Kvalitets- og leverandørkrav

vedr.

personlig pleje og praktisk hjælp

gældende for Nordfyns Kommune

2011



**Nordfyns Kommune**

**Vesterled 8**

**5471 Søndersø**

**🕿 64 82 82 82**

**www.nordfynskommune.dk**

**bhr@nordfynskommune.dk**

**e-mail: kommunen@sondersokom.dk**

**Revideret udgave: November 2010**

**Godkendt i Kommunalbestyrelsen, december 2010**

Indhold

[1. Indledning. 3](#_Toc277830741)

[2. Godkendelsesprocedure. 3](#_Toc277830742)

[2.1. Kontrakt- og aftalegrundlag. 4](#_Toc277830743)

[3. Krav til leverandør. 4](#_Toc277830744)

[3.1. Øvrige krav til leverandøren og dennes ansatte: 4](#_Toc277830745)

[4. Kvalitetsstandard. 5](#_Toc277830746)

[4.1. Personlig pleje. 5](#_Toc277830747)

[4.2. Praktisk hjælp. 5](#_Toc277830748)

[4.3. Fleksibel hjemmehjælp, 5](#_Toc277830749)

[4.4. Leveringssikkerhed og erstatningshjælp. 5](#_Toc277830750)

[4.5. Sygeplejefaglige opgaver. 6](#_Toc277830751)

[4.6. Dokumentation. 6](#_Toc277830752)

[5. Visitation 6](#_Toc277830753)

[5.1. Meddelelsespligt. 7](#_Toc277830754)

[5.2. Helhedsorienteret indsats. 7](#_Toc277830755)

[6. Procedure vedr. indlæggelse samt udskrivelse fra sygehus. 7](#_Toc277830756)

[6.1. Indlæggelse. 7](#_Toc277830757)

[6.2. Udskrivning. 7](#_Toc277830758)

[7. Valg og omvalg af leverandør. 8](#_Toc277830759)

[7.1. Valg af leverandør. 8](#_Toc277830760)

[7.2. Omvalg af leverandør. 8](#_Toc277830761)

[8. Ændring og ophør af hjælpen. 8](#_Toc277830762)

[9. Uddannelseskrav. 8](#_Toc277830763)

[9.1. Social- og sundhedshjælperuddannelsen. 9](#_Toc277830764)

[9.2. Efter- og videreuddannelse. 9](#_Toc277830765)

[10. Øvrige forhold: 9](#_Toc277830766)

[10.1. Møder 9](#_Toc277830767)

[10.2. Hjælpemidler. 9](#_Toc277830768)

[10.3. Nødkald. 10](#_Toc277830769)

[10.4. Nøgle. 10](#_Toc277830770)

[10.5 Aktindsigt. 10](#_Toc277830771)

[11. Klageadgang/behandling af klager. 10](#_Toc277830772)

[12. Kontrol og kvalitetssikring 11](#_Toc277830773)

[12.1. Tilsyn. 11](#_Toc277830774)

[12.2. Kvalitetssikring. 11](#_Toc277830775)

[13. Prisforhold og afregning. 11](#_Toc277830776)

[13.1. Takster og prisregulering. 11](#_Toc277830777)

[13.2. Afregning. 12](#_Toc277830778)

[13.3. Krav til faktura 12](#_Toc277830779)

[14. Andre krav 12](#_Toc277830780)

[14.1. Leverandørens sociale ansvar 12](#_Toc277830781)

[14.2. Arbejdsmiljø og hygiejnekrav. 12](#_Toc277830782)

[14.3 . Tavshedspligt og gaveforbud. 13](#_Toc277830783)

[14.4. Særlig oplysningspligt 13](#_Toc277830784)

[14.5. Forsikringer. 13](#_Toc277830785)

[14.6. Sikkerhedsstillelse. 14](#_Toc277830786)

[14.7. Overdragelse af rettigheder. 14](#_Toc277830787)

[14.8. Underleverandør 14](#_Toc277830788)

[15. Kontraktbrud og misligholdelse. 14](#_Toc277830789)

[15.1. Konkurrenceråd & Voldgift. 15](#_Toc277830790)

[15.2. Force majeure. 15](#_Toc277830791)

[15.3. Opsigelse 15](#_Toc277830792)

[15.4. Genforhandling. 16](#_Toc277830793)

[16. Ændringer i ejerforhold. 16](#_Toc277830794)

[17. Informationsmateriale. 16](#_Toc277830795)

[Bilag 1 17](#_Toc277830796)

[Bilag 2 18](#_Toc277830797)

# 1. Indledning.

Kommunalbestyrelsen har pligt til at tilbyde:

* Personlig pleje
* Praktisk hjælp

til personer i eget hjem, som på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver, jfr. servicelovens § 83.

Anmodning om hjælp behandles ved en konkret og individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som der ansøges om.

Borgeren vælger selv, om opgaven skal udføres af en godkendt privat leverandør eller af den kommunale leverandør, ligesom borgeren kan vælge forskellige leverandører til at varetage ovennævnte ydelser.

Leverandør er ikke garanteret en vis mængde opgaver.

Frit valg omfatter ikke beboere på plejehjem/plejeboliger, lejere i plejeboligbebyggelser i der er omfattet af lov om almene boliger samt støttede private andelsboliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap, og lejere i tilsvarende boligenheder.

Leverandør forpligter sig til at levere ydelser i hele Nordfyns Kommune.

