

Københavns Kommune Sundheds- og Omsorgsforvaltningen



## *LEVERANDØRKRAV*

*Til leverandører  
af praktisk hjælp*

Københavns Kommune  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
juni 2011

## Indholdsfortegnelse

<b>1. Lovgrundlag</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Personaleforhold</b> .....	<b>3</b>
2.1. Generelle krav .....	3
2.2. Socialt ansvar .....	4
2.3. Arbejdsmiljø og arbejdsbetingede hjælpemidler.....	4
2.4. Skader/forsikringer .....	5
2.5. Kompetence .....	5
<b>3. Økonomisk sikkerhedsstillelse og leverandørplysninger</b> .....	<b>7</b>
3.1. Økonomisk sikkerhedsstillelse .....	7
3.2. Leverandørplysninger .....	7
<b>4. Information til borgerne om valg af leverandør</b> .....	<b>8</b>
<b>5. Beredskab</b> .....	<b>9</b>
<b>6. Underleverandører</b> .....	<b>9</b>
<b>7. Leveringsbetingelser</b> .....	<b>10</b>
7.1. Opstart og ophør .....	10
7.2. Leverandørskift.....	10
7.3. Ændringer mv. ....	11
7.3.1. Akut, midlertidig og varig ændring .....	11
7.3.2. Hospitalsindlæggelse og ferie mv. ....	11
7.3.3. Flytning af aftale .....	11
7.3.4. Forsinkelse .....	12
7.3.5. Forgæves gang.....	12
7.3.6. Betaling i forbindelse med ændringer.....	12
<b>8. Samarbejde</b> .....	<b>13</b>
8.1. Udvikling af nyt ydelsessystem i hjemmeplejen .....	14
<b>9. Dokumentation</b> .....	<b>14</b>
8.1. Udvikling af nyt ydelsessystem i hjemmeplejen .....	15
9.1. Egenkontrol .....	15
9.2. Tilsyn.....	15
9.3. Brugertilfredshedsundersøgelser .....	16
9.4. Klager.....	16
9.5. Anvendelse af IT-systemer til elektronisk dokumentation.....	17
<b>10. Afregning</b> .....	<b>17</b>
10.1 Faktura.....	18
<b>11. Kontraktforhold</b> .....	<b>19</b>

## *1. Lovgrundlag*

I henhold til § 83 i lov om social service LBK nr 81 af 04/02/2011 med senere ændringer, har kommunen pligt til at sørge for, at der tilbydes hjælp til personlig og/eller praktisk hjælp i hjemmet til borgere, der ikke selv kan udføre disse opgaver på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller på grund af særlige sociale problemer.

Loven fastsætter således, at kommunen har myndighedsfunktionen. Myndighedsfunktionen indebærer, at det er kommunen, der som offentlig forvaltning træffer afgørelse om tildeling og udmåling af hjemmehjælpen. Denne visitation sker ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp inden for rammerne af det serviceniveau, som kommunen har fastlagt.

Som myndighed er kommunen forpligtet til at føre tilsyn med at opgaverne til stadighed udføres forsvarligt. Kommunen foretager revurdering af behovet for praktisk hjælp minimum én gang årligt. Kommunen er forpligtet til at sikre, at opgavevaretagelsen sker i overensstemmelse med den kvalitet og de målsætninger, som er politisk besluttet.

Udførelsen af opgaverne skal ske ud fra intentionerne om hjælp-til-selvhjælp princippet. Målet med hjælpen er at gøre modtageren i stand til at klare sig selv eller, hvis dette ikke er muligt, at gøre modtageren i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt. Dette skal bl.a. fremmes ved, at modtageren og hjælperen arbejder sammen om at udføre de forskellige opgaver, således at modtageren i videst muligt omfang deltager aktivt og har indflydelse på opgaveudførelsen.

Leverandøren er endvidere underlagt lov om retssikkerhed og administration på det sociale område BEK nr 1635 af 22/12/2010 med senere ændringer, der fastslår at private leverandører er underlagt forvaltnings- og offentlighedslovens bestemmelser, når de overdrages opgaver, der udføres med hjemmel i lov om social service. Leverandøren skal sikre, at også de ansatte, der kommer i berøring med emner omfattet af de forvaltningsretlige regler, er bekendt med disse.

Leverandørerne er omfattet af arbejdsmiljøloven LBK nr. 1072 af 07/09/2010 med senere ændringer, hvor arbejdsgiveren skal sørge for, at der udarbejdes en skriftlig arbejdspladsvurdering af sikkerheds- og sundhedsforholdene på arbejdspladsen under hensyntagen til arbejdets art, de arbejdsmetoder og arbejdsprocesser, der anvendes, samt virksomhedens størrelse og organisering.

## 2. *Personaleforhold*

### 2.1. **Personalepolitik**

Leverandøren skal i sin personalepolitik tilgodese de krav som kommunen stiller til personale der skal udføre praktisk og personlig bistand til kommunens borgere. Politikken skal understøtte kommunens vision om "Det rummelige arbejdsmarked". jf. kontraktens afsnit 2.2.

