



Billund  
kommune

Spilleregler  
Frit valg indenfor praktisk hjælp og personlig pleje

# 0. Baggrund

---

Folketinget har vedtaget, at der skal være et frit leverandørvalg af personlig og praktisk hjælp ydet efter Lov om Social Service § 83 (hjemmehjælp). Det frie leverandørvalg gælder ikke for beboere i plejeboliger. Dette dokument indeholder en beskrivelse af de krav og vilkår, som alle leverandører skal leve op til for at opnå godkendelse af Billund Kommune som leverandør af praktisk hjælp og personlig pleje, til de borgere i Billund Kommune, der er visiteret hertil.

Materialet er udtryk for Billund Kommunes krav på området, og er rettet mod private leverandører. Billund Kommunes interne leverandører er underlagt de samme krav og vilkår.

## 1. Grundlag

---

Disse spilleregler udgør sammen med kommunens kvalitetsstandarder og takstblad grundlaget for kontrakten.

Spillereglerne indeholder følgende emner:

**Kapitel 0** Lovgivningsmæssig baggrund for kontrakten

**Kapitel 1** Grundlag (indhold i kontrakt m.v.)

**Kapitel 2** Omfang og løbetid

**Kapitel 3** Kommunens organisering og vilkår om arbejdets tilrettelæggelse m.v.

**Kapitel 4** Ansvar og forsikring

**Kapitel 5** Opsigelse og fornyet godkendelse

**Kapitel 6** Ophævelse og ekstraordinær opsigelse

**Kapitel 7** Sikkerhedsstillelse

**Kapitel 8** Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold

**Kapitel 9** Underleverandører

**Kapitel 10** Force majeure

**Kapitel 11** Værneting og lovgrundlag

**Kapitel 12** Fortrolighed

**Kapitel 13** Meddelelser/kontaktadresser

**Kapitel 14** Pris og honorar

## **Kapitel 15** Ændringer i kontrakten - tilpasning

## **Kapitel 16** Garantier

## **Kapitel 17** Underskrift/kontrakt

# 2. Omfang og løbetid

---

### **2.1 Godkendelsesform**

Godkendelse som leverandør medfører, at leverandøren er forpligtet til at yde hjælp hos alle borgere, i Billund kommune, der måtte ønske dette. Hjælpen ydes i den udstrækning borgerne er visiteret til hjælp og har et ønske om at anvende leverandøren.

Leverandøren skal acceptere, at der løbende sker ændringer i brugerkredsen og i visitationen til den enkelte bruger.

Som følge af ovenstående kan Billund Kommune ikke garantere leverandøren nogen omsætning.

Leverandører kan blive godkendt til at levere såvel praktisk hjælp som personlig pleje. Nedenfor er anført betingelserne for godkendelse. Ydelserne er nærmere beskrevet i kvalitetsstandarder/indsatskatalog.

**Leverandører af praktisk hjælp** er forpligtet til at levere hjælpen på hverdage i tidsrummet kl. 07.15 -15.00.

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

Billund Kommune vil indgå kontrakter med nye leverandører én gang i kvartalet. Det betyder, at der vil blive gennemført godkendelsesrunder 4 gange om året, med kontraktindgåelse pr. 1/1, 1/4, 1/7 og 1/10. For alle godkendelsesrunder gælder, at der er ansøgningsfrist senest 3 måneder forinden, altså 1/10, 1/1, 1/4 og 1/7.

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

#### **2.1.1. Bindingsperiode**

Det skal understreges, at godkendelsesprocessen er at betragte som en tilbudsproces, hvor den afgivne ansøgning er at betragte som et tilbud med de forpligtelser, der gælder ved en sædvanlig udbudsforretning. De mulige leverandørers ansøgning om godkendelse skal være bindende i 3 måneder gældende fra fristen for indlevering af anmodning. (se dog kapitel 6 vedr. misligholdelse af kontrakt).

Leverandøren påtager sig i henhold til denne kontrakt at udføre de opgaver, som er beskrevet, i kontraktens løbetid. Hvis der ikke indgås ny kontrakt udløber denne uden yderligere opsigelse.

Senest 6 måneder før kontraktens udløb, vil kommunen anmode leverandøren om at tilkendegive, om denne ønsker at fortsætte som leverandør efter kontraktens udløb, jf. i øvrigt kapitel 5. om opsigelse og fornyet godkendelse og kapitel 15. om ændringer og tilpasning af kontrakten.

## **2.2 Aflevering af anmodning og eventuelle spørgsmål**

Anmodning om godkendelse og anden dokumentation skal afleveres/sendes til Billund Kommune på følgende adresse:

Billund Kommune  
Ældreområdet  
Tinghusgade 2  
7200 Grindsted  
Mrk.: ”anmodning om godkendelse – frit valg”

Der vil blive udsendt bekræftelse på modtagelse af anmodningen.

### **2.2.1 Obligatorisk disposition for anmodning om godkendelse**

Ansøgning om godkendelse sker via godkendelsesanmodningen på [www.virk.dk](http://www.virk.dk). Ansøgninger om godkendelse skal opfylde alle de krav, som angives i dette dokument og skal være skrevet på dansk.

### **2.2.2 Spørgsmål og supplerende oplysninger**

Alle spørgsmål til godkendelsesmateriale og processen kan rettes til adressen anført i afsnit 2.2

Hvis der ønskes skriftlige svar, skal spørgsmålene ligeledes indsendes skriftligt.

### **2.2.3 Informationsmateriale**

Billund Kommune udarbejder et samlet informationsmateriale om leverandørerne, som udleveres til borgerne i Billund Kommune. De enkelte leverandører kan desuden anmode Billund Kommune om, i forbindelse med visitationen at udlevere en folder til borgere der bliver tildelt en ydelse som leverandøren er godkendt til. Dette informationsmateriale, må indeholdes i folder svarende til max 1 A4 side. Leverandørens udgifter i forbindelse med udarbejdelse af dette materiale er Billund Kommune uvedkommende.

