2017

Holstebro Kommune

Social, Sundhed og Arbejdsmarked
Visitationen, Sundhed

Sto ups.

[KONTRAKT MELLEM MYNDIGHED OG LEVERANDØR]

Kontrakt for levering af pleje og praktisk hjælp i Holstebro Kommune
Revideret d. 15.03.2017

Indholdsfortegnelse

1. Kontraktgrundlag 1
2. Omfang og løbetid 2
   2.1 Geografisk dækning 3
3. Organisering i Kommunen. 3
   3.1 Kommunikation 4
   3.2 Dokumentation og omsorgsjournalen 4
   3.3 Myndighedsfunktionen og leverandøren 5
   3.4 Visitation og afgørelse 6
   3.5 Uddelegerede sygeplejeindsatser 6
   3.6 Ændringer, opdateringer m.v. af serviceniveau 7
   3.7 Samarbejde mellem leverandører og myndighed 8
   3.8 Opfølgning og tilsyn 9
4. Vilkår om arbejdets tilrettelæggelse mv. 10
   4.1 Overordnede værdier og principper 10
   4.2 Tavshedspligt 10
   4.3 Fleksibilitet i ydelserne 11
   4.4 Midlertidig hjælp 12
   4.5 Leveringstid og telefontid 12
   4.6 Pligt til indberetning af ændringer i behov mv. 13
   4.7 Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning 13
   4.8 Samarbejdsbog 14
   4.9 Kontaktperson 15
   4.10 Krav om sproglighed i mødet med brugeren 15
   4.11 Krav om tværfagligt samarbejde 16
   4.12 Tryghedsalarmer og nødkald 16
   4.13 Beredskab og erstatningshjælp 17
   4.14 Reklamation og klagesagsbehandling 19
   4.15 Tilkøbsydelser 19
5. Personalemæssige forhold 20
   5.1 Personlig hjælp 20
   5.2 Praktisk hjælp 20
   5.3 Gave- og låneforbud 22
   5.4 Arbejdspladsvurdering (APV) 22
   5.5 Godkendelse som praktikplads 22
   5. 6 Ansættelse af personer fra særlige grupper 23
6. Ansvar og forsikring 24
7. Opsigelse og fornyet godkendelse 25
8. Ophævelse og ekstraordinær opsigelse 25
9. Sikkerhedsstillelse 26
10. Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold 27
   10.1 Underleverandører 27
11. Force majeure 28
12. Værneting og lovgrundlag 28
13. Fortrolighed 28
14. Økonomi 29
   14.1 Pris og Honorar 29
   14.2 Regnskab ..... **Fejl! Bogmærke er ikke defineret.**
15. Ændringer i kontrakten – tilpasning 29
16. Underskrift 31

Bilagsfortegnelse

Oversigt over bilag til kontrakten:

Bilag 1: Gældende kvalitetsstandard hjemmehjælp
Bilag 2: Gældende indsatskatalog
Bilag 3: Samarbejdsaftale mellem myndighed og leverandør
Bilag 4: Gældende Tilsynspolitik
Bilag 5: Geografisk inddeling Holstebro kommune
Bilag 6: Krav til fakturaens sammensætning
Bilag 7: It sikkerhedspolitik for omsorgssystemet

1. Kontraktgrundlag

Kontrakten er gældende for:

Holstebro Kommune
Social, Sundhed og Arbejdsmarked
Rådhuset, Kirkestræde 11
7500 Holstebro
(i det følgende kaldet kommunen)

og

Den godkendte leverandør:
Strups Servicecenter F/S
(i det følgende kaldet leverandøren)

Kontrakten omfatter: (sæt kryds)

Praktisk hjælp	X
Personlig hjælp	

Kontrakten træder i kraft d. 19/6 2017

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

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

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

I. Denne kontrakt vedrørende godkendelse som leverandør af praktisk hjælp og/eller personlig pleje inden for Holstebro Kommunes fritvalgsordning, inkl. bilag.

II. Leverandørens anmodning om godkendelse[1] og referat af godkendelsessamtalen.

[1] Socialministeriets fritvalgsblanket.

