

Vesthimmerlands Kommune

"Frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp"

Kvalitetskrav til leverandører

af ydelseskategorierne

Madservice

og/eller

Madservice uden udbringning til hjemmet

Indholdsfortegnelse

1	Grundlag	4
2	Godkendelse og kontraktperiode.....	4
3	Krav til leverandørens virksomhed	5
3.1	Gæld til det offentlige	
3.2	Økonomisk bæredygtighed	5
3.3	Forsikringsforhold	5
4	Underleverandører	5
5	Omfang	5
6	Tildeling af hjælpen.....	6
6.1	Visitation og Afgørelse om Madservice.....	6
6.2	Aftale om Madservice	6
6.3	Ophør af hjælp	7
6.4	Midlertidig hjælp.....	7
6.5	Skift af leverandør	7
7	Krav til arbejdets udførelse	7
7.1	Overordnede værdier	7
7.2	Kvalitetsstandard.....	7
7.3	Leveringstid	8
7.4	Leverandørens telefontid	8
7.5	Levering af maden	8
7.6	Underretningspligt	8
7.7	Arbejdets tilrettelæggelse	9
7.8	Beredskab	9
7.9	Afbestilling.....	9
8	Kvalitetskrav	10
9	Kvalitetssikring	10
10	Kvalitetskontrol	11
10.1	Kommunalt tilsyn	11
10.2	Kontrolbesøg.....	12
11	Samarbejde	12
12	Priskrav	13
12.1	Prisregulering.....	13
12.2	Betaling til leverandøren.....	13
13	Personalemæssige forhold.....	14
13.1	Uddannelseskrav	14
13.2	Socialt ansvar	14
13.3	Straffeattest	14
13.4	Arbejdsmiljø	15
13.5	Krav om sproglighed i mødet med brugeren.....	15
13.6	Beklædning m.v.	15
14	Behandling af klagesager	15
15	Tavshedspligt	15
15.1	Tavshedspligt i forhold til brugere	15
15.2	Fortrolige oplysninger	16

16	Aktindsigt	16
17	Gave- og låneforbud.....	16
18	Arbejdsskader og forsikring.....	17
19	Ansvarsskader og forsikring	17
20	Tilkøbsydelse	17
21	Klagevejledning	17

1 Grundlag

Ved lov om social service § 83 har kommunen pligt til at tilbyde personlig hjælp og pleje, og hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet herunder madservice og madservice uden udbringning til hjemmet.

I henhold til lov om social service § 91 har kommunen pligt til at godkende og indgå kontrakt med enhver leverandør, der opfylder de offentliggjorte kvalitets- og prismæssige krav for udførelse af personlig og praktisk hjælp herunder madservice og madservice uden udbringning til hjemmet.

I overensstemmelse med lovbestemmelserne har Vesthimmerlands Kommune udarbejdet:

- Kvalitetsstandard for madservice
- Kvalitetskrav til leverandører af madservice i Vesthimmerlands Kommune
- Priskrav for middagsmad med og uden levering, henholdsvis 2 retter samlet og hovedret og boret hver for sig.

2 Godkendelse (og kontraktperiode)

For at blive godkendt som leverandør af madservice efter lov om Social Service § 83, skal private leverandører såvel som den kommunale leverandør kunne leve op til

- kvalitetsstandard
- kvalitetskrav
- al relevant lovgivning, såsom arbejdsmiljøloven, fødevareloven, forvaltningsloven, offentlighedsloven m.v.

Derudover skal private leverandører opfylde kravene vedr.

- gæld til det offentlige
- økonomisk bæredygtighed
- forsikringsforhold

som beskrevet i kvalitetskrav til leverandørerne

Kvalitetskravene revideres mindst én gang årligt eller når der opstår behov herfor pga. et ændret lovgrundlag eller en kommunalpolitisk beslutning.

Mulige leverandører skal udfylde et ansøgningsskema for at blive godkendt. Ansøgningsskemaet kan rekvireres ved henvendelse til Vesthimmerlands Kommunes Sundhedsforvaltning eller udskrives fra Vesthimmerlands Kommunes hjemmeside – www.Vesthimmerland.dk.