## **2.3 Kontraktgrundlag og – periode**

På baggrund af godkendelsen kan indgås en kontrakt mellem leverandøren og Billund Kommune. Leverandørens omkostninger i forbindelse med udarbejdelse af godkendelsesanmodning og efterfølgende dokumentation mv. er Billund Kommune uvedkommende.

Kontrakter med godkendte leverandører indgås for en 2-årig periode. Når en kontrakt er indgået er der en opsigelsesfrist for begge parter på 6 måneder, (se dog kapitel 6 vedr. misligholdelse af kontrakt).

### **3. Kommunens organisering og vilkår om arbejdets tilrettelæggelse mv.**

---

#### **3.0 Om Billund Kommune**

##### **3.0.1 Kommunens organisering**

Billund Kommunes øverste myndighed er Byrådet, som har uddelegeret opgaverne til politiske fagudvalg. Ældreområdet hører under Social- og Sundhedsudvalget og varetager de administrative opgaver i forbindelse med fritvalgsområdet.

##### **3.0.1.1 Ældreområdet i Billund Kommune**

I Billund Kommune er der ca. 26.300 indbyggere hvoraf ca. 3.800 er over 67 år<sup>1</sup>. Området er organisatorisk samlet under én ledelse og består af en myndighedsdel hvor visitatorerne sidder, samt 9 plejecentre placeret i kommunens byer, hvorfra der ydes praktisk bistand, personlig pleje samt øvrige serviceydelser. Plejecentrene fungerer som boenhed for centerbeboere og er udgangspunkt for personalet i hjemmeplejen. Plejecentrene er ikke omfattet af Frit Valg.

##### **3.0.2 Arbejdets tilrettelæggelse i dag**

Kun borgere, der er visiteret til hjælp af kommunens visitation er berettiget til at modtage personlig pleje eller praktisk bistand.

Social- og Sundhedsudvalget fastsætter en gang årligt kvalitetsstandarder med tilhørende indsatsområder, der beskriver serviceniveauet i Billund kommune. Det er, udover gældende lov, kvalitetsstandarderne og de tilhørende indsatsområder, der danner grundlaget for kravene til de enkelte ydelser.

##### **3.0.3 Opgavens omfang**

Godt 800 borgere i kommunen er omfattet af reglerne om Fritvalg.

#### **3.1 Krav til ydelserne**

##### **3.1.1 Overordnede værdier og principper**

Billund Kommunes indsats hos ældre og handicappede er præget af en række værdier og principper som kommunen gerne vil kendes ved og kendes på. Det drejer sig om:

- Kommunens strategi ift. levering af hjælp: Trivsel i Hverdagen
- Kommunens strategi for samarbejde og samskabelse: Sammen finder vi ud af det
- Kommunens værdigrundlag DUR (Dialog, Udvikling og Respekt)
- Kommunens overordnede vision om at være "Familiens bedste valg" (del af visionen 5 veje til vækst).

##### **3.1.2 Kvalitetsstandarder og indsatsområder**

Det er et krav, at ydelserne udføres i henhold til den konkrete afgørelse (visitation) og ud fra Billund Kommunes serviceniveau for praktisk og personlig pleje.

Billund Kommunes aktuelle serviceniveau fremgår af politisk godkendte kvalitetsstandarder.

---

<sup>1</sup> Befolkningsprognose, Billund kommune

### **3.1.3 Visitation og afgørelse**

Det er kommunen som, på baggrund af en konkret individuel vurdering af brugernes samlede behov og situation, visiterer og dermed afgør ydelsernes omfang. Denne visitation foretages af en af kommunens visitatorer. Visitatorerne vil i forbindelse med tildeling af hjælp informere om alle godkendte leverandører, uden at anbefale én frem for en anden.

En afgørelse er skriftlig og indeholder skriftlig begrundelse samt oplysninger om, hvilke opgaver hjælpen omfatter og formålet med hjælpen. Afgørelsen udgør samtidig beskrivelsen af de ydelser, som leverandøren skal levere til brugeren og udgør dermed afregningsgrundlaget.

Jf. Servicelovens § 83 a skal kommunen tilbyde et tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83. ydelser efter § 83a er ikke uddelegeret til private leverandører. Tilsvarende er ydelser givet iht. klippekortordningen ikke omfattet af fritvalgsordningen.

Der foretages fornyet visitation efter behov.

### **3.1.4 Fleksibilitet i ydelserne**

Borgerne som modtager pleje og praktisk hjælp har ifølge § 94 a i *Lov om Social Service* ret til helt eller delvist at vælge en anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om, jf. § 83 i serviceloven.

Hvis borgeren ønsker at bytte mellem pleje og praktisk hjælp, forudsætter det dog, at der er truffet afgørelse om tildeling af begge ydelsesformer, og at den pågældende leverandør varetager begge opgaver.

Leverandøren skal i denne forbindelse

- give borgeren mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af hjælpen konkret skal tilrettelægges,
- sikre at bytteretten holdes inden for den forventede samlede tidsramme, som er afsat til at udføre de behovsbestemte ydelser, som der er truffet afgørelse om,
- i den konkrete situation, og i samarbejde med kommunens visitation, fagligt vurdere om det er forsvarligt at fravælge de behovsbestemte ydelser til fordel for andre ydelser.

Leverandøren skal foretage registrering af bytterydelserne.

Hvis borgeren ønsker ændringer i den tildelte hjælp, som ændrer væsentligt ved hjælpens form og/eller sigte, skal leverandøren orientere kommunen herom med henblik på eventuelt at revurdere borgerens behov (ny visitation), jf. i øvrigt afsnit 3.2.4.

