



**Kvalitetskrav til Frit Valg  
leverandører  
af Madservice  
i Bornholms Regionskommune**

Godkendt i Social- og Sundhedsudvalget, den 6. januar 2014

## Indholdsfortegnelse:

<b>1</b>	<b>GENERELLE KRAV TIL LEVERANDØRERNE .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>OMFANG .....</b>	<b>4</b>
2.1	KVALITETEN AF MÅLTIDERNE .....	5
2.2	FLEKSIBILITET FRA LEVERANDØRENS SIDE .....	5
<b>3</b>	<b>SÆRLIGT VEDRØRENDE SAMLET MADSERVICE.....</b>	<b>5</b>
3.1	IVÆRKSÆTTELSE.....	5
3.2	FLYTNING AF LEVERING .....	5
3.3	BRUGERENS FRAVÆR .....	6
3.4	ÆNDRING I BORGERENS BEHOV .....	6
3.5	LEVERINGSTIDSPUNKT.....	6
3.6	GENSIDIG INFORMATION / TILBAGEMELDINGSPLIGT.....	6
<b>4</b>	<b>SÆRLIGT VEDRØRENDE MADSERVICE UDEN LEVERING.....</b>	<b>7</b>
4.1	IVÆRKSÆTTELSE.....	7
4.2	FLYTNING AF LEVERING .....	7
4.3	LEVERINGSTIDSPUNKT.....	7
4.4	GENSIDIG INFORMATION / TILBAGEMELDINGSPLIGT.....	8
<b>5</b>	<b>SÆRLIGT VEDRØRENDE KØLET / FROST MAD.....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>ØKONOMISKE FORHOLD.....</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>FORSIKRING.....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>LEVERANDØRENS BEREDSKAB.....</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>UNDERLEVERANDØR.....</b>	<b>8</b>
<b>10</b>	<b>MEDARBEJDERNES KOMPETENCER .....</b>	<b>9</b>
<b>11</b>	<b>ELEVUDDANNELSE OG SOCIALE KLAUSULER .....</b>	<b>9</b>
11.1	ELEVUDDANNELSE.....	9
11.2	SOCIALE FORPLIGTIGELSER.....	9
<b>12</b>	<b>INFORMATION OG DOKUMENTATION .....</b>	<b>9</b>
12.1	REGISTRERING AF LEVEREDE YDELSER OG AFVIGELSER .....	9
12.2	INFORMATIONSMATERIALE .....	9
<b>13</b>	<b>KONTROL.....</b>	<b>10</b>
13.1	EGENKONTROL.....	10
13.2	MYNDIGHEDS KONTROL.....	10
13.3	HENVENDELSER OG SPØRGSMÅL.....	10
13.4	KLAGER .....	10
<b>14</b>	<b>KVALITETSOPFØLGNING.....</b>	<b>10</b>
<b>15</b>	<b>KONTRAKTFORHOLD OG MISLIGHOLDELSE.....</b>	<b>11</b>
15.1	KONTRAKTÆNDRINGER .....	11
15.2	MISLIGHOLDELSE.....	11

## 1 Generelle krav til leverandørerne

Bornholms Regionskommune stiller følgende krav i forbindelse med godkendelse af leverandører til madservice i kommunen.

De private leverandører udfører opgaver på vegne af Bornholm Regionskommune og er derfor forpligtiget til at acceptere, at arbejdet udføres i overensstemmelse med principperne i offentlig forvaltning dvs. tavshedspligt, klageadgang, notatpligt, meddeleligt m.v.

Leverandørerne skal sikre, at gældende arbejdsmiljølovgivning overholdes.

Leverandører, der udbringer mad, skal i forbindelse med nyansættelser indhente straffeattest og vurdere om eventuelle straffeforhold er uforenelige med, at levere ydelser i brugernes hjem.

Personalet hos leverandører af madservice må ikke indtage alkohol i arbejdstiden.

Leverandøren skal sikre sig, at medarbejderne kan arbejde indenfor rammerne af den overordnede målsætning på ældreområdet, som er angivet i kvalitetsstandarderne for Bornholms Regionskommune.

## 2 Omfang

Leverandører, der søger om godkendelse som leverandør af madservice til visiterede hjemmeboende borgere i Bornholms Regionskommune har alene mulighed for, at søge om godkendelse i hele kommunen som ét distrikt.

