

III.9.1 Speisenversorgung – externe Dienstleistung**Zuordnung:**

III. Unterstützende Prozesse
III.9 Speisenversorgung

Einführung / Ziel:

Im weitesten betriebswirtschaftlichen Sinne werden unter Beschaffung alle Tätigkeiten einer Organisation verstanden, die der Bereitstellung jener Mittel dienen, die die Organisation zur Erfüllung ihrer gestellten Ziele benötigt. Diese Mittel sind u.a. externe Dienstleistungen. Die Beschaffung stellt einen operativen Prozess dar, der dazu dient, dass die notwendigen Dienstleistungen in der gewünschten Qualität, am gewünschten Ort, zur gewünschten Zeit und zu wettbewerbsfähigen Preisen bereitgestellt werden.

Die eingekauften Produkte und Leistungen entsprechen den festgelegten Anforderungen.

Der Preis, die Qualität des Produktes und der Service der Lieferanten stehen in einem optimalen Verhältnis zueinander und Fehlerlieferungen sind reduziert.

Essen und Trinken fördern/erhalten die Gesundheit der Kundinnen und tragen zu ihrem Wohlbefinden bei. Die Einnahme der täglichen Mahlzeiten – unter weitestgehender Berücksichtigung individueller Wünsche und Notwendigkeiten – ist für die Kundinnen wichtiger Bestandteil in der Tagesstrukturierung.

Zuständigkeit:

EL

Prozessbeschreibung:

Die Leistungserbringung „Speisenversorgung“ als externe Dienstleistung erfolgt auf der Grundlage eines gültigen Vertrages zwischen Leistungsempfänger und Leistungserbringer. Das Leistungsangebot wird zwischen den Vertragsparteien verhandelt und das Ergebnis in einer Leistungsbeschreibung formuliert. Die Leistungsbeschreibung ist Bestandteil des Leistungsvertrages.

Vertragsvorbereitung / Vertragsabschluss:

Die Verantwortung für die Vertragsvorbereitung, den Vertragsabschluss und die Vertragsprüfung sind in der Dienstlichen Regelung „DR Aufgaben und Kompetenzen EL“ und „DR 0805 Lieferungen und Leistungen“ festgelegt und in der Matrix „III.2.2-1 Matrix Verträge Träger“ und „III.2.2-2 Matrix Verträge Einrichtungen“ zusammengefasst dargestellt.

Das Auswahlverfahren erfolgt auf der Grundlage festgelegter Kriterien – dem Anforderungsprofil an den Leistungsanbieter.

Das Anforderungsprofil sollte folgende Inhalte berücksichtigen:

- ⇒ gesetzlichen, technischen und personellen Voraussetzungen
- ⇒ ökologischen Grundsätzen
- ⇒ Qualitätsentwicklung
- ⇒ Managementbewertung (Audits, Kundenbefragungen, Lieferantenbewertung, Auswertung der Konferenzen an Hand von Protokollen/Berichten, Reklamationen, Maßnahmeplanung)
- ⇒ Kooperation und Kommunikation der Vertragspartner
- ⇒ Umfang der Leistungserbringung
- ⇒ Wirtschaftlichkeit - Preis-/ Leistungsverhältnis
- ⇒ Zuverlässigkeit - Referenzen

Freigabe		Bearbeitung von:	Version	Seite
Datum	26.05.2008	QMB	2	1 von 3
Unterschrift	GF			

III.9.1 Speisenversorgung – externe Dienstleistung

Wird die Speisenversorgung extern an die Diakonie Servicegesellschaft (DSG) vergeben, geschieht dieses auf der Grundlage eines Rahmenvertrages zwischen der DSG und dem DW Stargard. Der Pkt. 1 der Dienstlichen Regelung „DR 0805 Lieferungen und Leistungen“ wird dann wie folgt umgesetzt:

- ⇒ Die Vertragserstellung des Rahmenvertrages ist Aufgabe des Geschäftsführers (GF). Inhaltliche Anregungen werden von der Einrichtungsleitung zugearbeitet.
- ⇒ Der Rahmenvertrag „Speisenversorgung“ wird vom GF unterschrieben. Er beinhaltet auch die Regelung der Preise.
- ⇒ Bestandteil des Rahmenvertrages ist eine Leistungsbeschreibung, ggf. mit dazu gehörenden Leistungsverzeichnissen. Die Verhandlungen zur Leistungsbeschreibung, sowie die Unterzeichnung dieser liegen im Verantwortungsbereich des Einrichtungsleiters (EL).

