



Kontrakt om at levere helhedspleje i henhold til Ældreloven samt personlig og/eller praktisk hjælp i henhold til Lov om social service.

Kontrakten er indgået mellem Sundhed og Omsorg i Randers Kommune og xxx

Dato xx.yy.zzzz

Underskrift for Randers Kommune

---

Underskrift for privat leverandør

---



## Indhold

Kontrakt om at levere helhedspleje i henhold til Ældreloven samt personlig og/eller praktisk hjælp i henhold til Lov om social service.....	1
1. Kontraktens parter .....	6
2. Omfattede ydelser .....	6
3. Formål og omfang.....	6
4. Ikrafttrædelse og opsigelse .....	7
5. Vederlag.....	7
a. Priser og betalingsbetingelser for ydelser leveret efter serviceloven .....	7
b. Priser og betalingsbetingelser for ydelser leveret efter ældreloven .....	7
c. Fælles for ydelser leveret efter serviceloven og ældreloven .....	7
d. Efterregulering.....	8
e. Sikkerhedsstillelse.....	8
f. Erstatningsansvar og forsikring .....	8
6. Overdragelse.....	9
7. Underleverandører .....	9
8. Arbejds miljø.....	9
9. Etik .....	9
10. Leverandørens medarbejdere .....	10
11. Kontraktændringer .....	10
12. Misligholdelse .....	10
13. Offentlige påbud.....	11
14. Den daglige drift .....	11
a. Kvalitetsstandard og pleje- og omsorgsforløb .....	11
b. Levering og afregning efter Ældreloven .....	11
c. Ændring i behov / indsatser hos borgerne efter Ældreloven .....	12
d. Levering og afregning efter Lov om social service.....	12
e. Ændring i behov / indsatser hos borgerne efter Lov om social service .....	12
f. Borgers skift af leverandør .....	12
g. Leverancesikkerhed og udførelse: .....	12
h. Tilkøbsydelser .....	13
i. Hvervning af kunder .....	13
j. Gave- og låneforbud .....	13



k. Ansættelsesvilkår .....	13
15. Kvalitetssikring.....	14
a. Leverandørens garantier .....	14
b. Dokumentation, herunder anvendelse af kommunens omsorgsjournal.....	14
c. Underretningspligt og dokumentation ved særlige hændelser .....	14
d. Tavshedspligt og fortrolighed .....	15
e. Behandling af personoplysninger .....	15
f. Videregivelse af oplysninger.....	15
g. Videregivelse af klager .....	16
h. Aktindsigt.....	16
16. Samarbejde .....	16
a. Samarbejdsorganisation .....	16
b. Informationsmateriale.....	16
c. Tvist.....	17
d. Forhold ved samarbejdets ophør .....	17

Bilag:

1. Krav til helhedspleje og overdraget sygepleje
2. Kvalitetsstandarder for Omsorg
3. Databehandleraftale
4. Anmodning om godkendelse som leverandør



## 1. Kontraktens parter

Kontraktens parter

Randers Kommune  
Laksetorvet  
8900 Randers

i det følgende benævnt kommunen og

[navn]  
[adresse1]  
[adresse2]  
[CVR – nr.]

i det følgende benævnt leverandøren.

## 2. Omfattede ydelser

Kontrakten regulerer parternes rettigheder og forpligtelser i forbindelse med leverandørens godkendelse til kommunens fritvalgsordning som leverandør af

- Helhedspleje efter Ældreloven
- Praktisk hjælp og Personlig pleje efter Lov om social service
- Overdragede sygeplejeindsatser

## 3. Formål og omfang

Denne kontrakt er indgået efter de til enhver tid gældende bestemmelserne om frit valg af leverandør af helhedspleje samt af personlig og praktisk hjælp (godkendelsesordningen).

Der henvises til gældende lov:

- Ældreloven Lov nr. 1651 af 30. december 2024 jf. § 18.
- Lov om social service Lov nr. 155 af 11. februar 2025 jf. § 91 og
- Bekendtgørelse af Sundhedsloven LBK nr 275 af 12/03/2025 - § 138 Kommunal sygepleje

Indsatserne, der skal leveres, er helhedspleje iht Ældrelovens § 10 henholdsvis praktisk og/eller personlig hjælp iht Servicelovens § 83 samt overdraget sygepleje iht Sundhedslovens § 138.

