

# **LEVERANDØRKRAV**

**Til kommunale og private leverandører af personlig hjælp**

**Vordingborg Kommune, Visitationsenheden**

**2017 - 18**

<b>1</b>	<b>LOVGRUNDLAG .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>PERSONALEFORHOLD .....</b>	<b>1</b>
2.1	PERSONALEPOLITIK .....	1
2.2	ARBEJDSMILJØ OG ARBEJDSBETINGEDE HJÆLPEMIDLER .....	2
2.3	SKADER/FORSIKRINGER .....	3
2.4	KOMPETENCE.....	3
2.5	ELEVUDDANNELSE .....	4
2.5.1	<i>Social- og sundhedsuddannelserne .....</i>	<i>4</i>
2.5.2	<i>Sygeplejerskeuddannelsen.....</i>	<i>4</i>
<b>3</b>	<b>ØKONOMISK SIKKERHEDSSTILLELSE OG LEVERANDØROPLYSNINGER.....</b>	<b>5</b>
3.1	ØKONOMISK SIKKERHEDSSTILLELSE .....	5
3.2	LEVERANDØROPLYSNINGER .....	5
<b>4</b>	<b>INFORMATION.....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>BEREDSKAB.....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>UNDERLEVERANDØRER .....</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>LEVERINGSBETINGELSER .....</b>	<b>7</b>
7.1	OPSTART OG OPHØR.....	7
7.2	LEVERANDØRSKIFT.....	7
7.3	ÆNDRINGER MV.....	7
7.3.1	<i>Akut, midlertidig og varig ændring .....</i>	<i>7</i>
7.3.2	<i>Hospitalsindlæggelse.....</i>	<i>7</i>
7.3.3	<i>Flytning af aftale .....</i>	<i>8</i>
7.3.4	<i>Forsinkelse .....</i>	<i>8</i>
7.3.5	<i>Forgæves gang .....</i>	<i>8</i>
<b>8</b>	<b>SAMARBEJDE .....</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>DOKUMENTATION .....</b>	<b>8</b>
9.1	EGENKONTROL .....	9
9.2	TILSYN.....	9
9.3	BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSER.....	9
9.4	KLAGER .....	9
<b>10</b>	<b>BETALINGSBETINGELSER .....</b>	<b>9</b>
<b>11</b>	<b>KONTRAKTFORHOLD.....</b>	<b>10</b>

# 1 Lovgrundlag

I henhold til § 83 i lov om social service 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. Herunder at der sker en revisitation én gang årligt samt i tilfælde af ændringer i borgerens behov for hjælp. Desuden er kommunen forpligtet til at sikre, at opgavevaretagelsen sker i overensstemmelse med den kvalitet og de målsætninger, som er besluttet politisk.

Udførelsen af opgaverne skal ske ud fra intentionerne om hjælp-til-selvhelp. 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.

§ 43 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område fastslår, at private udførere 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.

En række personlige plejeopgaver, der udføres efter Serviceloven, og hvor der samarbejdes med sundhedsfagligt eller lægeligt personale om patientforløb, er underlagt Sundhedsstyrelsens faglige vejledninger og krav eksempelvis om sundhedsfaglig dokumentation og om indberetning og læring af utilsigtede hændelser. Der stilles derfor krav til dokumentation, hvor der ydes væsentlig hjælp til personlig pleje. Der stilles bl.a. krav til udarbejdelse af pleje-/ handleplan hos borgere, hvor den samlede hjælp fra leverandør(er) udgør mere end 15 timer i gennemsnit pr. uge. Pleje-/ handleplan skal foreligge senest 4 uger efter opstart af hjælp. Er der flere leverandører udarbejder hver leverandør sin andel af pleje-/ handleplanen med refleksion og handling i forhold til eventuelle uoverensstemmelser. Der stilles ligeledes krav om indberetning af utilsigtede hændelser til Vordingborg Kommunes casemanager på området.

## 2 Personaleforhold

### 2.1 Personalepolitik

Leverandøren skal synliggøre sin personalepolitik.

Desuden kræver kommunen, at:

- personalet er bekendt med Vordingborgs Kommunes politik på området 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 udførelse af opgaver 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
- personalet har relevant erfaring fra ældreområdet eller har modtaget en passende introduktion til opgaverne, der forventes varetaget.

