

## 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: Til visiterede borgere I:

	Natdækning 23:00-7:00	Hele kommune n	Distrikt Nord- Vest	Distrikt Øst	Distrikt Syd-Vest	Distrikt Midt
Praktisk hjælp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personlig hjælp og pleje samt praktisk hjælp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rehabilitering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elementære og grundlæggende sygeplejeindsatser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Under de i nærværende kontrakt indgåede forudsætninger.

Dok.nr.





## Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse .....	2
Kontraktens baggrund .....	4
1.1 Lovgrundlag .....	4
1.2 Kontrakten omhandler .....	5
1.2.1 Praktisk hjælp .....	5
1.2.2 Personlig hjælp og pleje .....	5
1.2.3 Rehabilitering .....	5
1.2.5 Sygepleje .....	6
2 Krav til arbejdets tilrettelæggelse mv. ....	6
2.1 Overordnede værdier .....	6
2.2 Introduktionsarrangement .....	6
2.3 Kvalitetsstandarden og indsatsbeskrivelser .....	7
2.4 Ændringer, opdateringer mv. af serviceniveau .....	7
2.5 Visitation og afgørelse .....	7
2.6 Ophør af hjælp .....	8
2.7 Akut hjælp .....	8
2.8 Fleksibilitet i indsatserne .....	9
2.9 Informationspligt .....	9
2.10 Skift af leverandør .....	9
3 Opfølgning på leverandørens indsatser .....	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 .....	12
4.2.1 Tidsfrist - bestilling .....	12
4.2.2 Praktisk hjælp .....	12
4.2.3 Personlig hjælp og pleje, elementær og grundlæggende sygepleje og rehabilitering .....	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 Varde Kommunes retningslinjer .....	14
4.6 Borgerbogen .....	14
4.7 Kontaktperson .....	14
4.8 Tværfagligt samarbejde .....	15
4.9 Samspil med de pårørende .....	15
4.10 Krav om kommunikation i mødet med borgeren .....	15
4.11 Nødkald /mobilnødkald .....	15
5 Leveringen af indsatserne .....	16
5.1 Beredskab og erstatningshjælp .....	16
5.1.1 Ændringer fra leverandøren .....	16
5.1.2 Aflysninger fra borgeren .....	16
5.2 Arbejdspladsvurdering (APV) .....	17
6 Priser .....	17
6.1 Priser .....	17
6.2 Prisregulering .....	17
6.3 Betaling til leverandøren .....	18
6.3.1 Leverandører der udelukkende leverer praktisk hjælp .....	18
6.3.2 Leverandører af personlig pleje, rehabilitering og sygepleje .....	18
7 Kommunikation og systemkrav .....	19
8 Personalemæssige forhold .....	19
8.1 Påklædning og legitimation .....	19
8.2 Straffeattest .....	19



8.3	Uddannelseskra	19
8.4	Elevforpligtelse	19
8.5	Socialt kapitel	21
8.6	Arbejds miljø	21
9	Generelle vilkår	21
9.1	Reklamation og klagesagsbehandling	21
9.2	Tavshedspligt, indhentning af og videregivelse af oplysninger	21
9.3	Fuldmagt	22
9.4	Gave- og låneforbud	22
9.5	Adgang til borgerens hjem	22
9.6	Forsikringsforhold	22
9.7	Opsigelse og fornyet godkendelse	23
9.7.1	Sikkerhedsstillelse	23
9.8	Ophævelse, sanktioner og ekstraordinær opsigelse	24
9.8.1	Misligholdelse	24
9.8.1.1	Informationspligt	25
9.8.2	Sanktioner	25
9.9	Tvistigheder	27
9.10	Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold	27
9.11	Underleverandører og partnere	27
9.12	Force majeure	28
9.13	Fortrolighed	28
9.14	Ændringer i kontrakten – tilpasning	28
9.15	Retsvirkninger af kontraktens ophør	28
9.16	Underskrift	29



## Kontraktens baggrund

### 1.1 Lovgrundlag

I henhold til kapitel 16 i Serviceloven (lovbekendtgørelse nr. 1284 af 17. november 2015) 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 indsatser.

