

Rammeaftale om levering af fritvalgsydelse inden for praktisk hjælp til rengøring og/eller personlig pleje

2021-2023 (version 1.1)



Indholdsfortegnelse

1	Rammeaftalens parter	5
1.1	Kontaktpersoner og – oplysninger mellem kontraktagerne	5
2	Rammeaftalens formål	6
3	Godkendelse af leverandør	7
4	Rammeaftalens grundlag	8
5	Ikrafttrædelse og varighed	8
6	Ydelser omfattet af rammeaftalen	9
7	Krav til ydelsernes indhold, kvalitet og udførelse	9
7.1	Kvalitetsstandarder (Serviceniveau)	9
7.2	Afgørelsen	9
7.3	Borgerens valg af leverandør	10
7.4	Ophør og ændring af ydelsen	10
7.5	Levering af ydelsen	11
7.6	Fleksibel hjemmehjælp	12
7.7	Tilgængelighed, beredskab og leverandørens akuttelefonnummer	12
7.8	Erstatningsydelse	13
7.9	Principper for ydelsens udførelse	13
7.10	Rehabiliteringsforløb efter servicelovens § 83a	15
7.11	Delegerede ydelser (sygepleje og vedligeholdende træning)	16
7.12	Kvalifikationer hos Leverandørens medarbejdere	16
7.13	Gaver/Honorar	18
8	Samarbejde og udviklingstiltag	18
8.1	Samarbejde	18
8.2	Udviklingstiltag	18
9	IT-systemer, kommunikation og dokumentation	19
9.1	IT-systemer	19
9.2	Kommunikationsaftale mellem kommuner og hospitaler	20
9.3	Datasikkerhed	20
9.4	Dokumentations- og notatpligt	20
9.5	Borgersikkerhed – Utilsigtede hændelser	21
10	Arbejds miljø	22
10.1	Elev og praktikpladser	22
10.2	Sociale klausuler	22
10.3	Arbejdspladsvurdering (APV)	22
10.4	Arbejdsredskaber	23
11	Takster	23
12	Betaling og fakturering	23
13	Modregning	25
14	Egenkontrol og Tilsyn	25
15	Underleverandører	25

16. Leverandørkodeks i Frederikssund Kommune.....	26
17. Manglende overholdelse af leverandørkodeks	26
18. Misligholdelse og beføjelser	27
19. Force majeure	28
20. Erstatning og forsikring	28
21. Konkurs.....	28
22. Tavshedspligt, markedsføring og aktindsigt	29
23. Ændringer og overdragelse.....	29
24. Opsigelse	30
25. Tvistløsning	31
26. Underskrift	32

Bilagsoversigt til denne rammeaftale:

Bilag 1 Udfyldt og underskrevet nøgletalsformular

Bilag 2 Udfyldt og underskrevet bilag til dokumentation af kompetencer

Bilag 3 Dokumentation for nødvendige lovpligtige forsikringer

Bilag 4 Anfordringsgaranti

Bilag 5 Anmærkningsfri og opdateret serviceattest

Bilag 6 Databehandleraftale

1 Rammeaftalens parter

Rammeaftalens parter (Parterne) er:

Frederikssund Kommune

Voksenstøtte og hjælpemidler

Torvet 2

3600 Frederikssund

CVR nr.: 29 18 91 29

(herefter *Kommunen*)

og

[xxxxxxxxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxx xx]

[xxxx xxxxxxxxx]

CVR nr.: [xx xx xx xx]

(herefter *Leverandøren*)

1.1 Kontaktpersoner og – oplysninger mellem kontraktagerne

Kommunens kontaktperson: Leder af Voksenstøtte og hjælpemidler Jakob Bovin

Telefon nr: 4735 1900 dagligt kl. 9 - 12

E-mail: sikkerpost@frederikssund.dk

Emneoverskrift: Til Voksenstøtte og Hjælpemidler vedrørende.....

Leverandørens kontaktperson: [xxxxxxxxxxxxxx]

Telefon nr: [xxxxxxxxxxxxxx]

E-mail: [xxxxxxxxxxxxxx]

Akuttelefonnummer: [xx xx xx xx]

2 Rammeaftalens formål

Rammeaftalens formål er at sikre kvantitativ og kvalitativ opfyldelse af borgernes behov for frit leverandørvalg på praktisk hjælp til rengøring og/eller personlig pleje inden for de af kommunen visiterede ydelser, jf. Servicelovens § 83 og § 91, således at det sker på gensidigt fordelagtige vilkår for parterne samt på de for borgerne mest fordelagtige vilkår.

Rammeaftalen med tilhørende bilag har til formål at sikre:

- De aftaleretlige rettigheder og forpligtelser mellem Kommunen og Leverandøren om levering af ydelser,
- At fritvalgsleverandøren opfylder det af Kommunen fastlagte og ensartede service- og kvalitetsniveau for ydelserne i forhold til de til enhver tid gældende kvalitetsstandarder
- At leverandøren lever op til Kommunens generelle værdier og leverandørkodeks
- At beskrive og regulere parternes indbyrdes rettigheder og pligter overfor hinanden, såvel som overfor Kommunens borgere

Rammeaftalen skal understøtte samarbejdet mellem det offentlige(kommunen) og den private leverandør med udgangspunkt i borgerens behov. Hvis gældende rammeaftale ikke kan give svar på eventuelle spørgsmål, skal der træffes en aftale om konkrete løsninger med udgangspunkt i de nedenstående 10 pejlemærker for offentlig-privat samarbejde på pleje- og omsorgsområdet udarbejdet af Dansk industri.

1. **Borgeren i centrum.**
2. **Fokus på kvalitet.**
3. **Klarhed om kompetencer.**
4. **Komplicerede ydelser stiller nye krav.**
5. **Dialogen mellem kommuner og leverandører skal styrkes.**
6. **Der skal stilles krav til virksomheder.**
7. **Borgernes og de ansattes tryghed er vigtig.**
8. **Større brug af fælles redskaber.**
9. **Mere innovation.**
10. **Bedre udvikling og deling af erfaringer.**

3. Godkendelse af leverandør

Frederikssund Kommune anvender godkendelsesmodellen

Overblik over de nødvendige dokumenter (Rammeaftalen incl. bilag) findes på kommunens hjemmeside:

- <https://www.frederikssund.dk/Borger/Voksne--aelde/hjaelp-og-pleje/personlig-og-praktisk-hjaelp/leverandoerer-af-personlig-og-praktisk-hjaelp/Ansoegning-om-at-blive-fritvalgsleverandoer>

På baggrund af de udfyldte dokumenter vurderer kommunen, om leverandøren er egnet og i stand til at levere fritvalgsydelse omfattet af rammeaftalen til kommunens borgere

Krav til leverandørens godkendelse er gældende for hele kontraktperioden, og kommunen kan løbende kræve opdateret dokumentation for, at kravene til enhver tid er opfyldt. Godkendelse af en leverandør, samt fortsat status som godkendt leverandør, forudsætter, at der ikke sker gentagende afvigelser fra kravene til ydelse indhold, kvalitet og udførelse.