Kommunen kræver at:

- personalet er bekendt med Københavns Kommunes værdigrundlag, og er i stand til at efterleve det
- personalet er velsoigneret samt bekendt med og overholder hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen
- der er dansktalende personale til stede ved udførelsen af opgaven i borgerens hjem. Konkret skal personalet kunne:
  - tale dansk så de ældre borgere kan forstå det
  - skrive dansk så opgaven løftes fagligt forsvarligt
  - læse dansk så opgaven løftes fagligt forsvarligt
- personalet skal være forsynet med billedlegitimation, der skal forevises på forlangende. Billede og tekst skal udformes således at svagtseende kan læse det
- personalet har relevant erfaring fra ældreområdet eller har modtaget en passende introduktion til opgaverne.

Af hensyn til borgerens tryghed stilles krav om, at leverandøren i videst muligt omfang tilstræber, at opgaverne hos den enkelte borger udføres af den samme medarbejder, og at det ligeledes tilstræbes, at eventuelle afløsere er de samme.

Der påhviler de ansatte tavshedspligt, jf. retssikkerhedsloven LBK nr 1054 af 07/09/2010 § 43 stik 2 og 3 og straffeloven, LBK nr 1235 af 26/10/2010 § 152 og 152a i med senere ændringer, omkring fortrolige forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratreden eller ved kontraktforholdets ophør.

Leverandøren skal sikre, at de ansatte er vidende om, at de ikke må modtage eller give gaver – herunder arv – eller låne penge til eller af borgeren. Der må desuden ikke gennemføres køb og salg mellem ansat og borger. Endvidere må de ansatte ikke opholde sig i borgerens hjem uden borgerens tilstedeværelse eller borgerens samtykke.

## **2.2. Socialt ansvar**

Leverandører af praktisk hjælp skal have en politik for at fastholde medarbejdere, der på grund af nedsat arbejdsevne risikerer at miste deres job og for at integrere nye medarbejdere, der af samme årsag ikke kan ansættes på normale vilkår, jf. bekendtgørelse af aktiv socialpolitik LBK nr. 946 af 01/10/2009 med senere ændringer.

## **2.3. Arbejdsmiljø og arbejdsbetingede hjælpemidler**

Arbejdsmiljøet er et delt ansvar mellem køber og leverandøren, som beskrevet i Arbejdsmiljøloven LBK nr 1072 af 07/09/2010 med senere ændringer samt At-vejledning F.1.1 af 17/09/2002 vedr. udbud af tjenesteydelser.

Visitatoren foretager en arbejdsmiljøvurdering i borgerens hjem under det første visitationsbesøg i forbindelse med vurderingen og afgørelsen om brugerens behov for hjælp. Lokalområdekantoret reviderer arbejdsmiljøvurderingen i forbindelse med en revisitation, hvis nødvendigt. Københavns Kommune vurderer, hvilke arbejdsbetingede hjælpemidler (eksklusiv personlige værnemidler), der eventuelt skal leveres.

Leverandøren er ansvarlig for at sikre, at praktisk hjælp udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, herunder udarbejde en egentlig APV (arbejdspladsvurdering). Leverandøren er endvidere forpligtet til løbende at følge op på APV'en og handle derefter. I tilfælde af væsentlige ændringer af betydning for arbejdsmiljøet og behovet for hjælpemidler, skal leverandøren kontakte visitationen.

De arbejdsbetingede hjælpemidler, der vurderes nødvendige for at overholde gældende lov om arbejdsmiljø, stilles til rådighed af Københavns Kommune uden udgift for leverandøren.

## **2.4. Skader/forsikringer**

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

Leverandørens erhvervsansvarsforsikring skal således omfatte leverandøren og dennes medarbejdere. Forsikringspolice skal vedlægges som kopi i forbindelse med godkendelse som leverandør.

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

## **2.5. Kompetence**

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at hjælpen til enhver tid ydes af kvalificeret personale, der er i stand til at yde hjælpen efter 'hjælp-til-selvhjælp' princippet, hvorved borgeren aktivt inddrages i opgaveløsningen, ligesom medarbejderen skal være i stand til at observere ændringer i almentilstanden og handle derefter.

Leverandøren skal ved anmodning om godkendelse dokumentere, at leverandøren er i besiddelse af den relevante faglige kompetence i forhold til det samlede opgavekompleks.

Leverandørens medarbejdere skal have sundhedsfaglige og pædagogiske kompetencer, der sikrer, at hjælpen ydes på en måde så borgeren fysiske, sociale og kognitive evner understøttes og den aldersbetingede svækkelse udskydes.

