



**Morsø Kommune**  
Frit valg på ældreområdet  
Godkendelse af leverandører  
August 2010

# 1. 1 Indledning

## 1.1. Baggrund

Folketinget har den 29. maj 2002 indført frit leverandørvalg på ældreområdet. Hermed får den enkelte modtager, der er tildelt personlig pleje, praktisk bistand og mad, mulighed for selv at vælge hvilken leverandør, der skal udføre opgaven. Leverandørerne kan være private virksomheder eller kommunens egen leverandør af service og omsorg.

For at tilbyde sig som leverandør til de visiterede modtagere af personlig pleje, praktisk bistand og mad i Morsø Kommune, skal alle potentielle leverandører ansøge herom og efterfølgende godkendes af Morsø Kommune. Alle leverandører (også kommunens eget leverandørkorps) skal leve op til de krav og det serviceniveau, som Morsø Kommune har formuleret for ældreområdet.

Dette dokument beskriver Morsø Kommunes krav til godkendelsesprocessens form og indhold og giver et samlet og indledende billede til den opgave, som potentielle leverandører står overfor på ældreområdet i Morsø Kommune.

## 1.2. Hvilke opgaver er omfattet af frit valg

De brugere, som er *visiterede* til hjælp i Morsø Kommune, kan frit vælge leverandører indenfor følgende hovedområder:

- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk hjælp
- Madservice

Morsø Kommune *vurderer* brugerens individuelle behov for hjælp. Omfanget af hjælpen indenfor ovennævnte kategorier afhænger af denne individuelle vurdering og efterfølgende konkrete afgørelse.

Frit valg omfatter ikke beboere i plejeboliger og ældrecentre.

## 1.3. Materialets opbygning

Dette dokument indeholder følgende afsnit:

**Kapitel 2** beskriver ældreområdet i Morsø Kommune og den fremtidige kommunale organisering på området.

**Kapitel 3** beskriver de generelle forventninger og krav, som Morsø Kommune har til kommende leverandører på ældreområdet. Herudover henvises til relevante bilag vedrørende kvalitetskrav og serviceniveau

**Kapitel 4** beskriver de formelle krav, procedurer og tidsfrister, der gælder for Morsø Kommunes godkendelsesproces.

**Bilagsoversigt** sammenfatter de bilag, der knytter sig til kravsmaterialet, godkendelsesproceduren og kontraktmaterialet.

## 2. Ældreområdet i Morsø Kommune

Der er cirka 21.835 indbyggere i Morsø Kommune. Pr. 1. januar 2010 var der 4.047 personer over 67 år i kommunen. Heraf har ca. 60 % bopæl i Nykøbing området, mens de resterende ca. 40 % er ligeligt fordelt i områderne Nordmors og Sydmors.

Pleje, omsorg og praktisk bistand til ældre medborgere med behov herfor er organisatorisk forankret i en afdeling. Indenfor denne afdeling, leveres hjælpen til hjemmeboende i dagtimer med udgangspunkt i 3 lokalområder, mens hjælpen i aften- og nattetimerne har en central base.

### Opgavernes omfang

Morsø Kommune har opgjort det nuværende brugergrundlag i kommunen. Pr. maj 2010 fordelte opgaverne sig således:

	Brugere	Timer/portioner
Personlig pleje (varig hjælp)	184	2,68 t/uge i gsn.
Praktisk bistand (varig hjælp)	323	0,44 t/uge i gsn.
Personlig pleje og praktisk bistand (varig hjælp)	354	5,83 t/uge i gsn.
Mad leveret i hjemmet (Oplysninger ultimo maj 2010)	280	1206 portioner hovedretter pr. uge i gsn. og 527 portioner biretter pr. uge i gsn.
Mad afhentet (Oplysninger ultimo maj 2010)	1	6 portioner hovedretter pr. uge i gsn. og 6 portioner biretter pr. uge i gsn.

### Forventninger til et kommende samarbejde

Morsø Kommune har mange års erfaring med at levere hjælp, pleje og omsorg til de af kommunens medborgere, som har et behov herfor. Morsø Kommune vil gerne invitere de private leverandører til at deltage i dette arbejde.

Først og fremmest vil vi gerne give vores ældre medborgere valgfrihed og medindflydelse på den hjælp, som de er tildelt. Men vi arbejder også løbende med at udvikle vores eget tilbud til de ældre. Morsø Kommunes ældrepleje er i dag velfungerende, effektiv og kende-tegnet ved høj kvalitet og tilfredse kunder. Vi ser positivt på et samarbejde med eventuelle kommende private leverandører, fordi vi tror, at vi kan lære noget af hinanden.

Den kvalitet, som den enkelte bruger oplever i mødet med leverandøren, afhænger af mange forhold. Høj kvalitet i de leverede ydelser afspejler blandt andet et tæt samarbejde mellem dem, der bestiller ydelsen, og dem der skal levere den. Dette samspil har indtil nu været nemt at styre og justere, fordi kommunikationen er foregået indenfor den samme organisation. Når der kommer flere leverandører ændres dette, og der er behov for et nyt syn på samarbejdsrelationerne mellem bestiller og udfører.

Vi har forsøgt at præcisere en række formelle krav, som alle leverandører skal leve op til. Kravene er beskrevet i en række bilag, og det er vores mål, at disse beskrivelser giver et billede af vores serviceniveau, og de krav der stilles til den kvalitet, som brugeren skal opleve, når opgaverne bliver udført. Vi har samtidig beskrevet, hvordan de medarbejdere, som brugeren møder – uanset om de er private eller kommunale - skal optræde i mødet med brugeren. Det har vi gjort, fordi det er Morsø Kommunes ansvar, at brugeren altid får en behandling kendetegnet ved respekt og tillid.

Men formelle beskrivelser skaber ikke i sig selv garantier for et godt samarbejde. Det er vores opfattelse, at samarbejdet mellem Morsø Kommune og leverandørerne på ældreområdet skabes gennem dialog og en *fælles vilje* til at løse eventuelle problemer, der måtte opstå i et samarbejde.

Morsø Kommune vil gerne bidrage til at et velfungerende samarbejde mellem Morsø Kommune og leverandører på ældreområdet bygger på:

- Dialog
- Gensidig respekt
- Tillid

For at sikre dette har Morsø Kommune etableret en samarbejdsmodel baseret på tæt dialog mellem kommunen og leverandørerne (jf. bilag C i kontraktmaterialet). Det er Morsø Kommunes forventning, at alle kommende leverandører indgår i samarbejdet med baggrund i ovennævnte værdier og forventninger.

### 3. Godkendelsesprocedure

Dette kapitel beskriver de formkrav og procedurer, som knytter sig til godkendelsen af leverandører i Morsø Kommune. Alle leverandører skal overholde disse krav for at komme i betragtning som leverandører til kommunens medborgere.

#### Godkendelse fire gange årligt

Af vejledning nr. 94 af 5. december 2006 fremgår det, "at Kommunalbestyrelsen er forpligtet til inden for rimelig tid at forholde sig til alle ansøgninger om godkendelse. Kommunalbestyrelsen kan vælge at udmelde frister for, hvornår og hvor ofte der skal tages stilling til ansøgninger om godkendelse. Der bør som minimum tages stilling til indkomne ansøgninger én gang i kvartalet".

Morsø Kommune indbyder leverandører til godkendelse fire gange årligt. Morsø Kommunes godkendelsesprocedure gælder også for potentielle leverandører, som i forvejen er godkendt af en anden kommune, idet Morsø Kommune skal sikre sig, at de leverandører, som kommunen indgår kontrakt med, kan leve op til de krav, der gælder for Morsø Kommune. Morsø Kommunes godkendelsesmateriale sendes til alle, som henvender sig.

Ansøgningsfristen for materiale der ønskes vurderet til godkendelse er 1. januar, 1. april, 1. juni og 1. oktober.

#### Hvilket materiale skal anvendes

For at ansøge om godkendelse som leverandør på ældreområdet i Morsø Kommune skal potentielle leverandører anvende en standard disposition for deres ansøgning. Det gør det nemmere for os at vurdere det indkomne materiale, og I får nemmere ved at give de oplysninger, som er nødvendige for behandling af godkendelsesansøgningen.

Der skal anvendes Socialministeriets fritvalgsblanket, som gratis kan hentes elektronisk på [www.virk.dk](http://www.virk.dk), hvor den enten printes og udfyldes i hånden eller udfyldes elektronisk og sendes via mail med digitalt signatur til adressen: [fritvalg@morsoe.dk](mailto:fritvalg@morsoe.dk).

Herudover skal leverandørerne gennemlæse og forholde sig til de bilag, der er knyttet til dette dokument. Dette er *vigtigt*, idet bilagene beskriver Morsø Kommunes serviceniveau, samt de krav der stilles til leverandørerne på Morsø Kommunes ældreområde. I ansøgningen om godkendelse og den efterfølgende dialog med potentielle leverandører, er det et krav, at leverandøren er bekendt med dette materiale og kan bidrage aktivt med forslag til opgavens løsning.

## **Bindingsperiode**

Godkendelsesprocessen kan betragtes som en tilbudsproces, hvor den afgivne anmodning er at betragte som et tilbud med de forpligtelser, der gælder ved en sædvanlig udbudsforretning.

De potentielle leverandørers anmodning om godkendelse skal være bindende i 3 måneder gældende fra fristen for indlevering af anmodning. Når en kontrakt er indgået, er de i kontrakten anførte opsigelsesfrister gældende. (Jf. bilag 1: Kontrakt med bilag)

## **Praktiske forhold vedrørende anmodning om godkendelse**

Anmodning om godkendelse skal som nævnt følge standarddispositionen herfor. Anmodningen med relevante bilag skal afleveres i 3 eksemplarer til følgende adresse:

Morsø Kommune  
Omsorg og Pleje  
Jernbanevej 7  
7900 Nykøbing  
Mrk. "Anmodning om godkendelse – Frit valg "

Eller indsendes via den elektroniske postkasse: [fritvalg@morsoe.dk](mailto:fritvalg@morsoe.dk) som tømmes umiddelbart efter den 1. januar, 1. april, 1. juni og 1. oktober.

Vi vil efterfølgende bekræfte, at vi har modtaget anmodningen.

## **Spørgsmål og supplerende oplysninger**

Alle henvendelser og spørgsmål vedrørende godkendelsesmateriale og godkendelsesproceduren skal mærkes "Spørgsmål vedrørende frit valg" og skal ske skriftligt til denne adresse:

Morsø Kommune  
Omsorg og Pleje  
Jernbanevej 7  
7900 Nykøbing Mors

Alle henvendelser vil blive besvaret skriftligt og fremsendt til alle de potentielle leverandører, som på det pågældende tidspunkt har henvendt sig til kommunen.

## **Godkendelse - det videre forløb**

Efter anmodningsfristens udløb vurderer Morsø Kommune de indkomne anmodninger på baggrund af det skriftligt fremsendte materiale. Herefter indkaldes ansøgere, der opfylder de skriftlige krav, hver især til et dialogmøde. På møderne vil Morsø Kommune vurdere, hvilke overvejelser leverandørerne har i forhold til opfyldelsen af de stillede krav. Herudover vil den skitserede samarbejdsmodel blive gennemgået, og Morsø Kommune vil gennemgå det skitserede kontraktudkast for leverandørerne.

På baggrund af dialogmøderne vil Morsø Kommune tilbyde de leverandører, som opfylder kommunens krav endelig optagelse i kommunens vifte af leverandører. Der vil efterfølgende blive indgået skriftlige kontrakter med udgangspunkt i det kontraktmateriale med tilhørende bilag, som er vedlagt dette dokument.

Den endelige tidsplan for godkendelsesproceduren vil blive fastlagt og udmeldt, når antallet af potentielle leverandører kendes.

De omkostninger og ressourcer, som potentielle leverandører anvender i forbindelse med udarbejdelse af godkendelsesansøgning, efterfølgende dokumentationsopgaver, mødeaktivitet med videre, er Morsø Kommune uvedkommende.

## **Fremtidige godkendelser**

De indgåede kontrakter har en løbetid på 1 år fra indgåelsestidspunktet. På baggrund heraf vil kommunalbestyrelsen træffe beslutning om eventuelle justeringer af ordningen, herunder de fremtidige kontraktvilkår.

Senest 2 måneder forud for kontraktens udløb, vil kommunen anmode leverandørerne om at tilkendegive, hvorvidt de ønsker at fortsætte som leverandører i en ny kontraktperiode. Denne proces er beskrevet i standardkontrakten jf. bilag 1: Kontrakt med bilag.

## **Kommunen som leverandør**

Morsø Kommune leverer pleje, praktisk bistand og mad til de visiterede brugere på samme vilkår som eventuelle øvrige leverandører. Det betyder, at kommunens leverandørenhed skal leve op til de samme krav som alle andre leverandører!

For at sikre dette har Kommunalbestyrelsen i Morsø Kommune godkendt kommunens leverandørenhed på baggrund af de kriterier, som er skitseret i de heri nævnte bilag.



## **4. Bilagsoversigt**

Der knytter sig følgende bilag til dette dokument:

Bilag 1: Kontrakt med bilag A – I.

