

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie **usługa** całodziennego żywienia pacjentów
2. Wykonawca przygotowuje oraz dostarczy posiłki do Zespołu Opieki Zdrowotnej w Lidzbarku Warmińskim; miejsce dostawy - Lidzbark Warmiński, ul. Bartoszycka 3 (budynek szpitala, pomieszczenie na niskim parterze).
3. Wykaz oddziałów wraz z ilością łóżek i średnią liczbą pacjentów:

L.p.	Nazwa oddziału	Ilość łóżek
1.	Oddział Zakład Opiekuńczo Leczniczy	45
2.	Oddział Chirurgiczny – Oddział Jednego Dnia	8
3.	Oddział Ginekologiczny – Oddział Jednego Dnia	8
4.	Oddział Terapii Uzależnienia od Alkoholu	21
Razem:		82

4. W ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca będzie przygotowywał posiłki z uwzględnieniem diet oraz zgodnie ze zleceniami lekarzy, wg zamówień z poszczególnych oddziałów. Szacunkowa ilość diet wynosi: 23 058 tj. dla ok.63 pacjentów dziennie
 - 1) dieta podstawowa stanowi ok. 54%,
 - 2) dieta z ograniczeniem łatwo przyswajalnych węglowodanów (cukrzycowa) stanowi ok. 17%,
 - 3) dieta łatwostrawna stanowi ok. 12%,
 - 4) dieta łatwostrawna o zmienionej konsystencji (papkowata) stanowi ok. 11%,
 - 5) pozostałe diety stanowią ok.6%; w tym diety wymienione w ust. 4 pkt 4,5,6,
5. Diety stosowane w Zespole Opieki Zdrowotnej w Lidzbarku Warmińskim:
 - 1) **Dieta podstawowa**
 - ✓ Dzielne zapotrzebowanie kaloryczne dla pacjenta w szpitalu wynosi średnio 2100 kcal.
 - ✓ 10-20% energii powinno pochodzić z białka, gramowy odpowiednik 30% (20-35%) z tłuszczu, 45-65% z węglowodanów.
 - ✓ Energia pochodząca z nasyconych kwasów tłuszczowych powinna być tak niska, jak to jest możliwe do osiągnięcia w diecie zapewniającej właściwą wartość żywieniową.
 - ✓ Błonnik pokarmowy co najmniej 25g/dobę.
 - ✓ Żywnienie podstawowe powinno spełniać wszystkie warunki racjonalnego żywienia ludzi zdrowych.
 - ✓ Składa się z 3 posiłków (śniadanie, obiad, kolacja).
 - ✓ Nie zaleca się podawania produktów bardzo tłustych np. boczku, tłustych wędlin, tłustego mięsa z przerostami, widocznym tłuszczem.
 - ✓ W każdym posiłku powinno znaleźć się białko pełnowartościowe. Należy zaplanować wymianę białka zwierzęcego na białko pochodzące z roślin strączkowych min. 3 razy w dekadzie.

- ✓ Zawartość owoców i warzyw w diecie powinna kształtować się powyżej 400 g na dobę (w tym ok. 1/4 to owoce).

2) **Dieta łatwostrawna**

- ✓ Modyfikacja diety podstawowej. Średnio na dzień 2100 kcal, 10-20% energii powinno pochodzić z białka, gramowy odpowiednik 30% (20-35%) z tłuszczu, 45-65% z węglowodanów.
- ✓ Dieta łatwostrawna jest prostą modyfikacją żywienia podstawowego.
- ✓ Dieta łatwostrawna powinna opierać się na spożyciu produktów i potraw świeżych, o zmniejszonej ilości nierozpuszczalnej w wodzie frakcji błonnika pokarmowego, z wykluczeniem potraw wzdymających i ciężkostrawnych, przesiąkniętych tłuszczem, a także ostrych przypraw.
- ✓ Techniki kulinarne stosowane w diecie muszą ułatwiać strawność potraw.
- ✓ Składa się z 5 posiłków (śniadanie, II śniadanie, obiad, podwieczorek, kolacja).

