



Vejen KOMMUNE
Social- & Ældre

**KVALITETS- OG
LEVERANDØRKRAV**

FOR

**PRIVATE
LEVERANDØRER
AF MADSERVICE**

12. maj 2015

Indhold

Indledning og baggrund.....	4
Lovgrundlag	4
Hvad er frit leverandørvalg og hvem er omfattet heraf?.....	4
Frit leverandørvalg	4
Hvem er omfattet af det frie leverandørvalg?	4
Hvad er madservice	5
Social og Ældres organisering i Vejen Kommune.....	5
Fritvalgsområder.....	5
Kvalitetskrav.....	5
Kvalitetsmål og kvalitetsstandarder.....	5
Leverandørkrav.....	6
Generelle krav.....	6
Godkendelsesprocedure og Kapacitet.....	7
Personlige forhold.....	7
Økonomisk og finansiell kapacitet.....	8
Teknisk kapacitet.....	8
Faglig kapacitet.....	9
Underleverandører	9
Efterlevelse af Vejen Kommunes værdier og ældreområdet vision	9
Overholdelse af visitation	10
Start af hjælpen.....	10
Revisitation.....	10
Akutsituationer	10
Oplysningspligt til Vejen Kommune	10
Beredskabskrav.....	11
Beredskabskrav.....	11
Igangsættelse af opgaver.....	11
Skift af leverandør	11
Dokumentation og kommunikation	11
Kommunikation	11
Dokumentation	12
Administrative funktioner.....	12
Kvalifikationskrav til medarbejdere	12
Yderligere krav	12
Arbejds miljø	13
Det sociale kapitel	13
Samarbejdsproces og driftssamarbejde.....	14
Samarbejde	14

Klager og borgertilfredshed	14
Opfølgning og tilsyn	14
Opfølgning	14
Tilsyn	15
Kvalitets- og samarbejdes møder	15
Øvrige forhold	15
Betaling for ydelser	15
Afregning mellem leverandør og kommune	16
Afregning mellem kommune og borgere	16
Kontrol	16
Godkendelsesprocedure	17
Almindelige bestemmelser om godkendelse af leverandører	17
Overdragelse af opgaverne og ændringer i ejerforhold	18
Underleverandører	18
Ophævelse	18
Almindelig ophævelse af godkendelsen	18
Misligholdelse	18
Force majeure	19
BILAG A	21
BILAG B	22
BILAG C	23
BILAG D	24
BILAG E	25
BILAG F	27
BILAG G	28

Indledning og baggrund

Nærværende dokument indeholder en beskrivelse af de krav og vilkår, som private leverandører af madservice skal leve op til for at opnå godkendelse i Vejen Kommune.

Materialet er således udtryk for Vejen Kommunes kvalitetskrav.

Lovgrundlag

I henhold til Servicelovens § 83 har kommunen pligt til at sørge for, at der tilbydes hjælp til personlig og/eller praktisk hjælp, samt madservice i hjemmet til borgere, der ikke selv kan udføre disse opgaver på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller på grund af særlige sociale problemer.

Loven fastsætter således, at kommunen har myndighedsfunktionen. Myndighedsfunktionen indebærer, at det er kommunen, der som offentlig forvaltning træffer afgørelse om tildeling og udmåling af hjemmehjælpen. Denne visitation sker ud fra en konkret individuel vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp inden for rammerne af det serviceniveau, som kommunen har fastlagt.

Som myndighed er kommunen forpligtet til at føre tilsyn med, at opgaverne til stadighed udføres forsvarligt.

Desuden er kommunen forpligtet til at sikre, at opgavevaretagelsen sker i overensstemmelse med den kvalitet og de målsætninger, som er politisk besluttet.

Hvad er frit leverandørvalg og hvem er omfattet heraf?

Frit leverandørvalg

Borgere som er visiteret til madservice efter servicelovens § 83, er omfattet af frit leverandørvalg. Det indebærer, jf. Servicelovens § 91, at borgeren skal kunne vælge mellem to til flere leverandører. Leverandørerne skal være godkendt af Vejen kommune.

Hvem er omfattet af det frie leverandørvalg?

Jf. Servicelovens § 93 gælder frit valg ikke for borgere, som er bosat på plejehjem / plejeboligbebyggelse/ ældrecentre/ plejecentre.

Det betyder, at borgere bosiddende på følgende institutioner/beboelser ikke er omfattet af det frie leverandørvalg:

- Plejecenter Birkely, Askov
- Plejecenter Kærdalen, Vejen
- Boligerne ved Lindecenteret, Bække
- Boligerne ved Dixensminde, Jels
- Boligerne ved Enghaven, Rødding
- Blomsterengen Ældrecenter, Holsted
- Åparken Ældrecenter, Holsted
- Åstruplund Ældrecenter, Holsted

- Plejehjemmet Lundtoft, Brørup

I forbindelse med bevilling af madservice, vil visitator informere borgeren om de godkendte leverandører og udlevere deres informationsmateriale. På baggrund heraf vælger borgeren leverandør.

Information kan ses på kommunens hjemmeside eller fås ved henvendelse til Myndighedsafdelingen, Social & Ældre.

Hvad er madservice

Madservice omfatter ydelserne:

- Middagsmad med udbringning til hjemmet
 - Hovedret med udbringning til hjemmet
 - Alle former for diætmad med udbringning til hjemmet
 - Ønskekost til småtspisende med udbringning til hjemmet
- Frokostplatte med udbringning til hjemmet

Social og Ældres organisering i Vejen Kommune

Social & Ældre er organiseret med udgangspunkt i en BUM-model (Bestiller-Udfører-Modtager model). Det betyder, at bestillerfunktionen og udfører funktionen er klart adskilt i Kommunen. Samarbejdet mellem bestiller og udfører baserer sig på en tæt dialog.

Madservice bevilges i henhold til Serviceloven og hører budgetmæssigt under Social & Ældre.