Bilag 2: Socialministeriets fritvalgsblanket, som gratis kan hentes via [www.virk.dk](http://www.virk.dk)

## BILAG 1



# Morsø Kommune

## Kontraktmateriale

Personlig pleje og praktisk bistand  
August 2010

# K O N T R A K T

## 1. Parterne

Undertegnede Morsø Kommune i det følgende benævnt kommunen, og medundertegnede (Leverandørens navn) i det følgende kaldet leverandøren, har indgået nedenstående aftale om levering af (ydelsen).

## 2. Opgaven og omfang

Opgaven omfatter følgende ydelser:

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| Praktisk bistand                              | <input type="checkbox"/> |
| Personlig pleje og omsorg                     | <input type="checkbox"/> |
| Praktisk bistand og personlig pleje og omsorg | <input type="checkbox"/> |

Godkendelse til at yde personlig pleje og praktisk hjælp medfører, at leverandøren er forpligtet til at yde den pågældende service hos alle borgere i de områder, godkendelsen omfatter (dog undtaget plejeboliger og § 192 plejehjem).

Kontrakten har en løbetid på 1 år fra indgåelsestidspunktet.

Kontrakten er gældende for en periode begyndende fra den 1. mdr. 201x til den 31. mdr. 201x.

Leverandører af pleje er forpligtet til at kunne levere pleje 24 timer i døgnet alle ugens dage. Leverandører af praktisk hjælp er kun forpligtet til at levere hjælpen på hverdage i tidsrummet kl. 08.00-16.00.

Leverandører, som ønsker at fortsætte som godkendt leverandør, skal på kommunes opfordring og med et varsel på 2 måneder forud for kontraktens udløb tilkendegive, om de ønsker at fortsætte som leverandører efter kontraktens udløb.

### 3. Kontraktgrundlag

Aftalen består af nærværende kontrakt med følgende bilag:

Bilag A:	Almindelige betingelser
Bilag B:	Særlige betingelser
Bilag C:	Kommunikation og samarbejde
Bilag D:	Takt og tone
Bilag E:	Enhedspriser excl. moms
Bilag F:	Kvalitetsstandard vedr. personlig pleje
Bilag G:	Kvalitetsstandard vedr. praktisk hjælp
Bilag H:	Kvalitetsstandard vedr. Centralkøkkenet Skovparken
Bilag I:	Information til brugerne

### 4. Enhedspriser

Følgende enhedspriser excl. moms er gældende for kontrakten:

<b>Ydelse</b>	<b>Kr. pr. time</b>
Praktisk hjælp	Se bilag E
Personlig hjælp i dagtimerne (Mandag til fredag imellem kl. 06.00 - 17.00)	Se bilag E
Personlig hjælp på ubekvemme tider (Dage og tider udover ovenstående)	Se bilag E

### 5. Regulering

Regulering af de under punkt 4 nævnte priser sker een gang årligt jf. servicelovens bestemmelser.

Reguleringer af de under punkt 4 aftalte priser, kan herudover kun ske på grundlag af kommunalbestyrelsens beslutning om ændringer af ydelsernes indhold og omfang. Sådanne reguleringer kan kun ske med 6 måneders varsel.

Ifølge lov om social service kan Kommunalbestyrelsen undtagelsesvis revidere priskravene, inden der er gået et år. Det kan være nødvendigt, hvis det konstateres, at de stillede priskrav til en eller flere ydelser ikke er i overensstemmelse med de faktiske omkostninger ved leverancen af den eller de pågældende ydelser. Ekstraordinære ændringer i kvalitetsstandarder herunder kvalitetskravene eller forventede effektiviseringer kan også begrunde en revision af priskravet inden 1 år.

## 6. Afregning og de beregnede priser

Timerpriserne dækker omkostningerne forbundet ved at levere en time hos brugerne. De beregnede priser omfatter samtlige direkte og indirekte omkostninger, der er forbundet med udførelse af opgaverne, herunder (men ikke begrænset hertil):

- lønomkostninger
- sociale omkostninger
- administration
- transport
- redskaber og maskiner
- forsikringer
- ledelse og tilsyn
- uddannelse af eget personale

Leverandørerne afregnes efter den faktisk leverede tid.

Betalingen erlægges månedsvis bagud i forhold til præsteret ydelse. Betaling finder sted på grundlag af leverandørens faktura, hvoraf faktisk leveret tid hos den enkelte borger fremgår. Betalingsfristen (forfaldsdato) er 30 dage fra modtagelsesdato.

Finder kommunen, at et krævet beløb ikke er forfaldet, skal der straks gives leverandøren skriftlig meddelelse herom.

I tilfælde af uenighed om en faktura skal kommunen betale tilgodehavender, som parterne er enige om.

Erlægger kommunen ikke betalingen i rette tid, er leverandøren berettiget til fra forfaldsdatoen at kræve morarenter efter rentelovens bestemmelser jf. bekendtgørelse nr. 743 af 4. september 2002, eller senere bekendtgørelser.

## 7. Forsikring

Leverandøren og eventuelle underleverandører skal have tegnet de lovpligtige og nødvendige forsikringer, herunder erhvervs- og produktansvarsforsikring, der sikrer borgere, medarbejderne og kommunen mod skader og andet tab opstået ved leverandørens og dennes medarbejders handlinger eller undladelser. Jfr. standardansøgning om godkendelse.

## 8. Sikkerhedsstillelse

Til sikkerhed for kontraktmæssig levering af kontraktydelserne stilles der en bankgaranti. Bankgarantien fremsendes til Morsø Kommune senest 14 dage efter modtagelse af Morsø Kommunes tilsagn om godkendelse. Bankgarantien udgør ved kontraktens indgåelse kr. 50.000. Efterfølgende skal leverandøren hvert 1/2 år fremvise en bankgaranti på kr. 50.000 + 10 % af den gennemsnitlige månedlige afregning, som leverandøren har haft med Morsø Kommune i det forudgående 1/2 år.

## 9. Ophavsret

Kommunen har ophavsret til samtlige dokumenter, der er udarbejdet i forbindelse med opgaven. Eventuel brug af materialet i anden forbindelse kræver kommunens tilladelse.

## 10. Opsigelse

Aftalen kan af kommunen opsiges med 3 måneders varsel, såfremt kommunalbestyrelsen måtte vælge at sende opgaven i udbud.

Leverandøren kan opsiges denne kontrakt når som helst med et varsel på 4 måneder gældende fra den 1. i en måned.

Herudover gælder de opsigelsesfrister og varsler, som er angivet i **Bilag A: Almindelige betingelser**.

Twistigheder om forståelsen af kontrakten løses jævnfør **punkt 6 i Bilag A: Almindelige betingelser**.

## 11. Stempelpligt

Eventuel stempelpligt påhviler kommunen.

Til kontrakten hører følgende bilag:

- Bilag A: Almindelige betingelser
- Bilag B: Særlige betingelser
- Bilag C: Kommunikation og samarbejde
- Bilag D: Takt og tone
- Bilag E: Enhedspriser excl. moms
- Bilag F: Kvalitetsstandard vedr. personlig pleje
- Bilag G: Kvalitetsstandard vedr. praktisk hjælp
- Bilag H: Kvalitetsstandard vedr. Centralkøkkenet Skovparken
- Bilag I: Information til brugerne

### Underskrift

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

\_\_\_\_\_  
Dato                      Morsø Kommune

\_\_\_\_\_  
Dato                      Leverandøren

Morsø Kommune  
Omsorg og Pleje  
August 2010

## **Bilag A:**

### **12. Generelt**

Nedenstående almindelige betingelser er gældende for leverancen af (ydelsen) til Morsø Kommune.

Medmindre andet er angivet, indbefatter beløbsangivelser ikke merværdiafgift (moms).

Alle dokumenter affattes på dansk og alle betegnelser med hensyn til mønt, mål og vægt er danske. Forhandlinger, herunder på møder, skal foregå på dansk. Hvis der tillige udfærdiges dokumenter på et andet sprog, og der er uoverensstemmelser i forhold til den danske tekst, gælder den danske tekst.

Retsforholdet skal i det hele taget behandles efter dansk rets regler.

### **13. Leverandørens tilbud (anmodning)**

I tilfælde af samarbejde mellem flere leverandører, skal samtlige deltagere opfylde almindelige betingelser.

### **14. Aftalen**

Aftale om godkendelse og levering træffes ved indgåelse af kontrakt.

### **15. Overdragelse af rettigheder og forpligtigelser m.v.**

Leverandørens rettigheder og forpligtigelser i henhold til nærværende betingelser kan ikke - helt eller delvist - overdrages til andet firma uden kommunens skriftlige samtykke. Så længe aftalen ikke er opfyldt, kan leverandøren ikke transportere beløb, der tilkommer ham, medmindre en sådan transport foreligger i form af sikkerhed for krav, der hidrører fra levering af ydelser i henhold til aftalen.

Kommunen er berettiget til helt eller delvist at overdrage rettigheder og forpligtigelser i henhold til aftalen til en stats- eller kommunalt ejet virksomhed eller anden offentlig myndighed.



Leverandøren skal efter kommunens anmodning udstede sådanne dokumenter, som vil være nødvendige for en sådan hel eller delvis overdragelse af kommunens rettigheder og forpligtigelser i henhold til aftalen. En sådan overdragelse skal i øvrigt ikke øge leverandørens forpligtigelser eller ansvar i henhold til aftalen.

### **15.1 Underleverandører**

Det er tilladt den godkendte leverandør at anvende underleverandører, som forinden er godkendt af Morsø Kommune. 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.

Hvis der i forbindelse med ansøgning ønskes godkendelse af eventuelle underleverandører, skal der for underleverandøren ske udfyldelse af alle relevante punkter i frit valgsblanketten.

Hvis 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. I givet fald underretter kommunen skriftligt leverandøren herom og iværksætter godkendelsesproceduren.

### **15.2 Kontraktens ophør**

Ved ophør af kontrakten skal leverandøren til kommunen aflevere:

- Notater, som er udarbejdet i forbindelse med opgaveløsningen
- Sagsoplysninger vedrørende den enkelte bruger, som er indhentet i forbindelse med opgaveløsningen
- Øvrige informationer som er relevant for opgaveløsningen
- Evt. nøgler, udlånt materialer og hjælpemidler mv.

## **16. Sikkerhed**

Til sikkerhed for kontraktmæssig levering af kontraktydelserne stilles der en bankgaranti. Bankgarantien fremsendes til Morsø Kommune senest 14 dage efter modtagelse af Morsø Kommunes tilsagn om godkendelse. Bankgarantien udgør ved kontraktens indgåelse kr. 50.000. Efterfølgende skal leverandøren hvert ½ år fremvise en bankgaranti på kr. 50.000 + 10 % af den gennemsnitlige månedlige afregning, som leverandøren har haft med Morsø Kommune i det forudgående ½ år.

Sikkerheden frigives 3 måneder efter sidste afregning, med mindre kommunen forinden skriftligt har fremsat krav om afhjælpning af mangler. I så fald frigives sikkerheden, når manglerne er afhjulpet.

Hvis kommunen ønsker udbetaling i henhold til den stillede sikkerhed, skal dette skriftligt og samtidigt meddeles leverandøren og garanten, med nøje angivelse af arten og omfanget af den påståede misligholdelse samt størrelsen af det krævede beløb.

Sikkerheden tjener til fyldestgørelse af alle krav, som kommunen har i anledning af aftale-forholdet, herunder krav vedrørende eventuelle ekstraarbejder, skader på tredjemands ejendom og tilbagebetaling af for meget udbetalt kontraktsum.

Ethvert erstatningskrav eller lignende, som kommunen måtte have overfor leverandøren, skal ikke være begrænset til sikkerhedsstillelsens beløb.

## **17. Forsikring**

Leverandøren og eventuelle underleverandører skal have tegnet de lovpligtige og nødvendige forsikringer, herunder erhvervs- og produktansvarsforsikring, der sikrer borgere, medarbejderne og kommunen mod skader og andet tab opstået ved leverandørens og dennes medarbejders handlinger eller unkladelser. Jf. standardansøgningen. Leverandøren skal på anmodning dokumentere, at forsikringerne er i kraft.

## **18. Leverancens udførelse**

Ingen af parterne har ret til uden den anden parts samtykke at give tredjemand kundskab om sådanne teknisk eller handelsmæssige oplysninger, som den anden part skriftligt ved aftalens indgåelse eller senere har angivet at være fortrolige, medmindre dette er nødvendigt som følge af offentligt påkrav.

### **18.1 Leverancens omfang: Love og bestemmelser**

Leverancen skal have det omfang, som er aftalt mellem parterne, og som er nærmere beskrevet i de specifikationer og beskrivelser, som indgår i aftalen.

Leverandører af personlig pleje og omsorg forpligtiger sig til at kunne levere pleje i 24 timer af døgnet alle ugens 7 dage.

Leverandører af praktisk bistand er kun forpligtet til at levere hjælpen på hverdage i tidsrummet 8.00 – 16.00.

Leverancen skal udføres i henhold til de love, forskrifter og bestemmelser som er gældende, herunder de lovgivningsmæssigt fastsatte arbejdsmiljøkrav m.v.

Leverandøren skal udføre sådanne ændringsarbejder, som skyldes ændringer i ufravigelig lovgivning, forskrifter eller bestemmelser, der finder anvendelse på leverancen eller i den almindeligt accepterede fortolkning heraf, som har fundet sted efter kontraktindgåelsen. Bestemmelserne under ændringer finder anvendelse på sådanne ændringsarbejder.

