



# **Godkendelsesansøgning**

## ***Inkl. mindstekrav***

### **Fritvalgsleverandør**

### **Madservice**

***Hjørring Kommune***



## Indholdsfortegnelse

<b>1. Diverse informationer.....</b>	<b>3</b>
1.1. Den ansøgende virksomheds stamdata .....	3
1.2. Overordnede krav .....	4
<b>2. Madleverance.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Mindstekrav .....</b>	<b>6</b>
Ernæring og hygiejne.....	6
Samarbejdet med borgeren .....	6
Generelt.....	7
<i>Underskrift og dato .....</i>	<i>8</i>
<b>4. Øvrige krav .....</b>	<b>9</b>
4.1. Udfyldelse af øvrige krav .....	9
Ernæring og hygiejne.....	9
Samarbejdet med borgeren .....	9
Generelt.....	10
<i>Underskrift og dato .....</i>	<i>12</i>
<b>5. Kontraktbilag.....</b>	<b>13</b>
Kontraktbilag 2: Skriftligt informationsmateriale .....	13



*Nærværende dokument opremser en række mindstekrav og øvrige krav, som fritvalgsleverandører af madservice i Hjørring Kommune skal efterleve under hele kontraktens løbetid. Ydermere skal den ansøgende virksomhed også tilkendegive hvilke ydelser de vil godkendes til at tilbyde de af Hjørring Kommunes borgere, der modtager madservice.*

## 1. Diverse informationer

Efter korrekt udfyldelse og underskrivelse af kontraktbilag A-E, skal dokumentet indsendes elektronisk sammen med godkendelsesansøgningen, på den tidligere angivet e-mailadresse.

Som et led i ansøgningsprocessen om at blive fritvalgsleverandør af madservice til Hjørring Kommunes borgere, skal nærværende godkendelsesdokument udfyldes, underskrives og indsendes til den myndighed ansvarlig for at vurdere den ansøgende virksomheds ansøgning, jf. *ansøgningsbetingelser* pkt. 3.2.

### 1.1. Den ansøgende virksomheds stamdata

Den virksomhed, der ønsker at anmode om at blive fritvalgsleverandør af madservice, i Hjørring Kommune, bedes udfylde virksomhedens stamdata i nedenstående skema.

<b>Navn</b>	
<b>Etablerings år</b>	
<b>Adresse</b>	
<b>Postnummer/by</b>	
<b>CVR nr.</b>	
<b>Telefon</b>	
<b>Kontaktperson</b>	
<b>E-mail</b>	
<b>Hjemmeside</b>	
<b>Bankforbindelse</b>	
<b>Eventuelle underleverandører (firmanavn)</b>	



## 1.2. Overordnede krav

Leverandøren skal, for at komme i betragtning som fritvalgsleverandør af madservice i Hjørring Kommune, som minimum, levere *normalkost til ældre og diætkost*, herunder *kost til småtspisende, energireduceret diæt, fedtreduceret diæt og læge- og diætistordineret kost*, og til enhver tid leve op til kravene i Sundhedsstyrelsens senest opdateret udgave af "Anbefalinger for den danske institutionskost", Hjørring Kommunes *Kvalitetsstandard for madservice* og dette ansøgningsmateriale. Ydermere skal Hjørring Kommunes fritvalgsleverandører kunne levere maden i hele Hjørring Kommune, dog er det valgfrit om leverandøren vil levere specialkost (*f.eks. vegetarkost, eller menuer, der tager religiøse hensyn*) og tilkøb. Endvidere er det valgfrit, hvorvidt leverandøren ønsker at levere maden varm eller kølemad (så borgeren selv varmer maden). Leverandøren har også mulighed for både at levere varm og kølemad<sup>1</sup>, og dermed give borgerne muligheden for at vælge i mellem de to varianter. Disse informationer skal fremgå tydeligt af leverandørens skriftlige informationsmateriale, og være kendt af borgeren.

Jf. Hjørring Kommunes kvalitetsstandard skal varmholdt mad kunne leveres på alternative adresser, f.eks. aktivitetscentre, når borgeren opholder sig der.

