



LEVERANDØRKRAV

*Til kommunale og private leverandører
af praktisk hjælp*

Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
august 2010

1. Lovgrundlag	2
2. Personaleforhold.....	3
2.1. Personalepolitik	3
2.2. Socialt ansvar	4
2.3. Arbejdsmiljø og arbejdsbetingede hjælpemidler.....	4
2.4. Skader/forsikringer	4
2.5. Kompetence	5
3. Økonomisk sikkerhedsstillelse og leverandøroplysninger	6
3.1. Økonomisk sikkerhedsstillelse	6
3.2. Leverandøroplysninger.....	6
4. Information til borgerne om valg af leverandør.....	7
5. Beredskab.....	8
6. Underleverandører	8
7. Leveringsbetingelser	9
7.1. Opstart og ophør	9
7.2. Leverandørskift.....	9
7.3. Ændringer mv.....	9
7.3.1. Akut, midlertidig og varig ændring.....	10
7.3.2. Hospitalsindlæggelse og ferie mv.	10
7.3.3. Flytning af aftale	10
7.3.4. Forsinkelse	11
7.3.5. Forgæves gang.....	11
7.3.6. Betaling i forbindelse med forgæves gang og afbud.....	11
8. Samarbejde.....	11
8.1. Udvikling af nyt ydelsessystem i hjemmeplejen	12
9. Dokumentation	13
9.1. Egenkontrol	14
9.2. Tilsyn.....	14
9.3. Brugertilfredshedsundersøgelser	14
9.4. Klager.....	14
10. Betalingsbetingelser	15
11. Kontraktforhold	16

1. Lovgrundlag

I henhold til § 83 i lov om social service LBK nr. 941 af 01/10/2009 med senere ændringer, har kommunen pligt til at sørge for, at der tilbydes hjælp til personlig og/eller praktisk hjælp i hjemmet til borgere, der ikke selv kan udføre disse opgaver på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller på grund af særlige sociale problemer.

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

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

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

§ 43 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område LBK nr. 877 af 03/09/2008 med senere ændringer fastslår, at private udførere er underlagt forvaltnings- og offentlighedslovens bestemmelser, når de overdrages opgaver, der udføres med hjemmel i lov om social service. Leverandøren skal sikre, at også de ansatte, der kommer i berøring med emner omfattet af de forvaltningsretlige regler, er bekendt med disse.

Leverandørerne er omfattet af arbejdsmiljøloven LBK nr. 268 af 18/3 2005 med senere ændringer, hvor arbejdsgiveren skal sørge for, at der udarbejdes en skriftlig arbejdspladsvurdering af sikkerheds- og sundhedsforholdene på arbejdspladsen under hensyntagen til arbejdets art, de arbejdsmetoder og arbejdsprocesser, der anvendes, samt virksomhedens størrelse og organisering.

2. *Personaleforhold*

2.1. **Personalepolitik**

Leverandøren skal synliggøre sin personalepolitik, herunder redegøre for tiltag i forhold til "Det rummelige arbejdsmarked" eller hvilke overvejelser der gøres i forbindelse hermed, jf. afsnit 2.2.

Desuden kræver kommunen, at:

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

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

Der påhviler de ansatte tavshedspligt, jf. retssikkerhedsloven LBK nr 877 af 03/09/2008 § 43, stk. 2 og 3 med senere ændringer, omkring forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratræden eller ved kontraktforholdets ophør.

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

2.2. Socialt ansvar

Leverandører af praktisk hjælp bedes redegøre for deres politik for at fastholde medarbejdere, der på grund af nedsat arbejdsevne risikerer at miste deres job og for at integrere nye medarbejdere, der af samme årsag ikke kan ansættes på normale vilkår, jf. aktivloven LBK nr. 1460 af 12/12/2007 med senere ændringer.

2.3. Arbejds miljø og arbejdsbetingede hjælpemidler

Arbejds miljøet er et delt ansvar mellem køber og leverandøren som beskrevet i Arbejds miljøloven LBK nr. 268 af 18/3/2005 med senere ændringer samt At-vejledning F.1.1 af 17/09/2002 vedr. udbud af tjenesteydelser.

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

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

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

2.4. Skader/forsikringer

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

Leverandørens erhvervsansvarsforsikring skal således omfatte leverandøren og dennes medarbejdere. Forsikringspolicyen bedes vedlagt i kopi.

