



**Kontrakt for levering af
madservice
Fritvalgsordning**



Kontraktens parter

Denne kontrakts parter er:

Horsens Kommune
Velfærds- og Sundhedsstaben
Rådhusstorvet 4
8700 Horsens
tlf.: 76 29 38 61
fax: 76 29 38 78
e-mail: myndighed@horsens.dk
(Er i kontrakten benævnt "kommunen")

og

Leverandørnavn
Adresse
Postnr. og by
CVR.nr.:
tlf.:
fax:
e-mail:
(Er i kontrakten benævnt "leverandøren")

Indholdsfortegnelse

Kontraktens parter	2
Indholdsfortegnelse	3
1 KONTRAKTENS INDHOLD.....	5
1.1 Formål.....	5
1.2 Baggrund	5
1.3 Kontraktens omfang	5
1.4 Kontraktgrundlag	6
1.5 Kontraktperiode	6
2 VILKÅR FOR ARBEJDET TILRETTELÆGGELSE M.V.	6
2.1 Krav til hjælpen	6
2.1.1 Overordnede værdier og målsætninger	6
2.1.2 Kvalitetsstandarder	7
2.1.3 Visitation og afgørelse.....	7
2.1.4 Ændringer, opdateringer m.v. i serviceniveau	7
2.2 Krav til arbejdets udførelse.....	8
2.2.1 Deltagelse i samarbejdsforum.....	8
2.2.2 Kontakt til kommunen.....	8
2.2.3 Leverings- og telefontid	8
2.2.4 Pligt til indberetning om ændringer i behov m.v.	8
2.2.5 Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning.....	9
2.2.6 Ernæring, hygiejne og egenkontrol	9
Maden skal ernæringsmæssigt leve op til “Anbefalinger for den danske institutionskost”, Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri (Fødevarestyrelsen), 2009. Der henvises til www.foedevarestyrelsen.dk	9
2.2.7 Krav om indbydende mad og menuplan.....	9
2.2.8 Specialkost.....	9
2.2.9 Kontaktperson	10
2.3 Medarbejderforhold	10
2.3.1 Krav om tværfagligt samarbejde	10
2.3.2 Beredskab, aflysninger og erstatningshjælp.....	10
2.3.3 Handlepligt	11

2.3.4	Krav til leverandører vedrørende arbejdsmiljø	11
2.4	Personalemæssige forhold	11
2.4.1	Uddannelsesmæssige krav	11
2.4.2	Det rummelige arbejdsmarked	12
2.4.3	Straffeattest.....	12
2.5	Særlige forhold	12
2.5.1	Generelt samarbejde.....	12
2.5.2	Oplysningspligt.....	12
2.5.3	Ophør af madservice.....	13
2.5.4	Skift af leverandør	13
2.6	Klager, tavshedspligt m.v.	13
2.6.1	Reklamation og klagesagsbehandling.....	13
2.6.2	Løbende kontrol og borgerundersøgelse	13
2.6.3	Tavshedspligt, fortrolige oplysninger m.v.	14
2.6.4	Tilkøbsydelse	14
2.6.5	Statistik.....	15
3	ANSVAR OG FORSIKRING	15
4	OPSIGELSE	15
5	MISLIGHOLDELSE, OPHÆVELSE OG EKSTRAORDINÆR OPSIGELSE.....	15
6	SIKKERHEDSSTILLELSE	16
7	OVERDRAGELSE AF OPGAVERNE OG ÆNDRING AF EJERFORHOLD	17
8	UNDERLEVERANDØRER	17
9	FORCE MAJEURE	17
10	VÆRNETING OG LOVGRUNDLAG.....	17
11	MEDDELELSER.....	17
12	PRIS OG AFREGNING	18
12.1	Afregning for ydelser	18
13	ÆNDRINGER I KONTRAKTEN – TILPASNING	18
14	GARANTIER.....	18
15	UNDERSKRIFT	19

1 KONTRAKTENS INDHOLD

1.1 Formål

Horsens Kommune har, i overensstemmelse med servicelovens § 91, vedtaget at etablere frit valg af leverandør af praktisk hjælp og personlig pleje, herunder madservice. Målgruppen er borgere i eget hjem, der bliver visiteret til disse ydelser.

Kontrakten med tilhørende bilag har til formål, at:

- sikre en forpligtende aftale mellem Horsens Kommune og leverandøren om levering af udvalgte ydelser i den udstrækning leverandøren vælges af den enkelte borger.
- beskrive og regulere parternes indbyrdes rettigheder og pligter
- sikre, at den af borgeren valgte leverandør opfylder det af Horsens Kommune fastlagte service- og kvalitetsniveau for ydelserne.