Hvis leverandøren i større omfang indgår aftaler med flere borgere om ændringer, der hver for sig er mindre, men i lyset af antallet af borgere må betragtes som væsentlige, påhviler det ligeledes leverandøren at orientere kommunen herom.

### **3.1.5 Ændringer, opdateringer m.v. af serviceniveau**

Indsatsområderne og kvalitetsstandarderne opdateres som udgangspunkt én gang årligt, men ændringer af lovgivning og f.eks. byrådsbeslutninger kan medføre hyppigere ændringer.

Ændringer af serviceniveauet, undervejs i kontraktperioden, samles som udgangspunkt op én gang årligt, hvor kommunen vurderer om der skal foretages ændringer i kravene til leverandørerne og/eller i timeprisen. Der vil dog undtagelsesvis kunne ske løbende justering. Justeringer i priser vil blive givet med 3 måneders varsel.

Kommunen vil orientere leverandørerne om ændringer i serviceniveau mv., og leverandørerne er forpligtet til at holde sig orienteret omkring disse ændringer.

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

Leverandøren er ved ændringer i serviceniveauet og dermed kravene til ydelserne berettiget til at opsige kontrakten med kommunen med 6 måneders varsel i overensstemmelse med opsigelsesbestemmelserne i kapitel 5.

## 3.2 Krav til arbejdets udførelse

### 3.2.1 Deltagelse i samarbejdsforum

Billund Kommune ønsker et dialogbaseret samarbejde med alle godkendte leverandører. Leverandørerne forventes at deltage i 2 årlige møder med kommunen. Der afregnes ikke særskilt for disse møder. Det nærmere indhold og formen for disse møder aftales med leverandørerne.

Leverandøren skal arbejde positivt sammen med andre leverandører, såvel i de situationer hvor en bruger har valgt flere forskellige leverandører, som i samarbejdet ved overgang fra en leverandør til en anden. Valget af leverandør er alene borgerens.

### 3.2.2 Kontakt til kommunen

Leverandøren vil primært skulle kommunikere med kommunens myndighedsfunktion. De nærmere kontaktflader mellem leverandøren og kommunen vil afhænge af opgavernes karakter m.v. Leverandørens kontakt med kommunens myndighedsfunktion mv. sker uden særskilt betaling.

Hvis leverandøren ikke ved, hvilken enhed i kommunen der skal kontaktes, kan der altid rettes kontakt til visitationen.

Leverandøren skal være indstillet på, at stille en lokal kontaktperson med ledelseskompetence til rådighed. Dette er nødvendigt bl.a. for at kunne sikre et hurtigt og smidigt samarbejde med kommunens myndighedsfunktion.

### 3.2.3 Leveringstid og telefontid

Tidspunktet for den **praktiske hjælp** aftales mellem borgeren og leverandøren af ydelsen, men leverandøren er udelukkende forpligtet til at kunne levere praktisk hjælp i tidsrummet hverdage mellem kl. 07.15 - 15.00.

Leverandører af praktisk hjælp skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen i tidsrummet kl. 07.00 - 15.00 mandag til fredag.

Tidspunktet for levering af **personlig pleje** aftales, på baggrund af foretaget visitation, mellem borgeren og leverandøren af ydelsen. Leverandøren er forpligtet til at kunne levere pleje 24 timer i døgnet alle ugens dage. Leverandører af pleje skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen 24 timer i døgnet alle ugens dage.

#### **3.2.4 Pligt til indberetning af ændringer i behov mv.**

Leverandøren er forpligtet til at meddele kommunens myndighedsfunktion, hvis borgeren selv tilkendegiver at have problemer eller ændringer i behov (f.eks. behov for hjælp til mad, pleje, nye eller ændrede hjælpemidler, træning, aktiviteter). Samme forpligtelse gælder, hvis leverandøren observerer problemer, eller hvis brugerens behov mindskes eller bortfalder.

Manglende overholdelse af denne pligt anses som en alvorlig misligholdelse af kontrakten, jf. kapitel 6 om ophævelse og ekstraordinær opsigelse.

#### **3.2.5 Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning**

Leverandøren skal sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaven, herunder god og effektiv borgerbetjening og service målrettet ældre og handicappede.

Leverandøren skal være opmærksom på, at der gælder særlige forvaltningsmæssige love og regler inden for dette område, jf. Retssikkerhedsloven § 43 stk. 3.

Leverandøren skal tilstræbe i videst mulig omfang, at opgaverne hos den enkelte borger udføres af den samme medarbejder, og at hjælpen udføres af personale, der kender den aftalte hjælp.

Leverandøren skal sikre, at alle ændringer i borgerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer/justeringer i behovet for hjælp, registreres i IT-systemet, og videregives til kommunens visitatorer.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at borgere der modtager pleje og/eller praktisk hjælp, der deltager i aktiviteter eller træning på f.eks. Dag- og træningscenter, er klar til afhentning/modtagelse i hjemmet igen på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet og aftalen fremgår af afgørelsen om hjælp til borgeren.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at modtagere af pleje og/eller praktisk hjælp, der skal til undersøgelse, behandling eller lignende på sygehus, hos egen læge, hos speciallæge m.v., er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt og efterfølgende modtaget i hjemmet igen. Tidspunktet aftales mellem borgeren og leverandøren.

#### **3.2.6 Værdigrundlag**



Leverandøren skal efterleve Billund kommunes værdier og de politiske visioner på ældreområdet i den udstrækning de omtalte delmål vedrører mødet mellem borger og hjælper.

Leverandøren skal sikre sig, at medarbejderne ikke ryger i borgerens hjem uden dennes tilladelse.

Leverandøren skal sikre at medarbejderne ikke er påvirkede af alkohol eller rusmidler i arbejdstiden.