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. retssikkerhedslovens § 43, stk. 2 og 3, omkring forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratræden 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. Og de ansatte må ikke henvende sig til andre leverandørers borgere før borgeren har ytret ønske til Visitationsenheden om, at borgeren ønsker at skifte til leverandøren, Visitationsenheden har meddelt leverandøren, hvornår skiftet kan finde sted og borgeren reelt har skiftet til leverandøren.

## 2.2 Arbejdsmiljø og arbejdsbetingede hjælpemidler

Vordingborgs Kommunes visitator vurderer i samarbejde med leverandøren i forbindelse med vurderingen og afgørelsen om borgerens behov for hjælp og under visitator/ leverandørs første besøg om borgerens hjem er en egnet arbejdsplads. Visitator revurderer hjemmets egnethed som arbejdsplads i forbindelse med en revisitation, hvis nødvendigt. Visitator vurderer, hvilke arbejdsbetingede hjælpemidler (eksklusiv personlige værnemidler), der eventuelt skal leveres. Vurderingen gennemføres ud fra gældende regler.

Leverandøren er ansvarlig for at sikre, at personlig hjælp udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Leverandøren er endvidere forpligtet til løbende at følge op på hjemmets egnethed som arbejdsplads og handle derefter. I tilfælde af væsentlige ændringer af betydning skal leverandøren kontakte visitationen.

Såfremt leverandøren vurderer, at der er behov for hjælpemidler for at sikre leverandørens opfyldelse af de arbejdsmiljøretlige krav til arbejdsstedets indretning, må dette meddeles visitator.

## 2.3 Skader/forsikringer

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

Leverandøren hæfter også for arbejdsskader på elever og praktikanter, så længe de er under leverandørens instruktionsbeføjelse. Leverandørens arbejdsskadeforsikring skal således omfatte denne persongruppe. Forsikringspoliceen bedes vedlagt i kopi.

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.

## 2.4 Kompetence

Leverandøren er som udgangspunkt 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-selvhjælps' princippet, hvorved borgeren aktivt inddrages i opgaveløsningen, ligesom den ansatte 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. Leverandører der ønsker at blive godkendt til at yde personlig hjælp skal sørge for, at de af leverandørens ansatte, der skal løse plejeopgaver, i nødvendigt omfang har en sundhedsfaglig uddannelse.

Vordingborg Kommune forudsætter, at leverandører af personlig hjælp har sygeplejefaglige kompetencer i virksomheden.

Leverandøren skal sikre, at alle ansatte, der beskæftiges med plejeopgaver, har fået den nødvendige instruktion for at kunne udføre arbejdet forsvarligt og i overensstemmelse med kontrakten. De ansatte skal bl.a. være bekendt med følgende regler og retningslinier og have fået dem gennemgået:

- Vordingborgs Kommunes politik på området
- Gældende regler om tavshedspligt
- Gældende regler om oplysnings- og tilbagemeldingspligt
- Referencelinier i forhold til akutte ændringer i borgerens tilstand, herunder ansvar og kompetence i forhold til nødkaldsassistance
- Undervisning i ergonomi
- Udførelse af personlig hygiejne hos borger
- Undervisning i medicingivning
- Vordingborgs Kommunes kvalitetsstandarder
- Gældende regler om notatpligt.

- Gældende regler om indberetning af utilsigtede hændelser

Derudover skal leverandøren have et overordnet kendskab til Vordingborgs Kommunes aktivitets- og rehabiliteringstilbud og træningscentre. Leverandøren skal samtidig have et overordnet kendskab til Vordingborg Kommunes akutindsats med det formål at hindre uhensigtsmæssig indlæggelse på sygehus. Kendskabet skal sikre, at leverandøren ved, hvilke muligheder borgeren har, samt 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 borgerens tilstand med betydning for den visiterede ramme. Indberetning skal ske til Visitationenheden efter nærmere aftale om retningslinier herfor.

## 2.5 Elevuddannelse

Leverandører af personlig pleje – eller af både personlig pleje og praktisk hjælp – skal uddanne elever til social- og sundhedsuddannelserne i et omfang, der svarer til leverandørernes andel af det samlede antal leveringer af ydelser af personlig og praktisk hjælp i kommunen.

