



LEVERANDØRKRAV

Madservice
i Brønderslev Kommune

Januar 2016

Indhold

1. Indledning	4
2. Godkendelse	5
2.1. Hvad kan der søges om godkendelse til?.....	5
2.2. Godkendelsesform	5
2.3. Kontraktgrundlag og bindingsperiode	6
2.4. Ændringer og opdateringer af serviceniveau	6
3. Informationsmateriale om leverandøren	7
4. Beredskab	7
4.1. Beredskab ved leveringssvigt.....	7
4.2. Beredskab ved akutte situationer.....	7
5. Visitation til madservice	7
5.1. Visitation	7
5.2. Tidsfrister for bestilling/afbestilling hos leverandør	9
5.2.1. Bestilling	9
5.2.2. Afbestilling.....	9
5.3. Administrativ kommunikation mellem leverandør og visitator.....	9
5.4. Samarbejde mellem leverandør og visitation.....	9
5.5. Valgmulighed for borgeren	10
6. Krav	10
6.1. Krav til levering af madservice	10
6.1.1. Levering af varm mad.....	10
6.1.2. Levering af kølemad.....	11
6.1.3. Forsinkelse af varm mad og kølemad	11
6.2. Krav til produktionsform, -udstyr og anlæg	12
6.2.1. Emballage.....	12
6.3. Specielle hygiejnekrav	12
6.4. Særlige krav til leverandøren.....	12
6.5. Oplysningspligt.....	13
6.6. Kvalitetskrav og energiindhold	13
6.6.1. Normalkosten	13
6.6.2. Kost til småtspisende (energiberiget kost)'	14

6.6.3. Mindre spise-med måltid (lille portion normalkost).....	14
6.7. Kvalitetskrav ved ernærings sammensætning	14
6.8. Kvalitetskontrol	15
6.9. Krav til leverandørens medarbejdere	15
6.9.1. Mødet med borgeren.....	15
6.9.2. Generelle krav til leverandørens medarbejdere	15
7. Levering med og uden tilsyn	16
7.1. Uden tilsyn.....	16
7.2. Med tilsyn.....	16
7.2.1. Borgers akutte sygdom eller død	16
8. Valgmuligheder.....	16
8.1. Tilbud på delaftale 1 og 2.....	17
8.2. Tilbud på delaftale 3	17
9. Portionsstørrelse – hovedret	17
10. Portionsstørrelse – baret.....	18
11. Menuplan og betingelser	18
12. Kost og diætformer	19
13. Tilkøb.....	19
13.1. Særlige krav til madpakker	19
14. Tilsyn	20
14.1. Kommunens tilsyn med leverandøren	20
14.2. Leverandørens egen opfølgning.....	20
15. Klagesagsbehandling.....	20
16. Aktindsigt	20
17. Afregning	21

1. Indledning

I henhold til Servicelovens § 83 skal kommunalbestyrelsen tilbyde madservice til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et rehabiliteringsforløb efter Servicelovens § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp.

Kommunen tilbyder borgere med behov for madservice frit valg blandt kommunens godkendte leverandører.

Alle godkendte leverandører og deres medarbejdere forpligter sig til at sætte sig ind i nærværende vilkår for samarbejdet.

Brønderslev Kommunes indsats hos ældre og handicappede er præget af en række værdier og principper formuleret som en del af kvalitetsstandarden, og som kommunen gerne vil kendes ved og kendes på.

Værdigrundlag:

- Livet er et personligt ansvar.
- Samvær og samarbejde gennem gensidig respekt
- Hensyn til den enkeltes baggrund og vaner
- Den enkelte har retten til at blive spurgt
- Den enkelte har retten til at vælge til og fra

Overordnede formål:

- Hjælpen foregår i samarbejde med borgeren og dennes pårørende/nærtstående
- Hjælpen tager udgangspunkt i borgerens egen formåen og udøves sammen med borgeren
- Hjælpen har til hensigt at styrke borgerens selvstændighed og derved uafhængighed af andre
- Hjælpen tilrettelægges således, at den ældre oplever reel indflydelse på de kommunale tilbud
- Hjælpen ydes indenfor de lovgivnings- og ressourcemæssige rammer

Omsorg:

Omsorg er ikke en ydelse, men defineres som den måde ydelsen udføres på, og det forudsættes altid, at ydelsen udføres i respekt for og i samarbejde med borgeren. Respekt for borgerens valg herunder respekt for borgerens livsstil og vaner. Nøgleordene er – tillid, dialog, respekt, ansvarlighed, engagement, indlevelse og almindelig takt og tone.

Kommunen lægger vægt på, at hjælpen altid udføres af et engageret og ansvarligt personale, der respekterer disse værdier, således at borgeren kan have tillid til, at den ansatte er nærværende i den enkelte situation, og at den ansatte gennem dialog med borgeren udfører ydelserne med omtanke, så borgerens værdighed, selvbestemmelse og ansvar for egen tilværelse bevares og respekteres.

Udgangspunktet for kommunens indsats er sundhedsfremme og forebyggelse. Omsorg, pleje og aktivitet til de svageste borgere prioriteres højt og ressourcerne anvendes, så de svageste borgere altid tilgodeses. Hjælpen skal tilrettelægges, så den bidrager til, at borgeren anvender og vedligeholder egne ressourcer gennem aktiv inddragelse i gennemførelsen af praktisk og personlig hjælp.

For alle leverandører af madservice i Brønderslev Kommune gælder, at de i mødet med borgeren skal efterleve disse værdier og principper.

2. Godkendelse

2.1. Hvad kan der søges om godkendelse til?

Der kan søges om godkendelse til produktion og levering af madservice til kommunens hjemmeboende borgere.