Fritvalgsområder

Vejen Kommune er centralt beliggende i det sydjyske område mellem Kolding og Esbjerg. Kommunen har ca. 41.300 indbyggere og et geografisk areal på ca. 814 km².

Leverandøren af Madservice skal leverer i hele kommunen.

Kvalitetskrav

Kvalitetskravene relaterer sig til den enkelte indsats, som der skal leveres.

Leverandøren skal overholde gældende love, bekendtgørelser, cirkulærer og vedtægter indenfor erhvervsområdet.

Enkelte brugere af madservice kan være gangbesværede o.l. og har derfor ikke mulighed for selv at lukke op, når chaufføren skal levere maden. I disse tilfælde udleverer Social & Ældre nøgle/mobiltelefon til leverandøren. Der kvitteres for det udleverede.

Kvalitetsmål og kvalitetsstandarder

Leverandøren skal arbejde efter de til en hver tid - af Byrådet - opstillede kvalitetsmål og kvalitetsstandarder.

Kvalitetsmål og kvalitetsstandarder fremgår af "Vejen Kommunes kvalitetsstandarder vedr. pleje og praktisk bistand".

Ydelser og kvalitetsstandarder er nærmere specificeret i Vejen kommunes servicebeskrivelse "Madservice til hjemmeboende"

Ydelsesbeskrivelserne i kvalitetsstandarden opdateres som udgangspunkt én gang årligt, men ændringer af lovgivning og f.eks. byrådsbeslutninger kan medføre hyppigere ændringer.

Leverandøren er pligtig til at levere ydelsen i overensstemmelse med den til enhver tid gældende visitation.

Vejen Kommunen vil løbende orientere leverandørerne om ændringer i serviceniveau m.v.

Den enkelte leverandør er dog forpligtet til selv at holde sig løbende orienteret omkring eventuelle ændringer i serviceniveauet, via kommunens hjemmeside.

Kommunen vil orientere leverandørerne, såfremt der sker ændringer i serviceniveauet. Ændringer som finder sted i kontraktperioden samles, som udgangspunkt, op én gang årligt. Her vurderer kommunen, om der skal foretages ændringer i kravene til leverandørerne og / eller i timeprisen.

Leverandørerne skal implementere ændringer i kravene med de tidsfrister, som fastsættes af byrådet eller lovgivningen anviser.

Leverandøren har pligt til at kende og kunne handle ud fra indholdet af de til enhver tid gældende standarder i Vejen Kommune.

Leverandørkrav

Afsnittet anskueliggør, hvilke krav leverandøren til enhver tid skal kunne opfylde. Kravene skal imødekommes af leverandøren og vil danne baggrund for kommunens løbende tilsyn med leverandøren.

Generelle krav

Leverandøren udfører opgaver på vegne af Vejen Kommune og er således forpligtet til at udføre arbejdet i overensstemmelse med principperne for god offentlig forvaltningsskik. Herunder er leverandøren underlagt reglerne i blandt andet forvaltningsloven, offentlighedsloven, persondataloven, serviceloven og sundhedsloven. Leverandøren er forpligtiget til at sikre, at lovgivningen overholdes.

Eksempelvis gælder reglerne om tavshedspligt, klageadgang og notatpligt.

- **Tavshedspligt**

Leverandøren skal sikre, at alle medarbejdere underskriver og efterlever en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderen har tavshedspligt omkring alle forhold, som vedkommende måtte blive bekendt med i forbindelse med sit arbejde ved levering af ydelser til borgere i Vejen Kommune, jf. sundhedslovens § 40, forvaltningslovens § 27, og straffelovens § 152.

- Klageadgang

»Personlig og praktisk hjælp« er omfattet af lovgivningens regler for klageadgang.

Dette indebærer, at borgere der er visiteret til »personlig og praktisk hjælp«, har mulighed for at indbringe en eventuel klage over udmålingen af hjælp til Ankestyrelsen.

I den forbindelse skal leverandøren medvirke til sagens oplysning og behandling, herunder ved aktivt at medvirke til at fremskaffe relevante oplysninger.

- Notatpligt

Leverandøren har pligt til at notere oplysninger om den enkelte borger ud fra de til enhver tid gældende retningslinjer. Leverandøren har således pligt til at gøre brug af kommunens dokumentations- og kommunikationssystem efter gældende regler.

Borgernes generelle retssikkerhed må således ikke svækkes.

Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende må ikke modtage gaver eller lignende økonomiske fordele fra borgerne.

Godkendelsesprocedure og Kapacitet

Godkendelse vil ske på baggrund af en konkret vurdering af leverandørens personlige forhold samt leverandørens økonomiske, finansielle, faglige og tekniske forhold.

Manglende fremsendelse af nedenstående oplysninger og dokumentation kan medføre at der ikke sker godkendelse som leverandør.

Sagsbehandlingsfristen er på 2 måneder fra ansøgningen er modtaget og samtlige oplysninger foreligger. Kommunen kvitterer for modtagelse af ansøgningen, og meddeler skriftlige leverandør om godkendelse. Borgerne kan fra godkendelsesdatoen vælge leverandøren efter de gældende retningslinjer.

Personlige forhold

Tro og love erklæring - bilag A anvendes.

- Bilag A skal udfyldes og underskrives. Det er tro og love erklæring om, i hvilket omfang leverandøren har ubetalt, forfalden gæld til det offentlige.

Forsikring – bilag B anvendes.

- Til besvarelse skal anvendes bilag B.
- Leverandøren forpligtes til at have tegnet en Arbejdsskadeforsikring og en Erhvervs- og produktansvars forsikring, der for hver forsikringsbegivenhed mindst dækker op til 5 mill. for personskade og 2 mill. for tingskade.
- Leverandøren forpligter sig til at opretholde disse forsikringer i godkendelsesperioden.
- Der skal vedlægges dokumentation for tegnede forsikringer og dokumentationen skal indeholde oplysninger om at forsikringen er i kraft.
- Leverandøren skal én gang årligt dokumentere overfor kommunen, at forsikringen er i kraft. Det sker ved at leverandøren fremsender kopi af forsikringspolice inden udgangen af januar måned.

