

September 2010

KONTRAKT

Frit leverandørvalg
personlig og praktisk hjælp
(madservice)

Hedensted Kommune

Original til
Det Danske Madhus A/S



**HEDENSTED
KOMMUNE**

Niels Espes Vej 8
8722 Hedensted
T 7975 5000
www.hedensted.dk

INDHOLDSFORTEGNELSE

INDHOLDSFORTEGNELSE	2
KONTRAKTENS PARTER	4
1. KONTRAKTENS FORMÅL	4
2. KONTRAKTENS INDHOLD.....	5
2.1 YDELSER OMFATTET AF KONTRAKTEN	5
2.2 LEVERING AF YDELSER.....	5
3. SAMARBEJDE OG FORPLIGTIGELSER	5
3.1 OVERDRAGELSE FRA MYNDIGHED TIL LEVERANDØR	6
3.2 SAMARBEJDE MELLEM MYNDIGHED OG LEVERANDØR.....	6
3.3 OPLYSNINGSPLIGT OG INFORMATIONSDVEKSLING	8
3.4 LEVERANDØRSKIFTE	8
3.5 AKTINDSIGT OG INDSIGTSRET	9
3.6 BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER.....	9
3.7 FORSIKRING OG ERSTATNING.....	10
4. KRAV OG GARANTIER	10
4.1 FORMULERING AF KRAV TIL LEVERANDØRER	10
4.2 MYNDIGHEDENS LEVERANDØRKRAV.....	10
4.3 PERSONALE- OG KOMPETENCEMÆSSIGE KRAV	10
4.4 SERVICEMÆSSIGE OG ADMINISTRATIVE KRAV	11
4.5 ØKONOMISKE OG JURIDISKE KRAV	13
4.6 GARANTIER	13
5. KVALITETSSIKRINGS- OG KONTROLFORANSTALTNINGER.....	14
5.1 EGENKONTROL	14
5.2 OPFØLGNINGSPLIGT	14
5.3 OPFØLGNINGSRET	15
5.4 RAPPORTERING AF AFVIGELSER.....	15
5.5 OPFØLGNINGSSYSTEMER.....	16
5.6 TILSYNS- OG KONTROLBESØG OG BRUGERUNDERSØGELSER.....	16
6. PRISER OG AFREGNING	17
6.1 PRISEN/PRISKRAV	17
6.2 FAKTURERING OG BETALING	17
6.3 BAGATELGRÆNSE FOR ÆNDRING AF FAKTURERING.....	18
7. MISLIGEHOOLD AF KONTRAKTEN	18
8. SANKTIONER.....	19
8.1 SÆRLIG DOKUMENTATIONSPLIGT	19
8.2 FRADRAG I REGNINGEN	20
8.3 BOD.....	20
8.4 OPHÆVELSE AF SAMARBEJDE	21

8.5 OPHÆVELSE AF KONTRAKTEN	21
9. ANDRE FORHOLD	22
9.1 TVISTIGHEDER.....	22
9.2 RETSVIRKNINGER AF KONTRAKTENS OPHØR	23
10. IKRAFTTRÆDELSE OG VARIGHED	23
11. UNDERSKRIFTER	24
BILAGSFORTEGNELSE TIL KONTRAKTEN.....	25

KONTRAKTENS PARTER

Denne kontrakts parter er:

Hedensted Kommune
Niels Espesvej 8
8722 Hedensted

Telefon: 79 75 50 00

Telefax: 79 83 31 72 (Juelsminde Rådhus)

E-mail: mail@hedenstedkom.dk eller seniorservice@hedensted.dk

i det følgende benævnt myndigheden

og

Det Danske Madhus A/S
Vestergade 12, 1. sal
7700 Thisted

Telefon: 96 19 90 09

Telefax: 96 18 25 19

E-mail: detdanskemadhus@detdanskemadhus.dk

i det følgende benævnt leverandøren.

1. KONTRAKTENS FORMÅL

Hedensted Kommune har etableret frit valg af leverandør af praktisk hjælp og personlig hjælp herunder madservice til borgere i eget hjem, der er visiteret til hjælp efter Servicelovens § 83.

Kontrakten med tilhørende bilag har til formål:

- At sikre en forpligtende aftale mellem myndigheden og leverandøren om levering af de ydelser, kontrakten omfatter.
- At beskrive og regulere parternes indbyrdes rettigheder og pligter.

- At sikre, at den af borgeren valgte leverandør opfylder det af myndigheden fastlagte service- og kvalitetsniveau for ydelserne.

2. KONTRAKTENS INDHOLD

2.1 Ydelser omfattet af kontrakten

Frit leverandørvalg omfatter alle ydelser, der leveres efter Servicelovens § 83:

- Praktisk hjælp, herunder madservice
- Personlig hjælp

Denne kontrakt omfatter levering af de afkrydsede ydelser:

	A. Praktisk hjælp (rengøring, tøjvask, indkøb), kl. 08-16 hverdage.
	B. Personlig hjælp på alle tider af døgnet.
X	C. Madservice (hovedret og bilet eller hovedret) inklusiv udbringning.
	D. Madservice eksklusiv udbringning.