Leverandører, der søger om godkendelse som leverandør af madservice til visiterede hjemmeboende borgere i Bornholms Regionskommune har endvidere mulighed for, at søge om godkendelse til at levere en eller flere af nedenstående ydelser:

- samlet madservice (almindelig mad og tilpasningskost / diæt med individuel hensyntagen til konsistens (herefter tilpasningskost), med udbringning)
- normal kost, med udbringning
- normal kost, uden udbringning
- tilpasningskost, med udbringning
- tilpasningskost, uden udbringning

Betydningen af ordvalget ”hjemmeboende” er her, at det ikke vedrører borgere, der er bosiddende på kommunens plejehjem eller plejecentre.

Leverandører af madservice er forpligtiget til, at levere mad til alle ugens 7 dage. Antallet af leveringer afhænger af leverandørens produktionsform. Madservice må ikke aflyses, se bilag om nødration.

Leverandører af madservice uden udbringning skal være opmærksomme på, at de kun kan vælges af borgere, der selv eventuelt via pårørende har mulighed for at hente maden eller kan komme og spise maden hos leverandøren. Mad som indtages hos leverandøren skal være varm mad.

Godkendelsen som leverandør medfører, at leverandøren er forpligtiget til at levere den pågældende ydelse, som borgeren er visiteret til, hos alle borgere som vælger leverandøren i de distrikter hvor leverandøren er godkendt.

Det frie valg gælder borgere, og det er ikke muligt for en leverandør at opsiges eller nægte at levere til en borger.

## 2.1 Kvaliteten af måltiderne

Leverandører af madservice skal kunne leve op til gældende regler om fødevarerhygiejne jf. bekendtgørelse nr. 1151 af 12.12.2011 om autorisation og registrering af fødevarer virksomheder samt egenkontrol (autorisationsbekendtgørelsen), bekendtgørelse nr. 1308 af 14.12.05 om mærkning mv. af fødevarer og senere ændringer til bekendtgørelsen (mærkningsbekendtgørelsen), samt bekendtgørelse nr. 788 af 24.07.2008 om fødevarerhygiejne og senere ændringer til bekendtgørelsen.

## 2.2 Fleksibilitet fra leverandørens side

Afbestilling og genbestilling, fra borgerens side, skal ske senest dagen før planlagt levering inden kl. 12.00. Afbestilling og genbestilling til mandage skal ske senest fredag ugen før.

Madservice iværksættes senest 5 hverdage efter valg af leverandør er foretaget. Ved akut behov iværksættes hjælpen straks.

*Straks defineres som tidligst dagen efter afgivelse af bestilling*

1. *Maden kan efter aftale afhentes på de plejehjem/centre hvor leverandøren leverer mad.*
2. *Maden kan afhentes i produktionskøkkenet inden kl. 15.00, samme dag.*

## 3 Særligt vedrørende samlet madservice

### 3.1 Iværksættelse

Fra visitator har truffet aftale med leverandøren, må der max. gå 5 hverdage til maden bliver leveret første gang.

Ved akut behov iværksættes hjælpen straks jf. afsnit 2.2.

### 3.2 Flytning af levering

#### 3.2.1 Borgeren flytter en leverance

I tilfælde af planlagt indlæggelse, ferie eller andet aflyser brugeren selv til leverandøren.

Hvis borgeren er forhindret i at være hjemme på aftalt tid på grund af anden uopsættelig aftale (f.eks. læge-/tandlægebesøg) kan leverancen aftales flyttet direkte med leverandøren og efter nærmere angivne retningslinjer i *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*.

#### 3.2.2 Leverandøren flytter en leverance

Leverandører af kølet/frost mad kan ligeledes efter nærmere angivne retningslinjer i *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*, flytte leverancen og give direkte besked til

borgeren.

### **3.3 Brugerens fravær**

#### **3.3.1 Forgæves gang**

Hvis leverandøren går forgæves til borgeren (kommer til en lukket dør) og maden ikke er afbestilt, er leverandøren ansvarlig for at finde ud af årsagen og derefter handle derpå jf. *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*, med mindre der er truffet anden aftale med borgeren.

#### **3.3.2 Ved akut hospitalsindlæggelse**

Hvis leverandøren ikke er involveret i indlæggelsen har Bornholms Hospital forpligtigelse til at kontakte leverandøren.

Ydelsen stoppes straks og der dokumenteres efter gældende retningslinjer i *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*.

#### **3.3.3 I forbindelse med midlertidigt ophold**

Leverandører af madservice skal være opmærksom på, at leverance til en bruger stoppes midlertidigt, hvis denne skal ind på en midlertidig plads, der dokumenteres efter gældende retningslinjer i *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*.

#### **3.3.4 Ved flytning til plejehjem eller plejecenter**

Leverandører af madservice skal være opmærksom på at leverance til en borger, der flytter til et plejehjem eller til en plejecenterbolig, stoppes ved flytningen og der dokumenteres efter gældende retningslinjer i *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*.