Der kan søges om godkendelse af følgende delaftaler:

- Levering af varm mad – distrikt øst (frokostlevering og/eller aftenlevering)
- Levering af varm mad – distrikt vest (frokostlevering og/eller aftenlevering)
- Levering af kølemad – hele kommunen

Leverandøren skal i forbindelse med ansøgningen om godkendelse til levering af varm mad oplyse, om der tilbydes valgfrihed mellem levering til frokost/aften eller der kun tilbydes levering til frokost eller kun tilbydes levering til aften.

Leverandøren skal i forbindelse med ansøgningen oplyse, om det er muligt for borgeren at afhente den varme mad eller kolde mad hos leverandøren (øvrige vilkår er uforandrede). Ved afhentning kan der ikke opkræves gebyr for levering.

Den enkelte leverandør skal være i stand til at levere mad til alle visiterede brugere på delaftalen.

2.2. Godkendelsesform

Brønderslev Kommune vil løbende indgå kontrakter med nye leverandører. Leverandøren skal for at kunne blive godkendt indsende en korrekt udfyldt fritvalgsblanket via virk.dk

- [Udfyld fritvalgsblanket](#)

samt sende korrekt udfyldte bilag 1, 2, 3 og 4¹ til:

Brønderslev Kommune
Visitationen
Bredgade 60, 2. sal
9700 Brønderslev

¹ Bilag 1: Virksomhedsoplysninger m.v.

Bilag 2: Tro- og loveerklæring vedr. gæld til det offentlige

Bilag 3: Tro- og loveerklæring i henhold til direktivets artikel 45

Bilag 4: Tilbudsliste, madservice

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 3 er udarbejdet og fremsendt elektronisk
- Der foreligger dokumentation for leverandørens beredskab ved leveringsssvigt jf. afsnit 4. Dette kan f.eks. være en skriftlig aftale med et vikarbureau
- Virksomhedssignatur/sikker e-mail jf. afsnit 6 er funktionsdygtig
- Kontrakten er underskrevet og returneret

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

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

Spørgsmål vedr. godkendelsesproceduren/-materialet skal rettes til Louise Meyer Ebdrup pr. e-mail på louise.meyer.ebdrup@99454545.dk.

2.3. Kontraktgrundlag og bindingsperiode

På baggrund af godkendelsen bliver der indgået en kontrakt mellem leverandøren og kommunen. Kontrakten er gældende indtil 31. december 2019. Kommunen har option på forlængelse af kontrakten i 2 gange 12 måneder.

Aftaleparterne kan til enhver tid i løbet af aftaleperioden opsige aftalen med 6 måneders skriftligt varsel til den 1. i en måned. Som følge af lovændringer gælder en opsigelsesfrist for begge parter på tre måneder.

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

Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. manglende overholdelse af kvalitetsstandard eller leverandørkrav, herunder gentagne overskridelser af tidsfristerne.

Kommunen forpligter sig til at orientere godkendte leverandører af madservice efter SEL § 83 om væsentlige ændringer på området.

2.4. Ændringer og opdateringer af serviceniveau

Leverandøren er forpligtet til at udføre madservice med baggrund i kommunens kvalitetsstandard for madservice efter SEL § 83.

Kommunen er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer eller tilføjelser i kvalitetsstandarderne eller kvalitetsmålene. Ved større ændringer vil der dog være et varsel.

Kommunen vil løbende orientere, når der er foretaget ændringer.

3. Informationsmateriale om leverandøren

Leverandøren udarbejder informationsmateriale i pdf-format, som lægges på Brønderslev Kommunes hjemmeside. Leverandøren fremsender endvidere informationsmateriale i pjeceform til udlevering af visitator. I informationsmaterialet til borgeren skal prisen på alle måltider/produkter indgå.

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 Brønderslev Kommunes hjemmeside. Herfra kan der laves link til den enkelte leverandørs hjemmeside.

4. Beredskab

4.1. Beredskab ved leveringssvigt

Brønderslev Kommune skal i forbindelse med godkendelsen af leverandøren have dokumentation for, at leverandøren er i stand til at levere erstatningsprodukter, både hvad angår produktion og levering af maden, som kan erstatte det aftalte, samt aftaler omkring erstatningsbil /alternativ udbringer eller lignende.

Leverandøren skal således have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende.

Leverandøren kan til brug for beredskab anvender underleverandører, som skal godkendes af kommunen jf. punkt 13 i kontrakten mellem leverandør og kommunen.

4.2. Beredskab ved akutte situationer

Leverandøren indgår i et beredskab vedrørende akutte situationer. Ved ekstraordinære udskrivninger fra sygehusene til kommunen, skal leverandøren kunne skalere sin ydelse med kort varsel. Når problemet er løst, nedskaleres leverandørens ydelser igen. Sådan skalering sker som udgangspunkt med samme varsel som andre til- og frameldinger, men leverandøren skal gøre sit yderste for at bistå med løsning af det akutte behov og så vidt muligt acceptere opskalering med kortere varsel end ellers gældende for til- og framelding. Leverandøren indgår således i kommunens sundhedsberedskabsplan – særligt i forhold til ekstraordinære udskrivelser. Se bilag til kontrakten.

5. Visitation til madservice

5.1. Visitation

Visitationen er ansvarlig for tildeling af serviceydelser efter Servicelovens § 83, herunder madservice inklusive diæter og specialkost, til borgere i henhold til kommunens kvalitetsstandarder. Bevilling af madservice sker på baggrund af en ansøgning foranlediget af borgeren selv, dennes læge, pårørende eller andre interessenter. Andre kan kun henvende sig med samtykke fra borgeren.

Senest 3 dage efter henvendelse til Visitationen vil borgeren blive kontaktet af en visitator, der vurderer, om borgeren er berettiget til madservice med eller uden tilsyn.

Hvis borgeren har fået tilsagn på madservice, udleveres informationsmaterialet om de leverandører, der tilbyder madservice i det område, hvor borgeren bor, eller borger oplyses om leverandørernes hjemmesider.