Vesthimmerlands Kommune vurderer på grundlag af ansøgningen og et supplerende møde med ansøgeren, om vedkommende kan godkendes som leverandør. Alle ansøgere, der opfylder kvalitetskravene skal godkendes. Der skal tegnes kontrakt med alle godkendte, private leverandører.

Der godkendes nye leverandører én gang i kvartalet.

Leverandører, som ikke kan godkendes, får et skriftligt og begrundet afslag.

3 Krav til leverandørens virksomhed

3.1 Gæld til det offentlige

En leverandør må ikke have forfalden ubetalt gæld til det offentlige, der overstiger kr. 100.000 kr. I forbindelse med ansøgning om godkendelse skal ansøgeren derfor udfylde og underskrive en tro- og loveerklæring.

3.2 Økonomisk bæredygtighed

Ansøgere skal kunne dokumentere, at de ikke er i betalingsstandsning eller på anden måde i en økonomisk situation, der vanskeliggør en opfyldelse af de forpligtelser, der følger med en godkendelse som leverandør. Ansøgeren skal derfor vedlægge ansøgningen en bankerklæring, som skal være udfyldt og underskrevet af ansøgerens pengeinstitut. Der kan desuden stilles krav om etablering af en bankgaranti.

3.3. Forsikringsforhold

Leverandøren skal i forbindelse med ansøgningen gøre rede for relevante forsikringsforhold.

4 Underleverandører

Leverandøren har ret til at indgå afatler med underleverandører. Der stilles samme krav til eventuelle underleverandører som til hovedleverandøren, der er endeligt ansvarlig for, at alle krav overholdes. Alle underleverandører skal fremgå af kontrakten. Hvis leverandøren indgår aftaler med nye underleverandører i kontraktperioden, skal Kommunen underrettes herom skriftligt. Kommunen er berettiget til at betragte en sådan ændring som en ansøgning om godkendelse. I givet fald underretter Kommunen leverandøren skriftligt herom og iværksætter godkendelsesproceduren.

5 Omfang

Godkendelse som leverandør i Vesthimmerlands Kommune medfører, at leverandøren har pligt til at levere de ydelser, som leverandøren har tegnet kontrakt på, hos **alle** hjemmeboende brugere i **hele** kommunen, og uanset om der er tale om en midlertidig eller varig foranstaltning hos den enkelte bruger.

Ydelsen omfatter salg af hoved- og/eller biretter til borgere i private hjem.

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at hoved- og/eller biretter leveres eller kan afhentes på en sådan måde, at borgeren kan have 7 måltider ugentligt i sit hjem.

Maden skal leveres i henhold til afgørelsen fra Sundhedsforvaltningens visitatorer samt den politisk vedtagne kvalitetsstandard for madservice.

Leverandøren kan ikke fravælge enkelte borgere, hvilket vil sige, at leverandøren er forpligtet til at modtage alle henvisninger fra Sundhedsforvaltningens visitatorer.

Alle borgere, der er visiteret til madservice efter Servicelovens § 83, kan frit vælge mellem de af Vesthimmerlands Kommune godkendte leverandører. Brugene har ret til at skifte leverandør jf. pkt. 6.5.

Beboere på plejehjem/ældrecentre er ikke omfattet af lovbestemmelsen om frit leverandørvalg.

6 Tildeling af hjælpen

6.1 Visitation og afgørelse om Madservice

Sundhedsforvaltningens visitatorer visiterer på baggrund af en konkret, individuel vurdering af brugerens samlede behov og situation og træffer beslutning om ydelsernes omfang. Visitatorerne udarbejder herefter en Afgørelse om Hjemmehjælp. Afgørelsen meddeles brugeren skriftligt og skal indeholde en skriftlig begrundelse, jfr. Lov om Social Service § 89.

Der foretages revisitation efter behov, dog mindst en gang årligt.

Leverandøren er forpligtet til at acceptere resultatet af visitation og revisitation.

