

# **Kontrakt**

**Frit leverandørvalg**

**Skive Kommune**

**Praktisk og personlig hjælp**

## INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>Kontraktens parter</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Kontraktens formål</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Kontraktens indhold</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1 Ydelser omfattet af kontrakten</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2 Levering af ydelser</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Generelle krav og vilkår</b> .....	<b>5</b>
<b>3.1 Overdragelse fra kommune til leverandør</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2 Samarbejde mellem kommune og leverandør</b> .....	<b>5</b>
<b>3.3 Oplysningspligt og informationsudveksling</b> .....	<b>6</b>
<b>3.4 Behandling af personoplysninger</b> .....	<b>7</b>
<b>3.5 Aktindsigt og indsigtsret</b> .....	<b>6</b>
<b>3.6 Forsikring og erstatning</b> .....	<b>6</b>
<b>3.7 Leverandørskifte</b> .....	<b>7</b>
<b>4. Krav til leverandøren</b> .....	<b>8</b>
<b>4.1 Leverancesikkerhed</b> .....	<b>8</b>
<b>4.2 Organisering af hjælpen</b> .....	<b>8</b>
<b>4.3 Kompetencer hos medarbejdere</b> .....	<b>8</b>
<b>4.4 Arbejds miljø</b> .....	<b>9</b>
<b>4.5 Elevuddannelse</b> .....	<b>9</b>
<b>4.6 Rehabilitering</b> .....	<b>9</b>
<b>4.7 Etik</b> .....	<b>9</b>
<b>5. Garantier</b> .....	<b>10</b>
<b>6. Kvalitetssikrings- og kontrolforanstaltninger</b> .....	<b>10</b>
<b>6.1 Egenkontrol</b> .....	<b>10</b>
<b>6.2 Opfølgning</b> .....	<b>11</b>
<b>6.3 Dokumentering af afvigelser</b> .....	<b>11</b>
<b>6.4 Opfølgningssystemer</b> .....	<b>11</b>
<b>7. Priser og afregningsforhold</b> .....	<b>11</b>
<b>7.1 Prisen</b> .....	<b>11</b>
<b>7.2 Fakturering og betaling</b> .....	<b>12</b>
<b>8. Mislighold af kontrakten</b> .....	<b>12</b>
<b>9. Sanktioner</b> .....	<b>12</b>
<b>9.1 Særlig dokumentationspligt</b> .....	<b>12</b>

<b>9.2</b>	<b>Fradrag i regningen.....</b>	<b>13</b>
<b>9.3</b>	<b>Bod.....</b>	<b>13</b>
<b>9.4</b>	<b>Ophævelse af samarbejdet.....</b>	<b>13</b>
<b>9.5</b>	<b>Ophævelse af kontrakten .....</b>	<b>14</b>
<b>10.</b>	<b>Andre forhold.....</b>	<b>14</b>
<b>10.1</b>	<b>Tvister .....</b>	<b>14</b>
<b>10.2</b>	<b>Retsvirkninger af kontraktens ophør .....</b>	<b>15</b>
<b>11.</b>	<b>Ikrafttrædelse og varighed.....</b>	<b>15</b>
<b>12.</b>	<b>Underskrifter.....</b>	<b>15</b>
	<b>Bilagsfortegnelse til kontrakten.....</b>	<b>16</b>

### Kontraktens parter

Denne kontrakts parter er:

**Skive Kommune**  
**Visitation & Hjælpemidler**  
**Reservevej 25**  
**7800 Skive**

**Telefon** 99 15 66 60  
**Hjemmeside** skive.dk  
**E-mail** [Visitation-hjaelpemidler@skivekommune.dk](mailto:Visitation-hjaelpemidler@skivekommune.dk)  
**CVR nr.** 29189579

i det følgende kaldet kommunen  
og

**Telefon**  
**Hjemmeside**  
**E-mail**  
**CVR nr.**

i det følgende kaldet leverandøren.

### 1. Kontraktens formål

Kommunen har frit valg af leverandør af praktisk og personlig hjælp til borgere i eget hjem, der er visiteret til hjælp efter servicelovens § 83. Frit Valg betyder, at borger kan vælge mellem de af kommunen godkendte leverandører.

Kontrakten med tilhørende bilag har til formål:

- At udgøre en forpligtende aftale mellem kommunen og leverandør om levering af de ydelser, kontrakten omfatter.
- At beskrive og regulere parternes indbyrdes rettigheder og pligter.
- At sikre, at den af borgeren valgte leverandør opfylder kommunens fastlagte service- og kvalitetsniveau for ydelserne.

### 2. Kontraktens indhold

#### 2.1 Ydelser omfattet af kontrakten

Frit leverandørvalg omfatter ydelser, der visiteres efter servicelovens § 83. Undtaget er madservice med og uden udbringning.