Leverandøren skal i forbindelse med ansøgning om godkendelse fremsende samtlige nedensstående dokumenter i en samlet mail til:
sikkerpost@frederikssund.dk

Emneoverskrift: Til Voksenstøtte og Hjælpemidler vedr. rammeaftale 2021 fra
[leverandørens navn]

1. Rammeaftale: Udfyldt og underskrevet rammeaftale
2. Databehandleraftale: Udfyldt og underskrevet databehandleraftale
3. Nøgletalsformular: Beskrivelse af Leverandørens økonomiske robusthed via udfyldt og underskrevet nøgletalsformular.
4. Kompetenceskema: Beskrivelse af Leverandørens kompetence til at udføre opgaven. Herunder antal medarbejdere inkl. uddannelses- og erfaringsoplysninger, referencer, evnen til at levere/sit beredskab, system til opbevaring af borgernes nøgler mm. samt en beskrivelse af virksomheden generelt ved bl.a. procedurer for egenkontrol, personalepolitik og opfølgning på personalets trivsel.
5. Arbejdsskade og ansvarsforsikring: Dokumentation for at leverandøren har tegnet de nødvendige og lovpligtige forsikringer, der sikrer Leverandørens medarbejdere, borgerne samt Kommunen mod skader og andet tab opstået ved Leverandøren eller dennes personales handlinger eller udtalelser, herunder bl.a. tyveri, arbejdsskade- og ansvarsforsikring. Leverandøren hæfter også for arbejdsskader på elever og praktikanter, så længe de er under Leverandørens instruktionsbeføjelse. Leverandørens arbejdsskadeforsikring skal således omfatte denne persongruppe.

-
6. Anfordringsgaranti: Anfordringsgaranti på minimum 10 % af den årlige omsætning vedr. nærværende aftale, dog min. 50.000 kroner. Garantisummen skal justeres over kontraktperioden i henhold til leverandørens omsætning under kontrakten. Garantien tjener bl.a. til dækning af kommunens omkostninger i forbindelse med leverandørens misligholdelse, eventuelle konkurs eller lignende.
 7. Serviceattest: Anmærkningsfri serviceattest der maksimalt må være 6 måneder gammel.
 8. Informations- og reklamemateriale: Leverandørens informations-/reklamemateriale elektronisk og fysisk materiale til udlevering

4. Rammeaftalens grundlag

Rammeaftalen omfatter:

- Rammeaftalen
- Bilag til rammeaftalen
- Kommunens til enhver tid gældende kvalitetsstandarder

I tilfælde af uoverensstemmelser mellem et eller flere af ovennævnte dokumenter, har disse indbyrdes forrang i den nævnte rækkefølge. Ved efterfølgende ændringstillæg går disse forud for rammeaftalen. Da kvalitetsstandarderne er de til enhver tid gældende, kan der derfor ske ændringer af kvalitetsstandarderne, der får forrang, således at punkter i rammeaftalen ændres eller helt bortfalder. Leverandørens almindelige salgs- og leveringsbetingelser finder ikke anvendelse.

5. Ikrafttrædelse og varighed

Rammeaftalen træder i kraft når leverandøren er endeligt godkendt, dog tidligst den 1. juni 2021 jf. pkt. 3. Først når Leverandøren er endelig godkendt, sender Kommunen Leverandørens informationsmateriale til borgerne.

Rammeaftalen udløber uden varsel den 31. maj 2023. Kommunen har dog ret til, med afgivelse af skriftligt varsel på 3 måneder, at forlænge aftalen med yderligere ét år.

Ønsker Leverandøren rammeaftalen fornyet, skal Leverandøren 6 måneder inden udløb af rammeaftalen meddele dette skriftligt til Kommunen via afdelingen for Voksenstøtte og hjælpemidler.

Leverandøren skal i forbindelse med fornyelse af rammeaftalen anmode om godkendelse på ny og medsende relevante dokumenter, jf. pkt. 3.

Ved rammeaftalens ophør uanset årsag hertil skal Leverandøren vederlagsfrit overdrage alle relevante materialer, informationer, data, borgeroplysninger, kommunalt udlånte devices mv. til Kommunen, så Leverandøren ikke har mulighed for at anvende oplysningerne efter rammeaftalens ophør. Materialet skal overdrages senest 4 hverdage efter rammeaftalens ophør samt være opdateret og foreligge i en sådan stand, at det er anvendeligt for en anden

leverandør. Leverandøren er ligeledes forpligtet til aktivt og på absolut bedste vis at medvirke til, at opgaven overgår til tredjemand uden problemer og således uden særskilt vederlag at medvirke til at sikre, at ophør sker uden gene for borgeren eller Kommunen. Tilsvarende gør sig gældende i tilfælde af opsigelse eller ophør af samarbejdet for en enkelt borger.

Leverandøren må derudover ikke i forbindelse med rammeaftalens ophør under nogen omstændigheder udøve tilbageholdelsesret til sikkerhed for eventuelle krav, som Leverandøren måtte have eller mene at have på Kommunen. Leverandøren skal ligeledes tilbagelevere borgeroplysninger jf. Persondataloven, så Leverandøren ikke har mulighed for at anvende kontaktinformationer på borgerne efter rammeaftalens ophør.

6. Ydelser omfattet af rammeaftalen

Nærværende rammeaftale mellem Frederikssund Kommune og [leverandøren] omfatter følgende afkrydsede ydelsestyper.

Sæt kryds	Ydelsestyper
<input type="checkbox"/>	Praktisk hjælp – rengøring (Servicelovens § 83)
<input type="checkbox"/>	Personlig pleje (Servicelovens § 83)
<input type="checkbox"/>	Rehabiliteringsforløb (Servicelovens § 83a)
<input type="checkbox"/>	Delegerede sygeplejeydelser (Sundhedslovens § 138)
<input type="checkbox"/>	Vedligeholdende træning (Servicelovens § 86, stk 2)

Indholdet i de respektive ydelsestyper fremgår af Kommunens kvalitetsstandarder.

Leverandøren er forpligtet til, til enhver tid, at levere de ydelsestyper, der er afkrydset ovenfor.

7. Krav til ydelsernes indhold, kvalitet og udførelse

7.1 Kvalitetsstandarder (Serviceniveau)

Ydelserne leveres i henhold til den konkrete og individuelle afgørelse og bestilling foretaget af Kommunen ved Voksenstøtte og Hjælpemidler ud fra lovgivningen samt de af Kommunen fastsatte kvalitetsstandarder.

7.2 Afgørelsen

Det er alene Kommunen ved Voksenstøtte og Hjælpemidler, der træffer afgørelse om, hvorvidt en borger er berettiget til en eller flere ydelser efter Servicelovens § 83, 83a og 86 stk 2 og sundhedslovens § 138. Der er ligeledes Voksenstøtte og Hjælpemidler, der træffer afgørelse om støtten forventes at

kunne leveres som skærmbesøg eller med et relevant hjælpemiddel eller vefærdsteknologisk hjælpemiddel.

Afgørelsen og udmålingen af den visiterede tid er baseret på en konkret og individuel vurdering af borgeren ud fra gældende lovgivning og de til enhver tid gældende kvalitetsstandarder.

Oplever Leverandøren, at borgeren har et større eller mindre behov end det visiterede, er Leverandøren forpligtet til at dokumentere årsagen i elektroniske omsorgsjournal (EOJ) samt rette henvendelse til Voksenstøtte og Hjælpemidler, der vil foretage en konkret og individuel vurdering af behovet sammenholdt med borgers funktionsevne.