Der skal altid være fokus på at støtte og hjælpe borgeren til at kunne mest muligt selv, og borgeren har derfor en aktiv rolle i det omfang, det er muligt.

Kontrakten er vedlagt en række bilag, der sammen med nærværende kontrakt udgør det samlede kontraktgrundlag. Bestemmelserne i kontrakten skal forstås i overensstemmelse med bilagene og omvendt.

**Kontraktgrundlaget består af:**

1. Dette kontrakt dokument
2. Bilag 1 Helhedspleje, personlig- og praktisk hjælp samt overdragede sygeplejeindsatser - Krav til leverandør



3. Bilag 2 Kvalitetsstandarder for personlig pleje og praktisk hjælp iht Servicelovens § 83

4. Bilag 3 Databehandleraftale

5. Bilag 4 Anmodning om godkendelse som leverandør

Ved eventuel uoverensstemmelse mellem kontraktgrundlagets bestanddele, følges ovenstående rangorden.

#### **4. Ikrafttrædelse og opsigelse**

Kontrakten træder i kraft ved underskrivelse og indtil kontrakten opsiges. Både kommunen og leverandøren kan opsiges kontrakten med 3 måneders skriftligt varsel til udgangen af en måned.

Begge parter er berettigede til at kræve genforhandling af kontrakten som følge af ændrede myndighedskrav.

Kontrakten er gældende indtil Den nye Sundhedslov træder i kraft, og vil så blive erstattet af en ny kontrakt. Sundhedsloven forventes at træde i kraft den 1. januar 2027. Hvis dette bliver forsinket, kan denne kontrakt forlænges.

#### **5. Vederlag**

a. Priser og betalingsbetingelser for ydelser leveret efter Ældreloven

Randers Kommune er økonomisk ansvarlig for standardtakster for levering af ydelser i de seks forskellige forløb

Leverandøren accepterer, at der kan være brug for op- eller nedjusteringer i hjælpen i en periode på 14 dage, uden at dette betyder, at borgeren visiteres til et andet forløb. Dette betyder, at der ikke ydes yderligere vederlag for sådanne op- eller nedjusteringer.

b. Priser og betalingsbetingelser for ydelser leveret efter Serviceloven

Randers Kommune er som hovedregel kun økonomisk ansvarlig for visiterede ydelser.

Leverandøren afregnes af kommunen for leveret tid.

De aktuelle priser for ydelser efter Serviceloven findes på [www.fritvalgsdatabasen.dk](http://www.fritvalgsdatabasen.dk).

c. Fælles for ydelser leveret efter Ældreloven og Serviceloven

For Ældreloven registrerer leverandøren tidsforbrug af videredelegeret sygepleje, og dette afregnes særskilt. For Serviceloven registrerer leverandøren nødkald og akutte ydelser, og afregner dem særskilt.

Priser fastsættes af kommunen efter de gældende regler og genberegnes årligt.

Alle oplysninger om begrundelse for hjælpen, omfang, formål og visiteret tid findes i den elektroniske omsorgsjournal.

Uanmeldt afbud på selve dagen samt afmeldte besøg senere end 24 timer før besøg udløser fuld betaling til leverandøren.

Leverandøren skal være opmærksom på, at visiteret hjælp i nogle tilfælde kan ophøre med kort varsel, og leverandøren er selv ansvarlig for at tage højde for dette.

Faktura kan tidligst fremsendes den sidste dag i måneden. Der afregnes i hele måneder.



Leverandøren fremsender regning elektronisk.

Der henvises til LBK nr. 494 af 04. maj 2023 om offentlige betalinger mv. samt LBK nr. 354 af den 26. marts 2010 om information i og transport af OIOUBL elektronisk regning til brug for elektronisk afregning med offentlige myndigheder.

Fakturaen eller bilag skal indeholde en samlet opgørelse over CPR-nummer, navn og antal timer per uge, samlet pris per borger per måned samt en samlet pris for hele området for den pågældende måned.

Der gøres opmærksom på, at Randers Kommune har 30 dages betalingsfrist fra afsendelse af korrekt faktura.

Leverandøren dokumenterer afvigelser (afbud eller akutte ydelser).

#### d. Efterregulering

Der er krav om efterregulering på baggrund af kommunens regnskab.

