

Københavns Kommune Sundheds- og Omsorgsforvaltningen



# *LEVERANDØRKRAV*

*Til leverandører af  
Madservice med udbringning*

Københavns Kommune  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Juni 2011

<b>1. Lovgrundlag .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Personaleforhold.....</b>	<b>2</b>
2.1. Personalepolitik.....	2
2.2. Arbejdsmiljø og arbejdsbetingede hjælpemidler.....	3
2.3. Skader/forsikringer .....	3
2.4. Kompetence .....	4
<b>3. Økonomisk sikkerhedsstillelse og leverandøroplysninger .....</b>	<b>4</b>
3.1. Økonomisk sikkerhedsstillelse .....	4
3.2. Leverandøroplysninger.....	5
<b>4. Information .....</b>	<b>6</b>
<b>5. Beredskab.....</b>	<b>7</b>
<b>6. Underleverandører .....</b>	<b>8</b>
<b>7. Leveringsbetingelser .....</b>	<b>8</b>
7.1. Opstart og ophør .....	8
7.2. Leverandørskift.....	8
7.3. Ændringer.....	9
7.3.1. Observations og indberetningspligt for helbredsændringer hos borgere.....	9
7.3.2. Ændringer eller aflysninger af aftaler .....	9
7.4. Transport og aflevering af mad.....	10
<b>8. Samarbejde.....</b>	<b>12</b>
<b>9. Dokumentation og tilsyn.....</b>	<b>13</b>
9.1. Antal leverede ydelser og økonomi.....	15
9.2. Brugertilfredshed og kulinarisk kvalitet.....	15
9.3. Klager.....	15
<b>10. Madservice i øvrigt.....</b>	<b>16</b>
10.1. Næringsværdi.....	16
10.2. Hygiejne .....	16
10.3. Økologi.....	17
<b>11. Vedlæg .....</b>	<b>17</b>
11.1 Faktura.....	18
<b>12. Kontraktforhold .....</b>	<b>19</b>

## 1. Lovgrundlag

I henhold til § 83 i lov om social service LBK nr 81 af 04/02/2011 med senere ændringer, har kommunen pligt til at sørge for, at der tilbydes hjælp herunder madservice 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 en myndighedsfunktion. Myndighedsfunktionen indebærer, at det er kommunen, der som offentlig forvaltning træffer afgørelse om tildeling og udmåling af hjælp i form af madservice. Denne visitation sker ud fra en konkret 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, herunder at der sker en revisitation i tilfælde af ændringer i borgerens behov for hjælp. Desuden er kommunen forpligtet til at sikre, at opgavevaretagelsen sker i overensstemmelse med den kvalitet og de målsætninger, som er politisk besluttet.

Leverandøren er endvidere underlagt lovgivning og særlige regelsæt, der er gældende for fødevarereproducerende virksomheder herunder Fødevarereforordningen 178/2002 og Lov om fødevarer nr. 526 af 24/06/2005 med senere ændringer.

Det forventes, at leverandøren er autoriseret som fødevarereproducent og overholder gældende regler om hygiejne jf. Bekendtgørelse nr. 788 af 24. juli 2008 og Bekendtgørelse nr. 123 af 15. februar 2008 om uddannelse i fødevarerhygiejne. Leverandøren skal underlægge sig hygiejnekontrol jf. Kontrolforordningen 852/2004 og i øvrigt følge fødevarerstyrelsens retningslinier for ernæring og måltidsproduktion jf. Anbefalinger for den danske Institutionskost, 4. udgave Fødevarerstyrelsen september 2009. Den producerede mad mærkes jf. BEK nr. 1308 af 14/12/2005 om mærkning af fødevarer.

Leverandøren er endvidere underlagt lov om retssikkerhed og administration på det sociale område LBK nr 1635 af 22/12/2010 med senere ændringer, som fastslår, at private leverandører er underlagt forvaltnings- og offentlighedslovens bestemmelser, når de overdrages opgaver, der udføres med hjemmel i lov om social service. Leverandøren skal sikre, at også de ansatte, der kommer i

børøring med emner omfattet af de forvaltningsretlige regler, er bekendt med disse.

Leverandørerne er omfattet af arbejdsmiljøloven LBK nr. 1072 af 107/09/2010, med senere ændringer, hvor arbejdsgiveren skal sørge for, at der udarbejdes en skriftlig arbejdspladsvurdering af sikkerheds- og sundhedsforholdene på arbejdspladsen under hensyntagen til arbejdets art, de arbejdsmetoder og arbejdsprocesser, der anvendes, samt virksomhedens størrelse og organisering.

## 2. *Personaleforhold*

### 2.1. **Personalepolitik**

Leverandøren skal i sin personalepolitik tilgodese de krav som kommunen stiller til personale, der skal levere ydelsen madservice med udbringning. Politikken skal understøtte kommunens vision om "Det rummelige arbejdsmarked". Kommunens krav, til leverandører af madservice, kan opdeles i generelle krav til leverandøren og krav der er gældende for medarbejdere med direkte borgerkontakt.

