



Krav til leverandører af madservice 2022 – mad med 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 hvis borgeren, forventes at kunne forbedre sit funktionsniveau, og dermed blive mere selvhjulpne. Hvis borgeren efter endt rehabiliteringsforløb fortsat har behov for hjælp, bevilges det. Hvis borgeren ikke ønsker at 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 en revurdering af hjælpen, hvis borgerens behov ændres.

1.2 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 i opgaveløsningen, så 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 udbragt mad, leveret alle dage mellem 11.00- 13.30
2. Frosne færdigretter, leveret som ugepakke på hverdage mellem 08.00- 14.30
3. Kølemad leveret min. en gang om ugen på hverdage mellem 08.00- 14.30

Det er ikke en betingelse, at den enkelte borger modtager mad til alle dage. Borgeren kan eks. vælge at modtage varm udbragt mad hver 2. dag / levering af ugepakke med frosne færdigretter / kølemad hver 2. uge. Leverancehyppigheden vil fremgå af afgørelsen.

Leverandøren kan søge godkendelse til levering af normalkost og specialkost eller udelukkende til normalkost.

Leverandører af frosne færdigretter skal stille en mikroovn og fryser til rådighed for borgeren, hvis der er behov for det.

Leverandøren af kølemad skal stille mikroovn til rådighed for borgeren, hvis der er behov for det.

Det vil fremgå af afgørelsen, om borgeren skal låne mikroovn og /eller fryser.

Udgiften hertil er indregnet i afregningsprisen.

2.2 Sikkerhedsstillelse

Ældre- og Handicapforvaltningen stiller krav om sikkerhedsstillelse jf. bilag 1 Trappemodellen. Det forudsættes, at leverandøren stiller sikkerhedsstillelse **før** en godkendelse kan træde i kraft.

2.3 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 fritvalsblanket, som findes på www.aalborg.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:

- Leverandørens sikkerhedsstillelse jf. bilag 1 Trappemodellen 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.
- 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.

2.4 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.

Hvis 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.

2.5 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 f.eks. 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 visitationsbesøget. Borgeren får altid et eksemplar af informationsmaterialet fra den leverandør, der vælges.

Der er 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 sendt til alle pensionister i Aalborg Kommune hvert kvartal.

Borgeren kan altid få en opdateret leverandørliste ved at kontakte visitationen.

2.6 Kontraktgrundlag

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

2.7 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 flere godkendelsesdistrikter.

3. Krav til leverancen

3.1 Ydelsesbeskrivelse

Leverancen omfatter produktion og udkørsel af madportioner til ældre- og/ eller handicappede, som ikke bor i plejehjemsboliger.

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

Madudbringning tilbydes både borgere, der får normal kost, og borgere, der har behov for specialkost.

Specialkost er diæter og individuelt tilrettede måltider som bl.a. 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)
5. Kost til vegetarianer
6. Kost til allergikere (f.eks. laktosefri kost og glutenfri kost)

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).

Andelen af råvarer i den tilberedte mad skal som minimum være 60% økologisk.

3.2. Leverandørens telefontræffetid

Varm udbragt mad.

Leverandører af varm udbragt mad, og kølemad leveret flere gange om ugen, skal kunne træffes på hverdage mellem 8.00 -15.00, i weekend og helligdage mellem 8.00 – 14.00.

Frosne færdigretter og kølemad - ugelevering

Leverandøren af frosne færdigretter og kølemad skal kunne træffes alle hverdage mellem 08.00 – 15.00.

For alle leverancer gælder, at hvis maden undtagelsesvis ikke er leveret i de fastsatte tidsrum pga. særlige omstændigheder, er leverandøren forpligtet til at blive ved telefonen til alle borgere har fået maden leveret.

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 levere mad til alle visiterede borgere i hele godkendelsesdistriktet.

3.4 Visitation og opfølgning

Visitation og opfølgning er nærmere beskrevet i kvalitetsstandarden.