### **3.2.7 Kommunikation med Kommunen.**

Leverandøren skal kunne tilgå kommunens elektroniske omsorgssystem. Udgifter forbundet hermed påhviler leverandøren. Al dokumentation vedr. borgeren samt kontakt til visitationen foregår i og via kommunens omsorgssystem.

Der henvises i øvrigt til proceduren herfor, som findes på kommunens hjemmeside.

Væsentlig information som borgerens:

- Stamkort
- Medicinkort
- Evt. døgnrytmeplan

Findes, ud over i det elektroniske omsorgssystem, hos borgeren i dennes hjem.

### **3.2.8 Kontaktperson**

Leverandøren skal udpege en kontaktperson for hver bruger.

Navn og kontaktoplysninger på kontaktpersonen samt leverandørens hovedtelefonnummer (herunder kontaktpersonens træffetid) skal oplyses til visitationen. Ligeledes skal brugeren have disse oplysninger.

Leverandøren skal informere om permanente og midlertidige ændringer i navne på kontaktpersoner og telefonnumre til såvel brugere som kommunen.

Leverandøren skal stille en lokal kontaktperson med ledelseskompetence til rådighed for kommunens myndighedsfunktion. Dette er nødvendigt bl.a. for at kunne sikre et hurtigt og smidigt samarbejde med kommunens myndighedsfunktion.

### **3.2.9 Krav om sproglighed i mødet med brugeren**

Leverandørens medarbejdere skal, for at undgå misforståelser i mødet med borgeren, kunne gøre sig forståelig sprogligt på dansk.

### **3.2.10 Tværfagligt samarbejde – Sammen finder vi ud af det**

Leverandørens medarbejdere skal samarbejde med alle nødvendige personer, institutioner og myndigheder i og udenfor Billund Kommune for at undgå at belaste fysisk- og psykisk svage borgere.

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

Som eksempel på svage brugere kan nævnes senhjærneskadede, psykisk udviklingshæmmede og psykisk syge yngre eller ældre borgere.

### **3.2.11 Dokumentation og registrering**

Billund Kommune har udarbejdet en række krav om dokumentation og notatpligt. Der henvises til procedurebeskrivelserne.

Den elektroniske kommunikation mellem kommunens myndighedsfunktion og leverandørerne skal foregå via advis i kommunens omsorgssystem.

### **3.2.12 Nødkald**

Hos de brugere, der har installeret nødkald, går kaldene direkte til det indkodede telefonnummer, også i tilfælde af at dette er fritvalg leverandørens medarbejder. Billund Kommune leverer nødkaldeanlægget og leverandøren betaler ikke for sin klients brug af nødkald. Leverandøren vil heller ikke blive opkrævet gebyr/betaling for brug af kommunens vagtcentral..

Nedenstående krav gælder kun for leverandører af **personlig pleje**.

Det er leverandørens pligt at følge op på alle nødkald.

Leverandøren skal:

- Selv reagere på, vurdere og sende hjælp til den pågældende bruger (hovedregel).
- Rekvirere sygeplejerske og evt. assistere denne i tilfælde af behov for hjemmesygeplejeydelser.

Hvis opkaldet til den private leverandør ikke besvares, vil det blive ekspederet videre til kommunal medarbejder (sikkerhedsbavgagt).

Hvis leverandøren ikke reagerer på foretagne opkald, som leverandøren har pligt til, skal leverandøren afgive en skriftlig begrundelse over for kommunen inden for 7 dage.

Hvis der er manglende reaktion på kald, som leverandøren har pligt til at besvare, to gange inden for samme måned, vil kommunen kræve en handlingsplan for at få rettet op på disse forhold. Hvis der efterfølgende ikke rettes op på problemerne, betragtes dette som væsentlig misligholdelse.

### **3.2.13 Beredskab og erstatningshjælp**

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den trufne afgørelse, så brugerne af hjælp ikke mærker til de problemer, der måtte være i forhold til ledelse af eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren (jf. Lov om social service § 90).

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

I kvalitetsstandarderne er angivet, hvilke pligter og rettigheder leverandøren og borgeren har i forbindelse med leverancesikkerheden.

#### Personlig pleje

For så vidt angår ydelserne inden for **pleje**, må der ikke forekomme aflysninger fra leverandørens side. Hvis plejeydelsen undtagelsesvis ikke kan leveres på det aftalte tidspunkt, skal erstatningshjælpen ydes samme dag - med mindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske.

Eventuelle forsinkelser eller andre afvigelser skal registreres i kommunens omsorgssystem

#### Praktisk hjælp

For så vidt angår den **praktiske hjælp**, skal leverandøren - i de tilfælde, hvor det på grund af særlige forhold ikke har været muligt at levere hjælpen i overensstemmelse med den indgåede aftale, senest 5 hverdage efter levere erstatningshjælp, efter klar aftale med borgeren. Der skal i den forbindelse tages udgangspunkt i borgerens behov.

Der skal foretages registrering i kommunens omsorgssystem.

Det fremgår af afgørelsen, hvis der i forhold til den enkelte borger er fastsat individuelt tidsforbrug, der afviger fra de fastsatte kommunale normtider (jf. kvalitetsstandarder og indsatsområder).

Leverandøren er forpligtet til at have beredskab for håndtering af akut hjælp hos leverandørens borgere.

Eventuelle forsinkelser eller andre afvigelser skal registreres i kommunens omsorgssystem.

Leverandøren har krav på afregning, hvis borgeren selv aflyser hjælpen senere end 12 timer før hjælpen skulle have været leveret. Aflysninger, der meddeles tidligere end 12 timer, før hjælpen skal leveres, honoreres ikke. Der henvises til kapitel 14 herom i denne kontrakt. Der noteres i overensstemmelse med dokumentationskravene, jf. ovenfor.