For medarbejdere med direkte borgerkontakt, f.eks. chauffører er, følgende regler gældende:

- Personalet er bekendt med Københavns Kommunes værdigrundlag, og i stand til at efterleve det.
- Personalet er velsoigneret samt bekendt med og overholder hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen.
- Personalet skal kunne:
  - tale dansk - så de ældre borgere kan forstå det
  - skrive dansk - så opgaven løftes fagligt forsvarligt
  - læse dansk - så opgaven løftes fagligt forsvarligt.
- Personalet skal være forsynet med billedlegitimation, der skal forevises på forlangende. Billedet og tekst skal udformes således, at svagtseende kan læse det.
- Personalet har relevant erfaring fra ældreområdet eller har modtaget en grundig introduktion til opgaverne.

Leverandøren skal sikre, at de ansatte er vidende om, at de ikke må modtage eller give gaver – herunder arv – eller låne penge til eller af borgeren. Der må desuden ikke gennemføres køb og

salg mellem ansat og borger. Endvidere må de ansatte ikke opholde sig i borgerens hjem uden borgerens tilstedeværelse og samtykke.

Af generelle personalepolitiske krav stiller Københavns kommune følgende krav:

- Personalet overholder hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen.
- Leverandøren skal bidrage til opfyldelse visionen om "Det rummelige arbejdsmarked" og skal have en politik for at fastholde medarbejdere, der på grund af nedsat arbejdsevne risikerer at miste deres job samt at integrere nye medarbejdere, der af samme årsag ikke kan ansættes på normale vilkår, jf. bekendtgørelse af aktiv socialpolitik LBK nr. 946 af 01/10/2009 med senere ændringer.

Der påhviler de ansatte tavshedspligt, jf. retssikkerhedsloven LBK nr 1054 af 07/09/2010 § 43 stk. 2 og 3 og straffeloven, LBK nr 1235 af 26/10/2010 § 152 og 152a med senere ændringer, omkring fortrolige forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratræden eller ved kontraktforholdets ophør.

## **2.2. Arbejdsmiljø og arbejdsbetingede hjælpemidler**

Leverandøren skal overholde arbejdsmiljøloven LBK nr. 268 af 18/3 2005 med senere ændringer. Dette indebærer bl.a. gennemførelse af arbejdspladsvurderinger i overensstemmelse med de i lovgivningen fastsatte krav. Leverandøren indestår for, at dennes underleverandører også overholder arbejdsmiljøloven.

Leverandøren skal på forlangende og uden omkostninger for Københavns Kommune, fremskaffe fyldestgørende dokumentation til brug for Københavns Kommunes vurdering af, om leverandøren opfylder de for enhver tid gældende arbejdsmiljølovgivning.

## **2.3. Skader/forsikringer**

Såfremt leverandøren eller dennes medarbejdere under udførelse af sine forpligtelser i henhold til kontrakten forårsager skader på personer eller gods, er alene leverandøren eller eventuelt dennes medarbejdere ansvarlig for sådanne skader.

Leverandørens erhvervsansvarsforsikring skal således omfatte leverandøren og dennes medarbejdere. Forsikringspolice skal vedlægges i kopi i forbindelse med godkendelse som leverandør.

Såfremt skadelidte rejser krav mod kommunen i anledning af skader af enhver art, skal leverandøren friholde kommunen for ethvert krav og enhver udgift, herunder tillige sagsomkostninger, renter, advokatudgifter mv., som et sådant krav måtte medføre.

## **2.4.           Kompetence**

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at personalet har kvalifikationer, der gør det muligt at levere ydelsen i overensstemmelse med gældende lovgivning, Københavns kommunes kvalitetsstandarder, kvalitetskrav og leverandørkrav samt Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kostpolitik for ældre.

Københavns Kommune forudsætter følgende uddannelsesniveauer for det kostfaglige personale:

- At der i ledelsen, produktionen og menuplanlægningen altid indgår en person, der har en kostfaglig uddannelse svarende til minimum en ernæringsuddannelse på KVVU- niveau.
- At produktion/tilberedning af specialdiæter varetages af faguddannet personale: Økonoma, ernæringsassistenter eller andre med mindst samme kostfaglige uddannelsesniveauer.
- At alt personale, der behandler fødevarer skal have gennemført en uddannelse med certifikat i fødevarerhygiejne.