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

Leverandører kan godkendes til levering af henholdsvis

I. **Praktisk hjælp**, som omfatter:

- Praktisk hjælp - rengøring
- Praktisk hjælp - tøjvask
- Praktisk hjælp – indkøb
- Praktisk hjælp – anretning af måltider
- Praktisk hjælp – madservice

II. **Personlig pleje,** som omfatter:

- Personlig pleje
- Psykisk pleje og omsorg
- Ernæring
- Besvarelse af nødkald

Leverandører kan godkendes til at levere både praktisk og personlig hjælp.

For leverandører, der er godkendt til pleje, gælder endvidere, at der skal kunne leveres uddelegerede sygeplejeydelser efter Sundhedsloven. De uddelegerede sygeplejeindsatser er opgaver, som er enkle og ukomplicerede og som i nogle tilfælde ligger som en naturlig forlængelse af den pleje der gives i hjemmet., jf. afsnit 3.5.

2. Omfang og løbetid

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

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

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

2.1 Geografisk dækning

Kravene til, hvor stort et område den enkelte private leverandør skal kunne dække, skal afspejle den faktiske distriktsopdeling i kommunen[2].

Private leverandører i Holstebro Kommune kan således søge om at blive godkendt til alene at levere praktisk hjælp og/eller personlig pleje i ét af de to områder Øst eller Vest.

Leverandøren forpligter sig til at levere hjælp i følgende område(r) – markeret ved kryds.

Geografisk dækning Holstebro Kommune.

	Område Øst Team Vinderup Team Parkvej	Område Vest Team Ulfborg Team Thorsvej
Personlig pleje		
Praktisk hjælp.	X	X

3. Organisering i Kommunen.

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

For at opfylde intentionerne om en klar adskillelse af den kommunale myndigheds- og leverandørrolle og for at sikre tillid til myndighedens dispositioner og afgørelser foregår visitation til praktisk og personlig hjælp i Holstebro Kommune i Visitationen under Social, Sundhed og Arbejdsmarked. Visitationen er organisatorisk og ledelsesmæssigt adskilt fra kommunens hjemmepleje.

Holstebro Kommune skal, efter aftale med leverandørerne, afholde introduktion til kommunens serviceniveau, visitation, IT-system og samarbejdsrelationer m.v., og leverandørerne er forpligtet til at deltage i introduktionen. Kommunen afholder introduktio-

nen uden udgift for leverandørerne, dog afholder leverandørerne selv udgifter til egne medarbejdere.

3.1 Kommunikation

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

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

3.2 Dokumentation og omsorgsjournalen

Kommunen (Visitationen) vil ved kontrakt indgåelse introducere leverandør til Visitationens forventninger ift. dokumentations- og notat pligt.
Leverandøren er forpligtet til, uden særskilt honorering, at deltage i denne introduktion af ca. 2 timers varighed.
Der henvises i øvrigt til gældende lovgivning omkring notatpligt.

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

Leverandører af personlig pleje skal planlægge besøg / hjælp i det elektroniske omsorgssystem.

Kommunen stiller det til enhver tid anvendte elektroniske omsorgssystem til rådighed for leverandøren mod betaling og tilbyder ligeledes undervisning én gang i brugen af omsorgssystemet for i alt op til 2-3 personer fra hver leverandør. Det forventes at leverandøren deltager i undervisningen forud for opstart, som leverandør i Holstebro kommune. Der afsættes ca. 3 timer til undervisningen. Leverandøren er forpligtet til, uden særskilt honorering, at deltage i denne undervisning.

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

---

[2] Bilag 3 – Geografisk inddeling af kommunen.

Leverandørens personale har pligt til at dokumentere deres observationer og handlinger i det elektroniske omsorgssystem, i forbindelse med udførelsen af pleje, praktisk hjælp mv.(dokumentationspligten).
Formålet er at dokumentere subjektive og objektive data, som har betydning for planlægning, udførelse og evaluering af indsatsen. Den juridiske dokumentation er journalen, hvorfor den enkelte medarbejder har pligt til at videreformidle alle relevante observationer.

Dokumentationen skal:

- kunne understøtte koordineringen af indsatsen, så borgeren oplever helhed, sammenhæng og kvalitet i den samlede indsats til opfyldelse af borgerens behov.
- sikre, at der kan fremlægges skriftlig dokumentation for egne handlinger.
- medvirke til udvikling af den faglige indsats.
- indeholde alle væsentlige oplysninger og observationer, der ligger til grund for de målrettede, planlagte og udførte handlinger, samt den efterfølgende evaluering/kvalitetssikring.

