



Herning
Kommune

Kontrakt

– Godkendte fritvalgsleverandører af
hjemmehjælp i Herning Kommune

Sundhed og Ældre
Herning Kommune



Indholdsfortegnelse

1. Indledning	5
2. Kontraktens parter	6
3. Kontraktens omfang – typen af hjælp og tidsrummet der leveres i	6
4. Kontraktens løbetid	7
5. Opgavemængde og ventetid	7
6. Om visitation til hjemmehjælp i Herning Kommune	7
7. Kontraktuelle forpligtelser	8
7.1 Revurdering.....	9
7.2 Skift af leverandør.....	9
7.3 Service- og kvalitetskrav.....	9
7.4 Kontakt til leverandøren.....	10
7.5 Nødkald.....	10
7.6 Krav til tidspunkt for levering af ydelsen.....	11
7.7 Aflysninger og erstatningshjælp.....	11
7.8 Behov for ekstra besøg.....	12
8. Fleksibel hjemmehjælp – bytteydelse	12
9. Rehabilitering	12
10. Uddelegerede sygepleje- og terapeutiske ydelser	13
11. Underleverandører	13
12. Økonomiske krav	13
12.1 Timepriser.....	13
12.2 Afregning og betalingsbetingelser.....	14
12.3 Afregningsproces.....	15
12.4 Anfordringsgaranti.....	15
12.5 Forsikring og ansvar.....	16
12.6 Indsendelse af regnskab.....	16
13. Krav til leverandøren	16
13.1 Medarbejdernes uddannelsesniveau.....	16
13.2 Introduktion til nye medarbejdere.....	17
13.3 Elever.....	17
13.4 Straffeattester.....	17
13.5 Sociale forpligtelser.....	18



13.6 Arbejdsmiljøreskaber og hjælpemidler	18
13.7 Reklamation og klager	18
14. Kvalitetssikring	19
14.1 Leverandørens kvalitetssikring.....	19
14.2 Herning Kommunes kvalitetssikring	19
14.3 Mødet med borgeren	20
14.4 Beredskab og leverancesikkerhed.....	20
14.5 Magtanvendelse	20
14.6 Utsigtede hændelser (UTH)	21
14.7 IT-udstyr	21
15. Øvrige forhold	21
15.1 Digital forsendelse af sikker post	21
15.2 Særligt om rengøringsartikler	22
16. Generelle vilkår	22
16.1 Lovgivning.....	22
16.2 Observations- og meddelelsespligt.....	22
16.3 Dokumentations- og notatpligt.....	23
16.4 Samarbejde og oplysningspligt	23
16.5 Behandling af personoplysninger.....	24
16.6 Tavshedspligt.....	25
17. Misligholdelse af kontrakt.....	25
17.1 Forskellige former for misligholdelse.....	25
17.2 Procedurer i forbindelse med mislighold.....	26
17.3 Procedure ved mislighold ifm. samarbejdsrelationen og administrative forhold ..	26
17.4 Procedure ved mislighold af indhold og kvalitet i de leverede ydelser	27
17.5 Kommunens misligholdelse	28
18. Ophævelse af kontrakten	28
19. Overdragelse af opgaver og ændringer af ejerforhold.....	29
19.2 Ændringer i virksomhedens ejerforhold	29
19.3 Konkurser blandt godkendte fritvalgsleverandører	29
20. Force majeure	29
21. Fortrolighed.....	30
22. Samarbejdet med Herning Kommune.....	30
23. Tvister	31



Herning
Kommune

24. Kontraktens ophør	31
------------------------------------	-----------



1. Indledning

Herning Kommune er forpligtet til at sikre borgerne frit valg på hjemmehjælpsområdet. Det frie valg kan tilvejebringes på flere forskellige måder. Herning Kommune anvender ”godkendelsesmodellen”. I henhold til Lov om social service skal kommunen således godkende og indgå kontrakt med enhver kvalificeret leverandør, der opfylder Herning Kommunes krav til kvalitet og pris for leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp.

I overensstemmelse med de rammer, der følger af loven, har Herning Kommune i denne kontrakt fastlagt de generelle vilkår for godkendelse af leverandører, der anmoder om godkendelse som leverandør af hjemmehjælp.

Leverandøren skal ud over nærværende kontrakt med tilhørende bilag efterleve loven ved udførelsen af opgaverne omfattet af kontrakten.

Aftalen omfatter følgende dokumenter:

1. Denne kontrakt
2. De aktuelle kvalitetsstandarder (opdaterede versioner findes på www.herning.dk)
3. Relevante gældende instrukser
4. Oversigt over indhold i fritvalgstimeprisen

Forud for kontraktunderskrivelsen i Visitationsenheden i Sundhed og Ældre skal den kommende leverandør fremsende følgende til Visitationsenheden:

- Godkendelsesanmodning
- Socialministeriets ”fritvalgsblanket”
- Erhvervsstyrelsens ”Serviceattest”
- Bevis for gyldig erhvervs- og produktansvarsforsikring
- Sikkerhedsstillelse i form af en anfordringsgaranti på 25.000 kr.
- 5-årige straffeattester for alle medarbejdere med borgerkontakt
- Virksomhedens dokumentation af medarbejdernes uddannelse ved godkendelse
- Beskrivelse af virksomhedens introduktionsprogram for nye medarbejdere
- Beskrivelse af kvalitetssikringsprogram
- Beskrivelse af virksomhedens reklamationsbehandlingssystem
- Beskrivelse af, hvordan notatforpligtelsen håndteres i praksis

Herefter indkaldes leverandøren til et møde i Visitationsenheden, hvor det fremsendte materiale gennemgås sammen med indholdet i nærværende kontrakt.

Hver part bærer egne omkostninger i forbindelse med indgåelse af kontrakten.

Nærværende kontrakt underskrives i to enslydende eksemplarer, hvoraf kommunen og leverandøren hver modtager et eksemplar.



2. Kontraktens parter

Leverandøren:

Virksomhedens navn	
Adresse	
Telefonnummer	
CVR-nummer	
Virksomhedens ejer/direktør	
Navn på kontaktperson/daglig leder	
E-mailadresse	
Sikker post – adresse	
Hjemmeside	
Åbningstider	
Telefonnummer til døgnvagt	

Herning Kommune:

Navn	Visitationsenheden
Adresse	Bethaniagade 3B
Telefonnummer	96 28 44 60
Åbningstider	Mandag-torsdag: kl. 8:00-10:00 + 12:30-14:00 Fredag: kl. 8:00-12:00
E-mailadresse ("sikker" e-mail)	Sua.sec@herning.dk
Hjemmeside	www.herning.dk
Kontaktperson i Staben for Sundhed og Ældre	Skriv navn
Telefonnummer	Skriv telefonnummer
Chef for Visitationsenheden	Birgitte Nystrup Andersen
Telefonnummer	96 28 44 76

Leverandøren er forpligtet til skriftligt at meddele eventuelle ændringer i kontaktoplysningerne til Staben for Sundhed og Ældre. Ligeledes er Herning Kommune ansvarlig for at ajourføre navne, adresser og telefonnumre mv.

3. Kontraktens omfang – typen af hjælp og tidsrummet der leveres i

Leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp er forpligtet til at levere hjemmehjælp alle ugens dage, døgnet rundt i hele kommunen.

Leverandører af udelukkende praktisk hjælp, er forpligtet til at levere hjemmehjælp alle ugens hverdage i tidsrummet kl. 07:00-17:00 i hele kommunen.

I tilfælde af at en leverandør af praktisk hjælp også ønsker at levere personlig pleje, skal leverandøren i den forbindelse kunne dokumentere, at leverandøren har den nødvendige kapacitet og de ressourcer, der er nødvendige for at kunne opfylde forpligtelserne. Efterfølgende vil der blive udarbejdet en ny kontrakt.



4. Kontraktens løbetid

Kontrakten løber til den opsiges af en af parterne – med 3 måneders varsel til den 1. i en måned. Ved delvis opsigelse løber den del af kontrakten, der ikke er opsagt, videre. Det kan eksempelvis være i tilfælde af, at en leverandør ophører med at levere personlig pleje, men ønsker at fortsætte som leverandør af praktisk hjælp.

