



Bornholms Regionskommune
Kontrakt
til Frit Valg leverandør af
Madservice

Godkendt i Social- og Sundhedsudvalget den 6. januar 2014

Indholdsfortegnelse:

1	INDLEDNING	5
2	OMFANG OG LØBETID	5
2.1	YDELSENS INDHOLD	5
3	VILKÅR FOR LEVERING AF YDELSERNE	5
3.1	OVERORDNEDE MÅLSÆTNINGER OG VÆRDIER.....	5
3.2	VISITATION.....	6
3.3	FORSINKELSE OG FLYTNING.....	6
3.4	ÆNDRINGER AF SERVICENIVEAU, KONTRAKTER, KRITERIER FOR GODKENDELSE AF LEVERANDØRER M.V.....	7
4	KRAV TIL ARBEJDETS UDFØRELSE	7
4.1	KVALITETSOPFØLGNING.....	7
4.2	KONTAKT TIL BORNHOLMS REGIONSKOMMUNE	7
4.3	LEVERINGSTID OG TELEFONTID.....	7
4.4	PLIGT TIL INDBERETNING AF ÆNDRINGER I BEHOV M.V.	8
4.5	KRAV TIL TILRETTELÆGGELSE OG PLANLÆGNING AF ARBEJDET.....	8
4.6	DOKUMENTATION OG REGISTRERING, HERUNDER INDBERETNINGSPLIGT	8
4.7	BEREDSKAB	9
4.8	OPDATERING AF INFORMATIONSMATERIALE I BORGERENS HJEM.....	9
5	PERSONALEMÆSSIGE FORHOLD	9
5.1	MEDARBEJDERNES KOMPETENCENIVEAU.....	9
5.2	ELEVUDDANNELSE	10
5.3	SOCIALE KLAUSULER.....	10
6	SÆRLIGE FORHOLD	10
6.1	SAMARBEJDET MED DE PÅRØRENDE	10
6.2	OPLYSNINGSPLIGT	10
6.3	SKIFT AF LEVERANDØR.....	11
6.4	AKUT VISITATION	11
6.5	I FORBINDELSE MED AFLASTNING	11
6.6	VED FLYTNING TIL PLEJEHJEM ELLER PLEJECENTER.....	11
6.7	SÆRLIGT VEDRØRENDE KØLET/VAKUUM MAD.....	11
7	KLAGER, TAVSHEDSPLIGT M.V.	12
7.1	REKLAMATION OG KLAGESAGSBEHANDLING	12
7.2	EGENKONTROL	12
7.3	MYNDIGHEDSKONTROL.....	12
7.4	KVALITETSOPFØLGNING.....	12
7.5	TAVSHEDSPLIGT.....	13
7.6	GAVE- OG LÅNEFORBUD.....	13
7.7	STATISTIK.....	13
8	ANSVAR OG FORSIKRING	13
9	OPSIGELSE OG GODKENDELSE AF LEVERANDØRER	14
10	MISLIGHOLDELSE OG VÆSENTLIG MISLIGHOLDELSE	14
11	SIKKERHEDSSTILLELSE	15

12	VOLDGIFT	15
13	OVERDRAGELSE AF KONTRAKTEN	16
14	UNDERLEVERANDØR.....	16
15	FORCE MAJEURE	16
16	FORTROLIGHED.....	16
17	MEDDELELSER	16
18	PRISER OG AFREGNING (GÆLDENDE FRA 2012).....	17
18.1	PRISER	17
18.2	AFREGNING.....	17
19	ÆNDRINGER I KONTRAKTEN	18
19.1	ÆNDRINGER SOM FØLGE AF ÆNDREDE MYNDIGHEDSKRAV.....	18
19.2	ANDRE ÆNDRINGER	18
20	GARANTIER.....	18
21	KONTRAKTUNDERSKRIVELSE	18

1 Indledning

Lovgrundlaget for det frie valg af leverandør henhører under Lov om Social Service § 91 bekendtgørelse nr. 1093 af 5. september 2013 og supplerende vejledninger.

2 Omfang og løbetid

Godkendelse som leverandør af madservice til hjemmeboende visiterede borgere medfører, at leverandøren er forpligtiget til at levere mad, hos alle borgere som vælger leverandøren.