7.3 Borgerens valg af leverandør

Borgeren får muligheden for at vælge blandt de godkendte leverandører, og Voksenstøtte og Hjælpemidler henviser til informationsmateriale om leverandørerne, når der træffes afgørelse om hjemmehjælpen.

Borgeren har ret til at rette henvendelse til de mulige leverandører forud for sit valg og har pligt til at meddele Voksenstøtte og Hjælpemidler om beslutningen. Ved akut behov for ydelser kan borgeren vælge leverandør i forbindelse med afgørelsen.

Informationsmateriale

Leverandøren udarbejder og vedligeholder løbende relevant informationsmateriale vedrørende rammeaftalens ydelser. Informationsmateriale må ikke udleveres til Kommunens borgere, før Kommunen har godkendt materialet.

Informationsmateriale skal leveres til Voksenstøtte og Hjælpemidler i trykte kopier samt i pdf-udgave, hvorefter materialet kan udleveres til borgerne samt lægges på Kommunens hjemmeside.

Kommunen henstiller til, at informationsmateriale udarbejdes i størrelse A5 eller mindre.

7.4 Ophør og ændring af ydelsen

Ophør af hjælp kan kun finde sted efter aftale med Voksenstøtte og Hjælpemidler.

Hjælp med tydelig angivelse af tidsrammen (stopdato) for ydelsen, stoppes ved tidsrammens udløb uden forudgående kontakt til borger eller Leverandør. Såfremt borgeren fortsat måtte have et behov, retter denne henvendelse til Voksenstøtte og Hjælpemidler. Er borgeren ikke selv i stand til at rette henvendelse til Voksenstøtte og Hjælpemidler, er Leverandøren forpligtet til at kontakte Voksenstøtte og Hjælpemidler.

Rehabiliteringsforløb, bevilget efter servicelovens § 83a, følges nøje af visitator, forløbsansvarlig og Leverandøren i samspil med borgeren. Slutdatoen og rehabiliteringspakkerens størrelse og indhold kan derfor ændre sig i forhold til det planlagte. Levering af rehabiliteringsydelsen må ikke ophøre uden forudgående aftale med visitator.

Ændringer i ydelserne, herunder tidsmæssige ændringer, kan opstå ved ændret aføgørelse, som følge af revurdering. Leverandøren er forpligtet til med en hverdags varsel at gennemføre ændringerne.

7.5 Levering af ydelsen

Den visiterede tid er den tid, der skal realiseres hos den enkelte borger. De visiterede tider anses som gennemsnitstider, der er vejledende for den tid, der leveres pr. måned. Hvis tiden afviger, da skal Leverandøren dokumentere tidsforbruget samt årsagen hertil og meddele dette til Voksenstøtte og Hjælpemidler, jf. pkt. 8.4.

Leverandøren modtager en bestilling af ydelser med nødvendige oplysninger fra Voksenstøtte og Hjælpemidler via det elektroniske omsorgssystem.

Ved opstart af hjælpen kontakter Leverandøren borgeren mundtligt for at aftale tidspunkt for besøg i hjemmet. Levering af ydelserne iværksættes i overensstemmelse med den bestilte ydelse og gældende kvalitetsstandarder.

Leveringen af ydelserne til den enkelte borger finder, med få undtagelser, sted på dennes bopæl/opholdssted fx sommerhus. Leveringsstedet fremgår af ydelsesbestillingen.

Leverandøren er forpligtet til at levere ydelserne, omfattet af rammeaftalens punkt 6, til alle de borgere, der vælger Leverandøren.

Frist for igangsættelse af ydelserne

Fristerne for igangsættelse af ydelserne er:

- Samme dag for personlig pleje hvis bestillingen sendes inden kl. 15
- 5 hverdage for praktisk hjælp, medmindre andet fremgår af Voksenstøtte og Hjælpemidler

Ydelserne kan leveres i følgende tidsrum:

Praktisk hjælp / Rehabiliteringsforløb	
• Hverdage	kl. 07.30-15.30
Personlig pleje / Rehabiliteringsforløb	
• Hverdage	kl. 07.00-15.00
• Aften	kl. 15.00-23.00
• Nat	kl. 23.00-07.00
• Weekend	kl. 00.00-23.59
Delegerede sygeplejeydelser	
• Hverdage	kl. 07.00-15.00
• Aften	kl. 15.00-23.00
• Nat	kl. 23.00-07.00

<ul style="list-style-type: none"> Weekend 	kl. 00.00-23.59
Vedligeholdende træning	
<ul style="list-style-type: none"> Hverdage 	kl. 07.30-15.30

Det fremgår af Voksenstøtte og Hjælpe midlers bestilling i den elektroniske omsorgsjournal (EOJ), hvis der er årsager til, at den enkelte borger ønsker fastsat individuelle tidsfrister, der afviger fra Kommunens kvalitetsstandarder.

7.6 Fleksibel hjemmehjælp

Borgere, der modtager personlig og/eller praktisk hjælp efter servicelovens § 83 kan ifølge § 94 a, vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er visiteret (fleksibel hjemmehjælp). Det er således en generel ret for modtageren af hjælpen at bytte til andre ydelser, jf. de til en hver tid gældende retningslinjer.

Der kan byttes ydelser, såfremt det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Er der tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt at fravige den tildelte hjælp til fordel for andre ydelser, skal Leverandøren tage udgangspunkt i de visiterede ydelser og yde hjælp i overensstemmelse hermed.

Leverandører skal dokumentere i EOJ, når borgeren benytter sig af retten til fleksibel hjemmehjælp. Hvis borgeren vedvarende fravælger visiterede ydelser til fordel for andre ydelser, skal der rettes henvendelse til Voksenstøtte og Hjælpe midler, der vil genvurdere sammenhængen mellem borgerens behov og de visiterede ydelser.

En borger kan kun bytte mellem personlig og praktisk hjælp, hvis borgeren er tildelt begge ydelsesformer, og hvis Leverandøren er godkendt til at levere begge ydelsestyper. Borgeren og Leverandøren har mulighed for i fællesskab at tilrettelægge hjælpen inden for det visiterede tidsrum.

7.7 Tilgængelighed, beredskab og leverandørens akutte telefonnummer

Tilgængelighed

Kommunen ønsker, at Leverandøren herunder dennes personale indgår i et samarbejde med Kommunen og dennes samarbejdspartnere med henblik på at sikre bedst mulig service overfor borgere visiteret til ydelserne.

Leverandøren skal derfor være tilgængelig i følgende tidsrum:

- Personlig pleje - dagligt kl. 08.00-17.00
- Praktisk hjælp - hverdage kl. 09.00-15.00
- Personlig pleje/den private leverandørs akutte telefon - alle dage kl. 00.00 – 23.59

Beredskab

Leverandøren er forpligtet til at have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel eller lignende, således at borgeren ikke mærker ændringerne.

Leverandørens akuttelefonnummer

Leverandøren af personlig pleje er forpligtet til at have et akuttelefonnummer, der skal besvares af Leverandøren 24 timer i døgnet. Gældende telefonnumre skal findes på Kommunens hjemmeside.

Leverandørens personale skal ved opringning omgående yde hjælp til borgere, hvis de er akut syge, er faldet mv., herunder om nødvendig tilkalde andre (fx ambulance, borgerens egen læge, den kommunale sygeplejerske).

