



# **KONTRAKT**

**Kjøp av tjenester – praktisk bistand i hjemmet**

mellom

**Kristiansand kommune**

(Oppdragsgiver)

**og**

**NAVN PÅ FORETAK**

(Leverandør)

Organisasjonsnummer: XXXXXXXXX

## Innhold

1	Kontrakten .....	4
1.1	Kontraktdokumentene.....	4
1.2	Endringer og tillegg.....	4
1.3	Definisjoner .....	4
1.4	Varighet .....	4
2	Organisatoriske bestemmelser .....	4
2.1	Partenes representanter .....	4
2.2	Overdragelse av rettigheter og plikter .....	4
2.3	Leverandørens uavhengighet .....	5
3	Tjenester etter avtalen .....	5
3.1	Omfanget av og tidspunkt for tjenesten .....	5
4	Partenes samarbeid og gjensidige plikter.....	5
4.1	Partenes samarbeidsplikt .....	5
4.2	Oppdragsgivers innsynsrett.....	5
4.3	Kommunens tilsynsvirksomhet .....	5
4.4	Taushetsplikt .....	6
5	Krav til Leverandør.....	6
5.1	Generelle krav .....	6
5.2	Spesielle krav .....	6
6	Tilleggstjenester, markedsføring og gaver .....	6
6.1	Tilleggstjenester og markedsføring av disse .....	7
6.2	Forbud mot å motta gaver .....	7
7	Partenes rettigheter og plikter .....	7
7.1	Kommunens tildeling av tjenester.....	7
7.2	Kontakt med kommunen.....	8
7.3	Kommunikasjon mellom bruker og Leverandør.....	8
7.4	Kommunikasjon mellom Leverandør og kommune .....	8
7.5	Akutte situasjoner og andre forhold av betydning .....	8
7.6	Dokumentasjon av utførte tjenester.....	8
7.7	Avbestilling av tjenester .....	9
7.8	Klage over utførelsen .....	9
7.9	Brukervalg av ny leverandør.....	9
7.10	Samarbeidsplikt med kommunen .....	9
8	Vederlag.....	10
8.1	Godtgjørelse .....	10
8.2	Prisregulering.....	10
8.3	Fakturering .....	10
9	Mislighold .....	10
9.1	Mangel.....	10
9.2	Øvrig mislighold.....	10
9.3	Tilbakeholdelse av vederlag .....	10

9.4	Erstatning.....	10
9.5	Heving.....	10
10	Øvrige bestemmelser.....	11
10.1	Virkninger - avslutning av avtaleforhold .....	11
10.2	Tvister .....	11
10.3	Underskrift.....	11

# 1 Kontrakten

## 1.1 Kontraktdokumentene

Følgende dokumenter med vedlegg inngår i kontrakten:

- a) Denne avtalen av xx.
- b) Konesjonsgrunnlaget fra Kristiansand kommune (utlyst 25. januar 2016)
- c) Leverandørens tilbud av xx.

Inneholder kontraktdokumentene bestemmelser som strider mot hverandre, skal dokumentene m/vedlegg gjelde i henhold til overnevnte rekkefølge.

## 1.2 Endringer og tillegg

Endringer og tillegg til denne kontrakt, herunder økning av kapasitet, er betinget av skriftlig avtale undertegnet av kommunen og leverandøren.

## 1.3 Definisjoner

Bruker: Den enkelte person som er tildelt tjenester i form av enkeltvedtak fattet av Kristiansand kommune.

Tjeneste: Praktisk bistand

Tjenesteutfører: Ansatte eller underleverandører som på vegne av leverandøren utfører de avtalte tjenestene

Kapasitetstak: Det maksimale antall utførte timer hjemmehjelp leverandøren har tilbudt ukentlig.

## 1.4 Varighet

Denne avtale gjelder utførelse av praktisk bistand i perioden 01.03.2016 - 28.02.2018 med mulighet for opsjon på 1+1+1 år. Dersom Oppdragsgiver ønsker å benytte seg av retten må han gi skriftlig melding til Leverandør innen 3 måneder før kontraktstidens utløp.

