



# LEVERANDØRKRAV

Brønderslev Kommunes  
fritvalgsordning:

**Vasketøj**

Januar 2023

# Indhold

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Læsevejledning</b>                               | <b>4</b>  |
| 1.1. Forkortelser og benævnelser                       | 4         |
| <b>2. Indledning</b>                                   | <b>4</b>  |
| 2.1. Byrådet vision for 2025                           | 4         |
| 2.2. Brønderslev Kommune – i samspil med borgeren      | 4         |
| 2.3. Værdier                                           | 4         |
| <b>3. Ændringer og opdatering af serviceniveau</b>     | <b>5</b>  |
| <b>4. Krav</b>                                         | <b>5</b>  |
| 4.1. Kvalitative krav                                  | 5         |
| 4.2. Krav til opgavens udførelse                       | 6         |
| 4.3. Informationsmateriale om leverandøren             | 6         |
| 4.4. Særlige krav til leverandøren                     | 6         |
| 4.5. Samarbejds møder                                  | 7         |
| <b>5. Tilsyn</b>                                       | <b>7</b>  |
| 5.1. Løbende kontrol/tilsyn og brugerundersøgelser     | 7         |
| <b>6. Klagesagsbehandling</b>                          | <b>7</b>  |
| <b>7. Aktindsigt</b>                                   | <b>8</b>  |
| <b>8. Personaleforhold</b>                             | <b>8</b>  |
| 8.1. Mødet med borgeren                                | 8         |
| 8.2. Generelle krav til alle leverandører              | 9         |
| 8.3. Krav om sproglighed                               | 9         |
| <b>9. Udveksling af data</b>                           | <b>10</b> |
| <b>10. Vilkår for arbejdets tilrettelæggelse</b>       | <b>10</b> |
| 10.1. Visitation og bestilling af ydelserne            | 10        |
| 10.2. Kommunikation                                    | 10        |
| 10.2.1 Kommunikation med kommunen                      | 10        |
| 10.2.2 Kommunikation med borgerne                      | 10        |
| 10.3. Pligt til indberetning af ændringer i behov m.v. | 11        |
| 10.4. Krav til ydelserne                               | 11        |
| 10.4.1. Information til borgerne                       | 11        |
| 10.4.2. Leveringstid                                   | 11        |
| 10.4.3. Aflysning og flytning af hjælpen               | 12        |

|         |                                                     |    |
|---------|-----------------------------------------------------|----|
| 10.4.4. | Afhentning og levering af vasketøj .....            | 12 |
| 10.4.5. | Håndtering af vasketøjet .....                      | 13 |
| 10.4.6. | Procedurer ved glemte genstande .....               | 13 |
| 10.4.7. | Erstatning af beskadiget eller bortkommet tøj ..... | 14 |
| 10.4.8. | Køretøjer .....                                     | 14 |
| 10.4.9. | Arbejdsmiljø .....                                  | 14 |
| 10.5.   | Særlige forhold .....                               | 14 |
| 10.5.1. | Oplysningspligt .....                               | 14 |
| 10.5.2. | Omsorgspligt og magtanvendelse .....                | 15 |
| 10.5.3. | Ophør af hjælp .....                                | 15 |
| 10.5.4. | Skift af leverandør .....                           | 15 |
| 10.5.5. | Borgers akutte sygdom eller død .....               | 15 |
| 10.5.6. | Opfølgning .....                                    | 15 |
| 10.6.   | Afregning .....                                     | 16 |

# 1. Læsevejledning

## 1.1. Forkortelser og benævnelser

I det følgende vil Lov om Social Service konsekvent blive benævnt Serviceloven. Samtidig vil Brønderslev Kommune blive benævnt "Kommunen".

## 2. Indledning

Nærværende leverandørkrav beskriver kommunens krav til alle sine leverandører af ydelser vedrørende vask af tøj og linned for borgere i eget hjem visiteret efter Servicelovens § 83. Enhver tøjvask skal udføres efter god faglig branchestandard.

I henhold til Servicelovens § 83 skal kommunalbestyrelsen tilbyde praktisk hjælp til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre denne type opgaver.

Kommunen tilbyder borgere med behov for praktisk hjælp til håndtering af vasketøj frit valg blandt kommunens godkendte private leverandører.

