

# Godkendelsesmateriale

## Krav til leverandører af madservice (frit valg)

### Indhold

|  |    |
|--|----|
| Krav til leverandører af madservice (frit valg) .....  | 1  |
| 1. Lovgrundlag .....   | 2  |
| 2. Godkendelse .....   | 2  |
| 2.1 Hvad kan der søges godkendelse til .....   | 2  |
| 2.2 Godkendelsesform .....   | 2  |
| 2.3. Opsigelsesvarsel .....  | 3  |
| 2.4 Informationsmateriale om leverandøren .....  | 3  |
| 3. Kravspecifikation .....   | 3  |
| 3.1 Opgavens indhold og omfang .....   | 3  |
| 3.2 Serviceniveau .....  | 5  |
| 3.3 Madens næringsindhold og portionsstørrelser .....  | 5  |
| 3.4 Øvrige tilbud .....  | 6  |
| 3.5 Udbringning .....  | 6  |
| 3.6 Administrative regler .....  | 6  |
| 3.7 Betaling for ydelserne .....   | 7  |
| 3.8 Kvalitetssikring .....   | 8  |
| 3.9 Relevante regler .....   | 8  |
| 4. Underskrift .....   | 9  |
| Bilagsoversigt .....   | 10 |
| Bilag 1: Kvalitetsstandard for Madservice til udbringning - Mariagerfjord Kommune<br>(2023-udgave) ..... | 11 |



## 1. Lovgrundlag

Madservice er en ydelse tildelt efter Servicelovens § 83 stk. 1 nr. 3. Dette betyder, at borgeren skal være visiteret til at modtage madservice. Denne visitering sker ved kommunens visitator. Borgere der er visiteret som modtagere af ydelsen, er borgere, der midlertidigt eller varigt har et nedsat funktionsniveau, - fysisk, psykisk eller socialt – der betinger behov for hjælp eller delvis hjælp til indsatser ud fra en helhedsvurdering. Diætkost visiteres efter læge-/diætistordination.

Ifølge Servicelovens § 91 er borgere i eget hjem (hjemmeboende) omfattet af frit valg. Loven har bl.a. til formål at sikre, at borgere, der er visiteret til madservice, har frit leverandørvalg. Kommunen har ønsket at sikre kvalificerede leverandørers adgang til at levere ydelser efter § 83 stk. 1 via godkendelsesmodellen.

## 2. Godkendelse

### 2.1 Hvad kan der søges godkendelse til

Der skal søges godkendelse til levering af madservice til borgere i Mariagerfjord Kommune, som er visiteret hertil.

Der stilles ikke krav om anvendelse af en bestemt produktionsform. Der kan således søges godkendelse til færdiglavet varmholdt mad, køle-vakuummad eller frostmad.

Levering skal ske dagligt ved varmholdt mad og én gang ugentlig ved øvrige produktionsformer.

Der visiteres til 3-7 leveringer pr. uge pr. borger. Der kan forekomme ændringer i forbindelse med sygdom, indlæggelse o.lign. (jf. kvalitetsstandarden bilag 1)

Kommunen udgør ét samlet distrikt.

Leverandøren kan overlade dele af opgavens praktiske udførelse til en underleverandør, medmindre ordregiveren har saglige grunde til at nægte dette. Ordregiveren skal i givet fald orienteres herom i rimelig tid forinden underleverandøren påbegynder udførelsen af sin opgave.

### 2.2 Godkendelsesform

Mariagerfjord Kommune vil kvartalvis indgå kontrakter med nye leverandører. Leverandøren skal, for at kunne blive godkendt, indsende korrekt udfyldt

godkendelsesblanket samt underskrevet godkendelsesmateriale og databehandleraftale. Blanket og godkendelsesmateriale findes på Mariagerfjord Kommunes hjemmeside<sup>1</sup>.

Kommunen behandler indsendte godkendelsesblanketter. Såfremt leverandøren godkendes, vil der blive indgået en aftale med leverandøren om opgaveudførelsen.

### **2.3. Opsigelsesvarsel**

Godkendelsesprocessen er at betragte som en tilbudsproces, hvor afgivne anmodning er at betragte som et tilbud med de forpligtelser, der gælder ved en sædvanlig tilbudsforretning.