- Anvender leverandøren freelance medarbejdere, skal disse være forsikret svarende til det fastansatte personale.

Firmaoplysninger – bilag G anvendes.

- Til besvarelse anvendes bilag G.
- De hvide felter udfyldes.

Økonomisk og finansiel kapacitet

Til besvarelse skal anvendes bilag C.

For leverandører som ønsker godkendelse til at kunne levere **madservice**:

I muligt omfang dvs. afhængigt af hvornår tilbudsgiver blev etableret, vedlægges erklæring indeholdende følgende nøgletal:

- Leverandørens resultater før skat for de seneste 3 offentliggjorte regnskabsår.
- Egenkapital for de seneste 3 offentliggjorte regnskabsår.
- Ud over bilag C skal vedlægges en Ledelseserklæring om, at der ikke siden seneste regnskabsafslæggelse er sket væsentlige ændringer i leverandørens økonomiske situation. Såfremt der er sket væsentlige ændringer i leverandørens økonomiske situation, skal der vedlægges en redegørelse om hvorfor og på hvilken måde der er sket ændringer.
- Ved negativ egen kapital i seneste afsluttet regnskabsår, skal leverandøren vedlægge en redegørelse for den negative egenkapital. Hvis kommunen ikke finder redegørelsen tilfredsstillende, kan godkendelse afvises.

For leverandører som først er etableret indenfor 12 måneder og ikke har et regnskab, skal der vedlægges en periodeopgørelse, som dokumenterer deres økonomi per måned. Hvis kommunen ikke finder periodeopgørelsen tilfredsstillende, kan anmodningen om godkendelse afvises.

Leverandøren afgiver oplysninger på tro og love. Kommunen kan efterfølgende forlange, at få revisorpåtegnet erklæring på de nævnte tal. Hvis den revisorpåtegnede erklæring indeholder forbehold, vil leverandøren ikke blive godkendt.

Dokumentationen anvendes til vurdering af leverandørens egnethed til at løfte opgaven som leverandør af praktisk bistand og/eller personlig pleje til borgere i kommunen. Hvis den medsendte dokumentation sår berettiget tvivl om leverandørens egnethed til at løfte opgaven, forbeholder kommunen sig ret til unklade godkendelse af leverandøren.

Teknisk kapacitet

Til besvarelse skal bilag D benyttes.

I muligt omfang, dvs. afhængig af hvornår leverandøren blev etableret vedlægges dokumentation/referenceliste over tilsvarende opgaver som leverandør af madservice, har udført i løbet af de sidste 3 år. Listen skal indeholde beskrivelse af ydelserne og angive kontaktpersoner. Kommunen har ret til at kontakte, de på referencelisten angivne kontaktpersoner og at anvende de fra kontaktpersonerne givne oplysninger til vurderingen af leverandørens evne til at varetage opgaven.

Nyetablerede leverandører, hvor der ikke kan fremlægges referencer, kan i stedet for sende kopi af CV for leverandørens indehaver.

Faglig kapacitet

Til besvarelse anvendes bilag E og bilag F.

Leverandøren beskriver i de hvide felter, hvordan man påtænker at leve op til kommunens faglige krav.

Underleverandører

Anvender leverandøren underleverandører, skal leverandøren oplyse kommunen herom, så der kan iværksættes en godkendelsesprocedure overfor underleverandøren. Proceduren svarer til godkendelsesproceduren for hovedleverandøren. Før en underleverandør kan benyttes skal der foreligge en godkendelse af underleverandøren.

Ønsker leverandøren efter godkendelsesdatoen at indgå aftaler med underleverandører, skal dette meddeles kommunen, så en godkendelsesprocedure kan iværksættes, herunder forsikringsforhold.

Anvender leverandøren underleverandører uden kommunens viden, betragtes det som misligholdelse af godkendelsen og kommunen vil trække godkendelsen tilbage.

Efterlevelse af Vejen Kommunes værdier og ældreområdet vision

Kommunen har fastlagt et værdigrundlag, som kommunen gerne vil kendes ved og kendes på, og som leverandøren forventes at efterleve.

Værdigrundlaget bygger på 4 overordnede kerneværdier:

- Nytænkning
- Anerkendelse
- Sammenhæng
- Ansvarlighed

Inden for Social & Ældre lægger kommunen vægt på, at hjælpen altid udføres af engagerede og ansvarlige medarbejdere, som tænker nyt og ser muligheder inden for de givne rammer til gavn for borgerne.

Borgernes livsværdier, holdninger og erfaringer skal respekteres, og de skal anerkendes for deres indsigt i egne behov, ønsker og evne til at mestre eget liv. Udgangspunktet for kommunens indsats er rehabilitering, sundhedsfremme og forebyggelse, og indsatsen vil i alle tilfælde have fokus på at hjælpe og støtte borgeren i målrettede forløb. Medarbejderne skal kunne håndtere såvel motivator-, som hjælperollen og situationsbestemt kunne skifte mellem rollerne.

Medarbejdere skal kunne tænke i helheder og sammenhængende forløb for borgerne, såvel på tværs af sektorerne som på tværs af afdelinger og funktioner.

Det forventes, at der etableres gode relationer til borger, pårørende og samarbejdspartnere. Samarbejdspartnerne anerkendes som ligeværdige parter, hvor

de dels bidrager til den fælles indsats omkring borgeren og dels bidrager til at skabe sammenhæng på tværs af såvel sektorer, som afdelinger og funktioner.

Leverandøren og dennes medarbejdere tager ansvar for indgåede aftaler og for at hjælpen lever op til kommunens kvalitetskrav.