I akutte situationer, hvor der ikke er andre til stede i hjemmet, skal personalet blive hos borgeren indtil andre møder op i hjemmet, så det sikres, at borgeren ikke efterlades alene.

Borger visiteret nødkald/visiteret akutnummer går til den kommunale sygepleje, der kan kontakte den private leverandør, hvis borgeren har brugt nødkaldet efter anden hensigt end den, der er beskrevet i kvalitetsstandard for nødkald og/eller i borgerens individuelle afgørelse og der ikke ved opkaldet vurderes at være et specifikt behov for sygepleje.

Den private leverandør, skal da betragte opkaldet som et direkte opkald fra borgeren til leverandøren og da yde borgeren omgående hjælp og dokumentere dette i EOJ.

Akutbesøg hos borgeren dokumenteres tidstro i borgers journal.

7.8 Erstatningsydelse

Ydelsen leveres på en til flere faste ugedage og på faste tidspunkter (+/- 1 time). I tilfælde af forsinkelser herudover er Leverandøren forpligtet til at underrette borgeren. Hvis ydelsen forskydes ud over dette tidspunkt(+/- 1 time), har borgeren ret til erstatningsydelse.

Daglig personlig pleje kan som udgangspunkt ikke aflyses eller rykkes af Leverandøren.

Personlig pleje, der ikke leveres dagligt, kan aflyses eller rykkes, men erstatningsydelse skal tilbydes indenfor 2 hverdage.

Praktisk hjælp kan aflyses eller rykkes, men erstatningsydelse skal tilbydes inden for 2 hverdage. Hvis praktisk hjælp falder på en helligdag, skal Leverandøren tilbyde en erstatningsydelse indenfor +/- 5 hverdage.

I tilfældet af at borgeren takker nej til erstatningsydelse, regnes dette som et afbud. Borgeren skal give meddelelse om aflysning af ydelsen senest dagen før besøg. Aflyser borgeren gives der ikke erstatningsydelse.

Erstatningsydelser dokumenteres i EOJ jf. princippet om dokumentation af afvigelser.

7.9 Principper for ydelsens udførelse

Leverandøren er forpligtet til at sikre den fulde ydelse i henhold bestillingen, gældende kvalitetsstandarder samt borgerens mål og forventede tilstand.

Afvigelser fra ovenstående kan alene ske på borgerens foranledning fx ved anvendelse af reglerne om fleksibel hjemmehjælp eller som følge af ophør eller

ændring af ydelsen. Afvigelsen dokumenteres i henhold til gældende retningslinier i EOJ

Leverandøren skal sikre, at borgeren er tryk og tilfreds med den ydelse, denne modtager. Der skal være sammenhæng og kontinuitet i de opgaver, der udføres hos borgeren, og leveringen af ydelsen skal ske under hensyntagen til borgerens andre aktiviteter i løbet af døgnet og ugen.

Afvigelser fra det visiterede dokumenteres. Ved gentagne afvigelser skal Voksenstøtte og Hjælpebidler have besked med henblik på at foretage en fornyet vurdering af selve visitationen og/eller leverandørvalget.

Hygiejne

De hygiejniske principper beskrevet i den til enhver tid gældende vejledning fra Sundhedsstyrelsen om arbejdsdragt (nr. 9204 af juni 2011), samt de Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer udarbejdet af Statens Serum Institut (NIR, 1. udgave 2017) <https://www.ssi.dk/~media/Indhold/DK%20-%20dansk/Smitteberedskab/Infektionshygiejne/NIR/NIR%20Generelle.ashx> skal til enhver tid overholdes under ydelsens udførelse.

“Om generelle forholdsregler i sundhedssektoren”, Central Enhed for Infektionshygiejne 1. udgave 2017 <https://hygiejne.ssi.dk/-/media/arkiv/subsites/infektionshygiejne/retningslinjer/nir/nir-generelle.pdf?la=da>

“Om håndhygiejne”, Central Enhed for Infektionshygiejne 2.1 udgave 2021 <https://hygiejne.ssi.dk/-/media/arkiv/subsites/infektionshygiejne/retningslinjer/nir/nir-haandhygiejne.pdf?la=da>

“Om supplerende forholdsregler ved infektioner og bæretilstand i sundhedssektoren”, Central Enhed for Infektionshygiejne 5.1 udgave 2019 <https://hygiejne.ssi.dk/-/media/arkiv/subsites/infektionshygiejne/retningslinjer/nir/nir-supplerende.pdf?la=da>

“Vejledning om arbejdsdragt inden for sundheds- og plejesektoren”, Sundhedsstyrelsen 2011 <https://www.sst.dk/-/media/Udgivelser/2011/Publ2011/BOS/Arbejdsdragt/Vejledning-om-arbejdsdragt-inden-for-sundheds--og-plejesektoren.ashx>

Under pandemier følger de private leverandører de retningslinjer, der er udstukket fra nationalt hold.

Udgifter til værnemidler afholdes som udgangspunkt af leverandøren og honorering er indeholdt i timeprisen.

Aktiverendetilgang i samtlige ydelser

Leverandøren er forpligtet til at levere praktisk hjælp, personlig pleje samt delegerede ydelser efter princippet hjælp til selvhjælp, med et hverdagsrehabiliterende sigte. Levering af en ydelse kan også foregå aktiverende eller rehabiliterende via skærmbesøg.

Leverandøren skal, ud fra gældende visitation/bestilling, medvirke til at styrke borgerens muligheder for helt eller delvist at kunne klare (del)opgaver i hverdagen og/eller bevare sit nuværende funktionsniveau.

Den aktiverende tilgang skal være intergreret i den måde, hvorpå alle ydelser leveres. Tilgangen benyttes hele døgnet i alle ydelsestyper, afhængigt af den enkelte borgers ressourcer, samt de af Voksenstøtte og Hjælpe midler beskrevne mål og den forventede tilstand.

Den aktiverende indsats kan omfatte tilpas støtte til, at borgeren selv er medvirkende i den personlige pleje eller med de praktiske opgaver i hjemmet. Relevante hjælpemidler, motivation, vejledning, træningsøvelser er værktøjer, som medarbejderen kan gøre brug af for at understøtte den hverdagsrehabiliterende indsats.

Den aktiverende indsats og metode hos den enkelte borger dokumenteres i overensstemmelse med gældende retningslinjer for dokumentation.

Afvigelse fra ovenstående kan alene ske på baggrund af ændring af mål, funktionsevnetilstand og/eller helbredstilstand og efter dialog med borger, Leverandøren og Kommunen. Begrundelsen for afvigelsen dokumenteres af Leverandøren og Kommunen i henhold til gældende retningslinjer.

7.10. Rehabiliteringsforløb efter servicelovens § 83a

Leverandøren er forpligtet til at indgå som samarbejdspartner i rehabiliteringsforløb efter § 83a med visitator, den forløbsansvarlige rehabiliteringsterapeut samt evt. den trænende terapeut fra den kommunale træningsenhed.

I et rehabiliteringsforløb er der et tværfagligt team omkring borgeren, som sammen med borgeren sætter et fælles mål, som alle fagpersoner, inkl. leverandøren, arbejder hen mod.

