



Krav til leverandører af madservice - mad uden udbringning

1. Lovgrundlag

Kommunen har pligt til at sørge for, at borgeren tilbydes et rehabiliteringsforløb og bevilge hjælp til madservice jf. servicelovens § 83, stk. 1. nr. 3. og § 83a.

Det er kommunen, der som offentlig forvaltning beslutter om borgeren skal tilbydes et rehabiliteringsforløb. Det tilbydes såfremt at borgeren, forventes at kunne forbedre sit funktionsniveau, og dermed blive mere selvhjulpnen. Hvis borgeren efter endt rehabiliteringsforløb fortsat har behov for hjælp, bevilges det. Hvis borgeren ikke vil deltage i et rehabiliteringsforløb, men har behov for hjælp, træffes der afgørelse om hjælpen ud fra det foreliggende grundlag. Bevilling af hjælp sker ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov og indenfor rammerne af Ældre- og Handicapforvaltningens serviceniveau.

Kommunen er forpligtet til at føre tilsyn med, at opgaverne udføres tilfredsstillende jf. nedenstående krav, og at der sker revisitering, hvis borgerens behov ændres.

1.1 Generel tilgang til levering af ydelserne og borgerens rettigheder

Tilgangen til levering af ydelserne er rehabiliterende og aktiverende - hvilket vil sige, at borgernes ressourcer inddrages og nyttiggøres i opgaveløsningen, således at hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang.

Borgerne skal som udgangspunkt i et rehabiliteringsforløb, inden der tages stilling til om der kan bevilges hjælp.

1.2 Borgerens rettigheder

Borgernes rettigheder er beskrevet i "Kvalitetsstandard - Madservice". Borgerens mere generelle og overordnede rettigheder er beskrevet i "Kvalitetsstandard - Generel Information".

2. Godkendelse

2.1 Hvad kan der søges godkendelse til

Der kan søges godkendelse til:

1. varm mad, serveret på spisested /udleveret ved leverandøren mellem 11.30- 13.00. Leverandøren kan søge godkendelse til udlevering / servering af mad fra mandag til fredag (ex. helligdage) eller i alle ugens syv dage.
2. Frosne færdigretter og kølemad som udleveres på hverdage mellem 08.00 -14.30.

Det er ikke en betingelse, at den enkelte borger modtager mad til alle dage. Leverancehyppigheden vil fremgå af afgørelsen.

Leverandøren kan søge godkendelse til levering af normalcost og specialcost eller udelukkende til normalcost.

Medarbejderne på spisestederne skal være behjælpelig med at servere og anrette maden ved bordet. Skal borgerne have hjælp til at spise, eller have hjælp til andre plejeopgaver, løses dette af medarbejdere, som er tilknyttet borgeren.

2.2 Godkendelsesform

Aalborg Kommune indgår kontrakter med nye leverandører en gang i kvartalet.

Leverandøren skal, for at kunne søge om at blive godkendt, indsende en korrekt udfyldt og underskrevet fritvalgsblanket, som findes på www.aalborgkommune.dk

Leverandøren indkaldes herefter til en godkendelsessamtale. På baggrund af godkendelsessamtalen træffes der afgørelse om ansøger kan godkendes som leverandør.

Den endelige godkendelse træder først i kraft, når følgende er på plads:

- Referat fra godkendelsessamtalen er godkendt af leverandøren skriftligt
- Informationsmateriale jf. afsnit 2.4 er udarbejdet og fremsendt elektronisk
- Der foreligger dokumentation for leverandørens beredskab ved leveringssvigt jf. afsnit 4.4. Dette kan f.eks. være en skriftlig aftale med et vikarbureau
- Virksomhedssignatur / sikker e-mail jf. afsnit 3.8 er funktionsdygtig
- Kontrakten er underskrevet og returneret

Godkendelsesproceduren gælder også for potentielle leverandører, som i forvejen er godkendt af en anden kommune, idet Aalborg Kommune vil sikre sig, at de leverandører, som kommunen indgår kontrakt med, kan leve op til de kvalitetskrav, der gælder for Aalborg Kommune.

