

K O N T R A K T

Mellem: Holstebro Kommune
Sundhed og Omsorg
Rådhuset
7500 Holstebro
(i det følgende kaldet kommunen)

Og

Den godkendte leverandør: Toves Rengøring
Holmegade 47
6990 Ulfborg
(i det følgende kaldet leverandøren)

Nærværende kontrakt omfatter (sæt kryds):

1. Praktisk hjælp	X
2. Personlig hjælp	
3. Praktisk og personlig hjælp	

Med virkning fra den 1. september 2011

Indholdsfortegnelse

1. Kontraktgrundlag	1
2. Omfang og løbetid	2
2.1 Geografisk dækning	2
3. Organisering og tilrettelæggelse af indsatsen.....	3
3.1 Kommunikation	4
3.2 Dokumentation og omsorgsjournalen.....	4
3.3 Myndighedsfunktionen og leverandøren	5
3.4 Visitation og afgørelse.....	5
3.5 Uddelegerede sygeplejeydelser.....	6
3.6 Ændringer, opdateringer m.v. af serviceniveau.....	7
3.7 Samarbejde mellem leverandører og myndighed.....	8
3.8 Opfølgning og tilsyn	9
4. Vilkår om arbejdets tilrettelæggelse mv.....	10
4.1 Overordnede værdier og principper	10
4.2 Tavshedspligt.....	11
4.3 Fleksibilitet i ydelserne	11
4.4 Midlertidig hjælp	12
4.5 Leveringstid og telefontid	12
4.6 Pligt til indberetning af ændringer i behov mv.	13
4.7 Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning.....	13
4.8 Samarbejdsbog	14
4.9 Kontaktperson.....	15
4.10 Krav om sproglighed i mødet med brugeren	15
4.11 Krav om tværfagligt samarbejde	15
4.12 Tryghedsalarmer og nødkald	16
4.13 Beredskab og erstatningshjælp.....	17
4.14 Reklamation og klagesagsbehandling.....	19
4.15 Tilkøbsydelser	19
5. Personalemæssige forhold	20
5.1 Personlig hjælp	20
5.2 Praktisk hjælp.....	21
5.3 Gave- og låneforbud	22
5.4 Arbejdspladsvurdering (APV).....	22
5.5 Godkendelse som praktikplads	23
5.6 Ansættelse af personer fra særlige grupper.....	23
6. Ansvar og forsikring	25
7. Opsigelse og fornyet godkendelse	25
8. Ophævelse og ekstraordinær opsigelse	26
9. Sikkerhedsstilling	27
10. Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold	27
10.1 Underleverandører	27
11. Force majeure	28
12. Værneting og lovgrundlag.....	28
13. Fortrolighed	29
14. Pris og honorar	29
15. Ændringer i kontrakten – tilpasning	29
16. Underskrift	30

Bilagsfortegnelse

Oversigt over bilag til kontrakten:

Bilag 1: Gældende kvalitetsstandard på ansøgningstidspunktet

Bilag 2: Gældende indsatskatalog på ansøgningstidspunktet

Bilag 3: Geografisk inddeling

Bilag 4: Krav til fakturaens sammensætning

1. Kontraktgrundlag

På grundlag af leverandørens anmodning om godkendelse, har parterne dags dato indgået nærværende kontrakt, i henhold til princippet om frit leverandørvalg efter "Lov om Social Service".

Formålet om loven er at give hjemmehjælpsbrugere mulighed for et frit valg mellem kommunale og private leverandører af pleje og praktisk hjælp. Med henvisning til lovgivningen er beboere i plejeboliger og lignende boliger ikke omfattet af frit leverandørvalg.

De nedenfor nævnte dokumenter udgør en integreret bestanddel af denne kontrakt.

- I. Denne kontrakt vedrørende godkendelse som leverandør af praktisk hjælp og/eller personlig pleje inden for Holstebro Kommunes fritvalgsordning, inkl. bilag.
- II. Leverandørens anmodning om godkendelse og referat af godkendelsessamtalen.

Kontrakten indeholder en beskrivelse af de krav og vilkår, som leverandører (private virksomheder og kommunen) skal leve op til som leverandør af personlig og praktisk hjælp til borgere i Holstebro Kommune.

Leverandører kan godkendes til levering af henholdsvis

I. Praktisk hjælp, som omfatter:

- Praktisk hjælp - rengøring
- Praktisk hjælp - tøjvask
- Praktisk hjælp - indkøb

II. Personlig hjælp, som omfatter:

- Personlig pleje
- Psykisk pleje og omsorg

- Ernæring evt. i kombination med madudbringning
- Besvarelse af nødkald

III. Praktisk og personlig hjælp

For leverandører, der er godkendt til pleje, gælder endvidere, at der skal kunne leveres begrænset uddelegerede sygeplejeydelser efter Sundhedsloven. De uddelegerede sygeplejeydelser er opgaver, som er i naturlig forlængelse af den pleje der gives og som er enkle og ukompliceret.

2. Omfang og løbetid

Godkendelse som leverandør medfører, at leverandøren er forpligtet til at levere hjælp og støtte i de godkendte distrikter til de visiterede borgere, som vælger leverandør.

Leverandøren påtager sig i henhold til denne kontrakt at udføre de opgaver, som er beskrevet i kvalitetsstandarden (bilag 1) og indsatskataloget (bilag 2) fra ikrafttrædelsesdatoen af kontrakten.

Kontrakten er fortløbende og kan opsiges af begge parter med 3 måneders varsel.

2.1 Geografisk dækning

Kravene til, hvor stort et område den enkelte private leverandør skal kunne dække, skal afspejle den faktiske distriktsopdeling i kommunen (bilag 3).

Leverandører i Holstebro Kommune kan således søge om at blive godkendt til alene at levere ydelser i ét eller to distrikter.

Leverandøren forpligter sig til at levere ydelser i følgende distrikt(er) – markeret ved kryds.

Geografisk dækning i Holstebro Kommune				
	Distrikt Søn- derland	Distrikt Parkvej	Distrikt Ulfborg	Distrikt Vinderup
Personlig pleje (hverdage)				
Personlig pleje (øvrige dage)				
Praktisk hjælp	X	X	X	

3. Organisering og tilrettelæggelse af indsatsen

Holstebro Kommune ledes politisk af byråd, økonomiudvalg og fagudvalg. Social- og Sundhedsudvalget fungerer som fagudvalg for bl.a. ældreområdet og er således ansvarlig for personlig og praktisk hjælp til borgere i Holstebro Kommune.