I visse situationer kan der uden varsel ske bortfald af hjælpen, f.eks.:

- midlertidig standsning pga. brugerens indlæggelse
- standsning af hjælpen i forbindelse med revisitation
- standsning af hjælpen pga. brugerens fraflytning
- standsning af hjælpen pga. brugerens død

Sundhedsforvaltningens visitatorer er forpligtet til at ligestille alle godkendte leverandører af madservice. Visitator skal således ved tildeling af hjælpen oplyse brugeren om navnene på alle godkendte leverandører og udlevere leverandørens informationsmateriale samt gøre brugeren bekendt med muligheden for at vælge mellem de forskellige leverandører. Visitator skal i den forbindelse sikre en afklaring af, hvilken leverandør brugeren ønsker at anvende.

6.2 Aftale om Madservice

På baggrund af afgørelsen udarbejder visitator en Aftale om Madservice. Aftalen indeholder en udtømmende beskrivelse af de ydelser, som leverandøren skal levere.

Såvel brugeren som leverandøren modtager et eksemplar af Aftalen om Madservice.

Leverandøren har udelukkende krav på betaling for leverede madportioner. Undtaget er dog tilfælde, hvor brugeren afbestiller madleveringen for sent – se afsnit Afbestilling, pkt. 7.9.

6.3 Ophør af hjælp

Ophør af levering kan kun finde sted

- efter revisitation
- efter ønske fra brugeren
- i forbindelse med ændringer i Vesthimmerlands Kommunes serviceniveau

6.4 Midlertidig madservice

Leverandøren skal også levere mad, som gives i en begrænset, nærmere defineret periode. Perioden fremgår af Aftalen om Madservice.

Ved udløb af perioden stopper leverandøren madservicen. Hvis brugerens situation gør, at der fortsat er behov for hjælp, skal leverandøren kontakte Sundhedsforvaltningens visitatorer, der herefter revurderer behovet for hjælp.

6.5 Skift af leverandør

Brugeren har ret til at skifte mellem godkendte leverandører.

Skift af leverandør kan ske med 30 dages varsel til den første i en måned. I særlige tilfælde kan kommunen dog godkende brugerens ønske om skift af leverandør med kortere varsel. Leverandøren kan ikke kræve ekstra betaling i denne forbindelse.

Der er ingen begrænsning på, hvor ofte en bruger må skifte leverandør, så længe fristen for leverandørskift overholdes.

7 Krav til arbejdets udførelse

7.1 Overordnede værdier

For alle leverandører i Vesthimmerlands Kommune gælder, at de i mødet med brugeren skal efterleve de overordnede værdier der fremgår af den til enhver tid gældende kvalitetsstandard.

7.2 Kvalitetsstandard

Maden skal leveres i henhold til visitationen og ud fra Vesthimmerlands Kommunes serviceniveau for madservice.

Serviceniveauet fremgår af kvalitetsstandarden. Byrådet udarbejder kvalitetsstandard mindst én gang årligt eller når der opstår behov herfor pga. ændringer i lovgivningen eller en byråds beslutning.

Sundhedsforvaltningen orienterer leverandøren om ændringer i serviceniveau m.v., og leverandøren er forpligtet til at sætte sig ind i disse ændringer i serviceniveauet.

Leverandøren skal implementere ændringer i kravene med de tidsfrister, som følger af lovgivningen eller er fastsat af Kommunalbestyrelsen.

7.3 Leveringstid

Tidspunktet for levering af maden aftales mellem brugeren og leverandøren indenfor de beskrevne rammer i kvalitetsstandarden.

7.4 Leverandørens telefontid

Leverandører af kølet og frosset mad skal kunne træffes telefonisk alle hverdage mellem klokken 7.00 og 14.00.

Leverandører af varm mad skal kunne træffes dagligt mellem klokken 7.00 og 14.00.

7.5 Levering af maden

Ved levering af maden skal de i lovgivningen fastsatte krav til minimum- og maksimumtemperaturer overholdes. Der henvises til bekendtgørelse nr. 771 af 6. juli 2006 om autorisation og registrering af fødevarer virksomheder samt egenkontrol. Samt vejledning af 20. december 2005 om egenkontrol i fødevarer virksomheder mv.