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

Leverandører af **varm mad** er forpligtiget til, at levere maden alle ugens 7 dage mellem kl. 10.30 og kl. 13.00. Leveringstidspunktet gælder uanset om leverandøren er godkendt til levering af varm mad med udbringning eller uden udbringning. Det nærmere tidspunkt for levering aftales direkte mellem borger og leverandør.

Leverandører af **køle/vakuum mad** er forpligtiget til, at levere maden i alle ugens hverdage mellem kl. 08.30 og kl. 18.00, levering sker også hvis en torsdag f.eks. er en helligdag. Leveringstidspunktet gælder uanset om leverandøren er godkendt til levering af køle/vakuum mad med udbringning eller uden udbringning. Det nærmere tidspunkt for levering aftales direkte mellem borger og leverandør.

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

Priserne fremgår af kapitel 18.

Leverandøren påtager sig, i henhold til denne kontrakt, at levere de ydelser, som er beskrevet, i perioden fra kontraktens ikrafttrædelsesdato til ophævelse af kontrakten finder sted.

2.1 Ydelsens indhold

Et måltid mad består af en hovedret og en bilet. Der skal dog være mulighed for at købe en hovedret uden en bilet. Der skal endvidere være mulighed for at bestille gæsteportioner.

De nærmere bestemmelser for borgerens valgmuligheder, indhold samt minimumskrav for portionsstørrelser i tilberedt vægt, fremgår af kvalitetsstandarderne for madservice.

3 Vilkår for levering af ydelserne

3.1 Overordnede målsætninger og værdier

Ældrepolitikken i Bornholms Regionskommune bygger på respekt, værdighed, tryghed og dialog med brugerne og på serviceydelser, baseret på fleksibilitet, valgfrihed og kvalitet.

For madservice er formålet,

- at tilbyde og sikre ernæringsrigtige måltider for alle borgere, i overensstemmelse med gældende lovgivning
- altid at øge kvaliteten af måltiderne, indenfor de økonomiske rammer der er til rådighed

De vedtagne overordnede værdier for madservice i Bornholms Regionskommune skal efterleves af alle leverandører af madservice.

Det aktuelle serviceniveau i Bornholms Regionskommune fremgår af de udarbejdede kvalitetsstandarder som er godkendt i Kommunalbestyrelsen.

Bornholms Regionskommune foretager som minimum én gang årligt, en revision af kvalitetsstandarderne, kvalitetskravene til leverandørerne, prisberegningerne m.v. som dernæst bliver en del af kontrakten.

3.2 Visitation

Visitation af borgere i Bornholms Regionskommune foretages af Borger og Sundhed, se arbejdsgangsbeskrivelse i *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*. Visitationen sker individuelt på baggrund af den enkelte borgers behov.

Det er herefter en forpligtigelse for udføreren, der kan være den kommunale madservice virksomhed, eller en privat leverandør, at yde den nødvendige hjælp på en så fleksibel og effektiv måde som muligt, samt at efterleve Bornholms Regionskommunes krav og forventninger.

Det frie valg gælder borgerne, leverandører kan således ikke gøre krav på levering af et bestemt antal portioner og det er ikke muligt for en leverandør at opsige eller nægte at levere til en borger.

Der afregnes med udgangspunkt i de visiterede ydelser. Der tages dog højde for den månedlige indberetning af leverede ydelser og afvigelser.

Hvis borgeren ønsker ændringer i den tildelte ydelse, som ændrer væsentligt ved ydelsens form og/eller sigte, skal leverandøren kontakte Borger og Sundhed jf. *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*.

3.3 Forsinkelse og flytning

Som udgangspunkt skal ydelser indenfor madservice leveres indenfor +/- 1/2 time af den aftalte tid. Hvis leveringen undtagelsesvis skulle blive forsinket med mere end 1/2 time skal borgeren informeres herom.

I forbindelse med flytning af leverancen af køle/vakuum mad meddeles dette borgeren 7 dage forud jf. *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*.

Eventuelle forsinkelser, flytning eller andre afvigelser skal registreres jf. gældende retningslinjer i *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*.

3.4 Ændringer af serviceniveau, kontrakter, kriterier for godkendelse af leverandører m.v.

