

Bilag 1

Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen



Kravspekifikation

Til leverandører af
madservice med udbringning

Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
oktober 2023

Indhold

1. Overordnet beskrivelse af ydelsen	3
2. Lovgrundlag.....	3
3. Beskrivelse af ydelser.....	4
3.1 Måltidskategorier.....	4
3.2 Leveringshyppighed	4
4. Madens kvalitet	5
4.1 Næringsværdi	5
4.2 Økologi.....	5
4.3 Reduktion i klimaaftryk på fødevareindkøb.....	5
4.4 Reduktion af madspild	6
5. Forhold vedrørende medarbejdere.....	6
5.1 Tavshedspligt	6
5.2 Medarbejdernes kompetencer	6
5.3 Medarbejdere med borgerkontakt	6
5.4 Lån, gaver mv.....	7
6.Leveringsbetingelser.....	8
6.1 Opstart og ophør.....	8
6.2 Information	8
6.3 Leverandørskift.....	8
6.4 Ændring og aflysninger	8
7.Transport og aflevering af mad	9
7.1 Temperaturer og hygiejne	9
7.2 Tidsrum for udbringning	9
7.3 Rutetilpasninger	9
7.4 Aflevering af maden hos borger	10
7.5 Reaktionsid	10
7.6 Forgæves gang.....	10
7.7 Nøgler	11
8. Biler og indretning af disse	11
8.1 Godkendelser	12
8.2 Reklamering og udvidet drift.....	12
8.3 Hygiejne	12
9. Sikkerheds- og miljøkrav til køretøjer	12
10. Udvikling og samarbejde	13
10.1 Udvikling	13
10.2 Samarbejde	13
11. Dokumentation og tilsyn	13
11.1 Hygiejne	13
11.2 IT-system	14
11.3 Data	14
11.4 Antal leverede ydelser og økonomi	14

11.5	Orientering til borgerne	14
11.6	Klager.....	14
11.7	Beredskab.....	15

1. Overordnet beskrivelse af ydelsen

Kravspecifikationen beskriver de krav, som Københavns Kommune stiller til de opgaver, der er forbundet med at levere madservice med udbringning til hjemmeboende borgere, jf. servicelovens § 83.

Kravspecifikationen omfatter forhold og krav vedr. produktion og udbringning af mad til visiterede borgere i Københavns Kommune. Da borgerne har frit valg mellem leverandører, er omfanget af ydelser dels afhængigt af, hvor mange borgere der efter kommunens kvalitetsstandarder visiteres til madservice, dels af borgernes konkrete valg af leverandør.

Københavns Kommune er landets største kommune med 656.787 indbyggere pr. 2. kvartal 2023 (Danmarks Statistik). I 2032 forventes andelen af borgere over 80 år at være vokset med knap 60% i København (Københavns Kommunes nøgletalsrapport 2022).

I maj 2023 var 1.935 borgere (både borgere i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF) og i Socialforvaltningen (SOF) visiteret til madservice, heraf får 993 borgere i samme måned leveret mad fra den kommunale leverandør, Københavns Madservice (KMS). Flertallet af modtagere af madservice er ældre borgere over 80 år.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, som visiterer borgere over 65 år, er administrativt inddelt i områderne Nord og Syd, der hver især visiterer borgere i området til madservice med udbringning.

Socialforvaltningen visiterer borgere under 65 år med behov for madservice.

Der indgås kun én rammeaftale for hver leverandør.

2. Lovgrundlag

I henhold til § 83 i serviceloven LBK nr. 170 af 24/01/2022 med senere ændringer, har kommunen pligt til at sørge for, at der tilbydes hjælp, herunder madservice, til borgere, der på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller på grund af særlige sociale problemstillinger har behov for dette. Efter servicelovens § 91 har kommunen endvidere pligt til at skabe grundlag for, at modtagere af madservice kan vælge mellem mindst to leverandører.

Kommunen træffer afgørelse om bevilling af madservice. Denne visitation sker ud fra en konkret og individuel vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp inden for rammerne af det serviceniveau, som kommunen har fastlagt.

Kommunen er forpligtet til at føre tilsyn med, at opgaverne til stadighed udføres forsvarligt, herunder at der sker en revisitation i tilfælde af ændringer i borgerens behov for hjælp. Opgavevaretagelsen skal efterleve den kvalitet og de målsætninger, som er politisk besluttet.

Leverandører af madservice er underlagt lovgivning og særlige regelsæt, der er gældende for fødevarereproducerende virksomheder, herunder fødevarereforordningen 178/2002 med senere ændringer og fødevarereloven nr. 467 af 15/05/2014 med senere ændringer samt hygiejneforordningen og bekendtgørelsen nr. 788 af 24. juli 2008 om fødevarerhygiejne.

