Leverandørkontrakt

Frit valg i Viborg Kommune

Kontrakt med bilag

01-10-2016 til 30-09-2018

Standardkontrakt

Aftale om levering af praktisk hjælp

Mellem Viborg Kommune
Visitation Sundhed og Omsorg
Prinsens Alle 5
8800 Viborg

Og

Undertegnede leverandør der har indgået kontrakt

(i det følgende kaldet leverandøren)

Leverandørkontrakt - Frit valg i Viborg Kommune

Indhold

Indledning 5
Kontraktens baggrund og lovgrundlag 5
1. Visitation til ydelser i en pakkeramme 6
1.1 Visitation til ydelser 6
1.2 Pakker 6
1.3 Personlig støtte og pleje-pakker 6
1.4 Praktisk støtte og hjælpe-pakker 6
1.5 Fleksibilitet inden for pakkerammen 7
1.6 Levering og dokumentation af indsatser 7
1.7 Revurdering 8
1.8 Fælles Sprog II 8
1.9 Ophør af hjælp 8
1.10 Leveringstid og telefontid 8
1.11 Informationsmateriale 8
1.12 Omfanget af det geografiske område 9
2. Serviceydelser 10
2.1 Fleksibel hjemmehjælp – bytte ydelser 10
3. Økonomiske krav 11
3.1 Timepriser 11
3.2 Prisregulering 11
3.3 Betaling til leverandøren 11
4. Krav til leverandøren 13
4.1 Uddannelseskrav 13
4.2 Øvrige krav 13
4.3 Krav til IT – Omsorgssystemet Care 13
4.4 Overenskomstmæssige krav 14
4.5 Forsikringsforhold 14
4.6 Sociale forpligtelser 14
4.7 Introduktionsarrangement 14
4.8 Arbejdsmiljø 15
4.9 Underleverandører 15
4.10 Gave og låneforbud 16
4.11 Ophør af varig hjælp 16

4.12 Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning 16
4.13 Samarbejdsbog 16
4.14 Kontaktperson 17
4.15 Samarbejdet med de pårørende 17
4.16 Sprogkrav 17
4.17 Beredskab og erstatningshjælp 17
4.18 Utilsigtede hændelser (UTH) 17
5. Krav til samarbejdet 18
5.1 Kontakt til kommunen 18
5.2 Ændring af serviceniveau 18
5.3 Fællesmøder 18
5.4 Kvalitetssikring og tilsynsforpligtelse 18
5.5 Egenkontrol 19
5.6 Skift af leverandør 19
5.7 Klager 19
6. Generelle vilkår 20
6.1 Underretningspligt og notatpligt 20
6.2 Akut visitering 20
6.3 Lovgivning m.v. 21
6.4 Behandling af personoplysninger 21
6.5 Tavshedspligt 22
6.6 Samarbejde og Informationspligt 22
6.7 Tvist og uenigheder 22
6.8 Opsigelse 22
6.9 Misligholdelse 23
6.10 Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold 23
6.11 Force majeure 24
6.12 Fortrolighed 24
6.13 Ændringer i kontrakten – tilpasning 24
6.14 Kontraktens ophør 24
Underskrift – Praktisk hjælp 25
Leverandøren indestår for alt arbejde, der udføres i henhold til nærværende kontrakt. 25
Kontrakten er indgået med virkning frem til den 31-12-2017. 25

Indledning

Kontraktens baggrund og lovgrundlag

I henhold til Lov om Social Service skal kommunen godkende og indgå kontrakt med enhver kvalificeret leverandør, der opfylder de kvalitets- og priskrav til leverandører af personlig og praktisk hjælp, kommunen har fastsat.

I overensstemmelse med de rammer, der følger af loven har Viborg Kommune fastlagt de generelle vilkår for godkendelse af leverandører, der anmoder om godkendelse som leverandør til praktisk hjælp og/eller personlig hjælp.

Leverandøren skal ud over nærværende kontrakt med tilhørende bilag, efterleve loven ved udførelsen af ydelserne efter kontrakten.

- Forud for møde i Visitation Sundhed og Omsorg om mulig godkendelse, skal den kommende leverandør fremsende:
- Denne kontrakt i underskrevet tilstand.
- Socialministeriets fritvalgsblanket.
- Erhvervsstyrelsens "serviceattest" i henhold til Europa-parlamentets og Rådets direktiv 2004/18/EF af 31. marts 2004
- Bevis for gyldig erhvervs- og produktansvarsforsikring med dækningssum på minimum DKK 2 millioner pr. år på tingskade, og minimum DKK 10 millioner pr. år på personskade.
- Sikkerhedsstillelse i form af bankgaranti på anfordringsgaranti 15.000 kr.

Aftalen omfatter følgende dokumenter:

1. Denne kontrakt.
2. Socialministeriets fritvalgsblanket (bilag 1).
3. Krav ved brug af omsorgssystemet Care (bilag 2).
4. De nugældende timepriser for levering af ydelserne (bilag 3).
5. Kvalitetsstandarder (bilag 4).
6. Rammeaftale vedrørende det sociale kapitel (bilag 5).
7. Pakkekatalog (bilag 6) (udleveres når leverandøren er godkendt).
8. Samarbejdsaftale om IT sikkerhed (bilag 7).

1. Visitation til ydelser i en pakkeramme

1.1 Visitation til ydelser
Det er Visitation Sundhed og Omsorg (herefter VSO), som på baggrund af en konkret, individuel vurdering af borgerens samlede behov visiterer og træffer afgørelse om tildeling af pleje og praktisk hjælp. Borgeren modtager en bevilling med afgørelsesbrev og hjælpen kan iværksættes.

Ydelserne skal udføres i henhold til den konkrete afgørelse, pakkerammen og ud fra Viborg Kommunes serviceniveau for pleje og praktisk hjælp. Krav til serviceniveau fremgår af kvalitetsstandarden for de forskellige ydelser (bilag 4), samt pakkekatalog (bilag 6).

1.2 Pakker
Alle ydelser er i Viborg Kommune defineret i en pakkeramme. De enkelte pakker giver plads til mindre variationer og afvigelser i bevillingen ud fra borgerens individuelle behov og ønsker. Tilgangen til hjælpen tager udgangspunkt i ”hjælp til selvhjælp”, dvs. borgeren understøttes til størst mulige grad af selvhjulpenhed i de daglige gøremål.

