



Standardkontrakt for godkendte leverandører inden for Varde Kommunes frit valg

Mellem Varde Kommune
Bytoften 2
6800 Varde
CVR-nr.: 2918 9811

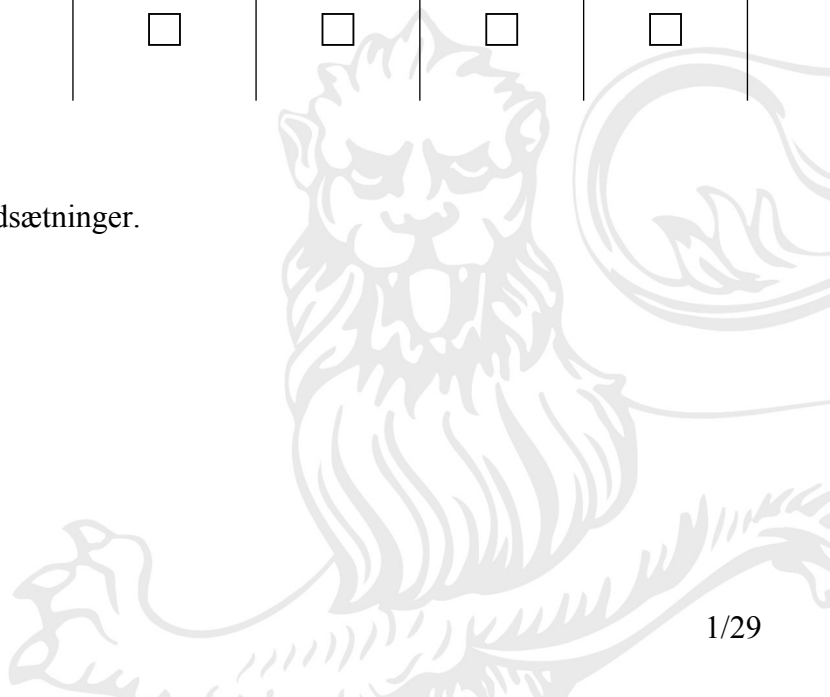
Og Leverandører af personlig og praktisk bistand, herunder
madservice
Adresse
Postnr. og by
CVR-nr.:

Vedrørende levering af:	Til visiterede borgere i:	Hele kommunen	Distrikt Nord-Øst	Distrikt Vest	Distrikt Midt
Praktisk bistand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personlig pleje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Madservice med levering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Madservice uden levering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elementære og grundlæggende sygeplejeydelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Under de i nærværende kontrakt indgåede forudsætninger.

Sag nr. 07-30147

Dok.nr. 234438-12, v2



Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse.....	2
Kontraktens baggrund.....	4
1.1 Lovgrundlag.....	4
1.2 Omfang.....	4
1.2.1 Personlig hjælp og pleje.....	4
1.2.2 Praktisk hjælp.....	5
1.2.3 Madservice.....	5
1.2.4 Sygepleje.....	5
2 Krav til arbejdets tilrettelæggelse mv.....	6
2.1 Overordnede værdier.....	6
2.2 Introduktionsarrangement.....	6
2.3 Kvalitetsstandarden og ydelsesbeskrivelser.....	7
2.4 Ændringer, opdateringer mv. af serviceniveau.....	7
2.5 Visitation og afgørelse.....	7
2.6 Ophør af hjælp.....	8
2.7 Midlertidig hjælp.....	8
2.8 Akut visitering.....	8
2.9 Fleksibilitet i ydelserne.....	9
2.10 Informationspligt.....	9
2.11 Skift af leverandør.....	9
3 Opfølgning på leverandørens ydelser.....	9
3.1 Fællesmøder.....	9
3.2 Leveringssikkerhed.....	10
3.2.1 Omsorgssystem og Mobil Omsorg.....	10
3.3 Kommunens egen opfølgning.....	10
3.4 Opgavernes udførelse og kontrol.....	11
4 Krav til arbejdets udførelse.....	11
4.1 Kontakt til kommunen.....	11
4.2 Leveringstid og telefontid.....	11
4.2.1 Tidsfrist - bestilling.....	11
4.2.2 Personlig hjælp og pleje.....	12
4.2.3 Praktisk hjælp.....	12
4.2.4 Madservice.....	12
4.3 Leverandørens underretningspligt.....	13
4.4 Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning.....	13
4.4.1 Borgeren i centrum.....	13
4.4.2 Planlægning.....	13
4.5 Borgerbogen.....	14
4.6 Kontaktperson.....	14
4.7 Tværfagligt samarbejde.....	15
4.8 Samspil med de pårørende.....	15
4.9 Krav om kommunikation i mødet med borgeren.....	15
4.10 Nødkald.....	15
5 Leveringen af ydelserne.....	15
5.1 Beredskab og erstatningshjælp.....	15
5.1.1 Ændringer fra leverandøren.....	16
5.1.2 Aflysninger fra borgeren.....	16
5.2 Arbejdspladsvurdering (APV).....	16
6 Priser.....	17
6.1 Priser.....	17
6.2 Prisregulering.....	18
6.3 Betaling til leverandøren.....	18
7 Kommunikation og systemkrav.....	19
8 Personalemæssige forhold.....	19
8.1 Påklædning og legitimation.....	19
8.2 Straffeattest.....	19
8.3 Uddannelseskrav.....	19

8.4	<i>Elevforpligtelse</i>	19
8.5	<i>Socialt kapitel</i>	21
8.6	<i>Arbejds miljø</i>	21
8.7	<i>Sundhedspolitik</i>	21
9	<i>Generelle vilkår</i>	21
9.1	<i>Reklamation og klagesagsbehandling</i>	21
9.2	<i>Tavshedspligt, indhentning af og videregivelse af oplysninger</i>	22
9.3	<i>Fuldmagt</i>	22
9.4	<i>Gave- og låneforbud</i>	22
9.5	<i>Forsikringsforhold</i>	23
9.5.1	<i>Forsikringssummer</i>	23
9.6	<i>Opsigelse og fornyet godkendelse</i>	23
9.6.1	<i>Sikkerhedsstillelse</i>	23
9.7	<i>Ophævelse, sanktioner og ekstraordinær opsigelse</i>	24
9.7.1	<i>Misligholdelse</i>	24
9.7.2	<i>Sanktioner</i>	25
9.8	<i>Twistigheder</i>	27
9.9	<i>Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold</i>	27
9.10	<i>Underleverandører og partnere</i>	27
9.11	<i>Force majeure</i>	27
9.12	<i>Fortrolighed</i>	28
9.13	<i>Ændringer i kontrakten – tilpasning</i>	28
9.14	<i>Retsvirkninger af kontraktens ophør</i>	28
9.15	<i>Revidering</i>	29
9.16	<i>Underskrift</i>	29



Kontraktens baggrund

1.1 Lovgrundlag

I henhold til kapitel 16 i Serviceloven (lovbekendtgørelse nr. 941 af 1. oktober 2009) skal kommunen yde personlig hjælp og pleje, samt hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet. Under hovedområdet ”praktisk hjælp” hører endvidere madservice.

Loven lægger op til øget mulighed for frit valg inden for det sociale område. Der er frit leverandørvalg for den praktiske og personlige hjælp, herunder også for madservice, som kommunerne er forpligtet til at levere til visiterede borgere.

I overensstemmelse med de rammer som følger af Serviceloven, har Varde Kommune fastlagt de generelle vilkår for godkendelse af leverandører, der anmoder om godkendelse som leverandør af de nævnte ydelser.

På grundlag af det af kommunen udarbejdede godkendelsesmateriale og leverandørens anmodning om godkendelse indgår parterne nærværende kontrakt.

Aftalen omfatter følgende dokumenter:

1. Denne kontrakt
2. Kort der viser distriktsinddelingen (bilag 1)
3. Godkendelsesdokument kan hentes på www.virk.dk (bilag 2)
4. Kvalitetsstandarder for ydelserne praktisk hjælp, personlig pleje, madservice samt kvalitetsstandard for sygeplejeydelser (bilag 3 – delvis under udarbejdelse)
5. Kvalitetsstandard for uddannelse (bilag 4)
6. Rameaftale vedrørende det sociale kapitel (bilag 5)
7. Beskrivelse af elementære og grundlæggende sygeplejeopgaver (bilag 6)

Parterne er enige om at opfylde kontrakten, sådan som det er tilsigtet også med hensyn til kommunens værdier og holdninger til borgerne.

1.2 Omfang

Tilbuddene om hjælp efter § 83 i Serviceloven skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Godkendelse medfører, at leverandøren er forpligtet til at yde den pågældende service hos alle visiterede borgere i Varde Kommune, som bor i de distrikter leverandøren er godkendt til.

