

K O N T R A K T

Møllers: Holstebro Kommune
Sundhed og Område
Rådhuset
7600 Holstebro
(i det følgende kaldet kommunen)

Og

**Den godkendte
leverandør:** Vestjysk Hjemmeservice
Vindalegaard 154
7830 Vinderup
(i det følgende kaldet leverandøren)

Nærværende kontrakt omfatter (sæt kryds):

1. Praktisk hjælp	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Personlig hjælp	<input type="checkbox"/>
3. Praktisk og personlig hjælp	<input type="checkbox"/>

Med virkning fra den 1. september 2011

Indholdsfortegnelse

1. Kontraktgrundlag	1
2. Omfang og indhold	2
2.1 Geografisk delning	2
3. Organisering og tilfældiggørelse af indvæsen	3
3.1 Kommunikation	4
3.2 Dokumentation og omrøjsjournaler	4
3.3 Myndighedsfunktioner og leverandører	6
3.4 Udstation og algerette	5
3.5 Uddelagernes byggeprojekter	6
3.6 Afdrift, oplysninger m.v. af samarbejd	7
3.7 Samarbejde mellem leverandører og myndighed	8
3.8 Deltagelse og flyt	8
4. Værdi og arbejds tilfældiggørelse m.v.	10
4.1 Overordnede værdier og principper	10
4.2 Tæthedsloj	11
4.3 Fællesværdier i jobbet	11
4.4 Midlerlig hjælp	12
4.5 Lovningsord og løfteord	12
4.6 Pågældende indberetning af ændringer i loven m.v.	13
4.7 Skal vi arbejde tilfældiggørelse og planlægning	13
4.8 Samarbejdsloj	14
4.9 Konfliktløsning	18
4.10 Krav om sproglighed i mødet med brugeren	15
4.11 Krav om hverdagsligt samarbejde	16
4.12 Tryghedsfaktorer og sikkerhed	16
4.13 Beredskab og erstatningshjælp	17
4.14 Reklamation og klagebehandling	19
4.15 Tilbagebetaling	19
5. Personalevedtægter m.v.	20
5.1 Personlig hjælp	20
5.2 Præstetisk hjælp	21
5.3 Gave- og lønforbud	20
5.4 Arbejdspladsvurdering (APV)	22
5.5 Godkendelse som praktikplads	20
5.6 Ansættelse af personer fra særlige grupper	23
6. Anvær og forklaring	26
7. Opfølgning og kontrol af godkendelse	20
8. Opfølgning og kvalitetskontrol af opfølgning	26
9. Sikkerhedsstillelse	27
10. Overdragelse af opgaver og ændring af arbejdsforhold	27
10.1 Udarbejdelse	27
11. Forde m.v.	26
12. Værdier og kontrakt	25
13. Forordning	26
14. Pris og honorar	26
15. Ændringer i kontrakten – Spørgsmål	26
16. Underafdel	26

Bilagfortegnelse

Overblik over bilag til kontrakten:

Bilag 1: Gældende kvalitetsstandard på ansøgningsstidspunktet

Bilag 2: Gældende indsatstabel på ansøgningsstidspunktet

Bilag 3: Geografisk inddeling

Bilag 4: Korte af tekniskere sammenfatning

1. Kontraktgrundlag

På grundlag af leverandørens ansøgning om godkendelse, har parterne dags dato indgået samarbejds-kontrakt, i henhold til princippet om frit leverandervalg efter "Lov om Social Service".

Formålet om loven er at give hjælpesøgende borgere mulighed for et frit valg mellem kommunale og private leverandere af pleje og praktisk hjælp. Med henvisning til lovgivningen er borgerne i plejefølger og lignende boliger ikke omfattet af frit leverandervalg.

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 tilvalgsordning, indl. bilag.
- II. Leverandørens ansøgning om godkendelse og referat af godkendelses-sammelen.

Kontrakten indebærer en beskrivelse af de krav og vilkår, som leverandøren (private virksomheder og kommuner) 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
 - Rejstisk pleje og omsorg

- Erstatning evt. i kombination med medlemsbetaling
- Bevarelse af råduld

II. Præstik og personlig hjælp

For leverandører, der er godkendt til pleje, gælder endvidere, at der skal kunne leveres begrænset uddannede sygeplejerytelse eller Sundhedsrådgivning. De uddannede sygeplejerytelse er opgaver, som er i naturlig forlængelse af den pleje der gives og som er enkle og ubetvølet.

