



Bilag 3

Krav til leverandøren af madordning

Levering af madordning
i Greve Kommune

Godkendelsesmodellen

Udarbejdet 1. august 2023

Indhold

3 LEVERANDØRENS FORPLIGTIGELSER	3
3.1 KRAV TIL LEVERING	3
3.2 KRAV TIL OPSTART SAMT BESTILLINGS- /AFBESTILLINGSFRISTER	4
3.3 VISITERING SAMT KRAV TIL OBSERVATIONS- OG MELDEPLIGT	5
3.4 KRAV TIL LEVERANDØRENS PERSONALE	5
3.5 KRAV TIL SAMARBEJDE OG DIALOG MED KOMMUNEN	6
3.6 KRAV TIL SAMARBEJDE OG DIALOG MED BØRGERNE	7
3.7 DET ELEKTRONISKE OMSORGSSYSTEM	7

3 Leverandørens forpligtigelser

I bilag 2 blev krav til madordning og til produktion af maden beskrevet. I nærværende bilag beskrives de øvrige krav og pligter, der påhviler godkendte frit valgs leverandører, når de leverer madordning i Greve Kommune.

Leverandøren er forpligtet til at levere den indsats, som den enkelte borger er visiteret til. Indsatser skal leveres i henhold til det konkrete mål og formål, der er beskrevet af Myndighed, og i henhold til kommunens serviceniveau, der fremgår af gældende kvalitetsstandard(er).

Leverandøren skal til enhver tid på kommunens forlangende kunne godtgøre, at alle de i godkendelsesmateriale beskrevne krav og pligter bliver håndhævet. Dette kan eksempelvis være i form af beskrevne politikker, fremvisning af kørelister eller dokumentation for medarbejdernes kompetencer og uddannelse. Listen er ikke udtømmende.

3.1 Krav til levering

Levering af middagsmåltider skal ske 2 gange ugentlig og med kostportioner til maksimalt 4 dage pr. levering.

Den enkelte borger skal kunne forvente levering på 2 faste ugedage indenfor +/- 2 timer. Medmindre andet aftales skal levering foregå i tidsrummet kl. 08.00 - 17.00.

Tidspunkt for levering aftaler leverandøren med den enkelte borger. Leverandøren er forpligtet til at koordinere tidspunktet for levering med borgeren således, at borgeren ikke afskæres fra at komme i kommunale dagtilbud eller lignende.

Udbringningsruter, som falder på helligdage, samt jule- og nytårsaftensdag afvikles på de forudgående hverdage og meddeles borgerne mindst 5 hverdage før.

Leverandøren skal udarbejde kørelister, der indeholder oversigt over de specielle hensyn, der skal tages til de enkelte borgere ved leveringen af middagsmåltider. Leverandøren skal på opfordring udlevere de udarbejdede kørelister, svarende til fakturerede kostportioner, til Greve Kommune.

Leverandøren skal kunne komme i kontakt med personalet under udbringningen.

Leverandørens personale skal være gjort bekendt med borgernes eventuelle særlige problemer og tilhørende hensyn og skal udvise forståelse og fleksibilitet over for borgerne. Leverandørens personale skal aflevere maden til den enkelte borger – enten ved døren eller efter aftale med borgeren i borgerens køleskab.

Hvis borgeren ønsker at udlevere en nøgle til leverandøren, så denne selv kan låse sig ind i hjemmet, er det en aftale indgået mellem leverandøren og borgeren og dermed Greve Kommune uvedkommende.

Hos nogle borgere vil der være opsat låsesystem, som medarbejderne i hjemmeplejen gør brug af. Låsesystemet kan ligeledes være påmonteret nogle opgangsdøre til etageejendomme.

Hvis leverandøren ønsker at gøre brug af det opsatte låsesystem hos udvalgte borgere, skal der tages særskilt dialog med Greve Kommune om dette. Borgeren skal til enhver tid give sit samtykke, inden leverandøren evt. kan benytte låsesystemet. Der kan også være tale om, at der skal indhentes tilladelse fra Boligselskab.