### 2.5.1 Social- og sundhedsuddannelserne

Der tilrettelægges praktikuddannelse med reference til:

- Lov nr. 561 af 6. juni 2007 om ændring af lov om erhvervsuddannelserne med tilhørende bekendtgørelser.
- Uddannelsesordninger for henholdsvis social- og sundhedselevuddannelsen og social- og sundhedsassistentuddannelsen. Vordingborg Kommune samarbejder med SOSU Sjælland, Næstvedafdelingen og SOSU Nykøbing.

Praktikuddannelsessteder skal godkendes efter gældende kriterier, der fås ved henvendelse til Vordingborg Kommunes uddannelseskoordinator i Afdelingen for Pleje og Omsorg. Krav til elevernes læring i praktik 2 er gældende.

### 2.5.2 Sygeplejerskeuddannelsen

Der tilrettelægges klinisk uddannelse med reference til:

- Lov om mellemlange videregående uddannelser (lov nr. 481 af 31/05/2000), og lov nr. 451 af 22. maj 2006 om autorisation af sundhedspersonale mv., med tilhørende bekendtgørelser.

Gældende studieordning, der fås ved henvendelse til Vordingborg Kommunes uddannelseskoordinator i Afdelingen for Pleje og omsorg.

- 

De kliniske uddannelsessteder skal godkendes efter gældende kriteriet, der fås ved henvendelse til Vordingborg Kommunes uddannelseskoordinator i Afdelingen for Pleje og omsorg.

Vordingborgs Kommune vil ikke udelukke leverandører, såfremt de ikke er godkendt som praktikplads, men kræve, at den pågældende leverandør tilstræber at opnå godkendelse som praktikplads indenfor et år. Sker dette ikke, vil kommunen kunne betragte kontrakten som misligholdt.

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

#### **3.1 Økonomisk sikkerhedsstillelse**

Leverandører af personlig hjælp skal foretage en økonomisk sikkerhedsstillelse på kr. 50.000 pr. område – uanset antallet af ydelser – i form af en anfordringsgaranti i et pengeinstitut.

#### **3.2 Leverandøroplysninger**

Dokumentation for økonomiske forhold:

- Oplysninger om leverandørens økonomiske og tekniske formåen
  - En erklæring om virksomhedens samlede omsætning og dens omsætning i forbindelse med de opgaver, som tilbuddet omhandler.
  - Uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer samt relevante autorisationer hos virksomheden og de af dens ansatte, der indgår i opgaveløsningen.
  - Oplysninger om virksomhedens kapacitet til at løse opgaverne.
  - En liste over de betydeligste opgaver gennem de seneste 3 år af den art, som tilbuddet vedrører, samt referencelister for de pågældende opgaver.
  - En beskrivelse af de foranstaltninger, som virksomheden har truffet til sikring af kvaliteten.
- Tro- og love erklæring om, at tilbudsgiveren ikke har ubetalt, forfalden gæld til det offentlige (jf. lovbekendtgørelse nr. 336 af 13. maj 1997, § 1, stk.3)
- Tro- og love erklæring om, at tilbudsgiver ikke personligt eller via ansatte har eller afventer resultat af udestående med det danske retssystem
- Kopi af virksomhedens seneste årsregnskab, herunder opgørelse over aktiver og passiver (balancen)

### **4 Information**

I forbindelse med at visitator aflægger besøg i en borgers hjem og vurderer, at borgeren er berettiget til ydelser, gives borgeren en mundtlig, objektiv information om valgmuligheden mellem kommunale og private leverandører. Derudover udleverer visitator informationsmateriale om valgmulighederne.

Målet med informationsmaterialet er at kvalificere borgernes valg mellem de godkendte leverandører.

Hvis en godkendt leverandør har indgået aftale med underleverandører, skal dette fremgå af det informationsmateriale, modtageren af hjælpen har fået udleveret med henblik på valg af leverandør,

jf. lov om frit leverandørvalg. Private leverandører af personlig hjælp har mulighed for at tilbyde tilkøbsydelser.

Udgiften til udarbejdelse af informationsmaterialet afholdes af leverandøren.