# 2. Godkendelsesprocedure.

Skriftlig anmodning om indgåelse af kontrakt med Nordfyns Kommunes Kommunalbestyrelse sendes til:

**Nordfyns Kommune**

**Myndighedschef Bjarne H. Rasmussen**

**Vesterled 8**

**5471 Søndersø**

Leverandør, som ikke tidligere har anmodet om at blive godkendt, skal:

* Skriftligt oplyse om hvilke opgaver anmodningen omhandler, f.eks. personlig pleje eller praktisk hjælp eller begge opgaver.
* Skriftligt oplyse om, hvordan man vil strukturere opgaven, både i forhold til organisering af opgaven, og hvilken uddannelsesmæssig baggrund personalet har.
* Skriftligt fremsende redegørelse over egenkontrol og kvaliteten i de opgaver, der skal udføres på vegne af Nordfyns Kommune.
* Skriftlig redegøre for hvordan denne vil håndtere hændelser i tilfælde af sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel samt ved pludselig opståede ændringer i behovet for hjælp m.m.
* Beskrive sin personalepolitik.
* Afgive en erklæring på tro og love om, i hvilket omfang der foreligger ubetalt/ forfalden gæld til det offentlige, jfr. Lov nr. 1093 af 21. december 1994 om begrænsning af skyldners muligheder for at deltage i offentlige udbudsforretninger, jfr. bilag 1.

Leverandør vil inden 1 måned fra modtagelse af anmodning få skriftlig besked om, hvorvidt anmodningen er imødekommet.

En leverandør, der får afslag på godkendelse, kan klage til Kommunalbestyrelsen.

## 2.1. Kontrakt- og aftalegrundlag.

Kommunalbestyrelsen godkender og indgår kontrakt med enhver leverandør der opfylder kravene gældende for Nordfyns Kommune.

For anmodning fra leverandør, som ikke allerede er godkendt, vil kontrakt gælde fra førstkommende kvartal.

Leverandør skal senest 1 måned før kontrakten udløb, skriftlig tilkendegive om kontrakten ønskes forlænget.

Kontakten vil automatisk udløbe ved udgangen af året, hvilket vil sige pr. 31.12.

Grundlaget for kontraktindgåelse er som beskrevet i materialet efterfølgende, herunder Nordfyns Kommunes godkendte kvalitetsstandarder for personlig pleje og praktisk hjælp, bilag 2.

Leverandør anses som den eneste ansvarlige for kontraktens opfyldelse.

# ****3. Krav til leverandør.****

Leverandørens medarbejdere skal kunne udføre ydelser, som er beskrevet i kvalitetsstandarden for personlig pleje og praktisk hjælp.

Det forventes, at leverandør bestræber sig på, at der kommer færrest mulige ansatte/hjælpere i borgerens hjem.

Af hensyn til borgerens tryghed, henstilles det til, at leverandør blandt sine medarbejdere udpeger en fast kontaktperson for den enkelte borger.

Den til enhver tid gældende lov om arbejdsmiljø skal overholdes.

Det er leverandørens ansvar at udarbejde arbejdspladsvurdering, anvisninger og handleplaner til sikring af medarbejdernes arbejdsmiljø.

Leverandøren er forpligtiget til at revurdere ved ændringer i borgerens tilstand, jfr. arbejdsmiljøloven.

Dokumentation skal kunne forevises mod forlangende.

## 3.1. Øvrige krav til leverandøren og dennes ansatte:

* Skal kunne tale, skrive og kommunikere på et forståeligt dansk.
* Skal være høflige, respektfulde, pålidelige og hjælpsomme i deres optræden overfor borgeren.
* Skal have forståelse for mennesker med både fysiske såvel som psykiske handicaps.
* Skal være velsoigneret og bære uniform/firmakendetegn samt kunne forevise identitetskort.
* Må ikke nyde eller være påvirket af alkohol eller bruge euforiserende stoffer i arbejdstiden.
* Personalet skal mod forlangende kunne fremvise en anmærkningsfri straffeattest overfor den godkendte leverandør.
* Rygning er kun tilladt efter aftale med borgeren, og hvis borger selv er ryger.
* Skal overholde til enhver tid gældende hygiejniske principper.
* Den ansatte skal i en hver given situation i tæt samarbejde med borgeren sikre, at de bevilgede ydelser bliver udført i henhold til borgerens behov. Det er med andre ord leverandørens opgave, at sikre at hjælpen, det vil sige de bevilgede ydelser, planlægges og udføres på en sådan måde, at de overordnede mål med hjælpen kan nås.

# 4. Kvalitetsstandard.

Leverandør er til enhver tid forpligtiget til at leve op til Nordfyns Kommunes kvalitetsstandarder inden for de områder, der er relevant for opgavens udførelse.

Der stilles krav om, at leverandøren indgår aftale med borgeren om, på hvilket tidspunkt hjælpen skal udføres.

Med hensyn til ændring af dato og tidspunkt for hjælp henvises til respektive kvalitetsstandarder.

Hvis borgeren ønsker at ændre ydelsestidspunkt, aftaler borgeren dette med leverandøren senest dagen før kl. 12.00. Der kan således i disse tilfælde afviges fra de generelle frister for ændring af hjælpen.

## 4.1. Personlig pleje.

Der stilles krav om, at leverandør skal kunne varetage den personlige pleje på alle ugens 7 dage samt i alle døgnets 24 timer.

Hjælp til daglig personlig pleje skal kunne etableres/ændres med 1 dags varsel, eller efter nærmere aftale herom med visitator.

## 4.2. Praktisk hjælp.

Leverandør skal kunne yde hjælpen med 14 dages varsel fra afgivelse af bestilling fra visitator.