Senest 1 måned efter at Aalborg Kommune har fremsendt den skriftlige godkendelse til leverandøren, skal Aalborg Kommune have modtaget den underskrevne kontrakt. Er underskrevet kontrakt ikke modtaget inden for fristen, bortfalder godkendelsen.

2.3 Opsigelsesvarsel

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

Når en kontrakt er indgået, er der en opsigelsesfrist for leverandørerne på en måned (løbende måned +en måned frem).

Ved ændringer i love eller bekendtgørelser gælder en opsigelsesfrist for Aalborg Kommune på tre måneder. For leverandøren er opsigelsesfristen også her på en måned (den løbende måned plus en måned frem)

Hvis Myndighedsafdelingen konstaterer uregelmæssigheder af væsentlig karakter, kan leverandøren fra Myndighedsafdelingens side komme under skærpet tilsyn.

Såfremt en part i væsentlig grad misligholder sine forpligtelser, kan den anden part ophæve kontrakten med øjeblikkelig virkning eller – efter eget valg – opsiges kontrakten med forkortet varsel.

Ældre- og Handicapforvaltningen tilbageholder betaling for leverede ydelser, hvis leverandøren stopper uden opfyldelse af opsigelsesvarslet.

2.4 Informationsmateriale om leverandøren

Informationsmaterialet udarbejdes af leverandøren, og omkostningerne hertil er Aalborg Kommune uvedkommende. Informationsmaterialet lægges på Aalborg Kommunes hjemmeside. Visitationen udskriver materialer (sort /hvid) herfra, medmindre leverandøren eksempelvis ønsker materialerne udleveret i farver eller som folder. I de tilfælde skal leverandøren selv levere materialerne i visitationenhederne, så visitationen kan medbringe det til borgerne.

Der medbringes informationsmateriale fra alle kommunens leverandører ved visitationen. Borgeren får altid et eksemplar af informationsmaterialet fra den leverandør, der vælges.

Der er samtidigt en samlet leverandørliste på Ældre- og Handicapforvaltningens hjemmeside. Herfra kan der laves link til den enkelte leverandørs hjemmeside.

I Dit Blad bliver det oplyst hvilke godkendte leverandører Aalborg Kommune har. Dit Blad bliver udsendt til alle pensionister i Aalborg Kommune hvert kvartal. Borgeren kan altid få en opdateret leverandørliste ved at kontakte visitationen.

2.5 Kontraktgrundlag

På baggrund af godkendelsen vil Ældre- og Handicapforvaltningen indgå kontrakt med leverandøren om opgaveudførelsen. Leverandørens omkostninger i forbindelse med udarbejdelsen af kontrakt og godkendelsesanmodning er Aalborg Kommune uvedkommende.

2.6 Fremtidige godkendelser

For leverandører, som allerede er godkendt og har indgået kontrakt med kommunen, forenkles processen i forbindelse med, at leverandøren ønsker at blive godkendt til levering af andre ydelser eller ønsker at blive godkendt til at levere i andre godkendelsesdistrikter jf. nedenfor.

3. Krav til leverancen

3.1 Ydelsesbeskrivelse

Leverancen omfatter produktion og udlevering af maden til visiterede borgere, som ikke bor på plejehjem.

Tilbuddet om den varme mad skal være til rådighed på spisestedet/hos leverandøren på de aftalte dage i tidsrummet 11.30 – 13.00.

Leverancehyppigheden vil fremgå af afgørelsen.

Krav til mængde, kvalitet, m.m. fremgår af kvalitetsstandard for mad.

Mad uden udbringning tilbydes både borgere, der får normalkost, og borgere, der har behov for specialkost.

Specialkost omfatter:

1. diabeteskost
2. kost til småtspisende (energitætkost)
3. kost til borgere med for højt kolesterol (fedt og kolesterolmodificeret kost)

4. kost til borgere med tygge- og synkebesvær (gelekost; gratinkost, blød kost, blødkost med mos)

Aalborg Kommunes diætist har udarbejdet forslag til mængder og energiindhold i specialkost. Det kan udleveres til leverandøren.