Leverancen til den enkelte borger finder sted på dennes bopæl på grundlag af Social- og Handicapservices skriftlige afgørelse. Leverandøren er forpligtet til at levere ydelsen til alle de borgere, der vælger den pågældende leverandør.

Leverandøren er ikke garanteret en vis mængde opgaver.

1.2.1 Personlig hjælp og pleje

Leverandører af **personlig hjælp og pleje** er forpligtet til at kunne levere hjælpen 24 timer i døgnet alle ugens dage til visiterede borgere.

Ved **akut** hjælp iværksættes hjælpen efter aftale med Social- og Handicapservice inden for et døgn. Ved **ikke akut** hjælp iværksættes hjælpen efter aftale. Dog senest fem hverdage efter valg af leverandør. Se afsnit 4.2.1.

Akut hjælp til borgere, der ikke i forvejen er visiterede, ydes af en kommunal leverandør. Hvis det viser sig, at borgeren får behov for varig hjælp, får borgeren mulighed for at vælge mellem de godkendte leverandører.

Leverandøren har pligt til at levere hjælpen inden for ½ time i forhold til det aftalte tidsrum.

1.2.2 Praktisk hjælp

Leverandøren af **praktisk hjælp** er forpligtet til at kunne levere hjælpen på alle hverdage i tidsrummet kl. 08.00-15.00.

Hjælpen igangsættes efter aftale. Dog senest 10 hverdage efter valg af leverandør.

Leverandøren har pligt til at levere hjælpen inden for ½ time i forhold til det aftalte tidsrum.

1.2.3 Madservice

Leverandører af **madservice** er forpligtet til at levere ydelsen på en sådan måde, at borgeren kan indtage et varmt måltid hver dag i tidsrummet 11.00-13.00. Der stilles ikke krav om, at leverandøren leverer varm mad, men maden skal i alle tilfælde kunne serveres varm inden for ovennævnte tidsrum.

Leverandøren skal opfylde kontrakten ved levering på mindst én af følgende tre måder:

- Borgeren afhenter selv maden hos leverandøren.
- Borgeren spiser maden hos leverandøren.
- Borgeren skal have maden leveret på bopælsadressen.

Ifølge kvalitetsstandarden for madservice skal der tages hensyn til borgernes individuelle behov. Det kan være behov hos

- borgere med god appetit,
- småspisende borgere,
- borgere med sygdomme, der kræver ernæringsmæssige hensyn,
- borgere, som har brug for tygge-/synkevenlig kost.

Alle leverandører skal kunne levere til den førstnævnte gruppe.

1.2.4 Sygepleje

Private leverandører kan ikke forpligtes til at levere sygeplejeydelser, da sygepleje ikke er omfattet af kapitel 16 i Serviceloven.

Private leverandører har **mulighed** for at levere (byde ind på) elementære og grundlæggende sygeplejeydelser jf. de politisk godkendte opgavebeskrivelser, til de borgere leverandøren leverer personlig pleje til, såfremt ydelserne leveres, så man lever op til kvalitetsstandarden for sygeplejeydelser (se bilag 3).

Leverandører af **elementær og grundlæggende sygepleje skal bestræbe** sig på at kunne levere hjælpen 24 timer i døgnet alle ugens dage til borgere, der har en visiteret og bevilget

sygeplejeydelse. Såfremt leverandøren i nogle vagter ikke kan levere elementær og grundlæggende sygepleje, leveres ydelsen af Varde Kommunes sygepleje.

Sygeplejeydelser dokumenteres i omsorgssystemet, jf. Sundhedsstyrelsen vejledning om sygeplejefaglige optegnelser.

2 Krav til arbejdets tilrettelæggelse mv.

2.1 Overordnede værdier

Varde Kommune ønsker løbende at kvalitets- og effektivitetsudvikle på hjælpen til den enkelte borger.

For at sikre dette og for at styrke samarbejdet med alle godkendte leverandører har Varde Kommune til hensigt at indlede et dialogbaseret samarbejde med alle godkendte leverandører.

Varde Kommune er myndighed og Byrådet har ansvaret for fastsættelse af serviceniveau, visitering af hjælpen og opfølgning på den leverede hjælp.

Det er Varde Kommunes opfattelse, at ligeværdighed imellem personale og borger er den afgørende forudsætning for at opnå kvalitet i pleje- og omsorgsydelserne.

Hovedmålsætningerne er at

- bevare borgeren som en aktiv samarbejdspartner,
- styrke borgerens funktionsevne ved at motivere og støtte borgeren til at deltage så aktivt som muligt,
- fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv.

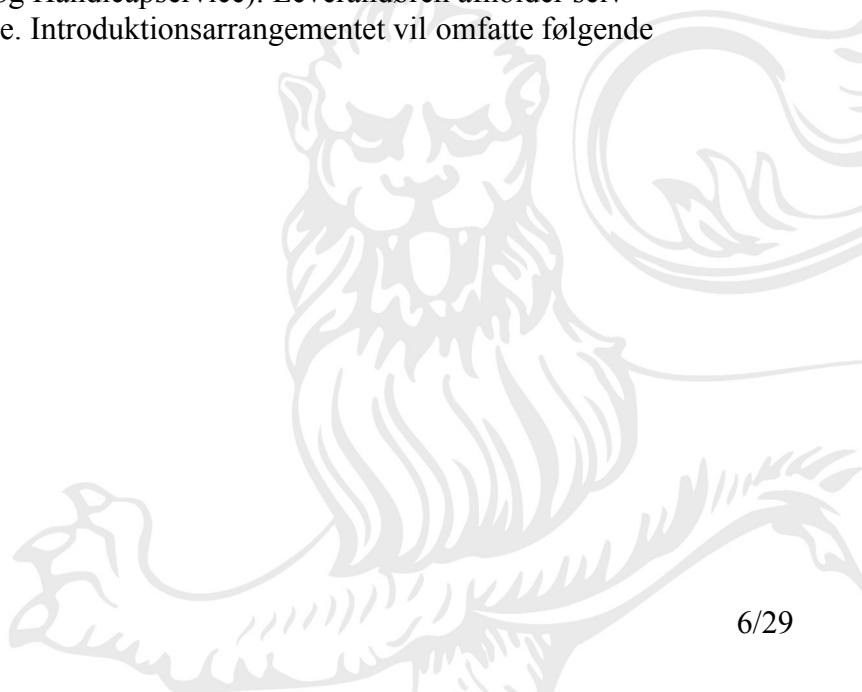
Disse overordnede værdier gælder for hele området, og der er i den enkelte kvalitetsstandard fremhævet et særskilt mål for levering af de enkelte serviceydelser.

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

2.2 Introduktionsarrangement

Nye leverandører skal deltage i et cirka to timers introduktionsarrangement, som gennemføres af Varde Kommunes visitationsenhed (Social- og Handicapservice). Leverandøren afholder selv udgifter til transport og tabt arbejdsfortjeneste. Introduktionsarrangementet vil omfatte følgende emner:

- Visitation og tilsyn
- Kvalitetsstandarder
- Samarbejdskultur
- Tavshedspligt og meddelelsespligt
- Dokumentation og notatpligt
- Borgerbogen
- Klagevejledning.



2.3 Kvalitetsstandarden og ydelsesbeskrivelser

Ydelserne skal udføres i henhold til den konkrete afgørelse (visitation) og ud fra Varde Kommunes serviceniveau for personlig og for praktisk hjælp, herunder madservice.

Varde Kommunes aktuelle serviceniveau fremgår af kvalitetsstandarderne i bilag 3 samt de tilhørende ydelsesbeskrivelser.

2.4 Ændringer, opdateringer mv. af serviceniveau

Ydelseskatalog og kvalitetsstandarderne opdateres som udgangspunkt én gang årligt. Byrådet forbeholder sig ret til løbende at foretage justeringer.

Kommunen vil orientere leverandørerne om ændringer i serviceniveau mv., og leverandørerne er forpligtet til at efterleve ændringer i serviceniveauet.

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

Leverandøren er ved ændringer i serviceniveauet og dermed kravene til ydelserne berettiget til at opsig kontrakten med kommunen med 90 dages varsel til den 1. i en måned.

2.5 Visitation og afgørelse

At visitere til praktisk og personlig hjælp er en myndighedsfunktion, der i Varde Kommune varetages af et visitationsteam i virksomheden Social- og Handicapservice.

Det er kommunens visitationsteam, som, på baggrund af en konkret, individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation, visiterer og dermed afgør ydelsernes omfang.

Visitor fra Social- og Handicapservice gennemgår sammen med borgeren, og eventuelt en repræsentant for denne, baggrunden for ansøgningen. Informationsmateriale fra alle godkendte leverandører udleveres til borgeren. Ifølge Varde Kommunes standard for informationsmateriale må størrelsen af materialet udgøre én A4-side, som kan indeholde tekst på begge sider. Der må kun oplyses om de ydelser, der leveres som følge af visitationen.