- Praktisk hjælp
- Personlig hjælp

Denne kontrakt omfatter levering af de afkrydsede ydelseskategorier:

	<b>Praktisk hjælp</b> – rengøring, indkøb og tøjvask Levering skal ske mandag til fredag kl. 07.00-17.00
	<b>Personlig hjælp</b> – personlig pleje, psykisk pleje og omsorg, hjælp til måltider, hjælp og støtte til aktivitet og anden hjælp og omsorg. Herunder at varetage uddelegerede sygeplejeydelser. Levering skal ske alle ugens dage kl. 07.00-23.00

Indholdet i de respektive ydelseskategorier fremgår af kvalitetsstandarderne i bilag 1 samt listen over delegerede sygeplejeydelser i bilag 2.

## 2.2 Levering af ydelser

Leverandøren er forpligtet til at levere i hele kommunen.

Leverandøren er forpligtet til at levere visiterede ydelser til alle de borgere i kommunen, der vælger leverandøren.

Leverancen til den enkelte borger finder med enkelte undtagelser sted på borgerens bopæl på grundlag af kommunens bevilling.

## 3. Generelle krav og vilkår

Skive Kommune ønsker et dialogbaseret, konstruktivt samarbejde med alle godkendte leverandører. I dette afsnit beskrives de generelle retningslinjer og gensidige forpligtelser i dette samarbejde.

### 3.1 Overdragelse fra kommune til leverandør

- I forbindelse med visitation eller revisitation orienteres borgeren om muligheden for at vælge blandt de godkendte leverandører, og der udleveres en liste over leverandører med kontaktoplysninger.
- Kommunen sender en skriftlig afgørelse om indholdet og omfanget af ydelser til borgeren. Bevillingen er lavet ud fra kommunens kvalitetsstandarder for personlig og praktisk hjælp.
- Kommunen sender bevillingen til leverandøren i det elektroniske omsorgssystem. Herunder oplysninger om borgerens funktionsniveau, formål med hjælpen, vejledende tid, hjælpens indhold, særlige forhold mm.
- Afgørelsen med de visiterede ydelser udmøntes i en pakke baseret på en gennemsnitstid. Borgeren oplyses om pakkens indhold, men får kun tiden oplyst ved anmodning om dette. Hvis leverandøren på opfordring oplyser borgeren om det planlagte tidsforbrug, orienteres kommunen efterfølgende.
- Leverandøren kvitterer pr. avis samme dag (hverdag), afgørelsen modtages som accept af opgaven.
- Hjælpen skal i alle tilfælde sættes i gang inden for rammerne af de frister, der er angivet i kvalitetsstandarderne.
- Leverandøren kontakter borgeren for at aftale tidspunkt for besøg i hjemmet og sætter hjælpen i gang i overensstemmelse med afgørelse og kvalitetsstandarder.
- Ved behov for akut personlig hjælp, skal leverandøren starte hjælpen med det samme. Visitation sker efterfølgende.
- Kommunen håndterer tildelingen af hjælpemidler. Både hjælpemidler til borgeren (fx kørestol) og hjælpemidler, der skal sikre arbejdsmiljøet (fx plejeseng). Hjælpemidlerne afhentes og leveres vederlagsfrit af Skive Kommune.
- Hjælpen kan starte, når kommunen har overdraget de relevante oplysninger om borgeren og om bevillingen til leverandøren. Overdragelse fra en leverandør til en anden sker ved kommunens mellemkomst.
- Fra overdragelsestidspunktet har leverandøren ansvaret for at oprette, vedligeholde og opdatere relevant dokumentation om borgeren.

### 3.2 Samarbejde mellem kommune og leverandør

Leverandøren er på alle områder forpligtet til at samarbejde med kommunen og med andre leverandører på de vilkår, der kommer til udtryk i kontrakten med bilag. Kommunen lægger i samarbejdet vægt på åbenhed, tillid og dialog.

- Leverandøren er forpligtet til at deltage i de møder, der er nødvendige for at sikre en forsvarlig opgaveløsning og et tilfredsstillende samarbejde. Herunder de halvårige leverandørmøder.
- Skive Kommune skal kunne kommunikere med leverandøren på telefon, e-mail samt via det elektroniske omsorgssystem.
- Leverandøren skal anvende det elektroniske omsorgssystem Skive Kommune har valgt at benytte til at dokumentere sin indsats og kommunikere med visitator.
- Skive Kommune stiller program, uddannelse og opkobling til rådighed.

- Leverandører af personlig hjælp skal kunne træffes telefonisk af kommunen inden for den i kontrakten aftalte tidsramme.
- Alle borgeroplysninger mm. tilhører kommunen og skal opbevares særskilt i forhold til leverandørens øvrige virksomhed.
- Leverandøren er forpligtet til løbende at holde kommunen orienteret om væsentlige forhold af betydning for hjælpen til borgerne.
- Indberetning af afvigelser og varige ændringer i borgerens forhold (herunder borgerens funktionsniveau), der berettiger eller begrundet en revisitering, skal være præcis og i overensstemmelse med de faktiske forhold.
- Leverandøren er forpligtet til at gennemføre ændring af hjælpen, inklusive tidsmæssige ændringer, når visitator beder om det. Disse ændringer kan være en følge af revisitation (ved forværring eller forbedring af borgerens funktionsniveau), ændrede lovgivningsmæssige krav eller ændring i Skive Kommunes aktuelle serviceniveau.
- Ændringer som følge af lovgivning eller revisitation kan ske med dags varsel. Kommunen vil dog bestræbe sig på at give et passende varsel.
- Leverandøren er forpligtet til at medvirke ved behandling af eventuelle klager ved bl.a. at videregive relevante oplysninger.