Leverandøren er forpligtiget til at overholde kommunens til enhver tid gældende politik for IT-sikkerhed ved anvendelse af omsorgssystemet.

3.3 Myndighedsfunktionen og leverandøren

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

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

Der gælder i denne forbindelse de samme myndighedskrav som f.eks. lighedsgrundsætningen og kravet om saglighed, hvad enten der er tale om en privat leverandør eller kommunal leverandør.

3.4 Visitation og afgørelse

Det er kommunen som myndighed (Visitationen) som, på baggrund af en konkret, individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation, visiterer og dermed afgør omfanget af hjælp og støtte.
Afgørelse om bevilling samt omfanget af personlig pleje og praktisk hjælp har hjemmel i relevant lovgivning og det af Holstebro Byråd vedtagne serviceniveau. Holstebro Kommune udarbejder og reviderer mindst en gang om året kvalitetsstandarden for personlig pleje og praktisk hjælp.

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

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

Der foretages fornyet visitation efter behov.

3.5 Uddelegerede sygeplejeindsatser

Uddelegerede sygeplejeindsatser uddelegeres af Holstebro kommunes hjemmesygepleje.

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

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

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

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

- Aftale med borgeren, at indsatsen bliver uddelegeret.
- Aftale med borgeren, om vedkommende ønsker privat eller kommunal leverandør.
- Sikre at hjælper eller assistenter er oplært i funktionen.
- Udarbejdelse af handleplan for indsats, som skal ligge i hjemmet (herunder evt. hvor ofte der ønskes en tilbagemelding om indsats), samt give besked til leverandør omkring den uddelegerede indsats
- Beskrive i handeplanen om situationen er stabil og om indsatsen er uddelegeret til hjælpere der er oplært i funktionen. Ligeledes beskrives det, om det er forsøgt at oplære borgeren i selv at varetage opgaven. Samt en beskrivelse af, hvorfor borgeren ikke selv kan varetage opgaven.
- Leverandør af personlig pleje retter henvendelse til Visitationen, med henvisning til handleplanen samt anmodning om uddelegerede indsats. I Handleplanen beskrives borgers funktionsevne yderligere jf. Fællessprog II (Fællessprog III når implementeret), hvis nødvendigt.
- Når indsatsen er beskrevet og anmodet om hos Visitationen, kan visitator vurdere borgers funktionsniveau hvorefter der bevilges indsatser tilsvarende opgaven og borgers funktionsniveau.

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

Det er endvidere sygeplejerskens ansvar at føre tilsyn med den uddelegerede sygepleje indsats, samt vurdere om indsatsen kan afsluttes. Det er leverandøren der giver besked til Visitationen, når indsatsen kan afsluttes.

3.6 Ændringer, opdateringer m.v. af serviceniveau

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

Kommunen vil orientere leverandørerne om ændringer i serviceniveau mv., og leverandørerne er forpligtet til at holde sig orienteret omkring disse ændringer i serviceniveauet. Kommunen vurderer samtidig, om der skal foretages ændringer i kravene til leverandørerne og/eller i timeprisen.

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

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

3.7 Samarbejde mellem leverandører og myndighed[3]

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

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

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

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

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

---

[3] Uddybes i Beskrivelse af samarbejde mellem myndighedssektionen og leverandører af personlig og praktisk hjælp i Holstebro Kommune.

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

Henvendelse af generel eller principiel karakter samt andre henvendelser fremsendes til Visitationen. I kontraktperioden er der gensidig informations- og orienteringspligt mellem leverandøren og kommunen om forhold, der har relation til udførelsen af pleje og/eller den praktiske hjælp.

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

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

3.8 Opfølgning og tilsyn

Ifølge loven, skal kommunen som myndighed (Visitationen) følge op og føre tilsyn i forhold til kvalitets- og leverandørkrav. Opfølgning og tilsyn vil ske som stikprøveundersøgelser og i forbindelse med den løbende revurdering af behovet for hjælp.
Leverandørerne skal være indforstået med, at der udføres kvalitetskontrol, bl.a. ved registrering af klagesager, brugerundersøgelsesanalyser, gennemgang af journaloplysninger, stikprøvekontrol og revurderinger m.v. En del af disse opgaver gennemføres af medarbejdere fra Visitationen.