Social & Ældre´s vision

Social & Ældre har fokus på en helhedsorienteret indsats, der tager udgangspunkt i hjælp til selvhjælp samt har en forebyggende og sundhedsfremmede indfaldsvinkel. Indsatsen tager udgangspunkt i kommunens værdier og borgernes individuelle behov. Området yder service af høj faglig kvalitet og skaber sammenhæng og tryghed for borgerne.

Overholdelse af visitation

Det er et ufravigeligt krav, at leverandøren overholder den aftale om hjælp, der er indgået mellem borgeren og kommunens visitationskontor. Hjælpen fremgår af det senest udarbejdede "Aftaleskema".

Leverandøren og dennes medarbejdere er forpligtet til at give visitationskontoret meddelelse såfremt man ved leveringen af maden vurderer at der er væsentlige ændringer i borgerens almene tilstand.

Information herom skal straks gives til visitationskontoret.

Tidspunktet for gennemførelsen af opgaven aftales mellem borgeren og leverandøren, med udgangspunkt i borgerens ønsker.

Start af hjælpen

Leverandøren skal sikre, at en erfaren medarbejder medvirker ved opstart af hjælpen, og at den medarbejder der skal udføre opgaven er kvalificeret til at udføre denne.

Revisitation

Vejen Kommune gennemfører automatisk revisitation hos borgere, der modtager personlig og / eller praktisk hjælp, samt madservice.

Akutsituationer

Der må ikke leveres en ydelse, som ikke er visiteret. Undtaget er dog en akutsituation.

Såfremt der opstår en akutsituation, hvor leverandøren bliver bekendt med, at en borger har behov for øjeblikkelig hjælp, er leverandøren forpligtet til at reagere, og hjælpe den pågældende borger.

Oplysningspligt til Vejen Kommune

Leverandøren og dennes medarbejdere er forpligtet til at give visitationskontoret besked, såfremt der opstår et akut behov for hjælp hos en borger eller behovet for hjælp til borgeren enten stiger eller falder. Visitationen vil på baggrund af henvendelsen reorganisere hjælpen.

Beredskabskrav

Beredskabskrav

Da Social & Ældre er kendetegnet ved at servicere mere eller mindre svage borgere med varierende behov, skal alle leverandører kunne præstere et vist beredskab.

Leverandøren:

- Er forpligtet til at kunne levere alle former for mad, som Vejen Kommune til enhver tid måtte visitere til indenfor kvalitetsstandarden og servicebeskrivelse Madservice.
- Skal kunne betjene alle nye borgere og kan således ikke fravælge borgere og/eller opgaver.
- Skal igangsætte en visiteret ydelse til Madservice, som beskrevet i kvalitetsstanden Madservice. I særlige tilfælde, hvor ydelsen skal igangsættes straks, kan en afgørelse om Madservice meddelelse til leverandøren pr. tlf. på alle hverdage.
- Skal kunne tilbyde borgeren mindst en hovedret eller en diæt/ønskekost med kommunens priskrav, således at der fra leverandørens sides tilbydes mindst et måltid, hvor borgerens egenbetaling svarer til egenbetalingen ved valgt af det kommunale tilbud.
- Skal kunne håndtere beredskabsplaner for specielle situationer – eksempelvis strømsvigt i køkken, snestorm o.l.

Igangsættelse af opgaver

En visiteret opgave til Madservice skal være igangsat senest ved næste udkørsel efter, at leverandøren har modtaget aftaleskemaet.

I særlige situationer, hvor ydelserne skal igangsættes straks, kan en afgørelse om madservice meddeles til leverandøren pr. telefon. Aftaleskemaet fremsendes efterfølgende elektronisk.

Skift af leverandør

Borgeren har mulighed for at skifte til en anden leverandør med 14 dages varsel, efter at pågældende har anmodet om et leverandørskifte. Hvis særlige forhold gør sig gældende, f.eks. alvorlige uoverensstemmelser mellem borger og leverandør, kan den generelle frist fraviges.

Dokumentation og kommunikation

Kommunikation

Leverandører af madservice skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommune i tidsrummet kl. 08.00 – 14.00 alle hverdage.

Dokumentation

Leverandøren er forpligtiget til at anvende de i kommunen til en hver tid anvendte dokumentations- og kommunikationsredskaber, samt andre gængse styringsmæssige redskaber.

Social & Ældre i Vejen Kommune anvender KMD Care som elektronisk patientjournal. Leverandørens medarbejdere skal kunne anvende KMD Care og dets funktionaliteter og imødekomme enhver naturlig udvikling af systemet. Leverandøren skal udpege en medarbejder, som er superbruger på systemet. Medarbejdere, som ikke kan anvende Care på brugsniveau, skal sikres oplæring i systemet. Leverandøren skal etablere en internetadgang og anskaffe den fornødne hardware til at kunne koble op på KMD Care.

Administrative funktioner

Leverandøren skal deltage i administrative funktioner eksempelvis i henhold til arkivlovgivningen, og forpligtes i øvrigt til at udføre opgaverne i overensstemmelse med principperne i offentlig forvaltning, således at borgerens generelle retssikkerhed ikke svækkes.

Kvalifikationskrav til medarbejdere

Leverandøren skal sikre at kvalitative krav overholdes, herunder at opgaverne til enhver tid varetages af personale, som aflønnes i henhold til gældende overenskomst.

Personalet skal have relevant fag uddannelse.

Der skal som udgangspunkt være ansat personale med en kostfaglig uddannelse og med viden om diæter.

Leverandøren skal overholde gældende regler mm., herunder eksempelvis bekendtgørelse om uddannelse i fødevarehygiejne.

Leverandøren skal sikre, at medarbejder der leverer maden hos borgeren, er oplært i håndtering af leverancekravene til den valgte produktionsform.

Leverandøren skal ved ansættelsen lægge vægt på indholdet af straffeattester.

Social & Ældre kan kræve indhentelse af børneattest, såfremt det vil være relevant.