Efterreguleringen opgøres ud fra kommunens årsregnskab. Hvis kommunens helhedspleje har haft højere omkostninger per forløb, skal kommunen betale ekstra til leverandøren. Hvis kommunen har haft lavere omkostninger, skal leverandøren betale til kommunen.

#### e. Sikkerhedsstillelse

Hvis ansøgeren bliver godkendt som privat leverandør, skal ansøgeren som sikkerhed for kontraktens opfyldelse stille en anfordringsgaranti på 200.000 kroner til fordel for Randers Kommune. Anfordringsgarantien skal udstedes af et anerkendt pengeinstitut eller kautionsforsikringselskab og skal godkendes af Randers Kommune.

Kravet om anfordringsgaranti øges trinvist efter den private leverandørs årlige omsætning:

Indtil 8 mio. kr.: 200.000 kr.

Fra 8 mio. kr. til 16 mio. kr.: 300.000 kr.

Fra 16 mio. kr. til 24 mio. kr.: 400.000 kr.

Fra 24 mio. kr. til 32 mio. kr.: 500.000 kr.

Anfordringsgarantien benyttes til at dække kommunens udgifter, hvis leverandøren ikke efterlever de kontraktlige forpligtelser. Det kan eksempelvis være i forbindelse med betalingsstandsning eller konkursbegæring.

Garantien skal stilles senest 14 dage efter Randers Kommune anmoder herom, og skal i givet fald indestå efter aftalens udløb, indtil den frigives på Randers Kommunes anmodning (anfordringsgaranti).

Det skal fremgå af garantien, at den er stillet i overensstemmelse med nærværende aftale, og at garantistilleren med hensyn til forhold vedrørende garantien accepterer behandling af eventuelle tvister efter punkt 16. c i kontrakten.

Hvis Randers Kommune realiserer garantien, orienterer kommunen skriftligt leverandøren og sikkerhedsstilleren om baggrunden for, at garantien er gjort gældende og størrelsen af det hævede beløb. Beløbet udbetales til Randers Kommune inden 10 arbejdsdage efter, at kravet er stillet.

Randers Kommune kan kræve garantibeløbet forhøjet.



## f. Erstatningsansvar og forsikring

Hvis leverandøren eller dennes medarbejdere under udførelse af forpligtelser i henhold til denne kontrakt ved handlinger eller undladelser forårsager skader på personer eller gods, er alene leverandøren ansvarlig for sådanne skader. Rejser skadelidte krav mod kommunen i sådanne tilfælde, skal leverandøren friholde kommunen for ethvert krav og enhver udgift, herunder tillige sagsomkostninger, renter m.v., som et sådant krav måtte medføre. Udbetaler kommunen erstatning til borger, er kommunen berettiget til at modregne overfor leverandøren.

Leverandøren er forpligtiget til at etablere en erhvervsansvarsforsikring med en forsikringssum på minimum 10 mio. kr. ved personskade og 5. mio. for tingskade pr. år samt en selvrisiko på max. 100.000 kr.

Kommunen vil kræve dokumentation herfor senest ved kontraktunderskrivelse. Leverandøren er forpligtet til at informere kommunen ved ændringer i forsikringsforholdene.

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

Leverandørens erstatningsansvar er ikke begrænset til forsikringssummen.

Parterne er herudover erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler om erstatning for tab, idet parterne dog ikke er ansvarlige for driftstab, tabt avance eller andet indirekte tab. Såfremt der er modstrid mellem de efter dansk rets almindelige ansvarsregler og nærværende kontrakt går kontrakten forud.

## **6. Overdragelse**

Leverandøren kan kun med kommunens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser til tredjemand.

Hvis den bestemmende indflydelse i leverandørens virksomhed overgår til en ny ejer, kræves ligeledes skriftligt samtykke fra kommunen.

## **7. Underleverandører**

Brug af underleverandører kan kun ske efter kommunens skriftlige godkendelse. Kommunen kan ikke nægte godkendelse uden saglig grund.

Hvis leverandøren anvender underleverandører til opfyldelsen af kontrakten, garanterer leverandøren for opfyldelsen af kontrakten i samme omfang, som hvis leverandøren selv havde udført leverancen.

## **8. Arbejds miljø**

Leverandøren skal leve op til de lovgivningsmæssigt fastsatte arbejdsmiljøkrav m.m.