Alle godkendte leverandører og deres medarbejdere forpligter sig til at sætte sig ind i nærværende vilkår for samarbejdet samt arbejde ud fra Brønderslev Kommunes værdier og principper, som de er formuleret i kommunens Vision 2025.

### 2.1. Byrådet vision for 2025

Brønderslev Kommunes Vision 2025 er: **Et godt sted at leve.**

Visionen indeholder 4 pejlemærker:

- Alle skal med
- Samarbejde og handling
- Vækst og udvikling
- Sundhed og natur

"I samspil med borgeren" og det tilhørende værdigrundlag udgør visionens fundament.

### 2.2. Brønderslev Kommune – i samspil med borgeren

Byrådet har i 2015 godkendt "Brønderslev Kommune i samspil med borgerne". Hensigten er at understøtte borgerinddragelse i løsningen af opgaver, så vi går fra at gøre tingene for borgerne til at gøre tingene med borgerne.

"I samspil med borgeren" skal slå igennem i Sundhed og Velfærds mål for 2025 samt i de årlige mål som ramme for tilgangen til opgaveløsningen i den kommunale organisation og i samarbejde med borgerne.



### 2.3. Værdier

I forlængelse af "Brønderslev Kommune – i samspil med borgeren" har Byrådet i juni 2016 godkendt et værdigrundlag for Brønderslev Kommune.

Værdigrundlaget består af følgende tre værdier: At være **nysgerrig**, at være **fællesskabende** og at være **modig**.

Vi forudsætter, at politikere, ledere og medarbejdere møder hinanden på samme måde, som vi møder borgere, pårørende og samarbejdspartnere.

Fundamentet for de tre værdier er en organisation, der er præget af fagligt kompetente og professionelle medarbejdere. Værdierne er dermed et udtryk for, hvordan vi i samspil med borgerne skaber nye og bedre løsninger.



### 3. Ændringer og opdatering af serviceniveau

Leverandøren er forpligtet til at levere ydelserne i henhold til kommunens kvalitetsstandards samt øvrigt kontraktmateriale.

Ydelsesbeskrivelserne i kvalitetsstandards og dermed serviceniveauet opdateres som udgangspunkt en gang årligt, men ændringer af lovgivningen og beslutninger truffet af Byrådet eller kommunens politiske udvalg kan medføre hyppigere ændringer.

Kommunen vil orientere leverandørerne om ændringer i lovgivning, serviceniveau, visitationsredskab m.v., og leverandørerne er forpligtede til at holde sig orienteret om og implementere disse ændringer med de tidsfrister, som fastsættes af kommunen.

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

## 4. Krav

### 4.1. Kvalitative krav

Leverandøren skal til enhver tid opfylde følgende krav:

- Overholde og arbejde efter gældende beskrivelser af kommunens arbejdsgangsbeskrivelser, herunder melde tilbage til Visitationen, Ældre og Hjælpemidler, hvis leverandøren ikke ser sig i stand til at løfte opgaven.

- Håndtere og udføre egenkontrol i forhold til dokumentation af indsats og resultater i kommunens omsorgssystem.

## **4.2. Krav til opgavens udførelse**

Overordnet gælder det, at leverandøren skal sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaven herunder god og effektiv borgerbetjening og borgerservice målrettet ældre og handicappede.

Leverandøren skal sikre, at ydelsen leveres i overensstemmelse med bevillingen, som modtages fra kommunen samt de i kommunens kvalitetsstandarder og arbejdsgangsbeskrivelser på området fastsatte krav og deadlines.

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den trufne afgørelse, så borgere, der modtager hjælp, ikke mærker til de problemer, der måtte være i forhold til ledelse eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren. Leverandøren skal således have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende samt løbende af- og tilmeldinger. Leverandøren er forpligtet til at have beredskab for håndtering af hjælp hos de borgere, der har valgt leverandøren.

## **4.3. Informationsmateriale om leverandøren**

Leverandøren skal sende firmaets markedsføringsmateriale elektronisk til kommunen. Materialet til de visiterede borgere skal godkendes af kommunen inden udsendelse.

Materialet skal rettes mod borgeren, og bør indeholde beskrivelse af leverandørens ydelser og kontaktoplysninger. Tilbyder leverandøren andre relevante ydelser mod egenbetaling fra borgeren, kan disse også indgå i materialet. Her vil det være et krav, at de tilbudte ydelser er relevante i forhold til vaskeordninger. Dette kan fx være vask af gardiner eller andet som ikke er en del af kommunens kvalitetsstandard.