# 2 Organisatoriske bestemmelser

## 2.1 Partenes representanter

For Oppdragsgiver:

Kristiansand kommune

Navn:

Ellen Torgersen

For Leverandør:

Navn:

Partene skal skriftlig varsle hverandre ved utskifting av representant. Varsel skal gis i henhold til kontrakten og gis skriftlig til partenes representanter.

## 2.2 Overdragelse av rettigheter og plikter

Leverandøren kan ikke overdra sine rettigheter og forpliktelser etter denne kontrakt.

### **2.3 Leverandørens uavhengighet**

Leverandør skal gjøre kommunen oppmerksom på forhold som kan skape problemer for hans uavhengighet eller som kan skape interessekonflikt ved gjennomføringen av oppdragene.

## **3 Tjenester etter avtalen**

Leverandøren tilbyr praktisk bistand i henhold til Lov om Helse- og omsorgstjenester av 24. juni 2011 nr 30 § 3-2 punkt 6 bokstav b.

### **3.1 Omfanget av og tidspunkt for tjenesten**

Tjenestene skal utføres på dagtid på hverdager og når brukeren er til stede i hjemmet.

Tidsperioden for når den enkelte tjeneste skal utføres avtales nærmere mellom brukeren og Leverandør.

## **4 Partenes samarbeid og gjensidige plikter**

### **4.1 Partenes samarbeidsplikt**

Partene skal samarbeide og vise lojalitet under gjennomføringen av kontrakten. De skal i tide underrette hverandre om forhold som de bør forstå vil få betydning for oppdragene. Ved forespørsel skal det oversendes kopier av korrespondanse, referater og annet materiell av betydning for den annen parts ytelser etter kontrakten. Leverandør skal tilrettelegge og ivareta den løpende kommunikasjonen mellom bruker/pårørende og Leverandør.

Leverandør skal samarbeide med kommunen for å sikre riktig nivå på tjenesten til den enkelte bruker. Leverandør plikter å delta på samarbeidsmøter. Leverandør skal varsle kommunen skriftlig dersom han blir oppmerksom på at brukers behov for tjenester endrer seg.

Dette meldes på eget skjema som oversendes representant fra Forvaltningsavdelingen umiddelbart.

### **4.2 Oppdragsgivers innsynsrett**

Kommunen har innsynsrett i Leverandørs internkontroll, kvalitetssikring og nødvendig dokumentasjon (timelister etc.)

### **4.3 Kommunens tilsynsvirksomhet**

Kommunen skal drive kontroll og tilsyn med driften av tjenesten. I Kristiansand kommune er det besluttet at det skal gjennomføres kvalitetsmålinger med brukerundersøkelser for brukere som mottar pleie og omsorgstjenester hvert 3. år. Dette vil også innbefatte brukere som har valgt privat Leverandør. Dersom den generelle score ligger på under 80 % tilfredshet med Leverandør, vil Oppdragsgiver kreve at Leverandør setter i verk nødvendige tiltak. I tillegg forbeholder Oppdragsgiver seg retten til å foreta hjemmebesøk for å vurdere om tjenesten er i tråd med vedtak og tjenestebeskrivelse for praktisk bistand. Vedtak evalueres etter angitt tid i vedtak. Leverandør skal bidra med opplysninger ved evaluering av vedtaket. Representant fra Forvaltningsavdeling er ansvarlig for evaluering av vedtakene.

#### **4.4 Taushetsplikt**

Enhver som utfører tjeneste eller arbeid for Leverandør, har taushetsplikt som bestemt i Helsepersonell loven kap. 5 § 21, jfr. forvaltningsloven §§ 13–13 e. Leverandør er ansvarlig for at alle med brukerkontakt underskriver på erklæring om taushetsplikt før brukerkontakt finner sted, jf. vedlegg ”*Taushetserklæring*”.

## **5 Krav til Leverandør**

### **5.1 Generelle krav**

#### **5.1.1 Lovkrav**

Leverandør og hans tjenesteutførere plikter å følge de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter, samt oppfylle Kristiansand kommunes kvalitetskrav for praktisk bistand, jfr. tjenestebeskrivelse for praktisk bistand.