### **18.2 Tilkaldelse af kommunen og leverandør**

Kommunen og leverandøren skal overfor hinanden angive, hvortil henvendelse kan ske, og hvorfra kommunen, henholdsvis leverandørens eller dennes stedfortræder, skal kunne tilkaldes.

Hvis leverandøren er bosat i udlandet, eller bosætter sig der efter aftalens indgåelse, skal leverandøren opgive en person med bopæl eller hjemsted her i landet, der kan foretage økonomisk bindende dispositioner på leverandørens vegne, og med hvem alle forhandlinger på leverandørens vegne kan føres med bindende virkning.

### **18.3 Ændringer i aftalen**

Kommunen kan, indtil leverancen har fundet sted, med de begrænsninger, som er fastsat i dette punkt, forlange ændringer i den aftalte leverances omfang og udførelse.

Krav om ændringer fremsættes skriftligt overfor leverandøren. Kravet skal indeholde en nøjagtig beskrivelse af den ønskede ændring. Leverandøren skal straks skriftligt bekræfte modtagelsen af kravet.

Snarest muligt efter at have modtaget kravet om ændring eller efter selv at have fremsat forslag om ændring skal leverandøren give kommunen skriftlig meddelelse om, hvorvidt og hvorledes ændringen kan udføres, samt om den ændring i kontraktsummen, leveringstiden og andre kontraktvilkår, som følger af denne ændring.

Leverandøren skal endvidere give kommunen en sådan meddelelse, når ændringer i love og bestemmelser, medfører ændringsarbejder.

Leverandøren har ikke pligt til at opfylde kommunens krav om ændringer, før parterne skriftligt har indgået aftale om ændringernes virkning i forhold til de aftalte priser, leveringstiden og eventuelle andre kontraktvilkår.

Kan parterne ikke nå til enighed om de kontraktlige konsekvenser af sådanne ændringsarbejder, skal leverandøren udføre arbejdet efter de for aftalen gældende priser, indtil parterne når til enighed, eller kontrakten ophæves.

## **19. Ansvar**

### **19.1 Ansvar for mangler**

Kommunen skal give skriftlig meddelelse om mangler til leverandøren uden ugrundet ophold efter, at manglen har vist sig. Meddelelsen skal indeholde en beskrivelse af, hvorledes manglen ytrer sig. Såfremt der er grund til at tro, at manglen kan medføre risiko for skade, skal reklamation ske straks.

Efter at have modtaget skriftlig meddelelse skal leverandøren afhjælpe manglen uden ugrundet ophold.

Såfremt leverandøren ikke inden rimelig tid opfylder sine forpligtigelser, efter at have modtaget skriftlig meddelelse, kan kommunen skriftlig give leverandøren en sidste frist for opfyldelse. Er forpligtigelserne ikke opfyldt inden udløbet af den fastsatte frist, kan kommunen antage en anden leverandør til at udføre arbejdet, forudsat at dette gøres på en fornuftig og rimelig måde.

Såfremt den opståede mangel er væsentlig, og leverandøren ikke foretager afhjælpningen uopholdeligt, kan kommunen hæve aftalen ved skriftlig meddelelse til leverandøren.

### **19.2 Ansvar og risiko**

Begge parter er - med de ændringer, som måtte følge af bestemmelserne i leveringsaftalen - ansvarlige over for hinanden for omkostninger vedrørende leverancen, som ved fejl eller forsømmelser fra den ene parts side måtte være påført den anden part.

Leverandøren hæfter endvidere for skader sket på tredjemands ejendom.

## **20. Misligholdelse**

### **20.1 Kommunens hæveret**

Såfremt leverandøren ikke overholder leveringsaftalen, er kommunen berettiget til at hæve denne aftale såfremt misligholdelsen er væsentlig og af afgørende betydning. I tilfælde af leverancens forsinkelse forbeholder kommunen sig ret til at hæve leveringsaftalen, såfremt forsinkelsen er væsentlig og af afgørende betydning. Såfremt forsinkelsen kun angår delleverance, er kommunen alligevel berettiget til at hæve leveringsaftalen, også for så vidt angår de øvrige leverancer. Såfremt en forsinkelse er forudset, og leverandøren ikke, efter forudgående meddelelse fra kommunen, straks foretager sådanne skridt, der er nødvendige for at kunne opfylde leveringsaftalen uden forsinkelse, er kommunen straks berettiget til at hæve leveringsaftalen.

## **20.2 Leverandørens hæveret**

Leverandøren kan opsig kontrakten når som helst med et varsel på 4 måneder gældende fra den 1. i en måned.

Såfremt kommunen ikke overholder leveringsaftalen, er leverandøren berettiget til at hæve aftalen såfremt misligholdelsen er væsentlig og af afgørende betydning.

## **20.3 Force majeure**

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

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

## **20.4 Konkurs, betalingsstandsning, tvangsakkord m.v.**

Ved en parts konkurs kan den anden part straks hæve aftalen i det omfang konkurslovens regler ikke er til hinder derfor. Hvis boet har ret til at indtræde i aftalen i medfør af konkurs-lovens regler, skal boet efter forespørgsel indenfor en tidsfrist på 5 arbejdsdage give meddelelse om, hvorvidt det vil indtræde.

Reglen i 1. afsnit gælder tillige ved en parts betalingsstandsning, eller hvis der åbnes forhandling om tvangsakkord, eller partens økonomiske forhold i øvrigt viser sig at være således, at parten må antages at være ude af stand til at opfylde leveranceaftalen. Hæveretten er dog betinget af, at parten ikke har stillet - eller på den anden parts opfordring ikke straks stiller - betryggende sikkerhed for aftalens opfyldelse.

Er en part et aktie- eller anpartsselskab, kan den anden part hæve leveranceaftalen, hvis dette kræves opløst af Erhvervs- og Selskabsstyrelsen (Overregistrator). Bestemmelsen finder ikke anvendelse, hvis parten inden 10 arbejdsdage fra fremkomsten af påkrav fra den anden part dokumenterer, at betingelserne for selskabets opløsning ikke er til stede, eller hvis parten stiller fuldstændighed sikkerhed for aftalens opfyldelse.

## **20.5 En leverandørs død**

Dør en leverandør, er dødsboet og arvingerne berettiget til at indtræde i leveranceaftalen, jf. dog 3. afsnit. Det samme gælder leverandørens ægtefælle, der hensesidder i uskiftet bo.

Indtrædelsesretten er betinget af, at der enten er eller bliver stillet betryggende sikkerhed for aftalens opfyldelse.

Ved leverandørens død er indtrædelsesretten tillige betinget af, at der udpeges en leder af produktionen, som kommunen ikke kan fremsætte berettigede indvendinger imod. Er leverancen af en sådan særlig karakter, at det som følge af leverandørens død ikke kan forventes behørigt færdigleveret, kan indtræden ikke finde sted.

## **21. Tvister**

### **21.1 Voldgift**

Skulle der opstå uenighed om forståelsen af nærværende aftale eller i det hele taget som følge af de i nærværende bestemmelser m.v. skabte forhold, påhviler det parterne at søge uenigheden fjernet ved indbyrdes imødekommende forhandlinger, idet parterne skal efterleve aftalen, indtil afgørelse foreligger enten ved forhandling eller voldgift.

Fører disse forhandlinger ikke til enighed, kan stridsspørgsmålet ikke indbringes for domstolene, men kan af enhver af parterne indbringes for en voldgiftsret.

Til denne voldgiftsret vælger hver af parterne sin voldgiftsmand. Opmanden, som skal være dommer, udpeges af retspræsidenten for den retskreds, hvorunder Morsø Kommune hører.

Klageren vælger først sin voldgiftsmand og giver modparten skriftlig meddelelse om valget, hvorefter denne vælger sin voldgiftsmand senest 14 dage derefter. Sker dette ikke, udpeges denne voldgiftsmand af retspræsidenten for den retskreds, hvorunder Morsø Kommune hører.

Parterne har adgang til hver at afgive to skriftlige indlæg. Tidsfristerne herfor fastsættes af opmanden.

Grundlaget for voldgiftsrettens behandling af sagen skal bl.a. være:

- nærværende almindelige bestemmelser
- instruks aftalt mellem parterne
- samt øvrigt materiale

Voldgiftsrettens kendelse er endelig, og voldgiftsretten fastsætter en tidsfrist for kendelsens opfyldelse. Voldgiftsretten fastsætter desuden fordeling af sagens omkostninger.

Morsø Kommune  
Omsorg og Pleje  
August 2010

## **Bilag: B.**

### **22. Generelle forhold**

Følgende generelle forhold skal iagttages i forbindelse med arbejdet som leverandør på ældreområdet i Morsø Kommune.

#### **22.1 Vurdering og tildeling af hjælp**

Alt visiteret hjælp (med hjemmel i Lov om social service) til brugere i eget hjem sker efter en konkret individuel vurdering foretaget af en medarbejder fra kommunens vurderingsgruppe. Det er udelukkende kommunens vurderingsgruppe, der kan aftale og iværksætte ydelser i forhold til brugeren. Undtaget herfor er de situationer, som er nævnt i **Bilag C: Kommunikation og samarbejde**. På baggrund af vurderingsgruppens vurdering af brugerens individuelle behov træffes en konkret afgørelse, som meddeles brugeren. Efterfølgende "bestilles" de aftalte ydelser hos den af brugeren valgte leverandør. Ydelserne bestilles med angivelse af en samlet tidsramme. Det er indenfor denne ramme, at ydelserne skal leveres.

#### **22.2 Levering og omfang**

Leverandøren skal kunne levere ydelser i hele Morsø Kommune og overholde de krav til beredskab og levering, som er angivet i kontraktmaterialet.

De godkendte leverandører er ikke garanteret et vist minimum af ydelserne.

Når kommunen skal betale for en ydelse udført af en leverandør, er det alene - medmindre andet er klart aftalt, den mellem kommunen og brugeren indgåede aftale, som er udgangspunktet, for betalingen.

De anførte beskrivelser af serviceydelser, herunder angivelse af frekvenser, den vejledende tidsnorm m.v., er udtryk for kommunens aktuelle serviceniveau. Kommunen forpligter sig til at varsle ændringer i serviceniveauet (serviceydelser, frekvenser og de vejledende tidsnormer m.v.) mindst 3 måneder forud. Ændringer i serviceniveauet, der foretages som følge af lovgivningsmæssige krav herom, er ikke omfattet af varslingsfristen. Såfremt der i øvrigt i aftalens løbetid gennemføres lovindgreb, der medfører væsentlige ændringer i de forudsætninger, der ligger til grund for kontrakten, har hver af parterne ret til at kræve genforhandling af kontraktens vilkår samt, om nødvendigt, forhandling om ophør af kontrakten i utide. Kommunen kan til enhver tid indføre brugerbetaling, jf. retningslinierne i aftalen mellem regeringen og Kommunernes Landsforening, uden at dette ændrer på betalingsvilkårene parterne imellem.

### **23. Brugernes rettigheder**

Brugeren skal have mulighed for at få indsigt i alle oplysninger, der er registreret (på papir eller elektronisk) vedrørende brugeren selv. Der henvises i øvrigt til Retssikkerhedslovens § 43, stk. 2, hvoraf fremgår, at "når en myndighed overlader opgaver efter Aktivloven eller Serviceloven til andre end offentlige myndigheder, er disse omfattet af reglerne i Forvaltningsloven og Offentlighedsloven i henhold til den opgave, der udføres".

Leverandøren kan ikke opsigte en aftale med en bruger.



Brugeren skal altid - uanset ordninger, der sigter på at fastholde brugeren over en længere periode - have mulighed for at vælge en anden leverandør (kommunen eller den private leverandør). Efter brugerens anmodning om skift af leverandør kan skiftet ske med 30 dages varsel. I særlige tilfælde kan kommunen dog godkende brugerens ønske om skift af leverandør med kortere varsel. Leverandøren kan ikke kræve ekstra betaling i denne forbindelse.

Brugeren skal have mulighed for at fravælge en bestemt medarbejder, såfremt der ligger et lovligt/sagligt kriterium til grund herfor. Medarbejdere kan derfor ikke fravælges med henvisning til køn, etnisk oprindelse med videre.

## 24. Personaleforhold

### 24.1 Krav til leverandørens medarbejdere

Alle leverandørens medarbejdere skal opfylde kommunens krav til etik, hvad angår optræden og påklædning. For en uddybning heraf henvises til **Bilag D: Takt og tone**.

Medarbejdere med brugerkontakt skal kunne tale og skrive et forståeligt dansk.

Leverandørens medarbejdere har tavshedspligt jf. den borgerlige Straffelovs § 152. Alle leverandørens ansatte og eventuelt underleverandørers ansatte skal underskrive en tavshedserklæring.

Lovgivningens regler om meddelelsespligt skal opfyldes. Det betyder, at samtlige leverandørers medarbejdere har en meddelelsesforpligtelse i forhold til kommunen. De nærmere bestemmelser herom er beskrevet i **Bilag C: Kommunikation og samarbejde**.

Når der skal udveksles personlige oplysninger mellem kommunen og den private leverandør, kan det kun ske med brugerens klare samtykke. Dette sker ved underskrift på aftalen mellem kommunen og brugeren. Brugernes samtykke er en forudsætning for valget af en privat leverandør.