Ved aflysning af praktisk hjælp fra borgeren mere end 14 dage før det aftalte tidspunkt for levering har brugeren ret til erstatningshjælp, uden ekstra honorering af leverandøren.

Borgerens krav på et erstatningsbesøg afhænger dels af hjælpens karakter og dels af, hvornår den næstfølgende hjælp er planlagt. Denne vurdering skal i hvert enkelt tilfælde foretages i samråd med visitator.

#### Indberetning til kommunen

For både **pleje og praktisk hjælp** gælder, at alle aflysninger, via kommunens omsorgssystem, indberettes til visitationen én gang om måneden.

### **3.2.14 Arbejdspladsvurdering (APV)**

Billund Kommune gennemfører arbejdspladsvurderinger i henhold til lovgivningen på området. Ved enhver ændring i forholdene skal udarbejdes ny APV. Samme regler gælder for leverandøren. APV'en skal dokumenteres i kommunens omsorgssystem. APV skal omfatte såvel det fysiske som det psykiske arbejdsmiljø. Leverandøren kan rekvirere det skemamateriale som kommunen anvender. Det forudsættes at alle væsentlige problematikker i arbejdspladsvurderingen afhjælpes.

Udgifter til hjælpemidler, som eventuelt er nødvendige for at overholde arbejdspladsvurderingens krav, afholdes af leverandøren. Hjælpemidler kan leases af kommunen på dagsbasis. Hvis der findes hjælpemidler i hjemmet skal disse anvendes.

Leverandøren skal sikre sig, at medarbejderen altid betjener lift i henhold til de udarbejdede forflytningsvejledninger. Overtrædelse heraf kan være fyringsgrund for den pågældende.

Leverandøren stiller selv evt. værnemidler til rådighed for egne medarbejdere.

Leverandøren skal sikre, at der kan tages hånd om medarbejdere der udsættes for vold eller trusler om vold, eller oplever et uventet dødsfald.

Leverandøren skal sikre sig, at alle arbejdsskader bliver anmeldt, og at der samtidig indsendes kopi heraf til Billund Kommune.

Leverandøren skal have en personalepolitik der tilsigter, at medarbejderen hurtigst muligt vender tilbage til jobbet efter endt sygefraværsperiode.

### **3.2.15 Opdatering af informationsmateriale i brugerens hjem**

Leverandøren har, hvis der er ændringer i materialet, pligt til én gang i kvartalet at opdatere det informationsmateriale om fritvalgsordningen og de godkendte leverandører, som befinder sig i de pågældende borgers hjem.

### **3.2.16 Beklædning**

Leverandøren skal af hensyn til sikkerheden for borgeren sikre sig, at medarbejderne er uniformerede, og dermed let genkendelige. Uniformen skal overholde de nationale hygiejnestandarder for uniformering.

## **3.3 Personalemæssige forhold**

### **3.3.1 Uddannelsesmæssige krav**

Det er en overordnet målsætning for Billund Kommune, at hjælpen til brugerne ydes ud fra principperne i Trivsel i Hverdagen<sup>2</sup>, om aktiverende pleje/hjælp til selvhjælp og forebyggelse, derfor er det vigtigt for Billund Kommune, at personalet har den nødvendige uddannelse.

Da vi stiller krav om, at medarbejderen der kommer ud i eget hjem observerer om der sker ændringer i borgerens tilstand jf. afsnit 3.2.4, stilles der samtidig krav om,

---

<sup>2</sup> Trivsel i Hverdagen (TIH) er kommunens betegnelse for hverdagsrehabilitering. I Billund kommune vurderes alle borgere ift. hvorvidt pågældende vil kunne få gavn af en hverdagsrehabiliterende indsats. Er dette tilfældet leveres en given ydelse som TIH, frem for traditionel hjælp.

at den pågældende medarbejder som minimum er i besiddelse af en social- og sundhedshjælperuddannelse.

Hvis leverandøren yder personlig pleje som omfatter mindre komplicerede forhold hos klienten vil Billund Kommune forlange, at der ansættes social- og sundhedsassistenter i virksomheden. Den kommunalt ansatte sygeplejerske vil kunne uddelegere/oplære denne i relevante plejeopgaver

Billund Kommune stiller hjemmesygeplejerske til rådighed som faglig rådgiver og vejleder i forbindelse med **personlig pleje**.

Følgende skal gennemgås med **alle** medarbejdere:

- Tavshedspligt,
- Oplysnings- og tilbagemeldingspligt,
- Kommunens værdigrundlag
- Undervisning i ergonomi (forflytning),
- Brug af IT og omsorgssystemet samt notatpligt.
- Medicinadministration.
- Delegeringsniveauer<sup>3</sup>.

Følgende skal gennemgås med alle medarbejdere, der beskæftiges med opgaver inden for **personlig pleje**:

- Udførelse af personlig hygiejne hos borger.

Billund Kommune vil, efter aftale, tilbyde at afholde introdage/-kurser serviceniveau, visitering, samarbejdsrelationer m.v. Introduktionen afholdes uden udgift for leverandørerne. Dog er afledte udgifter i relation til leverandørens medarbejdere alene leverandørens.

Leverandøren skal sikre, at medarbejderne løbende bliver tilbudt relevant efteruddannelse.

### **3.3.2 Rummelig arbejdsplads/Ansættelse af personer fra særlige grupper**

En rummelig arbejdsplads er kendetegnet ved: **at udøve socialt ansvar**, hvilket vil sige:

- at forebygge arbejdsskader og nedslidning,
- at prioritere arbejdsfastholdelse og beskæftigelse til personer indenfor arbejdsmarkedet på lige fod med den faglige opgaveløsning,
- at udvise plads til forskellighed.