Borgeren skal herefter melde tilbage til Visitationen:

- Hvilken leverandør borgeren ønsker
- Hvilken type mad borgeren ønsker
- Portionsstørrelse
- Hvor ofte borgeren ønsker at få mad*
- Om borger ønsker levering til frokost eller aften (varm mad)

Kommunens kostvejleder kan bevilge madservice på lige fod med Visitationen.

Visitator eller kostvejleder fremsender herefter pr. sikker mail bestillingen til den leverandør, som borgeren har valgt. Bestillingen kan også ske via telefon, hvor bestilling efterfølgende sendes til leverandøren pr. sikker mail.

Bestillingen kommer altid fra visitator eller fra kommunens kostvejleder.

* Hvis borgeren skal have ret til at få leveret varm mad om søndagen, skal der minimum bestilles 4 hovedretter om ugen.

Når borgeren efter visitators bestilling er inde i ordningen, kan borgeren selv frit vælge mellem og ændre følgende ved leverandøren:

- Portionsstørrelser/diæter.
- Bestilling af tilkøbsydelser herunder biretter.
- Antallet af middage pr. uge (dog min. 3 hovedretter for varmholdt og 4 hovedretter for kølet mad).

Hvis borgeren skal have ret til at få leveret varmt mad om søndagen skal der minimum bestilles 4 hovedretter om ugen.

Borgeren er selv ansvarlig for at afmelde madservice ved indlæggelser, ferier m.m.

Hvis borgeren afmelder permanent, skal leverandøren give besked til Visitationen, der afslutter borgerens bevilling. Hvis borgeren igen ønsker madservice, skal borgeren henvende sig til Visitationen.

Hvis borgeren ønsker at skifte leverandør, skal borgeren henvende sig til Visitationen, der afmelder nuværende leverandør og bestiller ny leverandør – dette skal ske med 14 dages varsel.

Jf. fritvalgslovgivningen skal kommunen oplyse borgeren om alle godkendte leverandører, hvorefter borgeren vælger, hvilken leverandør der ønskes.

5.2. Tidsfrister for bestilling/afbestilling hos leverandør

5.2.1. Bestilling

Bestilling af varm mad skal være leverandøren i hænde senest dagen før kl. 14 til levering efterfølgende dag.

Bestilling af kold mad skal være leverandøren i hænde senest dagen før kl. 14 inden den ugentlige udbringningsdag til levering den efterfølgende dag. Ved senere bestilling starter levering først efterfølgende uge.

5.2.2. Afbestilling

Borgeren skal kunne meddele afbestilling af et enkeltmåltid samt afmelding fra madservice via telefon, e-mail og SMS, hvilket skal fremgå af leverandørens informationsmateriale.

Afmeldinger skal være leverandøren i hænde senest dagen før kl. 14 – afmeldinger efter dette tidspunkt betyder, at borgeren skal betale for de bestilte ydelser.

Borgeren er selv ansvarlig for at afmelde madservice ved indlæggelser, ferier m.m.

Hvis borgeren afmelder madservice permanent, skal leverandøren give besked til Visitationen, der afslutter borgerens bevilling. Hvis borgeren igen ønsker madservice, skal borgeren henvende sig i Visitationen.

5.3. 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 kommunen uvedkommende.

Visitator fremsender bestilling og ny bestilling ved revisitering elektronisk til leverandøren og leverandøren sender dokumentation og afregning for leverede ydelser elektronisk til Kommunen.

Al øvrig kommunikation foregår elektronisk via sikker mail.

Borger kontakter selv leverandøren angående valg af menu og evt. tilkøbsydelse. Dette er kommunen uvedkommende.

5.4. Samarbejde mellem leverandør og visitation

Kommunen har til hensigt at gennemføre et dialogbaseret samarbejde med alle godkendte leverandører. I den sammenhæng er leverandørerne forpligtet til at deltage i samarbejds møder efter behov. Det nærmere indhold og formen for disse møder aftales med leverandørerne.

Leverandøren skal endvidere være indstillet på at kunne stille en lokal kontaktperson med ledelseskompentence til rådighed. Dette er nødvendigt blandt andet for at kunne sikre et hurtigt og smidigt samarbejde med kommunen.

Leverandøren er eneansvarlig for styring af leverancerne samt ansvarlig for registrering og håndtering af bestillinger og afbestillinger, herunder for styring af menuplaner samt registrering og administration af borgernes menuvalg. Der skal som minimum være muligt for Visitationen og borgere at træffe leverandøren telefonisk i tidsrummet 8-14.

5.5. Valgmulighed for borgeren

En borger har altid ret til at ændre sit leverandørvalg. Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger.

For borgernes ret til ændring gælder et varsel på 14 dage. Ønske om ændring af leverandørvalg meddeles visitationen, der afmelder leverandør og bestiller ny leverandør.

Leverandøren skal efterleve aftalegrundlagets krav til valgmulighed for borgerne med hensyn til kostvalg, diæter, hovedretter og biretter.

Borgeren kan frit vælge mellem og ændre følgende ved leverandøren: Varm mad/kølemad, diæter, portionsstørrelse, antallet af middage pr. uge (dog min. 3 hovedretter for varm mad og hovedretter for kølet mad) og bestilling af tilkøbsydelse.

6. Krav

6.1. Krav til levering af madservice

Ved udkørsel af maden skal de i lovgivningen anførte minimums- og maksimumstemperaturer overholdes.

Køretiden skal planlægges, så temperaturen for den varme mad ikke bliver mindre end 65 grader C ved afleveringstidspunktet. Madtemperaturen må ikke overstige 80 grader C under transporten.