Et rehabiliteringsforløb kan omfatte hjælpemidler, motivation, vejledning, træning og tilpas støtte til, at borgeren opnår det/de fastsatte mål.

Den rehabiliterende indsats i i hjemmet skal leveres rehabiliterende og rettes mod de fastsatte rehabiliteringsmål ved brug af de tværfagligt aftalte metoder.

Samarbejds møder bruges blandt andet som tværfagligt mødeforum for koordinering af mål og plan samt vidensdeling vedrørende de borgere, der har et rehabiliteringsforløb.

De bevilgede rehabiliteringspakker indeholder tid til levering, motivation/oplæring/vejledning samt ekstra tid til dokumentation af rehabiliteringsforløbet.

Nærmere oplysninger om arbejdsgange vedr. rehabiliteringsforløb kan fås ved henvendelse til Voksenstøtte og Hjælpe midler.

7.11. Delegerede ydelser (sygepleje og vedligeholdende træning)

Kommunens sygeplejersker kan uddelegere sygeplejeopgaver, hvis de fagligt vurderer, at opgaven kan uddelegeres til en eller flere medarbejdere hos Leverandøren jf. det kommunale ydelseskatalog

Kommunens visitatorer kan bestille vedligeholdende træning hos Leverandøren, hvis de skønner at opgaven fagligt kan varetages af Leverandøren.

Delegeringen vil medføre oplæring og tilsyn med udførelsen.

Leverandøren forpligter sig til at leve op til de forpligtelser og dokumentationskrav, der er beskrevet ved den enkelte delegering og følge den faglige handlingsanvisning, der er beskrevet i borgers journal.

7.12. Kvalifikationer hos Leverandørens medarbejdere

Leverandørens personale skal til enhver tid have den fornødne indsigt og kompetencer til at kunne levere de ydelser, som Leverandøren er godkendt til jf. punkt 6.

Det betyder, at medarbejderne skal være i besiddelse af relevante faglige og personlige kompetencer i forhold til borgerens samlede opgavekompleks, hvad enten ydelsestypen er personlig pleje, praktisk hjælp, delegerede sygeplejeydelser, vedligeholdende træning eller rehabiliteringsforløb.

Leverandøren skal ved anmodning fra Kommunen dokumentere, at Leverandørens medarbejdere er i besiddelse af de relevante faglige og personlige kompetencer i forhold til ydelsestyperne omfattet af rammeaftalen, kvalitetsstandarderne samt den målgruppe, som leverandøren henvender sig til.

Af hensyn til borgeren skal alle ydelser fra Leverandøren så vidt muligt være tilknyttet faste medarbejdere, således at den enkelte borger oplever trykthed, sammenhæng, kontinuitet og kvalitet i den samlede indsats, borgerforløb og/eller de enkeltstående opgaver.

De medarbejdere der kommer i borgerens hjem, har pligt til løbende at holde sig orienteret om seneste ændringer hos borgeren via EOJ samt at dokumentere observerede forandringer hos borgeren.

Leverandørens medarbejdere skal kunne tale og skrive et forståeligt dansk. Det udførende personale skal derudover bære tydelig legitimation med billede og respektabel arbejdsbeklædning, der opfylder den til enhver tid gældende vejledning fra Sundhedsstyrelsen om arbejdsdragt (juni 2011).

Leverandøren har pligt til at overholde de til enhver tid gældende love, regler og myndighedskrav med relevans for Leverandørens opfyldelse af rammeaftalen herunder bl.a. krav til miljø og arbejdsmiljø.

Der skal foreligge en ren straffeattest i virksomheden for ansatte medarbejdere.

Specifikke krav til kvalifikationer pr. ydelsestype

Personlig pleje

Medarbejderne skal have den fornødne uddannelse svarende til minimum social- og sundhedshjælperuddannelsen. De skal have kompetencer, der gør dem istand til at arbejde både rehabiliterende, aktiverende og kompenserende

med borgeren udfra de angivne mål. De skal have kendskab til bl.a. instrukser, kvalitetsstandarder, værdier, mål, egenkontrol, observationspligt, dokumentations- og notatpligt, indberetnings- og tilbagemeldingspligt og kunne agere derefter. De skal kunne arbejde i det elektroniske omsorgssystem og dokumentere tidstro deri.

Praktisk hjælp

Medarbejdere skal have kompetencer, så de kan levere hjælpen både rehabiliterende, aktiverende eller kompenserende udfra de angivne mål. De skal have kendskab til bl.a. instrukser, kvalitetsstandarder, værdier, mål, egenkontrol, observationspligt, dokumentations- og notatpligt, indberetnings- og tilbagemeldingspligt og kunne agere derefter. De skal kunne arbejde i det elektroniske omsorgssystem og dokumentere tidstro deri.

Rehabiliteringsforløb

Medarbejderne skal have den fornødne uddannelse svarende til minimum social- og sundhedshjælperuddannelsen. De skal have personlige kompetencer, der gør dem istand til at levere indsatsen med et rehabiliterende sigte og kunne motivere borgeren til bruge sine egne ressourcer og dermed blive så selvstændig som mulig. Medarbejderne skal kunne indgå i et tværfagligt samarbejde med andre faggrupper. Medarbejderne skal kende til instrukser, kvalitetsstandarder, værdier, mål, egenkontrol, observationspligt, dokumentations- og notatpligt, indberetnings- og tilbagemeldingspligt og kunne agere derefter. De skal kunne arbejde i det elektroniske omsorgssystem og tidstro kunne dokumentere borgerens udvikling

Delegerede ydelser (sygepleje og vedligeholdende træning)

Medarbejderne skal have uddannelsesniveau, kurser og kompetencer svarende til den ydelse, der delegeres jf. ydelseskatalog fra Frederikssund Kommune og SFI for delegation og rammedelegation.

Medarbejderne skal kunne indgå i et tæt samarbejde med den kommunale sygeplejerske og/eller fysio-/ergoterapeut.

De skal have kompetencer, der gør dem istand til at levere ydelsen rehabiliterende, aktiverende eller kompenserende udfra de angivne mål og den beskrevne handlingsanvisning.

De skal kunne orientere sig i bl.a. instrukser og kvalitetsstandarder og kunne omsætte dette til virkeligheden. De skal kende til værdier, mål, egenkontrol, observationspligt, dokumentations- og notatpligt, indberetnings- og tilbagemeldingspligt og kunne agere derefter. De skal kunne arbejde i det elektroniske omsorgssystem og tidstro kunne dokumentere borgerens udvikling jf. handlingsanvisning og mål.

Leverandøren garanterer, at den enkelte ydelsestype leveres på et fagligt og etisk tilfredsstillende niveau i overensstemmelse med Kommunens kvalitetsstandarder og den angivne bestilling.

Leverandøren skal sikre, at der dokumenteres i henhold til den aftalte delegering.

Såfremt det ikke er tilfældet, har Leverandøren pligt til at afrapportere afvigelsens karakter og årsag til Voksenstøtte og Hjælpebidler og/eller sygeplejen.

Ved tvivlspørgsmål er Leverandøren forpligtet til at rette henvendelse til Kommunen for afklaring heraf.