I Holstebro Kommune var der pr. 1. januar 2011 ca. 57.160 indbyggere hvoraf ca. 9.150 borgere er 65 år eller derover.

For en nærmere beskrivelse af Holstebro Kommune henvises der til kommunens hjemmeside.

For at opfylde intentionerne om en klar adskillelse af den kommunale myndigheds- og leverandørogaverne samt sikring af tillid til myndighedens dispositioner og afgørelser foregår visitation til praktisk og personlig hjælp i Holstebro Kommunes Visitationsenhed under Afdelingen for Sundhed og Omsorg. Visitationsenheden er organisatorisk og ledelsesmæssigt adskilt fra kommunens hjemmepleje.

Holstebro Kommune kan, efter aftale med de private leverandører, tilbyde at afholde introduktion til kommunens serviceniveau, visitering og samarbejdsrelationer m.v. Kommunen afholder introduktionen uden udgift for leverandørerne, medens leverandørerne selv afholder udgifter til egne medarbejdere.

3.1 Kommunikation

Leverandøren skal have en telefon og det er en forudsætning, at leverandøren sørger for den nødvendige internetadgang, herunder e-mailadresse.

Leverandørens e-mailadresse skal efter henvendelse fra Holstebro Kommune og med rimeligt varsel udstyres med digital signatur, således at den elektroniske kommunikation mellem leverandøren og Holstebro Kommune foregår på en sikker og forsvarlig måde.

3.2 Dokumentation og omsorgsjournalen

Kommunen vil to gange om året forestå undervisning i kravet til dokumentation og notatpligt. Leverandøren er forpligtet til, uden særskilt honorering, at deltage i denne undervisning af ca. 3 timers varighed.

Alle data om borgerne, uanset om der er tale om praktisk hjælp eller personlig pleje, håndteres i Holstebro Kommune i et elektronisk omsorgssystem.

Kommunen stiller det til enhver tid anvendte elektroniske omsorgssystem til rådighed for leverandøren mod betaling og tilbyder ligeledes undervisning én gang i brugen af omsorgssystemet for i alt op til 2-3 personer fra hver leverandør. Der afsættes ca. 3 timer til undervisningen. Kommunen vil tilstræbe, at det sker senest 1 til 2 måneder efter godkendelsen.

Hvis det vurderes, at der er behov for yderligere undervisning er det kommunen uvedkommende og kan købes ved udbyder af kommunens omsorgssystem.

For private leverandører vil særligt modtagelsen af visitationsafgørelsen i omsorgssystemet være af stor betydning og medvirker til at sikre en effektiv kommunikation med Visitationsenheden.

Leverandørens personale har pligt til at dokumentere deres handlinger i forbindelse med udførelsen af plejen, praktisk hjælp mv.(dokumentationspligten).

Formålet med journalen er at dokumentere subjektive og objektive data, som har betydning for planlægning, udførelse og evaluering af indsatsen. Den juridiske dokumentation er journalen, hvorfor den enkelte medarbejder har pligt til at videreformidle alle relevante observationer.

Dokumentationen skal:

- Kunne understøtte koordineringen af indsatsen, så brugerne oplever helhed, sammenhæng og kvalitet i den samlede indsats til opfyldelse af brugernes behov.
- Sikre, at der kan fremlægges skriftlige beviser for egne handlinger.
- Medvirke til udvikling af den faglige indsats.
- Indeholde alle væsentlige oplysninger og observationer, der ligger til grund for de målrettede, planlagte og udførte handlinger, samt den efterfølgende evaluering/kvalitetssikring.

3.3 Myndighedsfunktionen og leverandøren

Loven om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp medfører ikke ændringer i kommunens ansvar som myndighed.

Leverandøren skal derfor efterleve gældende lovgivning på området, såsom Lov om Social Service, Forvaltningsloven, Retssikkerhedsloven og Markedsføringsloven.

Der gælder i denne forbindelse de samme myndighedskrav som f.eks. lighedsgrundsætningen og kravet om saglighed, hvad enten der er tale om en privat leverandør eller den nuværende kommunale leverandør i form af kommunens hjemmepleje.

3.4 Visitation og afgørelse

Det er Visitationsenhedens opgave at træffe beslutning om den visiterede hjælp. Afgørelse om bevilling og omfanget af praktisk hjælp og personlig pleje har hjemmel i relevant lovgivning og det af Holstebro Byråd vedtagne serviceniveau.

Holstebro Kommune udarbejder og reviderer mindst en gang om året kvalitetsstandarden for praktisk hjælp og personlig pleje. Denne standard beskriver, på baggrund af gældende lovgivning, serviceniveauet i Holstebro Kommune.

Det er denne kvalitetsstandard og de tilhørende indsatsbeskrivelser, der beskriver kravene til den hjælp der skal leveres af leverandøren af inden for praktisk hjælp og personlig pleje.

Det er et krav, at ydelserne udføres i henhold til den konkrete afgørelse (visitation) og ud fra Holstebro Kommunes serviceniveau for praktisk og personlig hjælp.

Det er kommunen som, på baggrund af en konkret, individuel vurdering af brugernes samlede behov og situation, visiterer og dermed afgør omfanget af hjælp og støtte. Denne visitation foretages af en visitator fra kommunens Visitationsenhed.

Der foretages fornyet visitation efter behov.

3.5 Uddelegerede sygeplejeydelser

Leverandører, der er godkendt til at levere pleje, er forpligtet til at levere uddelegerede sygeplejeydelser efter en konkret og individuel vurdering.

Det beror på et sygeplejefagligt skøn hvilke ydelser der kan uddelegeres til hjælperne og assistenterne. Der vurderes på om borgeren er i stabilt forløb og om hjælperen eller assistenten er oplært i funktionen. Vurderingen foretages endvidere i samråd med leverandørens ledelse/kontaktperson.

Eksempelvis kan der være tale om medicingivning, øjendrypning, kompressionsbehandling, plasterskift (såvel Exelon som smertepaster) insulininjektion i stabilt forløb, skylning af kateter, kateter og stomipleje skift af forbindelse på småsår m.m.

