

Godkendelsesmateriale frit valg af leverandør til personlig pleje og praktisk hjælp

Aftale om hjemmepleje, rehabiliteringsforløb, vedligeholdende træning og rammedelegerede indsatser i borgerens eget hjem som godkendt leverandør til frit valg mellem

**Sorø Kommune
(i det følgende benævnt Kommunen)**

og

**(navn)
(i det følgende benævnt Leverandøren)**

**August 2021
Revideret marts 2024**

Indhold

1. BAGGRUND OG FORMÅL.....	4
1.1 Kontaktformer.....	4
2. AFTALENS OPBYGNING.....	4
2.1 Bilag til aftalen.....	4
3. ÆNDRINGER I AFTALEVILKÅR.....	5
4. SAMARBEJDSORGANISATION	5
4.1 Generelt om samarbejdsorganisationen	5
4.1.1 Tre niveauer for samarbejde	5
5. VISITATION OG OPSTART	6
5.1 Visitation.....	6
5.2 Information og vejledning	6
5.3 Hjælpebidler	6
6. OPGAVERNS OMFANG.....	6
6.1 Tidspunkt for indsatserne og deltagelse i Kommunens beredskab.....	7
6.1.2 Nødkald.....	7
6.2 Deltagelse i Kommunens beredskab	7
6.3 Rammedelegerede sygeplejeindsatser.....	8
7. LEVERANDØRENS FORPLIGTELSER.....	8
7.1 Generelt om Leverandørens forpligtelser.....	8
7.1.2 Det gode samarbejde	8
7.1.3 Straffeattest	9
7.1.4 Den rehabiliterende og habiliterende tilgang	9

7.1.5 Lovkrav m.v.	10
7.2 Generelle kompetencekrav til medarbejderne	10
7.2.1 Introduktionskursus	10
7.2.2 Kompetencer ved levering af indsatsen	11
7.3. Specifikke kompetencekrav	11
7.3.1 Personale der leverer personlig pleje	11
7.3.2 Sundhedspersonale.....	12
7.3.3 Personale, der udfører praktisk hjælp/ ufaglærte medarbejdere	12
7.4 Elever	12
7.4.1 Elever	12
7.4.2 Vejledere for SOSU-elever	13
7.5 Arbejdsmiljøpolitik	13
7.6 Personalepolitik.....	14
7.7 Sociale klausuler m.v.	14
7.7.1 Social dumping	14
8. BRUG AF UNDERLEVERANDØRER.....	15
9. OVERDRAGELSE AF RETTIGHEDER	15
10. PRISER, PRISREGULERING OG FAKTURERING.....	16
10.1 Priser og prisregulering	16
10.2 Fakturering.....	16
11. MISLIGHOLDELSE	16
11.1 Parternes misligholdelse	16
11.2 Leverandørens misligholdelse	17
11.3 Ophævelse ved misligholdelse	17
11.3.1 Bedømmelse og påberåbelse af misligholdelse	17
11.3.2 Eksempler på væsentlige misligholdelse.....	18
12. ERSTATNING OG FORSIKRING	18
12.1 Erstatning	18
12.2 Forsikring	18
13. FORCE MAJEURE	19
14. GENSIDIG OPLYSNINGSPLIGT	19
15. SÆRLIGT I FORHOLD TIL KLAGER	20
16. SÆRLIGT I FORHOLD TIL UTH OG MAGTANVENDELSER	20
17. DOKUMENTATIONSPLIGT OG IT-PLATFORM	21
17.1 Dokumentationspligt.....	21

17.2 Superbruger og adgang til systemet	21
17.3 IT-plattform	22
18. TILSYN OG KVALITETSKONTROL	22
18.1 Tilsyn	22
18.2 Kommunens kvalitetskontrol og egenkontrol	22
19. FORTROLIGHED, TAVSHEDSPLIGT, DATABESKYTTELSE M.V.	23
20. HENVENDELSER TIL OG FRA TREDJEMAND	23
20.1 Henvendelser fra pressen m.v.	23
20.2. Aktindsigt og indsigtsret	23
21. ØKONOMISK BEGUNSTIGELSE OG STRAFBARE FORHOLD	23
22. SIKKERHEDSSTILLELSE M.V.	24
22.1 Sikkerhedsstillelse (anfordringsgaranti)	24
22.2 Årsregnskaber	24
22.3 Gæld	24
23. AFTALEPERIODE OG OPSIGELSE	25
24. LOVVALG OG VÆRNETING	25
25. UNDERSKRIFTER	25

1. BAGGRUND OG FORMÅL

Nærværende aftale er indgået efter bestemmelserne om frit valg af leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp (godkendelsesmodellen), jf. lov om Social Service § 91 og § 92 og bekendtgørelse nr. 344 af 26/03/2013 om frit valg af leverandør af hjemmehjælp og fritvalgsbevis efter servicelovens § 91 og om kvalitetskrav til leverandører af hjemmehjælp efter servicelovens § 83.

Formålet med aftalen er at fastlægge Kommunens og Leverandørens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med Leverandørens levering af indsatser i den udstrækning leverandøren vælges af den enkelte borger. Aftalen fastlægger de grundlæggende krav til Leverandørens organisation, herunder til kompetencer og til de indsatser, der skal leveres.

Formålet med aftalen er endvidere at regulere Leverandørens og Kommunens forpligtelser i forhold til indsatsen og sikre den nødvendige fleksibilitet og skalerbarhed i forhold til Kommunens ændrede behov, så længe aftalen løber. Kommunen er underlagt stramme økonomiske vilkår, hvilket, sammenholdt med den demografiske udvikling og det generelt høje antal regelændringer inden for området, må forventes at indebære behov for løbende ændringer i indsatserne, herunder antal, indhold og omfang af disse. Det må forventes, at kvalitetsstandarderne vil blive revideret løbende.

Godkendelsesmodellen har til formål at få tilknyttet en række professionelle samarbejdspartnere, der har fokus på at skabe en positiv sundhedseffekt ved at inddrage borgerne, forebygge funktionstab ved tidlig indsats og rehabilitering samt brug af velfærdsteknologiske løsninger. Det er en central del af aftalen, at Leverandøren indgår aktivt i at sikre, at der etableres et gnidningsfrit samarbejde med andre leverandører, der løser opgaver i borgerens hjem. Derudover lægger Kommunen vægt på samarbejde med frivillige kræfter i civilsamfundet.

1.1 Kontaktformer

Parterne kontakter hinanden jf. bilag 8, medmindre andet er angivet i nærværende aftale.

2. AFTALENS OPBYGNING

Godkendelsesmaterialet består af nærværende Aftale inklusive bilag. Enhver henvisning til aftalen eller til bestemmelser i aftalen indebærer samtidig en henvisning til aftalens bilag, i det omfang disse er relevante for den pågældende bestemmelse.

Aftalen indeholder de vilkår, der skal gælde i forholdet mellem parterne. Aftalen sammenfatter udtømmende de vilkår, som parterne er enige om.

Leverandørens ansøgning udgør en integreret del af aftalen jf. ovenfor. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem vilkår omfattet af Leverandørens ansøgning og aftalens vilkår, lægges aftalens vilkår til grund.

Aftalens vilkår går forud for angivelsen i bilagene.

2.1 Bilag til aftalen

Bilagene er:

- Bilag 1: Leverandørens ansøgning inkl. bilag

- Bilag 2: Kvalitetsstandard for rehabilitering samt personlig og praktisk hjælp efter serviceloven
- Bilag 3: Rammedelegerede sygeplejeindsatser
- Bilag 4. Visitation, fleksibel hjemmehjælp, skift af leverandør og tilkøbsdeler
- Bilag 5: Økonomi og afregning
- Bilag 6: IT og dokumentation
- Bilag 7: Databehandleraftale
- Bilag 8: Aftaler om kontaktformer
- Bilag 9: Logbog over ændringer i aftalen

3. ÆNDRINGER I AFTALEVILKÅR

Eventuelle ændringer i aftalen, som kan rummes inden for reglerne om frit valg, skal - for at være gyldige - udarbejdes i form af skriftlige allonger til aftalen. Allonger dateres og underskrives særskilt, men sidenummeres kontinuerligt i forlængelse af aftalens sidenummerering, således at ændringer i aftalen registreres i en ændringslog.

4. SAMARBEJDSORGANISATION

4.1 Generelt om samarbejdsorganisationen

Med henblik på at have et formelt forum for drøftelser, opfølgning på leverancer, rapportering og indledende konflikthåndtering opretter parterne en samarbejdsorganisation i overensstemmelse med nedenstående vilkår jf. bilag 8.

Samarbejdsorganisationen fungerer i relation til både den daglige drift, det daglige samarbejde samt som overordnet opfølgning på aftalens opfyldelse mellem Kommunen og Leverandøren. Samarbejdsorganisationen benyttes ligeledes til at facilitere møder med andre leverandører/interessenter for at sikre en helhedsorienteret tilgang i forhold til borgeren.

Parterne afsætter på alle niveauer passende og kompetente ressourcer med relevant beslutningskompetence til at deltage i de relevante samarbejdsfora, herunder i relation til koordinering og styring af aftalen fra tidspunktet for aftalens ikrafttræden og til aftalens ophør.