Pakkerne er opdelt i rehabiliterende og kompenserende pakker. I de rehabiliterende pakker tilrettelægges hjælpen, så borgeren kan øge sit funktionsniveau. I de kompenserende pakker tilrettelægges hjælpen, så borgeren i størst muligt omfang kan vedligeholde sit funktionsniveau. Leverandøren modtager fra VSO retningsgivende mål som er toneangivende, for den indsats leverandøren udfører.

Pakkekataloget er et fagligt arbejdsredskab mellem leverandør og VSO. Pakkekataloget afspejler det politisk godkendte serviceniveau, og kan ændres ved ny kvalitetsstandard. Leverandøren orienteres om ændringer forårsaget af nye kvalitetsstandarder.

1.3 Personlig støtte og pleje-pakker
Personlig støtte og pleje-pakker dækker et gennemsnitlig behov for støtte/hjælp inden for hovedydelserne: Personlig pleje, ernæring, psykisk hjælp og støtte samt praktisk hjælp i direkte tilknytning til den personlige pleje eller ernæring. Den enkelte pakke er defineret ved en beskrivelse af: Den målgruppe af borgere, der kan modtage pakken, indholdet af indsatser i pakken samt det typiske antal besøg, som den enkelte pakke indeholder. Indsatsen indeholder også en midlertidig øgning af hjælp (afvigelser af planlagt hjælp), som følge af midlertidig nedsat funktionsevne af kortere varighed, f. eks. influenza, brud, forværring af kronisk sygdom. Kortere varighed defineres som en uge.

1.4 Praktisk støtte og hjælpe-pakker
Praktisk støtte og hjælp-pakkerne, dækker et gennemsnitligt behov for støtte/hjælp indenfor de forskellige hovedydelser: Rengøring, tøjvask, indkøb eller individuelle nødvendige praktiske opgaver. Den enkelte pakke er defineret ved, en beskrivelse af: Målgruppen af borgere, der kan modtage pakken, indholdet af indsatser i pakken samt, det typiske antal besøg som den enkelte pakke indeholder. Afgørelsen indeholder en fleksibilitet i forhold til den pakkeramme, som leverandøren afregnes efter.

1.5 Fleksibilitet inden for pakkerammen

I forbindelse med indførsel af pakker i Viborg Kommune, indeholder borgerens bevilling en fleksibilitet inden for omfanget af de bevilligede indsatser og ydelser, i den pakkeramme leverandøren afregnes efter.

Leverandøren kan derfor i samarbejde med borgeren regulere på indsatser og ydelser inden for pakkerammen; afslutte eller opstart ydelser inden for pakkerammen. Reguleringen kan ske, hvis borgeren får det bedre, og derfor for brug for mindre hjælp, eller hvis borgerens funktionsniveau bliver dårligere, og borgeren derfor får brug for mere hjælp.

Borgeren har ikke automatisk ret til alle ydelser, der er i den bevilligede pakke. Leverandøren skal altid fagligt skønne, om der er behov for en eventuel regulering af hjælpen. Borgeren skal være enig i reguleringen. Hvis borgeren ikke er enig, skal leverandøren give besked til VSO, som herefter revurderer hjælpen.

Øgning eller afslutning af indsatser og ydelser inden for pakkerammen skal derfor altid være:

- På baggrund af en individuel faglig vurdering.
- Aftalt med borgeren og være i overensstemmelse med afgørelsen fra VSO, og det retningsgivende mål.
- I overensstemmelse med Viborg Kommunes serviceniveau på området jf. kvalitetsstandarden.

Leverandøren skal løbende dokumentere øgning eller afslutning af indsatser inden for pakkerammen i omsorgssystemet ”Care” umiddelbart efter ændring af indsatsen.

1.6 Levering og dokumentation af indsatser

Den valgte leverandør modtager via omsorgssystemet alle relevante oplysninger for at kunne levere de visiterede ydelser. Leverandøren leverer de bevilgede indsatser og ydelser inden for rammen af indsatsområder, som fremgår af borgerens afgørelsesbrev. Leverandøren afgør selv tidsforbruget til den konkrete opgave.
Tidsforbruget er ikke lig pakkens gennemsnitstid, men kan være både mindre og mere (se beskrivelse i pakkekatalog). Tidsforbruget vil være afhængigt af antallet og omfanget af de indsatser, som borgeren modtager inden for pakkerammen.
Tidsangivelsen på pakkerne er et internt afregningsredskab mellem kommune og leverandør og skal derfor ikke videreformidles til borgeren.
Fælles Sprog ll understøtter, at visitator fastlægger mål og retning. Derefter har leverandøren råderum og kan vælge fremgangsmåde, der svarer til borgerens behov. Måden for indsatsen tilrettelægges i tæt samarbejde med borgeren og dokumenteres i en handleplan. I handleplanen beskrives mål, delmål og handlinger ud fra det retningsgivende mål. Leverandøren har det faglige ansvar for løbende at regulere indsatsen i forhold til borgerens behov inden for rammerne af den/de samlede pakkerammer. Leverandøren giver VSO besked, hvis der skønnes behov for ændring af det retningsgivende mål.

1.7 Revurdering
Leverandøren har pligt til at medvirke ved revurdering, ved beskrivelser i handleplan:

- Hvis en borger ikke er enig i, at en indsats nedjusteres eller afsluttes.
- Hvis leverandøren skønner, at der er væsentlige ændringer i borgerens funktionsniveau som medfører, at borgeren har brug for indsatser og hjælpeomfang inden for en anden pakkeramme.

VSO behandler revurderingen inden for en uge. Hvis revurderingen medfører en ændret bevilling, vil denne blive tilbagedateret til henvendelsesdatoen.