Når sygeplejersken har skønnet, hvilken ydelse der skal uddelegeres, vil der i hver enkelt situation iværksættes:

- Aftale med borgeren at ydelsen bliver uddelegeret.
- Aftale med borgeren om vedkommende ønsker privat leverandør eller den kommunale leverandør.
- Sikre at hjælperen eller assistenten er oplært i funktionen.
- Lave handleplan for ydelsen, som skal ligge i hjemmet (herunder evt. hvor ofte der ønskes en tilbagemelding om ydelsen)
- Hvis borgeren ikke er kendt i hjemmeplejen, skal der skrives til Visitationsenheden. Her beskrives ydelsen, om situationen er stabil og at ydelsen er givet videre til hjælpere der er oplært i funktionen. Ligeledes beskrives det er forsøgt at oplære borgeren i selv at foretage ydelsen. Og der beskrives hvorfor borgeren ikke selv kan foretage ydelsen.
- Når ydelsen er beskrevet til Visitationsenheden kan den videregives til den påtænkte hjælper.

Det er stadig sygeplejerskens ansvar at hjælperen er oplært i funktionen. Det er hjælperens ansvar at give tilbagemelding hvis der opstår situationer hos borgeren, som afviger fra det oprindelige der er beskrevet i handleplanen.

Det er endvidere sygeplejerskens ansvar at føre tilsyn med den uddelegerede sygeplejeydelse og meddele Visitationsenheden, hvornår ydelsen kan afsluttes.

3.6 Ændringer, opdateringer m.v. af serviceniveau

Kvalitetsstandarder opdateres som udgangspunkt én gang årligt, men ændringer af lovgivning og f.eks. byrådsbeslutninger kan medføre hyppigere ændringer.

Kommunen vil orientere leverandørerne om ændringer i serviceniveau mv., og leverandørerne er forpligtet til at holde sig orienteret omkring disse ændringer i serviceniveauet.

Kommunen vurderer samtidig, om der skal foretages ændringer i kravene til leverandørerne og/eller i timeprisen.

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

Leverandøren er ved ændringer i serviceniveauet og dermed kravene til ydelserne berettiget til at opsig kontrakten med kommunen med 3 måneders varsel i overensstemmelse med opsigelsesbestemmelserne.

3.7 Samarbejde mellem leverandører og myndighed

I forbindelse med indførelse af frit valg på ældreområdet og for at sikre kvalitet i levering af praktisk hjælp og personlig pleje stiller kommunen krav om samarbejde mellem leverandørerne og kommunen som myndighed.

Samarbejdet skal bygge på gensidig tillid, en åben dialog og professionel forvaltning af indgåede kontrakter og aftaler. Samarbejde skal finde sted på to niveauer

- det daglige niveau, hvilket vil sige mellem leverandøren og den enkelte visitator.
- det overordnede niveau, hvilket vil sige i et af Holstebro Kommune nedsat samarbejdsforum. I den sammenhæng er leverandørerne forpligtet til at deltage i 2 årlige møder. Deltagelse i disse møder indgår i den beregnede timepris og afregnes derfor ikke særskilt.

Leverandøren skal endvidere være indstillet på at stille en lokal kontaktperson med ledelseskompetence til rådighed for kommunens Visitationsenhed, bl.a. for at kunne sikre et hurtigt og smidigt samarbejde med kommunens Visitationsenhed.

Leverandøren skal give kommunen oplysninger om samtlige forhold, der kan hindre, forstyrre eller true opfyldelse af den indgåede kontrakt.

Endvidere skal kommunen omgående underrettes om alle større uheld eller ulykker af hensyn til besvarelse af forespørgsler fra pårørende, presse osv.

Henvendelse af generel eller principiel karakter samt andre henvendelser fremsendes til Visitationsenheden.

I kontraktperioden er der gensidig informations-/orienteringspligt mellem leverandøren og kommunen om forhold, der har relation til udførelsen af pleje og/eller den praktiske hjælp.

Ophør af hjælp kan kun finde sted efter en revurdering, efter dokumenterbar aftale med brugeren eller i forbindelse med ændringer i Holstebro Kommunes serviceniveau.

For brugere, der alene har modtaget midlertidig hjælp, og hvor der er tydelig angivelse af tidsrammen for hjælpen, stoppes denne umiddelbart efter tidsrammens udløb, såfremt der ikke forinden er sket henvendelse til Visitationsenheden.

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en bruger. Det er kun brugeren, der kan iværksætte et skift til en anden leverandør, hvilket almindeligvis kræver 14 dages varsel. I særlige begrundede tilfælde kan Visitationsenheden dog godkende brugeres ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel. Leverandøren kan ikke kræve ekstra betaling i denne forbindelse.

3.8 Opfølgning og tilsyn

Ifølge loven, skal kommunen som myndighed (Visitationsenheden) følge op og føre tilsyn i forhold til kvalitets- og leverandørkrav. Opfølgning og tilsyn vil ske som stikprøveundersøgelser og i fbm. den løbende revurdering af behovet for hjælp.

For at sikre brugernes retssikkerhed anvender Visitationsenheden og leverandørerne samme dokumentations- og kommunikationsredskab (omsorgssystem).

Leverandørerne skal være indforstået med, at der udføres kvalitetskontrol, bl.a. ved registrering af klagesager, brugerundersøgelsesanalyser, gennemgang af journaloplysninger, stikprøvekontrol og revurderinger m.v. En del af disse opgaver gennemføres af medarbejdere fra Visitationsenheden.

Leverandøren skal være indstillet på at levere statistik til kommunen, som kommunen af lov- eller indberetningspligtige årsager er forpligtet til at levere.

Statistikken vil i vid udstrækning kunne udtrækkes direkte fra Holstebro Kommunes omsorgssystem, men der kan eventuelt blive tale om supplerende statistik.

Der er taget højde for sidstnævnte i den beregnede timepris.

4. Vilkår om arbejdets tilrettelæggelse mv.

4.1 Overordnede værdier og principper

Holstebro Kommunes indsats hos ældre og handicappede er præget af en række værdier og principper formuleret som en del af kvalitetsstandarden, og som kommunen gerne vil kendes ved og kendes på.

Holstebro Kommune har overordnet fokus på værdier, der handler om borgeren *i centrum* – en *åben og enkel indgang til den offentlige sektor* samt *serviceorientering* og *effektivitet* i opgaveløsningen.

Kommunen lægger vægt på, at indsatsen altid udføres af et engageret og ansvarligt personale, der respekterer brugerens livsværdier, holdninger og erfaringer. Brugere skal have tillid til, at den ansatte er nærværende i den enkelte situation, og at den ansatte gennem dialog med brugeren udfører omsorgen med omtanke, så brugerens værdighed, selvbestemmelse og ansvar for egen tilværelse bevares og respekteres.