For kolde retter må temperaturen være max. 5 grader C ved afleveringstidspunktet og temperaturen må ikke overstige 5 grader C under transporten

Leverandøren skal kvartalsvis kunne dokumentere temperaturen. Skema med registreringer skal på anmodning inden for en 14 dages frist indsendes til Visitationen.

Leverandøren skal kunne dokumentere de enkelte ruters temperatur ved første, midterste og sidste leverance.

6.1.1. Levering af varm mad

Levering af varm mad sker alle ugens dage.

Maden skal afleveres i tidsrummet mellem 11.00 og 13.00 (frokostlevering) eller mellem 17.00 og 19.00 (aftenlevering), alt efter borgers valg.

Der skal indenfor dette tidsrum aftales et tidspunkt med borgeren – og denne aftalte tid skal overholdes med +/- 15 minutter.

Borgeren skal have telefonisk besked, hvis den aftalte tid ikke kan overholdes med +/- 15 minutter.

Hvis leverandøren på grund af afmeldinger/tilmeldinger planlægger nye ruter, skal et nyt tidspunkt varsles overfor borgeren med mindst 8 dage.

Af hygiejnehensyn skal leverandøren påregne, at der skal stå en transportkasse ved pensionisten, hvis maden skal leveres uden tilsyn.

Chaufføren skal aflevere og modtage bestillingssedler vedrørende kommende leveringer samt observere og tilbagemelde til Visitationen, hvis der er problemer hos borgeren.

Chaufføren skal, hvis brugeren ønsker det, være behjælpelig med vejledning af ordningen. Endvidere skal chaufføren yde nødvendig service med åbning af f.eks. fast tillukkede beholdere m.v.

6.1.2. Levering af kølemad

Levering af kølemad sker 1 gang ugentlig i tidsrummet kl. 8.00 - 17.30.

Leveringen sker på en af leverandøren fastsat dag på en af ugens 5 første dage.

Den udbragte mad skal afleveres på bopælen på et med borgeren aftalt tidspunkt – den aftalte tid skal overholdes med +/- 30 min.

Borgeren skal have telefonisk besked, hvis den aftalte tid ikke kan overholdes med +/- 30 minutter.

Hvis leverandøren på grund af afmeldinger/tilmeldinger planlægger nye ruter, skal et nyt tidspunkt varsles overfor borgeren med mindst 8 dage.

Ved afleveringen af maden skal chaufføren være behjælpelig med anbringelse i køleskab. Har borger et køleskabstermometer, tilser chaufføren, at borgerens køleskab holder den anbefalede temperatur.

Endvidere skal chaufføren eventuelt give vejledning om sidste anvendelsesdato for madrester fra sidste forudgående udbringning, opvarmningsmetoder, næste udbringningsdato samt yde nødvendig service med åbning af f.eks. fast tillukkede beholdere m.v.

Chaufføren skal aflevere og modtage bestillingssedler vedrørende kommende leveringer. Observere og tilbagemelde til Visitationen, hvis der er problemer hos borgeren.

Borgere, som er visiteret til madservice med kølemad, forventes selv at stille en mikrobølgeovn til rådighed.

6.1.3. Forsinkelse af varm mad og kølemad

Hvis tidsfristen overskrides med mere end 1 time, underrettes Visitationen straks.

Forekommer der i en leverance fejl eller mangler, der kan tilskrives leverandøren, er denne forpligtet til omgående - og for egen regning - at levere det manglende til modtageren.

Servicemål: 90% af borgerne skal modtage (i) varm mad +/- 15 min. inden for aftalt tid, (ii) køle vakuum mad +/- 30 min.

Eventuelle uregelmæssigheder under udbringning, f.eks. forsinkelser, skal leverandøren straks meddele til borgeren samt til kommunens visitation.

Leverandøren har pligt til at levere forsinkede ydelser inden kl. 14.00 (frokostlevering) henholdsvis kl. 20.00 (aftenlevering) for varm mad og inden kl. 18.00 for kold mad på den med borgeren aftalte dag. Leverandøren er pålagt omgående telefoniske tilbagemeldinger til visitationen, om alle uregelmæssigheder under udbringningen, f.eks. forsinkelser på mere end en time i forhold til den aftalte leveringstid.

Efter dette tidspunkt har kommunen ret til at foretage erstatningskøb. Leverandøren skal godtgøre kommunens eventuelle meromkostninger i den forbindelse.

6.2. Krav til produktionsform, -udstyr og anlæg

Der er ikke fastsat kvalitetskrav om, at leverandøren skal benytte en bestemt produktionsform. Leverandøren kan blive godkendt til forskellige produktions- og leveringsformer.

Leverandørerne skal anvende eget produktionskøkken, da kommunen ikke kan stille lokaler eller køkkenfaciliteter til rådighed.

6.2.1. Emballage

Emballagen skal være let at håndtere for borgeren. Emballagetype eksempelvis C-Pet, PP eller flergangsemballage.

Der skal være synlig forskel på de bakker, der indeholder kølemad til opvarmning og kølemad, der serveres kold.

Når der leveres mad uden tilsyn og på tider, hvor borgeren ikke er hjemme, skal leverandøren tilbyde at levere maden i termoboks, der er modstandsdygtig over for dyr og nedbør.

6.3. Specielle hygiejnekrav

Leverandørens medarbejdere skal have uddannelse, der giver kendskab til, hvordan håndtering hos særlig smittefarlige borgere skal foregå. Det vil fremgå af bestillingen fra Visitationen, hvis der er særlige forholdsregler i forbindelse med smittefarer hos borgeren.

Det skal samtidig sikres, at biler der anvendes til transport af madservice, udelukkende anvendes til dette formål og rengøres efter gældende forskrifter fra fødevaremyndighederne.

6.4. Særlige krav til leverandøren

Leverandøren skal overholde gældende lovgivning på området.