Leverandøren skal omhyggeligt sikre, at den enkelte bruger får den ydelse, brugeren er visiteret til, samt den vejledning/information, der hører til ydelsen.

Særaftaler vedrørende levering til brugere med specielle handicap skal nøje overholdes. Særaftaler vil fremgå af Aftale om Madservice.

Sker der leveringssvigt, fordi leverandøren ikke kan kontaktes i den fastsatte telefontid, vil Sundhedsforvaltningen foranledige opgaven udført på leverandørens regning. Leveringssvigt i gentagelsestilfælde betragtes som væsentlig misligholdelse af kontrakten.

7.6 Underretningspligt

Leverandøren er forpligtet til at underrette Sundhedsforvaltningens visitatorer, hvis brugeren enten selv tilkendegiver eller observeres at have problemer eller ændringer i behov, f.eks. behov for hjælp til spisning og omsorg generelt. Samme forpligtelse gælder, hvis leverandøren observerer, at brugeren har fået det bedre, og behovet derfor er blevet mindre.

Leverandøren skal straks underrette Sundhedsforvaltningens visitatorer om:

- et ændret behov hos brugeren

- alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for hjælpens planmæssige udførelse, herunder indlæggelse der skal føre til afbestilling af f.eks. pleje, aktiviteter, træning m.v.
- dødsfald
- hvis det observeres, at en bruger bliver udsat for fysiske eller psykiske overgreb

Leverandøren skal omgående underrette lederen af Sundhedsforvaltningen ved uheld eller ulykker, der kan føre til forespørgsler fra pårørende eller presse. Ved henvendelse fra presse eller pårørende af generel eller principiel karakter skal leverandøren altid henvise til lederen af Sundhedsforvaltningen.

Manglende overholdelse af underretningspligten anses som væsentlig misligholdelse af kontrakten, både for så vidt angår leverandørens som Sundhedsforvaltningens manglende gensidige underretningspligt.

Leverandøren og Sundhedsforvaltningen skal gensidigt informere hinanden om forhold, der har relation til udførelsen af hjælpen.

7.7 Arbejdets tilrettelæggelse

Leverandøren skal sikre kvalitet i udførelsen af opgaven, herunder god og effektiv brugerbetjening og brugerservice. Leverandøren står inde for, at alt arbejde, der udføres for Sundhedsforvaltningen, udføres i overensstemmelse med Sundhedsforvaltningens overordnede værdier samt god skik i branchen.

Leverandøren skal oprette faste arbejdsrutiner, der sikrer, at alle ændringer i brugerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre behov for ændringer i hjælpen, registreres og videregives til Sundhedsforvaltningen.

7.8 Beredskab

Leverandøren skal sikre, at der altid leveres mad i overensstemmelse med Aftalen om Madservice. Leverandøren skal derfor kunne råde over tilstrækkelige personaleressourcer, således at leverancerne også er sikret i forbindelse med f.eks. ferie, kursus, sygdom og personaleafgang.

7.9 Afbestilling

Brugeren kan afbestille en levering dagen forud inden kl. 14.00, uden at skulle betale for maden. Afbestilling kan alene ske til leverandøren .

Afbestiller brugeren efter kl. 14.00, opkræver Sundhedsforvaltningen betaling af brugeren, og leverandøren har krav på betaling fra Vesthimmerlands Kommune.

8 Kvalitetskrav

Der stilles følgende krav vedr. madens indhold, variation m.v.:

- Borgeren skal modtage en menuplan for minimum en uge ad gangen.
- Der skal kunne vælges mellem mindst 2 hovedretter hver dag.
- Årstidens råvarer skal så vidt muligt anvendes i madproduktionen.
- Der skal anvendes råvarer af god kvalitet.
- Anvendelse af tilsætningsstoffer skal minimeres.
- Der skal tilbydes middagsretter, der i videst muligt omfang tilgodeser borgernes individualitet.
- Svækkede borgere skal så vidt muligt have særlige ønsker vedrørende kosten opfyldt. Dette vil fremgå af afgørelsen.
- Der skal være fleksibel til- og frmelding.
- For hovedretternes proteinindhold gælder følgende variationskrav i løbet af en måned:
 - Fisk 4-5 gange
 - Indmad 2 gange
 - Fjerkræ 2-4 gange
 - Svinekød 13 gange
 - Oksekød 6 gange
 - Sammenkogte retter højst 5 gange
 - Farsretter mindst 5 gange
- Biretterne skal være forarbejdede og variere mellem:
 - Forretter
 - Desserter
 - Grød
 - Supper
- Om søndagen og ved højtiderne skal der gøres noget særligt ud af menuen.

