

Standardkontrakt for pleje og/eller praktisk hjælp

Denne kontrakt omfatter (sæt x):

- | | |
|---------------------------------|-------|
| 1. Pleje | |
| 2. Praktisk hjælp | |
| 3. Både pleje og praktisk hjælp | |

Standardkontrakt for godkendte leverandører af pleje og praktisk hjælp inden for Syddjurs Kommunes fritvalgsordning

Mellem

Syddjurs Kommune
Hovedgaden 77
8410 Rønde

(i det følgende kaldet kommunen)

og

Leverandør
Vej
By

CVR nr.:

(i det følgende kaldet leverandøren)

er der indgået følgende

K O N T R A K T

om pleje og/eller praktisk hjælp inden for Syddjurs Kommunes fritvalgsordning.

Indhold

1. Kontraktens baggrund.....	4
2. Kontraktgrundlag, omfang og løbetid	4
2.1 Kontraktens omfang.....	4
2.2 Kontraktens løbetid	4
3. Vilkår for arbejdets tilrettelæggelse mv.....	5
3.1 Krav til hjælpen	5
3.1.1 Overordnede værdier	5
3.1.2 Kvalitetsstandarden	6
3.1.3 Visitation og afgørelse	6
3.1.4 Flexibilitet i indsatserne.....	6
3.1.5 Ændringer, opdateringer mv. i serviceniveau	7
3.1.6 Ændringer af Serviceniveauet.....	7
3.2 Krav til arbejdets udførelse	7
3.2.1 Deltagelse i samarbejdsforum.....	7
3.2.2 Kontakt til kommunen	8
3.2.3 Leveringstid og telefontid	8
3.2.4 Pligt til indberetning af ændringer i behov mv.....	8
3.2.5 Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning.....	9
3.2.6. Krav til oplysninger tilgængelige i borgerens hjem.....	9
3.2.7 Kontaktperson.....	10
3.2.8 Krav til sprog og legitimation	10
3.2.9 Krav om tværfagligt samarbejde – herunder hverdagsrehabilitering	10
3.2.10 Dokumentation og registrering.....	10
3.2.11 Nødkald – gælder kun for leverandører af pleje	11
3.2.12 Beredskab og erstatningshjælp.....	11
3.2.13 Arbejdspladsvurdering (APV).....	12
3.2.14 Kommunikation.....	13
3.3 Personalemæssige forhold.....	13
3.3.1 Uddannelsesmæssige krav	13
3.3.2 Godkendelse som praktikplads.....	13
3.3.3 Øvrigt om personale.....	14
3.3.4 Straffeattest.....	14

3.4 Særlige forhold.....	14
3.4.1 Samarbejdet med de pårørende	14
3.4.2 Midlertidig hjælp.....	14
3.4.3 Oplysningspligt.....	15
3.4.4 Skift af leverandør.....	15
3.4.5 Akutte behov hos borgeren	15
3.5 Klager, tavshedspligt mv.	16
3.5.1 Klagesagsbehandling.....	16
3.5.2 Løbende kontrol og brugerundersøgelse.....	16
3.5.3 Tavshedspligt	17
3.5.4 Gave- og låneforbud	17
3.5.5 Tilkøbsydelse	17
3.5.6 Statistik	17
3.6 Tilsyn og kontrol.....	18
4. Ansvar og forsikring	18
5. Opsigelse og fornyet godkendelse	19
6. Misligholdelse – beføjelser	19
7. Sikkerhedsstillelse.....	20
8. Overdragelse og ændring af ejerforhold.....	21
9. Leverandørs ophold i udlandet	21
10. Force majeure.....	21
11. Mediation.....	21
12. Voldgift og lovvalg	22
13. Fortrolighed	22
14. Meddelelser	22
15. Pris og honorar	23
15.1 Betalingsbetingelser	23
16. Ændringer i kontrakten - tilpasning.....	23
17. Garantier.....	23
18. Markedsføring og kommunikation	24
19. Underskrift.....	24

1. Kontraktens baggrund

På grundlag af godkendelsesmaterialet og leverandørens anmodning har parterne indgået denne kontrakt. Kontrakten indebærer, at leverandøren er godkendt til at yde personlig pleje og/eller praktisk hjælp i Syddjurs Kommune.

Leverandøren skal ud over denne kontrakt efterleve Lov om Social Service ved udførelsen af hjælpen efter denne kontrakt. Leverandøren skal endvidere efterleve gældende lovgivning på området, som forvaltningsloven, retssikkerhedsloven, persondataloven, markedsføringsloven mm.

2. Kontraktgrundlag, omfang og løbetid

Bilagene er en del af aftalen. Hvis der er indbyrdes modstrid mellem, hvad der er anført i kontrakten og bilagene, har kontrakten fortrinsret frem for bilagene.

2.1 Kontraktens omfang

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.

Denne kontrakt er gældende for borgere i:

- Distrikt Ringparken,
- Distrikt Søhusparken,
- Distrikt Rosengården,
- Distrikt Lillerup,
- Hele kommunen

Leverandører af pleje er forpligtet til at levere pleje alle ugens dage i tidsrummet kl. 7.00 – 23.00.

Leverandører af praktisk hjælp er forpligtet til at levere hjælpen på hverdage i tidsrummet kl. 8.00 – 15.00.

2.2 Kontraktens løbetid

Kontrakten er fortløbende og gælder fra 1. januar 2014

Kontrakten vil blive evalueret og eventuelt revideret hvert andet år, næste gang medio 2015 med virkning fra 1. januar året efter.

3. Vilkår for arbejdets tilrettelæggelse mv.

3.1 Krav til hjælpen

Syddjurs Kommunes tilbud til borgerne er baseret på rehabilitering. Indsatsen tilrettelægges individuelt og målrettes den enkelte borger. Borgeren er med til at planlægge forløbet sammen med personalet.

Indsatsen skal tilrettelægges, så den bidrager til at holde borgeren aktiv og selvhjulpent og skal have et aktiverende sigte. Borgeren skal i videst mulig omfang deltage i udførelsen af opgaverne, og leverandøren skal tilrettelægge opgaveudførelsen herudfra.

Leverandørerne skal efterleve sundhedspolitikken og ældrepolitikken for Syddjurs Kommune.