7.13. Gaver/Honorar

Leverandøren eller dennes personale, ægtefæller, nærtstående eller pårørende må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra borgerne og må ligeledes ikke låne borgerne penge eller sælge/købe varer indbyrdes. Ligeledes må Leverandøren eller dennes personale ikke give gaver herunder gratis ekstraydelser til borgerne i forbindelse med levering af ydelserne omfattet af rammeaftalen, såfremt det pålægger Kommunen direkte eller indirekte udgifter. Tilkøbsydelser og øvrige kontraktforhold direkte mellem Leverandøren og borgeren på andre områder, er Kommunen uvedkommende.

8. Samarbejde og udviklingstiltag

8.1 Samarbejde

Leverandøren er på alle områder forpligtet til at samarbejde med Kommunen og evt. andre leverandører, der kommer i borgerens hjem om indsatsens mål.

Leverandøren skal efter behov rette henvendelse til andre faggrupper, fx Kommunens visitatorer, demenskonsulenter, de kommunale sygeplejersker m.fl. for sparring vedrørende borgeren, således at borgerens samlede interesser og mål for forløbet varetages med den højest mulige faglighed.

Leverandøren er forpligtet til at deltage i møder, hvor Kommunen skønner det nødvendigt, herunder samarbejds møder, sikkerhedsmøder, revurderinger og andre tværfaglige møder i Kommunen. Deltagelse i ovenstående møder er indregnet i timeprisen.

Leverandøren er forpligtet til at medvirke til behandling af alle reklamationer og klagesager, herunder i forbindelse med sager i Ankestyrelsen. Behandlingen af klager følger gældende lovgivning.

Leverandøren skal på foranledning af henvendelse fra Kommunen levere data/informationer/oplysninger til fx anmodning om aktindsigt, vurdering af datasikkerhed, kontrolundersøgelser eller indberetninger til Sundhedsstyrelsen, Danmarks Statistik mm.

8.2 Udviklingstiltag

Kommunen forpligter sig til, i god tid, at orientere om nye udviklingstiltag, ændringer i serviceniveau og lignende, som kan påvirke leverandørerne.

Kommunen kan invitere en eller flere leverandører som deltagere i udviklingstiltag.

Ved udviklingsprojekter med relevans for private leverandører af større omfang og længere varighed inviteres leverandørerne ind som projektdeltagere og der indgås en særskilt samarbejdsaftale om udviklingsprojektet mellem den private leverandør og kommunen.

9. IT-systemer, kommunikation og dokumentation

9.1 IT-systemer

Al kommunikation vedrørende en visiteret borger sker som udgangspunkt via Kommunens elektroniske omsorgssystem (EOJ).

Leverandøren har derfor pligt til at være opkoblet til og være aktiv på Kommunens til enhver tid valgte elektroniske omsorgssystem og tilhørende planlægningsystem jf. rammeaftalens pkt. 7.7 om tilgængelighed.

Det forventes at leverandøreren har en IT-ansvarlig, der har tilpas IT-kompetencer til at kunne håndtere de IT-udfordringer virksomheden måtte forvente at skulle håndtere. Der kan søges let sparring med den kommunale Systemadministrator.

Devices – Tablets og mobiltelefoner

De private leverandører kan vælge mellem 2 løsninger for at kunne arbejde med Cura på tablet.

1. Den private leverandør indkøber selv tablet, og mobiltelefoner, simkort og eventuel MDM løsning (Mobile Device Management) Som leverandør skal man her være opmærksom på, at der ikke er adgang til VAR "Procedure- og vidensbase for sundhedsprofessionelle". Leverandøren skal selv indgå aftale med VAR.
For at leverandørernes tablet får adgang til Cura skal alle tablet udgå fra samme IP adresse. Denne adresse skal whitelisted hos Systematic, udgiften ca. kr. 3.000,- betales af den private leverandør.
2. Den private leverandør indkøber selv tablets og mobiltelefoner og Frederikssund kommuner bestiller og betaler for simkort i rimeligt omfang. Samtidig står Frederikssund kommune for at installere og vedligeholde Cura installationen på leverandørernes tablets og mobiltelefoner. I denne løsning er der adgang til VAR "Procedure- og vidensbase for sundhedsprofessionelle

Frederikssund Kommunes systemadministrator, der er organiseret i Voksenstøtte og Hjælpemidler kan kontaktes vedrørende ovenstående.
Mailadresse:kdams@frederikssund.dk

Leverandøren er forpligtet til at have en altid gældende leverandørerklæring for at sikre medarbejdernes daglige adgang til det elektroniske omsorgssystem, Dialognet og VitaComm.

Fornyelse af leverandørerklæring sker ved at den private leverandør hver 6. måned indsender blanketten "Forlængelse af udløb for samtlige medarbejdere" til Frederikssund Kommunes systemadministrator, der er organiseret i Voksenstøtte og Hjælpemidler. Mailadresse: Cura@frederikssund.dk

Undervisning

Kommunen er forpligtet til at levere undervisning og den private leverandør er forpligtet til i nødvendigt omfang at deltage i undervisning i de elektroniske systemer for derved at sikre korrekt brug af systemet og en efterfølgende elektronisk opsamling af data jf. Fælles Sprog 3.

I særlige tilfælde kan de private leverandører blive opkrævet honorar for undervisning. Det kunne være i situationer, hvor den private leverandør har fået tilbuddet om undervisning, men, uanset årsag, ikke var i stand til at deltage i undervisningen eller ikke har fået implementeret den tidligere modtagne undervisning.

9.2 Kommunikationsaftale mellem kommuner og hospitaler

Leverandøren har pligt til at leve op til kravene i den til en hver tid gældende Kommunikationsaftale vedr. tværsektoriel kommunikation mellem kommunerne og hospitalerne i Region Hovedstaden om indlæggelser og udskrivelser. <https://www.regionh.dk/Sundhedsaftale/Vaerktoejskasse/Sider/Samarbejdsaftaler.aspx>

Det præciseres, at Leverandøren er forpligtet til at udfylde manuelle indlæggelsesrapporter på borgere, som ikke modtager sygepleje. Hos de borgere, der modtager sygeplejeydelser leveret af den kommunale sygepleje, har den kommunale sygeplejerske ansvaret for at udfylde den manuelle indlæggelsesrapport.

Kommunens dokumentationskonsulent er organiseret i Voksenstøtte og Hjælpemidler og kan kontaktes vedrørende ovenstående. Mailadresse: spras@frederikssund.dk

9.3 Datasikkerhed

Leverandøren forventes at overholde den underskrevne databehandleraftale og opdatere og fremsende denne ved nye tiltag i virksomheden.

Der kommunikeres sikkert i Frederikssund kommune efter følgende retningslinjer, der kan findes på Frederikssund Kommunes hjemmeside under afsnittet Myndigheder og virksomheder. <https://www.frederikssund.dk/service/kontakt/Kontaktdata>

Sikker kommunikation med Voksenstøtte og Hjælpemidler omkring personfølsomme data skal ske enten via sikkerpost via virksom@frederikssund.dk, via sikkerpost@frederikssund.dk, via det elektroniske omsorgssystem eller som videokonference via it- systemet VitaComm.

Som beskrevet i databehandleraftalen træffer leverandøren ligeledes de fornødne og beskrevne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod at personfølsomme oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt at de kommer til uvedkommendes kundskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med Persondataloven.