## **3.           *Økonomisk sikkerhedsstillelse og leverandørplysninger***

### **3.1.           Økonomisk sikkerhedsstillelse**

Leverandører af madservice skal foretage en økonomisk sikkerhedsstillelse på kr. 100.000 pr. lokalområde – i form af en af kommunen godkendt anfordringsgaranti i et anerkendt pengeinstitut og skal gælde indtil 6 måneder efter aftalens udløb. Garantien skal stilles inden underskrivelse af kontrakten. Den økonomiske sikkerhedsstillelse revurderes af forvaltningen en gang årligt ved årets udgang, således at leverandører der yder madservice til over 200 borgere i et lokalområde skal yde en sikkerhedsstillelse på kr. 200.000 pr. lokalområde i form af en af kommunen godkendt anfordringsgaranti i et anerkendt pengeinstitut og skal gælde indtil 6 måneder efter aftalens udløb.

Anfordringsgarantien tjener til fyldestgørelse af alle krav, som kommunen har i anledning af aftaleforholdet, herunder også krav vedrørende eventuelle ekstraarbejder og tilbagebetalinger.

Leverandøren kan i intet tilfælde uden kommunens forudgående skriftlige samtykke opsige eller ophæve anfordringsgarantien i kontraktperioden.

### **3.2. Leverandøroplysninger**

Leverandøren skal ved anmodning om godkendelse dokumenterer, at have den fornødne faglige, tekniske og økonomiske formåen til at varetage opgaven som leverandør af madservice med udbringning i Sundheds og Omsorgsforvaltningen, må ikke være omfattet af de i Udbudsbekendtgørelsens BEK nr 937 af 16/09/2004 artikel 45 nævnte forhold. Denne dokumentation skal være forvaltningen i hænde inden kontrakten underskrives.

Dokumentationen skal indeholde følgende oplysninger:

- En erklæring om virksomhedens samlede omsætning og dens omsætning i forbindelse med de opgaver, som tilbudet omhandler.
- Uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer samt relevante autorisationer hos virksomheden og de af dens medarbejdere, der indgår i opgaveløsningen.
- Oplysninger om virksomhedens kapacitet til at løse opgaverne, herunder en beskrivelse af antallet og uddannelsesniveau hos medarbejderne.
- En liste over de betydeligste opgaver gennem de seneste 3 år af den art, som tilbudet vedrører, samt referencelister for de pågældende opgaver.\*
- En beskrivelse af de foranstaltninger, som virksomheden har truffet til sikring af kvaliteten.
- Kopi af virksomhedens seneste årsregnskab, herunder opgørelse over aktiver og passiver (balancen).\*
- Tro- og love erklæring om, at leverandøren ikke er omfattet af de i Udbudsbekendtgørelsens BEK nr 937 af 16/09/2004 artikel 45, nævnte forhold.
- Tro- og love erklæring om, at tilbudsgiveren ikke har ubetalt, forfalden gæld til det offentlige (jf. lovbekendtgørelse nr. 336 af 13. maj 1997, § 1, stk.3).

- Serviceattest udstedt af Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, der er udstedt inden for de seneste 6 måneder.

\* Såfremt der er tale om en nystartet virksomhed, kan der i stedet indleveres erklæring fra bank og revisor.

## 4. *Information*

I forbindelse med visitationen gives borgeren en mundtlig, objektiv information om valgmuligheden mellem kommunale og private leverandører.

Visitor udleverer informationsmateriale om valgmulighederne samt en leverandørbeskrivelse af hver enkelt leverandør i lokalområdet, hvis en sådan forefindes. Hvis leverandøren ønsker det, vil leverandørbeskrivelsen ligeledes være tilgængeligt på kommunens hjemmeside.

Det er leverandørens ansvar, at udarbejde en eventuel leverandørbeskrivelse og videregive det færdige materiale til Lokalområdekantoret. Alle direkte eller afledte udgifter til udarbejdelse, fremstilling og distribution af leverandørbeskrivelsen fra leverandør til lokalområdekantoret afholdes af leverandøren. Leverandørbeskrivelsen skal udfærdiges i overensstemmelse med gældende lovgivning på området herunder markedsføringsloven LBK nr 839 af 31/08/2009 med senere ændringer.

I forbindelse med udvidelser af leverandørkredsen orienteres borgerne om nye leverandører via annoncer, der indrykkes kvartalsvist i lokalaviser og opdateringer af leverandørlisterne på kommunens hjemmeside. Hvis borgeren ønsker informationsmateriale om nye leverandører tilsendt, rettes henvendelse til lokalområdekantoret, der sender materialet til borgerne. Hvis formidlingen af materialet medfører væsentlige ekstra omkostninger for kommunen, vil leverandøren blive opkrævet betaling for meromkostningerne i forbindelse med formidlingen. I overensstemmelse med Servicelovens LBK nr. 81 af 04/02/2011 med senere ændringer.



Hvis iværksættelse af madservice er uopsættelig – og såfremt borgeren ikke umiddelbart har ønske om en bestemt leverandør - vil hjælpen blive iværksat af den kommunale leverandør og præsentation af valgmulighederne udskydes til det tidspunkt, hvor visitator aflægger et nyt besøg i hjemmet. Borgeren har til enhver tid ret til at vælge en anden leverandør.