5. Opgavemængde og ventetid

Leverandøren er ikke garanteret en vis mængde opgaver. Kommunen stiller som krav, at der ikke opstår ventetider for leverandørens opgaveløsning. Der vil i særlige tilfælde og efter nærmere aftale kunne dispenseres midlertidigt fra denne forpligtelse.

Leverandører af udelukkende praktisk hjælp er forpligtet til at kunne levere hjælp til nye borgere med et varsel på 14 dage. Når det drejer sig om ændringer i en borgers behov, er varslingsfristen 5 hverdage.

For leverandører af personlig pleje gælder, at de er forpligtet til at kunne levere hjælp til nye borgere med et varsel på én hverdag. Ved akutoptstået behov hos borgere, der allerede er kendt hos leverandøren eller ved udskrivelser fra sygehuset, skal leverandøren kunne levere ydelser med timers varsel.

6. Om visitation til hjemmehjælp i Herning Kommune

Det er Visitationsenheden i Herning Kommune, som på baggrund af en konkret individuel vurdering af borgerens samlede funktionsevne, visiterer og træffer afgørelse om tildeling af pleje og praktisk hjælp. Borgeren modtager herefter en bevilling samt et afgørelsesbrev, hvori hjælpen beskrives.

Leverandøren skal levere hjælpen i henhold til den konkrete afgørelse og ud fra Herning Kommunes serviceniveau for pleje og praktisk hjælp. Kravet til serviceniveau fremgår af de politisk godkendte kvalitetsstandarder for de forskellige ydelser. De aktuelle kvalitetsstandarder kan findes på Herning Kommunes hjemmeside.

Alle hjemmehjælpsydelser i Herning Kommune er defineret indenfor en ydelseskategori. Ydelseskategorien repræsenterer en gennemsnitsbetragtning i forhold til tidsforbruget knyttet til det konkrete funktionsevneniveau. Borgeren har således ikke automatisk ret til alle ydelser i den bevilgede kategori. Der er dermed plads til variationer og afvigelser indenfor rammen for kategorien under hensyntagen til den konkrete borgers individuelle behov.

Leverandøren skal levere de bevilgede ydelser inden for rammen af den ydelseskategori, der fremgår af borgerens afgørelsesbrev. Leverandøren fastlægger selv tidsforbruget til udførelsen af den konkrete opgave.



Tidsforbruget er ikke det samme som pakkens gennemsnitstid, men kan være både større eller mindre. Tidsforbruget afhænger af antallet og omfanget af ydelserne. Tidsangivelsen på pakkerne er et internt afregningsregnskab mellem kommune og leverandør.

Leverandøren kobles op på Herning Kommunes omsorgssystem og modtager herigennem alle relevante oplysninger for at kunne levere de visiterede ydelser. Leverandøren er forpligtet til at foretage alle sine disponeringer vedrørende borgere i Herning Kommunes omsorgssystem.

Det er leverandørens ansvar at medarbejderne kan anvende omsorgssystemet. Herning Kommune udbyder kurser heri. Leverandøren afholder udgifter forbundet hermed på samme vilkår som den kommunale leverandør.

Det er leverandørens ansvar, at medarbejderne kan anvende den dokumentationsmetode, som anvendes i Herning Kommune.

7. Kontraktuelle forpligtelser

Leverandøren er efter indgåelsen af denne kontrakt forpligtet til at udføre hjemmehjælpsopgaver for borgere i Herning Kommune, der bliver visiteret til hjemmehjælp og som ønsker, at hjælpen udføres af den pågældende leverandør.

Leverandøren er forpligtet til, at opgaverne udføres på forsvarlig vis indenfor rammerne af Lov om social service og med udgangspunkt i Herning Kommunes værdigrundlag.

Formålsparagraffen i Lov om social service:

§1, stk. 2. Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

Herning Kommunes værdigrundlag:

- Udfoldelsesfrihed
- Økonomisk sans
- God dømmekraft
- Professionalisme

Herning Kommune har en vision om, at borgeren er mest mulig herre i eget liv, hvor borgerens selvstændighed, mestring af eget liv og dermed uafhængighed er i centrum. Udgangspunktet for al hjemmehjælp i Herning Kommune er derfor, at den skal ydes med et rehabiliterende sigte. Det vil sige, at fokus skal være på, at hjælpen ikke øger eller fastholder borgerens behov for hjemmehjælp, men derimod understøtter, at borgeren kan mest muligt selv.



7.1 Revurdering

Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at anerkende resultatet af visitationer og revisitering.

Leverandøren har pligt til at medvirke ved revurderinger og til dokumentationen heraf – både når borgeren ikke er enig i, at en indsats nedjusteres eller afsluttes og når borgeren har brug for indsatser og hjælpeomfang indenfor en anden ydelsespakke-ramme.

Der foretages fornyet visitation efter behov, og ved nedsættelse af hjælp ændres aftalegrundlaget fra ændringsdatoen, og betalingen følger samme dato. Ved standsning af hjælpen ophører betalingen med opgaveudførelsen.

Hvis hjælpen ophører i tilfælde af borgerens indlæggelse eller flytning, ophører hjælpen og betalingen fra hhv. indlæggelses- eller fra fraflytningsdatoen. I tilfælde af dødsfald ophører hjælpen og betalingen fra dødsdagen.

7.2 Skift af leverandør

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger, men skal kontakte Visitationsenheden med henblik på håndtering af leverandørskift.

Leverandøren er forpligtet til at medvirke til, at borgere, der ønsker at skifte til en anden leverandør, kan gøre dette med 1 måneds varsel til den 1. i en måned. Leverandøren kan dog godkende at borgeren skifter leverandør inden opsigelsesperiodens udløb.

En borgers anmodning om skift af leverandør rettes til Visitationsenheden, som herefter foretager de nødvendige foranstaltninger.

7.3 Service- og kvalitetskrav

Det er et krav, at ydelserne udføres i henhold til indholdet i den konkrete individuelle afgørelse og de mål, som er opstillet i forbindelse med visitationen og på baggrund af Herning Kommunes Serviceniveau for pleje og praktisk hjælp.

Serviceniveauet er beskrevet nærmere i Herning Kommunes kvalitetsstandarder for området. Serviceniveauet og kvalitetsstandarderne er politisk bestemt og er derfor løbende genstand for opfølgning og eventuelt regulering. De aktuelle kvalitetsstandarder kan findes på Herning Kommunes hjemmeside www.herning.dk.



Herning Kommune er forpligtet til at varsle alle ændringer i krav til serviceniveauet og kvalitetsstandarderne overfor leverandørerne. Ændringer i serviceniveau og kvalitetsstandarder meddeles direkte til leverandøren.

Varslingsfristen er som udgangspunkt 3 måneder, fra den 1. i den efterfølgende måned, dog kan politiske beslutninger om øjeblikkelige ændringer i serviceniveau og kvalitetsstandarder ske fra dag til dag – dog altid på samme vilkår som for den kommunale leverandør

Ændringer i serviceniveau vil som udgangspunkt også medføre ændringer i afregningspriser jf. pkt. 12.1 om timepriser, hvor de nærmere retningslinjer for regulering af timepriser er fastsat.

7.4 Kontakt til leverandøren

Leverandøren skal kunne træffes telefonisk af borgeren i det tidsrum leverandøren er godkendt til at levere ydelser. Leverandøren er forpligtet til at udlevere kontaktoplysninger til borgeren.

7.5 Nødkald

Nødkald går til Herning Kommunes sygepleje, der træffer de nødvendige foranstaltninger for at hjælpe borgeren. Sygeplejen kan uddelegere opgaven til leverandøren af plejeydelserne. Der er ikke særskilt afregning for nødkaldsopgaver, idet de er indregnet i pakketiden.