3. 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 forbindelse til denne kontrakt at udføre de opgaver, som er beskrevet i kvalitetsstandarden (bilag 1) og ledelsesmanualen (bilag 2) fra kvalitetsudvalgets del af kontrakten.

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

2.1 Geografisk dækning

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

Leverandører i Høvelte Kommune kan således søge om at blive godkendt til at levere ydelser i én eller to distrikter.

Leverandøren forpligter sig til at levere ydelser i følgende distrikter) – markeret ved kryds.

Geografisk dækning i Holstebro Kommune				
	Distrikt Sønderland	Distrikt Parisej	Distrikt Lulbjerg	Distrikt Vinderup
Personlig pleje (hverdage)				
Personlig pleje (øvrig tid)				
Praktisk hjælp				

3. Organisering og tilrettelæggelse af indsatsen

Holstebro Kommune ledes politik af byråd, økonomiudvalg og fogedvalg. Social- og Sundhedsudvalget fungerer som fogedvalg 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. 57.100 indbyggere hvoraf ca. 9.150 borgere er 65 år eller derover.

For en nærmere beskrivelse af Holstebro Kommunes henvise der til kommunens hjemmeside.

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

Holstebro Kommune kan, efter aftale med de private leverandere, tilbyde at afholde introduktion til kommunens serviceniveau, visitation og samarbejdsrelationer m.v. Kommunerne afholder introduktionen uden udgift for leverandere, mens leverandere selv afholdt udgifter til egne medarbejdere.

3.1 Kommunikation

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

Leverandørens e-mailadresse skal efter henvendelse fra Høstebro Kommune og med rimeligt samlet adfærd med digital signatur, sikres at den elektroniske kommunikation mellem leverandøren og Høstebro Kommune foregår på en sikker og fortløbetlig måde.

3.2 Dokumentation og omsorgsjournalen

Kommunen vil to gange om året foreslå udeviisning i kravet til dokumentation og sø-
telpligt. Leverandøren er forpligtet til, uden særskilt honorering, at deltage i denne u-
deviisning af ca. 3 times varighed.

Alle data om borgernes, uanset om det er tale om praktisk hjælp eller personlig pleje,
håndteres i Høstebro Kommunes 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 om-
sorgssystemet for i alt op til 2-3 personer fra hver leverandør. Der afvikles ca. 3 timer
til undervisningen. Kommunen vil tilstræbe, at det sker senest 1 til 2 måneder efter god-
kendelsen.

Hvis det vurderes, at der er behov for årlig udeviisning er det kommunen sved-
kommende og kan kaldes ved udbyder af kommunens omsorgssystem.

For private leverandører vil særligt nødvendigheden af visitationsafdelingen i omsorgs-
systemet være af stor betydning og medfører til at sikre en effektiv kommunikation med
visitationsenheden.

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

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

Dokumentationen skal:

- Fårne understøtte koordineringen af indsættelsen, så brugernes oplevelse helhed, sammenhæng og kvalitet i den samlede indsats til opfyldelse af brugerens behov.
- Sikre, at der kan fremlægges særlige beviser for egne handlinger.
- Motivere til udøvelse af den faglige indsats.
- Indetegnede alle væsentlige oplysninger og observationer, der ligger til grund for de pårørelste, planlagte og udførte handlinger, særlt den efterfølgende evaluering/evaluering.

3.3 Myndighedsfunktionen og leverandøren

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

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

Det gælder i denne forbindelse de samme myndighedsnivåer som f.eks. Ighedsgrundsætningen og lov om æglighed, hvad enten der er tale om en privat leverandør eller den navngivende kommunale leverandør i form af kommunens hjemmehjælp.

3.4 Visitation og afgørelse

Det er Visitationstjenestens opgave at træffe beslutning om den visiterede hjælp. Afgørelse om bevilling og omfang af praktisk hjælp og personlig pleje har hjemmel i relevant lovgivning og det af Hvidovre Byråd vedtagne servicerelev.

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

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

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

Det er kommunen vens, på baggrund af en konkret, individuel vurdering af brugerens samlede behov og situation, visiterer og dermed afgør anfangst af hjælp og støtte. Denne visitation foretages af en visitator fra kommunens Visitationscenter.

Der foretages femtet visitation efter behov.

