

Morsø Kommune Frit valg på ældreområdet

Godkendelse af leverandører til praktisk
hjælp, personlig pleje og madservice

Senest opdateret:
September 2019



Morsø Kommune

Jernbanevej 7 • 7900 • Nykøbing Mors
Telefon 9970 7000 • www.mors.dk

Indhold

1. Indledning.....	5
1.1. Baggrund.....	5
1.2. Hvilke opgaver er omfattet af frit valg	5
2. Ældreområdet i Morsø Kommune	5
2.1 Opgavernes omfang	5
2.2 Forventninger til et kommende samarbejde.....	6
3. Godkendelsesprocedure.....	6
3.1 Godkendelser	6
3.2 Hvilket materiale skal anvendes	7
3.3 Bindingsperiode	7
3.4 Praktiske forhold vedrørende anmodning om godkendelse	7
3.5 Spørgsmål og supplerende oplysninger.....	8
3.6 Godkendelse - det videre forløb.....	8
3.7 Fremtidige godkendelser	8
3.8 Kommunen som leverandør	8
Bilag 1 - Kontraktudkast	9
1. Parterne.....	10
2. Kontraktgrundlag.....	10
2.1. Kontraktens grundlag.....	10
2.2. Betingelser.....	11
2.3. Ændringer	11
2.4. Underleverandører.....	11
2.5. Sprog.....	12
2.6. Ophavsret	12
3. Kontraktperiode	12
3.1. Opsigelse.....	12
3.2. Kontraktens ophør	12
4. Kontraktens omfang.....	12
4.1. Vurdering og tildeling af hjælp.....	12
5. Samarbejde	13
5.1. Underretningspligt.....	13
5.2. Indhold og omfang i hjælpen	14
5.3. Akutte behov	14
5.4. Beredskab og erstatningshjælp.....	14

5.5. Driftsmøder	15
6. Virksomhedsoverdragelse	15
6.1. Udvidet løngaranti	15
7. Kvalitet	15
7.1. Generelt	15
7.2. Kvalitetssikring	15
8. Priser og prisregulering	16
8.1. Pris	16
8.2. Prisregulering	16
8.3. Afgifter	16
8.4. Bonus og godtgørelse	16
9. Afregning af de beregnede priser	16
10. Levering	17
10.1. Levering og omfang	17
11. Fakturering	17
12. Tidsbegrænsning og ændring i bevillinger	18
12.1. Tidsbegrænset bevilling	18
12.2. Ændring i bevilling	18
13. Betalingsbetingelser	18
14. Statistik	19
15. Misligholdelse	19
15.1. Leverandørens misligholdelse	19
15.2. Konkurs, betalingsstandsning med videre	19
16. Force majeure	20
17. Sikkerhedsstillelse	20
18. Forsikring	20
19. Etik	21
20. Sociale klausuler	21
21. Overdragelse	22
21.1. Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser	22
21.2. Kommunens overdragelse af rettigheder og forpligtelser	22
22. Rettigheder	22
22.1. Kommunens rettigheder	22
22.2. Tredjemandsrettigheder	22
22.3. Borgernes rettigheder	22

23. Tavshedspligt	23
24. Lovvalg og værneting	23
25. Underskrifter	24
Kontraktbilag A - Betingelser og krav	25
Kontraktbilag B - Databehandleraftale	29
Databehandlerbilag A - Sikkerhed	38
Databehandlerbilag B - Oplysninger om lokationer for behandling og underleverandører (underdatabehandlere)	41
Databehandlerbilag C - Instruks	42
Bilag 2 - Kommunikation og samarbejde	46
Bilag 3 - Kvalitetsstandard for praktisk hjælp	50
Bilag 4 - Information til borgerne: Når du modtager hjemmehjælp	56
Bilag 5 - Kodeks for godt medarbejderskab	59
Bilag 6 - Tilsynspolitik	61
Bilag 7 - Retningslinje for mødet med borgeren	67
Bilag 8 - Kvalitetsstandard for madservice	70
Bilag 9 - Kvalitetsstandard for personlig pleje	75

1. Indledning

1.1. Baggrund

Siden 2002 har der været frit leverandørvalg på ældreområdet. Hermed får den enkelte modtager, der er tildelt personlig pleje, praktisk bistand og mad, mulighed for selv at vælge hvilken leverandør, der skal udføre opgaven. Leverandørerne kan være private virksomheder eller kommunens egen leverandør af service og omsorg.

For at tilbyde sig som leverandør til de visiterede modtagere af personlig pleje, praktisk bistand og mad i Morsø Kommune, skal alle potentielle leverandører ansøge herom og efterfølgende godkendes af Morsø Kommune. Alle leverandører (også kommunens eget leverandørkorps) skal leve op til de krav og det serviceniveau, som Morsø Kommune har formuleret for ældreområdet og madservice.

Dette dokument beskriver Morsø Kommunes krav til godkendelsesprocessens form og indhold og giver et samlet og indledende billede til den opgave, som potentielle leverandører står overfor på ældreområdet i Morsø Kommune.

1.2. Hvilke opgaver er omfattet af frit valg

De borgere, som er *visiterede* til hjælp i Morsø Kommune, kan frit vælge leverandører indenfor følgende hovedområder:

- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk hjælp
- Madservice

Morsø Kommune *vurderer* borgerens individuelle behov for hjælp. Omfanget af hjælpen indenfor ovennævnte kategorier afhænger af denne individuelle vurdering og efterfølgende konkrete afgørelse.

Frit valg omfatter ikke beboere i plejeboliger og ældrecentre.

2. Ældreområdet i Morsø Kommune

Pr. 5. september 2019, var der 20.279 borgere i Morsø Kommune, heraf var 5.002 personer over 65 år.

Pleje, omsorg og praktisk bistand til ældre medborgere med behov herfor er organisatorisk forankret i en afdeling.

2.1 Opgavernes omfang

Pr. 5. september 2019 fordelte opgaverne sig således:

	Borgere
Praktisk hjælp	690
Personlig pleje	419
Madservice	375

2.2 Forventninger til et kommende samarbejde

Morsø Kommune har mange års erfaring med at levere hjælp, pleje og omsorg til de af kommunens borgere, som har et behov herfor. Morsø Kommune vil gerne invitere de private leverandører til at deltage i dette arbejde.

Morsø Kommunes ældrepleje er i dag velfungerende, effektiv og kendetegnet ved høj kvalitet og tilfredse borgere. Vi ser positivt på et samarbejde med eventuelle kommende private leverandører, fordi vi tror, at vi kan lære noget af hinanden.

Den kvalitet, som den enkelte borger oplever i mødet med leverandøren, afhænger af mange forhold. Høj kvalitet i de leverede ydelser afspejler blandt andet et tæt samarbejde mellem dem, der bestiller ydelsen, og dem der skal levere den. Dette samspil har indtil nu været nemt at styre og justere, fordi kommunikationen er foregået indenfor den samme organisation. Når der kommer flere leverandører, ændres dette, og der er behov for et nyt syn på samarbejdsrelationerne mellem bestiller og udfører.

Vi har forsøgt at præcisere en række formelle krav, som alle leverandører skal leve op til. Kravene er beskrevet i en række bilag, og det er vores mål, at disse beskrivelser giver et billede af vores serviceniveau, og de krav der stilles til den kvalitet, som borgeren skal opleve, når opgaverne bliver udført. Vi har samtidig beskrevet, hvordan de medarbejdere, som borgeren møder – uanset om de er private eller kommunale - skal optræde i mødet med borgeren. Det har vi gjort, fordi det er Morsø Kommunes ansvar, at borgeren altid får en behandling kendetegnet ved respekt og tillid.

Men formelle beskrivelser skaber ikke i sig selv garantier for et godt samarbejde. Det er vores opfattelse, at samarbejdet mellem Morsø Kommune og leverandørerne på ældreområdet skabes gennem dialog og en *fælles vilje* til at løse eventuelle problemer, der måtte opstå i et samarbejde.

Morsø Kommune vil gerne bidrage til at et velfungerende samarbejde mellem Morsø Kommune og leverandører på ældreområdet bygger på:

- Dynamik
- Pålidelighed
- Hjerterum

For at sikre dette har Morsø Kommune etableret en samarbejdsmodel baseret på tæt dialog mellem kommunen og leverandørerne jævnfør bilag 2 - Kommunikation og samarbejde. Det er Morsø Kommunes forventning, at alle kommende leverandører indgår i samarbejdet med baggrund i ovennævnte værdier og forventninger.

3. Godkendelsesprocedure

Dette kapitel beskriver de formkrav og procedurer, som knytter sig til godkendelsen af leverandører i Morsø Kommune. Alle leverandører skal overholde disse krav for at komme i betragtning som leverandører til kommunens medborgere.

3.1 Godkendelser

Af vejledning nr. 9341 af 8. maj 2015 fremgår det, "at Kommunalbestyrelsen er forpligtet til inden for rimelig tid at forholde sig til alle ansøgninger om godkendelse.

Kommunalbestyrelsen kan vælge at udmelde frister for, hvornår og hvor ofte der skal tages stilling til ansøgninger om godkendelse. Der bør som minimum tages stilling til indkomne ansøgninger én gang i kvartalet”.

Morsø Kommunes godkendelsesmateriale sendes til alle, som henvender sig. Morsø Kommunes godkendelsesprocedure gælder også for potentielle leverandører, som i forvejen er godkendt af en anden kommune, idet Morsø Kommune skal sikre sig, at de leverandører, som kommunen indgår kontrakt med, kan leve op til de krav, der gælder for Morsø Kommune.

Efter henvendelse fra en leverandør, afholdes der snarest muligt et møde med denne om et eventuelt fremtidigt samarbejde. Efter godkendelse af leverandør er der kontraktstart den første hverdag i førstkommande kvartal.

3.2 Hvilket materiale skal anvendes

For at ansøge om godkendelse som leverandør på ældreområdet i Morsø Kommune skal potentielle leverandører anvende en standard disposition for deres ansøgning. Det gør det nemmere for os at vurdere det indkomne materiale, og I får nemmere ved at give de oplysninger, som er nødvendige for behandling af godkendelsesansøgningen.

Der skal anvendes Socialministeriets fritvalgsblanket, som gratis kan hentes elektronisk på <https://indberet.virk.dk/search/virk/Fritvalgsblanketten>, hvor den udfyldes elektronisk og sendes via mail med digital signatur til adressen: socialogsundhed@morsoe.dk.

Herudover skal leverandørerne gennemlæse og forholde sig til de bilag, der er knyttet til dette dokument. Dette er *vigtigt*, idet bilagene beskriver Morsø Kommunes service-niveau, samt de krav der stilles til leverandørerne på Morsø Kommunes ældreområde. I ansøgningen om godkendelse og den efterfølgende dialog med potentielle leverandører, er det et krav, at leverandøren er bekendt med dette materiale og kan bidrage aktivt med forslag til opgavens løsning.

3.3 Bindingsperiode

Godkendelsesprocessen kan betragtes som en tilbudsproces, hvor den afgivne anmodning er at betragte som et tilbud med de forpligtelser, der gælder ved en sædvanlig udbudsforretning.

De potentielle leverandørers anmodning om godkendelse skal være bindende i 3 måneder gældende fra fristen for indlevering af anmodning. Når en kontrakt er indgået, er de i kontrakten anførte opsigelsesfrister gældende.

3.4 Praktiske forhold vedrørende anmodning om godkendelse

Anmodning om godkendelse skal sendes til socialogsundhed@morsoe.dk

Vi vil efterfølgende bekræfte, at vi har modtaget anmodningen.

3.5 Spørgsmål og supplerende oplysninger

Alle henvendelser og spørgsmål vedrørende godkendelsesmateriale og godkendelsesproceduren skal mærkes "Spørgsmål vedrørende frit valg" og skal ske pr. mail til ovennævnte adresse.

Alle henvendelser vil blive besvaret skriftligt og fremsendt til alle de potentielle leverandører, som på det pågældende tidspunkt har henvendt sig til kommunen.

3.6 Godkendelse - det videre forløb

Efter anmodningsfristens udløb vurderer Morsø Kommune de indkomne anmodninger på baggrund af det skriftligt fremsendte materiale. Herefter indkaldes ansøgere, der opfylder de skriftlige krav, hver især til et dialogmøde. På møderne vil Morsø Kommune vurdere, hvilke overvejelser leverandørerne har i forhold til opfyldelsen af de stillede krav. Herudover vil den skitserede samarbejdsmodel blive gennemgået, og Morsø Kommune vil gennemgå det skitserede kontraktudkast for leverandørerne.

På baggrund af dialogmøderne vil Morsø Kommune tilbyde de leverandører, som opfylder kommunens krav endelig optagelse i kommunens vifte af leverandører. Der vil efterfølgende blive indgået skriftlige kontrakter med udgangspunkt i det kontraktmateriale med tilhørende bilag, som er vedlagt dette dokument.

De omkostninger og ressourcer, som potentielle leverandører anvender i forbindelse med udarbejdelse af godkendelsesanmodning, efterfølgende dokumentationsopgaver, mødeaktivitet med videre, er Morsø Kommune uvedkommende.

3.7 Fremtidige godkendelser

De indgåede kontrakter har en løbetid på 1 år fra indgåelsestidspunktet. På baggrund heraf vil kommunalbestyrelsen træffe beslutning om eventuelle justeringer af ordningen, herunder de fremtidige kontraktvilkår.

Senest 2 måneder forud for kontraktens udløb, vil kommunen anmode leverandørerne om at tilkendegive, hvorvidt de ønsker at fortsætte som leverandører i en ny kontraktperiode. Denne proces er beskrevet i bilag 1 - Kontraktudkast.

3.8 Kommunen som leverandør

Morsø Kommune leverer pleje, praktisk bistand og mad til de visiterede borgere på samme vilkår som eventuelle øvrige leverandører. Det betyder, at kommunens leverandørenhed skal leve op til de samme krav som alle andre leverandører!

For at sikre dette har Kommunalbestyrelsen i Morsø Kommune godkendt kommunens leverandørenhed på baggrund af de kriterier, som er skitseret i de heri nævnte bilag.

Morsø Kommune Frit valg på ældreområdet

Bilag 1 - Kontraktudkast

Sænest opdateret:
September 2019



Morsø Kommune

Jernbanevej 7 • 7900 • Nykøbing Mors
Telefon 9970 7000 • www.mors.dk

Kontraktudkast

Kontrakten ligger som et selvstændigt dokument (inklusive kontraktbilag A - Krav og Betingelser og kontraktbilag B - Databehandlersaftale), der skal tilrettes og fremsendes til underskrift.

Bemærk at nogle felter i Databehandlersaftalen skal udfyldes af leverandøren.

Kontrakt

1. Parterne

Mellem

Morsø Kommune

Jernbanevej 7

7900 Nykøbing Mors

CVR.: 41333014

(herefter kaldet kommunen)

og

[Indsæt navn på leverandør]

[Indsæt adresse]

[Indsæt postnummer]

[Indsæt CVR-nr.]

(herefter kaldet leverandøren)

er der indgået kontrakt vedrørende levering af praktisk hjælp til borgere i Morsø Kommune.

2. Kontraktgrundlag

2.1. Kontraktens grundlag

Denne kontrakt er indgået på baggrund af møde den [indsæt dato for møde] mellem kommunen og leverandøren, hvor det samlede kontraktmateriale er gennemgået og tilrettet.

Kontraktgrundlaget består af følgende dokumenter:

- Denne kontrakt inklusive bilag
- Kontraktbilag 2 - Kommunikation og samarbejde
- Kontraktbilag 3 - Kvalitetsstandard for praktisk hjælp
- Kontraktbilag 4 - Information til borgerne: Når du modtager hjemmehjælp
- Kontraktbilag 5 - Kodeks for godt medarbejderskab
- Kontraktbilag 6 - Tilsynspolitik
- Kontraktbilag 7 - Retningslinjer for mødet med borgeren - for ansatte i Morsø Kommune
- Kontraktbilag 8 - Kvalitetsstandard for madservice i Morsø Kommune

Såfremt der til en kontrakt skal være flere bilag, skal de indskrives her.

Hvis der er uoverensstemmelse mellem kontrakten og bilagene, går kontrakten forud for bilagene. Hvis der er uoverensstemmelse mellem bilagene, går det førstnævnte forud for et senere nævnt bilag.

2.2. Betingelser

Leverandøren skal inden ikrafttræden af denne kontrakt, fremsende følgende dokumentation til kommunen:

- Kopi af forsikringspolice for erhvervs- og produktansvarsforsikring eller dokumentation for, at forsikring er tegnet. Forsikringen skal opfylde kravene i punkt 18.
- Gyldig service attest.
- **Det tilføjes her, hvis der skal fremsendes anden dokumentation**

Kontrakten er fra kommunens side betinget af, at ovennævnte dokumentation fremsendes til kommunen, og at dokumentationen kan godkendes af kommunen.

2.3. Ændringer

Enhver ændring eller tilføjelse til kontrakten skal aftales skriftligt mellem kommunen og leverandøren, og skal vedhæftes denne kontrakt som et tillæg.

Begge parter skal være opmærksomme på lovmæssige ændringer. Disse ændringer, skal behandles i forhold til aftalte priser, leveringstid og eventuelle andre kontraktforhold, og tilføjes denne kontrakt som et tillæg.