Leverandøren er forpligtet til at følge op på alle nødkald. Leverandøren skal besvare disse ved eksempelvis at:

- Selv at sende hjælp til den pågældende borger
- At rekvirere sygeplejerske ved behov herfor (Herning Kommunes Sygepleje)
- At kontakte læge eller vagtlæge
- At kontakte alarmcentralen (112), hvis servicekaldet har en karakter, der kræver dette

Responstiden på nødkald er maksimalt 30 minutter. Hvis nødkaldet ikke besvares af leverandøren indenfor tidsrummet, skal leverandøren aflevere en skriftlig begrundelse til Visitationsenheden i Herning Kommune inden 7 dage. Hvis der to gange indenfor en periode på 30 dage ikke er svaret på kald, vil kommunen kræve en handlingsplan for at få rette op på disse forhold. Rettes der efterfølgende ikke op på forholdene, betragtes dette som væsentlig misligholdelse af kontrakten.

Leverandøren er selv ansvarlig for at lave aftale med borgeren vedrørende adgang til hjemmet – evt. via brugen af nøglesystem. Herning Kommune er ansvarlig for - indenfor 5 hverdage - at opsætte nøglesystem hos den pågældende borger og at instruere leverandøren i brugen af det. I den mellemliggende periode frem til nøglesystemet er i drift, skal leverandøren selv aftale adgang sammen med borgeren.



7.6 Krav til tidspunkt for levering af ydelsen

Tidspunktet for levering af hjemmehjælpsydelsen aftales mellem borgeren og leverandøren. Leverandøren er dog udelukkende forpligtet til at levere ydelser indenfor det tidsrum, leverandøren er godkendt til.

Levering af personlig pleje skal ske indenfor +/-30 minutter for det aftalte tidspunkt. Levering af praktisk hjælp skal ske indenfor +/- 60 minutter. Det fremgår af den konkrete afgørelse, hvis der i forhold til den enkelte borger er fastsat individuelle tidsfrister, der afviger fra det fastsatte kommunale minimumsniveau.

Eventuelle forsinkelser eller afvigelser fra det aftalte tidspunkt, skal noteres i Herning Kommunes omsorgssystem.

7.7 Aflysninger og erstatningshjælp

Aflysning med baggrund i borgerens forhold

Rettidig aflysning af planlagt praktisk hjælp er inden kl. 12:00 dagen før hjælpen skal leveres.

Rettidig aflysning af planlagt personlig pleje dag er inden kl.12:00 dagen før hjælpen skal leveres.

Rettidig aflysning af planlagt personlig pleje aften og nat er inden klokken 12:00 samme dag som vagten begynder.

Borgeren har krav på erstatningshjemmehjælp, når vedkommende aflyser den planlagte hjælp rettidigt. Hvis en borger aflyser senere end den fastsatte tidsfrist, har borgeren ikke krav på erstatningshjælp.

Alle ændringer – herunder aflysninger – planlagte som akutte ("lukket dør" og "for sen aflysning") skal dokumenteres dagligt i Herning Kommunes omsorgssystem. Ved to på hinanden følgende gange skal dette meddeles til Visitationsenheden.

Aflysning med baggrund i leverandørens forhold

I forbindelse med levering af personlige plejeopgaver, må leverandøren ikke aflyse levering af hjælpen. Hvis plejeydelsen undtagelsesvist ikke kan leveres på det aftalte tidspunkt, skal erstatningshjælpen ydes samme dag – med mindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske. Dette skal noteres i omsorgssystemet.

I forbindelse med levering af praktisk hjælp skal leverandøren, i de tilfælde, hvor det ikke har været muligt at levere inden for +/-60 minutter af det aftalte tidspunkt, levere erstatningshjælp indenfor samme uge. Dette skal noteres i omsorgssystemet.



Erstatningshjælp i forhold til rengøringsydelser og tøjvask skal leveres samme dag – med mindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske. Dette skal noteres i omsorgssystemet.

Praktisk hjælp skal flyttes, hvis den faste dag falder på en helligdag; dog er der undtagelser ved bevilling af udvidet rengøring.

7.8 Behov for ekstra besøg

I tilfælde af akut opståede ændringer i en borgers funktionsevneniveau udenfor visitationsenhedens åbningstid, så den visiterede plejeydelse ikke svarer til det aktuelle plejebenhov, skal leverandøren dokumentere ændringer i borgerens tilstand samt den leverede plejeydelse i omsorgssystemet.

På første eller anden hverdag efter ændringen, skal leverandøren kontakte Visitationsenheden for at få efterbevilget den leverede plejeydelse. Visitationsenheden vurderer i den forbindelse, om der skal foretages en revurdering af hjælpen hos borgeren.

Leverandøren efterbevilges tid i form af et antal ydelsespakker svarende til ændringen i borgerens funktionsevneniveau jf. kvalitetsstandarderne. For eksempel ændring fra F3 til F4.

8. Fleksibel hjemmehjælp – bytteydelse

Borgeren har – i henhold til lovgivningen vedrørende fleksibel hjemmehjælp – ret til at bytte en ydelse vedkommende er visiteret til en anden ydelse. Bytteretten skal holdes inden for den oprindelige tidsramme, som leverandøren har afsat til den visiterede hjælp. En visiteret ydelse, der byttes, kan ikke efterfølgende kræves leveret.

Leverandøren har pligt til at dokumentere anvendelsen af fleksibel hjemmehjælp i Herning Kommunes omsorgssystem. Hvis borgeren gentagne gange fravælger den samme ydelse, skal leverandøren sikre, at der sker en revurdering med henblik på at få hjælpen justeret.

Leverandøren er ansvarlig for at vurdere, om det er helt eller delvist forsvarligt at vælge de tildelte ydelser fra til fordel for andre ydelser. I tvivlstilfælde skal leverandøren tage udgangspunkt i den konkrete afgørelse og yde hjælp i overensstemmelse hermed.

9. Rehabilitering

Alle hjemmehjælpsydelser under §83 i Lov om social service skal i overensstemmelse med den lovgivningsmæssige forpligtelse leveres med et rehabiliterende sigte.

Pr. 1. januar 2015 er kommunerne forpligtet til at vurdere, om borgere, der ansøger om (mere) hjemmehjælp, har et rehabiliteringspotentiale, der kan mindske behovet for hjemmehjælp (Lov om



social service, §83a). Hvis der vurderes at være et rehabiliteringspotentiale, skal den pågældende borger tilbydes et tidsafgrænset og målrettet rehabiliteringsforløb. Visitationen opstiller de mål, der skal arbejdes frem mod i rehabiliteringsforløbet.

Leverandøren er forpligtet til at være en del af rehabiliteringsforløbet og medvirke til realiseringen af de opstillede mål – eventuelt i samarbejde med terapeuter og andre relevante faggrupper.

10. Uddelegerede sygepleje- og terapeutydelse

Herning Kommunes sygeplejersker og terapeuter kan uddelegere sygeplejeopgaver og vedligeholdende træningsopgaver til leverandører af hjemmehjælp, hvis de fagligt skønner, at opgaven kan uddelegeres. Delegering medfører oplæring og tilsyn med udførelsen.

Leverandøren forpligter sig til at leve op til de forpligtelser og dokumentationskrav, der er beskrevet ved den enkelte delegering.

Herning Kommunes sygeplejersker og terapeuter har instruktionsbeføjelser over for leverandørens medarbejdere med henblik på at sikre, at tilrettelæggelsen af den personlige pleje støtter borgeren i at genvinde eller vedligeholde færdigheder og i at anvende hjælpemidler korrekt.

11. Underleverandører

Leverandøren kan anvende underleverandører – dog kan overdragelse af rettigheder og forpligtelser til tredjemand ikke ske uden Herning Kommunes skriftlige tilladelse. Herning Kommune skal godkende hver enkelt underleverandør.

Overdragelse af en opgave til en underleverandør betragtes ikke som leverandørskifte. Leverandøren er personligt, solidarisk og direkte ansvarlig for anvendte underleverandører i samme omfang, som hvis leverandøren selv havde udført opgaven. Der stilles de samme krav til underleverandører, som til den godkendte leverandør.

12. Økonomiske krav

12.1 Timepriser

Fritvalgstimeprisen dækker omkostningerne forbundet med en time hos borgeren (ansigt-til-ansigt).