3.6 Uddelegerede sygeplejeydelser

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

Det baser på et sygeplejefagligt skøn hvilke ydelser der kan uddelegeres til hjælpere og assistenterne. Der vurderes på om borgeren er i et sådant forløb og om hjælperen eller assistenten er uddannet i funktionen. Vurderingen foretages endvidere i samråd med leverandøren (ledelse/kontaktperson).

Eksempelvis kan der være tale om medicinering, øjenskyrning, kompressionsbehandling, plasterstift (såvel Exelon som amerieplaster) insulindrivning i stativ forløb, skyrning af kateter, kateter og stomi-pleje stift af forbindelse på småtårn m.m.

Må sygeplejersken har skønnet, hvilken ydelse der skal uddelegeres, vil der i lever omkost situation hvæksættel:

- Afbale med borgeren at ydelsen bliver udsat/aflyst.
- Afbale med borgeren om vedkommende ønsker privat leverandør eller den kommunale leverandør.
- Sikre at hjælperen eller assistenten er optaget i funktionen.
- Lavse handlingen for ydelsen, som skal lægges i tjeknet (forunder evt. hver ofte der ønskes en tilbagemelding om ydelsen)
- Hvis borgeren ikke er kendt i tjeknet/oplejer, skal der skrives til Visitationscenteret. Her beskrives ydelsen, om situationen er stabil og at ydelsen er givet videre til hjælperen der er optaget i funktionen. Ligeledes beskrives det er forsøgt at oplære borgeren i selv at forestage ydelsen. Og der beskrives hvorfor borgeren ikke selv kan forestage ydelsen.
- Når ydelsen er beskrevet til Visitationscenteret kan den videregives til den påtænkte hjælper.

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

Det er anlæggers sygeplejerskens ansvar at foretage med den udsatte/aflyste sygeplejefordeling og meddele Visitationscenteret, hvornår ydelsen kan aflyses.

3.6 Ændringer, opdateringer m.v. af serviceniveau

Kvalitetsstandarder opdateres som udgangspunkt én gang årligt, men ændringer af lovgivning og Leds. beredelsesændringer kan resultere hyppigere ændringer.

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

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

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 ydelsens berettiget til at opgive kontrakten med kommunen med 3 måneders varsel i overensstemmelse med opsigelsesbestemmelserne.

3.7 Samarbejde mellem leverandører og myndighed

I forbindelse med indførelse af fri valg på ældreområdet og for at sikre kvaliteten 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 assistent.
- Det overordnede niveau, hvilket vil sige i et af Høstebro Kommunes dedikerede samarbejdsforum. I den sammenhæng er leverandørerne forpligtet til at deltage i 2-3 drøftelsemøder. Deltagelsen 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 lokal-
sagskompetence til rådighed for kommunens Visitationsenhed, bl.a. for at sikre et tæt og hurtigt og snidigt samarbejde med kommunens Visitationsenhed.

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

Endvidere skal kommunen omgibende undersøges om alle større uheld eller ulykker af hensyn til bearbejdelse af forespørgsler fra pårørende, presse osv.

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

I kontraktperioden er der gæmslig informations-orienteringspligt mellem leverandøren og kommunen om forhold, der har relation til udførelsen af tøj og praktisk hjælp.

Opfør af hjælp kan kun finde sted efter en revidering, efter dokumenteret aftale med brugeren eller i forbindelse med ændringer i Hvidovre Kommunes serviceniveau.

For brugere, der ikke har modtaget midlertidig hjælp, og hvor der er tydelig angivelse af tilstanden for hjælpen, stoppes denne umiddelbart efter tidsrammens udløb, såfremt der ikke foreligger et skat henholdsvis til Visitationsenheden.

Leverandøren kan ikke oplyse en aftale med en bruger. Det er kun brugeren, der kan iærskende et skift til en anden leverandør, hvilket ordinærtvis kræver 14 dages varsel. I særlige begrundede tilfælde kan Visitationsenheden dog godkænde brugeren ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel. Leverandøren kan ikke kræve skatte betaling i denne forbindelse.

3.8 Opfølgning og tilsyn

Både lever, skal kommunen som myndighed (initiationsenheden) følge op og føre tilsyn i forhold til kvalitets- og leverandørerne. Opfølgning og tilsyn vil ske som stikprøveundersøgelser og i form den løbende revidering af betallet for hjælp.

For at sikre brugerne sikkerhed anvender Visitationsenheden og leverandørerne samme dokumentations- og kommunikationsredskab (journalopsystem).

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

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

Statistikken vil i vid udstrækning kunne udskrives direkte fra Høstebro Kommunes onlinesystem, men der kan eventuelt blive tale om supplerende statistik.

Der er taget højde for størrelsen i den beregnede fremsigt.

4. Vilkår om arbejdets tilrettelæggelse mv.

4.1 Overordnede værdier og principper

Høstebro Kommunes indsats for 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.

Høstebro Kommune har overordnet fokus på værdier, der handler om borgeren i centrum – en åben og enkel indgang til den offentlige sektor samt serviceorientering og af-ferdighed i opgaveløsningen.

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

Orsberg, pleje og aktivitet til de svageste borgere prioriteres højt og ressourcerne anvendes, så de svageste borgere altid hjælpes. Hjælpen skal tilrettelægges, så den tilkæder til at borgeren anvender og vedligeholder egne ressourcer gennem aktiv deltagelse i gensammenlæsning af praktisk og personlig hjælp.

For alle leverandører af praktisk og personlig hjælp i Høstebro 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 modfør af opgaveløsningen bliver bekendt med, og hvis hemmeligholdelse i sagens natur er påkrævet.

Tavshedspligten gælder forhold omfattende den enkelte bruger.

Leverandøren og kommunen er gensidigt forpligtet til at behandle oplysninger om hinandens foreningsforhold 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 inngået, uanset årsagen hertil.

Alle leverandørens ansatte og eventuelle underleverandørens ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring, heraf 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 ansvar for, at alle ansatte og eventuelle underleverandører lever op til disse krav.

Tavshedspligten er binding og optæner ikke ved kontraktsperiodens opløb.

4.3 Fleksibilitet i ydelse

Brugere af hjælp 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 tre gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af hjælpen konkret skal tilrettelægges
- sikre at bytteretten holdes inden for den forventede samlede løbsperiode, som er afledt til at udføre de behovsbestemte ydelser, som der er truffet afgørelse om
- i den konkrete situation lagligt vurdere, hvorvidt det er fornuftigt at frensælge 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 reevaluere brugerens behov (ny vurderelse).

4.4 Midlertidig hjælp

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

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

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

4.5 Leveringstid og telefontid

Leverandører af praktisk hjælp er forpligtet til at levere hjælpen på hverdage i tidsrummet kl. 07.00 -15.00.

Leverandøren af hjælp til pleje er forpligtet til at levere pleje og addelegerede sygeplejedydelser 24 timer i døgnet alle ugens dage.

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

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

4.8 Pligt til indberetning af ændringer i behov mv.

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

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

Manglende overholdelse heraf anses som en alvorlig mistilholdelse af konkordaten, j. afsnit 5 om opbrævelse og ekstracostnader opkrævet.

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, j. 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 enkelte 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 Videlsesenhed.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at brugere af pleje og/eller praktisk hjælp, der deltager i aktiviteter eller træning på Leds. dage/center, er klar til afhentning/modtagelse i hjemmet igen på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet og aftalen frengår af sigendelen om hjælp til brugeren. Det samme forhold gør sig gældende for brugere, som er visiteret til dagplejefacilitet.

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/tilbage afhentet på det aftalte tidspunkt og efterfølgende modtages 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 personale 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, hvis 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
- sikres, at der arbejdes målrettet og bliver evalueret.

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

4.8 Kontaktperson

Leverandøren skal udpege en kontaktperson for hver bruger.

Nåvord på kontaktpersonens og leverandørens kontaktelefonnumre (herunder kontaktpersonens træfbarhed) skal på en klar og læselæselig måde fremgå af Samarbejdsbogen i brugerens 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 indvillig på at stille en lokal kontaktperson med ledelseskompetence til rådighed for kommunens visitationsenhed. Dette er nødvendigt bl.a. for at kunne sikre et hurtig og særligt 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 Høstebro Kommune eller Region Midtjylland. Det kan f.eks. være hjemmesygeplejersker, ergo- og fysioterapeut, socialpædagoger samt psykisk, de-

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

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

4.12 Tryghedsalarmer og nød kald

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

Medanstændes krav gælder kun for leverandører af hjælp til pleje.

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

Hvis der opstår kontakt med brugeren, aftaler leverandøren med brugeren – ud fra en faglig vurdering – tilspisningen for iværksættelse af besøget. I den faglige vurdering indgår, at der ikke må ske smertevigt.

Hvis der ikke opstår kontakt med brugeren, iværksættes besøget omgående.

Leverandøren skal besvare disse ved

- selv at reagere på, vurdere og sende hjælp til den pågældende bruger, if eventuel
- at rekvirere sygeplejerske og evt. assistent som i tilfælde af besvær for hjemme-sygeplejersker
- at kontakte "voksencentralen 112", såfremt nødkaldet har en karakter, der kræver dette.

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

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

Bårenet der skal viderestilling af kald, som leverandøren har pligt til at besvare, to gange inden for samme måned, vil kommunen kræve en besædning 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 regnsystem hos visiterede brugere der i dag har regleboks, som forlurer, 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 brugere af hjælp ikke møder til de problemer, der måtte være i forhold til indløbet af eller afleveringsforholdene 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 faktorer i forbindelse med ferie, ferie, kursus, sygdom m.v. og personaleudgang.

I kvalitetsstandarden er angivet, hvilke pågør og retigheder leverandøren og brugeren har i forbindelse med leveringsforholdene.

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

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

Eventuelle forsinkelser eller andre afvigelser samt brugers aflysning af besøg skal registreres i Samarbejdsloggen eller omsorgsjournalen

Erstatning pleje

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

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

Eventuelle forsinkelser eller andre aflysninger skal registreres i Samarbejdsbogen eller omgangsjournalen.

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 6 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 omgangsjournalen.

Leverandøren har ikke pådragning, hvis brugeren selv aflyser hjælpen senere end 12 timer før hjælpen skulle have været leveret. Aflysninger, der meddeles tidligere end 12 timer, for 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 videre honorering af leverandøren.

Brugerens krav på et anbudningsbeslag afhænger dels af hjælperens funktioner og dels af, hvorvidt den nødvendige pleje er planlagt. Denne vurdering skal i hvert enkelt tilfælde foretages i samråd med visitator.

4.14 Reklamation og klagesagsbehandling

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

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

- serviceniveauet – henvises til behandling i Social- og Sundhedsudvalget
- afgørelser (visitatorer) – henvises til behandling i kommunens Visitationscenter
- leverandøren og/eller en anden leverandør vedr. forhold ved dennes medarbejders udførelse af den aftalte opgave (bevares af den godkendte leverandør (kontrakt-holderen).

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 Nærværelse i Statsforvaltning Midtjylland efter de almindelige klageregler.

4.15 Tilbudydelse

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

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

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

Brugeren skal ses detalje for eventuelt tilkøbsydelser.

Tilkøbsydelser, som aftales mellem leverandøren og brugeren, er kommunens uvedkommende og uden økonomisk forpligtelse for kommunen. Aftaler om tilkob må ikke omfatte andre ydelser end de tilkøbsydelser, der er beskrevet i ydelsesbeskrivelserne for pleje og for praktisk hjælp, ligesom alle aftaler skal indgå med respekt for vilkårene i LØV om visse forbrugsaftaler ("dømtage-lyven").

5. Personalmæssige forhold

Dette er en overordnet redegørelse for Høstebro Kommunes sødresområde, af hvilken det fremgår uden ud fra princippet om hjælp til selvhjælp. Derfor er det vigtigt for Høstebro Kommune, at personalet har den nødvendige uddannelse.

5.1 Personlig hjælp

For de leverandører, der ønsker godkendelse til levering af personlig hjælp gentles, at de af leverandørerne medarbejdere, der skal levere plejegravet, skal have en

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

Høstebro Kommune stiller hjemmeplejeydelser og ergo- og fysioterapeut til rådighed som led i rådgiver og vejleder i forbindelse med hjælp til pleje, som er begæret.

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 plejegravet:

- Tilsynsrapport

- Oplysning- og rådgivningsoplyst
- Takt og tone
- Læstelse af personlig hygiejne hos borger
- Brug af Juvna-Dejlsbogens samt notatpligt

5.2 Praktisk hjælp

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

- en social- og sundhedsuddannelse (social- og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistent, hjemmehjælper, sygehjælper) eller
- kompetencer svarende heril, herunder kvalifikation for hensigtsmæssig sørgeri og hygiejne.

I forbindelse med forberedning og forbegyndelse af ansættelser kan der anvendes ikke-uddannet personale hos de borgere, hvor det vurderes at være nødvendigt og fagligt forsvareligt.

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

- alle borgere i kommunen bør kunne tilbydes den samme faglige kvalitet med hensyn til sundhedsfremme, forebyggelse og aktive medindsigtelse i opgaverne i hjemmet ud fra en helhedsvurdering af borgernes situation
- medarbejderne skal være i stand til at foretage et minimum af sundhedsfaglige vurderinger af brugerne
- brugerne 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 er en mangel på uddannet personale, er nødvendigt at ansætte ikke-uddannet personale til praktisk hjælp bør ansættelsen være betinget af:

- et særligt tilfælde ans at alle påbegynde en social- og sundhedsfaglig uddannelse eller
- en midlertidig ansættelse, som højst bør være på 1 år

- et personale for den konkrete viden, så de i hvert enkelt tilfælde, er i stand til at med-
indbringe brugerne med hensik på det forbyggende og aktivierende stykke. Der bør se-
rest 6 måneder eller merebetonen udførelsen en udførelsesplan. Senest 2 år efter
udførelsen af udførelsesplanen bør social- og sundhedsudvalget være påbe-
gyndt.

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

- Tærskelbelysning
- Oplysnings- og tilberedningsplan
- Takt og tone
- Brug af Samarbejdsbogen samt notatpligt

5.3 Gave- og låneforbud

Leverandøren og dennes medarbejdere samt egtefamilier, nærstående og pårørende
må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra brugere, med un-
derskud af grænser af kommunen.

Leverandøren og dennes medarbejdere samt egtefamilier, nærstående og pårørende og
brugere må ikke låne hinandens penge eller sælge varer til hinanden.

5.4 Arbejdspladsvurdering (APV)

Leverandøren skal sikre, at arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmessigt forre-
tigt. Leverandøren skal som følge deraf udføre en arbejdspladsvurdering for bruge-
rens hjem i ft. den berøgtet hjælp.

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

Leverandøren stiller selv ev. 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 Sundhedssekretariatet senest 1 år efter kontraktens indgåelse, såfremt leverandøren har mindst 100 brugere.

Ellers må de fortsat være ansat i Høstebro Kommune, men have praktikplads hos den private leverandør. Det vil være kommunens uddannelsesansvarlige, der har tillysningspligt 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 12 uger, og såfremt de er over 30 år, har været ledige i mindst 6 måneder, og som:

- kan sandsynligt kun opnå beskæftigelse på normale løn- og arbejdsvilkår
- har begrænsninger i arbejdsniveauet
- har brug for arbejdspladsanpassning, særligt i forhold til at fungere på en arbejdsplads eller
- har været ude for ændringer i sine forhold, som betyder, at vedkommende ikke har mulighed for at stille det nødvendige til egen eller familiens forsyngelse

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

Leverandøren kan lige 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 eller må afstedværende medarbejdere, kan leverandøren, efter aftale med kommunen, overføre medarbejdere til at varetage den omhandlede arbejdsopgave,

såvel om det kan betyde, at lævel 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 formlidat medarbejdere til ansættelse på særlige vilkår.

Såfremt leverandøren ikke anmoder om at Holstebro Kommunes foreslået personale, skal arbejdspladserne give meddelelse om dette til kommunen. Denne oplysning skal indeholde en begrundelse.

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

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

Såfremt leverandøren har mere end 10 ansatte, skal leverandøren skurtdesige, at han for de ansatte på den udsatte opgave har eller vil indføre en skriftlig formuleret politik vedr. arbejdsforholdene.

Medarbejdere ansat i særlige stillinger skal enden opfylde kravene til uddannelse, j. overskærings afsnit, eller arbejde sammen med uddannede medarbejdere eller formlidat instruktion til arbejdet.

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

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

Manglende overholdelse af ovenstående bestemmelser anses som mistilholdelse, jf. Standardkonkordien. Dog vil der i tilfælde med mindre leverandøren, hvor konkret om ansættelse af personer fra særlige grupper fare til kost og mindre end et helt årsvæk, kunne træffes konkret aftale med kommunen om en alternativ løsning.

Godkendte leverandører skal inspicere og efterleve Høstebro's Byråds vedtagne integrationspolitik

8. Ansvar og forsikring

Såfremt leverandøren eller dennes medarbejdere under udførelse af sine forpligtelser i konkord til forårsaker ved handlinger eller uretslige foranstaltninger 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 fricelde kommunen for ethvert krav og enhver udgift, herunder tilige saganskøtelinger, retter rev., samt et sådant krav måtte medføre.

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

Kommunen vil træne dokumentation herfor senest ved kontraktunderskrivelse.

Leverandøren kan ikke ændre væsentlige forhold, herunder regulering af forsikrings-sommer i nedslagslende retning, uden kommunens forudgående accept.

7. Opsigelse og fornyet godkendelse

I konkordperioden kan leverandøren og kommunen gensidigt opsige 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 forholdene i serviceniveau og dermed ydelse kræver, at der skal gennemføres en sædvanlig godkendelsesprocedure svarende til proceduren i forbindelse med fornyelse/godkendelse 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.

3. Ophævelse og ekstraordinær opsigelse

Såfremt en part i væsentlig grad mistlykkes sine forpligtelser, kan den anden part ophæve kontrakten med øjeblikkelig virkning eller – efter eget valg – opsiges kontrakten med forbeholdt varsel.

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

Der betragtes endvidere afledt som væsentlig mistlykheds, hvis en leverandør kommer i økonomiske vanskeligheder, herunder etablerer forfalden gæld til det offentlige af et sådant omfang, at det pågældende ikke ville være blevet godkendt som leverandør, hvis oplysningerne havde foreligget på godkendelsesstøttestykket.

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

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

En oplysning af kontraktens er ikke til hinder for, at kommunen tillige kræver erstatning.

9. Sikkerhedsstillelse

Til sikring af leverandørens opfyldelse af kontraktens skal denne gennem et anerkendt pengeinstitut/forretningskreditinstituttet, senest 14 dage efter godkendelsen stille en gæssel på 25.000 kr.

Realiserer Holstebro Kommune sikkerhedsstillelsen, oplysender kommunen skriftligt leverandøren og sikkerhedsstillelsen om begyndelsen for, at gæsselen er gjort gældende og størrelsen af det berøvede beløb. Beløbet udbetales til Holstebro Kommune inden 10 hverdage, efter kravet er stillet.

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

10. Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold

Godkendelsen af leverandøren og dermed kontraktens kan ikke overføres uden forudgående samtykke fra kommunen. Såfremt den bestemmelses indfyldelse i leverandørens virksomhed overgår til en ny ejer, kræves ligeledes forudgående samtykke fra kommunen.

10.1 Underleverandører

Det er tilladt den gældende leverandør at anvende underleverandører.

Det stilles samme betingelser til en underleverandør, som til den gældende virksomhed. Den gældende virksomhed er i alle forhold sammen med underleverandøren ansvarlig over for kommunen særligt, om opgaver udføres af underleverandører eller af leverandøren selv.

Såfremt leverandøren eller kontraktens indgåelse ønskes at bemynde anden leverandører, 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 tilsvarende dokumenter.

11. Force majeure

I det omfang udføres kommunale byggearbejder, som leverandøren ikke er færdig over, såsom køg, toiletanlægster, støjbar, som ikke skyldes leverandørens egne forhold, lockout eller anden force majeure, forbeholder leverandøren i at opfylde de forpligtelser, han i nævnte forbindelse har påtaget sig, forudsat der ikke indtræder, og kommunen er ikke berettiget til at gøre indlydende forbeholdninger 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 forsinkelse dens erklæring.

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

Det bemærkes, at det ikke betragtes som force majeure, hvis snestøj, glat fersk eller lignende væsentliggør trafikforholdene.

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

12. Værneting og lovgrundlag

Værneting er i alle tilfælde Føden i Hvidovre. Lovgrundlag er i alle tilfælde dansk lov.

13. Fortrolighed

Parterne (kommunen og leverandøren) anerkender, at de har modtaget eller igennem kontraktforholdet vil modtage oplysninger om den anden part og dennes virksomhed, samt en af betroede personer, jf. i øvrigt bestemmelserne om fortrolighed i denne kontrakt.

14. Pris og honorar

Priserne, som leverandøren afregner efter, fastsættes en gang om året i overensstemmelse med Socialministeriets krav herom. Priserne godkendes af revisionen i den Byrådets regnskabsafregning.

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 omkostningsregning. Kommunen er forpligtet til at oplyse leverandøren om dette 3 måneder før årsafregningen.

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

15. Ændringer i kontrakten – tilpasning

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