#### **3.3.5 Ved dødsfald**

Findes en borger død i sin bolig, skal der straks indgives anmeldelse til Politiet, tryk 112.

Leverandøren bliver på stedet til politiet kommer og overtager ansvaret. Leverandøren er politiet behjælpelig med oplysninger.

Ydelsen stoppes og der indberettes/dokumenteres efter gældende retningslinjer i *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*.

### **3.4 Ændring i borgerens behov**

Såfremt en leverandør eller dennes medarbejdere observerer, eller borgeren selv tilkendegiver, ændringer i borgerens behov og/eller tilstand, som har betydning for visitationen, har leverandøren pligt til at kontakte Borger og Sundhed og give besked herom.

### **3.5 Leveringstidspunkt**

Ydelsen skal leveres indenfor et bestemt tidspunkt.

Kølet/vakuum mad, hverdage mellem 8.30 og 18.00.

Varm mad alle dage mellem 10.30 – 13.00.

Ydelsen leveres indenfor +/- 1/2 time af den aftalte tid. Borgeren informeres hvis leverandøren er mere end 1/2 time forsinket.

### **3.6 Gensidig information / tilbagemeldingspligt**

Leverandøren er forpligtiget til at samarbejde på tværs af faggrænser vedr. de ydelser borgeren modtager for eksempel: hjemmesygepleje, personlig pleje og/eller praktisk hjælp.

Samspelet skal tage udgangspunkt i en ligeværdig dialog mellem borger, visitator og leverandør/hjælper.

## 4 Særligt vedrørende madservice uden levering

### 4.1 Iværksættelse

Der gælder de samme regler for iværksættelse af madservice uden levering som der gælder for samlet madservice.

### 4.2 Flytning af levering

#### 4.2.1 Borgeren flytter en leverance

I tilfælde af planlagt indlæggelse, ferie eller andet aflyser borgeren selv til leverandøren.

Hvis borgeren, eller dennes pårørende, er forhindret i at hente/spise hos leverandøren på den aftalte tid på grund af anden uopsættelig aftale (f.eks. læge-/tandlægebesøg) kan leverancen aftales flyttet direkte med leverandøren, jf. retningslinjer i *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*.

#### 4.2.2 Leverandøren flytter en leverance

Leverandøren kan ligeledes efter nærmere angivne retningslinjer i *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*, flytte leverancen og give direkte besked til borgeren.

#### 4.2.3 Ved akut hospitalsindlæggelse

Ydelsen stoppes straks og der dokumenteres efter gældende retningslinjer jf. *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*.

#### 4.2.4 I forbindelse med midlertidigt ophold

Leverandører af madservice skal være opmærksom på, at leverance til en borger stoppes midlertidigt, hvis denne skal ind på en midlertidig plads, der dokumenteres efter gældende retningslinjer i *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*.

#### 4.2.5 Ved flytning til plejehjem eller plejecenter

Leverandører af madservice skal være opmærksom på at leverance til en borger, der flytter til et plejehjem eller til en plejecenterbolig, stoppes ved flytningen og der dokumenteres efter gældende retningslinjer i *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*

#### 4.2.6 Ved dødsfald

Ydelsen stoppes straks og der dokumenteres efter gældende retningslinjer jf. *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*.

### 4.3 Leveringstidspunkt

Kølet/vakuum mad skal kunne afhentes af borger eller dennes pårørende i tidsrummet fra kl. 8.30 til kl. 15.00.

Varm mad skal kunne afhentes/indtages af borgeren mellem kl. 10.30 og kl. 13.00. Nærmere tidspunkt aftales direkte mellem borger og leverandør.

#### **4.4 Gensidig information / tilbagemeldingspligt**

Der gælder de samme regler for gensidig information / tilbagemelding for leverandører af madservice uden levering, som for leverandører af samlet madservice.

### **5 Særligt vedrørende kølet/frost mad.**

En leverandør som leverer kølet/frost mad, skal stille en mikroovn op hos brugeren, hvis borgeren ikke selv er i besiddelse af en mikroovn. Mikroovnen nedtages ved skift af leverandør og/eller dødsfald.

### **6 Økonomiske forhold**

Leverandører af madservice skal kunne fremvise konkursfrihedsbevis eller tilsvarende dokumentation (f.eks. i form af tro og love erklæring), samt tro og love erklæring på, at leverandøren ikke har ubetalt gæld til det offentlige, der overstiger 100.000 DKK.