Omsorg, pleje og aktivitet til de svageste borgere prioriteres højt og ressourcerne anvendes, så de svageste borgere altid tilgodeses. Hjælpen skal tilrettelægges, så den bidrager til at borgeren anvender og vedligeholder egne ressourcer gennem aktiv inddragelse i gennemførelsen af praktisk og personlig hjælp.

For alle leverandører af praktisk og personlig hjælp i Holstebro Kommune gælder, at de i mødet med borgeren skal efterleve disse værdier og principper.

4.2 Tavshedspligt

Leverandøren og dennes medarbejdere har tavshedspligt med hensyn til forhold, som leverandøren i medfør af opgaveløsningen bliver bekendt med, og hvis hemmeligholdelse i sagens natur er påkrævet.

Tavshedspligten gælder forhold omhandlende den enkelte bruger.

Leverandøren og kommunen er gensidigt forpligtet til at behandle oplysninger om hinandens forretningsforhold samt om andre forhold, hvorom der med rimelighed kan kræves diskretion, fortroligt i det omfang offentlighedsloven gør dette muligt. Denne pligt består også efter, at kontrakten er bragt til ophør, uanset årsagen hertil.

Alle leverandørens ansatte og eventuelle underleverandørers ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderne har tavshedspligt.

Forpligtelsen til at underskrive tavshedserklæringen gælder såvel medarbejdere hos leverandøren som hos eventuelle underleverandører, der i forbindelse med opgaveløsningen faktisk bliver bekendt med fortrolige oplysninger. Forpligtelsen omfatter imidlertid ligeledes andre medarbejdere, der har adgang til fortrolige oplysninger, f.eks. via leverandørens eller underleverandørens IT-system.

Leverandøren har ansvaret for, at alle ansatte og eventuelle underleverandører lever op til disse krav.

Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved kontraktperiodens ophør.

4.3 Fleksibilitet i ydelserne

Brugere af pleje og praktisk hjælp har, ifølge *Lov om Social Service*, ret til helt eller delvist at vælge en anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om.

Hvis brugeren af hjælpen ønsker at bytte mellem pleje og praktisk hjælp, forudsætter det dog, at der er truffet afgørelse om tildeling af begge former for hjælp.

Leverandøren skal i denne forbindelse

- give brugeren mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af hjælpen konkret skal tilrettelægges
- sikre at bytteretten holdes inden for den forventede samlede tidsramme, som er afsat til at udføre de behovsbestemte ydelser, som der er truffet afgørelse om
- i den konkrete situation fagligt vurdere, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge de behovsbestemte ydelser til fordel for andre ydelser.

Såfremt brugeren ønsker ændringer i den tildelte hjælp, som ændrer væsentligt ved hjælpens form og/eller sigte, skal leverandøren orientere kommunen herom med henblik på eventuelt at revurdere brugerens behov (ny visitation).

4.4 Midlertidig hjælp

Leverandøren skal også udføre hjælp, som udelukkende gives for en nærmere defineret periode i form af midlertidig hjemmehjælp (fremgår af afgørelsen).

Ved udløb af perioden stopper leverandøren leverancen. Hvis brugerens situation gør, at der fortsat er behov for hjælp, skal leverandøren kontakte kommunen, der herefter revurderer behovet for hjælp. Dette bør ske så tidligt, at kontinuiteten i indsatsen kan opretholdes.

Brugerens eventuelle betaling for midlertidig hjælp har ikke indflydelse på afregningen mellem kommunen og leverandøren.

4.5 Leveringstid og telefontid

Leverandører af **praktisk hjælp** er forpligtet til at levere hjælpen på hverdage i tidsrummet kl. 07.30 -15.00.

Leverandører af **hjælp til pleje** er forpligtet til at levere pleje og uddelegerede sygeplejedydelser 24 timer i døgnet alle ugens dage.

Leverandører af pleje skal endvidere kunne træffes telefonisk af brugeren og kommunen 24 timer i døgnet alle ugens dage.

Tidspunktet for levering af hjælp aftales mellem brugeren og leverandøren af ydelsen.

4.6 Pligt til indberetning af ændringer i behov mv.

Leverandøren er forpligtet til at meddele til kommunens Visitationsenhed, såfremt brugeren selv tilkendegiver eller observeres at have problemer eller ændringer i behov (f.eks. behov for hjælp til mad, pleje, nye eller ændrede hjælpemidler, træning, aktiviteter). Samme forpligtigelse gælder, hvis leverandøren observerer, at brugeren har fået det bedre.

Hvis en borger er fraværende (f.eks. indlagt eller på korttidsplads) og denne borger har forskellige leverandører af pleje og praktisk hjælp, er der gensidig informationspligt mellem leverandørerne.

Manglende overholdelse heraf anses som en alvorlig misligholdelse af kontrakten, jf. afsnit 6 om ophævelse og ekstraordinær opsigelse.

4.7 Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning

Overordnet gælder det, at leverandøren skal sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaven, herunder god og effektiv brugerbetjening og brugerservice målrettet ældre og handicappede.

Desuden skal leverandøren være opmærksom på, at der gælder særlige forvaltningsmæssige love og regler inden for dette område, jf. afsnit 3.3.

Leverandøren skal, i videst mulig omfang tilstræbe, at opgaverne hos den enkelte bruger af pleje og praktisk hjælp udføres af den samme medarbejder, og at hjælpen udføres af personale, der kender den aftalte hjælp.

Leverandøren skal oprette faste arbejdsrutiner, der sikrer, at alle ændringer i brugerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer/justeringer i behovet for hjælp, registreres og videregives til kommunens Visitationsenhed.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at brugere af pleje og/eller praktisk hjælp, der deltager i aktiviteter eller træning på f.eks. dagcenter, er klar til afhentning/modtagelse i hjemmet igen på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet og aftalen fremgår af afgørelsen om hjælp til brugeren. Det samme forhold gør sig gældende for brugere, som er visiteret til daghjemsophold.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at brugere af pleje og/eller praktisk hjælp, der skal til undersøgelse, behandling eller lignende på sygehus, hos egen læge, hos speciallæge m.v., er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt og efterfølgende modtaget i hjemmet igen. Tidspunktet aftales mellem brugeren og leverandøren.

Hvis en bruger, der modtager pleje, skal til undersøgelse, behandling eller lignende på sygehus, hos egen læge, hos speciallæge m.v., skal leverandøren foretage en konkret og individuel vurdering af, om brugerens psykiske eller fysiske tilstand gør, at brugeren har brug for ledsagelse.