Leverandøren skal være autoriseret som fødevarereproducent og skal overholde gældende regler om hygiejne, jf. Hygiejneforordningen 852/2004 og bekendtgørelse nr. 497 af 23. marts 2021 om fødevarerhygiejne. Leverandøren skal underlægge sig hygiejnekontrol, jf. kontrolforordningen 882/2004 med senere ændringer og i øvrigt følge retningslinjer for ernæring og måltidsproduktion, jf. *Anbefalinger for den danske institutionskost*, seneste udgave (Fødevarestyrelsen, Sundhedsstyrelsen, DTU Fødevareinstituttet) samt *Kosthåndbogen* (Kost og Ernæringsforbundet, Sundhedsstyrelsen, Fødevarestyrelsen). Den producerede mad skal mærkes, jf. bekendtgørelse nr. 1355 af 27/11/2015 om mærkning af fødevarer.

Leverandøren er endvidere underlagt retssikkerhedsloven LBK nr. 1121 af 12/11/2019 med senere ændringer, som fastslår, at private leverandører er underlagt forvaltnings- og offentlighedslovens bestemmelser, når de overdrages opgaver, der udføres med hjemmel i serviceloven. Leverandøren skal sikre, at også de ansatte, der kommer i berøring med emner omfattet af de forvaltningsretlige regler, er bekendt med disse.

Leverandøren er omfattet af arbejdsmiljøloven LBK nr. 2062 af 16/11/2021 med senere ændringer, hvor arbejdsgiveren skal sørge for, at der udarbejdes en skriftlig arbejdspladsvurdering af sikkerheds- og sundhedsforholdene på arbejdspladsen under hensyntagen til arbejdets art, de arbejdsmetoder og arbejdsprocesser, der anvendes, samt virksomhedens størrelse og organisering.

Leverandøren indestår for, at dennes underleverandører også overholder de nævnte regler.

3. Beskrivelse af ydelser

3.1 Måltidskategorier

Leverandører af madservice med udbringning skal levere følgende kostformer:

- Levering af Normalkost
- Levering af Kost til småtpisende
- Levering af Ældrekost
- Levering af diæter

Det er endvidere muligt, at leverandører kan levere MAP-pakket mad.

Der kan læses nærmere om kostformer i kapitel 4 om *Madens Kvalitet*.

3.2 Leveringshyppighed

Leverandører af madservice med udbringning kan godkendes til at levere mad til borgere 3-7 dage om ugen. Leverancerne skal udbringes til alle visiterede borgere 365 dage om året.

For MAP-pakket kold mad til flere dage ad gangen kan leverandøren endvidere blive godkendt til at levere mad to gange om ugen til borgere visiteret til madservice fire til syv dage om ugen, og levering én eller to gange om ugen for borgere visiteret til madservice tre dage om ugen.

Københavns Kommune visiterer udelukkende borgere til MAP-pakket mad, såfremt borger kan håndtere opvarmning af maden uden hjælp fra hjemmeplejen.

Vilkår og krav til levering er uddybet i kapitel 7 om *Transport og aflevering af mad*.

4. Madens kvalitet

4.1 Næringsværdi

Leverandøren skal tage udgangspunkt i de officielle kostanbefalinger, jf. *Anbefalinger for den danske institutionskost*, seneste udgave (Fødevarestyrelsen, Sundhedsstyrelsen, DTU Fødevareinstituttet) samt *Kosthåndbogen* (Kost og Ernæringsforbundet, Sundhedsstyrelsen, Fødevarestyrelsen). Leverandører af madservice skal løbende foretage og kunne dokumentere næringsberegninger. Endvidere skal maden mærkes med varedeklaration og/eller næringsdeklaration jf. kvalitetskravene og gældende lovgivning og bekendtgørelser vedr. mærkning af fødevarer.

Københavns Kommune kan ikke vurdere borgeres individuelle energibehov, hvorfor der tages udgangspunkt i en standard dagskost med et gennemsnitligt energiindhold på 9 MJ. Københavns Kommunes krav til energiindholdet pr. leveret måltid er 25% af det daglige energiindhold, da det forventes, at de sidste 5% udgøres af borgernes egne drikkevarer. Dermed bliver det samlede energiindhold for et hovedmåltid inkl. drikkevarer de anbefalede 30%.

Bilag A beskriver kvalitetskrav til ernæring, råvarer og produktion samt emballage.

4.2 Økologi

Københavns Kommune har et mål om, at mindst 90% af råvarerne skal være økologiske, og køkkenerne skal have Det Økologiske Spisemærke i guld. Kommunen beregner jævnligt og mindst én gang om året den gennemsnitlige økologiprocent for kommunens madservice (Københavns Madservice). Leverandøren er forpligtet til minimum at have 60% økologi og om muligt minimum Det Økologiske Spisemærke i sølv svarende til en økologiprocent på 60-90%.

Økologiprocenten udregnes og kontrolleres med udgangspunkt i spisemærkemethoden, dvs. gennem udarbejdelse af økologiregnskab. Leverandøren skal løbende registrere og dokumentere økologiprocenten ud fra de af kommunen fastlagte retningslinjer.

Øgede omkostninger til finansiering af omlægning til økologi for den kommunale madservice indregnes i afregningspriserne.