1.8 Fælles Sprog II
Fælles Sprog II er et fagligt dokumentationsredskab. I Fælles Sprog II benyttes et standardiseret sprog, som er begrebsdefineret. Ordene benyttes fælles på tværs af forskellige funktioner og fagligheder.
Der arbejdes inden for 4 retningsgivende mål: at udrede, at udvikle, at fastholde, at lindre/understøtte.
Dokumentationsredskabet bruges af alle til at beskrive og forstå den enkelte borgeres funktionsniveau. Visitator foretager vurdering og tildeling af målrettet indsats på baggrund af helhedsvurdering lavet med udgangspunkt i Fælles Sprog II. Leverandøren tager udgangspunkt i Fælles Sprog II, når leverandøren tilrettelægger den målrettede indsats til borgeren.

1.9 Ophør af hjælp
Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at anerkende resultatet af visitationer og revisitationer, også i tilfælde, hvor det medfører økonomiske konsekvenser for leverandøren.

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

Hvis hjælpen ophører i tilfælde af borgerens indlæggelse eller flytning, ophører hjælpen og betalingen fra henholdsvis indlæggelses- eller fraflytningsdatoen.

I tilfælde af dødsfald ophører hjælpen og betalingen på dødsdagen.

1.10 Leveringstid og telefontid
Leverandøren af praktisk hjælp er forpligtet til at levere praktisk hjælp i tidsrummet hverdage mellem kl. 08.00 – 16.00. Leverandøren skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen mellem kl. 08.00 – 15.00. Tidspunktet for levering af den praktiske hjælp aftales mellem borgeren og leverandøren.
Forskydes tidspunktet på mere end 60 minutter fra det aftalte tidspunkt, skal leverandøren kontakte borgeren telefonisk.

1.11 Informationsmateriale
Leverandøren udarbejder informationsmateriale, som VSO udleverer til borgerne. Materialet skal være udformet med tekst (og billeder) der er letlæseligt for svagtseende borgere.

Materialet må ikke udsendes til borgere før VSO har godkendt materialet. Til brug af digital information, udarbejder leverandøren kort information om leverandøren på max. 10 linjer. Beskrivelserne fra den enkelte leverandør indføres på liste som sendes til borgeren. Leverandøren udarbejder informationsmateriale, som VSO skal udlevere til borgerne.

1.12 Omfanget af det geografiske område
Godkendelse af en leverandør medfører, at virksomheden vil være forpligtet til at yde den pågældende service hos alle de respektive borgere i hele Viborg Kommune (dog undtaget plejeboliger/plejehjem), der vælger leverandøren.

Leverandøren er ikke garanteret en vis mængde opgaver.

2. Serviceydelser

2.1 Fleksibel hjemmehjælp – bytte ydelser

Leverandøren er forpligtet til at levere fleksibel hjemmehjælp. Borgere, som modtager hjælp eller støtte efter Servicelovens § 83, kan vælge en hel eller delvis anden hjælp, end der er truffet afgørelse om – bytte ydelser. Herunder også ydelser, som ikke er beskrevet i kommunens kvalitetsstandard.

Bytteretten sker inden for den tidsramme, som leverandøren har afsat til leveringen den pågældende dag. Aftaler om bytte ydelser indgås mellem borger og leverandør. Leverandør dokumenterer leveringen af bytte ydelser i omsorgssystemet Care.

Leverandøren har ansvar for, at der ydes den nødvendige hjælp i forhold til behovet og de fastsatte mål. Leverandøren vurderer i hvert enkelt tilfælde, i hvilket omfang det er acceptabelt og forsvarligt at tilsidesætte den tildelte hjælp.

3. Økonomiske krav

3.1 Timepriser
Timepriserne dækker omkostningerne forbundet med at levere en time hos borgeren. Priserne fremgår af bilag 3.

Prisen på praktisk hjælp er fastsat på baggrund af et udbud. Viborg Kommune er valgt som hovedleverandør. Kommunens timepris danner dermed grundlag for frit valg leverandørernes timepris.

De private leverandørers timepris fastsættes efter den, til enhver tid, politisk godkendte pris. Prisen beregnes som udgangspunkt én gang årligt.

3.2 Prisregulering
Mindst én gang om året fastsætter Viborg Kommune priskrav for personlig og praktisk hjælp.

Det kan være nødvendigt at revidere priskravene fra dag til dag hvis det konstateres, at de stillede priskrav til en eller flere ydelser ikke er i overensstemmelse med de faktiske omkostninger, ved leverancen af personlig og praktisk hjælp. Ekstraordinære ændringer i kvalitetsstandarden, herunder kvalitetskravene, kan også begrunde en ekstraordinær revision af priskravet inden 1 år.

3.3 Betaling til leverandøren
Leverandøren afregnes for det tildelte antal visiterede pakker fratrukket borgeres forholdsmæssige fravær i perioden (fravær; f. eks. ved borgers indlæggelse eller ferie). Afregningen sker efter de enkelte pakkers visiterede minuttal og ikke efter den leverede tid. Pakkernes minutter indeholder den visiterede tid hos borgeren og ikke øvrig tid til f. eks. transport, dokumentation, møder mv. Timeprisen for pakkerne afspejler kommunens gennemsnitlige, langsigtede omkostninger ved den kommunale leverandørvirksomhed og indeholder alle direkte og indirekte udgifter ved levering af hjælpen. Der tages hensyn til timeløn, arbejdstidsbestemte tillæg og alt indirekte brugertid, fravær mv.
Delegerede sygepleje- og terapeutydelser afregnes efter leveret tid.

Akutbesøg og nødkald afregnes med et %-tillæg, som tillægges prisen for det samlede antal plejepakker. %-tillægget er et gennemsnitstillæg, som er udregnet på baggrund af det samlede gennemsnitlige tidsforbrug på akut besøg og nødkald pr. uge i Viborg Kommune i 2011. Prisen for tillægget er den vægtede gennemsnitspris for alle plejepakkerne.
%- tillægget er ikke cpr-nummer relateret, men gives som et samlet tillæg til leverandøren som leverer pleje.
Borgere der er bevilget hjælp efter behov, hvor hjælpen udelukkende er at betragte som akut besøg eller nødkald – afregnes ikke med en plejepakke, men afregnes med %- tillægget. Borgere der akut modtager en enkeltstående indsats afregnes ikke med en pakke, men med %- tillægget.