Sundhedspolitik 2012
- 2016.pdf



Ældrepolitik.pdf

http://issuu.com/olebjarkenielsen/docs/sundhedspolitik_2012-2016?e=2588958/1973877

http://www.syddjurs.dk/sites/default/files/PDF/A5_%C3%A6ldrepolitik_sidste.pdf

3.1.1 Overordnede værdier

Levering af hjælpen tager endvidere udgangspunkt i Syddjurs Kommunes værdier: åbenhed, udvikling, respekt og kvalitet:

Åbenhed

Det sikrer vi gennem:

- En aktiv dialog indadtil og udadtil
- Synlighed og klarhed i vores handlinger
- Tydelig kommunikation i alle situationer
- Tilgængelighed

Udvikling

Det opnår vi gennem:

- Evnen til at se nye muligheder
- Nytænkning og innovation
- Omstillingsparathed
- Risikovillighed og mod

Respekt

Det skaber vi gennem:

- Tolerance over for andre
- Anerkendelse af det enkelte menneske
- Ansvarlighed og loyalitet
- Tillid og troværdighed
- Trivsel på arbejdspladsen
- Ordentlighed over for andre

Kvalitet

Det får vi gennem:

- Helhedsorientering
- Gøre det bedste i situationen
- Faglighed, saglighed og professionalisme
- Læring, refleksion og vidensdeling.

Kontraktens bestemmelser skal forstås i sammenhæng med disse værdier.

Syddjurs Kommune forudsætter, at leverandøren er med til at udvikle og vedligeholde en velfun-

gerende hjemmepleje inden for rammerne af leverandørkrav og kontrakt. Hjælpen udføres af et engageret og ansvarligt personale. Personalet udfører hjælpen med omtanke og i dialog med borgerne. Levering af hjælpen tager udgangspunkt i respekt for den enkelte borger, borgerens værdighed og selvbestemmelse samt at borgerens ansvar for egen tilværelse bevares.

3.1.2 Kvalitetsstandarden

Indsatserne skal udføres i henhold til den konkrete visitation af borgeren og ud fra Syddjurs Kommunes serviceniveau for pleje og for praktisk hjælp.

Syddjurs Kommunes serviceniveau fremgår af de til enhver tid gældende kvalitetsstandere for pleje og praktisk hjælp. Kvalitetsstandardene fremgår af kommunens hjemmeside og betragtes i denne form som bilag til kontrakten.

Leverandøren er forpligtet til at efterleve målene. I den forbindelse skal leverandøren etablere et system af egenkontrol, som understøtter, at målene for serviceniveauet efterleves – se 3.2.9 om tværfagligt samarbejde og 3.5.2 om kontrol.

3.1.3 Visitation og afgørelse

Det er kommunen, som på baggrund af en konkret og individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation visiterer og dermed afgør hjælpens omfang og indhold i overensstemmelse med det serviceniveau, der er vedtaget af byrådet.

Denne visitation foretages af Afdelingen for Visitation og Hjælpemidler (Visitationen) og munder ud i en forvaltningsretslig afgørelse.

Borgeren har derefter et retskrav på at få leveret den visiterede hjælp. Det er leverandørens ansvar sammen med borgeren at aftale, hvornår den visiterede hjælp leveres hen over ugen.

En visiteret ydelse har en vejledende gennemsnitstid. Det er den tid, leverandøren får betaling for. Det er leverandørens ansvar at sikre, at borgeren får leveret den visiterede hjælp i overensstemmelse med ydelseskataloget.

Der foretages fornyet visitation, når kommunen vurderer, at der er behov for det eller efter henvendelse fra leverandøren eller borgeren, hvis borgerens funktionsniveau ændres.

3.1.4 Fleksibilitet i indsatserne

Leverandøren regulerer selv mindre ændringer i den daglige ydelse for at udvise fleksibilitet i den almindelige arbejdstilrettelæggelse. Der er ikke krav om revisitering ved justeringer fra dag til dag inden for +/- 10 minutter, med mindre der er tale om en varig ændring. Leverandøren skal udvise almindelig hjælpsomhed uden særlig afregning.

Modtagere af pleje og praktisk hjælp har ifølge § 94 a i Lov om Social Service ret til helt eller delvist at vælge en anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om. Hvis modtagere af hjælpen ønsker at bytte mellem pleje og praktisk hjælp, forudsætter det dog, at borgeren er tildelt både pleje og praktisk hjælp.

Leverandøren skal:

- give borgeren mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af hjælpen konkret skal tilrettelægges.
- sikre, at borgeren får hjælp, der i omfang modsvarer de visiterede indsatser, når borger benytter sig af retten til at ændre i hjælpen.
- i den konkrete situation fagligt vurdere, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge den visiterede hjælp til fordel for andre indsatser.

Hvis borgeren ønsker ændringer i den tildelte hjælp, som ændrer væsentligt ved hjælpens form og/eller sigte, skal leverandøren orientere Visitationen, så borgerens behov kan blive revurderet (ny visitation), jf. i øvrigt afsnit 3.2.4.

3.1.5 Ændringer, opdateringer mv. i serviceniveau

Syddjurs Kommune er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer eller tilføjelser i kvalitetsstandarderne. Når serviceniveauet ændres, vurderer kommunen, om det har betydning for afregningsprisen.

Syddjurs Kommune orienterer leverandøren om ændringer i serviceniveau mv. straks efter det er kendt/besluttet, så leverandøren kan planlægge implementeringen af ændringerne.

Ændringerne kan tidligst kræves gennemført med et varsel på løbende måned plus én hel måned til efterfølgende 1., medmindre ændringerne følger af lovgivning.

Leverandøren er pligtig til at meddele kommunen, hvis ændringer i kvalitetsstandarder, ydelseskatalog eller prisfastsættelser giver anledning til ophør eller ønsker om ændringer i aftalen.

3.1.6 Ændringer af Serviceniveauet

Kommunen skal varsle ændringer i det generelle serviceniveau mindst én måned forud. Ændringer i serviceniveauet, der foretages som følge af lovmæssige 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 aftalen, har hver af parterne ret til at kræve genforhandling af kontraktens vilkår samt om nødvendigt, forhandling om ophør af kontrakten i utide.

Der henvises endvidere til ABService 2003 § 9.

3.2 Krav til arbejdets udførelse

3.2.1 Deltagelse i samarbejdsforum

Syddjurs Kommune samarbejder dialogbaseret med leverandøren. Syddjurs Kommune vil efter behov indkalde til møder omkring frit valg ordningen. Møderne kan enten være fælles møder mellem kommunen og alle leverandører eller individuelle møder.

Fælles møder

De fælles møder vil normalt holdes halvårligt, men generelt efter behov, og vil omhandle informationer af generel karakter som f.eks. ændringer til kontrakten, prisændringer, kvalitetsstandarder og sidst nyt. Leverandøren forventes at deltage i møderne som led i det daglige samarbejde mellem leverandør og Syddjurs Kommune.

Individuelle møder med leverandøren

Herudover afholdes individuelle møder med den enkelte leverandør, hvis kommunen og/eller leverandør finder behov for det. Møderne kan omhandle emner af mere individuel karakter som opfølgning på kontrakten.

