



Standardkontrakt

PERSONLIG PLEJE, PRAKTISK HJÆLP OG HELHEDSPLEJE

Frit leverandørvalg – 2026 / 27.36.04-A26-1-26

Standardkontrakt for godkendte leverandører i Rebild Kommune

Standardkontrakt for godkendte leverandører i Rebild Kommune mellem

Rebild Kommune
Center Pleje og Omsorg
Hobrovej 110
9530 Støvring
(i det følgende kaldet kommunen)

og

[navn]
[adresse]
[postnummer by]
(i det følgende kaldet leverandøren)

Kontrakten er gældende fra d. XXXXX

Nærværende kontrakt omfatter (sæt X):

- | | |
|---------------------------------|-------|
| 1. Pleje | |
| 2. Praktisk hjælp | |
| 3. Både pleje og praktisk hjælp | |
| 4. Helhedspleje (Ældrelov) | |

KONTRAKT

Som leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp i henhold til Lov om Social Service § 83 og § 83 a, helhedspleje i henhold til Ældreloven samt overdragne sygeplejeindsatser i henhold til Sundhedsloven § 138, i Rebild Kommune.

Indholdsfortegnelse

1	Indledning og baggrund	5
2	Kontaktpersoner.....	5
3	Kontraktens omfang og løbetid	6
4	Krav og vilkår	6
4.1	Generelle krav	6
4.1.1	Kvalitetsstandarden	6
4.1.2	Ændringer og opdateringer af serviceniveau	8
4.1.3	Visitation, bestilling og levering af indsatsen	8
4.1.4	Fleksibilitet i indsatserne	9
4.1.5	Deltagelse i samarbejdsforum og samarbejde generelt	10
4.2	Krav til arbejdets udførelse	10
4.2.1	Kontakt til og kommunikation med kommunen.....	10
4.2.2	Leveringstid og telefontid	10
4.2.3	Pligt til indberetning af ændringer i behov mv.	10
4.2.4	Arbejdets planlægning og tilrettelæggelse	11
4.2.5	Takt og tone	12
4.2.6	Kontaktperson	12
4.2.7	Sproglighed i mødet med borgeren	12
4.2.8	Dokumentation og kommunikation	12
4.2.9	Rebild Kommunes omsorgssystem	13
4.2.10	Nødkald – gælder kun for leverandører af pleje	14
4.2.11	Beredskab og erstatningshjælp	15
4.2.12	Arbejds miljø/arbejdspladsvurdering (APV)	16
4.2.13	Sygeplejeindsatser	16
4.3	Personalemæssige forhold	17
4.3.1	Uddannelsesmæssige krav.....	17
4.3.2	Aflysninger fra borger	18
4.3.3	Godkendelse som praktikplads – gælder kun for leverandører af pleje.....	18
4.3.4	Ansættelse af personer fra særlige grupper	19
4.3.5	Arbejdsklausul	19
4.3.6	Fastholdelsespolitik.....	20
4.3.7	Etnisk ligestilling	20
4.3.8	Straffeattest	20

4.4	Særlige forhold	20
4.4.1	Akutte situationer	20
4.4.2	Samarbejde med de pårørende	21
4.4.3	Midlertidig hjælp	21
4.4.4	Oplysningspligt	21
4.4.5	Skift af leverandør	21
4.4.6	Akutte behov hos borgeren – gælder kun for leverandører af pleje	22
4.4.7	Tilkøbsydelse	22
4.5	Klager, tavshedspligt mv.	22
4.5.1	Reklamation og klagesagsbehandling	22
4.5.2	Løbende kontrol og brugertilfredshedsundersøgelse	22
4.5.3	Tavshedspligt	23
4.5.4	Gave- og låneforbud	23
4.5.5	Statistik	23
4.5.6	Utsigtede hændelser	24
5	Ansvar og forsikring	24
6	Sikkerhedsstillelse	24
7	Opsigelse og fornyet godkendelse	25
8	Ophævelse og ekstraordinær opsigelse	25
9	Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold	26
10	Underleverandører	26
11	Force majeure	26
12	Værneting og lovgrundlag	27
13	Fortrolighed	27
14	Meddelelser	27
15	Prisregulering	27
15.1	Timepriserne	27
15.2	Beregningsprincip	28
16	Betalingsbetingelser	28
17	Ændringer og tilpasning i kontrakten	28
18	Garantier	28
19	Bilagsoversigt	28
20	Underskrift	29

1 Indledning og baggrund

Denne kontrakt er indgået efter Rebild Kommunes godkendelse af leverandøren inden for det på side 2 afkrydsede område.

På grundlag af godkendelsesmaterialet og leverandørens anmodning har parterne indgået nærværende kontrakt. Kontrakten indebærer, at leverandøren er godkendt til at levere indsatser til borgere i Rebild Kommune i henhold til de lovgivningsmæssige rammer, der til enhver tid gælder for området.

Leverancen omfatter:

1. Personlig pleje og praktisk hjælp efter Serviceloven (Servicelovens § 83 og § 83 a) til borgere, der er visiteret til indsatser efter Serviceloven. Indsatserne udføres i henhold til konkret afgørelse fra Rebild Kommunes Borgervisitation og med udgangspunkt i Rebild Kommunes serviceniveau for pleje og praktisk hjælp, jf. gældende kvalitetsstandards (Bilag 1).
2. Helhedspleje efter Ældreloven til borgere omfattet af Ældrelovens personkreds. Helhedspleje skal leveres til nyvisiterede og revisiterede borgere og leveres som sammenhængende pleje- og omsorgsforløb, jf. beskrivelsen af forløb og principper i Bilag 2. Helhedspleje består af personlig pleje, praktisk hjælp og genoptræning og tilrettelægges som et sammenhængende forløb frem for enkelttydelser.

Som led i implementeringen af ny Ældrelov skal leverandøren kunne levere helhedspleje fra 1. juli 2025, og det er et krav, at Ældreloven er fuldt implementeret senest 1. juli 2027. Denne kontrakt skal ses i sammenhæng med Rebild Kommunes krav og beskrivelser af helhedspleje, herunder de bærende værdier og forløbsrammer.

Rebild Kommune ønsker at tilbyde borgerne frit leverandørvalg i tilknytning til tilbuddene om personlig pleje og praktisk hjælp samt helhedspleje, i overensstemmelse med de rammer, som følger af gældende lovgivning og kommunens kvalitetsstandards/forløbsbeskrivelser. Rebild Kommune har derfor fastlagt de generelle vilkår for godkendelse af leverandører, der anmoder om godkendelse som leverandør på ovennævnte områder.

2 Kontaktpersoner

I forbindelse med opfyldelsen af denne kontrakt har leverandøren udpeget:

[Indsæt kontakt, Navn, tlf. Mail]

Kontaktpersonen er berettiget til at indgå aftaler på leverandørens vegne.

Center Pleje og Omsorgs Borgervisitation er kontaktafdeling i forhold til kommunen. Borgervisitation kan kontaktes på tlf. 99 88 83 68.

3 Kontraktens omfang og løbetid

Kontraktens omfang

Godkendelse som leverandør i Rebild Kommune medfører, at leverandøren vil være forpligtet til at yde den pågældende service hos alle de respektive borgere, der ønsker at benytte den private leverandør (dog undtaget plejeboligerne) i hele kommunen.

Leverandøren er, ud over levering efter Serviceloven, forpligtet til at kunne levere helhedspleje efter Ældreloven i form af pleje- og omsorgsforløb, jf. Bilag 2

Borgervisitationen bevilger de enkelte pleje- og omsorgsforløb. Forud for bevilling af pleje- og omsorgsforløb bevilges borgeren et afklaringsforløb, som varetages af Rebild Kommunes eget personale. Der er således ikke frit valg på afklaringsforløb.

Leverandører af pleje er forpligtet til at kunne levere pleje og overdragede sygeplejeindsatser 24 timer i døgnet alle ugens dage hele året.

Leverandører af praktisk hjælp er forpligtet til at levere hjælpen på hverdage i tidsrummet kl. 08.00 – 16.00.

Aftaleperiode

Kontrakter med godkendte leverandører er uden tidsbegrænsning. Kontrakten kan opsiges med et seks måneders varsel af begge parter.

4 Krav og vilkår

4.1 Generelle krav

Leverandøren skal efterleve Lov om Social Service, Ældreloven samt Sundhedsloven, forvaltningsloven, retssikkerhedsloven, dataforordningen, markedsføringsloven, arbejdsmiljøloven mv.