I akutte situationer, eksempelvis i forbindelse med akut indlæggelse af brugeren, skal leverandøren foretage en konkret, individuel vurdering og overveje, hvorvidt personalet skal blive hos brugeren og i givet fald sikre, at brugeren ikke efterlades alene.

4.8 Samarbejdsbog

Kommunen sikrer, at der hos hver enkelt bruger af pleje og/eller praktisk hjælp er oprettet en *Samarbejdsbog*. Leverandøren er forpligtet til at videreføre *Samarbejdsbogen*, idet *Samarbejdsbogen* skal

- indeholde notater om alle væsentlige oplysninger, observationer og aftaler i forhold til brugeren
- bruges til kommunikation mellem brugeren, pårørende og medarbejdere hos leverandøren

- bruges af alle medarbejdere, herunder evt. hjemmesygeplejerske, der kommer i brugerens hjem, samt
- sikre, at der arbejdes målrettet og bliver evalueret.

Kommunen kan til enhver tid ændre formålet med samarbejdsbogen eller erstatte den med en anden løsning i samarbejde med leverandørerne. Ændringerne skal meddeles leverandørerne skriftligt.

4.9 Kontaktperson

Leverandøren skal udpege en kontaktperson for hver bruger.

Navnet på kontaktpersonen og leverandørens hovedtelefonnummer (herunder kontaktpersonens træffetid) skal på en klar og letlæselig måde fremgå af *Samarbejdsbogen* i brugernes hjem, og der skal gives besked til kommunen.

Leverandøren skal informere om permanente og midlertidige ændringer i navne på kontaktpersoner og telefonnumre til såvel brugere som kommunen.

Leverandøren skal endvidere være indstillet på at stille en lokal kontaktperson med ledelseskompetence til rådighed for kommunens Visitationsenhed. Dette er nødvendigt bl.a. for at kunne sikre et hurtigt og smidigt samarbejde med kommunens Visitationsenhed.

4.10 Krav om sproglighed i mødet med brugeren

Leverandørens medarbejdere skal, for at undgå misforståelser i mødet med brugeren, kunne gøre sig forståelig sprogligt på dansk.

4.11 Krav om tværfagligt samarbejde

Leverandørens medarbejdere skal samarbejde med eventuelle tværfaglige samarbejdspartnere fra Holstebro Kommune eller Region Midtjylland. Det kan f.eks. være hjemmesygeplejersker, ergo- og fysioterapeut, socialpædagoger samt psykiatri-, de-

mens- og handicapkonsulenter) for at undgå at belaste fysisk og psykisk svage brugere. Som eksempel på svage brugere kan nævnes senhjerneskedede, psykisk udviklingshæmmede og psykisk syge yngre eller ældre brugere.

Leverandøren er her forpligtet til, uden særskilt honorering, at deltage i nødvendig mødevirksomhed for at opfylde dette krav.

4.12 Tryghedsalarmer og nødkald

Hos de brugere, der har installeret tryghedsalarmer og nødkald, går kaldene direkte til den leverandør, som brugeren har valgt som leverandør – eksempelvis til et mobilnummer.

Nedenstående krav gælder kun for leverandører af **hjælp til pleje**.

Det er leverandørens pligt at følge op på alle alarmer og nødkald.

Hvis der *opnås kontakt* med brugeren, aftaler leverandøren med brugeren – ud fra en faglig vurdering – tidspunktet for iværksættelse af besøget. I den faglige vurdering indgår, at der ikke må ske omsorgssvigt.

Hvis der *ikke opnås kontakt* med brugeren, iværkssættes besøget omgående.

Leverandøren skal besvare disse ved

- selv at reagere på, vurdere og sende hjælp til den pågældende bruger, jf ovenfor
- at rekvirere sygeplejerske og evt. assistere denne i tilfælde af behov for hjemme-sygeplejeydelser
- at kontakte "alarmcentralen 112", såfremt nødkaldet har en karakter, der kræver dette.

Såfremt nødkaldet ikke besvares af den private leverandør, viderestilles kaldet til det pågældende distrikt.

Såfremt der sker viderestilling af et kald, som leverandøren har pligt til at besvare, skal leverandøren afgive en skriftlig begrundelse over for kommunen inden for 7 dage.

Såfremt der sker viderestilling af kald, som leverandøren har pligt til at besvare, to gange inden for samme måned, vil kommunen kræve en handlingsplan for at få rettet op på disse forhold. Hvis der efterfølgende ikke rettes op på problemerne, betragtes dette som væsentlig misligholdelse.

I 2012 forventer kommunen at implementere elektronisk nøglesystem hos visiterede brugere der i dag har nøgleboks, som fordrer, at leverandøren har en platform der kan håndtere dette.

4.13 Beredskab og erstatningshjælp

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den trufne afgørelse, så brugerne af hjælp ikke mærker til de problemer, der måtte være i forhold til ledelse af eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren (jf. Lov om social service).

Leverandøren garanterer, at der stilles kvalificerede og tilstrækkelige ressourcer til rådighed, således at leverancerne kan foregå uforstyrret af fravær i forbindelse med f.eks. ferie, kursus, sygdom m.v. og personaleafgang.

I kvalitetsstandarden er angivet, hvilke pligter og rettigheder leverandøren og borgeren har i forbindelse med leverancesikkerheden.

Det fremgår af afgørelsen, hvis der i forhold til den enkelte bruger er fastsat individuelle tidsfrister, der afviger fra det fastsatte kommunale minimumsniveau (jf. kvalitetsstandarden).

Leverandøren er forpligtet til at have beredskab for håndtering af anden akut hjælp hos leverandørens brugere.

Eventuelle forsinkelser eller andre afvigelser samt borgers aflysning af besøg skal registreres i *Samarbejdsbogen* eller omsorgsjournalen

Personlig pleje

For så vidt angår ydelserne inden for **pleje og uddelegerede sygeplejeydelser**, må der ikke forekomme aflysninger fra leverandørens side.

Hvis plejeydelsen undtagelsesvis ikke kan leveres på det aftalte tidspunkt, skal erstatningshjælpen ydes samme dag - med mindre brugeren klart tilkendegiver et andet ønske.

Eventuelle forsinkelser eller andre afvigelser skal registreres i *Samarbejdsbogen* eller omsorgssystemet.