For at sikre borgerens retssikkerhed anvender Visitationen og leverandøren, det samme dokumentations- og kommunikationsredskab (omsorgssystem).

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

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

Der er taget højde for sidstnævnte i den beregnede timepris.

4. Vilkår om arbejdets tilrettelæggelse mv.

4.1 Overordnede værdier og principper

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

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

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

Omsorg, pleje og aktivitet til de svageste borgere prioriteres højt og ressourcerne anvendes, så de svageste borgere altid tilgodeses. Hjælpen skal tilrettelægges, så den bidrager til at borgeren anvender og vedligeholder egne ressourcer gennem aktiv inddragelse i gennemførelsen af praktisk og personlig hjælp.[4]

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

4.2 Tavshedspligt

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

[4] Hverdagsrehabilitering i Holstebro kommune kaldet Vi Vil Klare Os Selv (VVKOS)

Tavshedspligten gælder forhold omhandlende den enkelte borger.

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

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

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

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

Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved kontraktperiodens ophør

4.3 Fleksibilitet i ydelserne

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

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

Leverandøren skal i denne forbindelse

- give borgeren mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af hjælpen konkret skal tilrettelægges
- sikre at bytteretten holdes inden for den forventede samlede tidsramme, som er afsat til at udføre de behovsbestemte indsatser, som der er truffet afgørelse om

- i den konkrete situation fagligt vurdere, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge de behovsbestemte indsatser til fordel for andre indsatser.

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

4.4 Midlertidig hjælp

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

For borgere, der modtager midlertidig hjælp, og hvor der er tydelig angivelse af tidsrammen for hjælpen, stoppes denne umiddelbart efter tidsrammens udløb, såfremt der ikke forinden er sket henvendelse til Visitationen.

Hvis borgerens situation gør, at der fortsat er behov for hjælp, skal borgeren eller leverandøren kontakte kommunen, der herefter revurderer behovet for hjælp. Dette bør ske så tidligt, at kontinuiteten i indsatsen kan opretholdes.

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

4.5 Leveringstid og telefontid

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

Leverandører af pleje skal endvidere kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen 24 timer i døgnet alle ugens dage.
Tidspunktet for levering af hjælp aftales mellem borgeren og leverandøren af indsatsen.

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

4.6 Pligt til indberetning af ændringer i behov mv.

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

Hvis en borger er fraværende (f.eks. indlagt, er på midlertidigtophold eller på akutplads) og denne borger har forskellige leverandører af pleje og praktisk hjælp, er der gensidig informationspligt mellem leverandørerne. Manglende overholdelse heraf anses som en alvorlig misligholdelse af kontrakten, jf. afsnit 6 om ophævelse og ekstraordinær opsigelse.

4.7 Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning

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

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

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

Leverandøren skal oprette faste arbejdsrutiner, der sikrer, at alle ændringer i borgerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer i behovet for hjælp, registreres, dokumenteres og videregives til kommunens Visitation i det elektroniske omsorgssystem.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at borgere som modtager pleje og/eller praktisk hjælp, der deltager i aktiviteter eller træning på f.eks. dagcenter, er klar til af-

hentning/modtagelse i hjemmet igen på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet aftales mellem borgeren og leverandøren.
Det samme forhold gør sig gældende for borgere, som er visiteret til daghjemsophold.

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

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

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

4.8 Samarbejdsbog

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

- indeholde notater om alle væsentlige oplysninger, observationer og aftaler i forhold til borgeren
- bruges til kommunikation mellem borgeren, pårørende og medarbejdere hos leverandøren samt evt. hjemmesygeplejerske, der kommer i borgerens hjem
- sikre en målrettet indsats og opfølgning på den leverede hjælp i hjemmet.

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

4.9 Kontaktperson

Leverandøren skal udpege en kontaktperson for hver borger.
Navnet på kontaktpersonen og leverandørens hovedtelefonnummer (herunder kontaktpersonens træffetid) skal på en klar og letlæselig måde fremgå af *Samarbejdsbog*en i borgerens hjem. Kontaktpersonen skal være synligt registreret i det elektroniske omsorgssystem.