I forhold til den løbende kontakt med borgerne skal leverandørerne udarbejde borgerrettet informationsmateriale med oplysninger om menuerne og madens indhold, der sikrer sig at borgerne kender tilbudene. I tilfælde af der ikke vælges menu, skal borgeren ligeledes informeres om hvad der leveres.

Leverandøren skal sikre, at retter og menuer er forsvarligt mærket med varedeklaration, ”mindst holdbar til”, samt hvorvidt maden skal spises varm eller kold. Mærkningslovgivningen skal følges.

Derudover skal borgeren løbende kunne komme i kontakt med leverandøren på en på forhånd fastlagt kontortid jf. afsnit 5.

## **5.           *Beredskab***

Leverandøren af madservice skal have et beredskab, der gør leverandøren i stand til at håndtere fraværsperioder (ferie, sygdom mv.) samt løbende til - og afmeldinger. Leverandøren skal kunne levere mad og måltider til alle borgere, der er visiteret til den pågældende leverandør på alle årets dage.

Leverandøren af madservice skal kunne kontaktes på hverdage i tidsrummet 8.00-16.00 i tilfælde af aflysninger og ændringer mv. Leverandøren skal også have et weekendberedskab, der sikre at der regelmæssigt følges op akutte beskeder, herunder beskeder der lægges på telefonsvarer i weekenden.

Derudover skal det i forbindelse med udbringningen være muligt at komme i kontakt med leverandøren eller dennes underleverandør, mellem kl. 11.00 - 13.30 og mellem kl. 16.00 - 18.30.

## 6. *Underleverandører*

Den godkendte leverandør kan indgå aftaler med underleverandører om levering af dele af ydelserne eller om fælles levering af ydelserne. Leverandøren er ved godkendelse forpligtet til at oplyse om eventuelle underleverandører samt i hvilket omfang, opgaverne løses af underleverandører. Eksempelvis kan den godkendte leverandør vælge underleverandør til produktion af specielle diæter eller til transport af maden til borgerens hjem. Det er leverandøren, der har indgået kontrakt med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Københavns Kommune, der har ansvaret for, at underleverandøren er bekendt med og lever op til de fastsatte leverandør- og kvalitetskrav.

Såfremt leverandøren efter kontraktens indgåelse ønsker at benytte (nye) underleverandører, skal dette meddeles skriftligt til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Københavns Kommune, førend den pågældende nye underleverandør påbegynder sine leverancer.

## 7. *Leveringsbetingelser*

### 7.1. **Opstart og ophør**

Leverandøren bliver kontaktet af Lokalområdekantoret, når en borger ønsker at modtage madservice fra den pågældende leverandør. Såfremt Lokalområdekantoret finder det nødvendigt, skal madservice kunne iværksættes omgående efter at leverandøren har modtaget afgørelsen om ydelsestildelingen – f.eks. i forbindelse med udskrivning fra hospital. Ellers forventes madservice normalt opstartet senest 2 dage efter leverandøren har modtaget aftalen om ydelsesleveringen.

Madservice kan ikke aflyses af leverandøren.

En leverandør kan ikke nægte at levere ydelser til en borger, der har ønsket den pågældende leverandør.

### 7.2. **Leverandørskift**

Borgeren har mulighed for at skifte leverandør med mindst 2 ugers varsel ved udgangen af den måned, hvori borgeren har anmodet om leverandørskift. Borgeren skal henvende sig til Lokalom-

rådekontoret ved ønske om leverandørskift. Mundtlig anmodning er tilstrækkelig.

Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end ovenstående, herunder bl.a. alvorlige uoverensstemmelser mellem leverandør og borger, eller situationer hvor leverandøren i forbindelse med ydelsesleveringen i alvorlig grad har misligholdt sine forpligtelser over for borgeren.

### **7.3. Ændringer**

#### **7.3.1. Observations og indberetningspligt for helbredsændringer hos borgere.**

Leverandøren skal observere ændringer i borgeren helbredstilstand og indberette ændringer til lokalområdekontoret.

#### **7.3.2. Ændringer eller aflysninger af aftaler**

Hvis en borger ønsker at aflyse eller flytte én eller flere leveringer - f.eks. på grund af ferie eller hospitalsindlæggelse, skal borgeren aftale dette med leverandøren, der er forpligtet til at informere Lokalområdekontoret.

Leverandøren modtager i forbindelse med planlagte hospitalsindlæggelser ikke betaling for aflyste madservice ydelser.

I tilfælde af akut indlæggelse, betragtes det som forgæves gang, med mindre leverandøren forinden modtager en afmelding fra borgeren eller Lokalområdekontoret senest kl.13.00 dagen før levering. Ved udskrivning fra hospitalet informeres Lokalområdekontoret, som meddeler dette til leverandøren.

