-er-aeldre/madservice>

Kommunen orienterer Fritvalgsleverandøren skriftligt om de pågældende ændringer eller tilføjelser.

Fritvalgsleverandøren skal implementere og efterleve ændringer og tilføjelser med de tidsfrister, som fastsættes af Kommunen eller som følger af lovgivning.

Ifald Fritvalgsleverandøren ønsker at iværksætte interne eller leveringsmæssige ændringer, der er inden for rammerne af Rammeaftalen, skal Kommunen orienteres skriftligt, inden Borgerne varsles med minimum 4 ugers varsel.

Ændringer af Rammeaftalen i øvrigt kan kun ske i henhold til det i punkt **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.. Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.** anførte.

14. Tilkøbsydelse

Fritvalgsleverandøren kan tilbyde Borgerne tilkøbsydelse ud over de typer af måltider mv., som er omfattet af Rammeaftalen, og som er beskrevet i Rammeaftalebilag 1 – Priser og Rammeaftalebilag 2 - Kvalitetskrav. Borger skal selv betale for sådanne eventuelle tilkøbsydelse. Fritvalgsleverandøren skal kunne præsentere en prisliste for tilkøbsydelse som information til Borgerne. Tilkøbsydelse skal kunne dokumenteres således, at der er klarhed over fordelingen af Borgers visiterede og tilkøbte ydelse.

15. Klager

Fritvalgsleverandøren skal uden ugrundet ophold videresende enhver klage over Fritvalgsleverandørens varetagelse af de af Rammeaftalen omfattede Indsatser til Visitationen, når Fritvalgsleverandøren har modtaget eller på anden måde fået kendskab til klagen. Kommunen har til enhver tid pligt til at afklare, om der er tale om en klage over en afgørelse, serviceniveauet eller andet.

Klagesager, der er rettet mod Kommunen, skal også uden ugrundet ophold videregives til Visitationen.

Ved behandling af klagesager er Fritvalgsleverandøren underlagt Forvaltningsloven, jf. LBK nr. 433 af 22/04/2014 med senere ændringer, og har desuden notatpligt, vejledningspligt og pligt til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling og registrering af klager.

Fritvalgsleverandøren skal ligeledes fremsende orientering om modtagne påbud fra andre myndigheder m.v. til Kommunen.