4.1.1 Tre niveauer for samarbejde

Leverandøren skal deltage i de beskrevne samarbejdsfora på følgende tre niveauer:

Operationelt niveau

Parterne afholder som minimum tre årlige møder, med henblik på at sikre dialog og gensidig orientering omkring konkrete borgere og forhold, der har betydning for Leverandørens mulighed for at varetage de opgaver, der ligger i porteføljen.

Der kan i konkrete borgersager afholdes møde, såfremt enten Leverandør eller Kommune har behov for dette. Kommunen inviterer til de faste møder og sørger for referat af møderne. Dagsorden til møderne udsendes minimum en uge før mødets afholdelse. Begge parter kan sætte emner på dagsordenen.

Taktisk niveau

Parterne afholder som minimum et årligt møde mellem Leverandøren og lederen af visitationen. Formålet er at sikre dialog omkring samarbejdet. Mødet vil omhandle den årlige vedtagelse af ny kvalitetsstandard samt de områder, der er fokus på ved det årlige tilsyn. Kommunen inviterer til mødet og sørger for referat fra mødet.

Strategisk niveau

Parterne afholder som minimum et årligt møde, hvor Kommunens overordnede strategi for området drøftes med Leverandøren. Kommunen inviterer til mødet og sørger for referat fra mødet.

5. VISITATION OG OPSTART

5.1 Visitation

Kommunen forestår visitation af borgerne, herunder revurdering af indsatser jf. bilag 2, 3 og 4.

5.2 Information og vejledning

I forbindelse med visitation af en borger orienterer Kommunen borgeren om muligheden for at vælge blandt de godkendte leverandører. Visitationen udleverer informationsmateriale om de mulige leverandører.

Leverandøren er forpligtet til at fremstille behørigt informationsmateriale, der indeholder en grundig, retvisende og let læselig beskrivelse af virksomheden og de indsatser, som leveres. Leverandøren skal ajourføre sit informationsmateriale samt sikre, at Kommunen til enhver tid kan få det antal eksemplarer, der er nødvendige.

5.3 Hjælpemidler

Kommunen håndterer tildeling af personlige hjælpemidler, der anskaffes af hensyn til borgeren. Borgeren skal ansøge om de personlige hjælpemidler. Kommunen leverer endvidere de APV-hjælpemidler, der skal bruges i forhold til plejeindsatsen hos borgeren, i henhold til Arbejds miljølovgivningen.

Kommunen forpligter sig til vederlagsfrit at stille standard sygeplejeartikler, herunder f.eks. plastre m.v. til rådighed for Leverandøren til udførelse af opgaver under aftalen i hele aftaleperioden.

6. OPGAVERNS OMFANG

Indsatserne består af følgende opgaver, som er nærmere specificeret i bilag 2, 3 og 4:

- Rehabiliteringsforløb
- Praktisk hjælp
- Personlig pleje
- Rammedelegerede sygeplejeindsatser
- Vedligeholdende træning
- Nødkaldsbetjening

Indsatserne leveres til borgere i eget hjem uden for plejecentre og botilbud.

Leverandøren må tåle konkurrence fra andre godkendte leverandører og har følgelig ingen garanti for omsætning eller for en given opgavemængde.

Leverandøren er forpligtet til at levere indsatser til alle borgere, som bor i eget hjem uden for plejecentre og botilbud, og som vælger Leverandøren. Leverandøren kan således ikke fravælge en borger. Leveran-

døren er forpligtet til at levere de til enhver tid gældende indsatser, som borgeren er visiteret til og dermed har ret til.

6.1 Tidspunkt for indsatserne og deltagelse i Kommunens beredskab

Leverandøren er forpligtet til at afholde en opstartssamtale med borgeren, med henblik på at drøfte og tilrettelægge indsatserne samt at sikre overholdelse af tidsfrister for start af indsatserne, således:

- Praktisk hjælp inden for 3 hverdage
- Daglig hjælp til personlig pleje dagen efter bevillingen
- Personlig pleje startes med det samme ved udskrivelse fra sygehus medmindre andet er aftalt
- Tilberedning/ anretning af mad følger tidsfristerne som gælder personlig pleje

Leverandøren skal dagligt følge med i Sorø Kommunes omsorgssystem ift. om der sker ændringer i borgergruppen, herunder om der kommer nye borgere jf. afsnit 17.

- Personlig pleje leveres alle ugens dage i tidsrummet kl. 00.00 til 24.00.
- Praktisk hjælp leveres på hverdage i tidsrummet kl. 07.00 til 17.00.
- Tilberedning/ anretning af mad leveres alle dage i tidsrummet kl. 07.00 til 17.00
- Leverandører af personlig hjælp skal kunne træffes telefonisk 24 timer i døgnet alle ugens syv dage.
- Leverandører af praktisk hjælp skal kunne træffes telefonisk på hverdage i tidsrummet kl. 07.00 til 17.00.

Leverandøren skal kunne træffes telefonisk af borgerne, hvorfor Leverandør skal sikre, at der i informationsmaterialet er angivet telefonnummer, træffetid og kontaktperson.

Leverandøren, der løser plejeopgaver, skal etablere en beredskabsfunktion. Beredskabsfunktionen skal udstrække sig til det tidsrum Leverandøren er godkendt til, dvs. dag, aften og eventuelt nat.

Leverandøren stiller selv biler og andre transportmidler til rådighed for sine medarbejdere til udførelsen af indsatserne i henhold til aftalen.

6.1.2 Nødkald

Leverandøren, der løser plejeopgaver, skal assistere ved nødkald. Nødkald betjenes af den Leverandør, der har plejeopgaven hos borgeren jf. bilag 4. Hos borgere, der kun modtager praktisk bistand, løses nødkaldsopgaven af Kommunen.

I forbindelse med Leverandørens godkendelse kan det aftales, at Leverandøren ikke påtager sig plejeopgaver om natten, herunder nødkald, i tidsrummet kl. 00.00-6.00 for de første 10 borgere, der vælger Leverandøren. Når Leverandøren vælges af borger nr. 11 overdrages hele plejeopgaven, inkl. nat, til Leverandøren.

6.2 Deltagelse i Kommunens beredskab

Leverandøren er forpligtet til at indgå i Kommunens beredskab i det omfang leverandøren har ledig kapacitet i tilfælde af, at Kommunen har vanskeligt ved at opfylde sin forsyningspligt inden for området, fx fordi en af de andre leverandører af frit valg går konkurs eller Kommunens samarbejde med en eller flere af de andre leverandører må ophøre med kort varsel.

I det omfang kommunen har hjemmel til at omprioritere sine ressourcer til andre områder eksempelvis som følge af nødlovgivning under epidemi, og der opstår behov for at nedjustere eller aflyse de konkrete ydelser, som leverandør leverer i henhold til aftalen, så forpligter leverandøren sig til at stille sine medarbejdere

bejdere til rådighed i samme tidsrum og omfang som indsatsen til borgeren ellers skulle være leveret i. Leverandøren kompenseres herfor med afsæt i afregningsmodellen jf. bilag 5.

Herudover skal Leverandøren uden yderligere vederlag sikre et internt beredskab, der gør denne i stand til at løse opgaver, selv under pressede situationer grundet fx sygdom, vejr-problemer (fx snestorm) osv., jf. dog afsnit 13 om force majeure.

I tilfælde af epidemi eller lignende er Leverandøren ligeledes forpligtet til at indgå i Kommunens sundhedsberedskab (fx ved at tage de fornødne forholdsregler ved isolation, opsamling af borgere på bestemte matrikler o. lign.). Leverandøren kompenseres herfor med afsæt i afregningsmodellen jf. bilag 5.

6.3 Rammedelegerede sygeplejeindsatser

Reglerne om frit valg af leverandør gælder ikke for sygeplejeindsatser. Kommunen kan, for at sikre sammenhæng i indsatsen i borgerens hjem, delegere elementære sygeplejeindsatser til Leverandøren, hos de borgere, der i forvejen modtager personlig pleje, jf. rammedelegation af udvalgte ikke-komplekse sygeplejeindsatser i bilag 3.

For, at der kan ske rammedelegation af sygeplejeindsatser til Leverandøren, skal Leverandøren have opdaterede instrukser for de pågældende indsatser, og sikre at disse er kendte af medarbejderne. Kommunen stiller sine instrukser til rådighed for Leverandøren, hvis det ønskes. Det er et krav, at Leverandørens personale har de nødvendige kompetencer jf. afsnit 7.2, 7.3 og 7.4 samt opfylder de krav, der er beskrevet i bilag 3.

Leverandøren rekvirerer selv sygeplejeartikler hos den leverandør, som Kommunen har indgået aftale med om levering af standard sygeplejeartikler.

Der kan efter konkret aftale ske delegering af sygeplejeindsatser mellem Kommunen og Leverandør.

7. LEVERANDØRENS FORPLIGTELSE

7.1 Generelt om Leverandørens forpligtelser

Leverandøren forpligter sig til i aftalens løbetid at levere indsatserne omfattet af bilag 2 og 4 i overensstemmelse med de i aftalen fastlagte krav.