Kvalitetsstandarderne revideres en gang årligt, jf. Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder nr. 344 af 2013 og bekendtgørelse nr. 1093 af 2013 om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp m.v.

Kontrakterne kan ændres i forbindelse med Kommunalbestyrelsens beslutning om, ændringer af serviceniveau eller kriterier for godkendelse af leverandører, på baggrund af ny lovgivning eller i forbindelse med den årlige revidering af kvalitetsstandarderne og kvalitetskravene i forbindelse med budgetlægningen.

Leverandørerne skal implementere ændringer i kravene med de tidsfrister, som fastsættes af Kommunalbestyrelsen, eller som følge af lovgivning.

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

4 Krav til arbejdets udførelse

4.1 Kvalitetsopfølgning

Bornholms Regionskommune har til hensigt at indlede et formaliseret samarbejde med alle godkendte leverandører. Samarbejdet skal sikre den nødvendige koordination og kommunikation mellem Bornholms Regionskommune og leverandørerne.

Der afholdes 1 årligt møder mellem Bornholms Regionskommune og leverandører, hvor relevante områder drøftes, eksempelvis omfanget af klager, stikprøveresultater, samt opfølgning af kvalitetskrav.

Leverandøren er forpligtiget til at deltage i møderne uden, at der afregnes særskilt herfor. Det nærmere indhold og formen for disse møder aftales nærmere med leverandørerne.

Manglende deltagelse i møder anses som misligholdelse og gentagen manglende deltagelse i møder anses som væsentlig misligholdelse.

4.2 Kontakt til Bornholms Regionskommune

I forbindelse med borgerens forhold (til-/afmelding samt andre relevante oplysninger) vil leverandøren skulle kommunikere med Borger og Sundhed.

Afregning af det kommunale tilskud sker ved Borger og Sundhed.

I alle andre tilfælde vil leverandøren skulle kommunikere med Social- og Sundhedssekretariatet.

4.3 Leveringstid og telefontid

Tidspunkt for levering af **varm mad** aftales direkte mellem leverandøren og borgeren, men leverandøren er udelukkende forpligtiget til, at levere den varme mad i tidsrummet mandag til søndag mellem kl. 10.30 - 13.00. Borgerne skal endvidere have mulighed for telefonisk, at komme i kontakt med leverandøren i tidsrummet mandag til søndag mellem kl. 09.00 – 12.00. Dette gælder uanset om leverandøren er godkendt til levering af varm mad med udbringning eller uden udbringning.

Tidspunktet for levering af **kølet/vakuum mad** aftales ligeledes direkte mellem leverandøren og borgeren, men leverandøren er udelukkende forpligtiget til at levere kølet/vakuum mad i tidsrummet mandag til fredag mellem kl. 08.30 – 18.00. Borgerne skal endvidere have mulighed for telefonisk, at komme i kontakt med leverandøren i tidsrummet mandag til fredag mellem kl. 09.00 – 12.00. Dette gælder uanset om leverandøren er godkendt til levering af kølet/vakuum mad med udbringning eller uden udbringning.

Det anses som væsentlig misligholdelse, hvis borgeren ikke får leveret sin mad.

4.4 Pligt til indberetning af ændringer i behov m.v.

Sker der ændringer i borgerens funktionsniveau, er leverandøren forpligtiget til at kontakte Borger og Sundhed herom, jf. *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*. Der kan eksempelvis ske det at borgeren, pårørende eller andre gør opmærksom på ændringer i behov til leverandørens medarbejdere. Konstatning af ændringer i behov kan også registreres af leverandørens medarbejdere eller på anden vis. Ved konstatning af aktuelle ændringer i borgerens funktionsniveau, er der altid pligt til at handle øjeblikkelig.

Der gøres opmærksom på, at pligten til indberetning også gælder, hvis leverandøren bliver gjort opmærksom på eller observerer en bedring hos borgeren.

Manglende overholdelse heraf anses som væsentlig misligholdelse af kontrakten.

4.5 Krav til tilrettelæggelse og planlægning af arbejdet

Leverandøren skal være opmærksom på, at reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven gælder når leverandøren leverer ydelser indenfor madservice til brugere i Bornholms Regionskommune, jf. Retssikkerhedsloven § 43.