Leverandøren skal sikre, at medarbejdere, der er ansvarlig for træning i forhold til praktisk hjælp har den sundhedsfaglige og pædagogiske indsigt til at levere hjælpen, så borgerne kan generhverve tabte eller udvikle nye funktioner/kompetencer, således at den ældre helt eller delvist selv kan varetage opgaverne efterfølgende.

Leverandøren skal sikre at medarbejderen der er hovedansvarlig for kommunikation med Kommunen via kommunens omsorgssystem, og hermed får adgang til sundhedsoplysninger har en sund-

hedsfaglig autorisation og sundhedsfaglig uddannelse svarende til minimum SOSU-assistent niveau. Leverandører, der alene leverer praktisk hjælp, kan søge om dispensation fra denne regel hos forvaltningens IT-sikkerhedsleder, der efterfølgende vil foretage en konkret vurdering i hver enkelt sag.

Leverandører, der ønsker at blive godkendt til at yde praktisk hjælp, skal sørge for, at medarbejderne der yder praktisk hjælp har en uddannelse med relevans for opgaven eller på anden måde er oplært.

Leverandøren skal sikre, at alt personale, der beskæftiges med praktisk hjælp, har fået den nødvendige instruktion for at kunne udføre arbejdet forsvarligt og i overensstemmelse med kontrakten. Personalet skal bl.a. være bekendt med følgende regler og retningslinier og have fået dem gennemgået:

- Københavns Kommunes værdigrundlag
- Mål og indsatsområder for udvikling af hjemmeplejeområdet
- Københavns Kommunes kvalitetsstandarder
- Gældende regler om tavshedspligt
- Gældende regler om oplysnings- og tilbagemeldingspligt
- Undervisning i ergonomi
- Gældende regler om notatpligt.
- Gældende regler om magtanvendelse og rapporteringspligt i denne sammenhæng jf. Servicelovens LBK. nr. 81 af 04/02/2011 § 126-128 samt BEK nr 688 af 21/06/2010 om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne samt om særlige sikkerhedsforanstaltninger for voksne og modtagepligt i boformer efter serviceloven.

Derudover skal personalet have et overordnet kendskab til Københavns Kommunes øvrige tilbud, svarende til det niveau, der er beskrevet i kommunens kvalitetsstandarder. Kendskabet skal sikre, at leverandøren ved, hvilke muligheder borgeren har, samt hvornår og hvordan disse iværksættes.

Leverandøren er forpligtet til at observere og indberette ændringer i borgerens funktionsevne hurtigst muligt efter den observerede ændring. Det gælder såvel forbedringer som forværringer i bor-

gerens tilstand med betydning for den visiterede ramme. Indberetning skal ske til lokalområdekonto- retet efter nærmere aftale om retningslinier herfor.

### **3. Økonomisk sikkerhedsstillelse og leverandøroplysninger**

#### **3.1. Økonomisk sikkerhedsstillelse**

Leverandører af personlig og praktisk hjælp skal, uanset antallet af ydelser, senest ved underskri- velse af kontrakten stille økonomisk sikkerhed på kr. 75.000 pr. lokalområde i form af en af kom- munen godkendt anfordringsgaranti i et anerkendt pengeinstitut, der skal gælde indtil 6 måneder efter aftalens udløb. Størrelsen af den økonomiske sikkerhedsstillelse revurderes af forvaltningen en gang årligt ved årets udgang, således at leverandører der yder praktisk hjælp til over 150 bor- gere eller personlig hjælp til over 50 borgere i et lokalområde skal yde en sikkerhedsstillelse på kr. 150.000 pr. lokalområde i form af en af kommunen godkendt anfordringsgaranti i et anerkendt pen- geinstitut og skal gælde indtil 6 måneder efter aftalens udløb

#### **3.2. Leverandøroplysninger**

Leverandøren skal ved anmodning om godkendelse dokumenterer, at have den fornødne faglige, tekniske og økonomiske formåen til at varetage opgaven som leverandør af praktisk hjælp i Sund- heds og Omsorgsforvaltningen og ikke at være omfattet af de i Udbudsbekendtgørelsens BEK nr 937 af 16/09/2004 artikel 45 nævnte forhold. Denne dokumentation skal være forvaltningen i hæn- de inden kontrakten underskrives.

Dokumentationen skal indeholde følgende oplysninger:

- En erklæring om virksomhedens samlede omsætning og dens omsætning i forbindelse med de opgaver, som tilbudet omhandler.
- Uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer samt relevante autorisationer hos virksom- heden og de af dens medarbejdere, der indgår i opgaveløsningen.
- Oplysninger om virksomhedens kapacitet til at løse opgaverne, herunder medarbejdernes uddannelse og antal.