Hvis en borger eks. er visiteret til rengøringshjælp hver 14. dag, stilles der krav om at leverandøren overholder denne aftale.

## 4.3. Fleksibel hjemmehjælp,

Da Nordfyns Kommune opererer med såkaldte ydelsespakker og ikke detaljerede ydelsesarter, kan leverandøren af hensyn til forventningsafstemningen oplyse den vejledende tid for borgeren.

Såfremt en borger vælger en anden ydelse end den visiterede ydelse på mere end 4 på hinanden følgende gange, skal der ske underretning herom til Myndighedsafdelingen.

## 4.4. Leveringssikkerhed og erstatningshjælp.

Det er leverandørens ansvar, at sikre levering af de ydelser der er truffet afgørelse om, samt sikre at aftalen om levering af ydelserne overholdes.

Der stilles krav om, at hvis hjælpen til borgeren er ændret med +/- 1 time i forhold til de aftaler, der er indgået med borgeren, skal leverandøren informere borgeren herom.

Information kan ske i form af telefonisk, personlig eller skriftlig henvendelse.

Borgeren skal samtidig orienteres om ændret dato og tidspunkt for erstatningshjælp.

Leverandøren skal kunne dokumentere, at information er afgivet i henhold til ovenstående.

Ændringer i hjælpen skal overholde gældende frister i kvalitetsstandarder for personlig pleje og praktisk hjælp.

En borger har som nævnt ret til at få ændret sit leveringstidspunkt, hvis vedkommende tager kontakt til leverandør senest dagen før kl. 12.00. I disse tilfælde honoreres leverandør ikke yderligere.

Ved for sent afbud fra borger ydes leverandør erstatningshonorar med 100 % af normal ydelsestakst, svarende til den bevilgede tidsramme.

## 4.5. Sygeplejefaglige opgaver.

Leverandør, godkendt til personlig pleje, skal efter aftale kunne påtage sig opgaver af sygeplejefaglig karakter, som efter Myndighedsafdelingens vurdering kan uddelegeres til leverandørens ansatte, jfr. bilag 3. og 3a.

* Elementære opgaver kan udføres af medarbejdere med kvalifikationer svarende til Social- og sundhedshjælper.
* Grundlæggende opgaver tilstræbes udført af medarbejdere med kvalifikationer svarende Social- og sundhedsassistent. Erfarne social- & sundhedshjælpere kan også tillægges disse opgaver. Leverandøren bærer ansvaret i forhold til udpegning af erfarne medarbejdere.

Leverandøren er derfor ansvarlig for at give Myndighedsafdelingen besked, hvis en borgers plejebehov ændrer karakter i retning af mere komplekse sygeplejefunktioner.

Der stilles krav om at leverandør og dennes medarbejdere handler efter forskriften: ”Håndtering af medicin” (Bilag 4).

Leverandøren er den ansvarlige for at opgaven udføres faglig korrekt.

## 4.6. Dokumentation.

Leverandør skal mod forlangende kunne fremvise skriftlig dokumentation for levering af de bevilgede ydelser og begrundelse for ændring af ydelser.

# 5. Visitation

Visitator behandler anmodning om hjælp efter servicelovens § 83 med udgangspunkt i en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp.

Visitationsprincippet er ”Fællessprog II”.

Hjælpen beskrives i et aftaleskema. Tidsangivelse for de enkelte visiterede ydelser angives med max. tid/timer samt angivelse af hjælpens placering, jfr. nedenstående døgnopdeling:

Kl. 7.00 – 10.00: Morgenhjælp.

I weekenden kan morgenhjælp forventes inden kl. 11.00. Borgere, som ikke selv kan tilberede morgenmad tilbydes hjælp inden kl. 9.30

Kl. 11.00 – 13.00: Middagshjælp

Kl. 13.00 – 16.00: Eftermiddagshjælp

Kl. 17.00 – 19.00: Tidlig aftenhjælp

Kl. 19.00 – 23.00: Sen aftenhjælp

Kl. 23.00 – 7.00: Natbesøg

Kl. 8.00 – 15:00: Bad på hverdage

Det er leverandørens ansvar at løse opgaven indenfor den visiterede tidsramme.

Det er endvidere leverandørens opgave at sikre at de bevilgede ydelser, planlægges og udføres på en sådan måde, at de overordnede mål med hjælpen nås.

Leverandøren er til enhver tid forpligtiget til at anerkende resultatet af visitationer og revisitationer, også i tilfælde af, at det medfører økonomiske konsekvenser for leverandøren.

Det forudsættes, at leverandør råder over fax, telefon og e-mail. Spørgsmål til bevillingens indhold kan ske ved henvendelse til Myndighedsafdelingen.

Hvis der opstår akut øget behov for tildeling af hjælp - til en konkret borger pga. ændring i funktionsniveau udenfor normal arbejdstid, weekender eller søgnehelligdage - kan leverandør tildele borgeren ydelser ud fra en faglig vurdering.

Leverandør skal på førstkommende hverdag henvende sig til Myndighedsafdelingen med henblik på evt. revisitation.

## 5.1. Meddelelsespligt.

Leverandøren har en forpligtigelse til at observere og øjeblikkelig meddele forhold om ændrede helbreds- og funktionstilstande hos borgere, som er tilknyttet leverandørs opgaveløsning.

Leverandøren har en meddelelsesforpligtigelse overfor Nordfyns Kommunes Myndighedsafdeling, når forudsætningerne for den tildelte hjælp ændres, jfr. visitation/indgået aftale med borgeren om opgaveløsning, f. eks ændringer i den helbredsmæssige tilstand.