Vertragsprüfung:

- ⇒ Die Prüfung und Kontrolle der Vertragserfüllung ist dem EL zugeordnet.
- ⇒ Die Prüfkriterien sind einrichtungsintern beschrieben.
- ⇒ Die Anpassung, Ergänzung oder Änderung von Leistungsverträgen, sowie dazu gehörender Leistungsbeschreibungen auf der Grundlage von Entwicklungen (z.B. Integration überarbeiteter geltender Richtlinien und Standards, Berücksichtigung notwendiger Ernährungsveränderungen, Preisentwicklungen) erfolgt zwischen dem EL und dem Leistungserbringer.
- ⇒ Die Anpassung, Ergänzung oder ggf. Änderung des Rahmenvertrages empfiehlt der EL dem GF ebenfalls auf der Grundlage von Entwicklungen. Das Verfahren zur Vertragsänderung liegt dann beim GF.

Leistungsbeschreibung:

In der Leistungsbeschreibung werden die vereinbarten und festgelegten Anforderungen an den Leistungsanbieter und ggf. Leistungsempfänger beschrieben.

Die Leistungsbeschreibung sollte zu folgenden Inhalten Aussagen treffen:

- ⇒ Berücksichtigung der aktuellen gesetzlichen Vorgaben, wissenschaftlichen Erkenntnisse und sicherheitstechnischen Standards
 - gesetzliche Grundlagen
 - technische Voraussetzungen (räumliche Ausstattung, Gerätetechnik, Fuhrpark)
 - personelle Voraussetzungen (Leitung, Arbeitszeiten, Vertretungsregelung, Qualifizierung)
- ⇒ Berücksichtigung ökologischer Grundsätze
 - Müllentsorgung
 - Verwendung umweltfreundlicher Materialien
- ⇒ Qualitätsentwicklung
 - Identifikation des externen Leistungsanbieters mit dem Trägerleitbild DW Stargard
 - Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
 - Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- ⇒ Kooperationsgrundsätze
 - Benennung eines Ansprechpartners für die Einrichtung
 - Bereitschaft zum Erfahrungsaustausch mit den einzelnen Einrichtungen/Zentren
 - Bereitschaft zur mitwirkenden Gremienarbeit (z.B. Arbeitsgespräche, Jahreskonferenz, Kommissionen)
- ⇒ Aussagen zur Leistungserbringung
 - Umfang der Leistung lt. Leistungskatalog / Leistungsverzeichnis
 - Aussagen zur Leistungserstellung unter Mitwirkung des Kunden bzw. Berücksichtigung der Kundenwünsche

Freigabe		Bearbeitung von:	Version	Seite
Datum	26.05.2008	QMB	2	2 von 3
Unterschrift	GF			

III.9.1 Speisenversorgung – externe Dienstleistung**Dokumentenlenkung:**

Die Ablage der Verträge, der Vertragskopien und der Leistungsbeschreibung ist in der Aktenordnung „III.2.2 Aktenordnung“ des Trägers geregelt.

Mitgeltende Unterlagen:

- Anforderungsprofil an den externen Leistungsanbieter
- Referenzen Leistungsanbieter
- Verpflegungskonzept der Einrichtung
- Lebensmittelhygieneverordnung
- HACCP
- DR 0701 Aufgaben und Kompetenzen EL
- DR 0805 Lieferungen und Leistungen
- III.2.2 Aktenordnung
- III.2.2-1 Matrix Verträge Träger
- III.2.2-2 Matrix Verträge Einrichtungen

Qualitätsindikatoren:

- strukturierte Jahresberichte nach einrichtungsbezogenen festgelegten Kriterien
- Lieferantenbewertung (Produktauswahl, Produktüberschaubarkeit, Preis, Qualität, Service, Flexibilität, Liefertreue, Sonderleistungen und freiwillige Leistungen)
- Reklamationsquote
- Ergebnis eingeleiteter Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen
- jährliche Überprüfung des Prozesses
- laufende Anpassung der Lieferantenbewertung
- Vertragsprüfung

Querverweise:

- II.5 Interne Kommunikation
- II.6 Vertragsgestaltung / -prüfung
- II.7.4.2 Fort- und Weiterbildung
- II.9 Kooperation
- II.11 Managementbewertung
- III.3 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- III.4 Fehlermanagement
- III.5 Beschwerdemanagement
- III.7 Internes Audit

Freigabe		Bearbeitung von:	Version	Seite
Datum	26.05.2008	QMB	2	3 von 3
Unterschrift	GF			