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 – se aktuel inddeling her, under ”Hvem leverer hjælpen”:  
<http://www.vardekommune.dk/hjemmehjaelp>
3. Godkendelsesdokument kan hentes på [www.virk.dk](http://www.virk.dk)
4. Kvalitetsstandarder for indsatserne praktisk hjælp, personlig pleje, madservice samt kvalitetsstandard og kompetenceprofil for sygeplejeindsatser – se aktuelle kvalitetsstandarder her: <http://intranet.vardekommune.dk/direktion,-forvaltninger-og-institutioner/social,-sundhed-og-beskaeftigelse/haandbog-for-aeldre-og-sundhedsomraadet/kvalitetsstandarder,-indsatskataloger-og-kompetenceprofiler.aspx>
5. Personalevejledninger for omsorgssystem og mobilomsorg: <http://intranet.vardekommune.dk/direktion,-forvaltninger-og-institutioner/social,-sundhed-og-beskaeftigelse/haandbog-for-aeldre-og-sundhedsomraadet/hvad-og-hvordan-fra-a-til-aa.aspx>
6. Retningslinjer for opfølgning på kvalitet i hjemmeplejen og skema til brug ved opfølgning på kvalitet i hjemmeplejen. <http://intranet.vardekommune.dk/direktion,-forvaltninger-og-institutioner/social,-sundhed-og-beskaeftigelse/haandbog-for-aeldre-og-sundhedsomraadet/kvalitetssikring-og-klager.aspx>
7. Kvalitetsstandarder for uddannelse (bilag 1)
8. Rammeaftale vedrørende det sociale kapitel  
[http://www.kl.dk/ImageVaultFiles/id\\_50996/cf\\_202/05.PDF](http://www.kl.dk/ImageVaultFiles/id_50996/cf_202/05.PDF)

Derudover henvises der generelt til Varde Kommunes Elektroniske Håndbog på ældre- og sundhedsområdet, hvor relevant, borgerrettet info løbende opdateres og tilføjes.

Leverandører af personlig hjælp, vil løbende blive adviseret om opdateringer og tilføjelser i håndbogen, og er forpligtede til at handle efter gældende retningslinjer.

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



## **1.2 Kontrakten omhandler**

Tilbuddene om hjælp efter § 83 og 83a 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 på en måde, som lever op til den gældende kvalitetsstandard (se link i 1.1), 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 Varde Kommunes skriftlige afgørelse. Leverandøren er forpligtet til at levere indsatsen til alle de borgere, der vælger den pågældende leverandør.

Leverandøren er ikke garanteret en vis mængde opgaver.

### **1.2.1 Praktisk hjælp**

Leverandøren kan vælge at blive godkendt udelukkende til levering af praktisk hjælp.

Praktisk hjælp omfatter følgende:

- Rengøring
- Tøjvask
- Indkøb

### **1.2.2 Personlig hjælp og pleje**

En godkendelse til levering af personlig hjælp og pleje, forudsætter at leverandøren også vælger at blive godkendt til levering af praktisk hjælp.

Hjælp der øjeblikkeligt skal opstartes til borgere, der ikke i forvejen er visiterede til personlig hjælp og pleje, 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.

### **1.2.3 Rehabilitering**

Private leverandører kan ikke forpligtes til at levere rehabilitering efter § 83a, da rehabilitering ikke er omfattet af kapitel 16 i Serviceloven.

Private leverandører har mulighed for at forpligte sig til at levere rehabilitering i forhold til både praktisk og personlig hjælp, til de borgere hvor leverandøren forud for rehabiliteringsforløbet opstart har leveret personlig pleje til. En godkendelse til levering af rehabilitering, forudsætter således også godkendelser til levering af både praktisk hjælp og personlig hjælp og pleje.

Rehabilitering til borgere, der ikke i forvejen har været visiteret til personlig pleje, 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.



### 1.2.5 Sygepleje

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

Private leverandører har mulighed for at forpligte sig til at levere elementære og grundlæggende sygeplejeindsatser, til de borgere leverandøren leverer personlig pleje til. En godkendelse til levering af sygepleje, forudsætter således også godkendelser til levering af både praktisk hjælp og personlig hjælp og pleje.