### 3.3 Oplysningspligt og informationsudveksling

Leverandøren er forpligtet til at overholde reglerne om tavshedspligt og oplysningspligt for personer ansat i offentlig tjeneste. Det indebærer, at viden om borgerens personlige forhold og adresse ikke må videregives til uvedkommende.

- Leverandøren skal observere ændring i borgerens behov for hjælp og melde tilbage til kommunen. Tilsvarende skal kommunen informere leverandøren, når visitator får kendskab til ændret behov for hjælp. Om nødvendigt skal kommunikationen ske omgående. I begge situationer er det leverandørens henholdsvis kommunens ansvar, at den anden part modtager den nødvendige information.
- Leverandøren har pligt til at registrere og videregive data til fx statistik og kontrolundersøgelser.
- Borgeren har ret til aktindsigt i egne oplysninger. Leverandøren er forpligtet til at kontakte visitator straks, når borgeren efterspørger aktindsigt.
- Leverandøren, dennes personale og eventuelle underleverandører samt deres personale skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende ordregivers eller andres forhold, som de får kendskab til i forbindelse med opfyldelse af aftalen.
- Særligt med hensyn til personoplysninger gælder herudover, at leverandøren er forpligtet til at overholde den til enhver tid gældende persondatalovgivning, herunder at foretage logning, sletning og destruktion af data og gennemføre interne procedurer, så der til enhver tid sikres fortrolighed om personoplysninger i overensstemmelse med Persondataloven (lov nr. 429 af 31. maj 2000 med senere ændringer) og den dertilhørende Sikkerhedsbekendtgørelses (bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000 med senere ændringer) bestemmelser. Ordregiver kan i den forbindelse pålægge leverandøren at underskrive en databehandleraftale.
- Leverandøren må bruge ordregiver som almindelig reference, men må ikke uden ordregivers forudgående skriftlige tilladelse udsende offentlige meddelelser om aftalen eller offentliggøre aftalens indhold. Leverandøren må ikke anvende ordregiver i reklamemæssig sammenhæng uden samtykke.
- Tavshedspligten er også gældende efter aftalens ophør.
- Ordregiver er berettiget til at dele oplysninger om priser efter aftalen i forbindelse med samarbejde med andre offentlige myndigheder samt indkøbscentraler i forbindelse med benchmarking. Ordregiver skal sikre, at de oplysninger, der deles, bliver anonymiseret inden offentliggørelse af resultatet af en benchmarking.

### 3.4 Behandling af personoplysninger

Alle personoplysninger er fortrolige og skal behandles som sådan. Leverandør skal overholde den til enhver tid gældende lovgivning, som aktuelt er Persondataloven.

- Leverandøren skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske foranstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med persondataloven.
- Leverandøren skal kunne give kommunen tilstrækkelige oplysninger til at kunne vurdere, hvorvidt de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.
- Se i øvrigt til Justitsministeriets bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, der behandles af den offentlige forvaltning.

### 3.5 Aktindsigt og indsigtsret

Borgeren har aktindsigt efter forvaltningsloven og indsigtsret efter persondataloven for oplysninger, der vedrører brugeren selv.

- Såfremt leverandøren modtager begæring i mundtlig eller skriftlig form om aktindsigt, skal disse videresendes til kommunen, der behandler alle begæring om aktindsigt. Mundtlige begæring skal noteres efter reglerne om notatpligt i § 13 i Offentlighedsloven. Desuden henvises til Offentlighedsloven § 6. Når det bliver overladt en virksomhed m.v., der ikke er omfattet af §§ 3-5, at udføre opgaver, som efter lovgivningen påhviler det offentlige, skal vedkommende forvaltningsmyndighed sikre, at virksomheden m.v. løbende giver oplysninger til myndigheden om udførelsen af opgaverne. De pågældende oplysninger er hos vedkommende forvaltningsmyndighed omfattet af retten til aktindsigt efter lovens almindelige regler.
- Leverandøren er i øvrigt forpligtet til at efterleve reglerne om oplysningspligt i forvaltningsloven, reglerne om oplysningspligt over for den registrerede, reglerne om den registreredes indsigtsret samt den registreredes øvrige rettigheder, jf. Persondataloven, kap. 8-10.
- Leverandøren er forpligtet til straks at indsende begæring om aktindsigt til kommunen af hensyn til, at kommunen kan overholde fristen for begæring om aktindsigt jf. Offentlighedsloven § 36
- Leverandøren er endvidere forpligtet til at stille de fornødne oplysninger til rådighed for kommunen for besvarelse.