Randers Kommune stiller de nødvendige arbejdsredskaber vederlagsfrit til rådighed (eksempelvis plejesenge, lifte og lignende) for at sikre arbejdsmiljøet i ydelsesmodtagerens hjem.

## **9. Etik**

Randers Kommune stiller i alle kontrakter krav om, at leverandøren og dennes underleverandører overholder 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)

Organisationsfrihed og ret til kollektive forhandlinger (ILO-konvention nr. 87, 98 og 135)

Sikkert og sundt arbejdsmiljø (ILO-konvention nr. 155)

Det forudsættes desuden, at leverandøren og dennes underleverandører respekterer grundlæggende menneskerettigheder, herunder lever op til FN's Menneskerettighedserklæring og Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.

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

Såfremt kommunen bliver bekendt med, at leverandøren eller dennes underleverandører ikke lever op til ovenstående bestemmelser, er leverandøren forpligtet til at opfylde kontrakten med en tilsvarende ydelse, som opfylder kontraktens krav til ydelsen. Leverandørens eventuelle omkostninger forbundet hermed er kommunen uvedkommende.

Manglende overholdelse af bestemmelserne anses for at være en væsentlig misligholdelse, der berettiger kommunen til at hæve kontrakten. Alternativt kan kommunen pålægge leverandøren en bod på 2.000 kr. per dag, indtil kommunen vurderer at forholdene er bragt i orden.

## **10. Leverandørens medarbejdere**

Randers Kommune anbefaler, at leverandøren inden ansættelse af personale, der skal udføre arbejde under kontrakten med Randers Kommune, indhenter referencer på vedkommende.

Randers Kommune kræver, at leverandøren inden ansættelse indhenter straffeattest for de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem.

## **11. Kontraktændringer**

Denne kontrakt kan alene ændres med skriftlig accept fra bemyndigede for henholdsvis kommunen og leverandøren.

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

Ændringer beskrives i tillæg, der nummereres fortløbende, til kontrakten.

## **12. Misligholdelse**

Som misligholdelse betragtes enhver tilsidesættelse af leverandørens forpligtelser, dvs. en hvilken som helst mangel, forsinkelse, fejllieferance mv.

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



Dersom leverandøren gentagne gange gør sig skyldig i misligholdelse, jf. ovenstående, betragtes dette som væsentlig misligholdelse.

Kommunen kan stille krav til, hvordan en konstateret misligholdelse skal bringes til ophør, og hvilke skridt der skal tages for at undgå tilsvarende misligholdelse fremover.

Væsentlig misligholdelse berettiger kommunen til at ophæve kontrakten uden varsel.

I øvrigt er leverandøren ansvarlig efter dansk rets almindelige regler om misligholdelse, herunder reglerne om forholdsmæssigt afslag, dækningskøb, erstatningsansvar mv. Det forudsættes, at reglerne herom kan bringes i anvendelse samtidig, således at betaling af erstatning, dækningskøb, forholdsmæssigt afslag mv. ikke udelukker hinanden.

Kommunen er desuden berettiget til at hæve kontrakten, såfremt leverandøren går konkurs, standser sine betalinger eller åbner forhandlinger om akkord. Såfremt boet har ret til at indtræde i kontrakten i medfør af konkurslovens bestemmelser, skal boet efter forespørgsel uden ugrundet ophold give skriftlig meddelelse om, hvorvidt boet vil indtræde.

Kommunen er endvidere berettiget til at hæve kontrakten, såfremt leverandøren ophører med den virksomhed, som kontrakten vedrører, eller der indtræder andre omstændigheder, der bringer kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.

### **13. Offentlige påbud**

Leverandøren er forpligtet til at overholde alle direktiver, love, bekendtgørelser, myndighedskrav og regler/påbud gældende for nærværende kontrakt såvel på tidspunktet for indgåelse af kontrakten som i kontraktperioden.

Manglende overholdelse af bestemmelserne anses for at være en væsentlig misligholdelse, der berettiger kommunen til at ophæve kontrakten.

### **14. Den daglige drift**

a. Helhedspleje, personlig- og praktisk hjælp samt videredelegerede sygeplejeindsatser

De faglige krav til leverandøren er beskrevet i Bilag 1 - Krav til leverandøren af helhedspleje, personlig- og praktisk hjælp samt videredelegerede sygeplejeindsatser

b. Levering og afregning efter Ældreloven

Kommunen visiterer til ydelserne på baggrund af en konkret og individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation.