## 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 altid etableret 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 omsorgsindsatserne.

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 indsatser.

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. 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
- Omsorgs- og dokumentationssystem

### 2.3 Kvalitetsstandarden og indsatsbeskrivelser

Indsætserne skal udføres i henhold til den konkrete afgørelse (visitation) og ud fra Varde Kommunes serviceniveau.

Varde Kommunes aktuelle serviceniveau fremgår af de gældende kvalitetsstandarder (se link i 1.1) samt de tilhørende indsatsbeskrivelser.

### 2.4 Ændringer, opdateringer mv. af serviceniveau

Indsatskatalog 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 indsætserne berettiget til at opsiges 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 visitationsteamet.

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

Visitor fra Varde Kommune 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 indsætser, der leveres som følge af visitationen.

Efter visitationen modtager borgeren et bevillingsbrev, der beskriver

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

Efter at borgeren har taget stilling til, hvilken leverandør man ønsker at anvende, sender Varde Kommune 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.

Der sættes en kopi af aftalen i Borgerbogen. (Se afsnit 4.5).

Borgeren får ikke den visiterede tid på hjælp udleveret.

Leverandøren er forpligtet til at orientere sig om baggrunden for bevillingen og det er leverandørens opgave at sikre, at hjælpen - det vil sige de i bevillingsbrevet oplyste indsatser, 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

Den visiterede hjælp skal altid betragtes som en midlertidig foranstaltning, som ændres eller ophører hvis borgerens funktionsniveau ændres, eller Varde Kommunes serviceniveau ændrer sig.

Hjælpen fra leverandøren ophører varigt, når

- den fastsatte slutdato for hjælpen er nået, er der fortsat behov for hjælp herefter, skal leverandøren kontakte Varde Kommune der herefter revurderer behovet for hjælp.
- borgeren meddeler, at der ikke er behov for hjælp,
- leverandøren meddeler, at der ikke er behov for hjælp,
- borgeren vælger en anden leverandør,
- Varde Kommune 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 Akut hjælp

Ved akut opstået behov for hjælp, hos de borgere leverandøren i forvejen leverer personlig hjælp og pleje til, igangsætter leverandøren straks den hjælp, leverandøren vurderer, der er behov for. Visitationenheden kontaktes senest 7 dage efter at hjælpen er iværksat, hvis borgeren fortsat har behov for hjælp.

Leverandøren kan i udgangspunktet kun igangsætte akut hjælp, til indsatser der er omfattet af det eksisterende indsatskatalog, og hvor tidsforbruget ikke allerede er en del af timeprisen. Akut hjælp kan heller ikke iværksættes i forhold til indsatser der allerede er visiteret.



Dvs. at akut hjælp ikke kan anvendes til f.eks. lægebesøg, afhentning af hjælpemidler, eller i forbindelse med ekstraordinært tidsforbrug når den enkelte indsats leveres.

Undtaget herfra er situationer hvor der er et akut behov for tilstedeværelse fra hjælperen, f.eks. ved nødkald, hvis borgeren er blevet akut dårlig, eller hvis borgeren midlertidigt får brug for at få leveret indsatsen hyppigere end sædvanligt, f.eks. toiletbesøg ved infektion.

## **2.8 Flexibilitet i indsatserne**

Borgeren har ret til fleksibilitet i indsatser, 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 indsats, der ønskes, skal svare til omfanget af den, 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 indsatser, der er bevilget,
- i den konkrete situation fagligt vurdere, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge de behovsbestemte indsatser til fordel for andre indsatser.

Såfremt borgeren ønsker ændring i den tildelte hjælp, som ændrer væsentligt ved hjælpens form og/eller sigte, eller gentagne gange fravælger bestemte indsatser, skal leverandøren orientere Varde Kommune herom med henblik på eventuelt at reorganisere borgeren.

Bytte af indsatser skal registreres i Omsorgssystemet.