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

2.5. Kompetence

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

Leverandøren skal ved anmodning om godkendelse dokumentere, at leverandøren er i besiddelse af den relevante faglige kompetence i forhold til det samlede opgavekompleks. Leverandøren skal sikre at medarbejderen der er hovedansvarlig for kommunikation med Kommunen via kommunens omsorgssystem, og hermed får adgang til sundhedsoplysninger har en sundhedsfaglig uddannelse og sundhedsfaglig autorisation, svarende til minimum SOSU.-assistent niveau.

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

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

- Københavns Kommunes værdigrundlag
- Gældende regler om tavshedspligt
- Gældende regler om oplysnings- og tilbagemeldingspligt
- Undervisning i ergonomi
- Københavns Kommunes kvalitetsstandarder
- Gældende regler om notatpligt.
- Gældende regler om magtanvendelse og rapporteringspligt i denne sammenhæng jf. Service-lovens § 126-128 samt BEK 789 0607/2006 om magtanvendelse og andre indgreb i selvbe-

stemmelsesretten over for voksne samt om særlige sikkerhedsforanstaltninger for voksne og modtagepligt i boformer efter serviceloven.

Derudover skal leverandøren have et overordnet kendskab til Københavns Kommunes aktivitets-, trænings- og sundhedscentre. Kendskabet skal sikre, at leverandøren ved, hvilke muligheder borgeren har, samt hvornår og hvordan disse iværksættes.

Leverandøren er forpligtet til at observere og indberette ændringer i borgerens funktionsevne hurtigst muligt efter den observerede ændring. Det gælder såvel forbedringer som forværringer i borgerens tilstand med betydning for den visiterede ramme. Indberetning skal ske til lokalområdekontoret efter nærmere aftale om retningslinier herfor.

3. Økonomisk sikkerhedsstillelse og leverandøroplysninger

3.1. Økonomisk sikkerhedsstillelse

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

Garantien må kun kunne ophæves eller ændres med Københavns Kommunes skriftlige accept.

3.2. Leverandøroplysninger

Leverandører af praktisk hjælp skal dokumentere en række økonomiske forhold og faglige kvalifikationer. Denne dokumentation skal være forvaltningen i hænde inden kontrakten underskrives. Dokumentation for økonomiske forhold skal indeholde:

- Oplysninger om leverandørens økonomiske og tekniske formåen

- En erklæring om virksomhedens samlede omsætning og dens omsætning i forbindelse med de opgaver, som tilbudet omhandler.
- Uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer samt relevante autorisationer hos virksomheden og de af dens medarbejdere, der indgår i opgaveløsningen.
- Oplysninger om virksomhedens kapacitet til at løse opgaverne, herunder medarbejdernes uddannelse og antal.
- En liste over de betydeligste opgaver gennem de seneste 3 år af den art, som tilbudet vedrører, samt referencelister for de pågældende opgaver.*
- En beskrivelse af de foranstaltninger, som virksomheden har truffet til sikring af kvaliteten.
- Tro- og love erklæring om, at tilbudsgiveren ikke har ubetalt, forfalden gæld til det offentlige jf. lovbekendtgørelse nr. 336 af 13/05/1997, § 1, stk.3 med efterfølgende ændringer.
- Kopi af virksomhedens seneste årsregnskab med resultatopgørelse og balance.*
- Serviceattest udstedt af Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, der er udstedt inden for de seneste 6 måneder.

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

4. Information til borgerne om valg af leverandør

I forbindelse med at visitator aflægger besøg i en borgers hjem og vurderer, at borgeren er berettiget til ydelser, gives borgeren en mundtlig, objektiv information om valgmuligheden mellem kommunale og private leverandører. Derudover udleverer visitator informationsmateriale om valgmulighederne samt en beskrivelse af hver enkelt leverandør i distriktet. Materialet vil ligeledes være tilgængeligt på kommunens hjemmeside.

Målet med informationsmaterialet er at kvalificere borgernes valg mellem de godkendte leverandører. Leverandøren er ansvarlig for at udarbejde en leverandørbeskrivelse og videregiver det færdige materiale til lokalområdekantoret.

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

Informationsmaterialet skal udfærdiges i overensstemmelse med gældende lovgivning på området herunder markedsføringsloven.

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

Udgiften til informationsmateriale afholdes af den pågældende leverandør.