3) **Dieta łatwostrawna z ograniczeniem łatwo przyswajalnych węglowodanów (cukrzycowa)**

- ✓ Modyfikacja diety podstawowej. Średnio na dzień 2000 kcal, 10-20% energii powinno pochodzić z białka, gramowy odpowiednik 30% (20-35%) z tłuszczu (jak najbliżej dolnej granicy), 45-65% z węglowodanów.
- ✓ Zasadnicza modyfikacja żywienia podstawowego polega na ograniczeniu lub wykluczeniu łatwo przyswajalnych węglowodanów (cukrów, słodyczy, przetworów zawierających znaczny dodatek cukru), zastąpienie ich węglowodanami złożonymi (np. skrobią i błonnikiem pokarmowym) oraz na ograniczeniu nasyconych kwasów tłuszczowych.
- ✓ Składa się z 5 posiłków (śniadanie, II śniadanie, obiad, podwieczorek, kolacja).
- ✓ Głównym źródłem węglowodanów w diecie powinny być produkty zbożowe z pełnego przemiału, należy podawać przynajmniej 2 porcje dziennie produktów zbożowych z pełnego przemiału.
- ✓ Należy wybierać produkty o niskim indeksie glikemicznym (IG<55).
- ✓ Produkty węglowodanowe nie powinny być spożywane samodzielnie, do każdego posiłku należy włączyć produkty białkowe i tłuszczowe.
- ✓ Mleko i przetwory mleczne, w tym napoje fermentowane lub produkty roślinne zastępujące produkty mleczne powinny być spożywane co najmniej w 2 posiłkach w ciągu dnia

4) **Dieta łatwostrawna z ograniczeniem tłuszczów (wątrobową)**

- ✓ Modyfikacja diety podstawowej. Średnio na dzień 2100 kcal, 10-20% energii powinno pochodzić z białka, 20% z tłuszczu, 45-65% z węglowodanów.
- ✓ Główna modyfikacja opiera się na zmniejszeniu podaży produktów bogatych w tłuszcz zwierzęcy i cholesterol,

- ✓ Dopuszczalne jest chude mięso oraz przetwory mleczne o obniżonej zawartości tłuszczu,
- ✓ Dozwołonymi produktami tłuszczowymi są te bogate w nienasycone kwasy tłuszczowe oleje roślinne, które należy stosować w umiarkowanych ilościach,
- ✓ Warzywa i owoce prawie wyłącznie gotowane,
- ✓ Ograniczona podaż błonnika do 20g/d.
- ✓ Składa się z 5 posiłków (śniadanie, II śniadanie, obiad, podwieczorek, kolacja).

5) Dieta łatwostrawna z ograniczeniem produktów pobudzających wydzielanie soków żołądkowych (wrzodowa)

- ✓ Modyfikacja diety podstawowej. Średnio na dzień 2100 kcal, 10-20 % energii powinno pochodzić z białka, 20-30% z tłuszczu, 45-65% z węglowodanów,
- ✓ Z diety wyklucza się potrawy smażone na tłuszczu, tłuste sosy na zasmażkach, mocne wywary z mięsa lub kości, galarety z mięsa i ryb, wywary z silnie aromatycznych warzyw, mocną herbatę.
- ✓ Dopuszczalne są tłuszcze z mleka.
- ✓ W diecie tej ogranicza się w dużym stopniu spożycie surowych warzyw i owoców. Dopuszczone są soki warzywne i owocowe,
- ✓ Wskazane jest używanie tylko łagodnych przypraw w ograniczonych ilościach,
- ✓ Ogranicza się podaż błonnika do 20g/d,
- ✓ Składa się z 5 posiłków (śniadanie, II śniadanie, obiad, podwieczorek, kolacja).

6) Pozostałe diety występujące sporadycznie w szpitalu:

- **Dieta łatwostrawna niskobiałkowa**
- **Dieta ubogoenergetyczna**
- **Dieta łatwostrawna o zmienionej konsystencji:** papkowata, płynna, płynna odżywcza
- **Dieta biegunkowa**
- **Dieta bogatoresztkowa**
- **Dieta eliminacyjna (z wykluczeniem czynnika alergizującego m.in. laktozy, glutenu, galaktozy, fenyloalaniny)**
- **Dieta łatwostrawna wysokobiałkowa**

Wykonawca skalkuluje łącznie koszty diet wymienionych w pkt 1-6 i wskaże w formularzu Oferty, jako ceny jednostkowe: ceny jednostkowe śniadania, II śniadania, obiadu, podwieczorku, kolacji.