## **2.9 Informationspligt**

Leverandøren og kommunen skal gensidigt informere hinanden om forhold, der har relation til eller betydning for udførelsen af personlig hjælp og/eller praktisk hjælp. Dette kan f.eks. være smitteforhold i hjemmet.

## **2.10 Skift af leverandør**

Borgeren kan altid vælge anden leverandør.

Opsigelsesfristen er i udgangspunktet løbende kalendermåned plus en måned, en anden opsigelsesperiode kan dog aftales i samråd mellem borger, leverandør og Varde Kommune.

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

# **3 Opfølgning på leverandørens indsatser**

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

Visitationen i Varde Kommune følger op på følgende indikatorer for kvaliteten af de leverede indsatser:

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

#### **3.2.1 Omsorgssystem og Mobil Omsorg**

Leverandøren er forpligtet til, at anvende de i Varde Kommune til en hver tid eksisterende metoder og redskaber til kommunikation og dokumentation.

Leverandøren skal kunne imødegå enhver naturlig udvikling af disse redskaber og metoder.

Retningslinjer for dokumentation og tværfaglig kommunikation er beskrevet i Varde Kommunes personalevejledninger til Omsorgssystemet og Mobilomsorg (se link i 1.1). Vejledningerne beskriver bl.a. hvordan leverandøren elektronisk registrerer og dokumenterer overensstemmelse mellem visiteret og planlagt tid, dokumenterer borgerforløbet, varetager intern kommunikation og information og eksterne korrespondancer. Vejledningerne forefindes i Varde Kommunes elektroniske håndbog og opdateres løbende. Leverandøren er forpligtet til selv at holde sig ajour i forhold til opdateringer af vejledningerne.

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, elementære og grundlæggende sygeplejeindsatser og rehabilitering. 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).

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

Leverandøren er underlagt Offentlighedsloven § 6 om notatpligt.

Leverandører af elementære og grundlæggende sygeplejeindsatser er underlagt Sundhedsstyrelsen vejledning om sygeplejefaglige optegnelser.

### **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.

Den almindelige kvalitetssikring foregår ved at Varde Kommune udfylder et kvalitetssikringskema når der opleves følgende:

- Mangler i henhold til kvalitetsstandarderne, herunder opstart, leverings sikkerhed, underretningspligt i forbindelse med ændring i borgers funktionsniveau etc.
- Manglende levering af indsatser eller utilfredsstillende kvalitet i de leverede indsatser
- Hvis en borger henvender sig til Varde Kommune og giver udtryk for utilfredshed med forhold omkring de leverede indsatser.

Leverandøren får efterfølgende skemaet udleveret og får 14 dage til at returnere bemærkninger til opfølgningen, og en evt. beskrivelse af hvilke handlinger der iværksættes som følge af kvalitetsopfølgningen.

Leverandøren skal være indforstået med, at der herudover kan udføres stikprøvevis 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.

### **3.4 Opgavernes udførelse og kontrol**

Varde Kommune 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. De nærmere kontaktflader 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 Visitationen.



## 4.2 Leveringstid og telefontid

### 4.2.1 Tidsfrist - bestilling

Den bevilgede personlige og/eller praktiske hjælp skal leveres efter aftale med Visitationen, 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 |
| • Rehabilitering   | Indenfor 3 døgn |
| • Personlig hjælp, elementær og grundlæggende sygepleje, rehabilitering -øjeblikkeligt behov | 24 timer        |

Fristerne gælder fra leverandørerne har modtaget bevillingen.

### 4.2.2 Praktisk hjælp

Tidspunktet for den **praktiske hjælp** aftales mellem borgeren og leverandøren af indsatsen, 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.

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.

### 4.2.3 Personlig hjælp og pleje, elementær og grundlæggende sygepleje og rehabilitering

Tidspunktet for levering af **personlig hjælp og pleje, elementær og grundlæggende sygepleje og rehabilitering** aftales mellem borgeren og leverandøren af indsatsen.

Leverandøren er forpligtet til at kunne levere pleje alle ugens dage i tidsrummet kl. 07.00-23.00. Leverandører af personlig hjælp skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen alle ugens dage i tidsrummet kl. 07.00-23.00.