Kommunens afgørelse om visitation er skriftlig og indeholder oplysning om begrundelse, omfang og formål med hjælpen. Afgørelsen efter Ældreloven beskriver derudover indholdet i de enkelte forløb, som hjælpen løbende kan tilpasses indenfor.

Der gøres opmærksom på, at afgørelsen beskriver de nuværende ydelser indenfor det bevilgede forløb, leverandøren skal levere til borgeren. Leverandøren regulerer selv indenfor forløbet, hvilken hjælp der leveres ved den enkelte borger fra gang til gang. Dette aftales i dialog med borgeren og dennes eventuelle pårørende.



Dette indebærer, at det også er i dialogen mellem leverandøren og den enkelte borger og dennes eventuelle pårørende, at der indenfor det tildelte forløb kan ske fleksible justeringer af hjælpen, både i op- og nedadgående retninger, fra gang til gang ud fra en faglig vurdering af borgers aktuelle behov og ressourcer.

Leverandøren aftaler tidspunkter for levering med borgeren.

c. Ændring i behov / indsatser hos borgerne efter Ældreloven

Leverandøren skal sammen med borgeren justere behovet for hjælp indenfor rammerne af det tildelte forløb. Hvis leverandøren eller borgeren mener at behovet for hjælp har ændret sig så væsentligt, at der er behov for at skifte forløb, skal leverandøren kontakte Visitationenheden. b. Levering og afregning efter Lov om social service

d. Levering og afregning efter Lov om social service

Kommunen visiterer til ydelserne på baggrund af en konkret og individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation.

Kommunens afgørelse om visitation er skriftlig og indeholder oplysning om begrundelse, omfang og formål med hjælpen.

Afgørelsen beskriver de ydelser, leverandøren skal levere til borgeren, og er dermed samtidig afregningsgrundlaget mellem kommunen og leverandøren. Leverandøren aftaler tidspunkter for levering med borgeren.

Leverandøren regulerer selv mindre justeringer i den daglige ydelse. Der er tale om udmeldte gennemsnitlige og vejledende tider vedr. den visiterede ydelse.

e. Ændring i behov / indsatser hos borgerne efter Lov om social service

Leverandøren er forpligtet til at underrette kommunen, hvis borgeren selv tilkendegiver, eller hvis det observeres, at der er problemer eller ændrede behov. Tilsvarende gælder, hvis leverandøren observerer, at borgeren får det bedre.

f. Borgers skift af leverandør

Leverandøren kan ikke selv vælge at ophøre med at yde hjælp hos en borger.

Borgeren kan skifte leverandør med mindst 2 ugers varsel ved udgangen af en måned.

I særlige tilfælde, fx ved alvorlige uoverensstemmelser mellem leverandør og borger, kan kommunen dog godkende en borgers ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel. Leverandøren har ikke krav på godtgørelse for ydelser, der bortfalder pga. borgerens skift af leverandør, uanset om det er meddelt med sædvanligt eller kortere varsel.

g. Leverancesikkerhed og udførelse:

Leverancesikkerhed og udførelse:

- Daglig hjælp iværksættes samme dag, som afgørelsen er truffet.
- Ugentlig hjælp iværksættes senest 5 hverdage efter, at en afgørelse er truffet.
- Daglig hjælp kan ikke aflyses af leverandøren, men kan flyttes til et andet tidspunkt samme dag.
- Hvis leverandøren undtagelsesvis må flytte ugentlig hjælp, skal der tilbydes erstatningshjælp.
- Aflyser borgeren hjælpen ved f. eks bortrejse, sygehusophold o.l. tilbydes ikke erstatningshjælp.
- Aflyser borgeren daglig hjælp ydes ikke erstatningshjælp.



- Aflyser borgeren ugentlig hjælp, tilbyder leverandøren hel eller delvis erstatningshjælp inden for 3 dage.
- Hjælperen kommer inden for 30 minutter fra det aftalte tidspunkt.
- Hvis der er en afvigelse på mere end 30 minutter, skal borgeren orienteres.

## h. Tilkøbsydelse

Leverandøren har mulighed for at tilbyde borgerne tilkøbsydelse ud over de visiterede ydelser. Borgeren skal selv betale for eventuelle tilkøbsydelse.