Ved levering af indsatserne skal Leverandøren tage behørigt hensyn til de af Kommunen fastlagte overordnede principper for indsatserne. Indsatserne skal således leveres under iagttagelse af de politisk fastsatte pejlemærker og mål for indsatser for social- og sundhedsområdet, herunder ønsket om en forebyggende, aktiverende, rehabiliterende og kompenserende indsats. De politiske fastsatte pejlemærker fremgår blandt andet af Kommunens Værdighedspolitik, Handicappolitik, Politik for mødet med borgeren og Demensstrategien. Disse pejlemærker og mål skal anvendes aktivt i tilrettelæggelsen og udførelsen af alle indsatser omfattet af aftalen.

Leverandøren skal agere loyalt over for Kommunen i forhold til borgerne. Begge Parter er enige om at friholde borgerne i forbindelse med eventuelle konflikter mellem Kommunen, Leverandøren og andre leverandører.

7.1.2 Det gode samarbejde

Leverandøren har et særligt ansvar for at etablere "det gode samarbejde" i forhold til andre leverandører om den enkelte borger. Leverandøren skal i samarbejde med de øvrige leverandører organisere hjælpen og leveringen af indsatserne således, at

- borgerne er klar til afhentning på det aftalte tidspunkt så de:
 - kan deltage i aktiviteter eller træning i Kommunens centre og
 - kan komme rettidigt til undersøgelse, behandling eller lignende på sygehus, hos egen læge, speciallæge m.v.
- borgerne umiddelbart kan få hjælp til tilberedning af udbragt mad

Samarbejdet relaterer sig også til overlevering af faglig viden og vejledning fra terapeut til hjælper i forbindelse med hverdagsrehabilitering, i samarbejde med regionen ved indlæggelse/udskrivning fra sygehus, og samarbejde med egen læge m.v. Formålet er, at borgeren oplever indsatsen som en helhed.

Indsatserne skal leveres i overensstemmelse med gældende kvalitetsstandarder. Leverandøren skal tilstræbe, at borgeren oplever mest mulig kontinuitet i forhold til de medarbejdere, der varetager opgaven. Leverandøren skal herudover yde en målrettet forebyggende indsats, der har sigte på at forebygge funktionstab og u hensigtsmæssige hospitalsindlæggelser, herunder ved anvendelse af Kommunens screeningsværktøjer.

Leverandøren skal udarbejde en instruks, der beskriver, hvordan opgaver overdrages mellem medarbejdergrupperne, herunder også vikarer. Leverandøren skal instruere medarbejdergruppen i brug af instruksen.

7.1.3 Straffeattest

Det er en forudsætning for ansættelse, at medarbejderens straffeattest ikke kan give anledning til saglige betænkeligheder af konkret og væsentlig betydning for den pågældende stilling. Leverandøren er således forpligtet til forud for nyansættelser at indhente en straffeattest.

Leverandøren er ligeledes som udgangspunkt forpligtet til efterfølgende løbende og som minimum på Kommunens forlangende at indhente straffeattest. Forpligtelsen gælder dog kun i det omfang, indhentelsen af oplysninger om strafbare forhold har konkret og væsentlig betydning i den pågældende stilling og således er saglig og proportional, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 5.

Leverandøren er forpligtet til at behandle oplysninger vedrørende straffeattesten i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne, jf. bilag 7.

7.1.4 Den rehabiliterende og habiliterende tilgang

Kommunen arbejder ud fra et rehabiliterende og habiliterende perspektiv og Leverandøren skal levere indsatserne ud fra en målsætning, der fremmer borgernes selvstændighed. Indsatserne leveres som støtte og hjælp men efter princippet om at yde borgerne hjælp til selvhjælp.

Leverandøren skal have fokus på inddragelse af borgerens egne ressourcer i tilrettelæggelse af hjælpen, med det formål at medvirke til at fastholde eller udvikle borgerens funktionsevne. Den rehabiliterende og habiliterende tilgang skal bidrage til, at borgerne kan klare sig med mindst mulig hjælp fra Kommunen.

Leverandøren skal kunne indgå i målrettede og tidsbegrænsede rehabiliterings- og habiliteringsforløb i samarbejde med borger, pårørende og andre relevante samarbejdspartnere. Indsatsen baseres på hele borgerens livssituation og tilpasses løbende i forhold til de mål, der er sat sammen med borgeren i forhold til udvikling af borgerens funktionsevne. Indsatser leveres hos borgerne, således at borgerne vejledes og motiveres til selv at medvirke i udførelsen af hverdagsaktiviteter.

De nærmere krav til og beskrivelser af indsatserne fremgår af kvalitetsstandarderne. Leverandøren er forpligtet til at levere de til enhver tid gældende indsatser, som borgeren er visiteret til og dermed har ret til jf. kvalitetsstandarderne (bilag 2).

Leverandøren påtager sig at udføre alle indsatser, der er nødvendige for at opfylde aftalen i sin helhed (de indsatser Leverandøren er godkendt til). Leverandøren har således det fulde ansvar for levering af indsatserne og har pligt til at tage initiativer, der både sikrer kvalitet i indsatserne og løbende tilpasser indsatserne under aftalen.

7.1.5 Lovkrav m.v.

Leverandøren forpligter sig til at levere indsatserne i henhold til den til enhver tid gældende lovgivning, herunder fx love, regler, forskrifter og praksis inden for arbejdsmiljøområdet (borgerens hjem som arbejdsplads), ligestillingsloven, sociallovgivningen (specielt serviceloven og retssikkerhedsloven), sundhedsloven, lov om røgfrie miljøer, dørsalgsloven, databeskyttelsesreglerne samt fødevarerlovningen. Hertil kommer instrukser og vejledninger fra nationale institutioner, videnscentre mm.

Leverandøren skal sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation lever op til den til enhver tid gældende vejledning fra Sundhedsstyrelsen om sygeplejefaglige optegnelser.

Leverandøren er endvidere forpligtet til at levere indsatsen i overensstemmelse med de autorisationer, certificeringer og faglige standarder, som Leverandøren generelt anvender eller fremover måtte anvende. I tilfælde af konflikt viger sådanne certificeringer og faglige standarder dog altid for det i aftalen anførte.

Såfremt der sker ændringer i relevant lovgivning eller ændringer i praksis vedrørende fortolkning heraf i aftalens løbetid, er Leverandøren forpligtet til at tilpasse sine indsatser i overensstemmelse med den ændrede lovgivning hurtigst muligt, således at indsatserne til enhver tid er i overensstemmelse med seneste praksis på området og gældende lovgivning. Leverandøren skal informere Kommunen herom.

7.2 Generelle kompetencekrav til medarbejderne

Kommunen forudsætter, at Leverandørens medarbejdere

- a. er motiverede og serviceminded
- b. må hverken ved eller under ansættelsen have anmærkninger i sin straffeattest, der giver anledning til saglige betænkeligheder i forbindelse med opgavens udførelse
- c. er bekendt med reglerne for tavshedspligt
- d. er bekendt med kravet om skærpet underretningspligt
- e. har kendskab til Servicelovens regler om magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten
- f. overholder gældende fagets regler
- g. og nærtstående til disse ikke modtage gaver og/eller testamentarisk arv eller lignende økonomiske fordele fra borgerne jf. afsnit 21
- h. kender kommunikationsvejene mellem myndigheden og leverandøren og benytter dem
- i. er bekendt med Leverandørens oplysningspligt – dvs. forpligtelsen til at gøre Kommunen opmærksom på forhold, der kræver handling

7.2.1 Introduktionskursus

Det er et krav, at Leverandørens medarbejdere gennemgår et introduktionskursus om ældre- og sundhedsområdet i Kommunen. Leverandøren forestår introduktionen. Introduktionen skal blandt andet sikre, at medarbejderne har det fornødne kendskab til Kommunens

- a. hjemmeside og de informationer og vejledninger, der kan findes dér

- b. kvalitetsstandarder
- c. retningslinjer for dokumentation i Kommunens valgte IT fagsystemer
- d. retningslinjer for hygiejne og brug af værnemidler
- e. tilbud om tidlig opsporing
- f. tilbud om rehabilitering
- g. retningslinjer ved akut opståede situationer i borgers hjem, herunder når Leverandøren ikke kan komme i kontakt med borger ved et planlagt besøg samt uheld og sygdom
- h. retningslinjer for kommunikation mellem Leverandøren og visitation, herunder "tilbagemeldingspligten"
- i. retningslinjer for tværsektoriel kommunikation
- j. retningslinjer for patientsikkerhedsarbejdet
- k. tilbud på frivilligområdet – eksempelvis patientforeninger

Listen er ikke udtømmende.

7.2.2 Kompetencer ved levering af indsatsen

Kommunen lægger vægt på, at Leverandøren kan sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaven, herunder en god og effektiv betjening og service, målrettet ældre og handicappede m.fl.

Kommunen forventer, at medarbejderne udøver almindelig hjælpsomhed, har en professionel fremtræden, optræder venligt, er servicemindede og imødekommende over for visiterede borgere i overensstemmelse med de grundlæggende principper i Kommunens værdigrundlag, kvalitetsstandarder, kravspecifikationer mv.

Medarbejderne skal fremtræde velsoignerede og præsentable under udførelse af opgaverne, og medarbejderne skal tale og skrive et forståeligt dansk. Medarbejderne skal kunne legitimere sig i overensstemmelse med Kommunens almindelige regler herom, dvs. legitimationskort med billede.