Medarbejderen skal kunne fritages for arbejde, hvis der er personlige relationer – eksempelvis naboskab/familie – mellem medarbejderen og brugeren.

Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra brugerne.

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

### 24.2 Uddannelseskrav til leverandørens medarbejdere

Det er et krav, at den private leverandørs medarbejdere, der skal løse opgaver i forbindelse med personlig pleje og omsorg enten har en SOSU-uddannelse eller en uddannelse svarende til den tidligere hjemmehjælperuddannelse dvs. et 4 eller 7 ugers kursus. Herudover skal medarbejderen have kendskab til brugerens behov og opgavens omfang

samt generelt leve op til de generelle krav for takt og tone, som kommunen har formuleret. (Jf. **Bilag D: Takt og tone**).

For leverandører af praktisk bistand stilles der ikke særlige uddannelsesmæssige krav. Det er dog en forudsætning, at medarbejderne kender brugernes behov og opgavens omfang, samt lever op til de generelle krav for takt og tone, som kommunen har formuleret. (Jf. **Bilag D: Takt og tone**).

Leverandørerne kan undtagelsesvis i forbindelse med afvikling af ferie anvende uddannet personale som afløsning for det faste personale.

### **24.3 Særligt om Social- og sundhedsuddannelsen**

Efter lov om grundlæggende Social- og sundhedsuddannelser inden for bistands-, pleje- og omsorgsområdet m.v., jf. lovbekendtgørelse nr. 688 af 20. juli 1994 om sundhedsuddannelser, påhviler det kommunen at ansætte elever efter behovet for uddannet personale. Eleverne skal gennemgå et skole- og praktikforløb.

For de leverandører, der ønsker godkendelse, gælder, at de så vidt muligt skal påtage sig en uddannelsesforpligtelse svarende til leverandørens andel af den samlede arbejdsmængde. Det er Social- og Sundhedsskolen, der foretager godkendelse af en arbejdsplads som praktikplads, hvilket sker efter nærmere retningslinier herfor.

Det er på nuværende tidspunkt ikke muligt for en privat leverandør, at blive godkendt som uddannelsessted, men bliver der senere mulighed herfor, kræver kommunen, at leverandøren søger godkendelse som praktikplads.

Morsø Kommune vil ikke udelukke leverandører, såfremt de ikke er godkendt som praktikplads, men vil kræve, at den pågældende leverandør tager foranstaltninger til at blive godkendt som praktikplads, samt kræve dokumentation herfor.

Når muligheden for uddannelse hos private leverandører bliver en realitet, vil kommunens udgangspunkt om optagelse af elever ske, når leverandøren opnår en opgavemængde, svarende til 8 – 9 fuldtidsstillinger vedrørende personlig pleje. Der vil herefter blive indkaldt til forhandling omkring elevuddannelse mellem kommunen og den pågældende leverandør.

## **25. Tilbud om ansættelse af kommunalt personale**

Det er usikkert i hvilket omfang, det bliver nødvendigt at overdrage personale fra kommunen til den private leverandør. Kommunen tager udgangspunkt i Lov om lønmodtagernes retstilling ved virksomhedsoverdragelse.

## **26. Udvidet løngaranti**

For alle nuværende fastansatte medarbejdere gælder, at hvis / når en overdragelse bliver nødvendig, må løn- og ansættelsesvilkår ikke blive forringet. Det gælder i hele kontraktperioden.

Hvis medarbejderen efter den kommunale overenskomst har en timeløn, som er højere end den, der udbetales efter den af selskabet ønskede overenskomst, ydes pågældende et tillæg svarende til forskellen. Alle fremtidige lønstigninger kan modregnes i tillægget, indtil dette er bortfaldet. Herefter udbetales alene løn efter den for selskabet gældende overenskomst.

Som fastansatte betragtes alle andre end vikarer, jobtilbudspersoner og andre med tidsbegrænset ansættelse.

## **27. Socialt kapitel.**

Der stilles krav om, at leverandøren, uanset hvilke organisationer, der er indgået overenskomster med, vederlagsfrit (ud over det offentlige tilskud) kan leve op til den mellem Kommunernes Landsforening og KTO indgåede rammeaftale om socialt kapitel. Aftalen kan udleveres til leverandøren efter anmodning.

Der stilles herunder bl.a. krav om, at leverandøren giver mulighed for løbende beskæftigelse af en eller flere personer på særlige vilkår, der forholdsmæssigt svarer til antallet af personer, beskæftiget på en tilsvarende måde i Morsø Kommunes hjemmepleje. Det drejer sig om følgende områder:

- Flexjob
- Arbejdsprøvning, revalidering m.v.
- Jobtræning i aktivperioden
- Andre social- og arbejdsmarkedsordninger

I forbindelse med opstarten af frit leverandørvalg, fritages den private leverandør, i en periode på 1 år, for fuld forpligtelse vedrørende ansættelse af personer på særlige vilkår.

Efter 1. år af frit leverandørvalg tages det op til vurdering, om den private leverandør har et tilstrækkeligt kundegrundlag til at gøre forpligtelserne gældende.

Procedure for opfyldelse af kravene om ansættelse på særlige vilkår aftales med Løn- og personalekontoret i Morsø Kommune.

## **28. Særlige bestemmelser**

Følgende særlige bestemmelser skal iagttages i forbindelse med udførelsen af arbejdet indenfor ældreområdet i Morsø Kommune.

### **28.1 Kommunikation og samarbejde**

Morsø Kommune vægter en aktiv dialog højt, og det forventes derfor, at leverandøren afsætter den nødvendige tid til dette. Princippet og ønsket om dialog gælder for såvel det løbende samarbejde omkring opgavernes udførelse som det overordnede samarbejde mellem kommunen og leverandøren. Leverandøren forpligter sig herudover til at overholde de forventninger og procedurer for samarbejdet, som Morsø Kommune har skitseret i **Bilag C: Kommunikation og samarbejde**.

## **28.2 Arbejdets tilrettelæggelse og planlægning**

Leverandøren skal sikre, at arbejdet udføres i overensstemmelse med de kvalitetskrav og det serviceniveau, som Morsø Kommune har fastsat **jf. Bilag F - H: Kvalitetsstandarder**.

Leverandøren aftaler de praktiske forhold omkring leveringstidspunkter med brugeren indenfor de krav, som Morsø Kommune har fastsat i ovennævnte kvalitetsstandarder.

Leverandører af praktisk bistand er kun forpligtet til at levere ydelsen i tidsrummet 8.00 – 16.00 på hverdage. Leverandøren skal kunne træffes telefonisk af brugeren og kommunen i dette tidsrum.

Leverandører af personlig pleje og omsorg er forpligtiget til at levere de aftalte ydelser 24 timer i døgnet alle ugens dage. Leverandører af pleje og omsorg skal kunne træffes telefonisk af brugeren og kommunen 24 timer i døgnet alle ugens dage.

Leverandøren af personlig pleje og omsorg skal udpege en kontaktperson, der knyttes til den enkelte bruger. Navn, telefonnummer og træffetider på kontaktpersonen skal meddeles brugeren skriftligt via stamarket.

Leverandøren forpligter sig til at indgå aktivt i et løbende samarbejde omkring leveringen af de aftalte ydelser. Leverandøren skal herunder overholde den samarbejdsaftale, der er vedlagt i **Bilag C: Kommunikation og samarbejde** og herunder de koordineringsmæssige forpligtigelser, der er beskrevet i forhold til de øvrige samarbejdsparter på ældreområdet.

Leverandøren skal sikre, at hjælpen leveres i overensstemmelse med de trufne afgørelser, så brugerne ikke mærker til eventuelle problemer, der måtte være i forhold til ledelse af eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren. Leverandøren skal sikre et beredskab, der tager højde herfor.

## **28.3 Dokumentation og registrering**

Leverandøren forpligtiger sig til at anvende Morsø Kommunes nuværende registrerings- og kommunikationssystem på ældreområdet. Morsø Kommune anvender CSC Scandihhealth's omsorgssystem.

De nærmere retningslinier for brugen af omsorgssystemet udleveres og aftales i forbindelse med underskrivelsen af denne kontrakt.

Morsø Kommune stiller omsorgssystemets journal til rådighed for leverandøren. Leverandøren forpligter sig til at indgå i et undervisningsforløb i brugen af omsorgssystemet.

Forløbet tilrettelægges af Morsø Kommune, men leverandøren afholder alle udgifter forbundet med medarbejdernes deltagelse heri.

Leverandøren skal sikre, at de nødvendige tekniske forudsætninger for brugen af omsorgssystemet er til rådighed. Dette omfatter blandt andet adgang til internettet samt accept af kommunens retningslinier og regler for EDB-sikkerhed.

#### 28.4 De beregnede priser

De beregnede priser omfatter samtlige direkte og indirekte udgifter - dvs. bruttopriser -, der er forbundet med udførelse af opgaverne, herunder (men ikke begrænset hertil):

- lønomkostninger
- sociale omkostninger
- administration
- transport
- redskaber og maskiner
- forsikringer
- ledelse og tilsyn
- uddannelse af eget personale

#### 28.5 Information til brugeren

Morsø Kommune skal i samarbejde med leverandøren udarbejde det informationsmateriale, som skal udleveres til borgerne i Morsø Kommune. Ved godkendelse skal leverandøren udarbejde et tekstafsnit til informationsmaterialet (max. 1 A-4 side) materialet skal som minimum indeholde:

- En kort beskrivelse af virksomheden.
- En kort beskrivelse af de ydelser, som virksomheden godkendes til at levere til brugerne.
- En kort beskrivelse af de ydelser, som virksomheden evt. tilbyder som ekstraydelser. Det er **ikke tilladt** at tilbyde andre ydelser end de heri beskrevne.

For at sikre en ensartet og sammenlignelig information, har Morsø Kommune udarbejdet en standard for den information, som udleveres til brugeren (jf. **Bilag I: Information til brugerne**). Informationsmaterialet udleveres til brugeren af medarbejdere fra kommunens vurderingsgruppe.

#### 28.6 Leverandørens kvalitetssikring

Leverandøren skal beskrive, hvorledes leverandøren vil arbejde med kvalitetssikring af de ydelser, der leveres. Leverandøren skal foreslå, hvordan resultatet heraf rapporteres til kommunen og leverandørens kvalitetssikring, indgår herefter i den samlede kvalitetsopfølgning.

Leverandørens kvalitetssikring skal som minimum indeholde et formaliseret system for eventuelle klager og reklamationer. Leverandørens registreringer skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, så gentagelsestilfælde undgås.

## **Bilag C:**

Morsø Kommune har mange års erfaring med levering af hjælp, pleje og omsorg til de af kommunens medborgere, som har et behov herfor. Morsø Kommune vil gerne invitere private leverandører til at indgå i dette arbejde, og vi vil bidrage positivt til et samarbejde omkring løsningen af opgaverne.

For at sikre at samarbejdet med leverandørerne på ældreområdet baseres på dialog, gensidig respekt og tillid har Morsø Kommune udarbejdet en samarbejdsmodel. Samarbejdsmodellen er beskrevet i dette bilag.

### **29. Det overordnede samarbejde**

For at sikre en tæt kommunikation mellem Morsø Kommune og leverandørerne afholdes der to gange årligt et dialogmøde. På mødet deltager fra Morsø Kommune chefen for Omsorg og Pleje og relevante medarbejdere. Fra leverandørerne deltager relevante ledere af leverandørens virksomhed samt en repræsentant fra den daglige drift.

På dialogmøderne behandles alle emner af overordnet og principiel karakter. Morsø Kommune orienterer omkring tiltag på området af relevans for leverandørerne, og leverandørerne kan orientere om relevante tiltag, der har indflydelse på samarbejdet eller udviklingen indenfor området. Det er målet, at dialogmøderne skal sikre en systematisk dialog og opsamling af positive eller mindre positive erfaringer indenfor samarbejdet mellem Morsø Kommune og leverandørerne.

### **30. Det konkrete samarbejde**

Ældreområdet er kendetegnet ved en række mere eller mindre komplekse pleje og omsorgsopgaver. Kvalitet i opgaveløsningen forudsætter derfor en tæt kommunikation mellem dem, der bestiller de aftalte ydelser og dem, der leverer de aftalte ydelser i brugerens hjem. Morsø Kommune forventer, at kommunikationen mellem bestiller (vurderingsgruppen) og leverandørerne er forankret i:

- Tillid
- Gensidig respekt
- Involvering og engagement

En forudsætning for kvalitet i praksis er derfor at:

- Leverandøren altid sætter sig grundigt ind i de forudsætninger, som den konkrete hjælp er bevillet ud fra. Forudsætningerne er beskrevet i det materiale, som sendes elektronisk til leverandøren. Materialet beskriver både de tildelte ydelser og omfanget heraf og baggrunden for vurderingsgruppens afgørelse. Det er en forudsætning for en målrettet levering af den aftalte hjælp, at leverandørens personale som udfører hjælpen, har læst dette materiale og forstår betydningen heraf. Hvis der er tvivl eller spørgsmål vedrørende afgørelsen, skal vurderingsgruppen kontaktes forud for iværksættelsen af hjælpen.
- Leverandøren sikrer sig, at leveringen af hjælpen koordineres med de øvrige samarbejdsparter, som arbejder indenfor ældreområdet eksempelvis hjemmesygepleje, terapeuter, sygehus, læger med videre. Det betyder i praksis, at leveringen af den bevilligede hjælp skal tilrettelægges, således at aftalte tidsfrister i forbindelse med eksempelvis træning, lægebesøg, hjemmesygepleje og så videre kan overholdes. Leverandøren har derfor ansvaret for, at hjælpen tilrettelægges og koordineres i forhold til brugerens øvrige behov. Særlige aktiviteter i form af træning og sygepleje er angivet under bemærkninger i ydelsesblokkende.
- Leverandøren sikrer og deltager aktivt i de nødvendige tilbagemeldinger i forbindelse med indlæggelse på sygehus, dødsfald eller andre uforudsete hændelser.
- Afvikling af brugerens eventuelle ferie koordineres mellem leverandør og bruger. Leverandøren skal sikre, at ferie registreres som en aflysning af den aftalte hjælp.