I praksis kan ovennævnte overfor borgere løses ved

- at borgere med akutte behov får udleveret telefon nr., som svarer alle ugens dage i tidsrummet kl. 07.00-23.00

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.

Leverandøren kan herudover tilvælge at forpligte sig til at levere personlig hjælp og pleje, elementær og grundlæggende sygepleje og rehabilitering alle ugens dage mellem 23:00 – 07:00. I så fald forpligter leverandøren sig også til at være til at træffe telefonisk af borgere og kommunen i dette tidsrum, under samme vilkår som beskrevet ovenfor.



### 4.3 Leverandørens underretningspligt

Leverandøren er forpligtet til at underrette Visitationen, hvis borgeren selv tilkendegiver eller det observeres at der er sket forringelser i funktionsniveauet (f.eks. behov for hjælp til mad, pleje, nye eller ændrede hjælpemidler, træning, aktiviteter). Samme forpligtelse gælder, hvis leverandøren observerer, at borgerens funktionsniveau er forbedret.

Har borgeren ikke længere behov for hjælpen, skal Visitationen underrettes indenfor 24 timer.

Leverandøren skal uopholdeligt underrette Visitationen 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).
- magtanvendelse, jf. retningslinjerne herom.

Leverandøren skal omgående underrette Visitationen 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.

Leverandøren er forpligtet til at indberette utilsigtede hændelser på:

<http://www.dpsd.dk/Rapportering/Sundhedsprofessionelle.aspx>

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.

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 Visitationen.

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 Varde Kommunes retningslinjer**

Leverandøren skal overholde relevante retningslinjer gældende på ældre- og sundhedsområdet i Varde Kommune i forbindelse med levering af hjælpen. Dette gælder eksempelvis hygiejniske retningslinjer, retningslinjer for konkrete sygeplejeydelser, retningslinjer for hvordan der handles, hvis borgeren uventet ikke træffes hjemme m.m. Retningslinjerne findes i Varde Kommunes Elektroniske Håndbog.

#### **4.6 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 4.7.

#### **4.7 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.

#### **4.8 Tværfagligt samarbejde**

Er borgeren i kontakt med flere faggrupper, skal borgerens kontaktperson hos leverandøren deltage i relevante samarbejds møder med borgeren og andre faggrupper, og indgå i det tværfagligt samarbejde omkring borgeren ved f.eks. at deltage i træffetidsmøder og indgå i supervision, introduktion og faglig sparring omkring borgeren, hvor dette er relevant. Kontaktpersonen er forpligtet til at videregive informationer der er relevante for det tværfaglige samarbejde, til de øvrige medarbejdere hos leverandøren.

Betalingen indgår som en del af timeprisen.

#### **4.9 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.

#### **4.10 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.

#### **4.11 Nødkald /mobilnødkald**

Leverandøren skal via journalnotat dokumentere besøg eller at opkaldet er håndteret på en anden måde, hvis der ikke foretages besøg.

Leverandører af personlig pleje skal handle på baggrund af nødkald 7:00-23:00 timer i døgnet alle ugens dage hele året. Har leverandøren tilvalgt at levere personlig pleje mellem 23:00-07:00 skal der også handles på nødkald i dette tidsrum.

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 "alarmcentralen 112", såfremt nødkaldet har en karakter, der kræver det.

Leverandøren skal sende hjælp til borgeren indenfor ½ time efter at opkaldet er modtaget, dog indenfor 20 minutter hos borgere på ældreboligcentre, medmindre opkaldet håndteres på anden måde.

Manglende eller forsinket handling på nødkald anses for væsentlig misligholdelse.





## 5 Leveringen af indsatserne

### 5.1 Beredskab og erstatningshjælp

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den truffe afgørelse.

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 indsatsen 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.

Leverandøren kan ikke aflyse hjælpen, men den kan efter aftale med borgeren ydes på et andet tidspunkt.

Eventuelle forsinkelser eller andre afvigelser skal dokumenteres i omsorgssystemet.

#### *Praktisk hjælp*

Leverandøren kan ikke aflyse hjælpen, men den 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 *rengøringsindsatser*,
- 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 dokumenteres i omsorgssystemet.