Aftalen er uden slutdato men kan til enhver tid opsiges af begge parter med en måneds varsel til udgangen af indeværende måned.

Kommunen kan opsiges kontrakten som følge af væsentlig misligholdelse.

Borgerne har mulighed for at skifte fra en leverandør til en anden senest 30 dage efter, at Mariagerfjord Kommune har modtaget anmodningen om leverandørskifte.

### **2.4 Informationsmateriale om leverandøren**

Informationsmaterialer til borgeren udarbejdes af leverandøren og skal godkendes af kommunen. Leverandøren skal selv levere materialerne til myndighedsafdelingen, så visitator kan medbringe det til borgerne.

Der findes en samlet leverandørliste på kommunens hjemmeside<sup>2</sup>.

Borgerne kan til enhver tid få en opdateret leverandørliste ved at kontakte visitator i myndighedsafdelingen.

## **3. Kravspecifikation**

### **3.1 Opgavens indhold og omfang**

Opgaven omfatter madservice med udbringning til borgere i eget hjem i Mariagerfjord Kommune.

---

<sup>1</sup> <https://www.mariagerfjord.dk/erhverv/godkendelsesmateriale>

<sup>2</sup> <https://www.mariagerfjord.dk/voksne-og-aeldre/tilbud-til-aeldre/madservice>



Pr. 1. juli 2023 er der i Mariagerfjord Kommune visiteret 112 borgere til madservice med udbringning. Det skønnes, at der gennemsnitligt pr. måned leveres 2360 portioner hovedret.

Godkendelse til levering af madservice på fritvalgsområdet udbydes via nærværende godkendelsesmateriale. Da borgerne har frit valg mellem leverandører, er omfanget af ydelser efter kontrakten, dels afhængigt af, hvor mange borgere der efter kommunens kvalitetsstandarder er berettiget til en visitation til madservice, og dels af borgernes konkrete valg af leverandør. Leverandøren er således ikke garanteret omsætning via godkendelse til ydelsen.

### **Tidspunkt for levering**

Køle-vakuummad og frostmad skal kunne leveres én gang ugentligt på hverdage efter aftale i tidsrummet kl. 8.00 til 16.00. Tidspunktet for leverancen skal aftales med den enkelte borger inden for et tidsrum af en times varighed.

Udbringning der falder på helligdage afvikles på en af de forudgående hverdage. Der gives i god tid skriftlig meddelelse til borgeren herom. Leverandøren kontrollerer temperaturen i modtagerens køleskab/fryser ved hver leverance og kontakter hjemmeplejen, hvis temperaturen gentagne gange er for høj eller lav.

Ved varmholdt mad skal der leveres dagligt på alle ugens dage efter aftale i tidsrummet kl. 11.00 til 13.00. For denne type leverancer gælder, at variationen i forhold til den aftalte tid hos den enkelte borger højst må være +/- 15 min.

Leverancerne finder sted direkte på borgerens adresse.

### **Variation og kvalitet**

Der henvises til Mariagerfjord Kommunes kvalitetsstandard (bilag 1) samt forskrifterne i ”Anbefalingerne for den danske institutionskost”<sup>3</sup> vedr. normalcost.

Der skal ved bestilling kunne vælges imellem to hovedretter pr. dag samt mulighed for tilvalg af biretter.

Der skal produceres menuer tilpasset højtiderne: påske, pinse, Mortens aften, jul og nytår. Der skal ligeledes gøres mere ud af søndagsmenuen.

Tilbudsgiver skal kunne levere alle former for diæter og specialkost – herunder:

- Diabetes
- Fedt – og kolesterolmodificeret diæt

<sup>3</sup> [https://www.sst.dk/da/udgivelser/2016//-/media/Nyheder/2016/Anbefalinger\\_institutionskost.ashx](https://www.sst.dk/da/udgivelser/2016//-/media/Nyheder/2016/Anbefalinger_institutionskost.ashx)



- Proteinrig
- Allergivenlig kost
- Vegetarkost
- Findelt kost

### 3.2 Serviceniveau

Maden skal bestå af en hovedret.

Sædvanligt tilbehør såsom kanel sukker, smør til risengrød, brød til suppe, surt og sødt osv. leveres sammen med maden.