Rebild Kommune lægger vægt på, at pleje og omsorg altid udføres af et engageret og ansvarligt personale, der respekterer borgerens livsværdier, holdninger og erfaringer. Borgerne skal have tillid til, at den ansatte er nærværende i den enkeltes situation.

For borgere omfattet af helhedspleje efter Ældreloven skal indsatsen desuden leveres i overensstemmelse med Ældrelovens formål og bærende værdier, herunder borgerens selvbestemmelse, tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse samt et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund, når borger og pårørende ønsker det og uden at pårørende pålægges forpligtelser.

Leverandøren skal overholde alle Rebild Kommunes retningslinjer, politikker, kvalitetsstandarder, værdi- og ledelsesgrundlag samt Sundhedsaftalen i opgaveudførelsen.

4.1.1 Kvalitetsstandarden

Kvalitetsstandarden beskriver serviceniveauet i Rebild Kommune. Disse opdateres og revideres mindst én gang årligt af Byrådet og sendes ved ændringer til høring hos alle

leverandørerne. De vedtagne kvalitetsstandarder og de tilhørende indsatsbeskrivelser, formuleret i et indsatskatalog, danner grundlag for kravene til indsatserne.

Leverandøren skal kunne opfylde Rebild Kommunes krav til kvalitet, faglige kompetencer mm., som de fremgår af de til enhver tid vedtagne kvalitetsstandarder for Rebild Kommune, herunder kvalitetsstandarderne for pleje og omsorg, praktisk hjælp, indkøb og tøjvask.

For borgere omfattet af helhedspleje efter Ældreloven leveres indsatsen som pleje- og omsorgsforløb. Rebild Kommunes aktuelle kvalitetsstandarder og indsatskatalog fremgår af Bilag 1, og de konkrete rammer for pleje- og omsorgsforløb (forløb 1-4) fremgår af Bilag 2. Afregningsgrundlag og takstoversigt fremgår af Bilag 3.

Det er kommunalpolitikerne, der fastsætter kommunens serviceniveau, og som i sidste ende står til ansvar over for borgerne i Rebild Kommune.

Formålet med personlig pleje er at hjælpe borgeren til at klare hverdagen og bevare sine evner til at drage omsorg for sit eget liv. Hjælpen skal forebygge yderligere svækkelse og fastholde eller forbedre borgerens fysiske og psykiske færdigheder.

Plejen skal derfor være med til at sikre at:

- Hjælpen gives med udgangspunkt i borgerens individuelle behov og ressourcer.
- Borgeren får hjælp, støtte, vejledning og/eller træning, der kan bidrage til, at denne bliver så selvhjulpne som muligt i dagligdagen og dermed sikres størst mulig grad af selvstændighed og livskvalitet.
- Borgeren oplever sammenhæng i hjælpen, som tager afsæt i en rehabiliterende tilgang, hvilket betyder, at borgeren sikres mulighed for at bibeholde, forbedre og forebygge tab af funktionsevne.
- Borgeren har valgfrihed blandt de godkendte leverandører.
borgeren har uanset boform mulighed for at modtage personlig pleje og praktisk bistand hen over døgnet.
- Forholdet mellem borgeren, centret og de leverandører, der skal udføre opgaven, er kendetegnet ved tillid, åbenhed og gensidig respekt.
- Borgeren kan fungere i det miljø og den bolig, denne ønsker.

Leverandøren er forpligtet til at tilrettelægge arbejdet og hjælpen således, at dette ligger inden for rammerne fra kvalitetsstandarden og – for helhedspleje efter Ældreloven – inden for rammerne af det tildelte pleje- og omsorgsforløb.

Indsatserne skal udføres i henhold til den konkrete afgørelse og bestilling og ud fra Rebild Kommunens serviceniveau for pleje og praktisk hjælp. For helhedspleje efter Ældreloven udføres indsatserne inden for rammerne af det tildelte pleje- og omsorgsforløb, jf. Bilag 2.

Rebild Kommunes aktuelle serviceniveau fremgår af kvalitetsstandarden, jf. Bilag 1. Kvalitetsstandarden kan herudover findes på kommunens hjemmeside, www.rebild.dk.

Alle medarbejdere skal være introduceret til og bekendte med de bevilgede indsatser og kvalitetsstandarden for den pågældende indsats i Rebild Kommune samt vide, at hverdagsrehabilitering er den grundlæggende metode i Rebild Kommune. Formålet er, at borger bibeholder og forbedrer deres funktionsevne og forebygger tab af samme for at sikre borger størst mulig livskvalitet ved, at de er så selvhjulpne som muligt.

4.1.2 Ændringer og opdateringer af serviceniveau

Rebild Kommune er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer eller tilføjelser i kvalitetsstandarderne. Ændringer af lovgivning og f.eks. byrådsbeslutning kan medføre ændringer.

Kommunen vil orientere leverandørerne om ændringer i serviceniveauet mv., ligesom leverandører er forpligtet til at holde sig orienteret omkring ændringer jf. afsnit 4.2.1.

Ændringer kan endvidere omfatte opdateringer af bilag vedrørende helhedspleje, herunder pleje- og omsorgsforløb (Bilag 2) samt afregningsgrundlag og takstoversigt (Bilag 3), og leverandøren er forpligtet til at efterleve sådanne opdateringer i overensstemmelse med dette afsnit.

Når der er besluttet ændringer i serviceniveauet, vurderer kommunen, om det har betydning for afregningsprisen.

Leverandøren skal implementere ændringer i kravene med de tidsfrister, som fastsættes af kommunen eller som følge af lovgivning.

Leverandøren er ved ændringer i serviceniveauet og dermed i kravene til indsætterne berettiget til at opsige kontrakten med kommunen med seks måneders varsel, i overensstemmelse med opsigelsesbestemmelserne i kapitel 7.

4.1.3 Visitation, bestilling og levering af indsatsen

Det er kommunen, som på baggrund af en konkret, individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation visiterer og dermed afgør indsatsens omfang. Denne visitation foretages af en visitator fra kommunens Borgervisitation, hvorefter indsatsen bestilles hos leverandør.

Bestillingen udgøres af de beskrivelser af indsætterne, som leverandøren skal levere til borgeren og udgør afregningsgrundlaget. Bestilling af indsatsen sker via Rebild Kommunes omsorgssystem jf. afsnit 4.2.1.

Er leverandøren i tvivl om bestilling/indsats, kontaktes Borgervisitation. Det fremgår af afgørelsen (visitationen), hvis der i særlige tilfælde i forhold til den enkelte borger er fastsat individuelle tidsfrister, der afviger fra det fastsatte kommunale minimumsniveau jf. gældende kvalitetsstandarder.

Indsætterne leveres i henhold til den konkrete afgørelse og bestilling og ud fra Rebild Kommunes serviceniveau, jf. kvalitetsstandarder og indsatskatalog (Bilag 1).

Helhedspleje efter Ældreloven (pleje- og omsorgsforløb)

For borgere omfattet af helhedspleje efter Ældreloven visiterer Borgervisitationen til pleje- og omsorgsforløb. Helhedspleje leveres som sammenhængende forløb frem for levering i enkelttydelser. Rammerne for pleje- og omsorgsforløb (forløb 1–4) fremgår af Bilag 2.

Kommunalbestyrelsens beslutning om de enkelte pleje- og omsorgsforløb definerer ikke på forhånd et detaljeret indhold i forløbet. Hjælpen skal fra gang til gang ske med afsæt i en

dialog mellem den udførende medarbejder og borgeren ud fra borgerens aktuelle behov og ressourcer, inden for rammerne af det tildelte forløb.

Borgervisitationen bevilger de enkelte pleje- og omsorgsforløb. Forud for bevilling af pleje- og omsorgsforløb bevilges borgeren et afklaringsforløb, som varetages af Rebild Kommunes eget personale. Der er således ikke frit valg på afklaringsforløb.

Hvis leverandøren vurderer, at borgerens behov har ændret sig i en grad, der ikke kan rummes inden for det tildelte forløb, skal Borgervisitationen orienteres med henblik på vurdering af behov for ændring af forløb/indsats.

4.1.4 Fleksibilitet i indsatserne

Borgere, der modtager pleje og praktisk hjælp, har ifølge Lov om Social Service i et vist omfang ret til helt eller delvist at vælge en anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om. Borgere, der er visiteret til pleje og/eller praktisk hjælp, kan vælge at bytte de visiterede indsatser til andre indsatser efter reglerne om Fleksibel hjemmehjælp i Rebild Kommune.

Leverandøren er forpligtet til at efterkomme reglerne om Fleksibel hjemmehjælp i Rebild Kommune.

Leverandøren skal:

- Give borgeren mulighed for, fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af hjælpen konkret skal tilrettelægges.
- Sikre at bytteretten holdes indenfor den forventede samlede tidsramme, som er afsat til at udføre de behovsbestemte indsatser, der er truffet afgørelse om.
- I den konkrete situation, fagligt og sikkerhedsmæssigt vurdere, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge de behovsbestemte indsatser til fordel for andre indsatser.

Såfremt borgeren ønsker ændringer i den tildelte hjælp, som ændrer væsentligt ved hjælpens form og/eller formål, skal leverandøren orientere kommunen herom, med henblik på eventuelt at revurdere borgerens behov (ny visitation), jf. kapitel 4.2.3. Hvis leverandøren i større omfang indgår aftaler med flere borgere om ændringer, der hver for sig er mindre, men i lyset af antallet af borgere må betragtes som væsentlige, påhviler det ligeledes leverandøren at orientere kommunen herom.

Helhedspleje efter Ældreloven (forløbenes rummelighed)

For helhedspleje efter Ældreloven gælder, at pleje- og omsorgsforløb skal være rummelige og indebære en indbygget fleksibilitet i forhold til, hvilken hjælp der gives både løbende over tid og fra gang til gang afhængig af borgerens aktuelle behov og ressourcer.

Der kan fx ske justeringer i de opgaver, som medarbejderen, i dialog med borgeren, normalt plejer at løse, og justeringer kan samtidig også betyde ændringer i den tid, der er afsat til besøget, når ændringerne vurderes at kunne rummes inden for det tildelte forløb.

Hvis leverandøren vurderer, at borgerens ændrede behov ikke kan rummes inden for det tildelte forløb, skal Borgervisitationen orienteres med henblik på afklaring af behov for ændring af forløb/indsats.

4.1.5 Deltagelse i samarbejdsforum og samarbejde generelt

Rebild Kommune har et dialogbaseret samarbejde med leverandøren i form af et årligt fælles møde – samarbejdsforum. Mødet omhandler informationer af generel karakter som f.eks. ændringer i kvalitetsstandarde og sidste nyt. Leverandøren er forpligtet til at deltage i mødet som et led i det daglige samarbejde mellem leverandør og Rebild Kommune, ligesom leverandøren er forpligtet til at deltage i ad hoc, møder om de enkelte borgere.

Leverandøren er forpligtet til at deltage i udviklingsaktiviteter og andre tiltag, kommunen måtte iværksætte.

4.2 Krav til arbejdets udførelse

4.2.1 Kontakt til og kommunikation med kommunen

Leverandøren vil primært skulle kommunikere med kommunens Borgervisitation. For at sikre helheden i indsatsen overfor den enkelte borger vil der i visse tilfælde være behov for, at leverandøren indgår i samarbejde med øvrige dele af kommunen.

Kommunikationen mellem kommune og leverandør foregår enten telefonisk eller elektronisk via kommunens omsorgssystem.

Såfremt leverandøren ikke ved, hvilken enhed i kommunen der skal kontaktes, kan der altid rettes kontakt til Borgervisitation på telefon: 99 88 83 68.

4.2.2 Leveringstid og telefontid

Praktisk hjælp

Tidspunktet for den praktiske hjælp aftales mellem borgeren og leverandøren af indsatsen, men leverandøren er udelukkende forpligtet til at kunne levere praktisk hjælp i tidsrummet hverdage mellem kl. 08.00 – 16.00.

Leverandører for levering af praktisk hjælp skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen i tidsrummet mellem kl. 08.00 – 15.00 i alle hverdage.

Personlig pleje

Tidspunktet for levering af personlig pleje aftales mellem borgeren og leverandøren af indsatsen. Leverandøren er forpligtet til at kunne levere 24 timer i døgnet, alle ugens dage.

Personlig pleje og overdragede sygeplejeindsatser, der er bestilt inden kl. 15 på hverdage (dog kl. 14 på fredage) skal kunne leveres med kort varsel samme dag.

Leverandører af pleje skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen 24 timer i døgnet, alle ugens dage hele året.

4.2.3 Pligt til indberetning af ændringer i behov mv.

Leverandøren er forpligtet til at meddele Borgervisitation, såfremt borgeren selv tilkendegiver eller observeres at have problemer eller ændringer i behov (f.eks. behov for hjælp til mad, pleje, nye eller ændrede hjælpemidler, træning, aktiviteter). Samme forpligtelser gælder, hvis leverandøren observerer, at borgeren har fået det bedre.

Gentagne overtrædelser betragtes som manglende overholdelse og anses som misligholdelse af kontrakten, jf. kapitel 8.

En borgers behov for hjælp kan ændres akut, midlertidigt eller varigt.

En akut ændring kræver en øjeblikkelig handling hos borger.

En midlertidig ændring kræver også, at leverandør handler hos borgeren.

Ved akutte og midlertidige ændringer kontaktes Borgervisitation, hvis det forventes at vare mere end 14 dage, hvorefter der kan visiteres ekstra tid til borger – eventuelt med tilbagevirkende kraft.

Ved varig ændring dokumenteres det i omsorgssystemet, og der skal ske henvendelse til Borgervisitation, som efterfølgende foretager en revisitation.

4.2.4 Arbejdets planlægning og tilrettelæggelse

Overordnet gælder det, at leverandøren skal sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaven, herunder god og effektiv borgerbetjening og borgerservice.

Desuden skal leverandøren være opmærksom på, at der gælder særlige forvaltningsmæssige love og regler inden for dette område, jf. Retssikkerhedsloven § 43, hvilken siger at leverandørerne er omfattet af reglerne i forvaltningsloven og Lov om offentlighed i forvaltningen.

Leverandøren skal tilstræbe, at opgaverne hos den enkelte borger, der modtager pleje og praktisk hjælp, udføres af personale, der kender den aftalte hjælp.

For borgere omfattet af helhedspleje efter Ældreloven skal tilrettelæggelse og udførelse ske med afsæt i en helhedsorienteret indsats med hensyntagen til borgerens samlede livssituation, herunder fysisk, psykisk og socialt velvære. Indsatsen skal tilrettelægges tværfagligt og med kontinuitet, fleksibilitet og sammenhæng i hjælpen, herunder med færrest mulige forskellige udførende medarbejdere i hjemmet. Hjælpen skal tage afsæt i borgerens selvbestemmelse og løbende indflydelse i dialog mellem borgeren og de udførende medarbejdere inden for rammerne af det tildelte pleje- og omsorgsforløb, under hensyntagen til faglig forsvarlighed og gældende arbejdsmiljøkrav. Når borger og pårørende ønsker det, kan inddragelse af pårørende og civilsamfund indgå som led i den helhedsorienterede indsats, uden at pårørende pålægges forpligtelser.

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

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at borgere, der modtager pleje og praktisk hjælp, og som deltager i aktiviteter eller træning på et ældrecenter, er klar til afhentning på det aftalte tidspunkt.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at borgeren, der modtager pleje og praktisk hjælp, og som skal til undersøgelse/behandling eller lignende på sygehus, hos egen læge, hos speciallæge mv., er klar til at tage afsted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet aftales mellem borgeren og leverandøren.

Jf. lov om røgfrie miljøer, må leverandørens personale ikke ryge i borgerens hjem.

4.2.5 Takt og tone

Leverandøren skal have faste regler/politikker omkring takt og tone, herunder bl.a. omhandlende sprog, påklædning, hygiejne, rygning og alkohol/misbrug.

I den forbindelse gøres der opmærksom på at love og regler på området altid skal følges, herunder regler for hygiejne og rygning.

Leverandøren skal efterleve Rebild Kommunes politik for mødet med borgeren.

4.2.6 Kontaktperson

I henhold til kvalitetsstandarderne skal borgeren have en kontaktperson hos såvel den valgte leverandør som hos Borgervisitation. Borgeren skal oplyses om leverandørens træffetider.

Hjælpen tilrettelægges så vidt muligt, så den udføres af den/de samme medarbejdere.

Borgeren tildeles en fast kontaktperson hos leverandøren.

Afløsere for kontaktpersonen skal være orienteret om relevante forhold i den pågældende borgers hjem.

4.2.7 Sproglighed i mødet med borgeren

Leverandørens medarbejdere skal for at undgå misforståelser i mødet med borgeren kunne gøre sig forståelig sprogligt. Det forudsættes derfor, at leverandørernes medarbejdere kan tale og skrive forståelig dansk.

Alle medarbejdere skal kunne identificere sig overfor borgeren.

4.2.8 Dokumentation og kommunikation

Rebild Kommune anvender FSIII som dokumentationsmetode, og leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp er forpligtet til at foretage sundhedsfaglig dokumentation efter Rebild Kommunes instrukser og retningslinjer. Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at anvende Rebild Kommunes gældende omsorgssystem efter gældende procedure og retningslinjer. Omsorgssystemet anvendes som registreringsværktøj, dokumentationsværktøj og kommunikationsværktøj.

Leverandøren skal sikre kommunikation med Rebild Kommune, herunder især Borgervisitation.

Kommunikationen mellem kommune og leverandør foregår enten telefonisk eller elektronisk via kommunens elektroniske omsorgssystem.

Det er et krav, at leverandøren har en sikker e-mailadresse, i form af offentlig digital signatur.

Leverandøren er endvidere forpligtet til at anvende omsorgssystemet til:

Kommunikation med øvrige samarbejdspartner, kommunal hjemmehjælpsleverandør, hjemmesygepleje, hospitaler, praktiserende læger m.fl. ifølge instrukser for Rebild Kommune.

Leverandøren er forpligtet til at arbejde efter Rebild Kommunes instrukser og retningslinjer – herunder at have en fortrolighed i at anvende FSIII.

Behandling og udveksling af personoplysninger skal ske i overensstemmelse med persondataforordningen.

Leverandøren skal holde sig orienteret om leverandørmeddelelser og ændringer i borgerens journaloplysninger og skal selv disponere visiterede indsatser.

For borgere omfattet af helhedspleje efter Ældreloven skal dokumentationen tillige understøtte pleje- og omsorgsforløb, herunder faglige vurderinger, justeringer inden for forløbets ramme samt relevant opfølgning på borgerens funktionsevne og progression.

Digitale ydelser leveres og dokumenteres på samme vilkår som fysisk levering. Leverandøren skal følge Rebild Kommunes retningslinjer for digitale leveranceformer (herunder relevante funktionsbeskrivelser) samt princippet om mindst indgribende indsats jf. indsatstrappen, og sikre fagligt og teknisk forsvarlig gennemførelse af digitale besøg og efterfølgende dokumentation i omsorgssystemet.

4.2.9 Rebild Kommunes omsorgssystem

Rebild Kommune stiller krav om, at leverandøren anvender kommunens it-baserede omsorgssystem således, at alle oplysninger omkring brugerne kan udveksles elektronisk.

Prisen for oprettelse og support er i henhold til gældende takster pr. bruger

Det er et krav, at fastansatte medarbejdere samt faste vikarer skal have adgang til at dokumentere og orientere sig i omsorgssystemet. Andre vikarer skal benytte vikarkoder til at få adgang til omsorgssystemet.

Leverandøren skal have netværk samt it-udstyr og sørge for at opkoble med Rebild Kommune og KMD efter de anvisninger, der til enhver tid er gældende.

Leverandøren skal udpege en medarbejder til at fungere som superbruger af omsorgssystemet. Superbrugeren skal fortrinsvis arbejde i dagtimerne. Rebild Kommune forestår vederlagsfrit opstartsundervisningen af den ansatte i omsorgssystemet. Såfremt der er behov for opfølgende undervisning kan der rettes kontakt til systemadministrator.

Leverandøren har pligt til, at alle relevante medarbejdere modtager grundlæggende samt vedligeholdende og opdaterende undervisning i det elektroniske omsorgssystem. Denne undervisning står Rebild Kommune for.

Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at sikre, at medarbejdere, der arbejder i omsorgssystemet har de nødvendige kvalifikationer hertil.

Hvis leverandøren ønsker support vedrørende omsorgssystemet, kan leverandøren kontakte systemadministrator, Center Pleje og Omsorg.

Systemadministrator sikrer, at leverandøren løbende får tilsendt informationer af relevans for brugere af omsorgssystemet samt at leverandøren tilbydes den fornødne undervisning i nye tiltag, arbejds gange mm. i systemet.

Sikker e-mail, IT-sikkerhedspolitik mv.

Leverandøren skal kunne sende og modtage data elektronisk i henhold til persondataforordningen og skal være certificeret til at sende og modtage sikre e-mails med

personfølsomme oplysninger. Kommunikation vedr. den enkelte borger foregår i omsorgssystemet. Såfremt der stilles krav herom, skal leverandør udarbejde databehandleraftale.

Leverandøren skal overholde den til enhver tid gældende IT-sikkerhedspolitik for brug af omsorgssystemet. Leverandøren skal sikre, at alle medarbejdere, der anvender omsorgssystemet, skal kende Rebild Kommunes retningslinjer for IT-brugere.

Som leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp arbejdes der med personfølsomme data. Alle medarbejdere har tavshedspligt og skal behandle alle henvendelser/oplysninger fortroligt. Medarbejdere med adgang til Rebild Kommunes netværk og systemer er ansvarlig for det der foregår på PC'en, fra det øjeblik der logges på, til der logges af igen. PC'en må ikke overlades til en person, som ikke er autoriseret bruger af systemerne.

Alle medarbejdere skal have et hemmeligt og personligt password, som ikke må videregives til andre – heller ikke kolleger.

Rebild Kommune kan udskrive stikprøvevis logning af en medarbejders brug af systemerne, og det kontrolleres om anvendelsen har været begrundet i vedkommende medarbejders sagsbehandling. Konstateret misbrug/ikke tjenstlig brug rapporteres til kommunens øverste IT-sikkerhedsansvarlige. Det forudsættes, at den pågældende medarbejder bliver inddraget i undersøgelsen.

Såfremt omsorgssystemet er ude af drift, er leverandøren i henhold til lovgivningen, forpligtet til at registrere og dokumentere skriftlig på anden vis. Når omsorgssystemet atter er til rådighed, skal leverandøren overføre oplysningerne hertil.

Rebild Kommune påtager sig ikke ansvar eller forpligtelser, der opstår som følge af brug eller manglende evne til brug af ovennævnte tekniske løsninger, det være sig driftstab, driftsforstyrrelse, tabt avance eller tabte data og disses reetablering, direkte såvel som indirekte tab eller skader.

Mobilløsning – omsorgssystem

Den mobile løsning sikrer, at der kan kommunikeres direkte via mobile enheder (iPad/iPhone). Såfremt eksterne leverandører også ønsker at anvende den mobile løsning, afholder leverandøren alle udgifter forbundet hermed. Der stilles samtidig en række sikkerhedsmæssige krav, som skal følges. Mobilløsningen kan kun anvendes på IOS enheder (iPad/iPhone).

Omsorgssystemet anvendes som registreringsværktøj, dokumentationsværktøj og kommunikationsværktøj, og leverandøren skal sikre, at gennemførelse og dokumentation af eventuelle digitale ydelser sker i omsorgssystemet i overensstemmelse med kommunens instrukser og retningslinjer.

4.2.10 Nødkald – gælder kun for leverandører af pleje

Hos de borgere, der har installeret nødkald, går kaldene via nødkaldscentral til den leverandør, som borgeren har valgt. Det er leverandørens pligt at følge op på alle nødkald.

Samtlige kald besvares og vurderes straks med henblik på iværksættelse af relevant hjælp. Responstid i forhold til at nå frem til borgeren forventes at være max. 20 min.

Det er leverandørens pligt at følge op på alle nødkald. Leverandøren skal besvare disse ved:

- selv at sende hjælp til den pågældende borger (hovedregel)
- at rekvirere sygeplejerske (i tilfælde af behov for hjemmesygeplejeindsatser) fra kommunens sygeplejerskegruppe – eller
- at kontakte alarmcentralen 112, såfremt nødkaldet har en karakter, der kræver det

For at kunne håndtere nødkald er leverandøren forpligtet til at anvende den af Rebild Kommunes godkendte løsning af dette.

Nødkald kan klares fra almindelig mobiltelefon.

Falck besvarer nødkald fra borgere, som har valgt en privat leverandør. Når der kommer et nødkald fra en borger, som har valgt privat leverandør videregiver Falck nødkaldet pr. telefon til den valgte leverandør, så borger modtager den hjælp, der efterspørges.

Falck ringer til den private leverandør først og derefter til vagttelefonen i Rebild Kommune.

Såfremt der sker viderestilling af et kald, som leverandøren har pligt til at besvare, skal leverandøren afgive en skriftlig begrundelse herfor til kommunen indenfor syv dage.

Såfremt der sker viderestilling af et kald, som leverandøren har pligt til at besvare mere end to gange, vil kommunen kræve en handlingsplan for at få rettet op på disse forhold. Hvis der efterfølgende ikke rettes op på problemerne, betragtes dette som væsentlig misligholdelse.

4.2.11 Beredskab og erstatningshjælp

Skulle der opstå udfordringer omkring ledelse af eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren, skal leverandøren til trods herfor sikre, at hjælpen leveres i overensstemmelse med den trufne afgørelse uden, at dette får betydning for borgeren (jf. Lov om Social Service).

Leverandøren skal således have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende.

Der henvises til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder for specifikke krav til leverandører.

Overordnet gælder følgende:

- leverandøren må ikke aflyse hjælpen
- det kan i enkelte situationer være nødvendigt at ændre aftale mellem en leverandør og en borger, i det tilfælde skal leverandøren kontakte borgeren hurtigst muligt og tilbyde erstatning for hjælpen på et andet tidspunkt
- hvis hjælpen forsinkes mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt, skal leverandøren kontakte borgeren telefonisk
- hvis en borger er forhindret i at modtage hjælp eller ikke har behov for hjælp den aftalte dag, er borgeren forpligtet til at give leverandøren besked herom senest kl. 12.00 dagen før

Medarbejderen er forpligtet til at notere ændringer i hjælpen i borgerens journal.

Hvis borgeren aflyser hjælp, afhænger borgerens krav på et erstatningsbesøg, dels af hjælpens karakter og dels af, hvornår den næstfølgende hjælp er planlagt. Denne vurdering skal i hvert enkelt tilfælde foretages i samråd med borger, eventuelt med inddragelse af en visitator.

4.2.12 Arbejdsmiljø/arbejdspladsvurdering (APV)

Det er et krav, at leverandøren sikrer et sundt fysisk og psykisk arbejdsmiljø for sit personale. Leverandøren er derfor forpligtet til, at overholde gældende lovgivning om arbejdsmiljø, herunder Arbejdsmiljøloven.

Leverandøren skal leve op til alle lovmæssige krav vedrørende arbejdsmiljø samt sikre, at opgaverne udføres inden for rammerne af de beskrivelser, der fremgår af de individuelle arbejdspladsvurderinger.

Leverandøren har pligt til at udarbejde en arbejdspladsvurdering i borgerens hjem. Leverandøren skal sikre, at udførelsen af hjælpen sker i overensstemmelse hermed.

Udgifter i forbindelse med overholdelse af Arbejdsmiljøloven, herunder hjælpemidler, skal afholdes af leverandøren selv, og er kommunen uvedkommende.

4.2.13 Sygeplejeindsatser

Leverandøren skal levere sygeplejeindsatser i henhold til Sundhedslovens § 138 på baggrund af delegation fra Rebild Kommunes sygepleje til de borgere, der har valgt pågældende leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp. Levering må kun ske til borgere, der har valgt leverandøren som udbyder af personlig pleje og praktisk hjælp.

Formålet med sygeplejeindsatsen er at fremme borgerens sundhed, forebygge og behandle sygdom, lidelse og funktionsbegrænsning. Indsatserne skal understøtte borgerens mulighed for at opnå bedst mulig funktionsevne og livskvalitet.

Overdragelse af sygeplejeindsatser sker alene på baggrund af en individuel, konkret og faglig vurdering foretaget af Rebild Kommunes sygepleje. Der skelnes ikke udelukkende mellem stabile og ustabile borgerforløb. Levering af sygeplejeindsatser kan finde sted i samarbejde mellem Rebild Kommunes sygepleje og leverandøren, afhængigt af borgerens behov og forløbets karakter.

Ved ustabile borgerforløb eller tvivlstilfælde kontaktes Rebild Kommunes sygepleje.

Leverandøren skal udføre alle overdragne sygeplejeindsatser i overensstemmelse med Sundhedslovens § 138, gældende nationale og kommunale instrukser samt eventuelle lokale handlingsanvisninger udstedt af Rebild Kommune.

De særskilte retningslinjer for leverandørens leverancer af overdragede sygeplejeindsatser opdateres løbende og giver en beskrivelse af art, omfang og retningslinjer for de overdragede sygeplejeindsatser, der skal leveres.

Leverandøren skal udarbejde og vedligeholde interne, skriftlige retningslinjer for udførelse og dokumentation af sygeplejeopgaver eller anvende Rebild Kommunes vedtagne retningslinjer og procedurer. Dokumentation skal ske i kommunens omsorgssystem i overensstemmelse med Fælles Sprog III (FSIII) og i henhold til Rebild Kommunes til enhver tid gældende retningslinjer.

Leverandøren er ansvarlig for, at alt involveret personale besidder de nødvendige faglige kompetencer i overensstemmelse med de til enhver tid gældende kompetenceprofiler fastlagt af Rebild Kommune. Leverandøren skal sikre, at personalet er behørigt instrueret og oplært i de overdragne opgaver, og at der føres systematisk tilsyn med opgaveløsningen og dokumentationen heraf.

Sygeplejeindsatser skal tilrettelægges med udgangspunkt i en rehabiliterende, forebyggende og vedligeholdende tilgang. Indsatserne skal tage udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov og tilrettelægges i tæt samarbejde med borgeren og relevante fagpersoner.

Leverandøren skal sikre, at sygeplejepersonalet som minimum har ugentlig adgang til faglig sparring med relevante faggrupper, herunder ergoterapeut og fysioterapeut, i de tværfaglige teams, hvor det er relevant for borgerens forløb.

Rebild Kommune forbeholder sig ret til at føre tilsyn med leverandørens opgaveløsning. Såfremt leverandøren ikke opfylder kravene i denne bestemmelse om nationale og kommunale instrukser, vil Rebild Kommune fremsende en skriftlig advarsel med angivelse af påkrævede korrigerende handlinger og en frist for opfyldelse. Manglende efterlevelse af advarslen vil blive betragtet som væsentlig misligholdelse af kontrakten, jf. kapitel 8.

Rebild Kommune gør opmærksom på, at det med virkning fra 1. januar 2027 forventes, at sygeplejeindsatser bliver en integreret del af helhedsplejen i henhold til Ældreloven. Leverandøren skal derfor være forberedt på, at krav og organisering af sygeplejeindsatser kan ændres i takt med den nationale lovgivning. Rebild Kommune vil i god tid informere om og implementere nødvendige ændringer i kontraktgrundlaget.

4.3 Personalemæssige forhold

4.3.1 Uddannelsesmæssige krav

Det er et krav, at hjælpen til borgeren udføres af personale, der kender den aftalte hjælp.

Specifikke kompetencekrav til medarbejderne fremgår af de enkelte kvalitetsstandarder.

Leverandøren skal sørge for, at der hovedsageligt anvendes sundhedsfagligt uddannet personale. Leverandøren skal sikre, at medarbejderne har adgang til en ansat med en højere sundhedsfaglig uddannelse. Social- og Sundhedshjælpere skal have adgang til en Social- og Sundhedsassistent, og Social- og Sundhedsassistenter skal have adgang til en sygeplejerske.

I det omfang der anvendes ikke-sundhedsfagligt uddannet arbejdskraft, skal leverandøren sikre, at personalet på anden vis har de nødvendige kompetencer i forhold til de opgaver der varetages.

Leverandøren forpligter sig til at ansætte personale, der svarer til den opgaveløsning, der visiteres til.

For borgere omfattet af helhedspleje efter Ældreloven gælder endvidere, at leverandøren skal have adgang til både uddannet fysioterapeut og ergoterapeut med gældende autorisation i det nødvendige omfang. Borgere med behov for træning skal få forløbet tilrettelagt og monitoreret af uddannet ergo- eller fysioterapeut afhængigt af faglig problematik. Dele af indsatsen kan leveres af andet personale, men der skal være den rette oplæring og løbende sparring med en

uddannet terapeut. Det er Rebild Kommunes forventning, at personalet som minimum skal have ugentlig adgang til sparring med uddannet ergoterapeut og fysioterapeut i de tværfaglige teams.

Følgende skal gennemgås med alle medarbejdere således, at de er bekendt med reglerne på området:

- Tavshedspligt
- Dokumentationskrav jf. FSIII
- Rebild Kommunens Kvalitetsstandarder
- Politik for mødet med borgeren

Endvidere gælder det, at følgende skal gennemgås med medarbejdere, der beskæftiger sig med pleje:

- Undervisning i ergonomi
- Udførelse af personlig hygiejne hos borger

4.3.2 Aflysninger fra borger

Hvis borger er forhindret i at modtage hjælp eller ikke har behov for hjælp den aftalte dag, er borger forpligtet til at give leverandøren besked herom senest kl. 12.00 dagen før.

Hvis borger aflyser hjælpen, fordi borger f.eks. er bortrejst eller har private aftaler, får borger som udgangspunkt ikke tilbudt erstatningshjælp. I andre tilfælde som eksempelvis ved sygehusindlæggelse kan der tilbydes hel eller delvis erstatningshjælp.

For både personlig pleje og praktisk hjælp gælder, at eventuelle aflysninger skal indberettes via omsorgssystemet.

Hvis leverandøren går forgæves til borgeren, dvs. kommer til en lukket dør, der ikke åbnes på den pågældende dag, hvor indsatsen skulle leveres, er leverandøren ansvarlig for at finde ud af årsagen og handle derpå.

Er der sket noget, der har indflydelse på hjælpen fremadrettet, skal leverandøren give besked til Borgervisitation.

I henhold til kvalitetsstandarden skal leverandørens medarbejder følge nedenstående:

- hvis ikke borger er hjemme og ikke har meldt afbud, vil medarbejderen af hensyn til borgerens sikkerhed forsøge at kontakte borgeren og dernæst borgerens pårørende. Hvis det ikke er muligt, vil der på borgerens regning, blive sendt bud efter en låsesmed.

4.3.3 Godkendelse som praktikplads – gælder kun for leverandører af pleje

Efter Lov om grundlæggende Social- og Sundhedsuddannelser påhviler det Rebild Kommune at ansætte elever efter behovet for uddannet personale. Leverandører af personlig pleje er forpligtet til ligeledes at ansætte elever. Leverandøren skal påtage sig en uddannelsesforpligtelse svarende til leverandørens andel af den samlede arbejdsomfang.

I forbindelse med ovenstående mindstekrav stilles der krav om, at leverandøren godkendes som praktikplads, og opfylder alle krav herom, herunder at der er ansat en praktikvejleder.

Det er Social- og Sundhedsskolen, der foretager godkendelse af en arbejdsplads som praktikplads, hvilket sker efter nærmere retningslinjer herfor.

Rebild Kommune vil ikke udelukke leverandører, såfremt de ikke er godkendt som praktikplads, men kommunen kræver, at den pågældende leverandør tilstræber at blive godkendt som praktikplads samt kræver dokumentation herfor.

Opfylder leverandøren ikke sin uddannelsesforpligtelse anses det som væsentlig misligholdelse.

4.3.4 Ansættelse af personer fra særlige grupper

Kommunen ønsker, at leverandøren er villig til at ansætte medarbejdere fra særlige grupper. Ved medarbejdere fra særlige grupper forstås arbejdstagere under 30 år, der har været ledige i mere end 13 uger samt arbejdstagere over 30 år, der har været ledige i mindst 6 måneder, og som:

- kun vanskeligt kan opnå beskæftigelse på normale løn- og arbejdsvilkår
- har begrænsninger i arbejdsevnen
- har brug for arbejdspladserfaring, særligt i forhold til at fungere på en arbejdsplads, eller
- har været ude for ændringer i sine forhold, som bevirker, at vedkommende ikke har mulighed for at skaffe det nødvendige til egen eller familiens forsørgelse

Leverandøren kan vælge at besætte ledige stillinger på særlige vilkår med arbejdstagere fra andre EU-lande, som tilhører en persongruppe, der svarer til den ovennævnte.

Leverandøren skal indføre en skriftlig politik vedrørende ansættelse af personer fra særlige grupper.

4.3.5 Arbejdsklausul

Rebild Kommune stiller krav om, at leverandøren påtager sig en arbejdsklausul i overensstemmelse med ILO konvention nr. 94.

Leverandøren skal derfor sikre, at leverandørens ansatte, og ansatte ved eventuelle underleverandører, som medvirker til at opfylde kontrakten, er sikret løn (herunder særlige indsatser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst, indgået af, de inden for det pågældende faglige område, mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område.

Leverandøren er på opfordring fra kommunen forpligtet til at dokumentere, at arbejdsklausulen overholdes. Kommunen kan i den forbindelse kræve, at leverandøren fremlægger kopi af lønsedler eller lignende.

Kommunen kan tilbageholde en del af leverandørens vederlag efter denne kontrakt, hvis det konstateres, at leverandøren ikke overholder arbejdsklausulen. Der kan tilbageholdes et beløb svarende til differencen mellem den af leverandøren udbetalte løn, og den løn, der burde have været udbetalt.

Manglende overholdelse af arbejdsklausulen er derudover væsentlig misligholdelse af denne kontrakt.

4.3.6 Fastholdelsespolitik

Leverandøren skal tilkendegive, at denne for de ansatte har indført eller vil indføre en skriftlig formuleret politik vedrørende arbejdsfastholdelse. Leverandøren skal på kommunens anmodning dokumentere, at kravet om en fastholdelsespolitik opfyldes.

Manglende overholdelse af ovenstående bestemmelser anses som misligholdelse, jf. kapitel 8.

4.3.7 Etnisk ligestilling

Leverandøren skal tilkendegive, at de ansatte på de omhandlede opgaver har indført eller vil indføre en skriftlig formuleret politik med henblik på at ligestille personer med forskellig etnisk oprindelse.

Ligestillingspolitikken skal omfatte ansættelse, afskedigelse, forflyttelse, uddannelse, forfremmelse, samt løn- og ansættelsesvilkår.

Politikken skal indeholde en målbar målformulering.

Den nævnte politik skal mindst gælde for en tidsperiode svarende til kontraktperioden.

Leverandøren skal på kommunens anmodning dokumentere tilstedeværelsen af den nævnte politik.

Manglende overholdelse af ovenstående bestemmelser anses som misligholdelse af kontrakten, jf. kapitel 8.

4.3.8 Straffeattest

Straffeattest skal indhentes på alle medarbejdere, der arbejder på området. Dette gælder også for alle ansatte hos leverandøren. Leverandøren er forpligtet til, at indhente straffeattest for deres medarbejdere inden ansættelsen. Eventuelle påtegninger på straffeattesten må ikke være af en natur, der er til hinder for ansættelsen (eksempelvis ved dom for berigelsesforbrydelser eller vold). Ved en eventuel påtegning på straffeattesten skal Rebild Kommune kontaktes i sagen, før ansøgeren ansættes.

4.4 Særlige forhold

Leverandøren skal til enhver tid arbejde under hensyntagen til kommunens kvalitetsstandarder og skal i forhold til uforudsete situationer mv. agere under hensyntagen hertil.

Endvidere vil kommunen løbende orientere leverandøren om kommunens til enhver tid foreliggende instruktioner, som retter sig mod alle leverandører. Det påhviler leverandøren at handle under hensyntagen hertil. Instruktioner findes elektronisk i omsorgssystemet.

4.4.1 Akutte situationer

I akutte situationer, eksempelvis i forbindelse med akut indlæggelse af borgeren, skal leverandøren foretage en konkret, individuel vurdering og overveje, hvorvidt personalet skal blive hos borgeren og i givet fald sikre, at borgeren ikke efterlades alene.

Findes en borger død i sin bolig, skal det straks meldes til politiet. Medarbejderen bliver på stedet, til politiet møder op og overtager ansvaret. Medarbejderen er politiet behjælpelig med oplysninger.

Gældende er endvidere Instruks omkring dødsfald.

4.4.2 Samarbejde med de pårørende

Leverandøren skal samarbejde med borgerens pårørende, hvis borgeren ønsker det.

Leverandøren skal sikre, at borgeren selv, eller så vidt muligt borgeren og dennes pårørende, inddrages i planlægningen af hjælpen.

For borgere omfattet af helhedspleje efter Ældreloven kan samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund indgå som led i den helhedsorienterede indsats, når borgeren og de pårørende ønsker det, og uden at pårørende pålægges forpligtelser.

4.4.3 Midlertidig hjælp

Leverandøren skal også udføre hjælp, som udelukkende gives for en nærmere defineret periode, hvilket vil fremgå af afgørelsen.

Ved udløb af perioden stopper leverandøren leverancen. Hvis borgerens situation gør, at der fortsat er behov for hjælp, skal leverandøren kontakte kommunen, der herefter revurderer behovet for hjælp.

Dokumentation af leverancen skal tilgå kommunen månedsvis. Leverandøren sikrer dokumentation på leverancen med konkret dato og timeforbruget i hjemmet via omsorgssystemet.

Der er ikke fastsat grænser for, hvor lang tid der kan gives midlertidig hjælp. Midlertidig hjælp kan derfor gives så længe det skønnes, at borgerens funktionsniveau vil forbedres således, at denne på et tidspunkt vil blive i stand til at klare sig selv. Denne definition er lovbestemt.

4.4.4 Oplysningspligt

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

Leverandøren har pligt til uopholdeligt at underrette kommunen om:

- alvorligt svigt – hvis borgerens grundlæggende behov for omsorg, pleje eller praktisk hjælp ikke tilgodeses, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb
- ændringer i borgeres funktionsniveau (bedring såvel som forværring) herunder alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse – herunder eksempelvis indlæggelse, afbestilling af aktiviteter, træning, mad og dødsfald

Endvidere skal kommunen omgående underrette om alle større uheld eller ulykker af hensyn til besvarelse af forespørgsler fra pårørende, presse mv. Henvendelse af generel eller principiel karakter samt andre henvendelser fremsendes til kommunen.

I kontraktperioden er der gensidig informations-/orienteringspligt mellem leverandøren og kommunen om forhold, der har relation til udførelsen af pleje og/eller den praktiske hjælp.

Der henvises endvidere til kapitel 4.5.1, for så vidt angår behandling af reklamationer.

4.4.5 Skift af leverandør

Borgeren kan iværksætte et skift til en anden leverandør med et varsel på op til 14 dage. Hvis denne på et tidspunkt ønsker at skifte leverandør, skal der rettes henvendelse til Borgervisitation. Såfremt en part i væsentlig grad misligholder sine forpligtelser, kan den

anden part ophæve kontrakten med øjeblikkelig virkning eller efter eget valg opsiges kontrakten med forkortet varsel.

4.4.6 Akutte behov hos borgeren – gælder kun for leverandører af pleje

Leverandører skal have en vagthavende medarbejder, der er til stede i alle døgnets 24 timer. Leverandøren skal ved henvendelser uden for tidsrummet kl. 08.30 – 15.00, fredag kl. 08.30 – 14.00, samt i weekenden/helligdage iværksætte akutte foranstaltninger som følge af akutte ændringer hos borgeren. Ved akutte foranstaltninger forstås eksempelvis: Nødkald og tilsyn som bestilles af vagthavende sygeplejerske. Leverandøren skal have et beredskab, der gør, at de kan levere personlig pleje og overdragede sygeplejeindsatser samme dag som fx borgeren varsles udskrevet fra sygehuset jf. Sundhedsaftalen.

Personlig pleje og overdragede sygeplejeindsatser, der er bestilt inden kl. 15 på hverdage (dog kl. 14 på fredage) skal kunne leveres med kort varsel samme dag. Hvis hjælpen skal leveres på samme dag som den er bestilt, vil leverandøren blive kontaktet telefonisk af sygepleje/visitation.

Leverandøren kontakter dernæst kommunen førstkommande hverdag, hvorefter den formelle visitation kan finde sted.

4.4.7 Tilkøbsydelser

De private leverandører har mulighed for at tilbyde borgerne tilkøbsydelser ud over de opgaver, som er indeholdt i indsatskatalogen for pleje og praktisk hjælp.

Alle aftaler skal indgås med respekt for vilkårene i Lov om visse forbrugsaftaler ("dørsalgsloven").

4.5 Klager, tavshedspligt mv.

4.5.1 Reklamation og klagesagsbehandling

Leverandøren skal anvende et formaliseret system for reklamationer og klagesager. Registrering af reklamationer skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, således at gentagelsestilfælde undgås.

Leverandøren er forpligtet til at underrette borgervisitation, hvis der kommer en klage. Samtidig er leverandøren forpligtet til at redegøre for, hvordan klagen håndteres samt hvad der er handlet på i forhold til klagen.

Klager vedrørende afgørelsen (visitationen) behandles af kommunens Borgervisitation. Modtager leverandøren klager vedrørende afgørelsen, henvises til kommunen.

Skriftlige klager fra borgere til leverandøren og/eller en underleverandør vedrørende forhold ved dennes medarbejders adfærd eller udførelse af den aftalte opgave, besvares af den godkendte leverandør. Borgervisitation skal underrettes.

4.5.2 Løbende kontrol og brugertilfredshedsundersøgelse

På Servicelovsområdet skal leverandørerne være indforstået med, at der udføres kvalitetskontrol bl.a. ved registrering af klagesager, brugertilfredsundersøgelser, gennemgang af journaloplysninger, revurderinger samt, at resultatet af brugertilfredsundersøgelserne kan offentliggøres. På Sundhedslovsområdet har leverandør selv ansvar for at udføre

egenkontrol/tilsyn samtidig med, at visitation og andre samarbejdspartnere har pligt til at oplyse om uhensigtsmæssigheder.

For borgere omfattet af helhedspleje efter Ældreloven kan den løbende kvalitetskontrol tillige omfatte leveringen af pleje- og omsorgsforløb samt eventuelle digitale ydelser, herunder dokumentation og opfølgning i kommunens omsorgssystem, i overensstemmelse med kommunens retningslinjer.

4.5.3 Tavshedspligt

Leverandøren og dennes medarbejdere har tavshedspligt med hensyn til forhold, som leverandøren i medfør af opgaveløsningen bliver bekendt med, og hvis hemmeligholdelse i sagens natur er påkrævet.

Alle leverandørens ansatte og eventuelle underleverandørers ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderne har tavshedspligt, jf. borgerlig straffelov § 152.

Tavshedspligten gælder forhold omhandlende den enkelte borger.

Leverandøren og kommunen er gensidigt forpligtet til at behandle oplysninger om hinandens forretningsforhold fortroligt, herunder også andre forhold, hvorom der med rimelighed kan kræves diskretion. Denne pligt består også efter, at kontrakten er bragt til ophør, uanset årsagen hertil.

Forpligtelsen til at underskrive tavshedserklæringen gælder såvel medarbejdere hos leverandøren som hos eventuelle underleverandører, der i forbindelse med opgaveløsningen bliver bekendt med fortrolige oplysninger. Forpligtelsen omfatter ligeledes andre medarbejdere, der har adgang til fortrolige oplysninger, f.eks. via leverandørens eller underleverandørens IT-system.

Leverandøren har ansvaret for, at alle ansatte og eventuelle underleverandører lever op til disse krav.

Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved kontraktperiodens ophør.

Medarbejderen har tavsheds- og oplysningspligt om forhold, de ser og hører i forbindelse med deres arbejde. Tavshedspligten gælder også efter ansættelsesforholdet er hørt op.

4.5.4 Gave- og låneforbud

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

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

Medarbejdere må ikke udøve privat salg til borgerne.

Leverandøren må ikke medbringe gaver.

4.5.5 Statistik

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

Leverandøren skal registrere klager. Ved forespørgsel fra Borgervisitation skal de registrerede klager fremsendes til Borgervisitation, Center Pleje og Omsorg.

Leverandøren er forpligtet til at foretage dokumentation i Rebild Kommunes gældende omsorgssystem, hvorfra de relevante data kan udtrækkes.

Leverandøren skal være opmærksom på, at borgeren har aktindsigt efter Forvaltningsloven og indsigtsret efter Persondataloven vedrørende oplysninger, der vedrører borgeren selv. Såfremt leverandøren modtager begæringer om aktindsigt, skal disse videresendes til Borgervisitation, der behandler alle begæringer om aktindsigt.

Kommunen kan gøre krav på, at få udleveret oplysninger, data mv., der er omfattet af nærværende kontrakt.

4.5.6 Utsigtede hændelser

Leverandøren er forpligtet til, at rapportere utilsigtede hændelser, jf. Sundhedslovens kapitel 61.

Leverandøren er forpligtet til at analysere og drage læring af de utilsigtede hændelser, som leverandørens personale er involveret i, med det formål at skabe øget patientsikkerhed i den sundhedsfaglige indsats.

5 Ansvar og forsikring

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

Såfremt den 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, med en samlet forsikringssum på 10 mio. kr. pr. skade og pr. år. Kommunen vil kræve dokumentation herfor senest ved en kontraktunderskrivelse og bede leverandøren forny dokumentation én gang årligt.

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

Såfremt leverandørens borgerantal i kontraktperioden overstiger 100, forbeholder kommunen sig ret til at kræve forsikringssummen hævet.

Hvis en medarbejder beskadiger ting i borgerens hjem, skal leverandør straks have besked herom med henblik på eventuel udbetaling af erstatning eller anmeldelse til forsikringsselskab.

6 Sikkerhedsstillelse

Såfremt kommunen vurderer et behov herfor, vil leverandøren blive bedt om at stille en uigenkaldelig anfordringsgaranti svarende til 5 pct. af den forventede årlige omsætning ekskl. moms. Leverandøren vil i så fald få skriftlig besked af kommunen.

Rebild Kommune udarbejder en obligatorisk garantitekst, som leverandøren skal anvende.

Realiserer Rebild 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 Rebild Kommune inden ti hverdage efter, at kravet er stillet.

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

7 Opsigelse og fornyet godkendelse

I kontraktperioden kan leverandøren opsig nærværende kontrakt når som helst med seks måneders skriftlig varsel til den 1. i en måned.

Kommunen kan, såfremt der foreligger en situation, hvor der er behov for at opsig alle, eller en gruppe af leverandørkontrakterne, foretage sådanne opsigelser med seks måneder varsel til den 1. i en måned.

Kommunens vil løbende gennemføre vurdering af nye leverandører, der ønsker at blive godkendt. Dog sker egentlig godkendelse, to gange årligt, jf. skemaet nedenfor:

Ansøgningsfrist	Forventet kontraktstart
1. februar	1. marts
1. august	1. september

Både nye og tidligere godkendte leverandører, skal gennemgå den samme godkendelsesprocedure.

Godkendelsesproceduren gælder også for potentielle leverandører som i forvejen er godkendt af Rebild Kommune eller af en anden kommune, idet Rebild Kommune skal sikre sig, at de leverandører, som kommunen indgår kontrakt med, kan leve op til de krav, der gælder.

Leverandøren skal dokumentere, at leverandøren har den kapacitet og de ressourcer, der er nødvendige for, at leverandøren kan opfylde sine forpligtelser som leverandør til de nye indsatser, som leverandøren ansøger om godkendelse til.

8 Ophævelse og ekstraordinær opsigelse

Såfremt en part i væsentlig grad misligholder sine forpligtelser, kan den anden part ophæve kontrakten med øjeblikkelig virkning eller, efter eget valg, opsig 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.

Det betragtes altid som væsentlig misligholdelse, hvis en leverandør kommer i økonomiske vanskeligheder, herunder etablerer forfalden gæld til det offentlige af et sådant omfang, at den pågældende ikke ville være blevet godkendt som leverandør, hvis oplysningerne have foreligget på godkendelsestidspunktet.

En leverandørs væsentlig manglende overholdelse af serviceniveauet i kvalitetsstandarderne betragtes også altid som en væsentlig misligholdelse.

Såfremt en part misligholder sin kontrakt uden, at der foreligger væsentlig misligholdelse, vil den anden part være berettiget til, ekstraordinært, at opsiges kontrakten med forkortet varsel.

Opsigelsesvarslet skal ved sådanne ekstraordinære opsigelser, f.eks. opsigelse som følge af manglende indberetning i henhold til kapitel 4.2.3, fastsættes, så opsigelsesvarslet er rimelig 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 at dokumentere økonomiske tab forårsaget af leverandørens misligholdelse af kontrakten, dog jf. kapitel 11.

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

9 Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold

Godkendelse af leverandøren og dermed kontrakten kan ikke overdrages uden forudgående samtykke fra kommunen. Såfremt indflydelsen i leverandørens virksomhed overgår til en ny ejer, kræves ligeledes forudgående samtykke fra kommunen.

10 Underleverandører

Leverandøren kan indgå aftaler med underleverandører om levering af dele af indsatserne eller om fælles levering af indsatserne.

Eksempelvis hvis leverandøren ikke ønsker at have et døgnberedskab, kan leverandøren indgå aftale med en underleverandør.

Leverandøren er forpligtet til at oplyse om eventuelle underleverandører, samt i hvilket omfang opgaverne løses af underleverandører.

Underleverandører skal godkendes af Rebild Kommune.

Underleverandøren skal opfylde alle de krav, der stilles leverandøren.

Leverandøren er til enhver tid og i alle forhold juridisk ansvarlig for opgavernes udførelse, og hæfter således ubegrænset og direkte for eventuelle underleverandørers manglende opfyldelse af forpligtelser i forbindelse med udførelse af opgaver for Rebild Kommune.

11 Force majeure

I det omfang udefrakommende begivenheder, som leverandøren ikke er herre over, såsom krig, naturkatastrofer, strejker - som ikke skyldes leverandørens egne forhold, lock-out eller anden force majeure, forhindrer leverandøren i at opfylde de forpligtelser, denne 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 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 dog ret til at lade arbejdet udføre selv eller ved andre, så længe leverandøren er forhindret som følge af force majeure.

12 Værneting og lovgrundlag

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

13 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 i kapitel 4.5.3.

14 Meddelelser

Enhver meddelelse i henhold til nærværende kontrakt skal mailes til Center Pleje og Omsorgs postkasse: su@rebild.dk. Mrk. *Frit valg – leverandørhenvendelse*.

15 Prisregulering

Leverandøren skal kunne levere til det fastsatte prisniveau. Prisniveauet kan ses på fritvalgsdatabasen, www.fritvalgsdatabasen.dk.

De udmeldte priser er udtryk for de aktuelle priser. Priserne reguleres minimum én gang årligt, pr. 1. januar.

Afregning (helhedspleje, sygepleje og digitale ydelser)

I forhold til sygeplejen vil afregning ske efter planlagt tid.

I forhold til helhedspleje vil afregning ske efter gældende takstkatalog på Forløb 1, 2 og 3, mens der afregnes med planlagt tid på Forløb 4.

I forhold til digitale ydelser vil afregning ske efter samme model som ved fysisk levering: der ydes ikke særskilt tillæg for digital leverance, afregning følger gældende takstkatalog eller planlagt tid jf. forløbstypen, og dokumentation skal ske i kommunens omsorgssystem.

Afregningsgrundlag og takstoversigt fremgår af Bilag 3.

15.1 Timepriserne

Timepriserne dækker omkostningerne forbundet med at levere en time hos borgeren ("ansigt til ansigt"). De omfatter desuden samtlige omkostninger, der vedrører kommunens leverandørvirksomhed af personlig pleje og praktisk hjælp, herunder både direkte og indirekte omkostninger (inklusiv forrentning og afskrivning mv.).

Timepriserne dækker dels personlig pleje i dag- og aften timer alle ugens 7 dage, dels praktisk hjælp på hverdage i dagtimerne.

15.2 Beregningsprincip

Gældende priser bygger på seneste godkendte regnskab.

16 Betalingsbetingelser

30 dages netto fra korrekt modtaget faktura

17 Ændringer og tilpasning i kontrakten

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

Parterne er berettiget til at forlange sådanne ændringer i kontrakten, som måtte være påkrævet som følge af ændringer i lovgivning, administrative forskrifter eller praksis, herunder ændringer i kommunens serviceniveau, eller andre forhold, som parterne ikke med rimelighed kunne forudse på tidspunktet for kontraktens indgåelse. Den part, der fremsætter krav om ændringer, skal skriftligt redegøre for baggrunden herfor og bilægge fornøden dokumentation for de påberåbte ændringer.

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

Nærværende kontrakt består af hovedtekst samt bilag 1–3. Ved uoverensstemmelse mellem kontraktens hovedtekst og bilagene gælder hovedteksten, medmindre andet udtrykkeligt fremgår af det pågældende bilag.

18 Garantier

Leverandøren indestår 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, personaleafgang mv.

19 Bilagsoversigt

Følgende bilag udgør en integreret del af kontrakten mellem Rebild Kommune og [Leverandørnavn]. Ved uoverensstemmelser mellem kontraktens hovedtekst og bilagene gælder hovedteksten, medmindre andet udtrykkeligt fremgår af det pågældende bilag.

Nr.	Bilagstitel	Indhold / formål
Bilag 1	Kvalitetsstandarder og indsatskatalog	Beskriver serviceniveau og indsatser for personlig pleje og praktisk hjælp (Serviceloven) samt grundlag for helhedspleje.
Bilag 2	Pleje- og omsorgsforløb (Forløb 1–4)	Beskriver forløbstyper og principper for helhedspleje efter Ældreloven, herunder rummelighed, tværfaglighed og kontinuitet.

Nr.	Bilagstitel	Indhold / formål
Bilag 3	Afregningsgrundlag og takstoversigt	Angiver afregningsprincipper og takster for helhedspleje (forløb 1-4), sygepleje og digitale ydelser.

20 Underskrift

Denne kontrakt oprettes i to underskrevne eksemplarer, hvoraf det ene beror hos kommunen og det andet hos leverandøren. Således aftalt:

D. _____ 2026

D. _____ 2026

Leverandør (Leverandøren)

Kommune (Rebild Kommune)