Timeprisen for ydelsespakkerne afspejler Herning Kommunes gennemsnitlige langsigtede omkostninger ved den kommunale leverandørvirksomhed – herunder både direkte og indirekte omkostninger forbundet med levering af hjælpen – inklusiv forrentning og afskrivning. Fritvalgstimeprisen er



beregnet ud fra det faktiske forbrug – hvor det har været muligt. Der tages hensyn til timeløn, arbejdstidsbestemte tillæg og alt indirekte brugertid, fravær mv. Hvor det ikke har været muligt, er det den budgetterede udgift, der er anvendt til beregningen.

Fritvalgstimeprisen bliver reguleret én gang årligt. Fritvalgstimeprisen justeres med 3 måneders varsel til den 1. i en måned.

Det kan dog være nødvendigt at revidere prisforholdene fra dag til dag, hvis det konstateres, at de stillede priskrav til én eller flere ydelser ikke er i overensstemmelse med de faktiske omkostninger.

Ekstraordinære ændringer i kvalitetsstandarden – herunder kvalitetskravene – kan også begrunde en ekstraordinær revision af priskravet.

Ændringer i fritvalgstimeprisen i såvel opadgående som nedadgående retning som følge af politisk beslutning, lovgivning eller revisitering kan ske med dags varsel.

Ændringer i fritvalgstimeprisen meddeles direkte til leverandøren og annonceres på Fritvalgsdatabasen: www.fritvalgsdatabasen.dk.

12.2 Afregning og betalingsbetingelser

Leverandøren afregnes for antallet af visiterede ydelsespakker fratrukket borgernes forholdsmæssige fravær i perioden (indlæggelse eller ferie). Afregningen sker efter de enkelte pakkers minuttal og ikke efter den leverede tid. Pakkernes minutter indeholder den visiterede tid hos borgeren og ikke øvrig tid til f.eks. transport, dokumentation, møder mv.

Leverandøren har krav på afregning, hvis den planlagte hjælp ikke aflyses rettidigt. Der afregnes således for planlagte ydelser, når:

- Borgere aflyser for sent
- Borgere indlægges akut
- Leverandøren møder en "lukket dør"

Aflysninger, som meddeles rettidigt (se afsnit 7.7) honoreres ikke. Der noteres i dokumentationsmaterialet i overensstemmelse med dokumentations- og notatkravene.

Der afregnes ikke i forbindelse med udsættelse af tidspunkt for varslet udskrivning.

Afregning for nødkald og akutbesøg er indeholdt i fritvalgstimeprisen.

Betalingsbetingelserne er 30 dage netto.



Leverandøren har pligt til at registrere borgerens fravær i Herning Kommunes omsorgssystem. Modtager borgeren hjælp fra to forskellige leverandører, er det leverandøren af den personlige pleje, der sætter borgeren i fravær.

12.3 Afregningsproces

Visitationenheden danner leverandørernes faktureringsgrundlag på baggrund af oplysninger om visitation og fravær registreret i Herning Kommunes omsorgssystem. Faktureringsgrundlaget bliver dannet for hele måneder dvs. fra den 1. dag i måneden til den sidste dag i måneden.

Efterfølgende sendes faktureringsgrundlaget til kommentering hos leverandøren, som herefter har 14 dage til at godkende faktureringsgrundlaget eller til at komme med forslag til rettelser. Udbetaling sker, når leverandøren har godkendt faktureringsgrundlaget skriftligt eller via e-mail.

Faktureringsgrundlaget fremsendes til leverandøren via sikker post. Hvis leverandører ønsker at se beregningerne bag faktureringsgrundlaget, kan disse fås ved henvendelse til Visitationenheden.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at faktureringen overfor borgeren tydeligt angiver kommunens andel af de samlede udgifter. Dette med henblik på, at borgeren kan adskille udgifter til eventuelle tilkøbsydelser fra udgifter til de visiterede ydelser. Manglende gennemskuelighed i faktureringen overfor borgeren betragtes som væsentlig misligholdelse af kontrakten.

12.4 Anfordringsgaranti

Ved kontraktens indgåelse skal leverandøren som sikkerhed stille en uigenkaldelig anfordringsgaranti på 25.000 kr.

Anfordringsgarantien benyttes til at dække udgifter forbundet med leverandørens manglende efterlevelse af de kontraktlige forpligtelser. Det kan eksempelvis være i forbindelse med standsning af betalinger eller konkursbegæring.

Anfordringsgarantien justeres herefter én gang årligt, så den udgør 5% af det foregående kalenderårs nettoomsætning i Herning Kommune. Anfordringsgarantien kan dog ikke være mindre end 25.000 kr.

Anfordringsgarantien skal udstedes af et anerkendt pengeinstitut eller kautionsforsikringselskab. Hvis kommunen realiserer sikkerhedsstillelsen, orienterer Herning Kommune leverandøren og sikkerhedsstilleren skriftligt om baggrunden for, at garantien er gjort gældende og størrelsen af det hævede beløb. Beløbet skal udbetales til Herning Kommune inden 10 hverdage efter kravet er stillet.

Efter kontraktens udløb skal sikkerhedsstillelsen indestå med det fulde beløb indtil eventuelle mangler efter Herning Kommunes vurdering er afhjulpet dog mindst i 3 måneder. Sikkerhedsstillelsen kan således tages i anvendelse efter kontraktperiodens udløb.



12.5 Forsikring og ansvar

Hvis leverandøren eller dennes medarbejdere under udførelse af sine forpligtelser i henhold til kontrakten ved handlinger eller undladelser forårsager skader på personer eller materiel, er alene leverandøren eller eventuelt dennes medarbejdere ansvarlige for sådanne skader.

Leverandøren er forpligtet til at tegne og betale lovpligtige og nødvendige forsikringer, dvs. sædvanlig arbejdsskadeforsikring, tingsforsikring og erhvervs- og produktansvarsforsikring – herunder driftstabsforsikring for skader, for hvilke der er ansvar efter dansk rets almindelige regler.

På Herning Kommunes anmodning skal leverandøren kunne dokumentere, at forsikringerne er i kraft – herunder udlevere kopier af forsikringspolicer samt kvittering for præmiens betaling til Herning Kommune.

Hvis den skadelidte rejser krav mod kommunen i anledning af skader af enhver art, skal leverandøren friholde Herning Kommune for ethvert krav og enhver udgift – herunder sagsomkostninger, renter m.v. som et sådant krav måtte medføre.

Herning Kommune er overfor leverandøren ansvarlig efter dansk rets almindelige regler.

12.6 Indsendelse af regnskab

Senest 3 måneder efter, at virksomhedens seneste årsregnskab er aflagt, skal dette indsendes til Visitationsenheden.

13. Krav til leverandøren

13.1 Medarbejdernes uddannelsesniveau

Leverandøren er forpligtet til at levere alle ydelser – såvel praktisk hjælp som personlig pleje – med social- og sundhedsuddannet personale. Uddannelseskrevet gælder såvel det fastansatte personale som vikaransatte. Studerende, der er i gang med en social- og sundhedsfaglig uddannelse, sidestilles med social- og sundhedsuddannet personale, når de benyttes som afløsere.

Uddannelseskrevet kan fraviges i forbindelse med afvikling af ferieperioder for det fastansatte personale.

Godkendte leverandører skal på Herning Kommunes opfordring kunne dokumentere de ansatte medarbejders ansættelseskontrakter og uddannelsesbaggrund.

Leverandørens medarbejdere skal være fortrolige med gældende kvalitetstandarder samt uddannet i brugen af dokumentationsmetode Fællessprog.



Leverandøren skal kunne garantere, at hjælpen i øvrigt leveres i overensstemmelse med branchens faglige niveau og god skik – herunder at de gældende krav til faglige standarder overholdes, og at arbejdsmiljø og eventuelle krav om bedriftssundhedstjeneste, gældende lovgivning, Herning Kommunes instruktioner samt alle øvrige myndighedskrav, der er gældende for arbejdets udførelse, overholdes.

13.2 Introduktion til nye medarbejdere

Leverandøren har en skærpet forpligtelse til at informere om de forpligtelser, der er knyttet til at udføre hjemmehjælp for borgere, der er visiteret hertil af Herning Kommune.