- En liste over de betydeligste opgaver gennem de seneste 3 år af den art, som tilbudet vedrører, samt referencelister for de pågældende opgaver.\*
- En beskrivelse af de foranstaltninger, som virksomheden har truffet til sikring af kvaliteten.
- Kopi af virksomhedens seneste årsregnskab med resultatopgørelse og balance.\*
- Tro- og love erklæring om, at tilbudsgiveren ikke har ubetalt, forfalden gæld til det offentlige jf. LBK nr. 336 af 13/05/1997, § 1, stk.3 med efterfølgende ændringer.
- Tro- og love erklæring om, at leverandøren ikke er omfattet af de i Udbudsbekendtgørelsens BEK nr 937 af 16/09/2004 artikel 45, nævnte forhold.
- Serviceattest udstedt af Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, der er udstedt inden for de seneste 6 måneder.

\* Såfremt der er tale om en nystartet virksomhed, kan der i stedet indleveres erklæring fra bank og revisor.

#### *4. Information til borgerne om valg af leverandør*

I forbindelse med visitationen gives borgeren en mundtlig, objektiv information om valgmuligheden mellem kommunale og private leverandører.

Derudover udleverer visitator informationsmateriale om valgmulighederne samt, hvis en sådant forefindes, en leverandørbeskrivelse af hver enkelt leverandør i lokalområdet. Hvis leverandøren ønsker det vil leverandørbeskrivelsen ligeledes være tilgængeligt på kommunens hjemmeside.

Det er leverandørens ansvar, at udarbejde en eventuel leverandørbeskrivelse og videregiver det færdige materiale til Lokalområdekantoret. Alle direkte eller afledte udgifter til udarbejdelse, fremstilling og distribution af leverandørbeskrivelsen fra leverandør til lokalområdekantoret afholdes af leverandøren. Leverandørbeskrivelsen skal udfærdiges i overensstemmelse med gældende lovgivning på området herunder markedsføringsloven LBK nr 839 af 31/08/2009 med senere ændringer.

I forbindelse med udvidelser af leverandørkredsen orienteres borgerne om nye leverandører via annoncer, der indrykkes kvartalsvis i lokalaviser og opdateringer af leverandørlisterne på kommu-

nens hjemmeside. Hvis en borger ønsker informationsmateriale om nye leverandører tilsendt, retter borgeren henvendelse til lokalområdekantoret, der sender materialet til borgerne. Hvis formidlingen af materialet medfører væsentlige ekstra omkostninger for kommunen, vil leverandøren blive opkrævet betaling for meromkostningerne i forbindelse med formidlingen i overensstemmelse med Serviceloven LBK nr 81 af 04/02/2011 med senere ændringer

Private leverandører af praktisk hjælp har mulighed for at tilbyde tilkøbsydelser, og kan beskrive disse i informationsmateriale.

Hvis iværksættelse af hjemmehjælp er uopsættelig – og såfremt borgeren ikke umiddelbart har ønske om en bestemt leverandør - vil hjælpen blive iværksat af den kommunale hjemmeplejeenhed og præsentation af valgmulighederne udskydes til det tidspunkt, hvor visitator aflægger et nyt besøg i hjemmet. Borgeren har til enhver tid ret til at vælge en anden leverandør.

## 5. *Beredskab*

Leverandører af praktisk hjælp skal have et beredskab, der gør leverandørerne i stand til at håndtere fraværperioder (ferie, sygdom mv.) samt løbende til- og afmeldinger.

Leverandører af praktisk hjælp skal levere hjælp på hverdage mellem kl. 08.00 og 17.00. Leverandøren skal kunne kontaktes i det tidsrum, hvor ydelserne leveres samt mellem kl. 07.00 og 08.00 om morgenen i tilfælde af aflysninger mv.

Leverandøren af praktisk hjælp er ansvarlig for at koordinere tidspunktet for hjælpen med andre ydelser og tilbud leveret af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, jf. service- og sundhedslovgivningen. Tidspunktet for personlig hjælp må ikke afskære borgeren fra disse tilbud og ydelser.

## 6. *Underleverandører*

Den godkendte leverandør kan indgå aftaler med underleverandører om levering af dele af ydelserne eller om fælles levering af ydelserne. Leverandøren er forpligtet til at oplyse om eventuelle underleverandører samt i hvilket omfang, opgaverne løses af underleverandører.

Det er den leverandør, der har indgået kontrakt med Københavns Kommune, der har ansvaret for, at underleverandøren er bekendt med og lever op til de fastsatte leverandør- og kvalitetskrav.

Såfremt leverandøren efter kontraktens indgåelse ønsker at benytte (nye) underleverandører, skal dette meddeles skriftligt til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, der jf. kontraktens afsnit 4 skal godkende disse før underleverandøren kan påbegynde sin levering.

## **7.           *Leveringsbetingelser***

### **7.1.           Opstart og ophør**

Leverandøren bliver kontaktet af visitationen, når en borger ønsker at modtage praktisk hjælp fra den pågældende leverandør. Hjælpen skal iværksættes senest 7 dage efter, at leverandøren har modtaget afgørelsen om ydelsestildelingen. For rengøring og indkøb senest 14 dage efter leverandøren har modtaget afgørelsen om ydelsestildelingen.