Efter visitationen modtager borgeren et bevillingsbrev, der beskriver

- hvilket funktionstab, hjælpen skal kompensere for,
- hvilke ydelser hjælpen omfatter,
- hvilken periode hjælpen skal leveres,
- formålet med ydelserne,
- klageadgang.

Efter at borgeren har taget stilling til, hvilken leverandør man ønsker at anvende, sender Social- og Handicapservice elektronisk følgende til leverandøren:

- Bevilling.
- Tidsangivelse på tildelt hjælp.

Leverandøren tilrettelægger selv opgaveløsningen sammen med borgeren. Der skal mellem leverandør og borger foreligge en skriftlig aftale om, hvordan og hvornår den bevilligede hjælp leveres, herunder mål og delmål. Der sættes en kopi af aftalen i Borgerbogen. (Se afsnit 4.5).

Borgeren får ikke den visiterede tid på hjælp udleveret.

Det er leverandørens opgave at sikre, at hjælpen - det vil sige de i bevillingsbrevet oplyste ydelser, planlægges og udføres på en sådan måde, at de overordnede mål med hjælpen nås.

Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at anerkende resultatet af visitationer og revisitationer, også i de tilfælde hvor det medfører økonomiske konsekvenser for leverandøren.

Hvis en fornyet visitation fører til nedsættelse af hjælp, ændres aftalegrundlaget fra ændringsdatoen. Ændring i betaling følger samme dato.

2.6 Ophør af hjælp

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

Hjælpen fra leverandøren ophører varigt, når

- borgeren meddeler, at der ikke er behov for hjælp,
- borgeren vælger en anden leverandør,
- Social- og Handicapservice vurderer, at der ikke er behov for hjælp mere,
- borgeren flytter til anden kommune eller i plejebolig,
- borgeren dør.

Hjælpen ophører midlertidigt, når

- borgeren ikke er i hjemmet (sygehusophold, ferieophold mm.),
- borgeren framelder for en midlertidig periode (f.eks. fordi vedkommende har feriegæster).

2.7 Midlertidig hjælp

Leverandøren skal også udføre hjælp, som udelukkende gives for en nærmere defineret periode (fremgår af bevillingsbrevet).

Ved udløb af perioden stopper leverandøren leverancen. Hvis borgerens situation medfører, at der fortsat er behov for hjælp, skal leverandøren forinden kontakte Social- og Handicapservice, der herefter revurderer behovet for hjælp.

Leverandøren er forpligtet til at registrere tidsforbruget af midlertidig hjælp. Leverandøren skal oplyse Social- og Handicapservice om den forbrugte tid på midlertidig hjælp.

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

2.8 Akut visitering

Ved akut opstået behov, der kræver hurtig hjælp, igangsætter leverandøren straks den hjælp, leverandøren vurderer, der er behov for. Visitationen kontaktes 7 dage efter at hjælpen er iværksat, hvis borgeren fortsat har behov for hjælp.

2.9 Flexibilitet i ydelserne

Borgeren har ret til fleksibilitet i ydelser, hvilket betyder at borgeren kan vælge en hel eller delvis anden hjælp, end den der er bevilget. Byttemuligheden gælder både den praktiske hjælp og den personlige pleje, hvis borgeren er visiteret dertil.

Omfanget af den ydelse, der ønskes, skal svare til omfanget af den ydelse, der fravælges.

Leverandøren skal

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

Såfremt borgeren ønsker ændring i den tildelte hjælp, som ændrer væsentligt ved hjælpens form og/eller sigte, eller gentagne gange fravælger bestemte ydelser, skal leverandøren orientere kommunen (Social- og Handicapservice) herom med henblik på eventuelt at revisitere borgeren. Der henvises i øvrigt til Socialministeriets pjece: Frit valg og Flexibel hjemmepleje, der kan hentes på www.social.dk.

Bytte af ydelser skal registreres i Omsorgssystemet.

2.10 Informationspligt

Leverandøren skal give kommunen oplysninger om samtlige forhold, der kan hindre, forstyrre eller true opfyldelse af den indgåede kontrakt. Se også kontraktens afsnit 4.3 om leverandørens underretningspligt i forbindelse med arbejdets udførelse.

Leverandøren og kommunen skal gensidigt informere hinanden om forhold, der har relation til eller betydning for udførelsen af personlig hjælp og/eller praktisk hjælp.

2.11 Skift af leverandør

Borgeren kan altid vælge anden leverandør.

Ved valg af ny leverandør gælder samme frister for levering som ved bevilling. (Se afsnit 4.2.1).

3 Opfølgning på leverandørens ydelser

3.1 Fællesmøder

Leverandørerne er forpligtet til at deltage i mødevirksomhed. Varde Kommune stiller krav om, at der hos leverandøren bliver tilknyttet en ansvarlig leder i forbindelse med aftalens implementering.

Der afholdes som udgangspunkt et årligt møde mellem Varde Kommune, Social- og Handicapservice, og leverandøren med henblik på drøftelse af overordnede spørgsmål, f.eks. evaluering af ordningen, fastlæggelse af strategiske mål mv.

3.2 Leveringssikkerhed

Varde Kommune har fastsat en række krav til kvaliteten af de leverede ydelser, ligesom kommunen har fastsat servicemål. Målene er kommunikeret ud til alle borgere, som dermed har forventninger og krav til de ydelser, der leveres. Service- og kvalitetsmålene skal overholdes. Der foretages derfor en række kvalitetsopfølgninger og kvalitetsmålinger i Varde Kommune.

Kommunen, ved Social- og Handicapservice, følger op på følgende indikatorer for kvaliteten af de leverede ydelser:

- Antallet af rettidige aflysninger fra borgerne.
- Ikke rettidigt varslede ændringer.
- Overholdelse af besøgstidspunkter.

3.2.1 Omsorgssystem og Mobil Omsorg

Leverandører af personlig og praktisk hjælp skal anvende Varde Kommunes Omsorgssystem til dokumentation og registrering. Varde Kommune stiller systemet til rådighed og står for undervisning af leverandørernes medarbejdere i systemet.

Mobil Omsorg (mobile terminaler) skal anvendes af leverandører af personlig pleje. Varde Kommune stiller et antal mobile terminaler til rådighed svarende til niveauet hos de kommunale leverandører. Varde Kommune forbeholder sig ret til at stille krav om, at leverandører af praktisk bistand også skal anvende Mobil Omsorg (mobile terminaler).

Varde Kommune stiller krav til leverandører af madservice, om at de skal anvende Varde Kommunes Omsorgssystem.

Driftsudgifter forbundet med systemerne betales af leverandøren, ligesom aflønning af egne medarbejdere i forbindelse med disses deltagelse i kursusvirksomheden påhviler leverandøren.

3.3 Kommunens egen opfølgning

I medfør af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (herefter retssikkerhedsloven) har kommunen en generel tilsynsforpligtelse, og i medfør af serviceloven en pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver omfattet af nærværende kontrakt løses i overensstemmelse med

- de afgørelser, kommunen har truffet,
- de af Byrådet vedtagne kvalitetsstandarder,
- de holdninger og værdier, der ligger til grund for Varde Kommunes indsats overfor ældre.

Leverandøren skal være indforstået med, at der kan udføres stikprøvevis kvalitetskontrol ud over den almindelige kvalitetskontrol, der blandt andet gennemføres ved registrering af

- antal klagesager
- brugeranalyser af den oplevede kvalitet,
- brugernes tilfredshed med personalets adfærd.

Dette indebærer blandt andet, at leverandøren skal være indforstået med (løbende eller på opfordring) at levere nødvendige oplysninger til brug for særskilte analyser inden for kontraktens område. Herunder har Varde Kommune ret til at foretage brugerundersøgelser samt f.eks. interviews i fokusgrupper og hos enkelte borgere.

Leverandøren skal være opmærksom på, at resultaterne af brugerundersøgelser kan offentliggøres. Leverandøren har krav på at blive hørt forud for offentliggørelse.

For så vidt angår madservice følger Varde Kommune op på følgende indikatorer på kvaliteten af de leverede ydelser:

- At hovedmåltidet opfylder borgernes behov for ernæring.
- At måltidet er indbydende anrettet.
- At måltidet kan indtages indenfor den fastlagte tidsramme.

Dokumentation for ernæringsindhold kan foretages ved stikprøvekontrol, hvor leverandøren på foranledning skal kunne fremvise grundprincipperne i den enkelte rets sammensætning, jf. Anbefalinger for den danske institutionskost, Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri, Veterinær- og Fødevarerdirektoratet, 3. udgave, 2000.