Leverandøren skal som bilag til denne kontrakt vedlægge en beskrivelse af indholdet i det introduktionsprogram, som nye medarbejdere skal igennem.

13.3 Elever

Herning Kommune er forpligtet til at ansætte et nærmere fastsat antal SOSU-elever årligt. Leverandøren er forpligtet til at medvirke til at løfte denne uddannelsesopgave.

Leverandøren er derfor forpligtet til at ansætte en procentandel af den samlede elev-ramme for Herning Kommune svarende til leverandørens procentandel af de samlede visiterede hjemmeplejedydelser.

Herning Kommune giver leverandørerne besked om antallet af elevansættelser det kommende år i 3. kvartal.

Leverandøren ansætter selv eleverne, og afholder elevernes løn.

Leverandøren skal være godkendt som praktiksted. Udgifter til praktikvejlederuddannelse er Herning Kommune uvedkommende.

13.4 Straffeattester

Leverandøren skal ved kontraktindgåelsen kunne fremvise 5-årige straffeattester for de medarbejdere, der har borgerkontakt.

På Herning Kommunes foranledning skal leverandøren kunne fremvise 5-årige straffeattester for de medarbejdere, der har borgerkontakt.



13.5 Sociale forpligtelser

Leverandøren er forpligtet til at leve op til rammeaftalen vedrørende Det sociale kapitel, som skal skabe mulighed for at fastholde og skabe plads til personer med nedsat erhvervsevne (det rummelige arbejdsmarked).

Når leverandøren har over 100 borgere, er leverandøren således forpligtet til, at 3½% af de stillinger, der benyttes til opfyldelse af nærværende kontrakt, besættes med medarbejdere på kanten af arbejdsmarkedet.

På anfordring af Herning Kommune skal leverandøren kunne dokumentere dette.

13.6 Arbejdsmiljøredskaber og hjælpemidler

Leverandøren er omfattet af Arbejdsmiljøloven, når denne arbejder i borgerens hjem. Leverandøren er forpligtet til at leve op til de enhver tid gældende lovgivningsmæssige krav til arbejdsmiljø. Det betyder, at leverandøren skal sikre, at arbejdet i hvert enkelt tilfælde udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt, og at der er udarbejdet en arbejdspladsvurdering (APV) af borgerens hjem, inden arbejdet påbegyndes.

På Herning Kommunes anfordring skal leverandøren fremsende en kopi af virksomhedens arbejdspladsvurderinger og sikkerhedsaftaler.

Leverandøren er forpligtet til at kontakte Hjælpemiddelenheden ved ændringer i behovet for hjælpemidler. Herning Kommunes terapeuter vil i tilfælde af behov for specielle hjælpemidler, rådgive/vejlede leverandørens medarbejdere i korrekt anvendelse. Herning Kommune er ikke ansvarlig/erstatningspligtig for eventuelle skader opstået i forbindelse med anvendelsen af hjælpemidler stillet til rådighed for leverandørerne.

Herning Kommune sørger for tilvejebringelse af hjælpemidler og arbejdsmiljøredskaber, der er nødvendige af hensyn til borgeren og/eller personalets arbejdsforhold. Leverandøren er forpligtet til at kontakte Hjælpemiddelenheden.

13.7 Reklamation og klager

Leverandøren er forpligtet til at udarbejde og anvende et formaliseret system for reklamationer. I forbindelse med godkendelsesanmodningen afleveres en beskrivelse af praksis omkring dokumentation af reklamationer. Beskrivelsen vedlægges som bilag til denne kontrakt.

Alle modtagere af hjemmehjælp kan klage over afgørelsen eller indholdet i den leverede ydelse.



Klager over afgørelser skal henvises til Visitationsenheden. Hvis Visitationsenheden fastholder sin afgørelse videresendes klagen til Ankestyrelsen.

Leverandøren er forpligtet til at medvirke til behandlingen af klagesager over leverandøren selv eller underleverandører. Ved medvirken forstås bl.a. videregivelse af relevante oplysninger. Leverandørens medvirken skal ske uden beregning.

14. Kvalitetssikring

14.1 Leverandørens kvalitetssikring

Leverandøren er forpligtet til at udarbejde et eget kvalitetssikringsprogram. Beskrivelsen af indholdet i kvalitetssikringen indleveres sammen med godkendelsesanmodningen og vedlægges som bilag til denne kontrakt.

14.2 Herning Kommunes kvalitetssikring

Leverandøren er indforstået med, at Herning Kommune udfører kvalitetskontrol af de leverede ydelser samt af, om kravene i denne kontrakt er overholdt. Herning Kommune benytter sig lejlighedsvist af brugerundersøgelser, hvor resultaterne efterfølgende offentliggøres.

Mangler i forhold til kvaliteten af de leverede ydelser samt leverandørens forpligtelser, jf. dennes kontrakt, betragtes som mislighold af kontrakten.

Herning Kommunes kvalitetssikringen indeholder 4 elementer:

1. Visitationen og den tildelte hjælp
 - a. Overholdelse af lovgivningen og juridiske krav til sagsbehandlingen
 - b. Sikre at myndigheden lever op til faglige krav i sagsbehandlingen
 - c. Sikre en ensartethed i sagsbehandlingen
 2. Kontraktlige forpligtelser
 - a. Overholdelse af de kontraktlige forpligtelser – herunder dokumentation, fakturering, introduktionsprogram til medarbejderne, rehabilitering, medarbejdernes uddannelsesbaggrund osv.
 3. Kvalitetssikring af den leverede hjælp
 - a. Opfølgning på, om den leverede hjælp er i overensstemmelse med den visiterede hjælp og at den afspejler kommunens serviceniveau (kvalitetsstandarder)
 - b. Opfølgning på, om der er overensstemmelse mellem borgerens behov og den visiterede ydelsespakke (revisitering)
 4. Borgertilfredshed
-



- a. Opfølgning på om borgeren er tilfreds med kvaliteten af den leverede hjælp.
- b. Inddragelse af borgeren og borgerens ønsker i leveringen af hjælpen

14.3 Mødet med borgeren

Medarbejderne skal bære id-kort med billede og kaldenavn og skal ved første besøg og herefter på opfordring kunne vise legitimation med billede til borgeren og dennes pårørende.

Leverandørens medarbejdere skal i mødet med borgeren være velsoignerede og anstændigt påklædt og bære hensigtsmæssig beklædning samt benytte skifte- eller overtræksko.

Leverandøren er forpligtet til at oplyse medarbejderne om embedslægens tilbagemeldinger angående de hygiejnemæssige foranstaltninger.

Leverandørens medarbejdere skal, for at undgå misforståelser i mødet med borgeren, kunne gøre sig forståelige på dansk – såvel mundtligt som skriftligt.

14.4 Beredskab og leverancesikkerhed

Interne forhold hos leverandøren må ikke påvirke opgaveløsningen. Leverandøren skal derfor have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende.

Leverandøren er forpligtet til at sikre borgeren ydelserne uanset vejrlig mv. Opstår der situationer, der forhindrer dette, skal leverandøren straks henvende sig til Visitationsenheden.

14.5 Magtanvendelse

Magtanvendelse kan være nødvendigt, både i forhold til fastholdelser og i forhold til forskellige hjælpemidler.

Lov om social service tillader derfor magtanvendelse under visse betingelser:

- Jf. Lov om social service § 124 kan det blive nødvendigt at anvende magt; dog skal magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten begrænses til det absolut nødvendige. Indgreb må aldrig erstatte omsorg, pleje og socialpædagogisk bistand.
- Desuden kan magtanvendelser kun anvendes i forhold til personer med betydeligt og varig nedsat psykisk funktionsevne, og som får personlig og praktisk hjælp, socialpædagogisk bistand mv.



Magtanvendelse kan anvendes, når der er nærliggende risiko for, at borgeren udsætter sig selv eller andre for at lide væsentlig personskade, og forholdene i det enkelte tilfælde gør det absolut påkrævet for at afværge denne risiko.