Dette gælder uanset, om der er tale om et mindre eller et øget hjælperbehov.

Ved akut sygdom hos borgeren, hvor der er behov for tilsyn af en hjemmesygeplejerske, er leverandøren forpligtiget til straks at rette henvendelse til kommunens hjemmesygeplejerske.

## 5.2. Helhedsorienteret indsats.

Leverandøren er forpligtet til at have et tæt samarbejde med øvrige relevante medarbejdergrupper(eks. sygeplejersker, terapeuter og dagcenterpersonale) for at sikre en helhedsorienteret indsats med borgeren i centrum.

# 6. Procedure vedr. indlæggelse samt udskrivelse fra sygehus.

## 6.1. Indlæggelse.

Er leverandøren involveret i borgerens indlæggelse, skal leverandøren sikre, at visitator, relevante samarbejdspartnere og pårørende orienteres. Er borgeren omfattet af den kommunale madordning, skal der gives besked til madleverandør.

Udover orientering skal leverandøren sikre, at borgeren har relevante hjælpemidler, toiletsager og evt. medicin med på sygehus.

Ved akutte indlæggelser, hvor Myndighedsafdelingen/Døgnvagten adviseres fra sygehus, pårørende eller andre vil der ske henvendelse til leverandør.

## 6.2. Udskrivning.

Ved udskrivning fra sygehus, er det Myndighedsafdelingen, som forpligtiger sig til straks at videregive oplysninger til leverandøren.

Hvis henvendelse sker til leverandør, er denne forpligtiget til straks at videregive oplysningerne til den kommunale myndighed.

# 7. Valg og omvalg af leverandør.

En borger skal have mulighed for at fravælge en bestemt medarbejder, såfremt der foreligger vægtige/saglige grunde herfor.

## 7.1. Valg af leverandør.

Når en borger har besluttet, hvilken leverandør der ønskes, bestiller Myndighedsafdelingen hjælpen hos leverandøren, og kopi af aftaleskema sendes til den ønskede leverandør.

Såfremt borgeren vælger en privat leverandør, og der skal udveksles personlige oplysninger mellem kommunen og den leverandør, er dette betinget af, at der foreligger en underskrevet samtykkeerklæring fra borgeren.

## 7.2. Omvalg af leverandør.

En borger har altid ret til at ændre sit leverandørvalg.

Ændringer gennemføres ved borgerens personlig eller skriftlige henvendelse til Myndighedsafdelingen med anmodning om skift af leverandør.

Leverandøren skal varsles skriftligt med minimum l måneds varsel, eller efter nærmere indgået aftale mellem Myndighedsafdelingen og leverandør.

Ved uoverensstemmelse mellem borgeren og leverandøren, kan en aftale opsiges med forkortet varsel, hvilket vil sige 2 uger eller efter nærmere indgået aftale mellem Myndighedsafdelingen og leverandør.

# 8. Ændring og ophør af hjælpen.

* Ved ændring og ophør af hjælpen, ændres aftalegrundlaget med den ændringsdato, som Myndighedsafdelingen ændrer bevillingen fra, og betaling følger samme dato.
* Ved flytning ophører både hjælp og betaling øjeblikkelig, dog vil flytning som hovedregel altid være forvarslet.
* Ved indlæggelse ophører både hjælp og betaling fra indlæggelsestidspunkt.
* Ved dødsfald ophører hjælpen og betalingen øjeblikkelig.
* Såvel varig som midlertidig hjælp og betaling vil altid ophøre med øjeblikkelig varsel, hvis en borger ikke længere vurderes at have behov for hjælp, eller borger selv ønsker at ophøre med hjælpen.
* Ændringer som følge af lovændring, ændringer i bekendtgørelse, vejledninger og administrativ praksis – som den udlægges af Nordfyns Kommune – kan gennemføres umiddelbart og med samme ikrafttræden som forudsat i de relevante love, bekendtgørelser, vejledninger og den administrative praksis.
* Politiske ændringer i serviceniveau kan påvirke leverandørens opgavemængde.
* Leverandøren er ikke garanteret en bestemt mængde opgaver.

# 9. Uddannelseskrav.

Der stilles krav om, at opgaverne udføres af personale, der har den fornødne faglige uddannelse.

Praktisk hjælp/rengøringsopgaver kan udføres af medarbejdere, der har relevante kompetencer og uddannelse til at varetage opgaverne.

Ydelsestimerne til personlig pleje tilstræbes leveret af faguddannet personale svarende til minimum den grundlæggende social- og sundhedsuddannelse eller uddannelse svarende til hjemmehjælperuddannelsen.

Ved grundlæggende sygeplejefaglige opgaver tilstræbes uddannelsesmæssige kvalifikationer som Social- og sundhedsassistent eller tilsvarende.

Godkendte leverandører skal til enhver tid kunne redegøre for sine medarbejderes uddannelsesmæssige baggrund.

Leverandøren forpligter sig at have kendskab til og overholde Nordfyns Kommune vedtagne medicininstruks, hvis dennes medarbejder håndterer borgernes medicin.

## 9.1. Social- og sundhedshjælperuddannelsen.

Leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp bør efter nærmere aftale med Ældreområdets elevansvarlige påtage sig i et rimeligt omfang, at stille praktikpladser til rådighed for social- og sundhedshjælperuddannelsen.

Godkendelse af leverandør sker på baggrund af en nærmere drøftelse og efter indgået aftale med Ældreområdets elevansvarlige, ligesom godkendelse af praktiksted skal ske af Fællesbestyrelsen for Social- og Sundhedsskolerne.