---

<sup>1</sup> Produktionen af kølemad stiller krav til produktionen af maden, ligesom køkkenerne skal have tilstrækkeligt med kølekapacitet til at holde maden afkølet efter produktion, umiddelbart efter tilberedning. Der er ligeledes lovkrav til mærkning med varedeklaration af maden, mens maden også skal være pakket i modificeret atmosfære og/eller kunne vakuumpakke den, der sikre holdbarhed i op til 1 uger. Transporten af kølemad skal også ske under kontrolleret forhold, da maden skal transporteres ved max. +2°C, for at undgå opformering af bakterier i maden – temperaturer, der skal registreres som en del af køkkenets egenkontrol (se Servicestyrelsen publikation *Hvilken betydning har produktionsform og emballage for appetitten*, fra januar 2011, for nærmere uddybning af kølemad)



## 2. Madleverance

I nedenstående tabel bedes den ansøgende virksomhed krydse af, hvad de ønsker at blive godkendt til at levere, hvorvidt maden bliver leveret varm mad eller kølemad, hvordan de anvendte råvarer er produceret, og evt. leveringstidspunkt af varm mad.

Leveringen af *normalkost til ældre* og *diætkost*, herunder *kost til småtspisende*, *energireduceret diæt*, *fedtreduceret diæt* og *læge- og diætistordineret kost* er minimumskrav for at komme i betragtning som fritvalgsleverandør af madservice til Hjørring Kommunes borgere, hvorfor disse alle er afkrydset i nedenstående skemaet.

Måltider *	Ja	Nej	Varm	Kølemad
Normalkost til ældre – hovedmåltid ( <i>hovedret + forret og/eller dessert</i> )	X			
Specialkost ( <i>fx vegetarkost, religiøse hensyn</i> ) – hovedmåltid ( <i>hovedret + forret og/eller dessert</i> )				
Diætkost ( <i>hovedmåltid – hovedret + forret og/eller dessert</i> )				
– Kost til småtspisende ( <i>ca. 50 % fedtindhold</i> )	X			
– Kost med modificeret konsistens ( <i>blød, gratin eller cremet</i> )				
– Energireduceret diæt	X			
– Fedtreduceret diæt	X			
– Fedtreduceret diæt	X			
Gæstemenuer				
<b>Råvarer – hvordan er de anvendte råvarer produceret? (gælder kun for "normalkost til ældre")</b>				
Konventionelt producerede råvarer	Ja	Nej		
Økologisk producerede råvarer – angiv %				
– 100 % økologisk				
– 60 % økologisk				
– 30 % økologisk				
<b>Øvrige måltider/tilkøb – Så fremt borgeren ønsker det, skal nedenstående også kunne produceres med hensyntagen til specialkost eller diæter.</b>				
Morgenmad	Ja	Nej		
Madpakker				
Smørrebrød				
Supper				
Grød				
Dagens kage				
Energiberigede produkter ( <i>f.eks. proteinis, proteindrik, proteinbarer, o.l.</i> )				
<b>Leveringstidspunkt</b>				
Gælder for levering af <u>varm mad</u>				
	Kl. 11.00 – 13.00	Kl. 16.30 – 18.30		
Varmholdt mad leveres				

\*For nærmere specificering af, hvad de forskellige diæter indebærer, henvises der til *Anbefalinger for den danske institutionskost*.



### 3. Mindstekrav

Nedenstående krav er *mindstekrav*, dvs. krav der skal opfyldes for at komme i betragtning som fritvalgsleverandør af madservice i Hjørring Kommune.

Derfor indgår samtlige mindstekrav som en del af kontrakten. Det betyder også, at en godkendt leverandør forpligter sig til at overholde disse krav, fra samarbejdets indgåelse til en evt. termination af samarbejdet mellem leverandøren og Hjørring Kommune.

Det er leverandørens pligt at påse, at leverandørens personale til enhver tid har kendskab til og lever op til samtlige mindstekrav og procedure. For at kontrollere, at dette overholdes, vil der blive ført løbende kontrol med leverandøren, bl.a. i form af uanmeldte tilsyn.