Leverandøren er forpligtet til at indberette magtanvendelse til Tilsynsenheden i Herning Kommune på lige vilkår med kommunale leverandører. Skemaer og vejledninger findes på Herning Kommunes hjemmeside www.herning.dk/tilsynsenheden. Tilsynsenheden kan kontaktes med henblik på at få vejledning i forhold til magtanvendelse.

14.6 Utilsigtede hændelser (UTH)

Lov om patientsikkerhed i sundhedssektoren beskriver sundhedspersonalets pligt til at indrapportere utilsigtede hændelser, der opstår i forbindelse med eksempelvis: sektorovergange, medicin, infektioner og patientsikkerhed.

Det er leverandørens ansvar at tilegne sig viden om, hvorledes indberetningen af UTH (utilsigtede hændelser) skal foregå, så leverandøren kan foretage eventuelle indberetninger.

14.7 IT-udstyr

Herning Kommune stiller i kontraktperioden IT-udstyr til rådighed i forbindelse med opgaveløsningen. Dette omfatter udlevering af et antal mobile enheder svarende til antallet af ruter hos leverandøren. I forbindelse med kontraktens ophør skal de udleverede mobile enheder leveres tilbage til Herning Kommune.

IT-afdelingen i Herning Kommune varetager supporten af det udleverede hardware, og IT-afdelingen i Sundhed og Ældre forestår kurser i Herning Kommunes omsorgssystem.

Leverandøren bærer omkostninger ved tilpasninger i eget software i forhold til at kunne kommunikere med Herning Kommune – eksempelvis i forbindelse med afregningsprocessen.

15. Øvrige forhold

15.1 Digital forsendelse af sikker post

Al forsendelse og skriftlig kommunikation mellem leverandøren og Herning Kommune indeholdende fortrolige oplysninger, som eksempelvis cpr-numre, skal ske som "sikker" post.

Leverandøren er derfor forpligtet til at anvende sin digitale postkasse (koblet op på virksomhedens cvr-nummer) i forbindelse med afsendelse af fortrolige oplysninger til Herning Kommune.



Sikker post til Visitationsenheden i Herning Kommune sendes til mailadressen sua.sec@herning.dk med modtagerens navn angivet i emnefeltet – det kan være navnet på en konkret medarbejder eller blot "Visitationsenheden i Sundhed og Ældre".

15.2 Særligt om rengøringsartikler

Leverandøren må selv medbringe egne rengøringsmidler.

Borgeren skal selv stille funktionsdygtige rengøringsartikler til rådighed i forbindelse med leverandørens udførelse af rengøring. Dette krav skyldes hensynet til den rehabiliterende tilgang, idet borgeren også skal kunne træne sig i at gøre rent, når leverandøren ikke er til stede.

16. Generelle vilkår

16.1 Lovgivning

Leverandøren er forpligtet til at overholde alle direktiver, love, bekendtgørelser, myndighedskrav og regler/påbud for såvel tidspunktet for indgåelse af kontrakten som i kontraktperioden.

Opgaverne udføres på vegne af Herning Kommune, og leverandøren er forpligtet til at acceptere, at arbejdet udføres i overensstemmelse med principperne i den offentlige forvaltning og i henhold til dansk lovgivning. Herunder fremhæves specielt Lov om social service, Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, Lov om offentlighed i forvaltningen samt Forvaltningsloven.

16.2 Observations- og meddelelsespligt

Leverandøren er forpligtet til at efterleve den til enhver tid gældende lovgivning om meddelelsespligt. Leverandøren har derfor pligt til at observere, hvorvidt borgerens behov for hjælp ændrer sig. Leverandøren er forpligtet til at meddele dette til Visitationsenheden.

Ved ændringer i behovet forstås ændringer, der gør, at borgeren ikke længere er berettiget til at modtage hjælpen, som følge af en positiv udvikling i funktionsevneniveauet. Ændringer kan også være, at borgeren her behov for mere hjælp end den bevilgede hjælp.

Leverandøren er forpligtet til at meddele Visitationsenheden, hvis en borger ønsker at skifte til en anden leverandør eller ikke længere ønsker hjælp. Det er Visitationsenheden, der skal hjælpe borgeren med valg af ny leverandør med henblik på at sikre det frie valg.

Leverandøren har indberetningspligt vedrørende borgerrelevante data/informationer, samt pligt til at kontakte alle relevante samarbejdspartnere.



Leverandøren er desuden forpligtet til at udlevere borgerrelaterede data til Herning Kommune til eksempelvis kvalitetssikring eller indberetning til Danmarks statistik.

Leverandørens medarbejdere har pligt til at videregive informationer i forhold til al levering af hjælp hos en borger. Informationerne skal videregives til alle relevante samarbejdspartnere, også hos andre leverandører. Det er den leverandør/medarbejder, der får besked om en aflysning/indlæggelse, der har pligt til at videregive informationen.

Ved sygdom eller ændringer i borgerens situation, er leverandøren forpligtet til at kontakte relevante samarbejdspartnere – alt afhængigt af behovet. Det kan eksempelvis være sygeplejerske, terapeut, læge eller sygehus.

16.3 Dokumentations- og notatpligt

I kontraktperioden er leverandøren forpligtet til at dokumentere leverancer af ydelser og notere relevante oplysninger i Herning Kommunes omsorgssystem.

Alle leverandørens medarbejdere har notatpligt og skal derfor notere observationer og ændringer i borgerens samlede situation – såvel fysisk, psykisk og socialt.

Relevante oplysninger omfatter beskrivelser af observerede ændringer, iværksatte handlinger i den forbindelse samt andre relevante forhold.

Herning Kommune stiller sit omsorgssystem til leverandørens rådighed og tilbyder ligeledes undervisning i brugen af systemet.

Al materiale, herunder oplysninger, data mv. der er omfattet af aftalen med Herning Kommune tilhører Herning Kommune og skal mærkes og opbevares adskilt i forhold til leverandørens øvrige virksomhed.

Herning Kommune har til enhver tid ret til at se den dokumentation og de dokumentationssystemer, som leverandøren hhv. udarbejder og anvender i kontraktperioden.

16.4 Samarbejde og oplysningspligt

Der forudsættes en gensidig dialog mellem kommune, leverandør og borger.

Leverandøren skal give kommunen oplysninger om samtlige forhold, herunder fremlægge den nødvendige dokumentation for forhold, der kan hindre, forstyrre eller true opfyldelsen af den indgåede kontrakt.

Leverandøren og kommunen skal gensidigt informere hinanden om forhold, der har relation til udførelsen af hjælpen.



Borgeren har ifølge lovgivningen ret til aktindsigt efter Forvaltningsloven og indsigtsret efter Persondataloven vedrørende oplysninger om borgeren selv.

Hvis leverandøren modtager en mundtlig eller skriftlig begæring om aktindsigt, skal disse videregives til Visitationsenheden, der behandler alle begæringer om aktindsigt.

Leverandøren er forpligtet til at notere mundtlige begæringer om aktindsigt i overensstemmelse med reglerne om notatpligt.

Leverandøren har tilbagemeldingspligt til Visitationsenheden, hvilket betyder, at der skal meldes tilbage til Visitationsenheden, hvis det fagligt skønnes, at der er behov for en eventuel regulering af hjælpen. Inden der sker en evt. ændring i bevillingen, skal borgeren medinddrages og informeres om ændringerne.

Leverandøren er i øvrigt, jf. Forvaltningsloven, forpligtet til at efterleve reglerne om oplysningspligt overfor den registrerede borger, reglerne om den registreredes indsigtsret samt den registreredes øvrige rettigheder.

Leverandøren er forpligtet til straks at indsende begæringer om aktindsigt til Visitationsenheden, idet der er 7 dages sagsbehandlingsfrist for begæringer om aktindsigt. Leverandøren er forpligtet til at stille de fornødne oplysninger til rådighed for Visitationsenheden. Udgifter til dette er Herning Kommune uvedkommende.

16.5 Behandling af personoplysninger

Herning Kommune er dataansvarlig. Det er derfor et krav, at leverandøren databehandler i henhold til Lov om behandling af personoplysninger.

Leverandøren handler alene efter instruks fra Herning Kommune.