4.6 Dokumentation og registrering, herunder indberetningspligt

Som udgangspunkt skal de private leverandører af madservice foretage samme indberetning som den kommunale madleverandør. Hvilket vil sige, at der skal foretages registrering og indberetning af de leverede ydelser og afvigelser i Bornholms Regionskommunes omsorgssystem Rambøll Care jf. bilag om overordnede rammer for samarbejde.

Der kan dog mod betaling, indgås aftale med Borger og Sundhed Ældre om registrering og indberetning.

Leverandøren skal endvidere registrere alle skriftlige klager fra borgerne, samt angive hvilke handlinger leverandøren har iværksat, som følge af borgerens klage.

Nærmere krav til registrering samt krav om hvor længe registreringerne skal opbevares af leverandøren findes i *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*.

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.

4.7 Beredskab

Leverandøren skal sikre, at der leveres madservice i overensstemmelse med de truffne myndighedsafgørelser. Eventuelle problemer, der måtte være i forhold til ledelse af eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren må ikke kunne mærkes af borgeren, som modtager madservice.

For leverandører af madservice gælder at,

- varm mad leveres alle ugens 7 dage mellem kl. 10.30 – 13.00
- Køle/vakuum mad leveres i alle ugens hverdage mellem kl. 08.30 – 18.00, levering sker også hvis f.eks. en torsdag er en helligdag.
- Madservice iværksættes indenfor 5 hverdage efter visitationen
- Der skal være mulighed for valg mellem 2 forskellige portionsstørrelser af hovedretten jf. kvalitetsstandard
- I forbindelse med flytning af leverancen af køle/vakuum mad meddeles dette borgeren 7 dage forud
- Madservice må ikke aflyses, jf. bilag om nødration.

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

Leverandøren skal dokumentere det fornødne beredskab overfor Social- og Sundhedssekretariatet. Dette kan ske eksempelvis med henvisning til eget vikarkorps eller til samarbejdsaftaler med eksterne vikarbureauer. Leverandøren skal dokumentere beredskabet inden godkendelse som leverandør og efterfølgende en gang årligt. Ved anvendelse af en underleverandør skal denne altid godkendes af Bornholms Regionskommune ud fra de samme godkendelseskriterier, som anvendes i forhold til hovedleverandøren.

4.8 Opdatering af informationsmateriale i borgerens hjem

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."

5 Personalemæssige forhold

5.1 Medarbejdernes kompetenceniveau

For at kunne levere ydelserne med den ønskede kvalitet, som fremgår af kvalitetsstandarderne, stilles der generelle krav til medarbejdernes kompetencer. Medarbejderne, som er i kontakt med borgerne,

skal blandt andet tale forståeligt dansk og anvende et sprog som borgeren forstår. Medarbejderne skal endvidere fremstå velsoigneret og være anstændigt påklædt.

Medarbejderne skal altid observere borgeren samt rapportere observationer til relevante instanser. Det forventes, at medarbejderne altid leverer ydelserne omhyggeligt, grundigt og omsorgsfuldt.

Kravene til personalets kompetencer fremgår af kvalitetsstandarderne for hver enkelt ydelse indenfor madservice i Bornholms Regionskommune. Opgaver indenfor madservice skal udføres af kostfagligt uddannet personale med den bedste kompetence i forhold til opgaven. Kostfaglige elever kan også udføre opgaven under vejledning.

5.2 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.

5.3 Sociale klausuler

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

6 Særlige forhold

Leverandøren skal i forbindelse med nyansættelser indhente straffeattest og vurdere om eventuelle straffeforhold er uforenelige med, at levere ydelser i borgernes hjem.

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

Indtagelse af alkohol i arbejdstiden anses som misligholdelse. Ansættelse af personale med strafforhold der er uforenelige med, at komme i borgerens private hjem anses som væsentlig misligholdelse.

6.1 Samarbejdet med de pårørende

Leverandøren skal respektere borgerens ønske om samarbejde med de pårørende.

6.2 Oplysningspligt

Leverandøren skal give Borger og Sundhed oplysninger om samtlige forhold, der hindrer, forstyrrer eller truer opfyldelse af den indgåede kontrakt.

Henvendelse af generel eller principiel karakter samt andre henvendelser fremsendes til Social- og Sundhedssekretariatet.