Yderligere krav

Udover de faglige krav skal leverandøren sikre, at

- Der ydes en venlig og imødekommende betjening.
- Medarbejderne optræder velsoignerede og præsentable.
- Medarbejderne til hver en tid er vidende og velorienteret i det job de udfører.
- Medarbejderne behersker dansk i skrift og tale. Skriftsproget skal være på et sådant niveau, at der kan skrives en forståelig besked.

Leverandøren skal sikre at følgende er gennemgået med alle medarbejdere:

- Notatpligt.
- Tavshedspligt.
- Oplysnings- og tilbagemeldingspligt.
- Takt og tone.
- Varetagelse af medarbejderens personlige hygiejne hos borger, herunder sikring mod multiresistente bakterier.
- Gældende kvalitetsstandarder, vejledninger og instrukser.

Chaufføren skal bære synlig ID og skal på forlangende kunne legitimere sig.

Leverandøren skal sikre sig, at medarbejdere ikke har forhold i deres straffeattest, som gør dem uegnede til at løse opgaver for Vejen kommune. Leverandøren skal informere kommunen såfremt det er tilfældet. Kommunen forbeholder sig retten til at gøre indsigelser, mod at pågældende medarbejder løser opgaver for kommunen. Leverandøren skal løbende holde kommunen orienteret, såfremt medarbejdere har eller får anmærkninger i straffeattesten.

Leverandøren skal sikre, at der indhentes en ren børneattest, i de tilfælde hvor medarbejderne, som led i udførelsen af deres opgaver, færdes blandt børn under 15 år og derved har mulighed for at opnå direkte kontakt med disse.

Arbejds miljø

Leverandøren skal som minimum overholder den danske arbejdsmiljølovgivning.

Det sociale kapitel

Leverandøren skal være indstillet på, at opfylde kravene om at fremme formålet i lov om en aktiv socialpolitik og lov om aktiv beskæftigelsesindsats. Herunder tænkes på forhold om at bevare og udbygge arbejdspladsens rummelighed samt initiativer, der medvirker til forebyggelse og fastholdelse på arbejdsmarkedet.

Hygiejne og egenkontrol

Leverandøren skal overholde gældende regler vedr. hygiejne, egenkontrol m.v. herunder:

- Bekendtgørelse om autorisation m.v. ved behandling og salg af fødevarer m.v. samt kontrolmærkning af animalske fødevarer.
- Bekendtgørelse om fødevarehygiejne.
- Bekendtgørelse om egenkontrol i fødevarevirksomheder m.v.
- Bekendtgørelse om mærkning af fødevarer
- Køle mad skal være mellem 2 og 5 grader ved levering.

Kvalitetssikring

Køkkenet skal være tilmeldt Levnedsmiddelkontrollen.

Leverandøren skal have et af Levnedsmiddelkontrollen godkendt egenkontrol – Leverandøren skal på forlangende indsende dokumentation på udførte handlinger i forbindelse med egenkontrollen til Vejen kommune.

Samarbejdsproces og driftssamarbejde

Samarbejde

For at sikre kvalitet og kontinuiteten for den enkelte borger, er leverandøren forpligtiget til at sikre, at det altid er muligt at komme i kontakt med leverandøren i telefontiden.

Leverandøren er ligeledes forpligtiget til at deltage i samarbejds møder med kommunen med henblik på koordinering og gensidig orientering.

Ved akut behov er leverandøren forpligtiget til at deltage i samarbejds møder den dag behovet opstår.

Leverandøren skal straks orientere Vejen Kommune om væsentlig forhold, der kan hindre, forstyrre eller true leverandørens opfyldelse af sin leverance. Leverandøren skal, på kommunens foranledning, være indstillet på at levere diverse statistikker/registreringer.

Klager og borgertilfredshed

Visitation af madservice, er omfattet af lovgivningens regler om klageadgang.

Dette indebærer, at borgere der får leveret madservice, har mulighed for at indbringe en eventuel klage over den udmålte hjælp til Ankestyrelsen.

Klager over kvaliteten af den leverede hjælp rettes til Social & Ældre.

I forbindelse med klager over såvel udmåling af hjælpen, som kvaliteten af hjælpen, skal leverandøren medvirke til sagens behandling med bl.a. levering af oplysninger og opfølgning på sagen.

Opfølgning og tilsyn

Det er en grundlæggende forudsætning i det frie leverandørvalg, at ansvaret for opfølgning og tilsyn i forhold til kvalitets- og leverandørkrav påhviler kommunen som myndighed.

Opfølgning

I forbindelse med re-visitationer vil kommunens visitatorer følge op på

- Om leverandøren har leveret den visiterede hjælp i overensstemmelse med målsætningen.
- Om dokumentationen er fyldestgørende.
- Om der er reageret fagligt forsvarligt på funktionsforbedringer og svækkelser hos borgeren.

Leverandøren skal være indforstået med, at Visitationen aflægger borgere tilknyttet leverandøren besøg såvel rutinemæssigt som med baggrund i afvigelser fra de indgåede aftaler.

Leverandøren skal være indforstået med, at der tages stikprøver af kvaliteten ud over den almindelige kvalitetskontrol, der bl.a. gennemføres ved registrering af klagesager og borgeranalyser m.v.

Resultatet af en stikprøve skal gennemgås med leverandøren. I det omfang leverandøren kan rette op på eventuelle u hensigtsmæssigheder, aftales det skriftligt.

Tilsyn

Kommunen har jf. Servicelovens § 151 pligt til at føre tilsyn med at opgaver efter § 83 løses i overensstemmelse med de afgørelser der træffes.

Tilsynet følger op på, hvorvidt borgeren får den pleje og de aktivitetsydelser, de er visiteret til og om hjælpen dækker behovet. Endelig skal tilsynet afdække, om den leverede hjælp er i overensstemmelse med kommunens kvalitetsstandarder.

Der kan aflægges ekstraordinært uanmeldt tilsyn ved behov. Det kan være i forbindelse med klagesager.