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

5. *Beredskab*

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

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

Leverandøren er endvidere forpligtet til at koordinere tidspunktet for ydelser med dagtilbud og træningscentre. Tidspunktet for praktisk hjælp må ikke afskære borgeren fra disse tilbud.

6. *Underleverandører*

Den godkendte leverandør kan indgå aftaler med underleverandører om levering af dele af ydelserne eller om fælles levering af ydelserne. Eksempelvis hvis leverandøren ikke ønsker at have et døgnberedskab, kan leverandøren indgå aftale med en underleverandør. Leverandøren er forpligtet til at oplyse om eventuelle underleverandører samt i hvilket omfang, opgaverne løses af underleverandører.

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

Såfremt leverandøren efter kontraktens indgåelse ønsker at benytte (nye) underleverandører, skal dette meddeles skriftligt til Københavns Kommune, der skal godkende den pågældende underleverandør før leveringen går i gang.

7. *Leveringsbetingelser*

7.1. Opstart og ophør

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

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

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

7.2. Leverandørskift

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

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

7.3. Ændringer mv.

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

7.3.1. Akut, midlertidig og varig ændring

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

En borgers behov for hjælp kan ændres akut, midlertidigt eller varigt. En akut ændring kræver en øjeblikkelig handling. Hvis den nødvendige hjælp er uopsættelig og ikke kan ydes indenfor det i forvejen visiterede tidsrum, skal lokalområdekantoret kontaktes efterfølgende. Ved midlertidige ændringer, f.eks. hvis en borger får behov for yderligere hjælp i forbindelse med midlertidig sygdom, kontaktes lokalområdekantoret. Ved varig ændring, f.eks. når borgerens funktionsevne ændres, skal der ske henvendelse til lokalområdekantoret, der efterfølgende foretager en re-visitation.

7.3.2. Hospitalsindlæggelse og ferie mv.

I tilfælde af planlagt hospitalsindlæggelse aftales flytning eller aflysning mellem borger og leverandør. Leverandøren er forpligtet til at meddele længevarende fravær til lokalområdekantoret. I tilfælde af akut indlæggelse, betragtes besøget som forgæves gang med mindre leverandøren forinden modtager en afmelding i overensstemmelse med afsnit 7.3.5 om forgæves gang og afbud. Ved udskrivning fra hospital kontakter hospitalet lokalområdekantoret der tager kontakt til leverandøren.

7.3.3. Flytning af aftale

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

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

7.3.4. Forsinkelse

Leverandøren skal kontakte borgeren, hvis hjælperen er forsinket.

7.3.5. Forgæves gang

Går leverandøren forgæves, dvs. at borgeren ikke åbner døren og det ikke har været muligt at opnå kontakt med borgeren, er leverandøren forpligtet til omgående at orientere det lokale lokalområdekantor eller døgnbasen uden for lokalområdekantorets åbningstid. Manglende eller for sen kontakt til Pensions og Omsorgskantoret eller døgnbasen betragtes som en alvorlig mangel.

Leverandørerne skal løbende holde sig orienteret om Sundheds og Omsorgsforvaltningens regler og procedure om forgæves gang, herunder betaling af låsesmed, og er forpligtiget til at overholde retningslinier herom.

7.3.6 Betaling i forbindelse med forgæves gang og afbud

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

Såfremt borgeren eller kommunen først melder afbud samme dag, som der er aftalt tid for opgavens udførelse, afregnes med 50%.

8. Samarbejde

Københavns Kommune ønsker at indgå i dialog og samarbejde med leverandører af praktisk hjælp for at sikre fortsat udvikling indenfor hjemmeplejen. Dialog og samarbejde kan bl.a. foregå i form af fælles udviklingsprojekter, fælles efteruddannelse mv.

Særlige punkter i leverandørkravene, f.eks. om socialt ansvar, deltagelse i fælles udviklingsprojekter, deltagelse i fælles efteruddannelse mv., vil blive aftalt mellem Københavns Kommune og leverandøren.

Leverandøren er forpligtet til at indgå i tværfagligt samarbejde. Dette kan eksempelvis være med træningscentre. En fagligt koordineret indsats mellem hjemmepleje og træningscenter er bl.a. essentiel i forhold til borgerens størst mulige aktive deltagelse i de daglige gøremål.