En leverandør kan ikke nægte at levere ydelser til en borger, der har ønsket den pågældende leverandør.

Besøg kan ikke aflyses, men kan flyttes indenfor rimelig tid efter aftale med borgeren.

### **7.2.           Leverandørskift**

Borgeren har mulighed for at skifte leverandør med mindst 2 ugers varsel ved udgangen af den måned, hvori borgeren har anmodet om leverandørskift. Borgeren skal henvende sig til visitator (på lokalområdekantoret) ved ønske om leverandørskift. Mundtlig anmodning er tilstrækkelig.

Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end ovenstående, herunder bl.a. alvorlige uoverensstemmelser mellem leverandør og borger, eller situationer hvor leverandøren i forbindelse med ydelsesleveringen i alvorlig grad har misligholdt sine forpligtigelser over for borgeren.

### **7.3. Ændringer mv.**

Leverandøren er forpligtet til at informere lokalområdekantoret om ændringer i borgernes behov for hjælp med henblik på en eventuel revisitation i henhold til retningslinier herfor.

#### **7.3.1. Akut, midlertidig og varig ændring**

Leverandøren er forpligtet til at observere og indberette ændringer i borgerens funktionsevne hurtigst muligt efter den observerede ændring til lokalområdekantoret. Dette gælder såvel forbedringer som forværringer i borgerens tilstand med betydning for en eventuel revisitation.

En borgers behov for hjælp kan ændres akut, midlertidigt eller varigt. En akut ændring kræver en øjeblikkelig handling. Hvis den nødvendige hjælp er uopsættelig og ikke kan ydes indenfor det i forvejen visiterede tidsrum, skal lokalområdekantoret kontaktes efterfølgende.

Ved midlertidige ændringer, f.eks. hvis en borger får behov for yderligere hjælp i forbindelse med midlertidig sygdom, kontaktes lokalområdekantoret. Ved varig ændring, f.eks. når borgerens funktionsevne ændres, skal der ske henvendelse til lokalområdekantoret, der efterfølgende foretager en revisitation.

#### **7.3.2. Hospitalsindlæggelse og ferie mv.**

I tilfælde af planlagt hospitalsindlæggelse aftales flytning eller aflysning mellem borger og leverandør. Leverandøren er forpligtet til at meddele længevarende fravær til lokalområdekantoret I tilfælde af akut indlæggelse, afregnes der i overensstemmelse med afsnit 7.3.6. Ved udskrivning fra hospital er kommunen ansvarlig for at sikre at leverandøren orienteres herom, enten via kommunes omsorgssystem eller på anden vis i situationer, hvor leverandøren ikke er forpligtet til at tjekke beskeder i omsorgssystemet.

#### **7.3.3. Flytning af aftale**

Ønsker en borger en aftale flyttet til et andet tidspunkt, og det er muligt for leverandøren, er det en aftale, der alene træffes mellem borger og leverandør. I tilfælde, hvor det ikke er muligt for leverandøren at imødekomme borgerens ønsker, betragtes det som en aflysning fra borgerens side.

Hvis borgeren melder afbud, skal der som udgangspunkt ikke tilbydes erstatningstid med mindre andet er aftalt med lokalområdekantoret. For så vidt angår praktisk hjælp, må det anses for forsvarligt og hensigtsmæssigt for en effektiv udførelse af hjemmehjælp, at leverandøren har mulighed for at flytte en aftalt tid efter aftale med borgeren. Der skal være et rimeligt tidsinterval mellem aftalt besøg og det tidspunkt, besøget flyttes til.

#### **7.3.4. Forsinkelse**

Leverandøren skal kontakte borgeren, hvis hjælperen er forsinket.

#### **7.3.5. Forgæves gang**

Går leverandøren forgæves, dvs. at borgeren ikke åbner døren og det ikke har været muligt at opnå kontakt med borgeren, skal leverandøren umiddelbart derefter undersøge om han på anden vis kan finde informationer om, hvor borgeren opholder sig. Hvis sådanne informationer ikke foreligger, er leverandøren forpligtet til omgående at orientere det lokale lokalområdekantoret eller døgnbasen uden for kantorets åbningstid. Manglende eller for sen kontakt til lokalområdekantoret eller døgnbasen betragtes som væsentlig misligholdelse af kontrakten. I øvrigt er leverandøren forpligtiget til at overholde Sundheds- og Omsorgsforvaltningens enhver tid gældende retningslinier for forgæves gang.

#### **7.3.6 Betaling i forbindelse med ændringer**

Forgæves gang og afbud, leverandøren ikke er informeret om og der konstateres på selve det aftalte tidspunkt, f.eks. ingen hjemme eller akut hospitalsindlæggelse, afregnes 100 % af det beløb, leverandøren ville have været berettiget til, hvis opgaven var blevet udført.