### **30.1 Underretningspligt**

Alle, der indgår i et samarbejde med brugeren, har en forpligtelse til at observere og vurdere brugerens situation og behov. Leverandøren er forpligtet til at underrette kommunens myndighedsfunktion, hvis brugeren selv tilkendegiver eller observeres at have problemer eller ændringer i behov (fx behov for hjælp til mad, pleje, nye eller ændrede hjælpemidler, træning, aktiviteter). Samme forpligtelse gælder, hvis leverandøren observerer, at brugeren har fået det bedre.

Leverandøren skal uopholdeligt underrette kommunen om:

- Alvorlige svigt - hvis brugeres grundlæggende behov for omsorg, pleje eller praktisk hjælp ikke er tilgodeset, eller hvis en bruger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb.
- Alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse (herunder eksempelvis indlæggelse, afbestilling af aktiviteter, træning, mad og dødsfald).
- Leverandøren skal omgående underrette kommunen om alle større uheld eller ulykker af hensyn til besvarelse af forespørgsler fra pårørende, presse osv. Henvendelse af generel eller principiel karakter sendes til kommunen.

Manglende overholdelse af underretningspligten anses som misligholdelse af kontrakten.

### **30.2 Morsø Kommune vurderer og afgør indhold og omfang i hjælpen**

Morsø Kommune har det overordnede ansvar for, at de ydelser, som tildeles brugeren, passer til dennes behov. Det er kommunens vurderingsgruppe, der foretager de konkrete individuelle vurderinger af brugerens behov og på den baggrund heraf træffer en afgørelse om indhold og omfang i hjælpen. Det betyder i praksis, at:

- Leverandører ikke kan iværksætte hjælp, der falder uden for de tildelte ydelser og det tildelte omfang af tid. Undtaget herfor er de situationer, hvor brugeren ønsker at benytte reglerne om fleksibel hjemmehjælp (**jf. Bilag F og G: Kvalitetsstandarder vedr. personlig pleje og praktisk hjælp**) samt særlige akutte forhold.
- Hvis leverandøren finder, at der er behov for mere eller mindre hjælp, skal leverandøren kontakte vurderingsgruppen. Leverandøren skal iværksætte denne hjælp, men hjælpen som iværksættes på grund af ændrede behov honoreres ikke førend, at vurderingsgruppen har truffet en ny afgørelse.
- Leverandøren skal respektere vurderingsgruppens afgørelser og skal ved tvivl herom kontakte vurderingsgruppen via advis eller telefon.
- Iagttage og efterleve den procedure for kommunikation der er beskrevet i figuren herunder.



### 30.3 Akutte behov

Ved særligt akutte forhold (pludselig sygdom hos brugeren, hospitalsindlæggelser og lignende) som indtræffer uden for vurderingsgruppens arbejdstid, skal følgende procedurer følges:

- Der tilkaldes en kommunal hjemmesygeplejerske, som foretager den nødvendige vurdering af brugerens behov. Hjemmesygeplejersken kan beslutte iværksættelse af den nødvendige hjælp, indtil en medarbejder fra vurderingsgruppen har mulighed for på førstkommande hverdag at vurdere brugerens behov.
- Hvis det ikke er muligt på grund af situationens akutte karakter at tilkalde en hjemmesygeplejerske, foretager leverandørens personale en vurdering af behovet for hjælp (eksempelvis ledsagelse til sygehus). Herefter iværksættes hjælpen, og vurderingsgruppen kontaktes med henblik på en vurdering af brugerens situation den førstkommande hverdag.

Det skal understreges, at det vigtigste i akutte situationer, er brugerens behov og ikke de formelle kommandoveje.

### 30.4 Beredskab og erstatningshjælp

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den truffe afgørelse, så brugere af hjælp ikke mærker til de problemer, der måtte være i forhold til ledelse eller tilrettelæggelse af arbejdet hos leverandøren.

Leverandøren erklærer, at der stilles kvalificerede og tilstrækkelige ressourcer til rådighed, således at leverancerne kan foregå uforstyrret ved fravær i forbindelse med fx ferie, kursus, sygdom m.v. og personaleafgang.

#### **Aflysninger fra leverandøren:**

For så vidt angår ydelserne inden for **pleje**, 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.

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,

- senest 5 hverdage herefter levere erstatningshjælp i forhold til rengøringsydelser

- senest samme dag levere erstatningshjælp i forhold til hjælp til tøjvask - medmindre
- brugeren klart tilkendegiver et andet ønske
- senest samme dag levere erstatningshjælp i forhold til hjælp til indkøb - medmindre
- brugeren klart tilkendegiver et andet ønske
- samt foretage registrering i samarbejdsbogen

### **Aflysninger fra brugeren:**

Leverandøren har krav på afregning, hvis brugeren selv aflyser hjælpen efter kl. 12.00 dagen inden hjælpen skulle have været leveret.

Aflysninger, der meddeles før kl. 12.00 dagen inden hjælpen skal leveres, honoreres ikke. Brugers krav på et erstatningsbesøg, når brugeren selv aflyser efter kl. 12.00, 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.

### **30.5 Nødkald**

Nedenstående krav gælder kun for leverandører af pleje.

Hos de brugere, der har installeret nødkald, går kaldende direkte til den leverandør, som brugeren har valgt.

Det er leverandørens pligt at følge op på alle alarmer og nødkald. Leverandøren skal besvare disse ved

- selv at sende hjælp til den pågældende bruger (hovedregel)
- at rekvirere sygeplejerske (i tilfælde af behov for hjemmesygeplejedydelser)
- at kontakte "alarmcentralen 112", såfremt nødkaldet har en karakter, der kræver det

Hvis nødkaldet ikke besvares af den private leverandør, viderestilles kaldet til ældreområdet i Morsø Kommune.

Hvis der sker viderestilling af et kald, som leverandøren har pligt til at besvare, men hvor leverandøren undlader at gøre dette, skal leverandøren give en skriftlig begrundelse over for kommunen inden for 7 dage.

Hvis der to gange inden for 30 dage sker viderestilling af kald, som leverandøren har pligt til at besvare, men hvor leverandøren undlader at gøre dette, 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.

## 31. Driftsmøder

For at sikre en tæt kontakt og dialog mellem vurderingsgruppen og de udførende leverandører afholdes der driftsmøder efter behov.

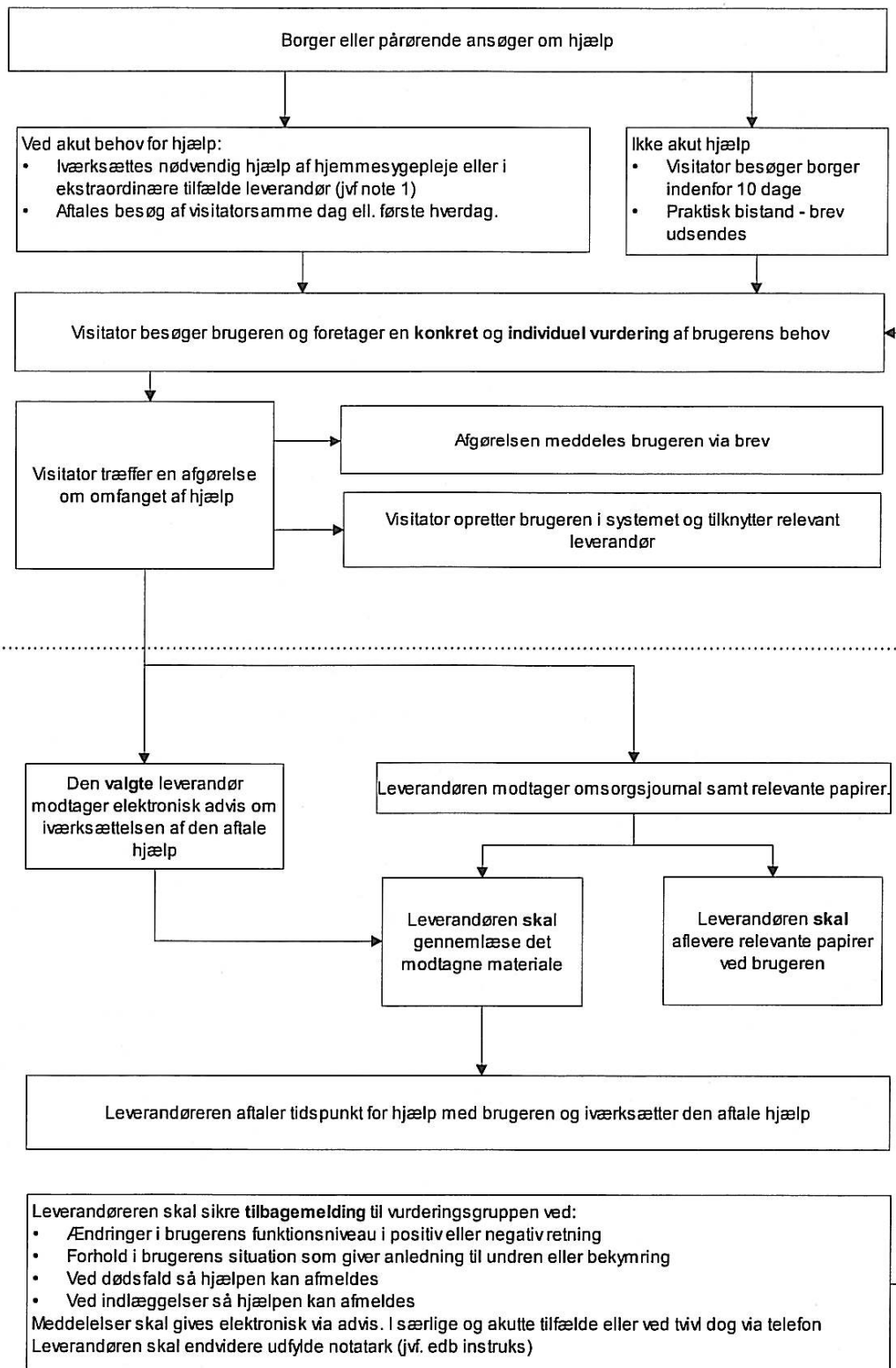
## 32. Forretningsgang for samarbejde

Med baggrund i ovenstående beskrivelser af det konkrete samarbejde er arbejdsgangen og arbejdsdelingen mellem bestiller og leverandører skitseret herunder.

Den skitserede arbejdsgang regulerer rammerne for det normale og daglige samarbejde og kommunikation mellem bestiller og leverandør. Arbejdsgangen er baseret på og forankret i de overordnede hensyn og forudsætninger, som er beskrevet i afsnittene herover.

Bemærk venligst at:

- Kommunikation mellem bestiller og leverandør, som udgangspunkt foregår elektronisk via avis fra omsorgssystemet.
- Leverandøren skal aflevere relevante papirer fra omsorgsjournalen til brugeren.
- Leverandøren skal iagttage tilbagemeldingsforpligtigelsen.



**Bilag D:**

# **Takt og tone**

for ansatte  
på ældreområdet

Ældreområdet i Morsø Kommune er i dag præget af brugerindflydelse og brugerkultur. I den forbindelse er det væsentligt, at du som medarbejder ved, hvad du skal være opmærksom på, fordi:

- Du er en del af ældreområdet, og du er dens ansigt udadtil.
- Vi forventer, at du er loyal over for Morsø kommunes politiske beslutninger.

Denne pjece siger noget om, hvilke forventninger vi har til dig som medarbejder i forhold til:

- ❖ **mødet med brugeren**
- ❖ **ansvar/kompetence**
- ❖ **tavshedspligt**

Disse vejledende retningslinier er godkendt af Hovedsamarbejdsudvalget på ældreområdet i Morsø Kommune.

### **Mødet med brugeren**

Når du møder brugeren, skal du gøre, hvad du kan for, at det bliver et ligeværdigt møde. Derfor skal du være venlig, lyttende, imødekommende, udvise situationsfornemmelse og kunne vejlede.

Vær opmærksom på at holde privatliv og arbejdsliv adskilt. Det gælder både ved telefonkontakt og direkte brugerkontakt.

Hver gang du møder en bruger, er det naturligt at hilse.

Første gang du møder brugeren i dennes hjem, giver du hånd og præsenterer dig ved for- og efternavn. Navneskiltet vises første gang, du møder op i brugers hjem, eller når brugeren beder om det.

### **”De” eller ”du”**

Det er vigtigt, at du bruger din situationsfornemmelse og i hvert enkelt tilfælde vurderer, om den rette tiltaleform er ”De” eller ”du”, og om det er for- eller efternavn. Hvis du er i tvivl, så spørg brugeren.