Leverandøren forpligtes til at deltage i og følge op på tilsynet.

Kvalitets- og samarbejdes møder

Møderne skal sikre en samlet opfølgning på det uanmeldte tilsyn hos borgerne, samt andre projekter og tiltag på det faglige område, så indsatsen evalueres og der sikres udvikling og kvalitet af tilbuddene til borgerne.

Øvrige forhold

Den private leverandør kan tilbyde borgerne tilkøbsydelser.

Hvis der indgås kontrakt mellem borgeren og den private leverandør om tilkøbsydelser, er afregning og betingelser herfor Vejen Kommune uvedkommende.

Tilkøbsydelser kan aldrig dække opgaver, der skal udføres inden for den af Visitationskontoret fastlagte tidsramme.

Betaling for ydelser

Afregningen mellem leverandør og Vejen Kommune sker efter leverede ydelser.

Leverandøren kan ikke modtage betaling fra Vejen Kommune for andet end de ydelser, der er indgået aftale om mellem Vejen Kommune og borgeren.

Afregningen sker efter takster beregnet af Vejen kommune jf. gældende lovgivning - Taksterne beregnes og reguleres mindst én gang årligt.

Generelt afspejler priserne Vejen Kommunes aktuelle omkostningsniveau.

I fritvalgspriserne er indregnet samtlige omkostninger, der vedrører kommunens leverandørvirksomhed af madservice, herunder både direkte og indirekte omkostninger.

Der udregnes takster for følgende ydelser. Ydelserne skal kunne leveres i hele Vejen kommune. Prisen er den samme, uanset hvor mange portioner der leveres, og hvor de leveres i kommunen.

- Hovedret + Biret som normalkost med udbringning
- Hovedret som normalkost med udbringning
- Hovedret + biret som specialkost med udbringning
- Hovedret som specialkost med udbringning
- Platter med udbringning
- Tilbehør
- Tilvalg

Der vil kunne blive tale om efterbetaling af private leverandører i de tilfælde, hvor det efterfølgende viser sig, at de fastsatte priskrav er lavere end den kommunale leverandørvirksomheds gennemsnitlige langsigtede omkostninger ved levering af personlig og praktisk hjælp.

Reguleringen finder sted efter afsluttet regnskab for det tidligere år og vil finde sted i august måned det efterfølgende år, efter politisk behandling af regnskabet.

Afregning mellem leverandør og kommune

Afregningen starter fra og med første levering.

Afregningen stopper fra og med dato for sidste levering.

Leverandøren sender faktura med følgende oplysninger:

- borgerens cpr-nummer, navn og adresse
- opdelt på hovedret, biret og specialkost, samt kørsel

Fakturaen sendes elektronisk til EAN NR: 5798005435907

Eventuelle bilag vedhæftes fakturaen elektronisk.

Afregning mellem kommune og borgere

Leverandøren skal aflevere fil med oplysninger fra PCD Food på leveret portioner på cpr nr. På baggrund af disse oplysninger dannes der et girokort til borgeren.

Denne fil sendes til Vejen kommune, her efter får borgeren et girokort. (Betalingen for maden kan der efter køre over betalingservice hvis borgeren ønsker dette).

Kontrol

Betaling fra Vejen kommune til leverandørerne sker på baggrund af oplysninger om leverede ydelser.

Betaling mellem Vejen Kommune og borgere sker på baggrund af oplysninger i PCD.

Kommunen forbeholder sig, at opgaven udføres af legal arbejdskraft, samt at leverandører og eventuelle underleverandører foretager korrekt indberetning og afregning af skatter, bidrag, afgifter m.v. Leverandøren anerkender kommunens ønske om løbende opfølgning på, om dette er tilfældet, og bidrager loyalt med at fremlægge oplysninger og dokumentation, som kan give kommunen en sikker overbevisning.

Leverandøren skal leve op til løn og arbejdsvilkår jf. dansk overenskomst og lovgivning.

På forlangende fremlægger leverandøren inden for 2 hverdage dokumentation for, at der er sket indberetning af A-indkomst og A-skat for de medarbejdere, der er antruffet på arbejdsstedet.

Godkendelsesprocedure

Almindelige bestemmelser om godkendelse af leverandører

Anmodning om godkendelse skal fremsendes til Vejen kommune, Social & Ældre, Rådhuspassagen 3, 6600 Vejen. Helt konkret handler det om at udfylde bilagene A til G.

Alle henvendelser vedrørende spørgsmål til godkendelsesmateriale og processen skal rettes til chefkonsulenten for visitationen ved Social & Ældre.

Kommunen træffer beslutning om godkendelse på baggrund af det indkomne materiale, evt. suppleret med indhentelse af yderligere oplysninger og/eller et møde med leverandøren.

I tilfælde af, at leverandøren ikke godkendes, meddeles dette skriftligt med en konkret begrundelse.

Godkendes leverandøren fremsendes en kontrakt til underskrivelse.

Hvis ikke andet er aftalt, løber godkendelsen fra den 1.ste efter at kontrakten er modtaget retur i underskrevet stand.

Leverandørens omkostninger i forbindelse med udarbejdelse af godkendelsesansøgning og efterfølgende dokumentation mv. er Vejen Kommune uvedkommende.

Kommunen sikrer at godkendte leverandører offentliggøres i "Fritvalgsdatabasen" under Socialstyrelsen.

Såfremt der sker ændringer i kommunens kvalitets- og leverandørkrav, skal der ske en ny godkendelse af leverandøren efter de nye kvalitets- og leverandørkrav indenfor 3 måneder.

Overdragelse af opgaverne og ændringer i ejerforhold

Såfremt den bestemmende indflydelse i leverandørens virksomhed overgår til en ny ejer, skal kommunen orienteres herom, og der skal ske en ny godkendelse af leverandøren.

Underleverandører

Den godkendte virksomhed er i alle forhold ansvarlig over for kommunen uanset, om opgaven udføres af underleverandører eller af leverandøren selv.