Ernæring og hygiejne	
<b>3.1</b>	<b>Næringsindhold i måltiderne</b> Det er et mindstekrav, at maden ernæringsmæssigt altid lever op til "Anbefalinger for den danske institutionskost" nyeste udgave. Der henvises til <a href="http://www.sst.dk">www.sst.dk</a> .
<b>3.2</b>	<b>Hygiejne krav</b> Det er et mindstekrav, at leverandøren er godkendt af den stedlige fødevareregion, lever op til de gældende regler og love for fødevareregionen og kan fremlægge den fornødne dokumentation herpå. Dette dækker både mærkningsregler, hygiejne/fødevarerikthed, opbevaring af mad under transport (herunder temperatur), og alt andet man som minimum skal overholde for at bevare sin godkendelse som fødevarerikthed.
<b>3.3</b>	<b>Underretning af kommunen</b> Det er et mindstekrav, at leverandøren underretter kommunen, såfremt Fødevarestyrelsen vurderer, at leverandørens overholdelse af fødevarereglerne er på smileyniveau 3 eller 4. Dette skal ske straks efter leverandøren modtager resultaterne.
<b>3.4</b>	<b>Egenkontrol</b> Det er et mindstekrav, at leverandøren udfører egenkontrol på samtlige mindstekrav samt specifikationer i Hjørring Kommune kvalitetsstandard, f.eks. ift. potionsstørrelse, sammensætning m.v.
Samarbejdet med borgeren	
<b>3.5</b>	<b>Skift af leverandør</b> Det er et mindstekrav, at leverandøren accepterer borgernes ret til at skifte leverandør med én uges varsel.
<b>3.6</b>	<b>Leveringstidspunkt</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Det er et mindstekrav, at <u>varm mad</u> leveres enten kl. 11.00 – 13.00 eller 16.30 – 18.30, og på alle årets dage.</li><li>• Det er et mindstekrav, at <u>kølemad</u> leveres i tidsrummet kl. 08.00 – 19.00, og til maks. én uge ad gangen. Leverandøren aftaler et nærmere fast leveringstidspunkt med borgeren (indenfor en times interval).</li></ul>
<b>3.7</b>	<b>Brugen af kommunens selvbetjeningsløsning ifm. madservice</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Det er et mindstekrav, at leverandøren anvender Hjørring Kommunes digitale selvbetjeningsløsning til madservice, til orientering om ændringer i borgernes bestilling, aflysning og ændring af madleverancen.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Det er et mindstekrav, at leverandøren kan påbegynde madleverancen med få dages varsel, såfremt en borgere vælger den pågældende leverandør, med ønske om at starte leverancen snarest (ved dato angivelse).</li></ul>
<b>3.8</b>	<b>Krav til de af leverandørens ansatte, der er i kontakt med borgeren</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Det er et mindstekrav, at de af leverandørens medarbejdere, der er i kontakt med borgerne, kan tale og forstå dansk.</li><li>• Det er et mindstekrav, at leverandørens chauffører kan vejlede borger, ift. valg af menu, tilkøb m.v. – dog forventes det ikke, at chaufførerne kan vejlede borgerne om special- og diætkost.</li><li>• Det er et mindstekrav, at leverandørens chauffører er behjælpelig med at åbne emballagen på varmholdt mad, at sætte kølemad i køleskabet og tjekke køleskabets temperatur – i det omfang borgeren ønsker det.</li><li>• Det er mindstekrav at leverandørens chauffører bærer ren beklædning og synligt navneskilt/identifikationskort med logo, når måltiderne leveres.</li></ul>
<b>3.9</b>	<b>Skriftligt informationsmateriale</b> <p>Det er et mindstekrav, at leverandøren udarbejder skriftligt informationsmateriale målrettet borgerne. Materialet skal som minimum redegøre for:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Leveringshyppighed</li><li>✓ Leveringstidspunkt</li><li>✓ Leveringsform (varm og/eller kølemad)</li><li>✓ Træffetid – <i>hvornår kan leverandøren kontaktes pr. telefon, evt. email</i></li><li>✓ Tidsfrister – <i>bestilling og afbestilling af måltider</i></li><li>✓ Valg af menuer (+ evt. tilkøb, priser osv.)</li><li>✓ Leveringens omfang – <i>levering af tilbehør til retterne</i></li></ul> <p>Materialet skal ligge til grund for borgernes stillingtagen til, hvorvidt de ønsker at modtage madservice fra den pågældende leverandør. Derfor er det vigtigt, at materialet opdateres løbende, ligger tilgængeligt på leverandørens hjemmeside, og kan udleveres i papirform på borgerens og Hjørring Kommunes forlangende.</p> <p>Det skriftlige informationsmateriale skal vedlægges dette dokument under navnet <i>kontraktbilag 2: Skriftligt informationsmateriale</i>.</p>
<b>Generelt</b>	
<b>3.10</b>	<b>Menuer</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Det er et mindstekrav, at leverandøren udarbejder en ugentlig menuplan, der sikre at borgerne får en varieret kost, med få gentagelser. Menuplanerne skal være målrettet borgerne, og specificere hvilken hovedret og forret/dessert, der serveres de enkelte dage.</li><li>• Det er et mindstekrav, at det fremgår af leverandørens menuplan, hvorvidt småspisende borgere, eller borgere, der følger en special- eller diætkost tilbydes den samme menu, produceret på en måde, der tager hensyn til borgerens ernæringsmæssige præferencer, eller hvorvidt borgerne tilbydes en anden menu, speciallavet til deres præferencer.</li><li>• Det er et mindstekrav, at leverandøren, derudover, tilbyder borgeren minimum 3 alternative hovedretter og 1 alternativ forret/dessert pr. uge. Leverandøren skal sikre at der er</li></ul>