Leverandøren udfører opgaven på vegne af kommunen. Derfor er leverandøren forpligtet til at udføre arbejdet i overensstemmelse med principperne i offentlig forvaltning, herunder overholdelse af tavshedspligt, klageadgang, notatpligt m.v. Leverandørens samarbejde med kommunen er ligeledes omfattet af forvaltningsloven, persondataloven og offentlighedsloven.

Leverandøren og dennes medarbejdere har tavshedspligt med hensyn til forhold, som leverandøren i medfør af opgaveløsningen bliver bekendt med og hvis hemmeligholdelse i

sagens natur er påkrævet. Tavshedspligten gælder forhold omhandlende den enkelte borger.

Leverandøren og kommunen er gensidigt forpligtede til at behandle oplysninger om hinandens forretningsforhold samt om andre forhold, hvorom der med rimelighed kan kræves diskretion, fortrolighed i det omfang offentlighedsloven gør dette muligt. Denne pligt består også efter, at kontrakten er bragt til ophør, uanset årsagen hertil.

Alle leverandørens ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderne har tavshedspligt jf. straffeloven. Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved kontraktperiodens ophør.

6.5. Oplysningspligt

Leverandøren skal give kommunen oplysninger om samtlige forhold, der kan hindre, forstyrre eller true opfyldelse af den indgåede kontrakt.

Leverandøren har pligt til uopholdeligt at underrette Visitationen om:

- Alvorlige svigt - hvis borgerens grundlæggende behov for omsorg, pleje eller praktisk hjælp ikke tilgodeses, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb.
- Alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse (herunder eksempelvis indlæggelse, udrejse, afbestilling af aktiviteter, træning, mad og dødsfald).

Endvidere skal kommunen omgående underrettes om alle større uheld eller ulykker af hensyn til besvarelse af forespørgsler fra pårørende, presse osv. Henvendelse af generel eller principiel karakter samt andre henvendelser fremsendes til Visitationen.

I kontraktperioden er der gensidig informations-/orienteringspligt mellem leverandøren og kommunen om forhold, der har relation til udførelsen af hjælpen.

6.6. Kvalitetskrav og energiindhold

Råvarer skal være af god kvalitet.

Råvarer af god kvalitet er defineret som råvarer, der er produceret skånsomt, så færrest mulige næringsstoffer går tabt. Det er råvarer, der er så friske som muligt og fri for unødvendige tilsætningsstoffer.

Maden skal tilberedes med råvarer af god kvalitet, således at den er velsmagende, har en passende konsistens/mørhed og et indbydende udseende.

Den ernæringsmæssige sammensætning skal honorere opfordringerne i den til enhver tid gældende nationale kosthåndbog.

6.6.1. Normalkosten

Normalkost er kosten til den raske ældre. Normalkosten er hovedret. Biretten er en tilkøbsydelse og biretten indgår ikke i energiberegningen, se nedenfor.

Målet er, at normalkosten skal medvirke til at opretholde den ældres ernæringstilstand.

Middagsmåltidet til en rask ældre skal ligge indenfor følgende rammer, jf. den nationale kosthåndbog:

- Almindelig portion: 25 - 30 % af ca. 9.000 kJ = ca. 2.250 – 2.700 kJ.
- Lille portion: 25 – 30 % af ca. 7.000 kJ = ca. 1.750 – 2.100 kJ.

Energiprocentfordeling:

- Protein 15 E %
- Fedt 30 E %
- Kulhydrat 55 E %

6.6.2. Kost til småtspisende (energiberiget kost)'

Småtspisende ældre, vurderes til at være i stor risiko for, eller har allerede ernærings- og sundhedsmæssige problemer, som fx afkræftethed efter sygdom, sår, undervægt m.m.

Målet med særlig kost til de småtspisende er at genoprette eller opretholde den ældres ernærings- og sundhedstilstand.

Særlig kost til småtspisende kan indgå som et led i indsatserne i borgers rehabiliteringsplan for de borgere, som indgår i et rehabiliteringsforløb efter Servicelovens § 83a.

Middagsmåltidet til den småtspisende borger består af en energiberiget hovedret og en energiberiget bilet, og anbefales til:

- Normal portion: 20 % af ca. 9.000 kJ = ca. 1.800 kJ.

Energiprocentfordeling:

- Protein 18-20 E %
- Fedt 45 – 50 E %
- Kulhydrat 32-35 E %

6.6.3. Mindre spise-med måltid (lille portion normal kost)

Skal kunne visiteres til de borgere, hvor det vurderes, at det er nødvendigt, at der er en medarbejder eller frivillig, der spiser sammen med borgeren.

6.7. Kvalitetskrav ved ernærings sammensætning

Leverandøren skal til enhver tid leve op til og sikre, at madens næringsindhold opfylder kravene i »Anbefalinger for den danske institutionskost«, udgivet af Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri, Sundhedsstyrelsen samt DTU Fødevarerinstitutionen.

Kommunen kan til enhver tid udbede sig ernæringsberegnete menuplaner og opskrifter. Kommunen er til enhver tid berettiget til, uden beregning, at foretage stikprøver af produktionen til sikring af opfyldelsen af kvalitets- og produktionskrav, og leverandøren er forpligtet til – på opfordring fra Kommunen - at sende prøver på dagens menu.

Kommunen er til enhver tid berettiget til at få foretaget en kostanalyse. Lever kostanalysen ikke op til kravene i energifordelingen, skal kommunen forelægge undersøgelserne for leverandøren. Leverandøren får inden for en periode på 3 mdr. muligheden for at forbedre kosten, inden der foretages en ny kostanalyse. Lever leverandøren fortsat ikke op til kravene, kan kontrakten helt eller delvis opsiges af kommunen.

6.8. Kvalitetskontrol

Det er centralt for kvaliteten af måltiderne, at enhver leverandør af madservice lever op til de gældende retsregler.