7.3. Specifikke kompetencekrav

Leverandøren skal på Kommunens forlangende kunne dokumentere, at Leverandøren lever op til kravene, herunder oplyse om de tilknyttede medarbejders kompetencer. Under iagttagelse af et forudgående skriftligt varsel på 6 måneder, er Kommunen berettiget til gennem hele aftaleperioden at lempe eller skærpe kravet til, at Leverandøren skal leve op til principperne i KL's kompetenceprofil.

7.3.1 Personale der leverer personlig pleje

Plejepersonalet har i udgangspunktet og som minimum en SOSU-hjælperuddannelse eller kompetencer svarende hertil, såsom sygehjælper, plejer eller plejhjemsassistent. Leverandøren skal sikre, at disse medarbejdere har mulighed for hjælp og sparring fra andre fagkompetencer, eksempelvis social- og sundhedsassistent, ergo- og fysioterapeut eller sygeplejerske. Leverandørens medarbejdere, der leverer personlige plejeindsatser i Kommunen, forudsættes at være uddannede i rehabiliteringsforløb. Op til 10 pct. af de lettere plejeopgaverne må løses af ufaglært medarbejdere jf. afsnit 7.3.3.

Konkret skal plejepersonalet være i stand til, jf. introduktionskurset til området at:

- planlægge, udføre og dokumentere plejen i den konkrete situation
- observere og dokumentere ændringer i borgers helbredstilstand
- vejlede borgerne i at tage kontakt til Kommunen med henblik på vurdering af behov for yderligere indsatser
- arbejde aktivt med tidlig opsporing efter de af Kommunen anviste metoder
- formidle observationer til relevante fagpersoner, herunder
 - ændringer i borgers helbredstilstand

- ændringer i borgers funktionsevne
- ændringer i borgers behov for hjælp
- anvende både rehabiliterende, aktiverende og kompenserende tilgange i plejen
- anvende motiverende tiltag i plejen
- kunne indgå i et tæt samarbejde med rehabiliterende terapeuter
- informere og vejlede borger ift. at gøre brug af relevante tilbud fra frivillige organisationer, herunder medvirke til at skabe relationer mellem frivillige og borgere
- kunne udføre lettere sygeplejefaglige opgaver, der overdrages til Leverandøren af den kommunale hjemmesygepleje
- følge instrukser for, hvordan der handles, når det ikke er muligt at komme i kontakt med borger ved planlagt levering af en indsats

7.3.2 Sundhedspersonale

Sundhedspersonale, der udfører sygeplejeopgaver, der er overdraget af hjemmesygeplejen, skal have de fornødne kompetencer til at udføre de pågældende opgaver. Det er i udgangspunktet hjemmesygeplejen, der forestår undervisningen af de relevante medarbejdere, medmindre Leverandøren har en sygeplejerske ansat.

Hos borgere, der er bevilget et rehabiliterende forløb efter Servicelovens § 83a, indgår hjemmeplejeleverandøren i et tæt samarbejde med de rehabiliterende terapeuter, der er tovholder for de enkelte forløb. Det betyder, at plejepersonalet skal følge terapeutens anvisninger ift., hvordan en aktivitet skal udføres, eksempelvis en forflytning.

7.3.3 Personale, der udfører praktisk hjælp/ ufaglærte medarbejdere

Kommunen har et særligt fokus på dels at rekruttere medarbejdere til plejen og dels at fastholde de medarbejdere, der er i gang med eller planlægger en uddannelse på området. Anvendelse af ufaglært arbejdskraft ses som en del af en rekrutteringsstrategi. Leverandører, der anvender ufaglært arbejdskraft har et stort ansvar i forhold til at gøre ansættelsen til en god og tryk oplevelse for såvel den ansatte som de borgere, der modtager hjælp fra den ufaglærte medarbejder. Dette gøres bl.a. ved at sikre, at den ufaglærte medarbejder har de fornødne kompetencer til at udføre de opgaver, hun eller han skal løse.

Ufaglærte medarbejdere må udføre praktisk hjælp og lettere pleje, eksempelvis hjælp til at anrette dagens måltider og at komme omkring. Det er en forudsætning, at opgaveløsningen sker under supervision og vejledning af uddannet, autoriseret sundhedspersonale. Det er Leverandørens opgave at sikre, at ufaglærte medarbejdere er klædt på til at løse opgaverne for Kommunen jf. bestemmelserne i nærværende Aftale. Ufaglært personale skal:

- deltage i ovennævnte introduktion til Kommunen
- have adgang til sparring med andre fagkompetencer i lighed med det øvrige personale

7.4 Elever

7.4.1 Elever

Når Leverandørens omsætning af plejeopgaven udgør 10 % den samlede opgavemængde, kan Kommunen stille krav om, at Leverandøren skal bidrage til, at Kommunen kan løfte den til enhver tid gældende dimensionering af elever, som Kommunen er underlagt inden for velfærdsområdet.

Kommunen forpligter sig til at genberegne timeprisen for indsatserne, hvis kravet om at optage elever træder i kraft.

Leverandøren påtager sig et uddannelsesmæssigt ansvar for elever inden for det arbejdsområde, som aftalen omfatter. Leverandøren er således forpligtet til at stille praktikpladser til rådighed og til at indgå uddannelsesaftaler, der udarbejdes af Kommunen, med social- og sundhedselever svarende til det antal, som Kommunen angiver. Kommunen tilstræber en fordeling af elever, der svarer til de respektive leverandørers andel af den samlede hjemmepleje i Kommunen.

Kommunen vil i udgangspunktet være ansættelsesmyndighed for de pågældende elever. En evt. ændring af denne samarbejdsmodel vil ske i samarbejde med Leverandøren. Som praktiksted forpligter Leverandøren sig til at:

- være arbejdssted under praktikopholdet
- sikre et godt læringsmiljø
- afsætte de fornødne ressourcer til at varetage opgaven
- sikre kvalificeret personale, der kan varetage uddannelsesforløbene i henhold til gældende lovgivning, retningslinjer fra de konkrete uddannelsesinstitutioner og Kommunens kvalitetsstandard på området
- sikre adgang til relevant faglitteratur og til internettet
- sikre og bekoste elevernes forsikring ift. arbejdsuheld eller -ulykker samt at anmelde evt. ulykker og i den sammenhæng tage sig af den tilskadekomne.

7.4.2 Vejledere for SOSU-elever

Det forventes, at Leverandøren af personlig pleje har de fornødne kompetencer til både at planlægge og forestå praktikforløb. Udgifter til opbygning og vedligeholdelse af disse kompetencer afholdes af Leverandøren.

Det forventes, at det personale, der har ansvaret for uddannelsesforløbene, holder deres faglige og pædagogiske viden ajour ved at deltage i relevant undervisning, kurser, møder samt i relevante netværksmøder for praktikvejledere i Kommunen. Vejledere har som minimum en SOSU-hjælper-uddannelse og har gennemgået et relevant praktikvejlederkursus. Leverandøren skal have en uddannet ansvarlig praktikvejleder.

7.5 Arbejdsmiljøpolitik

Leverandøren skal have og efterleve en skriftligt formuleret arbejdsmiljøpolitik for de medarbejdere, der udfører de indsatser, som er omfattet af aftalen. Arbejdsmiljøpolitikken skal fremme arbejdsmiljøet for de pågældende medarbejdere, således at de kan opfylde aftalens forpligtelser. Politikken skal efterleves af Leverandøren og mindst gælde for aftaleperioden.

Medarbejdere, herunder elever og studerende, der er allokeret til aftalens udførelse, skal være instrueret i korrekte arbejdsstillinger og forflytningsteknik. Kommunen stiller de nødvendige og korrekte hjælpemidler til rådighed for medarbejderne, herunder til brug for afhjælpning af løft og lignende, når borgeren er immobil. Det er Leverandørens forpligtelse at opdatere medarbejderne i korrekt brug af anvendte hjælpemidler.

Medarbejdernes personlige værnemidler er Leverandørens egen forpligtelse, herunder handsker, forklæder, badesko m.v.

Leverandøren skal i hele aftaleperioden på Kommunens anmodning orientere Kommunen om arbejdsmiljøpolitikken, og hvordan den efterleves. Leverandøren er forpligtet til omgående at videresende eventuelle rapporter/påbud fra Arbejdstilsynet til Kommunen.

Hvis Leverandøren ikke på anmodning og inden for 10 dage kan fremlægge arbejdsmiljøpolitikken og/eller oplysninger om den konkrete efterlevelse, herunder i tilfælde af at der er modtaget et påbud fra Arbejdstilsynet, anses dette for en mangel, hvorved Kommunen kan gøre misligholdelse gældende.

7.6 Personalepolitik

Leverandøren skal have og efterleve en skriftlig formuleret værdipolitik (personalepolitik) for de medarbejdere, der udfører de af aftalen omfattede indsatser. Personalepolitikken skal have medarbejderen i centrum og fremme integration og fastholdelse af disse ansatte i virksomheden. Det er Kommunens opfattelse, at en sådan politik bl.a. vil være med til at sikre kontinuiteten i indsatsen over for borgerne og dermed højne kvaliteten af denne.