Kan parterne ikke nå til enighed om de kontraktlige konsekvenser af ændringsarbejder, skal leverandøren udføre arbejdet efter de for kontrakten gældende priser, indtil parterne når til enighed, eller kontrakten ophæves.

2.4. Underleverandører

Leverandøren har til kontrakten tilknyttet følgende underleverandører:

[indsæt navn på de underleverandører der benyttes]

Benyttes der ikke underleverandører, ændres teksten til: Der benyttes ikke underleverandører på denne opgave. Såfremt leverandøren i kontraktperioden ønsker at benytte underleverandører, skal dette skriftligt godkendes af kommunen.

Disse underleverandører kan kun udskiftes med kommunens forudgående samtykke.

Leverandørens brug af eventuelle yderligere underleverandører skal forudgående godkendes skriftligt af kommunen. Kommunen er dog berettiget til at kræve, at disse underleverandører udskiftes, såfremt kommunen har saglige indvendinger mod anvendelse af den pågældende underleverandør.

Leverandøren er på opfordring fra kommunen forpligtet til at oplyse, hvilke underleverandører der anvendes.

Ansvar for opfyldelse af kontrakten påhviler leverandøren uanset anvendelse af underleverandører.

2.5. Sprog

Alle dokumenter skal være på dansk. Forhandlinger, herunder på møder, skal foregå på dansk. Hvis der udfærdiges dokumenter på et andet sprog, og der er uoverensstemmelser i forhold til den danske tekst, gælder den danske tekst.

2.6. Ophavsret

Kommunen har ophavsret til samtlige dokumenter, der er udarbejdet i forbindelse med opgaven. Eventuel brug af materialet i anden forbindelse, kræver kommunens skriftlige tilladelse.

3. Kontraktperiode

Kontrakten er gældende fra den [dd.mm.åååå] til den [dd.mm.åååå].

Kontrakten kan herefter forlænges for et år ad gangen. Kontraktforlængelsen skal aftales mellem kommunen og leverandør i forbindelse med et opfølgende møde senest to måned før kontraktudløb.

Ønsker leverandøren ikke at fortsætte kontrakten, skal dette skriftligt meddeles kommunen senest to måneder før kontraktudløb. Dette gælder også ved kontraktforlængelser.

3.1. Opsigelse

Kommunen kan opsig kontrakten med tre måneders varsel, såfremt kommunalbestyrelsen måtte vælge at sende opgaven i udbud.

Leverandøren kan opsig kontrakten når som helst med fire måneders varsel, gældende fra den 1. i en måned.

3.2. Kontraktens ophør

Ved ophør af kontrakten skal leverandøren til kommunen aflevere:

- Notater, der er udarbejdet i forbindelse med opgaveløsningen
- Sagsoplysninger vedrørende den enkelte borger, der er indhentet i forbindelse med opgaveløsningen
- Øvrige informationer, der er relevant for opgaveløsningen
- Eventuelle nøgler, udlånt materialer og hjælpemidler med videre.

4. Kontraktens omfang

Denne kontrakt omfatter godkendelse til at levere praktisk hjælp. Godkendelsen medfører, at leverandøren er forpligtet til at yde den pågældende service hos alle borgere i de områder, godkendelsen omfatter, dog undtaget plejeboliger og § 192 plejehjem.

4.1. Vurdering og tildeling af hjælp

Alt visiteret hjælp (med hjemmel i Lov om social service) til borgere i eget hjem, sker efter en konkret individuel vurdering, foretaget af en visitator fra Morsø Kommune. Det er udelukkende kommunens visitation, der kan aftale og iværksætte ydelser i forhold til borgeren. Undtaget herfor er de situationer, som er nævnt i bilag 2 - Kommunikation og samarbejde. På baggrund af visitationens vurdering af borgerens individuelle behov, træffes en konkret afgørelse, som meddeles borgeren. Efterfølgende

bestilles de aftalte ydelser hos den, af borgeren valgte, leverandør. Ydelserne bestilles med angivelse af en samlet tidsramme. Det er indenfor denne ramme, at ydelserne skal leveres.

5. Samarbejde

Parterne udpeger hver især de personer, der varetager den daglige kontakt i relation til kontrakten.

For kommunen:

Kontraktansvarlig: Indkøbskoordinator Birgitte Lund, telefon 9970 7017, e-mail indkoeb@morsoe.dk

Daglig kontakt: Faglig gruppeleder, Linda Pedersen, telefon 9970 6349, e-mail linda.pedersen@morsoe.dk

For leverandør:

Kontraktansvarlig: [Navn og kontaktoplysninger indsættes]

Daglig kontakt: [Navn og kontaktoplysninger indsættes]

Leverandøren skal optræde loyalt overfor kommunen og orientere sit personale om kontrakten i sin helhed.

På en parts initiativ foretages en fælles evaluering af samarbejdet mellem leverandør og kommunen. Samarbejdet evalueres under alle omstændigheder en gang om året. Kommunen sørger for at indkalde til disse møder.

5.1. Underretningspligt

Alle, der indgår i et samarbejde med borgeren, har en forpligtelse til at observere og vurdere borgerens situation og behov, hvilket indebærer at der skal foretages en formel drøftelse med borgeren om borgerens sundhedstilstand og eventuelle ændringer, samt foretages en faglig vurdering af borgerens sundhedstilstand ved hver kontakt med borgeren, svarende til vejledning i Morsø Kommunes observationsguide - der udleveres på informationsmødet inden kontraktindgåelse.

Leverandøren skal uophødeligt underrette kommunen om:

- Alvorlige svigt - hvis borgeres grundlæggende behov for omsorg, pleje eller praktisk hjælp ikke er tilgodeset, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb.
- Alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse (herunder eksempelvis indlæggelse, afbestilling af aktiviteter, træning, mad og dødsfald).
- Leverandøren skal omgående underrette kommunen om alle større uheld eller ulykker af hensyn til besvarelse af forespørgsler fra pårørende, presse med videre. Henvendelse af generel eller principiel karakter sendes til ordregivers daglige kontakt.

Manglende overholdelse af underretningspligten anses som misligholdelse af kontrakten.

5.2. Indhold og omfang i hjælpen

Kommunen har det overordnede ansvar for, at de ydelser, som tildeles borgeren, passer til dennes behov. Det er kommunens visitation, der foretager de konkrete individuelle vurderinger af borgerens behov og på den baggrund heraf træffer en afgørelse om indhold og omfang i hjælpen.

Det betyder i praksis, at:

- Leverandøren kan ikke iværksætte hjælp, der falder uden for de tildelte ydelser og det tildelte omfang af tid. Undtaget herfor er de situationer, hvor borgeren ønsker at benytte reglerne om fleksibel hjemmehjælp jævnfør bilag 3 - Kvalitetsstandarder for praktisk hjælp samt særlige akutte forhold.
- Hvis leverandøren finder, at der er behov for mere eller mindre hjælp, skal leverandøren kontakte kommunen. Leverandøren skal iværksætte denne hjælp, men hjælpen som iværksættes på grund af ændrede behov honoreres ikke før end visitationen har truffet en ny afgørelse.
- Leverandøren skal respektere visitationens afgørelser og skal ved tvivl herom kontakte visitationen via avis eller telefon.

5.3. Akutte behov

Ved særligt akutte forhold (pludselig sygdom hos borgeren, hospitalsindlæggelser og lignende) som indtræffer uden for visitationen arbejdstid, skal følgende procedure følges:

- Der tilkaldes en kommunal hjemmesygeplejerske, som foretager den nødvendige vurdering af borgerens behov. Hjemmesygeplejersken kan beslutte iværksættelse af den nødvendige hjælp, indtil en medarbejder fra visitationen har mulighed for på førstkommande hverdag at vurdere borgerens behov.
- Hvis det ikke er muligt på grund af situationens akutte karakter at tilkalde en hjemmesygeplejerske, foretager leverandørens personale en vurdering af behovet for hjælp. Herefter iværksættes hjælpen, og visitationen kontaktes med henblik på en vurdering af borgerens situation den førstkommande hverdag.

Det skal understreges, at det vigtigste i akutte situationer, er borgerens behov og ikke de formelle kommandoveje.

5.4. Beredskab og erstatningshjælp

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den truffede afgørelse, så borgerne af hjælp ikke mærker til de problemer, der måtte være i forhold til ledelse eller tilrettelæggelse af arbejdet hos leverandøren.

Leverandøren erklærer, at der stilles kvalificerede og tilstrækkelige ressourcer til rådighed, således leverancerne kan foregå uforstyrret ved fravær i forbindelse med for eksempel ferie, kursus, sygdom m.v. og personaleafgang.

Aflysninger fra leverandøren:

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 1 uge herefter levere erstatningshjælp i forhold til rengøringsydelser
- senest samme dag levere erstatningshjælp i forhold til hjælp til tøjvask - medmindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske

- senest samme dag levere erstatningshjælp i forhold til hjælp til indkøb - medmindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske
- samt foretage registrering i journalen

Aflysninger fra borgeren:

Leverandøren har krav på afregning, hvis borgeren selv aflyser hjælpen efter kl. 12.00 dagen inden hjælpen skulle have været leveret.

Aflysninger, der meddeles før kl. 12.00, dagen inden hjælpen skal leveres, honoreres ikke. Borgerens krav på et erstatningsbesøg, når borgeren selv aflyser efter kl. 12.00, afhænger dels af hjælpens karakter og dels af, hvornår den næstfølgende hjælp er planlagt.

5.5. Driftsmøder

For at sikre en tæt kontakt og dialog mellem visitationen og de udførende leverandører afholdes der driftsmøder efter behov.

6. Virksomhedsoverdragelse

Det er usikkert i hvilket omfang, det bliver nødvendigt at overdrage personale fra ordregiver til den private leverandør. Overdragelsen vil i givet fald ske med udgangspunkt i Lov om lønmodtagernes retstilling ved virksomhedsoverdragelse.

6.1. Udvidet løngaranti

For alle nuværende fastansatte medarbejdere gælder, at hvis/når en overdragelse bliver nødvendig, må løn- og ansættelsesvilkår ikke blive forringet. Det gælder i hele kontraktperioden.

Hvis medarbejderen efter den kommunale overenskomst har en timeløn, der er højere end den, der udbetales efter den af den private leverandørs ønskede overenskomst, ydes pågældende et tillæg svarende til forskellen. Alle fremtidige lønstigninger kan modregnes i tillægget, indtil dette er bortfaldet. Herefter udbetales alene løn efter den private leverandørs gældende overenskomst.

Som fastansatte betragtes alle andre end vikarer, jobtilbudspersoner og andre med tidsbegrænset ansættelse.

7. Kvalitet

7.1. Generelt

De af kontrakten omfattede ydelser skal overholde alle gældende direktiver, love, bekendtgørelser, andre myndighedskrav samt branchenormer på tidspunktet for indgåelse af kontrakten, samt i hele kontraktens løbetid.

Tjenesteydelserne skal overholde krav og retningslinjer beskrevet i kontraktbilag A i hele kontraktperioden.

7.2. Kvalitetssikring

Leverandøren skal beskrive, hvorledes leverandøren vil arbejde med kvalitetssikring af de ydelser, der leveres. Leverandøren skal foreslå, hvordan resultatet heraf

rapporteres til kommunen og leverandørens kvalitetssikring, indgår herefter i den samlede kvalitetsopfølgning.

Leverandørens kvalitetssikring skal som minimum indeholde et formaliseret system for eventuelle klager og reklamationer. Leverandørens registreringer skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, så gentagelsestilfælde undgås.

8. Priser og prisregulering

8.1. Pris

For kontrakten gælder de til enhver tid offentliggjorte priser på Fritvalgsdatabasen.

8.2. Prisregulering

Regulering af priser kan ske en gang årligt jævnfør servicelovens bestemmelser.

Herudover kan priserne reguleres på grundlag af kommunalbestyrelsens beslutning, om ændringer af ydelsernes indhold og omfang. Sådanne reguleringer kan kun ske med seks måneders varsel. Ifølge lov om social service kan Kommunalbestyrelsen undtagelsesvis revidere priskravene, inden der er gået et år. Det kan være nødvendigt, hvis det konstateres, at de stillede priskrav til en eller flere ydelser, ikke er i overensstemmelse med de faktiske omkostninger ved leverancen af den eller de pågældende ydelser. Ekstraordinære ændringer i kvalitetsstandarder herunder kvalitetskravene eller forventede effektiviseringer, kan også begrunde en revision af priskravet inden et år.

Varsel om prisreguleringer skal sendes til [\[indsæt e-mailadresse\]](#).

Den part, der modtager varsel om prisændring, skal senest [\[indsæt antal\]](#) dage efter modtagelse af skriftligt varsel meddele, om prisændringen kan accepteres.

8.3. Afgifter

Parterne kan til enhver tid kræve, at priserne reguleres på baggrund af ændringer i afgifter, der bliver kendt efter kontrakten, er indgået, og som bliver pålagt de af kontrakten omfattede ydelser.

8.4. Bonus og godtgørelse

Omsætning som følge af nærværende kontrakt, må ikke blive genstand for udbetaling af bonus, rabatandele eller anden form for godtgørelse til tredjemand.

Ligeledes må omsætningen ikke danne grundlag for udbetaling af bonus, rabatandele eller anden form for godtgørelse til kommunens medarbejdere.

9. Afregning af de beregnede priser

Timepriserne dækker omkostningerne forbundet ved at levere en time hos borgerne. En time er defineret til 60 minutter. De beregnede priser omfatter samtlige direkte og indirekte omkostninger, der er forbundet med udførelse af opgaverne, herunder (men ikke begrænset hertil):

- lønomkostninger
- sociale omkostninger
- administration
- transport

- redskaber og maskiner
- forsikringer
- ledelse og tilsyn
- uddannelse af eget personale

Leverandørerne afregnes efter den faktisk leverede tid.

Se punkt 11 for yderligere oplysninger vedrørende fakturering.

10. Levering

10.1. Levering og omfang

Leverandøren skal kunne levere ydelser i hele Morsø Kommune, og overholde de krav til beredskab og levering, der er angivet i kontraktmaterialet. De godkendte leverandører er ikke garanteret et vist minimum af ydelserne.

Når kommunen skal betale for en ydelse udført af en leverandør, er det alene, medmindre andet er skriftligt aftalt, den mellem kommunen og borgeren indgåede aftale, der er udgangspunktet, for betalingen.

De anførte beskrivelser af serviceydelser, herunder angivelse af frekvenser, den vejledende tidsnorm med videre, er udtryk for kommunens aktuelle serviceniveau. Kommunen forpligter sig til at varsle ændringer i serviceniveauet mindst tre måneder forud. Ændringer i serviceniveauet, der foretages som følge af lovgivningsmæssige krav herom, er ikke omfattet af varslingsfristen. Såfremt der i øvrigt i kontraktens løbetid gennemføres lovindgreb, der medfører væsentlige ændringer i de forudsætninger, der ligger til grund for kontrakten, har hver af parterne ret til at kræve genforhandling af kontraktens vilkår samt, om nødvendigt, forhandling om ophør af kontrakten i utide.

Kommunen kan til enhver tid indføre egenbetaling, jævnfør retningslinjerne i kontrakten mellem regeringen og Kommunernes Landsforening, uden at dette ændrer på betalingsvilkårene parterne imellem.

11. Fakturering

I henhold til lov om offentlige betalinger med videre (lovbekendtgørelse nr. 798 af 28. august 2007 med senere ændringer), skal alle fakturaer til offentlige myndigheder fremsendes elektronisk og gebyrfrit.

Fakturaer sendes elektronisk til EAN-nummer 5798004039397 med angivelse af kommunens ordrenummer og eventuelle andre ID-numre, der er nødvendige for kommunen for en effektiv fakturabehandling.

Fakturaen skal indeholde:

- Udstedelsesdato (fakturadato)
- Fakturanummer (nummer der kan identificere fakturaen)
- Leverandørens CVR/SE-nummer
- Leverandørens navn og adresse samt kommunens navn og adresse
- Fakturalinje, der skal opdeles med en uge pr. linje med følgende oplysninger:

- Ugenummer
- Borgerens cpr-nummer
- Antal minutter (=forbrugt tid)
- Linjebeløb
- Sidste rettidige betalingsdato

Betalingen sker månedsvis bagud i forhold til præsteret ydelse. Betaling finder sted på grundlag af leverandørens faktura, hvoraf faktisk leveret tid hos den enkelte borger fremgår.

Akutte ydelser og ydelser på klippekort skal faktureres separat.

Det skal vælges, hvilken løsning leverandøren benytter sig af, inden kontraktunderskrift, således det kan tilrettes i kontrakten.

Benyttes scanningsbureau, skal det sikres, at alle varelinjer indlæses korrekt og er synlige for kommunen. Kontakt kommunen på e-mail okpost@morsoe.dk for en testkørsel.

Alternativ til ovenstående, kan varelinjeoplysningerne fremsendes i et regneark, senest den 5. i den efterfølgende måned.

Kommunen er berettiget til at udskyde betalingen, hvis faktura ikke modtages elektronisk eller ovenstående oplysninger mangler.