Informationsmateriale om leverandøren udarbejdes af leverandøren.

Udgifter hertil afholdes af leverandøren. Informationsmaterialet lægges på kommunens hjemmeside i pdf eller som link til leverandørens hjemmeside.

## **4.4. Særlige krav til leverandøren**

Leverandøren skal overholde gældende lovgivning på området.

Leverandøren udfører opgaven på vegne af kommunen. Derfor er leverandøren forpligtet til at udføre arbejdet i overensstemmelse med principperne i offentlig forvaltning, herunder overholdelse af tavshedspligt, klageadgang, notatpligt m.v. Leverandørens samarbejde med kommunen er ligeledes omfattet af Forvaltningsloven, Persondataloven og Offentlighedsloven.

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

Leverandøren og kommunen er gensidigt forpligtede til at behandle oplysninger om hinandens forretningsforhold samt om andre forhold, hvorom der med rimelighed kan

kræves diskretion og fortrolighed, i det omfang Offentlighedsloven gør dette muligt. Denne pligt består også efter, at kontrakten er bragt til ophør, uanset årsagen hertil.

Alle leverandørens ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderne har tavshedspligt jf. straffeloven. Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved kontraktperiodens ophør.

#### **4.5. Samarbejds møder**

Leverandøren forpligter sig til at deltage i samarbejds møder med kommunen efter behov.

Kommunen har til hensigt at gennemføre et dialogbaseret samarbejde med alle godkendte leverandører. I den sammenhæng er leverandørerne forpligtet til at deltage i minimum 1 årlige samarbejds møder. Det nærmere indhold og formen for disse møder aftales med leverandørerne.

Leverandøren skal desuden være indstillet på at kunne stille en fast kontaktperson med ledelseskompetence til rådighed. Dette er nødvendigt blandt andet for at kunne sikre et hurtigt og smidigt samarbejde med kommunen.

### **5. Tilsyn**

#### **5.1. Løbende kontrol/tilsyn og brugerundersøgelser**

Kommunen skal føre tilsyn med at der leveres den hjælp, der er truffet afgørelse om, at opgaverne løses forsvarligt, og at det sker i overensstemmelse med de målsætninger og standarder, som er fastlagt i kommunens kvalitetsstandarder for levering af ydelser efter Servicelovens § 83 vedrørende håndtering af privat vasketøj. Leverandørerne skal derfor være indforstået med, at der udføres kvalitetskontrol bl.a. ved registrering af klagesager, brugerundersøgelser, afvigelsesregistreringer og stikprøvekontrol m.v.

Disse opgaver gennemføres af medarbejdere fra Fagforvaltningen for Sundhed og Velfærd eller af private konsulentfirmaer, som er indkøbt hertil af Visitationen, Ældre og Hjælpe midler.

I de tilfælde hvor der udarbejdes en rapport i forlængelse af et tilsyn eller en brugertilfredshedsundersøgelse, er leverandøren forpligtet til at offentliggøre denne på sin hjemmeside, senest 14 dage efter denne har modtaget tilsynsrapporten.

Kommunen forbeholder sig ret til at offentliggøre alle brugerundersøgelser og tilsynsrapporter, der udarbejdes om leverandørerne af ydelser efter nærværende leverandørkrav. Offentliggørelse af tilsynsrapporter og brugerundersøgelser kan bl.a. ske på kommunens hjemmeside og i forbindelse med udvalgsmøder, men dette er ikke en udtømmende liste.

### **6. Klagesagsbehandling**

Ved uoverensstemmelser mellem borger og leverandør mht. afhentning og levering af tøj samt vask og efterbehandling af tøj, skal leverandøren i første omgang forsøge at løse

uoverensstemmelsen direkte med borgeren. I tilfælde, hvor der ikke opnås enighed, skal leverandøren kontakte Visitationen mhp. at opnå overensstemmelse.

Klager vedrørende afgørelsen (visitationen) behandles af Visitationen, Ældre og Hjælpemidler.

Modtager leverandøren klager vedrørende afgørelsen, henvises til Visitationen, Ældre og Hjælpemidler, som behandler klagen som beskrevet i Procedure for sagsbehandling af klager fra borgere over afgørelser.