### 3.6 Forsikring og erstatning

Leverandøren er forpligtet til at tegne lovpligtige forsikringer og andre forsikringer, der sikrer medarbejdere, borgere og Skive Kommune mod skader og andet tab opstået ved leverandørens handlinger eller undladelser.

Leverandøren er erstatningspligtig efter dansk rets almindelige regler for de skader og tab, denne eller dennes medarbejdere måtte påføre kommunen eller borgeren.

### 3.7 Leverandørskifte

Skift af leverandør kan som hovedregel kun ske efter borgerens ønske. Opsigelsesvarslet er i alle tilfælde 14 dage.

- Leverandøren kan ikke uden kommunens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifølge denne kontrakt til tredjemand.
- Leverandørens forpligtelser kan ikke undsiges ved anvendelse af underleverandører, uanset om disse er godkendt af kommunen eller ej. Leverandøren er personligt og

direkte ansvarlig for eventuelt anvendte underleverandører i samme omfang, som hvis leverandøren selv havde udført opgaven.

- De implicerede parter sikrer, at relevant materiale er ajourført ved leverandørskifte.
- Overdragelsen sker som hovedregel via det elektroniske omsorgssystem, men der kan desuden i nogle tilfælde være behov for en mundtlig kontakt.
- I tilfælde af alvorlige konflikter mellem en bruger og leverandøren kan Skive Kommune beslutte, at skift af leverandør sker fra dag til dag.
- Som hovedregel kan leverandøren ikke opsig samarbejdet med en bruger. Hvis leverandøren ønsker at opsig samarbejdet med en bruger, kontaktes kommunen. Kommunen vil efterfølgende vurdere den konkrete situation og afgøre, om samarbejdet med rimelighed for alle parter kan ophøre.

#### **4. Krav til leverandøren**

Leverandøren skal leve op til en række krav i forhold til blandt kompetencer og arbejdsmiljø.

##### **4.1 Leverancesikkerhed**

- Leverandøren er forpligtet til at sikre den fulde leverance i henhold til kvalitetsstandarder og afgørelse. Det gælder både med hensyn til ydelsens art og omfang. Afvigelser herfra kan alene ske ud fra borgerens ønske, eksempelvis ved anvendelse af reglerne om fleksibel hjemmehjælp.
- Leverandøren skal ved ansøgning om godkendelse og løbende på opfordring kunne dokumentere sin leverancesikkerhed kvantitativt, tidsmæssigt og geografisk.

##### **4.2 Organisering af hjælpen**

- Leverandøren skal organisere hjælpen, så borgere, som deltager i træning og/eller aktivering i Skive Kommunes regi, kan være klar til afhentning på det aftalte tidspunkt. Tidspunkt og aftale oplyses af kommunen.
- Leverandøren skal organisere hjælpen, således at borgere, der skal til undersøgelse, behandling eller lignende på sygehus, hos egen læge eller speciallæge, kan være klar til afhentning på et nærmere aftalt tidspunkt.
- Arbejdet skal tilrettelægges således, at der kommer så få hjælpere i hjemmet som muligt.
- Senest 4 uger efter opstart af den bevilgede hjælp udpeges en fast kontaktperson, som normalt udfører hjælpen.
- Leverandøren skal samarbejde med kommunen om det rummelige arbejdsmarked. Leverandøren skal være åben om sin politik og indsats på området. Ansættelse af medarbejdere sker på samme vilkår som for det øvrige ældreområde.
- Leverandøren eller den enkelte medarbejder hos leverandøren må ikke udnytte borgeren økonomisk eller modtage arv og gaver fra denne.

##### **4.3 Kompetencer hos medarbejdere**

- Medarbejdere, der skal udføre praktisk hjælp, skal som minimum have en sundhedsfaglig uddannelse som social- og sundhedshjælper eller lignende.
- Medarbejdere, der skal udføre personlig hjælp, skal som minimum have en sundhedsfaglig uddannelse som social- og sundhedshjælper eller social- og sundhedsassistent. Der skal være mulighed for faglig bistand fra en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent.
- Medarbejdere, der skal udføre delegerede sygeplejeopgaver, skal som minimum have en sundhedsfaglig uddannelse som social- og sundhedshjælper eller social- og sundhedsassistent. Medarbejderen skal være oplært til opgaven, og der skal være mulighed for faglig bistand fra en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent.
- I ferieperioder og lignende kan der i begrænset omfang bruges uuddannede medarbejdere, som er lært op i at udføre de specifikke opgaver.
- Leverandøren skal ved ansøgning om godkendelse og løbende på opfordring fra kommunen kunne dokumentere, at virksomheden lever op til uddannelses- og kompetencekravene.