Leverandøren er forpligtet til at ansætte ledige i arbejdsprøvning, arbejdspraktik og aktiveringsforløb. Leverandøren skal også være indstillet på, at indgå i et samarbejde om, at nogle af forløbene evt. kan munde ud i ordinær ansættelse eller fleks- og skånejob i det omfang leverandøren har behov for det. Leverandøren betaler for det, medarbejderen er i stand til at yde i forhold til arbejdsevnen.

---

<sup>3</sup> I Billund delegeres ukomplekse sundhedslovsydelser som typisk udføres af sosu-assistenter og i visse tilfælde sosu-hjælpere. Det kan eks. være kateter- eller stompleje.

Kvalifikationskravene ved henholdsvis praktisk hjælp og personlig pleje skal fortsat være opfyldt for disse personer.

Leverandøren kan ikke opfylde sin forpligtelse til at foretage ansættelser på særlige vilkår ved at overføre personer, som ved kontraktens indgåelse er ansat hos leverandøren, til den omhandlede arbejdsopgave.

Hvis leverandøren ellers må afskedige medarbejdere, kan leverandøren, efter aftale med kommunen, overføre medarbejdere til at varetage den omhandlede arbejdsopgave, selv om det kan betyde, at kravet om ansættelse af medarbejdere fra særlige grupper midlertidigt ikke kan opfyldes.

Hvis leverandøren ikke kan ansætte medarbejdere, der opfylder betingelserne for ansættelse på særlige vilkår, skal leverandøren rette henvendelse til kommunen og anmode om at få formidlet medarbejdere til ansættelse på særlige vilkår.

Hvis leverandøren ikke ansætter en af Billund Kommune foreslået person, skal arbejdsgiveren give meddelelse om dette til kommunen. Denne oplysning skal indeholde en begrundelse.

Hvis Billund Kommune ikke kan foreslå medarbejdere fra de særlige grupper, jf. ovenfor, er leverandøren berettiget til at besætte stillingen på normale vilkår, selv om leverandørens forpligtelse dermed ikke overholdes.

Hvis leverandøren har mere end 10 ansatte, skal leverandøren tilkendegive, at han for de ansatte på den udbudte opgave har eller vil indføre en skriftlig formuleret politik vedrørende arbejdsfastholdelse.

Medarbejdere ansat i særlige stillinger skal enten opfylde kravene til uddannelse, jf. afsnit 3.3.1. i denne kontrakt, eller arbejde sammen med uddannede medarbejder efter fornøden instruktion til arbejdet.

Leverandøren skal på kommunens anmodning dokumentere, at kravet om ansættelser på særlige vilkår opfyldes.

Leverandøren skal på kommunens anmodning dokumentere, at kravet om en fastholdelsespolitik opfyldes.

Manglende overholdelse af ovenstående bestemmelser anses som misligholdelse, jf. kapitel 6. Dog vil der i tilfælde med mindre leverandører, kunne træffes konkret aftale med kommunen om en alternativ løsning.

### 3.4 Særlige forhold

Leverandøren skal til enhver tid arbejde under hensyntagen til kommunens overordnede værdier og principper, jf. afsnit 3.1.1 i denne kontrakt, og skal i forhold til uforudsete situationer m.v. agere under hensyntagen hertil.

Endvidere vil kommunen løbende orientere leverandøren om kommunens til enhver tid foreliggende instruktioner, som retter sig mod eksterne leverandører.

Ændrede instruktioner behandles på samme måde som ændringer omtalt i afsnit 3.1.5. i denne kontrakt.

### **3.4.1 Ledsagelse til sygehus, læge, speciallæge m.v.**

Hvis en bruger, der modtager pleje, skal til undersøgelse, behandling eller lignende på sygehus, hos egen læge, hos speciallæge m.v. skal leverandøren, efter aftale med visitationen (efter kl. 16.00 og weekender eller helligdage rettes henvendelse til sygeplejen) foretage en konkret og individuel vurdering af, om brugerens psykiske eller fysiske tilstand gør, at brugeren har brug for ledsagelse.

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

### **3.4.2 Samarbejdet med de pårørende**

Leverandøren skal respektere borgerens ønsker om inddragelse eller udelukkelse af borgerens pårørende.

### **3.4.3 Midlertidig hjælp**

Leverandøren skal også udføre hjælp, som udelukkende gives for en nærmere defineret periode i form af midlertidig hjemmehjælp (fremgår af afgørelsen).

Ved udløb af perioden stopper leverandøren leverancen. Hvis borgerens situation gør, at der fortsat er behov for hjælp, skal leverandøren kontakte kommunen, der herefter revurderer behovet for hjælp. Dette bør ske så tidligt, at kontinuiteten i indsatsen kan opretholdes.

Borgerens eventuelle betaling for midlertidig hjælp har ikke indflydelse på afregningen mellem kommunen og leverandøren.

### **3.4.4 Oplysningspligt**

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

Leverandøren har pligt til uopholdeligt at underrette kommunens visitatorer om

- alvorlige svigt - hvis borgerens grundlæggende behov for omsorg, pleje eller praktisk ikke tilgodeses, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb samt ved
- alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse (herunder eksempelvis indlæggelse, udrejse, afbestilling af aktiviteter, træning, mad og dødsfald).

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

Henvendelse af generel eller principiel karakter fremsendes til Ældreområdet.

I kontraktperioden er der gensidig informations-/orienteringspligt mellem leverandøren og kommunen om forhold, der har relation til udførelsen af pleje og/eller den praktiske hjælp. Endvidere henvises til afsnit 3.5.1 for så vidt angår behandling af reklamationer og klagesagsbehandling.

### **3.4.5 Ophør af hjælp**

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

For borgere, der alene har modtaget midlertidig hjælp, og hvor der er tydelig angivelse af tidsrammen for hjælpen, stoppes denne umiddelbart efter tidsrammens udløb, hvis der ikke forinden er sket henvendelse til visitationsenheden.