Andre mødefora

Det kan i øvrigt være hensigtsmæssigt at inddrage leverandører i forskellige arbejdsgrupper f.eks. i forbindelse med mere omfattende, forestående omlægninger og ændringer i tilgangen til arbejdsområdet.

3.2.2 Kontakt til kommunen

Leverandøren skal kommunikere med Afdelingen for Visitation og Hjælpe midler (Visitationen).

I den konkrete borgers sag kommunikerer med medarbejderne i afdelingen. I sager af mere generel karakter kontaktes afdelingslederen.

Hvis leverandøren ikke ved, hvilken enhed i kommunen, der skal kontaktes, kan der altid ringes til Syddjurs Kommune på telefon 8753 5730 til Afdelingen for Visitation og Hjælpe midler mellem kl. 8.30 og 12.00 mandag, tirsdag, torsdag og fredag.

3.2.3 Leveringstid og telefontid**Praktisk hjælp**

Den visiterede ydelse iværksættes senest 7 hverdage efter, at borgeren er tildelt hjælpen.

Tidspunktet for den praktiske hjælp aftales mellem borgeren og leverandøren af hjælpen, men leverandøren er udelukkende forpligtet til at kunne levere praktisk hjælp på hverdage kl. 8.00 - 15.00.

Leverandøren af praktisk hjælp skal ligeledes kunne træffes telefonisk kl. 8.00 - 15.00 alle hverdage.

Pleje

Den visiterede ydelse iværksættes senest 7 hverdage efter, at borgeren er tildelt hjælpen. Hvis Visitationen har vurderet det nødvendigt, skal hjælpen iværksættes med øjeblikkelig virkning.

Tidspunktet for levering af pleje aftales mellem borgeren og leverandøren af plejen. Leverandøren er forpligtet til at kunne levere pleje i tidsrummet mellem kl. 7.00 og 23.00 alle ugens 7 dage.

Leverandører af pleje skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen i samme tidsrum. Hvis leverandøren anvender telefonsvarer om aftenen og i weekenden, skal det tydeligt fremgå, hvilket telefonnummer man skal henvende sig på for at få direkte kontakt med leverandøren.

3.2.4 Pligt til indberetning af ændringer i behov mv.

Leverandøren er forpligtet til at meddele Visitationen, hvis borgeren selv tilkendegiver at have problemer eller ændrede behov eller leverandøren observerer, at borgeren har problemer eller ændringer i behov (f.eks. behov for hjælp til mad, pleje) Samme forpligtelse gælder, hvis leverandøren observerer, at borgeren har fået det bedre, dvs. har et mindre eller intet behov for hjælp.

Hvis man som leverandør observerer problemer eller ændringer, der kan kræve en indsats, der ikke er omfattet af det frie leverandørvalg, f.eks. behov for en anden bolig, genoptræning, hjælpe midler mm., er leverandøren også forpligtet til at informere Visitationen om dette.

Når en af leverandørens medarbejdere vurderer, at en borgers tilstand ændres i væsentlig grad, skal dette meddeles den ansvarlige leder hos leverandøren. Leverandøren retter henvendelse til Visitationen med oplysninger om ændringer i borgerens funktionsevne, samt hvilken hjælp eller indsatser, der evt. er startet eller er behov for efter leverandørens vurdering.

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

Det påhviler leverandøren af pleje at sikre, at mad, aktiviteter, træning mv. stoppes og "genaktiveres" ved borgerens udskrivelse eller hjemkomst fra sygehus, korttidsplads, ferie mm. Har borgeren kun praktisk hjælp, påhviler denne forpligtelse leverandøren af denne.

3.2.5 Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning

Leverandøren skal sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaven, herunder overholde serviceniveauet, og give god og effektiv borgerbetjening og borgerservice, der er målrettet ældre og handicappede. Se også afsnit 3.1.1. og 3.1.2.

Leverandøren erklærer at være opmærksom på, at der gælder særlige forvaltningsmæssige love og regler, som skal efterleves i forbindelse med arbejdets tilrettelæggelse, jf. Retssikkerhedsloven § 43.

Leverandøren skal tilstræbe, at opgaverne hos den enkelte borger udføres af færrest mulige hjælpere, og at hjælpen udføres af personale, der kender den aftalte hjælp.

Leverandøren skal have faste arbejdsrutiner, der sikrer, at alle ændringer i borgerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer/justeringer i behovet for hjælp, dokumenteres.

For leverandører af personlig pleje er der krav om dokumentation og notatpligt i den elektroniske journal, som anvendes af Syddjurs Kommune (Avaleo). Se videre i afsnit 3.2.10.

Leverandøren skal tilstræbe at organisere hjælpen således, at modtagere af pleje og/eller praktisk hjælp, der deltager i aktiviteter på lokalcentret eller i visiteret træning, er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt. Leverandøren skal sammen med borgeren ud fra dennes behov aftale de konkrete opgaver, der skal løses hen over døgnet eller ugen. Leverandøren skal organisere hjælpen således, at modtagere af pleje og/eller praktisk hjælp, der skal til undersøgelse, behandling eller lignende på sygehus, hos egen læge, eller hos speciallæge, er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt. Det samme gælder, hvis borgeren tager en uddannelse eller skal på arbejde.

Tidspunktet for levering af hjælpen aftales mellem borgeren og leverandøren. Dog skal morgenpleje være påbegyndt senest kl. 11, med mindre borgeren har andre ønsker.

Leverandørens personale må ikke ryge i borgerens hjem.

3.2.6. Krav til oplysninger tilgængelige i borgerens hjem

Leverandøren skal sikre, at der hos hver enkelt modtager af pleje og/eller praktisk hjælp forefindes følgende oplysninger:

- kontaktoplysninger til leverandøren i form af leverandørens navn, adresse, telefonnummer, træf-
fetid og den daglige kontaktperson for borgeren

- aktuel aftale mellem borger og leverandør om, hvornår den visiterede hjælp leveres jf. 3.1.3
- arbejdspladsvurdering (APV) og herunder fortegnelse over APV-hjælpemidler i hjemmet
- Medicinskema og døgnrytmeplan for borgere, der modtager personlig pleje

Oplysningerne skal forefindes som støtte for borgeren (og pårørende) i den løbende kommunikation med leverandør og samarbejdende instanser (sygepleje, trænende terapeut m.v.)

Oplysningerne kan samles i en samarbejdsbog.

3.2.7 Kontaktperson

Leverandøren skal udpege en kontaktperson for hver borger. Navnet på kontaktpersonen og leverandørens hovedtelefonnummer skal jf. ovenfor forefindes på en klar og letlæselig måde i borgernes hjem. For leverandører af personlig pleje skal kontaktpersonen ligeledes være anført i den elektroniske journal, Avaleo.