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

4.10 Krav om sproglighed i mødet med brugeren

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

4.11 Krav om tværfagligt samarbejde

Leverandørens medarbejdere skal samarbejde med eventuelle tværfaglige samarbejdspartnere fra Holstebro Kommune eller Region Midtjylland. Det kan f.eks. være hjemmesygeplejersker, ergo- og fysioterapeut, socialpædagoger samt psykiatri-, demens- og handicapkonsulenter for at undgå at belaste fysisk og psykisk svage borgere. Som eksempel på svage borgere kan nævnes senhjerneskadede, psykisk udviklingshæmmede og psykisk syge yngre eller ældre borgere.

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

4.12 Tryghedsalarmer og nødkald

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

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

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

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

Hvis der *ikke opnås kontakt* med borgeren, iværksættes besøget omgående.

Leverandøren skal besvare nødkald ved

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

Såfremt nødkaldet ikke besvares af den private leverandør, viderestilles kaldet til den kommunale leverandør.

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

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

Kommunen har i foråret 2015 implementeret elektronisk nøglesystem hos visiterede borgere der tidligere havde nøgleboks. Selve systemet stilles vederlagsfrit til rådighed for leverandøren. Leverandøren skal selv sikre, at personalet er i besiddelse af fornødent udstyr, der kan håndtere dette, og selv oppebære eventuel udgift hertil.

4.13 Beredskab og erstatningshjælp

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

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

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

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

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

Eventuelle forsinkelser eller andre afvigelser samt borgers aflysning af besøg skal registreres i *Samarbejdsbogen* og den elektroniske omsorgsjournal.

Personlig pleje

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

Hvis pleje indsatserne undtagelsesvis ikke kan leveres på det aftalte tidspunkt, plus / minus 60 minutter, skal erstatningshjælpen ydes samme dag - med mindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske.

Eventuelle forsinkelser eller andre afvigelser skal registreres i *Samarbejdsbogen* og det elektroniske omsorgssystem.

Praktisk hjælp

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

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

samt foretage registrering i *Samarbejdsbogen* og det elektroniske omsorgssystem.

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

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

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

4.14 Reklamation og klagesagsbehandling

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

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

- serviceniveauet – henvises til behandling i Social- og Sundhedsudvalget
- afgørelsen – henvises til behandling i kommunens Visitation.
- leverandøren og/eller en underleverandør vedr. forhold ved dennes medarbejderes udførelse af den aftalte opgave - besvares af den godkendte leverandør.

Leverandøren skal medvirke til behandlingen af alle reklamationer og klagesager.
I forbindelse med reklamationer vil der skulle påregnes tidsforbrug på dialog med pårørende etc., som der er taget højde for i den beregnede timepris.

Alle modtagere af pleje og praktisk hjælp kan klage over afgørelser om hjælp til Ankestyrelsen efter de almindelige klageregler.

4.15 Tilkøbsydelser

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

Såfremt leverandøren indgår aftale med en bruger af praktisk hjælp om tilkøbsindsatser, gøres der opmærksom på, at disse indsatser skal indgås på en særskilt aftale. Aftalen skal være skriftlig og leverandøren skal efter anmodning dokumentere over for kommunen, hvilke sådanne aftaler der er indgået. Borgeren skal selv betale for eventuelle tilkøbsindsatser.

Tilkøbsindsatser, som aftales mellem leverandøren og borgeren, er kommunen uvedkommende og uden økonomiske forpligtelser for kommunen, alle aftaler skal indgås med respekt for vilkårene i *Lov om visse forbrugsaftaler* ("dørsalgsloven").

5. Personalemæssige forhold

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

5.1 Personlig hjælp

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

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

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

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

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

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

5.2 Praktisk hjælp

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

- en social- og sundhedsuddannelse (social- og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistent, hjemmehjælper, sygehjælper) eller

- kompetencer svarende hertil, herunder forståelse for hensigtsmæssig rengøring og hygiejne.