Læs mere om Det Økologiske Spisemærke: [FAQ \(oekologisk-spisemaerke.dk\)](https://oekologisk-spisemaerke.dk)

4.3 Reduktion i klimaaftryk på fødevareindkøb

Københavns Kommune har, jf. kommunens Mad- og Måltidsstrategi (2019-2024) ([mad og maaltidsstrategi 2019 Low.pdf \(kk.dk\)](#)), en målsætning om reduktion af klimaaftrykket på fødevareindkøb med 25% inden 2025. Københavns Kommune

gennemfører løbende beregninger af klimaaftrykket baseret på indkøbstal. Eksterne leverandører af madservice skal årligt redegøre for, hvordan de arbejder med at reducere klimaaftrykket på fødevareindkøb.

Eksterne leverandører kan vælge at beregne klimaaftryk på fødevareindkøb som Københavns Kommune. Klimaberegningerne tager afsæt i de standarder for fødevarernes klimaaftryk, som World Resource Institute (WRI) anvender (www.wri.org).

4.4 Reduktion af madspild

Københavns Kommune har, jf. kommunens Mad- og Måltidsstrategi en målsætning om at reducere madspild med 50% inden 2030. Københavns Kommune gennemfører årligt målinger af madspild baseret på vejning af madaffald.

Eksterne leverandører af madservice skal årligt redegøre for, hvordan de arbejder med at reducere madspild. Eksterne leverandører kan vælge at måle madspild som Københavns Kommune, dvs. ved vejning af madaffald.

5. Forhold vedrørende medarbejdere

5.1 Tavshedspligt

Alle medarbejdere ansat hos leverandøren er underlagt tavshedspligt, jf. retssikkerhedslovens § 43, stk. 1 og 2, og straffelovens §§ 152 og 152a, omkring forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratrædelse eller ved kontraktforholdets ophør.

5.2 Medarbejdernes kompetencer

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at medarbejderne har kvalifikationer, der gør det muligt at levere ydelsen i overensstemmelse med gældende lovgivning, kvalitetsstandarder, kravspecifikation samt Københavns Kommunes Mad- og Måltidsstrategi (vedtaget i Borgerrepræsentationen den 19. september 2019).

Københavns Kommune forudsætter, at leverandørens medarbejdere

- opfylder de til enhver tid gældende krav, der stilles i love og bekendtgørelser i relation til madproduktion og -distribution
- er kompetente til at udføre opgaverne.
- instrueres eller uddannes i fødevarehygiejne, så det står i rimeligt forhold til det arbejde, de udfører.

Instruktionen/uddannelsen skal gives fra første ansættelsesdag. Det er lederen af fødevarevirksomheden, der er ansvarlig for, at personalet har den rette instruktion/uddannelse.

5.3 Medarbejdere med borgerkontakt

Leverandøren skal overholde gældende arbejdsmiljølovgivning og lovgivning om personaleforhold.

Chaufførerne skal have telefon, så leverandøren, visitationen og SUF-vagtcentral¹ kan komme i kontakt med dem (og vice-versa). Omkostninger dækkes af leverandøren.

For alle medarbejdere med borgerkontakt gælder følgende:

- Medarbejdere skal kunne:
 - tale dansk - så borgerne kan forstå det
 - skrive dansk - så opgaven løftes fagligt forsvarligt
 - læse dansk - så opgaven løftes fagligt forsvarligt
- Medarbejdere skal have modtaget en grundig introduktion til opgaverne.

Levering af mad på borgers bopæl skal foregå på en måde, der sikrer borgeren størst mulig tryghed med respekt for den enkelte borger og under hensyntagen til, at levering foregår i borgerens eget hjem. Medarbejdere med direkte borgerkontakt, fx chauffører:

- skal have kompetencer til at levere mad til borgere på en fagligt forsvarlig måde, dvs. at maden skal have den rette temperatur, kold og varm skal afleveres adskilt, borger får den rette mad/diæt, borger får alt det bestilte inkl. Tilbehør osv.
- skal være velsoignerede
- skal have nødvendigt hygiejnekendskab til opgaveløsningen. Hvis leverandøren vælger at køre med to personer i enkelte biler, gælder kravene også for den ekstra person, der har berøring med maden. Eventuel chaufførmedhjælper skal være fyldt 16 år.
- skal bære en genkendelig uniform og forsynet med tydelig billedlegitimation, så svagtseende kan se og læse det.
- skal vise konduite ved leveringen af maden. Der skal ikke ydes ekstraordinær service ved leveringerne, men der skal udvises almindelige menneskelige hensyn i situationer, hvor borger eventuelt har behov for hjælp.
- må ikke opholde sig i borgeres hjem uden for arbejdstiden og den konkrete opgaveløsning

Alle chauffører skal gøres bekendt med samt overholde Københavns Kommunes tomgangsregulativ, der foreskriver, at motoren i et holdende køretøj ikke må være i gang længere end højst nødvendigt og højst 1 minut. Køretøjer, hvis motor skal være tændt for at oppebære temperatur i køretøjets køle-/varmeanlæg, er undtaget fra reglen, men skal så vidt muligt minimere at holde i tomgang.