- Kompetencekravene udelukker ikke, at sosu-elever deltager i at udføre både praktisk og personlig hjælp som led i deres uddannelse.
- Hvis leverandørens kompetence i en generel eller konkret situation ikke er tilstrækkelig til en faglig forsvarlig opgaveløsning, skal leverandøren rette henvendelse til kommunen.
- Medarbejdere, der yder personlig og praktisk hjælp, skal kunne kommunikere på forståeligt dansk. Kommunikationen skal foregå, så det er muligt at opfylde dokumentations- og observationspligten.
- Leverandøren er forpligtet til at sørge for løbende opkvalificering af personalet til løsning af de konkrete opgaver, herunder opgaver der kræver specialviden (eksempelvis pleje af demente, psykisk syge, misbrugere, udviklingshæmmede og andre).
- Kommunens sygeplejersker og terapeuter skal ved behov vejlede og rådgive leverandørens medarbejdere, fx i forhold til plejefaglige problemstillinger eller korrekt brug af hjælpemidler.
- Personlig hjælp til borgere med komplekse og ustabile behov skal udføres af en sygeplejerske eller af andre medarbejdergrupper med en sygeplejerske som den ansvarlige. Der skal være mulighed for at tilkalde en sygeplejerske.
- Som hovedregel kan leverandøren ikke opsige samarbejdet med en bruger. Hvis leverandøren ønsker at opsige samarbejdet med en bruger, kontaktes kommunen. Kommunen vil efterfølgende vurdere den konkrete situation og afgøre, om samarbejdet med rimelighed for alle parter kan ophøre.

#### 4.4 Arbejds miljø

- Leverandøren skal overholde alle gældende arbejdsmiljøbestemmelser og oplyse kommunen om sin sikkerhedsorganisation.
- Leverandøren skal til enhver tid kunne oplyse Skive Kommune om relevante arbejdsmiljødata for de medarbejdere, der er beskæftiget med at yde hjælp for Skive Kommune.
- Leverandøren har ansvaret for at udarbejde APV i borgerens hjem, samt at gennemføre eventuelle tilpasninger i samarbejde med borgeren.
- Hvis APV'en resulterer i, at den visiterede hjælp ikke kan udføres, skal leverandøren kontakte Skive Kommune.
- Hvis leverandøren vurderer, at der er behov for to hjælpere af hensyn til arbejdsmiljøet, og dette ikke er visiteret, kontakter leverandøren visitator.
- Leverandøren skal acceptere og samarbejde med kommunen om de valgte metoder til opfølgning på leverancen, herunder brugertilfredshedsundersøgelser, egenkontrol, fastlagte og uanmeldte tilsyn hos tilknyttede brugere, kontrol med fakturering af hjælp og opfølgning på den leverede hjælp i forbindelse med revurdering. Leverandøren skal være forberedt på, at resultaterne offentliggøres.

#### 4.5 Elevuddannelse

- Leverandøren (der yder både pleje og praktisk hjælp) skal påtage sig en uddannelsesforpligtelse (elever i praktik) svarende til leverandørens andel af den samlede arbejdsmængde.
- Det er leverandørens ansvar at søge godkendelse som praktiksted og opfylde kravene til praktikvejledning.
- Leverandøren samarbejder med Skive Kommunes uddannelseskonsulent om praktikforløb, fællesundervisning, vejledning mv.
- Se desuden bilag.

#### 4.6 Rehabilitering

Skive Kommune ønsker at støtte alle borgere i at blive i stand til at leve så selvstændigt et liv som muligt i løsnings af hverdagslivets opgaver i hjemmet.

- Enhver hjælp skal ydes som hjælp til selvhjælp, så borgeren bliver så selvhjulpens som muligt.
- Den rehabiliterende tilgang skal være implementeret i løsningen af enhver opgave med borgeren.

- Leverandøren er forpligtet til at samarbejde med kommunens mestringsterapeuter, når det er relevant.
- Alle medarbejdere skal have viden og kompetencer i forhold til rehabilitering.

#### **4.7 Etik**

Kommunen forudsætter, at leverandøren og dennes underleverandører overholder internationale konventioner tiltrådt af Danmark herunder, men ikke begrænset til følgende grundlæggende ILO-konventioner:

- Tvangsarbejde (ILO-konvention nr. 29 og 105)
- Ingen diskrimination i ansættelsen (ILO-konvention nr. 100 og 111)
- Mindstealder for adgang til beskæftigelse samt forbud mod og omgående indsats til afskaffelse af de værste former for børnearbejde (ILO-konvention nr. 138 og 182)
- Sikkert og sundt arbejdsmiljø (ILO-konvention nr. 155) samt
- Organisationsfrihed og ret til kollektive forhandlinger (ILO-konvention nr. 87, 98 og 135) inden for rammerne af gældende lovgivning.
- Arbejdsklausuler i offentlige kontrakter (ILO-konvention nr. 94) jf. bilag 6

Det forudsættes endvidere, at leverandøren og dennes underleverandører respekterer grundlæggende menneskerettigheder, herunder lever op til FN's Menneskerettighedserklæring og Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.

Såfremt kommunen bliver bekendt med, at leverandøren eller dennes underleverandører ikke lever op til foranstående bestemmelser, er leverandøren forpligtet til at opfylde aftalen med en tilsvarende tjenesteydelse, som opfylder aftalens krav til produktet. Leverandørens eventuelle omkostninger forbundet hermed, er ordregiver uvedkommende.