Det forventes, at leverandøren udarbejder egenkontrol efter fødevaremyndighedernes gældende retningslinjer og krav. Leverandøren forpligter sig ligeledes til at holde sig ajour med ny lovgivning, der er relevant for produktionen og udbringningen af mad. Der henvises til hjemmesiderne www.fvst.dk og www.retsinfo.dk.

6.9. Krav til leverandørens medarbejdere

6.9.1. Mødet med borgeren

Leverandøren skal efterleve generelle krav til god takt og tone og herunder sikre, at medarbejderne i mødet med borgeren tilstræber, at det bliver et ligeværdigt møde - altså være venlig, imødekommende, udvise situationsfornemmelse og kunne vejlede.

Leverandørens medarbejdere skal for at undgå misforståelser i mødet med borgeren, pårørende og samarbejdspartnere kunne gøre sig forståelig på mundtlig og skriftlig dansk.

Ved møde med borgeren, er der følgende krav til medarbejderen om at:

- Holde privatliv og arbejdsliv adskilt i mødet med borgeren
- Bære billed-ID med foto og oplysninger om navn og arbejdssted
- Vurdere og anvende den mest passende tiltaleform - "du" eller "De"
- Bruge et pænt, sobert og forståeligt sprog
- Være velsoigneret samt hensigtsmæssigt og rent påklædt
- Ikke at diskutere omfanget af hjælpen med brugeren
- Ikke være påvirket af alkohol eller andre rusmidler, og ikke ryge i borgerens hjem eller på borgerens grund
- Vise hensyn over for borgerens funktionsnedsættelse og evt. psykiske reaktioner.
- Være orienteret om retningslinjerne i kontrakten og dennes bilag

6.9.2. Generelle krav til leverandørens medarbejdere

Det er et generelt krav til alle leverandører, at deres medarbejdere og ledere på en professionel måde er i stand til at formidle de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet angående serviceniveauet.

Det er tilsvarende et krav, at medarbejderne og lederne er loyale i forhold til de konkrete afgørelser, som Visitationen har truffet og optræder loyalt overfor eventuelle andre leverandører i den enkelte borgers hjem.

Medarbejderne skal kunne trække grænsen mellem en personlig og en faglig fremtræden. Det er således ikke interessant for den enkelte borger, hvilke personlige holdninger medarbejderen har til den service, kommunen eller andre leverandører leverer. Som medarbejder hos en godkendt leverandør må man stå inde for den kvalitet og det serviceniveau, som kommunalbestyrelsen har besluttet.

Leverandøren skal sikre sine medarbejdere løn - og arbejdsvilkår, der som minimum svarer til de vilkår, som er gældende efter danske overenskomster på området.

7. Levering med og uden tilsyn

7.1. Uden tilsyn

Uden tilsyn betyder, at hvis borgeren ikke åbner, når der ringes på, eller døren er låst, så afleveres maden ved døren i termoboks. Chaufføren har ingen forpligtelser i forhold til at være i kontakt med borgeren. Der kan også indgås en aftale med borgeren om, at maden afleveres i termoboks fx i en carport.

HVIS CHAUFFØREN OBSERVERER, AT MADEN FRA SIDSTE LEVERING IKKE ER HENTET, ORIENTERES VISITATIONEN OMGÅENDE.

Borgere der modtager kølemad skal af leverandøren informeres om, at kølemad skal i køleskab straks efter leveringen, og borgeren skal derfor opfordres til at være hjemme ved leveringen.

7.2. Med tilsyn

Med tilsyn betyder, at chaufføren **skal** være i direkte kontakt med borgeren ved hver leverance.

Oplever chaufføren at komme til en låst dør hos borger, kigges efter borger igennem vinduerne i boligen samtidig med, at borger forsøges kontaktet pr. telefon. Lykkes det ikke at få kontakt til borger, kontaktes Visitationen. Lokaliseres borger i boligen via vinduer uden mulighed for at skabe kontakt, kontaktes alarmcentralen via tlf. 112 og dennes anvisninger følges. Leverandøren må aldrig forlade boligen uden kontakt til borger eller Visitationen.

Borgeren er ved bevilling af tilsyn meddelt, at hvis borgeren ikke åbner døren ved leveringen af maden, kan der bestilles en låsesmed på borgerens regning.

Inden der bestilles låsesmed, kontaktes Visitationen som ovenfor. Udenfor Visitationens åbningstid kontaktes den vagthavende hjemmesygeplejerske i kommunen på tlf. 30 18 84 84.

7.2.1. Borgers akutte sygdom eller død

Hvis chaufføren konstaterer, at borgerens helbred afviger væsentligt fra normalen, og at der er behov for akut lægekontakt, kontaktes vagthavende hjemmesygeplejerske på tlf. 30 18 84 84.

Hvis borgeren findes død eller bevidstløs, skal chaufføren omgående kontakte alarmcentralen på tlf. 112 og følge dennes anvisninger.

8. Valgmuligheder

Borgerne tilbydes dagligt én hovedret. Borger vælger selv portionsstørrelse (lille eller almindelig).

Biret (forret eller dessert) er valgfri for borgeren og betragtes derfor som en tilkøbsydelse, som borger selv skal bestille og betale.

8.1. Tilbud på delaftale 1 og 2

Til borgere der foretrækker en daglig leverance af varm mad, skal tilbuddet minimum indeholde:

- Hovedretter: Normalkost og diæter, 2 valgmuligheder.
- Biretter: 2 valgmuligheder for forret og 2 valgmuligheder for dessert.

8.2. Tilbud på delaftale 3

Til borgere der foretrækker en ugentlig leverance af kølemad, skal tilbuddet minimum indeholde:

- Hovedretter: Normalkost og diæter, 14 valgmuligheder.
- Biretter: 3 valgmuligheder for forret og 7 valgmuligheder for dessert.