3.4 Opgavernes udførelse og kontrol

Varde Kommune, Social- og Handicapservice, er til enhver tid, og uden forudgående anmeldelse, berettiget til at føre kontrol med leverandørens opfyldelse af de indgåede aftaler, blandt andet ved kontrolbesøg hos visiterede borgere. En sådan kontrol fritager ikke leverandøren fra ansvaret for at opfylde de aftalte betingelser.

Leverandøren er forpligtet til uden vederlag at bistå i forbindelse med sådanne kontrolbesøg.

4 Krav til arbejdets udførelse

4.1 Kontakt til kommunen

Leverandøren vil primært skulle kommunikere med kommunens visitationsenhed (Social- og Handicapservice). De nærmere kontaktpunkter mellem leverandøren og kommunen er afhængige af opgavernes karakter mv.

Hvis leverandøren ikke ved hvilken enhed i kommunen, der skal kontaktes, kan der inden for normal arbejdstid altid rettes kontakt til Social- og Handicapservice.

4.2 Leveringstid og telefontid

4.2.1 Tidsfrist - bestilling

Den bevilgede personlige og/eller praktiske hjælp skal leveres efter aftale med Social- og Handicapservice, dog senest inden for nedenstående tidsfrister:

- | | |
|---|-----------------|
| • Praktisk hjælp | 10 hverdage |
| • Personlig hjælp en gang ugentlig | 5 hverdage |
| • Personlig hjælp daglig | Indenfor 3 døgn |
| • Elementær og grundlæggende sygepleje | Indenfor 3 døgn |
| • Personlig hjælp og elementær og grundlæggende sygepleje -akut behov | 24 timer |
| • Madservice | 2 hverdage |

Fristerne gælder fra leverandørerne har modtaget bevillingen.

4.2.2 Personlig hjælp og pleje

Tidspunktet for levering af **personlig hjælp og pleje** aftales mellem borgeren og leverandøren af ydelsen.

Leverandøren er forpligtet til at kunne levere pleje 24 timer i døgnet alle ugens dage. Leverandører af personlig hjælp skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen 24 timer i døgnet alle ugens dage.

I praksis kan ovennævnte overfor borgere løses ved

- at borgere med akutte behov får udleveret telefon nr., som svarer 24 timer i døgnet alle ugens dage
- at der overfor øvrige borgere i tidsrummet efter kl.15.00 og indtil kl. 8.00 samt i weekends og helligdage eventuelt kan være telefonsvarer.

Leverandøren er forpligtet til mindst hver 8. time at åbne, læse og handle på advis og MedCom advis/korrespondance i overensstemmelse med de retningslinjer, der er i kommunen vedrørende dette.

Nedenfor fremgår tidsrum for levering af personlig pleje:

Personlig hjælp og pleje omfatter typisk	Leveres
• Kroppens pleje, herunder forflytning	Alle ugens dage hele døgnet
• Mad og drikke	Alle ugens dage hele døgnet
• Psykisk pleje og omsorg	Alle ugens dage hele døgnet

4.2.3 Praktisk hjælp

Tidspunktet for den **praktiske hjælp** aftales mellem borgeren og leverandøren af ydelsen, men leverandøren er udelukkende forpligtet til at kunne levere praktisk hjælp i tidsrummet hverdage mellem kl. 08.00 - 15.00. Leverandører af praktisk hjælp skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen i tidsrummet kl. 08.00 - 15.00 alle hverdage. Nedenfor fremgår tidsrum for levering af praktisk hjælp:

Praktisk hjælp omfatter typisk	Leveres
• Rengøring	Hverdage mellem kl. 08.00 og 15.00
• Vasketøj	Hverdage mellem kl. 08.00 og 15.00
• Indkøb	Hverdage mellem kl. 08.00 og 15.00

Leverandøren er forpligtet til på alle hverdage at åbne, læse og handle på advis og MedCom advis/korrespondance i overensstemmelse med de retningslinjer, der er i kommunen vedrørende dette.

4.2.4. Madservice

Tidspunktet for **madservice** aftales mellem borgeren og leverandøren af ydelsen, men leverandøren er udelukkende forpligtet til at kunne levere madservice, så borgeren kan indtage et varmt måltid i tidsrummet kl. 11.00 - 13.00. Leverandører af madservice skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen i tidsrummet kl. 08.00 - 14.00 alle hverdage, fredag dog kl. 08.00 – 13.00.

Leverandøren er forpligtet til at læse åbne advis i Omsorgssystemet som minimum på hverdage. Leverandører, som leverer varm mad, skal læse åbne advis i Omsorgssystemet alle dage.

4.3 Leverandørens underretningspligt

Leverandøren er forpligtet til at underrette Social- og Handicapservice, hvis 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 forpligtelse gælder, hvis leverandøren observerer, at borgeren har fået det bedre.

Leverandøren skal uopholdeligt underrette Social- og Handicapservice om

- alvorlige svigt - hvis borgeres grundlæggende behov for omsorg, pleje eller praktisk hjælp ikke er tilgodeset, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb,
- alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse (herunder eksempelvis indlæggelse, afbestilling af aktiviteter, træning, mad og dødsfald).

Leverandøren skal underrette Staben Social og Sundhed (Bytoften 2, 6800 Varde) om

- magtanvendelse, jf. retningslinjerne herom.

Leverandøren skal omgående underrette Social- og Handicapservice om alle større uheld eller ulykker af hensyn til besvarelse af forespørgsler fra pårørende, presse osv. Henvendelse af generel eller principiel karakter sendes til kommunen ved Staben Social og Sundhed.

Manglende overholdelse af underretningspligten anses som misligholdelse af kontrakten, jf. afsnit 9.7 om ophævelse og ekstraordinær opsigelse.

Leverandøren har endvidere notatpligt og skal notere oplysninger, som har betydning for den tildelte hjælp.

4.4 Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning

4.4.1 Borgeren i centrum

Overordnet gælder det, at leverandøren skal sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaven, herunder god og effektiv borgerbetjening og borgerservice målrettet målgruppen.

Varde Kommune lægger vægt på, at visiteret hjælp 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.

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

4.4.2 Planlægning

Leverandøren skal organisere arbejdet, således at der foreligger en skriftlig aftale med borgeren om hvornår hjælpen leveres – i overensstemmelse med de gældende kvalitetsstandarder. Aftalen indsættes i Borgerbogen.

Bliver et besøg ændret eller forsinket i mere end en halv time skal borgeren have besked derom.

Leverandøren skal tilstræbe, at enhver opgave løses fagligt kompetent på højt niveau og samtidig med størst mulig kontinuitet i personaleanvendelsen.

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

Varde Kommune forventer, at medarbejderne viser almindelig hjælpsomhed over for borgerne, også uden at det medfører krav om ekstra betaling.

Leverandøren skal oprette faste arbejdsrutiner, der sikrer, at alle ændringer i borgerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer/justeringer i behovet for hjælp, registreres og videregives til kommunen (Social- og Handicapservice).

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at borgere visiteret til personlig hjælp, der deltager i f.eks. aktiviteter eller træning, er klar til afhentning på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet aftales mellem borgeren og leverandøren.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at borgere visiteret til personlig hjælp, der skal til undersøgelse, behandling eller lignende på sygehus, hos egen læge, hos speciallæge mv., er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet aftales mellem borgeren og leverandøren.

Leverandøren må ikke udføre praktisk hjælp, når borgeren ikke er til stede.

4.5 Borgerbogen

Leverandøren sikrer, at der hos hver enkelt borger, som er visiteret til personlig pleje og/eller praktisk bistand ligger en Borgerbog, som kan afhentes ved Varde Kommune – på kontoret på plejecentret Carolineparken (Carolineparken 1A, Varde).

Borgerbogen indeholder:

- Stamdata printet fra omsorgssystemet.
- Oplysninger og informationer til borgeren, bl.a. seneste visitationsafgørelser.
- Information og vejledning til personalet.

Se også afsnit 4.4.2 og 4.6.

4.6 Kontaktperson

Leverandøren skal udpege en kontaktperson for hver borger. Navnet på kontaktpersonen og firmaets hovedtelefonnummer skal på en klar og letlæselig måde fremgå af Borgerbogen i borgernes hjem.

For at sikre den optimale hjælp og en helhedsorienteret indsats, er kontaktpersonen mod ekstra betaling forpligtet til at deltage i samarbejds møder med borgeren og relevante faggrupper. Disse kan have karakter af tværfaglig supervision og undervisning i særlige arbejdsmetoder. Leverandøren har ret til få indflydelse på hvilken type møder, det er relevant at lade en kontaktperson deltage i.