3.2.8 Krav til sprog og legitimation

Leverandørens medarbejdere skal kunne gøre sig forståelige på dansk, både mundtligt og skriftligt.

Leverandørens medarbejdere skal bære et synligt skilt (legitimation) med personens navn og billede, samt navnet på leverandøren, når de er på arbejde. Medarbejderne skal uopfordret præsentere sig og vise legitimationen, når de kommer ud til borgere, de ikke er vant til at arbejde hos.

3.2.9 Krav om tværfagligt samarbejde – herunder hverdagsrehabilitering

Leverandøren skal samarbejde og koordinere hjælpen til borgere, som er fysisk og psykisk ressourcetsvage, primært i forhold til Syddjurs Kommune og Region Midtjylland samt andre leverandører af pleje og praktisk hjælp.

Som eksempel på ressourcetsvage borgere kan nævnes senhjærneskadede, psykisk udviklingshæmmede og borgere med en psykisk lidelse.

I forbindelse med Syddjurs Kommunes indsats med hverdagsrehabilitering er der endvidere krav om, at leverandørens personale samarbejder med Syddjurs Kommunes trænende terapeuter. De trænende terapeuter kommer i borgerens hjem og tilrettelægger den konkrete trænende indsats og fastsætter mål for vedligeholdelse af det aktuelle funktionsniveau eller funktionsløft sammen med borgeren. Leverandørens personale skal i sit arbejde medvirke til målopfyldelsen.

De generelle mål for den rehabiliterende indsats for borgere, der modtager hjælp fra private leverandører, skal principielt være parallelle med Syddjurs Kommunes generelle mål. Det betyder, at der for ca. 20% af de visiterede borgere iværksættes træningsforløb i 2014-15. Af disse træningsforløb skal

- 20% blive selvhjulpne efter et træningsforløb med Syddjurs Kommunes trænende terapeuter
- 36% blive delvis selvhjulpne (den visiterede tid reduceres).
- 44% blive fastholdt på det aktuelle funktionsniveau (den visiterede tid er uændret).

Målene justeres i 2015 med virkning fra 2016.

3.2.10 Dokumentation og registrering

Som beskrevet i afsnit 3.2.5. skal leverandørens arbejde dokumenteres.

Leverandører af praktisk hjælp skal til enhver tid kunne forevise dokumentation for, at der er leveret

ydelser i overensstemmelse med det visiterede til den enkelte borger. Ligeledes skal observationer af ændringer i borgerens tilstand og funktionsniveau dokumenteres i tiden op til det tidspunkt, hvor leverandøren retter henvendelse til Visitationen jf. afsnit 3.2.4.

For leverandører af personlig pleje er der krav om dokumentation og notatpligt i den elektroniske journal, som anvendes af Syddjurs Kommune (Avaleo).

Syddjurs Kommune stiller den elektroniske journal til rådighed for leverandører af personlig pleje, hvor advis-systemet skal anvendes til den nødvendige kommunikation om den enkelte borger, og tilbyder undervisning i brugen af journalen. Leverandørerne er forpligtet til at deltage i undervisningsforløbet. Leverandørerne afholder selv de nødvendige omkostninger ved anvendelse af Avaleo.

Personalet, der skal anvende journalen, skal instrueres i sikkerhedsforskrifter for adgang til Syddjurs Kommunes systemer. Dette er en del af ovennævnte undervisningsforløb.

3.2.11 Nødkald – gælder kun for leverandører af pleje

Hos de borgere, der har installeret nødkald, går kaldene direkte til den leverandør, borgeren har valgt - eksempelvis til et mobilnummer. Syddjurs Kommune anvender et nødkaldesystem, der hedder Swan.

Leverandøren skal sikre, at modtagelse af nødopkald udføres professionelt, og at ordningen er forsvareligt tilrettelagt med kvalificeret personale.

Det er leverandørens pligt at følge op på alle nødkald.

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

Hvis der ikke opnås kontakt med borgeren, iværksettes besøget omgående. Leverandøren skal kontakte alarmcentralen på 112, hvis nødkaldet har en karakter, der kræver det.

Viser der sig at være behov for en hjemmesygeplejerske, kontaktes det pågældende områdecenter.

Hvis nødkaldet ikke besvares af leverandøren, viderestilles nødkaldet til Syddjurs Kommune, Område Rosengården, som er bagstop på alle nødkald i Syddjurs Kommune.

Hvis leverandøren ikke besvarer kaldet, så en anden leverandør må besøge borgeren, kan leverandøren blive trukket i afregningen, svarende til udgifterne for den faktisk leverede tid. Hvis et nødkald besvares af en anden leverandør, skal dette dokumenteres i journalen.

3.2.12 Beredskab og erstatningshjælp

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den trufne afgørelse, så modtageren af hjælpen ikke mærker til de problemer, der evt. måtte være i forhold til ledelse eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren.

Leverandøren skal således have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende.

Aflysninger fra leverandøren:

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

Leverandøren må ikke aflyse praktisk hjælp. I de tilfælde, hvor det på grund af særlige forhold ikke er muligt at levere hjælpen i overensstemmelse med den indgåede aftale, skal tidspunkt for erstatningshjælp aftales samme dag.

I forhold til rengøring skal erstatningshjælpen leveres senest 5 hverdage herefter.

I forhold til indkøb og tøjvask skal erstatningshjælpen leveres samme dag - med mindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske. Hvis tøjvask ikke kan leveres samme dag, fordi der ikke er ledige vasketider, skal erstatningshjælpen leveres hurtigst muligt i dagene derefter.

Hvis der i forhold til den enkelte borger er fastsat individuelle tidsfrister, der afviger fra den kommunalt fastsatte frist for opstart af hjælpen, kontaktes leverandøren af Visitationen.

Ved omlægning af aftaler orienteres borgeren telefonisk eller skriftligt.

Hvis leverandøren flytter et aftalt besøg mere end 30 minutter i forhold til det aftalte tidspunkt, skal borgeren orienteres telefonisk.

Aflysninger fra borgeren:

Såfremt borgerne selv aflyser hjælp, gives der ikke erstatningsbesøg, medmindre aflysningen sker som følge af akut sygdom eller uventet læge- eller sygehusbesøg, der er indtrådt med kort varsel.

Uanset eventuelle aflysninger så afregnes leverandøren for den visiterede ydelse fratrukket 5% jf. afsnit 15.1.

Hvis borgerens dør er låst

I tilfælde, hvor borgerens dør er låst, når leverandørens medarbejder møder op på adressen, skal medarbejderen følge de forholdsregler og den arbejdsgang, som leverandøren har udarbejdet.

Leverandøren skal være særligt agtpågivende over for den situation, at borgeren kan være til stede i hjemmet i hjælpeløs tilstand.