En leverandør kan byde ind på praktisk hjælp, personlig hjælp eller begge kategorier i Hedensted Kommune. Leverandøren skal kunne levere alle ydelser og delydelser inden for den respektive ydelseskategori, jf. kvalitetsstandarder, bilag 1 til kontrakten.

2.2 Levering af ydelser

Leverancen til den enkelte borger finder sted på dennes opholdsadresse inden for kommunens grænser på grundlag af myndighedens skriftlige afgørelse.

Madservice uden udbringning leveres, hvor maden produceres.

Leverandøren er forpligtet til at levere ydelsen til alle de borgere, der vælger leverandøren.

3. SAMARBEJDE OG FORPLIGTIGELSER

I dette afsnit beskrives de almindelige samarbejdsprocedurer samt overdragelse af materiale og information mv. Endvidere beskrives parternes gensidige forpligtelser henholdsvis den enkelte parts særlige forpligtelser.

3.1 Overdragelse fra myndighed til leverandør

I forbindelse med visitation af en borger orienteres borgeren om muligheden for at vælge blandt de godkendte leverandører. Der udleveres informationsmateriale om de mulige leverandører.

Det er leverandørens ansvar at fremstille og ajourføre sit informationsmateriale samt sikre, at myndigheden til enhver tid kan få det antal eksemplarer, der er nødvendigt. Informationsmaterialet udarbejdes i samarbejde med myndigheden efter nærmere aftale.

Ud fra informationen om de mulige leverandører foretager borgeren ved visitationen valg af leverandør.

Myndigheden kontakter leverandøren senest første hverdag efter, at borgeren har foretaget sit valg.

Myndigheden sender information om afgørelsen til leverandøren. Afgørelsen er baseret på myndighedens kvalitetsstandarder, der er leverandøren bekendt. Informationen indeholder eventuelle særlige forhold, herunder eksempelvis krav om, at der ved levering af en ydelse skal være to hjælpere til stede samt en vejledende tid.

Leverandøren kvitterer skriftligt for modtagelsen samme hverdag, som informationen modtages, og dermed bekræfter leverandøren opgaven.

Leverandøren kontakter borgeren for at aftale tidspunkt for besøg i hjemmet og iværksætter hjælpen i overensstemmelse med afgørelse og kvalitetsstandarder.

Hjælpemidler, der anvendes i henhold til opfyldelse af arbejdsmiljølovgivningen, stilles til rådighed af den pågældende leverandør ved personlig pleje. Leverandøren udarbejder arbejdsbeskrivelser. Hedensted Kommune foretager den foreløbige arbejdspladsvurdering (APV), jf. kvalitetsstandarder.

3.2 Samarbejde mellem myndighed og leverandør

Inden leverancen kan igangsættes, skal myndigheden overdrage de nødvendige oplysninger om borgeren til leverandøren. Overdragelse fra en leverandør til en anden sker også ved myndighedens mellemkomst.

Leverandøren skal deltage i det nødvendige arbejde med dokumentation, notatpligt og ajourføring af "Samarbejdsbogen", der forefindes hos alle borgere.

Leverandøren skal efterleve de af myndigheden fastlagte procedurekrav.

Leverandøren skal være til rådighed i det tidsrum, hvor der ifølge kontrakten med myndigheden betjenes borgere. Kontaktpersonens navn og telefonnummer skal

forefindes i "Samarbejdsbogen".

Leverandøren forpligter sig til at deltage i de møder med myndigheden, der af den ene eller anden part anses som nødvendige for at sikre en forsvarlig opgaveløsning, et tilfredsstillende samarbejde og en positiv udvikling på området.

Leverandøren er forpligtiget til at indgå i dialog og samarbejde med myndigheden om praktik- og uddannelsespladser med henblik på at deltage i uddannelsesforpligtigelsen, når myndigheden vurderer, at leverandøren har ansvaret for relevante opgaver i det nødvendige omfang. Det forudsættes, at leverandøren har den nødvendige praktikpladsgodkendelse for social- og sundhedsuddannelserne.

Leverandøren skal være villig til at indgå i dialog og samarbejde med myndigheden om det rummelige arbejdsmarked og leve op til intentionerne på dette område.

Leverandøren skal som minimum være i besiddelse af telefon, telefax og computer til elektronisk udveksling af information med myndigheden. Det er leverandørens ansvar, at computeren indeholder programmer, der er kompatible med myndighedens IT-system. Computeren må kun anvendes til dette formål og skal være forsvarlig beskyttet mod virus og hackere. Det er leverandørens ansvar at gældende registerlovgivning overholdes.

Alt materialet, herunder oplysninger, data m.v., der er omfattet af nærværende kontrakt, tilhører myndigheden og skal mærkes og opbevares særskilt i forhold til leverandørens øvrige virksomhed.