### **3.4.6 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, hvilket almindeligvis kræver 30 dages varsel ved udgangen af en måned. I særlige tilfælde kan kommunen dog godkende borgeres ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel. En borgers anmodning om skift af leverandør rettes til visitatorerne, der foretager de nødvendige foranstaltninger.

### **3.4.7 Akut visitering**

Leverandører af **personlig pleje** skal have en vagthavende medarbejder/sygeplejerske, der er til stede i alle døgnets 24 timer.

Leverandøren skal ved henvendelser uden for tidsrummet kl. 08.00 - 15.00 samt i weekender/helligdage kunne iværksætte akutte foranstaltninger som følge af akutte ændringer hos brugeren.

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

## **3.5 Klager, tavshedspligt m.v.**

### **3.5.1 Reklamation og klagesagsbehandling**

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

Klager vedrørende afgørelsen (visitationen) behandles af kommunens myndighedsfunktion. Modtager leverandøren klager vedrørende selve afgørelsen, henvises til kommunen, som foranlediger videre behandling, herunder også i klageråd.

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

Leverandøren skal, uden særskilt honorering, medvirke til behandlingen af alle reklamationer og klagesager, herunder i forbindelse med sager i Klagerådet. Det sker bl.a. ved videregivelse af relevante oplysninger, se procedure og instruktion om redegørelser i forbindelse med klagesager.



I forbindelse med reklamationer vil der skulle påregnes tidsforbrug på dialog med pårørende etc., som der er taget højde for i den beregnede timepris, jf. kapitel 14 i denne kontrakt.

### **3.5.2 Løbende kontrol og brugerundersøgelse**

Leverandørerne skal være indforstået med, at der udføres kvalitetskontrol, bl.a. ved registrering af klagesager, brugerundersøgelsesanalyser, gennemgang af journaloplysninger, stikprøvekontrol og revurderinger m.v. En del af disse opgaver gennemføres af visitatorerne.

Leverandøren skal være opmærksom på, at der gennemføres en brugerundersøgelse (hvert eller hvert andet år), og at resultaterne heraf offentliggøres. Andre resultater af brugerundersøgelser kan ligeledes offentliggøres.

### **3.5.3 Tavshedspligt**

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

Tavshedspligten gælder forhold omhandlende den enkelte borger.

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

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

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

Leverandøren skal være opmærksom på, og overholde reglerne i persondataloven.

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

Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved kontraktperiodens ophør.

### **3.5.4 Gave- og låneforbud**

Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende må kun modtage gaver fra brugerne i form af naturalier svarende til et beløb på ca. 200 kr.

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

### **3.5.5 Tilkøbsydelse**

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

Hvis leverandøren indgår aftale med en borger af praktisk hjælp om tilkøbsydelse, gøres der opmærksom på, at disse ydelser skal indgås på en særskilt aftale. Leverandøren skal efter anmodning dokumentere over for kommunen, hvilke sådanne aftaler der er indgået.

Borgeren skal selv betale for eventuelle tilkøbsydelse.

Tilkøbsydelse, som aftales mellem leverandøren og brugeren, er kommunen uvedkommende og uden økonomiske forpligtelse for kommunen. Aftaler om tilkøb må ikke omfatte andre ydelser end de tilkøbsydelse, der er indeholdt i ydelsesbeskrivelserne for pleje og for praktisk hjælp, ligesom alle aftaler skal indgås med respekt for vilkårene i *Lov om visse forbrugsaftaler* ("dørsalgsloven").

### **3.5.6 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 Billund Kommunes omsorgssystem, men der kan eventuelt blive tale om supplerende statistik.

Der er taget højde for sidstnævnte i den beregnede timepris.

## **4. Ansvar og forsikring**

---

Hvis 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 ansvarlig for sådanne skader.

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

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

Kommunen vil kræve dokumentation herfor senest ved kontraktunderskrivelse og bede leverandøren forny dokumentation én gang årligt.

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

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

## 5. Opsigelse og fornyet godkendelse

---

I kontraktperioden, jf. kapitel 2, kan leverandøren opsig nærværende kontrakt når som helst med et varsel på 6 måneder regnet til den 1. i en måned.

Kommunen kan - hvis der foreligger en situation, hvor der er behov for at opsig alle eller en gruppe af leverandørkontrakterne - foretage sådanne opsigelser med 6 måneders varsel til den 1. i en måned.

Kommunen vil kvartalsvis gennemføre vurdering af nye leverandører, der ønsker at blive godkendt. Ved disse vil også leverandører, der er godkendt til pleje og/eller praktisk hjælp i andre kommuner, kunne anmode om godkendelse.

Godkendelse af leverandører, der i forvejen er godkendt af Billund Kommune, vil almindeligvis ske på grundlag af den tidligere godkendelse. Kommunen vil dog vurdere, om forskelle i serviceniveau og derved ydelse kræver, at der skal gennemføres en sædvanlig godkendelsesprocedure svarende til proceduren i forbindelse med førstegangsgodkendelse af leverandører i Billund Kommune. Endvidere skal leverandøren dokumentere, at denne har den kapacitet og de ressourcer, der er nødvendige for, at kunne opfylde sine forpligtelser som leverandør til de nye ydelser, som der søges om godkendelse til.

Leverandører, der i forvejen er godkendt af kommunen, og som ønsker at fortsætte som godkendte leverandører med uændrede ydelsesområder, skal på kommunens opfordring og med et varsel, der almindeligvis vil udgøre 3 måneder før den aktuelle/gældende kontrakts udløb, bekræfte denne interesse.