Leverandør skal sørge for at ansatte har lønns- og arbeidsvilkår som ikke er dårligere enn det som følger av gjeldende landsomfattende tariffavtale, eller det som ellers er normalt for stedet og vedkommende yrke. Leverandør skal på forespørsel dokumentere lønns- og arbeidsvilkårene til de ansatte. Brudd på disse vilkårene vil bli sanksjonert iht. punkt 9.

#### **5.1.2 Oppdragets utførelse**

Leverandør skal ivareta kommunens og brukers interesser. Oppdraget skal utføres i samsvar med brukerens enkeltvedtak, denne avtalen og god faglig standard. Ved varig endret behov for tjeneste hos brukeren skal Forvaltningsavdelingen kontaktes for ny gjennomgang av brukerens behov.

#### **5.1.3 Legitimasjon**

Leverandørens tjenesteytere skal ha synlig legitimasjon under oppdrag. Legitimasjon skal uoppfordret vises overfor bruker.

#### **5.1.4 Forsikring**

Leverandør skal tegne ansvarsforsikring som dekker oppdraget. Denne skal gjelde i minst ett år etter at oppdraget er avsluttet. Forsikringssummen skal være på minimum 10 millioner kroner per skadetilfelle. Forsikringsbeviset skal foreligge ved kontraktsinngåelse.

### **5.2 Spesielle krav**

#### **5.2.1 Renholdsgodkjenning fra arbeidstilsynet**

Det kreves at Leverandør blir godkjent i Arbeidstilsynets godkjenningsordning for renholdsvirksomheter. For å sikre tilbydere tilstrekkelig tid til å oppnå godkjenningen, kreves det at leverandører blir godkjent av Arbeidstilsynet i løpet av første avtaleår. Dersom leverandør ikke fremlegger bevis på godkjenning senest et år etter avtaleoppstart, vil dette kunne være grunnlag for oppsigelse av avtalen.

## **6 Tilleggstjenester, markedsføring og gaver**

## **6.1 Tilleggstjenester og markedsføring av disse**

Leverandører kan levere tilleggstjenester til brukere som etterspør dette. Det understrekes at med tilleggstjenester menes oppgaver som ikke inngår i helse- og omsorgstjenestens oppgaver. I den grad det avtales kjøp av tilleggstjenester skal det ikke faktureres Oppdragsgiver. Kjøp av tilleggstjenester er et forhold mellom bruker og Leverandør.

Markedsføring skal ikke foretas i forbindelse med at tjenesten utføres hos bruker. Leverandør kan gi informasjon ved eventuell forespørsel. Skriftlig informasjon kan om ønskelig legges i brukers postkasse. Det skal i informasjonen tydelig fremgå at det dreier seg om tilleggstjenester, og at det er tjenester som kommunen ikke har ansvar for.

Leverandøren er selv ansvarlig for informasjon om seg og sine tjenester, og for at den er i tråd med norsk lovverk på området. Kommunen gir ut nøytral informasjon om leverandørene som bruker kan velge mellom i forbindelse med utsendelse av innvilget vedtak. Leverandør skal utarbeide informasjonsmateriell (brosjyre) til dette formålet. Oppdragsgiver skal godkjenne informasjonsskrivet som Leverandør utarbeider.

## **6.2 Forbud mot å motta gaver**

Leverandørens ansatte skal ikke ta imot gaver. Leverandørens ansatte plikter å gi avkall på testamentariske gaver mottatt i tilknytning til tjenesteforholdet.

# **7 Partenes rettigheter og plikter**

## **7.1 Kommunens tildeling av tjenester**

Søkeren (senere brukeren) sender en søknad til kommunens Forvaltningsavdeling.

Forvaltningsavdeling behandler søknaden i henhold til lov om helse- og omsorgstjenester.

Søkerens hjelpebehov kartlegges, det foretas hjemmebesøk og søkeren informeres samtidig om ordningen med fritt brukervalg og hvilke leverandører som er konsesjonsinnehavere. Brukeren skal kunne forvente oppstart innen 14 dager fra enkeltvedtak er fattet.

Kommunen fatter enkeltvedtak om tildeling av eller avslag på søknad om praktisk bistand. Av enkeltvedtaket fremgår det hvilke oppgaver som skal utføres, hvor ofte og hvor lang tid som er beregnet for utførelse. Informasjon om antall besøk og vedtaksperiodens lengde vil stå i vedtaket.