#### 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)

Varde Kommune 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 indsatser.

Varde Kommunes Hjælpe-middeldepot udlåner uden beregning 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 i forbindelse med levering af personlig hjælp, er der mulighed for at trække på Varde Kommunes APV-team. APV-teamet er en del af Hjælpe-middeldepotet.

## 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, dag
- Personlig pleje, dag
- Personlig pleje, aften
- Personlig pleje, weekends
- Personlig pleje, nat
- Elementær og grundlæggende sygepleje, dag
- 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](http://www.fritvalgsdatabasen.dk)

### 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 indsatser ikke er i overensstemmelse med de faktiske omkostninger. Ekstraordinære ændringer i kvalitetsstandarder, herunder kvalitetskravene eller forventede effektiviseringer, kan også begrunde en revision af prisen inden et år. Varde Kommune 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

#### 6.3.1 Leverandører der udelukkende leverer praktisk hjælp

Der afregnes for den visiterede tid.

Borgere pauseres af leverandøren i den kalenderbestilte arbejdsgang ved indlæggelse, aflastningsophold, ferie og rettidig afbud, og tiden tæller således ikke med i afregningen. 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.

Visitationen controller i løbet af den næstfølgende måned overensstemmelser mellem visiteret og kalenderplanlagt tid. Er der væsentligt uoverensstemmelser går leverandøren og visitationen i dialog, og der indgås forlig om hvilke fradrag eller tillæg der skal påføres fakturaen i den næstkommende måned. Fradrag er aktuelt, hvis det viser sig at der er ydelser der ikke er leveret, f.eks. pga. manglende tilbagemelding eller pausering. Tillæg er aktuelt, hvis der er åbenlyse fejl i visiteringen.

Visitationen sender senest 5 dage efter månedens udløb en oversigt over den visiterede tid.

Leverandøren sender på baggrund heraf elektronisk faktura til EAN: 579 800 482 6355.

Betaling finder sted 30 dage efter modtagelse af faktura. Sker dette ikke, forrentes fordringen efter rentelovens § 5

#### 6.3.2 Leverandører af personlig pleje, rehabilitering og sygepleje

Der afregnes for den visiterede tid.

Borgere pauseres af leverandøren i den kalenderbestilte arbejdsgang ved indlæggelse, aflastningsophold, ferie og rettidig afbud, og tiden tæller således ikke med i afregningen.

For indsatsen **klippekort** samt **akut tid** afregnes der efter den kalenderplanlagte tid. Det er en forudsætning for afregningen, at besøget er dokumenteret med et journalnotat, der beskriver henholdsvis hvad borgeren valgte at benytte klippekortet til, eller hvad årsagen til det akutte besøg var.

Visitationen controller i løbet af den næstfølgende måned overensstemmelser mellem visiteret og kalenderplanlagt tid. Er der væsentligt uoverensstemmelser går leverandøren og visitationen i dialog, og der indgås forlig om hvilke fradrag eller tillæg der skal påføres fakturaen i den næstkommende måned. Fradrag er aktuelt, hvis det viser sig at der er ydelser der ikke er leveret, f.eks. pga. manglende tilbagemelding eller pausering, eller hvis akut tid eller klippekort ikke er



dokumenteret med journalnotat. Tillæg er aktuelt, hvis der er åbenlyse fejl i visiteringen, og/eller leverandørens levering af indsatsen er velbegrunderet.

Visitationen sender senest 5 dage efter månedens udløb en oversigt over den visiterede tid samt planlagt tid på klippekort og akut tid til leverandøren.

Leverandøren sender på baggrund heraf elektronisk faktura til EAN: 579 800 482 6355.

Betaling finder sted 30 dage efter modtagelse af faktura. Sker dette ikke, forrentes fordringen efter rentelovens § 5.

## **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 og rehabilitering 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.

I forhold til sygepleje stilles der krav om, at de medarbejdere der varetager elementære og grundlæggende sygeplejeopgaver har de nødvendige kompetencer. Den nødvendige kompetenceprofil i forhold til de enkelte indsats er beskrevet i kvalitetsstandard og kompetenceprofil for sygepleje, som findes i den elektroniske håndbog.