Klager fra borgere over leverandørens udførelse af ydelserne besvares af leverandøren. Ved modtagelse af en klage orienteres Visitationen, Ældre og Hjælpemidler inden for den førstkomende hverdag, og leverandøren udarbejder udkast til svar på klagen. Hvis Visitationen, Ældre og Hjælpemidler kan godkende udkastet, sender sagsbehandleren svaret til borgeren og journaliserer klagen. Hvis borgeren herefter fastholder at ville indgive en egentlig klage over udførelsen, henviser Visitationen til Patientombuddet. De nærmere retningslinjer for behandling af klager vedrørende leverandøren er beskrevet i Procedure for sagsbehandling af klager vedr. leverandører/udfører.

## **7. Aktindsigt**

Modtager en leverandør en ansøgning om aktindsigt i en borgersag videregives denne i løbet af først komne hverdag til Visitationen, Ældre og Hjælpemidler, som behandler ansøgningen som beskrevet i Procedure for aktindsigt i borgersager.

## **8. Personaleforhold**

### **8.1. Mødet med borgeren**

Samtlige medarbejdere leverandøren benytter, som kommer i kontakt med borgerne:

- Skal have mulighed for relevant faglig vejledning i dagligdagen.
- Må hverken ved eller under ansættelsen have anmærkninger i deres straffeattest, der gør det usikkert, om de kan varetage deres erhverv eller skabe tvivl om borgers sikkerhed eller tryghed ved medarbejderen.

Ved mødet med borgeren, er der følgende krav til medarbejderen:

- Han/hun udviser korrekt adfærd og er sømmeligt og passende klædt.
- Han/hun bærer ID-kort med foto og oplysninger om navn og arbejdssted. Billede og tekst skal udformes således, at svagtseende kan læse det.
- Han/hun skal have relevant erfaring eller have modtaget passende introduktion til opgaverne herunder forholdsregler ved risiko for smittespredning.
- Han/hun optræder med forståelse for almindelig god hygiejne, er velsoigneret og i rent, praktisk tøj.
- Han/hun viser hensyn over for brugerens funktionsnedsættelse og evt. psykiske reaktioner.
- Han/hun har modtaget oplæring i hvilke hensyn personale med borgerkontakt skal tage i forbindelse med kontakten til ældre borgere, herunder være venlig og

imødekomme, udvise medmenneskelig interesse og respekt for borgerens medbestemmelse, levevis, køn, race, alder og religion.

- Han/hun skal straks give Visitationen besked, hvis han/hun oplever, at borgeren er kommet til skade, virker diffus/usikker eller på anden måde anderledes end normalt.
- Han/hun er underlagt tavshedspligt mht. de fortrolige oplysninger, han/hun får kendskab til under sit arbejde. Tavshedspligten bortfalder ikke, hvis han/hun fratræder.
- Han/hun må som udgangspunkt ikke gå ind i en tom bolig, uden en repræsentant for rekvirenten fx en pårørende er til stede og kun efter forudgående aftale med borgeren.
- Han/hun er orienteret om retningslinjerne i kontrakten og dennes bilag
- Han/hun er uden misbrugsproblemer.

Leverandøren skal så vidt muligt tilstræbe, at afhentning og aflevering af vasketøj udføres af den samme chauffør og ligeledes at eventuelle afløsere er de samme.

Alle chauffører skal have bestået et kursus i førstehjælp.

## **8.2. Generelle krav til alle leverandører**

Leverandøren skal sikre, at alle medarbejdere er vidende om, at de ikke må handle med borgeren, modtage eller give gaver (herunder arv) eller låne penge til eller af borgeren.

Det er et krav til alle leverandører, at deres medarbejdere i mødet med borgeren og i forbindelse med opgaveudførelsen kan foretage relevante faglige observationer og anvende deres erfaringer og viden til at optimere kvaliteten i opgaveudførelsen.

Det er et generelt krav til alle leverandører, at deres medarbejdere og ledere på en professionel måde er i stand til at formidle de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet angående serviceniveauet.

Det er tilsvarende et krav, at medarbejderne og lederne er loyale i forhold til de konkrete afgørelser, som den centrale visitation har truffet og optræder loyalt overfor eventuelle andre leverandører i den enkelte borgers hjem. Medarbejderne skal kunne trække grænsen mellem en personlig og en faglig fremtræden. Det er således ikke interessant for den enkelte borger, hvilke personlige holdninger medarbejderen har til den service, kommunen eller andre leverandører leverer. Som medarbejder hos en godkendt leverandør må man stå inde for den kvalitet og det serviceniveau, som kommunalbestyrelsen har besluttet.