Informasjonsbrosjyre med opplysninger om kommunens tilbud og private leverandører oversendes søkeren sammen med vedtaket om tildeling av tjenester.

Brukerne gir tilbakemelding til Forvaltningsavdeling om valg av leverandør innen en uke etter mottak av vedtak. Dersom bruker ikke gir tilbakemelding blir han/hun tildelt leverandør av Forvaltningsavdeling.

Ved varige endret behov for tjeneste hos brukeren skal Forvaltningsavdeling kontaktes for ny gjennomgang av brukerens behov og vurdering av endring av eksisterende vedtak.

## **7.2 Kontakt med kommunen**

Kommunen utleverer relevant dokumentasjon til leverandøren, etter å ha fått beskjed av brukeren om hvilken leverandør som er valgt.

## **7.3 Kommunikasjon mellom bruker og Leverandør**

Bruker skal ha en navngitt kontaktperson hos Leverandør som vedkommende kan henvende seg til ved behov.

Etter at Leverandør har fått nødvendig dokumentasjon fra kommunen, kontakter Leverandør brukeren, og det avtales et første besøk. Leverandør og brukeren blir enige om tidspunkter for når praktisk bistand skal utføres og når tjenesten skal starte.

Leverandør skal utarbeide en skriftlig arbeidsplan. Arbeidsplanen skal inneholde tidspunkt for start av oppdraget og tidspunkt bruker og Leverandør er enige om når praktisk bistand skal utføres. Arbeidsplanen skal oppbevares i en egen perm som er opprettet av Leverandør og som oppbevares hjemme hos bruker. Permen skal bidra til fortløpende kommunikasjon mellom bruker, pårørende, Leverandør og andre tjenesteytere. Denne skal ajourføres ved behov. I permen skal det foreligge liste for signering etter hvert besøk. Bruker og Leverandør signerer og angir den tid oppdraget har tatt. Dette summeres og leveres Forvaltningsavdelingen ved utgangen av hver måned.

Leveransen skal ikke overstige den tid som er angitt i vedtaket.

## **7.4 Kommunikasjon mellom Leverandør og kommune**

Det gjennomføres møter hver måned mellom kommunens kontaktperson og Leverandør for gjennomgang av leverte timer, tilbakemelding i forhold til brukere og evaluering av vedtak.

Det holdes vanligvis flerfaglige møter 1-2 ganger i året for brukere med sammensatte hjelpebehov. Møtene skal ivareta samhandlingen mellom de forskjellige tjenesteytere, og koordinere hjelpen fra de forskjellige instanser.

I tillegg kan det innkalles til egne møter for oppfølging i spesielle saker. Leverandør plikter å stille i slike møter med representant som har kjennskap til brukeren og/eller daglig leder. All slik pålagt aktivitet utenom leverte timer med praktisk bistand skal skje uten ekstra godtgjørelse.

## **7.5 Akutte situasjoner og andre forhold av betydning**

Dersom det oppstår akutte situasjoner (nødsituasjoner) der det er påkrevd umiddelbare tiltak, skal Leverandør kontakte hjelp ved å ringe til for eksempel 110, 112 eller 113/legevakt. Deretter skal Forvaltningsavdeling informeres. Ved andre forhold som Leverandør oppdager/har grunn til å anta at kommunen bør orienteres om, kontaktes Forvaltningsavdeling.

## **7.6 Dokumentasjon av utførte tjenester**

Etter utført tjeneste skal Leverandør og bruker kvittere for utført arbeid på angitt skjema med gjennomslag. Skjemaet består av 3 deler, brukerens del (original), Leverandørs del og til slutt en kopi som leveres Oppdragsgiver som fakturagrunnlag. Dette skjemaet, samt registrering i



Profil, danner grunnlag for både fakturering fra Leverandør til Oppdragsgiver og fra Oppdragsgiver til bruker.

Leverandør vil få en samlet oversikt fra kontaktperson over antall leverte timer og på bakgrunn av dette få utbetalt månedlig oppgjør. Timetallet må imidlertid ikke overstige det timetall som fremkommer av vedtaket.