Politikken skal efterleves af Leverandøren og mindst gælde for aftaleperioden

Leverandøren skal i hele aftaleperioden på Kommunens anmodning orientere Kommunen om personalepolitikken og dens udmøntning, herunder dens konkrete efterlevelse. Manglende personalepolitik eller efterlevelse af denne anses som en mangel, hvorved Kommunen kan gøre misligholdelse gældende.

7.7 Sociale klausuler m.v.

Kommunen forudsætter, at Leverandøren og dennes eventuelle underleverandører overholder internationale konventioner tiltrådt af Danmark, herunder følgende grundlæggende ILO-konventioner:

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

7.7.1 Social dumping

For de ansatte, der medvirker til at opfylde aftalen, gælder, at Leverandøren og eventuelle underleverandører er forpligtede til at sikre dem løn, arbejdstid og arbejdsvilkår, der ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået af de inden for det pågældende faglige område mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område. Leverandøren og eventuelle underleverandører er forpligtede til at orientere de ansatte om gældende arbejdsvilkår.

Overholder Leverandøren eller en underleverandør ikke ovennævnte krav, og medfører dette et berettiget krav fra de ansatte, er Leverandøren forpligtet til straks at foretage afhjælpning, således at den ansatte fuldt ud kompenseres. Sker dette ikke, kan Kommunen tilbageholde vederlag til Leverandøren med henblik på at sikre de ansatte de nævnte ansættelsesvilkår.

Manglende overholdelse af ovennævnte krav betragtes som væsentlig misligholdelse, hvorved Kommunen er berettiget til at ophæve aftalen. Kommunen kan til enhver tid udbede sig relevant dokumentation for Leverandørens og eventuelle underleverandørers overholdelse af ovenstående krav herunder, at der er sket indberetning af A-indkomst, A-skat og evt. arbejdsudlejeskat for de medarbejdere, der medvirker til at opfylde aftalen. Dokumentation fremlægges f.eks. i form af udskrift fra indkomstsyste-met, kvittering for betalt arbejdsudlejeskat, lønregnskab, ansættelseskontrakter eller ansættelsesbeviser. Dette skal ske senest fem arbejdsdage efter Kommunen har fremsat krav.

Leverandøren har samme ansvar ift. løn, arbejdsvilkår og arbejdstid, uanset om indsatsen leveres af Leverandøren selv eller af underleverandører.

Leverandøren indestår over for Kommunen, at underleverandører lever op til alle krav i den henseende. Opfylder underleverandøren og dennes eventuelle underleverandører ikke ovennævnte krav, kan Kommunen sanktionere den manglende opfyldelse over for Leverandøren, som var det Leverandøren selv, der var i misligholdelse.

8. BRUG AF UNDERLEVERANDØRER

Som et led i et smidigt samarbejde, hvor tillid og fælles opgaveløsning er omdrejningspunktet, påtager Leverandøren sig ansvaret for anvendelse af eventuelle underleverandører. Leverandøren bærer risikoen og ansvaret for opgavernes udførelse, idet det dog er vigtigt at fastholde en kontinuitet i opgavevaretagelsen af hensyn til borgeren.

Leverandøren hæfter for sine underleverandørers indsatser efter aftalen på samme måde som for sine egne indsatser. Leverandøren er forpligtet til, på tilsvarende vis som for egne indsatser, over for Kommunen at dokumentere opfyldelse af aftalens krav.

Leverandøren er opmærksom på, at opfyldelsen af kravet ovenfor, vedr. hæftelse for underleverandørers indsatser efter aftalen, eventuelt kan forudsætte regulering i form af fx back-to-back bestemmelser i underleverandøraftalen. Leverandøren kan under ingen omstændigheder vægre sig for opfyldelsen af aftalens forpligtelser med henvisning til forhold, der kan tilregnes en underleverandør, jf. pkt. 13 vedrørende underleverandørens force majeure.

Leverandøren er forpligtet til at udskifte en underleverandør, hvis denne efter Kommunens opfattelse, og efter forudgående skriftlig advarsel fortsat ikke lever op til Kommunens forventninger jf. afsnit 11.

9. OVERDRAGELSE AF RETTIGHEDER

Kommunen kan som led i organisationsændringer overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter aftalen til en anden offentlig institution eller en institution, der ejes af det offentlige eller i det væsentlige drives for offentlige midler.

Leverandøren har mulighed for at anvende underleverandører, og overdragelse af en opgave til en underleverandør betragtes ikke som leverandørskifte. I tilfælde af ønske om brug af underleverandører, skal Leverandøren skriftligt underrette Kommunen om brugen af underleverandører, omfanget heraf og hvilke indsatser med videre, der ønskes overdraget.

Leverandøren kan ikke uden Kommunens forudgående skriftlige samtykke overdrage sine forpligtelser ifølge aftalen til tredjemand. Kommunen kan ikke nægte sådant samtykke uden saglig grund. En saglig grund kan være, at tredjemand ikke ville have kunnet opnå godkendelse, hvis denne havde ansøgt på lige fod med øvrige godkendte leverandører.

Leverandøren er personligt, solidarisk og direkte ansvarlig for eventuelt anvendte underleverandører i samme omfang, som hvis leverandøren selv havde udført opgaven.

De implicerede parter skal sikre, at relevant materiale vedrørende borgeren er ajourført ved leverandørskifte.

I særlige tilfælde vil der være behov for mundtlig overdragelse mellem leverandører

10. PRISER, PRISREGULERING OG FAKTURERING

10.1 Priser og prisregulering

Kommunen fremsender opdateret prisbilag med de gældende fritvalgspriser for det følgende kalenderår senest den 31.12.

Kommunen er forpligtet til at varsle øvrige ændringer i afregningsprisen, mindst 1 måned forud for ændringens ikrafttrædelse. Ved væsentlige ændringer i prisniveauet er det muligt for den private leverandør at opsige aftalen med et varsel svarende til det, der er anvendt for ændringen, uanset hvad der i øvrigt er aftalt i nærværende Aftale om opsigelse.

Indtræder der i aftaleperioden lovindgreb, der medfører væsentlige ændringer i de økonomiske forudsætninger, kan fritvalgsprisen blive reguleret med øjeblikkeligt varsel.

Leverandøren er forpligtet til at følge prisreguleringer, når de er trådt i kraft. Afregning sker i henhold til de til enhver tid fastsatte priser. De aktuelle priser og kvalitetskrav kan altid findes på www.soroe.dk

Prisfastsættelse og prisregulering sker med afsæt i de til enhver tid gældende regler for fastsættelse af afregningspriserne.

10.2 Fakturering

Fakturering skal ske i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler for fakturering til det offentlige, herunder krav til elektronisk fakturering. Fakturaen skal indeholde en specifikation af de afregnede indsatser jf. bilag 5. Samtidig med fremsendelse af den elektroniske faktura, skal der sendes et fakturagrundlag i Excel konvertibelt filformat med specifikation af de afregnede indsatser og det i henhold til elektronisk faktura opkrævede beløb. Der accepteres ikke indscannede faktura, ligesom der ikke accepteres nogen former for faktureringsgebyr.

Fakturering sker månedsvis bagud senest den 5. hverdag efter månedsskiftet. Der afregnes alene for faktisk leverede indsatser. Det gælder dog ikke, hvis det ikke har været muligt for Leverandøren at udføre de visiterede indsatser, og årsagen hertil ikke kunne eller burde have været forudset af Leverandøren. I disse og kun i disse tilfælde afregnes der også for den ikke udførte indsats. Er en borger hospitalsindlagt, kunne eller burde dette have været forudset, og der kan derfor ikke afregnes for dette.

Fakturaer er forfaldne til betaling 30 dage efter fakturadatoen.

Leverandøren bærer det fulde ansvar for korrekt fakturering. Leverandøren er ikke berettiget til at undlade at udføre aftaleindsatser på grund af uenighed om betalingen, og Kommunens manglende betaling af omtvistede beløb anses ikke for misligholdelse af aftalen.

11. MISLIGHOLDELSE

11.1 Parternes misligholdelse

Det er af stor betydning for Kommunen, at Leverandøren lever op til aftalens bestemmelser og leverer sine indsatser i overensstemmelse med det aftalte på den måde og i det omfang, som Kommunen med rette kan forvente.

Det er intentionen mellem parterne, at det løbende samarbejde og den løbende opfølgning, som beskrevet i afsnit 4, er det bærende element i at sikre aftalens opfyldelse. De beskrevne misligholdelsesbeføjelser skal sikre, at der gribes ind i tide, hvor det ikke ved drøftelser har vist sig muligt at sikre parternes indsatser.

11.2 Leverandørens misligholdelse

Såfremt Leverandøren ikke opfylder kravene i henhold til aftalen eller i øvrigt ikke leverer indsatserne i overensstemmelse med Kommunens berettigede forventning, er der tale om misligholdelse.

Eksempler på Leverandørens misligholdelse kan være manglende leverance af visiterede indsatser, herunder svigt i forbindelse med plejen, forsømmelse af at indhente straffeattester, manglende medvirken ved tilsyn, manglende udførelse af egenkontrol, forsinket eller manglende rapportering i henhold til aftalen eller forkert fakturering. Misligholdelse kan ligeledes være forsinkelse med leverancer.