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

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

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

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

- at personalet har den fornødne viden, så de i hvert enkelt tilfælde, er i stand til at medinddrage borgerne med henblik på det forebyggende og aktiverende sigte. Der bør senest 6 måneder efter ansættelsen udarbejdes en uddannelsesplan.
- et skriftligt tilsagn om at ville påbegynde en social- og sundhedsfaglig uddannelse.
- Senest 2 år efter ansættelse og/eller udarbejdelse af uddannelsesplanen bør social- og sundhedsuddannelsen være påbegyndt.
- en midlertidig ansættelse, som højest bør være på 1 år.

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

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

5.3 Gave- og låneforbud

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

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

Der bør hos hver enkelt leverandør udarbejdes retningslinjer for håndtering af borgers midler.

5.4 Arbejdspladsvurdering (APV)

Leverandøren skal sikre, at arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Leverandøren skal som følge deraf udarbejde en arbejdspladsvurdering for brugerens hjem i forhold til den bevilgede hjælp.

I forhold til håndtering af borgeren stilles nødvendige APV hjælpemidler til rådighed af Holstebro Kommune, vurderingen foretages af en visitator fra Visitationen.
De hjælpemidler, som kan være nødvendige for at overholde APV'ens krav, stilles til rådighed af Holstebro Kommune uden udgift for leverandøren.

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

5.5 Godkendelse som praktikplads

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

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

5. 6 Ansættelse af personer fra særlige grupper

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

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

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

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

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

Såfremt leverandøren ellers må afskedige medarbejdere, kan leverandøren, efter aftale med kommunen, overføre medarbejdere til at varetage den omhandlede arbejdsopgave, selv om det kan betyde, at kravet om ansættelse af medarbejdere fra særlige grupper midlertidigt ikke kan opfyldes.

Såfremt leverandøren ikke kan ansætte medarbejdere, der opfylder betingelserne for ansættelse på særlige vilkår, skal leverandøren rette henvendelse til kommunen og anmode om at få formidlet medarbejdere til ansættelse på særlige vilkår.
Såfremt leverandøren ikke ansætter en af Holstebro Kommune foreslået person, skal arbejdsgiveren give meddelelse om dette til kommunen. Denne oplysning skal indeholde en begrundelse.

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

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

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

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

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

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

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

Godkendte leverandører skal respektere og efterleve Holstebro Byråds vedtagne integrationspolitik

6. Ansvar og forsikring

Såfremt leverandøren eller dennes medarbejdere under udførelse af sine forpligtelser i henhold til kontrakten ved handlinger eller undladelser forårsager skader på personer

eller gods, er alene leverandøren eller eventuelt dennes medarbejdere ansvarlig for sådanne skader.

Såfremt skadelidte rejser krav mod kommunen i anledning af skader af enhver art, skal leverandøren friholde kommunen for ethvert krav og enhver udgift, herunder tillige sagsomkostninger, renter mv., som et sådant krav måtte medføre.

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

Kommunen vil kræve dokumentation herfor senest ved kontraktunderskrivelse.

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

7. Opsigelse og fornyet godkendelse

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

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

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

8. Ophævelse og ekstraordinær opsigelse

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

Ved væsentlig misligholdelse forstås enhver misligholdelse, der som følge af sin grovhed, eller fordi flere mindre misligholdelser gentages, må betragtes som grov. Et eksempel på væsentlig misligholdelse er den i afsnit 4.12 i denne kontrakt omtalte manglende besvarelse af alarm- eller nødopkald. Tilsvarende vil manglende efterlevelse af kommunens IT-sikkerhedspolitik ved anvendelse af omsorgssystemet, jf. afsnit 3.2, kunne betragtes som væsentlig misligholdelse.

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

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

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

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

9. Sikkerhedsstillelse

Til sikkerhed for leverandørens opfyldelse af kontrakten skal denne gennem et anerkendt pengeinstitut/kautionsforsikringsselskab, senest 10 dage efter godkendelsen som leverandør stille en anfordringsgaranti overfor kommunen. Hele teksten i nærværende afsnit skal være banken bekendt som en del af den stillede garanti.

Anfordringsgarantiens beløb fastsættes ved kontraktens indgåelse som et fast beløb svarende til 30.000 kr. for leverandører, som kun er godkendt til levering af praktisk bistand, og 50.000 for leverandører som godkendes til at kunne levere både praktisk bistand og personlig pleje.