Der udarbejdes, senest 2 uger før den træder i kraft, en varieret menuplan løbende over minimum en måned. Menuplanen skal afspejle årstidernes råvarer. Det skal være en varieret kost -, syns - og smagsoplevelse. Det skal være muligt for borgeren at vælge mellem flere forskellige menuer hver uge.

Madleverandøren skal være indstillet på minimum en gang årligt at deltage i dialogmøder med kommunen om opgavens udførelse. Deltagelse i disse møder afregnes ikke.

### 3.3 Madens næringsindhold og portionsstørrelser

Krav til energifordeling og næringsindhold i maden:

- Madens næringsindhold skal følge gældende retningslinjer beskrevet i ”Anbefalingerne for den danske institutionskost”<sup>4</sup>
- Maden udgør 25-30 % af en almindelig døgnforplejning, det vil sige ca. 2.500 KJ.

Mærkning skal omfatte oplysninger om indhold og opbevaringsfrist i henhold til reglerne i fødevarerloven<sup>5</sup>.

Anvendelse af farvestoffer og tilsætningsstoffer skal holdes på et absolut minimum – der henvises til fortegnelse over godkendte tilsætningsstoffer fra Fødevarestyrelsen (EU-listen)<sup>6,7</sup>.

---

<sup>4</sup> [https://www.sst.dk/da/udgivelser/2016//-/media/Nyheder/2016/Anbefalinger\\_institutionskost.ashx](https://www.sst.dk/da/udgivelser/2016//-/media/Nyheder/2016/Anbefalinger_institutionskost.ashx)

<sup>5</sup> <https://danskelove.dk/fodevarerloven>

<sup>6</sup> <https://foedevarestyrelsen.dk/kost-og-foedevarer/foedevaresikkerhed/tilsaetninger/tilsaetningsstoffer>

<sup>7</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:02008R1333-20160209&qid=1460450837469&from=DA>



### 3.4 Øvrige tilbud

#### Gæstemåltider og tilkøbsydelse

Der skal kunne bestilles hovedret til gæster. Bestilling skal ske senest kl. 12 dagen før udbringning finder sted

Betaling af eventuelle tilkøbsydelse sker direkte mellem leverandør og borger.

### 3.5 Udbringning

Udbringningsruten planlægges således, at den enkelte borger kan forvente levering på fast tidspunkt, uanset om de aktuelle frameldinger har indflydelse på ruteplanen.

Udbringning forstås af leverandøren.

Der tillades en afvigelse fra det aftalte afleveringstidspunkt på +/- 15 minutter.

Ved udkørsel af mad skal de i anbefalingerne<sup>8</sup> anførte hygiejniske krav samt minimums- og maksimumstemperaturer overholdes.

Madchauffører og andre, der har kontakt til borgerne, skal optræde venligt og tale et forståeligt dansk.

Udbringeren er pålagt omgående tilbagemeldingspligt til ældreplejen om alle uregelmæssigheder under udbringningen – herunder modtageren ikke er hjemme/ikke lukker op eller forekommer at have behov for assistance fra ældreplejen.

Udbringeren skal altid være velsoigneret og i rent, praktisk tøj samt kunne legitimere sig.

### 3.6 Administrative regler

Leverandøren er eneansvarlig for styring af leverancerne.

Leverandøren er ansvarlig for registrering af bestillinger og afbestillinger.

Den enkelte borger har mulighed for at afbestille både enkelte dage og sammenhængende perioder for eksempel i forbindelse med ferie eller indlæggelse på sygehus.

Bestilling og afbestilling skal ske senest kl. 12 dagen før levering finder sted.

Forekommer der leverancefejl eller mangler, der kan tilskrives leverandøren, er denne forpligtet til omgående – og for egen regning – at levere det manglende til modtageren.

---

<sup>8</sup> [https://www.sst.dk/da/udgivelser/2016//-/media/Nyheder/2016/Anbefalinger\\_institutionskost.ashx](https://www.sst.dk/da/udgivelser/2016//-/media/Nyheder/2016/Anbefalinger_institutionskost.ashx)

Opgørelser over månedlige leverancer til den enkelte borger skal fremsendes elektronisk til kommunen inden for de af kommunen fastsatte tidsfrister.