Leverandøren skal sikre sine medarbejdere løn- og arbejdsvilkår, der som minimum svarer til de vilkår, som er gældende efter danske overenskomster på området.

## **8.3. Krav om sproglighed**

Leverandørens medarbejdere skal for at undgå misforståelser i mødet med borgeren, pårørende og samarbejdspartnere kunne gøre sig forståelig på mundtlig og skriftlig dansk, som ældre borgere kan forstå. Der skal i kommunikationen tages hensyn til, at mange af borgerne er svagt hørende og svagt seende.

## 9. Udveksling af data

Udveksling af data mellem kommunen og leverandøren foregår elektronisk. Teknisk vil udvekslingen af informationer ske via en direkte opkobling til Fagenheden for Sundhed og Velfærds elektroniske omsorgsjournalsystem (EOJ-system).

Det er leverandørens forpligtelse for egen regning at anskaffe computere, software, telefoner, internetforbindelse mv. for at kunne anvende kommunens omsorgssystem. Leverandøren vil via kommunen modtage en brugerlicens, som sætter leverandøren i stand til at kommunikere med kommunen.

Kommunen tilbyder undervisning i brugen af omsorgssystemet ved godkendelsen af leverandøren. Leverandøren er forpligtet til at deltage i undervisningen med relevante medarbejdere.

Ved leverandørens fremtidige ansættelse af nye medarbejdere, er det leverandørens forpligtelse at oplære nye medarbejdere i brugen af omsorgssystemet.

## 10. Vilkår for arbejdets tilrettelæggelse

### 10.1. Visitation og bestilling af ydelserne

Det er Visitationen som på baggrund af en faglig, individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation, visiterer og dermed afgør ydelsernes omfang.

Leverandøren modtager en elektronisk bestilling af de bevilgede ydelser.

### 10.2. Kommunikation

#### 10.2.1 Kommunikation med kommunen

Leverandøren vil primært skulle kommunikere med kommunens visitation.

Leverandøren skal så vidt muligt undgå at kontakte Visitationen, Ældre og Hjælpemidler pr. tlf., men hvis leverandøren ikke ved, hvilken enhed i kommunen, der skal kontaktes, kan der rettes kontakt til Visitationen, Ældre og Hjælpemidler pr. tlf.

Visitationen og borgerne skal kunne komme i telefonisk kontakt med leverandøren kl. 8:00-15:00 på hverdage. Fredage til kl. 14:00.

Al borgerrelateret kommunikation skal foregå via e-mail herunder ved indlæggelse og udskrivning fra hospital.

Indeholder kommunikationen personfølsomme oplysninger, skal der anvendes sikker post.

- [Send sikker digital post](#) - att. Visitationen, Ældre og Hjælpemidler.

Leverandøren skal dagligt læse e-mails fra kommunen.

#### 10.2.2 Kommunikation med borgerne

Leverandøren skal informere borgerne om, hvilket telefonnummer, borgeren kan ringe til angående eventuelle aflysninger samt øvrige spørgsmål borgeren måtte have. Borgerne

skal kunne træffe leverandører af hjælp til vasketøj telefonisk min. 1 time dagligt på hverdage.

### **10.3. Pligt til indberetning af ændringer i behov m.v.**

Leverandøren er forpligtet til at meddele til Visitationen, hvis borgeren selv tilkendegiver eller observeres at have problemer eller ændringer i behov (fx behov for hyppigere vask af tøj pga. inkontinens). Leverandøren er ligeledes forpligtet til at indberette til Visitationen, hvis der sker ændringer i husstanden, fx hvis ægtefællen flytter, en søn/datter flytter hjem eller hvis borger aflyser hjælpen i mere end 7 dage.

Manglende overholdelse af ovenstående anses som en alvorlig misligholdelse af kontrakten.

### **10.4. Krav til ydelserne**

#### **10.4.1. Information til borgerne**

Borgerne informeres om fritvalgsordningen, herunder godkendte leverandører, umiddelbart efter kontraktindgåelsen via annoncering på kommunens hjemmeside. Herefter informeres borgeren om mulige leverandører af visitator, når de visiteres til hjælp. Borgerne informeres både mundtligt og skriftligt ud fra informationsmaterialet, som leverandøren selv udarbejder.