1.2 Baggrund

Horsens Kommune godkender og indgår kontrakt med enhver leverandør, der opfylder de fastsatte pris- og kvalitetskrav i henhold til Lov om Social Service § 91.

Parterne har på grundlag af godkendelsesmaterialet og leverandørens anmodning om godkendelse indgået denne kontrakt. Kontrakten indebærer, at leverandøren er godkendt til at levere madservice Horsens kommune.

Leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje og herunder madservice er omfattet af reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven i forhold til den opgave, der udføres, jf. lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 43, stk. 2.

1.3 Kontraktens omfang

Denne kontrakt omfatter: (sæt x)

Ydelse:

	Normalkost	Diæt- og specialkost
Madservice incl. levering		

Område:

Hele Horsens Kommune	
Sundhedsdistrikt Ceres	
Sundhedsdistrikt Lindehøj	
Sundhedsdistrikt Søndergården	

Godkendelse til at yde madservice medfører, at leverandøren er forpligtet til at yde den pågældende service hos alle borgere i de områder, godkendelse omfatter.

Leverandører af madservice er forpligtet til at indgå aftale med borgeren om tidspunktet for ydelsens levering.

Leverandøren skal acceptere alle borgere, der vælger den pågældende leverandør.

1.4 Kontraktgrundlag

Bilagene udgør en integreret del af denne kontrakt. Såfremt der måtte være indbyrdes modstrid mellem, hvad der er anført i kontrakten og bilagene, har kontrakten fortrinsret frem for bilagene.

1.5 Kontraktperiode

Kontrakten træder i kraft ved parternes underskrift og er fortløbende.

Ved eventuel indgåelse af ny kontrakt genforhandles kontraktvilkårne.

2 VILKÅR FOR ARBEJDET TILRETTELÆGGELSE M.V.

2.1 Krav til hjælpen

2.1.1 Overordnede værdier og målsætninger

Leverandøren skal i mødet med borgeren efterleve de værdier og målsætninger, som fremgår af Servicelovens formål og kommunens værdigrundlag.

Serviceovens formål med fritvalgsordningen er at sætte borgeren i centrum og skabe bedre rammer for en indsats baseret på kontinuitet, selvstændighed, værdighed og respekt for borgerne og for deres individuelle ønsker og behov.

Det er en del af Horsens Kommunes værdigrundlag at skabe service af høj kvalitet. Sigtet med indsatsen er, at alle borgere sikres gode livsbetingelser. Tilbuddene rettes mod den enkeltes behov. Mestring handler om borgerens egen opfattelse af at kunne håndtere udfordringerne i hverdagen og at være selvhjulpne. Heri anerkendes borgerens forskellige ressourcer og behov.

Nærhed, fleksibilitet og gennemsikuelighed i de offentlige serviceydelser imødekommes med decentralisering af ansvar og kompetencer. Serviceydelserne tilpasses individuelt og beslutninger tages så tæt på borgeren som mulig. Medarbejderne er velkvalificerede, serviceminded og møder borgeren med respekt.

Horsens Kommune lægger vægt på, at sundhed og omsorg altid udføres af et engageret og ansvarligt personale. Personalet respekterer brugerens livsværdier, holdninger og erfaringer. Borgeren skal have tillid til, at den ansatte er nærværende i den enkelte situation. Og at den ansatte gennem dialog med borgeren, udfører omsorgen med

omtanke. Borgerens værdighed, selvbestemmelse og ansvar for egen tilværelse bevares og respekteres.

Kontraktens bestemmelser skal i sin helhed forstås i sammenhæng med disse værdier og målsætninger.

2.1.2 Kvalitetsstandarder

Ydelserne skal udføres i henhold til den konkrete afgørelse (visitation) og ud fra det til enhver tid gældende serviceniveau i Horsens Kommune.

Horsens Kommunes serviceniveau fremgår af de vedtagne kvalitetsstandarder for praktisk hjælp og personlig pleje herunder madservice.

2.1.3 Visitation og afgørelse

Det er kommunen, som på baggrund af en konkret individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation, visiterer og dermed afgør ydelsernes art og omfang.

Denne visitation foretages af en visitator fra Handicap- og Ældrerådgivningen. Visitator foretager en vurdering af ansøgerens funktionsniveau. På baggrund af funktionsevnevurderingen afgør kommunen art og omfang af hjælpen. Herefter udarbejdes der en afgørelse med beskrivelse af den bevilgede hjælp.