Leverandøren skal til enhver tid kunne dokumentere energiindhold i et måltid samt energifordelingen på protein, fedt og kulhydrat. Energiindholdet i måltidet skal følge anbefalingerne i dansk institutionskost. Et standardmåltid skal ligge mellem 2250 og 3100 kilojoule (535-740 kalorier).

Råvarerne til tilberedning af maden skal være 30 % økologiske.

3.2. Leverandørens telefontræffetid

Leverandøren skal kunne træffes på hverdage mellem 8.00 - 15.00 i weekend og helligdage mellem 8.00 - 13.30.

3.3 Godkendelsesdistrikter

Aalborg Kommune er opdelt i tre godkendelsesdistrikter. Leverandøren kan blive godkendt til at levere ydelsen i 1-3 godkendelsesdistrikter.

Den enkelte leverandør skal være parat til at servere/udlevere mad til alle visiterede borgere i hele godkendelsesdistriktet.

3.4 Visitation og opfølgning

Visitationen og opfølgning er nærmere beskrevet i kvalitetsstandarden.

3.5 Ændringer vedrørende borgerne

3.5.1. Ved permanent ændring

Leverandøren/spisestedet og visitationen har gensidig informationspligt. Ved dødsfald giver leverandøren/spisestedet eller visitationen straks besked til hinanden.

I tilfælde af planlagt indlæggelse/ophold på selvindskrivningspladser, ferieophold eller andet aflyser borgeren selv til leverandøren, som herefter giver visitationen besked.

3.5.2 Ved sygehusindlæggelse

Hvis leverandøren/spisestedet er involveret i indlæggelsen eller på anden vis får kendskab til at borgeren er indlagt, giver leverandøren/spisestedet straks besked til visitationen. Hvis leverandøren/spisestedet ikke er involveret i indlæggelsen, kontakter visitationen leverandøren/spisestedet hurtigst muligt for at stille hjælpen i bero.

3.5.3 Ved udskrivelse fra sygehus

Sygehuset kontakter udskrivningsenheden, som videregiver information til leverandøren.

3.5.4 Hvis borgeren ikke kommer på spisestedet/afhenter sin mad på aftalte dage

Hvis borgeren ikke kommer på spisestedet / afhenter sin mad på de dage, der er visiteret til, og borger ikke har meldt afbud, skal madleverandøren på selve dagen, forsøge at finde ud af årsagen hertil. Hvis der ikke opnås kontakt til borgeren, skal madleverandøren kontakte visitationen den samme dag. Så foranstalter visitationen kontakt til borgeren. Uden for normal arbejdstid kontakter leverandøren Ældre- og Handicapforvaltningens vagtcentral på

telefon 99 31 72 07, som herefter foranstalter kontakt til borgeren. Visitationen/vagtcentralen kontakter den leverandør, som borgeren har til hjemmepleje og får dem ud for at tjekke op på hvor borger er.

3.6 Egenkontrol

Kvalitetskontrollen vedr. temperatur m.m. finder sted som en del af egenkontrollen hos den enkelte leverandør/spisested. Den varme mad skal være min. 65 grader ved servering/udleveringen.

Frosne færdigretter skal være – 18 grader ved udleveringer og kølemad skal være mellem 2-5 grader ved udleveringen.

3.7 Administrativ kommunikation mellem leverandør og Ældre- og Handicapforvaltningen

Udveksling af personfølsomme informationer foregår elektronisk via en sikker elektronisk postkasse. Leverandøren skal derfor have en digital virksomhedssignatur, inden godkendelsen træder i kraft. Udgifter i forbindelse med oprettelsen af en digital virksomhedssignatur er Ældre- og Handicapforvaltningen uvedkommende.

Visitationen fremsender afgørelse elektronisk til leverandøren og leverandøren sender dokumentation og afregning for leverede ydelser elektronisk til Myndighedsafdelingen.

4. Krav til leverandøren

4.1 Værdier og etik

Leverandøren forpligter sig til at tage udgangspunkt i de politiske vedtagne målsætninger, hvorved den enkelte borgers ressourcer inddrages mest muligt.

Leverandøren forpligter sig til at efterleve Ældre- og Handicapforvaltningens værdigrundlag.