Leverandør skal sende skriftlig rapport til Oppdragsgiver på den enkelte bruker dersom det observeres endringer i brukers tilstand eller hjelpebehov.

#### **7.7 Avbestilling av tjenester**

Brukeren kan avbestille ett eller flere hjemmebesøk fra Leverandør. Avbestillingen skal skje senest tre virkedager før utførelsen av tjenesten til Leverandør. Der brukeren avbestiller innen fristen har Leverandør ikke krav på betaling og bruker skal ikke kreves vederlag. Når bruker innlegges sykehus, sykehjem eller annen helseinstitusjon faller tjenesten bort og Leverandør har ikke krav på betaling fra Oppdragsgiver.

Avbestilling etter fristen medfører rett for Leverandør til betaling for oppdrag som var avtalt i samme tredagersperiode. Kommunen har da rett til å tildele nye oppdrag i samme periode.

#### **7.8 Klage over utførelsen**

Bruker skal rette eventuelle klager på hvordan tjenesten utføres til sin kontaktperson hos Leverandør. Leverandør må rette opp forhold som ikke er i henhold til kontrakten. Dersom forholdet ikke lar seg løse, kan klager eller Leverandør ta saken opp med Forvaltningsavdeling. Klager som gjelder selve vedtaket skal rettes til Forvaltningsavdeling.

#### **7.9 Brukervalg av ny leverandør**

For å ivareta prinsippet bak fritt brukervalg er det vesentlig å sikre brukeren rett til å velge ny leverandør dersom det er ønskelig. Ønske om ny leverandør kan med fordel begrunnes. Brukeren kan når som helst velge ny leverandør og henvender seg da til Forvaltningsavdeling. Ved bytte av leverandør må det påregnes inntil en måned (ny oppstart fra 1. i hver måned) før byttet er en realitet, regnet fra den dagen Forvaltningsavdeling har sendt leverandøren skriftlig varsel. Leverandøren plikter å levere tjenesten ut oppsigelsestiden.

#### **7.10 Samarbeidsplikt med kommunen**

Leverandør skal ivareta brukers og Oppdragsgivers interesser. Han skal utføre oppdraget i samsvar med avtalen og god forretningsskikk. Leverandøren og kommunen skal samarbeide og vise lojalitet under gjennomføringen av kontrakten. De skal så snart som mulig underrette hverandre om forhold som de bør forstå vil få betydning for oppdragene, og i nødvendig utstrekning oversende kopier av materiale av betydning for den annen parts ytelser etter kontrakten.

Oppfølging av avtalens intensjoner og forholdet mellom Leverandør og Oppdragsgiver vil bli ivaretatt blant annet gjennom årlige statusmøter. Møtehyppigheten vil kunne endres gjennom avtaleperioden, men som hovedregel forutsettes avholdt minst ett statusmøte per år. Det skal føres møtereferat fra statusmøtene.

## **8 Vederlag**

### **8.1 Godtgjørelse**

Prisene for utførelsen er kroner 452 per time. Tjenesten er ikke momsbelagt. Leverandøren får betaling for faktisk utførte brukertimer, som beregnes på grunnlag av de innleverte arbeidsrapportene, begrenset av tidsrammen angitt i hver enkelt brukers vedtak. Fakturaen blir betalt per 30 dager. Vederlaget er fast og forutsetter å dekke alle direkte og indirekte kostnader operatøren har til tjenesteproduksjon slik den er beskrevet, inkludert reiseutgifter, administrasjonsutgifter, pliktige samarbeidsmøter med mer.

### **8.2 Prisregulering**

Prisene reguleres årlig slik:

20 % etter vekst i konsumprisindeksen, jfr. Statistisk Sentralbyrås indeks.

80 % etter gjennomsnittlig lønnsvekst for ansatte i hjemmehjelp/hjemmesykepleie (endringer i grunnlønn i pst), jfr. offisiell lønns- og personalstatistikk fra Kommunenes Sentralforbund.

### **8.3 Fakturering**

Med utgangspunkt i samlet oversikt over antall leverte timer, sender Leverandør faktura til Oppdragsgiver etterskuddsvis senest den 10 påfølgende måned.