Aftaler om tilkøbsydelse skal indgås med respekt af Lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbud mod uanmodede henvendelse fx på forbrugers bopæl med senere ændringer.

Tilkøbsydelse aftales mellem leverandøren og borgeren og er kommunen uvedkommende.

## i. Hvervning af kunder

Randers Kommune ønsker at gøre private leverandører bekendt med, at ansatte i Randers Kommune, som følge af det almindelige ansættelsesforhold, hverken i ansættelsesforholdet eller i forbindelse med et jobskifte, må:

- Reklamere for eller
- Hverve kunder til private leverandører

Hvis medarbejderne overtræder ovenstående, vil Randers Kommune som arbejdsgiver sanktionere i forhold til den enkelte medarbejder.

Det vil blive betragtet som væsentlig misligholdelse af kontrakten, såfremt private leverandører i forbindelse med en medarbejders jobskifte anmoder medarbejderen om at reklamere eller direkte om at hverve kunder til dennes firma.

## j. Gave- og låneforbud

Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele, herunder lån, fra de borgere, der har valgt at modtage ydelser fra leverandøren.

## k. Ansættelsesvilkår

Kommunen ønsker, med henvisning til ILO-konvention nr. 94 vedrørende løn- og ansættelsesforhold, at sikre gode vilkår for medarbejderne hos leverandøren og dennes underleverandører.

Leverandøren forpligter sig derfor til at sikre, at de ansatte som leverandøren og eventuelle underleverandører beskæftiger med henblik på opgavens udførelse, har løn og ansættelsesforhold, der ikke er mindre gunstige end de løn- og ansættelsesvilkår som i henhold til kollektiv overenskomst, lovgivning eller administrative forskrifter gælder for arbejde af samme art inden for vedkommende fag eller industri på den egn, hvor arbejdet skal udføres.

Overholder leverandøren ikke ovennævnte krav, og medfører dette et berettiget krav på yderligere løn fra arbejdstagerne, kan kommunen tilbageholde vederlag til leverandøren for at sikre arbejdstagerne de nævnte ansættelsesvilkår.

Randers Kommune er berettiget til at bede den enkelte ansatte fremvise dokumentation for ansættelsen og ansættelsesforhold. Leverandøren skal sikre, at dennes ansatte, samt evt. underleverandørers ansatte,



har korrekt ansættelsesbevis og skal sikre, at de ansatte er bekendt med og forpligtet til at fremvise denne dokumentation på kommunens forespørgsel.

Leverandøren skal sikre, at leverandøren og eventuelle underleverandører orienterer de ansatte om, at leverandøren er forpligtet i henhold til arbejdsklausulen om sikring af løn- og ansættelsesvilkår. Aftaleparterne hæfter sig ved, at arbejdsgivere i henhold til gældende lovgivning (Ansættelsesbevisloven) er forpligtet til på skrift at orientere de ansatte om løn- og arbejdsvilkår i ansættelsesforholdet uafhængigt af en eventuel klausul.

Kommunen kan til enhver tid udbede sig relevant dokumentation for, at løn- og arbejdsvilkår for arbejdstagerne lever op til denne forpligtelse. Leverandøren skal, efter skriftligt påkrav, fremskaffe relevant dokumentation fra såvel egne som eventuelle underleverandørers arbejdstagere.

Dokumentationen skal være kommunen i hænde senest 5 arbejdsdage efter påkravets modtagelse. Relevant dokumentation kan f.eks. være lønsedler, lønregnskab, ansættelseskontrakter eller ansættelsesbeviser.

Overtrædelse af nærværende arbejdsklausul udgør væsentlig misligholdelse, som berettiger kommunen til at hæve kontrakten med øjeblikkelig virkning.

## **15. Kvalitetssikring**

### a. Leverandørens garantier

Leverandøren garanterer, at der stilles kvalificeret og tilstrækkeligt personale til rådighed for kontraktens opfyldelse, herunder at have et sådant beredskab, at ydelser ikke forstyrres af fravær i forbindelse med eksempelvis ferie, kursus, sygdom, personaleafgang mv.

Leverandøren garanterer, at ydelserne leveres i overensstemmelse med branchens faglige niveau og god skik inden for ydelsesområderne, herunder at de gældende krav til faglighed overholdes.