Læs mere: [Stop motoren...tænk på miljøet. 2021 \(itera.dk\)](https://stopmotoren.dk/tank-pa-miljoet-2021)

5.4 Lån, gaver mv.

Leverandøren skal sikre, at alle medarbejdere er vidende om, at de ikke må modtage eller give gaver – herunder arv – eller låne penge til eller af borgeren.

¹ SUF Vagtcentral er døgnplejens akutte vagtcentral, hvor borgere, pårørende og samarbejdspartnere i den øvrige pleje- og behandlingssektor kan henvende sig telefonisk, når der opstår akutte omsorgsmæssige problemer hos borgerne uden for normal åbningstid i visitationen eller hjemmeplejen.

6.Leveringsbetingelser

6.1 Opstart og ophør

Når borger vælger leverandør af madservice, bliver den valgte leverandør kontaktet af visitationen. Som udgangspunkt forventes madservice opstartet senest 2 dage (2-3 dage ved visitation til særlig diæt), efter leverandøren har modtaget aftalen om indsatsen.

Såfremt visitationen finder det nødvendigt, skal madservice opstartes omgående, når leverandøren har modtaget afgørelsen om ydelsestildelingen, fx ved udskrivning fra hospital.

En leverandør kan ikke nægte at levere ydelser til en borger, der har ønsket den pågældende leverandør.

Såfremt en borger kontakter leverandør for at blive oprettet eller ophøre som modtager af madservice, skal leverandøren henvise til visitationen.

6.2 Information

Når en borger bevilges madservice, informeres borger om valgmuligheden mellem den kommunale og de private leverandører. Visitator udleverer informationsmateriale om de enkelte leverandører til borger. Leverandører skal derfor udarbejde relevant informationsmateriale til borgerne omkring deres tilbud.

Alle omkostninger til udarbejdelse, fremstilling og distribution af informationsmateriale afholdes af leverandøren.

Informationsmaterialet skal følge gældende lovgivning på området, herunder markedsføringsloven, og må ikke reklamere for købsbetingede ydelser.

Leverandøren skal løbende udarbejde borgerrettet informationsmateriale med oplysninger om mulighed for valg af forskellige menuer og beskrivelse af retterne, der sikrer, at borgerne kender tilbuddene. Hvis borger overlader valg af menu til leverandøren, skal borger ligeledes informeres om, hvad der leveres.

6.3 Leverandørskift

Borger har mulighed for at skifte leverandør med minimum to ugers varsel. Borger skal henvende sig til visitationen, mundtlig anmodning er tilstrækkelig.

Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end ovenstående, fx ved alvorlige uoverensstemmelser mellem leverandør og borger, eller situationer hvor leverandøren i forbindelse med ydelsesleveringen i alvorlig grad har misligholdt sine forpligtelser over for borger.

6.4 Ændring og aflysninger

Hvis borger ønsker at aflyse eller flytte enkeltstående leveringer, skal borger aftale dette med leverandøren. Ønsker borger at ændre levering herudover, skal borger henvende sig til visitationen om ønsket.

Aflysning af et måltid skal ske senest kl. 13 dagen før leveringen og senest fredag kl. 13 ved aflysning af måltid til weekenden. Leverandøren modtager ikke betaling for rettidigt aflyste madserviceydelser.

Leverandøren kan ikke aflyse leveringer.

7. Transport og aflevering af mad

Leverandøren er ansvarlig for alle forhold omkring opbevaring og transport af maden. Dette gælder uanset, om leverandøren selv udfører opgaven eller vælger en underleverandør til at varetage opgaven.

Borger skal kunne vælge, om mad leveres varm eller kølet. Borgere, der ønsker MAP-pakket kold mad til flere dage ad gangen, skal visiteres hertil. Ved levering skal maden fortsat være ubeskadiget og fremstå indbydende. Leverandøren skal være opmærksom på, at transport, ud fra en hygiejnemæssig synsvinkel, kan være kritisk, og køle- og varmekæder skal overholdes under transport og levering til borger.

7.1 Temperaturer og hygiejne

For beskrivelse af reglerne henvises der udover til hygiejneforordningen og hygiejnebekendtgørelsen til vejledning nr. 9042 af 29. januar 2021 om fødevarehygiejne.

Kølet mad skal altid opbevares ved 5° C eller derunder, og kølekæden må ikke brydes under transport og levering. Maden skal holdes vandret under transport og levering.

Varm mad skal opvarmes til 75° C og må ikke leveres til borgeren ved en temperatur under 65° C.

7.2 Tidsrum for udbringning

Maden – både varm mad og kølemad – skal leveres enten kl. 11.00 – 13.30 eller mellem kl. 16.00 – 18.30. MAP-pakket kold mad til flere dage ad gangen skal leveres i dagtimerne efter forudgående aftale med borger.