Afgørelsen er skriftlig. Den indeholder en begrundelse og oplysninger om ydelsens omfang og formål med hjælpen. Afgørelsen er samtidig beskrivelsen af den ydelse, som leverandøren skal levere til borgeren og udgør hermed det maksimale afregningsgrundlag.

Der foretages revisitation, hvis borgerens funktionsniveau ændres væsentligt. Henvendelse om ændring i borgerens funktionsniveau kan ske fra bl.a. leverandør og borgeren.

2.1.4 Ændringer, opdateringer m.v. i serviceniveau

Kvalitetsstandarderne opdateres som udgangspunkt én gang årligt. Men ændringer i lovgivningen eller kommunalt vedtagne ændringer kan medføre hyppigere opdateringer.

Kommunen orienterer leverandørerne om ændringer i serviceniveau m.v.. Leverandørerne er forpligtede til at holde sig orienteret om ændringer i serviceniveauet.

Leverandørerne skal implementere ovennævnte ændringer med de tidsfrister, som fastsættes af byrådet eller som følger af lovgivningen.

Ændringer i serviceniveauet undervejs i kontraktperioden samles som udgangspunkt én gang årligt. Herefter vurderer kommunen, om der skal foretages ændringer i kravene til leverandørerne og/eller i timeprisen.

Leverandøren er, når der sker ændringer af serviceniveauet og dermed kravene til ydelserne, berettiget til at opsig kontrakten med kommunen med 90 dages varsel i overensstemmelse med opsigelsesbestemmelserne i afsnit 4.

2.2 Krav til arbejdets udførelse

2.2.1 Deltagelse i samarbejdsforum

Horsens Kommune tilstræber et dialogbaseret samarbejde med alle godkendte leverandører.

Der afholdes 1 årligt møde samt evt. ad hoc mødeaktivitet ved behov. Mødet følger en dagsorden. Der føres referat.

Deltagelse i disse møder indgår i den beregnede timepris og afregnes derfor ikke særskilt.

Samarbejdsformen kan ændres, hvis særlige forhold taler herfor eller nødvendiggør dette.

2.2.2 Kontakt til kommunen

Leverandøren skal primært kommunikere med visitatorer i Handicap- og Ældrerådgivning. De nærmere kontaktflader mellem leverandøren og kommunen, afhænger af opgavernes karakter m.v.

Leverandøren skal stille en kontaktperson med beslutningskompetence til rådighed. Formålet er bl.a. at sikre et hurtigt og smidigt samarbejde med kommunens myndighedsfunktion.

2.2.3 Leverings- og telefontid

En godkendt leverandør skal kunne levere madservice til en ny visiteret borger inden for 14 dage fra den dag borgeren meddelt kommunen om sit valg af leverandør.

Ved akut behov skal ydelsen kunne leveres straks.

Borgerens bestilling af måltider m.v. sker i henhold til aftale med leverandøren.

Tidspunktet for levering af madservice aftales mellem borgeren og leverandøren af ydelsen

Leverandører af madservice skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen i tidsrummet kl. 08.00 – 15.00, mandag til fredag.

2.2.4 Pligt til indberetning om ændringer i behov m.v.

Leverandøren er forpligtet til at meddele det til Handicap- og Ældrerådgivning, hvis borgeren tilkendegiver at have behov for ændringer af den bevilgede hjælp. Det gælder også, hvis leverandøren observerer, at borgeren har behov for ændringer af den bevilgede hjælp. F.eks. behov for pleje, nye eller ændrede hjælpemidler, træning og aktiviteter. Samme forpligtelse gælder, hvis leverandøren observerer, at borgeren har fået det bedre.

Manglede opfyldelse af indberetningspligten anses som en væsentlig misligholdelse af kontrakten, jr. afsnit 5.

2.2.5 Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning

Overordnet gælder det, at leverandøren til enhver tid skal sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaverne. Herunder god og effektiv borgerbetjening og borgerservice målrettet borgerne.

Derudover skal leverandøren i forbindelse med arbejdets tilrettelæggelse efterleve de særlige forvaltningsmæssige lovbestemmelser og regler indenfor ældre- og handicapområdet, jf. Retssikkerhedslovens § 43.

Leverandøren skal oprette faste arbejdsrutiner. Formålet er, at alle ændringer i borgerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer/justeringer i behovet for hjælp, registreres og videregives til kommunens visitator.

2.2.6 Ernæring, hygiejne og egenkontrol

Maden skal ernæringsmæssigt leve op til "Anbefalinger for den danske institutionskost", Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri (Fødevarestyrelsen), 2009. Der henvises til www.foedevarestyrelsen.dk.

Kosten skal være sammensat, så den over en periode er så varieret, at borgerne får sine ernæringsmæssige behov dækket.