Til sikkerhed for leverandørens opfyldelse af kontrakten skal denne gennem et anerkendt pengeinstitut eller kautionsforsikringsselskab stille en garanti på 50.000 DKK. Denne garanti skal stilles ved kontraktindgåelse vedrørende levering af madservice.

Garantien skal være Social- og Sundhedssekretariatet i hænde senest 14 dage efter aftalens ikrafttræden, og skal indestå til 3 måneder efter aftalens ophør, med mindre der forinden er rejst krav i henhold til garantien. Garantien skal stilles som en anfordringsgaranti.

Det skal fremgå af garantien, at den er stillet i overensstemmelse med nærværende kontrakt, og at garantistilleren, med hensyn til forhold vedrørende garantien, accepterer behandling af eventuelle tvister efter kontraktens bestemmelser om voldgift.

### **7 Forsikring**

Leverandører er forpligtiget til at tegne og betale sædvanlig arbejdsskadeforsikring. Sædvanlig tingsforsikring samt sædvanlig erhvervs- og produktansvarsforsikring, herunder driftsforsikring for skader, for hvilke der er ansvar for efter dansk rets almindelige regler. Leverandøren skal på anmodning herom dokumentere, at forsikringerne er i kraft og overgive Bornholms Regionskommune en kopi af forsikringspolicer samt kvittering for præmiens betaling.

### **8 Leverandørens beredskab**

Leverandørerne skal have et beredskab, som gør dem i stand til at håndtere f.eks. sygdom, ferie, kurser samt akut opstået behov hos borgerne, som har valgt den pågældende leverandør.

Inden en godkendelse af leverandøren finder sted, skal leverandøren dokumentere beredskabet overfor Bornholms Regionskommune, og efterfølgende én gang årligt.

### **9 Underleverandør**

Ved brug af underleverandør skal denne godkendes af Bornholms Regionskommune efter de samme kriterier, som er anvendt i forhold til hovedleverandøren.

## 10 Medarbejdernes kompetencer

Kravene til personalets kompetence fremgår af kvalitetsstandarderne for madservice i Bornholms Regionskommune. Leverandører af madservice er forpligtiget til at kunne instruere personalet, som foreskrevet i kvalitetsstandarderne.

For at brugeren kan få vished for, at en medarbejder kommer fra en af kommunen godkendt leverandør, skal medarbejderen medbringe legitimationskort, med billede, navn og angivelse af ansættelsessted. Leverandøren er forpligtet til, at inddrage legitimationskortet ved en medarbejders ophør.

## 11 Elevuddannelse og sociale klausuler

### 11.1 Elevuddannelse

Leverandører af madservice skal kunne uddanne ernæringsassistent elever i et omfang, der svarer til leverandørens andel af det samlede antal ydelsesleveringer af madservice.

Der indføres dog en bagatelgrænse, der gør at en leverandør som minimum skal kunne tage en hel elev for, at være omfattet af forpligtigelsen til, at uddanne elever. For at kunne leve op til elevforpligtigelsen skal leverandørerne indenfor et år være godkendt som uddannelsessted af Fagligt udvalg for ernæringsassistentuddannelsen.

### 11.2 Sociale forpligtigelser

Leverandørerne af madservice i Bornholms Regionskommune skal endvidere leve op til de samme sociale forpligtigelser som Bornholms Regionskommune.

## 12 Information og dokumentation

### 12.1 Registrering af leverede ydelser og afvigelser

For blandt andet at kunne sikre valide data som grundlag for afregning, skal leverandører af madservice registrere og opbevare følgende oplysninger:

Tilgang af borgere, antal leverede ydelser, midlertidige afmeldinger af borgere, afgang af borgere og lignende som kan have betydning for afregning med borgerne og kommunen, se endvidere *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice* for yderligere uddybning.

Såfremt en leverandør eller dennes medarbejdere observerer, eller borgeren selv tilkendegiver, ændringer i borgerens tilstand, eller andre uregelmæssigheder, der har betydning for visitationen, har leverandøren pligt til at underrette Borger og Sundhed. Forpligtigelsen gælder, både hvis borgeren har fået det bedre eller dårligere.

### 12.2 Informationsmateriale

Vejledningen siger:

"Det er op til den enkelte leverandør af hjælp at bestemme, om der skal udarbejdes et markedsføringsmateriale om firmaet, hvordan det skal udformes og hvilke oplysninger materialet skal indeholde. Markedsføringsmaterialet skal dog holdes indenfor markedsføringslovens regler m.v. Det er den enkelte leverandør selv, der skal afholde udgifterne til materialet." videre....."