Data, der tilhører myndigheden, skal overdrages denne ved ophør.

Leverandøren er desuden forpligtet til løbende at holde myndigheden orienteret om væsentlige forhold af betydning for levering af ydelserne til borgerne.

- At observere ændring i borgernes behov og melde tilbage til myndigheden
- At melde tilbage om gentagne ændringer i leverancen i forhold til de visiterede ydelser til myndigheden (fleksibel hjemmehjælp).

Indberetning af afvigelser og varige ændringer i borgerens forhold, der berettiger eller begrunder en revisitering, skal være præcis og i overensstemmelse med de faktiske forhold.

Ændringer i ydelserne, herunder tidsmæssige ændringer, kan opstå som følge af ændrede lovgivningsmæssige krav, ændret afgørelse som følge af revisitation eller ændring i Hedensted Kommunes aktuelle serviceniveau. Leverandøren er forpligtet til at gennemføre disse ændringer.

Ændringer i leverancen af ydelser som følge af lovgivning, politiske beslutninger eller revisitation kan ske med dags varsel. Myndigheden vil underrette leverandøren hurtigst muligt.

3.3 Oplysningspligt og informationsudveksling

Leverandøren er forpligtet til at overholde reglerne om tavshedspligt og oplysningspligt for personer ansat i offentlig tjeneste, jf. forvaltningsloven. Det indebærer også, at viden om borgerens personlige forhold og adresser ikke må videregives til uvedkommende. Leverandøren har indberetningspligt af borgerrelevante data/informationer, der er krævet af myndigheden til eksempelvis kontrolundersøgelser eller indberetninger til Danmarks Statistik.

Leverandøren er forpligtet til at overholde Servicelovens paragraffer om magtanvendelse. Magtanvendelse skal rapporteres efter reglerne i Servicelovens kap. 24 jf. bilag 3.

Der stilles ved løsning af opgaverne i denne kontrakt krav om, at der mellem parterne udveksles information og data på en sådan måde, at de er anvendelige for myndigheden.

Leverandøren er forpligtet til at give myndigheden tilbagemelding om tilstandsændringer, der kan give anledning til ændringer i tilbuddet. Herudover skal der være opmærksomhed på, om borgeren får behov for at søge om hjælpemidler, træning, daghjemstilbud, aktivitetscentertilbud og/eller madservice.

I forbindelse med situationer, der kræver øjeblikkelig handling af enten myndighed eller leverandør, skal rapporteringen ske omgående. I begge situationer er det leverandørens, henholdsvis myndighedens ansvar, at den anden part modtager den nødvendige information.

Leverandøren har en generel pligt til at observere borgerens behov og til enhver tid være med til at sikre, at borgeren modtager den berettigede hjælp, og at myndigheden kan leve op til sin omsorgsforpligtigelse.

3.4 Leverandørskifte

Leverandøren kan ikke uden myndighedens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifølge denne kontrakt til tredjemand.

Leverandørens forpligtelser kan ikke undsiges ved anvendelse af underleverandører, uanset om disse er godkendt af myndigheden eller ej. Leverandøren er personligt og direkte ansvarlig for eventuelt anvendte underleverandører i samme omfang, som hvis leverandøren selv havde udført opgaven.

De implicerede parter sikrer, at relevant materiale er ajourført ved leverandørskift, herunder "Samarbejdsbogen" (der opbevares hos borgeren) og eventuelt andet relevant materiale.

Materialet sendes elektronisk eller på anden vis. I særlige tilfælde kan der være behov for mundtlig overdragelse mellem leverandører. Dette må dog ikke finde sted uden medvirken af myndigheden.

Skift af leverandør kan også ske på foranledning af borgeren. Opsigelsesvarslet er på én måned til den 1. i en måned.

3.5 Aktindsigt og indsigtsret

Borgeren har aktindsigt efter forvaltningsloven og indsigtsret efter persondataloven vedr. oplysninger, der vedrører borgeren selv. Såfremt leverandøren modtager begæring i mundtlig eller skriftlig form om aktindsigt, skal disse videresendes til myndigheden, der behandler alle begæring om aktindsigt. Mundtlige begæring skal noteres efter reglerne om notatpligt i § 6 i offentlighedsloven. Leverandøren er i øvrigt forpligtet til at efterleve reglerne om oplysningspligt i forvaltningsloven, reglerne om oplysningspligt over for den registrerede, reglerne om den registreredes indsigtsret samt den registreredes øvrige rettigheder, jf. persondataloven, kap. 8-10.

Leverandøren er forpligtet til straks at indsende begæring om aktindsigt til myndigheden af hensyn til, at myndigheden kan overholde 10-dagesfristen for begæring om aktindsigt og 4-dagesfristen for indsigtbegæring for besvarelse eller behandling af begæringerne. Leverandører er endvidere forpligtet til at stille de fornødne oplysninger til rådighed for myndigheden for besvarelse.