4.7 Tværfagligt samarbejde

For at sikre en helhedsorienteret indsats med servicetilbud afpasset efter den enkeltes særlige behov i egen bolig skal leverandørens medarbejdere, på Varde Kommunes (Social- og Handicapservices) foranledning indgå i et tværfagligt samarbejde. Betalingen indgår som en del af timeprisen.

4.8 Samspil med de pårørende

Leverandøren er forpligtet til at samarbejde med borgerens pårørende eller værge sådan som det fremgår af bevillingsbrevet.

Samspil i andre tilfælde aftales i samråd med borgeren.

Som hovedregel bevilges der kun hel eller delvis hjælp til borgeren, når opgaven ikke kan løses af borgeren selv evt. med et hjælpemiddel eller med hjælp fra f.eks. pårørende.

4.9 Krav om kommunikation i mødet med borgeren

Leverandørens medarbejdere skal kunne gøre sig sprogligt forståelige på dansk og have forståelse for andre kulturer og livsformer.

Personalet, der kommer hos borgerne, skal kunne skrive og tale dansk, svarende til opgavens dokumentationskrav. Alternativt skal leverandøren sikre, at der kompenseres herfor.

4.10 Nødkald

Varde Kommune har en ubemandet vagtcentral. Leverandøren skal dokumentere besøg eller anden håndtering af opkald, hvis der ikke foretages besøg.

Leverandører af personlig pleje skal handle på baggrund af nødkald 24 timer i døgnet alle ugens dage hele året.

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

- selv at sende hjælp til den pågældende borger (hovedregel),
- at rekvirere sygeplejerske (fra Varde Kommunes Sygepleje),
- at kontakte borgerens egen læge eller vagtlægen,
- at kontakte "alarmcentralen 112", såfremt nødkaldet har en karakter, der kræver det.

Manglende besvarelse af nødkald anses for væsentlig misligholdelse.

5 Leveringen af ydelserne

5.1 Beredskab og erstatningshjælp

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

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

5.1.1 Ændringer fra leverandøren

Leverandøren honoreres for erstatningshjælpen efter de almindelige betalingsbetingelser. Varde Kommune vil ikke kunne pålægges en merudgift, hvis leverandøren er nødsaget til at levere ydelsen på et senere tidspunkt, hvor timeprisen ville have været højere.

Personlig hjælp og pleje

Den personlige hjælp og pleje skal leveres inden for ½ time i forhold til det aftalte tidsrum.

Hjælpen aflyses ikke, men kan efter aftale med borgeren ydes på et andet tidspunkt.

Eventuelle forsinkelser eller andre afvigelser skal registreres elektronisk.

Praktisk hjælp

Hjælpen aflyses ikke af leverandøren, men kan efter aftale med borgeren ydes på et andet tidspunkt - eventuelt en anden dag. Borgeren har ret til at modtage erstatningshjælp

- senest 5 hverdage før eller efter skal erstatningshjælp leveres i forhold til *rengøringsydelse*,
- senest 5 hverdage før eller efter skal erstatningshjælp leveres i forhold til *tøjvask* - medmindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske,
- senest 3 hverdage før eller efter skal erstatningshjælp leveres i forhold til *indkøb* - medmindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske.

Eventuelle forsinkelser eller andre afvigelser skal registreres elektronisk.

Madservice

Borgeren informeres mindst én dag før, hvis der er ændringer i tidspunkt for levering. Ved ændringer skal leverandøren sikre, at borgeren kan indtage et hovedmåltid mellem kl. 11.00 og 13.00.

5.1.2 Aflysninger fra borgeren

Borgeren har pligt til at meddele, hvis man ikke er hjemme eller ikke behøver hjælp.

Aflysning af hjælpen skal som udgangspunkt foretages inden kl. 12 dagen før hjælpen er planlagt leveret. Ved rettidig afmelding ydes erstatningsbesøg, hvis dette er muligt.

Aflysninger, der meddeles før kl. 12.00 dagen inden hjælpen skal leveres, honoreres ikke, medmindre der tilbydes erstatningsbesøg.

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

Eventuelle forsinkelser eller andre afvigelser skal registreres elektronisk.

5.2 Arbejdspladsvurdering (APV)

Social- og Handicapservice sikrer, at opgaven i borgerens hjem kan løses sikkerhedsmæssigt forsvarligt. Det er leverandørens ansvar at sikre et sikkert og sundt arbejdsmiljø, der til enhver tid er i overensstemmelse med den tekniske og sociale udvikling i samfundet. Det er derfor leverandøren, der i samarbejde med borgeren foretager en arbejdspladsvurdering i forhold til de bevilgede ydelser.

Varde Kommunes Hjælpemiddeldepot udlåner personalerelaterede hjælpemidler, der svarer til den af Varde Kommune valgte standard på området. Hermed sikres at borgeren trods et fysisk handicap kan blive forflyttet og få den bevilgede personlige hjælp af enhver godkendt leverandør.

I situationer hvor der er tale om en kompliceret arbejdspladsvurdering, er der mulighed for at trække på Varde Kommunes APV-team. APV-teamet er en del af Hjælpemiddeldepotet.

6 Priser

6.1 Priser

Timepriserne dækker omkostningerne forbundet med at levere en time hos borgeren ("ansigt til ansigt"). De er beregnet som samtlige omkostninger, der vedrører kommunens leverandørvirksomhed af personlig og praktisk hjælp, herunder både direkte og indirekte omkostninger (inklusive forrentning og afskrivning mv.).

Timepriserne dækker:

- Praktisk hjælp
- Personlig pleje
- Personlig pleje, aften
- Personlig pleje, weekends
- Personlig pleje, nat
- Elementær og grundlæggende sygepleje, almindelige besøg
- Elementær og grundlæggende sygepleje, aften
- Elementær og grundlæggende sygepleje, weekends
- Elementær og grundlæggende sygepleje, nat

Der er forskellige priser for Varde by og for landområderne.

Priserne fremgår på Varde Kommunes hjemmeside og på www.fritvalgsdatabasen.dk

Tiden til de bevilgede ydelser fremgår af visitationens bestilling til den valgte leverandør.

Der faktureres i henhold til afgørelsen korrigeret for afvigelser herfra i leverancen. For at undgå u hensigtsmæssig stor administration mv. som følge af afvigelser hos borgerne, er der fastlagt en bagatelgrænse, inden for hvilken afvigelser ikke fører til ændret fakturering.

Såfremt leverancens tidsforbrug for den enkelte borger, i forhold til de tildelte ydelser, afviger mere end +/- 15 min. pr. besøg, er der tale om en afvigelse, der skal rapporteres til Social- og Handicapservice. Samtidig udløser det en tilsvarende ændring i faktureringen.

Afbud fra borgeren senere end den foregående dag kl. 12.00 afregnes med 100 % af det beløb, leverandøren ville have været berettiget til, hvis opgaven var blevet udført i overensstemmelse med den indgåede aftale.

Ændringer i ydelserne på baggrund af forhold hos borgeren, uden tidsmæssig konsekvens, giver ikke anledning til ændret fakturering.

Madservice

Der er fastsat priser for følgende ydelser:

- Hovedret, almindelig
- Biret, almindelig
- Hovedret, diæt
- Biret, diæt
- Levering

Priserne fremgår på Varde Kommunes hjemmeside.

6.2 Prisregulering

Mindst en gang om året fastsætter Varde Kommune priser for personlig og praktisk hjælp. Den årlige fastsættelse af priser sker for at sikre sammenhængen mellem prisfastsættelsen og kommunens serviceniveau, som den bl.a. kommer til udtryk ved den årlige udarbejdelse af kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp.

Prisen kan undtagelsesvis revideres, inden der er gået et år. Det kan være nødvendigt, hvis det konstateres, at prisen for en eller flere ydelser ikke er i overensstemmelse med de faktiske omkostninger. Ekstraordinære ændringer i kvalitetsstandard, herunder kvalitetskravene eller forventede effektiviseringer, kan også begrunde en revision af prisen inden et år. Social- og Handicapservice vil bestræbe sig på at give et passende varsel i forbindelse med ændringer i prisen som følge af ovenstående.

Der er ikke krav om varsling af den årlige prisregulering.

Ændringer i timeprisen kan også ske fra dag til dag efter lovkrav.

6.3 Betaling til leverandøren

Leverandøren sender månedsvi **bilag** til faktura for arbejde udført i den forløbne kalendermåned til:

Varde Kommune
att.: Social og Handicap
Frisvadvej 35
6800 Varde

Faktura sendes til EAN: 579 800 482 6355.

Fakturaen skal være Social- og Handicapservice i hænde indenfor 10 hverdage i måneden, der følger leveringsmåneden, og betaling finder sted 30 dage efter modtagelse af faktura. Sker dette ikke, forrentes fordringen efter rentelovens § 5 (Nationalbankens udlånsrente med et tillæg på 7 %).