Er borgeren ikke hjemme på leveringstidspunktet, kan borgeren stille en termokasse uden for døren. Dette er tegn til leverandøren om, at maden skal stilles i termokassen. Leverandøren skal på forhånd have indgået aftale med borgeren om, at maden må stilles i termokasse. Borgeren skal kunne tilkøbe termokassen hos leverandøren.

Det skal være muligt at få leveret middagsmåltider ekstraordinært ved særlige behov som f.eks. nye borgere i madordningen, hjemkomst efter sygehusophold m.v.

Udbringning af middagsmåltider skal foregå i lukkede biler, der til enhver tid som minimum er godkendt til transport af mad og opfylder danske lovgivningskrav til renlighed og hygiejne under hensyntagen til de transporterede produkters beskaffenhed. Bilerne skal bære tydeligt logo, der skal kunne ses på afstand.

Leveringskøretøjer skal, hvis der ikke anvendes EL-drevne køretøjer, leve op til Euronorm 6. Dokumentation herfor skal kunne fremvises på forlangende.

I Greve Kommune må motoren i holdende bil, taxa, lastbil, bus, knallert med videre ikke køre længere i tomgang end højst nødvendigt, og højst i tre minutter.

Uanset lovgivningens minimumskrav til hygiejne kan Greve Kommune inspicere de benyttede biler og påtale eventuelle forhold med hensyn til bilernes standard, herunder også bilernes ydre renhed og beskaffenhed.

Leverandøren skal ved efterspørgsel fra Greve Kommune kunne dokumentere, at gældende lovgivning for levering af mad bliver efterlevet.

Forekommer der fejl eller mangler i en leverance, der kan tilskrives leverandøren, er leverandøren forpligtiget til hurtigst muligt og for egen regning at rette de konstaterede fejl og mangler.

3.2 Krav til opstart samt bestillings-/afbestillingsfrister

Leverandøren modtager besked fra Myndigheden i omsorgssystemet, når en borger har valgt leverandøren til at levere den visiterede madordning. Madordning skal iværksættes jævnfør den dato, der fremgår af den visiterede indsats.

Ved akut opstået behov skal der, ved besked til leverandør inden kl. 15.00 den pågældende dag, leveres mad i hjemmet den efterfølgende dag.

Leverandøren kan ikke nægte at levere indsatser til en borger, der har valgt den pågældende leverandør.

Borgerne skal kunne foretage midlertidig til- og afmelding, ændre valg af menu m.m. via telefon og mail direkte til leverandøren. Borgerne skal som minimum kunne kontakte leverandøren på hverdage i tidsrummet mellem kl. 10.00 og 15.00.

Tilmelding og afmelding af menuer samt ændringer kan foretages indtil kl. 12.00 dagen før levering. For levering på mandage skal frameldingen foretages fredag inden kl. 12.00.

Er borgeren visiteret til hjælp til at indtage eller tilberede maden i hjemmet, skal borgeren kunne afmelde telefonisk senest dagen før inden kl. 15. For levering på mandage skal frameldingen foretages fredag inden kl. 15.00.

Eventuelle ændringer i til- og afmeldingsfrister i forbindelse med helligdage skal fremgå af den aktuelle menuplan.

Sedler til afbestilling af madservice skal kunne fås hos leverandørens personale, der tager den udfyldte seddel med retur til leverandøren.

Borgere, der bliver udskrevet fra hospital, ophold på kommunens døgnpladser eller lignende, skal kunne genbestille madordning med én dags varsel. Skift til diæter skal ligeledes kunne ske med én dags varsel.

Ved indlæggelse på sygehus eller ved dødsfald skal det være muligt at afmelde madordning som hastesag, og leverancen ophører 24 timer efter, at leverandøren har modtaget besked.

Hvis en borger varigt framelder sig madordningen, skal leverandøren give besked til Myndighed ved at oprette en opgave i det elektroniske omsorgssystem.

3.3 Visitering samt krav til observations- og meldepligt

Visitering til madordningen foretages alene af Greve Kommunes Myndighed. Dette gælder for samtlige kostformer.

Visitering foregår efter en konkret individuel vurdering af borgerens behov og vurderes i henhold til Greve Kommunes serviceniveau. Som udgangspunkt visiteres borgerne til "Normal kost". Hvis borgeren visiteres til andet end "Normal kost", vil Myndigheden notere kostformen på borgerens sag i det elektroniske omsorgssystem.