Såfremt borgeren eller kommunen først melder afbud samme dag, som der er aftalt tid for opgavens udførelse, afregnes med 50 % af det beløb, leverandøren ville have været berettiget til, hvis opgaven var blevet udført.

Leverandøren modtager ikke betaling i forbindelse med midlertidige og varige ændringer i borgerens behov for hjælp med medmindre der forefindes en visitationsbeslutning for ændring i hjælpen.

## 8. *Samarbejde*

Københavns Kommune ønsker at indgå i dialog og samarbejde med leverandører af personlig hjælp for at sikre borgerne helhedspleje og fortsat udvikling indenfor hjemmeplejen.

Leverandøren er forpligtet til at koordinere hjælpen til borgeren og samarbejde med andre leverandører og visitationen i sit daglige virke, således at borgeren hjælpes til at forblive aktiv og selvhjulpent længst muligt. Leverandørens skal koordinere hjælpen med sygeplejen således at snitfladeproblematikker omkring bl.a. medicinbehandling løses hensigtsmæssigt. Leverandøren er også forpligtet til at indgå i andre former for tværfagligt samarbejde herunder med træningscentre. En fagligt koordineret indsats mellem hjemmepleje og træningscenter er bl.a. essentiel i forhold til borgerens størst mulige aktive deltagelse i de daglige gøremål

Leverandøren skal, i den forbindelse, anvende kommunens omsorgssystem til kommunikation og dokumentation jf. afsnit 9, således, at viden kan deles med andre samarbejdspartnere. Leverandøren er også forpligtet til at anvende Københavns Kommunes samarbejdsbog, der forefindes i borgerens hjem. Bogen indeholder: sundhedsoplysninger om borgeren, samtykkeerklæringer og borgeres døgn og ugeplan. Bogen fungerer som dialogredskab mellem borger, pårørende, leverandører og visitator.

Leverandøren kan rekvirere samarbejdsbøger hos lokalområdekantorets visitation. Det er leverandørens ansvar at indsætte stamdata, visitationsafgørelser, APV, sundhedsoplysninger samt borgers døgn og ugeplan i bogen umiddelbart efter opstart af en ny borger og efterfølgende ajourføre bogen. Hvis bogen bortkommer, er leverandøren endvidere forpligtet til at rekvirere en ny samarbejdsbog.

Leverandøren gøres opmærksom på, at Københavns kommune er i gang med udviklingen af et nyt system til erstatning for samarbejdsbogen. Leverandøren vil modtage særskilt information herom og forventes selv at afholde udgifterne til oplæring af medarbejderne heri.

Dialog og samarbejde kan også foregå i form af fælles udviklingsprojekter, fælles efteruddannelse mv. efter nærmere aftale mellem leverandøren og Sundheds og omsorgsforvaltningen.

Lokalområdekantoret aftaler med den enkelte leverandør, hvordan den daglige kontakt mellem leverandøren og lokalområdekantoret skal foregå.

Leverandøren er forpligtet til at deltage i møder med lokalområdekantoret og centralforvaltning efter behov. Formålet med møderne er at optimere samarbejdet mellem de involverede parter. Der er mulighed for at drøfte samarbejdsrelationer og mulighed for gensidig erfaringsudveksling. Der gives ikke særskilt betaling for deltagelse i disse møder.

### **8.1. Udvikling af nyt ydelsessystem i hjemmeplejen**

Leverandørerne er informeret om, at Københavns Kommune er ved at udvikle et nyt system til visitation og leverance af praktisk og personlig hjælp, hvor enkeltydelsessystemet ændres til ydelser der samles i "pakke-moduler". Det nye ydelsessystem stiller nye krav til de ansattes kompetencer og redskaber, der anvendes i forhold til praktisk og personlig hjælp. Leverandørerne er forpligtet til at deltage aktivt i implementeringen og dække de økonomiske omkostninger/udgifter vedr. implementering af systemet i egen virksomhed, herunder omkostninger til oplæring og anskaffelse af relevant hardware, herunder egnede PDA'er, PC mv.

## **9.           *Dokumentation***

Leverandøren skal dokumentere omfanget og kvaliteten af de leverede ydelser og leve op til Københavns Kommunes enhver tid gældende krav til dokumentation som angivet i afsnit 9 neden for og kommunens særskilte retningslinier for sundhedsfaglig dokumentation.

Krav til økonomisk dokumentation er angivet i afsnit 10.1

Leverandøren forpligter sig til at underkaste sig den kontrol, som Københavns Kommune fastsætter. Herunder ved behandling af klagesager at medvirke til sagens oplysning, bl.a. ved videregivelse af oplysninger til brug for kommunens sagsbehandling.