6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany diet jak również ilości posiłków w zależności od potrzeb leczonych pacjentów.

7. Minimalna wymagana gramatura potraw podawanych pacjentom w jednym posiłku nie może być mniejsza niż:

potrawa	pacjent w wieku od 10 – 75 lat i wyżej
	gramatura
Zupy śniadaniowa	300 ml
Zupa obiadowa	400 ml
ryż/kasze/makarony	170g
ziemniaki (bez odpadów)	200 g
napoje ciepłe (kawa, herbata, kakao)	250 ml
gulasz, leczko, itp.	170g (min.50% mięsa)
drób/mięsa:	
- bez kości	100g
- z kością	150g
gołąbki	130g.
ryby	100g
Risotto mięsno - warzywne/ kaszotto mięsno - warzywne	350g (w tym 80g mięsa)
parówki cienkie drobiowe, wieprzowe	70g - 100g
wędliny - zawartość mięsa nie mniej niż 70%	50g
ser dojrzewający (niedopuszczalne są wyroby seropodobne)	40g
ser twarogowy (Twarożek ziarnisty podawany po odsączeniu) Podawany z dodatkiem miodu, dżemu	100g 60g
Jajko	1-2 szt.
Sałatka jarzynowa	150g
Sałatka śledziowa/ śledź z cebulą	ryba min. 100g
Pasta jajeczna/pasta z wędliną / pasta z makrełą	80g
pieczywo mieszane (wartość razem np. p. razowe i p. mieszane)	100g
pieczywo pszenne	100g
Pieczywo razowe	100g
masło - zawartość tłuszczu nie mniej niż 82% Wyjątek: d. łatwostrawna z ogr. tłuszczów	15g
jogurt/kefir/maślanka/mleko acidofilne	150g
Koktajle owocowo-warzywne/mleczno-owocowe/	150g
Jarzyny gotowane	150g
surówki, sałatki	100g
surowe owoce i warzywa, podawane do śniadania/kolacji Wyjątek sałata: 2 liście na osobę	100g 2 liście

Powyższy wykaz jest wykazem przykładowym. Wykonawca może zwiększyć gramaturę wymienionych produktów oraz rozszerzać go o inne produkty oraz potrawy. Zamawiający dopuszcza łączenie składników

śniadania/obiadu/kolacji np. 1 jajko i 25 g wędliny, dwie surówki każda po min 50g. Należy wówczas użyć 50% składowej porcji. Wyjątek stanowi podawanie twarogu i jego przetworów (past twarogowe, twarogu z kefirem, mlekiem itp.) w tym wypadku należy koniecznie połączyć dwie grupy składników np. dżem i twaróg, twaróg i wędlinę.

8. W skład dziennego wyżywienia wchodzi:

- Śniadanie: zupa mleczna, pieczywo mieszane (jasne i razowe), masło, dodatki do pieczywa białkowe i owocowo-warzywne, gorący napój (np. kawa zbożowa na mleku/herbata z cukrem i bez cukru);
- Obiad: składający się z 2 dań: zupa, drugie danie (wieloskładnikowe np.: ziemniaki, udko pieczone, warzywa gotowane, sok owocowy; ryż, ryba na parze, surówka, kisiel; pierogi ruskie, surówka, kompot).

W ciągu 14 dni powinien być zaplanowany: 2 x obiad jaski z uwzględnieniem białka pochodzenia zwierzęcego, 2x ryba, 2x obiad półmięsy, 4x mięso w kawałku, 2x gulasz, potrawka, 2x mięso mielone. Dania te powinny być podawane na ciepło.