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

Såfremt borgeren skriftligt klager direkte til leverandøren af madservice, skal leverandøren omgående videresende klagen skriftligt til Social- og Sundhedssekretariatet. Dette skal ske med angivelse af, hvilke handlinger leverandøren har iværksat, som følge af borgerens klage. Ved klager har leverandøren pligt til på eget initiativ at oplyse klagesagen.. Leverandørerne skal endvidere føre løbende statistik over klager, klagegrundlag, medhold og afviste klager etc.

6.3 Skift af leverandør

Leverandøren kan ikke opsigte en aftale med en borger. Der er kun borgeren, der kan iværksætte et skrift til en anden leverandør. Ønsker borgeren en ny leverandør skal dette imødekommes af den valgte leverandør med maksimalt 10 hverdages varsel efter visiteringen.

Ved skift af leverandør er den tidligere leverandør forpligtiget til, fortsat at levere mad til borgeren indtil levering fra den nye leverandør starter.

Det anses som misligholdelse, såfremt en leverandør ikke påtager sig en ny opgave med 5 hverdages varsel efter visitering.

Det anses som væsentlig misligholdelse, såfremt en leverandør ikke påtager sig en borger og/eller forsøger at opsigte en borger.

6.4 Akut visitation

Da borgerne har lov til frit at vælge hvilken leverandør de ønsker skal leverandøren have et beredskab der gør leverandøren i stand til at levere til en ny borger akut (se bilag om overordnede rammer pkt.) 6.4).

6.5 I forbindelse med midlertidigt ophold

Da det frie valg af leverandører ikke omfatter borgere på kommunens plejehjem og plejecentre, skal leverandøren være opmærksom på at leverancer, til borgere der kommer på midlertidigt ophold, stopper midlertidigt, se endvidere *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*.

6.6 Ved flytning til plejehjem eller plejecenter

Jf. ovenstående om at det frie valg ikke gælder for borgere på kommunens plejehjem og plejecentre skal leverandøren være opmærksom på at leverancer, til borgere der flytter ind på et plejehjem eller i en plejecenter bolig, stopper ved flytningen, se endvidere *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*.

6.7 Særligt vedrørende kølet/vakuum mad

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

7 Klager, tavshedspligt m.v.

7.1 Reklamation og klagesagsbehandling

Leverandøren skal anvende et formaliseret system for reklamationer og klagesager, jf. afsnit 6.2. Registrering af reklamationer skal danne grundlag for korrigerede og forebyggende handlinger, således at gentagelsestilfælde undgås.

Klager vedrørende visitationen behandles af Borger og Sundhed. Modtager leverandøren klager vedrørende selve visitationen, fremsendes disse til Borger og Sundhed.

Klager fra brugere til leverandøren og/eller en underleverandør vedrørende forhold ved medarbejderens udførelse af den aftalte opgave besvares af den godkendte leverandør. Samtidig skal klagen sendes til Social- og Sundhedssekretariatet, med angivelse af, hvilke handlinger leverandøren har iværksat, som følge af borgerens klager.

Leverandøren skal, uden særskilt honorering, medvirke til behandlingen af alle reklamationer og klagesager. Det sker blandt andet ved videregivelse af relevante oplysninger. I forbindelse med reklamationer vil der skulle påregnes tidsforbrug på blandt andet dialog med pårørende etc.

7.2 Egenkontrol

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

Det er et krav til egenkontrolproceduren, at borgerens klager til leverandører af madservice omgående skal videresendes skriftligt til Social- og Sundhedssekretariatet. Dette skal ske med angivelse af, hvilke handlinger leverandøren har iværksat, som følge af borgerens klager. Ved klager har leverandøren pligt til på eget initiativ at oplyse klagesagen.

7.3 Myndighedskontrol

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

Borger og Sundhed foretager altid kontrol af ydelsesleveringen ved revisitation eller ved borgerens henvendelser og Borger og Sundhed har desuden ret til enhver tid ret til på eget initiativ at kontrollere ydelsesleveringen for borgerne i Bornholms Regionskommune. Eksempelvis som følge af uregelmæssigheder ved indberetning eller informationer fra pårørende, personale og andre samarbejdspartnere.

7.4 Kvalitetsopfølgning

I Bornholms Regionskommune gennemføres der kvalitetsopfølgning af de visiterede/leverede ydelser.