På Kommunens opfordring er Leverandøren forpligtet til, i tilfælde af gentagne fejlliverancer og/eller manglende forståelse for Kommunens behov, at udskifte den person eller tilsvarende nøgleperson, der er ansvarlig for planlægning, opfølgning og/eller udførelse. Dette kan tillige omfatte en underleverandør. Kommunen skal dog først afgive én skriftlig advarsel, ligesom Leverandøren skal have haft en rimelig tid til at efterkomme de af Kommunen anførte kritikpunkter.

11.3 Ophævelse ved misligholdelse

Aftalen kan ophæves helt eller delvist af Kommunen, hvis der foreligger en væsentlig misligholdelse fra Leverandørens side. Ved delvis ophævelse af aftalen forstås, at Leverandørens indsatser i henhold til aftalen reduceres, f.eks. ved at Leverandøren forpligtes til at afstå fra at tage nye kunder eller lignende.

Aftalen kan ophæves helt eller delvist af Leverandøren, hvis Kommunen væsentligt misligholder sin forpligtelse til at medvirke til indsatsernes levering eller sin betalingsforpligtelse.

Misligholdelsesbeføjelser gøres i øvrigt gældende i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.

11.3.1 Bedømmelse og påberåbelse af misligholdelse

I bedømmelsen af misligholdelsens væsentlighed indgår indsatsernes beskaffenhed, misligholdelsens karakter, risiko for gentagelse, misligholdelsens betydning for Kommunen, ophævelsens betydning for Leverandøren samt omstændighederne i øvrigt.

Der er ikke tale om misligholdelse, hvis den manglende opfyldelse skyldes Kommunens forhold, eller forhold i øvrigt, som Kommunen bærer risikoen for i henhold til nærværende Aftale samt i tilfælde af force majeure, jf. afsnit 13.

Ophævelsen af aftalen med påberåbelse af misligholdelse må som udgangspunkt først ske, såfremt Leverandøren ikke har rettet op på forholdet indenfor en frist på 10 dage fra modtagelsen af skriftlig påtale af forholdet.

I forbindelse med ophævelsen af aftalen på grund af misligholdelse vil der blive rejst krav om erstatning, der svarer til de udgifter, der er forbundet med, at den kommunale leverandør skal varetage hjælpen – evt. gennem brug af vikarer.

Såfremt en af aftalens parter ønsker at påberåbe sig den anden parts misligholdelse, skal dette ske inden 14 dage efter, at misligholdelsen er kommet til kundskab. I modsat fald mistes retten til at påberåbe sig den pågældende misligholdelse

11.3.2 Eksempler på væsentlige misligholdelse

Følgende forhold er eksempler på væsentlig misligholdelse, som giver Kommunen ret til at hæve aftalen:

- Leverandørens konkurs, såfremt konkursboet ikke på baggrund af skriftlig henvendelse fra Kommunen uden ugrundet ophold tilkendegiver, at boet indtræder i aftalen, jf. konkurslovens regler herom
- Leverandørens rekonstruktionsbehandling, åbning af forhandlinger om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt, der bringer aftalens rette opfyldelse i fare
- Leverandørens ophør med den virksomhed, som aftalen vedrører, eller indtræden af andre omstændigheder, der bringer aftalens rette opfyldelse i alvorlig fare
- Grov illoyalitet overfor Kommunen, grove eller gentagne omsorgssvigt, manglende overholdelse af dokumentationskrav eller manglende overholdelse af den gensidige oplysningspligt
- Anden grov eller gentagen misligholdelse af Leverandørens forpligtelser overfor borgeren herunder manglende overholdelse af de i kvalitetsstandardens oplyste krav.

Såfremt Kommunen måtte ønske det, er Leverandøren fortsat forpligtet til at levere indsatserne (helt eller delvist), indtil Kommunen har kunnet tage højde for at sikre sin forsyningspligt over for borgerne på tilfredsstillende vis.

Leverandøren er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler for tab som følge af misligholdelse af aftalen.

12. ERSTATNING OG FORSIKRING

12.1 Erstatning

Parterne er erstatningsansvarlige i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler med de modifikationer og begrænsninger, som følger af aftalen. Hvis Leverandøren eller dennes medarbejdere under udførelse af forpligtelserne i aftalen ved handlinger eller undladelser forvolder patientskade, er alene Leverandøren ansvarlig for sådanne skader. Hvis skadelidte rejser krav mod Kommunen i anledning af patientskade, skal Leverandøren friholde Kommunen for ethvert krav og enhver udgift, herunder også sagsomkostninger, renter m.v., som et sådant krav måtte medføre.

Erstatningskrav eller krav på godtgørelse i henhold til aftalen skal fremsættes skriftligt over for den anden part så hurtigt som muligt, efter at den forurettede part er blevet opmærksom på forholdet.

12.2 Forsikring

I hele aftaleperioden er Leverandøren forpligtet til at være dækket af sædvanlige forsikringer, herunder ansvarsforsikring for motorkøretøjer, lovpligtig arbejdsskadeforsikring samt erhvervs- og produktansvarsforsikring.

Leverandøren skal til enhver tid i aftaleperioden på anmodning fra Kommunen dokumentere, at forsikringerne er i kraft og overgive Kommunen kopi af forsikringspolicer samt kvittering for præmiens betaling.

13. FORCE MAJEURE

Ingen af parterne kan gøre misligholdelse gældende over for den anden Part, for så vidt angår forhold, der ligger uden for Partens kontrol, og som Parten ikke ved aftalens indgåelse burde have taget i betragtning, og som gør det umuligt at honorere forpligtelserne i aftalen.

Sådanne forhold omfatter force majeure begivenheder, som fx naturkatastrofer, generelle strejker og lockouts (såvel overenskomstmæssige som ikke-overenskomstmæssige), uroligheder, krig (herunder terrorsituationer og undtagelsestilstand), epidemier, brand, jordskælv, oversvømmelser eller andre naturkatastrofer, samt forsyningsmangel. Strejker, som måtte være forbundet med Leverandørens forhold i øvrigt, er dog ikke at betragte som en force majeure begivenhed.

Forhold, som forhindrer en underleverandør, som Leverandøren efter aftaleindgåelsen overlader opgaver til, i at opfylde sin aftale med leverandøren, kan Leverandøren kun påberåbe sig som force majeure over for Kommunen i det omfang, samme forhold ville have forhindret Leverandøren i at levere indsatserne, dersom denne havde valgt en anden underleverandør eller havde valgt ikke at betjene sig af underleverandører.

Betalinger knyttet til leveringer, der forsinkes eller ikke leveres på grund af force majeure, udskydes eller bortfalder tilsvarende.

En Part skal straks efter at have fået kendskab til en force majeure begivenhed give den anden Part skriftlig meddelelse herom. Meddelelsen skal indeholde nærmere oplysninger om de omstændigheder, der har givet anledning til force majeure begivenheden samt et skøn over, hvor længe situationen forventes at vare.

Force majeure kan højst gøres gældende, så længe som force majeure begivenheden varer.

Såfremt en Parts manglende opfyldelse pga. en force majeure begivenhed varer længere end tres (60) dage efter, at Parten har givet den anden Part meddelelse herom, er den anden Part berettiget til at bringe aftalen til ophør med øjeblikkelig virkning

14. GENSIDIG OPLYSNINGSPLIGT

Leverandøren er forpligtet til af egen drift at give Kommunen oplysninger om samtlige væsentlige forhold, der kan hindre, forstyrre eller true leverandørens opfyldelse af den indgåede aftale herunder ændringer i medarbejdersammensætning eller ledelsesmæssig bemanning jf. bilag 8. Tilsvarende er Kommunen forpligtet til tidligst muligt at orientere Leverandøren om ændringer af betydning for dennes arbejdstilrettelæggelse.

Leverandøren har pligt til straks at tage personlig kontakt pr. telefon - medmindre andet kommunikationsmiddel aftales - og underrette Kommunen om alle driftsuregelmæssigheder, som har væsentlig betydning for opgavernes planmæssige udførelse. Se også bilag 8, kontaktformer.

Endvidere skal Kommunen omgående underrettes om alle større ulykker eller utilsigtede hændelser påtænkte og afgivne påbud fra andre myndigheder samt oplysninger om øvrige forhold, der kan give anledning til forespørgsler fra pårørende, presse osv.

Leverandøren skal løbende og uden yderligere vederlag give Kommunen oplysninger om alle relevante forhold om overholdelse af gældende miljø-, arbejdsmiljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter, som leverandøren bliver bekendt med. Kommunen kan stille krav til detaljeringsgrad og dokumentation af oplysninger.

Leverandøren har pligt til at orientere Kommunen om forhold, der kan have eller vil få væsentlig betydning for planlægningen af de i aftalen omhandlede opgaver.

Såfremt Leverandøren bliver opmærksom på, at en borger ikke får varetaget sine interesser, skal Leverandøren straks meddele dette til Kommunen, så Kommunen har mulighed for at varetage sin lovbestemte omsorgspligt. Leverandøren skal i den forbindelse være særligt opmærksom på, om borgeren er ude af stand til selv at varetage sine interesser og efterspørge den nødvendige hjælp eksempelvis som følge af en væsentligt nedsat psykisk funktionsevne. I så fald har Leverandøren en særlig forpligtelse til at gøre Kommunen opmærksom på eventuelle udækkede støttebehov.