Når borgeren har valgt leverandør, giver kommunen besked til leverandøren. Leverandøren skal aftale dato og tidspunkt direkte med borgeren for første afhentning og levering af vasketøj. Leverandøren skal skrive til borgeren og bekræfte den indgåede aftale.

Visitationen i kommunen varetager kontakten mellem borgeren og leverandøren hvad angår tilmelding og afmelding af leverandør.

#### **10.4.2. Leveringstid**

Tidspunktet for afhentning/levering af vasketøj aftales mellem borgeren og leverandøren af ydelsen, men leverandøren er udelukkende forpligtet til at kunne afhente/levere vasketøj hver 14. dag.

Hjælp til tøjvask skal igangsættes max 14 dage efter, at visitator har truffet afgørelse.

Vasketøjet skal afhentes/leves på hverdage i tidsrummet 8:00-15:00. I tilfælde hvor afhentnings-/leveringsdagen falder på en helligdag aftales en alternativ dag direkte mellem borger og leverandør. Ved ændring af de faste dage, skal leverandøren aflevere en ny skriftlig plan for afhentningsdage til borgeren.

Leverandøren og borger skal aftale et bestemt tidspunkt på dagen, hvor vasketøjet bliver hentet/afleveret. Leverandøren skal hente/aflevere +/- 1 time omkring dette klokkeslæt.

Leverandøren har forpligtelse til at koordinere tidspunktet for afhentning og aflevering af vasketøj med borgerens deltagelse i faste dagtilbud, træningstilbud samt kontrol hos sundhedspersonale.

Tidspunktet for afhentning og levering af vasketøj må ikke afskære borgeren fra disse tilbud. Planlægning af tidspunktet skal dog også ske under hensyn til leverandørens logistikplan.

Leverandøren kan flytte en aftalt afhentning/levering med ønske om et nyt tidspunkt, telefonisk til borgeren senest dagen før kl. 14:00.

Borgeren skal kunne flytte aftalt afhentning /levering pr. telefon, mail og SMS til leverandøren senest dagen før kl. 14:00, hvilket skal fremgå af leverandørens markedsføringsmateriale.

Ved en enkelt aflysning sker kontakten direkte mellem borgeren og leverandøren. Ved permanent ændring i forhold til det fastsatte tidspunkt fastsættes dette ligeledes mellem borgeren og leverandøren, og bekræftes skriftligt af leverandøren til borgeren.

### **10.4.3. Aflysning og flytning af hjælpen**

Leverandøren kan ikke aflyse hjælpen, men kan flytte planlagte afhentninger/leveringer.

Ved sygdom og akut opståede situationer hos leverandøren, kan der ske flytning af hjælpen. Disse meddeles borger, hvis det er muligt dagen før og senest 1 time før, at vasketøjet skulle have været afhentet/leveret.

Der gives erstatningshjælp indenfor 3 dage fra den dag, hjælpen var planlagt.

Aflyser borgeren selv hjælpen på grund af fx bortrejse, sygehusophold og lignende, skal leverandøren ikke yde erstatningshjælp. Borgeren må aflyse en levering senest dagen før kl. 14:00.

I tilfælde af akut indlæggelse eller lignende, der forhindrer rettidig afbestilling af afhentning eller aflevering, betragtes besøget som forgæves gang.

Ved forgæves gang skal leverandøren kontakte Visitationen, som skal godkende en ny kørsel til borgeren. En evt. ny aftale om afhentning/levering skal aftales med borgeren.

Når borgeren er indlagt på hospitalet, vil vaskeordningen blive sat i bero af borgeren eller dennes pårørende.

Aflyser en borger vaskeordningen permanent, skal leverandøren give Visitationen besked, som herefter afslutter borgerens bevilling.

#### **Definitioner:**

Der skelnes mellem en rettidig og ikke-rettidig aflysning. Aflysning er foretaget rettidigt, når borgeren aflyser planlagt aftale senest dagen før kl. 14:00. Aflysning er ikke rettidig, når borgeren aflyser planlagt aftale efter kl. 14:00 dagen før.