Leverandøren har pligt til at registrere borgers fravær i omsorgssystemet Care ved at sætte borgeren i fravær. Modtager borgeren både personlig pleje og praktisk hjælp, er det den leverandør, der leverer den personlige pleje, som sætter borgeren i fravær.

VSO sender senest den 5. i hver måned et regningsgrundlag til leverandøren. Regningsgrundlaget består af et træk af oplysninger i Care, som indeholder en oversigt over leverandørens borgere i den pågældende måned – herunder: Cpr – numre, navne og antal visiterede pakker i perioden fratrukket fravær. Det er et krav, at leverandøren har en sikkerpost for at kunne modtage regningsgrundlaget. Hvis leverandøren er enig i regningsgrundlaget, kan elektronisk faktura fremsendes straks.
Såfremt leverandøren konstaterer afvigelser i forhold til det fremsendte regningsgrundlag, skal leverandøren senest den 10. i hver måned, sende et advis til "visitation team 1" eller "visitation team 2" med overskriften "afvigelse regningsgrundlag".
Senest den 18. i hver måned, fremsender VSO et nyt regningsgrundlag til leverandøren. Leverandøren fremsender herefter elektronisk faktura til Viborg kommune.

Elektronisk faktura sendes til EAN nr.: 5798004555095, Ref. nr.: macro
Elektroniske fakturaer skal udarbejdes i det fællesoffentlige format OIOUBL og fremsendes via netværket Nemhandel. Dokumentationsmateriale skal være vedhæftet den elektroniske faktura.

Fakturaen skal være opdelt i månedens samlede krav på praktisk hjælp og personlig pleje. Personlig pleje skal være opdelt i dags tid og øvrig tid. Dokumentationsmaterialet er lig med, at leverandøren accepterede regningsgrundlag.

Der afregnes i hele måneder. Viborg Kommune betaler fakturaen senest den 30. i måneden, der følger efter den forløbne måned, dog skal der minimum være 5 arbejdsdage fra modtagelse af faktura og til forfaldsdagen. Sker betaling efter forfaldsdagen, forrentes det fakturerede beløb efter rentelovens § 5.

VSO foretager stikprøvekontroller af, om leverandøren foretager korrekt fakturering.

Fejl i leverandørens fakturaer medfører en skriftlig påtale fra Viborg Kommune samt indkaldelse til samtale med afdelingslederen for VSO.

Gentagelse af fejl i leverandørens fakturaer, trods skriftlig påtale og samtale med Viborg Kommune, betragtes som en væsentlig misligholdelse af kontrakten, hvorefter Viborg Kommune kan hæve kontrakten uden yderligere varsel.

4. Krav til leverandøren

4.1 Uddannelseskrav

Leverandøren er forpligtet til, at hjælpen ydes af kvalificeret personale. Medarbejderne skal have kendskab til målgruppen, ligesom medarbejderne skal være i stand til at observere ændringer i borgerens tilstand. Medarbejderne skal kunne arbejde målrettet i henhold til det grundlæggende princip om hjælp til selvhjælp, herunder rehabiliterende hjælp, som er gældende for servicelovens bestemmelser om praktisk hjælp. Leverandøren skal kunne fremlægge dokumentation for, at medarbejdere har gennemgået kursus med fokus på rehabilitering/hjemmetræning som minimum har haft en varighed af 16 timer.

Praktisk hjælp:
Medarbejdere der udfører praktisk hjælp, skal have kvalifikationer, således at de kan honorere ovennævnte krav.

Ved afvikling af kortere ferieperioder på maksimum 4 uger, vil der kunne accepteres personale uden social- og sundhedsmæssig uddannelse.

Leverandøren garanterer, at ydelser leveres i overensstemmelse med branchens faglige niveau og god skik inden for ydelsesområderne, herunder at de gældende krav til faglige standarder overholdes, og at reglerne om arbejdsmiljø og eventuelle krav om bedriftssundhedstjeneste, gældende lovgivning, kommunens instruktioner samt alle øvrige myndighedskrav, der er gældende for arbejdets udførelse overholdes.

4.2 Øvrige krav

Leverandøren har pligt til at sikre, at alle medarbejdere der kommer i borgeres hjem, skal være klart identitetsbare som minimum i form af arbejdstøj med leverandørens logo. Alle medarbejdere skal være udstyret med ID-kort der klart identificerer medarbejderen med billede. ID-kortet skal bæres synligt.
Leverandøren har pligt til at sikre, at alle medarbejdere, der kommer i borgeres hjem for at udføre praktisk hjælp og pleje, skal være i besiddelse af en tilfredsstillende straffeattest. VSO kan kræve dokumentation for, at medarbejdere hos leverandøren har en tilfredsstillende straffeattest.
Leverandøren afleverer ved godkendelsen, en nøgle til leverandørens nøgleboks til Viborg Kommune. Nøglen opbevares hos Viborg brandvæsen. Leverandøren må ikke tage imod og opbevare nøgler til borgers hjem.

4.3 Krav til IT – Omsorgssystemet Care

Leverandøren er forpligtet til at anvende kommunens omsorgssystem Care og deltage i undervisningen i nødvendigt omfang. Leverandøren skal stille egen pc til rådighed for registreringer i omsorgssystemet Care.

Leverandøren modtager via omsorgssystemet Care alle relevante oplysninger for at kunne levere de visiterede ydelser jf. ovenstående. Se yderligere oplysninger omkring krav til brug af Care i bilag 2.

Leverandøren modtager et bruger-id og et password, så det er muligt at logge sig på systemet via Citrix og vil kun få adgang til relevante funktioner i systemet.
Viborg Kommune yder nødvendig konsulentbistand i forbindelse med opkobling af omsorgssystemet Care.

Leverandøren underskriver i forbindelse med undervisning i Care, en samarbejdsaftale om IT-sikkerhed.

Leverandøren disponerer ydelserne i Care. Den disponerede tid skal være justeret i forhold til leveret tid.
Der skal registreres afvigelser på borgere, som modtager midlertidig hjælp. Der skal registreres afvigelser på delegerede sygepleje- og terapeutydelser.

4.4 Overenskomstmæssige krav
Leverandøren skal sikre sig, at alle ansatte medarbejdere aflønnes overenskomstmæssigt korrekt.