Hvis leverandøren får kendskab til, at borgere ikke modtager den pleje eller den omsorg, der er bevilliget, skal dette straks meddeles til Kommunen. Hvis der sker ændringer i borgerens funktionsniveau, som har betydning for de i aftalen omhandlede indsatser, skal dette endvidere meddeles til Kommunen.

På Kommunens forlangende skal Leverandøren på ethvert tidspunkt i aftaleperioden, herunder også i forbindelse med ophør uanset årsag, udlevere materiale og data i elektronisk og let tilgængelig form i et standardformat til brug for opdateringer af Kommunens datagrundlag, udbud m.v.

15. SÆRLIGT I FORHOLD TIL KLAGER

Leverandøren skal følge op på klagesager og på baggrund af klagerne korrigere praksis, så gentagelser undgås.

Modtager Leverandøren klager vedrørende visitationsafgørelsen, videregives klagen straks til Kommunen.

Klager fra borgere til Leverandøren og/eller en underleverandør vedrørende forhold ved dennes medarbejders udførelse af den aftalte opgave, besvares som udgangspunkt af den godkendte Leverandør og dokumenteres i journalen. Kommunen orienteres uden ugrundet ophold om klagen, og hvordan den er håndteret.

Klager over følgende skal dog altid straks indberettes til Kommunen og besvares i samarbejde med denne:

- Klager over vold, overgreb, beskyldninger om tyveri samt politianmeldelser
- Klager over magtanvendelser
- Klager over alvorlige plejesvigt
- Klager over brud på Leverandørernes aftale med Kommunen, for eksempel manglende overholdelse af leveringstid eller telefontid, manglende overholdelse af Kommunens kvalitetsstandarder osv.

Leverandøren skal uden beregning medvirke til behandlingen af alle klager, herunder klager modtaget af Kommunens borgerrådgiver. Det sker bl.a. ved videregivelse af relevante oplysninger. I forbindelse med klager vil der skulle påregnes tidsforbrug til dialog med pårørende osv., som der er taget højde for i den beregnede afregningspris.

16. SÆRLIGT I FORHOLD TIL UTH OG MAGTANVENDELSER

Leverandøren er forpligtet til at opfylde de lovgivningsmæssige krav om rapportering af utilsigtede hændelser (UTH), medvirke til sagsbehandlingen af utilsigtede hændelser, som vedrører Leverandøren og deltagere i tværgående netværk herom.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at alle leverandørens medarbejdere har kendskab til reglerne i serviceloven omkring magtanvendelser og at der arbejdes systematisk på at undgå disse. Såfremt der sker magtanvendelse, er Leverandøren forpligtet til at følge Kommunens procedure omkring indberetning af disse, som beskrevet i bilag 8.

17. DOKUMENTATIONSPLIGT OG IT-PLATFORD

17.1 Dokumentationspligt

Leverandøren skal anvende Kommunens til enhver tid værende omsorgssystem (IT-system), således at alle oplysninger om borgerne kan udveksles elektronisk. Leverandøren skal kunne modtage elektroniske oplysninger via systemet og ligeledes elektronisk rapportere oplysninger til samarbejdspartnere og myndighed vedrørende borgerne.

Leverandøren er forpligtet til at oprette og føre en elektronisk journal med udgangspunkt i Fælles Sprog III-metoden. Herunder oprette og vedligeholde køreliste, døgnrytmeplan/handlingsanvisninger og observationer ved sundhedslovsindsatser over hver borger i omsorgssystemet. I journalen skal der forefindes relevante og tilstrækkelige oplysninger om borgerens helbredssituation, fysisk, psykisk og socialt samt alle aftaler mellem Leverandøren og borgeren om, hvilke opgaver der skal løses for borgeren. Ændringer i forhold til det visiterede og det planlagte skal ligeledes fremgå af journalen.

Systemet skal indeholde data, der kan dokumentere sammenhæng mellem visiteret, planlagt og leveret tid, samt oversigt over de leverede indsatser.

Leverandørens medarbejdere skal levere tidstro data, således at det er muligt til enhver tid at se ændringer og status på indsatserne og følge med i borgerens tilstand. Det er den person, der yder hjælp hos en borger, der også dokumenterer sine handlinger og observationer.

Leverandøren af sundhedslovsindsatser skal dokumentere efter og overholde den til enhver tid gældende lovgivning og leve op til journaliseringspligten for autoriserede sundhedspersoner,

17.2 Superbruger og adgang til systemet

Leverandøren skal udpege en medarbejder til at fungere som superbruger af omsorgssystemet for Leverandørens øvrige personale. Superbrugeren skal fungere som kontaktperson til Kommunens systemadministrator. Kommunen forestår vederlagsfrit opstartsundervisningen af en ansat superbruger i forbindelse med Leverandørens introduktion til Kommunens omsorgssystem, hvortil der skal afsættes den nødvendige tid.

Kommunen stiller vederlagsfrit omsorgssystemet til rådighed for Leverandøren. Leverandøren afholder selv de nødvendige omkostninger til hardware og onlineadgang samt drift heraf. For at kunne få adgang til Kommunens IT-system skal brugerne være oprettet i Kommunens AD. Leverandøren betaler udgiften pr licens, som koster 200 kr. (2021-priser) i oprettelse.

Adgangen til IT-systemet må alene anvendes i forbindelse med behandling af borgere hos Kommunen. Leverandøren må således ikke anvende adgangen i forbindelse med udøvelse af sin øvrige virksomhed.

Hvis brugerne tilgår IT-systemet udenfor Kommunens netværk, skal brugerne logge ind med deres private NemID, som er koblet til Kommunens AD.

Leverandøren skal underskrive Sorø Kommunes databehandleraftale som forudsætning for, at der kan udveksles data, jf. bilag 7, databehandleraftale.

17.3 IT-plattform

Leverandørens medarbejdere forventes at kunne tilgå IT-fagsystemet under besøg hos den enkelte borger med henblik på at kunne yde den forventede indsats. Det er derfor et krav, at Leverandøren kan stille det nødvendige antal PC'er, smartphones eller tablets med mulighed for 4G til rådighed for de medarbejdere, der udfører opgaver hos borgerne.

I det omfang Kommunen anvender et tredjepartssystem, skal Leverandøren have adgang hertil og anvende det. Kommunen skal sikre denne adgang.

De tekniske forudsætninger for adgang til IT-systemet og sikkerhedsmæssige krav er beskrevet i bilag 6.

Andre systemer

I det omfang Leverandøren har andre systemer, f.eks. økonomi- og lønsystemer, skal Leverandøren sikre, at kravene til disse systemer ikke er i konflikt med ovennævnte krav. Dette gælder også evt. snitflader mellem systemerne.

18. TILSYN OG KVALITETSKONTROL

18.1 Tilsyn

Kommunen fører tilsyn i henhold til serviceloven og retssikkerhedsloven.

Som en del af Kommunens kvalitetsopfølgning er Leverandøren forpligtet til at bistå ved gennemførelsen af tilsyn, som Kommunen eller andre offentlige myndigheder udfører. Tilsyn gennemføres bl.a. som tilsyn ved visitator, løbende tilsyn og opfølgning på utilsigtede hændelser.

Tilsynet vil endvidere omfatte kontrol af, at de lettere sygeplejefaglige indsatser leveres i henhold til Kommunens gældende standarder og kliniske retningslinjer for sygepleje.

Leverandøren er i forbindelse med alle typer af tilsyn forpligtet til at udlevere de relevante oplysninger samt stå til rådighed i øvrigt i relevant og rimeligt omfang.

18.2 Kommunens kvalitetskontrol og egenkontrol

Kommunen foretager kvalitetsopfølgning i relation til den enkelte borger. Der foretages som minimum revidering i borgerens eget hjem én gang årligt, samt administrativt løbende ved ændring af borgernes behov. Leverandøren er forpligtet til, uden vederlag, at bistå i forbindelse med kvalitetsopfølgning.

Leverandøren skal være indforstået med, at der udføres stikprøvevis kvalitetskontrol i henhold til Kommunens tilsynspolitik. Hertil kommer den almindelige kvalitetskontrol, der blandt andet gennemføres ved registrering af antal klagesager, brugeranalyser, kontrolbesøg hos eller opringninger til modtagerne af hjælp mv.

Leverandøren skal være indforstået med at levere nødvendige oplysninger til brug for særskilte analyser inden for hjemmehjælpsområdet samt evt. deltage i udarbejdelsen af brugertilfredshedsundersøgelser.

På Kommunens foranledning er Leverandøren forpligtet til at dokumentere, at det tilknyttede antal medarbejdere modsvarer, hvad man med rimelighed kan forvente til at løfte en indsats af denne karakter, samt hvad der er udtryk for almindelig praksis i branchen

Leverandøren er forpligtet til at gennemføre egenkontrol i forhold til rettidig og korrekt dokumentation samt kvalitetskontrol omkring den leverede indsats. Det skal fremgå af Leverandørens ansøgning jf. bilag 1, hvordan og i hvilket omfang der føres egenkontrol.

19. FORTROLIGHED, TAVSHEDSPLIGT, DATABESKYTTELSE M.V.

Leverandøren skal overholde databeskyttelsesreglerne, retssikkerhedsloven, offentlighedsloven, forvaltningsloven og sundhedsloven i forhold til behandling og udveksling af oplysninger om borgere m.v.