#### 8.4 Elevforpligtelse

Varde Kommune uddanner social- og sundhedshjælperelever og social- og sundhedsassistentelever (jf. bekendtgørelse af lov om erhvervsuddannelser nr. 1077 af 8. juli 2016, jf. Bekendtgørelse af lov om erhvervsuddannelser LBK nr. 439 af 29. april 2013, Bekendtgørelse om uddannelser i den erhvervsfaglige fællesindgang sundhed, omsorg og pædagogik BEK nr. 816 af 20. juli 2012 og Bekendtgørelse om social- og sundhedsuddannelsen BEK nr. 500 af 22. april 2015).

Varde Kommune har godkendte kvalitetsstandarder inden for social- og sundhedsuddannelserne som fremgår af bilag 1:

- Kvalitetsstandard for praktikvejledning i social- og sundhedsuddannelserne (dokument nr. 156511/15)
- Kvalitetsstandard for social- og sundhedshjælperuddannelsen (dokument nr. 143029/15)
- Kvalitetsstandard for social- og sundhedsassistentuddannelsen (dokument nr. 143025/15).

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 Social- og Sundhedsafdelingen 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 Social- og Sundhedsafdelingen og Social- og Sundhedsskolen

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 Social- og Sundhedsafdelingen. Uddannelseskoordinator og den leverandør, der søger praktikpladsgodkendelse skal sammen udfylde et godkendelseskema. Skemaet skal sendes til Det lokale uddannelsesudvalg på Social- og Sundhedsskolen i Esbjerg, der skal komme med en indstilling til PASS.

Uddannelseskoordinator koordinerer og fordeler elever i samråd med leverandørerne.



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

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](http://www.sosuesbjerg.dk).

Der henvises også til elevmaterialet udarbejdet af Varde Kommune. Materialet kan hentes på kommunens hjemmeside eller rekvireres hos uddannelseskoordinator i Social- og Sundhedsafdelingen.

### **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. Se link til rammeaftalen i 1.1.

### **8.6 Arbejdsmiljø**

Leverandøren skal sikre et sikkert og sundt arbejdsmiljø, der til enhver tid er i overensstemmelse med den tekniske og sociale udvikling i samfundet og Arbejdstilsynets gældende vejledninger på området.

## **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 Visitationen. Modtager leverandøren klager vedrørende afgørelsen, henvises til Visitationen.

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 Visitationen i Varde Kommune.

Leverandøren skal medvirke til behandlingen af alle reklamationer og klagesager, herunder i forbindelse med sager i Ankestyrelsen. 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 Adgang til borgerens hjem

Leverandører af personlig hjælp kan have behov for at kunne låse sig ind i borgerens hjem. Udgangspunktet er, at alle leverandører af personlig hjælp skal kobles på Varde Kommunes elektroniske låsesystem, hvor adgangen til borgerens hjem sker via individuelt kodede nøglekort.



Udleverer en borger midlertidigt sin nøgle til leverandøren, er det leverandørens ansvar at sikre dokumentation for udlevering og tilbagelevering. Bortkommer nøglen mens den er i leverandørens varetægt, skal leverandøren for egen regning sørge for omkodning eller udskiftning af alle berørte låse i borgerens hjem.

## **9.6 Forsikringsforhold**

Leverandøren er ansvarlig for skader på personer, fast ejendom eller løsøre, som leverandørens medarbejdere forårsager ved handlinger eller undladelser under udførelse af forpligtelserne i henhold til kontrakten i overensstemmelse med dansk rets almindelige erstatningsregler.

Hvis skadelidte rejser krav mod kommunen, skal leverandøren friholde kommunen fra ethvert krav og enhver udgift, herunder tillige sagsomkostninger og renter m.v., som et sådant krav måtte påføre kommunen, i det omfang leverandøren er endeligt ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Varde Kommune accepterer ingen begrænsninger i ansvar.

## **9.7 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<sup>1</sup>, vil almindeligvis ske på grundlag af den tidligere godkendelse. Kommunen vil dog vurdere om ændringer i serviceniveau og derved indsatser, eller andre forhold, 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 indsatser eller udvidede driftsenheder, som leverandøren søger om godkendelse til.