12. Tidsbegrænsning og ændring i bevillinger

12.1. Tidsbegrænset bevilling

Såfremt en borger er bevilget praktisk hjælp i en begrænset periode, er det kommunens pligt at oplyse dette ved bestilling af ydelsen. Herefter er det leverandørens pligt at sikre, at ydelsen stopper ved periodens udløb, og hermed også betaling derfor.

Opkræves der betaling for en afsluttet bevilling, skal dette krediteres kommunen.

12.2. Ændring i bevilling

Ændringer i bevillingen vil blive registreret i omsorgsjournalen, og der sendes en avis til leverandøren. Det er leverandørens ansvar at borgerens ydelser til enhver tid, stemmer overens med det registrerede i omsorgsjournalen.

Indlæggelse på sygehus, ferie og tilsvarende, betragtes som ændringer, og vil blive indberettet i omsorgsjournalen.

13. Betalingsbetingelser

Betalingsbetingelserne er 30 kalenderdage efter afsendelse af korrekt faktura, jævnfør punkt 11.

Falder sidste rettidige betalingsdato ikke på en bankdag, udskydes betalingsdatoen til førstkommande bankdag.

14. Statistik

Leverandøren skal på anmodning og inden 14 dage, levere statistisk materiale indeholdende detaljerede oplysninger om fakturerede ydelser. Kommunen kan ikke anmode om statistik mere end 4 gange om året.

Statistikken skal udarbejdes efter kommunens anvisninger, i Excel-format og skal fremsendes elektronisk til kommunen på okpost@morsoe.dk.

15. Misligholdelse

15.1. Leverandørens misligholdelse

Som misligholdelse betragtes enhver tilsidesættelse af leverandørens forpligtelser, det vil sige en hvilken som helst mangel, forsinkelse med videre.

Foreligger der misligholdelse, skal leverandøren uden ugrundet ophold meddele kommunen dette, samt underrette kommunen om, hvad der vil blive gjort for at afhjælpe misligholdelsen, og for at undgå tilsvarende misligholdelser i fremtiden.

Kommunen kan ophæve kontrakten helt eller delvist, hvis leverandøren i væsentligt omfang misligholder sine forpligtelser efter kontrakten.

I øvrigt gælder danske rets almindelige regler om misligholdelse, herunder de almindelige regler om forsinket eller udebleven levering. Såfremt kommunen, som følge af forsinkelse, vælger at hæve en ordre helt eller delvist, er kommunen berettiget til at foretage dækningskøb for leverandørens regning. Eventuelle merudgifter i forbindelse med dækningskøb, kan modregnes i enhver fordring mod leverandøren.

Der foreligger altid en mangel ved leverandørens ydelse, såfremt ydelsen ikke opfylder denne kontrakt med tilhørende bilag, eller ydelsen ikke er som kommunen med føje kunne forvente.

15.2. Konkurs, betalingsstandsning med videre

Ved en parts konkurs, kan den anden part straks hæve kontrakten, i det omfang konkurslovens regler ikke er til hinder derfor. Hvis boet har ret til at indtræde i kontrakten i medfør af konkurslovens regler, skal boet efter forespørgsel, indenfor en tidsfrist på fem arbejdsdage, give meddelelse om, hvorvidt det vil indtræde.

Reglen i ovenstående afsnit gælder tillige ved en parts betalingsstandsning, hvis der åbnes forhandling om tvangsakkord, eller partens økonomiske forhold i øvrigt viser sig, at være således, at parten må antages at være ude af stand til at opfylde kontrakten. Hæveretten er dog betinget af, at parten ikke har stillet, eller på den anden parts opfordring ikke straks stiller, betryggende sikkerhed for kontraktens opfyldelse.

Er en part et aktie- eller anpartsselskab, kan den anden part hæve kontrakten, hvis dette kræves opløst af Erhvervsstyrelsen. Bestemmelsen finder ikke anvendelse, hvis parten inden ti arbejdsdage, fra fremkomsten af påkrav fra den anden part, dokumenterer, at betingelserne for selskabets opløsning ikke er til stede, eller hvis parten stiller fuldstændighed sikkerhed for kontraktens opfyldelse.

16. Force majeure

Leverandøren er ikke ansvarlig for manglende overholdelse af kontrakten på grund af force majeure.

Force majeure foreligger, når korrekt opfyldelse af kontrakten er umulig og dette skyldes ekstraordinære omstændigheder, som leverandøren ikke kunne afbøde og ikke burde have forudset for eksempel krig, brand eller usædvanlige naturbegivenheder. Strejker, lockouts, snevejr, glat føre og andre vanskelige trafikforhold er ikke at betragte som Force majeure.

Det er leverandørens ansvar straks, at tage effektive skridt til, med alle til rådighed stående midler, at overvinde den pågældende hindring, eller formindske dens virkning.

Kommunen har ret til, at lade arbejdet udføre selv, eller af andre, så længe leverandøren er forhindret i at opfylde kontrakten ifølge af force majeure.

Hver part afholder egne omkostninger og bærer egne tab som følge af force majeure, herunder såfremt kontrakten ophæves på grund af force majeure.

17. Sikkerhedsstillelse

Leverandøren skal, inden underskrift af kontrakten, stille sikkerhed i form af en bankgaranti. Bankgarantien skal udgøre 50.000 kr.

Garantibeløbet står til rådighed for kommunen i tilfælde af misligholdelse eller utidig ophævelse af kontrakten i det omfang, kommunen må opfylde leverandørens kontraktlige forpligtelser.

Bankgarantien skal være en anfordringsgaranti, der kan hæves af kommunen uden rettergang. Bankgarantien skal stilles af en, af kommunen anerkendt bank, eller andet af kommunen anerkendt penge- eller kautionsforsikringsinstitut.

Alternativt kan garantibeløbet indbetales til kommunen. Dette aftales på mødet, hvor kontrakten gennemgås - og det indskrives i kontrakten.

Bankgarantien med tydelig angivelse af, hvilken kontrakt den vedrører, sendes til Morsø Kommune, Regnskab og Indkøb på e-mail okpost@morsoe.dk.

Sikkerhedsstillelsen frigives, når samtlige mellemværender er udredt efter aftalens udløb.

18. Forsikring

Leverandøren er i hele kontraktens løbetid forpligtet til at have tegnet de lovpligtige og nødvendige forsikringer, herunder en erhvervs- og produktansvarsforsikring, der sikrer borgere, medarbejdere og kommunen mod skader og andet tab, opstået ved leverandørens og denne medarbejdes handlinger eller undladelser. Leverandøren skal på kommunens anmodning godtgøre forsikringens eksistens og omfang.

19. Etik

Kommunen forudsætter, at leverandøren og dennes underleverandører overholder internationale konventioner tiltrådt af Danmark herunder, men ikke begrænset til, følgende grundlæggende ILO-konventioner:

- Tvangsarbejde (ILO-konvention nr. 29 og 105)
- Ingen diskrimination i ansættelsen (ILO-konvention nr. 100 og 111)
- Mindstealder for adgang til beskæftigelse samt forbud mod og omgående indsats til afskaffelse af de værste former for børnearbejde (ILO-konvention nr. 138 og 182)
- Sikker og sundt arbejdsmiljø (ILO-konvention nr. 155) samt
- Organisationsfrihed og ret til kollektive forhandlinger (ILO-konvention nr. 87, 98 og 135) inden for rammerne af gældende lovgivning.
- Ansættelsesforhold og arbejds-klausuler (ILO-konvention nr. 94).

Det forudsættes endvidere, at leverandøren og dennes underleverandører respekterer grundlæggende menneskerettigheder, herunder lever op til FN's Menneskerettigheds-erklæring og Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.

Såfremt kommunen bliver bekendt med, at leverandøren eller dennes underleverandører ikke lever op til foranstående bestemmelser, er leverandøren forpligtet til at opfylde aftalen med en tilsvarende tjenesteydelse, som opfylder aftalens krav til produktet. Leverandørens eventuelle omkostninger forbundet hermed, er kommunen uvedkommende.

20. Sociale klausuler

Der stilles krav om, at leverandøren, uanset hvilke organisationer, der er indgået overenskomster med, vederlagsfrit ud over det offentlige tilskud, kan leve op til den mellem Kommunernes Landsforening og KTO indgåede rammeaftale om socialt kapital. Aftalen kan udleveres til leverandøren efter anmodning ved at kontakte ordregiver.

Der stilles herunder blandt andet krav om, at leverandøren giver mulighed for løbende beskæftigelse af en eller flere personer på særlige vilkår, der forholdsmæssigt svarer til antallet af personer, beskæftiget på en tilsvarende måde i Morsø Kommunes Hjemmepleje. Det drejer sig om følgende områder:

- Flexjob
- Akutjob
- Seniorjob
- Arbejdsprøvning, revalidering m.v.
- Jobtræning i aktivperioden
- Andre social- og arbejdsmarkedsordninger

I forbindelse med opstarten af frit leverandørvalg, fritages den private leverandør, i en periode på et år, for fuld forpligtelse vedrørende ansættelse af personer på særlige vilkår.

Efter 1. år af frit leverandørvalg tages det op til vurdering, om den private leverandør har et tilstrækkeligt kundegrundlag, til at gøre forpligtelserne gældende.

Procedure for opfyldelse af kravene om ansættelse på særlige vilkår aftales med Økonomi og Stab i Morsø Kommune.

21. Overdragelse

21.1. Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser

Leverandøren kan ikke overdrage sine forpligtelser efter denne aftale, uden forudgående skriftligt samtykke fra kommunen. Kommunens samtykke til en eventuel overdragelse, kan kun forventes givet i det omfang, dette ikke strider mod lovgivningen.

Leverandøren kan overdrage rettigheder, herunder også fordringer efter denne aftale i det omfang dette er sædvanligt. Leverandørens overdragelse af rettigheder efter denne aftale må dog ikke hindre leverandørens opfyldelse af aftalen.

21.2. Kommunens overdragelse af rettigheder og forpligtelser

Kommunen har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter denne aftale til en anden offentlig myndighed eller institution, der ejes af det offentlige eller i det væsentligste drives for offentlige midler.

22. Rettigheder

22.1. Kommunens rettigheder

Samtlige dokumenter, der er udarbejdet i forbindelse med opgaven, tilhører kommunen. Eventuel brug af materialet i anden forbindelse kræver kommunens skriftlige tilladelse.

22.2. Tredjemandsrettigheder

Leverandøren indestår for, at leverandørens ydelser ikke krænker tredjemands rettigheder, herunder ejendomsrettigheder, patenter eller ophavsrettigheder.

Rejser tredjemand krav mod kommunen med påstand om retskrænkelse, skal kommunen give leverandøren skriftlig meddelelse herom. Leverandøren overtager herefter sagen og samtlige hermed forbundne omkostninger. Leverandøren er pligtig til, i enhver henseende, at holde kommunen skadesløs.

Hvis tredjemands rettigheder hindrer leverandørens opfyldelse af kontrakten i et omfang, som er væsentligt og/eller byrdefuldt for kommunen, er kommunen efter forudgående skriftligt varsel berettiget til, at hæve kontrakten med omgående virkning, og leverandøren vil herefter blive erstatningsansvarlig for det tab, kommunen lider som følge af denne ophævelse.

22.3. Borgernes rettigheder

Borgeren skal have mulighed for at få indsigt i alle oplysninger, der er registreret (på papir eller elektronisk) vedrørende borgeren selv. Der henvises i øvrigt til Retssikkerhedslovens § 43, stk. 1¹, hvoraf fremgår, at "når en myndighed overlader opgaver efter Aktivloven eller Serviceloven til andre end offentlige myndigheder, er disse

¹ Seneste lovbekendtgørelse nr. 1345 af 23. november 2016

omfattet af reglerne i Forvaltningsloven og Offentlighedsloven i henhold til den opgave, der udføres".

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger.

Borgeren skal altid, uanset ordninger, der sigter på at fastholde borgeren over en længere periode, have mulighed for at vælge en anden leverandør (kommunen eller den private leverandør). Efter borgerens anmodning om skift af leverandør, kan skiftet ske med 30 dages varsel. I særlige tilfælde kan kommunen dog godkende borgerens ønske om skift af leverandør med kortere varsel. Leverandøren kan ikke kræve ekstra betaling i denne forbindelse.

Borgeren skal have mulighed for at fravælge en bestemt medarbejder, såfremt der ligger et lovligt/sagligt kriterium til grund herfor. Medarbejdere kan derfor ikke fravælges med henvisning til køn, etnisk oprindelse med videre.

23. Tavshedspligt

Leverandøren, dennes personale og eventuelle underleverandører samt deres personale, skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende kommunens eller andres forhold, som de får kendskab til i forbindelse med opfyldelse af kontrakten.

Særligt med hensyn til personoplysninger gælder herudover, at leverandøren er forpligtet til at overholde den til enhver tid gældende persondatalovgivning, herunder at foretage logning, sletning og destruktion af data og gennemføre interne procedurer, så der til enhver tid sikres fortrolighed om personoplysninger i overensstemmelse med Persondataloven (lov nr. 429 af 31. maj 2000 med senere ændringer) og den dertilhørende Sikkerhedsbekendtgørelses (bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000 med senere ændringer) bestemmelser. Leverandøren skal udfylde og underskrive databehandleraftalen, kontraktbilag B inden kontraktstart.

Leverandøren må bruge kommunen som almindelig reference, men må ikke uden kommunens forudgående skriftlige tilladelse udsende offentlige meddelelser om kontrakten eller offentliggøre aftalens indhold. Leverandøren må ikke anvende kommunen i reklamemæssig sammenhæng uden samtykke. Tavshedspligten er også gældende efter aftalens ophør.

24. Lovvalg og værneting

Skulle der opstå uenighed om forståelsen af kontrakten med tilhørende bilag, påhviler det parterne at søge uenigheden fjernet ved indbyrdes imødekomende forhandlinger, idet parterne skal efterleve kontrakten, indtil afgørelse foreligger enten ved forhandling eller voldgift.

Fører disse forhandlinger ikke til enighed, kan stridsspørgsmålet ikke indbringes for domstolene, men kan af enhver af parterne indbringes for en voldgiftsret.

Til denne voldgiftsret vælger hver af parterne sin voldgiftsmand. Opmanden, der skal være dommer, udpeges af retspræsidenten for den retskreds, hvorunder Morsø Kommune hører.

Klageren vælger først sin voldgiftsmand, og giver modparten skriftlig meddelelse om valget, hvorefter denne vælger sin voldgiftsmand senest 14 dage derefter. Sker dette ikke, udpeges denne voldgiftsmand af retspræsidenten for den retskreds, hvorunder Morsø Kommune hører.

Parterne har adgang til hver at afgive to skriftlige indlæg. Tidsfristerne herfor fastsættes af opmanden.

Grundlaget for voldgiftsrettens behandling af sagen skal bl.a. være:

- krav og betingelser
- instruks aftalt mellem parterne
- samt øvrigt materiale

Voldgiftsrettens kendelse er endelig, og voldgiftsretten fastsætter en tidsfrist for kendelsens opfyldelse. Voldgiftsretten fastsætter desuden fordeling af sagens omkostninger.

25. Underskrifter

For kommunen

Dato

Underskrift

Økonomidirektør Bodil B. Kristensen

For leverandøren

Dato

Underskrift

[Titel og navn på underskriver]

Kontraktbilag A - Betingelser og krav

Nedenstående betingelser og krav skal overholdes.

1. Personaleforhold

1.1 Krav til leverandørens medarbejdere

Det forventes at leverandøren, og dennes medarbejdere inden for praktisk hjælp, opfylder de lovmæssige krav til dokumentation i det kommunale omsorgssystem.

Alle leverandørens medarbejdere skal opfylde kommunens krav til etik, hvad angår optræden og påklædning.

Medarbejdere med borgerkontakt skal kunne forstå, tale og skrive et forståeligt dansk.

Lovgivningens regler om meddelelesespligt skal opfyldes. Det betyder, at samtlige leverandørers medarbejdere har en meddelelesesforpligtelse i forhold til kommunen. De nærmere bestemmelser herom er beskrevet i bilag 2 - Kommunikation og samarbejde.

Medarbejderen skal kunne fritages for arbejde, hvis der er personlige relationer, eksempelvis naboskab/familie, mellem medarbejderen og borgeren.

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

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

2. Uddannelseskrav til leverandørens medarbejdere

For leverandører af praktisk hjælp stilles der ikke krav om særlige uddannelsesmæssige forhold. Det er dog en forudsætning, at medarbejderne kender borgernes behov og opgavens omfang.

For leverandører til personlig pleje efter Servicelovens § 83, forventes det at medarbejderne har de faglige forudsætninger, der er nødvendige for at udføre opgaverne.

Leverandørerne er forpligtet til, at medarbejder, der udfører personlig pleje udvikles fagligt og kan varetage opgaver på lige vilkår som den kommunale leverandør.

Morsø Kommune giver leverandøren mulighed for at deltage i kompetence udviklingsforløb arrangeret af Morsø Kommune.

3. Kommunikation og samarbejde

Morsø Kommune vægter en aktiv dialog højt, og det forventes derfor, at leverandøren afsætter den nødvendige tid til dette. Princippet og ønsket om dialog gælder for såvel det løbende samarbejde omkring opgavernes udførelse, som det overordnede samarbejde mellem kommunen og leverandøren. Leverandøren forpligter sig herudover til at

overholde de forventninger og procedurer for samarbejdet, som kommunen har skitseret i bilag 2 - Kommunikation og samarbejde.