7 Kommunikation og systemkrav

Leverandøren skal kunne håndtere et af Varde Kommune anvist elektronisk driftssystem i forbindelse med afregning af timepris samt levering af statistik mm.

Varde Kommune kræver, at godkendte leverandører kan kommunikere elektronisk med kommunen. Leverandøren skal have en elektronisk postadresse, den fornødne hardware- og softwarekapacitet samt kundskaber til at kunne åbne, sende, modtage og behandle elektroniske informationer og dokumenter.

Det er således et krav, at leverandøren tjekker sin elektroniske postkasse jf. kravene i afsnittene 4.2.2., 4.2.3. og 4.2.4.

8 Personalemæssige forhold

8.1 Påklædning og legitimation

Personalet, der kommer hos borgerne, skal bære hensigtsmæssig påklædning og synlig legitimation.

8.2 Straffeattest

Leverandører skal indhente straffeattest ved ansættelse af medarbejdere - også når der er tale om midlertidige ansættelser. For leverandører af madservice gælder dette krav for madchauffører.

8.3 Uddannelseskrav

Der stilles krav om, at medarbejdere ved fastansættelse til personlig pleje er uddannet mindst svarende til social- og sundhedshjælperniveau.

Personale i midlertidige stillinger skal altid være oplærte til de konkrete opgaver. Det forventes, at midlertidige stillinger kun anvendes i forbindelse med ferie, sygdom, barsel mm.

Hvis en leverandør udfører elementære og grundlæggende **sygepleje**opgaver jf. materialet om opgavevaretagelse i Varde Kommune (bilag 6), skal opgaverne varetages af uddannet personale, jf. kvalitetsstandard for sygepleje (indgår i bilag 3).

Hvis en sygeplejerske delegerer en sygeplejeopgave, skal opgaven ligeledes varetages af uddannet personale, jf. opgavebeskrivelserne og kvalitetsstandard for sygeplejeydelser.

Leverandører af madservice

Til leverandører af madservice, der ikke leverer diæter, stilles der ingen uddannelsesmæssige krav til leverandørens ansatte. Men leverandøren skal sikre at virksomheden har den fornødne ekspertise til at varetage de opgaver, den løser. Leverandører, der leverer diæter, skal have ansat personale med uddannelse mindst svarende til ernæringsassistent.

8.4 Elevforpligtelse

Varde Kommune uddanner social- og sundhedshjælperelever og social- og sundhedsassistentelever (jf. bekendtgørelse af lov om erhvervsuddannelser nr. 1244 af 23. oktober 2007 og bekendtgørelse i den erhvervsfaglige fællesindgang sundhed, omsorg og pædagogik nr. 163 af 7. marts 2008).

Varde Kommune har godkendte kvalitetsstandarder inden for social- og sundhedsuddannelserne:

- Kvalitetsstandard for praktikvejledning i social- og sundhedsuddannelserne (dokumentnr. 91209).
- Kvalitetsstandard for social- og sundhedshjælperuddannelsen (dokumentnr. 77918).

- Kvalitetsstandard for social- og sundhedsassistentuddannelsen (dokumentnr. 79110).

Der stilles krav om, at leverandører af både personlig pleje og praktisk bistand

- stiller sig til rådighed som praktikplads for såvel lønnede som ulønnede elever inden for det arbejdsområde kontrakten omfatter,
- sørger for, samt afholder udgifterne til, uddannelse af det nødvendige antal praktikvejledere. Praktikvejlederkurser udbydes af social- og sundhedsskolerne,
- stiller den fornødne tid til rådighed for praktikvejledning og øvrige elevrelaterede opgaver.

Leverandørerne skal være opmærksomme på, at der gælder særlige regler vedrørende arbejdsmiljø, tavshedspligt mv. for ansatte under 18 år.

Det faglige udvalg for pædagogisk assistentuddannelse og social- og sundhedsuddannelsen (PASS) skal i henhold til Lov om erhvervsuddannelse § 38, stk. 6, punkt 1 godkende alle praktikpladser til social- og sundhedshjælperuddannelsen, social- og sundhedsassistentuddannelsen og den pædagogiske assistentuddannelse.

Varde Kommune er godkendt som praktikplads indenfor en såkaldt koncerngodkendelse. Uddannelseskoordinator fra Staben Social og Sundhed godkender og beslutter, hvor der (inden for koncernen) kan og skal oprettes praktikpladser. Det sker med udgangspunkt i kvalitetsstandarderne.

En privat leverandør/virksomhed, som stiller praktiksted til rådighed for en mindre del af uddannelsen, skal godkendes af uddannelseskoordinator i Staben Social og Sundhed (ikke af PASS).

Private leverandører/virksomheder, som ønsker at blive praktikplads i hele praktiktiden, og som jf. ovenstående ikke er omfattet af koncerngodkendelsen, skal rette henvendelse til uddannelseskoordinator i Staben Social og Sundhed. Uddannelseskoordinator og den leverandør, der søger praktikpladsgodkendelse skal sammen udfylde et godkendesskema. Skemaet skal sendes til Det lokale uddannelsesudvalg på Social- og Sundhedsskolen i Esbjerg, der skal komme med en indstilling til PASS.

Staben Sundhed og Omsorg koordinerer og fordeler elever i samråd med leverandørerne.

Uddannelseskoordinator i Staben Social & Sundhed er ansvarlig for, at der udarbejdes uddannelsesaftaler og udbetales elevløn. Leverandøren er forpligtet til - uden ekstra betaling - at afholde udgifter til praktikvejledning mm..

Der henvises til de lokale undervisningsplaner for henholdsvis social- og sundhedshjælperuddannelsen og social- og sundhedsassistentuddannelsen udarbejdet af Social- og Sundhedsskolen. Disse kan rekvireres på Social- og Sundhedsskolen eller hentes på Social- og Sundhedsskolens hjemmeside www.sosuesbjerg.dk.

Der henvises også til elevmaterialet udarbejdet af Varde Kommune. Materialet kan rekvireres hos uddannelseskoordinator i Staben Sundhed og Omsorg.

Leverandører af madservice

Leverandører af madservice kan forpligtes til at uddanne elever.

8.5 Socialt kapitel

Der stilles krav om, at leverandøren, uanset hvilke organisationer der er indgået overenskomst med, vederlagsfrit (ud over det offentlige tilskud) lever op til den mellem Kommunernes Landsforening og KTO indgåede rammeaftale om socialt kapitel, som skal skabe mulighed for at fastholde og skabe plads til personer med nedsat erhvervsevne. Denne rammeaftale er vedlagt som bilag 5.

Det drejer sig bl.a. om følgende jobtyper:

- Fleksjob
- Arbejdsprøvning, revalidering mv.
- Skånejob
- Jobtræning.

8.6 Arbejdsmiljø

Leverandøren skal sikre, at arbejdsmiljøet er optimalt, så sygefraværet bliver så lavt som muligt. Dette opnås bl.a. ved

- at påskønne medarbejdernes arbejdsindsats,
- at respektere medarbejdernes faglige kunnen og menneskelige kvaliteter,
- at sikre medarbejderne gode fysiske rammer og et godt psykisk arbejdsmiljø.

8.7 Sundhedspolitik

Leverandøren skal kunne dokumentere en sundhedspolitik for virksomheden.

9 Generelle vilkår

9.1 Reklamation og klagesagsbehandling

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

Klager vedrørende afgørelsen (visitationen) behandles af Social- og Handicapservice. Modtager leverandøren klager vedrørende afgørelsen, henvises til Varde Kommune, Social- og Handicapservice.

Skriftlige klager fra borgere til leverandøren og/eller en underleverandør vedrørende forhold ved medarbejderes udførelse af den aftalte opgave, besvares af leverandøren. Leverandøren er forpligtet til omgående og senest indenfor tre hverdage efter modtagelse af klagen at sende kopi af klagesagen til Varde Kommune, Social- og Handicapservice.

Leverandøren skal medvirke til behandlingen af alle reklamationer og klagesager, herunder i forbindelse med sager i Det Sociale Nævn. Det sker blandt andet ved videregivelse af relevante oplysninger.

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

9.2 Tavshedspligt, indhentning af og videregivelse af oplysninger

I medfør af retssikkerhedsloven er leverandøren omfattet af forvaltningsloven og offentlighedsloven. Leverandøren skal således blandt andet efterleve reglerne om videregivelse og indhentelse af oplysninger vedr. borgerne i henhold til forvaltningsloven.