Den ernæringsmæssige standard skal også efterleves, hvis leverandøren tilbyder menuer, hvor der efter borgerens ønske er sket ændringer i sammensætningen af normalkosten eller diætkosten. Det er således leverandørens ansvar at sikre, at der tilbydes mad, der lever op til anbefalingen.

Leverandøren skal være godkendt af den stedlige fødevareregion. Leverandøren skal leve op til de gældende regler om fødevarerkontrol, jfr. Lov om fødevarer samt tilhørende bekendtgørelser.

2.2.7 Krav om indbydende mad og menuplan

Maden skal være veltilberedt og velsmagende. Maden skal have den rigtige konsistens og leveres på en måde, at det fremmer lysten til at spise.

Leverandøren skal udarbejde en månedlig menuplan, som udleveres til borgerne.

Der skal være valgmuligheder for de retter, der indgår i menuplanen. Menuplanen skal udarbejdes under hensyntagen til årstid, økonomi, variationer og vaner.

2.2.8 Specialkost

Der skal tilbydes energirig kost til de småtspisende, som har brug for det. Det skal være muligt at bestille ønske/ kræsekost for de borgere, som har et særligt behov. F.eks. er i terminalfasen af en uhelbredelig sygdom.

Det skal tydeligt fremgå af menuplanen, hvilken kost, der er normal kost og hvilken kost, der er specialkost.

2.2.9 Kontaktperson

Leverandøren skal i et klart og letlæseligt sprog skrive på borgerens kontaktperson og firmaets hovedtelefonnummer i borgerens samarbejdsbog.

2.3 Medarbejderforhold

Leverandøren sørger for, at medarbejderen til enhver tid kan legitimere sig ved hjælp af behørigt ID-bevis. Ved medarbejderens fratræden, skal leverandøren sikre, at ID-beviset destrueres.

Leverandørens medarbejdere skal kunne forstå, tale og skrive dansk.

Der stilles nedenstående krav til adfærd hos personale, der leverer ydelser i borgernes hjem:

- **Kost:** Den ansatte har ikke krav på nogen form for forplejning i hjemmet.
- **Ryging:** Tobaksrygning er ikke tilladt uden hjemmets tilladelse.
- **Påklædning:** Den ansatte skal under arbejdet være iført hensigtsmæssigt arbejdstøj. Der skal medbringes skiftesko, når vejret kræver det.
- Den ansatte skal udvise forståelse for og anvender hygiejniske principper.
- **Økonomiske forhold:** Hvis den ansatte varetager økonomiske forhold i forbindelse med visiterede ydelser, skal der aflægges nøjagtigt regnskab for de betroede midler. Herudover må den ansatte ikke varetage nogen form for økonomi for borgeren.
- **Arv, gaver, lån mv.:** Leverandøren og dennes ansatte må ikke modtage arv og gaver fra borgere, de yder hjælp til i forbindelse med udførelse af deres hverv. Der må ikke lånes penge af borgere eller til borgere. Handel med personlige effekter mellem borgere og den ansatte må ikke finde sted.
- **Personlige forhold:** Leverandøren og dennes ansatte må ikke belaste borgeren med sine egne problemer.

2.3.1 Krav om tværfagligt samarbejde

Leverandørens medarbejdere skal samarbejde tværfagligt med samarbejdspartnere fra Velfærd og Sundhed i Horsens Kommune og Region Midtjylland. F.eks. hjemmesygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter, socialpædagoger samt psykiatri-, demens- og handicapkonsulenter

Eksempler på tværfaglige forløb er deltagelse i rehabiliteringsforløb efter SEL §83a, for borgere med erhvervet hjerneskadede, psykisk udviklingshæmmede borgere, psykisk syge borgere og borgere i terminalfasen af en uhelbredelig sygdom.

Leverandøren er forpligtet til uden særskilt honorering at deltage i nødvendig mødevirksomhed for at opfylde dette krav.

2.3.2 Beredskab, aflysninger og erstatningshjælp

Leverandøren skal sikre, at den visiterede ydelse leveres i overensstemmelse med den trufne afgørelse.

Leverandøren skal have et beredskab, der kan håndtere hændelser som f.eks. personalets sygdom, ferieperioder, personalemangel og lignende.

Det fremgår af kvalitetsstandarderne, hvilke rettigheder og pligter leverandøren og borgeren har i forbindelse med leverancesikkerheden.

Borgeren kan senest dagen før afbestille madleverance i forbindelse med f.eks. sygehusophold, ferie, m.v..

Ved genoptagelse af madleverancen, f.eks. ved udskrivelse fra sygehus, skal leverandøren kunne levere maden indenfor et døgn.