Det kan være nødvendigt at tilkalde en låsesmed, hvilket i så fald betales af borgerne.

Forløbet dokumenteres skriftligt af leverandøren.

3.2.13 Arbejdspladsvurdering (APV)

Leverandøren har ansvaret for at overholde arbejdsmiljølovgivningen, herunder også for at udarbejde en arbejdspladsvurdering.

For alle leverandører stiller Syddjurs Kommune arbejdsrelaterede hjælpemidler til rådighed. Syddjurs Kommunes hjælpemiddelcenter kontaktes direkte af leverandøren. Her er man behjælpelig med både udlån, sparring og rådgivning.

3.2.14 Kommunikation

Leverandøren skal have en telefon og e-mailadresse.

Leverandørens e-mailadresse skal, efter henvendelse fra Syddjurs Kommune og med rimeligt varsel, udstyres med en offentlig digital signatur, så den elektroniske kommunikation imellem leverandøren og Syddjurs Kommune foregår på en sikker og forsvarlig måde.

Når leverandøren af personlig pleje har fået adgang til den elektroniske journal, forventes det, at ad-vis-systemet anvendes.

3.3 Personalemæssige forhold

3.3.1 Uddannelsesmæssige krav

Pleje

For de leverandører, der ønsker godkendelse til at levere pleje, gælder, at de af leverandørens medarbejdere, der skal løse plejeopgaver, skal have en sundhedsfaglig uddannelse som f.eks. sygeplejerske, ergoterapeut, fysioterapeut eller en social- og sundhedsuddannelse.

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

Leverandøren af pleje skal have mindst én sygeplejerske ansat, der skal rådgive og vejlede plejepersonalet. Leverandøren skal sikre, at alt personale, der udfører plejeopgaver, har fået den nødvendige instruktion for at kunne udføre arbejdet forsvarligt og i overensstemmelse med kontrakten.

Praktisk hjælp

For de leverandører, der ønsker godkendelse til at levere praktisk hjælp, stilles der ikke krav om, at medarbejderne skal have en sundhedsfaglig uddannelse.

Hverdagsrehabilitering

Leverandøren skal sikre, at alt personale, der udfører personlig pleje eller praktisk hjælp, har fået den nødvendige instruktion (kurser o.lign) for at kunne udføre arbejdet forsvarligt og i overensstemmelse med kontrakten og kommunens mål. Det skal herunder påses, at alt personale kan samarbejde med Syddjurs Kommune om den rehabiliterende indsats i forhold til borgerens handleplan.

Pleje i forbindelse med praktisk hjælp

Hvis der også leveres pleje i forbindelse med den praktiske hjælp skal de medarbejdere, der skal løse plejeopgaver, have en sundhedsfaglig uddannelse, jf. ovenstående afsnit om pleje.

3.3.2 Godkendelse som praktikplads

Efter Lov om grundlæggende Social- og Sundhedsuddannelser påhviler det Undervisningsministeriet og Syddjurs Kommune at ansætte elever for at imødekomme behovet for uddannet personale.

Leverandører af både pleje og praktisk hjælp, skal søge om godkendelse som praktiksted. Det er Social- og Sundhedsskolen, der foretager godkendelse af en arbejdsplads som praktikplads. Leverandører af personlig pleje skal kunne modtage elever i praktik og udføre den krævede vejledning, hvis leverandøren varetager 10 % af kommunens samlede visiterede dagtimer til personlig pleje.

3.3.3 Øvrigt om personale

Leverandøren skal leve op til intentionerne i lov om aktiv socialpolitik og medvirke til at fastholde eller integrere ledige personer, der har vanskeligt ved at finde fodfæste på arbejdsmarkedet på grund af nedsat arbejdsevne eller langvarig ledighed og således påtage sig sin beskæftigelsesandel for personer med behov for jobtræning, arbejdsprøvning, fleksjob mm.

Leverandøren skal efterleve øvrig lovgivning, herunder Ligestillingsloven og Lov om forbud mod forskelsbehandling på arbejdsmarkedet.

3.3.4 Straffeattest

Leverandøren er forpligtet til at indhente straffeattest ved ansættelse af nye medarbejdere. Straffeattesten skal behandles i overensstemmelse med persondatalovens regler.

3.4 Særlige forhold

Leverandøren skal til enhver tid arbejde i overensstemmelse med kommunens overordnede værdier, jf. afsnit 3.1.1, og skal i forhold til uforudsete situationer mv. agere under hensyntagen hertil.

Endvidere vil Syddjurs Kommune løbende orientere leverandøren om kommunens til enhver tid foreliggende instruktioner og politikker, som retter sig mod leverandører. Det påhviler leverandøren at handle under hensyntagen hertil.

Ændrede instruktioner behandles på samme måde som ændringer omtalt i afsnit 3.1.5.

3.4.1 Samarbejdet med de pårørende

Leverandøren skal respektere borgerens ønsker om inddragelse eller udelukkelse af borgerens pårørende.

3.4.2 Midlertidig hjælp

Leverandøren skal også udføre hjælp, som udelukkende gives i en nærmere defineret periode, som fremgår af afgørelsen. Ved udløb af perioden stopper leverandøren leverancen og afregningen ophører.

Leverandøren har inden leverancens ophør pligt til at vurdere, om hjælpen skal stoppe eller fortsætte. Hvis leverandøren mener, der fortsat er behov for hjælp, skal leverandøren, hvor det er muligt, kontakte Visitationen mindst 14 dage før hjælpens slutdato.

Leverandøren må ikke lade hjælpen fortsætte uden henvendelse til Visitationen. Hvis dette alligevel sker, får leverandøren ingen betaling for den hjælp, der udføres efter periodens ophør. Det fremgår af afgørelsen, hvorvidt der er tale om midlertidig hjemmehjælp. Ved tvivlstilfælde kontaktes Visitationen.

Hvis borgeren aflyser den midlertidige hjælp, gælder de samme retningslinjer som beskrevet i afsnit 3.2.12.

3.4.3 Oplysningspligt

Leverandøren skal give Syddjurs Kommune ved afdelingsleder af Visitationen oplysninger om forhold, der kan hindre opfyldelse af den indgåede kontrakt. Disse forhold omfatter, hvis leverandøren begæres konkurs, går i betalingsstandsning eller på anden måde ikke kan leve op til kontrakten. Syddjurs Kommune orienteres straks efter, at leverandøren er blevet bekendt med forholdene.

Leverandøren har endvidere pligt til omgående at underrette Syddjurs Kommune om

- alvorlige svigt - hvis borgerens grundlæggende behov for omsorg, pleje eller praktisk hjælp ikke tilgodeses, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb

Leverandøren skal underrette relevante samarbejdspartnere om

- alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse, f.eks. indlæggelse, afbestilling af aktiviteter, træning og ved dødsfald

Endvidere skal Syddjurs Kommune 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 sker til afdelingsleder for Visitationen.