Der henvises i øvrigt til Skive Kommunes arbejdsklausuler, se bilag.

#### **5. Garantier**

Leverandøren garanterer, at ydelserne leveres i overensstemmelse med branchens faglige niveau og god skik, og som minimum i overensstemmelse med de i denne kontrakt angivne kvalitetskrav.

Leverandøren garanterer, at arbejdet udføres i overensstemmelse med gældende lovgivning, og at de af kontrakten omfattede ydelser mv. tilrettes i det omfang, ændrede lovgivningsmæssige krav nødvendiggør dette. Eventuelle ændringer i forhold til kvalitetsstandarderne og kvalitetskravene på dette grundlag foretages af kommunen og tilsendes leverandøren.

#### **6. Kvalitetssikrings- og kontrolforanstaltninger**

##### **6.1 Egenkontrol**

- Leverandøren skal fastsætte egenkontrolprocedurer, der internt i leverandørens organisation skal sikre, at ydelserne leveres korrekt i overensstemmelse med kravene i kvalitetsstandarderne og de i nærværende kontrakt opstillede krav.
- Leverandøren er forpligtet til at dokumentere leverancen samt at rapportere afvigelser i forhold til afgørelse og kvalitetsstandarder.
- Kommunen kan kræve udfærdiget rapporter og/eller anden dokumentation for resultaterne af egenkontrolprocedurer.
- Kommunen eller en af denne udpeget tredjemand er berettiget til at gennemgå og kontrollere, at leverandøren overholder de af leverandøren angivne egenkontrolprocedurer.
- Kvalitetssikringen gennemføres i det daglige gennem den skriftlige dokumentation samt de behovsbestemte møder med kommunen.

- Ovennævnte berører ikke kommunens ret til når som helst at iværksætte nærmere opfølgingsaktiviteter, idet kommunen til enhver tid fastholder sit ansvar. Dette ansvar fører på nogle områder til, at kommunen ikke bare har ret til, men direkte pligt til at foretage en generel eller konkret opfølgingsindsats. Leverandøren har pligt til at medvirke i en sådan opfølgning.

## 6.2 Opfølgning

Kommunen har ret til at følge op på:

- At de visiterede ydelser leveres inden for de til enhver tid gældende rammer.
- At kommunikationen mellem borger og medarbejder kan foregå på en ubesværet måde. Kommunikationen skal kunne foregå både mundtligt og skriftligt ud fra behovet.
- At leverandørens indberetninger angående afvigelser og varige ændringer i borgerens forhold, der berettiger eller begrundes en revurdering, er korrekte.
- At leverandøren efterlever de værdier og normer, der er beskrevet i forbindelse med kvalitetsstandarderne.
- Borgernes tilfredshed ved brugertilfredshedsundersøgelser eller lignende.

## 6.3 Dokumentering af afvigelser

- Det forventes, at hjælpen ydes som beskrevet i bevillingen.
- Afvigelser kan skyldes forhold hos borgeren eller forhold hos leverandøren. Afvigelser skal dokumenteres med beskrivelse af ændringens karakter, omfang og årsag, og visitator skal orienteres.

En afvigelse er:

- Visiterede ydelser, der helt eller delvist ikke leveres. Det samme gælder hele besøg, der undlades.
- Ydelser, der leveres ud over de ydelser, der fremgår af afgørelsen. Det samme gælder ekstra besøg.
- Visiterede ydelser, der efter borgerens ønske og ret, byttes med ikke visiterede ydelser.

## 6.4 Opfølgningssystemer

Kommunen har det overordnede ansvar for, at borgeren får den bevilgede hjælp i den aftalte kvalitet. Derfor har kommunen på ethvert tidspunkt ret til at gennemføre uanmeldte kontrolbesøg hos borgeren.

Resultatet af en uanmeldt kontrol skal forelægges leverandøren. Eventuelle afvigelser drøftes og behov for justeringer aftales skriftligt med leverandøren. Leverandøren skal være forberedt på, at resultaterne offentliggøres.

Kommunen kan til enhver tid gennemføre brugertilfredshedsundersøgelser hos tilknyttede borgere. Leverandøren kan gennemføre brugertilfredshedsundersøgelser blandt egne borgere. Såvel leverandør som kommune skal forud for undersøgelserne drøfte formål, form og indhold.

Der henvises i øvrigt til Skive Kommunes Tilsynspolitik.

## 7. Priser og afregningsforhold

### 7.1 Prisen

Kontrakten er baseret på en timepris, der for de respektive ydelseskategorier fremgår af kontraktens bilag 2.

Timeprisen er pr. leveret time netto. Evt. moms afregnes efter de til enhver tid gældende regler.

Tid og omkostninger vedrørende transport samt administration og udvikling honoreres ikke særskilt, men er indregnet i nettotimeprisen.

Kommunen har til enhver tid ret til og mulighed for at korrigere prisen i forhold til et ændret omkostningsniveau hos den kommunale leverandør. Normalt vil dette ske en gang årligt pr. 1. maj.