Følgende metoder kan anvendes:

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

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

7.5 Tavshedspligt

Leverandøren og medarbejderne hos leverandøren har tavshedspligt. Tavshedspligten omfatter fortrolige oplysninger om den enkelte borger, som leverandøren får kendskab til i forbindelse med opgaveløsningen. Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved kontraktperiodens ophør.

Alle leverandørens ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring m.v. Forpligtigelsen gælder også medarbejdere, der får adgang til fortrolige oplysninger via leverandørens IT system. Dette gælder også underleverandører.

Leverandøren har ansvaret for, at alle medarbejdere og underleverandører lever op til tavshedspligten.

Overtrædelse af tavshedspligten anses for væsentlig misligholdelse.

7.6 Gave- og låneforbud

Leverandøren, medarbejderen samt ægtefæller og nærtstående og borgere må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra borgerne.

Leverandøren, medarbejdere samt ægtefæller og nærtstående og borgerne må ikke låne hinanden penge eller sælge varer til hinanden.

Overtrædelse af gave- og låneforbudet anses for væsentlig misligholdelse.

Tilkøbsydelse, som aftales mellem leverandøren og brugeren, er kommunen uvedkommende og uden økonomisk forpligtigelse for kommunen. Aftaler om tilkøbsydelse skal indgås under hensyntagen til vilkårene i Lov om visse forbrugsaftaler ("dørsalgs-loven").

Såfremt det konstateres, at der opkræves honorar for tilkøbsydelse hos borgere samtidig med at leverandøren ikke opfylder kontrakten i forhold til visiterede ydelser hos borgere, anses det som væsentlig misligholdelse.

7.7 Statistik

Leverandøren skal være indstillet på at levere statistik til Bornholms Regionskommune, som kommunen af lov eller indberetningspligtige årsager er forpligtiget til at levere.

8 Ansvar og forsikring

Såfremt leverandøren eller dennes medarbejdere under udførelse af sine forpligtigelser i henhold til kontrakten ved handlinger eller undladelser forårsager skader på personer eller gods, er alene leverandøren eller eventuelt dennes medarbejdere ansvarlige for sådanne skader.

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 m.v., som et sådant krav måtte medføre.

Leverandøren er forpligtiget til at være dækket af sædvanlige forsikringer, herunder en erhvervsansvarsforsikring med en forsikringssum på minimum 10 mio. DKK for skade på personer og minimum 5 mio. DKK for skader på ting.

Kommunen vil kræve dokumentation herfor senest ved kontraktunderskrivelse og efterfølgende en gang årligt.

Leverandøren kan ikke ændre væsentlige forhold, herunder regulering af forsikringssummer i nedadgående retning, uden kommunens forudgående accept.

Såfremt leverandørens borgerantal i kontraktperioden overstiger 100 borgere, forbeholder kommunen sig ret til at kræve forsikringssummen hævet.

9 Opsigelse og godkendelse af leverandører

I tilfælde af ændringer i kontrakten, i forbindelse med Kommunalbestyrelsens beslutninger om ændringer at serviceniveauet eller kriterier for leverandørgodkendelse, på baggrund af ny lovgivning eller i forbindelse med den årlige revidering af kvalitetsstandarderne og kvalitetskravene, kan kontrakten opsiges med en frist på løbende måned + 30 dage, hvis leverandøren ikke kan leve op til de nye krav.

I kontraktperioden kan leverandøren opsiges kontrakten med løbende måned + 90 dages varsel.

Bornholms Regionskommune foretager godkendelse af leverandører 2 gange årligt, men ansøgning om leverandørgodkendelse kan løbende indsendes til Social- og Sundhedssekretariatet.

10 Misligholdelse og væsentlig 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.

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

Som væsentlig misligholdelse betragtes, udover det i kontrakten nævnte, blandt andet:

- konkurs, insolvens, betalingsstandsning eller likvidation
- ikke overenskomstmæssige arbejdskonflikter, gentagne tilfælde af mangelfulde fejlbehæftede eller forsinkede leveringer.
- Tyveri/modtagelse af gaver

Bornholms Regionskommune kan endvidere med øjeblikkelig virkning ophæve kontrakten, såfremt leverandøren gør sig skyldig i andre forhold, der giver grund til at antage, at leverandøren ikke fremover vil kunne udføre opgaverne på en kontraktmæssig måde (anticiperet misligholdelse).