- Kolacja: pieczywo mieszane, masło, dodatki do pieczywa białkowe i warzywne, gorący napój (np. herbata z cukrem i bez cukru oraz kakao na mleku z cukrem).
- II śniadanie: pieczywo mieszane z dodatkiem warzyw lub owoce lub jogurt/kefir/maślanka/mleko acidofilne, itp. Jeżeli napój mleczny fermentowany to z dodatkiem owoców, płatków; II śniadanie nie dotyczy diety podstawowej;
- Podwieczorek: deser np. galaretki lub owoce lub sok lub jogurt/kefir/maślanka/mleko acidofilne, itp. Jeżeli napój mleczny fermentowany to z dodatkiem płatków zbożowych lub owoców. Podwieczorek nie dotyczy diety podstawowej;
- Dieta cukrzycowa lub inna dieta lecznicza mogą wymagać specjalnych zaleceń np. dodatkowego posiłku ;

9. Posiłki muszą spełniać normy żywieniowe obowiązujące w podmiotach leczniczych, w szczególności mają być zgodne: z zaleceniami Instytutu Żywności i Żywienia z „Normami żywienia dla populacji Polskiej” pod red. M. Jarosza, E. Rychlik, K. Stoś, J. Charzewskiej NIZP - PZH 2020, z „Podstawy naukowe żywienia w szpitalach” pod red. Jana Dzieniszewskiego, wyd. IŻŻ oraz z „Zasady prawidłowego żywienia w szpitalach” pod red. prof. dr hab. n. med. Mirosława Jarosza, oraz zgodne z przepisami sanitarnymi dla zbiorowego żywienia. W razie wejścia w życie nowych rozporządzeń lub norm Wykonawca ma obowiązek się do nich zastosować.

10. Wykonawca zobowiązany jest przygotowywać posiłki ze świeżych i naturalnych produktów wysokiej jakości, uwzględniając sezonowość dostępnych na rynku produktów.

11. Kielbasy nie mogą być daniem obiadowym.

12. Ryby lub przetwory rybne powinny być zaplanowane min. 2 razy w tygodniu.

13. Wykluczone jest stosowanie półproduktów (na bazie proszku: puree ziemniaczanego, zup w proszku, sosy), suszu warzywnego, soi. Wyjątkiem może być kisiel, galaretka, budyń.
14. Posiłki przygotowywane nie mogą zawierać przypraw z glutaminianem sodu (np. kostki rosółowe, itp.).
15. Każdy posiłek podstawowy – śniadanie, obiad, kolacja – musi zawierać dostateczną ilość produktów białkowych, węglowodanów i tłuszczu. Do trzech głównych posiłków należy zaplanować dodatek owoców lub warzyw. Może on być w formie surowej lub przetworzonej, z zastrzeżeniem, iż przynajmniej jeden dodatek dziennie powinien zawierać surowe warzywa bądź owoce. Koperek, szczypior, natka pietruszki, dżem nie mogą być samodzielnym dodatkiem warzywno-owocowym. Dodatku warzywnego nie zastępuje kechup, musztarda, chrzan, sos. W sytuacji, gdy do posiłku zaplanowano tylko dżem, należy dodać surowy dodatek owocowo-warzywny. Dodatek owocowo-warzywny może się powtórzyć max. 4 x w tygodniu. Ponadto do obiadu należy dodać kompot/kisiel płynny itp., natomiast do pozostałych posiłków, śniadanie – zupę mleczną lub bezmleczną i kawę zbożową (min. 2 x w tygodniu) lub herbatę, kolacja - herbatę lub kakao na mleku (min. 2 x w tygodniu). Wyjątek stanowią diety, które wykluczają kakao oraz kawę.
16. Raz dziennie na podwieczorek lub II śniadanie powinien znaleźć się owoc lub warzywo.
17. W dziennym jadłospisie powinna znaleźć się porcja pieczywa razowego lub kasz w dietach dozwolonych.
18. Jogurty, serki homogenizowane itp. powinny być dostarczone w nienaruszonych, jednostkowych opakowaniach (odpowiednich dla jednej osoby).
19. Mleko i przetwory mleczne, w tym napoje fermentowane lub produkty roślinne zastępujące produkty mleczne powinny być podawane co najmniej w 2 posiłkach w ciągu dnia. Wyjątek stanowią diety, które wykluczają nabiał.
20. Jogurt/kefir/maślanka/mleko acidofilne powinny być zaplanowane min. 2 razy w tygodniu również dla diety podstawowej np. jogurt/jogurt z płatkami/ warzywem/owocem na kolację.
21. Desery tj. bułki drożdżowe, galaretki, budyń, kisiel, itp. powinny być dostarczone w opakowaniach jednostkowych, jednorazowych, przeznaczonych do kontaktu z żywnością.
22. Wszystkie porcjowane produkty powinny być oznakowane nazwą produktu, nazwą producenta oraz datą ważności do spożycia.
23. Forma dostarczonych posiłków powinna umożliwić ich porcjowanie oraz cechować się estetycznym wyglądem. Np. makaron do rosółu powinien być pakowany w osobny gen/ jajko w całości, a dla diet Zakładu Opiekuńczo-Leczniczego powinno być to jajko w formie pasty (spoiwo może być osobno spakowane), powinno ono umożliwić wygodne zjedzenie przez pacjenta.
24. Żaden z posiłków przygotowanych w ciągu tygodnia nie powinien się powtórzyć.
25. W przypadku dni świątecznych np. Wigilia Świąt Bożego Narodzenia należy uwzględnić potrawy tradycyjne (Barszcz wigilijny, rybę, ciasto).