4.5 Forsikringsforhold
Hvis leverandøren eller dennes medarbejdere under udførelse af forpligtelserne i henhold til kontrakten ved handlinger eller undladelser forsager skader på personer eller ting, er alene leverandøren ansvarlig for sådanne skader.

Hvis skadelidte rejser krav mod kommunen i anledningen af skader af enhver art, skal leverandøren friholde kommunen for ethvert krav og enhver udgift, herunder tillige sagsomkostninger renter m.v., som et sådan krav måtte medføre.

Leverandøren er forpligtet til at etablere en erhvervsansvarsforsikring med en forsikringssum på minimum 10 mio. kr. ved personskade og 2 mio. kr. ved tingsskade pr. år.

Kommunen vil kræve dokumentation herfor senest ved kontraktunderskrivelse og leverandøren skal forny dokumentationen én gang årlig.

Leverandøren kan ikke ændre væsentlige forhold, herunder regulering af forsikringssummer i nedadgående retning, uden kommunens forudgående accept.

4.6 Sociale forpligtelser
Der stilles krav om, at leverandøren skal leve op til rammeaftalen vedrørende det sociale kapitel, som skal skabe mulighed for at fastholde og skabe plads til personer med nedsat erhvervsevne (se bilag 5).

4.7 Introduktionsarrangement
Nye leverandører skal deltage i et ca. 3 timers introduktionsarrangement, som gennemføres af VSO. Leverandøren afholder selv udgifter til transport og tabt arbejdsfortjeneste.
Introduktionsarrangementet vil omfatte følgende emner:

- Visitation og tilsyn.
- Kvalitetsstandarder.

- Samarbejdskultur.
- Tavshedspligt og meddelelsespligt.
- Dokumentation og notatpligt.
- Servicekald.
- Utilsigtede hændelser.
- Procedure ved bestilling af APV.

Leverandøren er forpligtet til at introducere sine medarbejdere i ovenstående emner.

4.8 Arbejdsmiljø
Leverandøren skal overholde arbejdstilsynets krav samt sikre sine medarbejdere gode fysiske rammer og et godt psykisk arbejdsmiljø. Der henvises til branchearbejdsmiljørådet inden for Social og Sundhed, som kan medvirke ved løsning af sikkerheds- og sundhedsspørgsmål inden for hjemmeplejen.

Det er leverandørens ansvar, at dennes medarbejdere arbejder i henhold til arbejdsmiljøloven, herunder at der af leverandøren er foretaget en APV-vurdering af borgerens hjem.

Personhåndteringshjælpemidler, som er nødvendige af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø i forbindelse med personhåndtering er omfattet af arbejdsmiljøloven. Eksempelvis plejesenge, lifte, bløde forflytningshjælpemidler, drejetårne m.m.

Udgifterne til personhåndteringshjælpemidler, som er nødvendige for at overholde APVèns krav, er indregnet i afregningsprisen til de private leverandører og sådanne hjælpemidler kan lejes ved henvendelse til Viborg Kommunes hjælpemiddelservice ved fremsendelse af advis. Der er udarbejdet bestillingsprocedure og katalog, som udleveres ved introduktionsmøde.

Leverandøren skal sørge for at stille nødvendige rekvisitter til rådighed for at kunne udføre rengøringsopgaven. Herunder mopper/fremføre rekvisitter til gulvvask, klude og rengøringsmidler. Rengøringsmidler der benyttes skal afpasses efter de overflader de anvendes på. Der må udelukkende anvendes produkter, der er parfumefri og tager størst muligt hensyn til miljøet (eventuelt det nordiske miljømærke Svanen, EU blomsten eller midler, der opfylder kravene hertil). Undtaget herfra er stærkt alkaliske og sure rengøringsprodukter.

Alle andre rengøringsrekvisitter stiller borgeren til rådighed, herunder støvsuger.

4.9 Underleverandører
Det er tilladt den godkendte leverandør at anvende underleverandører, som forinden er godkendt af Viborg Kommune.

Hvis virksomheden opererer med underleverandører, skal disse leve op til de samme kvalitetskrav, som stilles til den kontraktsansvarlige leverandør.

Den godkendte virksomhed er i alle forhold ansvarlig over for kommunen uanset, om opgaven udføres af underleverandører eller leverandøren selv.

Hvis der i forbindelse med nærværende godkendelsesrunde ønskes godkendelse af eventuelle underleverandører, skal der for underleverandøren ske udfyldelse af alle punkter i bilag 1 og 2.

Hvis leverandøren efter kontraktens indgåelse ønsker at benytte andre underleverandører, end de der oplystes i forbindelse med ansøgningsproceduren skal dette meddeles Viborg Kommune, og ikke godkendte underleverandører skal godkendes af Viborg Kommune.

4.10 Gave og låneforbud
Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra borgere.

Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende og borgere må ikke låne hinanden penge.

4.11 Ophør af varig hjælp
Ophør af varig hjælp kan kun finde sted efter en revisitation, eller efter en dokumenterbar aftale med borgeren.

4.12 Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning
Leverandøren skal tilstræbe, at opgaverne hos den enkelte borger, som modtager pleje, udføres af den samme medarbejder, og at hjælpen udføres af personale, der kender den aftalte hjælp.

Leverandøren skal oprette faste arbejdsrutiner, der sikrer, at alle ændringer i brugerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer/justeringer i behovet for hjælp, registreres og videregives til VSO.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at borgere, der deltager i aktiviteter/træning på lokalcenter eller skal til undersøgelse/ behandling på sygehus, hos egen læge m.v. er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet aftales mellem borgeren og leverandøren.

Leverandøren forpligter sig til at samarbejde tværfagligt for at sikre sammenhængende borgerforløb.

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

4.13 Samarbejdsbog
Leverandøren skal oprette en samarbejdsbog, som udfyldes i henhold til udleveret vejledning, såfremt der leveres personlig pleje hos en borger i henhold til leverandørkontrakten.

Såfremt en borger alene modtager praktisk bistand og hjælpen leveres i henhold til leverandørkontrakten, er leverandøren ansvarlig for oprettelse af en samarbejdsbog, som udfyldes i henhold til udleveret vejledning.