Borger skal have leveret maden på samme tidspunkt hver gang, dog med en maksimal afvigelse på +/- 30 minutter. Ca. 10% af borgerne vil samtidigt med madleverancerne have behov for hjemmehjælp. For disse borgere må afvigelsen maksimalt være +/- 15 minutter

7.3 Rutetilpasninger

Den enkelte borger skal som udgangspunkt have leveret maden på samme tidspunkt hver gang. Rutetilpasninger kan dog være nødvendige, når der kommer nye borgere til en rute, eller når borgere stopper eller afviger fra deres normale leveringsmønster. Der kan også være tale om trafikale forhold, der gør en omlægning nødvendig.

At flytte leveringstidspunktet for en borger fra et tidsinterval til et andet er en markant ændring for den enkelte borger, og konsekvensen af en rutetilpasning kan være, at enkelte borgere får ændret deres leveringstidspunkt inden for den dag- eller aftenrute, de er på. Ved ændring af ruterne skal leverandør desuden være opmærksom på, at ca. 25% af borgerne deltager i forskellige aktiviteter – fx genoptræning eller er i beskæftigelse – hvorfor disse borgere kun kan modtage maden i ét af tidsintervallerne, som oftest i intervallet mellem kl. 16.00 og 18.30.

Leverandøren opfordres derfor til at prioritere borgerens ønske og tarv højest og således nøje opveje gevinsten ved ændring af ruterne mod generne for borgerne. Større rutetilpasninger – fx nedlæggelse af ruter – bør kun ske 1-2 gange om året.

Ca. 10% af borgerne er visiteret til hjemmehjælp samtidig med madleverancen. Derfor skal evt. ændring af leveringstidspunkt i forbindelse med en ændring eller tilpasning af ruterne ske i samarbejde med borgerens leverandør af hjemmepleje ved henvendelse til kommunens visitation.

7.4 Aflevering af maden hos borger

Københavns Kommune ønsker, at afleveringen på borgerens bopæl foregår på en måde, der sikrer borgerne størst mulig tryghed.

Da målgruppen er svage borgere, er det yderst vigtigt, at leverancerne kommer ud til borgerne 365 dage om året, og at det så vidt muligt er den samme chauffør, der kommer ud til den samme borger hver gang.

Chaufføren afleverer som udgangspunkt maden uden yderligere emballage ved personlig kontakt til borgeren ved bopælens hoveddør. Maden må som hovedregel ikke sættes uden for døren til bopælen uden forudgående aftale med visitationen. I særlige tilfælde må chaufføren, efter aftale med borger eller pårørende, gå ind i borgers hjem og fx sætte maden i køleskabet. Dette skal ske efter aftale mellem borger og leverandør om udlevering af nøgle.

7.5 Reaktions tid

Da mange borgere, der modtager madservice, er dårligt gående og svagthørende, forventes det, at leverandør banker eller ringer på døren flere gange og giver borgeren god tid til at nå døren. Er chaufføren i tvivl, om borger er hjemme, skal chaufføren forsøge at kontakte borger pr. telefon.

Chaufføren skal ved aflevering præsentere sig tydeligt i eventuel dørtelefon.

7.6 Forgæves gang

Hvis en chauffør oplever, at der ikke bliver åbnet hos en borger, når maden skal afleveres, skal chaufføren forsøge at kontakte borger pr. telefon. Det er leverandørens ansvar at have registreret borgers telefonnummer. Bliver telefonopkaldet ikke besvaret, skal leverandøren foretage et kontrolopkald inden for 5 minutter, og chaufføren har pligt til at returnere til borger, hvis leverandøren opnår kontakt med borger. I den konkrete samtale med borger, kan det aftales, at maden anbringes uden for borgerens dør, såfremt dette kan gøres hygiejnisk forsvarligt – herunder sikring af kølekæden. Maden må under ingen omstændigheder sættes på gulvet eller jorden, medmindre det er aftalt med borger, og emballering er hygiejnisk forsvarlig.

Procedure ved forgæves gang i tidsrummet kl. 11.00-15.30:

Hvis det ikke lykkes at komme i kontakt med borger efter ovenstående procedurer, skal leverandøren kontakte den visitation, der har bestilt ydelsen. Det er herefter visitationens opgave at vurdere det videre forløb. Visitationen kan kontaktes frem til kl. 15.30.

Leverandøren skal enten på den daglige køreliste eller i et journalsystem dokumentere, at maden ikke blev leveret, eller om maden eventuelt blev sat uden for døren.

Oplysningerne skal opbevares mindst et halvt år hos leverandøren og skal på forlangende kunne udleveres til Københavns Kommune.

Procedure ved forgæves gang i tidsrummet kl. 15.30-18.30 eller weekender, helligdage mv.:

Hvis det ikke lykkes at komme i kontakt med borgeren efter ovenstående procedure, skal leverandøren sørge for via mail eller pr. telefon at meddele Vagtcentralen, at maden ikke kan leveres som planlagt. Vagtcentralen vurderer det videre forløb. Maden kan placeres uden for borgers dør i hygiejnisk forsvarlig emballage, samtidig med at Vagtcentralen kontaktes.