## 6. Ophævelse og ekstraordinær opsigelse

---

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

Ved væsentlig misligholdelse forstås enhver misligholdelse, der som følge af sin grovhed, eller fordi flere mindre misligholdelser gentages, må betragtes som grov. Et eksempel på væsentlig misligholdelse er den i afsnit 3.2.12 i denne kontrakt omtalte manglende afhjælpning af en leverandørs manglende besvarelse af alarm- eller nødopkald.

Det betragtes endvidere altid som væsentlig misligholdelse, hvis en leverandør kommer i økonomiske vanskeligheder, herunder etablerer forfalden gæld til det

offentlige af et sådant omfang, at den pågældende ikke ville være blevet godkendt som leverandør, hvis oplysningerne havde foreligget på godkendelsestidspunktet.

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

Opsigelsesvarslet skal ved sådanne ekstraordinære opsigelser, f.eks. opsigelse som følge af manglende indberetninger i henhold til afsnit 3.2.4. i denne kontrakt, fastsættes, så opsigelsesvarslet er rimeligt for begge parter.

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

Leverandøren er således erstatningsansvarlig over for kommunen for dokumenterede økonomiske tab forårsaget af leverandørens misligholdelse af kontrakten, jf. dog kapitel 10. om force majeure.

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

## 7. Sikkerhedsstillelse

Leverandøren skal stille en uigenkaldelig anfordringsgaranti svarende til 5 pct. af den forventede årlige omsætning (ekskl. moms) dog minimum 50.000 kr.

Billund Kommune udarbejder en obligatorisk garantitext, som leverandørerne skal anvende.

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

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

## 8. Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold

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

## 9. Underleverandører

Det er tilladt den godkendte leverandør at anvende underleverandører.

Der stilles samme betingelser til en underleverandør, som til den godkendte virksomhed. Den godkendte virksomhed er i alle forhold sammen med underleverandøren ansvarlig over for kommunen uanset, om opgaven udføres af underleverandører eller af leverandøren selv.

Hvis der i forbindelse med nærværende godkendelsesrunde ønskes godkendelse af eventuelle underleverandører, skal der for underleverandøren ske udfyldelse af alle relevante punkter i godkendelsesdokumentet.

Hvis leverandøren efter kontraktens indgåelse ønsker at benytte underleverandører, skal dette meddeles skriftligt til kommunen, som herefter er berettiget til at betragte en sådan ændring som en ansøgning om en ny godkendelse. I givet fald underretter kommunen skriftligt leverandøren herom og iværksætter godkendelsesproceduren.

## 10. Force majeure

---

I det omfang udefra kommende begivenheder, som leverandøren ikke er herre over, såsom krig, naturkatastrofer, strejker, som ikke skyldes leverandørens egne forhold, lockout eller anden force majeure, forhindrer leverandøren i at opfylde de forpligtelser, han i nærværende kontrakt har påtaget sig, foreligger der ikke misligholdelse, og kommunen er ikke berettiget til at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende.

Hvis sådanne omstændigheder indtræder, påhviler det leverandøren straks at tage effektive skridt til med alle til rådighed stående midler at overvinde den pågældende hindring eller formindske dens virkning.

Leverandøren er endvidere forpligtet til straks at give kommunen meddelelse herom.

Det bemærkes, at det ikke betragtes som force majeure, hvis snevejr, glat føre eller lignende vanskeliggør trafikforholdene.

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

## 11. Værneting og lovgrundlag

---

Værneting er i alle tilfælde Billund Kommunes værneting. Lovgrundlag er i alle tilfælde dansk lov.

## 12. Fortrolighed

---

Parterne (kommunen og leverandøren) anerkender, at de har modtaget eller igennem kontraktperioden vil modtage oplysninger om den anden part og dennes virksomhed, som er af fortrolig karakter, jf. i øvrigt bestemmelserne om tavshedspligt under afsnit 3.5.3. i denne kontrakt.

## 13. Meddelelser/kontaktadresser

---

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

Kommunen:

Billund Kommune  
Ældreområdet  
Tinghusvej 2  
7200 Grindsted  
Mrk. "Frit valg på hjemmehjælpsområdet – leverandørhenvendelse"

Leverandøren:

Det daglige samarbejde mellem leverandøren og kommunen er beskrevet i godkendelsesmateriale.

## 14. Pris og honorar

---

Der afregnes 1 gang månedlig til leverandøren for ydede timer. Leverandøren fremsender elektronisk oversigt/faktura til Kommunen indeholdende alle nødvendige oplysninger for afregningen. Herunder også tidsforbrug i forbindelse med akut hjælp, reduktion for visiterede personer der er indlagte på sygehus eller lignende. Afregningspriser er beskrevet i særskilt takstblad.

## 15. Ændringer i kontrakten – tilpasning

---

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

Parterne er berettiget til at forlange sådanne ændringer i kontrakten, som er nødvendige for at tilpasse kontrakten til ændrede myndighedskrav. Hvis 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.

## 16. Garantier

---

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

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

## 17. Underskrift/kontrakt

---

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

Godkendt:

# KONTRAKT

Mellem følgende parter:

Billund Kommune, Jordan Rundt 1, 7200 Grindsted  
og

er indgået aftale om udførelse af

Praktisk bistand:

Personlig pleje:

i Billund Kommune

Gennem denne aftale har Billund Kommune godkendt firmaet til at yde praktisk bistand i perioden 1. januar 2014 – 31. december 2015. Ansøgning om fortsat godkendelse skal indsendes til Billund Kommune inden 30. marts 2016.

Der henvises til *Spilleregler, Frit valg indenfor praktisk hjælp og personlig pleje som er vedhæftet..*

Grindsted, den

Grindsted, den

\_\_\_\_\_  
for Billund Kommune  
Lisbeth Schmidt  
Ældrechef

\_\_\_\_\_  
For leverandøren  
direktør