	variation i de alternative retter, svarende til 12 forskellige variationer om måneden.
<b>3.11</b>	<b>Kompetencekrav til leverandørens personale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Det er et mindstekrav, at leverandøren har mindst én medarbejder ansat med en ernæringsfaglig uddannelse (f.eks. ernæringsassistent, diætist), og minimum én medarbejder ansat med en uddannelse indenfor det gastronomiske felt (f.eks. kok, cater).</li><li>• Det er et mindstekrav, at kosten primært produceres af personale uddannet indenfor det ernæringsfaglige eller gastronomiske felt (f.eks. ernæringsassistent, gastronom, kok, cater eller smørrebrødsjomfru). Ufaglærte køkkenassistenter, flexjobber o.l., kan deltage i produktionen af maden, forudsat at de arbejder sammen med faglært personale.</li><li>• Det er et mindstekrav, at næringsberegningerne af normal kost, specialkost og diæter udregnes af en ernæringsfagligt uddannet medarbejder.</li><li>• Det er et mindstekrav, at der er mindst én ansat med ernæringsfaglig uddannelse på arbejde, når maden til de af Hjørring Kommunes borgere, der har bestilt madservice hos leverandøren, bliver produceret.</li></ul>
<b>3.12</b>	<b>Aflysninger</b> <p>Det er et mindstekrav, at der ikke forekommer aflysninger af madservice, fra leverandørens side.</p>

### Underskrift og dato

Ved underskrivelse, bekræftes det hermed, at leverandøren fuldt ud opfylder **alle** overnævnte mindstekrav, både inden kontraktindgåelse og under hele kontraktperioden (inkluderet evt. optionsperiode på fire år).

---

*Dato*

---

*Leverandørens underskrift*





## 4. Øvrige krav

På denne side oplystes de øvrige krav, der ligeledes skal efterleves af Hjørring Kommunes fritvalgsleverandøre af madservice. I nedenstående skema skal de oplyste krav suppleres af den ansøgende leverandørs udspecificering af proceduren for hvordan de vil efterleve de enkelte krav – procedurespecificeringen beskrives uddybende i skemaets hvide felter.

### 4.1. Udfyldelse af øvrige krav

Samtlige af de nedenstående felter skal udfyldes, for at komme i betragtning som fritvalgsleverandør af madservice, hos Hjørring Kommune.

Nedenstående krav og leverandørens procedureudspecificering vil indgå som en del af kontrakten på lige fod med mindstekravene. Derfor er overholdelsen af disse krav en forudsætning for indgåelsen og opretholdelsen af samarbejdet med Hjørring Kommune.

Ernæring og hygiejne		
	Krav	Leverandørens besvarelse
4.1	<p><b>Næringsindhold i måltiderne</b></p> <p>Det er et krav, at kravene til måltidernes ernæringsmæssige sammensætning også overholdes, hvis der, efter borgeren ønske, er sket ændringer i sammensætningen af normalkosten for ældre eller specialkosten.</p> <p>Leverandøren bedes uddybende beskrive, hvordan de vil sikre at måltidernes ernæringsmæssige sammensætninger bliver overholdt, når der er sket ændringer i sammensætningen af normalkosten for ældre eller specialkosten, i det hvide felt til højre.</p>	

Samarbejdet med borgeren		
	Krav	Leverandørens besvarelse
4.2	<p><b>Kontakt til leverandøren</b></p> <p>Det er et krav, at leverandøren kan træffes telefonisk af borgere/pårørende og kommunen – minimum 3 timer, i relation til leverandørens leveringstid.</p> <p>Det er vigtigt, at vedkommende der betjener telefonen, kan vejlede borgerne/pårørende om hvordan maden opvarmes, madens indhold, ift. allergener, o.l.</p>	



	Leverandøren bedes uddybende beskrive proceduren for den telefoniske kontakt med borgerne, inkl. tydelig angivelse af leverandørens telefontid, i det hvide felt til højre.	
--	---	--