9.4 Dokumentations- og notatpligt

Leverandøren og dennes personale har dokumentations- og notatpligt og er forpligtet til at leve op til gældende lovgivning vedr. dokumentation og journalføring samt Kommunens til enhver tid gældende dokumentationskrav.

Arbejdsgange og retningslinjer vedr. dokumentation i Cura findes i DialogNet under Cura Generelt/Cura vejledninger, der kan tilgås af samtlige private leverandører.

Fra modtagelsen af borgeren har Leverandøren ansvaret for løbende at vedligeholde og opdatere borgerens informationer i omsorgssystemet.

Leverandøren har dermed pligt til skriftligt at dokumentere, at de visiterede ydelser leveres, samt metoden/tilgangen hvorpå de leveres. Dette kan gøres ved kort status hvert kvartal i borgerens journal, såfremt der ikke observeres afvigelser i leveringen af borgers ydelser.

Afvigelser i forhold til Voksenstøtte og Hjælpemidler og kvalitetsstandarder inklusiv afsat tid, ferie, indlæggelse, fleksibel hjemmehjælp mv. dokumenteres.

Det præciseres at observations-, indberetnings- og tilbagemeldepligt er i forhold til sociale- og sundhedsmæssige ændringer i borgerens fysiske og psykiske funktionsniveau. Dette forudsætter en tidstro dokumentation. Konkret skal der være dokumenteret inden borger modtager sit næste besøg. Konkret skal der også være dokumenteret senest samme dag.

Observerer medarbejderen forhold, der kræver stillingtagen eller handling fra andre faggrupper eller afdelinger, kontakter Leverandøren disse.

Indberetnings- og tilbagemeldepligt

Leverandøren er forpligtet til straks at melde tilbage til Voksenstøtte og Hjælpemidler, såfremt de oplever, at der er ændringer i borgerens almene helbred (helbredstilstand) herunder ændringer i borgers fysiske og psykiske funktionsniveau (funktionsevnetilstand), der har betydning for levering af ydelser til borgeren.

Leverandøren og dennes personale er forpligtet til loyalt og objektivt at viderebringe oplysninger modtaget fra borgeren samt melde tilbage til Voksenstøtte og Hjælpemidler ved ændringer i den enkelte borgers benyttelse af ydelsen. Meddelelsen skal foretages, hvis Leverandøren indenfor to på hinanden følgende leveringer konstaterer det samme forhold.

Leverandøren har pligt til at indberette alle forhold til Kommunen, der kan hindre, true eller forstyrre opfyldelsen af rammeaftalen herunder bl.a. ved alvorlige svigt og væsentlige uregelmæssigheder.

Voksenstøtte og Hjælpemidler vil på baggrund af de indkomne oplysninger vurdere om der er behov for handling.

9.5 Borgersikkerhed – Utilsigtede hændelser

Kommunen prioriterer sikkerhed for borgere, som modtager hjælp til pleje. Borgersikkerhed handler om at forebygge, at der sker fejl og skader og sikre læring.

Ved en utilsigtet hændelse forstås en begivenhed, der forekommer i forbindelse med sundhedsfaglig virksomhed, herunder præhospital indsats, eller i forbindelse med forsyning af og information om lægemidler.

Utilsigtede hændelser omfatter på forhånd kendte og ukendte hændelser og fejl, som ikke skyldes patientens sygdom, og som enten er skadevoldende eller kunne have været skadevoldende, men forinden blev afværget eller i øvrigt ikke indtraf på grund af andre omstændigheder.

Ifølge sundhedslovens kapitel 61 skal utilsigtede hændelser rapporteres til Styrelsen for Patientsikkerhed på <https://stps.dk/da/laering/utillsigtede-haendelser/#>

Utilsigtede hændelser skal også indberettes, selvom de er opstået i et andet regi eller fx ved sektorovergange, når de observeres af Leverandørens personale.

Leverandøren er derfor forpligtet til at sikre, at personalet er bekendt hermed og indberetter utilsigtede hændelser, når de observerer dem.

Har Leverandøren ikke kendskab til rapportering af utilsigtede hændelser, skal der ske henvendelse til Kommunens kontaktperson for utilsigtede hændelser, som vil være behjælpelig.

Leverandøren er altid ansvarlig for patientsikkerheden og læringen i forbindelse med en utilsigtet hændelse.

Ansvarlig Center for utilsigtede hændelser er Center for Sundhed og Forebyggelse. Mailadresse: larsn@frederikssund.dk.

10. Arbejdsmiljø

Leverandøren er forpligtet til at overholde ILO-konventionen nr. 94 vedrørende overenskomstmæssige forhold.

Leverandøren er forpligtet til at overholde reglerne om arbejdsmiljø, jf. lov om arbejdsmiljø, og skal via fx en personalepolitik have beskrevet tiltag i forhold til at sikre personalets trivsel. Det præciseres, at medarbejderne ikke må ryge i borgerens hjem, ej heller opholde sig i borgerens hjem, hvis denne ikke er tilstede.

Kommunen har mulighed for at lade arbejdsmiljø indgå i vurderingen af, hvorvidt en leverandør kan godkendes eller forblive godkendt som leverandør for personlig og/eller praktisk hjælp i Frederikssund Kommune.

10.1 Elev og praktikpladser

Leverandøren er forpligtet til at indgå i et samarbejde med Kommunen omkring elev- og praktikpladser for grundlæggende social- og sundhedsuddannelser. Ansvarlig afdeling for SOSU-elever er Staben i Center for Sundhed. Mailadresse er: hbern@frederikssund.dk

10.2 Sociale klausuler

Leverandøren er ansvarlig for at påtage sig et socialt ansvar i forhold til det rummelige arbejdsmarked.

Leverandøren garanterer, at alle ydelser leveres under respekt af nationale, fællesskabsretlige og internationale love og regler vedrørende menneskerettigheder, børnearbejde, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorrupsion mm.

Leverandøren er forpligtet til at sikre overholdelse af grundlæggende rettigheder, herunder må leverandøren ikke forskelsbehandle som følge af køn, race, religion, seksuel orientering, politisk anskuelse, handicap, alder og etnisk tilhørsforhold.

10.3 Arbejdspladsvurdering (APV)

Leverandøren skal løbende udarbejde arbejdspladsvurdering APV i borgernes hjem samt dokumentere og opdatere disse i omsorgssystemet.

10.4 Arbejdsredskaber

Leverandøren er ansvarlig for at tilvejebringe nødvendige arbejdsmiljøbetingede hjælpemidler og værnemidler til rådighed for medarbejderne i den periode, ydelsen leveres til borgeren. Der henvises ligeledes til afsnit 7.9 om hygiejne.

Leverandøren er ansvarlig for at kontakte Voksenstøtte og Hjælpemidler, når en arbejdspladsvurdering tilsiger, at der er behov for APV-hjælpemidler, som er nødvendige for at udføre arbejdet med en borger. Leverandøren er i den forbindelse ansvarlig for instruktion af hjælperne i hjemmet i korrekt brug af APV-hjælpemidlerne. Borgeren er i forlængelse heraf ansvarlig for at anskaffe de arbejdsredskaber, der er en del af en almindelig husholdning fx en støvsuger, moppesystem.