4. Arbejdets tilrettelæggelse og planlægning

Leverandøren skal sikre, at arbejdet udføres i overensstemmelse med de kvalitetskrav og det serviceniveau, kommunen har fastsat, jævnfør bilag 3 og bilag 8 - Kvalitetsstandarder.

Leverandøren aftaler de praktiske forhold omkring leveringstidspunkter med borgeren inden for de krav, kommunen har fastsat i ovennævnte kvalitetsstandarder.

Leverandører af praktisk bistand er forpligtet til at levere ydelsen i tidsrummet 08.00 – 16.00 på hverdage. Leverandøren skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen i dette tidsrum.

Leverandøren forpligter sig til at indgå aktivt i et løbende samarbejde omkring leveringen af de aftalte ydelser. Leverandøren skal herunder overholde den samarbejdsaftale, der er vedlagt i bilag 2 - Kommunikation og samarbejde og herunder de koordiningsmæssige forpligtigelser, der er beskrevet i forhold til de øvrige samarbejdspartnere på ældreområdet.

Leverandøren skal sikre, at hjælpen leveres i overensstemmelse med de trufne afgørelser, så borgerne ikke mærker til eventuelle problemer, der måtte være i forhold til ledelse af eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren. Leverandøren skal sikre et beredskab, der tager højde herfor.

5. Dokumentation og registrering

Leverandøren forpligtiger sig til at anvende kommunens nuværende elektroniske registrerings- og kommunikationssystem.

De nærmere retningslinjer for brugen af registrerings- og kommunikationssystemet, udleveres og aftales i forbindelse med underskrivelsen af denne kontrakt.

Kommunen stiller elektronisk journal til rådighed for leverandøren. Leverandøren forpligter sig til at indgå i et undervisningsforløb i brugen af journalen. Forløbet tilrettelægges af kommunen, men leverandøren afholder alle udgifter forbundet med medarbejdernes deltagelse heri.

Leverandøren skal sikre, at de nødvendige tekniske forudsætninger og licenser til journalen er til rådighed. Dette omfatter blandt andet adgang til internettet samt accept af kommunens regler om IT.

6. Information til borgeren

Leverandøren skal udarbejde informationsmateriale, der som minimum skal indeholde:

- En kort beskrivelse af virksomheden.

- En kort beskrivelse af de ydelser, virksomheden godkendes til at levere til borgerne.
- En kort beskrivelse af de ydelser, virksomheden eventuelt tilbyder som ekstraydelser. Det er **ikke tilladt** at tilbyde andre ydelser end de heri beskrevne.

Det er leverandørens forpligtigelse, at sikre at informationsmaterialet til enhver tid er opdateret og aktuelt.

Materialet godkendes af kommunen inden offentliggørelse.

**Databehandlersaftale mellem
Morsø Kommune og [indsæt
leverandørens navn]**

[sagsnummer]



Databehandlersaftale

Mellem
Morsø Kommune
Jernbanevej 7
7900 Nykøbing Mors
CVR. nr.: 41333014
(herefter Kommunen)

og

[Indsæt navn på leverandør]
[Indsæt adresse]
[Indsæt postnummer]
[Indsæt CVR-nr.]
(herefter kaldet leverandøren)

er der indgået nedenstående databehandlersaftale (herefter Aftalen) om Leverandørens behandling af personoplysninger på vegne af Kommunen.

1. Generelt

- 1.1. Aftalen vedrører Leverandørens forpligtelse til at efterleve de sikkerhedskrav, som fremgår af Lov nr. 429 af 31/05/2000 med senere ændringer om behandling af personoplysninger (Persondataloven) § 42, jævnfør § 41, stk. 3-5. Kravene er beskrevet i:
 - (i) Bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning (Sikkerhedsbekendtgørelsen).
 - (ii) Vejledning nr. 37 af 02/04/2001 til bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning (Sikkerhedsvejledningen).
- 1.2. Den 25. maj 2018 erstattes Persondataloven af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 (herefter Databeskyttelsesforordningen) således, at Aftalens punkt 1.1 (i) – (ii) herefter erstattes med Databeskyttelsesforordningen.
- 1.3. I Aftalen er indarbejdet de krav, som såvel Persondataloven som de kommende regler i Databeskyttelsesforordningen stiller til databehandlersaftaler.
- 1.4. Leverandøren skal behandle personoplysninger i overensstemmelse med god databehandlingsskik, jævnfør de til enhver tid gældende regler og forskrifter for behandling af personoplysninger
- 1.5. Leverandøren skal forpligte sig til at gøre sig bekendt med Kommunens it-sikkerhedspolitik og følge de eventuelle, dertilhørende uddybende it-sikkerhedsregler. Sikkerhedspolitikken findes på Kommunens hjemmeside.

2. Formål

- 2.1. Leverandøren behandler, i medfør af aftale med Kommunen vedrørende praktisk bistand (herefter Hovedaftalen) personoplysninger for Kommunen, hvori Leverandørens behandlinger og formålet med behandlingerne er beskrevet.

3. Kommunens rettigheder og forpligtelser

- 3.1. Kommunen er dataansvarlig for de personoplysninger, som Kommunen instruerer Leverandøren om at behandle. Kommunen har ansvaret for, at de personoplysninger, som Kommunen instruerer Leverandøren om at behandle, må behandles af Leverandøren, herunder at behandlingen er nødvendig og saglig i forhold til Kommunens opgavevaretagelse.
- 3.2. Kommunen har de rettigheder og forpligtelser, som er givet en dataansvarlig i medfør af lovgivningen, jævnfør aftalens punkt 1.1 og 1.2.
- 3.3. Kommunen er forpligtet til at orientere Leverandøren i tilfælde af Kommunens eventuelle skærpede it-sikkerhedsregler og ved ændringer i Kommunens it-sikkerhedspolitik og it-sikkerhedsregulativ.

4. Leverandørens forpligtelser

- 4.1. Leverandøren er databehandler for de personoplysninger, som Leverandøren behandler på vegne af Kommunen, jævnfør punkt 6 og databehandlerbilag 3. Leverandøren har som databehandler de forpligtelser, som er pålagt en databehandler i medfør af lovgivningen, jævnfør aftalens punkt 1.1 og 1.2.
- 4.2. Leverandøren behandler alene de overladte personoplysninger efter instruks fra Kommunen, jævnfør punkt 6 og databehandlerbilag 3, og alene med henblik på opfyldelse af Hovedaftalen.
- 4.3. Leverandøren skal fra 25. maj 2018 løbende føre en fortegnelse over behandlingen af personoplysninger samt en fortegnelse over alle sikkerhedsbrud.
- 4.4. Leverandøren skal sikre personoplysningerne via tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, som beskrevet i Sikkerhedsbekendtgørelsen og Sikkerhedsvejledningen (frem til 25. maj 2018) og Databeskyttelsesforordningen (fra 25. maj 2018), jævnfør databehandlerbilag 1 - Sikkerhed.
- 4.5. Leverandøren skal på opfordring fra Kommunen hjælpe med at opfylde Kommunens forpligtelser i forhold til den registreredes rettigheder, herunder besvarelse af anmodninger fra borgere om indsigt i egne oplysninger, udlevering af borgerens oplysninger, rettelse og sletning af oplysninger, begrænsning af behandling af borgerens oplysninger, samt Kommunens forpligtelser i forhold til underretning af den registrerede ved sikkerhedsbrud, fra 25. maj 2018 i medfør af Databeskyttelsesforordningens kapitel III samt artikel 34.
- 4.6. Leverandøren skal fra 25. maj 2018 hjælpe Kommunen med at efterleve dennes forpligtelser efter Databeskyttelsesforordningens artikel 32-36.

- 4.7. Leverandøren garanterer fra 25. maj 2018 at levere tilstrækkelig ekspertise, pålidelighed og ressourcer til at implementere passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger sådan, at Leverandørens behandling af Kommunens personoplysninger opfylder kravene i Databeskyttelsesforordningen og sikrer beskyttelse af den registreredes rettigheder.
- 4.8. Leverandøren er forpligtet til at oplyse med præcise adresseangivelser, hvor Kommunens personoplysninger opbevares, jævnfør databehandlerbilag 2. Leverandøren skal ajourføre oplysningerne over for Kommunen ved enhver ændring.
- 4.9. Hvis Leverandøren er etableret i en anden EU-medlemsstat, skal Leverandøren frem til 25. maj 2018 ligeledes overholde de bestemmelser om sikkerhedsforanstaltninger, som er fastsat i lovgivningen i den pågældende medlemsstat.

5. Underleverandør (underdatabehandler)

- 5.1. Ved underdatabehandler forstås en underleverandør, til hvem Leverandøren har overladt hele eller dele af den behandling, som Leverandøren foretager på vegne af Kommunen.
- 5.2. Leverandøren må ikke uden udtrykkelig skriftlig godkendelse fra Kommunen anvende andre underdatabehandlere end dem, der er angivet i databehandlerbilag 2, herunder foretage udskiftning af disse, til at behandle de personoplysninger, som Kommunen har overladt til Leverandøren i medfør af Hovedaftalen. Kommunen kan ikke nægte at godkende tilføjelse eller udskiftning af en underdatabehandler medmindre, der foreligger en konkret saglig begrundelse herfor
- 5.3. Hvis Leverandøren overlader behandlingen af personoplysninger, som Kommunen er dataansvarlig for, til underdatabehandlere, skal Leverandøren indgå en skriftlig (under)databehandleraftale med underdatabehandleren.
- 5.4. Underdatabehandleraftalen, jævnfør punkt 5.3, skal pålægge underdatabehandleren de samme databeskyttelsesforpligtelser, som Leverandøren er pålagt efter Aftalen, herunder, at underdatabehandleren fra 25. maj 2018 garanterer at kunne levere tilstrækkelig ekspertise, pålidelighed og ressourcer til at kunne implementere de passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger således, at underdatabehandlerens behandling opfylder kravene i Databeskyttelsesforordningen og sikrer beskyttelse af den registreredes rettigheder.
- 5.5. Når Leverandøren overlader behandlingen af personoplysninger, som Kommunen er dataansvarlig for, til underdatabehandlere, har Leverandøren over for Kommunen ansvaret for underdatabehandlerens overholdelse af disses forpligtelser, jævnfør punkt 5.3.
- 5.6. Kommunen kan til enhver tid forlange dokumentation fra Leverandøren for eksistensen og indholdet af underdatabehandleraftaler for de

underdatabehandlere, som Leverandøren anvender i forbindelse med opfyldelsen af sine forpligtelser over for Kommunen.

- 5.7. Al kommunikation mellem Kommunen og underdatabehandleren sker via Leverandøren.

6. Instruks

- 6.1. Leverandørens behandling af personoplysninger på vegne af Kommunen sker udelukkende efter dokumenteret instruks, jævnfør databehandlerbilag 3. Det er Leverandørens ansvar at sikre, at eventuelle underdatabehandlere, jævnfør punkt 5.3, får tilsendt Kommunens instruks, jævnfør databehandlerbilag 3.
- 6.2. Leverandøren giver fra 25. maj 2018 omgående besked til Kommunen, hvis en instruks efter Leverandørens vurdering er i strid med lovgivningen, jævnfør punkt 1.2.

7. Tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger

- 7.1. Leverandøren skal frem til 25. maj 2018, jævnfør databehandlerbilag 1, træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at personoplysninger:
- (i) tilintetgøres, mistes, ændres eller forringes,
 - (ii) kommer til uvedkommendes kendskab eller misbruges, eller
 - (iii) i øvrigt behandles i strid med lovgivningen, jævnfør punkt 1.1 eller i strid med Kommunens uddybende it-sikkerhedsregler, jævnfør punkt 1.5.
- 7.2. Leverandøren skal fra 25. maj 2018, jævnfør databehandlerbilag 1, iværksætte alle sikkerhedsforanstaltninger, der kræves for at sikre et passende sikkerhedsniveau.
- 7.3. Leverandøren skal mindst en gang årligt gennemgå sine interne sikkerhedsforskrifter og retningslinjer for behandlingen af personoplysninger med henblik på at sikre, at de fornødne sikkerhedsforanstaltninger til stadighed er iagttaget, jævnfør punkt 0 og 7.2, samt databehandlerbilag 1.
- 7.4. Leverandøren samt dennes ansatte er underlagt forbud mod at skaffe sig oplysninger af enhver art, som ikke har betydning for udførelsen af den pågældendes opgaver.
- 7.5. Leverandøren har pligt til at instruere de ansatte, der har adgang til eller på anden måde varetager behandling af Kommunens personoplysninger, om Leverandørens forpligtelser, herunder bestemmelserne om tavshedspligt og fortrolighed, jævnfør punkt 0.
- 7.6. Leverandøren er forpligtet til straks at underrette Kommunen om ethvert sikkerhedsbrud samt ved
- (i) enhver anmodning om videregivelse af personoplysninger omfattet af Aftalen fra en myndighed, medmindre orienteringen af Kommunen er eksplicit forbudt

- ved lov, f.eks. i medfør af regler, der har til formål at sikre fortroligheden af en retshåndhævende myndigheds efterforskning,
- (ii) anden manglende overholdelse af Leverandørens, samt eventuelle underdata-behandlers forpligtelser

uanset, om dette sker hos Leverandøren eller hos en underdatabehandler.

- 7.7. Leverandøren må ikke hverken offentligt eller til tredjeparter kommunikere om sikkerhedsbrud, jævnfør punkt 7.6, uden forudgående skriftlig aftale med Kommunen om indholdet af en sådan kommunikation, medmindre Leverandøren har en retlig forpligtelse til sådan kommunikation.

8. Overførsler til andre lande

- 8.1. Leverandørens overførsel af personoplysninger til lande, der ikke er medlem af EU (tredjelande), for eksempel via en cloudløsning eller en underdatabehandler, skal ske i overensstemmelse med Kommunens instruks herfor, jævnfør databehandlerbilag 3.
- 8.2. Ved overførsel til tredjelande er Leverandøren og Kommunen i fællesskab ansvarlige for, at der foreligger et gyldigt overførselsgrundlag.
- 8.3. Hvis Kommunens personoplysninger overføres til en EU-medlemsstat, er det frem til 25. maj 2018 Leverandørens ansvar, at de til enhver tid gældende bestemmelser om sikkerhedsforanstaltninger, som er fastsat i lovgivningen i den pågældende medlemsstat, overholdes.
- 8.4. Leverandøren må ikke overføre eller tillade overførsel af personoplysninger til udlandet.

9. Tavshedspligt og fortrolighed

- 9.1. Leverandøren er - under og efter Hovedaftalens ophør - pålagt fuld tavshedspligt omkring alle oplysninger, denne bliver bekendt med gennem samarbejdet. Aftalen indebærer, at tavshedspligtsbestemmelserne i straffelovens §§ 152-152f, jævnfør straffelovens § 152a, finder anvendelse
- 9.2. Leverandøren skal fra 25. maj 2018 sikre, at alle, der behandler oplysninger omfattet af Aftalen, herunder ansatte, tredjeparter (for eksempel en reparatør) og underdatabehandlere, forpligter sig til fortrolighed eller er underlagt en passende lovbestemt tavshedspligt.

10. Kontroller og erklæringer

- 10.1. Leverandøren er forpligtet til uden ugrundet ophold, at give Kommunen nødvendige oplysninger til, at Kommunen til enhver tid kan sikre sig, at Leverandøren overholder de krav, der følger af denne Aftale.
- 10.2. Kommunen, en repræsentant for Kommunen eller dennes revision (såvel intern som ekstern) har adgang til at foretage inspektioner og revision hos

Leverandøren, få udleveret dokumentation, herunder logs, stille spørgsmål med videre med henblik på at konstatere, at Leverandøren overholder de krav, der følger af denne Aftale.

- 10.3. Leverandøren skal én gang årligt vederlagsfrit til Kommunen fremsende en erklæring om overholdelse af denne Aftale. Erklæringen skal udarbejdes i overensstemmelse med gældende, anerkendte branchestandarder på området, og skal omfatte både Leverandørens og eventuelle underdatabehandlers databehandling. Den første erklæring skal foreligge 12 måneder efter Hovedaftalens indgåelse.

For leverandører, der ved denne Aftales indgåelse allerede har en kontrakt med Kommunen, aftales der en pris for udarbejdelse af erklæringen.

- 10.4. I tilfælde af, at Kommunen og/eller relevante offentlige myndigheder, særligt Datatilsynet, ønsker at foretage en inspektion af de ovennævnte foranstaltninger i henhold til denne Aftale, forpligter Leverandøren og Leverandørens underleverandører sig til uden yderligere omkostninger for Kommunen at stille tid og ressourcer til rådighed herfor.