4.14 Kontaktperson
Leverandøren skal udpege en kontaktperson for hver borger. Navnet på kontaktpersonen og firmaets hovedtelefonnummer (herunder kontaktpersonens træffetid) skal på en klar og letlæselig måde fremgå af samarbejdsbogen i borgerens hjem.

4.15 Samarbejdet med de pårørende
Leverandøren skal respektere borgerens ønske om inddragelse eller udelukkelse af borgerens pårørende.

4.16 Sprogkrav
Leverandøren og medarbejderne skal kunne tale, læse og skrive dansk.

4.17 Beredskab og erstatningshjælp
Leverandøren skal lede og tilrettelægge arbejdet, så borgerne ikke mærker eventuelle driftsproblemer. Leverandøren skal således have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende.

<u>Aflysninger fra leverandøren:</u>
Plejeydelser kan ikke aflyses. Erstatningshjælp for andre ydelser fremgår af kvalitetsstandarden.

Manglende tilbud om erstatningshjælp som følge af leverandørens aflysninger af plejeydelser, betragtes som en misligholdelse af kontrakten.

<u>Aflysninger fra borgeren:</u>
Aflysninger, der meddeles før kl. 12.00 dagen inden hjælpen skal leveres, berettiger borgeren til erstatningsbesøg.
For aflysninger, der meddeles efter kl. 12.00 dagen inden hjælpen skal leveres, vil et erstatningsbesøg afhænge dels af hjælpens karakter dels af hvornår den næstfølgende hjælp er planlagt. Denne vurdering foretages i tvivls tilfælde i samråd med visitator.

4.18 Utilsigtede hændelser (UTH)
Lov om patientsikkerhed i sundhedssektoren beskriver sundhedspersonalets pligt til at indrapportere utilsigtede hændelser, der opstår i forbindelse med: Sektorovergange, medicin, infektioner og patientsikkerhed.
Som godkendt privat leverandør skal leverandøren tilegne sig viden om hvorledes indberetning af UTH skal foregå i DPSD (Dansk Patient Sikkerheds Database), således at leverandøren er i stand til at foretage eventuelle indberetninger. Leverandøren skal ligeledes stille oplysninger og mødetid til rådighed i forbindelse med sagsbehandling af UTH.

5. Krav til samarbejdet

5.1 Kontakt til kommunen
VSO kan kontaktes på følgende adresse:
Visitation Sundhed og Omsorg, Prinsens Alle 5, 8800 Viborg.

Henvendelser vedrørende leverandørkontrakten skal ske til afdelingslederen for VSO på tlf.: 87 87 61 19.

Kontakt til leverandører vedrørende leverandørkontrakten vil på Viborg Kommunes vegne blive foretaget af Sundheds og omsorgschefen, eller afdelingslederen for VSO.

Henvendelser vedrørende konkrete borgere skal rettes til visitationen.

> Telefontræffetider kl. 8.00 – 10.00 på hverdage
> Tlf.: 87 87 61 00 Team 1 Bjerringbro, Møldrup, Tjele, Viborg by (Midt og Syd/Vest)
> Tlf.: 87 87 61 10 Team 2 Rødkærsbro, Karup, Fjends, Løgstrup, Hald Ege, Houlkær, Viborg by (Nord/Vest)

5.2 Ændring af serviceniveau
Inden for den aftalte kontraktperiode, kan der ske ændringer i serviceydelsens art, omfang og leveringstidspunkt, da der sker en årlig politisk revidering af kommunens serviceniveau. Kommunen skal orientere leverandørerne om ændringer i serviceniveau m.v., og leverandørerne er forpligtet til at sætte sig ind i disse ændringer. VSO foretager herefter en ny visitation hos borgerne, som leverandørerne skal efterkomme.

5.3 Fællesmøder
Med henblik på udvikling af serviceområdet og sikring af, at de private leverandører i god tid er orienteret om nye udviklingstiltag, lovændringer mm. afholdes minimum 2 møder årlig mellem VSO og leverandørerne. Leverandøren honoreres ikke særskilt for at deltage i disse møder. Kommunen udarbejder beslutningsreferater fra møderne.

5.4 Kvalitetssikring og tilsynsforpligtelse
Efter retssikkerhedslovens § 16 har kommunen pligt til at føre tilsyn med hvordan de kommunale opgaver løses, herunder også de private leverandører.

VSO foretager løbende tilsyn/opfølgning og kvalitetssikring bl.a. ved uanmeldte stikprøvebesøg hos borgere, via kontrol af oplysninger i samarbejdsbogen og journal, ved registrering af klagesager og i forbindelse med revisitation.

Leverandøren er forpligtet til at bistå og levere oplysninger ved besøg, analyser og kontroller.

Servicelovens § 151 stk. 1 omhandler tilsyn og opfølgning med, om opgaven løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet. Tilsyn og opfølgning omfatter både indhold af tilbuddet, og den måde opgaverne udføres på. Tilsyn og opfølgning sikrer borgerens retssikkerhed.

Tilsyn og opfølgning omfatter det regelmæssige fokus, der er i den enkelte sag. Fokus er på, om leverandøren lever op til de krav, der stilles, med henblik på at sikre at borgeren modtager den nødvendige hjælp i overensstemmelse med den trufne afgørelse. Tilsyn og opfølgning omfatter også fokus på leverandørens økonomiske forhold.

5.5 Egenkontrol
Leverandøren skal fastsætte egenkontrolprocedurer, der internt i leverandørens organisation skal sikre, at ydelserne leveres korrekt og i overensstemmelse med kravene i kvalitetsstandarderne, og de i den nærværende kontrakt opstillede krav og mål.

Leverandøren er forpligtet til at dokumentere leverancen samt rapportere afvigelser i forhold til afgørelse og kvalitetsstandarder.

Viborg Kommune kan til en hver tid kræve leverandørens procedure for egenkontrol dokumenteret samt kræve udfærdiget rapporter og/eller anden dokumentation for resultaterne af egenkontrollen.

Manglende egenkontrol og dokumentation for egenkontrol betragtes som en misligholdelse af kontrakten.

5.6 Skift af leverandør
Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger. Borgeren kan skifte leverandør med 30 dages varsel til udgangen af en måned. Kommunen kan dog i særlige tilfælde imødekomme borgerens ønske om leverandørskift med kortere varsel.