Efterfølgende fastlægges anfordringsgarantiens beløb med 5 % i forhold til firmaets omsætning (eksklusiv moms) hos Holstebro Kommune i det foregående år opgjort pr. 31.

december. Beløb rundes op/ned til nærmeste hele 10.000 kr. Minimumsgrænsen for sikkerhedsstillelsen er dog 30.000 kr. for leverandører som kun leverer praktisk bistand og 50.000 for leverandører, som både leverer praktisk bistand og personlig pleje.

Straks efter anfordringsgarantien er stillet, fremsendes dokumentation herfor til Visitationen.

Det fastsættes, at pengeinstituttet ikke er berettiget til at udbetale noget beløb fra sikringskontoen uden kommunens skriftlige samtykke, og at kommunen er berettiget til at hæve på kontoen efter anfordring. Forrentningen af beløbet tilfalder leverandøren.

Realiserer kommunen hele eller dele af anfordringsgarantien, orienterer kommunen skriftligt leverandøren og det pengeinstitut, der har stillet garantien, om baggrunden for, at garantien er gjort gældende og om størrelsen af det hævede beløb. Beløbet skal af pengeinstituttet udbetales til kommunen inden 10 hverdage, efter at kravet er stillet. Sikkerhedsstilleren skal indestå med det fulde beløb indtil tre måneder efter kontraktens udløb, og indtil eventuelle mangler er afhjulpet."

10. Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold

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

10.1 Underleverandører

Det er tilladt den godkendte leverandør at anvende underleverandører.

Der stilles samme betingelser til en underleverandør, som til den godkendte virksomhed. Den godkendte virksomhed er i alle forhold sammen med underleverandøren ansvarlig over for kommunen uanset, om opgaven udføres af underleverandører eller af leverandøren selv.
Såfremt leverandøren efter kontraktens indgåelse ønsker at benytte underleverandører, skal dette meddeles skriftligt til kommunen, som herefter er berettiget til at

betragte en sådan ændring som en ansøgning om en ny godkendelse, hvilket medfører, at underleverandøren skal udfylde Socialministeriets Fritvalgsblanket.

11. Force majeure

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

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

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

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

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

12. Værneting og lovgrundlag

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

13. Fortrolighed

Parterne (kommunen og leverandøren) anerkender, at de har modtaget eller igennem kontraktperioden vil modtage oplysninger om den anden part og dennes virksomhed, som er af fortrolig karakter, jf. i øvrigt bestemmelserne om tavshedspligt i denne kontrakt.

14. Økonomi

14.1 Pris og Honorar

Priserne, som leverandørerne afregnes efter, fastsættes mindst en gang om året i overensstemmelse med gældende lovgivning og justeres hvis der foreligger forhold som kan begrunde ændringer.

Der kan afregnes med følgende tre differentierede takster:

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

Ændringer af priser varsles 3 måneder før ikrafttrædelsen.

Leverandører af pleje er forpligtet til, at lade sig afregne på baggrund af oplysninger afgivet til omsorgssystemet.

Leverandører af praktisk hjælp og støtte er forpligtet til, når det er muligt, at lade sig afregne på baggrund af oplysninger afgivet til omsorgssystemet. Kommunen er forpligtet til at oplyse leverandøren om dette 3 måneder før ikrafttrædelsen.

For de private leverandører der ikke afregnes på baggrund af oplysninger afgivet til omsorgssystemet, at kommunen stiller krav til fakturaens oplysninger. Dette fremgår af bilag 4. Ændringer af krav til fakturaen varsles 3 måneder før ikrafttrædelsen.

14.2 Regnskab

Såfremt leverandørens virksomhedsform er et anpartsselskab eller et aktieselskab skal leverandørens reviderede og godkendte regnskab sendes til Visitationen senest 10 dage efter regnskabets godkendelse.

15. Ændringer i kontrakten – tilpasning

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

Såfremt der sker ændringer i lovgivningen eller i det politisk vedtagene serviceniveau er kommunen såvel som leverandører berettiget til at genforhandle og tilpasse kontrakten.

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

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

16. Underskrift

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

Dato: 19/6 2017

Dato: 19/6-2017

For leverandøren

For Holstebro Kommune