Nordfyns Kommune har det overordnede ansvar for uddannelsesindsatsen/ planlægningen m.v.

Nordfyns Kommune betaler elevernes løn og afregner med leverandøren efter nærmere aftalte principper.

Leverandør sørger for uddannelse af det fornødne antal praktikvejledere, og kursusudgiften hertil afholdes af leverandøren.

Der henvises til gældende regler for social- og sundhedshjælperuddannelsen

## 9.2. Efter- og videreuddannelse.

Leverandøren er forpligtiget til at holde sit personale a jour med viden indenfor leveranceområdet, herunder arbejdsmiljøloven.

# 10. Øvrige forhold:

## 10.1. Møder

Der afholdes møder efter behov, f. eks. afklaring af spørgsmål vedrørende den daglige udførelse af opgaverne i henhold til nærværende kontrakt.

Såvel leverandør som Myndighedsafdeling kan indkalde til møde.

## 10.2. Hjælpemidler.

Retningslinier for bevilling af hjælpemidler følger Nordfyns Kommunes almindelig procedurer.

Hjælpemidler kan bevilges til personer med varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, når hjælpemidlet i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne og derved i væsentlig grad kan lette den daglige tilværelse, jfr. servicelovens § 112.

Leverandørens personale er forpligtiget til i et vist omfang at være borgeren behjælpelig med at udfylde ansøgningsskemaer og rette henvendelse til Myndighedsafdelingen, hvis der opstår et behov for hjælpemidler.

Leverandørens personale har ingen kompetence i forhold til bevilling af hjælpemidler, men kan udelukkende rejse ansøgning på borgers vegne

## 10.3. Nødkald.

Nordfyns kommune stiller nødkaldeanlæg til rådighed hos borgeren.

Nødkald besvares altid af den leverandør, som varetager den personlige pleje hos borgeren, uanset tidspunkt.

Der stilles krav om, at leverandøren stiller kommunikationsudstyr til rådighed for dennes medarbejdere, således at nødkald kan besvares.

Leverandøren er forpligtet til at orientere sig om Nordfyns kommunes gældende procedure for nødkald samt håndtering af nødkald.

## 10.4. Nøgle.

Den private leverandør vil kunne få udleveret 1 stk. nøgle til kommunens nøglebokse, såfremt borger har nødkald.

Dette vil foregå efter de samme sikkerhedsforanstaltninger, som gælder for personale ansat i Ældreområdet.

I tilfælde, hvor en borger ikke er i stand til at åbne for den godkendte leverandør, må den godkendte leverandør lave aftale med borger om udlevering af en hoveddørsnøgle, ligesom der kan indgås andre individuelle aftaler.

Nøglen opbevares på den godkendte leverandørs ansvar.

## 10.5 Aktindsigt.

Borgeren skal have mulighed for at få aktindsigt i alle oplysninger, der er registreret vedr. borgeren selv, jfr. principperne i forvaltningsloven, offentlighedsloven og retssikkerhedsloven.

# 11. Klageadgang/behandling af klager.

Opgaverne er omfattet af reglerne om Klageråd og evt. efterfølgende klage til Det sociale Nævn.

Leverandør er forpligtiget til at videregive oplysninger i overensstemmelse hermed.

Leverandøren skal senest 5 hverdage efter anmodning fra Myndighedsafdeling eller Klageråd, skriftlig kommentere klagen.

Klager af generel eller principiel karakter forelægges den ansvarlige Myndighedschef til besvarelse.

# 12. Kontrol og kvalitetssikring

## 12.1. Tilsyn.

Nordfyns Kommune er til enhver tid, og uden forudgående anmeldelse, berettiget til at føre tilsyn med leverandørens opfyldelse af de indgående aftaler, bl.a. ved kontrolbesøg hos borgeren.

Tilsynet foretages med udgangspunkt i Kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder og omfatter bl.a. dokumentation for leverandørens levering af ydelser.

Leverandøren er forpligtiget til, uden vederlag, at bistå i forbindelse med sådanne tilsynsbesøg.

Leverandør skal være indforstået med at levere nødvendige oplysninger til brug for særskilte analyser.

## 12.2. Kvalitetssikring.

Nordfyns Kommune vil foretage repræsentative brugerundersøgelser.

Der vil blive lagt vægt på brugerens oplevelse af:

* Tildeling af ydelserne.
* Kommunikation/ samarbejde mellem borger og Myndighedsafdeling/leverandør.
* Kvaliteten af leverede ydelser.
* Leverandørens service overfor borger.

Målet med undersøgelsen er, at få afdækket borgers tilfredshed med den udførte hjælp.

Spørgeskemaerne indeholder udelukkende spørgsmål om udførelse af de aftalte/til-delte ydelser, d.v.s. den del af opgaveløsningen på hjemmehjælpsområdet, som er leverandørens ansvar, og omfatter således ikke selve tildelingen/visitationen af hjælpen.

Nordfyns Kommune kan til enhver tid offentliggøre resultatet af brugerundersøgelsen.

# 13. Prisforhold og afregning.

## 13.1. Takster og prisregulering.

Timeprisen udgør fra den 1.1.2011 følgende

Kr. 306 pr. time for udførelse af praktisk hjælp.

Kr. 314 pr. time for udførelse af personlig pleje på hverdage fra kl. 07.00 – 17.00.

Kr. 361 pr. time for udførelse af personlig pleje på alle dage fra kl. 17.00 – 07.00

samt weekend og søgnehelligdage.

Der sker automatisk regulering af timetaksten pr. 1. januar.