I kontraktperioden er der gensidig informations-/orienteringspligt mellem leverandøren og Syddjurs Kommune om forhold, der har relation til udførelsen af plejen og/eller den praktiske hjælp. Endvidere henvises til afsnit 3.5.1 for så vidt angår behandling af klager.

3.4.4 Skift af leverandør

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger. Borgeren kan anmode om skift til en anden leverandør, og skift vil finde sted med 14 dages varsel. I særlige tilfælde kan Visitationen dog godkende borgerens ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel. Visitationen skal begrunde beslutningen om hurtigere skift, og den nye leverandør skal levere hjælpen. Betalingen bortfalder ved overgang til anden leverandør.

3.4.5 Akutte behov hos borgeren

Akut behov for pleje

Leverandøren af pleje skal ved henvendelser uden for tidsrummet kl. 08.00 - 15.00 samt i weekender/helligdage iværksætte akutte foranstaltninger som følge af akutte ændringer i plejebehovet hos borgeren.

Hvis borgerens øgede behov viser sig at blive permanent eller overstige 14 dage, kontaktes Visitationen med henblik på en ændret visitation. Hvis borgers behov er midlertidigt – dvs. under 14 dage – betragtes de ekstra indsatser som afvigelse og kræver ikke en visitation.

Akut behov for sygepleje

Hvis en leverandør vurderer, at der er akut behov for sygepleje i en borgers hjem, skal leverandøren kontakte Syddjurs Kommunes hjemmesygepleje. Hjemmesygeplejen vurderer borgerens tilstand og leverer sygepleje, når der er behov herfor.

3.5 Klager, tavshedspligt mv.

3.5.1 Klagesagsbehandling

Leverandøren skal følge op på klagesager og på baggrund af klagerne korrigere så gentagelses-tilfælde undgås.

Modtager leverandøren klager vedrørende visitationsafgørelsen, henvises til Visitationen.

Klager indberettes til Syddjurs Kommune på email-adressen syddjurs@syddjurs.dk og stilet til afdelingsleder for Visitationen straks efter, leverandøren har modtaget klagen.

Klager fra borgere til leverandøren vedrørende forhold ved dennes medarbejders udførelse af den aftalte opgave, besvares af den godkendte leverandør inden for tidsfristen og dokumenteres – for leverandører af personlig pleje skal dokumentationen ske i Avaleo.

Leverandøren skal uden beregning medvirke til behandlingen af alle reklamationer og klagesager. Dette sker bl.a. ved videregivelse af relevante oplysninger mv.

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

Klager over følgende skal altid indberettes til afdelingsleder for Visitationen:

- Klager over vold, overgreb, beskyldninger om tyveri samt politianmeldelser
- Alvorligt svigt jf. informationspligt ved alvorligt svigt
- Klager over brud på leverandørernes kontrakt med Syddjurs Kommune, f.eks. manglende levering af erstatningshjælp, manglende overholdelse af leveringstid eller telefontid, manglende overholdelse af Syddjurs Kommunes kvalitetsstandarder osv.
- Skriftlige klager

3.5.2 Løbende kontrol og brugerundersøgelse

Leverandørerne skal være indforstået med, at der udføres kvalitetskontrol, bl.a. ved registrering af klagesager, brugerundersøgelsesanalyser, gennemgang af journaloplysninger, revurderinger mv. Desuden vil der være opfølgning på de konkrete mål for indsatsen om hverdagsrehabilitering.

Brugerundersøgelser

Leverandørerne skal være opmærksom på, at Syddjurs Kommune kan gennemføre brugerundersøgelser og offentliggøre resultaterne heraf.

Hvis det viser sig, at borgertilfredsheden med leverandørens udførelse af henholdsvis pleje og praktisk hjælp ikke er tilfredsstillende, får leverandøren en frist til at forbedre dette, hvorefter der gennemføres en ny tilfredshedsundersøgelse for denne leverandør alene.

Vurderingen ”ikke tilfredsstillende” vil sædvanligvis kun kunne forekomme, hvis leverandørens gen-

nemsnitlige score ligger væsentlig under øvrige leverandørers score

Leverandøren betaler udgiften ved den ekstra tilfredshedsundersøgelse.

3.5.3 Tavshedspligt

Leverandøren og dennes medarbejdere har tavshedspligt med hensyn til fortrolige oplysninger, som leverandøren bliver bekendt med i forbindelse med arbejdets udførelse.

Alle leverandørens ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderne har tavshedspligt, jf. borgerlig straffelovs § 152.

Forpligtelsen til at underskrive tavshedserklæringen gælder medarbejdere, der i forbindelse med opgaveløsningen faktisk bliver bekendt med fortrolige oplysninger. Forpligtelsen omfatter ligeledes øvrige medarbejdere, der har adgang til fortrolige oplysninger, f.eks. via leverandørens IT-system.

Leverandøren har ansvaret for, at alle ansatte, herunder elever og praktikanter, lever op til disse krav.

Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved kontraktperiodens ophør.

3.5.4 Gave- og låneforbud

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

Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende må ikke låne penge eller sælge varer til borgerne i forbindelse med levering af pleje og praktisk hjælp.

3.5.5 Tilkøbsydelse

Private leverandører af personlig og praktisk hjælp har mulighed for at tilbyde tilkøbsydelse ud over den hjælp, som borgeren er visiteret til.

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

Såfremt leverandøren indgår aftale med en modtager af praktisk hjælp om tilkøbsydelse, skal dette foregå via en særskilt aftale.

Levering af tilkøbsydelse må ikke finde sted inden for det tidsrum, der er aftalt med borgeren i henhold til visitationen.

Borgeren skal selv betale for eventuelle tilkøbsydelse til leverandøren.

3.5.6 Statistik

Leverandøren skal være indstillet på at levere statistik til Syddjurs Kommune, som kommunen af lov- eller indberetningspligtige årsager er forpligtet til at levere, eller som Syddjurs Kommune finder nødvendigt, f.eks. i forbindelse med målfastsættelse og opfølgning på fastsatte indsatsmål.

3.6 Tilsyn og kontrol

Syddjurs Kommune kan til enhver tid gennemføre et generelt tilsyn med leverandørens opgavevaretagelse. Et generelt tilsyn vil normalt foregå i et møde og på baggrund af indhentede skriftlige oplysninger. De skriftlige oplysninger skal tilsendes inden for 30 dage fra anmodning. Det kan f.eks. være om forhold jf. afsnit 3.5.2 (klager m.v.) og om forhold som de følgende:

- a. Antal af beskæftigede
- b. De ansattes uddannelse og beskæftigelsens varighed
- c. Gennemførte / planlagte kurser og uddannelsesforløb
- d. Arbejdspladsvurderinger
- e. Utilsetede hændelser
- f. Arbejdets tilrettelæggelse og systematikker i notater og registreringer

Syddjurs Kommune kan ligeledes gennemføre tilsyn i forhold til leverandørens indsats for den enkelte borger. Det vil foregå i borgerens hjem med udgangspunkt i handleplan og interview af borgeren samt gennemgang af journalnotater og/eller af det materiale, leverandøren er forpligtet til at have tilgængeligt i borgerens hjem jf. afsnit 3.2.6.