### **Sproget**

Brug et pænt, sobert og forståeligt sprog. Udtryk dig klart og tydeligt, så I undgår misforståelser.

## **Påklædning**

Vælg en neutral og hensigtsmæssig påklædning. Husk, at du kan have mange forskellige arbejdsstillinger. Du kommer, især ved pleje, meget tæt på brugeren. Dit tøj skal være rent, pænt og helt. Langt hår skal samles/sættes op. Hvis du bruger tørklæde, må det ikke dække ansigtet, og det må ikke være til gene for arbejdet.

## **Hygiejne**

Vær altid velsoigneret og hav ikke for lange negle. Vask hænder ved opgaveskift.

Af hensyn til sikkerheden og hygiejnen bæres aldrig ur, ringe og armbånd i forbindelse med pleje og køkkenarbejde.

## **Rygning og alkohol**

Hensynet til ældreområdet brugere og til kollegerne betyder, at du ikke må være påvirket af alkohol, rusmidler eller lignende på arbejdspladsen.

Du må ikke ryge i en brugers hjem. Der henvises i øvrigt til den overordnede personalepolitik i Morsø kommune.

## **Ansvar og kompetence**

Retningslinier får du noget at vide om ved din introduktion. Nye retningslinier holder vi dig løbende orienteret om. Det er dit ansvar at kende de forskellige retningslinier inden for de forskellige arbejdsopgaver. I øvrigt skal du kende dit ansvarsområde og din kompetence. Hvis du er i tvivl, så spørg din nærmeste leder.

Det er et fælles ansvar, at din og dine kollegers tid bruges bedst muligt. Det gøres lettere ved at udvise fleksibilitet og samarbejdsvilje.

## **Tavshedspligt**

Som medarbejder på ældreområdet, har du tavshedspligt. Ved ansættelsen er du blevet gjort bekendt med reglerne for tavshedspligt for medarbejdere ansvar ved Morsø kommune.

Tavshedspligten er en forudsætning for at kunne etablere og fastholde den nødvendige tillid mellem brugeren og medarbejderen på ældreområdet.

Brud på tavshedspligten er strafbart og kan medføre øjeblikkelig afskedigelse. Tavshedspligten ophører ikke ved ansættelsens ophør.

Ved brug af kommunikationsudstyr (telefon, radio, fax, kald, e-mail m.m.) skal du være særligt opmærksom ved videregivelse af følsomme oplysninger om brugerne.

Vær ligeledes opmærksom på ikke at videregive oplysninger om dine kolleger. Du må ikke søge oplysninger om brugere eller pårørende, som du ikke har brug for i dit arbejde.

### **Meddelelsespligt**

Du har pligt til at videregive oplysninger om brugere eller kolleger til din overordnede, når disse oplysninger har betydning for arbejdets udførelse.



Hvis der er oplysninger i denne pjece, du er i tvivl om eller gerne vil have uddybet, så snak med din nærmeste leder.

Morsø Kommune  
Omsorg og Pleje  
Marts 2003



## Bilag E:

Enhedspriserne excl. moms for nedennævnte ydelser i Morsø Kommune kan ses på fritvalgsdatabasen via dette link: [www.fritvalgsdatabasen.dk](http://www.fritvalgsdatabasen.dk)

### Ydelse

- Praktisk hjælp
- Personlig hjælp i dagtimerne  
(Mandag til fredag imellem kl. 06.00 - 17.00)
- Personlig hjælp på ubekvemme tider  
(Dage og tider udover ovenstående)

**Bilag F:**



**Morsø Kommune**

**Social og Sundhed**

**KVALITETSSTANDARD  
FOR  
PERSONLIG PLEJE**

Godkendt, den 30. april 2012.

## Hvad er ydelsens lovgrundlag?

Lov om Social Service § 83

## Hvilken ydelse er omfattet?

Hjælp til personlig pleje.

## Hvad er formålet med ydelsen?

Hjælpen til den personlige pleje skal betragtes som hjælp til selvhjælp, dvs. som supplerende hjælp til opgaver, som borgeren midlertidigt eller varigt er ude af stand til eller kun vanskeligt kan udføre på egen hånd.

Ydelserne udføres i respekt for den enkelte borgers personlige grænser, værdighed og selvbestemmelse, og hjælpen planlægges så sammenhæng og fleksibilitet tilstræbes.

*”Indsatsen bør have som primært mål at gøre modtageren i stand til at klare sig selv. Hvis dette ikke er muligt, bør indsatsen sigte mod at gøre modtageren i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt.*

*Disse mål kan bl.a. fremmes ved, at modtageren og hjælperen arbejder sammen om at udføre de forskellige opgaver, således at modtageren i videst muligt omfang selv deltager aktivt i opgaveudførelsen.”*

*(Uddrag fra :”Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)*

## Hvem kan modtage ydelsen?

Borgere der midlertidigt eller varigt har behov for hjælp eller støtte til personlig pleje.

*”Ved vurderingen af det konkrete behov for hjælp skal kommunen bedømme ansøgerens samlede situation.*

*(Uddrag fra: ”Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)*

## Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?

Hjælp til personlig pleje kan omfatte følgende ydelser:

### **Personlig hygiejne**

- Vask og tørring
- Ansigts barbering.
- Tand- og protesebørstning.
- Frisering.
- Rensning og klipning af negle efter behov.
- Hjælp til at få lagt make-up i mindre omfang.
- Observation af huden og hudpleje.
- Aftørring af håndvask efter personlig pleje

Bemærk:

I forbindelse med nedre toilette skal der anvendes engangsklude, som borgeren selv anskaffer og betaler.

### **Bad:**

Hjælp til bad tilbydes som hovedregel én gang ugentligt. Bad omfatter brusebad eller sengebade.

*I forbindelse med bad aftørres for vand og fugt:*

- på gulv og vægge i brusekabine efter personlig pleje.

### **Hårvask:**

Hårvask tilbydes som hovedregel én gang ugentligt.

*Hårvask kan i øvrigt omfatte:*

- Oprulning eller tørring af hår.

### **På- og afklædning:**

#### **Personlige hjælpemidler:**

Tilbydes efter behov:

- Brillen pudses dagligt
- Høreapparat renses én gang ugentligt – batterier skiftes ved behov.
- Arm- og benprotese renholdes og der observeres for tryk.
- Hjælp til at få støttekorset på og / eller af.
- Hjælp til kompressionsbind eller støttestrømper.

#### **Hjælp til toiletbesøg**

Herunder også hjælp til:

- Skiftning af ble.
- Tømning og skiftning af urinpose eller stomipose.
- Tømning af urinkolbe / toiletspand / bækken
- Aftørring af toilet.

#### **Hjælp til forflytninger / lejring**

#### **Ernæring:**

Herunder hjælp til:

- At anrette mad og drikke
- At indtage mad og drikke
- Tilberede morgenmad, samt mellemmåltider
- Smøre mad
- Opvarme færdigretter i mikroovn

#### **Ledsagelse:**

Som hovedregel vil ledsagelse blive aftale med netværket.

Ved akut indlæggelse, undersøgelse og behandling kan tilbydes ledsagerordning efter konkret og individuel vurdering.

#### **Anden hjælp, omsorg eller støtte:**

Tilbydes som hovedregel kun i forbindelse med den daglige bevilgede hjælp.

Herudover kan der visiteres enkelttydelser ud fra en individuel vurdering af modtagerens behov (ofte midlertidigt).

Ydelsen kan omfatte:

- Samtale og samvær
- Hjælp til at strukturere hverdagen.

### Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?

- Klipning af hår/skæg.
- Klipning af problematiske tånegle (f.eks. ved sukkersyge og dårligt blodomløb).  
Der henvises til fodspecialist.

### Fleksibilitet i ydelserne

Borgerne der modtager hjælp efter § 83 kan vælge at bytte de visiterede ydelser til andre ydelser.

Arbejdsmiljølovens bestemmelser skal dog altid overholdes.

#### Afgrænsning

*Adgangen til at erstatte tildelte ydelser med andre ydelser er underlagt visse begrænsninger:*

- *Hvis modtageren af hjælp ønsker at bytte imellem personlig og praktisk hjælp, forudsætter det, at den pågældende er blevet tildelt begge ydelsesformer.*
- *Bytteretten skal holdes indenfor den visiterede tidsramme.*
- *”Det er det udførende personale, der i den konkrete situation fagligt vurderer hvorvidt det er forsvarligt at fravælge de tildelte behovsbestemte ydelser til fordel for andre ydelser”.*

*”Hvis modtageren vedvarende fravælger visiterede ydelser til fordel for andre ydelser, skal myndigheden vurdere, om der er sammenhæng mellem behov og de tildelte ydelser, og om der er grundlag for at ændre afgørelsen”.*

*(Uddrag fra: ”Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)*

Hvis borgeren fravælger visiterede ydelser 3 gange i træk, vurderes borgerens behov på ny.

### Ydelsens omfang og leverandørens muligheder for levering af ekstra ydelser

Hjælpens omfang angives i visitationens afgørelse.

Udover ydelsen som Morsø Kommune har tildelt borgeren, kan de private leverandører tilbyde borgeren tillægsydelser mod en egenbetaling. Tillægsydelser skal aftales skriftligt mellem leverandøren og borgeren, og borgeren skal på forhånd kende pris og omfang for den aftalte ydelse.

Det er kun tilladt at levere tillægsydelser, som på forhånd er beskrevet i leverandørens informationsmateriale.

## Valg af leverandør

I henhold til fritvalgsordningen i "Lov om Social Service", kan der vælges mellem:

- Morsø Kommune
- Godkendt privat leverandør
- Modtagerens eget valg af hjælper

## Morsø Kommunes kvalitetskrav

Den bevilgede hjælp vurderes efter behov og justeres løbende.

*"Ved ændringer i modtagerens behov eller det generelle serviceniveau skal der ske en re-visitation af modtageren"*

*(Uddrag fra: "Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)*

## Leverancesikkerhed

Iværksættelse af hjælpen til personlig pleje kan ske samme dag, og skal ske indenfor 5 hverdage fra afgørelsen om bevilling af hjælp er truffet.

Vurderingsgruppen sender borgerens afgørelsesskema til den valgte leverandør samme dag, som afgørelsen er truffet.

Leverandøren skal udpege en kontaktperson til borgeren. Navn og telefonnummer til kontaktpersonen skal være angivet klart og tydeligt i borgerens omsorgsjournal.

I weekenden leveres de visiterede ydelser, men i reduceret omfang. Den personlige pleje udføres, men bad, hudpleje, hårvask/frisering og neglepleje udføres kun i nødvendigt og begrænset omfang. Der udover udføres andre opgaver som opfølgning, pårørende kontakt, psykisk pleje og omsorg, støtte og vejledning og pædagogiske opgaver i meget lille omfang.

## Afgørelse

Herudover er følgende frister og krav gældende:

- Ved akut behov for hjælp, igangsættes denne inden for samme døgn som behovet er opstået.
- Hjælp til personlig pleje kan ikke aflyses af hjemmeplejen.
- Ved ændring af tidspunkt for levering af ydelsen på mere end 1 time, gives der telefonisk besked til borgeren.
- Ændringer i valg af leverandør skal altid varsles med én måned før ændringen kan iværksættes.

Leverandøren skal tilstræbe sammenhæng i leveringen af hjælpen. Leverandøren skal derfor tilstræbe at det i videst muligt omfang, er de samme hjælpere, som varetager ydelsen overfor borgeren.

## Tavshedspligt

Personale ansat i Morsø Kommune og godkendte private leverandører er omfattet af tavshedspligt og meddelelsespligt.

## **Morsø Kommunes kvalitetskontrol**

Kvalitetskontrol varetages af vurderingsgruppen.

- Der gennemføres en registrering af afvigelser, ligesom der gennemføres kontrol af kvalitet og kvantitet af bevilligede ydelser.

Herudover afholdes der jævnlige dialogmøder mellem leverandører og vurderingsgruppen, hvor generelle og specifikke kvalitetselementer drøftes.

### **Arbejdspladsvurdering**

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgerens hjem. Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Leverandøren skal sikre, at udførelsen af hjælpen sker i overensstemmelse med arbejdspladsvurderingen.

### **Betaling**

Personlig pleje tildeles både som midlertidig og som varig hjælp / støtte. I Morsø kommune opkræves ikke betaling for personlig pleje og omsorg.

### **Hvordan kan man klage over den tildelte hjælp?**

Borgere, som modtager hjælp til personlig pleje i Morsø kommune, er altid velkommen til at kontakte lederen/visitatoren, hvis de har spørgsmål eller ønsker yderligere oplysninger.

Er man ikke tilfreds med den personlige pleje, som tildeles eller gives, anbefales, at samarbejdet drøftes med lederen/visitatoren.

Såfremt resultatet af denne drøftelse ikke er tilfredsstillende kan borgeren sende klage til:

Morsø kommune  
Social og Sundhed  
Att: Visitationen  
Jernbanevej 7  
7900 Nykøbing Mors

Afgørelsen genbehandles i Social og Sundhed.

Hvis afgørelsen fastholdes, videresender Social og Sundhed klagen til behandling i:

Det Sociale Nævn  
Statsforvaltningen Nordjylland.

Kvalitetsstandarden er godkendt i Kommunalbestyrelsen den 30. april 2012.