Forgæves besøg defineres som tilfælde, hvor borgeren ikke er hjemme i det aftalte tidsrum for afhentning/levering af vasketøj, borgeren ikke har aflyst aftale rettidigt eller borgeren ikke har vasketøj til aflevering ved fremmøde.

### **10.4.4. Afhentning og levering af vasketøj**

Leverandøren skal ved afhentning og levering af vasketøjet ringe på hos borgeren, præsentere sig tydeligt i en eventuel dørtelefon, vente på døren bliver åbnet og fremvise tydelig legitimation til borgeren.

Der skal forventes ventetid ved døren på grund af dårligt gående borgere. Desuden skal leverandøren hente og bære vaskeposen til/fra det sted, borgeren anviser.

I de få tilfælde hvor borgeren ikke selv kan åbne døren ved afhentning og levering aftales det med kommunen, hvordan leverandøren får adgang.

- Det vaskede og rene tøj skal afleveres til borgeren samme dag, som der afhentes nyt tøj til vask.
- Leverandøren skal levere vaskeposer til 8 og 12 kg vasketøj. Det er leverandørens ansvar, at vaskeposerne kan indeholde hhv. 8 og 12 kg, samt at de generelt er egnede til den påtænkte brug.
- Vasketøjsposer og anden emballage skal være brugervenlig (let at åbne/lukke) – også for borgere med svage hænder.
- Leverandøren skal sikre, at vasketøjet er hensigtsmæssigt indpakket ved aflevering.
- Leverandøren skal udvise særlige hensyn til resourcesvage borgere efter nærmere aftale med Visitationen. Resourcesvage borgere kan fx være svagtseende, svagthørende eller langsomt gående borgere.

#### **10.4.5. Håndtering af vasketøjet**

Tøjvasken skal til enhver tid udføres efter god faglig branchestandard.

Leverandøren skal i den samlede håndtering af vasketøj, herunder kørsel, holde snavset og rent vasketøj adskilt.

Leverandøren skal kunne håndtere inficeret og muligt inficeret tøj efter Statens Seruminstits anbefalinger.

Leverandøren skal stille smeltepose til rådighed i de tilfælde, hvor det er relevant.

Leverandøren skal vaske tøjet efter vaskeanvisningen. Skulle vaskeanvisningen mangle, skal leverandøren vaske tøjet ud fra en faglig vurdering.

Leverandøren skal tilbyde vaskemetoder, så det indleverede tøj efter vask, fremstår rent både synligt og bakteriologisk. Det skal desuden håndteres så krøl minimeres.

Borgerens tøj skal sikres en entydig identifikation. Hvis borgerens tøj mærkes med chip eller lignende, skal dette være så diskret som muligt og må ikke placeres, så det generer borgeren.

Leverandøren skal udlevere vasketøjsposer til opbevaring af snavset vasketøj. Rent vasketøj skal være indpakket ved levering til borgeren.

#### **10.4.6. Procedurer ved glemte genstande**

Hvis leverandøren finder glemte sager i vasketøjet, skal leverandøren udvise fleksibilitet og levere de glemte sager tilbage hurtigst muligt og senest ved næste afhentning/levering til borgerens hjem uden ekstra omkostning for borgeren eller kommunen.

I særlige tilfælde skal leverandøren kunne foretage akut levering af glemte sager inden for få timer efter nærmere aftale med borgeren i den enkelte sag.

#### **10.4.7. Erstatning af beskadiget eller bortkommet tøj**

Beskadiget tøj med vaskeanvisning og bortkommet tøj, der ikke er fundet og leveret hos borgeren inden for tre uger fra den aftalte leveringsdag, skal erstattes af leverandøren. Erstatningen skal svare til indkøbsprisen for nyt tøj i tilsvarende kvalitet som det beskadigede/bortkomne tøj. Erstatningen skal udbetales direkte til borgeren inden for 1 måned efter henvendelsen om bortkommet tøj.

#### **10.4.8. Køretøjer**

Leverandørernes køretøjer skal til enhver tid opfylde gældende dansk lovgivning.

Alle biler skal være markeret med firmaets navn og logo, udstyret med mobiltelefon og skal ved transporternes start fremstå præsentable både ud- og indvendig.

I tilfælde af driftsstop, færdselsuheld eller akut sygdom bærer leverandøren udgiften ved den videre transport. Leverandøren er uden unødigt ophold forpligtet til at indsætte reservekøretøj og chauffør eller træffe aftale om udbringningens planmæssige gennemførelse uden beregning for kommunen.