Leverandøren vil umiddelbart efter et gennemført tilsyn få tilbagemelding på, om Syddjurs Kommune har nogen bemærkninger til opgavevaretagelsen.

4. Ansvar og forsikring

Såfremt leverandøren eller dennes medarbejdere eller elever i praktik under udførelse af sine forpligtelser i henhold til kontrakten ved handlinger eller undladelser forårsager skader på personer eller ejendom, er alene leverandøren eller evt. dennes medarbejdere ansvarlig for sådanne skader.

I tilfælde, hvor en af leverandørens medarbejdere er dømt for tyveri hos en visiteret borger, har leverandøren det fulde ansvar for at inddrive erstatning fra den dømte samt dække borgerens tab.

Leverandøren hæfter også for arbejdsskader på elever og praktikanter, så længe de er under leverandørens instruktionsbeføjelse. Leverandørens arbejdsskadeforsikring skal således omfatte denne personsgruppe.

Hvis 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 samlet forsikringssum på minimum 10 mio. kr. pr. skade og pr. år. Erhvervsansvarsforsikringen skal være uden selvrisiko. Myndighedsafdelingen vil kræve dokumentation herfor senest ved underskrivelse af kontrakt og bede leverandøren forny dokumentation én gang årligt.

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

5. Opsigelse og fornyet godkendelse

Leverandøren kan opsigse nærværende kontrakt når som helst med et varsel på 90 dage regnet til den 1. i en måned. Leverandøren har mulighed for at udtræde hurtigere af kontrakten, hvis Syddjurs Kommune vurderer, at det ikke vil være til gene for de borgere, leverandøren yder pleje og/eller praktisk hjælp hos.

Kommunen kan - hvis der foreligger en situation, hvor der er behov for at opsigse alle eller en gruppe af leverandørkontrakterne - foretage sådanne opsigelser med 180 dages varsel til den 1. i en måned.

Kommunen vurderer løbende nye leverandører, der ønsker at blive godkendt. Leverandører, der er godkendt til pleje og/eller praktisk hjælp i andre kommuner, kan således løbende anmode om godkendelse, ligesom leverandører, der er godkendt i Syddjurs Kommune i et eller flere distrikter, løbende vil kunne anmode om godkendelse i nye distrikter.

Godkendelse af leverandører, der i forvejen er godkendt af Syddjurs Kommune, vil almindeligvis ske på grundlag af den tidligere godkendelse. Kommunen vil dog konkret vurdere, om der skal gennemføres en sædvanlig godkendelsesprocedure svarende til proceduren i forbindelse med førstegangsgodkendelse af leverandører i Syddjurs Kommune. Endvidere skal leverandøren dokumentere, at leverandøren har den kapacitet og de ressourcer, der er nødvendige for, at leverandøren kan opfylde sine forpligtelser som leverandør til de nye indsatser eller udvidede distrikter, som leverandøren ansøger om godkendelse til.

6. Misligholdelse – beføjelser

Enhver tilsidesættelse af leverandørens forpligtelser, det være sig en hvilken som helst mangel, forsinkelse eller anden tilsidesættelse af de pligter, der i henhold til denne kontrakt med bilag påhviler leverandøren, udgør misligholdelse.

Ved misligholdelse forstås for eksempel:

- manglende sundheds- og socialfaglig kvalitet, jf. bl.a. de i pkt. 3.1.2 omtalte kvalitetsstandarder
- manglende/forsinket dokumentation for gennemførelse af indsatsområder og handleplaner
- manglende/forsinket iagttagelse af informations- og underretningspligt i forhold til kommunen.

Kommunen kan stille krav om, at der i en periode efter en konstateret misligholdelse gennemføres skærpet kontrol, hvor omfanget af kontrollen udvides, og/eller hvor kontrollerne gennemføres hyppigere.

Kommunen forventer, at leverandøren arbejder målrettet med at rette op på eventuelle konstaterede fejl og mangler.

Foreligger der misligholdelse eller formodning om, at der vil indtræde misligholdelse, skal leverandøren så snart det opdages meddele kommunen dette. Leverandøren skal underrette kommunen om, hvad der

vil blive gjort for at afhjælpe misligholdelsen, samt hvad leverandøren vil gøre for at undgå, at tilsvarende misligholdelse indtræder i fremtiden. Kommunen kan stille krav til den måde, hvorpå misligholdelsen skal bringes til ophør, og de skridt der skal tages for at undgå tilsvarende misligholdelse fremover.

Undlader leverandøren at opfylde sin informationspligt, udgør det et selvstændigt tilfælde af misligholdelse.

Foreligger der væsentlig misligholdelse, er kommunen berettiget til at ophæve kontrakten med tilhørende bilag uden varsel. I bedømmelsen af misligholdelsens væsentlighed indgår ydelsens beskaffenhed, misligholdelsens karakter, risiko for gentagelse, misligholdelsens betydning for kommunen, ophævelsens betydning for leverandøren samt omstændighederne i øvrigt.

I øvrigt er leverandøren ansvarlig efter dansk rets almindelige regler om misligholdelse, herunder reglerne om forholdsmæssigt afslag, erstatningsansvar mv. Reglerne herom kan bringes i anvendelse samtidig, således at betaling af erstatning, forholdsmæssigt afslag, ophør af kontrakt mv. ikke udelukker hinanden.

7. Sikkerhedsstillelse

Leverandøren er forpligtet til at afgive en sikkerhedsstillelse som beskrevet i godkendelsesproceduren.

Forud for forhandlingers påbegyndelse skal leverandøren afgive tilsagn om garantistillelse fra bank eller forsikringselskab med tilladelse til at drive forretning i Danmark.

Leverandøren skal senset 8 arbejdsdage efter aftalens indgåelse stille sikkerhed for opfyldelse af sine forpligtelser overfor kommunen. Sikkerheden skal stilles som en anfordringsgaranti i form af betryggende bank- eller sparekasse garanti, kautionforsikring eller på anden betryggende måde.

Den stillede sikkerhed skal svare til 10 % af den forventede årlige omsætning eksklusiv moms.

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 aftaleforholdet, herunder krav vedrørende eventuelle ekstraarbejder, skader på tredjemands ejendom og tilbagebetaling af for meget udbetalt kontraktsum.