11. Ændringer i Aftalen

- 11.1. Kommunen kan til enhver tid, med et forudgående varsel jævnfør Hovedaftalen, foretage ændringer i Aftalen og instruksen, jævnfør databehandlerbilag 3. Ændringsprocessen og omkostningerne aftales skriftligt mellem Kommunen og Leverandøren i Hovedaftalen. Leverandøren skal ved sådanne ændringer uden ugrundet ophold sikre, at underdatabehandlerne tillige forpligtes af ændringerne.
- 11.2. I det omfang ændringer i lovgivningen, jævnfør punkt 1.1 og 1.2, eller tilhørende praksis, giver anledning til dette, er Kommunen med et varsel jævnfør Hovedaftalen, og uden at dette medfører krav om betaling fra Leverandøren, berettiget til at foretage ændringer i Aftalen.
- 11.3. Frister for ændringer i aftalen er fastsat i Hovedaftalen.

12. Sletning af data

- 12.1. Kommunen træffer beslutning om, hvorvidt der skal ske sletning eller tilbagelevering af personoplysningerne efter, at behandlingen af personoplysningerne er ophørt i medfør af Hovedaftalen.
- 12.2. Kommunen skal senest 30 dage inden Hovedaftalens ophør skriftligt meddele Leverandøren, hvorvidt alle personoplysningerne skal slettes eller tilbageleveres til Kommunen. I det tilfælde, hvor personoplysningerne tilbageleveres til Kommunen, skal Leverandøren ligeledes slette eventuelle kopier. Leverandøren skal sikre, at eventuelle underdatabehandlere ligeledes efterlever Kommunens meddelelse.

- 12.3. Leverandøren skal fremsende dokumentation for, at den påkrævede sletning, jævnfør punkt 12.2, er foretaget.
- 12.4. Leverandøren skal foretage den påkrævede sletning, jævnfør punkt 12.2, i henhold til den internationale standard for sletning, NIST 800-88.

13. Misligholdelse og tvistigheder

- 13.1. Misligholdelse og tvistigheder er reguleret i Hovedaftalen.

14. Erstatning og forsikring

- 14.1. Erstatnings- og forsikrings spørgsmål er reguleret i Hovedaftalen.

15. Ikrafttræden og varighed

- 15.1. Aftalen indgås ved begge parter underskrift og løber indtil ophør af Hovedaftalen.

16. Formkrav

- 16.1. Aftalen skal foreligge skriftligt, herunder elektronisk, hos Kommunen og Leverandøren.

17. Underskrifter

For Kommunen

For Leverandøren

Dato

Dato

[stilling og navn på underskriver]

[stilling og navn på underskriver]

Bilag vedrørende databehandleraftalen

- Databehandlerbilag A - Sikkerhed
- Databehandlerbilag B - Oplysninger om lokationer for behandling og underleverandører (underdatabehandlere)
- Databehandlerbilag C - Instruks

Databehandlerbilag A - Sikkerhed

1. Indledning

Dette bilag indeholder en beskrivelse af de tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, som Leverandøren i medfør af Aftalen har ansvar for at gennemføre, overholde og sikre overholdelse af hos dennes underdatabehandlere, som er angivet i databehandlerbilag 2.

2. Sikkerhedskrav indtil 25. maj 2018

Leverandøren gennemfører følgende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger for at sikre et sikkerhedsniveau, der opfylder kravene i Sikkerhedsbekendtgørelsen og tilhørende praksis.

Foranstaltningerne gennemføres for at undgå, at personoplysninger:

- tilintetgøres, mistes, ændres eller forringes,
- kommer til uvedkommendes kendskab eller misbruges,
- eller i øvrigt behandles i strid med lovgivningen, jævnfør Aftalens punkt 1.1

Generelle sikkerhedsforanstaltninger

Her skal Leverandøren beskrive, hvordan Leverandøren overholder kravene i Sikkerhedsbekendtgørelsens kapitel 2 om interne sikkerhedsbestemmelser, instrukser, retningslinjer for Leverandørens tilsyn og ajourføring, instruktion, fysisk sikring samt sikkerhed ved reparation, service, kassation af medier med videre:

[Leverandøren udfylder]

Autorisation og adgangskontrol

Her skal Leverandøren beskrive, hvordan Leverandøren overholder kravene i Sikkerhedsbekendtgørelsens kapitel 2, samt hvis relevant kapitel 3, om autorisationer og adgangskontrol:

[Leverandøren udfylder]

Inddatamateriale som indeholder personoplysninger

Her skal Leverandøren beskrive, hvis relevant, hvordan Leverandøren overholder kravene i Sikkerhedsbekendtgørelsens kapitel 2 om håndtering af inddatamateriale:

[Leverandøren udfylder]

Uddatamateriale som indeholder personoplysninger

Her skal Leverandøren beskrive, hvis relevant, hvordan Leverandøren overholder kravene i Sikkerhedsbekendtgørelsens kapitel 2 om håndtering af uddatamateriale:

[Leverandøren udfylder]

Eksterne kommunikationsforbindelser

Her skal Leverandøren beskrive, hvordan Leverandøren overholder kravene i Sikkerhedsbekendtgørelsens kapitel 2 om eksterne kommunikationsforbindelser. Hjælp til udfyldelse kan findes i Datatilsynets it-sikkerhedstekster: <https://www.datatilsynet.dk/publikationer/it-sikkerhedstekster/>

[Leverandøren udfylder]

Kontrol med afviste adgangsforsøg

Her skal Leverandøren beskrive, hvis relevant, hvordan Leverandøren overholder kravene i Sikkerhedsbekendtgørelsens kapitel 3 om kontrol med afviste adgangsforsøg:

[Leverandøren udfylder]

Logning

Her skal Leverandøren beskrive, hvis relevant, hvordan Leverandøren overholder kravene i Sikkerhedsbekendtgørelsens kapitel 3 om logning:

[Leverandøren udfylder]

Hjemmearbejdspladser

Leverandørens behandling af personoplysninger sker helt eller delvist ved anvendelse af hjemmearbejdspladser *[Leverandøren sætter kryds]*:

- Ja
- Nej

Her skal Leverandøren beskrive, hvordan Leverandøren overholder kravene i Sikkerhedsbekendtgørelsens kapitel 2 om retningslinjer for hjemmearbejdspladser med videre:

[Leverandøren udfylder]

Sikkerhedskrav fra 25. maj 2018

Leverandøren gennemfører følgende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger for at sikre et sikkerhedsniveau, der passer til de aftalte behandlinger, jævnfør Databehandlerbilag 2 - Instruks, og som dermed opfylder Databeskyttelsesforordningens artikel 32.

Foranstaltningerne fastlægges ud fra overvejelser om:

1. Hvad der kan lade sig gøre rent teknisk
2. Implementeringsomkostningerne
3. Den pågældende behandlings karakter, omfang, sammenhæng og formål, jævnfør databehandlerbilag 3 - Instruks
4. Konsekvenserne for borgerne ved et sikkerhedsbrud
5. Den risiko, der er forbundet med behandlingerne, herunder risikoen for:
 - a) tilintetgørelse af oplysningerne
 - b) tab af oplysningerne
 - c) ændring af oplysningerne
 - d) uautoriseret videregivelse af oplysningerne
 - e) uautoriseret adgang til oplysningerne

[Leverandøren udfylder]

Databehandlerbilag B - Oplysninger om lokationer for behandling og underleverandører (underdatabehandlere)

1. Lokation(er) for behandlingen

Her opregner Leverandøren, de steder, hvor Kommunens personoplysninger opbevares/behandles.

[Leverandøren udfylder]

2. Underdatabehandlere

Her angiver Leverandøren navn, adresse, cvr-nummer med mere på underdatabehandlere, som er godkendt af Kommunen, jævnfør punkt 5.2 i Aftalen.

[Leverandøren udfylder, hvis der anvendes underdatabehandlere]

Databehandlerbilag C - Instruks

Instruks

Kommunen instruerer hermed Leverandøren om at foretage behandling af Kommunens oplysninger til brug for levering af praktisk hjælp, jævnfør kontrakt indgået den [dato for kontraktindgåelse].

Overlader Leverandøren behandling af Kommunens oplysninger til underdatabehandlere, er Leverandøren ansvarlig for at indgå skriftlige (under)databehandlereftaler med disse, jævnfør Aftalens punkt 5.3. Leverandøren er ansvarlig for, at Kommunens instruks fremsendes til eventuelle underdatabehandlere.

1.1. Behandlingens formål

Behandling af Kommunens oplysninger sker i henhold til formålet i Hovedaftalen. Leverandøren må ikke anvende oplysningerne til andre formål. Oplysningerne må ikke behandles efter instruks fra andre end Kommunen.

1.2. Generel beskrivelse af behandlingen

Den databehandling leverandøren skal foretage, er den nødvendige behandling, for at kunne levere den i kontrakten beskrevne ydelse.

1.3. Typen af personoplysninger

Behandlingerne indeholder personoplysninger i de nedenfor afkrydsede kategorier. Leverandørens og eventuelle underdatabehandlers niveau for behandlingssikkerhed bør afspejle oplysningernes følsomhed, jævnfør databehandlerbilag 1.

Almindelige personoplysninger (indtil 25. maj 2018, jævnfør Persondatalovens § 6, fra 25. maj 2018, jævnfør Databeskyttelsesforordningens artikel 6)

Almindelige personoplysninger

Følsomme personoplysninger (indtil 25. maj 2018, jævnfør Persondatalovens § 7, fra 25. maj 2018, jævnfør Databeskyttelsesforordningens artikel 9):

- Racemæssig eller etnisk baggrund
- Politisk overbevisning
- Religiøs overbevisning
- Filosofisk overbevisning
- Fagforeningsmæssige tilhørsforhold
- Helbredsforhold, herunder misbrug af medicin, narkotika, alkohol m.v.
- Seksuelle forhold

Oplysninger om enkeltpersoners rent private forhold (indtil 25. maj 2018, jævnfør Persondatalovens § 8, fra 25. maj 2018, jævnfør Databeskyttelsesforordningens artikel 6 og 9):

- Strafbare forhold
- Væsentlige sociale problemer
- Andre rent private forhold, som ikke er nævnt ovenfor:

Alle forhold der registreres på borgerne. _____

Oplysninger om cpr-nummer (indtil 25. maj 2018, jævnfør Persondatalovens § 11, fra 25. maj 2018, eventuelt national lovgivning, jævnfør Databeskyttelsesforordningens artikel 87)

CPR-numre

1.4. Kategorier af registrerede

Der behandles oplysninger om følgende kategorier af registrerede (f.eks. borgere, elever, kontanthjælpsmodtagere m.m.):

A) Borgere i Morsø Kommune, der modtager praktisk bistand,

1.5. Tredjelande (ikke EU-medlemslande)

Leverandøren må ikke overføre personoplysninger til følgende tredjelande.

Versionshistorik

Versionsnr.	Dato	Beskrivelse
0.8	25.11.2016	Høringsudkast på www.kombit.dk
1.0	03.04.2017	Tilrettet efter bemærkninger fra høringsrunde.

Morsø Kommune Frit valg på ældreområdet

Bilag 2 - Kommunikation og samarbejde

Senest opdateret
August 2017



Morsø Kommune

Jernbanevej 7 • 7900 • Nykøbing Mors
Telefon 9970 7000 • www.mors.dk

Morsø Kommune har mange års erfaring med levering af praktisk hjælp, pleje og omsorg til de af kommunens borgere, som har et behov herfor. Morsø Kommune vil gerne invitere private leverandører til at indgå i dette arbejde, og vi vil bidrage positivt til et samarbejde omkring løsningen af opgaverne.

For at sikre at samarbejdet med leverandørerne på ældreområdet baseres på dialog, gensidig respekt og tillid har Morsø Kommune udarbejdet en samarbejdsmodel. Samarbejdsmodellen er beskrevet i dette bilag.

Det overordnede samarbejde

For at sikre en tæt kommunikation mellem Morsø Kommune og leverandørerne afholdes der minimum 1 gang årligt et dialogmøde. På mødet deltager fra Morsø Kommune juridisk konsulent og visitator. Fra leverandørerne deltager relevante ledere af leverandørens virksomhed samt en repræsentant fra den daglige drift.

På dialogmøderne behandles alle emner af overordnet og principiel karakter. Morsø Kommune orienterer omkring tiltag på området af relevans for leverandørerne, og leverandørerne orienterer om relevante tiltag, der har indflydelse på samarbejdet eller udviklingen indenfor området. Det er målet, at dialogmøderne skal sikre en systematisk dialog og opsamling af positive eller mindre positive erfaringer indenfor samarbejdet mellem Morsø Kommune og leverandørerne.

Det konkrete samarbejde

Ældreområdet er kendetegnet ved en række mere eller mindre komplekse pleje og omsorgsopgaver. Kvalitet i opgaveløsningen forudsætter derfor en tæt kommunikation mellem dem, der bestiller de aftalte ydelser og dem, der leverer de aftalte ydelser i borgerens hjem. Morsø Kommune forventer, at kommunikationen mellem bestiller (visitationen) og leverandørerne er forankret i:

- Dynamik
- Pålidelighed
- Hjerterum

Morsø Kommune har udarbejdet Kodeks for godt medarbejderskab baseret på ovennævnte tre nøgleord. Den private leverandør forventes at efterleve dette kodeks i forhold til egne medarbejdere. Kodeks er vedlagt som bilag 5.

En forudsætning for kvalitet i praksis er derfor at:

- Leverandøren altid sætter sig grundigt ind i de forudsætninger, som den konkrete hjælp er bevilliget ud fra. Forudsætningerne er beskrevet i det materiale, som sendes elektronisk til leverandøren. Materialet beskriver både de tildelte ydelser og omfanget heraf og baggrunden for visitationens afslutning. Det er en forudsætning for en målrettet levering af den aftalte hjælp, at leverandørens personale som udfører hjælpen, har læst dette materiale og forstår betydningen heraf. Hvis der er tvivl eller spørgsmål vedrørende afslutningen, skal visitationen kontaktes forud for iværksættelsen af hjælpen.
- Leverandøren sikrer sig, at leveringen af hjælpen koordineres med de øvrige samarbejdspartnere, som arbejder indenfor området eksempelvis hjemmesygepleje, terapeuter, sygehus, læger med videre. Det betyder i praksis, at leveringen af den bevilligede hjælp skal tilrettelægges, således at aftalte tidsfrister i forbindelse med eksempelvis træning, lægebesøg, hjemmesygepleje og så

videre kan overholdes. Leverandøren har derfor ansvaret for, at hjælpen tilrettelægges og koordineres i forhold til borgerens øvrige behov. Særlige aktiviteter i form af træning og sygepleje er angivet under bemærkninger i ydelsesblokkene.

- Leverandøren sikrer og deltager aktivt i de nødvendige tilbagemeldinger i forbindelse med indlæggelse på sygehus, dødsfald eller andre uforudsete hændelser.
- Afvikling af borgerens eventuelle ferie koordineres mellem leverandør og borger. Leverandøren skal sikre, at ferie registreres som en aflysning af den aftalte hjælp.

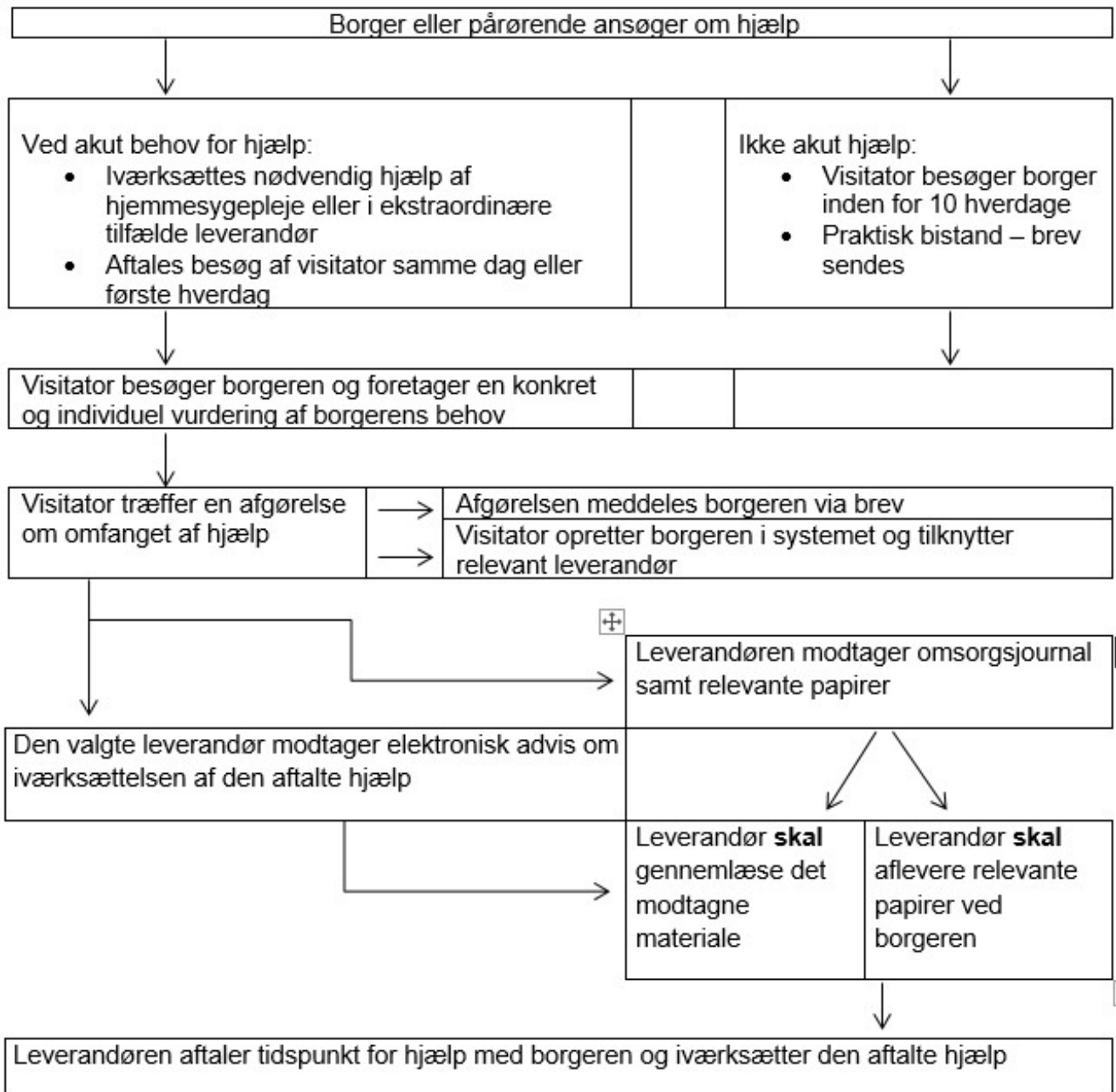
Forretningsgang for samarbejde

Med baggrund i punkt 5 i kontrakten samt ovenstående beskrivelser af det konkrete samarbejde er arbejdsgangen og arbejdsdelingen mellem bestiller og leverandør skitseret herunder.