Gentagne tilfælde af misligholdelse anses som væsentlig misligholdelse.

Væsentlig misligholdelse berettiger til ophævelse af kontrakten uden varsel.

11 Sikkerhedsstillelse

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 kautionsforsikringselskab 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 kontrakten ophør, med mindre der forinden er rejst krav i henhold til garantien. Garantien skal stilles som en anfordringsgaranti.

Hvis det viser sig, at en eller flere private leverandører, der får en stor andel af den samlede opgaveportefølje, vil det give anledning til en genforhandling af sikkerhedsstillelsen, hvilket leverandøren skal være indstillet på. Genforhandlingen skal foretages på baggrund af nye krav til sikkerhed, som skal vedtages af Kommunalbestyrelsen. Dette kan f.eks. ske i form af et krav om en procentvis sikkerhedsstillelse i forhold til leverandørernes anslåede årlige opgavevolume.

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.

12 Voldgift

Såfremt der mellem denne kontrakts parter skulle opstå nogen uenighed, det være sig om forståelse af kontrakten, fremtidige kontrakttillæg, fordeling af rettigheder og forpligtigelser eller i forbindelse med andre, gennem kontraktforholdet opståede spørgsmål, skal en sådan tvist være unddraget påkendelse ved de ordinære domstole og i stedet afgøres ved voldgift efter dansk ret i henhold til Regler for behandling af sager ved Det Danske Voldgiftsinstitut (Copenhagen Arbitration). Hver part udpeger en voldgiftsmands medens voldgiftsrettens formand udnævnes af Instituttet.

Såfremt en part ikke inden 30 dage efter, at have indgivet eller modtaget underretning om begæring om voldgift har udpeget en voldgiftsmand udnævnes også denne af Institutet i overensstemmelse med ovennævnte regler.

13 Overdragelse af kontrakten

Leverandøren kan ikke overdrage kontrakten eller opgaver til en anden leverandør uden leverandøren forudgående er godkendt af Bornholms Regionskommune.

14 Underleverandør

Ved anvendelse af en underleverandør skal denne altid godkendes af Bornholms Regionskommune ud fra de samme godkendelseskriterier, som anvendes i forhold til hovedleverandøren.

Leverandøren hæfter og er ansvarlig for underleverandørens udførelse af madservice.

Underleverandører skal leve op til de samme krav i kontrakten om hovedleverandøren.

15 Force majeure

Udefrakommende begivenheder, som leverandøren ikke er herre over såsom krig, naturkatastrofer, strejker, som ikke skyldes leverandørens egne forhold (jf. dog afsnit 10) er force majeure. Misligholdelse kan ikke gøres gældende i force majeure situationer.

Eksempelvis snevejr opfattes ikke for som force majeure. Voldsomt snevejr kan dog give leverandøren anledning til iværksættelse af en nødplan.

16 Fortrolighed

Parterne (Bornholms Regionskommune og leverandøren) anerkender, at de har modtaget eller igennem kontraktperioden vil modtage oplysninger om den anden part og dennes virksomhed, som er af fortrolig karakter, jf. i øvrigt bestemmelser om tavshedspligt under afsnit 7.5 i denne kontrakt.

17 Meddelelser

Enhver meddelelse i henhold til denne kontrakt skal sendes til:

Bornholms Regionskommune
Social- og Sundhedssekretariatet
Ullasvej 17, 1. sal
3700 Rønne
Mrk., ”Frit valg ordningen”

Leverandøren:

18 Priser og afregning (gældende fra 2014)

18.1 Priser

Bornholms Regionskommunes omkostninger ved produktion af almindelig mad og tilpasningskost/diæt med individuel hensyntagen til konsistens (herefter tilpasningskost), er følgende:

Almindelig mad:

Hovedret, uden transport	kr. pr. portion	40,80
Biret (i f. m. hovedret), uden transport	kr. pr. portion	10,20

Tilpasningskost:

Hovedret, uden transport	kr. pr. portion	51,07
Biret (i f. m. hovedret), uden transport	kr. pr. portion	12,77

Almindelig mad:

Hovedret, med transport	kr. pr. portion	42,20
Biret, (i f. m. hovedret), med transport	kr. pr. portion	10,55

Tilpasningskost:

Hovedret, med transport	kr. pr. portion	53,17
Biret, (i f. m. hovedret), med transport	kr. pr. portion	13,29

Priserne ændres som minimum én gang årligt i forbindelse med budgetlægningen og ændringer af kvalitetsstandarder m.v.