## 7.2 Fakturering og betaling

Fakturering sker hver 4. uge bagud. Udgangspunktet er den afgørelse, der er truffet under visitationen. I forhold hertil kan der være tale om afvigelser, der kan gå begge veje.

Afvigelser med indflydelse på faktureringen skal kunne dokumenteres.

I særlige tilfælde kan aftales fakturering hver 14. dag bagud.

Kommunen følger op på faktureringen. Kommunen kan kontrollere leverandørens indberetning stikprøvevis eller ved begrundet mistanke om rigtigheden af leverandørens dokumentation. Betalingsfristen er 3 uger efter modtagelsen af korrekt faktura.

I henhold til lov om offentlige betalinger mv. (lovbekendtgørelse nr. 798 af 28. august 2007 med senere ændringer) skal alle fakturaer til offentlige myndigheder fremsendes elektronisk og gebyrfrit.

Falder sidste rettidige betalingsdato ikke på en bankdag, udskydes betalingsdatoen til førstkommande bankdag.

Ved forsinket betaling svares rente beregnet efter diskontoen med tillæg af 3 % p.a. Hvis den forsinkede betaling skyldes fejl i fakturaen, betales ikke renter.

## 8 Mislighold af kontrakten

Det påhviler leverandøren at give skriftlig og begrundet meddelelse til kommunen, straks leverandøren kan forudse, at kontrakten ikke bliver opfyldt.

Følgende forhold vil medføre påtale:

- Manglende erstatningsbesøg
- Manglende egenkontrol
- Manglende indberetninger til kommunen om ændringer i brugernes behov
- 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 Sanktioner

Kommunen råder over en række sanktioner i forhold til leverandører, der ikke lever op til aftalens ånd og bogstav.

De sanktionsmuligheder, der kan komme på tale, er:

- Særlig dokumentationspligt, der eksempelvis kan anvendes ved mistanke om uregelmæssigheder af forskellig art.
- Advarsel eller påtale for konstaterede uregelmæssigheder.
- Bod kan benyttes alene eller sammen med fradrag i betalingen. Bod vil typisk være relateret til, at de kontraktmæssige forhold ikke overholdes.
- Kommunens opsigelse af samarbejdet gældende for en enkelt bruger ved ekstreme tilfælde. Herved forstås tilfælde, hvor leverancen er så fejlbehæftet eller mangelfuld, at det kan medføre psykiske eller fysiske problemer for brugeren på kort eller længere sigt.
- Opsigelse af samarbejdet gældende for samtlige brugere. Det vil reelt sige, at godkendelsen af leverandøren trækkes tilbage.

### 9.1 Særlig dokumentationspligt

Den særlige dokumentationspligt kan anvendes i tilfælde af:

- Henvendelser fra borger/pårørende
- Ved begrundet mistanke om mislighold af kontrakt

- Som led i regningskontrol

## 9.2 Fradrag i regningen

Frdrag i regningen kan blive aktuel i forbindelse med hændelser uden for leverandørens indflydelse, der bevirker, at leverancen ikke finder sted i henhold til afgørelsen, f.eks. manglende levering på grund af Force Majeure. Hvis levering er umulig på grund af Force Majeure er Skive Kommune ikke forpligtet til at betale erstatning. Grundlaget vil normalt være reguleret efter bagatelgrænsen.

## 9.3 Bod

Bod kan komme på tale i følgende situationer:

1. Tilfælde, hvor leverandøren konkret beder kommunen 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 kommunen i princippet overtage det direkte leveranceansvar og overføre det midlertidigt eller permanent til anden leverandør.
2. Situationer, hvor kommunen vurderer, at der er tale om markante svigt i leverancen. Disse tilfælde er ikke betinget af, at brugerne selv reagerer. Kommunen vil i disse situationer overtage det direkte leveranceansvar og overføre det midlertidigt eller permanent til anden leverandør.

Hvis kommunen bliver opmærksom på en potentiel bodsudløsende hændelse, forelægges dette hurtigst muligt for leverandøren.

Ved konstateret bodsudløsende hændelse påtaler kommunen dette over for leverandøren. Herunder fremføres, hvilke krav om bod hændelsen i givet fald vil kunne medføre. Bodens størrelse skal stå i forhold til kommunens eventuelle tab.

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 kommunens anvendelse af øvrige misligholdelsesbeføjelser, herunder at kræve erstatning, hvis kommunens tab overstiger boden.

Kommunen er efter bodsprocedurens gennemførelse berettiget til at modregne bod i leverandørens vederlag. Bod beregnes månedligt af kommunen, hvorefter modregning foretages af leverandøren ved førstkommende fakturering.

Hvis leverandøren ikke kan anerkende dele af kommunens opgørelse over pålagt bod for den forløbne periode, skal leverandøren skriftligt underrette kommunen 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. Kommunen 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 kommunens opfattelse til grund, og kommunen kan gennemføre modregning i førstkommende faktura.

Der vil ikke blive opkrævet bod de første 3 måneder efter kontraktens iværksættelse, der betragtes som indkøringsperiode.