**Bilag G:**



**Morsø Kommune**  
**Social og Sundhed**

**KVALITETSSTANDARD**  
**FOR**  
**PRAKTISK HJÆLP**

Godkendt den 30. april 2012.



## Hvad er ydelsens lovgrundlag?

Lov om Social Service § 83

## Hvilken ydelse er omfattet?

Praktisk hjælp

## Hvad er formålet med ydelsen?

Hjælpen gives med det formål at bevare eller genvinde borgerens evne til at renholde egen bolig. Der, hvor dette ikke er muligt, sikrer hjælpen at boligen renholdes, efter fastsat standard.

*”Indsatsen bør have som primært mål at gøre modtageren i stand til at klare sig selv. Hvis dette ikke er muligt, bør indsatsen sigte mod at gøre modtageren i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt.*

*Disse mål kan bl.a. fremmes ved, at modtageren og hjælperen arbejder sammen om at udføre de forskellige opgaver, således at modtageren i videst muligt omfang selv deltager aktivt i opgaveudførelsen.”*

*(Uddrag fra: ”Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)*

## Hvem kan modtage ydelsen?

*”Ved vurderingen af det konkrete behov for hjælp skal kommunen bedømme ansøgerens samlede situation. Der skal bl.a. tages hensyn til ansøgerens netværk, og det forudsættes, at eventuelle øvrige medlemmer af den fælles husstand deltager i opgaveudførelsen i hjemmet”*

*”Ansøgerens pårørende og evt. logerende har ikke ret til at få del i hjælpen medmindre der er truffet særskilt afgørelse herom”.*

*(Uddrag fra: ”Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)*

## Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?

Praktisk hjælp tildeles som hovedregel en gang hver anden uge i dagligt benyttede rum.

Omfanget af hjælpen afhænger af en individuel vurdering af borgerens situation.

## Praktisk hjælp kan omfatte følgende ydelser:

### **Rengøring af køkken:**

- Støvsugning/fejning af gulv.
- Gulvvask.
- Hvidevarer aftørres udvendig.
- Aftørring af køkkenbord og vask.
- Aftørring af mikroovn, hvor borgeren er bevilget hjælp til opvarmning af mad.

### **Rengøring af stue:**

- Støvsugning / fejning af gulv.
- Støvsugning af møbler, dog max 1 gang om måneden.
- Tørre støv af på vandrette flader herunder vindueskarme, borde og hylder med tilbehør (ikke bøger og nips).
- Gulvvask eller aftørring af gulv efter behov.

### **Rengøring af soveværelse:**

- Tørre støv af på vandrette flader herunder vindueskarme, borde og hylder med tilbehør (ikke bøger og nips).
- Støvsugning.
- Gulvvask eller aftørring af gulv efter behov.
- Skift af sengetøj.

### **Rengøring af badeværelse:**

- Gulvvask.
- Aftørring af bruserum/badekar.
- Rengøring af toilet.
- Aftørring af håndvask og fliser ved håndvask samt pudsning af spejl.

### **Rengøring af gang/bryggers:**

- Støvsugning/fejning inkl. måtter.
- Gulvvask eller aftørring af gulv efter behov.
- Tørre støv af på vandrette flader herunder vindueskarme, borde og hylder med tilbehør.

### **Øvrige opgaver:**

- Rydde op og vaske op efter borgeren selv.
- Daglig almindelig oprydning, så som opvask efter borgeren selv
- Tørre køkkenbord af
- Tømme affaldsspand
- Vande blomster.
- Rede seng.
- Personligt tøj, sengelinned og håndklæder vaskes som hovedregel 1 gang ugentligt, hvor der er vaskemaskine til rådighed.
- Rengøring af hjælpemidler.
- Hjælp til bestilling af dagligvarer.

Bemærk: I forbindelse med støvsugning flyttes de tunge møbler ikke.

## Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?

Praktisk hjælp udføres normalt ikke i hjem, hvor der opholder sig gæster.

- Rengøring af såvel indendørs som udendørs trappe.
- Vinduespudsning.
- Hovedrengøring.
- Afkalkning af badeværelse.
- Kælderrengøring.
- Loftrengøring.
- Ekstra rengøring og opvask efter gæster.
- Ekstra rengøring pga. dyr i hjemmet.
- Pasning af dyr, herunder fodring og luftning.
- Vask af fælles gulvarealer og cementgulve
- Bankning af måtter/løse tæpper.
- Afrimning af fryser og køleskab.
- Rengøring efter håndværkere.
- Gardinvask og rensning af tæpper.
- Strygning og reparation af tøj.
- Uldvask og håndvask

## Fleksibilitet i ydelserne

Borgerne der modtager hjælp efter § 83 kan vælge at bytte de visiterede ydelser til andre ydelser.

Arbejdsmiljølovens bestemmelser skal dog altid overholdes.

### Afgrænsning

*Adgangen til at erstatte tildelte ydelser med andre ydelser er underlagt visse begrænsninger:*

- *Hvis modtageren af hjælp ønsker at bytte imellem personlig og praktisk hjælp, forudsætter det, at den pågældende er blevet tildelt begge ydelsesformer.*
- *Bytteretten skal holdes indenfor den visiterede tidsramme.*
- *”Det er det udførende personale, der i den konkrete situation fagligt vurderer hvorvidt det er forsvarligt at fravælge de tildelte behovsbestemte ydelser til fordel for andre ydelser”.*

*”Hvis modtageren vedvarende fravælger visiterede ydelser til fordel for andre ydelser, skal myndigheden vurdere, om der er sammenhæng mellem behov og de tildelte ydelser, og om der er grundlag for at ændre afgørelsen”.*

*(Uddrag fra: ”Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)*

Hvis borgeren fravælger visiterede ydelser 3 gange i træk, vurderes borgerens behov på ny.

## **Ydelsens omfang og leverandøren muligheder for levering af ekstra ydelser**

Hjælpens omfang angives i visitationens afgørelse.

Der udmeldes en vejledende tidsramme for rengøringsydelser, som leverandøren skal levere ydelsen indenfor. Udover ydelsen som Morsø Kommune har tildelt borgeren, kan de private leverandører tilbyde borgeren tillægsydelser mod en egenbetaling.

Tillægsydelser skal aftales skriftligt mellem leverandøren og borgeren, og borgeren skal på forhånd kende pris og omfang for den aftalte ydelse.

Det er kun tilladt at levere tillægsydelser, som på forhånd er beskrevet i leverandørens informationsmateriale.

## **Valg af leverandør**

I henhold til fritvalgsordningen i "Lov om Social Service", kan der vælges mellem:

- Morsø Kommune
- Godkendt privat leverandør
- Modtagerens eget valg af hjælper

## **Morsø Kommunes kvalitetskrav**

Den bevilgede hjælp vurderes efter behov og justeres løbende.

*"Ved ændringer i modtagerens behov eller det generelle serviceniveau skal der ske en revisitation af modtageren"*

*(Uddrag fra: "Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)*

## **Leverancesikkerhed**

Fra første henvendelse fra borgeren til besøg af visitator kan der være en sagsbehandlingstid på op til 2 uger. Hjælpen iværksættes senest 3 uger efter vurderingsgruppens afgørelse.

Leverandøren skal udpege en kontaktperson til borgeren. Navn og telefonnummer til kontaktpersonen skal være angivet klart og tydeligt i borgerens omsorgsjournal.

## **Afgørelse**

*"Afgørelser om hjælp efter § 83 er juridisk bindende, og leverandøren er forpligtiget til at levere den hjælp, der er truffet afgørelse om"*

*(Uddrag fra: "Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)*

Herudover er følgende frister og krav gældende:

- Leverandøren skal tilstræbe, at de indgåede aftaler overholdes. Er det nødvendigt at ændre aftalen, skal modtageren orienteres via telefon.
- Erstatningsbesøg skal tilbydes senest en uge efter det planlagte besøg.
- Afvigelser i leveringen som overstiger 1 time skal meddeles modtageren via telefon.

Ændringer i valg af leverandør skal altid varsles med én måned før ændringen skal iværksættes.

Leverandøren skal tilstræbe sammenhæng i leveringen af hjælpen. Leverandøren skal derfor tilstræbe, at det i vides muligt omfang er de samme hjælpere, som varetager ydelsen overfor borgeren.

### **Tavshedspligt**

Personale ansat i Morsø Kommune og godkendte private leverandører er omfattet af tavshedspligt og meddelelsespligt.

### **Morsø Kommunes kvalitetskontrol**

Kvalitetskontrol varetages af vurderingsgruppen.

- Der gennemføres en registrering af afvigelser, ligesom der gennemføres kontrol af kvalitet og kvantitet af bevilligede ydelser.

Herudover afholdes der jævnlige dialogmøder mellem leverandører og vurderingsgruppen, hvor generelle og specifikke kvalitetselementer drøftes

### **Arbejdspladsvurdering**

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgerens hjem. Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Leverandøren skal sikre, at udførelsen af hjælpen sker i overensstemmelse med arbejdspladsvurderingen.

### **Betaling**

Praktisk hjælp tildeles enten som midlertidig eller som varig hjælp.

- ved midlertidig hjælp opkræves en indtægtsbestemt brugerbetaling
- ved varig hjælp opkræves ikke betaling

### **Hvordan kan man klage over den tildelte hjælp?**

Borgere, som modtager hjælp til praktisk hjælp i Morsø kommune, er altid velkommen til at kontakte visitatoren, hvis de har spørgsmål eller ønsker yderligere oplysninger.

Er man ikke tilfreds med den praktiske hjælp, som tildeles eller gives, anbefales, at samarbejdet drøftes med visitatorer.

Såfremt resultatet af denne drøftelse ikke er tilfredsstillende kan borgeren sende klage til:

Morsø kommune  
Social og Sundhed  
Att.: visitationen  
Jernbanevej 7  
7900 Nykøbing Mors

Afgørelsen genbehandles i Social og Sundhed. Hvis afgørelsen fastholdes, videresender Social og Sundhed klagen til behandling i:

Det Sociale Nævn  
Statsforvaltningen Nordjylland.

**Bilag H:**

Social og Sundhed

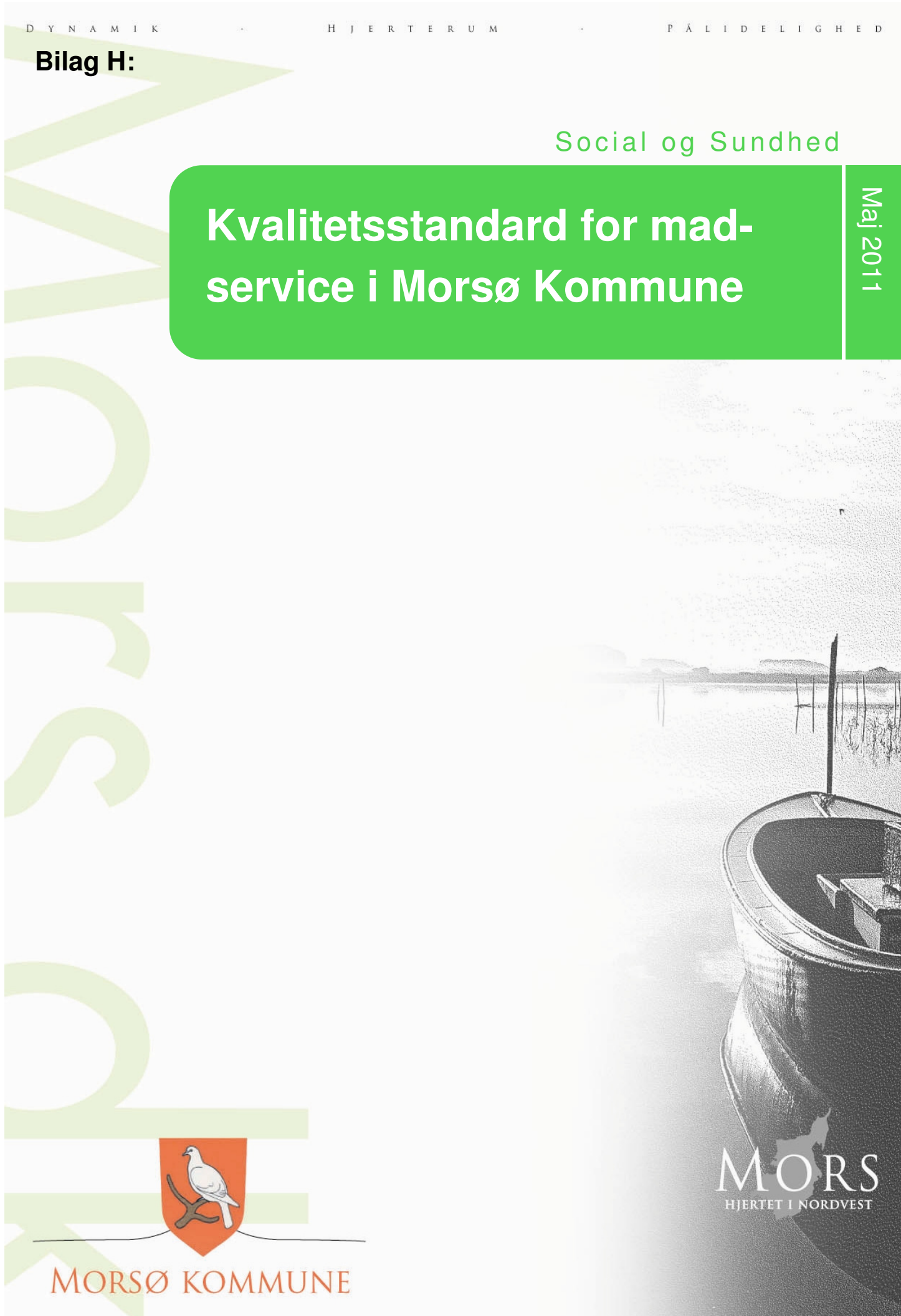
# Kvalitetsstandard for mad- service i Morsø Kommune

Maj 2011



MORSØ KOMMUNE

MORS  
HJERTET I NORDVEST



### **Hvad er ydelsens lovgrundlag?**

Lov om social service § 83.