Leverandøren skal for egen regning sikre sig imod, 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 lov om behandling af personoplysninger.

Leverandøren skal på Visitationsenhedens anmodning give Visitationsenheden tilstrækkelige oplysninger til at kunne vurdere, hvorvidt de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

16.6 Tavshedspligt

Leverandøren og dennes medarbejdere er underlagt samme tavshedspligt som Herning Kommunes ansatte (Borgerlig straffelov §152 ff.).



Tavshedspligten indebærer bl.a. en forpligtelse til ikke at røbe oplysninger om enkeltpersoners helbredsforhold eller eventuelle sociale problemer. Også andre oplysninger vedrørende enkeltpersoners forhold, der ikke umiddelbart er tilgængelige for andre, som kommer i forbindelse med den pågældende, kan være omfattet af tavshedspligten. Det gælder f.eks. oplysninger om familiemæssige forhold og oplysninger om indtægts- og formueforhold.

Alle leverandørens ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderne har tavshedspligt. Forpligtelsen til at underskrive og efterleve tavshedserklæringen gælder såvel medarbejdere hos leverandøren, som eventuelle underleverandører, der i forbindelse med opgaveløsningen faktisk bliver bekendt med fortrolige oplysninger. Leverandøren har ansvaret for, at alle ansatte og eventuelle underleverandører lever op til disse krav.

Leverandøren skal stille underskrevne tavshedserklæringer til rådighed.

Tavshedspligten er livslang og fortsætter således også ved kontraktperiodens udløb, efter ansættelsesforholdets ophør, samt efter at borgeren vælger en anden leverandør. Overtrædelse af tavshedspligten er strafbart.

Leverandøren og dennes medarbejdere må ikke skaffe sig fortrolige oplysninger, som ikke er af betydning for udførelsen af den pågældendes opgaver.

17. Misligholdelse af kontrakt

Herning Kommune har udarbejdet en procedure, der følges i forbindelse med leverandørens misligholdelse af kontrakten. Herning Kommune er ikke forpligtet til at følge den beskrevne procedure for misligholdelse, men kan til enhver tid ophæve kontrakten uden en forudgående iværksættelse af misligholdelsesproceduren.

Endvidere er parterne forpligtet til straks og skriftligt at meddele hinanden, hvis der konstateres eller må forventes at opstå mangler, som vil blive betragtet som misligholdelse.

17.1 Forskellige former for misligholdelse

Herning Kommune arbejder med tre forskellige områder indenfor for misligholdelse:

- Samarbejdsrelationen
- Administrative forhold
- Indhold og kvalitet i den leverede ydelse

Vedrørende samarbejdsrelationen

Herning Kommuner lægger vægt på et godt samarbejde med fritvalgsleverandørerne. Et samarbejde, der bygger på dialog og tillid. Herning Kommune forventer, at godkendte fritvalgsleverandører deltager i de informations- og samarbejds møder, Visitationsenheden indkalder til i løbet af et kalenderår.



Vedrørende administrative forhold

Godkendte fritvalgsleverandører er forpligtet til at sikre, at deres administrative praksis og procedurer lever op til de krav, der er beskrevet i kontrakten.

Vedrørende indhold og kvalitet i den leverede ydelse

Godkendte fritvalgsleverandører er forpligtet til at levere hjemmehjælpsydelse til borgerne af en kvalitet, der som minimum lever op til det niveau, der er beskrevet i de politisk vedtagne kvalitetsstandarder til den udmeldte fritvalgstimepris.

17.2 Procedurer i forbindelse med mislighold

Herning Kommune har forskellige procedurer i forbindelse med mislighold afhængigt af, hvilket område misligholdelsen er foregået på.

Procedurer ved mislighold:

- Advarsel – skriftlig redegørelse indenfor 7 dage
- Gult påbud – skriftlig redegørelse indenfor 3 dage og indkaldelse til møde
- Rødt påbud – skriftlig redegørelse indenfor 24 timer og indkaldelse til møde
- Ophævelse af kontrakt/evt. opsigelse af kontrakt med forkortet varsel

17.3 Procedure ved mislighold ifm. samarbejdsrelationen og administrative forhold

Proceduren ved mislighold af samarbejdsrelation og administrative forhold er som følger:

Advarsel

En advarsel medfører, at leverandøren, senest 7 dage efter modtagelsen af advarslen, skal sende Visitationsenheden en skriftlig redegørelse for baggrunden for den hændelse, der har ført til advarslen, samt hvilke konkrete tiltag der er iværksat for at rette op på situationen for derved at undgå at en lignende situation opstår.

Gult påbud

Manglende skriftlig tilbagemelding på advarslen resulterer i et gult påbud. Inden udstedelsen indkaldes leverandøren til et orienterende møde omkring de omstændigheder, der er årsag til udstedelsen af et gult påbud. Herefter har leverandøren 3 dage til at levere den skriftlige tilbagemelding indeholdende en beskrivelse af baggrunden/årsagen til hændelsen samt en beskrivelse af de konkrete initiativer, der er iværksat med henblik på at forhindre at en lignende sag opstår. Sker der ik-



ke en skriftlig tilbagemelding eller møder leverandøren ikke op til mødet, tildeles leverandøren et rødt påbud.

Hvis leverandøren ikke som aftalt iværksætter de tiltag, som leverandøren har anført i sin redegørelse, tildeles et rødt påbud.

Rødt påbud

Rødt påbud medfører krav om skriftlig tilbagemelding inden 24 timer. Manglende tilbagemelding i forhold til et rødt påbud resulterer i, at leverandøren indkaldes til et møde med Visitationsenheden. På mødet vil leverandøren blive forpligtet til at få bragt misligholdelsen i orden indenfor en nærmere fastsat frist. Sker dette ikke indenfor den udmeldte frist, vil samarbejdet blive ophævet eller opsagt med forkortet varsel. Hvis leverandøren ikke møder op til mødet, vil der blive iværksat en procedure for ophævelse af kontrakten/evt. opsigelse af kontrakten med forkortet varsel.

17.4 Procedure ved mislighold af indhold og kvalitet i de leverede ydelser

Proceduren ved mislighold af indhold og kvalitet i de leverede ydelser er som følger:

Gult påbud

Inden udstedelsen indkaldes leverandøren til et orienterende møde omkring de omstændigheder, der er årsag til udstedelsen af et gult påbud. Herefter har leverandøren 3 dage til at levere den skriftlige tilbagemelding indeholdende en beskrivelse af baggrunden/årsagen til hændelsen samt en beskrivelse af de konkrete initiativer, der er iværksat med henblik på at forhindre at en lignende sag opstår. Sker der ikke en skriftlig tilbagemelding eller møder leverandøren ikke op til mødet, tildeles leverandøren et rødt påbud. Hvis leverandøren endvidere ikke som aftalt iværksætter de tiltag som leverandøren har anført i sin redegørelse tildeles et rødt påbud.

Rødt påbud

Rødt påbud medfører krav om skriftlig tilbagemelding inden 24 timer. Manglende skriftlig tilbagemelding i forhold til et rødt påbud resulterer i, at leverandøren indkaldes til et møde med Visitationsenheden. På mødet vil leverandøren blive forpligtet til at få bragt misligholdelsen i orden indenfor en nærmere fastsat frist. Sker dette ikke indenfor den udmeldte frist, vil samarbejdet blive ophævet/opsagt med forkortet varsel. Hvis leverandøren ikke møder op til omtalte møde, vil der blive iværksat ophævelsesprocedure.

Generelt om rødt påbud

Rødt påbud kan tildeles uden forudgående gult påbud. Rødt påbud tildeles altid i forbindelse med 3 på hinanden følgende gule påbud i forhold til den samme problematik, uden at der er iværksat handlinger. Rødt påbud medfører altid krav om skriftlig tilbagemelding inden 24 timer.

17.5 Kommunens misligholdelse



Hvis Herning Kommune gør sig skyldig i væsentlig misligholdelse af sine forpligtelser overfor leverandøren i henhold til nærværende kontrakt, er leverandøren berettiget til at hæve aftalen – dog forudsat, at kommunen ikke efter forudgående, rimeligt varsel har udbedret misligholdelsen.

