

Krav til leverandører af madservice – mad med udbringning

1.1 Lovgrundlag

Kommunen har pligt til at sørge for, at der tilbydes hjælp til madservice jf. servicelovens § 83, stk. 1 nr. 3 og Ældre- og Handicapforvaltningens kvalitetsstandard for madservice.

Det er kommunen, som offentlig forvaltning, der visiterer til mad med udbringning. Det sker ud fra en konkret vurdering af den enkelte brugers behov og indenfor rammerne af Ældre- og Handicapforvaltningens serviceniveau.

Ældre- og Handicapforvaltningen skal føre tilsyn med, at opgaven vedr. madlevering udføres efter nedenstående krav, og at der løbende sker revurdering såfremt brugernes behov ændres.

1.2 Brugerens rettigheder

Brugernes rettigheder er beskrevet i kvalitetsstandarden for madservice.

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 bruger modtager mad til alle dage. Brugeren 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 normalcost og specialcost eller udelukkende til normalcost.

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

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

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

Udgiften hertil er indregnet i afregningsprisen.

2.2 Godkendelsesform

Aalborg Kommune vil løbende indgå kontrakter med nye leverandører. Leverandøren skal for at kunne blive godkendt indsende en korrekt udfyldt og underskrevet fritvalgsblanket til:

Myndighedssekretariatet

Ældre- og Handicapforvaltningen
Danmarksgade 17
9000 Aalborg

Leverandøren indkaldes herefter til en godkendelsessamtale. 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.

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.) Kommunen kan opsig kontrakten som følge af væsentlig misligholdelse.

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

2.4 Informationsmateriale om leverandøren

Informationsmaterialet udarbejdes af leverandøren. Informationsmaterialet lægges på Aalborg Kommunes hjemmeside. Visitor udskriver materialer (sort /hvid) herfra, medmindre leverandøren eksempelvis ønsker materialerne udleveret i farver eller som folder. I de tilfælde skal leverandøren selv leverer materialerne i bevillingsenhederne, så visitor kan medbringe det til brugerne.

Der medbringes informationsmateriale fra alle kommunens leverandører ved visitationen. Brugeren 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. Leverandøren har mulighed for at annoncere i bladet. Dit Blad bliver udsendt til alle pensionister i Aalborg Kommune hvert kvartal.

Brugeren kan altid få en opdateret leverandørliste ved at kontakte visitator.

2.5 Kontraktgrundlag

På baggrund af godkendelsen vil Ældre- og Handicapforvaltningen indgå kontrakt med leverandøren om opgaveudførelsen. Leverandørens omkostninger i forbindelse med udarbejdelsen af godkendelsesanmodning og kontrakt 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 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 brugere, der får normalcost, og brugere, der har behov for specialcost.

Det forventes, at ca. 20 % af brugerne har behov for specialcost.

Specialcost omfatter:

1. diabeteskost
2. kost til småtpisende (energitætkost)
3. kost til brugere med for højt kolesterol (fedt og kolesterolmodificeret kost)
4. kost til brugere med tygge- og synkebesvær (gelekost; gratinkost, blød kost, blødkost med mos)

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

3.2. Leverandørens telefontræffetid

Varm udbragt mad.

Leverandøren af varm udbragt mad skal kunne træffes på hverdage mellem 8.00 -15.00, i weekend og helligdage mellem 8.00 – 14.00.

Frosne færdig retter og kølemad

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

For begge leverancer gælder, at hvis maden undtagelsesvis ikke er leveret i de fastsatte tidsrum p.g.a. særlige omstændigheder, er leverandøren forpligtet til at blive ved telefonen til alle brugere 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 brugere i hele godkendelsesdistriktet.

3.4 Visitation og opfølgning

Visitation og opfølgning er nærmere beskrevet i kvalitetsstandarden.

3.5 Ændringer vedrørende brugerne

3.5.1 Ved permanent ændring

Leverandøren og visitatoren har gensidig informationspligt. Ved dødsfald giver leverandøren eller visitatoren straks besked til hinanden.

3.5.2 Ved midlertidig ændring

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

3.5.3 Hvis brugeren ikke er hjemme – "døren ikke åbnes"

Hvis leverandøren går forgæves til brugeren – (kommer til en lukket dør), skal leverandøren straks kontakte visitatoren, som herefter foranstalter kontakt til brugeren. Udenfor normal arbejdstid kontakter leverandøren Ældre- og Handicapforvaltningens vagtcentral på telefon 99 31 72 07, som herefter foranstalter kontakt til brugeren.