3.6 Behandling af personoplysninger

Myndigheden er dataansvarlig, og leverandøren behandler data i henhold til persondataloven.

Leverandøren skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske foranstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med persondataloven.

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

Der henvises i øvrigt til Justitsministeriets bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, der behandles af den offentlige forvaltning.

3.7 Forsikring og erstatning

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

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

4. KRAV OG GARANTIER

4.1 Formulering af krav til leverandører

Kravene til leverandører af personlig og praktisk hjælp, jf. Servicelovens § 83, er et væsentligt element i kontrakten med myndigheden.

4.2 Myndighedens leverandørkrav

Kravene er opdelt i tre kategorier:

- Personale- og kompetencemæssige krav
- Servicemæssige og administrative krav
- Økonomiske og juridiske krav

4.3 Personale- og kompetencemæssige krav

- Leverandøren skal ved anmodning om godkendelse og løbende på opfordring fra Hedensted Kommune sandsynliggøre, at virksomheden er i besiddelse af den nødvendige kompetence i forhold til de i kvalitetsstandardens opstillede krav.
- Leverandøren skal ved anmodning om godkendelse og løbende på opfordring sandsynliggøre, hvorledes leverandøren kan efterleve de i kvalitetsstandardens beskrevne krav til leverancesikkerhed eventuelt ved hjælp af samarbejdsaftaler eller lignende med underleverandører.
- Leverandøren skal ved anmodning om godkendelse dokumentere sit værdigrundlag eller de værdier, der af leverandøren betragtes som centrale i relation til borgerne.

- Leverandøren eller den enkelte medarbejder hos leverandøren må ikke modtage arv, lån og gaver fra borgerne eller udnytte borgeren økonomisk. Tilsvarende må en medarbejder ikke yde lån, give gaver eller på anden måde bidrage til borgerens økonomi.
- Leverandøren skal ved ansættelse af personale ved tro og love-erklæring sikre, at medarbejderne ikke har strafforhold, der gør dem uegnede til arbejde i det primære plejeområde.
- Leverandørens medarbejdere, der kommer i hjemmet hos borgeren, skal bære synligt navneskilt og være i besiddelse af legitimation. Ved medarbejderens eventuelle fratrædelse skal navneskilt og evt. legitimationskort afleveres til leverandøren og destrueres.
- Leverandørens medarbejdere, der kommer i hjemmet hos borgeren, skal kunne kommunikere på forståeligt dansk. Kommunikationen skal desuden kunne foregå, så det er muligt at opfylde dokumentations- og observationspligten.
- Leverandørens medarbejdere, der kommer i hjemmet hos borgeren skal være professionelle og ikke belaste borgeren med egne problemer.
- Leverandørens medarbejdere skal bære arbejdsbeklædning som kan medvirke til høj hygiejnstandard og som lever op til almindelig anerkendt beklædningsetik.
- Leverandøren og dennes medarbejdere er omfattet af gældende regler vedr. tavshedspligt jf. § 152 i straffeloven.

4.4 Servicemæssige og administrative krav

- En leverandør kan byde ind på praktisk hjælp, personlig hjælp eller begge kategorier i Hedensted Kommune. Leverandøren skal kunne levere alle ydelser og delydelser inden for den respektive ydelseskategori, jf. Kvalitetsstandarder.
- Leverandøren iværksætter hjælpen i overensstemmelse med Hedensted Kommunes afgørelse og kvalitetsstandarder.
- Leverandøren har ud fra en faglig vurdering pligt til at handle i forhold til akut opståede forhold hos borgeren. I disse situationer kontaktes sygeplejersken ved den kommunale leverandør.
- Leverandøren har en generel pligt til at observere borgerens behov og til enhver tid være med til at sikre, at borgeren modtager den berettigede hjælp, og at kommunen lever op til sin omsorgsforpligtigelse.

- Leverandøren skal observere ændring i borgerens behov og melde tilbage til Hedensted Kommunes visitatorer.
- Leverandøren skal melde om gentagne ændringer i leverancen i forhold til de visiterede ydelser til Hedensted Kommune. (fleksibel hjemmehjælp)
- Leverandørens medarbejdere skal deltage i det nødvendige arbejde med dokumentation og ajourføring af "samarbejdsbøger", der forefindes hos den enkelte borger.
- Leverandøren har oplysningspligt ved klager og skal svare på spørgsmål fra Hedensted Kommune i forbindelse med behandlingen af disse.
- Leverandøren forpligter sig til at deltage i de møder med Hedensted Kommune, der af den ene eller anden part anses som nødvendige for at sikre en positiv udvikling, en forsvarlig opgaveløsning og et tilfredsstillende samarbejde.
- Leverandøren skal acceptere og samarbejde med Hedensted Kommune om de valgte metoder til opfølgning på leverancen, herunder brugertilfredshedsanalyser, egenkontrol, fastlagte og uanmeldte tilsyn hos tilknyttede borgere.
- Leverandøren skal udpege en kontaktperson til hver borger i henhold til gældende kvalitetsstandarder. Det skal være synligt for både borgeren og Hedensted Kommune, hvem der er kontaktperson.
- Leverandøren skal efterleve de af Hedensted Kommune fastlagte procedurekrav.
- Leverandøren beskriver en procedure for udlevering og omgang med nøgler.
- Leverandøren skal leve op til Hedensted Kommunes værdier dialog, ansvar og udvikling i forhold til borgersamarbejde og arbejdsmiljø.
- Leverandøren skal som minimum være i besiddelse af en fax og en computer til elektronisk udveksling med Hedensted Kommune. Det er leverandørens ansvar, at computeren indeholder programmer, der er kompatible med Hedensted Kommunes IT-system. Computeren må kun anvendes til dette formål og skal være forsvarlig beskyttet mod virus og hackere. Det er leverandørens ansvar at gældende registerlovgivning overholdes.
- Data, der tilhører Hedensted Kommune, skal overdrages denne ved ophør.
- Leverandøren må ikke uden de statslige registermyndigheders tilladelse føre register over borgerne.