"Det må forventes, at leverandørernes markedsføringsmateriale er tilpasset målgruppen og kan udleveres i forbindelse med den almindelige kontakt med borgeren. Den kommunale myndighed skal derfor som udgangspunkt ikke have betaling for udgifter forbundet med distribution af materialet. Dog skal den kommunale myndighed have adgang til at få dækket væsentlige meromkostninger til eksempelvis distribution, hvis en leverandør leverer et meget omfangsrigt materiale, der ikke umiddelbart kan udleveres, som led i den almindelige kontakt til borgeren, og som ved forsendelse medfører ekstra omkostninger. Er dette tilfældet, er det den enkelte leverandør, der skal dække kommunens eventuelle udgifter til formidling af materialet."

## **13 Kontrol**

### **13.1 Egenkontrol**

Leverandører af madservice skal overfor Social- og Sundhedssekretariatet dokumentere en tilstrækkelig egenkontrolprocedure til sikring af, at kvaliteten lever op til Bornholms Regionskommunes kvalitetsstandarder.

### **13.2 Myndigheds kontrol**

Borger og Sundhed har forpligtigelse til at sikre, at den ydelse borgeren modtager, er i overensstemmelse med den trufne myndighedsafgørelse og kommunens kvalitetsstandarder.

### **13.3 Henvendelser og spørgsmål**

Henvendelser og spørgsmål fra borgerne om udførelsen af de leverede ydelser, madservice, har leverandøren pligt til at besvare.

Henvendelser og spørgsmål vedrørende selve visitationen videresendes til Borger og Sundhed, som derefter er forpligtiget til at handle derpå.

### **13.4 Klager**

Borgeren har mulighed for at klage over den madservice som denne modtager. Ønsker borgeren at klage, har leverandøren pligt til, at bringe klagen videre til Social- og Sundhedssekretariatet, hvis borgeren ønsker dette jf. Bornholms Regionskommunes klagevejledning, se *bilag med klagevejledning*.

## **14 Kvalitetsopfølgning**

I Bornholms Regionskommune gennemføres der kvalitetsopfølgning af de visiterede/leverede ydelser. Følgende metoder anvendes:

- borgernes tilfredshed med de leverede ydelser måles gennem årlig brugerundersøgelse
- gennem tilsyn kontrolleres om borgerne modtager den bevilligede ydelse (kvalitet og omfang) (jf. vedtagen tilsynspolitik).

Der afholdes 1 årligt møde mellem Bornholms Regionskommune og leverandørerne, hvor relevante områder drøftes, eksempelvis omfanget af klager, stikprøveresultater, samt opfølgning på kvalitetsmålene.

## **15 Kontraktforhold og misligholdelse**

Der udarbejdes egentlige kontrakter med de godkendte private leverandører. Af kontrakterne fremgår udover de ovenfor skitserede forhold de nærmere regler i forbindelse med kontraktændringer og misligholdelse.

### **15.1 Kontraktændringer**

Kontrakterne kan ændres i forbindelse med Kommunalbestyrelsens beslutninger om ændringer af serviceniveau eller kriterier for leverandørgodkendelse, på baggrund af ny lovgivning eller i forbindelse med den årlige revision af kvalitetsstandarderne og kvalitetskravene. Det indføres i kontrakterne, at de kan opsiges med en frist på løbende måned + 30 dage, hvis leverandøren ikke kan leve op til kontraktændringerne.

### **15.2 Misligholdelse**

Dansk rets almindelige regler om misligholdelse er gældende

Bornholms Regionskommune anser det som misligholdelse, hvis leverandører af madservice ikke leverer ydelser i overensstemmelse med kvalitetsstandarder og kvalitetskrav.

Bornholms Regionskommune opfatter det som en skærpende omstændighed, at liv og velfærd for modtagere af madservice er afhængige af leverandørernes forsyningssikkerhed. Kommer leverandørerne af madservice i en misligholdelsessituation, skal leverandøren straks på eget initiativ give Social- og Sundhedssekretariatet meddelelse herom og oplyse, hvad der vil blive gjort for omgående, at rette op på en foreliggende misligholdelse.

Det anses som væsentlig misligholdelse, at leverandører af madservice ikke følger anvisninger fra Bornholms Regionskommune, eller Bornholms Regionskommune ikke finder tiltagene, fra en leverandør af madservice i forbindelse med misligholdelse, tilfredsstillende.

Bornholms Regionskommune har krav på økonomisk kompensation for merudgifter i forbindelse med misligholdelse.

Væsentlig misligholdelse berettiger til ophævelse af kontrakt uden varsel.