## **9 Mislighold**

### **9.1 Mangel**

Det foreligger mangel dersom Leverandør ikke utfører oppdraget i henhold til god faglig standard for tjenesten, kontrakten med underliggende dokumenter og vedlegg, eller det er klart at slikt mislighold vil inntre.

### **9.2 Øvrig mislighold**

Foruten gjentatte leveringsforsinkelser og gjentatte mangler ved tjenestene regnes det som mislighold at øvrige vilkår i denne kontrakten med vedlegg ikke følges

### **9.3 Tilbakeholdelse av vederlag**

Oppdragsgiver kan holde tilbake så mye av vederlaget at det sikrer Oppdragsgivers krav som følge av misligholdet.

### **9.4 Erstatning**

Oppdragsgiver kan kreve erstattet påregnelig tap som skyldes at Leverandør ikke har overholdt kravet til faglig forsvarlig handlemåte eller aktsomhet. I den grad feilen kan henføres til Oppdragsgivers forhold, eller han ved uaktsomhet har medvirket til det økonomiske tapet, reduseres Leverandørs ansvar tilsvarende.

### **9.5 Heving**

Hver av partene har rett til skriftlig å heve avtalen dersom den annen part vesentlig misligholder sine kontraktsforpliktelser eller det er klart at slikt mislighold vil inntre. Før heving kan skje, skal partene gis en rimelig frist til å rette forholdet.

Følgende situasjoner skal alltid anses som vesentlig mislighold:

- Gjentatte brudd på lov, forskrifter, instruksjoner og enkeltvedtak.
- Mislighold som etter pålegg fra Oppdragsgiver ikke er rettet innen 3 måneder fra pålegget ble gitt.
- Gjentatte brudd på rapporteringsplikt.
- Gjentatte brudd på kontraktsforpliktelser om samarbeid med Oppdragsgiver.
- Manglende gjennomføring av tiltak for å oppnå mål om brukertilfredshet på minst 80 %.
- Manglende fremlagt godkjenning for renholdsaktivitet fra Arbeidstilsynet senest ett år etter dato for kontraktsinngåelse.

Videre kan Oppdragsgiver heve kontrakten i følgende tilfeller:

- Force Majeure situasjoner, slik som krig, blokade, miljø- eller naturkatastrofer, alvorlig smittespredning eller andre forhold som partene ikke rår over, dersom situasjonen varer lenger enn 90 dager regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer. Ved heving av kontrakten på dette grunnlag skal det alltid gis 30 dagers skriftlig varsel.
- Dersom Leverandør går konkurs eller hvis han blir eller erkjenner å være insolvent.

## **10 Øvrige bestemmelser**

### **10.1 Virkninger - avslutning av avtaleforhold**

Leverandør plikter å makulere dokumenter som inneholder taushetsbelagte opplysninger.

### **10.2 Tvister**

Oppstår det tvist om fortolkninger eller rettsvirkningene av avtalen, skal denne søkes løst ved forhandlinger. Fører forhandlingene ikke frem, avgjøres tvisten ved de ordinære domstoler, med mindre partene blir enige om avgjørelse ved voldgift. Voldgift må i tilfelle være begjært innen 14 dager etter at partene er blitt enige om voldgiftsbehandling

Hver av partene skal oppnevne én voldgiftsdommer og voldgiftsdommerne i fellesskap voldgiftsrettens leder. Unnlater en part å oppnevne voldgiftsmann eller blir voldgiftsmennene ikke enige om leder, foretas oppnevningen av Kristiansand tingrett.

For voldgiften gjelder ellers bestemmelsene i Lov om voldgift av 14.05.04 nr. 25. Voldgiften avgjør tvisten med endelig og bindende virkning for begge parter. I tilfelle søksmål er Kristiansand tingrett verneeting. Ved løsning av tvister ved søksmål eller voldgift skal norsk rett legges til grunn.

### **10.3 Underskrift**

Denne kontrakten er gyldig fra signering. Alle sider i kontrakten skal påføres partenes initialer. Kontrakten er utstedt i to eksemplarer – ett til hver av partene.

For Kristiansand kommune:

Dato:

.....

Ellen Torgersen

For Leverandør:

Dato:

.....

xx