5.7 Klager
Klager vedrørende udførelsen af hjælpen, skal registres af leverandøren. Dette gælder både mundtlige og skriftlige klager. En klage skal sendes sammen med leverandørens skriftlige redegørelse til VSO. Registrering af klager skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, således at gentagelsestilfælde undgås.

Leverandøren skal uden beregning medvirke ved behandling af klagesager, hvori leverandøren er inddraget. I forbindelse med klager vil der endvidere skulle påregnes tidsforbrug på dialog med pårørende osv. Der er taget højde for dette i den beregnede timepris jf. bilag 2.

Klager vedrørende de visiterede ydelser behandles af VSO. Modtager leverandøren klager vedrørende de visiterede ydelser (f.eks. om omfanget af den tildelte hjælp) er leverandøren forpligtet til straks at viderebringe klagen til VSO.

Manglende viderebringes af klager betragtes som en misligholdelse af kontrakten.

6. Generelle vilkår

6.1 Underretningspligt og notatpligt

Leverandøren skal skriftligt underrette VSO, hvis borgeren selv tilkendegiver eller det observeres, at der er problemer eller ændringer i behov (f.eks. behov for hjælp til mad, pleje, nye eller ændrede hjælpemidler, træning, aktiviteter). Samme forpligtelse gælder, hvis leverandøren observerer, at borgeren har fået det bedre.

Leverandøren skal straks skriftligt underrette VSO ved:

- Alvorlige svigt – hvis borgerens grundlæggende behov for omsorg, pleje og praktisk hjælp ikke er tilgodeset, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb.
- Væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse (f.eks. indlæggelse, afbestilling af aktiviteter, træning, mad og dødsfald).

Leverandøren skal omgående skriftligt underrette VSO om alle uheld eller ulykker.

Foretager leverandøren observationer, hvor der er behov for en sygeplejefaglig eller lægefaglig vurdering af borgerens tilstand, er leverandøren forpligtet til at rette henvendelse til Viborg Kommunes Hjemmesygepleje.

Leverandøren skal ligeledes straks skriftligt underrette VSO, hvis leverandøren bliver bekendt med forhold hos andre borgere i Viborg Kommune, hvor leverandøren ikke selv leverer ydelser, herunder:

- Hvis borgeren selv eller andre tilkendegiver over for leverandøren, eller leverandøren bliver bekendt med, at der er problemer eller ændringer i behov (f.eks. behov for hjælp til mad, pleje, nye eller ændrede hjælpemidler, træning, aktiviteter).
- Hvis leverandøren bliver bekendt med alvorlige svigt – hvis borgerens grundlæggende behov for omsorg, pleje og praktisk hjælp ikke er tilgodeset, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb.

Skriftlig underretning foretages ved at benytte advis-systemet i Care.

Manglende overholdelse af underretningspligten anses som misligholdelse af kontrakten jf. afsnit 6.9 i kontrakten.

Leverandøren har endvidere notatpligt, og skal notere oplysninger, som har betydning for den tildelte hjælp.
Notatpligt fortages i journal og handleplaner i Care.

6.2 Akut visitering

Leverandøren har pligt til at iværksætte akutte foranstaltninger hos borgere, som virksomheden leverer visiterede ydelser til, såfremt der opstår nødvendige akutte ændringer i borgerens plejebehov.

Leverandøren afregnes med %-tillæg (se pkt. 3.3 i kontrakten)

6.3 Lovgivning m.v.
Leverandøren er forpligtet til at acceptere, at arbejdet udføres i overensstemmelse med principperne i offentlig forvaltning. Det vil sige:

Leverandøren er forpligtet til at overholde reglerne i forvaltningsloven, offentlighedsloven samt reglerne om tavshedspligt jf. § 43 i Lov om administration på det sociale område. Endvidere at reglerne om notatpligt efter offentlighedslovens § 13 efterleves.

For borgere, som leverandøren leverer visiterede ydelser til, gælder reglerne om aktindsigt i offentligheds-, persondata- og forvaltningsloven.

Begæringer om aktindsigt skal videresendes til kommunen, der forestår behandlingen heraf. Videresendelse skal ske uden ugrundet ophold efter modtagelsen af hensyn til sikring af overholdelse af fristen for kommunens besvarelse heraf, som udgør 7 arbejdsdage.

Leverandøren er forpligtet til at stille de fornødne oplysninger til rådighed for kommunen i forbindelse med kommunens behandling af begæringen.

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

6.4 Behandling af personoplysninger
Kommunen er dataansvarlig, og leverandøren er databehandler i henhold til lov om behandling af personoplysninger.

Leverandøren handler alene efter instruks fra kommunen.

Leverandøren skal sikre sig imod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger.

Leverandøren skal på kommunens anmodning give kommunen tilstrækkelige oplysninger til at denne kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

Bestemmelserne i Justitsministeriets bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000 som ændret ved bekendtgørelse nr. 201 af 22. marts 2001 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning, er ligeledes gældende for leverandøren.

Leverandøren er forpligtet til, i overensstemmelse med bestemmelserne i Lov om behandling af personoplysninger, at give en person, der fremsætter begæring herom, meddelelse om hvorvidt der behandles oplysninger om vedkommende.

6.5 Tavshedspligt
Leverandøren og dennes medarbejdere har tavshedspligt med hensyn til fortrolige oplysninger, som de bliver bekendt med gennem opgaveløsningen, jf. straffelovens §§ 152, 152 a, og 152 c, og § 152 d. Tavshedspligten indebærer bl.a. en forpligtelse til ikke at røbe oplysninger om enkeltpersoners, herunder borgerens helbredsforhold eller eventuelle sociale problemer. Også andre oplysninger vedrørende enkeltpersoners forhold, der ikke er umiddelbart tilgængelige for andre, som leverandøren og dennes medarbejdere bliver bekendt med vil kunne være omfattet af tavshedspligten. Det gælder f.eks. oplysninger om familiemæssige forhold og oplysninger om indtægts- og formueforhold.

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

Leverandøren skal stille underskrevne tavshedserklæringer til rådighed.