Jf. Mariagerfjord Kommunes kvalitetsstandarder (leverancesikkerhed og erstatningshjælp)<sup>9</sup> er leverandør forpligtet til følgende i forbindelse med leverancesikkerhed:

- Ved ændringer kontaktes borgeren af leverandøren senest om morgenen samme dag.
- Ved akut opståede situationer skal borgeren kontaktes så hurtigt som muligt.

### 3.7 Betaling for ydelserne

Betaling sker bagud én gang om måneden på baggrund af leverandørens månedlige opgørelse over leverancerne. Faktureringen skal specificere de enkelte leveringssteder med angivelse af tidspunkt og leverede mængder.

Fakturaer sendes elektronisk til rekvirerende afdeling/institution (5798004230268) med angivelse af eventuelle ID-numre, som er nødvendige for Ordregiver for effektiv fakturabehandling.

Fakturaen skal indeholde:

- Udstedelsesdato (fakturadato)
- Fakturanummer (nummer der kan identificere fakturaen)
- Leverandørens CVR/SE-nummer
- Leverandørens navn og adresse samt Ordregivers navn og adresse
- Navn på sagsbehandler
- Borgers navn
- Cpr. Nr.
- Ydelsens art/titel
- Pris pr ydelse eksklusivt moms.

Ordregiver er berettiget til at udskyde betalingen, hvis faktura ikke modtages elektronisk, hvis ovenstående oplysninger mangler eller er fejlbehæftede.

Priserne reguleres hvert år pr. 1. marts på baggrund af stigningen i Danmarks Statistiks samlede forbrugerprisindeks for januar måned det foregående år til januar måned i indeværende år. Prisen for en hovedret er den samme uanset produktionsform eller, om der er tale om normalcost eller special- og/eller diætkost.

---

<sup>9</sup> Gældende kvalitetsstandarder findes på <https://www.mariagerfjord.dk/Kommunen/kvalitetsstandarder>



### 3.8 Kvalitetssikring

Det er leverandørens ansvar, at produktion og levering sker i overensstemmelse med gældende lovgivning og anbefalinger. Leverandøren forpligter sig til at holde sig ajourført med ny lovgivning inden for området.

Den leverede mad skal ernæringsmæssigt leve op til retningslinjerne i ”Anbefalingerne for den danske institutionskost”<sup>10</sup>. Mariagerfjord Kommune kan vælge en tilfældig uge, hvor leverandøren skal lave en ernæringsberegning for alle ugens retter som dokumentation for, at anbefalingerne overholdes.

Leverandøren skal have et egenkontrolprogram, som er godkendt af Fødevarerkontrollen.

Fødevarerdirektoratets varemærkning (smiley-ordningen) skal kunne oplyses over for borgerne.

Håndtering af eventuelle klager fra borgerne indgår i leverandørernes løbende kvalitetssikring.

Såfremt kommunen vælger at lave en borgerundersøgelse, er leverandørerne forpligtet til i fornødent omfang at stille sig til rådighed ved udlevering/indsamling af spørgeskemaer m.m.

### 3.9 Relevante regler

Det forudsættes at produktion og levering sker i overensstemmelse med bl.a. følgende forskrifter:

- LBK nr. 1033 af 05/07/2023: Bekendtgørelse af lov om fødevarer<sup>11</sup>.
- Anbefalinger for den danske institutionskost, Fødevarerdirektoratet, 2015<sup>12</sup>
- Den Nationale Kosthåndbog<sup>13</sup>
- Gældende kvalitetsstandarder for madservice i Mariagerfjord Kommune (bilag 1)

---

<sup>10</sup> [https://www.sst.dk/da/udgivelser/2016/---/media/Nyheder/2016/Anbefalinger\\_institutionskost.ashx](https://www.sst.dk/da/udgivelser/2016/---/media/Nyheder/2016/Anbefalinger_institutionskost.ashx)

<sup>11</sup> <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2023/1033>

<sup>12</sup> [https://www.sst.dk/da/udgivelser/2016/---/media/Nyheder/2016/Anbefalinger\\_institutionskost.ashx](https://www.sst.dk/da/udgivelser/2016/---/media/Nyheder/2016/Anbefalinger_institutionskost.ashx)

<sup>13</sup> <https://kosthaendbogen.dk/>



#### 4. Underskrift

Leverandører påtager sig at producere og udbringe mad til hjemmeboende borgere i Mariagerfjord Kommune, som er visiteret til madservice, i henhold til Servicelovens § 83 stk. 1, nr. 3 (frit valg). Ved underskrift accepteres levering i overensstemmelse med vilkår beskrevet i godkendelsesmaterialet.