26. Zamawiający preferuje techniki obróbki kulinarnej minimalizujące podaż tłuszczu.
27. Posiłki na dany dzień zamawiać będą uprawnieni pracownicy Zamawiającego. Zamówienie na posiłki (z podziałem na diety dla poszczególnych oddziałów) na dany dzień Zamawiający będzie zgłaszał elektronicznie lub telefonicznie do godziny 11.00 dnia poprzedniego. Ilość i rodzaj zamawianych posiłków będzie potwierdzana elektronicznie lub telefonicznie do godziny 6:00 danego dnia. Zamówienie zostanie potwierdzone na piśmie, na druku „Zapotrzebowanie żywnościowe na dzień.....”, (załącznik nr 1 do Opisu przedmiotu zamówienia) i przekazane Wykonawcy przy odbiorze pierwszego posiłku z danego dnia.
28. Korekta ilości, rodzaju zamawianych posiłków w związku z ruchem chorych, odbywać się będzie elektronicznie lub telefonicznie: śniadanie do godziny 5:30 danego dnia, obiad do godziny 10:00 danego dnia, kolacja do godziny 14:00 danego dnia i zostanie potwierdzona na piśmie, na druku „Korekta zapotrzebowania żywnościowego na dzień...”, (załącznik nr 2 do Opisu przedmiotu zamówienia).
29. Posiłki będą dostarczane trzy razy dziennie wg następującego proponowanego harmonogramu:
- śniadanie i drugie śniadanie w godzinach 7⁴⁵ – 8¹⁵
 - obiad i podwieczorek w godzinach 12⁴⁵ – 13¹⁵
 - kolacja w godzinach 17⁴⁵ – 18¹⁵
30. Temperatura dostarczonych do Zamawiającego posiłków powinna wynosić:
- ✓ dla potraw na zimno nie więcej niż 4°C,
 - ✓ dla zup nie mniej niż 75°C,
 - ✓ dla gorących dań głównych (dania mięsne, drobiowe, rybne, itp.) nie mniej niż 65°C,
31. Wykonawca dostarczy posiłki własnymi środkami transportu. Środki transportu muszą być przystosowane do przewożenia żywności, spełniać wymogi sanitarne oraz być zatwierdzone przez Państwową Inspekcję Sanitarną do transportu posiłków. Kierowca powinien posiadać dokument potwierdzający dopuszczenie samochodu do przewożenia żywności oraz okazać do wglądu metryki mycia i dezynfekcji pojazdu).
32. Pracownicy Wykonawcy dostarczający posiłki są zobowiązani do posiadania czystego uniformu np. fartucha.
33. Posiłki należy dostarczać w szczelnych, czystych pojemnikach ze stali nierdzewnej typu GN (z oznaczeniem oddziału, rodzaju diety, nazwy potrawy i ilości zamówionych porcji), posiadających właściwości izotermiczne, umieszczonych w czystych i nieuszkodzonych termosach izotermicznych.
34. Wykonawca zapewni kompatybilność pojemników (GN) Wykonawcy z wózkami Zamawiającego. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dwa wózki bemarowe do bezpłatnego używania: jeden 3-modułowy i jeden 2-modułowy (w tym jeden jako zapasowy, zlokalizowany u Zamawiającego)

do realizacji przedmiotu umowy. **Koszty związane z naprawami, konserwacją wózków ponosi Wykonawca.**

35. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć na czas trwania umowy termometr zanurzeniowy do pomiaru ciepłoty dostarczonych posiłków na własny koszt do dyspozycji osoby nadzorującej realizację przedmiotu umowy ze strony Zamawiającego.
36. Wykonawca dostarczy posiłki do pomieszczenia znajdującego się na niskim parterze budynku szpitala.
37. Wykonawca będzie odbierać termopory gastronomiczne i pojemniki transportowe (GN) z pomieszczeń centralnej zmywalni mieszczącej się na niskim parterze budynku szpitala. Termopory gastronomiczne oraz pojemniki transportowe (GN) będą odbierane przy kolejnej dostawie posiłku.
38. Dostarczanie posiłków na poszczególne oddziały szpitala prowadzone będzie przez Zamawiającego.
39. Niedopuszczalne jest dostarczanie posiłków zawierających zanieczyszczenia biologiczne, mikrobiologiczne, chemiczne, fizyczne itp.
40. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany diet, jak również ilości posiłków w dietach, w zależności od potrzeb szpitala oraz ilości leczonych pacjentów.
41. Wykonawca zobowiązany będzie do sporządzania zestawień (jadłospisów) 14-dniowych z rozbiem na poszczególne diety (t.j. dietę podstawową, dietę łatwostrawną, dietę z ograniczeniem łatwo przyswajalnych węglowodanów, dietę łatwostrawną z ograniczeniem tłuszczów, z uwzględnieniem kaloryczności, dobowej wartości odżywczej (białek, tłuszczów, węglowodanów), gramatury. Zamawiający dopuszcza odchylenie od wymaganej wartości energetycznej i odżywczej w jadłospisach 14 - dniowych +/- 10%. Zestawienie powinno być potwierdzone przez dietetyka dyplomowanego Wykonawcy i przedkładane w formie elektronicznej do zatwierdzenia przez dietetyka Zamawiającego na 7 dni roboczych przed rozpoczęciem obowiązywania danego jadłospisu. W przypadku niezgodności z umową lub zasadami IŻŻ Wykonawca zobowiązany będzie do dostosowania jadłospisu do wymagań Zamawiającego w ciągu 3 dni roboczych od zgłoszenia zastrzeżeń. Ostateczne zestawienie potwierdzone przez dietetyka dyplomowanego Wykonawcy zostanie przekazane w formie pisemnej do siedziby Zamawiającego.
42. Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczania dziennych zestawień (jadłospisów) z rozbiem na śniadanie, II śniadanie, obiad, podwieczorek i kolację w celu wywieszenia go na tablicach ogłoszeń oddziałów szpitalnych. Dienne zestawienie z danego dnia Wykonawca dostarczy z dostawą pierwszego posiłku.
43. Wykonawca będzie zobowiązany do dostarczenia dziennej ewidencji wydawanych posiłków z podziałem na:
 - oddziały,
 - rodzaj posiłku (śniadanie +II śniadanie, obiad + podwieczorek, kolacja.),

- rodzaje diet oraz ilość porcji danej diety,
- gramatury składowych posiłku.

Oraz każdorazowego imiennego potwierdzenia przekazania/odbioru posiłków przez osoby uprawnione przez Wykonawcę i Zamawiającego.