4.5 Økonomiske og juridiske krav

- Leverandøren er forpligtet til at dokumentere virksomhedens soliditet ved anmodning om godkendelse som leverandør, eksempelvis ved hjælp af:
 - Underskrevet Fritvalgsblanket (gælder ikke offentlige leverandører).
 - Bankerklæring om leverandørens økonomiske og finansielle handledegtighed og kreditværdighed.
 - Accept af indhentning af oplysninger om evt. restanceforhold.
- Leverandøren er forpligtet til løbende at dokumentere virksomhedens soliditet ved at indsende det reviderede årsregnskab
- Leverandøren har pligt til at underrette Hedensted Kommune i god tid, hvis økonomiske forhold hos leverandøren kan hindre levering af aftalte ydelser.
- Leverandøren er underlagt gældende lovgivning, herunder retssikkerhedsloven, persondataloven, tavshedspligt (borgerlig straffelov § 152), arbejdsmiljølovgivningen og registerloven.
- Leverandøren er forpligtet til at tegne lovpligtige og nødvendige forsikringer, der sikrer medarbejdere, borgere og kommunen mod skader og andet tab opstået ved leverandørens handlinger eller undladelser.
- Leverandøren skal være villig til at indgå i samarbejde med Hedensted Kommune om uddannelse af elever.
- Leverandøren skal være villig til at indgå i samarbejde med Hedensted Kommune om det rummelige arbejdsmarked og leve op til intentionerne på dette område.
- Leverandøren er pligtig til at udarbejde arbejdspladsvurderinger (APV) med udgangspunkt i Hedensted Kommunes udkast til APV og løbende at følge op på APV samt at registrere de nødvendige data.

4.6 Garantier

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

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

myndigheden og tilsendes leverandøren.

5. KVALITETSSIKRINGS- OG KONTROLFORANSTALTNINGER

5.1 Egenkontrol

Udgangspunktet for frit leverandørvalg er, at borgeren alene eller sammen med sit netværk er i stand til selv at vurdere, hvorvidt den tildelte ydelse leveres tilfredsstillende. Udgangspunktet er også, at borgeren er ressourcestærk nok til at "turde" sige fra og vælge en anden leverandør. Af samme grund er leverandøren alene forpligtet til at rapportere og dokumentere afvigelser i forhold til afgørelse og kvalitetsstandarder.

Der stilles hermed ikke krav om at notere de leverede ydelser.

Kvalitetssikringen gennemføres i det daglige gennem dokumentation i "Samarbejdsbogen" samt de behovsbestemte status- og evalueringmøder med myndigheden.

Kvalitetssikringen inden for madservice gennemføres i det daglige gennem dokumentation efter gældende lovgivning om egenkontrol.

Leverandøren skal fastsætte egenkontrolprocedurer, der internt i leverandørens organisation skal sikre, at ydelserne leveres korrekt i overensstemmelse med kravene i kvalitetsstandarderne samt de i nærværende kontrakt opstillede krav. Myndigheden kan kræve udfærdiget rapporter og/eller anden dokumentation for resultaterne af egenkontrolproceduren.

Myndigheden er berettiget til at gennemgå og kontrollere, at leverandøren overholder de af leverandøren angivne egenkontrolprocedurer.

Ovennævnte berører ikke myndighedens ret til når som helst at iværksætte nærmere opfølgingsaktiviteter, idet myndigheden til enhver tid fastholder myndighedsansvaret. Dette ansvar fører på nogle områder til, at myndigheden ikke bare har ret til, men direkte pligt til at foretage en generel eller konkret opfølgingsindsats.

5.2 Opfølgingspligt

Efterfølgende er listet de områder, hvor myndigheden har pligt til opfølgning:

- Ved godkendelse af en leverandør har myndigheden pligt til at sikre sig, at den nødvendige faglige kompetence i forhold til opgavekomplekset er til stede. Myndighedens pligt er ikke begrænset til godkendelsessituationen, og leverandøren

kan til enhver tid pålægges at dokumentere sin kompetence.