En standard hovedret består af:

- 100 gram kød, 125 gram fars, 2½ dl. Sammenkogt ret eller 125 gram fisk.
- 200 gram kartofler, ris/pasta og grøntsager.
- 1,2 dl. Sovs.

En standard biret består af:

- 2 dl. Dessert.
- 2,5 dl. Grød og suppe.

9 Kvalitetssikring

Den leverede mad skal ernæringsmæssigt leve op til retningslinierne i "Anbefalingerne for den danske institutionskost". Vesthimmerlands Kommune kan vælge en tilfældig uge, hvor leverandøren skal lave en ernæringsberegning for alle ugens retter som dokumentation for, at anbefalingerne for dansk institutionskost overholdes. Beregningen sendes til Sundhedsforvaltningen.

Alle godkendte leverandører skal have et egenkontrolprogram, som er godkendt af Fødevarerkontrollen.

Der foretages brugertilfredshedsundersøgelser hos et repræsentativt udsnit af borgere, som modtager hjælp efter Servicelovens § 83. Leverandøren skal i fornødent omfang stille sig til rådighed for udlevering og indsamling af spørgeskemaer. Resultater af brugerundersøgelser skal offentliggøres.

Kommunen er til enhver tid og uden forudgående varsel berettiget til at føre kontrol med, at der er overensstemmelse mellem leverede og visiterede ydelser.

Registrering af klagesager, stikprøvekontroller, samt revisitation er en del af den løbende kvalitetssikring.

Leverandøren er forpligtet til at medvirke ved sagsbehandling af klagesager. Der må i den forbindelse påregnes tidsforbrug på dialog med pårørende og andre såsom Sundhedsudvalget, Ældrerådet og Klagerådet.

Endvidere må der påregnes tidsforbrug til det løbende samarbejde med pårørende.

Tidsforbruget er indregnet i kostprisen.

10 Kvalitetskontrol

Kommunen har fastsat servicemål samt en række krav til kvaliteten af de leverede ydelser. Service- og kvalitetsmålene skal overholdes. Kommunen foretager derfor kvalitetsopfølgninger og kvalitetsmålinger.

10.1 Kommunalt tilsyn

I medfør af Retssikkerhedslovens § 16 har Kommunen en generel tilsynsforpligtelse til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter Servicelovens § 83 og § 86 løses i overensstemmelse med afgørelser om hjemmehjælp/aftaler om madservice samt den vedtagne kvalitetsstandard, jfr. § 139.

Kommunen udfører almindelig kvalitetskontrol ved bl.a. registrering af

- antal klagesager i Klagerådet
- brugertilfredshedsundersøgelser

Derudover gennemføres stikprøvevis kvalitetskontrol, som indebærer, at leverandøren skal være indforstået med at levere nødvendige oplysninger til brug for særskilte analyser inden for madservice, herunder løbende fremsende besøgsrapporter fra Fødevareregion.

10.2 Kontrolbesøg

Kommunen er til enhver tid, og uden forudgående anmeldelse, berettiget til at føre kontrol med leverandørens opfyldelse af de indgåede aftaler, blandt andet ved kontrolbesøg hos brugerne.

Leverandøren er forpligtet til, uden særskilt vederlag, at bistå i forbindelse med sådanne kontrolbesøg.

11 Samarbejde

Leverandøren skal respektere brugerens ønsker om enten inddragelse eller udelukkelse af brugerens pårørende.

Leverandøren skal fortrinsvis kommunikere med Sundhedsforvaltningens visitatorer.