44. Wykonawca w przypadkach, gdy zamówiona jest dieta sporadycznie występująca zobowiązany jest do przedłożenia razem z posiłkiem wykazu kaloryczności sporządzonego posiłku z wyliczeniem ilości białek, węglowodanów oraz tłuszczu.
45. Wykonawca zobowiązuje się do bieżącego kontaktu telefonicznego z Zamawiającym. Wykonawca poda numery telefonów pod które można dzwonić.
46. W przypadku zdarzeń losowych Wykonawca powinien powiadomić emailem dietetyka / kierownika higieny Zamawiającego (zmiany w jadłospisie, spóźnienia).
47. Zamawiający będzie składał reklamacje ilościowe i jakościowe dostarczanych posiłków. Reklamacje będą składane telefonicznie, i potwierdzane pisemnie na druku „Protokół reklamacji produktu/potrawy” (załącznik nr 3 do Opisu przedmiotu zamówienia) faksem lub pocztą elektroniczną.
48. Wykonawca będzie zobowiązany rozpatrzyć reklamacje w czasie 3 dni roboczych od zgłoszenia, wskazać sposób jej załatwienia (na piśmie), w tym podjęte działania zapobiegające powstawaniu uchybienia w przyszłości i przekazać Zamawiającemu.
49. Reklamacje świadczonych usług mogą dotyczyć w szczególności następujących uchybień:
 - 1) niedostarczenia jadłospisu 14-dniowego lub dziennego,
 - 2) niezgodnionych odstępstw od jadłospisu,
 - 3) różnicy pomiędzy ilością lub rodzajem diet lub posiłków dostarczonych do oddziału, a zamówieniem,
 - 4) dostarczenia posiłku niepełnego (brak składnika posiłku),
 - 5) dostawy posiłków w brudnych pojemnikach/opakowaniach,
 - 6) dostawy posiłków o zaniżonej gramaturze (lub zniżeniu gramatury składowych posiłku np. mięsa, ryby, masła, wędliny, itp.),
 - 7) dostawy posiłków o nieprawidłowej temperaturze,
 - 8) użycia do przygotowania produktów o niskiej jakości lub przeterminowanych,
 - 9) dostawy posiłków zanieczyszczonych,
 - 10) niewłaściwego stanu sanitarnego środka transportu oraz niewłaściwych warunków transportu,
 - 11) dostawy posiłków poza godzinami określonymi w harmonogramie,
 - 12) nie dostarczeniu właściwych pod względem ilości oraz jakości posiłków **w czasie 1 godziny** od zgłoszenia reklamacji.

50. W przypadku braków lub różnic ilościowych/jakościowych w dostarczonych dziennych racjach pokarmowych, w szczególności określonych w ust. 48 pkt 3)-9) Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia właściwych pod względem ilości oraz jakości posiłków **w czasie 1 godziny** od zgłoszenia reklamacji.
51. Dostarczenie braków lub posiłków zamiennych nie zmienia faktu zaistnienia uchybień zgłoszonych w reklamacji.
52. Reklamacja jakiegokolwiek rodzaju skutkuje wystawieniem noty obciążeniowej zgodnie z warunkami określonymi w § 8 ust. 6 umowy.

Zapotrzebowanie żywnościowe na dzień.....

Nazwa oddziału szpitalnego	Stan chorych	Dieta podstawowa	Dieta łatwo strawna	Dieta z ograniczeniem łatwo przyswajalnych węglowodanów (cukrzycowa)	Pozostałe			
					Dieta	Dieta	Dieta	Dieta
		ś- o- k-	ś- IIś- o- p- k-	ś- IIś- o- p- k-	ś- IIś- o- p- k-	ś- IIś- o- p- k-	ś- IIś- o- p- k-	ś- IIś- o- p- k-

ś-śniadanie; IIś-drugie śniadanie; o-obiad; p-podwieczorek; k-kolacja

UWAGI:

Czytelny podpis osoby zgłaszającej

.....

Korekta zapotrzebowania żywnościowego na dzień.....

Nazwa oddziału szpitalnego	Stan chorych	Dieta podstawowa	Dieta łatwo strawna	Dieta z ograniczeniem łatwo przyswajalnych węglowodanów (cukrzycowa)	Pozostałe			
					Dieta	Dieta	Dieta	Dieta
		ś- o- k-	ś- IIś- o- p- k-	ś- IIś- o- p- k-	ś- IIś- o- p- k-	ś- IIś- o- p- k-	ś- IIś- o- p- k-	ś- IIś- o- p- k-

ś- śniadanie; IIś- drugie śniadanie; o- obiad; p- podwieczerek; k- kolacja

UWAGI:

Czytelny podpis osoby zgłaszającej

.....

Zespół Opieki Zdrowotnej w Lidzbarku Warmińskim

Nazwa oddziału szpitalnego.....

*załącznik nr 3
FN/169/ZOZ, aktualizacja 01.03.2018 r.*

Protokół reklamacji produktu/potrawy

Nr...

Data	Rodzaj posiłku	Rodzaj reklamowanego produktu/potrawy	Powód reklamacji	Ilość reklamowanego produktu/potrawy

.....

Czytelny podpis osoby składającej reklamację