Ændringer i leveringshyppighed af maden samt ændringer af kostformer skal altid gå via lokalområdekontoret, som herefter retter henvendelse til leverandøren.

Den leverede mad leveres til det aftalte tidspunkt dog med en mulighed for afvigelse på +/- 15 minutter. Hvis afvigelsen undtagelsesvis er mere end 15 +/- min. kontakter leverandøren borgeren.

#### **7.4. Transport og aflevering af mad**

Leverandøren er ansvarlig for alle forhold omkring opbevaring og transport af maden. Dette gælder uanset om leverandøren selv udfører opgaven, eller vælger en underleverandør til at varetage opgaven.

Leverandøren skal være opmærksom på, at transport ud fra en hygiejnemæssig synsvinkel kan være kritisk og køle- og varmekæder skal overholdes i forbindelse med transport og levering til borgeren. Ved leveringen skal maden fortsat være ubeskadiget og fremstå indbydende. Borgeren skal kunne vælge om vedkommende ønsker maden leveret varm eller som kølemad.

Borgeren kan få leveret mad en gang dagligt. Borgeren kan vælge at få den samlede madleverance inklusiv et varmt hovedmåltid til middag i tidsrummet kl. 11.00-13.30 eller til aften i tidsrummet kl. 16.00-18.30.

##### **Aflevering af maden**

Chaufføren afleverer som udgangspunkt madportionerne ved bopæls hoveddør, men efter aftale må chaufføren bevæge sig ind på modtagerens bopæl.

Madportionerne skal afleveres ved personlig kontakt til modtageren, og må ikke sættes uden for døren til bopælen, med mindre der er aftale herom mellem modtageren og leverandøren.

##### *Reaktionstid*

Modtagerne af madservice kan være bevægelseshæmmede og skal derfor have tid til at komme til døren. Chaufføren skal give modtagerne rimelig tid til at reagere, når der forsøges at etablere kontakt ved aflevering af maden.

For visse modtagere kan der være tale om unormalt lang tid. I disse situationer vil dette være meddelt chaufføren fra leverandøren og modtageren skal gives den fornødne tid.

##### *Nøgler*

Leverandøren forpligtiger sig til at borgere, som af forskellige årsager ikke er i stand til at åbne hoveddøren (p.t. op til ca. 30 %), skal have maden bragt ind på bopælen. Leverandøren er i den forbindelse selv ansvarlig for at indgå aftale med borgere om udlevering af nøgler.

I særlige tilfælde, hvor leverandøren ikke kan indgå direkte aftaler med borgeren om udlevering af nøgler, grundet demens o.lign vil kommunen være behjælpelig med indgåelse af aftale og i nødvendigt omfang udleverede nøgler mod kvittering til leverandøren.

Leverandørerne hæfter for følgeudgifter i forbindelse med bortkomne nøgler (udskiftning af lås).

Det påhviler derfor leverandøren at sikre, at der er skriftlig dokumentation for enhver aftale om udlevering af nøgler, hvor modtager, eller dennes pårørende, har underskrevet en aftale om udlevering, samt at Lokalområdekantoret har en kopi af aftalen.

### *Temperatur*

Varm mad skal minimum være 65°C ved aflevering til borgeren, mens kold mad maksimalt må være 5°C.

### **Konduite**

Der kræves i vid udstrækning konduite fra chaufførerne i forbindelse med afleveringen af madportionerne. Chaufførerne skal ikke yde ekstraordinær service i forbindelse afleveringen, men skal udvise almindelige menneskelige hensyn i de situationer, hvor modtagerne evt. har behov for hjælp.

### **Telefon**

Chaufførerne skal være udstyret med telefon, således at leverandøren, lokalområdekantoret og døgnbasen kan komme i kontakt med dem direkte.

### **Uanbringelighed**

*Procedure ved forgæves gang i tidsrummet kl. 11.00-13.30:*

Hvis en chauffør oplever, at der ikke bliver åbnet hos en borger, når maden skal afleveres, skal chaufføren forsøge telefonisk at kontakte borgeren. Det er leverandørens ansvar at have registreret borgerens telefonnummer (evt. på kørelisten). Bliver telefonopkaldet ikke besvaret, skal chaufføren straks herefter underrette det køkken, hvorfra maden distribueres.

Køkkenet foretager et kontrolopkald og chaufføren har pligt til at returnere til borgeren, hvis køkkenet opnår kontakt med borgeren inden for 5 minutter. Ved manglende kontakt til borgeren, kontakter køkkenet det lokalområdekantor, der har bestilt ydelsen. Det er herefter lokalområdekantorets opgave at vurdere det videre forløb.

Chaufføren skal ligeledes notere på kørelisten, at maden ikke blev leveret eller om maden eventuelt blev sat uden for døren, såfremt der er indgået en aftale mellem borgeren og leverandøren herom. De daglige kørelister skal opbevares mindst et halvt år hos leverandøren og skal på forlangende kunne udleveres til Københavns Kommune.