Leverandøren skal enten på den daglige køreliste eller i et journalsystem dokumentere, at maden ikke blev leveret, eller om maden eventuelt blev sat uden for døren.

Oplysningerne skal opbevares mindst et halvt år hos leverandøren og skal på forlangende kunne udleveres til Københavns Kommune.

7.7 Nøgler

Leverandøren forpligter sig til, at borgere - som af forskellige årsager ikke er i stand til at åbne hoveddøren - får maden bragt helt ind i borgers hjem. Leverandøren er ansvarlig for at indgå aftale med borger eller pårørende om udlevering af nøgler.

I særlige tilfælde, hvor leverandøren ikke kan indgå direkte aftaler med borger eller pårørende om udlevering af nøgler, vil kommunen være behjælpelig med indgåelse af aftale og i nødvendigt omfang udlevere nøgler mod kvittering til leverandøren.

Leverandøren er forpligtet til at overholde Københavns Kommunes gældende regler, herunder overdragelse, sikker opbevaring og brug samt tilbagelevering af nøgler.

Det påhviler leverandøren at sikre, at der findes en skriftlig dokumentation for enhver aftale om udlevering af nøgler, hvor borger eller dennes pårørende har underskrevet en aftale om udlevering.

Leverandørerne hæfter for følgeudgifter i forbindelse med bortkomne nøgler og evt. udskiftning af lås.

Det påhviler leverandøren at aflevere alle nøgler ved udløb/opsigelse af aftalen således, at de umiddelbart kan overtages og bruges til opgaven af en ny leverandør.

8. Biler og indretning af disse

Leverandøren skal stille det nødvendige transportudstyr til rådighed for aftalen, og udstyret skal overholde gældende lovgivning, herunder miljølovgivning. Alle investeringer i denne forbindelse afholdes af leverandøren og skal være indregnet i det afgivne tilbud.

8.1 Godkendelser

Relevante godkendelser fra fx Fødevarestyrelsen, Arbejdstilsynet og Sikkerhedsstyrelsen skal foreligge.

8.2 Reklamering og udvidet drift

Leverandørens navn skal tydeligt fremgå på bilerne, så disse let kan genkendes af borgerne.

8.3 Hygiejne

Leverandøren skal sikre, at bilerne holdes rene og i god stand. Bilerne indrettes, så de kan rengøres og desinficeres tilstrækkeligt i henhold til Europa-Parlamentets og -rådets Hygiejne forordning (EF) nr. 852/2004 af 29. april 2004, kapitel 4 stk. 1.

Leverandøren skal sikre, at bilerne ikke anvendes til anden transport end fødevarer, eller sikre at bilerne vaskes og desinficeres før udbringning af maden, i henhold til Europa-Parlamentets og -rådets Hygiejneforordning (EF) nr. 852/2004 af 29. april 2004, kapitel 4 stk. 2.

9. Sikkerheds- og miljøkrav til køretøjer

Leverandørens anvendte materiel skal i hele aftaleperioden være i sikkerhedsmæssig forsvarlig stand ift. indretning, færdselssikkerhed mv. og opfylde de til enhver tid gældende EU-direktiver, dansk lovgivning og myndighedskrav, og som minimum leve op til sædvanlig standard i branchen.

- Køretøjerne skal som minimum overholde højeste Euro-norm og skal have en start-stop funktion.
- Alle nyindkøbte køretøjer skal overholde Trafikstyrelsens anbefalinger for varebiler, som foreskriver, at varebiler på højst 2.000 kg skal være A+-mærket, 2.001 til 2.500 kg skal være A-mærket, 2.501 til 3.000 kg skal være D-mærket og 3.001 til 3.500 kg skal være E-mærket.
- Alle køretøjer, der indkøbes efter 1. januar 2024, skal være eldrevne, medmindre leverandøren kan godtgøre, at eldrevne biler er mere end 20 % dyrere end en tilsvarende ikke-elbil. Ønsker leverandøren at indkøbe en bil, der *ikke* er eldrevet, skal Københavns Kommune kontaktes herom forud for indkøbet.
- Leverandøren er ansvarlig for, at de køretøjer, der anvendes i henhold til aftalen, til enhver tid er godkendte hertil.
- De køretøjer, der anvendes til udførelsen af kørslen – også reservekøretøjer – skal til enhver tid overholde de i kravspecifikationen angivne krav samt de af leverandøren afgivne oplysninger i tilbuddet. Reservekøretøjer må derfor ikke være ældre eller i dårligere stand end de køretøjer, der som udgangspunkt anvendes til kørslen.
- Leverandøren er forpligtet til lovmæssig vedligeholdelse af de benyttede kørekøjer.

Københavns Kommune har til enhver tid ret til at kræve køretøjet til syn. Københavns Kommune afholder udgifterne til selve synet, hvis køretøjet fungerer, som det skal. Fungerer køretøjet ikke som det skal, afholder leverandøren selv udgiften til syn samt eventuelle udgifter til reparationer og godkendelser.