### **9.7.1 Sikkerhedsstillelse**

For alle leverandører gælder, at der kræves en anfordringsgaranti på 25.000 kr. og 50.000 kr. ved levering af personlig pleje.

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 Varde Kommune 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.

---

<sup>1</sup> F.eks. i det tilfælde at en leverandør ønsker at operere i andre fritvalgsdistrikter.





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.

Der stilles desuden krav om, at den private leverandør ikke har gæld til det offentlige jf. Lov nr. 336 af 13. Maj 1997 om begrænsning af skyldnernes mulighed for deltagelse i offentlige Udbudsforretninger.

## **9.8 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. dog afsnit 9.11 om force majeure.

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

### **9.8.1 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 indberetninger til myndigheden om ændringer i borgernes behov
- Manglende indberetning om magtanvendelse
- Mangler i forhold til de opstillede kvalitetsmål, krav og garantier.



- Manglende handling på henstillinger fra visitationen, i forhold til at sikre korrekt planlægning af de visiterede indsatser.
- Manglende egenkontrol, i forhold til sikring af overensstemmelse mellem visiteret og planlagt tid, og handling herpå i form af tilbagemelding til visitationen.
- Manglende underretning om driftsuregelmæssigheder.
- Manglende underretning om uheld og ulykker der sker hos borgeren.
- Manglende underretning om principielle klager, jfr. bl.a. kontraktens afsnit 9.7.2.1. om særlig dokumentationspligt

### **9.8.1.1 Informationspligt**

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

### **9.8.2 Sanktioner**

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

Disse sanktioner er:

#### **9.8.2.1 Særlig dokumentationspligt**

Den særlige dokumentationspligt kan anvendes i følgende tilfælde:

- Henvendelser fra borger/pårørende eller via Ankestyrelsen (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).

#### **9.8.2.2 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 Varde Kommune påtage sig ansvaret for, at borgeren får den visiterede hjælp.
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. Varde Kommune 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 indsatse, 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.

### **9.8.2.3 Ophævelse af kontrakten**

I tilfælde af væsentlig misligholdelse af forpligtigelser i henhold til aftalegrundlaget, er Varde Kommune berettiget til at ophæve kontrakten helt eller delvist.

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

- Såfremt leverandøren standser betalingerne, tages under konkursbehandling, indleder forhandlinger om tvangsakkord eller træder i likvidation, er kommunen berettiget til helt eller delvis at ophæve aftalen jfr. dog konkurslovens kapitel 7. Varde Kommune har desuden ret til at hæve kontrakten, hvis leverandørens økonomiske forhold i øvrigt viser sig at være sådan, at leverandøren må antages ikke at kunne opfylde kontrakten, 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 ikke overholder de i kvalitetsstandarden oplistede krav.
- Såfremt leverandøren i øvrigt væsentligt misligholder sine forpligtelser. Misligholdelsesbeføjelser gøres gældende i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.
- 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 opsiges 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 opsiges 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.

Varde Kommune kan desuden vælge at ophæve kontrakten delvist. Ved delvis ophævelse af kontrakten forstås, at leverandørens ydelser i henhold til kontrakten reduceres, f.eks. ved at leverandøren forpligtes til at afstå fra at tage nye kunder eller lignende.

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.

## **9.9 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.

## **9.10 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.

## **9.11 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 (se link i 1.1).

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.

### **9.12 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 Visitationen i Varde Kommune. 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 Visitationen meddelelse herom.

### **9.13 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.

### **9.14 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.



### 9.15 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.

Leverandøren er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler for tab som følge af misligholdelse af kontrakten. Gentagne misligholdelser af denne kontrakt vil ligeledes blive betragtet som væsentlig misligholdelse.

Hvis leverandøren standser betalingerne, tages under konkursbehandling, indleder forhandlinger om tvangsakkord eller træder i likvidation, er kommunen berettiget til helt eller delvis at ophæve aftalen jfr. dog konkurslovens kapitel 7.

### 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