Praktisk hjælp

For så vidt angår den **praktiske hjælp**, skal leverandøren - i de tilfælde, hvor det på grund af særlige forhold ikke har været muligt at levere hjælpen i overensstemmelse med den indgåede aftale

- efter senest 5 hverdage levere erstatningshjælp i forhold til rengøringsydelser
- efter senest 5 dag levere erstatningshjælp i forhold til hjælp til tøjvask – med mindre det vurderes, at der er behov for tøjvask tidligere
- senest samme dag levere erstatningshjælp i forhold til hjælp til indkøb - medmindre brugeren klart tilkendegiver et andet ønske

samt foretage registrering i *Samarbejdsbogen* eller omsorgsjournalen.

Leverandøren har krav på afregning, hvis brugeren selv aflyser hjælpen senere end 12 timer før hjælpen skulle have været leveret. Aflysninger, der meddeles tidligere end 12 timer, før hjælpen skal leveres, honoreres ikke.

Ved aflysning af praktisk hjælp fra brugeren mere end 14 dage før det aftalte tidspunkt for levering har brugeren ret til erstatningshjælp, uden ekstra honorering af leverandøren.

Brugerens krav på et erstatningsbesøg afhænger dels af hjælpens karakter og dels af, hvornår den næstfølgende hjælp er planlagt. Denne vurdering skal i hvert enkelt tilfælde foretages i samråd med visitator.

4.14 Reklamation og klagesagsbehandling

Leverandøren skal have et formaliseret system for reklamationer og klagesager. Registrering af reklamationer skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, således at gentagelsestilfælde undgås.

Klager fra brugerne (skriftlige og/eller mundtlige) kan omfatte klager over

- serviceniveauet – henvises til behandling i Social- og Sundhedsudvalget
- afgørelsen (visitationen) – henvises til behandling i kommunens Visitationsenhed
- leverandøren og/eller en underleverandør vedr. forhold ved dennes medarbejders udførelse af den aftalte opgave besvares af den godkendte leverandør (kontraktholderen).

Leverandøren skal medvirke til behandlingen af alle reklamationer og klagesager.

I forbindelse med reklamationer vil der skulle påregnes tidsforbrug på dialog med pårørende etc., som der er taget højde for i den beregnede timepris.

Alle modtagere af pleje og praktisk hjælp kan klage over afgørelser om hjælp til *Det Sociale Nævn* i Statsforvaltning Midtjylland efter de almindelige klageregler.

4.15 Tilkøbsydelse

De private leverandører har mulighed for at tilbyde brugerne tilkøbsydelser ud over de opgaver, som er indeholdt i indsatsbeskrivelserne for pleje og for praktisk hjælp. Det skal bemærkes, at det kun er de private leverandører, som under den nuværende lovgivning har adgang til at levere tilkøbsydelser.

Såfremt leverandøren indgår aftale med en bruger af praktisk hjælp om tilkøbsydelser, gøres der opmærksom på, at disse ydelser skal indgås på en særskilt aftale. Aftalen

skal være skriftlig og leverandøren skal efter anmodning dokumentere over for kommunen, hvilke sådanne aftaler der er indgået.

Brugeren skal selv betale for eventuelle tilkøbsydelser.

Tilkøbsydelser, som aftales mellem leverandøren og brugeren, er kommunen uvedkommende og uden økonomiske forpligtelser for kommunen. Aftaler om tilkøb må ikke omfatte andre ydelser end de tilkøbsydelser, der er indeholdt i ydelsesbeskrivelserne for pleje og for praktisk hjælp, ligesom alle aftaler skal indgås med respekt for vilkårene i *Lov om visse forbrugsaftaler* ("dørsalgs-loven").

5. Personalemæssige forhold

Det er en overordnet målsætning for Holstebro Kommunes ældreområde, at hjælpen til brugerne ydes ud fra princippet om hjælp til selvhjælp. Derfor er det vigtigt for Holstebro Kommune, at personalet har den nødvendige uddannelse.

5.1 Personlig hjælp

For de leverandører, der ønsker godkendelse til leverance af **personlig hjælp** gælder, at de af leverandørens medarbejdere, der skal løse plejeopgaver, skal have en

- sundhedsfaglig uddannelse som eksempelvis social- og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistent (eller en uddannelse, som svarer hertil) eller
- uddannelse som sygeplejerske, fysioterapeut eller ergoterapeut.

Holstebro Kommune stiller hjemmesygeplejerske og ergo- og fysioterapeuter til rådighed som faglig rådgiver og vejleder i forbindelse med hjælp til pleje, som er borgerrettet.

I særlige situationer kan personale med anden baggrund - efter ansøgning og i en dialog med kommunen herom - godkendes.

Følgende skal gennemgås med alle medarbejdere, der beskæftiges med **plejeopgaver**:

- Tavshedspligt

- Oplysnings- og tilbagemeldingspligt
- Takt og tone
- Udførelse af personlig hygiejne hos borger
- Brug af *Samarbejdsbogen* samt notatpligt

5.2 Praktisk hjælp

For de leverandører, der ønsker godkendelse til leverance af **praktisk hjælp** gælder, at medarbejderne skal have

- en social- og sundhedsuddannelse (social- og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistent, hjemmehjælper, sygehjælper) eller
- kompetencer svarende hertil, herunder forståelse for hensigtsmæssig rengøring og hygiejne.

I forbindelse med ferieafløsning og tidsbegrænset ansættelser kan der anvendes ikke-uddannet personale hos de borgere, hvor det vurderes at være nødvendigt og fagligt svarligt.

Begrundelsen for at anbefale en social- og sundhedsfaglig uddannelse af medarbejder, som skal yde praktisk hjælp er, at

- alle brugere i kommunen bør kunne tilbydes den samme faglige kvalitet med hensyn til sundhedsfremme, forebyggelse og aktiv medinddragelse i opgaverne i hjemmet ud fra en helhedsvurdering af borgerens situation
- medarbejderne skal være i stand til at foretage et minimum af sundhedsfaglige vurderinger af brugerne
- brugere bør i valg af leverandør ikke være afhængig af at skulle vælge ud fra medarbejdernes uddannelsesmæssige kompetence, men alene vælge mellem offentlig eller privat leverandør.

Hvis der pga. mangel på uddannet personale, er nødvendigt at ansætte ikke-uddannet personale til praktisk hjælp bør ansættelsen være betinget af:

- et skriftligt tilsagn om at ville påbegynde en social- og sundhedsfaglig uddannelse eller
- en midlertidig ansættelse, som højst bør være på 1 år

- at personalet har den fornødne viden, så de i hvert enkelt tilfælde, er i stand til at medinddrage brugerne med henblik på det forebyggende og aktiverende sigte. Der bør senest 6 måneder efter ansættelsen udarbejdes en uddannelsesplan. Senest 2 år efter udarbejdelse af uddannelsesplanen bør social- og sundhedsuddannelsen være påbegyndt

Følgende skal gennemgås med alle medarbejdere, der beskæftiges med opgaver inden for **praktisk hjælp**:

- Tavshedspligt
- Oplysnings- og tilbagemeldingspligt
- Takt og tone
- Brug af *Samarbejdsbogen* samt notatpligt

5.3 Gave- og låneforbud

Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra brugerne, med mindre dette er godkendt af kommunen.

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

5.4 Arbejdspladsvurdering (APV)

Leverandøren skal sikre, at arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Leverandøren skal som følge deraf udarbejde en arbejdspladsvurdering for brugers hjem i fht. den bevilget hjælp.

De hjælpemidler, som eventuelt er nødvendige for at overholde APV'ens krav, stilles til rådighed af Holstebro Kommune uden udgift for leverandøren.

Leverandøren stiller selv evt. værnemidler til rådighed for egne medarbejdere.

5.5 Godkendelse som praktikplads

Leverandører, som er godkendt til at levere pleje er forpligtet til at søge om godkendelse til elev- og praktikplads ved Social- og Sundhedsskolen senest 1 år efter kontraktens indgåelse, såfremt leverandøren har mindst 100 brugere.

Eleverne vil fortsat være ansat i Holstebro Kommune, men have praktikplads hos den private leverandør. Det vil være kommunens uddannelsesansvarlige, der har tilsynspligten i forhold til uddannelsesområdet hos private leverandører.

5.6 Ansættelse af personer fra særlige grupper

Leverandørerne skal sikre, at op til 2 pct. Af de stillinger, der anvendes til at opfylde kontrakten, besættes med medarbejdere fra særlige grupper, med mindre andet aftales.

Ved medarbejdere fra særlige grupper forstås arbejdstagere, der, såfremt de er under 30 år, har været ledige i mere end 13 uger, og såfremt de er over 30 år, har været ledige i mindst 6 måneder, og som:

- kun vanskeligt kan opnå beskæftigelse på normale løn- og arbejdsvilkår
- har begrænsninger i arbejdsevnen
- har brug for arbejdspladserfaring, særligt i forhold til at fungere på en arbejdsplads eller
- har været ude for ændringer i sine forhold, som bevirker, at vedkommende ikke har mulighed for at skaffe det nødvendige til egen eller familiens forsørgelse

Leverandøren kan vælge at besætte ledige stillinger på særlige vilkår med arbejdstagere fra andre EU-lande, som tilhører en persongruppe, der svarer til den ovennævnte.

Leverandøren kan ikke opfylde sin forpligtelse til at foretage ansættelser på særlige vilkår ved at overføre personer, som ved kontraktens indgåelse er ansat hos leverandøren, til den omhandlede arbejdsopgave.

Såfremt leverandøren ellers må afskedige medarbejdere, kan leverandøren, efter aftale med kommunen, overføre medarbejdere til at varetage den omhandlede arbejdsopgave,

selv om det kan betyde, at kravet om ansættelse af medarbejdere fra særlige grupper midlertidigt ikke kan opfyldes.

Såfremt leverandøren ikke kan ansætte medarbejdere, der opfylder betingelserne for ansættelse på særlige vilkår, skal leverandøren rette henvendelse til kommunen og anmode om at få formidlet medarbejdere til ansættelse på særlige vilkår.

Såfremt leverandøren ikke ansætter en af Holstebro Kommune foreslået person, skal arbejdsgiveren give meddelelse om dette til kommunen. Denne oplysning skal indeholde en begrundelse.

Hvis Holstebro Kommune ikke kan foreslå medarbejdere fra de særlige grupper, jf. ovenfor, er leverandøren berettiget til at besætte stillingen på normale vilkår, selv om leverandørens forpligtelse dermed ikke overholdes.

Ovenstående bestemmelser medfører, at en leverandør med et antal ansatte, svarende til 10 fuldtidsstillinger (årsværk), på årsbasis skal have ansat personer fra særlige grupper, jf. ovenfor, svarende til mindst 0,2 årsværk og med en ansættelsesperiode på mindst et 1 års varighed.

Såfremt leverandøren har mere end 10 ansatte, skal leverandøren tilkendegive, at han for de ansatte på den udbudte opgave har eller vil indføre en skriftlig formuleret politik *vedr.* arbejdsfastholdelse.

Medarbejdere ansat i særlige stillinger skal enten opfylde kravene til uddannelse, jf. ovenstående afsnit, eller arbejde sammen med uddannede medarbejder efter fornøden instruktion til arbejdet.

Leverandøren skal på kommunens anmodning dokumentere, at kravet om ansættelser på særlige vilkår opfyldes.

Leverandøren skal på kommunens anmodning dokumentere, at kravet om en fastholdelsespolitik opfyldes.

Manglende overholdelse af ovenstående bestemmelser anses som misligholdelse, jf. Standardkontrakten. Dog vil der i tilfælde med mindre leverandører, hvor kravet om ansættelse af personer fra særlige grupper fører til krav om mindre end et halvt årsværk, kunne træffes konkret aftale med kommunen om en alternativ løsning.

Godkendte leverandører skal respektere og efterleve Holstebro Byråds vedtagne integrationspolitik

6. Ansvar og forsikring

Såfremt leverandøren eller dennes medarbejdere under udførelse af sine forpligtelser i henhold til kontrakten ved handlinger eller undladelser forårsager skader på personer eller gods, er alene leverandøren eller eventuelt dennes medarbejdere ansvarlig 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 mv., som et sådant krav måtte medføre.

Leverandøren er forpligtet til at være dækket af sædvanlige forsikringer, herunder en erhvervsansvarsforsikring med en forsikringssum på minimum 15 mio. kr. for skade på personer og minimum 10 mio. for skader på ting.

Kommunen vil kræve dokumentation herfor senest ved kontraktunderskrivelse.

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

7. Opsigelse og fornyet godkendelse

I kontraktperioden kan leverandøren og kommunen gensidigt opsig nærværende kontrakt med et varsel på 90 dage regnet til den 1. i en måned.

Godkendelse af leverandører, der i forvejen er godkendt i andre kommuner vil almindeligvis også blive godkendt i Holstebro Kommune. Kommunen vil dog vurdere, om forskelle i serviceniveau og derved ydelse kræver, at der skal gennemføres en sædvanlig godkendelsesprocedure svarende til proceduren i forbindelse med førstegangsgodkendelse af leverandører.

Endvidere skal leverandøren dokumentere, at leverandøren har den kapacitet og de ressourcer, der er nødvendige for, at leverandøren kan opfylde sine forpligtelser som leverandør til de nye ydelser, som leverandøren ansøger om godkendelse til.

8. Ophævelse og ekstraordinær opsigelse

Såfremt en part i væsentlig grad misligholder sine forpligtelser, kan den anden part op hæve kontrakten med øjeblikkelig virkning eller – efter eget valg – opsiges kontrakten med forkortet varsel.

Ved væsentlig misligholdelse forstås enhver misligholdelse, der som følge af sin grovhed, eller fordi flere mindre misligholdelser gentages, må betragtes som grov. Et eksempel på væsentlig misligholdelse er den i afsnit 4.12 i denne kontrakt omtalte manglende afhjælpning af en leverandørs manglende besvarelse af alarm- eller nødopkald.

Det betragtes endvidere altid som væsentlig misligholdelse, hvis en leverandør kommer i økonomiske vanskeligheder, herunder etablerer forfalden gæld til det offentlige af et sådant omfang, at den pågældende ikke ville være blevet godkendt som leverandør, hvis oplysningerne havde foreligget på godkendelsestidspunktet.

Ved vurderingen af, om der foreligger misligholdelse, herunder væsentlig misligholdelse samt retsvirkningerne heraf, gælder dansk rets almindelige regler.

Leverandøren er således erstatningsansvarlig over for kommunen for dokumenterede økonomiske tab forårsaget af leverandørens misligholdelse af kontrakten, jf. dog afsnit 11 om force majeure.

En ophævelse af kontrakten er ikke til hinder for, at kommunen tillige kræver erstatning.

9. Sikkerhedsstillelse

Til sikkerhed for leverandørens opfyldelse af kontrakten skal denne gennem et anerkendt pengeinstitut/kaufionsforsikringsselskab, senest 14 dage efter godkendelsen stille en garanti på 25.000 kr.

Realiserer Holstebro Kommune sikkerhedsstillelsen, orienterer kommunen skriftligt leverandøren og sikkerhedsstilleren om baggrunden for, at garantien er gjort gældende og størrelsen af det hævdede beløb. Beløbet udbetales til Holstebro Kommune inden 10 hverdage, efter kravet er stillet.

Sikkerhedsstillelsen skal indestå med det fulde beløb til tre måneder efter kontraktens udløb, og indtil eventuelle mangler er afhjulpet. Sikkerhedsstillelsen kan således tages i anvendelse efter kontraktperiodens udløb.

10. Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold

Godkendelsen af leverandøren og dermed kontrakten kan ikke overdrages uden forudgående samtykke fra kommunen. Såfremt den bestemmende indflydelse i leverandørens virksomhed overgår til en ny ejer, kræves ligeledes forudgående samtykke fra kommunen.

10.1 Underleverandører

Det er tilladt den godkendte leverandør at anvende underleverandører.

Der stilles samme betingelser til en underleverandør, som til den godkendte virksomhed. Den godkendte virksomhed er i alle forhold sammen med underleverandøren ansvarlig over for kommunen uanset, om opgaven udføres af underleverandører eller af leverandøren selv.

Såfremt leverandøren efter kontraktens indgåelse ønsker at benytte underleverandører, skal dette meddeles skriftligt til kommunen, som herefter er berettiget til at betragte en sådan ændring som en ansøgning om en ny godkendelse, hvilket medfører, at underleverandøren skal udfylde fritvalgsblanketten.

11. Force majeure

I det omfang udefra kommende begivenheder, som leverandøren ikke er herre over, såsom krig, naturkatastrofer, strejker, som ikke skyldes leverandørens egne forhold, lockout eller anden force majeure, forhindrer leverandøren i at opfylde de forpligtelser, han i nærværende kontrakt har påtaget sig, foreligger der ikke misligholdelse, og kommunen er ikke berettiget til at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende.

Såfremt sådanne omstændigheder indtræder, påhviler det leverandøren straks at tage effektive skridt til med alle til rådighed stående midler at overvinde den pågældende hindring eller formindske dens virkning.

Leverandøren er endvidere forpligtet til straks at give kommunen meddelelse herom.

Det bemærkes, at det ikke betragtes som force majeure, hvis snevejr, glat føre eller lignende vanskeliggør trafikforholdene.

Kommunen har dog ret til at lade arbejdet udføre selv eller ved andre, så længe leverandøren er forhindret, som følge af force majeure.

12. Værneting og lovgrundlag

Værneting er i alle tilfælde Retten i Holstebro. Lovgrundlag er i alle tilfælde dansk lov.

13. Fortrolighed

Parterne (kommunen 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 bestemmelserne om tavshedspligt i denne kontrakt.

14. Pris og honorar

Priserne, som leverandørerne afregnes efter, fastsættes en gang om året i overensstemmelse med Socialministeriets krav herom. Priserne godkendes af revisionen i fbm. Byrådets regnskabsaflæggelse.

Der afregnes med følgende tre differentierede takster:

- én times pleje på hverdage i dagtimerne
- én times pleje øvrig tid
- én times praktisk hjælp og støtte

Leverandøren er forpligtet til, når det er muligt, at lade sig afregne via omsorgssystemet. Kommunen er forpligtet til at oplyse leverandøren om dette 3 måneder før ikrafttrædelsen.

For de private leverandører gælder det indtil dette er muligt, at kommunen stiller krav til fakturaens oplysninger. Dette fremgår af bilag 4.

15. Ændringer i kontrakten – tilpasning

Ændringer i kontrakten kan kun ske med kommunens og leverandørens skriftlige samtykke.

Parterne er berettiget til at forlange sådanne ændringer i kontrakten, som er nødvendige for at tilpasse kontrakten til ændrede myndighedskrav. Såfremt en part finder, at ændrede forhold berettiger parten til ændringer, skal den anden part orienteres herom.

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

16. Underskrift

Denne kontrakt oprettes i 2 underskrevne eksemplarer, hvoraf det ene beror hos kommunen og det andet hos leverandøren.

Dato: 12-7-2011

Nore Pilgaard Andersen
TOVE'S RENGØRING
Holmegade 47
6990 Ulfborg
Telf.: 98 93 00 00

For leverandøren

Dato: 4/7-2011

[Signature]
HOLSTEBRO KOMMUNE
Visitationsenheden
Møllevvej 9
7500 Holstebro
Tlf. 9611 4130

For Holstebro Kommune