Leverandøren kan ikke opkræve nogen form for ekstra- eller særydelser i forbindelse med udførelse af opgaven, med mindre der er tale om situationer, som beskrevet under punkt 5.

Såfremt de beregnede timesatser ved en efterkontrol viser, at der er væsentlige økonomiske ændringer i de forudsætninger der ligger til grund for aftalen, og hvis afvigelsen er mere end 5%, er Nordfyns Kommune forpligtiget til at regulere timetaksbetalingen, og leverandør vil skriftlig blive informeret herom.

Såfremt der i aftalens løbetid gennemføres lovændring, der medfører væsentlige ændringer i de forudsætninger der ligger til grund for aftalen, har hver af parterne ret til at kræve forhandling om justering af priserne.

## 13.2. Afregning.

Hvis antallet af præsterede timer er mindre end antallet af visiterede timer, foretages regulering ved afregningen i efterfølgende måned. Afvigelser i form af præsterede timer udover det visiterede godskrives kun i de situationer, som er beskrevet under punkt 4..4 og 5.

Derudover ydes ikke betaling for præsterede timer udover visiterede timer, idet det forudsættes, at leverandør i disse tilfælde sikrer en fornyet visitation.

13.3. Krav til faktura**.**

Afregning sker månedsvis bagud og faktura skal fremsendes elektronisk

EAN: 5798006544509

Personreference: HOCH

Fakturaen skal indeholde en samlet personspecificeret opgørelse over antal ydede timer, opdelt i forhold til ydelseskategorier, som der opkræves betaling for, ligesom faktura skal indeholde en samlet pris for opgavens udførelse.

Afregning til leverandøren finder sted senest den 15. i måneden efter modtagelse af faktura, til det pengeinstitut, girokonto eller andet, som leverandøren har angivet.

Hvis der er uenighed om fakturaens grundlag, tager Myndighedsafdeling kontakt til leverandøren med henblik på en afklaring af problemstillingen.

# 14. Andre krav

## 14.1. Leverandørens sociale ansvar

Der stilles krav om, at leverandør lever op til de sociale kapitler i overenskomsten, uanset hvilken organisation der er indgået overenskomst med.

Nordfyns Kommune opfordrer desuden leverandøren til i sin anmodning at vedlægge oplysninger om, hvorvidt man har evne og vilje til at påtage sig et eventuelt socialt ansvar i forbindelse med løsning af opgaver for Nordfyns Kommunes jobcenter. Det kunne f.eks. være i form af diverse virksomhedspraktikker, fleks- eller skånejob, revalideringsforløb, aktivering af kontanthjælpsmodtagere med andre problemer end ledighed samt praktikforløb for personer med anden etnisk baggrund end dansk.

Ledende repræsentanter af Nordfyns Kommunes Myndighedsafdeling vurderer i hvert enkelt tilfælde, om den godkendte leverandør har et rimeligt kundeunderlag til at gøre ovennævnte forpligtigelse gældende, og i så fald indledes forhandling om omfanget af leverandørens forpligtigelse.

## 14.2. Arbejdsmiljø og hygiejnekrav.

Det stilles krav om, at leverandøren udfører opgaver under hensyntagen til relevant arbejdsmiljølovgivningen.

Det forventes, at leverandøren stiller ergonomisk korrekte redskaber til rådighed for de ansatte, som skal udføre opgaver for Nordfyns Kommune.

Forflytningshjælpemidler skal vurderes og afgøres i forhold til gældende lovgivning vedr. hjælpemidler. Henvendelse herom kan ske til kommunens ergoterapeuter, jfr. pkt. 10.2.

Der stilles krav om, at leverandøren stiller engangshandsker til rådighed for sine ansatte ved udførsel af personlig pleje hos borgeren.

## 14.3 . Tavshedspligt og gaveforbud.

Leverandør som udfører opgaver for Nordfyns Kommune er underlagt de samme regler for tavshedspligt, som gælder for Nordfyns Kommunes ansatte, jfr. bilag 5.

Tavshedspligten gælder også efter at ansættelsesforholdet er ophørt.

Leverandøren og dennes ansatte må ikke modtage pengeydelser, gaver eller andre former for ydelser fra de borgere, som leverandør servicerer.

Overtrædelser vil betragtes som misligholdelse af gældende aftaler.

Nordfyns Kommune stiller krav om, at der i sådanne situationer, umiddelbart efter episoden har fundet sted, sker en drøftelse mellem Myndighedsafdeling og leverandøren om hændelsesforløbet.

Myndighedsafdelingen træffer endelig afgørelse om, hvorvidt en sådan medarbejder fremover kan udføre arbejde for Nordfyns Kommune, jfr. bestemmelserne i forvaltningslovens § 19.

## 14.4. Særlig oplysningspligt

Den godkendte leverandør er forpligtet til af egen drift at give Myndighedsafdelingen oplysninger om samtlige væsentlige forhold, der kan hindre, forstyrre eller true den godkendte leverandørs opfyldelse af den indgåede aftale.

Den godkendte leverandør har pligt til straks pr. telefon, medmindre andet kommunikationsmiddel aftales, at underrette Myndighedsafdelingen om alle driftsuregelmæssigheder, forsinkelser og lignende, som har væsentlig betydning for aftalens planmæssige udførelse. Endvidere skal Myndighedsafdelingen omgående underrettes om alle større uheld og ulykker af hensyn til besvarelse af forespørgsler fra pårørende, presse osv.

## 14.5. Forsikringer.

Leverandør er forpligtiget til at tegne og betale sædvanlig ansvars- og arbejdsskadeforsikring.