Ethvert erstatningskrav er ikke begrænset til sikkerhedsstillelsens beløb.

8. Overdragelse og ændring af ejerforhold

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

9. Leverandørs ophold i udlandet

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

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.

10. 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, han i nærværende kontrakt har påtaget sig, foreligger der ikke misligholdelse, og kommunen er ikke berettiget til at gøre misligholdelsesbeføjelser 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 Visitationen meddelelse herom.

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

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

11. Mediation

Parterne skal søge alle konflikter, dvs. alle uoverensstemmelser vedrørende forståelsen og gennemførelsen af kontrakten, løst ved direkte forhandling mellem sig.

Hvis parterne ikke kan løse en konflikt ved direkte forhandling, skal konflikten søges løst ved mediation.

Såfremt parterne ikke inden 14 dage har aftalt, hvem der skal være mediator, kan hver af parterne

anmode Danske Mediatoradvokater, H.C. Andersens Boulevard 45, 1553 København V, om at bringe en mediator i forslag, eventuelt via henvisning til Mediationsinstituttet.

Mediator skal være medlem af Danske Mediatoradvokater, og mediationen skal finde sted i overensstemmelse med de etiske regler for Danske Mediatoradvokater.

Omkostningerne til mediator deles ligeligt mellem parterne. Parterne afholder hver især omkostninger til egne rådgivere i forbindelse med mediationen.

Hvis konflikten ikke er løst ved mediation inden 8 uger efter, at mediation er aftalt, er parterne ikke længere bundet af en aftale om konfliktløsning via mediation.

Aftalen om mediation er ikke en hindring for indgivelse af voldgiftsklage m.v. sideløbende med mediation, såfremt det er nødvendigt for at undgå rettighedsfortabelse ved forældelse eller lignende. Aftalen om mediation indebærer ikke afkald på at bruge foreløbige retsmidler som arrest og fagedforbud.

Alle drøftelser i tilknytning til en mediation er fortrolige for alle medvirkende.

12. Voldgift og lovvalg

Enhver konflikt under denne kontrakt afgøres efter dansk ret.

Såfremt konflikten ikke er løst efter gennemført mediation afgøres konflikten endeligt og bindende ved voldgift, jf. ABSERVICE § 34.

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 under punkt 3.5.3.

14. Meddelelser

Enhver meddelelse i henhold til denne kontrakt skal sendes til:

Syddjurs Kommune
Hovedgaden 77
8410 Rønde

Mrk. "Frit valg - leverandørhenvendelse"

Eller på email: email-adressen syddjurs@syddjurs.dk

15. Pris og honorar

I aftalen er enkelte steder (afsnit 3.5.1, 3.5.6 og 3.2.10) anført, at nogle nærmere angivne ydelser ikke afregnes særskilt, idet der er taget højde herfor i den beregnede timepris. De anførte henvisninger er alene eksempler, idet alle leverandørens generelle ydelser udføres af og bekostes af leverandører, der, såvel i forhold til borgerne som i forhold til Syddjurs Kommune, er indeholdt i den beregnede timepris.

De eneste tilfælde, der er undtaget herfra, er de tilfælde, der specifikt er fremhævet i nærværende aftale. Det bemærkes, at aftalens opsigelsesbestemmelser, herunder begrænsningerne i Syddjurs Kommunes ret til at ændre aftalen, er fastlagt under hensyntagen hertil.

Syddjurs Kommune er forpligtet til at efterbetale de private leverandører, hvis de efterkalkulerede priser i regnskabet er højere end de offentligt udmeldte priser. Efterkalkulationen sker, når kommunens regnskab er godkendt.

15.1 Betalingsbetingelser

Syddjurs Kommune afregner leverandøren for visiteret tid månedsvis bagud.

Der afregnes i Syddjurs Kommune ud fra visiterede timer fratrukket 5 % for borgers afmelding ved indlæggelse, sygdom og ferier.

Den private leverandør får den 1. uge i måneden tilsendt lister/rapporter over de visiterede timer for den aktuelle afregningsperiode. Listerne sendes fra Visitationen. Den private leverandør har derefter 14 dage til at melde tilbage til Visitationen, såfremt der er rettelser/reguleringer i forhold til afregningslisterne.

Syddjurs Kommunes centrale Økonomiafdeling foretager herefter afregning ud fra listerne samt eventuelle reguleringer. I forbindelse med afregningen får den private leverandør på mail tilsendt en excel-fil indeholdende oversigt over den afregnede periode, antal visiterede timer pr. ydelse, eventuelle reguleringer for perioden, takster, beløb til afregning samt dispositionsdato.

16. Ændringer i kontrakten - tilpasning

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

Parterne er berettiget til at forlange ændringer i kontrakten, som er nødvendige for at tilpasse kontrakten til ændrede myndighedskrav. Hvis en part finder, at ændrede forhold berettiger parten til ændringer, skal den anden part orienteres herom, bilagt fornøden dokumentation for de ønskede ændringer. Parterne er herefter forpligtede til at gennemføre gensidigt imødekommende forhandlinger med henblik på at tilpasse kontrakten i overensstemmelse med de ændrede forhold.

17. Garantier

Leverandøren indestår for, at alt arbejde, der udføres i henhold til nærværende kontrakt, udføres i overensstemmelse med god skik i branchen.

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

18. Markedsføring og kommunikation

Leverandøren har ret til at markedsføre samarbejdet med kommunen og benytte dette som reference i deres markedsføring og PR materiale.

19. Underskrift

Den underskrevne kontrakt opbevares både af leverandøren og af kommunen, som sørger for journalisering i kommunens elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystem.

Således aftalt:

For Leverandøren

den

For Syddjurs Kommune

Syddjurs den

Visitation og hjælpemidler, Syddjurs Kommune

BILAGSFORTEGNELSE

Leverandørens godkendelsesansøgning / frit-valgsblanket

Gældende kvalitetsstandarder (fremgår af kommunens hjemmeside)

Syddjurs Kommunes sundhedspolitik (fremgår af kommunens hjemmeside)

Syddjurs Kommunes ældrepolitik (fremgår af kommunens hjemmeside)

Ydelseskatalog / Indsatskatalog

De beregnede timepriser for pleje og praktisk hjælp, (timepriserne *revideres hvert år*)

Sundhedsaftalen 2011 – 2014 mellem Syddjurs Kommune og Region Midtjylland,
fremgår af regionens hjemmeside:

<http://www.rm.dk/files/Sundhed/Sundhedsstaben/Regionalt%20Sundhedssamarbejde/SAMARBEJDE%20MED%20KOMMUNERNE/De%20lokale%20aftaler/Lokalaftaler%202011-2014/Syddjurs.pdf>