Leverandøren må ikke aflyse hjælp til madservice.

Bliver et besøg ændret eller forsinket i mere end en ½ time, skal borgeren have besked om det.

Eventuelle forsinkelser eller andre afvigelser skal registreres og meddeles Handicap- og Ældrerådgivning.

Såfremt leverandøren ikke kan yde den bevilgede hjælp, er kommunen ansvarlig for, at der leveres erstatningshjælp. Kommunens omkostninger hertil dækkes af leverandøren.

2.3.3 Handlepligt

Udover at levere mad skal leverandøren omgående yde hjælp til borgere, der f.eks. er faldet eller akut syg i alvorlig grad. I sådanne tilfælde tilkaldes om nødvendigt hjemmesygeplejerske, læge eller andre relevante personer.

Leverandøren er forpligtet til at have instrueret sine medarbejdere i at yde anden akut hjælp hos leverandørens borgere, eksempelvis hvis en borger findes hjælpeløs.

Har borgeren ikke meldt afbud, og ankommer leverandøren til en låst dør, skal grunden undersøges. Formålet er at sikre, at borgeren ikke ligger hjælpeløs. I yderste konsekvens har leverandøren pligt til at tilkalde en låsesmed for borgerens regning for at sikre, at borgeren ikke efterlades hjælpeløs.

2.3.4 Krav til leverandører vedrørende arbejdsmiljø

Leverandøren skal overholde de til enhver tid gældende vejledninger og retningslinjer for arbejdsmiljøet.

2.4 Personalemæssige forhold

2.4.1 Uddannelsesmæssige krav

På produktionsstedet skal der være ansat kostfagligt uddannet personale, der har ansvar for madproduktionen.

Manglende opfyldelse af uddannelseskrauet anses som en væsentlig misligholdelse af kontrakten jf. afsnit 5.

2.4.2 Det rummelige arbejdsmarked

Leverandøren skal være villig til at indgå i samarbejde med kommunen om mål for "det rummelige arbejdsmarked" og leve op til intentionerne på området.

2.4.3 Straffeattest

Leverandøren skal erklære, at medarbejdere, der leverer ydelser i henhold til denne kontrakt, har en anmærkningsfri straffeattest for så vidt angår berigelseskriminalitet og personfarlig kriminalitet. Der henvises til bestemmelserne om privat straffeattest.

2.5 Særlige forhold

2.5.1 Generelt samarbejde

Leverandøren skal til enhver tid arbejde under hensyntagen til kommunens overordnede værdier og principper. Leverandøren skal i forhold til uforudsete situationer agere under hensyntagen hertil.

Kommunen vil løbende orientere leverandøren om kommunens til enhver tid gældende instruktioner, som er rettet mod eksterne leverandører. Leverandøren skal handle under hensyntagen hertil.

2.5.2 Oplysningspligt

Leverandøren skal give kommunen oplysninger om samtlige forhold, der kan hindre, forstyrre eller true opfyldelse af den indgåede kontrakt.

Leverandøren har pligt til straks at underrette kommunens visitatorer i Handicap- og Ældrerådgivning om:

- Alvorlige svigt. Hvis borgeres grundlæggende behov for omsorg, personlig eller praktisk hjælp og madservice ikke tilgodeses. Eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb
- Alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse. Herunder f.eks. indlæggelse, rejser, afbestilling af aktiviteter, træning, mad og dødsfald.

Endvidere skal kommunen omgående underrettes om alle større uheld eller ulykker af hensyn til besvarelse af forespørgsler fra pårørende, presse osv.

Manglende overholdelse heraf anses som en væsentlig misligholdelse af kontrakten jf. afsnit 5.

Henvendelse af enhver art fremsendes til Handicap- og Ældrerådgivning.

I kontraktperioden er der gensidig informations- og orienteringspligt mellem leverandøren og kommunen om forhold, der har relation til leveringen af den kontraktlige ydelse.

2.5.3 Ophør af madservice

Ophør af madservice kan kun finde sted efter en revurdering, efter aftale med borgeren eller i forbindelse med ændringer i Horsens Kommunes serviceniveau.

2.5.4 Skift af leverandør

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger. En godkendt leverandør er ved leverandørskifte forpligtet til at levere den visiterede ydelse til en borger indtil den dato, hvorfra borgeren har anmodet om at skifte leverandør. Opsigelse kan ske med 14 dages varsel fra opsigelsesdatoen.

I særlige tilfælde kan kommunen godkende borgeres ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel.