Den skitserede arbejdsgang regulerer rammerne for det normale og daglige samarbejde og kommunikation mellem bestiller og leverandør. Arbejdsgangen er baseret på og forankret i de overordnede hensyn og forudsætninger, som er beskrevet i afsnittene herover.

Bemærk at:

- Kommunikation mellem bestiller og leverandør, som udgangspunkt foregår elektronisk via advis fra omsorgssystemet.
- Leverandøren skal aflevere relevante papirer fra omsorgsjournalen til borgeren.
- Leverandøren skal iagttage tilbagemeldingsforpligtigheden.



Leverandøren skal sikre **tilbage melding** til Visitationen ved:

- Ændringer i borgerens funktionsniveau i positiv eller negativ retning
- Forhold i borgerens situation, som giver anledning til undren eller bekymring
- Ved dødsfald, så hjælpen kan afmeldes
- Ved indlæggelser, så hjælpen kan afmeldes

Meddelelser skal gives elektronisk via avis. I særlige eller akutte tilfælde eller ved tvivl dog via telefon.

Leverandør skal endvidere udfylde notatark (jf. IT-instruks)

**Morsø Kommune
Frit valg på ældreområdet**

Bilag 3 - Kvalitetsstandard for praktisk hjælp

Senest opdateret
August 2015



Hvad er hjælpens lovgrundlag?

Lov om Social Service § 83 og § 83 a.

Hvilken hjælp er omfattet?

Praktisk hjælp ud fra en rehabiliterende tilgang.

Hvad er formålet med hjælpen?

Med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang vil praktisk hjælp have formålet, at fastholde og forbedre borgerens funktionsevne.

Ved behov for praktisk hjælp, tilbydes borgeren som udgangspunkt et særligt, tilrettelagt rehabiliteringsforløb. Rehabiliteringsforløbet vil være tidsafgrænset og efter endt rehabiliteringsforløb, vil der ske en vurdering af borgerens behov for hjælp efter § 83. Det rehabiliterende forløb kan gentages, når det vurderes, at borgerens funktionsevne kan forbedres.

Praktisk hjælp skal betragtes som hjælp til selvhjælp, det vil sige som supplerende hjælp til opgaver, som borgeren ikke – eller kun vanskeligt kan udføre på egen hånd. Der sættes individuelle mål for det rehabiliterende forløb, i samarbejde med borgeren. Målene skal være helhedsorienterede og tværfaglige.

Hjælpen udføres med respekt for den enkelte borger og sammenhæng og fleksibilitet tilstræbes.

Hvem kan modtage hjælpen?

Borgere, der har behov for rehabiliterende støtte eller praktisk hjælp.

Ved vurdering af det konkrete behov for hjælp skal kommunen bedømme borgerens samlede situation. Der skal bl.a. tages hensyn til at borgerens netværk, og det forudsættes, at eventuelle øvrige medlemmer af den fælles husstand deltager i opgaveudførelsen i hjemmet.

Borgerens pårørende og eventuel logerende har ikke ret til at få del i hjælpen medmindre der er truffet særskilt afgørelse herom.

Hvilke aktiviteter kan indgå i hjælpen?

Praktisk hjælp tildeles som hovedregel en gang hver anden uge i dagligt benyttede rum.

Omfanget af hjælpen afhænger af en individuel vurdering af borgerens situation.

Praktisk hjælp kan omfatte følgende:

Rengøring af køkken:

- Støvsugning/fejning af gulv
- Gulvvask
- Hvidevarer aftørres udvendig.
- Oprydning i og aftørring af køleskab indvendig
- Aftørring af køkkenbord og vask
- Aftørring af mikroovn, hvor borgeren er bevilliget hjælp til opvarmning af mad.

Rengøring af stue:

- Støvsugning / fejning af gulv
- Støvsugning af møbler, dog max 1 gang om måneden
- Tørre støv af på vandrette flader herunder vindueskarme, borde og hylder med tilbehør (ikke bøger og nips)
- Gulvvask eller aftørring af gulv efter behov

Rengøring af soveværelse:

- Tørre støv af på vandrette flader herunder vindueskarme, borde og hylder med tilbehør (ikke bøger og nips)
- Støvsugning
- Gulvvask eller aftørring af gulv efter behov
- Skift af sengetøj

Rengøring af badeværelse:

- Gulvvask
- Aftørring af bruserum / badekar
- Rengøring/afkalkning af toilet
- Aftørring af håndvask og fliser ved håndvask samt pudsning af spejl

Rengøring af gang/bryggers:

- Støvsugning /fejning inkl. måtter
- Gulvvask eller aftørring af gulv efter behov
- Tørre støv af på vandrette flader herunder vindueskarme, borde og hylder med tilbehør

Øvrige opgaver:

- Daglig almindelig oprydning, fx opvask efter borgerens selv
- Tørre køkkenbord af
- Tømme affaldsspand
- Vande blomster
- Rede seng
- Tøjvask varetages som hovedregel 1 gang ugentligt, hvor der er vaskemaskine til rådighed
- Rengøring af hjælpemidler
- Hjælp til bestilling af dagligvarer
- Håndvask af støttestrømper

Bemærk: i forbindelse med støvsugning flyttes tunge møbler ikke.

Hvilke aktiviteter indgår ikke i hjælpen?

Praktisk hjælp udføres normalt ikke i hjem, hvor der opholder sig gæster.

- Rengøring af såvel indendørs som udendørs trappe.
- Vinduespudsning.
- Hovedrengøring
- Afkalkning af badeværelsesfliser og gulv.
- Loftrengøring
- Kælderrengøring
- Ekstra rengøring og opvask efter gæster

- Pasning af dyr, herunder fodring, luftning og optørring af efterladenskaber
- Vask af fælles gulvarealer og cementgulve
- Bankning af måtter/løse tæpper
- Afrimning af fryser og køleskab
- Rengøring efter håndværkere
- Gardinvask og rensning af tæpper
- Strygning og reparation af tøj
- Uldvask og håndvask

Fleksibilitet i hjælpen

Borgerne der modtager hjælp (undtaget rehabiliteringshjælp) kan vælge at bytte den visiterede hjælp til anden hjælp. Arbejdsmiljølovens bestemmelser skal dog altid overholdes.

Afgrænsning

Adgangen til at erstatte tildelt hjælp med anden hjælp er underlagt visse begrænsninger:

- Hvis modtageren af hjælp ønsker at bytte imellem personlig og praktisk hjælp, forudsætter det, at den pågældende er blevet tildelt begge ydelsesformer.
- Bytteretten skal holdes indenfor den visiterede tidsramme.
- Det er det udførende personale, der i den konkrete situation fagligt vurderer hvorvidt det er forsvarligt at fravælge de tildelte behovsbestemt hjælp til fordel for anden hjælp.
- Hvis modtageren vedvarende fravælger visiteret hjælp til fordel for anden hjælp, skal myndigheden vurdere, om der er sammenhæng mellem behov og den tildelte hjælp, og om der er grundlag for at ændre afgørelsen.

Revisitation

Hvis borgeren fravælger visiteret hjælp 3 gange i træk, vurderes borgerens behov på ny.

Ved ændringer i modtagerens behov eller ændringer i det generelle serviceniveau, skal der ske en revisitation af modtageren.

Den bevilgede hjælp vurderes i øvrigt efter behov og justeres løbende.

Valg af leverandør

I henhold til frivalgsordningen i "Lov om Social Service", kan der efter rehabiliteringsforløbets afslutning vælges mellem:

- Morsø Kommune
- Godkendt privat leverandør
- Modtagerens eget valg af hjælper

Hjælpens omfang og leverandørens muligheder for levering af ekstra hjælp

Hjælpens omfang angives i visitationens afgørelse.

Udover hjælpen som Morsø Kommune har tildelt borgeren, kan private leverandører tilbyde borgeren ekstra hjælp mod egenbetaling.

Ekstra hjælp skal aftales skriftligt mellem leverandøren og borgeren, og borgeren skal på forhånd kende pris og omfang for den aftalte hjælp.

Det er kun tilladt at levere ekstra hjælp, som på forhånd er beskrevet i leverandørens informationsmateriale.

Valg af leverandør

I henhold til frivalgsordningen i "Lov om Social Service", kan der vælges mellem:

- Morsø Kommune
- Godkendt privat leverandør
- Modtagerens eget valg af hjælper

Leverancesikkerhed

Fra første henvendelse fra borgeren til besøg af visitator kan der være en sagsbehandlingstid på op til 2 uger.

Hjælpen iværksættes senest 3 uger efter vurderingsgruppens afgørelse.

Leverandøren skal oplyse et kontaktnummer, der skal være angivet klart og tydeligt i afgørelsen om bevilling af hjælp.

Afgørelse

Afgørelser om hjælp efter § 83 er juridisk bindende og leverandøren er forpligtet til at levere den hjælp, der er truffet afgørelse om.

Herudover er følgende frister og krav gældende:

- Leverandøren skal tilstræbe, at de indgåede aftaler overholdes. Er det nødvendigt at ændre aftalen, skal modtageren orienteres via telefon.
- Erstatningsbesøg skal tilbydes senest en uge efter det planlagte besøg
- Afvigelser i leveringen som overstiger 1 time skal meddeles modtageren via telefon
- Borgeren kan aflyse den planlagte hjælp og borgeren kan træffe aftale om andet tidspunkt for hjælp, når aflysning sker minimum 7 dage før den planlagte hjælp leveres.

Ændringer i valg af leverandør skal altid varsles med én måned før ændringen iværksættes.

Varslingen skal ske fra borgeren eller leverandøren.

Leverandøren skal tilstræbe sammenhæng i leveringen af hjælpen. Leverandøren skal i videst muligt omfang sikre, at det er de samme hjælpere, som varetager hjælpen overfor borgeren.

Tavshedspligt

Personale ansat i Morsø Kommune og godkendte private leverandører er omfattet af tavshedspligt og meddelelsespligt.

Morsø Kommunes kvalitetskontrol

Der gennemføres registrering af afvigelser af leverandør.

Der gennemføres kontrol af kvalitet og kvantitet af den bevilligede hjælp af Visitationen.

Herudover afholdes der jævnlige dialogmøder mellem leverandører og Visitationen.

Arbejdspladsvurdering

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgerens hjem. Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Leverandøren skal sikre, at udførelsen af hjælpen sker i overensstemmelse med arbejdspladsvurderingen og borgeren sikrer at arbejdspladsen (borgerens hjem) lever op til arbejdsmiljølovgivningens krav.

Hvordan kan man klage over den tildelte hjælp?

Klage over afgørelsen

Der kan klages over afgørelsen. Fristen for at klage er 4 uger, fra modtagelsen af afgørelsen. Der kan klages skriftligt og mundtligt. En mundtlig klage bliver skrevet ned af klagemodtagere, der ligeledes sikrer at klagen er korrekt forstået.

Klagen rettes til / sendes til:

Morsø Kommune
Social, Sundhed og Beskæftigelse
Att.: Visitationen
Jernbanevej 7
7900 Nykøbing Mors

Afgørelsen genbehandles i Social, Sundhed og Beskæftigelse.

Hvis afgørelsen fastholdes, videresender Social, Sundhed og Beskæftigelse klagen til behandling i:

Ankestyrelsen Aalborg
7998 Statsservice
Mail: ast-aalborg@ast.dk

Klage over leverandørens personale

Eventuelle klager over hjemmeplejens personales indsats, skal ske til lederen/visitator.

Morsø Kommune Frit valg på ældreområdet

Bilag 4 - Information til borgerne

Senest opdateret
August 2015



Morsø Kommune

Jernbanevej 7 • 7900 • Nykøbing Mors
Telefon 9970 7000 • www.mors.dk

Information til borgerne - Når du modtager hjemmehjælp

Frit valg på ældreområdet - hvad er det?

Morsø Kommune har indført frit valg på ældreområdet. Det betyder, at du kan vælge mellem forskellige leverandører, når du har fået bevilliget hjælp til pleje, praktisk bistand eller mad. Du kan vælge, om det er Morsø Kommune eller en privat virksomhed, der skal hjælpe dig.

Hvordan vælger jeg leverandør

Vi har i det følgende beskrevet hvilke leverandører, der er godkendt til at levere hjælp i Morsø Kommune. Denne information udleveres af medarbejdere fra Morsø Kommunes visitation under besøget i dit hjem. Informationen opdateres når, eller hvis der sker ændringer i leverandørgruppen. Du vil herefter modtage opdateret information.

Du skal vælge din leverandør senest 3 dage efter visitators besøg. Hvis du ikke har meddelt visitationen, hvem du vil have som leverandør inden 3 dage, vil du automatisk blive tilknyttet Morsø Kommunens leverandørenhed. Når du har besluttet dig for, hvilken leverandør du vil vælge, skal du give Morsø Kommunes visitation besked. Det kan du gøre under besøget, eller du kan ringe eller skrive til:

Morsø Kommune
Visitationen
Jernbanevej 7
7900 Nykøbing Mors

Visitationen har telefontid: Mandag - fredag kl. 08.00 – 09.00 og 12.30 – 13.00
på tlf.: 99 70 70 00.

Hvad sker der, når jeg har valgt min leverandør

Når du har valgt den leverandør, som du ønsker, kontakter leverandøren dig for at aftale det praktiske omkring leveringen af den aftalte hjælp. Når I har aftalt det praktiske, leveres hjælpen som aftalt.

Hvilke opgaver kan leverandøren lave

Leverandørerne – uanset om det er Morsø Kommune eller en privat virksomhed – kan kun give dig den hjælp, som der er aftalt mellem dig og Morsø Kommune. For at gøre din hjælp mere fleksibel kan du dog vælge at bytte mellem forskellige ydelser. Dette skal aftales med din hjælper. De nærmere regler for bytning er beskrevet i Morsø Kommunes kvalitetsstandarder.

Kan jeg købe ekstra hjælp

De private virksomheder må gerne tilbyde dig ekstra hjælp, men du skal selv betale for denne hjælp. I skemaet på næste side kan du se, hvilke særlige ydelser de private virksomheder kan tilbyde. Du kan ikke købe andre ydelser, end dem der er nævnt på denne side.

Hvis du vil købe ekstra ydelser, skal du huske at:

- Du selv skal betale for dem.
- Du skal lave en skriftlig aftale med din leverandør, hvor det står, hvilke ydelser du har købt, og hvad de koster.

Hvordan kan jeg skifte leverandør

Du kan altid skifte leverandør, hvis du ønsker dette – det er dit valg! Hvis du vil skifte leverandør, skal du kontakte vurderingsgruppen via brev eller via telefon. Når du har valgt en ny leverandør, går der 30 dage, før dit valg træder i kraft. I helt særlige tilfælde kan du dog skifte hurtigere.

Hvem leverer hjælp i Morsø Kommune

I skemaet herunder kan du se, hvilke leverandører du kan vælge imellem.