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

## **5 Beredskab**

Leverandører af personlig hjælp skal have et beredskab, der gør leverandørerne i stand til at håndtere fraværsperioder (ferie, sygdom mv.).

Leverandører af personlig hjælp skal have et beredskab, der gør leverandørerne i stand til at håndtere løbende til- og afmeldinger samt akut opståede ændringer i behov hos leverandørens visiterede borgere.

Leverandører af personlig hjælp er forpligtet til at levere hjælp hele døgnet på alle årets dage. Det gælder såvel planlagte ydelser som akutydelser og assistance ved nødkald. Leverandøren skal kunne kontaktes i det tidsrum, hvor ydelserne leveres.

Ønsker leverandøren ikke at have et døgnberedskab, kan leverandøren indgå aftale med en underleverandør. Eksempelvis kan Vordingborg Kommunes Hjemmepleje anvendes som underleverandør.

Vordingborgs Kommune vil udarbejde særskilte retningslinier for håndtering af nødkald, herunder forhold vedrørende nøgler, kommunikationslinier mv.

Leverandører er endvidere forpligtet til at koordinere tidspunktet for ydelser med aktivitetstilbud og træningscentre mv.. Tidspunktet for personlig hjælp må ikke afskære borgeren fra disse tilbud.

## **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 Vordingborgs 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 Vordingborgs Kommune inden nye underleverandører udfører de ønskede opgaver.



## 6 Leveringsbetingelser

### 6.1 Opstart og ophør

Leverandøren bliver kontaktet af visitationen, når en borger ønsker at modtage personlig hjælp fra den pågældende leverandør. Hjælpen skal iværksættes umiddelbart, efter leverandøren har modtaget afgørelsen om ydelsestildelingen. Ved tildeling af mindre omfattende personlig hjælp, eksempelvis ved tildeling af et ugentlig bad, skal borgeren kontaktes inden for en uge, bl.a. med henblik på at indgå aftale om hjælpens iværksættelse.

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

Besøg kan ikke aflyses.

### 6.2 Leverandørskift

Borgeren har mulighed for at skifte leverandør en måned efter udgangen af den måned, hvori borgeren har anmodet om leverandørskift. Borgeren skal henvende sig til Visitationsenheden ved ønske om leverandørskift. Mundtlig anmodning er tilstrækkelig.

Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end ovenstående.

### 6.3 Ændringer mv.

Leverandøren er forpligtet til at informere Visitationsenheden om ændringer i borgernes behov for hjælp med henblik på en eventuel revisitation i henhold til retningslinier herfor. Det gælder såvel forbedringer som forværringer i borgernes tilstand.

#### 6.3.1 Akut, midlertidig og varig ændring

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

#### 6.3.2 Hospitalsindlæggelse

I tilfælde af planlagt hospitalsindlæggelse aftales aflysning mellem borger og leverandør. Leverandøren er forpligtet til at meddele dette til Visitationsenheden. I tilfælde af akut indlæggelse, betragtes besøget som forgæves gang (jf. afsnittet om betalingsregler) med mindre leverandøren

forinden modtager en afmelding. Ved udskrivning fra hospital kontakter sygehuset Visitationenheden, der tager kontakt til leverandøren.

### **6.3.3 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 Visitationenheden. Som altovervejende hovedregel må leverandøren ikke flytte aftaler vedrørende personlig hjælp.

### **6.3.4 Forsinkelse**

Leverandøren skal kontakte borgeren, hvis hjælperen er forsinket.

### **6.3.5 Forgæves gang**

Går leverandøren forgæves, dvs. at borgeren ikke åbner døren, er leverandøren forpligtet til omgående at orientere Visitationenheden.

## **7 Samarbejde**

Vordingborg Kommune ønsker at indgå i dialog og samarbejde med leverandører af personlig hjælp for at sikre fortsat udvikling indenfor Frit Valgs området. 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. Dialog og samarbejde kan bl.a. foregå i form af mindst et årligt fælles møde.

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

Leverandøren er forpligtet til at indgå i tværfagligt samarbejde. Dette kan eksempelvis være 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 er desuden forpligtet til at koordinere hjælpen til borgeren med andre leverandører. Der udarbejdes særskilte retningslinier for dette og disse dokumenteres i omsorgsjournalen.