- Myndigheden har pligt til at foretage en systematisk opfølgning efter de til enhver tid gældende regler, jf. kvalitetsstandarderne.

5.3 Opfølgningsret

Myndigheden har ret til at følge op på:

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

5.4 Rapportering af afvigelser

Det forventes, at leverancen finder sted som nævnt i afgørelsen. Når dette er tilfældet, kræves ikke særlig dokumentation.

I nogle tilfælde finder leverancen ikke sted som nævnt i afgørelsen. Det kan skyldes forhold hos borgeren eller forhold hos leverandøren. I de tilfælde, hvor leverancen afviger fra afgørelsen, er leverandøren forpligtet til at rapportere ændringens karakter, omfang og årsag til myndigheden.

En afvigelse er:

- Manglende ydelser ud over fleksibel hjemmehjælp: Visiterede ydelser, der helt eller delvist ikke leveres. Det samme gælder hele besøg, der undlades.
- Ekstra ydelse: Ydelse, der leveres ud over de ydelser, der fremgår af afgørelsen. Det samme gælder ekstra besøg.
- Markant ændret tid: Leverancen afviger i tid mere end 15 % i forhold til visiteret tid for den enkelte borger set over en periode af en måneds varighed.

Endvidere rapporteres til myndigheden:

- Når der er behov hos borgeren, leverandøren ikke er i stand til at dække forsvarligt.
- Når behov hos borgeren bortfalder (f.eks. ved indlæggelser, ferier, dødsfald).
- Når borgeren fravælger den samme visiterede ydelse 3 på hinanden følgende gange.

I forbindelse med rapporteringen er der behov for forskellige procedurer afhængig af situationen. I det følgende er der taget stilling til de hyppigst forekommende situationer og peget på, hvem der har ansvar for opfølgningen, samt hvem der er modtager.

- Den løbende opfølgning om afvigelser skal ske månedsvis. Det er leverandørens ansvar, at dokumentationen kommer myndigheden i hænde.
- I forbindelse med situationer, der kræver øjeblikkelig handling, uanset om det er myndigheden eller leverandøren, der ser nødvendigheden, skal rapporteringen ske hurtigst muligt. I begge situationer er det ligeledes henholdsvis leverandørens eller myndighedens ansvar, at den modsatte part modtager den nødvendige dokumentation.
- Den systematiske revurdering skal ske efter de til enhver tid gældende regler. Det er myndighedens ansvar, at revurderingen foretages, og at borgeren modtager afgørelsen, og leverandøren modtager informationen.

5.5 Opfølgningssystemer

I bilag 2 er beskrevet de nuværende elementer i myndighedens opfølgningssystemer så som opfølgningsområde, metode, hyppighed, ansvarlig og modtager.

Myndigheden forbeholder sig ret til at ændre i opfølgningssystemet.

5.6 Tilsyns- og kontrolbesøg og brugerundersøgelser

Myndigheden har over for borgerne det overordnede ansvar for, at ydelserne leveres til borgerne i den foreskrevne kvalitet og omfang. Myndigheden skal oplyse leverandøren om den visiterede tid af ydelser og/eller omfanget af madservice. Myndigheden er forpligtet til at gennemføre uanmeldte besøg hos borgeren med henblik på bl.a. at sikre, at ydelserne leveres i overensstemmelse med foreskrevne krav.

Resultatet af uanmeldt tilsyn og kontrol skal gennemgås med leverandøren. Eventuelle behov for justeringer aftales skriftligt med leverandøren.

6. PRISER OG AFREGNING

6.1 Prisen/priskrav

Kontrakten er baseret på en timepris pr. leveret time henholdsvis pr. leveret ydelse. For madservice gælder det, at priserne er pr. måltid (hoved- og bilet eller hovedret) og pr. udbringning.

Tid og omkostninger vedrørende transport samt administration og udvikling honoreres ikke særskilt, men er indregnet i nettoprisen, idet der ikke sker særskilt afregning ud over de leverede ydelser.

Alle priser afregnes inklusiv moms.

Prisen for at levere ydelsen i Hedensted Kommunes regi er opgjort, og denne pris vil som udgangspunkt være gældende for de virksomheder, der godkendes som leverandører af myndigheden.

Prisen revideres én gang om året og kan undtagelsesvis revideres oftere, hvis det konstateres, at det stillede priskrav ikke er i overensstemmelse med den kommunale leverandørs faktiske omkostninger ved leverancen, eller hvis der sker ekstraordinære ændringer i kvalitetsstandarderne.

En prisændring skal meddeles leverandørerne skriftligt med et varsel på 2 måneder.

Byrådet skal efterbetale private leverandører i de tilfælde, hvor det efterfølgende viser sig, at de fastsatte priskrav er lavere end den kommunale leverandørvirksomheds gennemsnitlige, langsigtede omkostninger ved levering af personlig og praktisk hjælp.