Leverandør	Hvilke ydelser leveres	Ekstra ydelser
Morsø Kommune	Alle former for hjælp og kost	
Lyndrups Rengøring	Praktisk hjælp	Der er mulighed for tilkøb af hjemmeservice

Morsø Kommune Frit valg på ældreområdet

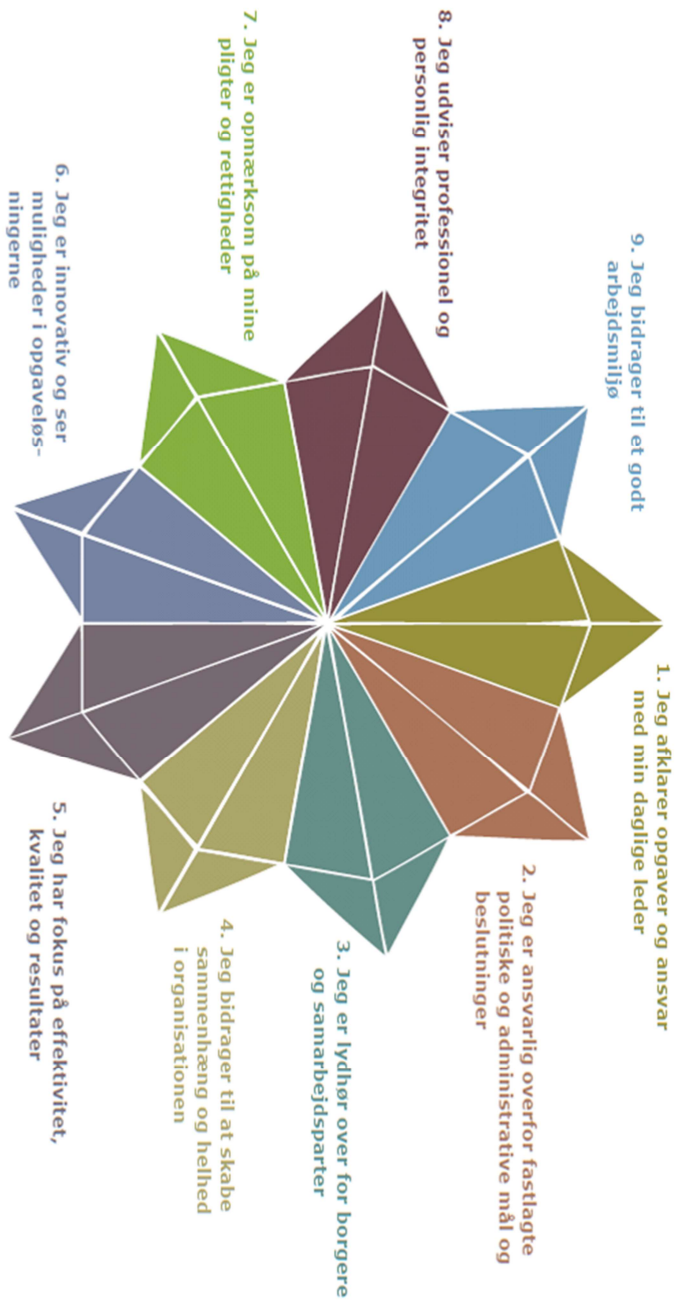
Bilag 5 - Kodeks for godt medarbejderskab

Senest opdateret
April 2015



Morsø Kommune

Jernbanevej 7 • 7900 • Nykøbing Mors
Telefon 9970 7000 • www.mors.dk



Grafik: Forum for Offentlig Toplevelse

Morsø Kommune Frit valg på ældreområdet

Bilag 6 - Tilsynspolitik

Senest godkendt
August 2017



Morsø Kommune

Jernbanevej 7 • 7900 • Nykøbing Mors
Telefon 9970 7000 • www.mors.dk

Tilsynspolitik for personlig og praktisk hjælp i hjemmeplejen og madservice Morsø Kommune fører tilsyn med madservice, personlige og praktiske hjælp efter Serviceloven (SEL) § 83, som leverandørerne yder til kommunens borgere. Tilsynet omfatter den hjælp kommunen selv yder gennem den kommunale hjemmepleje og centralkøkkenet og den hjælp private leverandører yder. Det er et lovkrav, at kommunen skal udarbejde en tilsynspolitik, som skal revideres 1 gang årligt.

I nærværende politik beskrives Morsø Kommunes politik for tilsyn for madservice, personlig og praktisk hjælp i hjemmeplejen.

Leverandørerne skal i mødet med borgeren efterleve kommunens værdier, målsætninger og kvalitetsstandarder indenfor følgende områder:

- Praktisk bistand
- Personlig pleje
- Madservice

Formålet med tilsynene er:

- At påse at borgerne får den hjælp, de har ret til efter serviceloven og efter de kvalitetsstandarder, der er vedtaget i kommunen.
- At påse at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.
- At skabe mulighed for læring og fremadrettet udvikling.

Morsø Kommunes tilsyn med leverandørerne af hjælp efter SEL § 83 består samlet set af:

- Opfølgingsmøder med leverandørerne.
- Revisitation af den pågældende borger efter behov.
- Løbende kommunikation og dokumentation i borgerens elektroniske omsorgs-journal.
- 1 årligt tilsynsbesøg hjemme hos ca. 3% af modtagerne af hjælp efter SEL §83, dog minimum 3 borgere hos hver leverandør.

1 gang årligt sammenfatter Social, Sundhed og Beskæftigelse tilsynsresultaterne i en samlet rapport, som forelægges Seniorrådet, Handicaprådet, Det Sociale Udvalg og Kommunalbestyrelsen. Rapporten offentliggøres herefter på Morsø Kommunes hjemmeside. I rapporten vil eventuelle generelle fokusområder blive beskrevet, og der vil blive udarbejdet handlingsplaner hertil. Tilsynspolitikken vil ved samme lejlighed blive revideret og forelagt Det Sociale Udvalg.

Leverandørerne vil få en konkret tilbagemelding på tilsynet, og der vil blive indgået aftale om eventuelle konkrete handleplaner.

I det nedenstående gennemgås de 4 punkter hver for sig.

Krav til leverandører

Private leverandører af madservice, personlig og praktisk hjælp skal godkendes af Morsø Kommune inden de kan starte med at levere hjælp på Morsø Kommunes vegne.

I forbindelse med godkendelsen bliver der udarbejdet en kontrakt, som beskriver og regulerer leverandørens og kommunens indbyrdes pligter og rettigheder med henblik på at sikre, at leverandøren opfylder det service- og kvalitetsniveau for ydelserne, som Morsø Kommune har fastlagt. Krav til serviceniveau fremgår af kvalitetsstandard for de forskellige ydelser.

Det er kommunens visitationsenhed, der på baggrund af en konkret, individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation visiterer og dermed afgør ydelsens omfang. Udgangspunktet for visitation er en faglig helhedsvurdering af borgerens funktionsevne fysisk, psykisk, mentalt og socialt og ud fra borgerens ansøgning om hjælp og ydelser, aktuelle situation og behov.

Hjælpen ydes efter princippet hjælp til selvhjælp. Det vil sige, at borgeren under hensyntagen til egne samlede ressourcer medinddrages i de enkelte funktioner med henblik på generhvervelse og/eller vedligeholdelse af færdigheder.

Leverandøren udfører opgaver på Morsø Kommunes vegne og er derfor forpligtet til at udføre arbejdet i overensstemmelse med principperne i offentlig forvaltning dvs. tavshedspligt, borgerens ret til klageadgang, notatpligt m.v. samt at overholde lovmæssige og overenskomst mæssige bestemmelser vedrørende personaleforhold.

Leverandøren indestår for, at alt arbejde udføres i overensstemmelse med god skik i branchen og gældende regler på området.

For at kunne leve op til Morsø Kommunes målsætninger og værdier samt opfylde kravene i kvalitetsstandard er det nødvendigt, at medarbejderne har den fornødne uddannelse. Den enkelte medarbejder skal selvstændigt kunne planlægge og udføre opgaverne omkring borgeren samt reagere på ændringer i funktionsniveau og sundhedstilstand. Leverandøren skal sikre, at medarbejdernes uddannelsesniveau til enhver tid matcher det ydelsesområde, som leverandøren er godkendt til. I forbindelse med en bevilling angiver visitator, på hvilket fagligt niveau opgaven skal løses, samt om der er særlige krav til medarbejderens personlige kompetencer.

For leverandører af madservice henvises til bilag 8 - Kvalitetsstandard for madservice.

Morsø Kommune ønsker et godt og tillidsfuldt samarbejde mellem myndighed og leverandør. Leverandører skal udpege en lokal kontaktperson med ledelseskompetence for at sikre et hurtigt og smidigt samarbejde med blandt andet Visitationen.

Der skal som minimum afholdes et årligt møde mellem kommunen og leverandøren med henblik på drøftelse af overordnede spørgsmål for eksempel evaluering af ordningen og fastlæggelse af strategiske mål.

Revisitation

Hos de borgere i kommunen, der modtager ydelser efter SEL § 83, foretages revisitation ved ændringer i borgerens behov for hjælp. Revisitationen foretages af kommunens visitationsenhed.

Revisitationen har 2 hovedformål:

- At sikre at borgeren får de nødvendige ydelser, herunder at egenomsorgs- og rehabiliteringspotentialer udnyttes
- At sikre at de visiterede ydelser gives i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne på området

Ved revisitationen tages udgangspunkt i funktionsvurderingsskemaet fra den elektroniske omsorgsjournal, og der udfærdiges en ny funktionsvurdering, der kan medføre ændringer i de visiterede ydelser. Funktionsvurderingen samt eventuelle ændringer i de visiterede ydelser dokumenteres i den elektroniske omsorgsjournal.

Der foretages derudover en vurdering af kvaliteten af de visiterede ydelser i forhold til såvel den praktiske hjælp som den personlige pleje, samt om kvaliteten svarer til kommunens kvalitetsstandarder på området. I tilfælde, hvor kvaliteten af de visiterede ydelser ikke lever op til kommunens kvalitetsstandarder, kontaktes leverandøren med henblik på at bringe kvaliteten af de relevante ydelser på niveau med kommunens standarder.

Kommunikation og dokumentation

Morsø Kommune anvender et elektronisk omsorgsjournalsystem (CSC Omsorg) til brug for kommunikation og dokumentation mellem myndighed og leverandører, så der bl.a. er dokumentation for leverede ydelser til borgeren. Information om indlæggelse og udskrivning fra sygehus foregår også elektronisk.

Godkendte leverandører skal anvende omsorgsjournalsystemet.

De nærmere retningslinjer for brugen af omsorgssystemet er udleveret og aftalt i forbindelse med kontraktindgåelse.

Morsø Kommune stiller omsorgssystemets journal til rådighed for leverandøren. Leverandøren forpligter sig til at indgå i et undervisningsforløb i brugen af omsorgssystemet.

Visitationen og leverandøren har en gensidig informations- og orienteringspligt om forhold, der har relation til udførelsen af ydelsen og er forpligtede til at arbejde ud fra kommunens instrukser vedrørende føring, opbevaring og adgang til de sygeplejefaglige optegnelser.

Leverandøren skal underrette visitationsenheden, hvis borgeren selv tilkendegiver, eller det observeres, at der er problemer eller ændringer i behov. Samme forpligtelse gælder, hvis leverandøren observerer, at borgeren har fået det bedre.

Leverandøren skal straks – pr. telefon - underrette Visitationen om:

- Alvorlige svigt – hvis borgerens grundlæggende behov for omsorg, pleje og praktisk hjælp ikke er tilgodeset, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb.
- Uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse for eksempel indlæggelse på sygehus eller afbestilling af aktiviteter, træning eller mad.
- Alle uheld eller ulykker.

Den telefoniske kontakt skal efterfølgende dokumenteres i CSC-omsorg i form af fremsendelse af en avis til Visitationen.

Leverandøren er, uanset om det er kommunal eller privat leverandør, forpligtet til at rapportere eventuelle utilsigtede hændelser, der måtte forekomme i forbindelse med de ifølge sundhedsloven omfattede sundhedsfaglige ydelser.

Tilsyn i borgerens hjem

En gang årligt foretages tilsyn hos et udsnit af de borgere, som modtager hjælp efter SEL § 83.

Der udvælges borgere svarende til 3 % hos hver enkelt leverandør, dog mindst 3 borgere.

Tilsynet består af to delelementer:

- En samtale/et interview med borgeren i forhold til følgende områder:
- Den personlige pleje
- Den praktiske hjælp
- Madservice
- Integrering af træning, hjælp til selvhjælp samt egenomsorg i ydelserne
- Dialogen med personalet
- Eventuelle områder til forbedring

Samtalerne sker ud fra en interviewguide for at sikre sammenligningsgrundlag fra borger til borger samt fra tilsyn til tilsyn.

En vurdering fra tilsynsførende i forhold til kvaliteten af de visiterede og leverede ydelser med udgangspunkt i kommunens kvalitetsstandarder.

Morsø Kommune har indgået aftale med Evidentia på tilsyn for perioden 1. august 2018 til 31. december 2020.

Efter hvert besøg udfærdiges en kort anonymiseret rapport. Alle rapporter fra interviewene samles med de øvrige delelementer i det årlige tilsyn.

Morsø Kommune Frit valg på ældreområdet

Bilag 7 - Retningslinje for mødet med borgeren

Senest opdateret
August 2017



Som medarbejder i Social, Sundhed og Beskæftigelse:

- Er du en del af Morsø Kommune og dermed er du dens ansigt udadtil.
- Vi forventer, at du er loyal over for Morsø Kommunes politiske beslutninger.

Denne pjece informerer om, hvilke forventninger vi har til dig som medarbejder i forhold til:

- mødet med borgeren
- ansvar/kompetence
- tavshedspligt

Mødet med borgeren

I mødet med borgeren skal du være venlig, lyttende, imødekommende, udvise situationsfornemmelse og kunne vejlede.

Det forventes at du arbejder professionelt og formår at holde privatliv og arbejdsliv adskilt. Det gælder både ved telefonkontakt og direkte borgerkontakt.

Første gang du møder borgeren, giver du hånd og præsenterer dig ved for- og efternavn. ID-navneskiltet vises første gang, du møder op i borgerens hjem, eller når borgeren beder om det.

Det er vigtigt, at du bruger din situationsfornemmelse og i hvert enkelt tilfælde vurderer den rette tiltaleform.

Brug et pænt, sobert og forståeligt sprog. Udtryk dig klart og tydeligt, så I undgår misforståelser.

Påklædning

Der henvises til beklædningsetiketten.

Hygiejne

Vær altid velsoigneret og hav ikke for lange negle. Vask hænder ved opgaveskift og benyt eventuelt hånd desinfektionsmiddel efterfølgende.

Af hensyn til sikkerheden og hygiejnen bæres aldrig ur, ringe og armbånd i forbindelse med pleje-, sygepleje og køkkenarbejde.

Rygning og alkohol

Der er forbud mod indtagelse af alkohol, rusmidler eller lignende på arbejdspladsen.

Du må ikke ryge i en borgers hjem. Der henvises i øvrigt til den overordnede personalepolitik i Morsø Kommune.

Ansvar og kompetence

Det er dit ansvar at kende de forskellige retningslinjer inden for de forskellige arbejdsopgaver. I øvrigt skal du kende dit ansvarsområde og din kompetence. Hvis du er i tvivl, så spørg din nærmeste leder.

Det er et fælles ansvar, at din og dine kollegers tid bruges bedst muligt. Det gøres lettest ved at udvise fleksibilitet og samarbejdsvilje.

Tavshedspligt

Som medarbejder i Morsø Kommune, har du tavshedspligt, hvilket du ved ansættelsen er blevet gjort bekendt med.

Brud på tavshedspligten er strafbart og kan medføre øjeblikkelig afskedigelse. Tavshedspligten ophører ikke ved ansættelsens ophør.

Ved brug af kommunikationsudstyr (telefon, radio, fax, kald, e-mail m.m.) skal du være særligt opmærksom ved videregivelse af følsomme oplysninger om borgerne.

Vær ligeledes opmærksom på ikke overfor borgere at videregive oplysninger om dine kolleger. Du må ikke søge oplysninger om borgere eller pårørende, som du ikke har brug for i dit arbejde.

Meddelelsespligt

Du har pligt til at videregive oplysninger om borgere eller kolleger til din overordnede, når disse oplysninger har betydning for arbejdets udførelse.

Hvis der er oplysninger, du er i tvivl om, eller gerne vil have uddybet, så snak med din nærmeste leder.

**Morsø Kommune
Frit valg på ældreområdet**

Bilag 8 - Kvalitetsstandard for madservice

Senest opdateret
Januar 2011



Hvad er ydelsens lovgrundlag?

Lov om social service § 83.

Hvad er formålet med ydelsen?

At visiterede hjemmeboende borgere får et kosttilbud bestående af:

- Ernæringsrigtig mad i henhold til anbefalinger for den danske institutionskost fra Fødevarestyrelsen,

Sundhedsstyrelsen og DTU Fødevareinstituttet, 2015.

- Diætkost ud fra borgerens individuelle behov.
- Et kosttilbud som lever op til Morsø Kommunes overordnede sundhedsfaglige mad- og måltidspolitik.

Hvem kan modtage ydelsen?

Visiterede borgere der helt eller delvist er ude af stand til at tilberede mad.

Hvem leverer ydelsen?

Morsø Kommunes Centralkøkken eller leverandører der er godkendt af Morsø Kommune.

Hvad er ydelsens omfang?

Borgerne kan vælge at:

- Afhente maden hos leverandøren.
- Indtage måltider ved leverandøren.
- Få udbragt maden til hjemmet.

Kontakt mellem borger og leverandør:

Borgeren skal kunne komme i telefonisk kontakt med leverandøren i tidsrummet kl. 06.30 – 14.00 på hverdage.

Madudbringning:

Kolde færdigretter:

Kolde færdigretter til alle ugens dage (inkl. weekend og helligdage) leveres på fast aftalt ugedage, inden for samme time på hverdage. Leveres i tidsrummet kl. 9.00 – 16.00 på udbringningsdagen. Ved særlige aftaler kan maden mellem kl. 7 og 9. Leveringstemperaturen for kolde færdigretter er max. 5 grader.