Leverandøren og dennes medarbejdere er herunder omfattet af forvaltningslovens regler om tavshedspligt. Leverandøren og dennes medarbejdere er forpligtede til at iagttage fuld fortrolighed med hensyn til alle oplysninger om Kommunen og borgere, som Leverandøren får kendskab til i forbindelse med udførelse af opgaverne.

Bestemmelserne i afsnit 19 er gældende også efter aftalens ophør, uanset årsagen til ophøret.

Ovenstående skal afspejles i medarbejdernes ansættelseskontrakter.

Leverandøren skal ved indgåelse af aftalen tillige indgå en databehandleraftale med Kommunen, jf. bilag 7 og skal overholde alle forpligtelser heri, herunder også i forhold til eventuelle underleverandører.

20. HENVENDELSER TIL OG FRA TREDJEMAND

20.1 Henvendelser fra pressen m.v.

I hele aftaleperioden er Leverandøren forpligtet til at kunne håndtere henvendelser til og fra fx presse, fagforeninger og det offentlige rum i øvrigt på en hensigtsmæssig, professionel og imødekommende måde. Parterne skal gensidigt informere hinanden før en pressehenvendelse besvares samt aktivt samarbejde om at håndtere sådanne henvendelser, hvor begge eller en af parterne er blevet kontaktet eller selv har taget initiativ til en kontakt angående leverancer under aftalen eller vedrørende medarbejderforhold.

Ved pressehenvendelser, der vedrører forhold omfattet af aftalens afsnit 14, 15 og 16 (uregelmæssigheder, ulykker, klager, utilsigtede hændelser mv.), skal parternes gensidige orientering og samarbejde ske straks.

20.2. Aktindsigt og indsigtsret

Anmodninger om aktindsigt og indsigtsret behandles jf. bilag 8

21. ØKONOMISK BEGUNSTIGELSE OG STRAFBARE FORHOLD

Leverandøren skal sikre, at der til enhver tid er gældende sikkerhedsprocedurer for Leverandørens medarbejdere, herunder eventuelle underleverandørers medarbejdere, med det formål at forhindre tyveri, underslæb, skatteunddragelse, IT-kriminalitet, vold og lignende samt anden kriminalitet.

Leverandøren, dennes medarbejdere, eventuelle underleverandører og disse medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende til disse må ikke modtage testamentarisk arv, gaver eller andre økonomiske fordele fra borgerne. Der må heller ikke mellem nævnte lånes penge eller sælges varer.

22. SIKKERHEDSSTILLELSE M.V.

22.1 Sikkerhedsstillelse (anfordringsgaranti)

Til sikkerhed for Leverandørens opfyldelse af aftalen skal Leverandøren stille en anfordringsgaranti på kr. 25.000.

Såfremt den private leverandør opnår en månedlig omsætning på aftalen på mellem kr. 50.000 og kr. 500.000, igennem 3 på hinanden følgende måneder, skal den private leverandør forhøje anfordringsgarantien med yderligere kr. 25.000. Ved en omsætning på mere end kr. 500.000 pr. måned igennem 3 på hinanden følgende måneder, skal den private leverandør stille en anfordringsgaranti på 5 % af den stipulerede årlige omsætning, dog max kr. 250.000.

Sikkerheden skal stilles senest ved aftalens indgåelse i form af pengeinstitutgaranti eller på anden tilsvarende betryggende måde. Garantien reguleres første gang efter 3 måneder og derefter mindst én gang årligt og desuden ved en eventuel ny aftaleindgåelse. Såfremt den private leverandør ikke ønsker at opfylde kravet om anfordringsgaranti, har den private leverandør mulighed for at ophæve aftalen med gældende varsel.

Sikkerheden skal opretholdes indtil tre måneder efter aftaleperiodens udløb, medmindre Kommunen forinden over for den private leverandør og garanten har fremsat krav om udbetaling under garantien. I så fald bortfalder garantien først, når Kommunen meddeler garanten, at garantien kan bortfalde eller garanten har udbetalt hele garantisummen

Såfremt der er stillet krav til forhøjet anfordringsgaranti på baggrund af den private leverandør omsætning og den private leverandørs omsætning efterfølgende i 6 på hinanden følgende måneder falder under de beskrevne grænser, kan anfordringsgarantien nedskrives. Kommunen skal imødekomme dette senest 1 måned efter, at den private leverandør har påberåbt sig dette.

22.2 Årsregnskaber

Den private leverandør skal inden aftaleindgåelse og herefter mindst en gang årligt i aftaleperioden sende skattemæssige årsregnskaber til Kommunen. Udgiften hertil er Kommunen uvedkommende.

Den private leverandør, der i medfør af årsregnskabsloven er omfattet af krav om at udarbejde regnskab og krav om at lade regnskabet revidere, skal inden aftaleindgåelse og en gang årligt i aftaleperioden sende revideret regnskab til Kommunen eller henvise Kommunen til, hvor regnskabet kan findes på www.cvr.dk. Ved revideret regnskab forstås det seneste reviderede regnskab, der er godkendt af virksomhedens generalforsamling.

Hvis den private leverandør endnu ikke har aflagt regnskab efter årsregnskabsloven, kan Kommunen fastsætte krav om anden passende dokumentation for virksomhedens økonomiske situation.

22.3 Gæld

Den private leverandør skal dokumentere, at der ikke ved aftaleindgåelse er forfalden gæld på 50.000 kr. eller derover til offentlige myndigheder vedrørende skatter, afgifter eller bidrag til sociale sikringsordning

ger i henhold til dansk lovgivning eller lovgivningen i det land, hvor ansøgeren eller tilbudsgiveren er etableret. Såfremt dette krav ikke er opfyldt, er den private leverandør som udgangspunkt udelukket fra at levere på aftalen.

23. AFTALEPERIODE OG OPSIGELSE

Denne Aftale træder i kraft på datoen for aftalens underskrivelse af begge parter, dog tidligst med leveringsopstart i førstkommande måned efter aftalens underskrivelse. Aftalen løber, indtil den enten ophæves eller opsiges af en af parterne.

Aftalen kan af begge parter til enhver tid opsiges med et varsel på mindst 3 måneder til udgangen af en måned. Aftalen kan dog tidligst opsiges af Leverandøren med et varsel på 3 måneder fra leveringsopstart. Såfremt Leverandørens opgaveandel overstiger 10 % af 1) Kommunens samlede årlige udgifter til denne type hjælp eller 2) det samlede antal borgere, som modtager denne form for hjælp fra enten en kommunal eller privat leverandør, gælder dog et gensidigt udvidet opsigelsesvarsel på 6 måneder til udgangen af en måned.

24. LOVVALG OG VÆRNETING

Aftalen er underlagt og skal fortolkes i overensstemmelse med dansk ret.

Enhver uoverensstemmelse mellem parterne om forhold omfattet af nærværende Aftale samt dertil hørende bilag, herunder tvister vedrørende aftalens eksistens eller gyldighed skal søges afgjort ved anvendelse af følgende konfliktløsningsmodel:

Uenigheden skal i første omgang søges afklaret og løst via de almindelige samarbejdsorganer som beskrevet under samarbejdsorganisationen i afsnit 4. Ved akut opståede uoverensstemmelser, som ikke er mulige at løse i de almindelige samarbejdsfora, forpligter parterne sig til at deltage i et ekstraordinært samarbejdsråd, hvor begge parter deltager på minimum områdechefniveau. Kommunen indkalder til dette råd, der skal være afholdt indenfor 7 dage fra begge parter er blevet bekendt med det forhold, der begrundes uoverensstemmelsen.

Hvis det ikke er muligt at løse uenigheden på dette første samarbejdsråd, forpligter parterne sig til indenfor yderligere 7 dage at afholde et opfølgende dialogråd, hvor uoverensstemmelsen forsøges løst.

Hvis en eller begge parter herefter ikke vurderer, at der er udsigt til en snarlig løsning på konflikten, kan enhver af parterne bede om sagen overgår til mediation efter Voldgiftsinstituttets bestemmelser. Udgiften hertil fordeles ligeligt mellem parterne.

Hvis parterne er enige om det eller såfremt den udpegede mediator ikke længere vurderer, at det vil være muligt at nå til en løsning i dette råd, overgår sagen til behandling efter instituttets almindelige regler for behandling af voldgiftssager.

Parterne forpligter sig til igennem hele forløbet at behandle eventuelle uoverensstemmelser med den fornødne diskretion og fortrolighed. Alle uoverensstemmelser skal således som klart udgangspunkt holdes fortroligt mellem parterne og udtalelser til pressen kan kun ske efter gensidig aftale. Undtaget fra fortrolighed er dog de oplysninger, som Kommunen i henhold til den herom gældende lovgivning er forpligtet til at meddele offentligheden.

25. UNDERSKRIFTER

Denne aftale underskrives i to (2) identiske eksemplarer, hvoraf hver part modtager ét.

For Kommunen:

Dato: / 2021

[indsæt navn + titel for Center for Social og Sundhed]

For Leverandøren:

Dato: / 2021

[indsæt navn + titel]

CVR-nr. 3