Der stilles samme betingelser til en eventuel underleverandør, som til den godkendte virksomhed.

Såfremt leverandøren efter kontraktens indgåelse ønsker at benytte underleverandører, skal dette meddeles skriftligt til kommunen, som herefter er berettiget til at betragte en sådan ændring som en ansøgning som en ny godkendelse. I givet fald underretter kommunen skriftligt leverandøren herom og iværksætter godkendelsesproceduren.

Ophævelse

Almindelig ophævelse af godkendelsen

Leverandøren kan ophæve godkendelsen når som helst med et varsel på 90 dage regnet til den 1. i en måned.

Kommunen kan – såfremt der foreligger en situation hvor der er behov for at opsig alle eller en gruppe af leverandørkontrakter – foretage sådanne ophævelser med 90 dages varsel til den 1. i en måned.

Såfremt leverandøren misligholder sine forpligtelser, uden at der dog foreligger væsentlig misligholdelse, vil kommunen være berettiget til - ekstraordinært - at ophæve godkendelsen med forkortet varsel. Ophævelsesvarslet skal ved sådanne ekstraordinære situationer fastsættes så det er rimeligt for begge parter

Leverandøren er forpligtet til at levere til alle borgere som har valgt den pågældende leverandør.

Misligholdelse

Misligholdelse af leverandørens forpligtelser inddeles i grønne, gule og røde påbud, dog kan leverandøren ved groft tilsidesættelse af de aftaler kontrakten omfatter opsiges med øjeblikkelig varsel.

Grønt påbud, anvendes i tilfælde af at kommunen har behov for at få uddybet en begivenhed eller problemstilling i relation til opgavevaretagelsen. Leverandøren skal levere en redegørelse for begivenheden/problemstillingen inklusiv en handleplan, hurtigst muligt og inden for 7 kalenderdage fra modtagelsen af et grønt påbud.

Såfremt der i 12 på hinanden følgende måneder har været gentagne grønne påbud, vil kommunen vurdere om der foreligger misligholdelse af godkendelse i en sådan grad at der kan ske opsigelse af godkendelsen med 90 dages varsel.

Gult påbud, anvendes ved konstatering af misligholdelse / formodning om misligholdelse af kontrakten. Fx hvis en borger bringes i en risikofyldt situation eller ved systematisk fejl og mangler. Leverandøren skal herefter hurtigst muligt og inden for to døgn levere en redegørelse for begivenheden/problemstillingen inklusiv en handleplan.

Hvis en leverandør har modtaget 3 gule påbud i løbet af 12 på hinanden følgende måneder og der har været begrundede påbud, vil kommunen vurdere om der foreligger en væsentlig misligholdelse af godkendelsen som leverandør og der skal ske opsiges af godkendelsen med forkortet varsel.

Rødt påbud, anvendes ved konstatering af væsentlig misligholdelse / formodning om misligholdelse. Leverandøren skal hurtigst muligt og inden for 12 timer levere en redegørelse for misligholdelsen / formodningen om misligholdelse inklusiv en handleplan. Handleplanen og plan for implementering heraf skal være godkendt af myndighed ellers kan der ske øjeblikkelig opsigelse. Rødt påbud gives når borger bringes i fare, og er leverandøren ikke i stand til at rette op på det røde påbud indenfor en frist på 14 dage, opsiges kontrakten med øjeblikkelig virkning. Ved det andet røde påbud i 12 på hinanden følgende måneder, er kommunen berettiget til at betragte godkendelsen som misligholdt, hvorefter den opsiges uden varsel.

Leverandøren er erstatningsansvarlig over for kommunen for dokumenterede økonomiske tab forårsaget af leverandørens misligholdelse af sine forpligtelser, se dog afsnit om force majeure.

En ophævelse af godkendelsen er ikke til hinder for, at kommunen tillige kræver erstatning.

Force majeure

I det omfang udefra kommende begivenheder, som leverandøren ikke er herre over, såsom krig, naturkatastrofer, strejker, som ikke skyldes leverandørens egne forhold, lock-out eller anden force majeure, forhindrer leverandøren i at opfylde de forpligtelser, som denne i nærværende kontrakt har påtaget sig, foreligger der ikke misligholdelse, og kommunen er ikke berettiget til at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende.

Såfremt sådanne omstændigheder indtræder, påhviler det leverandøren straks at tage effektive skridt til med alle til rådighed stående midler at overvinde den pågældende hindring eller formindske dens virkning.

Leverandøren er endvidere forpligtet til straks at give kommunen meddelelse herom. Det bemærkes, at det ikke betragtes som force majeure, hvis snevejr, glat føre eller lignende vanskeliggør trafikforholdene.

Kommunen har dog ret til at lade arbejdet udføre selv eller ved andre, så længe leverandøren er forhindret som følge af force majeure.

BILAG A

Udfyldelse af tro og love erklæring

Oplysning om leverandøren

Firmanavn	
------------------	--

1. Virksomhedens forhold

Nærværende erklæring afgives på vegne af:

Virksomheden: **indsæt firmanavn**

CVR-nummer: **indsæt CVR nr.**

2. Oplysning om ubetalt, forfalden gæld til det offentlige

Det erklæres hermed, at virksomhedens ubetalte, forfaldne gæld til det offentlige på tilbudstidspunktet udgør:

Kr.: **[Beløb]**

3. Supplerende oplysninger ved gæld over kr. 100.000

Der er stillet sikkerhed for betaling af den del af gælden, der overstiger kr. 100.000

Ja	Nej
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dokumentation herfor er vedlagt erklæringen, som bilag **[indsæt]**.

Der er den **[dato]** indgået aftale med inddrivelsesmyndigheden om en afviklingsordning, og denne ordning er overholdt på tilbudstidspunktet.

Ja	Nej
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dokumentation herfor er vedlagt erklæringen, som bilag **[indsæt]**.