18. Ophævelse af kontrakten

Hvis leverandøren misligholder sine forpligtelser i væsentlig grad, kan Herning Kommune ophæve kontrakten med øjeblikkelig virkning eller - efter eget valg – opsiges kontrakten med forkortet varsel.

Ved væsentlighed misligholdelse forstås enhver misligholdelse, der er grov, eller fordi flere mindre misligholdelser gentages. Herning Kommune vurderer, om en mangel betragtes som væsentlig. Herudover gælder dansk rets almindelige regler.

Følgende betragtes altid som væsentlig misligholdelse:

- Leverandør kommer i økonomiske vanskeligheder, herunder er eller begæres taget under konkurs
- Likvidation
- Skifte eller tvangsakkord uden for konkurs
- Betalingsstandsning/rekonstruktion
- Virksomhedsophør – eller en lignende situation
- Etablering af forfalden gæld til det offentlige af et sådant omfang, at den pågældende ikke ville være blevet godkendt som leverandør, hvis oplysningerne havde foreligget på godkendelsestidspunktet
- Leverandøren løser ikke opgaven med personale, der lever op til de uddannelsesmæssige krav i kontrakten
- Manglende indberetning og oplysning overfor kommunen
- Dobbeltfakturering
- Groft svigt i forhold til kvaliteten af leveringen af ydelserne
- Såfremt der i øvrigt sker grov tilsidesættelse af kontraktens vilkår

Det påhviler til enhver tid leverandøren at give kommunen meddelelse om ovennævnte forhold i god tid.

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

Leverandøren er således erstatningsansvarlig overfor kommunen for dokumenterede økonomiske tab, som er forårsaget af leverandørens misligholdelse og væsentlige misligholdelse af kontrakten jf. dansk rets almindelige regler.

Ved ophævelse af kontrakten skal leverandøren tilbagelevere modtaget materiale, der tilhører kommunen samt relevant materiale vedrørende borgerne.



19. Overdragelse af opgaver og ændringer af ejerforhold

19.2 Ændringer i virksomhedens ejerforhold

Ændringer i virksomhedens ejerforhold – eksempelvis ændring fra énmandsvirksomhed til selskab – og/eller ændring i den bestemmende indflydelse kræver forudgående samtykke fra Herning Kommune. Dette skal derfor meddeles på forhånd til Visitationsenheden, idet dette betyder, at der skal indgås en ny kontrakt med de rette oplysninger omkring virksomheden.

19.3 Konkurser blandt godkendte fritvalgsleverandører

I tilfælde af, at en anden af Herning Kommunes godkendte private fritvalgsleverandører begæres konkurs, er leverandøren forpligtet til, på Herning Kommunes anfordring, at medvirke til at sikre levering af hjemmeplejeydelser til den konkursramte leverandørs borgere.

20. Force majeure

I tilfælde af, at begivenheder, som leverandøren ikke er herre over, forhindrer leverandøren i at opfylde forpligtelserne i denne kontrakt, foreligger der ikke misligholdelse, og Herning Kommune er derfor heller ikke berettiget til at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende.

Eksempler på sådanne begivenheder er krig, naturkatastrofer, strejker og lignende.

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

Hverken Herning Kommune eller leverandøren skal i henhold til kontrakten anses for ansvarlig overfor den anden part, for så vidt angår forhold, der ligger uden for partens kontrol – herunder arbejdskonflikter. Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der hos underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af tidligere nævnte kategori af begivenheder, og som underleverandøren eller leverandøren ikke kunne have undgået eller overvundet.

Hvis der forventes at opstå eller opstår begivenheder af ovennævnte art, påhviler det leverandøren straks at tage effektive skridt til, med alle til rådighed stående midler, at overvinde den pågældende hindring eller formindske dens virkning. Leverandøren er endvidere forpligtet til straks at give kommunen meddelelse herom.

I det omfang force majeure midlertidigt medfører reduktion af de ydelser, som leverandøren til enhver tid har påtaget sig at præstere overfor kommunen, reduceres leverandørens vederlag tilsvarende.



Hvis leverandøren helt eller delvist hindres i udførelse af sine opgaver i henhold til aftalen som følge af force majeure, og dette medfører væsentlige skadevirkninger for kommunen eller for leverandøren, kan den af parterne, der rammes af sådanne skadevirkninger, ophæve aftalen helt eller delvist.

Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden part senest én kalenderdag efter, at force majeure er indtrådt. Leverandøren skal i tilfælde af arbejdsconflikter omgående underrette kommunen om årsagen hertil, således at kommunen eventuelt kan bistå med forslag til løsning af problemet. Leverandøren skal ved behov samarbejde med kommunen om udarbejdelse af et nødberedskab.

Kommunen har ret til at lade arbejdet udføre selv eller ved andre, så længe leverandøren er forhindret som følge af force majeure, og vederlaget nedsættes i så fald tilsvarende.

21. Fortrolighed

Leverandøren og Herning Kommune er gensidigt forpligtet til at behandle oplysninger om hinandens forretningsforhold fortroligt. Fortroligheden omfatter alle forhold, hvorom der med rimelighed kan kræves diskretion. Pligten til fortrolighed består også efter, at kontrakten er bragt til ophør – uanset årsagen hertil.

Ved kontraktens ophør er leverandøren forpligtet til at destruere alle informationer i form af personhenførbare data og lignende, som ikke allerede er overleveret til Herning Kommune. Destruktionen skal ske indenfor én måned efter kontraktens ophør.

Leverandøren forpligter sig til ikke at videregive oplysninger om enkeltpersoners forhold til offentligheden eller tredjemand. Leverandøren er forpligtet til at indskærpe tavshedspligten overfor sine medarbejdere.

Leverandøren må anvende Herning Kommune i leverandørens reklame og markedsføring, samt i referencelister og lignende. Væsentlige markedsføringstiltag, der bygger på erfaringer i Herning Kommune skal dog på forhånd godkendes af Herning Kommune.

Det er leverandørens ansvar, at alle ansatte og eventuelle underleverandører lever op til dette.

22. Samarbejdet med Herning Kommune

Leverandøren er forpligtet til at deltage i de samarbejds- og informationsmøder, som Visitationsenheden indkalder til i løbet af året. Leverandørens lønudgifter forbundet hermed er Herning Kommune uvedkommende.

Der afholdes halvårlige fælles samarbejds møder, hvor Visitationsenheden informerer om relevante emner. Godkendte fritvalgsleverandører har mulighed for at rejse emner til drøftelse på disse møder.



Der afholdes desuden årlige individuelle samarbejds møder med de godkendte fritvalgsleverandører. På møderne drøftes det almindelige samarbejde og kvaliteten af de leverede ydelser. Forud for de individuelle samarbejds møder skal leverandøren, efter anmodning fra Visitationsenheden, indsende det seneste årsregnskab.

Leverandøren er forpligtet til på anmodning fra Visitationsenheden at medvirke til udvikling af implementering af indsatser i Sundhed og Ældre. Visitationsenheden udpeger den leverandør, der skal repræsentere gruppen af godkendte leverandører.

23. Tvister

Eventuelle tvister skal i videst muligt omfang søges løst i mindelighed mellem parterne.

Eventuelle tvister mellem Herning Kommune og leverandøren om ethvert spørgsmål omfattet af nærværende kontrakt afgøres efter dansk ret.

Kan eventuelle tvister ikke løses i mindelighed, er det aftalt, at tvisten afklares ved civil ret hos domstolene.

Værneting er aftalt til Retten i Herning.

24. Kontraktens ophør

Ved ophør af kontrakten skal leverandøren til kommunen aflevere følgende:

- Notater, som er udarbejdet i forbindelse med opgaveløsningen
- Sagsoplysninger vedrørende den enkelte borger, som er indhentet i forbindelse med opgaveløsningen
- Øvrige informationer som er relevante for opgaveløsningen
- Evt. nøgler, udlånt materiale og hjælpemidler m.v.

Herning, den

Herning, den

Underskriver for leverandøren

Chef for Sundhed og Ældre