Priserne er beregnet dels på baggrund tidligere års faktiske forbrug og dels på budgetforudsætningerne for 2014, se endvidere ”redegørelse for prisberegning vedr. madservice i Bornholms Regionskommune.

Følgende takster opkræves direkte hos borgeren (politisk vedtaget):

Hovedret, almindelig, inkl. levering	kr. pr. portion	45
Biret (i f. m. hovedret), almindelig	kr. pr. portion	11
Hovedret, tilpasningskost, inkl. levering	kr. pr. portion	45
Biret, (i f. m. hovedret), tilpasningskost	kr. pr. portion	11

18.2 Afregning

Der afregnes med udgangspunkt i de visiterede ydelser. Der tages dog højde for den månedlige indberetning af leverede ydelser og afvigelser, se *bilag om, overordnede rammer for samarbejde i forbindelse med madservice*.

Leverandøren skal hver måned sende opkrævning direkte til borgeren på de ovenstående takster samt til Bornholms Regionskommune på forskellen mellem de af Kommunalbestyrelsens fastsatte takster og de beregnede omkostninger.

Fakturering fremsendes til borgeren samt til Borger og Sundhed inden den 10. i måneden efter den pågældende måned. Jv. Bilag om ordnede rammer pkt. 8.

Faktura til Bornholms Regionskommune skal fremsendes elektronisk jf .Bekendtgørelse nr. 798 af 28.06.2007 om offentlige betalinger.

Bornholms Regionskommune betaler sin andel inden den 30. i måneden efter den pågældende måned.

19 Ændringer i kontrakten

19.1 Ændringer som følge af ændrede myndighedskrav

Bornholms Regionskommune kan ensidigt ændre kontrakten ved ændringer af lovgivningen, kvalitetsstandarderne, ydelseskatalog, priser og andre ændringer, som er nødvendige for at tilpasse kontrakten til ændrede myndighedskrav.

Såfremt en leverandør ikke kan eller vil leve op til de ændrede krav fra ændringernes ikrafttræden kan leverandøren komme ud af kontrakten, med en frist på løbende måned + 30 dage.

19.2 Andre ændringer

Herudover kan ændringer i kontrakten kun ske med Bornholms Regionskommunes og leverandørens skriftlige samtykke.

Såfremt en part finder, at ændrede forhold berettiger parten til ændringer, skal den anden part orienteres herom bilagt fornøden dokumentation for de påberåbte ændringer.

Parterne er herefter forpligtede til at gennemføre gensidigt imødekommende forhandlinger med henblik på at tilpasse kontrakten i overensstemmelse med de ændrede forhold.

Ændringer i kontrakten træder i kraft med en frist på løbende måned + 30 dage.

20 Garantier

Leverandøren garanterer, at der stilles kvalificerede og tilstrækkelige ressourcer til rådighed, således at borgerne stadig kan få deres visiterede ydelser i forbindelse med f.eks. ferie, kurser, sygdom, akut opstået behov hos borgeren m.v. og personaleafgang.

21 Kontraktunderskrivelse

Der er indgået kontrakt xx.xx.

Kontrakten omfatter (angiv 1, 2, 3, 4 eller 5):_____

1. Samlet madservice (almindelig mad og tilpasningskost, med transport)
2. Almindelig mad, med transport
3. Almindelig mad, uden transport
4. Tilpasningskost, med transport
5. Tilpasningskost, uden transport

Maden leveres som _____

Hele øen

Indenfor Bornholms Regionskommunes frit valg ordning

Mellem

Bornholms Regionskommune
Social- og Sundhedssekretariatet
Ullasvej 17, 1. sal
3700 Rønne

og den godkendte leverandør

Leverandør
Adresse
(SE nr.)

Med ikrafttrædelse af leverancer fra xx.xx.

Således aftalt:

STED, den xx.xx.

Rønne, den xx.xx.

For leverandøren

For Bornholms Regionskommune