Generelt		
	Krav	Leverandørens besvarelse
<b>4.4</b>	<p><b>Kvalitetsopfølgning</b></p> <p>Det er et krav, at leverandøren gennemfører én årlig brugertilfredshedsundersøgelse, blandt de af Hjørring Kommunes borgere, der har valgt den pågældende leverandør.</p> <p>Brugertilfredshedsundersøgelsen skal være repræsentativ og foretages blandt min. 10 % af de af kommunens borgere, der har valgt leverandøren.</p> <p>Undersøgelsen vil blive drøftet med kommunen på det årlige dialogmøde.</p> <p>Leverandøren bedes uddybende beskrive, hvordan brugertilfredshedsundersøgelsen udføres og ud fra hvilke parametre borgerne bedes at vurdere maden, i det hvide felt til højre.</p>	
<b>4.5</b>	<p><b>Registrering af klager</b></p> <p>Det er et krav, at leverandøren registrerer <u>alle</u> indkomne klager<sup>2</sup> fra de af kommunens borgere, der har valgt den pågældende leverandør, samt følger op herpå, som afsæt for læring og kvalitetsudvikling.</p> <p>Forud for det årlige dialogmøde fremsendes en oversigt over indkomne klager til kommunen.</p> <p>Leverandøren bedes uddybende beskrive, hvordan indkomne klager håndteres og følges op på i det hvide felt til højre.</p>	

<sup>2</sup> Der skelnes imellem *reklamationer* og *klager*.

Som hovedregel anses mindre fejl/mangler (f.eks. saucen var kold, for små portioner) som fejl/mangler, der kan rettes op på relativt nemt, og dermed **reklamationer** – der ikke skal registreres. **Klager** er derimod ment som fejl/mangler, der er mere omfattende at rette op på, f.eks. madens utilfredsstillende kvalitet, fejlløse leverance (inkl. levering udenfor tidsrammen), udeblevet leverance, forkert sammensætning af special-/doætkost o.l., eller chaufførens opførsel.

Der kan forekomme situationer, hvor det er en vurderingssag, hvorvidt noget er en reklamation eller en klage. Myndighed Ældre kan kontaktes ved tvivlsspørgsmål. Dog skal alle skriftlige henvendelser betragtes som klager.



<b>4.6</b>	<b>Beredskab</b> Det er et krav, at leverandør har et beredskab, der træder i kraft og forhindrer at leverandøren bliver nødt til at aflyse madleverancen, i tilfælde af længere sygdomsforløb blandt personalet, ferier, personmangel og uforudsete hændelser (f.eks. hvis produktionsbygningerne brænder ned, eller på anden måde bliver ubrugelige).  Leverandøren bedes uddybende beskrive, hvilke procedure, der træder i kraft i sådanne tilfælde i det hvide felt til højre.	
<b>4.7</b>	<b>Service- og kvalitetskrav</b> Det er et krav, at leverandøren overholder det af Hjørring Kommune fastsatte serviceniveau for madservice, jf. kvalitetsstandarden.  Leverandøren bedes uddybende beskrive, i det hvide felt til højre, hvordan de vil leve op til det fastsatte serviceniveau, udspecificeret i kvalitetsstandarden.	
<b>4.8</b>	<b>Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning</b> Det er et krav, at leverandøren sikre en god kvalitet i udførelsen af servicen, blandt andet ved at leve op til den til enhver tid gældende kvalitetsstandard for madservice, yde en god og effektiv borger-betjening og – service, der er målrettet ældre og handicappede. Madleverancen af varmholdt mad skal ligeledes organiseres således, at borgeren har mulighed for at få maden leveret på f.eks. aktivitetscentre, når borgeren befinder sig der. Ydermere skal leverandøren være opmærksom på de særlige forvaltningsmæssige love og regler, der skal efterleves i forbindelse med arbejdets tilrettelæggelse, jf. Retssikkerhedsloven § 43.  Leverandøren bedes uddybende beskrive, hvordan de vil efterleve disse instrukser, i det hvide felt til højre.	



<b>4.9</b>	<b>Bæredygtighed og miljøkrav</b> Det er et krav, at leverandøren i tilberedningen og transporten af maden, tilstræber bæredygtig og miljørigtig adfærd. Leverandøren bedes uddybende beskrive, hvordan de vil efterleve dette krav i det hvide felt til højre.	
------------	---	--

### Underskrift og dato

Ved underskrivelse, bekræftes det hermed, at leverandøren fuldt ud opfylder **alle** ovennævnte krav, og efterlever de beskrevne procedurer. De øvrige krav og dertilhørende procedure opfyldes og efterleves både inden kontraktindgåelse og under hele kontraktperioden (inkluderet evt. optionsperiode på fire år).

---

*Dato*

---

*Leverandørens underskrift*



## 5. Kontraktbilag

### Kontraktbilag 2: Skriftligt informationsmateriale

Det af den ansøgende virksomhed udarbejdet informationsmateriale, målrettet borgerne, vedlægges her.