4.2 Særlige krav til leverandøren

1. Egenkontrol og næringsberegning jf. Fritvalgsblanketten.
2. Leverandøren er ansvarlig for at kende og overholde gældende love, bekendtgørelser, cirkulærer og vedtægter indenfor erhvervsområdet
3. Leverandøren skal sikre sine medarbejdere løn- og arbejdsvilkår, der som minimum svarer til de vilkår, som er gældende efter danske overenskomster på erhvervsområdet
4. Leverandøren udfører opgaven på vegne af kommunen. Derfor er leverandøren forpligtet til at udføre arbejdet i overensstemmelse med principperne i offentlig forvaltning, dvs. overholdelse af tavshedspligt, klageadgang m.v. Leverandørens samarbejde med kommunen er ligeledes omfattet af offentlighedsloven, databeskyttelsesforordningen og forvaltningsloven.
5. Leverandøren skal ved ansættelse af medarbejdere sikre, at medarbejderne ikke har strafforhold, der gør dem uegnet til arbejdet.
6. Klager der rettes direkte til leverandøren, skal videresendes til orientering til Den Åbne Linje telefon 9982 5000. E-mail: denaabnelinie@aalborg.dk
7. Arbejdssproget er dansk, og minimumsniveauet for den enkeltes sprogkompetencer er, at medarbejderne skal kunne gøre sig forståelig på dansk og kunne føre en samtale med borgerne.

4.2.1 Ændringer i virksomheden:

Leverandøren skal straks orientere myndighedsafdelingen, hvis der sker væsentlige ændringer i leverandørens virksomhed. Herunder:

1. hvis virksomheden kommer under tvangsopløsning / indgiver konkursbegæring
2. hvis der sker ændringer i ledelsesforholdene / daglig ledelse

Der gøres særskilt opmærksom på, at ændringer i virksomhedskonstruktionen, herunder ændring af CVR nummer, skal godkendes af Myndighedsafdelingen inden i ikrafttrædelse.

4.3 Underleverandører

Den godkendte leverandør kan indgå aftaler med underleverandører om levering af dele af ydelserne eller om fælles levering af ydelserne.

Leverandøren er ansvarlig for, at underleverandøren til enhver tid efterlever leverandørkravene, og kvalitetsstandarder på samme måde, som leverandøren selv er forpligtet til. Leverandøren er forpligtet til at oplyse Aalborg Kommune om eventuelle underleverandører, samt i hvilket omfang opgaverne løses af underleverandører. Underleverandøraftalerne skal fremsendes til Myndighedsafdelingen inden de træder i kraft, idet det skal sikres, at aftalerne er i tråd med leverandørkravene, samt at underleverandørerne skal godkendes af Aalborg Kommunes Myndighedsafdeling.

En leverandør kan således ikke overdrage opgaver til en anden aktør uden en godkendelse fra Aalborg Kommunes Myndighedsafdeling.

4.4 Beredskab ved leveringssvigt

Ældre- og Handicapforvaltningen skal i forbindelse med godkendelsen af leverandøren have dokumentation for, at leverandøren er i stand til at levere erstatningsprodukter, både hvad angår produktion og leverance, som kan erstatte det aftalte.

4.5 Oplysningspligt

Leverandøren har ud over de allerede nævnte situationer pligt til at underrette Ældre- og Handicapforvaltningen om

- Hvis leverandøren i forbindelse med udlevering af mad observerer ændringer hos borgeren, som har betydning for de visiterede ydelser kontaktes visitationen. Såfremt der hos borgeren opstår akutte ændringer (fald, sygdom m.v.), kontaktes visitationen straks
- Alvorlige svigt – hvis borgerens behov for madservice ikke tilgodeses, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb, jf. service lovens bestemmelser
- Ved uheld eller større ulykker af hensyn til forespørgsler fra pårørende, presse o.lign.

4.6 Øvrige forhold

Ældre- og Handicapforvaltningen vil løbende orientere leverandøren, hvis der sker ændringer i serviceniveauet eller måden opgaven skal løses på.