10. Udvikling og samarbejde

10.1 Udvikling

Københavns Kommune kan gå i dialog og samarbejde med leverandører af madservice mhp. udvikling inden for området. Dialog og samarbejde kan bl.a. foregå i form af fælles udviklingsprojekter, fælles efteruddannelse m.v. Leverandøren kan efter nærmere aftale stille sig til rådighed for kommunale udviklingsprojekter. Formålet er at sikre videndeling og idéudveksling mellem private leverandører og kommunen samt at sikre tidlig dialog og deltagelse i udvikling mod implementering af nye tiltag.

Leverandøren skal implementere ændringer som følge af nye kvalitetsstandarder og nye politiske indsatser.

Leverandøren er endvidere forpligtet til at deltage i brugerundersøgelser m.v.

10.2 Samarbejde

Områdevisitationerne aftaler med den enkelte leverandør, hvordan den daglige kontakt mellem leverandøren og visitationen skal foregå.

Leverandøren er forpligtet til at deltage i møder med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen efter behov. Formålet med møderne er at optimere samarbejdet mellem de involverede parter. Der er mulighed for at drøfte samarbejdsrelationer og mulighed for gensidig erfaringsudveksling. Leverandøren er endvidere forpligtet til at deltage i møder med henholdsvis bruger- og ældreråd, når disse ønsker sager belyst, hvor leverandøren besidder nyttig viden. Der gives ikke særskilt betaling for deltagelse i hverken møder med repræsentanter fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen eller diverse relevante råd.

11. Dokumentation og tilsyn

Københavns Kommune ønsker at sikre, at den ydelse borgeren modtager er i overensstemmelse med de trufne myndighedsafgørelser og kommunens kvalitetsstandarder, kvalitetskrav og leverandørkrav på området. Københavns Kommune fører derfor tilsyn med leverandører af madservice, enten selv eller ved et dertil bemyndiget organ. Tilsynet kan udføre uanmeldte tilsyn hos leverandører. Grundlaget for tilsynet er kommunens kvalitetsstandarder, kvalitetskrav og leverandørkrav på området.

Leverandøren er forpligtet til løbende at føre kontrol med kvaliteten og omfanget af de leverede ydelser, og i øvrigt underkaste sig den kontrol, som Københavns Kommune og øvrige myndigheder fastsætter.

Københavns Kommune kan endvidere foretage stikprøvekontrol og kontrollere ydelsesleveringen til borgerne.

11.1 Hygiejne

Inden for hygiejneområdet skal leverandøren følge gældende lovgivning, forordninger, bekendtgørelse og vejledninger fra fødevaremyndighederne og vil være underlagt kontrol fra fødevaremyndighederne. Københavns Kommune skal uden ugrundet ophold informeres, hvis leverandøren ikke lever op til gældende lovgivning.

Københavns Kommune skal uden ugrundet ophold informeres ved indskærpelse, påbud, forbud, bødeforlæg og politianmeldelse fra fødevaremyndighederne. Det samme gælder, hvis godkendelser fratages virksomheden, eller der sker ændringer af autorisation og branchekode, sygdomsudbrud og tilbagetrækning hos borgerne.

Leverandøren skal på forlangende, og uden omkostninger for Københavns Kommune, fremskaffe fyldestgørende dokumentation til brug for forvaltningens vurdering af, om leverandøren opfylder den til enhver tid gældende hygiejnelovgivning.

11.2 IT-system

Københavns Kommune arbejder løbende på at lette kommunikation og dokumentation gennem anvendelse af IT-løsninger.

Såfremt kommunen stiller krav herom, vil leverandøren med to måneders varsel være forpligtet til at blive tilkoblet Københavns Kommunes omsorgssystem. Der indgås særskilt aftale herom. Kommunen vil i så fald stille det nødvendige program til rådighed for it-løsningen, mens leverandøren skal stille mindst en egnet pc med adgang til internettet til rådighed. Alle leverandørens egne udgifter til tilkobling til Københavns Kommunes elektroniske omsorgssystem, herunder ikke udtømmende udgifter til hardware, uddannelse og support mv., afholdes af leverandøren.

11.3 Data

Leverandøren af madservice er forpligtet til halvårligt at levere data vedr. kostformer, kosttyper samt leveringshyppigheder til Københavns Kommune.

11.4 Antal leverede ydelser og økonomi

Dokumentationen for de leverede ydelser leveres i forbindelse med den månedlige fakturering.

Desuden skal leverandøren løbende registrere følgende oplysninger:

- Antal leverede ydelser til den enkelte borger opgjort pr. leveringsdato
- Ændringer i leveringen, herunder når borgeren tilmelder/afmelder madservice, sætter leverancen i bero eller flytter
- Andre økonomiske oplysninger til brug ved afregning til kommunen samt kommunens opkrævning hos borgeren.