## **8 Dokumentation**

Leverandøren forpligter sig i øvrigt til at underkaste sig den kvalitetskontrol, som Vordingborgs 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 Egenkontrol

Leverandøren bedes angive, hvordan den interne kvalitet hos leverandøren sikres. Leverandøren skal som minimum føre kontrol med:

- Leverede ydelser
- Leveret tid
- Ændringer i leveringen: aflysninger, flytninger, erstatningshjælp, anvendelse af fleksibel hjemmehjælp mv. hos den enkelte modtager af hjemmehjælp.
- Utilsigtede hændelser – indberetning og læring, hvor leverandøren indgår i samarbejde med sundhedsfagligt personale om patientforløb

## 8.2 Tilsyn

Vordingborgs Kommune har forpligtelsen til at sikre, at den ydelse borgeren modtager er i overensstemmelse med de truffne myndighedsafgørelser og kommunens kvalitetsstandarder. Vordingborg Kommunes tilsynspolitik på området følges.

Visitorator foretager altid kontrol af ydelsesleveringen ved revisitation eller borgerhenvendelser. Derudover kan visitorator foretage stikprøvekontrol. Visitorator har desuden til enhver tid ret til 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.

## 8.3 Brugertilfredshedsundersøgelser

Vordingborgs Kommune undersøger brugernes tilfredshed med leverandører af personlig hjælp ved årlige undersøgelser af brugernes oplevelse af kvaliteten af de leverede ydelser.

## 8.4 Klager

Som udgangspunkt skal uoverensstemmelser udredes mellem borger og leverandør. Ved behandling af egentlige klagesager er leverandøren underlagt forvaltningslovens bestemmelser – herunder notatpligt, vejledningspligt og pligt til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling af klager.

Klagesager, der er rettet mod den kommunale myndighed, skal videregives til Visitationsenheden.

## 9 Betalingsbetingelser

Afregningen foretages direkte mellem Afdelingen for Pleje og omsorg og leverandøren. Betaling for udført opgave sker på basis af en af kommunen fastsat pris. Der afregnes månedsvi bagud med en betalingstid på 30 dage.

Grundlaget for prisen er kommunens udgiftsniveau i den kommunale hjemmepleje. Priskalkulationen er sket i henhold til de nærmere fastsatte regler i gældende bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør af personlig og madservice m.v.

Prisen reguleres som udgangspunkt en gang årligt pr. 1/1. Derudover kan lov og overenskomstnæssige ændringer samt ekstraordinære politiske beslutninger medføre, at timeprisen i løbet af året reguleres.

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

Sygeplejeartikler indgår ikke i timeprisen. Leverandører af personlig hjælp kan vederlagsfrit rekvirere sygeplejeartikler via Vordingborgs Kommunes plejecentre. Der tages kontakt til relevante distrikt.

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

## 10 Kontraktforhold

Der udarbejdes kontrakter med de godkendte leverandører. Kontrakterne vil bl.a. indeholde de nærmere regler i forbindelse med kontraktændringer og misligholdelse. I kontraktforhandlingerne vil Afdelingen for Pleje og omsorg gå i dialog med leverandørerne om fakturering og afregning.

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
- Ændring i leverandørkravene
- Ændring af kriterier for godkendelse af leverandører

Dansk rets almindelige vilkår om misligholdelse er gældende.

Vordingborgs Kommune anser det som misligholdelse, når leverandører af personlig hjælp ikke leverer ydelser i overensstemmelse med kommunens kvalitetsstandarder og leverandørkrav.

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

Vordingborgs Kommune har krav på økonomisk kompensation for merudgifter i forbindelse med misligholdelse. Væsentlig misligholdelse berettiger til ophævelse af kontrakten uden varsel. Det betragtes altid som væsentlig misligholdelse, hvis en leverandør ikke inden 2 uger efter, at en misligholdelse er skriftligt påtalt over for denne, har taget effektive skridt til at berigtige det påtalte forhold.

Uoverensstemmelse vedrørende kontraktindholdet eller misligholdelse, herunder uoverensstemmelser der påfører Vordingborg Kommune merudgifter, afgøres efter dansk rets almindelige regler og afgøres – i mangel af forligsmæssig løsning – af de ordinære domstole. Værneting er retten i Nykøbing Falster.