5. Vilkår

5.1 Sociale klausuler

Sociale klausuler er en måde at sikre, at Aalborg Kommunes leverandører opfylder gældende krav omkring ex. arbejdsvilkår, herunder løn, arbejdstid, arbejdsmiljø mm. Byrådet i Aalborg Kommune har i 2014 vedtaget 2 sociale klausuler, henholdsvis en arbejdsklausul og en uddannelses- og praktikklauseul, der skal finde anvendelse på Aalborg Kommunes kontrakter om levering af tjenesteydelser.

De leverandører, Aalborg Kommune indgår aftale med omkring levering af madservice, er således forpligtet til at efterleve Aalborg Kommunes sociale klausuler, der er beskrevet nedenfor i pkt. 5.1.1.

5.1.1 Arbejdsklausul

Leverandøren forpligter sig til at sikre, at leverandørens medarbejdere er sikret løn- og arbejdsvilkår, der som minimum svarer til de vilkår, der efter danske overenskomster, voldgiftskendelser, nationale love eller administrative forskrifter gældende for arbejde af samme art inden for vedkommende fag eller industri på den egn, hvor arbejdet udføres. Tilsvarende gælder også arbejde, der udføres af underleverandører eller af personer, der har fået overdraget kontrakten til udførelse. I sådanne tilfælde hæfter leverandøren for opfyldelse af arbejdsklausulen, og det påhviler leverandøren at påse, at arbejdsklausulen

5.2 Tilsyn

Leverandøren er forpligtiget til i fornødent omfang at stille sig til rådighed i forbindelse med Aalborg Kommunes tilsyn med de opgaver leverandøren varetager. Tilsynet udføres som stikprøvekontrol hjemme hos leverandørens borgere dels hos den enkelte leverandør. Leverandøren forpligter sig ydermere til én gang årligt at udfylde og underskrive et opfølgningsskema. Opfølgningsskemaet følger op på de oplysninger, der indhentes via fritvalgsblanketten i forbindelse med godkendelsen.

5.3 Analyser m.m.

Leverandøren er forpligtet til i fornødent omfang at stille sig til rådighed ved udlevering/indsamling af spørgeskemaer m.m.

6. Prisforhold

Betaling for opgaveudførelsen er et anliggende mellem Ældre- og Handicapforvaltningen og den enkelte leverandør.

Leverandøren er ansvarlig for styring af ydelserne, ligesom leverandøren er ansvarlig for registrering af bestilling og afbestillinger. Aalborg Kommune er forpligtet til at føre tilsyn med, at der er overensstemmelse mellem de leverede ydelser og afregningen.

6.1 Opkrævning af borgerens betaling

Ældre- og Handicapforvaltningen anvender en IT- løsning til opkrævning af borgernes egenbetaling. Leverandøren skal være indstillet på at levere en fil elektronisk med oplysninger om madleverancer, der leveres til den enkelte borger, så der elektronisk kan opkræves betaling for maden via pensionstræk eller foretages træk på borgerens konto via PBS.

Den elektroniske fil skal opfylde kravene i "Betingelser og forhold der skal være opfyldt for at kunne levere digitale opkrævninger for mad".

6.2. Pris for ydelsen

Afregningsprisen for ydelserne jf. Fritvalgsdatabasen.

6.3 Leverandørafregning

Leverandøren fremsender regning til Ældre- og Handicapforvaltningen. Regningen skal indeholde borgerens navn og person nummer, samt antal leverede portioner og samlet afregningspris.

Pengene overføres fra Ældre- og Handicapforvaltningen den sidste bankdag i måneden.

Der afregnes ikke for planlagte (ikke udførte) leveringer i forbindelse med eksempelvis akut hospitalsindlæggelse, såfremt leverandøren har modtaget rettidigt afmelding før maden er leveret.

Såfremt der opstår uoverensstemmelser om afregningen for de leverede antal portioner i den aktuelle afregningsmåned, skal uoverensstemmelsen være afklaret og afregnet til næstkommende afregning.

Opstår der herefter den situation, at kommunen har et økonomisk krav imod leverandøren kan kommunen foretage modregning i næstkommende afregningsmåned, såfremt de almindelige betingelser for modregning er opfyldte