11.5 Orientering til borgerne

Borgerne skal som minimum én gang om måneden modtage en oversigt over, hvor mange leveringer, borger har modtaget, fordelt på forskellige måltidstyper og med beregning af den samlede pris.

11.6 Klager

Leverandøren skal registrere klager over leverandørens varetagelse af de af kontrakten omfattede opgaver. Klager, hvor der ikke findes en tilfredsstillende løsning mellem leverandør og borger inden fem hverdage, skal videresendes til visitationen uden yderligere ophold.

Ved behandling af klagesager er leverandøren underlagt forvaltningslovens bestemmelser, herunder notatpligt, vejledningspligt og pligt til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling og registrering af klager. Klagesager, der er rettet mod den kommunale myndighed, herunder klager over den udmålte hjælp, skal uden ugrundet ophold, videresendes til visitationen.

11.7 Beredskab

Leverandøren af madservice skal have et beredskab, der gør leverandøren i stand til at håndtere fraværperioder (ferie, sygdom mv.) samt løbende til- og afmeldinger. Leverandøren skal kunne levere mad til alle borgere, der er visiteret til den pågældende leverandør.

Leverandøren skal kunne kontaktes i det tidsrum, hvor ydelserne leveres. Leverandøren skal sikre, at der regelmæssigt følges op på akutte beskeder, herunder at der følges op på beskeder, der lægges på telefonsvarer eller sendes pr. mail alle dage, hvor leverandøren har leverancer.

Derudover skal det i forbindelse med udbringning være muligt at komme i kontakt med leverandøren eller dennes underleverandør, dvs. som minimum mellem kl. 11.00 - 13.30 og/eller kl. 16.00 - 18.30, afhængig af leverandørens valg af leveringstidspunkter.

I beredskabssammenhæng, fx ved elektricitetsnedbrud, som har medført, at telefoner er ude af drift, er det leverandørens ansvar at sikre sig, at Vagtcentralen på anden vis orienteres om de borgere, som ikke åbner døren ved madlevering.

Bilag A - Kvalitetskrav for madservice med udbringning

Som leverandør af madservice med levering i Københavns Kommune er der overordnede kvalitetskrav i forhold til ernæring, råvarer og produktion samt emballage.

Krav til ernæring

- Ved tilberedning af maden tages der udgangspunkt i de officielle kostanbefalinger: *Anbefalinger for den danske institutionskost*, seneste udgave (Fødevarestyrelsen, Sundhedsstyrelsen, DTU Fødevareinstituttet) samt *Kosthåndbogen* (Kost og Ernæringsforbundet, Sundhedsstyrelsen, Fødevarestyrelsen).
- Der tages udgangspunkt i en standard dagskost på 9 MJ.
- En hovedret skal udgøre 25% af det daglige energiindhold eksklusiv baret
- Der foretages næringsberegning af alle opskrifter, så kostens energifordeling og næringsstofindhold er kendt og følger anbefalingerne.
- Der tilbydes kostformerne Normalkost, Ældrekost (Sygehuskost) og Kost til småtspisende.
- Diæt tilbydes, når en læge har vurderet dette tilrådeligt, fx ved fødevareallergier.
- Kost til småtspisende består af en hovedret og to tilhørende mellemmåltider/biretter.
- Dysfagidiæt følger gældende ernæringsprincipper for Kost til småtspisende, og borgere tilbydes dysfagidiæt i tre nuværende konsistensstyper:
 - Blød
 - Gratin
 - Cremet

Krav til råvarer og produktion

- Leverandøren følger gældende fødevarelovgivning (<https://www.foedevarestyrelsen.dk/Selvbetjening/Vejledninger/Hygjejnevejledningg.>)
- Leverandøren fører elektronisk egenkontrol.
- Leverandøren skal årligt redegøre for, hvordan de arbejder med Mad- og Måltidsstrategiens målsætning om reduktion af klimaaftrykket på fødevareindkøb.
- Leverandøren er forpligtet til minimum at have en økologiprocent på 60 % og gerne Det Økologiske Spisemærke i sølv svarende til en økologiprocent på 60-90 %.
- Leverandøren arbejder målrettet med at mindske madspild i indkøb og produktion og skal årligt redegøre for, hvordan de arbejder med at reducere madspild.
- Leverandøren beskriver procedure for kvalitetskontrol, herunder kontrol af råvarer ved modtagelse, procedure for opskriftsudvikling, tilsmagning og vurdering af maden inden udsendelse.
- Leverandøren tilbyder mulighed for køb af boret (forret/dessert) ifm. køb af hovedret.
- Leverandøren tager højde for højtiderne i menuplanlægningen.
- Leverandøren følger årstidens udbud af råvarer i menuplanlægningen.

Krav til emballage

- At den er praktisk og let håndterbar
- At den er hygiejnisk forsvarlig, og hvor risikoen for brud er minimal
- At den er udformet, så madens forskellige komponenter ikke løber sammen
- At den er udformet, så den kan åbnes af ældre med nedsat funktionsevne i hænder og fingre
- At den er miljøvenlig og består af genanvendeligt materiale