*Procedure ved forgæves gang i tidsrummet kl. 16.00-18.30:*

I tidsrummet 16.00-18.30 skal en chauffør, hvis en borger ikke åbner døren, når maden skal afleveres, telefonisk kontakte borgeren. Det er leverandørens ansvar at have registeret borgerens telefonnummer (evt. på kørelisten). Bliver telefonopkaldet ikke besvaret, skal chaufføren kontakte døgnbasen, der herefter har til opgave at vurdere det videre forløb. Døgnbasen foretager ligeledes et kontrolopkald og chaufføren har pligt til at returnere til borgeren, hvis der opnås kontakt med borgeren inden for 10 minutter.

Chaufføren skal ligeledes, hvis han/hun ikke kan få telefonisk kontakt med borgeren, lægge en besked på telefonsvareren hos det køkken, hvorfra maden distribueres, samt notere på kørelisten, at maden ikke blev leveret eller eventuelt sat uden for døren, hvis der er indgået en aftale mellem borgeren og leverandøren herom.

De daglige kørelister skal opbevares mindst et halvt år hos leverandøren og skal på forlangende kunne udleveres til Københavns Kommune.

Leverandøren skal i øvrigt følge gældende lovgivning på området.

## 8. *Samarbejde*

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ønsker at indgå i dialog og samarbejde med leverandører af madservice for at sikre fortsat udvikling indenfor området. Dialog og samarbejde kan bl.a. foregå i form af fælles udviklingsprojekter, fælles efteruddannelse, brugerundersøgelser m.v.

Særlige punkter i leverandørkravene, f.eks. om socialt ansvar, deltagelse i fælles udviklingsprojekter, herunder deltagelse i fælles efteruddannelse mv., som kan gøres til genstand for nærmere forhandling mellem Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og leverandøren.

Leverandøren er forpligtet til at indgå i tværfagligt samarbejde. En fagligt koordineret indsats mellem hjemmepleje, madserviceleverandører og visitation for, at skabe en optimal livssituation for borgerne.

Lokalområdekantoret aftaler med den enkelte leverandør, hvordan den daglige kontakt mellem leverandøren og Lokalområdekantoret skal foregå.

Derudover er leverandøren forpligtet til at deltage i møder med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen eller Lokalområdekantoret efter behov. Formålet med møderne er at optimere samarbejdet mellem de involverede parter. Der er mulighed for at drøfte samarbejdsrelationer og mulighed for gensidig erfaringsudveksling. Der gives ikke særskilt betaling for deltagelse i disse møder.

## **9.        *Dokumentation og tilsyn***

Københavns Kommune har forpligtelsen til at sikre, at den ydelse borgeren modtager er i overensstemmelse med de trufne myndighedsafgørelser og kommunens kvalitetsstandarder, kvalitetskrav og leverandørkrav på området.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fungerer som tilsynsmyndighed og skal dermed føre tilsyn med leverandører af madservice. Tilsynet udfører uanmeldte tilsyn hos leverandører, der skal være bekendt med kommunens tilsynskoncept. Grundlaget for tilsynet er kommunens kvalitetsstandarder, kvalitetskrav og leverandørkrav på området.

Forvaltningen har som tilsynsmyndighed ret til at foretage stikprøvekontrol og til enhver tid, på eget initiativ, kontrollere ydelsesleveringen til borgere i kommunen, eksempelvis som følge af uregelmæssigheder ved indberetninger eller informationer fra pårørende, personale og andre samarbejdspartnere.

Leverandøren er forpligtet til løbende at føre kontrol med kvaliteten og omfanget af de ydelser, der

leveres og i øvrigt underkaste sig den kontrol, som Københavns Kommune og øvrige myndigheder fastsætter herunder bl.a. kontrol på følgende områder

- Antal leverende ydelser og økonomi
- Brugertilfredshed og kulinarisk kvalitet
- Klager
- Næringsværdi
- Hygiejne
- Økologiprocent

Københavns Kommune arbejder løbende på at lette kommunikation og dokumentation gennem anvendelse af IT-løsninger.

Leverandørerne skal på et fastsat tidspunkt, bestemt af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og under nærmere definerede vilkår, tilkobles Københavns Kommunes elektroniske omsorgssystem, hvor alle registreringer vedr. den enkelte borger kan samles og anvendes til dokumentation af leverede ydelser og kontrol.

Københavns Kommunes elektroniske omsorgssystem forventes færdigimplementeret i kontraktens løbetid. Leverandøren vil med 2 måneders varsel på et tidspunkt som meddeles af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen være forpligtet til at blive tilkoblet systemet. Kommunen stiller det nødvendige programmel vedrørende en IT-løsning til rådighed. Leverandøren vil ikke blive kompenseret for denne tilkobling og afregningsprisen vil blive konsekvensrettet som følge heraf.