Efterbetalingen skal ske senest 2 måneder efter og omfatte hele perioden, hvor priskravet har været for lavt.

Såfremt der på et område ikke eksisterer en kommunal leverandør, fastlægges prisen som den gennemsnitlige pris ved den eller de private leverandør(er)s leverance. Myndigheden kan alternativt fastsætte prisen efter gennemførelse af et udbud.

6.2 Fakturering og betaling

Fakturering sker månedsvis bagud. Udgangspunktet er den afslutning, der er truffet under visitationen og skal specificeres på cpr.nr. og timer for ydelsen og/eller omfang af madservice. I forhold hertil kan der være tale om afvigelser, der kan gå begge veje.

Leverandøren udarbejder faktura til myndigheden. Leverandøren skal fratække manglende leverance, der er begrundet i forhold hos leverandøren. Der kan i den forbindelse være tale om kompensation for leverandørens manglende opfyldelse af

forhold hos borger skal ligeledes fratrækkes af leverandøren.

Leverandøren kan begrundet i særlige forhold hos borgeren ud over samme bagatelgrænse fakturere en merpris. Fakturaen kan aldrig indeholde merpris som følge af forhold hos leverandøren.

Myndigheden følger op på faktureringen og myndigheden kan kontrollere leverandørens indberetning.

Fakturaen skal være myndigheden i hænde senest den 10. i måneden efter leveringsmåneden. Betaling finder sted inden 30 dage fra modtagelse af faktura. Ved forsinket betaling svares endvidere rente i forhold til renteloven.

6.3 Bagatelgrænse for ændring af fakturering

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

Såfremt leverancens tidsforbrug for den enkelte borger, i forhold til de tildelte ydelser, afviger mere end +/- 15 % i løbet af en måned, er der tale om en afvigelse, der skal rapporteres til myndigheden. Samtidig udløser det en tilsvarende ændring i faktureringen.

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

Der skal foreligge dokumentation for afvigelserne.

Bagatelgrænsen har ikke betydning for madservice, der afregnes pr. ydelse.

7. MISLIGE HOLD AF KONTRAKTEN

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

Følgende forhold vil medføre skriftlig påtale. Gentagne skriftlige påtaler anses for væsentlig misligholdelse af leverandørens forpligtelser og kan medføre ophævelse af kontrakten:

- Manglende erstatningsbesøg

- Manglende egenkontrol
- Manglende indberetninger til myndigheden om ændringer i borgernes behov
- Mangler i forhold til de opstillede kvalitetsmål, krav og garantier

8. SANKTIONER

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

De sanktionsmuligheder, der kan komme på tale, er:

- Særlig dokumentationspligt, der eksempelvis kan anvendes ved mistanke om uregelmæssigheder af forskellig art.
- Advarsel eller påtale for konstaterede uregelmæssigheder.
- Fradrag i betalingen, der eksempelvis kan blive aktuelt, hvis de visiterede ydelser ikke leveres på grund af forhold hos borgeren, jf. bagatelgrænsen.
- Bod kan benyttes alene eller sammen med fradrag i betalingen. Bod vil typisk være relateret til, at de kontraktmæssige forhold ikke overholdes.
- Myndighedens opsigelse af samarbejdet gældende for en enkelt borger ved ekstreme tilfælde. Herved forstås tilfælde, hvor leverancen er så fejlbehæftet eller mangelfuld, at det kan medføre psykiske eller fysiske problemer for borgeren på kort eller længere sigt.
- Opsigelse af samarbejdet gældende for samtlige borgere. Det vil reelt sige, at godkendelsen af leverandøren trækkes tilbage.

8.1 Særlig dokumentationspligt

Den særlige dokumentationspligt kan anvendes i tilfælde af:

- Henvendelser fra borger/pårørende eller via klageråd (borgerinitieret)
- Ved begrundet mistanke om mislighold af kontrakt (myndighedsinitieret)
- Som led i regningskontrol (myndighedsinitieret)
- Ønskede ændringer i hjælpen fra borgers side, der kan blive kritiske i forhold til

leverandøren (leverandørinitieret)

8.2 Fradrag i regningen

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

Grundlaget vil normalt være reguleret efter bagatelgrænsen.

8.3 Bod

Bod kan komme på tale i følgende situationer:

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

Såfremt myndigheden bliver opmærksom på en potentiel bodsudløsende hændelse, forelægges dette hurtigst muligt for leverandøren.

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

Leverandøren gives mulighed for at forklare sig vedrørende den pågældende hændelse.

Foranstående proces medfører ikke på noget tidspunkt fortabelse af muligheden for at gøre bodskrav gældende. Ligeledes medfører processen ikke begrænsninger i forhold til myndighedens anvendelse af øvrige misligholdelsesbeføjelser, herunder at kræve erstatning, hvis myndighedens tab overstiger boden.