2.6 Klager, tavshedspligt m.v.

2.6.1 Reklamation og klagesagsbehandling

Leverandøren skal anvende et formaliseret system for reklamationer på arbejdets udførelse og klager vedrørende tildelte ydelser. Registrering af reklamationer skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, således at gentagelsestilfælde undgås.

Klage over madservice skal straks videresendes til Handicap- og Ældrerådgivning. Leverandøren skal medvirke til klagesagens behandling ved bl.a. at videregive relevante oplysninger og redegørelser.

I forbindelse med reklamationer skal der påregnes tidsforbrug på dialog med pårørende etc.. Tidsforbruget her til indgår i den beregnede timepris.

2.6.2 Løbende kontrol og borgerundersøgelse

Leverandørerne skal være indforstået med, at der udføres kvalitetskontrol. Det sker bl.a. ved registrering af klagesager, borgerundersøgelser, stikprøvekontrol og revurderinger.

Kommunen kan gennemføre borgertilfredsundersøgelser i forbindelse med revisitering. Kommunen forbeholder sig ret til at gennemføre spørgeskemaundersøgelser. Resultaterne fra disse undersøgelser vil blive offentliggjort.

Horsens Kommune har udarbejdet og offentliggjort en tilsynspolitik for praktisk hjælp og personlig pleje.

Som et led i Horsens Kommunes tilsynspolitik er det et krav, at leverandøreren fortager egenkontrol.

Leverandøren skal beskrive, hvordan leverandøren sikrer, at:

- de leverede indsatser lever op til kommunens mindset og kvalitetsstander

- indsatsen svarer til borgerens aktuelle behov. Det skal fremgå af beskrivelsen, hvordan det sikres, at der sker en registrering og opfølgning, hvis den visiterede hjælp ikke er i overensstemmelse med borgerens behov.
- borgeren får den hjælp/mad borgeren har behov for
- leverandøren er i løbende dialog med Handicap- og Ældrerådgivningen, og leverandøren melder tilbage, hvis indsatsen ikke svarer til borgerens aktuelle behov
- at leverandøren lever op til de gældende dokumentationskrav.

2.6.3 Tavshedspligt, fortrolige oplysninger m.v.

Leverandøren og dennes ansatte har tavshedspligt. Tavshedspligten omfatter forhold, som leverandøren i medfør af opgaveløsningen bliver bekendt med, og hvis hemmeligholdelse i sagens natur er påkrævet såvel under som efter opgaveløsningens ophør.

Tavshedspligten gælder forhold, der vedrører den enkelte borger.

Alle leverandørens ansatte og eventuelle underleverandørers ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedspligtserklæring. Af den fremgår det, at medarbejderne har tavshedspligt, jf. Forvaltningslovens § 27 og Borgerlig straffelovs § 152.

Tavshedspligt indebærer forbud mod uberettiget videregivelse af fortrolige oplysninger. En overtrædelse af tavshedspligten kan medføre straf, jfr. Straffeloven § 152 m.fl.. Tavshedspligten er fortsat gældende efter kontraktens ophør.

Der må ikke videregives af fortrolige oplysninger til andre forvaltningsmyndigheder uden borgerens samtykke med mindre særlige forhold gør sig gældende, jfr. Forvaltningsloven §§ 28 - 31. Det indskræpes, at den, der virker inden for den offentlige forvaltning, ikke må skaffe sig fortrolige oplysninger, som ikke er af betydning for udførelsen af den pågældendes opgaver, jfr. Forvaltningslovens § 32.

I det omfang leverandøren foretager elektronisk behandling af personoplysninger om borgerne, eller behandler personoplysninger oprettet i et manuelt register, skal der ske overholdelse af reglerne i Lov om behandling af personoplysninger (Persondataloven overholdes). Opmærksomheden henledes særligt på den begrænsede adgang til at videregive personoplysninger, borgerens indsigtsret m.m., og sikkerhedsforanstaltninger til sikring af personoplysninger, der behandles elektronisk.

Begæringer om indsigtsret skal indsendes til kommunen til videre behandling.

2.6.4 Tilkøbsydelse

De private leverandører har mulighed for at tilbyde borgerne tilkøbsydelser ud over den ydelse, som er bevilget af den kommunale visitator.

Hvis leverandøren indgår aftale med en borger om tilkøbsydelser, så skal der for disse ydelser indgås på en særskilt aftale. Aftalen skal være skriftlig. Leverandøren skal efter kommunens anmodning dokumentere, hvilke aftaler der er indgået.

Borgeren skal selv betale for eventuelle tilkøbsydelse.

Tilkøbsydelser, som aftales mellem leverandøren og borgeren, er kommunen uvedkommende og uden økonomiske forpligtelser for kommunen. Alle aftaler skal indgås med respekt for vilkårene i Lov om visse forbrugsaftaler ("dørsalgsloven").