Sundhedsforvaltningen forventer at kommunikere med en person hos leverandøren/underleverandøren, som er bemyndiget til at handle på leverandørens vegne.

Leverandøren/underleverandøren skal have e-mail og fax til rådighed, så det er muligt for visitatorerne at kommunikere på en smidig måde samt omgående at kunne faxe aftaler om de visiterede ydelser under hensyntagen til datalovens krav om behandling af personfølsomme data.

Det er et gensidigt forpligtende krav, at der etableres et positivt samarbejde mellem leverandøren og Sundhedsforvaltningens visitatorer samt øvrige samarbejdspartnere såsom leverandører af personlig og praktisk hjælp, hjemmesygeplejersker, terapeuter, dagcentre, sagsbehandlere m.v. for at sikre kontinuitet i ydelserne efter Sundhedsloven og Serviceloven.

Kommer der flere leverandører hos den samme bruger, er leverandørerne forpligtet til at informere hinanden og koordinere indsatsen, så brugeren får sammenhæng i ydelserne.

Leverandøren er forpligtet til at deltage i nødvendig mødevirksomhed uden særskilt honorering for at opfylde dette krav.

Endvidere er det Sundhedsforvaltningens hensigt at etablere et løbende samarbejde med alle leverandører gennem formaliseret mødevirksomhed, hvis form og indhold kan aftales. Som udgangspunkt skal alle leverandører være indstillet på minimum ét møde i kvartalet. Der udbetales ikke særskilt vederlag for disse møder.

Leverandøren er forpligtet til at medtage informationsmateriale m.v. til brugeren.

Sundhedsforvaltningen skal løbende foretage indberetning til bl.a. Danmarks Statistik. Alle leverandører er forpligtet til at levere det nødvendige materiale i samme omfang som den kommunale leverandør.

Tidsforbruget er indregnet i timeprisen.

12 Priskrav

Prisfastsættelsen for madservice dækker de gennemsnitlige, langsigtede produktions- og leveringsomkostninger pr. portion mad til hjemmeboende i Vesthimmerlands Kommune. Priserne dækker samtlige omkostninger, dvs. såvel direkte som indirekte omkostninger samt fælles omkostninger.

Der er beregnet priser på

- *hovedret, ekskl. og inkl. levering*
- *biret, ekskl. og inkl. levering*
- *hovedret med biret, ekskl. og inkl. levering*

12.1 Prisregulering

Mindst én gang årligt fastsætter Vesthimmerlands Kommune priskrav for madservice for at sikre sammenhængen mellem prisfastsættelsen og Vesthimmerlands Kommunes serviceniveau, som det bl.a. kommer til udtryk ved den årlige udarbejdelse af kvalitetsstandard for madservice.

Det kan være nødvendigt at revidere priskravene i mellemprioriteten, hvis det konstateres, at priserne ikke er i overensstemmelse med de faktiske omkostninger. Ekstraordinære ændringer i kvalitetsstandard, herunder kvalitetskravene, kan ligeledes begrunde en ekstraordinær revision af priskravet.

12.2 Betaling til leverandøren

Aftalerne om Madservice samt månedsrapporten udgør afregningsgrundlaget. Leverandøren sender månedsvise fakturaer -webbetaling -for de leverede portioner mad i den forløbne måned til Vesthimmerlands Kommune, Sundhedsforvaltningen, Frederik IX Plads 1, 9640 Farsø.

Leverandøren skal til dette brug udarbejde månedlige rapporter. Rapporterne skal indeholde følgende:

- Brugerens navn
- Brugerens CPR
- Antal madportioner visiteret til brugeren i perioden
- Antal madportioner leveret til brugeren i perioden
- Varslede afvigelser, der er større end ½ time

- Ikke varslede afvigelser, der er større end ½ time
- Rettidige aflysninger fra brugerens side
- Ikke rettidige aflysninger fra brugerens side

Fakturaen skal være vedlagt månedsrapporten.

Leverandøren har udelukkende krav på betaling for leverede madportioner. Undtaget er dog tilfælde, hvor brugeren afbestiller madleveringen for sent jf. kvalitetsstandarden.