Ved gæld til det offentlige forstås skatter, afgifter og bidrag til sociale sikringsordninger.

Ved det offentlige forstås offentlige myndigheder i Danmark eller i det land, hvor virksomheden er etableret.

Underskriftsforhold

Erklæringen afgives på vegne af virksomheden af nedenstående person, som med sin underskrift

1. bekræfter at være bemyndiget til at afgive erklæringen;
2. på tro og love bekræfter korrektheden af oplysningerne i erklæringen; og
3. giver samtykke til, at kommunen må kontrollere oplysningerne i erklæringen hos de relevante myndigheder

Navn: _____

Titel: _____

Underskrift: _____

BILAG B

Forsikring

Oplysning om leverandøren

<i>Firmanavn</i>	
------------------	--

Leverandøren bekræfter med et x at have vedlagt dokumentation for følgende:

Arbejdsskadeforsikring	
Erhvervs- og produktansvarsforsikring	

BILAG C

Økonomisk og finansiel kapacitet

Oplysning om leverandøren

<i>Firmanavn</i>	
------------------	--

I muligt omfang dvs. afhængigt af hvornår virksomheden blev etableret, vedlægges erklæring indeholdende følgende nøgletal:

- ➔ virksomhedens resultat før skat (dkr.) for de seneste 3 offentliggjorte regnskabsår
- ➔ egenkapital for de seneste 3 offentliggjorte regnskabsår

Hvis virksomheden ikke kan fremvise en positiv egenkapital i seneste afsluttende regnskabsår, kan ansøgningen om godkendelse afvises. Der skal **vedlægge en redegørelse** i tilfælde af negativ egenkapital.

Er leverandøren først etableret indenfor 12 måneder og dermed uden et regnskab, skal vedlægge en periodeopgørelse.

Virksomheden afgiver oplysningerne på tro og love. Kommunen kan efterfølgende forlange, at få revisorpåtegnet erklæring på de nævnte tal. Hvis denne revisorpåtegnet erklæring indeholder forbehold, vil leverandøren ikke blive godkendt.

År	Resultat før skat	Egenkapital

Underskrevet på tro og love

BILAG D

Leverandørens aktiviteter Referencer

Oplysning om leverandøren

<i>Firmanavn</i>	
------------------	--

Reference 1	<i>Navn på kommune hvor leverandøren er godkendt.</i>
Ydelser	<i>Hvilke ydelser er leverandøren godkendt til at levere i kommunen.</i>
Tid	<i>Hvor længe har leverandøren været godkendt i kommunen.</i>
Kontaktperson	<i>Angiv kontaktperson i kommunen med navn, stillingsbetegnelse, telefonnummer og e-mail, som må kontaktes i forbindelse med godkendelsesproceduren.</i>

Reference 2	<i>Navn på kommune hvor leverandøren er godkendt.</i>
Ydelser	<i>Hvilke ydelser er leverandøren godkendt til at levere i kommunen.</i>
Tid	<i>Hvor længe har leverandøren været godkendt i kommunen.</i>
Kontaktperson	<i>Angiv kontaktperson i kommunen med navn, stillingsbetegnelse, telefonnummer og e-mail, som må kontaktes i forbindelse med godkendelsesproceduren.</i>

Reference 3	<i>Navn på kommune hvor leverandøren er godkendt.</i>
Ydelser	<i>Hvilke ydelser er leverandøren godkendt til at levere i kommunen.</i>
Tid	<i>Hvor længe har leverandøren været godkendt i kommunen.</i>
Kontaktperson	<i>Angiv kontaktperson i kommunen med navn, stillingsbetegnelse, telefonnummer og e-mail, som må kontaktes i forbindelse med godkendelsesproceduren.</i>

BILAG E

Virksomhedsprofil

Oplysning om leverandøren

Firmanavn	
------------------	--

Beskriv følgende.

Krav	Beskrivelse
Hvordan vil leverandøren leve op til kravene om kvalitet?	
Hvordan vil leverandøren leve op til leverandørkravene?	
Hvordan vil leverandøren efterleve Vejen kommunes værdier?	
Hvordan vil leverandøren sikre at visitationen overholdes?	
Hvordan sikrer leverandøren at beredskabskravet til enhver tid overholdes?	
Hvordan vil leverandøren sikre at dokumentation og kommunikation til enhver tid er i orden?	

<p>Hvilken uddannelsesmæssig baggrund har leverandørens medarbejdere og hvordan fordeler den uddannelsesmæssige baggrund sig?</p>	
<p>Hvordan sikrer leverandøren at medarbejderne opfylder kravene beskrevet under "Yderligere krav"?</p>	
<p>Hvordan vil leverandøren sikre samarbejdsprocesserne og driftssamarbejdet?</p>	
<p>Hvordan vil leverandøren håndtere klager?</p>	
<p>Hvordan vil leverandøren håndtere evt. påbud fra kommunens side?</p>	

BILAG F

Ydelser og distrikter

Oplysning om leverandøren

Firmanavn	
------------------	--

Inden for rammerne beskrevet i nærværende dokument og Kvalitetsstandard for Pleje og Praktisk bistand samt Servicebeskrivelse for Madservice anmodes om godkendelse til at udføre (sæt kryds):

Madservice i hele kommunen	
-----------------------------------	--

BILAG G

Udfyldelse af
Firmaoplysninger
&
tilkendegivelse af opfyldelse af minimumskrav

Alle hvide felter skal udfyldes af leverandøren

FIRMAOPLYSNINGER

Firmanavn	
Adresse	
Adresse	
Postnr. og By	
Telefon nr. (Hoved nr.)	
CVR. nr.	

KONTAKTPERSON OPLYSNINGER

Kontraktansvarlig	
Navn	Stillingsbetegnelse
Mailadresse	Telefon nr. (direkte og mobil)

Underskriver af kontrakt (tegningsberettiget)

Navn	Stillingsbetegnelse