#### **10.4.9. Arbejdsmiljø**

Leverandøren skal overholde gældende arbejdsmiljølovgivning, herunder sikre at tøjvask Arbejdsmiljøet i forbindelse med afhentning/aflevering af vasketøjet i borgerens hjem er leverandørens ansvar.

Kommunen vægter, at borgers individuelle hjem og indretning i videst mulige omfang respekteres.

### **10.5. Særlige forhold**

#### **10.5.1. Oplysningspligt**

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

Leverandøren har pligt til uopholdeligt at underrette kommunens visitation om:

- Alvorlige svigt - hvis borgerens grundlæggende behov for omsorg, pleje eller praktisk hjælp ikke tilgodeses, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb.
- Alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse, herunder fx indlæggelse, udrejse, afbestilling af aktiviteter, træning, mad og dødsfald.

Kommunen skal omgående underrettes om alle større uheld eller ulykker af hensyn til besvarelse af forespørgsler fra pårørende, presse osv. Henvendelse af generel eller principiel karakter samt andre henvendelser fremsendes til Visitationen.

I kontraktperioden er der gensidig informations-/orienteringspligt mellem leverandøren og kommunen om forhold, der har relation til udførelsen af hjælpen.

### **10.5.2. Omsorgspligt og magtanvendelse**

For den hjælp, kommunen tilbyder, gælder, at det altid er frivilligt for borgerne, om de vil modtage denne hjælp. Der må derfor ikke på nogen måde anvendes tvang eller skjules noget for borgeren under udførelsen af hjælpen. Kun i ganske særlige situationer og for særligt udsatte grupper kan Servicelovens paragraffer om omsorgspligt og anden magtanvendelse anvendes. Det er altid Visitationen, Ældre og Hjælpemidler, der træffer afgørelse om dette samt sikrer, at den lovpligtige indberetning foretages.

Hvis en medarbejder hos en leverandør har anvendt nødret eller nødværge indberettes dette straks til Visitationen, Ældre og Hjælpemidler. Manglende overholdelse betragtes som grov misligholdelse.

Lov om patienters retsstilling – regler vedrørende samtykke og videregivelse af oplysninger skal altid overholdes. Manglende overholdelse betragtes som grov misligholdelse.

### **10.5.3. Ophør af hjælp**

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

### **10.5.4. Skift af leverandør**

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger.

Det er kun borgeren, der kan iværksætte et skift til en anden leverandør, hvilket normalvis kan ske med en måneds frist fra den dato, hvor anmodningen fra borgeren er modtaget. I særlige tilfælde kan kommunen dog godkende borgerens ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel.

### **10.5.5. Borgers akutte sygdom eller død**

Hvis leverandørens medarbejder konstaterer, at borgerens helbred afviger væsentligt fra normalen kontaktes Visitationen, Ældre og Hjælpemidler.

Hvis borgeren findes død, bevidstløs eller generelt med et akutbehov for lægehjælp skal leverandørens medarbejder omgående kontakte alarmcentralen på tlf. 1-1-2 og følge dennes anvisninger.

### **10.5.6. Opfølgning**

Leverandøren forpligter sig til at registrere eventuelle afvigelser fra mål og krav beskrevet i nærværende kontrakt og dens bilag. Afvigelserne samles og leveres til Visitationen, Ældre og Hjælpemidler i forbindelse med de omtalte samarbejds møder.

På baggrund af afvigelserne drøftes redegørelse for samt tiltag med henblik på forebyggelse af fremtidige afvigelser. Det påhviler leverandøren at anvise handlinger til forebyggelse af afvigelser. Manglende levering af denne ledelsesinformation samt manglende aktiv deltagelse i samarbejds møderne anses for misligholdelse.

## **10.6. Afregning**

Som grundlag for afregningen stilles der krav om, at leverandøren benytter det af kommunen til enhver tid anvendte omsorgsjournalsystem. Systemet bruges til formidling og registrering af bevilling og udførte opgaver i henhold til nærværende kontrakt.

Den fastsatte pris dækker det gældende serviceniveau i kommunen, som fremgår af kvalitetsstandarderne samt visitationsredskabet.

Alle krav nævnt i nærværende kontraktgrundlag er indeholdt i timeprisen.