## **8.1. Udvikling af nyt ydelsessystem i hjemmeplejen**

Leverandørerne er informeret om at Københavns Kommune er ved at udvikle et nyt system til visitation og leverance af praktisk og personlig hjælp, hvor enkelt-ydelsessystemet ændres til ydelser der samles i "pakke-moduler". Det nye ydelsessystem stiller nye krav til de ansattes kompetencer og redskaber der anvendes i forhold til praktisk og personlig hjælp. Leverandørerne er forpligtet til at deltage aktivt i implementeringen og dække de økonomiske omkostninger/udgifter vedr. implementering af systemet i egen virksomhed, herunder omkostninger til oplæring og anskaffelse af relevant hardware, herunder egnede PDA'er, PC mv.

## **9.1. Egenkontrol**

Leverandøren skal have et egenkontrolprogram, der sikrer at personlig bistand leveres i overensstemmelse med visitationsbeslutningen både hvad angår omfang og kvalitet. Leverandøren skal på anmodning fra kommunen kunne dokumentere dette. .

Leverandøren skal i forhold til den hjælp den enkelte borger modtager, kunne dokumentere følgende: CPR.nr., navn og adresse, dato for ydelseslevering, ydelse og tid der er leveret. Derudover skal leverandøren kunne dokumentere oplysninger om ændringer i leveringen herunder: aflysninger, flytninger, erstatningshjælp og anvendelse af fleksibel hjemmehjælp mv.

Leverandøren skal ligeledes følge op på og dokumentere ændringer i borgernes behov for hjælp.

Med henblik på kvalitet i ydelsesleveringen skal leverandøren ved godkendelse præsentere et sammenhængende kvalitetssikringssystem og efterfølgende følge op på den leverende kvalitet.

På anmodning fra forvaltningen skal leverandøren kunne dokumentere det løbende kvalitetssikringsarbejde.

## **9.2. Tilsyn**

Københavns Kommune har pligt til at sikre, at den ydelse borgeren modtager er i overensstemmelse med de trufne myndighedsafgørelser og kommunens kvalitetsstandarder.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fungerer som tilsynsmyndighed og skal dermed føre tilsyn med leverandører af hjemmeplejeydelser. Leverandøren skal være bekendt med kommunens til-



synskoncept. Tilsynet udfører løbende uanmeldte tilsyn hos leverandører. Grundlaget for tilsynet er kommunens kvalitetsstandarder, kravspecifikation og leverandørkrav på området.

Derudover foretager visitator altid kontrol af ydelsesleveringen ved revisitation eller borgerhenvendelser. Derudover har forvaltningen som tilsynsmyndighed ret til at foretage stikprøvekontrol og til enhver tid, på eget initiativ, at kontrollere ydelsesleveringen til borgere i kommunen, eksempelvis som følge af uregelmæssigheder ved indberetninger eller informationer fra pårørende, personale og andre samarbejdspartnere.

Leverandører kan blive underlagt skærpet kontrol, hvor de i afsnit 9.1 beskrevne oplysninger kræves indsendt ugentligt med henblik på kontrolopringninger hos borgere om ydelsesleveringen.

### **9.3. Brugertilfredshedsundersøgelser**

Københavns Kommune undersøger brugernes tilfredshed med leverandører af praktisk hjælp ved periodiske undersøgelser af brugernes oplevelse af kvaliteten af de leverede ydelser.

### **9.4. Klager**

Leverandøren skal, uden ugrundet ophold, videresende enhver klage over leverandørens varetagelse af de af kontrakten omfattede opgaver til lokalområdekantoret, når leverandøren har modtaget eller på anden måde fået kendskab til klagen. Kommunen har til enhver tid pligt til at afklare, om der er tale om en klage over en afgørelse eller over de leverede ydelser.

Klagesager, der er rettet mod den kommunale myndighed, skal ligeledes uden ugrundet ophold videregives til lokalområdekantoret.

Ved behandling af klagesager, er leverandøren underlagt forvaltningslovens bestemmelser – herunder notatpligt, vejledningspligt og pligt til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling og registrering af klager. Borgeren informeres om at klager over den udmålte hjælp sendes til lokalområdekantoret, der har udmålt hjælpen, med henblik på revurdering og eventuel videresendelse af klage til Statsforvaltningen Hovedstaden, Det Sociale Nævn.

## 9.5. Anvendelse af IT-systemer til elektronisk dokumentation

Leverandøren er forpligtiget til at anvende Københavns Kommunes omsorgssystem til kommunikation og dokumentation vedr. hjælpen og forhold af betydning for borgerens behov for hjælp. Leverandøren er forpligtiget til løbende, at holde sig orienteret om advis, leverandørmeddelelser og ændringer i borgers journaloplysninger samt løbende at dokumentere i omsorgssystemet jf. forvaltningens særskilte retningslinier for sundhedsfaglig dokumentation.

Leverandøren skal stille egnet PC til rådighed med onlineadgang og afholder alle udgifter for oprettelse og drift af medarbejdere, der skal anvende omsorgssystemet. Herunder udgifter til oprettelse, uddannelse og årsabonnement mv.