Betalingsfristen er 30 dage fra fakturadato. Ved for sen betaling kan leverandøren opkræve forrentning af fordringen efter rentelovens § 5.

13 Personalemæssige forhold

13.1 Uddannelseskrav

Det er et krav til leverandører af madservice, at der produceres mad af høj kvalitet med korrekt næringsindhold, herunder korrekt beregning af alle former for diætkost. Derfor stiller Vesthimmerlands Kommune krav om, at leverandører af madservice fortrinsvis beskæftiger medarbejdere med en kostfaglig uddannelse. Medarbejdere uden uddannelse må højst udgøre 20%. Alle medarbejdere inklusive madchaufføren skal som minimum have hygiejncertifikat.

Alle leverandører er forpligtet til løbende at efteruddanne og opkvalificere deres medarbejdere.

13.2 Socialt ansvar

Vesthimmerlands Kommune har i forbindelse med det rummelige arbejdsmarked påtaget sig en forpligtelse til at modtage medarbejdere med nedsat arbejdsevne på særlige vilkår: f.eks. personer i jobtræning, på arbejdsprøvning og i fleksjob.

Leverandører med over 10 fuldtidsansatte medarbejdere er forpligtet til at modtage disse persongrupper i deres virksomhed efter en konkret aftale med Vesthimmerlands Kommunes jobcenter. Såfremt leverandøren beskæftiger deltidsansat personale, sker timeomregning til fuldtidsstillinger.

Kvalifikationskravene ved madservice skal også være opfyldt for disse personer, hvis de skal arbejde selvstændigt.

13.3 Straffeattest

Såfremt Vesthimmerlands Kommune på et tidspunkt beslutter, at Vesthimmerlands Kommunes medarbejdere skal afgive straffeattest, vil samme krav blive stillet til private leverandører.

13.4 Arbejdsmiljø

Det er leverandørens ansvar, at dennes ansatte arbejder i henhold til arbejdsmiljøloven. Der skal således være en gældende arbejdspladsvurdering for såvel produktion som levering.

13.5 Krav om sproglighed i mødet med brugeren

Medarbejdere skal kunne gøre sig forståelige på dansk, for at undgå misforståelser i mødet med brugeren.

13.6 Beklædning m.v.

Personalet, der leverer maden, skal bære navneskilt med tydelig angivelse af medarbejderens navn og leverandørens navn eller logo. Der er ikke uniformskrav, men beklædningen skal være hensigtsmæssig og ren med henblik på opfyldelse af de hygiejnemæssige krav, ligesom medarbejderen skal være velsoigneret.

14 Behandling af klagesager

Leverandøren skal anvende et formaliseret system for klagesager. Registrering af klager skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, således at gentagelsestilfælde undgås.

Modtager leverandøren klager vedr. visitationen af hjælp, henvises til lederen af Myndighedsafdelingen i Sundhedsforvaltningen.

Mundtlige og skriftlige klager fra brugere til leverandøren vedrørende forhold ved udførelse af den aftalte hjælp besvares af leverandøren. Hvis brugeren ønsker det, skal klagen sendes i Klagerådet. Leverandøren skal medvirke til behandlingen af klagesager i forbindelse med behandling i Klagerådet. Dette sker blandt andet ved videregivelse af relevante oplysninger.

I forbindelse med klager må der påregnes tidsforbrug på dialog med pårørende m.v. Tidsforbruget er inkluderet i de beregnede timepriser.

15 Tavshedspligt

Kontraktens parter er omfattet af bestemmelserne i Forvaltningsloven og Straffeloven.

15.1 Tavshedspligt i forhold til brugere

Videregivelse og indhentning af oplysninger vedr. brugerne er omfattet af Forvaltningslovens §§ 28, 29 og 32.

Af Forvaltningslovens § 28, stk. 1, fremgår følgende: "Oplysninger om enkeltpersoners rent private forhold, herunder oplysninger om race, religion og hudfarve, om politiske, foreningsmæssige, seksuelle og strafbare forhold samt oplysninger om helbredsforhold, væsentlige sociale problemer og misbrug af ny-

delsesmidler og lignende, må ikke videregives til anden forvaltningsmyndighed.”