Leverandøren modtager den visiterede ydelse i det elektroniske omsorgssystem og kan herefter aftale leveringstidspunkt med borgeren. Myndigheden varetager kontakten mellem borgeren og leverandøren, både hvad angår tilmelding og framelding (ophør).

Når der skal udveksles personlige oplysninger mellem kommunen og leverandøren, kan det kun ske med borgerens skriftlige samtykke. Dette samtykke indhentes Myndigheden.

Greve Kommunes Myndighed gennemfører løbende revurdering af borgerens behov for hjælp. Hvis borgerens behov ændrer sig, bliver der gennemført revisitation. Leverandøren er forpligtet til at anerkende resultatet af en revisitation, også i forhold til økonomiske konsekvenser.

Leverandøren og dennes personale med direkte borgerkontakt har altid en observations- og meldepligt i forhold til Greve Kommune.

Som tryghedsforanstaltning skal leverandøren være opmærksom på borgerens velbefindende og underrette Greve Kommune, hvis leverandøren ikke kan komme i kontakt med borgeren. Herunder, hvis borgeren ikke reagerer på leverandørens forsøg på at aflevere maden. Leverandøren skal kontakte Myndigheden efter forgæves opkald til borgeren.

Hvis borgeren ikke træffes hjemme eller leverandøren iagttager andre uregelmæssigheder i forbindelse med leveringen, skal leverandøren uden opsættende grund give telefonisk besked til Myndigheden.

Leverandøren er ligeledes forpligtet til at tage telefonisk kontakt til Greve Kommunes aftaleansvarlige, hvis der opstår forhold af betydning for gennemførelse af leveringen eller forhold, som på nogen måde vil kunne påvirke opfattelsen af Greve Kommunes forsvarlige opfyldelse af sine forpligtelser overfor de visiterede borgere.

3.4 Krav til leverandørens personale

Leverandøren er ansvarlig for, at personalet har den nødvendige uddannelse, relevant erfaring og/eller modtaget passende introduktion til at løse opgaven. Personalet skal have modtaget oplæring i, hvilke hensyn personale med borgerkontakt skal tage i forbindelse med kontakten til ældre borgere, herunder være venlige, imødekommende, udvise respekt for borgerens medbestemmelse, levevis mv.

Personale med borgerkontakt skal bære synlig legitimation. Legitimationskortet skal som minimum indeholde firmanavn, foto, medarbejderens navn, udstedelsesdato samt leders underskrift og være udformet således, at svagtseende kan læse det.

Leverandøren skal så vidt muligt tilstræbe, at levering af middagsmåltider udføres af den samme medarbejder fra gang til gang og ligeledes, at eventuelle afløsere er de samme.

Det forventes, at personale med borgerkontakt er ædruelige og har en høflig og serviceorienteret optræden. Personalet skal være velsoignerede og benytte en passende og genkendelig arbejdsbeklædning, der tager hensyn til, at der arbejdes med levnedsmidler.

Leverandørens personale må ikke opholde sig i borgerens hjem uden borgerens samtykke og tilstedeværelse. Personalet må ikke ryge i borgernes hjem.

Personalet skal tale forståeligt dansk, og hvis det er nødvendigt for at løse arbejdsopgaven, skal personalet også kunne skrive forståeligt dansk. Der skal tages hensyn til, at mange af borgerne er svagthørende og svagtseende.

Leverandørens personale skal være bekendt med Greve Kommunes kvalitetsstandard for området.

Leverandøren og dennes personale må ikke modtage gaver, penge og lign. fra borgerne, ligesom der ikke må lånes penge af borgerne.

Leverandøren skal indhente straffeattest inden nyansættelse af personale og vurdere, om eventuelle straffeforhold er forenelige med at levere ydelser i borgernes hjem. Personale med borgerkontakt skal have en anmærkningsfri straffeattest, for så vidt angår berigelses- og voldskriminalitet.

Det er leverandørens ansvar at sikre, at det kørende personale har gyldigt førerbevis.

Leverandøren skal medvirke til at fastholde og udbygge et sikkert og sundt fysisk, psykisk og socialt arbejdsmiljø. Hvis antallet af medarbejdere berettiger dertil, skal leverandøren have et fungerende samarbejds- og sikkerhedsudvalg.