Leverandøren garanterer, at reglerne om arbejdsmiljø og anden gældende lovgivning, kommunens instruktioner samt alle øvrige myndighedskrav, der gælder for arbejdets udførelse, overholdes.

### b. Dokumentation, herunder anvendelse af kommunens omsorgsjournal

Leverandøren skal bruge de redskaber for kommunikation og dokumentation, som bruges i Randers Kommunes omsorgsområde, først og fremmest den elektroniske omsorgsjournal. Dette er nærmere beskrevet i bilag 1 og bilag 2.

Leverandøren underskriver en databehandleraftale (bilag 4), der nærmere beskriver leverandørens forpligtelser ift. at beskytte borgernes data.

Omsorgssystemet stilles vederlagsfrit til rådighed for leverandør.

Leverandørens medarbejdere skal ved anvendelse af omsorgssystemet følge kommunens instrukser.

### c. Underretningspligt og dokumentation ved særlige hændelser

Leverandøren skal straks underrette kommunen om:

Alvorlige svigt, hvis borgerens grundlæggende behov for omsorg, pleje eller praktisk hjælp ikke tilgodeses, eller hvis en borger bliver udsat for fysiske eller psykiske overgreb.

Alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse.



Leverandøren skal omgående underrette kommunen om evt. uheld eller ulykker. Dette er nærmere beskrevet i bilag 1 og bilag 2.

Leverandøren har pligten til at foretage dokumentation i kommunens elektroniske omsorgsjournal iht. Sundhedsloven, Serviceloven og Offentlighedsloven. Dette er nærmere beskrevet i bilag 1.

Manglende underretning eller manglende dokumentation anses som misligholdelse af kontrakten.

Leverandøren har pligt til at iværksætte akutte foranstaltninger hos borgeren, når det skønnes nødvendigt. Der tages efterfølgende kontakt til kommunens visitation.

Alle handlinger i forbindelse med oplysningspligt og dokumentation skal udføres af leverandøren uden yderligere beregning.

#### d. Tavshedspligt og fortrolighed

Kommunen er underlagt reglerne om behandling af oplysninger og tavshedspligt for personer ansat i offentlig tjeneste, herunder § 43, stk. 2 og 3 i Retssikkerhedsloven, samt §§ 152, 152 a, 152 b og 152 c i Straffeloven. Leverandøren, dennes medarbejdere og underleverandører påtager sig herved de samme regler for tavshedspligt, som gælder for kommunen og dennes ansatte.

Leverandøren er særligt i relation til Databeskyttelsesloven pålagt en skærpet tavshedsforpligtelse, for så vidt angår leverandørens, dennes personale og underleverandørers kendskab til personhenførbare data.

Leverandørens forpligtelser er nærmere beskrevet i databehandleraftalen.

Leverandøren og kommunen er i øvrigt gensidigt forpligtet til at behandle oplysninger om hinandens forhold fortroligt, hvor dette i sagens natur er påkrævet.

Leverandøren kan medtage kommunen på en referenceliste, men må ikke derudover, uden kommunens forudgående skriftlige samtykke, bruge kommunens navn til markedsføring.

Tavshedspligten gælder også efter kontraktens ophør, uanset ophørsårsag.

#### e. Behandling af personoplysninger

Kommunen er dataansvarlig og leverandøren databehandler i henhold til databeskyttelsesloven.

Leverandøren behandler alene persondata efter instruks fra kommunen.

Leverandøren skal sikre sig imod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med Databeskyttelsesloven.

Leverandøren skal på kommunens anmodning give kommunen tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

Leverandøren er ligeledes forpligtet til at følge Databeskyttelseslovens bestemmelser om borgernes rettigheder.

#### f. Videregivelse af oplysninger

Leverandøren skal på anmodning fra kommunen videregive enhver oplysning til kommunen, som leverandøren har fået kendskab til i forbindelse med udførelsen af de af kontrakten omfattede opgaver for kommunen, herunder oplysninger om samtlige forhold, der kan hindre, forstyrre eller true opfyldelsen af nærværende kontrakt.



Leverandøren skal desuden videregive de oplysninger til kommunen, som kommunen finder nødvendige for, at kommunen kan varetage sine offentlige forpligtelser.

Leverandøren er således blandt andet forpligtet til at holde kommunen orienteret om alle forhold af betydning for visitationen.