3.5 Ændringer vedrørende borgerne

3.5.1 Ved midlertidig eller permanent ændring

Leverandøren og visitationen har gensidig informationspligt. Ved dødsfald giver leverandøren 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. Når borger ikke har modtaget mad i 3 måneder

Leverandøren skal en gang i kvartalet, den første uge i februar, maj, august og november, indsende en oversigt over borgere, der ikke har modtaget mad i 3 sammenhængende måneder. Oversigten skal sendes til visitationen.

3.5.3 Hvis borgeren ikke er hjemme – ”døren ikke åbnes”

Hvis madleverandøren går forgæves til borgeren – (kommer til en lukket dør), skal leverandøren straks kontakte visitationen på 9982 5000, som herefter foranstalter 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.

3.5.4. Aftaler med borgeren om levering af maden

Borgeren skal jf. kvalitetsstandarden være hjemme når maden leveres. Hvis en borger pga. særlige omstændigheder ønsker at lave en anden aftale med leverandøren om levering eks. sætte maden i en varmekasse uden for døren, skal leverandøren kontakte visitationen, som skal godkende aftalen. Der kan således ikke iværksættes andre aftaler om levering af mad, uden visitationen har godkendt den.

3.5.5. Dødsfald

Findes en person død i sin bolig, skal der straks indgives anmeldelse til politiet. Chaufføren bliver på stedet indtil politiet kommer og overtager ansvaret. Chaufføren er politiet behjælpelig med oplysninger.

Opholder chaufføren sig hos en person, der dør, kontaktes visitationen straks. Chaufføren skal blive i hjemmet indtil visitationen overtager opgaven.

3.5.6 Ved sygehusindlæggelse

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

3.5.7 Ved udskrivelse fra sygehus

Sygehuset kontakter udskrivningsenheden, som videregiver information til leverandøren.

3.6 Egenkontrol

Kvalitetskontrollen vedr. temperatur m.m. finder sted som en del af egenkontrollen hos den enkelte leverandør. Varm udbragt mad skal være min. 65 grader ved levering. Frosne færdigretter skal være minus 18 grader ved levering. Kølemad skal være mellem 2-5 grader ved leveringen.

3.7 Administrativ kommunikation mellem leverandør og visitationen

Udveksling af personfølsomme informationer foregå 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.

3.8.Databehandleraftale

Leverandøren er forpligtet til at indgå en gyldig databehandleraftale med Kommunen.

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. Klager der rettes direkte til leverandøren, skal videresendes til orientering til Kontaktcentret, telefon 9982 5000. E-mail: aeldre.handicap@aalborg.dk
6. Enkelte borgere af madudbringningsordningen er gangbesværede og har derfor ikke mulighed for selv at lukke op, når madchaufføren skal levere maden. I disse enkelte tilfælde udleverer borgeren nøgle til leverandøren. Ældre- og Handicapforvaltningens regler vedr. nøgleansvar skal følges.
7. Leverandøren skal ved ansættelse af medarbejdere sikre, at medarbejderne ikke har strafforhold, der gør dem uegnet til arbejdet.
8. Chaufføren skal udstyres med synlig billedlegitimation
9. 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 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 overensstemmelse 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 levering af maden, som kan erstatte det aftalte, samt aftaler omkring erstatningsbil /alternativ udbringer eller lignende.

4.5 Oplysningspligt

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

- Hvis chaufføren i forbindelse med madleverancen observerer ændringer hos borgeren, som har betydning for de visiterede ydelser. Hvis 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 efterleves.

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 hos leverandørens borgere og evt. hos den enkelte leverandør.

5.3 Spørgeskemaer 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 f.eks. akut hospitalsindlæggelse, såfremt leverandøren har modtaget rettidigt afmelding før maden er leveret.

Hvis 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, hvis de almindelige betingelser for modregning er opfyldte.

Leverandørkravene er godkendt af Ældre- og Handicapudvalget den xx.xx.xxxx