Tavshedspligten er livslang. Tavshedspligten ophører således ikke ved kontraktperiodens udløb, efter ansættelsesforholdets ophør eller i tilfælde af, at borgeren vælger en anden leverandør. Overtrædelse af tavshedspligten er strafbar.

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

6.6 Samarbejde og Informationspligt
Der forudsættes en gensidig dialog mellem kommune, leverandør og ydelsesmodtager.

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

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

6.7 Tvist og uenigheder
Eventuelle tvister og uenigheder skal i videst muligt omfang søges løst i mindelighed mellem parterne.

Eventuelle uoverensstemmelser mellem Viborg Kommune og leverandøren om ethvert spørgsmål omfattet af nærværende aftale afgøres ved voldgift. Voldgiftsrettens afgørelse er endelig og bindende for parterne.

6.8 Opsigelse
Leverandøren kan opsige nærværende kontrakt med et varsel på 3 måneder til en måneds udgang.

Kommunen kan opsige nærværende kontrakt med et varsel på 3 måneder til en måneds udgang.

6.9 Misligholdelse

Ved vurdering af, om der foreligger misligholdelse, herunder væsentlig misligholdelse samt retsvirkningerne heraf, gælder dansk rets almindelige regler i det omfang, det ikke er reguleret i kontrakten.

Hvis en part misligholder sine forpligtelser i henhold til nærværende kontrakt, og ikke inden 2 uger efter, at den anden part skriftligt har påtalt denne misligholdelse, har berigtiget forholdet, betragtes misligholdelsen som en væsentlig misligholdelse, hvorefter den anden part kan hæve kontrakten uden yderligere varsel.

Ved væsentlig misligholdelse i øvrigt forstås enhver misligholdelse, der som følge af sin grovhed, eller som følge af gentagne misligholdelser, må betragtes som en væsentlig misligholdelse af kontrakten.

Det betragtes endvidere altid som væsentlig misligholdelse, hvis leverandøren går konkurs, standser sine betalinger eller åbner forhandlinger om akkord, eller i øvrigt kommer i økonomiske vanskeligheder, herunder får forfalden gæld til det offentlige af et sådan opfang, at gælden overstiger det tilladte i henhold til loven om begrænsninger af skyldnerens muligheder for at deltage i offentlige udbudsforretninger.
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.
En konkursramt leverandør har pligt til at orientere VSO seneste en time efter, at skifteretten har afsagt konkursdekret.

I øvrigt gælder dansk rets almindelige misligholdelsesbeføjelser.

Ved kommunens ophævelse af kontrakten er leverandøren erstatningsansvarlig for den skade og de tab, der påføres kommunen, efter dansk rets almindelige regler.
Hæves kontrakten som følge af leverandørens misligholdelse, vil der ske en tilbageførsel af opgaverne til kommunen.
Leverandøren skal derudover tilbagelevere modtaget materiale, der tilhører kommunen, samt relevant materiale vedrørende borgerne.

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige ansvarsregler, idet parterne dog ikke er ansvarlige for driftstab, tabt avance eller andet indirekte tab.

For forhold der udløser betaling af bod, kan kommunen kun kræve yderligere erstatning i det omfang, kommunen dokumenterer et tab ud over boden.

6.10 Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold

Overdragelse af en godkendt leverandørs opgaver til en anden godkendt leverandør skal meddeles Viborg Kommune. Den overdragende leverandør er forpligtet til at informere de berørte borgere om deres muligheder for at videreføre samarbejdet med den nye leverandør eller at vælge en ny leverandør.

Overdragelse af opgaver til en ikke godkendt leverandør kræver Viborg Kommunes godkendelse.

Hvis den bestemmende indflydelse i leverandørens virksomhed overgår til en ny ejer, skal det ligeledes meddeles Viborg Kommune.

6.11 Force majeure

I det omfang udefra kommende begivenheder, som leverandøren ikke er herre over, såsom naturkatastrofer, strejker, som ikke skyldes leverandørens egne forhold, lockout eller anden force majeure, forhindrer leverandøren i at opfylde de forpligtelser, leverandøren i nærværende kontrakt har påtaget sig, foreligger der ikke misligholdelse, og kommunen er ikke berettiget til at gøre beføjelser om misligholdelse gældende.

Hvis sådanne omstændigheder indtræder, påhviler det leverandøren straks at tage effektivt skridt til med alle til rådighed stående midler at overvinde den pågældende hindring eller formindske dens virkning.

Leverandøren er endvidere forpligtet til straks at give kommunen meddelelse herom.

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

Kommunen har ret til at lade arbejdet udføre selv eller af andre, så længe leverandøren er forhindret som følge af force majeure.

6.12 Fortrolighed

Parterne (kommunen og leverandøren) anerkender, at de har modtaget eller igennem kontraktperioden vil modtage oplysninger om den anden part og dennes virksomhed, som er af fortrolig karakter, jf. i øvrigt bestemmelserne om tavshedspligt.

6.13 Ændringer i kontrakten – tilpasning

Ændringer i kontrakten kan kun ske med kommunens og leverandørens skriftlige samtykke. Parterne er berettiget til at forlange sådanne ændringer i kontrakten, som er nødvendige for at tilpasse kontrakten til ændrede myndighedskrav. Hvis en part finder, at ændrede forhold berettiger parten til ændringer, skal den anden part orienteres herom bilagt fornøden dokumentation for de påberåbte ændringer.

6.14 Kontraktens ophør

Ved ophør af kontrakten skal leverandøren til kommunen aflevere følgende:

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

Underskrift – Praktisk hjælp

Leverandøren indestår for alt arbejde, der udføres i henhold til nærværende kontrakt.

Kontrakten er indgået med virkning frem til den 30-09-2018.

Med nedenstående underskrift bekræftes det, at leverandøren er indforstået med at levere den ydelse/de ydelser, der søges om godkendelse til i overensstemmelse med de krav og betingelser, som er beskrevet i det samlede godkendelsesmateriale.

Denne kontrakt oprettes i 2 underskrevne eksemplarer, hvoraf det ene beror hos kommunen og det andet hos leverandøren.

Således aftalt:
Dato:
Firmastempel:
Leverandørens underskrift:

Dato:
Stempel:
Kommunes underskrift: