



Bornholms Regionskommune

Kontrakt til leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp

31. januar 2014

Indholdsfortegnelse

1	INDLEDNING	1
2	OMFANG OG LØBETID	1
3	VILKÅR FOR LEVERING AF YDELSERNE.....	1
3.1	Vision	1
3.2	Visitation.....	1
3.3	Fleksibel hjemmehjælp.....	2
3.4	Forsinkelse, flytning og erstatningshjælp	2
3.5	Ændringer af serviceniveau, kontrakter, kriterier for godkendelse af leverandører m.v.....	3
4	KRAV TIL ARBEJDETS UDFØRELSE.....	3
4.1	Kvalitetsopfølgning.....	3
4.2	Kontakt til Bornholms Regionskommune.....	3
4.3	Leveringstid og telefontid.....	4
4.4	Pligt til indberetning af ændringer i behov m.v.....	4
4.5	Krav til tilrettelæggelse og planlægning af arbejdet	4
4.6	Samarbejdsbog.....	5
4.7	Kontaktperson	5
4.8	Krav om tværfagligt og tværsektorielt samarbejde	5
4.9	Dokumentation og registrering, herunder notatpligt og indberetningspligt.....	5
4.10	Utilsigtede hændelser	5
4.11	it-sikkerhed	6
4.12	Adgang til BRK's it-systemer.....	6
4.13	Nødkald og røgmeldere	7
4.14	Beredskab.....	7
4.15	Arbejdspladsvurdering (APV).....	7
4.16	Opdatering af informationsmateriale i borgerens hjem.....	8
5	PERSONALEMÆSSIGE FORHOLD	8
5.1	Medarbejdernes kompetenceniveau.....	8
5.2	Uddannelsesforpligtelse.....	9
5.3	Sociale klausuler.....	9
6	SÆRLIGE FORHOLD.....	9
6.1	Introduktion ved opstart	9
6.2	Samarbejdet med de pårørende	10
6.3	Oplysningspligt	10
6.4	Skift af leverandør	10
6.5	Akut visitering.....	10
7	KLAGER, TAVSHEDSPLIGT M.V.....	11
7.1	Reklamation og klagesagsbehandling.....	11
7.2	Egenkontrol.....	11
7.3	Myndigheds kontrol	11
7.4	Kvalitetsopfølgning	12
7.5	Tavshedspligt.....	12
7.6	Gave- og låneforbud	12
7.7	Tilkøbsydelse	13
7.8	Statistik.....	13
8	ANSVAR OG FORSIKRING	13
9	OPSIGELSE OG GODKENDELSE AF LEVERANDØRER.....	14

10	MISLIGHOLDELSE OG VÆSENTLIG MISLIGHOLDELSE	14
11	SIKKERHEDSSTILLELSE	15
12	VOLDGIFT	15
13	OVERDRAGELSE AF KONTRAKTEN	15
14	UNDERLEVERANDØR	16
15	FORCE MAJEURE.....	16
16	FORTROLIGHED	16
17	MEDDELELSER	16
18	PRISER OG AFREGNING	17
18.1	Priser: (Gældende fra 1. januar 2014)	17
18.2	Afregning	17
19	ÆNDRINGER I KONTRAKTEN	17
19.1	Ændringer som følge af ændrede myndighedskrav	17
19.2	Andre ændringer	18
20	GARANTIER	18
21	KONTRAKTUNDERSKRIVELSE.....	19

|

|

1 Indledning

Lovgrundlaget for det frie valg af leverandør er Lov om Social Service § 91 samt de efterfølgende bekendtgørelser og supplerende vejledninger.

2 Omfang og løbetid

Godkendelse som leverandør medfører, at leverandøren er forpligtet til, at levere den pågældende ydelse, som borgeren er visiteret til, hos alle borgere som vælger leverandøren. Leverandøren er ikke garanteret en vis mængde opgaver.

Leverandører af **praktisk hjælp** er forpligtet til, at levere hjælpen mandag til fredag i tidsrummet kl. 07.00 - 17.00.

Leverandører af **personlig pleje** er forpligtet til at levere personlig pleje i døgnets 24 timer alle ugens dage:

- mandag til fredag kl. 07,00 – 17.00 (dagspris)
- lørdag kl. 07.00 – 11.00 (dagspris)
- øvrige tider (ulempepris)

Priserne fremgår af afsnit 18.1

Leverandøren påtager sig, i henhold til denne kontrakt, at udføre de opgaver, som er beskrevet i perioden fra ikrafttrædelsesdatoen af kontrakten til opsigelsen af denne.

3 Vilkår for levering af ydelserne

3.1 Vision

Vision:

Et godt og aktivt liv for alle.

Det tilstræbes, at det i videst muligt omfang er de samme medarbejdere, der yder servicen fra gang til gang. Samtidig er det et krav, at medarbejderne altid skal medbringe legitimation med billede.

Det aktuelle serviceniveau i Bornholms Regionskommune fremgår af den udarbejdede kvalitetsstandard som blev godkendt i Social- og Sundhedsudvalget den 6. januar 2014.

Bornholms Regionskommune foretager som minimum én gang årligt, en revision af kvalitetsstandarderne og kvalitetskravene til leverandører m.v., som dernæst bliver en del af kontrakten.

3.2 Visitation

Visitation af borgere i Bornholms Regionskommune foretages af Center for Ældre. Visitationen sker på baggrund af en konkret individuel vurdering af den enkelte borgers behov.

Det er herefter en forpligtelse for udføreren, der kan være den kommunale hjemmepleje, eller en privat leverandør, at yde den nødvendige hjælp på en så fleksibel og effektiv måde som muligt, samt at efterleve Bornholms Regionskommune krav og forventninger.

Der afregnes med udgangspunkt i den leverede tid. Der tages dog højde for den månedlige indberetning af leverede ydelser og afvigelser m.v.

Hvis borgeren ønsker ændringer i den tildelte hjælp, som ændrer væsentligt ved hjælpens form og/eller sigte, skal leverandøren kontakte Center for Ældre jf. bilag om overordnede rammer for samarbejde.

3.3 Flexibel hjemmehjælp

Borgere som modtager personlig pleje og praktisk hjælp i Bornholms Regionskommune, har mulighed for at vælge en helt eller delvis anden hjælp, end den hjælp de er visiteret til.

Dette betyder, at borgere individuelt kan modtage hjælp til et aktuelt opstået behov ved, at bytte en visiteret ydelse med en anden ydelse indenfor personlig pleje og praktisk hjælp. Ydelserne kan byttes uden, at visitator skal foretage en ny visitation.

Visiterede ydelser kan byttes til ydelser, som fremgår af Bornholms Regionskommunes kvalitetsstandarder under fleksibel hjemmehjælp.

Aftaler om at bytte ydelser skal dokumenteres jf. bilag om overordnede rammer for samarbejde. Det er ikke muligt, at få erstatningshjælp for de visiterede ydelser der byttes ved brug af fleksibel hjemmehjælp.

Det er den enkelte medarbejder, som i den konkrete situation fagligt skal vurdere om det er forsvarligt at bytte de(n) behovsbestemte ydelse(r) til fordel for andre. Det er ligeledes den enkelte medarbejder som skal sørge for dokumentation i borgerens samarbejdsbog og KMD Care.

Der er ikke mulighed for, at bytte til en ydelse, der tager længere tid end den tid borgeren oprindeligt er visiteret til.

Der skal endvidere gøres opmærksom på, at der kun er mulighed for f.eks. at bytte en ydelse indenfor personlig pleje til en ydelse indenfor praktisk hjælp, hvis der er visiteret til begge ydelsesformer og hvis det er den samme leverandør som udfører begge typer af opgaver for borgeren.

3.4 Forsinkelse, flytning og erstatningshjælp

Som udgangspunkt skal ydelser indenfor personlig pleje leveres indenfor +/- 1/2 time af den aftalte tid, og vedr. praktisk hjælp indenfor +/- 1 time af den aftalte tid. Hvis plejen og/eller hjælpen undtagelsesvis skulle blive forsinket med mere end en 1/2 time for den personlige pleje og mere end en 1 time for den praktiske hjælp skal borgeren informeres herom.

Erstatningshjælp ydes i henhold til kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk hjælp m.v.

Eventuelle forsinkelser, flytninger, erstatningshjælp eller andre afvigelser skal registreres i KMD Care jf. bilag om overordnede rammer for samarbejde.

3.5 Ændringer af serviceniveau, kontrakter, kriterier for godkendelse af leverandører m.v.

Jf. ”Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandører af personlig og praktisk hjælp m.v.” nr. 344 af 26.3.2013, skal der hvert år udarbejdes kvalitetsstandarder for personlig pleje og praktisk hjælp.

Den gældende kvalitetsstandard er godkendt i Social- og Sundhedsudvalget den 6. januar 2014 og er gældende for serviceniveauet frem til, at der foreligger en ny og godkendt kvalitetsstandard.

Kontrakterne kan ændres i forbindelse med Kommunalbestyrelsens beslutning om, ændring af serviceniveau eller kriterier for godkendelse af leverandører, på baggrund af ny lovgivning eller i forbindelse med den årlige revidering af kvalitetsstandarderne og kvalitetskravene i forbindelse med budgetlægningen.

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

4 Krav til arbejdets udførelse

4.1 Kvalitetsopfølgning

Bornholms Regionskommune har til hensigt at indlede et formaliseret samarbejde med alle godkendte leverandører. Samarbejdet skal sikre den nødvendige koordination og kommunikation mellem Bornholms Regionskommune og leverandørerne.

Der afholdes minimum 1 årligt møde mellem Bornholms Regionskommune og leverandører, hvor relevante områder drøftes, eksempelvis omfanget af klager, stikprøveresultater, samt opfølgning af kvalitetskrav.

Jf. lov om tilsynspolitik for tilbud efter § 83 i lov om social service er der i Bornholms Regionskommune udarbejdet procedurer for udførelse af disse tilsyn og opfølgning på samme, der henvises til Kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk hjælp samt tilsynspolitik, senest godkendt i Social- og Sundhedsudvalget den 6. januar 2014.

Leverandørerne er forpligtet til at deltage i møderne uden, at der afregnes særskilt herfor. Det nærmere indhold og formen for disse møder aftales nærmere med leverandørerne.

Manglende deltagelse i møder anses som misligholdelse og gentagne manglende deltagelse i møder anses som væsentlig misligholdelse.

4.2 Kontakt til Bornholms Regionskommune

I forbindelse med ændringer hos borgeren samt i forbindelse med afregning vil leverandøren primært skulle kommunikere med Center for Ældre, som står for al visitation til personlig pleje og praktisk hjælp i Bornholms Regionskommune, jf. bilag om overordnede rammer for samarbejde.

I juridiske og kontraktlige forhold vil leverandøren skulle kommunikere med Sekretariatet.

4.3 Leveringstid og telefontid

Tidspunkt for levering af ydelser indenfor **praktisk hjælp** aftales mellem leverandøren og borgeren, men leverandøren er udelukkende forpligtet til, at levere praktisk hjælp i tidsrummet mandag til fredag mellem kl. 07.00 – 17.00. Leverandøren skal endvidere også kunne træffes telefonisk mellem kl. 07.00 – 17.00.

Tidspunkt for levering af ydelser indenfor **personlig pleje** vil i mange tilfælde fremgå af afgørelsesskemaet i forbindelse med visitation. Hvis dette ikke er tilfældet aftales tidspunktet mellem borgeren og leverandøren af ydelsen. Det skal være muligt at kontakte leverandøren telefonisk hele døgnet.

4.4 Pligt til indberetning af ændringer i behov m.v.

Sker der ændringer i borgerens funktionsniveau, er leverandøren forpligtet til at kontakte Center for Ældre herom, jf. bilag om overordnede rammer for samarbejde. Der kan eksempelvis ske det at borgeren, pårørende eller andre gør opmærksom på ændringer i behov til leverandørens medarbejdere. Konstatering af ændringer i behov kan også registreres af leverandørens medarbejdere eller på anden vis. Ved konstatering af aktuelle ændringer i borgerens funktionsniveau, er der altid pligt til at handle øjeblikkeligt.

Der gøres opmærksom på, at pligten til indberetning også gælder, hvis leverandøren bliver gjort opmærksom på eller observerer en bedring hos borgeren.

Der er endvidere en fast procedure for handlepligt ved forgæves besøg, jf. bilag om overordnede rammer for samarbejde.

Manglende overholdelse heraf anses som væsentlig misligholdelse af kontrakten.

4.5 Krav til tilrettelæggelse og planlægning af arbejdet

Leverandøren skal være opmærksom på, at reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven gælder når leverandøren leverer ydelser indenfor personlig pleje og/eller praktisk hjælp til borgere i Bornholms Regionskommune, jf. Retssikkerhedsloven § 43.

Af hensyn til trygheden for borgeren tilstræbes det, at opgaverne hos den enkelte borger udføres af den samme medarbejder. Endvidere skal den personlige pleje og/eller praktiske hjælp udføres af en medarbejder, som er introduceret til opgaven.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at borgere, der modtager personlig pleje og/eller praktisk hjælp og som deltager i aktiviteter eller træning på f.eks. dagcenter, er klar til afhentning/modtagelse i hjemmet igen på det aftalte tidspunkt. Aftalen fremgår af den skriftlige afgørelse.

Leverandøren skal også organisere hjælpen således, at borgere, som modtager personlig pleje og praktisk hjælp, der skal til undersøgelse, behandling eller lignende på hospital, egen læge, speciallæge m.v., er klar til at tage af sted/blive hentet på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet aftales mellem borgeren og leverandøren.

4.6 Samarbejdsbog

Leverandøren sørger for, at der hos hver enkelt bruger af personlig pleje og/eller praktisk hjælp er oprettet en samarbejdsbog.

- Samarbejdsbogen bruges til kommunikation mellem f.eks. borgeren, pårørende og medarbejdere hos leverandøren
- Samarbejdsbogen bruges af alle medarbejdere, der kommer i borgerens hjem

4.7 Kontaktperson

For hver borger, som leverandøren betjener, skal der udpeges en kontaktperson. Navnet på kontaktpersonen, kontaktpersonens telefonnummer og leverandørens hovedtelefonnummer skal på en klar og letlæselig måde fremgå af samarbejdsbogen i borgerens hjem.

I tilfælde af permanente eller midlertidige ændringer af navne og/eller telefonnumre på kontaktpersoner skal leverandøren informere borgeren.

4.8 Krav om tværfagligt og tværsektorielt samarbejde

For at sikre borgeren et sammenhængende forløb skal leverandøren samarbejde med blandt andet hjemmesygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter, socialpædagoger samt psykiatri-, demens- og handicapkonsulenter og anvende hjemmepleje-sygehusmeddelelser, jf. procedure for sammenhængende patientforløb. (www.BRK.dk).

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

4.9 Dokumentation og registrering, herunder notatpligt og indberetningspligt

Det er et krav, at leverandørerne altid registrerer alle aflysninger, ændringer og ekstrabesøg i forhold til de visiterede ydelser samt overholder notatpligt og indberetningspligt i Bornholms Regionskommunes omsorgssystem KMD Care. Kravene om dokumentation af leverede ydelser i Bornholms Regionskommunes omsorgssystem KMD Care er angivet i bilag om overordnede rammer for samarbejde.

Manglende, mangelfuld eller fejlagtig dokumentation anses som misligholdelse. Gentagne tilfælde af manglende, mangelfuld eller fejlagtig dokumentation anses som væsentlig misligholdelse.

4.10 Utilsigtede hændelser

Lov om patientsikkerhed i sundhedssektoren beskriver sundhedspersonalets pligt til at indrapportere utilsigtede hændelser der opstår i forbindelse med: sektorovergange, medicin, infektioner og patientuheld.

Som godkendt leverandør skal leverandøren tilegne sig viden om, hvorledes indberetning af UTH skal foregå i DPSD, således at leverandøren er i stand til at foretage eventuelle indberetninger.

Leverandøren skal ligeledes stille oplysninger og mødetid til rådighed i forbindelse med sagsbehandling af UTH.

Det er et krav, at leverandøren har mulighed for elektronisk kommunikation med Center for Sundhed.

4.11 it-sikkerhed

I henhold til selvstændigt bilag omhandlende databehandleraftale, skal kontrol af it-sikkerhed ske ved, at leverandøren fremsender uvildig revisorerklæring 1 x årlig.

4.12 Adgang til BRK's it-systemer

Leverandøren er forpligtet til at anvende kommunens omsorgssystem KMD Care. Leverandøren er forpligtet til at tilegne sig de nødvendige kompetencer for at kunne anvende systemet jf instruks og interne arbejdsgangsbeskrivelser. BRK stiller undervisning til rådighed og leverandøren skal deltage i undervisningen i nødvendigt omfang. Leverandøren opkræves for undervisning, og deltagelse i undervisningen sker uden særskilt honorering herfor.

Leverandøren modtager via omsorgssystemet KMD Care alle relevante oplysninger for at kunne levere de visiterede ydelser. Se yderligere oplysninger omkring krav til brug af KMD Care i bilaget overordnede rammer for samarbejde.

Leverandøren disponerer ydelserne i KMD Care. Den disponerede tid skal være justeret i forhold til leveret tid. Der skal registreres afvigelser på borgere jf. bilag om overordnede rammer for samarbejde.

Leverandør X medarbejdere, får adgang til BRK's interne netværk via et personligt login, hvor der åbnes for adgang til it-systemet KMD Care.

Medarbejderne tildeles de nødvendige brugerrettigheder til it-systemerne, som er nødvendige for at udføre de arbejdsopgaver, der er aftalt mellem BRK og leverandør.

Medarbejderne får adgang til BRK's interne netværk og KMD Care.

Samarbejdspartneren forpligter sig til gennem instruktion og tilsyn, at medarbejderne:

- Udviser passende omhu i forhold til sikkerhedsmæssige problemstillinger og uden unødigt ophold rapporterer evt. sikkerhedsbrud, der har eller hvor der er mistanke om at det kan kompromittere BRK's informationssikkerhedsniveau. Sikkerhedsbrud rapporteres til BRK's Servicedesk.
- Er bekendt med relevante dele af persondataloven, som sikrer, at medarbejderen kan behandle BRK's data, der indeholder personoplysninger i overensstemmelse med den databehandleraftale der er indgået mellem parterne, jf. bilag.

BRK forpligter sig til:

- At instruere leverandørens medarbejdere i brugen af KMD Care
- At introducere medarbejderne til BRK's informationssikkerhedspolitik
- At administrere adgangen for medarbejderne til KMD Care, dvs. tildeling af brugerrettigheder, oprettelse og sletning af brugere.
- Adgang til BRK's Servicedesk i forbindelse med adgangsproblemer.
- At orientere leverandøren, når der foretages ændringer i BRK's informationssikkerhedspolitik, som er relevant for leverandøren.
- Lukke for leverandørens adgang til BRK's it-systemer ved aftalens ophør.

4.13 Nødkald og røgmeldere

Hos de borgere, der har nødkald, går kaldene direkte til den kommunale leverandør. Det er den kommunale leverandørs pligt, at følge op på alle nødkald.

4.14 Beredskab

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med de trufne myndighedsafgørelser. Eventuelle problemer, der måtte være i forhold til ledelse af eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren må ikke kunne mærkes af borgeren, som modtager ydelser i form af personlig pleje eller praktisk hjælp.

For leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp gælder:

- den personlige pleje skal iværksættes indenfor 1 arbejdsdag efter visitationen
- den praktiske hjælp skal iværksættes indenfor 10 hverdage efter visitationen
- senest 2 hverdage efter, at en leverandør har modtaget besked fra visitationen om bevilling af praktisk hjælp, skal borgeren have meddelelse om, hvornår hjælpen ydes
- at ydelsen leveres indenfor +/- 1/2 time af den aftalte tid for den personlige pleje. Borgeren informeres, hvis hjælpen er mere end 1/2 time forsinket i dagtimerne
- ydelsen leveres indenfor +/- 1 time af den aftalte tid gældende for den praktiske bistand. Borgeren informeres hvis hjælpen er mere end en 1 time forsinket
- i forbindelse med leverandørens flytning af besøg, vedrørende praktisk hjælp, meddeles borgeren det nye tidspunkt senest 2 hverdage efter. Besøget gives indenfor 7 dage.
- når borgeren aflyser er der ikke mulighed for erstatningshjælp

Leverandøren er forpligtet til, at have et beredskab, som gør leverandøren i stand til at håndtere f.eks. sygdom, ferie, kurser samt akut opstået behov hos borgerne, som har valgt den pågældende leverandør.

Leverandøren skal dokumentere det fornødne beredskab overfor Center for Ældre. Dette kan ske eksempelvis med henvisning til eget vikarkorps eller til samarbejdsaftaler med eksterne vikarbureauer. Leverandøren skal dokumentere beredskabet inden godkendelse som leverandør og efterfølgende en gang årligt. Ved anvendelse af en underleverandør skal denne altid godkendes af Bornholms Regionskommune ud fra de samme godkendelseskriterier, som anvendes i forhold til hovedleverandøren.

4.15 Arbejdspladsvurdering (APV)

Ved visitationsbesøget vurderer visitator borgerens hjem som arbejdsplads for den kommende leverandør. Vurderingen udføres på baggrund af en tjekliste, som udfyldes og sendes til leverandøren.

Forinden leverandøren kan påbegynde arbejdet, skal der udarbejdes en egentlig APV. Ansvaret herfor påhviler leverandøren jf. Lov om arbejdsmiljø.

Hvis den egentlige APV afviger fra observationerne på tjeklisten, skal leverandøren rette henvendelse til visitator, således at der i dialog kan opnås enighed om eventuelle problemstillinger.

Leverandøren stiller selv eventuelle værnemidler til rådighed for egne medarbejdere.

Hjælpemidler, der er nødvendige af hensyn til borgeren, stilles til rådighed af Bornholms Regionskommune uden udgift for leverandøren.

4.16 Opdatering af informationsmateriale i borgerens hjem

Det er op til den enkelte leverandør af hjælp at bestemme, om der skal udarbejdes et markedsføringsmateriale om firmaet, hvordan det skal udformes og hvilke oplysninger materialet skal indeholde. Markedsføringsmateriale skal dog holdes inden for markedsføringslovens regler m.v. Det er den enkelte leverandør selv, der skal afholde udgifterne til materialet.

Sker der ændringer i leverandørkredsen, skal den kommunale myndighed orientere alle modtagere af hjælp efter § 83, der er omfattet heraf, om de ændrede valgmuligheder. Det er op til den enkelte kommunalbestyrelse at beslutte, hvordan orienteringen skal foretages. Det kan fx ske via udsendelse af det opdaterede materiale eller via informationskrivelser til de modtagere, der er omfattet af de ændrede valgmuligheder, om at de kan kontakte den kommunale myndighed, hvis de ønsker at modtage det nye/ændrede materiale.

Det må forventes, at leverandørernes markedsføringsmateriale er tilpasset målgruppen og kan udleveres i forbindelse med den almindelige kontakt til borgeren. Den kommunale myndighed skal derfor som udgangspunkt ikke have betaling for udgifter forbundet med distribution af materialet. Dog skal den kommunale myndighed have adgang til at få dækket væsentlige meromkostninger til eksempelvis distribution, hvis en leverandør leverer et meget omfangsrigt materiale, der ikke umiddelbart kan udleveres som led i den almindelige kontakt til borgeren, og som ved forsendelse medfører ekstra omkostninger. Er dette tilfældet, er det den enkelte leverandør, der skal dække kommunens eventuelle udgifter til formidling af materialet.

5 Personalemæssige forhold

5.1 Medarbejdernes kompetenceniveau

For at kunne levere ydelserne med den ønskede kvalitet, som fremgår af kvalitetsstandarderne, stilles der generelle krav til medarbejdernes kompetencer. Medarbejderne skal blandt andet tale forståeligt dansk og anvende et sprog som borgeren forstår.

Medarbejderne skal altid observere borgeren og evaluere iværksatte tiltag, samt rapportere observationer til relevante instanser. Det forventes, at medarbejderne altid leverer ydelserne omhyggeligt, grundigt og omsorgsfuldt.

Kravene til personalets kompetencer fremgår af kvalitetsstandarderne for hver enkelt ydelse indenfor kategorierne personlig pleje og praktisk hjælp i Bornholms Regionskommune. Opgaver indenfor personlig pleje skal udføres af sundhedsfagligt personale, dog kan sundhedsfaglige elever udføre opgaven under vejledning. Opgaver indenfor praktisk hjælp kan udføres af sundhedsfagligt personale, men kan også udføres af sundhedsfaglige elever og personale uden sundhedsfaglig uddannelse, som er introduceret.

5.2 Uddannelsesforpligtelse

Leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp skal kunne uddanne elever svarende til social- og sundhedsuddannelserne i et omfang, der svarer til leverandørens andel af det samlede antal ydelsesleveringer af praktisk hjælp og personlig pleje.

Leverandører som kun er godkendt til levering af praktisk hjælp er ikke omfattet af uddannelsesforpligtelsen.

Leverandører af personlig pleje skal indenfor 3 måneder efter kontraktindgåelse eller snarest derefter være godkendt som praktiksted af Bornholms Sundheds- og Sygeplejeskole.

5.3 Sociale klausuler

Leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp i Bornholms Regionskommune skal endvidere leve op til de samme sociale forpligtelser som Bornholms Regionskommune.

6 Særlige forhold

6.1 Introduktion ved opstart

Nye leverandører skal deltage i et introduktionsarrangement, som gennemføres af Center for Ældre. Leverandøren betaler for undervisningen og afholder selv udgifter til transport og tabt arbejdsfortjeneste.

Introduktionsprogrammet vil som minimum omfatte:

- Visitation og tilsyn
- Kvalitetsstandarder
- KMD Care
- Samarbejdskultur
- Tavshedspligt og notatpligt
- Nødkald
- Utilsigtede hændelser
- Procedure ved bestilling af APV

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

Leverandørerne skal i forbindelse med nyansættelser indhente straffeattest og vurdere om eventuelle strafforhold er uforenelige med, at levere ydelser i borgernes hjem.

Personalet hos leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp må ikke indtage alkohol i arbejdstiden.

Indtagelse af alkohol i arbejdstiden anses som misligholdelse. Ansættelse af personale med strafforhold der er uforenelige med, at komme i borgerens private hjem anses som væsentlig misligholdelse.

6.2 Samarbejdet med de pårørende

Leverandøren skal respektere borgerens ønske om samarbejde med de pårørende.

6.3 Oplysningspligt

Leverandøren skal give Center for Ældre oplysninger om samtlige forhold, der hindrer, forstyrrer eller truer opfyldelse af den indgåede kontrakt.

Henvendelse af generel eller principiel karakter samt andre henvendelser fremsendes til Center for Ældre.

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

Såfremt borgeren klager direkte til leverandøren af personlig pleje og praktisk hjælp, skal leverandøren omgående videresende klagen skriftligt til Center for Ældre. Dette skal ske med angivelse af, hvilke handlinger leverandøren har iværksat, som en følge af borgerens klage. Leverandørerne skal endvidere føre løbende statistik over klager, klagegrund, medhold og afviste klager etc.

6.4 Skift af leverandør

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger. Det er kun borgeren, der kan iværksætte et skift til en anden leverandør. Ønsker borgeren en ny leverandør skal dette imødekommes af den valgte leverandør med maksimalt 14 dages varsel.

Ønske om skift af leverandør skal fremsættes til Center for Ældre, som så etablerer kontakt mellem borger og ønsket leverandør.

Det anses som væsentlig misligholdelse, såfremt en leverandør ikke påtager sig en borger og/eller forsøger at opsige en borger.

6.5 Akut visitering

Akutte foranstaltninger gives som en tidsbegrænset ekstraydelse ved akut opståede situationer, som f.eks. forstuvninger, influenza etc., jf. bilag om overordnede rammer for samarbejde. Der kan maksimalt ydes 5 timers ekstraydelser i én uge uden revisitation. Dette skal registreres i KMD Care som ekstraydelse – indenfor den relevante kategori. I forbindelse med tildeling af ekstraydelser skal der dokumenteres i klientjournal, hvor baggrunden for dette begrundes.

Der afregnes kun for ekstraydelser, der lever op til de beskrevne retningslinjer i bilaget overordnede rammer for samarbejde.

Det forventes at leverandøren ikke unødigt leverer ekstraydelser. Tildeling af ekstraydelser der gennem en periode ligger udover det for Bornholms Regionskommune beskrevne niveau, kan anses som en væsentlig misligholdelse.

Konstaterer Center for Ældre et behov hos en borger, som leverandøren ikke har handlet på opfattes dette som væsentlig misligholdelse.

7 Klager, tavshedspligt m.v.

7.1 Reklamation og klagesagsbehandling

Leverandøren skal anvende et formaliseret system for reklamationer og klagesager, jf. afsnit 6.2. Registrering af reklamationer skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, således at gentagelsestilfælde undgås.

Klager vedrørende visitationen behandles af Center for Ældre. Modtager leverandøren klager vedrørende selve visitationen, fremsendes disse til Center for Ældre.

Skriftlige klager fra borgere til leverandøren og/eller en underleverandør vedrørende forhold ved medarbejdernes udførelse af den aftalte opgave besvares af den godkendte leverandør. Samtidig skal klagen sendes til Center for Ældre med angivelse af, hvilke handlinger leverandøren har iværksat, som følge af borgerens klager.

Leverandøren skal, uden særskilt honorering, medvirke til behandlingen af alle reklamationer og klagesager, herunder i forbindelse med sager til Ankestyrelsen. Det sker blandt andet ved videregivelse af relevante oplysninger. I forbindelse med reklamationer vil der skulle påregnes tidsforbrug på blandt andet dialog med pårørende etc.

7.2 Egenkontrol

Leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp skal overfor Bornholms Regionskommune dokumentere en tilstrækkelig egenkontrolprocedure til sikring af, at kvaliteten lever op til Bornholms Regionskommunes kvalitetsstandarder.

7.3 Myndigheds kontrol

Center for Ældre har forpligtelse til at sikre, at den ydelse borgeren modtager er i overensstemmelse med den trufne myndighedsafgørelse (visitation) og kommunens kvalitetsstandarder.

Center for Ældre foretager altid kontrol af ydelsesleveringen ved revisitation eller ved borgerens henvendelser og Center for Ældre har desuden til enhver tid ret til på eget initiativ at kontrollere ydelsesleveringen for borgere i Bornholms Regionskommune. Eksempelvis som følge af uregelmæssigheder ved indberetninger eller informationer fra pårørende, personale og andre samarbejdspartnere.

7.4 Kvalitetsopfølgning

I Bornholms Regionskommune gennemføres der systematisk kvalitetsopfølgning af de visiterede/leverede ydelser på følgende måde:

- borgernes tilfredshed med de leverede ydelser måles gennem brugerundersøgelser
- stikprøver om, visitationens og udførernes overholdelse af kriterierne for gennemførelse af visitation og leverance af personlig pleje og praktisk hjælp
- gennem tilsyn kontrolleres om borgerne modtager de bevilligede ydelser (kvalitet og omfang).

Der afholdes minimum 1 årligt møde mellem Bornholms Regionskommune og leverandørerne, hvor relevante områder drøftes, eksempelvis omfanget af klager, stikprøveresultater, samt opfølgning på kvalitetsmålene.

Der henvises endvidere til godkendt tilsynspolitik indarbejdet i kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk hjælp m.v.

7.5 Tavshedspligt

Leverandøren og medarbejderne hos leverandøren har tavshedspligt. Tavshedspligten omfatter fortrolige oplysninger om den enkelte borger, som leverandøren får kendskab til i forbindelse med opgaveløsningen. Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved kontraktperiodens ophør.

Alle leverandørens ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring m.v. Forpligtelsen gælder også medarbejdere, der får adgang til fortrolige oplysninger via leverandørens it-system. Dette gælder også underleverandører.

Leverandøren har ansvaret for, at alle medarbejdere og underleverandører lever op til tavshedspligten.

Overtrædelse af tavshedspligten anses for væsentlig misligholdelse.

7.6 Gave- og låneforbud

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

Leverandøren, medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og borgerne må ikke låne hinanden penge eller sælge varer til hinanden.

Overtrædelse af gave- og låneforbuddet anses for væsentlig misligholdelse.

7.7 Tilkøbsydelse

De private leverandører har mulighed for, at tilbyde borgerne tilkøbsydelse ud over de opgaver, som er indeholdt i ydelsesbeskrivelserne for personlig pleje og praktisk hjælp. Det skal bemærkes, at det kun er de private leverandører, som under den nuværende lovgivning har adgang til, at levere tilkøbsydelse.

Såfremt leverandøren indgår aftale med borgere af personlig og/eller praktisk hjælp om tilkøbsydelse, gøres der opmærksom på, at disse ydelse skal indgås på en særskilt skriftlig aftale mellem borgeren og leverandøren.

Borgeren skal selv betale for eventuelle tilkøbsydelse.

Tilkøbsydelse, som aftales mellem leverandøren og borgeren, er kommunen uvedkommende og uden økonomisk forpligtelse for kommunen. Aftaler om tilkøbsydelse skal indgås under hensyntagen til vilkårene i Lov om visse forbrugsaftaler ("dørsalgs-loven").

Såfremt det konstateres, at der opkræves honorar for tilkøbsydelse hos borgere samtidig med at leverandøren ikke opfylder kontrakten i forhold til visiterede ydelse hos borgere, anses det som væsentlig misligholdelse.

7.8 Statistik

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

Statistikken vil i vid udstrækning kunne udtrækkes direkte fra Bornholms Regionskommunes omsorgssystem KMD Care, men der kan eventuelt blive tale om supplerende statistik.

8 Ansvar og forsikring

Såfremt leverandøren eller dennes medarbejdere under udførelse af sine forpligtelse i henhold til kontrakten ved handlinger eller undladelse forårsager skader på personer eller gods, er alene leverandøren eller eventuelt dennes medarbejdere ansvarlige 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 m.v., som et sådant krav måtte medføre.

Leverandøren er forpligtet til at være dækket af sædvanlige forsikringer, herunder en erhvervsansvarsforsikring med en forsikringssum på minimum 10 mio. kr. for skade på personer og minimum 5 mio. kr. for skader på ting.

Kommunen vil kræve dokumentation herfor senest ved kontraktunderskrivelse og efterfølgende en gang årligt.

Leverandøren kan ikke ændre væsentlige forhold, herunder regulering af forsikringssum i nedadgående retning, uden kommunens forudgående accept. Såfremt leverandørens borgerantal i kontraktperioden overstiger 100 borgere, forbeholder kommunen sig ret til at kræve forsikringssummen hævet.

9 Opsigelse og godkendelse af leverandører

Bornholms Regionskommune kan opsig kontrakten med leverandøren med en frist på løbende måned + 30 dage, hvis leverandøren ikke kan honorere kontrakten, og ændrede krav som kan forekomme ved ny lovgivning, og/eller politisk beslutning om ændring af serviceniveau.

Leverandøren kan opsig kontrakten med løbende måned + 90 dages varsel.

Bornholms Regionskommune foretager løbende godkendelse af leverandører.

10 Misligholdelse og væsentlig misligholdelse

Dansk rets almindelige regler om misligholdelse er gældende.

Bornholms Regionskommune anser det som misligholdelse, hvis leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp ikke leverer ydelser i overensstemmelse med kvalitetsstandarder og kvalitetskrav.

Bornholms Regionskommune opfatter det som en skærpende omstændighed, at liv og velfærd for modtagere af personlig pleje og praktisk hjælp er afhængige af leverandørernes forsyningssikkerhed. Kommer leverandørerne af personlig pleje og praktisk hjælp i en misligholdelsessituation, skal leverandøren straks på eget initiativ give Center for Ældre meddelelse herom og oplyse, hvad der vil blive gjort for omgående, at rette op på en foreliggende misligholdelse.

Bornholms Regionskommune har krav på økonomisk kompensation for merudgifter i forbindelse med misligholdelse.

Det anses som væsentlig misligholdelse, at leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp ikke følger anvisninger fra Bornholms Regionskommune i forbindelse med misligholdelse eller Bornholms Regionskommune ikke finder tiltagene, fra en leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp i forbindelse med misligholdelse, tilfredsstillende.

Som væsentlig misligholdelse betragtes, udover det i kontrakten nævnte, blandt andet:

- konkurs, insolvens, betalingsstandsning eller likvidation
- ikke overenskomstmæssige arbejdskonflikter, gentagne tilfælde af mangelfulde fejlbehæftede eller forsinkede leveringer
- tyveri/modtagelse af gaver

Bornholms Regionskommune kan endvidere med øjeblikkelig virkning ophæve kontrakten, såfremt leverandøren gør sig skyldig i andre forhold, der giver grund til at antage, at leverandøren ikke fremover vil kunne udføre opgaverne på en kontraktmæssig måde (anticiperet misligholdelse).

Gentagne tilfælde af misligholdelse anses som væsentlig misligholdelse.

Væsentlig misligholdelse berettiger til ophævelse af kontrakten uden varsel.

11 Sikkerhedsstillelse

Leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp skal kunne fremvise konkursfrihedsbevis eller tilsvarende dokumentation (f.eks. i form af tro og love erklæring), samt tro og love erklæring på, at leverandøren ikke har ubetalt gæld til det offentlige, der overstiger 100.000 DKK

Til sikkerhed for leverandørens opfyldelse af kontrakten skal denne gennem et anerkendt pengeinstitut eller kautionsforsikringselskab stille en garanti på 50.000 DKK for leverandører af praktisk hjælp og 100.000 DKK for leverandører af personlig pleje. Denne garanti skal stilles ved kontraktindgåelse vedrørende levering af personlig pleje og praktisk hjælp.

Garantien skal være Sekretariatet i hænde senest 14 dage efter aftalens ikrafttræden, og skal indestå til 3 måneder efter kontraktens ophør, med mindre der forinden er rejst krav i henhold til garantien. Garantien skal stilles som en anfordringsgaranti.

Hvis det viser sig, at en eller flere private leverandører får en stor andel af den samlede opgaveportefølje, vil det give anledning til en genforhandling af sikkerhedsstillelsen, hvilket leverandører skal være indstillet på. Genforhandlingen skal foretages på baggrund af nye krav til sikkerhed, som skal vedtages af Kommunalbestyrelsen. Dette kan f.eks. ske i form af et krav om en procentvis sikkerhedsstillelse i forhold til leverandørernes anslåede årlige opgavevolumen.

Det skal fremgå af garantien, at den er stillet i overensstemmelse med nærværende kontrakt, og at garantistilleren med hensyn til forhold vedrørende garantien accepterer behandling af eventuelle tvister efter kontraktens bestemmelser om voldgift.

12 Voldgift

Såfremt der mellem denne kontrakts parter skulle opstå nogen uenighed, det være sig om forståelsen af kontrakten, fremtidige kontrakttilæg, fordeling af rettigheder og forpligtelser eller i forbindelse med andre, gennem kontraktforholdet opståede spørgsmål, skal en sådan tvist være unddraget påkendelse ved de ordinære domstole og i stedet afgøres ved voldgift efter dansk ret i henhold til Regler for behandling af sager ved Det Danske Voldgiftsinstitut (Copenhagen Arbitration). Hver part udpeger en voldgiftsmand medens voldgiftsrettens formand udnævnes af Institutet.

Såfremt en part ikke inden 30 dage efter, at have indgivet eller modtaget underretning om begæring om voldgift har udpeget en voldgiftsmand udnævnes også denne af Institutet i overensstemmelse med ovennævnte regler.

13 Overdragelse af kontrakten

Leverandøren kan ikke overdrage kontrakten eller opgaver til en anden leverandør uden leverandøren forudgående er godkendt af Bornholms Regionskommune.

14 Underleverandør

Ved anvendelse af en underleverandør skal denne altid godkendes af Bornholm Regionskommune ud fra de samme godkendelseskriterier, som anvendes i forhold til hovedleverandøren.

Leverandøren hæfter og er ansvarlig for underleverandørens udførelse af personlig pleje og praktisk hjælp.

Underleverandører skal leve op til de samme krav i kontrakten som leverandøren.

15 Force majeure

Udefrakommende begivenheder, som leverandøren ikke er herre over såsom krig, naturkatastrofer, strejker, som ikke skyldes leverandørens egne forhold (jf. dog afsnit 10) er force majeure. Misligholdelse kan ikke gøres gældende i force majeure situationer.

Eksempelvis snevejr opfattes ikke som force majeure. Voldsomt snevejr kan dog give leverandøren anledning til iværksættelse af en nødplan, som skal godkendes af Center for Ældre.

16 Fortrolighed

Parterne (Bornholms Regionskommune 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 under afsnit 7.5 i denne kontrakt.

17 Meddelelser

Enhver meddelelse i henhold til denne kontrakt skal sendes til:

Bornholms Regionskommune
Sekretariatet
Ullasvej 23
3700 Rønne
Mrk., ”Frit valg ordningen”

18 Priser og afregning

18.1 Priser: (Gældende fra 1. januar 2014)

Hele Bornholm

Praktisk hjælp	369,92 kr. pr. time / BTP
Personlig pleje i dagtimerne	390,53 kr. pr. time / BTP
Personlig pleje øvrig tid, ikke nat	423,90 kr. pr. time / BTP
Personlig pleje, nat	1.004,23 kr. pr. time / BTP

Én gang årligt sker der en efterkalkulation af priserne, således det sikres at priserne svarer til de kommunale gennemsnitlige og langsigtede omkostninger ved levering af personlig pleje og praktisk hjælp. Herefter sker en eventuel efterbetaling til de(n) private(n) leverandør(er) i fald priserne i første omgang har været fastsat for lavt. Den private leverandør er dog ikke forpligtet til at tilbagebetale kommunalbestyrelsen, hvis priserne har været fastsat for højt.

Priserne ændres derudover som minimum én gang årligt i forbindelse med budgetlægningen og ændring af kvalitetsstandarder m.v.

18.2 Afregning

Afregning sker med udgangspunkt i de leverede ydelser +/- alle aflysninger, ændringer og ekstrabesøg, jf. bilag om overordnede rammer for samarbejde.

Fakturering skal fremgå efter Dansk lovgivning om e-fakturering.

Faktureringen fremsendes til Center for Ældre inden den 10. i måneden efter den pågældende måned.

Bornholms Regionskommune betaler inden den 30. i måneden efter den pågældende måned.

19 Ændringer i Kontrakten

19.1 Ændringer som følge af ændrede myndighedskrav

Bornholms Regionskommune kan ensidigt ændre kontrakten ved ændringer af lovgivningen, kvalitetsstandarderne, kvalitetskrav, ydelseskatalog, priser og andre ændringer, som er nødvendige for at tilpasse kontrakten til ændrede myndighedskrav.

Såfremt leverandøren ikke kan eller vil leve op til de ændrede krav fra ændringernes ikrafttræden kan leverandøren komme ud af kontrakten.

19.2 Andre ændringer

Herudover kan ændringer i kontrakten kun ske med Bornholms Regionskommunes og leverandørens skriftlige samtykke.

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.

Ændringer i kontrakten træder i kraft med en frist på løbende måned + 30 dage.

20 Garantier

Leverandøren garanterer, at der stilles kvalificerede og tilstrækkelige ressourcer til rådighed, således at borgerne stadig kan få deres visiterede ydelser i forbindelse med f.eks. ferie, kurser, sygdom, akut opstået behov hos borgeren m.v. og personaleafgang.

21 Kontraktunderskrivelse

Der er indgået kontrakt

Kontrakten omfatter (angiv 1, 2 eller 3):

1. Praktisk hjælp
2. Personlig pleje
3. Praktisk hjælp og personlig pleje

I følgende distrikt

1. Hele øen

Indenfor Bornholms Regionskommunes frit valg ordning.

Mellem
Bornholms Regionskommune
Ullasvej 23
3700 Rønne

og den godkendte leverandør

SE. NR.

Med ikrafttræden af leverancer fra

Således aftalt:

, den / - 20

Rønne, den / - 20

For leverandør

For Bornholms Regionskommune