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

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

Leverandøren er desuden forpligtet til at koordinere hjælpen til borgeren med andre leverandører. Til dette formål skal leverandøren anvende Københavns Kommunes Samarbejdsbog, der forefindes i borgerens hjem. Bogen indeholder sundhedsoplysninger om borgeren, samtykkeerklæring, information om den tildelte hjælp og fungerer som dialogredskab mellem visitator, leverandør og borger/pårørende.

I forbindelse med implementering af nyt ydelsessystem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen kan bogen efter nærmere aftale erstattes af en elektronisk løsning.

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

8.1. Udvikling af nyt ydelsessystem i hjemmeplejen

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

9. *Dokumentation*

Leverandøren skal leve op til Københavns Kommunes enhver tid gældende regningslinier for dokumentation af praktisk og personlig hjælp, som angivet i særskilte retningslinier herom, samt i overensstemmelse med nedenstående afsnit, dokumentere omfanget og kvaliteten af de leverede ydelser.

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

Københavns Kommune arbejder løbende på at lette kommunikation og dokumentation gennem anvendelse af IT-løsninger.

Leverandørerne skal på et fastsat tidspunkt, bestemt af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og under nærmere definerede vilkår, tilkobles Københavns Kommunes elektroniske omsorgssystem. Systemet forventes færdigimplementeret i kontraktens løbetid. Leverandøren vil med 2 måneders varsel på et tidspunkt som meddeles af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen være forpligtet til at blive tilkoblet systemet. Kommunen stiller det nødvendige programmel vedrørende en IT-løsning til rådighed. Leverandøren vil ikke blive kompenseret for denne tilkobling og afregningsprisen vil blive konsekvensrettet som følge heraf.

Ved og under leverandørens tilkobling til Københavns Kommunes elektroniske omsorgssystem skal leverandøren stille en egnet pc med online adgang til rådighed.

Alle leverandørens egne udgifter til systemet, herunder ikke udtømmende udgifter til hardware, uddannelse og support mv. afholdes af leverandøren.

Leverandøren vil endvidere være forpligtet at anvende kommende system til elektronisk registrering af komme/gåtider i borgernes hjem.

9.1. Egenkontrol

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

- Leverede ydelser
- Leveret tid
- Ændringer i leveringen: aflysninger, flytninger, erstatningshjælp, anvendelse af fleksibel hjemmehjælp mv. hos den enkelte modtager af hjemmehjælp

9.2. Tilsyn

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

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fungerer som tilsynsmyndighed og skal dermed føre tilsyn med leverandører af hjemmeplejeydelser. Tilsynet udfører løbende uanmeldte tilsyn hos leverandører. Grundlaget for tilsynet er kommunens kvalitetsstandarder, kravspecifikation og leverandørkrav på området.

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

9.3. Brugertilfredshedsundersøgelser

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

9.4. Klager

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

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

Ved behandling af klagesager er leverandøren underlagt forvaltningslovens bestemmelser – herunder notatpligt, vejledningspligt og pligt til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling og registrering af klager. Borgeren informeres i forbindelse med visitationens afslutning om mulighederne for at indbringe klager for det lokale klageråd.

10. *Betalingsbetingelser*

Afregningen foretages direkte mellem lokalområdekantoret og leverandøren. Betaling for udført opgave sker på basis af en af kommunen fastsat timepris. Der afregnes månedsvis bagud med betalingsbetingelserne løbende måned + 30 dage.

Grundlaget for timeprisfastsættelse er kommunens udgiftsniveau i den kommunale hjemmehjælp i et regnskabsår. Priskalkulationen er sket med udgangspunkt i Bekendtgørelse af lov om social service LBK nr. 979 af 01/10/2008 med senere ændringer, Vejledning nr. 2 til Serviceloven af 5/12/2006 samt Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandører af personlig og praktisk hjælp BEK nr. 1614 af 12/12/2006.

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

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

Leverandøren skal overholde kommende fælles standarder for faktura og andre økonomiske underlag og afholder selv omkostningerne ved implementering af disse.

11. *Kontraktforhold*

Der udarbejdes kontrakter med de godkendte leverandører. Kontrakterne vil bl.a. indeholde de nærmere regler i forbindelse med kontraktændringer og misligholdelse. Ved kontraktindgåelsen vil Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gå i dialog med leverandørerne om fakturering og afregning.

Kontrakterne kan ændres i følgende tilfælde:

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

Dansk rets almindelige regler om misligholdelse er gældende.

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

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

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

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