2.6.5 Statistik

Leverandøren skal være indstillet på at levere statistik til kommunen, som kommunen af lov- eller indberetningspligtige årsager er forpligtet til at levere.

Der er taget højde herfor i den beregnede timepris.

3 ANSVAR OG FORSIKRING

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

Såfremt skadelidte rejser krav mod kommunen i anledning af skader af enhver art, skal leverandøren friholde kommunen for ethvert krav og enhver udgift. Herunder tillige sagsomkostninger, renter mv., som et sådant krav måtte medføre.

Leverandøren er forpligtet til at være dækket af sædvanlige forsikringer; herunder en erhvervsansvarsforsikring.

Kommunen kan forlange dokumentation herfor.

4 OPSIGELSE

I kontraktperioden kan begge parter opsige nærværende kontrakt med et varsel på 90 dage regnet til den 1. i en måned.

5 MISLIGHOLDELSE, OPHÆVELSE OG EKSTRAORDINÆR OPSIGELSE

Såfremt en leverandør i væsentlig grad misligholder sine forpligtelser, kan kommunen ophæve kontrakten med øjeblikkelig virkning eller - efter eget valg - opsige kontrakten med forkortet varsel.

Ved væsentlig misligholdelse forstås enhver misligholdelse, der som følge af sin grovhed eller fordi flere mindre misligholdelser gentages, må betragtes som grov.

Følgende betragtes altid som væsentlig misligholdelse:

1. Såfremt en leverandør kommer i økonomiske vanskeligheder. Herunder er eller begæres taget under konkurs, likvidation, skifte- eller tvangsakkord uden for konkurs, er gået i betalingsstandsning, har indstillet sin virksomhed eller befinder sig i en lignende situation samt etablerer forfalden gæld til det offentlige af et sådant omfang, at den pågældende ikke ville være blevet godkendt som leverandør, hvis oplysningerne havde foreligget på godkendelsestidspunktet. Det påhviler til enhver tid leverandøren at give kommunen meddelelse om foranstående forhold i god tid.
2. Såfremt leverandøren ikke stiller det for opgavens løsning fornødne kvalificerede personale til rådighed.
3. Manglende indberetning og oplysning overfor kommunen.
4. Såfremt der i øvrigt foreligger grov tilsidesættelse af kontraktens vilkår.

Såfremt en leverandør misligholder sin kontrakt uden, at der dog foreligger væsentlig misligholdelse, skal kommunen skriftligt advare den misligholdende leverandør og give denne en rimelig frist til at bringe forholdet i orden. Rettes forholdet ikke inden fristens udløb, vil kommunen være berettiget til - ekstraordinært - at opsiges kontrakten med forkortet varsel.

Opsigelsesvarslet skal ved sådanne ekstraordinære opsigelser - f.eks. opsigelse som følgende af manglende indberetninger i henhold til afsnit "Pligt til indberetning om ændringer i behov m.v.#. i denne kontrakt - fastsættes, så opsigelsesvarslet er rimeligt for begge parter.

Ved vurderingen af, om der foreligger misligholdelse, herunder væsentlig misligholdelse samt retsvirkningerne heraf, gælder dansk rets almindelige regler.

Leverandøren er således erstatningsansvarlig over for kommunen for dokumenterede økonomiske tab forårsaget af leverandørens misligholdelse af kontrakten, jf. dog afsnit om force majeure.

En ophævelse af kontrakten hindre ikke, at kommunen tillige kræver erstatning.

6 SIKKERHEDSSTILLELSE

Såfremt leverandøren i kontraktperioden opnår aftale med 50 borgere eller derover, skal leverandøren stille en uigenkaldelig anfordringsgaranti svarende til 5 % af den forventede årlige omsætning (ekskl. moms). Sikkerhedsstillelsen skal tilpasses en gang årligt.

Realiserer Horsens Kommune sikkerhedsstillelsen, orienterer kommunen skriftligt leverandøren og sikkerhedsstilleren om baggrunden for, at garantien er gjort gældende og størrelsen af det hævede beløb. Beløbet udbetales til Horsens Kommune inden 10 hverdage efter, at kravet er stillet.

Sikkerhedsstillelsen skal indestå med det fulde beløb til tre måneder efter kontraktens udløb, og indtil eventuelle mangler er udbedret. Sikkerhedsstillelsen kan således tages i brug efter kontraktperiodens udløb.