Kontrakten træder i kraft den \_\_\_\_\_

**For leverandøren**

Dato:

---

**For Mariagerfjord Kommune**

Dato:

---



## Bilagsoversigt

- Bilag 1: Kvalitetsstandard for madservice frit valg

## Bilag 1: Kvalitetsstandard for Madservice til udbringning - Mariagerfjord Kommune (2023-udgave)

|   |  |
|---|--|
| <b>Formål</b>                               | <p>Formålet med hjælpen er:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at tilbyde dig levering af måltider, hvis du på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, ikke selv kan varetage madlavning.</li> <li>• at give dig mulighed for at fastholde eller forbedre din ernæringstilstand gennem nærende og varierede måltider.</li> </ul> |
| <b>Målgruppe og kriterier for tildeling</b> | <p>Vi tilbyder madservice til udbringning til dig, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, ikke selv kan varetage madlavning.</p> <p>Du skal være bosiddende i Mariagerfjord Kommune.</p>   |
| <b>Indsatsen kan omfatte</b>                | <p>Du har mulighed for at vælge mellem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forskellige menuer i løbet af ugen. Menuerne varierer fra uge til uge</li> <li>• Tilvalg af biretter og ekstra mad til fx gæster er muligt</li> </ul>   |
| <b>Kommunens målsætning for indsatsen</b>   | <p>Vi har som mål at tilbyde dig velsmagende, indbydende og varieret kost med høj ernæringsmæssig værdi, hvis du ikke selv kan varetage madlavning.</p>  |
| <b>Serviceniveau</b>                        | <p>Du har mulighed for at modtage:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• varmholdig mad (leveres dagligt)</li> <li>• køle-vakuum pakket mad (leveres ugentligt)</li> </ul> <p>Du kan vælge at få leveret måltider fra 3 – 7 dage om ugen.</p>   |
| <b>Omkostning for borger</b>                | <p>Du betaler for madservice. Vi fastsætter taksten for madservice, og regulerer den en gang årligt. Taksterne fremgår af kommunens hjemmeside <a href="#">Madservice   Mariagerfjord Kommune</a></p> <p>Betaling sker bagudrettet for de madportioner, som du har modtaget, og betaling fratrækker vi som udgangspunkt månedligt fra din pension.</p>   |



|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Levering og omfang</b>      | <p>Vi iværksætter din bevilling på madservice senest to hverdage efter, at bestillingen er sendt til leverandøren.</p> <p>Du har mulighed for at vælge mellem kommunens godkendte leverandører af madservice, som fremgår af kommunens hjemmeside <a href="#">Madservice   Mariagerfjord Kommune</a></p>   |
| <b>Opfølgning på indsatsen</b> | <p>Myndighed og Visitation følger løbende op på dine behov og den madservice, du modtager, når din situation ændrer sig, og vil i den sammenhæng revurdere dine indsatser.</p> <p>Hvis du ikke længere ønsker madservice, skal du give besked til Myndighed og Visitation.</p>   |
| <b>Lovgrundlag</b>             | <p>Lov om social service § 83.</p>   |
| <b>Klagemulighed</b>           | <p><b>Klager over afgørelse</b><br/>Du kan klage over afgørelsen hos Myndighed og Visitation senest fire uger efter afgørelsen er modtaget. Vi genvurderer herefter sagen, og hvis vi fastholder afgørelsen, sender vi sagen videre til behandling i Ankestyrelsen.</p> <p><b>Klager over udførelse af hjælpen</b><br/>Hvis du er utilfreds med maden eller madleverancen, retter du henvendelse til den valgte leverandør. Klager kan omhandle:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Leverandørens medarbejdere</li><li>• Den måde, som opgaven udføres og leveres på, det vil sige både madens kvalitet og måden leveringen af maden sker på.</li></ul> |