Forvaltningslovens § 27 foreskriver, at leverandøren og dennes medarbejdere har tavshedspligt med hensyn til den enkelte borgers personlige forhold, som leverandøren i medfør af opgaveløsningen bliver bekendt med, og hvis hemmeligholdelse i sagens natur er påkrævet.

Tavshedspligten gælder ikke i samarbejdet mellem leverandøren og kommunen, når borgeren har givet samtykke til videregivelse af oplysninger, jf. forvaltningsloven § 29.

Leverandøren og kommunen er gensidig forpligtet til at behandle oplysninger om hinandens forretningsforhold samt om andre forhold fortroligt, når det er nødvendigt at hemmeligholde dem for at varetage væsentlige hensyn til bestemte offentlige eller private interesser.

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, jf. borgerlig straffelovs § 152. Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved kontraktperiodens ophør.

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 elektroniske systemer.

Forvaltningslovens § 32 medfører, at leverandøren og dennes ansatte ikke må skaffe sig fortrolige oplysninger, som ikke er af betydning for udførelsen af den pågældendes opgaver.

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

9.3 Fuldmagt

Borgeren kan ikke give leverandøren fuldmagt.

Der kan udfærdiges en skriftlig administrationsaftale, således at leverandøren efter aftale med borgeren eller dennes værge f.eks. kan hæve i banken til aftalte formål.

9.4 Gave- og låneforbud

Leverandøren og dennes medarbejdere, medarbejderens ægtefæller, nærtstående og pårørende må ikke låne penge, modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra borgerne, medmindre dette er aftalt med Varde Kommune.

9.5 Forsikringsforhold

Leverandøren er ansvarlig for skader på personer eller løsøre, som leverandørens medarbejdere forårsager ved handlinger eller undladelser under udførelse af forpligtelserne i henhold til kontrakten.

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.

9.5.1 Forsikringssummer

Leverandøren er forpligtet til at etablere en erhvervsansvarsforsikring med en forsikringssum på minimum 10 mio. kr. ved personskade og 2 mio. kr. ved tingskade pr. år.

Kommunen vil kræve dokumentation herfor senest ved kontraktunderskrivelse og bede leverandøren forny dokumentation én gang årligt.

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

9.6 Opsigelse og fornyet godkendelse

I kontraktperioden kan leverandøren opsig nærværende kontrakt når som helst med et varsel på 90 dage til den 1. i en måned.

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

Kommunen vil løbende gennemføre vurdering af nye leverandører, der ønsker at blive godkendt.

Godkendelse af leverandører, der i forvejen er godkendt af Varde Kommune, vil almindeligvis ske på grundlag af den tidligere godkendelse. Kommunen vil dog vurdere om forskelle i serviceniveau og derved ydelser kræver, at der skal gennemføres en sædvanlig godkendelsesprocedure svarende til proceduren i forbindelse med førstegangsgodkendelse af leverandører i Varde Kommune.

Endvidere skal leverandøren dokumentere, at denne har tilstrækkelig kapacitet og de ressourcer, der er nødvendige for at kunne opfylde sine forpligtelser som leverandør til de nye ydelser eller udvidede driftsenheder, som leverandøren søger om godkendelse til.

Leverandører, der i forvejen er godkendt af kommunen, og som ønsker at fortsætte som godkendt leverandør, skal på kommunens opfordring og med et varsel, der almindeligvis vil udgøre 6 måneder før den aktuelle/gældende kontrakts udløb, bekræfte denne interesse.

9.6.1 Sikkerhedsstillelse

For alle leverandører gælder, at der kræves en anfordringsgaranti på 10.000 kr.

Såfremt leverandøren opnår aftale med 50 eller flere samtidige borgere, skal leverandøren stille en uigenkaldelig anfordringsgaranti svarende til 5 % af den forventede årlige omsætning (eksklusive moms).

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.

Beløbet udbetales til Social- og Handicapservice inden 10 hverdage, efter kravet er stillet.

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 eller lignende, som kommunen måtte have over for leverandøren, skal ikke være begrænset til sikkerhedsstillelsens beløb.

Det skal fremgå af sikkerhedsstillelsen, at den er stillet i overensstemmelse med nærværende aftale, og at garantistilleren med hensyn til forhold vedrørende garantien accepterer behandling af eventuelle tvister.

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

9.7 Ophævelse, sanktioner og ekstraordinær opsigelse

Ved vurderingen af om der foreligger misligholdelse, herunder væsentlig misligholdelse, samt retsvirkningerne heraf, gælder dansk rets almindelige regler i det omfang det ikke er reguleret i kontrakten.

Leverandøren er således erstatningsansvarlig over for kommunen for dokumenterede økonomiske tab forårsaget af leverandørens misligholdelse af kontrakten, jf. afsnit 9.11 om force majeure.

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

9.7.1 Misligholdelse

Det forventes, at en leverandør uopholdeligt tager initiativ til at imødegå enhver opstået misligholdelse af kontrakten. Men hvis en part i væsentlig grad misligholder sine forpligtelser, kan den anden part ophæve kontrakten med øjeblikkelig virkning eller - efter eget valg - opsiges kontrakten med forkortet varsel.

Ved væsentlig misligholdelse forstås enhver misligholdelse, der som følge af sin grovhed, eller fordi flere mindre misligholdelser gentages, må betragtes som grov. Et eksempel på væsentlig misligholdelse, er den i afsnit 4.10 omtalte besvarelse af nødkald.

Det betragtes endvidere altid som væsentlig misligholdelse, hvis en leverandør kommer i økonomiske vanskeligheder, herunder får forfalden gæld til det offentlige af et sådant omfang, at gælden overstiger det tilladte i henhold til lov om begrænsning af skyldneres muligheder for at deltage i offentlige udbudsforretninger.

Følgende forhold vil føre til påtale, bod eller ophævelse af kontrakten:

- Manglende erstatningsbesøg
- Manglende besvarelse af nødkald
- Manglende egenkontrol (madservice)
- Manglende indberetninger til myndigheden om ændringer i borgernes behov
- Manglende indberetning om magtanvendelse
- Mangler i forhold til de opstillede kvalitetsmål, krav og garantier.

Gentagne påtaler anses for væsentlig misligholdelse af leverandørens forpligtelser og kan medføre ophævelse af kontrakten.

9.7.2 Sanktioner

Varde Kommune råder over en række sanktioner i forhold til leverandører, der ikke lever op til kontrakten.

9.7.2.1 Særlig dokumentationspligt

Den særlige dokumentationspligt kan anvendes i følgende tilfælde:

- Henvendelser fra borger/pårørende eller via Det Sociale Nævn (borgerinitieret).
- Ved begrundet mistanke om mislighold af kontrakt (myndighedsinitieret).
- Som led i regningskontrol (myndighedsinitieret).
- Ønskede ændringer fra borgerens side, der kan blive kritiske for leverandøren (leverandørinitieret).

9.7.2.2 Fradrag i regning

Fradrag i regningen kan blive aktuelt i forbindelse med hændelser uden for leverandørens indflydelse, der bevirker, at leverancen ikke finder sted i henhold til afgørelsen.

9.7.2.3 Bod

Bod kan komme på tale i følgende situationer:

1. Tilfælde, hvor leverandøren konkret beder Varde Kommune om hjælp, eksempelvis fordi man af faglige eller ressourcemæssige årsager ikke er i stand til at løse den opgave, man har indgået kontrakt om, forsvarligt. I disse situationer vil myndigheden i princippet overtage det direkte leveranceansvar.
2. Situationer, hvor Varde Kommune vurderer, at der er tale om markante svigt i leverancen. Disse tilfælde er ikke betinget af, at borgerne selv reagerer. Myndigheden vil i disse situationer overtage det direkte leveranceansvar.

Ved konstateret bodsudløsende hændelse påtaler Varde Kommune dette over for leverandøren. Herunder fremføres, hvilke krav om bod hændelsen i givet fald vil kunne medføre.

Leverandøren gives mulighed for at forklare sig vedrørende den pågældende hændelse. Foranstående proces medfører ikke på noget tidspunkt fortabelse af muligheden for at gøre bodskrav gældende. Ligeledes medfører processen ikke begrænsninger i forhold til Varde Kommunes anvendelse af øvrige misligholdelsesbeføjelser, herunder at kræve erstatning, hvis Varde Kommunes tab overstiger boden.

Varde Kommune er efter bodsprocedurens gennemførelse berettiget til at modregne bod i leverandørens vederlag. Bod beregnes månedligt af Varde Kommune, hvorefter opgørelse for modregning fremsendes til leverandøren i førstkommende faktura.

Boden udgør det dobbelte af den ydelse, der udløser boden.

Såfremt leverandøren ikke kan anerkende dele af Varde Kommunes opgørelse over pålagt bod for den forløbne periode, skal leverandøren skriftligt underrette Varde Kommune senest ved førstkommende fakturering, efter leverandøren har modtaget opgørelsen. I modsat fald bortfalder leverandørens ret til indsigelser.