7 OVERDRAGELSE AF OPGAVERNE OG ÆNDRING AF EJERFORHOLD

Godkendelsen af leverandøren og dermed kontrakten kan ikke overdrages uden forudgående samtykke fra kommunen. Såfremt den bestemmende indflydelse i leverandørens virksomhed overgår til en ny ejer, kan kommunen revurdere godkendelsen.

8 UNDERLEVERANDØRER

Leverandøren skal oplyse, om der anvendes underleverandør til den faktiske levering af ydelsen. I så fald forbliver alle forpligtelser overfor kommunen hos den godkendte leverandør, som er den ansvarlige for kontraktens overholdelse.

Kommunen tager forbehold om godkendelse af eventuelle underleverandører.

9 FORCE MAJEURE

I det omfang udefra kommende begivenheder, som leverandøren ikke er herre over, såsom krig, 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 misligholdelsesbeføjelser gældende.

Såfremt sådanne omstændigheder indtræder, påhviler det leverandøren straks at tage effektive skridt til med alle til rådighed værende 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 såfremt snevejr, glat føre eller lignende vanskeliggør trafikforholdene.

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

10 VÆRNETING OG LOVGRUNDLAG

Værneting er i alle tilfælde Retten i Horsens. Lovgrundlag er i alle tilfælde dansk lov.

11 MEDDELELSER

Enhver meddelelse i henhold til denne kontrakt skal sendes til følgende adresser:

Kommunen: velfaerdogsundhed@horsens.dk

Leverandør: *(Leverandøroplysninger)*

12 PRIS OG AFREGNING

Prisen udmeldes minimum én gang årligt. Prisregulering vil finde sted én gang årligt med virkning fra 1. januar.

Såfremt særlige forhold gør sig gældende, f. eks. lovgivningsmæssige ændringer, kan det medføre ekstraordinær prisregulering.

12.1 Afregning for ydelser

Afregning for ydelser sker efter fremsendelse af elektronisk faktura, jf. Lov om offentlige betalinger. Faktura fremsendes senest den 4. i den efterfølgende måned.

Leverandøren skal senest den 4. i den efterfølgende måned fremsendes bilag for de leverede ydelser i måneden. Bilag fremsendes til Horsens Kommune, Handicap- og Ældrerådgivning, Rådhusstorvet 4, 8700 Horsens på sikre forbindelser (krypteret).

Nedenstående skal fremgå af bilaget:

- Modtagers navn og cpr.nr.
- Bevilgede og leverede enheder, specificeret jf. prissætningen
- Dato(er) for leveringen

Ved rettidig indsendelse sker afregning senest den 15. i måneden. Afregning sker ved overførsel til konto i pengeinstitut.

Der kan ikke gives transport på denne kontrakt eller deraf udsprungne fordringer

Horsens Kommune er altid berettiget til at betale med frigørende virkning til leverandøren uanset evt. transport, udlæg eller modregning i leverandørens krav på Horsens Kommune.

13 ÆNDRINGER I KONTRAKTEN – TILPASNING

Ændringer i kontrakten kan kun ske med kommunens og leverandørens skriftlige samtykke.

Parterne er berettiget til at forlange ændringer i kontrakten, som er nødvendige for at tilpasse kontrakten til ændrede myndighedskrav. Såfremt en part finder, at ændrede forhold berettiger parten til ændringer, skal den anden part orienteres herom bilagt fornøden dokumentation for de påberåbte ændringer.

Parterne er herefter forpligtede til at gennemføre gensidigt imødekommende forhandlinger med henblik på at tilpasse kontrakten i overensstemmelse med de ændrede forhold.

14 GARANTIER

Leverandøren står inde for, at alt arbejde, der udføres i henhold til nærværende kontrakt, udføres i overensstemmelse med god skik i branchen.

Leverandøren garanterer, at der stilles kvalificerede og tilstrækkelige ressourcer til rådighed, således at leverancerne kan foregå uforstyrret af fravær i forbindelse med f.eks. ferie, kursus, sygdom og personaleafgang.

15 UNDERSKRIFT

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

Således aftalt:

, den

For leverandør

(leverandør navn)

For Horsens Kommune

Horsens, den

Økonomichef

Bilagsfortegnelse

- Bilag 1 Godkendelsesanmodning
- Bilag 2 Kvalitetskrav til leverandører af praktisk hjælp, personlig pleje, rehabiliteringsforløb og madservice
- Bilag 3 Kvalitetsstandarder for praktisk hjælp, personlig pleje og madservice
- Bilag 4 Kvalitetsstandard for rehabiliteringsforløb
- Bilag 5 Datasikkerhedsaftale
- Bilag 6 Tilsynspolitik med praktisk hjælp og pleje, madservice og deltagelse i rehabiliteringsforløb.