## 9.4 Ophævelse af samarbejdet

Kommunens ophævelse af samarbejdet gældende for en enkelt borger kan forekomme ved ekstreme tilfælde. Herved forstås tilfælde, hvor leverancen er så fejlbehæftet eller mangelfuld, at det kan medføre psykiske eller fysiske problemer for borgeren på kort eller længere sigt. Ved kommunens ophævelse af samarbejdet er leverandøren erstatningsansvarlig for den skade og de tab, der påføres kommunen, efter dansk rets almindelige regler. Leverandøren skal derudover tilbagelevere modtaget materiale vedrørende brugeren, der tilhører kommunen.

## 9.5 Ophævelse af kontrakten

Hvis 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 op på forholdene. Sker dette ikke rettidigt, kan kontrakten opsiges med et varsel på én måned til den første i en måned.

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 kommunen umiddelbart ophæve kontrakten i sin helhed.

Følgende forhold giver altid kommunen ret til at ophæve kontrakten:

- Hvis 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, hvis leverandøren ophører med den virksomhed, som kontrakten vedrører, eller der indtræder andre omstændigheder, der bringer kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.
- Grov illoyalitet, såsom at gen tage negativ offentlig omtale af kommunen, samarbejdet mv.
- Hvis leverandøren ikke stiller det for opgavens løsning fornødne kvalificerede personale til rådighed.
- Hvis leverandøren i øvrigt væsentligt misligholder sine kontraktlige forpligtelser.

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

Hæves kontrakten i sin helhed som følge af leverandørens misligholdelse, vil der ske en tilbageførsel af opgaverne. Leverandøren skal derudover tilbagelevere modtaget materiale, der tilhører kommunen samt relevant materiale vedrørende borgeren.

Hvis kommunen misligholder sine forpligtelser ifølge nærværende kontrakt, er leverandøren berettiget til at hæve kontrakten.

Ved leverandørens ophævelse af kontrakten med baggrund i kommunens misligholdelse, skal kommunen erstatte leverandøren dennes direkte tab.

Kommunen kan til enhver tid ophæve kontrakten såfremt leverandør misholder en eller flere af de i kontrakten beskrevne aftaler. Kommunen tager stilling til varsel af ophør af kontrakten i det konkrete tilfælde.

Uanset baggrunden for ophævelse af kontrakten ophører tavshedspligten, der påhviler leverandøren og den enkelte af leverandørens ansatte, ikke ved kontraktens ophør.

## 10. Andre forhold

### 10.1 Tvister

Hvis der mellem parterne opstår uenighed i en vurdering af, om et kvalitetsmål er opfyldt, således at der kan pålægges bod, kan hver af parterne 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 heraf.

Enhver tvist i forbindelse med denne kontrakt afgøres efter dansk ret ved voldgift. Voldgiftssagen gennemføres ved Det Danske Voldgiftsinstitut i København i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler.

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

Dette gælder dog ikke i tilfælde af påstande om ophævelse af kontrakten efter nærværende kontrakts bestemmelser. I så fald er kommunen berettiget til at få overdraget alle opgaver.

### **10.2 Retsvirkninger af kontraktens ophør**

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

Leverandøren er således forpligtet til at overdrage kommunen eller den udpegede tredjemand alt nødvendigt materiale, herunder informationer og data. Denne overdragelse skal ske straks, er vederlagsfri for kommunen og omfatter tillige alt materiale, der 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 kommunen.

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

Ved kontraktens ophør skal relevant materiale og relevante oplysninger overlades til kommunen straks og senest 4 hverdage efter meddelelsen om ophævelsen.

### **10.3 Ikrafttrædelse og varighed**

Nærværende kontrakt træder i kraft den 01.06.2017 og løber 2 år frem til 01.06.2019.

Hvert andet år herefter kan kommune og leverandør indgå aftale om kontrakten skal fornyes.

Leverandøren kan i kontraktperioden opsige kontrakten med et varsel på 3 måneder til den 1. i en måned.

Kommunen kan i kontraktperioden opsige kontrakten med varsel på 3 måneder til den 1. i en måned.

### **11. Ændringer i indgået kontrakt**

Der kan ske ændringer af kontrakten hvis begge parter er indforstået med det. Der skal i den forbindelse udarbejdes en allonge til kontrakten, der skal underskrives af begge parter.

Underskrifter

**Skive Kommune**

Dato:

---

Pleje & Visitationschef

**Som leverandør**

Dato:

---

(Leverandørvirksomhedens navn samt titel og navn på underskriveren)

**Bilagsfortegnelse til kontrakten**

1. Beskrivelse af de af kommunalbestyrelsen vedtagne kvalitetsstandarder for personlig og praktisk hjælp.
2. Skive Kommunes priser for levering af personlig og praktisk hjælp.
3. Delegerede sygeplejeydelser (er p.t under udarbejdelse)
4. Arbejdsklausuler

Kontrakt – Personlig og praktisk hjælp  
Skive Kommune

Kontrakt – Personlig og praktisk hjælp

Skive Kommune