Med hensyn til undtagelser henvises til Forvaltningslovens § 28, stk.2 og 3.

Forvaltningsloven foreskriver således, at Leverandøren og dennes medarbejdere har tavshedspligt med hensyn til den enkelte brugers personlige forhold, som Leverandøren og dennes medarbejdere i medfør af opgaveløsningen måtte blive bekendt med, og hvis hemmeligholdelse i sagens natur er påkrævet.

Tavshedspligten gælder ikke i samarbejdet mellem Leverandøren og Kommunen, hvis brugeren har givet samtykke til videregivelse af oplysninger, jfr. Forvaltningsloven § 29.

Alle Leverandørens ansatte og eventuelle underleverandørers ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderne har tavshedspligt, jfr. Borgerlig Straffelovs § 152. Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved kontraktperiodens ophør.

Tavshedspligten omfatter ligeledes andre medarbejdere, der har adgang til fortrolige oplysninger, f.eks. via Leverandørens IT-system.

Forvaltningslovens § 32 medfører, at Leverandøren og dennes ansatte kun må skaffe sig fortrolige oplysninger, som er nødvendige for udførelsen af pågældendes opgaver.

Leverandøren har ansvaret for, at alle ansatte samt eventuelle underleverandører og deres ansatte lever op til disse krav.

15.2 Fortrolige oplysninger

Kommunen og Leverandøren anerkender, at oplysninger om den anden part og dennes virksomhed, som modtages i forbindelse med indgåelse af kontrakten og igennem kontraktperioden, er af fortrolig karakter og omfattet af tavshedspligt.

16 Aktindsigt

Offentlighedsloven giver brugeren ret til aktindsigt.

17 Gave- og låneforbud

Leverandøren og dennes medarbejdere, og deres nærtstående, må ikke modtage arv, gaver eller lån eller have lignende økonomiske mellemværender med de brugere, der ydes hjælp. Overtrædelse heraf betragtes som væsentlig misligholdelse af kontrakten, som kan medføre ophævelse af kontrakten.

18 Arbejdsskader og forsikring

Leverandøren har pligt til at tegne en arbejdsskadeforsikring og indberette eventuelle arbejdsskader efter gældende regler. Antallet af arbejdsskader skal indgå i afrapporteringen til Vesthimmerlands Kommune.

19 Ansvarsskader og forsikring

Leverandøren har pligt til at tegne en ansvarsskadeforsikring.

Hvis leverandøren eller dennes medarbejdere i forbindelse med udførelse af opgaverne i henhold til kontrakten ved enten handlinger eller undladelser forårsager skader på personer eller ejendele, bærer leverandøren ansvaret for sådanne skader.

Hvis skadelidte rejser krav mod Vesthimmerlands Kommune i anledning af ansvarsskader af enhver art, vil kommunen henvise skadelidte bruger til leverandøren.

20 Tilkøbsydelser

Private leverandører har mulighed for at tilbyde brugerne tilkøbsydelser, der går ud over de opgaver, der er indeholdt i Aftalen om Madservice.

Tilkøbsydelser, som aftales mellem leverandøren og brugeren, er Vesthimmerlands Kommune uvedkommende og uden økonomiske forpligtelser for kommunen.

21 Klagevejledning

Leverandøren har følgende klagemuligheder:

- Klage over fastsættelse af priskrav kan rettes til Konkurrencerådet.
- Klage over fastsættelse af kvalitetskrav kan rettes til Kommunalbestyrelsen.
- Klage over udbud af ydelser kan rettes til Konkurrencestyrelsen, klagenævnet for udbud.
- Klage over udbud af ydelser kan desuden indgives til Klagenævnet for Udbud.
- Klage over afslag på godkendelse kan indgives til Kommunalbestyrelsen.

Der henvises i øvrigt til Vejledning nr. 28 af 5. april 2006 om supplement til vejledning om sociale tilbud til ældre m.fl. efter Lov om Social Service.