3.5.4. Aftaler med brugeren om levering af maden

Brugeren skal jf. kvalitetsstandarden være hjemme når maden leveres. Hvis en bruger p.g.a. særlige omstændigheder ønsker at lave en anden aftale med leverandøren om levering, skal leverandøren kontakte visitator, som skal godkende aftalen.

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 visitator straks. Chaufføren skal blive i hjemmet indtil visitator overtager opgaven.

3.5.6 Ved akut sygehusindlæggelse

Hvis leverandøren er involveret i indlæggelsen eller på anden vis får kendskab til at

brugeren er indlagt, giver leverandøren straks besked til visitatoren. Hvis leverandøren ikke er involveret i indlæggelsen, kontakter visitatoren leverandøren hurtigst muligt for at stille hjælpen i bero.

3.5.7 Ved udskrivelse fra sygehus

Sygehuset kontakter områdesygeplejersken, som videregiver information til leverandøren.

3.6 Leverandørsvigt

Leverandøren skal underrette visitatoren, hvis der har forekommet leverandørsvigt.

3.7 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.

3.8 Administrativ kommunikation mellem leverandør og visitator

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

Visitor fremsender afgørelse og ny afgørelse ved revisitering 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 brugers 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 skal overholde gældende love, bekendtgørelser, cirkulærer og vedtægter indenfor erhvervsområdet
3. 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 og forvaltningslovens regler om aktindsigt

4. Klager der rettes direkte til leverandøren, skal videresendes til Den Åbne Linie, Danmarksgade 17, 9000 Aalborg. Telefon 98 110 111. E-mail: denaabnelinie@aalborg.dk
5. Enkelte brugere af madudbringningsordningen er gangbesværede og har derfor ikke mulighed for selv at lukke op, når madchaufføren skal leverer maden. I disse enkelte tilfælde udleverer brugeren nøgle til leverandøren. Ældre- og Handicapforvaltningens regler vedr. nøgleansvar skal følges.
6. Leverandøren skal ved ansættelse af medarbejdere sikre, at medarbejderne ikke har strafforhold, der gør dem uegnet til arbejdet.
7. Chaufføren skal udstyres med synlig billedlegitimation

4.3 Underleverandører

Den godkendte leverandør kan indgå aftaler med underleverandører om levering af dele af ydelserne eller om fælles levering af ydelserne. Eksempelvis hvis leverandøren ikke ønsker at have et døgnberedskab, kan leverandøren indgå aftale med en underleverandør.

Leverandøren er forpligtet til at oplyse om eventuelle underleverandører, samt i hvilket omfang opgaverne løses af underleverandører. Underleverandørerne skal godkendes af Aalborg Kommune, Ældre- og Handicapforvaltningen (Myndighedsafdelingen).

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 udover de allerede nævnte oplysninger og tilbagemeldingspligten jf. Fritvalsblanketten pligt til at underrette Ældre- og Handicapforvaltningen om

- Hvis chaufføren i forbindelse med madleverancen observerer ændringer hos brugeren, som har betydning for de visiterede ydelser. Såfremt der hos brugeren opstår akutte ændringer (fald, sygdom m.v.), kontaktes visitatoren straks.
- Alvorlige svigt – hvis brugerens behov for madservice ikke tilgodeses, eller hvis en bruger 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 Det rummelige arbejdsmarked

Leverandøren er forpligtet til at følge Aalborg Byråds vedtagne politik for det rummelige arbejdsmarked.

5.2 Tilsyn

Leverandøren er forpligtet til i fornødent omfang at stille sig til rådighed i forbindelse med Aalborg Kommunes tilsyn med de opgaver leverandøren varetager. Tilsynet udføres som stikprøvekontrol dels hjemme hos leverandørens brugere 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.. Bl.a. udføres én gang årligt en brugertilfredshedsundersøgelse, hvor det samlede resultat offentliggøres til leverandøren.

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 brugerens betaling

Ældre- og Handicapforvaltningen anvender en IT-løsning til opkrævning af brugernes egenbetaling via Pengeinstitutternes Betalingsservice (PBS). Leverandøren skal være indstillet på at levere en fil elektronisk med oplysninger om madleverancer, der leveres til den enkelte bruger, så der elektronisk kan foretages træk på brugerens konto via PBS.

6.2. Pris for ydelsen

Afregningsprisen for ydelserne jf. Fritvalgsdatabasen.

6.3 Leverandørafregning

Leverandøren fremsender regning til Ældre- og Handicapforvaltningen. Regningen skal indeholde brugerens 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.