Varme færdigretter:

Varme færdigretter skal leveres i tidsrummet kl. 11.00 – 12.30 inkl. weekender og helligdage. Køretiden skal planlægges, så temperaturen for den varme mad ikke bliver mindre end 65 grader og højere end 85 grader ved afleveringstidspunktet.

Kolde bieretter, tilbehør og smørrebrød/madpakker:

For kolde bieretter, tilbehør og smørrebrød/madpakker må temperaturen være max. 5 grader ved afleveringstidspunktet. Leveres i tidsrummet kl. 9.00 – 16.00 på udbringningsdagen.

Portionsantal:

Der er ingen nedre grænse for antal portioner der udbringes for eksempel, skal der udbringes 1 portion til 1 borger.

Akut udkørsel af mad:

Visiterede borgere, visitatorer eller sygehuset kan henvende sig telefonisk til leverandøren indtil kl.14.00 på hverdage med henblik på udbringning af mad til 1 uges forbrug indenfor 1 time samme dag til borgeren. Akut udkørsel er for eksempel situationer, hvor borgeren samme dag er blevet udskrevet fra sygehuset eller, hvor borgeren kommer hjem fra ferie og lignende, og har glemt at få bestilt mad.

Mikrobølgeovn og køleskab:

Hvis maden leveres som kølemad, skal borgeren have mulighed for gratis at få en mikrobølgeovn stillet til rådighed fra leverandøren til opvarmning af maden, såfremt borgeren ikke selv har en mikrobølgeovn.

Ligeledes skal køleskab stilles gratis til rådighed, hvis borgeren ikke har et køleskab, når leverancen påbegyndes.

Udbringning, hjemtagning og rengøring af mikrobølgeovn og køleskab udføres af leverandøren uden omkostning for borgeren.

Særlige forpligtelser for chaufføren:

Hvis borgeren ikke lukker op ved levering, skal chaufføren tage telefonisk kontakte til borgeren eller hjemmeplejen.

Ved aflevering af maden skal chaufføren sikre sig, at den leverede mad kommer i køleskabet.

Chaufføren skal være opmærksom på borgerens tilstand, så det sikres:

- At maden kommer i køleskabet.
- At køleskabet har den rette temperatur.
- At maden bliver spist.
- Om køleskabet af hygiejnemæssige årsager skal rengøres – hvis ja, er leverandøren forpligtet til at kontakte visitationen.

Legitimation

Medarbejderen bærer altid legitimation, som kan være i form af uniformering med klar angivelse af leverandørens navn.

Tilbud som følger ugens menuplan:

- Hovedret kan købes uden bilet.
- Biretter kan købes uden hovedret.
- Mulighed for tilkøb af ekstra grøntsager i form af kogte eller råkost.
- Mulighed for tilkøb af ekstra kartofler.
- Diæter – diabetes, kolesterolfattig, gratinkost, fedtfattig, proteinfattig, dialyse, glutenfri, blendet kost, k-diæt, saltreduceret, laktosefri og allergikost kan leveres og opfylder anbefalinger for den danske institutionskost fra Fødevarestyrelsen (2015).
- Energi- og proteinberigede retter.
- Vegetarkost.
- Mad under hensyn til religiøse forhold.

- Energibomber og energidrikke.
- Smørrebrød/madpakker.
- Der er mulighed for at købe mad til max. 10 personer (gæster).
- Middag ved lejligheder der betragtes som festdage/højtider følger almindelig dansk tradition.
- Brunkager (småkager) til jul og kransekage til nytårsaften.

Kostvejledning:

Såfremt borgeren har brug for kostvejledning, skal borgeren have besøg i eget hjem af leverandørens diætist, og der skal tilbydes opfølgninger på kostvejledningen i form af for eksempel vægtkontrol med videre.

Valgmuligheder:

Valgmuligheder pr. uge ved kølemad minimum 9 hovedretter, 10 bieretter og 1 kage.
Valgmuligheder pr. dag ved varmholdt mad minimum 2 hovedretter og 2 bieretter.

Dagens ret indeholder:

- 100 gram færdigt helt kød, 120 gram færdig farsmad eller 100 – 110 gram færdig fisk.
- 150 gram kartofler, 100 gram ris eller pasta.
- 1½ dl sovs.
- 75 gram kogte grøntsager eller råkost.
- 2½ dl mælkegrød, frugtgrød, dessert eller supper.
- 1½ dl saftsovs.

Diæter følger anbefalinger for den danske institutionskost fra Fødevarestyrelsen (2015).

Tilbehør:

- Syltetøj til pandekager.
- Mælk til frugtgrød.
- Kammerjunker og tvebakker til relevante retter.
- Saft, kanelsukker og smør til mælkemad.
- Rødbeder til relevante retter.
- Pålægspakke med pålæg til 4 halve stykker brød og relevant pynt.
- Kødpålæg – stegt, kogt eller saltet, 15 gram pr. stk.
- Leverpostej, 20 gram pr. stk.
- Fiskepålæg, 25 - 30 gram pr. stk.
- Æg, 40 gram pr. stk.

Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?

Tilberedning af mad hos den enkelte borger.

Tilberedning af mad til borgerens private arrangementer.

Valg af leverandør

I henhold til lov om social service § 91 har borgerne ret til at vælge en leverandør, som er godkendt i henhold til fritvalgsordningen.

Ændringer i valg af leverandør skal altid varsles 14 dage før ændringen iværksættes. Skift af leverandør sker efter aftale med visitator eller leverandør.

Leverancesikkerhed

Levering af mad kan ske med 1 dags varsel, når borgeren er visiteret. I forbindelse med en borgers udskrivning fra sygehuset kan visitation ske samme dag, som maden skal udbringes - se punktet akutkørsel af mad.

Levering af maden kan aldrig aflyses af leverandøren.

Afbestilling/ændring af levering:

Modtageren kan afbestille eller ændre på bestilling senest dagen før levering. Ved akut indlæggelse kan maden afbestilles samme dag. Afbestilling skal ske til leverandøren.

Betaling:

Aktuelle priser inkl. moms oplyses af leverandøren. Priser reguleres og fastsættes én gang om året af Kommunalbestyrelsen.

Morsø Kommunes kvalitetsmål:

- At give et kosttilbud, der altid er ernæringsmæssigt og kulinarisk tilfredsstillende.
- At kosttilbuddet opfylder anbefalingerne for den danske institutionskost fra Fødevarestyrelsen.
- At menuplanlægningen tager udgangspunkt i borgernes behov og ønsker.
- At maden er lavet af råvarer af høj kvalitet, har god smag, konsistens/mørhed, temperatur og udseende.

Morsø Kommunes kvalitetskontrol:

- Egenkontrol.
- Stikprøvekontrol ved Fødevarerinspektariatet.
- Kostudvalg 2 gange årligt.
- Brugerundersøgelse 1 gang årligt.
- Kvalitetstjek af kød. Morsø Kommune fører løbende tilsyn og kontrol med madens kvalitet, herunder mørhed, smag og ernæringsrigtighed med videre.

Arbejdspladsvurdering:

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgerens hjem. Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Tavshedspligt:

Personale ansat i Morsø Kommune og godkendte private leverandører er omfattet af tavshedspligt og meddelelsespligt.

Morsø Kommune Frit valg på ældreområdet

Bilag 9 - Kvalitetsstandard for personlig pleje

Senest opdateret
April 2015



Hvad er hjælpens lovgrundlag?

Lov om Social Service § 83 og § 83 a.

Hvilken hjælper omfattes?

Hjælp til personlig pleje ud fra en rehabiliterende tilgang.

Hvad er formålet med hjælpen?

Med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, vil hjælp til personlig pleje have formålet at fastholde og forbedre borgerens funktionsevne, hvorfor borgeren deltager i/genoptræner medens opgaven gennemføres og borgeren selv varetager de opgaver, borgeren selv kan varetage (ADL).

Ved behov for hjælp til personlig pleje, foretager Visitationen en individuel og helhedsorienteret vurdering, der tager udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov, og potentialer for rehabilitering. Borgerens rehabiliteringsforløb udarbejdes med konkrete, individuelle mål, i samarbejde med borgeren. Målene skal være helhedsorienterede og tværfaglige.

Rehabiliteringsforløbet er et særligt tilrettelagt forløb. Det er tidsafgrænset, og efter endt rehabiliteringsforløb, vil der ske en vurdering af borgerens behov for hjælp efter § 83. Det rehabiliterende forløb kan gentages, når det vurderes, at borgerens funktionsevne kan forbedres.

Hjælpen til den personlige pleje skal betragtes som hjælp til selvhjælp, det vil sige som supplerende hjælp til opgaver, som borgeren ikke - eller kun vanskeligt kan udføre på egen hånd. Der sættes individuelle mål for det rehabiliterende forløb, i samarbejde med borgeren. Målene skal være helhedsorienterede og tværfaglige.

Ydelserne udføres med respekt for den enkelte borgers personlige grænser, værdighed og selvbestemmelse, og hjælpen planlægges, så sammenhæng og fleksibilitet tilstræbes.

Hvem kan modtage hjælpen?

Borgere der har behov for rehabilitering, støtte eller hjælp til personlig pleje.

Ved vurdering af det konkrete behov for hjælp skal kommunen bedømme ansøgerens samlede situation.

Hvilke aktiviteter kan indgå?

Hjælp til personlig pleje kan omfatte følgende ydelser:

Personlig hygiejne

- Vask og tørring
- Ansigtsbarbering
- Tand -og protesebørstning
- Frisering
- Rensning og klipning af negle på hænder og fødder efter behov
- Hjælp til at få lagt make-up i mindre omfang
- Hudpleje
- Aftørring af håndvask og spejle efter personlig pleje

Bemærk:

I forbindelse med nedre toilett skal der anvendes engangsklude, som borgeren selv anskaffer og betaler.

Bad

Hjælp til bad tilbydes som hovedregel én gang ugentligt. Bad omfatter brusebad eller sengebade.

I forbindelse med bad aftørres for vand og fugt på gulv og vægge i brusekabinen.

Hårvask

Hårvask tilbydes som hovedregel én gang ugentligt. Hårvask kan i øvrigt omfatte op-
rulning eller tørring af hår.

På-og afklædning

Hjælp til personbårne hjælpemidler

- Briller pudses dagligt
- Høreapparat renses efter behov, som minimum én gang ugentligt
- Batterier i høreapparat skiftes ved behov (daglig kontrol)
- Arm-og benprotese renholdes og der observeres for tryk
- Hjælp til at få støttekorset på og /eller af
- Hjælp til kompressionsbind eller støttestrømper

Hjælp til toiletbesøg

Herunder også hjælp til

- Skiftning af ble
- Tømning og skiftning af urinpose eller stomipose
- Tømning af urinkolbe / toiletspand/ bækken
- Ved behov aftørring og rengøring af toilet

Hjælp til forflytninger/lejring

Ernæring

- At anrette mad og drikke
- At indtage mad og drikke
- Tilberede morgenmad, samt mellemmåltider
- Smøre mad
- Opvarme færdigretter i mikroovn

Ledsagelse

Som hovedregel vil ledsagelse blive aftalt med eget netværk eller frivilligledsager. Ved akut indlæggelse, undersøgelse og behandling kan tilbydes ledsagelse efter konkret og individuel vurdering.

Anden hjælp, omsorg eller støtte

Kan bevilges ud fra en faglig vurdering, der har baggrund i nødvendighed i forhold til at sikre borgerens sundhed og sikkerhed.

Hjælpen kan omfatte:

- Samtale og samvær
- Hjælp til at strukturere hverdagen

Hvilke aktiviteter indgår ikke?

- Klipning af hår og skæg/ frisør opgaver
- Klipning af problematiske tånegle (for eksempel ved sukkersyge, dårligt blodomløb og fortykkede negle (svamp)) Der henvises til en fodspecialist.

Fleksibilitet i hjælpen

Borgerne der modtager hjælp (undtaget rehabiliteringshjælp) kan vælge at bytte den visiterede hjælp til anden hjælp.

Arbejds miljølovens bestemmelser skal dog altid overholdes.

Afgrænsning

Adgangen til at erstatte tildelt hjælp med anden hjælper underlagt visse begrænsninger:

- Hvis modtageren af hjælp ønsker at bytte imellem personlige og praktiske hjælp, forudsætter det, at den pågældende er blevet tildelt begge ydelsesformer.
- Bytteretten skal holdes indenfor den visiterede tidsramme.
- Det er det udførende personale, der i den konkrete situation fagligt vurderer hvorvidt det er forsvarligt at fravælge de tildelte behovsbestemthjælp til fordel for anden hjælp.

Hvis modtageren vedvarende fravælger visiteret hjælp til fordel for anden hjælp, skal myndigheden vurdere, om der er sammenhæng mellem behov og den tildelte hjælp, og om der er grundlag for at ændre afgørelsen.

Revisitation

Hvis borgeren fravælger visiteret hjælp 3 gange i træk, vurderes borgerens behov på ny.

Ved ændringer i modtagerens behov eller ændringer idet generelle serviceniveau, skal der ske en revisitation af modtageren.

Den bevilgede hjælp vurderes i øvrigt efter behov og justeres løbende.

Valg af leverandør

I henhold til frivalgsordningen i "Lov om Social Service", kan derefter rehabiliteringsforløbets afslutning vælges mellem:

- Morsø Kommune
- Godkendt privat leverandør
- Modtagerens eget valg af hjælper

Hjælpens omfang og leverandørens muligheder for levering af ekstra hjælp

Hjælpens omfang angives i visitationens afgørelse.

Udover hjælpen som Morsø Kommune har tildelt borgeren, kan nogle private leverandører tilbyde borgeren ekstra hjælp mod egenbetaling.

Ekstra hjælp skal aftales skriftligt mellem leverandøren og borgeren, og borgeren skal på forhånd kende pris og omfang for den aftalte hjælp. Disse aftaler er Morsø Kommune uvedkommende.

Det er kun tilladt at levere ekstra hjælp, som på forhånd er beskrevet i leverandørens informationsmateriale.

Leverancesikkerhed

Hjælpen kan iværksættes samme dag, og skal ske indenfor 5 hverdage fra afgørelsen er truffet.

Afgørelse om hjælpen sendes til borgeren og leverandøren, samme dag som afgørelsen er truffet.

Herudover er følgende frister og kravgældende:

- Ved akut behov for hjælp, igangsættes denne indenfor samme døgn som behovet er opstået
- I weekenden leveres den visiterede hjælp, men i reduceret omfang. Den personlige pleje udføres, men bad, hårvask og negleklipping udføres kun i nødvendigt og begrænset omfang. Derudover udføres andre opgaver som opfølgning, pårørendekontakt, psykisk pleje og omsorg, støtte og vejledning samt pædagogiske opgaver, i meget begrænset omfang
- Hjælp til personlig pleje kan ikke aflyses af hjemmeplejen

Afgørelse

Afgørelser om hjælp efter §83 og §83a er juridisk bindende og leverandøren er forpligtet til at levere den hjælp, der er truffet afgørelse om.

Herudover er følgende frister og krav gældende:

- Leverandøren skal tilstræbe, at de indgåede aftaler overholdes. Er det nødvendigt at ændre aftalen, skal modtageren orienteres via telefon.
- Erstatningsbesøg skal tilbydes senest 1 uge efter det planlagte besøg
- Afvigelser i leveringen som overstiger 1 time skal meddeles modtageren via telefon

Ændringer i valg af leverandør skal altid varsles med én måned før ændringen iværksættes. Varslingen skal ske fra borgeren eller leverandøren.

Leverandøren skal tilstræbe sammenhæng i leveringen af hjælpen. Leverandøren skal i videst muligt omfang sikre, at det er de samme hjælpere, som varetager hjælpen overfor borgeren.

Tavshedspligt

Personale ansat i Morsø Kommune og godkendte private leverandører er omfattet af tavshedspligt og meddelelsespligt.

Morsø Kommunes kvalitetskontrol

- Der gennemføres registrering af afvigelser af leverandør
- Der gennemføres kontrol af kvalitet og kvantitet af den bevilligede hjælp af Visitationen

Herudover afholdes der jævnlige dialogmøder mellem leverandører og Visitationen.

Arbejdspladsvurdering

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgerens hjem. Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds -og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Leverandøren skal sikre, at udførelsen af hjælpen sker i overensstemmelse med arbejdspladsvurderingen.

Hvordan kan man klage over den tildelte hjælp?

Klage over afgørelsen

Der kan klages over afgørelsen. Fristen for at klage er 4 uger, fra modtagelsen af afgørelsen. Der kan klages skriftligt og mundtligt. En mundtlig klage bliver skrevet ned af klagemodtagere, der ligeledes sikrer at klagen er korrekt forstået.

Klagen rettes til / sendes til:

Morsø Kommune
Social og Sundhed
Att.: Visitationen
Jernbanevej 7
7900 Nykøbing Mors

Afgørelsen genbehandles i Social og Sundhed.

Hvis afgørelsen fastholdes, videresender Social og Sundhed klagen til behandling i:

Ankestyrelsen Aalborg
7998 Statsservice
Mail: ast-aalborg@ast.dk

Klage over leverandørens personale

Eventuelle klager over hjemmeplejens personale eller personalets indsats, skal ske til lederen af Visitationen.