Dokumentation herfor skal kunne forevises mod forlangende.

Såfremt den godkendte leverandør under udførelse af sine opgaver i henhold til aftalen ved handlinger eller undladelser forårsager skader på personer, fast ejendom eller løsøre, er den godkendte leverandør ansvarlig for sådanne skader over for skadelidte i overensstemmelse med dansk rets almindelige erstatningsregler.

Såfremt skadelidte rejser krav mod Nordfyns Kommune i anledning af skadeforvoldelser, skal den godkendte leverandør friholde kommunen for ethvert krav og enhver udgift, herunder sagsomkostninger og renter m.v., som et sådant krav måtte påføre kommunen, i det omfang den godkendte leverandør er endelig ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler.

Nordfyns Kommune accepterer ingen begrænsninger i ansvar.

## 14.6. Sikkerhedsstillelse.

Den godkendte leverandør skal senest 14 dage efter, at en borger har valgt vedkommende som leverandør, deponere en bankgaranti hos Nordfyns Kommune.

Bankgarantien udgør kr. 20.000, dog højst det til enhver tid forekommende månedshonorar.

Bankgarantien står som sikkerhedsstillelse for den godkendte leverandørs forpligtelser overfor kommunen i anledning af herværende kontraktforhold.

## 14.7. Overdragelse af rettigheder.

Leverandør kan ikke overdrage sine aftaler og rettigheder efter servicelovens § 83, til tredje mand, uden forudgående godkendelse fra Nordfyns Kommunes Kommunalbestyrelse.

Den godkendte leverandør kan alene overdrage sin ret til vederlag i henhold til aftalen til et pengeinstitut, og alene såfremt der sker overdragelse af det samlede vederlag i henhold til aftalen.

## 14.8. Underleverandør

Såfremt den godkendte leverandør finder anledning til benyttelse af underleverandører, skal dette forudgående aftales med Myndighedsafdelingen. Der stilles samme betingelser til en underleverandør som til kontraktindehaveren i forbindelse med udførelse af opgaver for Nordfyns Kommune.

Myndighedsafdelingen er berettiget til at nægte godkendelse af en underleverandør.

# 15. Kontraktbrud og misligholdelse.

Såfremt leverandøren standser betalingerne, tages under konkursbehandling, indleder forhandlinger om tvangsakkorder eller træder i likvidation, er Nordfyns Kommune berettiget til at ophæve aftalen.

Såfremt den godkendte leverandør er organiseret som en personlig drevet virksomhed, er Kommunen derudover berettiget til at hæve kontrakten, såfremt vedkommende dør.

Nordfyns Kommune kan, efter skriftligt påkrav ophæve kontrakten med øjeblikkelig virkning, såfremt de faktiske forhold, som kan tilskrives leverandør, giver grund til at antage, at leverandør ikke i fremtiden vil kunne opfylde kontrakten fuldt ud.

Ved eventuel delvis ophævelse af kontrakten forstås, at den godkendte leverandørs ydelser i henhold til kontrakten reduceres, f.eks. ved at den godkendte leverandør forpligtes til at afstå fra at indtage nye kunder eller lignende.

Væsentlig misligholdelse berettiger til ophævelse af kontrakten omgående, f.eks. gentagne misligholdelser af det samme kontraktforhold, som leverandør ikke efter forudgående varsel har berigtiget, eller hvis leverandøren ikke overholder kontraktgrundlaget.

Leverandør kan ikke opkræve nogen form for vederlag efter ophør af aftalen som følge af kontraktbrud eller misligholdelse.

Såfremt Nordfyns Kommune gør sig skyldig i væsentlig misligholdelse af sine forpligtelser overfor den godkendte leverandør, i henhold til herværende kontrakt, er leverandøren berettiget til at hæve en indgået kontrakt med øjeblikkelig varsel, såfremt Nordfyns Kommune ikke, efter forudgående varsel på 14 dage, har berigtiget misligholdelsen.

Som misligholdelse opfattes udover tilsidesættelse af den godkendte leverandørs forpligtelse i henhold til kontrakten tillige, at den godkendte leverandør undlader at informere Myndighedsafdelingen om driftsuregelmæssigheder, uheld eller ulykker, der sker hos hjemmehjælpsmodtagerne, eller principielle klager.

## 15.1. Konkurrenceråd & Voldgift.

Eventuelle uoverensstemmelser om ethvert spørgsmål i nærværende aftales pris- og kvalitetskrav(servicelovens §91, stk.1, 4 & 5) kan rettes til Konkurrencerådet.

Eventuelle tvister skal i videst muligt omfang søges løst i mindelighed mellem parterne. Kan eventuelle tvister ikke løses i mindelighed, kan de afgøres ved voldgift. Voldgiftens afgørelse er endelig og bindende for parterne.

Såfremt Myndighedsafdelingen bliver sagsøgt ved de almindelige domstole, eller der bliver indledt syn og skøn ved de almindelige domstole vedrørende forhold, der har relation til den godkendte leverandørs opfyldelse af den indgåede aftale, kan Myndighedsafdelingen – uagtet ovennævnte voldgiftsbestemmelse – vælge at adcitere den godkendte leverandør under et sådant søgsmål eller syn og skøn.

## 15.2. Force majeure.

Hverken den godkendte leverandør eller kommunen skal i nærværende kontraktforhold anses for ansvarlig over for den anden part, for så vidt ansvaret skyldes hændelser/

forhold, der ligger uden for parternes kontrol. Hændelser som parten ikke ved aftalens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller kunne have undgået eller overvundet.

Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der foreligger en hindring, der omfattes af første punktum, og som den godkendte leverandør ikke kunne have undgået. Ulovlige arbejdsnedlæggelser blandt leverandørens personale betragtes ikke som værende omfattet af force majeure-bestemmelserne.

I det omfang force majeure midlertidig medfører reduktion af de ydelser, som den godkendte leverandør har påtaget sig at præsentere overfor Nordfyns Kommune, reduceres den godkendte leverandørs vederlag forholdsmæssigt.

Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende part har givet skriftlig meddelelse herom senest 10 kalenderdage efter, at force majeure er indtrådt. Den godkendte leverandør skal i tilfælde af arbejdskonflikter omgående underrette Myndighedsafdelingen om årsagen hertil, således at Myndighedsafdelingen eventuelt kan bistå med forslag til løsning af konflikten.

## 15.3. Opsigelse

Den godkendte leverandør kan opsige kontraktforholdet skriftligt med 3 måneders varsel.

I forbindelse med ophør af aftalen skal al information, der er nødvendig for at Myndighedsafdelingen kan overtage og udføre opgaverne, returneres til den ansvarlige visitator.

Den godkendte leverandør er forpligtiget til at destruere alle informationer i form af personhenførbare data og lignende. Dette må dog kun gennemføres efter forudgående aftale med Myndighedsafdelingen

## 15.4. Genforhandling.

Såfremt der i aftalens løbetid gennemføres lovgivning, der medfører væsentlige ændringer i de forudsætninger, der ligger til grund for aftalen, har hver af parterne ret til at kræve forhandling om justering af priserne.

I tilfælde hvor den godkendte leverandør og Myndighedsafdelingen ikke kan blive enige om, hvorvidt betingelserne for en justering af priserne er til stede, eller såfremt den godkendte leverandør og Myndighedsafdelingen ikke kan blive enige om resultatet af en prisjustering, kan dette spørgsmål indbringes for Konkurrencerådet.

# 16. Ændringer i ejerforhold.

Såfremt der sker ændringer i det oplyste ejerforhold hos den godkendte leverandør, herunder aktie/anpartsbesiddelse, skal dette øjeblikkeligt meddeles skriftlig til Nordfyns Kommune.

# 17. Informationsmateriale.

Nordfyns kommune oplyser i forbindelse med afgørelsen om personlig og praktisk hjælp, hvilke godkendte leverandører, borgeren kan vælge imellem.

Nordfyns Kommune udleverer informationsmateriale udarbejdet af den enkelte leverandør, som dermed kan danne grundlag for borgerens valg af leverandør.

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. Markedsføringsmateriale skal dog holdes inden for markedsføringslovens regler m.v. Det er den enkelte leverandør selv, der skal afholde udgifterne til materialet.

Sker der ændringer i leverandørkredsen, vil Nordfyns Kommune orientere alle modtagere af hjælp efter § 83, der er omfattet heraf, om de ændrede valgmuligheder.

Det er leverandørs forpligtigelse af tilpasse markedsføringsmateriale til målgruppen og i en sådan form, at det kan udleveres i forbindelse med den almindelige kontakt til borgeren.

Nordfyns Kommune skal som udgangspunkt ikke have betaling for udgifter forbundet med distribution af materialet. Dog skal Nordfyns Kommune 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.

# Bilag 1

Tro og love erklæring

**Til brug for anmodning om godkendelse som leverandør vedr. opgaver efter servicelovens § 83.**

Undertegnede leverandør erklærer hermed på tro og love, at virksomhedens ubetalte forfaldne gæld til det offentlige, jf. lov nr. 1093 af 21. december 1994, § 2, stk. 2, på tilbudstidspunktet udgør:

Kr.

Ved gæld til det offentlige forstås:

* forfaldne ubetalte skatter
* forfaldne ubetalte afgifter, herunder forbrugsafgifter
* forfaldne ubetalte bidrag til sociale sikringsordninger

Der er tale om gæld til offentlige myndigheder såvel i Danmark, som det land, hvor tilbudsgiver har sit erhvervsmæssige hovedsæde.

Hvis leverandørens udbetalte, forfaldne gæld overstiger 50.000 kr. oplyses:

Sæt kryds:

A Der er stillet sikkerhed for den del af gælden, der overstiger 50.000 kr.

B Der vil senest på **accepttidspunktet** blive stillet sikkerhed for den del af gælden, der overstiger 50.000 kr.

C Der er med inddrivelsesmyndigheden d. (dato) indgået aftale om en afdragsordning. Afdragsordningen er overholdt på **tilbudstidspunktet.**

Sted Dato

CVR-nummer Stempel og underskrift

Leverandør samtykker hermed i, at de ovennævnte, afgivne oplysninger kan kontrolleres af kommunerne ved henvendelse til relevante inkassomyndigheder.

# Bilag 2

**Erklæring om tavshedspligt.**

**Undertegnede:**

**Navn: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Cpr. nr. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Adresse: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

som udfører opgaver for Nordfyns Kommune, jfr. servicelovens § 83, erklærer herved at være underlagt de samme regler for tavshedspligt, som gælder for Nordfyns Kommune og dens ansatte, jfr. § 43, stk. 2 og 3 i retssikkerhedsloven jfr. reglerne i forvaltningsloven samt og offentlighedsloven samt Straffelovens §§ 152a - 152f.

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, jfr. § 43, stk. 2.

Når en myndighed overlader opgaver efter lov om aktiv socialpolitik og lov om social service til andre end offentlige myndigheder, er disse omfattet af reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven i forhold til den opgave, der udføres.