Desuden skal tilbud på delaftale 1, 2 og 3 som minimum give borgeren mulighed for at vælge:

- Almindelig portion eller lille portion jf. definition i punkt 9 nedenfor.
- Varm mad til alle ugens dage/nogle faste ugedage eller kold mad til alle ugens dage/nogle faste ugedage.
- Til købsydelse jf. pkt. 13 mod yderligere betaling fra borgeren.
- Kommunen skal desuden kunne visitere til et mindre spise-med måltid/lille portion normal kost til kommunens medarbejder jf. punkt 6.5.3, som afregnes af kommunen.

9. Portionsstørrelse – hovedret

Portionsstørrelser - hovedret Færdigtilberedt vægt	Mængde	Alm. portion	Lille portion
Helt kød	gram	110	85
Paneret kød	gram	125	90
Fars	gram	120	85
Fisk	gram	100	90
Sammenkogt ret	dl.	2,5	1,8
Kartofler	gram	200	120
Kartofler + grønt	gram	150+75	100+50
Grøntsager	gram	75-100	50
Råkost/salat	gram	75-100	50-75
Løse ris	gram	175	120
Stuvede grøntsager	dl.	2,5	1,25
Sovs	dl.	1,2	0,8
Grøntsuppe	dl.	2,5	2,5

10. Portionsstørrelse – boret

Portionsstørrelse Færdigtilberedt vægt	Mængde	Alm. portion
Fromager og lign.	dl.	1,5
Frugtsupper + evt. tilbehør	dl.	2,5
Frugtgrød + mælk	dl.	2,0
Mælkegrød + evt. tilbehør	dl.	2,5

11. Menuplan og betingelser

Leverandøren skal forestå den løbende praktiske information om madservice til borgerne, herunder udsendelse af menuplan og bestillingsseddel.

Leverandørens materiale, skal være målrettet den ældre borger. Materialet skal være udformet læseligt og overskueligt og sendes ud/udleveres i papirformat.

Menuplaner skal bestå af bestillingssedler for 4 uger.

Materialet kan tidligst sendes ud 3 uger før første leveringsdag.

Menuplaner til borgere, der ønsker varm mad, skal dagligt indeholde:

- 2 forskellige hovedretter til såvel normalkost som diætkost
- 4 forskellige boretter (2 forretter og 2 desserter)

Menuplaner til borgere, der ønsker kølemad, skal ugentligt indeholde:

- 14 forskellige hovedretter til såvel normalkost som diætkost
- 10 forskellige boretter (3 forretter og 7 desserter)

Hovedretten skal over en periode på 4 uger variere på følgende måde:

- Fisk 4 gange
- Fjerkræ 4 - 6 gange
- Svinekød 4 - 6 gange
- Oksekød 4 - 6 gange
- Kalvekød 4 - 6 gange
- Indmad 1 - 2 gange

På søn- og helligdage skal leverandøren tilbyde gode søndagsmenuer samt højtidsmenuer, som afspejler de traditionelle danske traditioner.

Der serveres højtidsmenuer: Skærtorsdag, langfredag, påskedag, 2. påskedag, st. bededag, kr. himmelfartsdag, pinsedag, 2. pinsedag, Mortens aften, juleaftensdag, 1. juledag, 2. juledag, nytårsaftensdag og nytårsdag.

Både kølemad og varm mad ledsages af passende tilbehør: Survarer, kanelsukker osv.

Der leveres grøntsager som en del af hver hovedret.

Der skal være mulighed for at vælge kartoffelmos i stedet for kogte kartofler til de hovedretter, som indeholder kartofler.

12. Kost og diætformer

Leverandøren skal tilbyde følgende former for kost og diæter, uden merbetaling for borger eller kommune:

- Kost med modificeret konsistens fx hakket eller blendet
- Energiberiget kost (til småtspisende)
- Hjertevenlig kost (kolesterolfri, hjertevenlig og diabeteskost)
- Allergikost
- Flydende kost

Der henvises til vejledningen for tilberedning af diæter i vejledningen for Dansk institutionskost.

13. Tilkøb

Leverandøren skal tilbyde borgeren tilkøbsydelse ud over den madleverance, som borgeren er visiteret til.

Ønsker borgeren at tilkøbe ydelser, skal leverandøren gøre borgeren klart opmærksom på, at der er tale om en tilkøbsydelse, som borgeren selv skal betale for.

Alle aftaler om tilkøbsydelser skal indgås med respekt for vilkårene i lov om visse forbrugsaftaler. Der henvises til LBK nr. 886 af 23. december 1987 og lov nr. 262 af 6. maj 1993 (Dørsalg mv., fjernsalg og løbende tjenesteydelser).

Det understreges, at tilkøbsydelser, som aftales direkte mellem leverandøren og borgeren, er Kommunen uvedkommende og uden forpligtelser af nogen art for kommunen.

Der skal være mulighed for tilkøb af følgende produkter:

- Biretter
- Madpakker
- Gæsteportioner
- Flydende retter (supper fx suppe med boller, legerede supper med fyld og lignende),
- Øllebrød,
- Proteindrikke
- Proteinrig is

Øllebrød og proteindrik skal være udportioneret i enkeltportioner.

Visitationen skal løbende orienteres om ændringer på tilkøbslisten både med hensyn til pris og indhold.

13.1. Særlige krav til madpakker

Madpakker (tilkøb):

Madpakker (tilkøb)	Mængde
Rugbrød med pålæg	3 halve skiver + diverse tilbehør
Franskbrød med ost	½ skive + diverse tilbehør
Hertil diverse tilbehør	Pynt, survarer el.lign. svarende til madpakkens indhold

14. Tilsyn

14.1. Kommunens tilsyn med leverandøren

Kommunen vil løbende kontrollere opgavens udførelse og forbeholder sig ret til at foretage såvel anmeldt som uanmeldt tilsyn for at konstatere, om produktionen af madservice fortages efter de i kontrakten opstillede krav. Tilsynet udføres som stikprøvekontrol.