Uoverensstemmelser mellem parterne vedrørende bodsopgørelsen søges først og fremmest afgjort mellem parterne gennem forhandlinger. Betaling af boden er suspenderet, mens der forhandles.

Varde Kommune kan til enhver tid ensidigt afbryde forhandlinger, hvis der ikke kan forventes et resultat af forhandlingerne, hvorefter suspensionen er afbrudt. Hvis der ikke kan opnås enighed

mellem parterne om bod eller størrelsen af denne, lægges Varde Kommunes opfattelse til grund, og Varde Kommune kan gennemføre modregning i førstkommende faktura.

Der vil ikke blive opkrævet bod de første to måneder efter kontraktens iværksættelse. Den periode betragtes som indkøringsperiode.

9.7.2.4 Ophævelse af kontrakten

I de tilfælde, hvor leverandørens ydelser er mangelfulde i forhold til flere borgere, eller ydelserne i forhold til den enkelte borger gentagne gange er mangelfulde, kan Varde Kommune umiddelbart ophæve kontrakten i sin helhed.

Følgende forhold giver i øvrigt altid Varde Kommune ret til at hæve kontrakten:

- Såfremt leverandøren går konkurs, eller leverandørens økonomiske forhold i øvrigt viser sig at være sådan, at leverandøren må antages ikke at kunne opfylde kontrakten. Det samme gælder, såfremt leverandøren ophører med den virksomhed, som kontrakten vedrører, eller der indtræder andre omstændigheder, der bringer kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.
- Såfremt leverandøren ikke stiller det for opgavens løsning fornødne kvalificerede personale til rådighed.
- Såfremt leverandøren i øvrigt væsentligt misligholder sine forpligtelser.
- Såfremt der i kontraktperioden sker ændringer i det oplyste ejerforhold, herunder aktie-/anpartsbesiddelse, skal dette uopholdeligt meddeles skriftligt til myndigheden.

Såfremt der i kontraktperioden sker væsentlige ændringer i ejerforholdene til aktierne/anparterne, er Varde Kommune berettiget til at opsige kontrakten med tre måneders skriftligt varsel, forudsat at opsigelsen sker senest en måned efter, at myndigheden er blevet gjort bekendt med de omstændigheder, der begrundes opsigelsen.

Varde Kommune er dog alene berettiget til at opsige kontrakten i henhold til denne begrundelse, såfremt vægtige grunde taler herfor.

Såfremt en af parterne misligholder sine forpligtelser i henhold til denne kontrakt, uden at misligholdelsen dog kan karakteriseres som væsentlig, skal den anden part skriftligt underrette den misligholdende part og give denne en rimelig frist til at rette sig. Sker dette ikke rettidigt, kan kontrakten opsiges med et varsel på en måned til den 1. i en måned.

Ved Varde Kommunes ophævelse af kontrakten er leverandøren erstatningsansvarlig for den skade og de tab, der påføres Varde Kommune efter dansk rets almindelige regler.

Hæves kontrakten i sin helhed som følge af leverandørens misligholdelse, vil der ske en tilbageførsel af opgaverne. I den situation kan det komme på tale at anvende reglerne om virksomhedsoverdragelse af medarbejdere.

Leverandøren skal derudover tilbagelevere modtaget materiale, der tilhører Varde Kommune.

Såfremt Varde Kommune misligholder sine forpligtelser ifølge nærværende kontrakt, er leverandøren berettiget til at hæve kontrakten. Ved forsinket betaling svares endvidere rente beregnet efter diskontoen med tillæg af 2 % p.a.

Ved leverandørens ophævelse af kontrakten med baggrund i Varde Kommunes misligholdelse, skal Varde Kommune erstatte leverandøren dennes direkte tab.

9.8 Tvistigheder

Enhver tvist i forbindelse med denne kontrakt afgøres efter dansk ret.

Tvister/uoverensstemmelser skal i videst muligt omfang søges løst i mindelighed mellem parterne. Kan dette ikke lade sig gøre, skal de afgøres ved voldgift. Voldgiftssagen afgøres ved Det Danske Voldgiftsinstitut i København i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler.

Såfremt der mellem parterne opstår uenighed i en vurdering af, om et kvalitetsmål er opfyldt, således at der kan pålægges bod, kan hver af parterne dog forlange, at der indhentes en faglig vurdering af spørgsmålet hos en uvildig person eller organisation. Parterne forpligter sig til at efterleve denne afgørelse. Den part, som den faglige vurdering går imod, afholder omkostningerne til indhentelse af den faglige vurdering.

Så længe voldgiftssagen pågår, forbliver kontrakten i kraft med baggrund i det udgangspunkt, som var gældende forud for voldgiftssagens indledning. Dette gælder dog ikke i tilfælde af påstande om ophævelse af kontrakten efter nærværende kontrakts bestemmelser. I så fald er Varde Kommune berettiget til at få overdraget alle opgaver.

9.9 Overdragelse af opgaverne 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.

9.10 Underleverandører og partnere

Den godkendte leverandør kan anvende underleverandører og partnere, som forinden er godkendt af Varde Kommune.

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

Hvis en leverandør i forbindelse med en godkendelse ønsker godkendelse af eventuelle underleverandører, skal der for underleverandøren ske udfyldelse af alle relevante punkter i Godkendelsesdokumentet (bilag 2).

Hvis leverandøren efter kontraktens indgåelse ønsker at benytte underleverandører, skal dette meddeles skriftligt til kommunen, som herefter er berettiget til at betragte en sådan ændring som en ansøgning om en ny godkendelse. I givet fald underretter kommunen skriftligt leverandøren herom og iværksætter godkendelsesproceduren.

9.11 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, leverandøren i nærværende kontrakt har påtaget sig, foreligger der ikke misligholdelse, og kommunen er ikke berettiget til at gøre beføjelser om misligholdelser gældende.

I situationer med stærkt vanskeliggjorte trafikforhold har leverandøren ret til at vurdere, om der er besøg, som kan udelades. I sådanne situationer informeres borgerne umiddelbart og der sendes efterfølgende en redegørelse til Varde Kommune (Social- og Handicapservice). Der afregnes ikke for besøg, der ikke er gennemført.

Varde Kommune har ret til at lade arbejdet udføre selv eller af andre, så længe leverandøren er forhindret som følge af force majeure. I en krise-/krigssituation træder kommunens beredskabsplan i kraft.

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 forpligtet til straks at give kommunen ved Social- og Handicapservice meddelelse herom.

9.12 Fortrolighed

Parterne anerkender, at de har modtaget eller igennem kontraktperioden vil modtage oplysninger om den anden part og dennes virksomhed, som er af fortrolig karakter, og at disse er omfattet af bestemmelserne om tavshedspligt under afsnit 9.2.

9.13 Ændringer i kontrakten – tilpasning

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

Parterne er berettiget til at forlange sådanne ændringer i kontrakten, som er nødvendige for at tilpasse kontrakten til ændrede myndighedskrav. Hvis en part finder, at ændrede forhold berettiger til ændringer i kontrakten, skal den anden part orienteres herom bilagt fornøden dokumentation for de påberåbte ændringer.

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

9.14 Retsvirkninger af kontraktens ophør

Ved kontraktens ophør overdrages opgaverne til Varde Kommune eller en af denne udpeget tredjemand.

Leverandøren er således forpligtet til at overdrage Varde Kommune eller den udpegede tredjemand alt nødvendigt materiale, herunder informationer og data. Denne overdragelse skal ske straks, er vederlagsfri for Varde Kommune og omfatter tillige alt materiale, der ikke klart er markeret som leverandørens ejendom, eller som ikke kan dokumenteres tilhørende leverandøren.

Leverandøren skal uden særskilt vederlag medvirke til at sikre, at returneringen af opgaver kan ske enkelt og uden gener for borgeren og Varde Kommune.

I forbindelse med kontraktens ophør, uanset årsag, er leverandøren ikke berettiget til at udøve tilbageholdsret til sikkerhed for krav, leverandøren måtte have i forhold til Varde Kommune i anledning af kontraktens gennemførelse eller ophør.

Ved kontraktens ophør ved hel eller delvis ophævelse skal relevant materiale og relevante oplysninger overlades til Varde Kommune straks og senest fire arbejdsdage efter meddelelsen om ophævelsen.

9.15 Revidering

Denne aftale tages op til revidering hvert andet år. Efter konkret behov kan aftalen revideres udenfor de fastlagte tidspunkter for revidering.

9.16 Underskrift

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

Således aftalt:

den

Varde den

for leverandør/ firma
leverandørs/underskrivers navn

for Varde Kommune