Ved og under leverandørens tilkobling til Københavns Kommunes elektroniske omsorgssystem skal leverandøren stille en egnet pc med online adgang til rådighed.

Alle leverandørens egne udgifter til tilkobling til Københavns Kommunes elektroniske omsorgssystem, herunder ikke udtømmende udgifter til hardware, uddannelse og support mv. afholdes af leverandøren.



### **9.1. Antal leverede ydelser og økonomi**

Leverandøren skal løbende registrere nedenstående oplysninger:

- Antal leverede ydelser til de enkelte borgere med mulighed for at se ydelserne fordelt på lokalområder og Socialforvaltningen, kosttyper og ydelse for hver måned.
- Ændringer i leveringen herunder når borgerne tilmelder/afmelder madservice, sætter leverancen i bero eller flytter.
- Leverancer med forgæves gang/uanbringelighed.
- Andre økonomiske oplysninger til brug ved afregning til kommunen samt kommunens opkrævning hos borgerne jf. afsnit 11.

### **9.2. Brugertilfredshed og kulinarisk kvalitet**

Leverandøren skal medvirke i undersøgelser af brugertilfredshed og kvalitet herunder:

- Årlige brugerundersøgelser af borgerens oplevelse af kvaliteten af de leverede ydelser og er indforstået med at resultatet offentliggøres på kommunens hjemmeside.
- Ældrerådsmøder, hvor brugere og leverandører drøfter kvalitet og udvikling madtilbudet.
- Møder med Sundheds- og Omsorgsforvaltningens kostsekretariatet vedr. kvalitet og udvikling af madtilbudet.

Leverandøren modtager ikke særskilt betaling herfor.

### **9.3. Klager**

Leverandøren, skal uden ugrundet ophold, videresende enhver klage over leverandørens varetagelse af de af kontrakten omfattede opgaver til Lokalområdekantoret, når leverandøren har modtaget eller på anden måde fået kendskab til klagen. Kommunen har til enhver tid pligt til at afklare, om der er tale om en klage over en afgørelse eller over de leverede ydelser.

Klagesager, der er rettet mod den kommunale myndighed, skal uden ugrundet ophold videregives til Lokalområdekantoret.

Ved behandling af klagesager er leverandøren underlagt forvaltningslovens bestemmelser – herunder notatpligt, vejledningspligt og pligt til at videregive relevante oplysninger til brug for behand-

ling og registrering af klager. Borgeren informeres om, at klager over den udmålte hjælp sendes til lokalområdekantoret, der har udmålt hjælpen, med henblik på revurdering og eventuel videresendelse af klage til Statsforvaltningen Hovedstaden, Det Sociale Nævn.

## *10. Madservice i øvrigt*

Leverandøren skal overholde gældende lovgivning og bekendtgørelser samt retningslinier vedr. næring, hygiejne, økologi mv. jf. nedenstående afsnit.

### **10.1. Næringsværdi**

Leverandøren skal overholde gældende næringsanbefalinger, jf. Anbefalinger for den danske institutionskost, 4. udgave, 1. oplag, Fødevarestyrelsen september 2009. Leverandører af madservice skal løbende foretage og kunne dokumentere kostberegninger. Endvidere skal maden mærkes med varedeklaration og/eller næringsdeklaration jf. kvalitetskravene og gældende lovgivning og bekendtgørelser vedr. mærkning af fødevarer.

Leverandører af madservice med udbringning skal levere mad til borgerne efter næringsberegnete opskrifter og på forlangende dokumentere dette.

### **10.2. Hygiejne**

Inden for hygiejne området skal leverandøren følge gældende lovgivning, forordninger, bekendtgørelse og vejledninger for fødevarermyndighederne, og er underlagt kontrol fra fødevarermyndighederne. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen skal uden ugrundet ophold informeres, hvis leverandøren ikke lever op til gældende lovgivning.

Leverandøren skal på forlangende, og uden omkostninger for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, fremskaffe fyldestgørende dokumentation til brug for forvaltningens vurdering af, om leverandøren opfylder den til enhver tid gældende hygiejnelovgivning.

Efterlever leverandøren ikke ovennævnte forpligtigelser, betragtes det som væsentlig misligholdelse af kontrakten.

### **10.3. Økologi**

Leverandøren er bekendt med Københavns Kommunes intention om inden udgangen af år 2015 at anvende mindst 90 % økologiske fødevarer i offentlig madservice. Leverandøren er forpligtiget til efter nærmere aftale med Sundheds og Omsorgsforvaltningen, at følge den af kommunen i de kommende år definerede økologiprocent. Leverandøren skal løbende registrere og dokumentere økologiprocenten ud fra de af kommunen fastlagte retningslinier. Implementeringen forventes at foregå omkostningsneutralt ved optimering af menuplanlægning og reduktion af spild. Såfremt man politisk vælger at finansiere omlægningen til økologi, vil det blive indregnet i taksterne.