Leverandøren er forud for kontraktindgåelse forpligtiget til at indgå en med kommunen databehandleraftale jf. kontraktens afsnit 14,5 og skal endvidere overholde kommunens enhver tid gældende IT-sikkerhedsregulativer og IT-sikkerhedspolitik.

Leverandøren gøres særskilt opmærksom på, at kommunen forventer at skifte omsorgssystem i kontraktperioden. Leverandøren forventes, at stille de fornødne ressourcer til rådighed, herunder personale og IT-udstyr mv. og vil ikke modtage særskilt betaling for eventuelle udgifter tilslutningen til det nye system, måtte medføre

## 10. *Vederlæg*

Afregningen foretages direkte mellem lokalområdekantoret og leverandøren. Betaling sker for vistererede udførte ydelser i overensstemmelse med kommunens kvalitetsstandard (katalog over visterationskriterier og ydelser 2011) som opdateres årligt. Leverandøren afregnes på basis af den af kommunen fastsat timepris. Der afregnes for leveret tid, dog kan der normalt maksimalt ydes betaling for visiteret tid, med mindre der er tale om særlige forhold. jf. afsnit 7.3.

Grundlaget for timeprisfastsættelse er kommunens udgiftsniveau i den kommunale hjemmehjælp i et regnskabsår. Priskalkulationen sker med udgangspunkt i Bekendtgørelse af lov om social service LBK nr 81 af 04/02/2011 med senere ændringer, VEJ nr 13 af 15/02/2011 med senere æn-

dringer samt Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandører af personlig og praktisk hjælp BEK nr 299 af 25/03/2010 med senere ændringer.

Kommunens priser offentliggøres på [www.fritvalgsdatabasen.dk](http://www.fritvalgsdatabasen.dk).

Kommunen efterbetaler private leverandører i de tilfælde, hvor det efterfølgende viser sig, at den fastsatte timepris er lavere end kommunens gennemsnitlige omkostninger ved levering af praktisk hjælp i det pågældende år.

Aftaler mellem en privat leverandør og borgeren om tilkøbsydelser vil i relation til betaling være Københavns Kommune uvedkommende.

## **10.1 Faktura**

Leverandøren skal senest 10 hverdage efter månedens udgang sende kommunen en elektronisk faktura over det skyldige beløb. Fakturaen skal overholde gældende standarder for elektronisk afregning med offentlige myndigheder, jf. Økonomistyrelsens retningslinier herfor.

Fakturaen skal indeholde en aggregeret oversigt over ydelser og tid leveret i den pågældende måned til lokalområdekantoret, fordelt på priskategorier: Praktisk hjælp, personlig pleje og personlig pleje øvrig tid. Lokalområdet skal samtidig med den elektroniske faktura have tilsendt et bilag med fakturagrundlag, der udspecificerer fakturaen med angivelse af borgers, CPR-nr. navn, dato for ydelseslevering, ydelse og leveret tid for alle borgere, der har fået ydelser den pågældende måned. I det omfang leverandøren opkræver for kommunen for forgæves gang, skal dette også klart være specificeret.

Bilaget skal kunne leveres i papirformat og som fil, i et struktureret format velegnet til videre elektronisk databehandling og controlling.

Der afregnes månedsvis bagud med betalingsbetingelsen netto + 30 dage.

Vederlag afregnes under forudsætning af korrekt opgjort fakturakrav. Såfremt fakturakravet senere viser sig at være behæftet med fejl, vil disse søges berigtiget.

## 11. *Kontraktforhold*

Der udarbejdes kontrakter med de godkendte leverandører. Kontrakterne indeholder de nærmere regler i vedr. misligholdelse.

Kontrakterne kan ændres i følgende tilfælde:

- Ændringer på baggrund af ny lovgivning
- Ændring i det politisk fastsatte serviceniveau
- Ændringer i forbindelse med den årlige revision af kvalitetsstandarderne
- Ændringer i leverandørkravene
- Ændringer af kriterier for godkendelse af leverandører
- Ændringer i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens organisationsstruktur

Dansk rets almindelige regler om misligholdelse er gældende.

Det vil være væsentlig misligholdelse, hvis leverandører af praktisk hjælp ikke leverer ydelser i overensstemmelse med kommunens kvalitetsstandarder og leverandørkrav.

Kommer leverandører af praktisk hjælp i en misligholdelsessituation, skal leverandøren straks på eget initiativ give lokalområdekantoret meddelelse herom og oplyse, hvad der vil blive gjort for omgående at rette op på en foreliggende misligholdelse.

Københavns Kommune har krav på økonomisk kompensation for merudgifter i forbindelse med misligholdelse. Væsentlig misligholdelse berettiger kommunen til ophævelse af kontrakten uden varsel.

Uoverensstemmelse vedr. kontraktindholdet eller misligholdelse, der påfører Københavns Kommune merudgifter, afgøres efter dansk rets almindelige regler og afgøres – i mangel af forligsmæssig løsning – af Københavns Byret, der er aftalt værneting.