Leverandøren er desuden forpligtiget til i fornødent omfang at stille sig til rådighed i forbindelse med Brønderslev Kommunes tilsyn med de opgaver leverandøren varetager.

Kommunen kan inddrage fødevareregionens vurdering i forbindelse med kommunens leverandørtilsyn.

14.2. Leverandørens egen opfølgning

Leverandøren forpligter sig til at registrere eventuelle afvigelser fra mål og krav beskrevet i nærværende leverandørkrav samt kontrakt og bilag. Afvigelserne samles og leveres til Visitationen i forbindelse med de omtalte samarbejds møder. På baggrund af afvigelserne drøftes redegørelse for samt tiltag med henblik på forebyggelse af fremtidige afvigelser. Det påhviler leverandøren at anvise handlinger til forebyggelse af afvigelser.

Manglende levering af denne ledelsesinformation samt manglende aktiv deltagelse i samarbejds møderne anses for misligholdelse.

15. Klagesagsbehandling

Klager vedrørende afgørelsen (visitationen) behandles af Visitationen. Modtager leverandøren klager vedrørende afgørelsen, henvises til Visitationen. Visitationen behandler klagen som beskrevet i Procedure for sagsbehandling af klager fra borgere over afgørelser.

Klager fra borgere over kvaliteten eller leveringen af maden, skal besvares af leverandøren. Ved modtagelse af en klage orienteres Visitationen inden for den førstkommande hverdag, og leverandøren udarbejder udkast til svar på klagen. Modtager Visitationen klagen, vil denne fremsendes til leverandøren med henblik af udarbejdelse af svar fra leverandøren. Hvis Visitationen kan godkende svaret fra leverandøren, sender Visitationen svaret til borgeren og journaliserer klagen.

De nærmere retningslinjer for behandling af klager vedrørende leverandøren er beskrevet i Procedure for sagsbehandling af klager vedrørende leverandører/udførere.

16. Aktindsigt

Modtager en leverandør ansøgning om aktindsigt i en borgersag videregives denne i løbet af førstkommande hverdag til Visitationen, som behandler ansøgningen som beskrevet i Procedure for aktindsigt i borgersager.

17. Afregning

Maden skal leveres til den pris, som fremgår af leverandørens tilbudsliste.

Prisen skal dække alle omkostninger, der er forbundet med at opfylde aftalegrundlaget, herunder arbejds løn, ferie- og sygeløn, ATP, arbejdsbeklædning, ulykkes- og ansvarsforsikring, arbejdsledelse, Id-kort, administration mv. samt redskaber.

Priserne reguleres 1 gang årligt fra 1. januar i henhold til løn- og prisskøn fra Kommunernes Landsforening. Priserne godkendes hvert år af Byrådet i forbindelse med budgetvedtagelsen for det kommende år.

Leverandøren skal via sit bestillingssystem sikre en korrekt og effektiv afregning mellem Kommunen og leverandøren, herunder den fornødne dokumentation for leverede ydelser. Leverandøren skal endvidere sørge for kørelister o.a. i forbindelse med udkørslen. Det skal tydeligt fremgå af kørelisten, hvad borgeren har modtaget af visiterede ydelser og tilkøbsydelser.

Leverandørens vederlag opgøres ultimo hver måned på grundlag af faktisk leverede bestilte ydelser. Ikke rettidige afmeldinger afregnes som beskrevet. Faktura for de faktisk leverede ydelser, skal for rettidig betaling den 25. i efterfølgende måned være kommunen i hænde senest den 5. i måneden.

Ægtepar/ samlevende, som er bosiddende på samme adresse, faktureres altid kun for én kørsel.

Fakturaen skal indeholde oplysninger om alle borgere, der har modtaget visiteret madservice den pågældende måned ved angivelse af cpr.nr., antal samt pris for ydelsen.

Faktura samt kreditnota skal fremsendes elektronisk til EAN-nr. 5798003652016 i henhold til Lovbekendtgørelse nr. 798 af 28. juni 2007 om offentlige betalinger mv. samt Bekendtgørelse nr. 354 af den 26. marts 2010 jf. lovbekendtgørelse nr. 354 af 1. april 2010 om offentlige betalinger mv. i OIOUBL-format.

Kommunen opkræver borgerne egenbetaling for maden. Leverandøren skal derfor være indstillet på at levere en elektronisk fil med oplysninger om madleverancer, der er leveret til den enkelte borger, så der elektronisk kan opkræves betaling for maden via pensionstræk.

Den elektroniske fil skal leveres som en opg-fil hver den 1. i måneden til kommunens sikker mail inden kørsel af KMD-pension. Filen skal sendes til SikkerPost@99454545.dk. Filen skal indeholde følgende oplysninger:

- Modtageres CPR-nr.
- Kode for fradrag i pensionssystem
- Beløb til betaling
- Virkningsdato
- Tekst

Efter nærmere instruktion kan det blive aktuelt, at filen skal sendes direkte til KMD.

Prisen for hovedretter skal i filen angives til den tilbudte pris plus 1 kr., som kommunen opkræver i administration hos borgeren.

Hvis prisen ikke kan holdes indenfor de lovbestemte 51 kr. (2016-niveau) som borgeren maximalt må opkræves for en hovedret, skal opkrævning af borgerens egenbetaling være på de lovbestemte 51 kr. (2016-niveau) og fakturaen til kommunen på det faktiske beløb.

Hvis borgeren afmeldes på grund af død – skal der senest 1 uge efter afmelding fremsendes afregning for denne borger, så kommunen rettidigt kan fremsende krav til skifteretten.