## *11. Vederlag*

Afregningen foretages mellem Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og leverandøren. Betaling for udført opgave sker på basis af kommunens fastsatte priser på de enkelte madservice ydelser.

Grundlaget for kalkulationen er udgiftsniveauet for ydelserne hos de kommunale leverandører i sidste regnskabsår. Priskalkulationen er sket med udgangspunkt i Bekendtgørelse af lov om social service LBK nr 81 af 04/02/2011 med senere ændringer, Vejledning nr. 13 til Serviceloven af VEJ nr 13 af 15/02/2011 med senere ændringer samt Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandører af personlig og praktisk hjælp BEK nr 299 af 25/03/2010 med senere ændringer.

De til enhver tid gældende priser kan forefindes på [www.fritvalgsdatabasen.dk](http://www.fritvalgsdatabasen.dk).

Kommunen efterbetaler private leverandører i de tilfælde hvor det efterfølgende viser sig, at de fastsatte ydelsespriser er lavere end kommunes faktiske omkostninger ved levering af madservice i det pågældende år.

Leverandører, der tilbyder andre måltider og/eller måltidssammensætninger udover det lovpligtige måltid jf VEJ nr 13 af 15/02/2011 punkt 151, vil af kommunen modtage samme tilskud fra kommunen som ved det lovpligtige måltid. Leverandøren vil selv være ansvarligt for opkrævning af eventuel ekstra egenbetaling fra borgernes side.

Aftaler mellem en privat leverandør og borgeren om tilkøbsydelser dvs. ikke visiterede måltider vil i relation til betaling være Københavns Kommune uvedkommende.

Leverandøren forventes at være behjælpelig med opkrævning af borgernes betaling. Leverandøren skal tilvejebringe nødvendige informationer til en elektronisk opkrævning af borgerne for den leverede madservice via KMD-systemet eller andre betalingssystemer kommunen tager i anvendelse. Opkrævningen af borgerne foretages månedligt. Leverandøren modtager ikke særskilt betaling herfor.

### **11.1 Faktura**

Leverandøren skal senest 10 hverdage efter månedens udgang sende kommunen en elektronisk faktura pr. lokalområde og for Socialforvaltningen med angivelse af det skyldige beløb. Fakturaen skal overholde gældende standarder for elektronisk afregning med offentlige myndigheder, jf. Økonomistyrelsens retningslinier herfor.

Fakturaen skal indeholde en aggregeret oversigt over ydelseskategorier med angivelse af antal og pris for ydelser, der er solgt hver måned. Samtidig med den elektroniske faktura skal kommunen have tilsendt afregningslister med oplysninger om alle borgere, der har fået leveret madservice den pågældende måned. Af listen skal fremgå lokalområde, borgers, CPR-nr., navn og adresse. Af listen skal fremgå angivelse af ydelseskategori, og antal samt pris for ydelser borgeren har købt den pågældende måned. Fakturabilaget skal kunne leveres på papir og i struktureret elektronisk form til anvendelse for controlling i henhold til forvaltningens nærmere anvisninger herom.

Vederlag afregnes under forudsætning af korrekt opgjort fakturakrav. Såfremt fakturakravet senere viser sig at være behæftet med fejl, vil disse søges berigtiget.

Der afregnes månedsvis bagud med betalingsbetingelsen netto + 30 dage.

## 12. *Kontraktforhold*

Kontrakterne kan ændres i følgende tilfælde:

- Ændringer på baggrund af ny lovgivning
- Ændring i det politisk fastsatte serviceniveau
- Ændringer i forbindelse med den årlige revision af kvalitetsstandarderne og kvalitetskravene
- Ændring i leverandørkravene
- Ændring af kriterier for godkendelse af leverandører
- Ændringer i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens organisationsstruktur

Dansk rets almindelige regler om misligholdelse er gældende.

Det vil være at betragte som væsentlig misligholdelse, hvis leverandøren ikke leverer ydelser i overensstemmelse med kommunens kvalitetsstandarder, kvalitetskrav og leverandørkrav.

Kommer leverandøren af madservice i en misligholdelsessituation, skal leverandøren straks på eget initiativ give Lokalområdekantoret meddelelse herom og oplyse, hvad der vil blive gjort for omgående at rette op på en foreliggende misligholdelse.

Københavns Kommune har krav på økonomisk kompensation for merudgifter i forbindelse med misligholdelse. Væsentlig misligholdelse berettiger kommunen til ophævelse af kontrakten uden varsel.

Uoverensstemmelse vedr. kontraktindholdet eller misligholdelse, der påfører Københavns Kommune merudgifter, afgøres efter dansk rets almindelige regler og afgøres – i mangel af forligsmæssig løsning – ved Københavns Byret, der er aftalt som værneting for alle tvister, der måtte udspringe af denne kontrakt.