Leverandøren skal overholde gældende arbejdsmiljølovgivning herunder sikre, at madproduktion og levering af middagsmåltider bliver udført sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Leverandøren og dennes personale har tavshedspligt vedrørende den enkelte borgers personlige forhold, som leverandøren i medfør af opgaveløsningen bliver bekendt med jf. principperne i forvaltningslovens § 27. Tavshedspligten gælder også efter ophør af aftalen.

3.5 Krav til samarbejde og dialog med kommunen

Greve Kommune ønsker at indgå i et positivt og konstruktivt samarbejde med den godkendte leverandør med henblik på fortsat udvikling af madordningen.

Leverandøren skal udpege en eller flere kontaktpersoner, der er ansvarlige for kontakten til Greve Kommune. Greve Kommune forventer, at kontaktpersonen har kendskab til den del af den kommunale opgaveløsning, som leverandøren varetager, og i øvrigt har gode forudsætninger for at kommunikere og samarbejde med kommunen.

Det skal som minimum være muligt for Greve Kommune at komme i telefonisk og e-mail kontakt med leverandøren i tidsrummet mandag – torsdag kl. 08.00 – 16.00 og fredag kl. 08.00 – 15.00.

Leverandørens kostfaglige personale er forpligtet til at rådgive og vejlede plejepersonale og borgere om kost og ernæring, herunder yde telefonisk rådgivning angående kosten, f.eks. i forhold til diæter og ændring af kostformer, levering, betaling etc.

3.6 Krav til samarbejde og dialog med borgerne

Det er vigtigt for Greve Kommune, at der er et åbnet samarbejde og en god dialog mellem den enkelte borger og leverandøren. Borgerne skal opleve, at de er i centrum i forhold til samarbejdet med leverandøren.

Leverandøren skal informere kommunen og borgerne om nye kvalitetstiltag samt sikre opfølgning i forhold til borgernes ønsker og kommentarer.

Leverandøren skal forestå den løbende praktiske information om madleverancen til borgerne, herunder udsendelse af menuplan, bestillingsseddel, information om ændring af leveringstider mm.

Samarbejde med pårørende skal altid foregå sammen med borgeren eller efter tilladelse fra borgeren.

3.7 Det elektroniske omsorgssystem

Det er et krav, at leverandøren kommunikerer med Greve Kommune via det til enhver tid anvendte elektroniske omsorgssystem. Pt. anvendes KMD Nexus.

Leverandøren er forpligtet til at være i besiddelse af udstyr, der muliggør elektronisk udveksling af informationer med Greve Kommune. Greve Kommune stiller ikke noget fysisk udstyr til rådighed.

For at kunne benytte det elektroniske omsorgssystem skal leverandøren være i besiddelse af en PC med internetforbindelse.

For at leverandøren kan få adgang til omsorgssystemet, skal et antal medarbejdere oprettes med en brugerprofil i Greve Kommunes brugeradministrationssystem. Licenser til at tilgå omsorgssystemet betales af Greve Kommune.

Hvis leverandøren har nye brugere af omsorgssystemet, som har brug for undervisning i brug af systemet, aftales dette mellem Greve Kommune og leverandøren. Undervisningen vil foregå online og leverandøren afholder omkostningerne til medarbejdernes deltagelse (tidsforbrug).

Greve Kommune har udarbejdet en vejledning til, hvordan leverandøren skal arbejde i omsorgssystemet. Leverandøren skal efterleve vejledningen.

Greve Kommune stiller support til rådighed i forbindelse med brugen af omsorgssystemet. Leverandøren kan stille spørgsmål, oprette sager om problemløsning eller henvende sig om oprettelse af nye brugere via mailadressen: CSP_brugeradministration@greve.dk
Alle henvendelser om omsorgssystemet SKAL tilgå Greve Kommune ad ovenstående kanal.

Leverandøren skal have en beskrevet IT-sikkerhedspolitik, så det sikres, at medarbejderne tilgår og behandler data om Greve Kommunes borgere forsvarligt.

I forbindelse med underskrift af aftalen, skal der ligeledes indgås en databehandleraftale mellem leverandøren og Greve Kommune.