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

Såfremt leverandøren ikke kan anerkende dele af myndighedens opgørelse over pålagt bod for den forløbne periode, skal leverandøren skriftligt underrette myndigheden senest ved førstkommende fakturering, efter leverandøren har modtaget opgørelsen. I

modsat fald bortfalder leverandørens ret til indsigelser.

Uoverensstemmelser mellem parterne vedrørende bodsopgørelsen søges først og fremmest afgjort mellem parterne gennem forhandlinger. Betaling af boden er suspenderet, mens der forhandles. Myndigheden kan til enhver tid ensidigt afbryde forhandlinger, hvis der ikke kan forventes et resultat af forhandlingerne, hvorefter suspensionen er afbrudt. Hvis der ikke kan opnås enighed mellem parterne om bod eller størrelsen af denne, lægges myndighedens opfattelse til grund, og myndigheden kan gennemføre modregning i førstkommende faktura.

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

8.4 Ophævelse af samarbejde

Myndighedens opsigelse af samarbejdet gældende for en enkelt borger kan forekomme ved ekstreme tilfælde. Herved forstås tilfælde, hvor leverancen er så fejlbehæftet eller mangelfuld, at det kan medføre psykiske eller fysiske problemer for borgeren på kort eller længere sigt.

Ved myndighedens ophævelse af samarbejdet er leverandøren erstatningsansvarlig for den skade og de tab, der påføres myndigheden, efter dansk rets almindelige regler.

Leverandøren skal derudover tilbagelevere modtaget materiale, der tilhører myndigheden, samt relevant materiale vedrørende borgeren.

8.5 Ophævelse af kontrakten

Såfremt én af parterne misligholder sine forpligtelser i henhold til denne kontrakt, uden at misligholdelsen dog kan karakteriseres som væsentlig, skal den anden part skriftligt underrette den misligholdende part og give denne en rimelig frist til at rette sig.

Sker dette ikke rettidigt, kan kontrakten opsiges med et varsel på én måned til den 1. i en måned.

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

- Såfremt leverandøren ikke stiller det for opgavens løsning fornødne kvalificerede personale til rådighed.
- Såfremt leverandøren i øvrigt væsentligt misligholder sine forpligtelser.
- Grov illoyalitet, så som gentagen negativ, offentlig omtale af myndigheden, samarbejdet mv.

- Såfremt leverandøren går konkurs, eller leverandørens økonomiske forhold i øvrigt viser sig at være sådan, at leverandøren må antages ikke at kunne opfylde kontrakten. Det samme gælder, såfremt leverandøren ophører med den virksomhed, som kontrakten vedrører, eller der indtræder andre omstændigheder, der bringer kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.

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

Hæves kontrakten i sin helhed som følge af leverandørens misligholdelse, vil der ske en tilbageførsel af opgaverne.

Leverandøren skal derudover tilbagelevere modtaget materiale, der tilhører myndigheden, samt relevant materiale vedrørende brugeren.

Såfremt myndigheden misligholder sine forpligtelser ifølge nærværende kontrakt, er leverandøren berettiget til at hæve kontrakten.

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

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

9. ANDRE FORHOLD

9.1 Tvistigheder

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

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

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

9.2 Retsvirkninger af kontraktens ophør

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

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

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

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

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

10. IKRAFTTRÆDELSE OG VARIGHED

Nærværende kontrakt træder i kraft den 01. december 2010.

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

Som hovedregel kan leverandøren ikke opsige samarbejdet med en borger. Hvis leverandøren ønsker at opsige samarbejdet med en borger, kontaktes myndigheden. Myndigheden vil efterfølgende vurdere den konkrete situation og afgøre, om samarbejdet med rimelighed for begge parter kan ophøre.

Borgeren har mulighed for at opsige kontrakten med 1 måneds varsel til den 1. i en måned. Borgerens opsigelse sker ved henvendelse til myndigheden, der på borgerens vegne fremsender den formelle opsigelse til leverandøren.

Myndigheden er berettiget til at opsige kontrakten med en leverandør med 6 måneders varsel til den 1. i en måned.

11. UNDERSKRIFTER

På vegne af byrådet i Hedensted
Kommune

Dato: 30. september 2010

Chef for Senior Service
Steen Dall-Hansen

S. Dall

Myndighedskontoret (og titel og
navn)

Hedensted Kommune
Senior Service
Tofteskovvej 4, 7130 Juelsminde
Tlf.: 79 75 50 00

Som leverandør

Dato: 6/10 2010

Det Danske Madhus Holding AS
Vestergade 12, 1. • 7700 Thisted
Tlf 9619 9009 • Fax 9613 2519



(Leverandørvirksomhedens navn
samt titel og navn på
underskriveren)

Henrik Sørensen
Direktør

BILAGSFORTEGNELSE TIL KONTRAKTEN

1. Beskrivelse af de af byrådet vedtagne kvalitetsstandarder for samtlige ydelser.
2. Myndighedens opfølgningssystem jf. kvalitetsstandarden.
3. Lov om Magtanvendelse