Leverandøren er forpligtet til omgående at underrette kommunen om:

- Alvorlige svigt, eksempelvis hvor borgerens grundlæggende behov ikke tilgodeses, eller hvor borgeren udsættes for fysiske eller psykiske overgreb.
- Væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse, eksempelvis indlæggelse, afbestilling af aktiviteter og træning.
- Større uheld eller ulykker og dødsfald.
- Magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for borgere.

I øvrigt er kommunen og leverandøren i kontraktperioden forpligtet til gensidigt at orientere hinanden om alle forhold, der har relation til udførelsen af de af kontrakten omfattede opgaver.

g. Videregivelse af klager

Eventuelle klager fra borgere sendes til Randers Kommune.

Leverandøren skal, hvis kommunen anmoder om det, gøre rede for hændelsesforløb mm.

h. Aktindsigt

Leverandørens varetagelse af de af kontrakten omfattede opgaver, kan være omfattet af reglerne om aktindsigt i Offentlighedsloven, Forvaltningsloven eller Sundhedsloven.

Anmodninger om aktindsigt skal videregives til Visitationsenheden. Det skal ske straks efter modtagelsen af hensyn til overholdelse af sagsbehandlingsfristen på 7 dage for aktindsigt i de ovennævnte love.

Leverandøren er forpligtet til at stille de fornødne oplysninger til rådighed for kommunen i forbindelse med kommunens behandling af anmodningen.

Leverandøren er forpligtet til at notere mundtlige anmodninger i overensstemmelse med reglerne om notatpligt.

## **16. Samarbejde**

a. Samarbejdsorganisation

Der lægges vægt på gensidig dialog mellem kommune, leverandør og borger.

Dialogmøder afholdes hvert halve år eller efter nærmere aftale. Leverandøren kan ikke kræve nogen form for betaling for deltagelse i disse møder.

b. Informationsmateriale

Leverandøren opfordres til at udforme informationsmateriale om leverandøren og dennes ydelser, som kan bruges af borgerne til at foretage et kvalificeret valg af leverandør.

Det er leverandørens ansvar at levere materialet til Visitationsenheden, der videreformidler det til borgerne i forbindelse med visitationsbesøg mv.

Udgifter til informationsmateriale afholdes af leverandøren.



Det forventes, at leverandørens informationsmateriale er i en form, der kan udleveres i forbindelse med den almindelige kontakt til borgeren ved visitation mm. Hvis formidlingen af materialet medfører væsentlige ekstra omkostninger for kommunen, vil leverandøren blive opkrævet betaling for meromkostningerne i forbindelse med formidlingen.

Leverandøren er selv ansvarlig for løbende at opdatere informationsmateriale hos borgere, der har valgt dem som leverandør.

#### c. Tvist

Alle tvister – herunder ethvert spørgsmål om forståelse og fortolkning af kontrakten, dens indhold, omfang, ophør eller opfyldelse – skal så vidt muligt løses mellem parterne i mindelighed. Hvis parterne er enige herom, kan der inddrages en uvildig mægler til løsning af tvisten. Udgiften til mægleren afholdes af parterne i fællesskab, medmindre mægleren fastslår, at årsagen til konflikten hovedsageligt kan tillægges den ene part.

Såfremt tvisten ikke kan løses gennem parternes forhandling eller ved mægling, kan hver part kræve tvisten indbragt for domstolene. Værnetinget er Randers Kommunes retskreds.

#### d. Forhold ved samarbejdets ophør

Ved kontraktens ophør skal leverandøren tilbagelevere alt materiale, alle oplysninger og data og eventuelt udstyr mv., der er stillet til rådighed af kommunen med henblik på kontraktens opfyldelse, og som er nødvendig for, at kommunen eller tredjemand kan udføre ydelserne.

Materiale, oplysninger og data skal foreligge i papirudgave og i elektronisk form i det omfang, dette er muligt. Materiale, oplysninger og data skal desuden være umiddelbart anvendelige for kommunen i relation til varetagelse af de af kontrakten omfattede opgaver.

Leverandøren er ikke berettiget til at anvende materiale, oplysninger og data og skal, når overdragelsen er afsluttet, slette/destruere alle informationer og dokumenter af enhver art vedrørende de enkelte brugere. Leverandøren er ikke berettiget til at udøve tilbageholdsret i kommunens ejendele til sikkerhed for krav.