### **Hvad er formålet med ydelsen?**

At visiterede hjemmeboende borgere får et kosttilbud bestående af:

- Ernæringsrigtig mad i henhold til anbefalinger for den danske institutionskost fra Fødevarestyrelsen, Sundhedsstyrelsen og DTU Fødevareinstituttet, 2009.
- Diætkost ud fra borgerens individuelle behov.
- Et kosttilbud som lever op til Morsø Kommunes overordnede sundhedsfaglige mad- og måltidspolitik.

### **Hvem kan modtage ydelsen?**

Visiterede borgere der helt eller delvist er ude af stand til at tilberede mad.

### **Hvem leverer ydelsen?**

Morsø Kommunes Centralkøkken eller leverandører der er godkendt af Morsø Kommune.

### **Hvad er ydelsens omfang?**

Borgerne kan vælge at:

- Afhente maden hos leverandøren.
- Indtage måltider ved leverandøren.
- Få udbragt maden til hjemmet.

### **Kontakt mellem borger og leverandør:**

Borgeren skal kunne komme i telefonisk kontakt med leverandøren i tidsrummet kl. 06.30 – 14.00 på hverdage.

### **Madudbringning:**

#### Kolde færdigretter:

Kolde færdigretter til alle ugens dage (incl. weekend og helligdage) leveres på fast aftalt ugedage, inden for samme time på hverdage. Leveres i tidsrummet kl. 9.00 – 16.00 på udbringningsdagen. Leveringstemperaturen for kolde færdigretter er max. 5 grader.

#### Varme færdigretter:

Varme færdigretter skal leveres i tidsrummet kl. 11.00 – 12.30 incl. weekender og helligdage. Køretiden skal planlægges, så temperaturen for den varme mad ikke bliver mindre end 65 grader og højere end 85 grader ved afleveringstidspunktet.

#### Kolde biretter, tilbehør og smørrebrød/madpakker:

For kolde biretter, tilbehør og smørrebrød/madpakker må temperaturen være max. 5 grader ved afleveringstidspunktet. Leveres i tidsrummet kl. 9.00 – 16.00 på udbringningsdagen.

#### Portionsantal:

Der er ingen nedre grænse for antal portioner der udbringes f.eks. skal der udbringes 1 portion til 1 borger.



**Akut udkørsel af mad:**

Visiterede borgere, visitatorer eller sygehuset kan henvende sig telefonisk til leverandøren indtil kl.14.00 på hverdage med henblik på udbringning af mad til 1 uges forbrug indenfor 1 time samme dag til borgeren. Akut udkørsel er f.eks. situationer, hvor borgeren samme dag er blevet udskrevet fra sygehuset eller, hvor borgeren kommer hjem fra ferie og lignende, og har glemt at få bestilt mad.

**Mikrobølgeovn og køleskab:**

Hvis maden leveres som kølemad, skal borgeren have mulighed for gratis at få en mikrobølgeovn stillet til rådighed fra leverandøren til opvarmning af maden, såfremt borgeren ikke selv har en mikrobølgeovn.

Ligeledes skal køleskab stilles gratis til rådighed, hvis borgeren ikke har et køleskab, når leverancen påbegyndes.

Udbringning, hjemtagning og rengøring af mikrobølgeovn og køleskab udføres af leverandøren uden omkostning for borgeren.

**Særlige forpligtelser for chaufføren:**

Hvis borgeren ikke lukker op ved levering, skal chaufføren tage telefonisk kontakte til borgeren eller hjemmeplejen.

Ved aflevering af maden skal chaufføren sikre sig, at den leverede mad kommer i køleskabet. Chaufføren skal være opmærksom på borgerens tilstand, så det sikres:

- At maden kommer i køleskabet.
- At køleskabet har den rette temperatur.
- At maden bliver spist.
- Om køleskabet af hygiejnemæssige årsager skal rengøres – hvis ja, er leverandøren forpligtet til at kontakte visitationen.

**Legitimation**

Medarbejderen bærer altid legitimation, som kan være i form af uniformering med klar angivelse af leverandørens navn.

**Tilbud som følger ugens menuplan:**

- Hovedret kan købes uden bilet.
- Biletter kan købes uden hovedret.
- Mulighed for tilkøb af ekstra grøntsager i form af kogte eller råkost.
- Mulighed for tilkøb af ekstra kartofler.
- Diæter – diabetes, kolesterolfattig, gratinkost, fedtfattig, proteinfattig, dialyse, glutenfri, blendet kost, k-diæt, saltreduceret, laktosefri og allergikost kan leveres og opfylder anbefalinger for den danske institutionskost fra Fødevarestyrelsen.
- Energi- og proteinberigede retter.
- Vegetarkost.
- Mad under hensyn til religiøse forhold.
- Energibomber og energidrikke.
- Smørrebrød/madpakker.

- Der er mulighed for at købe mad til max. 10 personer (gæster).
- Middag ved lejligheder der betragtes som festdage/højtider følger almindelig dansk tradition.
- Brunkager (småkager) til jul og kransekage til nytårsaften.

### **Kostvejledning:**

Såfremt borgeren har brug for kostvejledning, skal borgeren have besøg i eget hjem af leverandøren, og der skal tilbydes opfølgninger på kostvejledningen i form af f.eks. vægtkontrol m.v.

### **Valgmuligheder:**

Valgmuligheder pr. uge ved kølemad minimum 9 hovedretter, 10 biretter og 1 kage.  
Valgmuligheder pr. dag ved varmholdt mad minimum 2 hovedretter og 2 biretter.

### **Dagens ret indeholder:**

100 gram færdig hel kød, 120 gram færdig farsmad eller 100 –110 gram færdig fisk.  
150 gram kartofler, 100 gram ris eller pasta.  
1½ dl sovs.  
75 gram kogte grøntsager eller råkost.  
2½ dl mælkegrød, frugtgrød, dessert eller supper.  
1½ dl saftsovs.

Diæter følger anbefalinger for den danske institutionskost fra Fødevarestyrelsen.

### **Tilbehør:**

Syltetøj til pandekager.  
Mælk til frugtgrød.  
Kammerjunkere og tvebakker til relevante retter.  
Saft, kanelsukker og smør til mælkefad.  
Rødbeder til relevante retter.  
Pålægspakke med pålæg til 4 halve stykker brød og relevant pynt.  
Kødpålæg – stegt, kogt eller saltet, 15 gram pr. stk.  
Leverpostej, 20 gram pr. stk.  
Fiskepålæg, 25 - 30 gram pr. stk.  
Æg, 40 gram pr. stk.

### **Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?**

Tilberedning af mad hos den enkelte borger.  
Tilberedning af mad til borgerens private arrangementer.

### **Valg af leverandør**

I henhold til lov om social service § 91 har borgerne ret til at vælge en leverandør, som er godkendt i henhold til fritvalgsordningen.

Ændringer i valg af leverandør skal altid varsles 14 dage før ændringen iværksættes. Skift af leverandør sker efter aftale med visitator eller leverandør.

## **Leverancesikkerhed**

Levering af mad kan ske med 1 dags varsel, når borgeren er visiteret. I forbindelse med en borgers udskrivning fra sygehuset kan visitation ske samme dag, som maden skal udbringes - se punktet akutkørsel af mad.

Levering af maden kan aldrig aflyses af leverandøren.

## **Afbestilling/ændring af levering:**

Modtageren kan afbestille eller ændre på bestilling senest dagen før levering. Ved akut indlæggelse kan maden afbestilles samme dag. Afbestilling skal ske til leverandøren.

## **Betaling:**

Aktuelle priser incl. moms oplyses af leverandøren. Priser reguleres og fastsættes én gang om året af kommunalbestyrelsen.

## **Morsø Kommunes kvalitetsmål:**

- At give et kosttilbud, der altid er ernæringsmæssigt og kulinarisk tilfredsstillende.
- At kosttilbuddet opfylder anbefalingerne for den danske institutionskost fra Fødevarestyrelsen.
- At menuplanlægningen tager udgangspunkt i borgernes behov og ønsker.
- At maden er lavet af råvarer af høj kvalitet, har god smag, konsistens/mørhed, temperatur og udseende.

## **Morsø Kommunes kvalitetskontrol:**

- Egenkontrol.
- Stikprøvekontrol ved Fødevareredirektoratet.
- Kostudvalg 2 gange årligt.
- Brugerundersøgelse 1 gang årligt.
- Kvalitetstjek af kød. Morsø Kommune fører løbende tilsyn og kontrol med madens kvalitet, herunder mørhed, smag og ernæringsrigtighed m.v.

## **Arbejdspladsvurdering:**

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgerens hjem. Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

## **Tavshedspligt:**

Personale ansat i Morsø Kommune og godkendte private leverandører er omfattet af tavshedspligt og meddelelsespligt.

Kvalitetsstandarden er godkendt i Kommunalbestyrelsen den 30. maj 2011.  
J.nr.: 773-2011-3170.

## **Bilag I:**

### **33. Frit valg på ældreområdet – hvad er det?**

Morsø Kommune har indført frit valg på ældreområdet. Det betyder, at du kan vælge mellem forskellige leverandører, når du har fået bevilliget hjælp til pleje, praktisk bistand eller mad. Du kan vælge, om det er Morsø Kommune eller en privat virksomhed, der skal hjælpe dig.

#### **33.1 Hvordan vælger jeg leverandør**

Vi har i det følgende beskrevet hvilke leverandører, der er godkendt til at levere hjælp i Morsø Kommune. Denne information udleveres af medarbejdere fra Morsø Kommunes vurderingsgruppe under besøget i dit hjem. Informationen opdateres når, eller hvis der sker ændringer i leverandørgruppen. Du vil herefter modtage opdateret information.

Du skal vælge din leverandør senest 3 dage efter vurderingsgruppens besøg. Hvis du ikke har meddelt vurderingsgruppen, hvem du vil have som leverandør inden 3 dage, vil du automatisk blive tilknyttet Morsø Kommunens leverandørenhed. Når du har besluttet dig for, hvilken leverandør du vil vælge, skal du give Morsø Kommunes vurderingsgruppe besked. Det kan du gøre under besøget, eller du kan ringe eller skrive til:

Morsø kommune  
Vurderingsgruppen,  
Jernbanevej 7,  
7900 Nykøbing Mors

Vurderingsgruppen har telefontid: Mandag – fredag kl. 08.00 – 09.00 og 12.30 – 13.00 på tlf.: 99 70 70 00.

#### **33.2 Hvad sker der, når jeg har valgt min leverandør**

Når du har valgt den leverandør, som du ønsker, kontakter leverandøren dig for at aftale det praktiske omkring leveringen af den aftalte hjælp. Når I har aftalt det praktiske, leveres hjælpen som aftalt.

#### **33.3 Hvilke opgaver kan leverandøren lave**

Leverandørerne – uanset om det er Morsø Kommune eller en privat virksomhed – kan kun give dig den hjælp, som der er aftalt mellem dig og Morsø Kommune. For at gøre din hjælp mere fleksibel kan du dog vælge at bytte mellem forskellige ydelser. Dette skal aftales med din hjælper. De nærmere regler for bytning er beskrevet i Morsø Kommunes kvalitetsstandarder.

### **33.4 Kan jeg købe ekstra hjælp**

De private virksomheder må gerne tilbyde dig ekstra hjælp, men du skal selv betale for denne hjælp. I skemaet på næste side kan du se, hvilke særlige ydelser de private virksomheder kan tilbyde. Du kan ikke købe andre ydelser, end dem der er nævnt på denne side.

Hvis du vil købe ekstra ydelser, skal du huske at:

- Du selv skal betale for dem.
- Du skal lave en skriftlig aftale med din leverandør, hvor det står, hvilke ydelser du har købt, og hvad de koster.

### **33.5 Hvordan kan jeg skifte leverandør**

Du kan altid skifte leverandør, hvis du ønsker dette – det er dit valg! Hvis du vil skifte leverandør, skal du kontakte vurderingsgruppen via brev eller via telefon. Når du har valgt en ny leverandør, går der 30 dage, før dit valg træder i kraft. I helt særlige tilfælde kan du dog skifte hurtigere.

### **33.6 Hvem leverer hjælp i Morsø Kommune**

I skemaet herunder kan du se, hvilke leverandører du kan vælge imellem. Samtidig kan du læse mere om de enkelte leverandører.

Leverandør	Hvilke ydelser leveres	Ekstra ydelser
Morsø Ældreservice	Praktisk hjælp	Der er mulighed for tilkøb af hjemmeservice.

Morsø Kommune  
Omsorg og Pleje  
August 2010