Ved særlige hjælpemidler, der er bevilget borgeren med henblik på borgerens egen selvhjulpethed, kan bevilgende visitator kontaktes for vejledning i brug af dette, eller støtte til borgeren i brugen af hjælpemidlet kan aftales evt. via et rehabiliterings- eller træningsforløb, der bevilges borger.

11. Takster

Taksterne reguleres og offentliggøres på Kommunens hjemmeside mindst en gang årligt, i forhold til den faktiske udvikling jævnfør omkostninger, timeanvendelse og serviceniveau leveret af den kommunale leverandør.

Taksterne sendes til leverandørerne en gang årligt efter politisk godkendelse i Frederikssund Kommunes Byråd.

Der er beregnet særskilte takster for de forskellige ydelsestyper og leveringstidspunktet for ydelsestyperne. Akutbesøg eller opkald på leverandørens akuttelefon er indregnet i timeprisen

12. Betaling og fakturering

Betaling forfalder 30 dage efter modtagelse af fyldestgørende faktura fra Leverandøren.

Faktureringsperioder oplyses på kommunes hjemmeside sammen med timepriserne ved årsskiftet.

Fakturering finder sted månedsvis bagud efter fyldestgørende levering i henhold til den afgørelse om visiteret tid, der er truffet af Voksenstøtte og Hjælpemidler og senest den fjerde hverdag i måneden.

I den visiterede tid modregnes de inaktive perioder, hvor borger er på hospital, ferie eller andet, hvor ydelsen ikke er leveret. Det præciseres, at der må faktureres for tiden i indeværende døgn, hvorefter borgers inaktive periode begynder. Fakturering forudsætter levering af mangelfri ydelser samt overholdelse af forpligtelserne i rammeaftalen. Det er dermed den faktiske leverede tid, der faktureres.

Enhver fakturering skal ske elektronisk via OIIOUBL-format, gebyrfrit og uden omkostninger for Kommunen. Fakturering skal ske ved fremsendelse af elektronisk faktura fx via Nemhandel, jf. lov nr. 798 af 28. juni 2007 om offentlige betalinger med senere ændringer, via EAN-nr., og skal indeholde de

oplysninger, der fremgår af bekendtgørelse nr. 206 af 11. marts 2011.
Yderligere oplysninger om elektronisk faktura findes på VIRK.dk.

Kommunen anvender et elektronisk indkøbsanalyzesystem. Faktura skal således udarbejdes på varelinjeniveau, så data kan indlæses direkte i systemet. Brug af et læs-ind bureau er derfor ikke tilladt.

Elektronisk faktura skal sendes til Kommunen via virk.dk på EAN-nummer: 579 80 08 059 278.

Fyldestgørende faktura skal for at kunne anvises til betaling indeholde følgende:

- Leverandørens navn, adresse og CVR-nr.,
- Kommunens navn, adresse og EAN-nr.,
- Fakturadato (udstedelsesdato) og –nummer samt faktureringsperiode,
- Betalingsbestemmelser og –dato.
- Omfang og art af den leverede ydelse i form af borgens navn, cpr-nr., faktureringsperioder, visiteret tid fordelt på ydelsestyper, borgerens sygehusindlæggelser eller andre årsager til, at leveringen afviger fra det visiterede. Dokumentationen vedhæftes fakturaen som et bilag i fakturasystemet eller sendes som excelfil (ikke PDF) med sikker post.
- Momsgrundlaget, gældende momssats og momsbeløbet i kr.
- Pris uden afgift og fakturatotal. (Deles op i 2 beløb i kategorierne: borgere under 67 år kr. xxxxx.xx og borgere over 67 år kr. xxxxx.xx)
- Varenumre skal anvendes for de enkelte ydelsestyper.
- Bestiller-id.
- Kontrakt-id (Kommunens oplyste kontraktnummer).

Kommunen kan kræve en testfaktura, som skal godkendes forud for opstart af ny faktura

CPR-numre og tilsvarende skal anføres i de korrekte OIOUBL-felter og efter kommunens nærmere instruks.

Anvendelse af bilag til faktura må kun ske efter aftale med Kommunen.

Leverandøren er forpligtet til at leve op til de til enhver tid gældende krav om fakturering.

Såfremt oplysningerne på fakturaen er mangelfulde, eller fakturaen ikke er fremsendt og modtaget elektronisk, forbeholder Kommunen sig ret til at tilbageholde betaling, indtil fyldestgørende faktura er modtaget korrekt.

Kommunen kontrollerer faktureringen via kommunens fakturerings- og omsorgssystem. Til fakturakontrollen skal Leverandøren efter anmodning fremsende yderligere dokumentation af faktureret tid opgjort i excel-skema udarbejdet af Kommunen opdelt bl.a. på ydelsestyper for den enkelte borger.

13. Modregning

Ved Kommunens konstatering af et forhold, der påfører eller har påført Kommunen en ekstra eller uberettiget udgift, påtaler Kommunen dette over for Leverandøren, hvorefter Leverandøren gives mulighed for at redegøre for forholdet herunder gøre indsigelse senest 5 hverdage efter modtagelsen af opgørelsen fra Kommunen. Kommunen vurderer herefter endeligt, om Leverandøren skal skadesløsholde Kommunen via modregning i kommende betalinger. I givet fald er Kommunen herefter berettiget til at modregne den dokumenterede udgift i Leverandørens vederlag.

14. Egenkontrol og Tilsyn

Leverandøren skal fastsætte egenkontrolprocedurer, der internt i Leverandørens organisation skal sikre, at ydelserne leveres i overensstemmelse med kravene i kvalitetsstandarderne og de i rammeaftalen opstillede krav.

Leverandøren skal have et veldokumenteret kvalitetsstyringssystem inkl. egenkontrol.

Kommunen har ret til at følge op på, at ydelserne leveres inden for de til enhver tid gældende afgørelser og Kommunens kvalitetsstandarder for at sikre:

- en ensartet levering af ydelserne i hele Kommunen.
- at borgeren får de ydelser, der er truffet afgørelse om, og at der er overensstemmelse mellem bevilling og levering af ydelserne.
- at Leverandørens indberetninger om afvigelser og varige ændringer i borgerens forhold er berettiget.

Ovenstående skal efter anmodning kunne dokumenteres. Kommunen kan kræve udfærdigede rapporter og/eller anden dokumentation for resultaterne af egenkontrolproceduren. Kommunen, eller en af denne udpegede tredjemand er berettiget til at gennemgå og kontrollere, at Leverandøren overholder de af Leverandøren angivne egenkontrolprocedurer.

Voksenstøtte og Hjælpemidler udfører tilsyn, jf. den til enhver tid gældende tilsynspolitik. Leverandøren er forpligtet til at stille alle oplysninger, der er nødvendige for tilsynet til rådighed for Kommunen uden særskilt honorering samt acceptere, at resultater af tilsynet offentliggøres.

Kommunen har mulighed for at lade resultaterne af egenkontrol og tilsynsrapporter indgå i vurderingen af hvorvidt en leverandør godkendes eller fortsat forbliver godkendt.

15. Underleverandører

Brug af underleverandører kan udelukkende ske med kommunens forudgående skriftlige accept.

Hvis Leverandøren undtagelsesvist giver dele af den samlede ydelse til underleverandører, er Leverandøren fortsat eneansvarlig for de samlede ydelser herunder overholdelse af dokumentationskrav, fremsendelse af faktura mv. Leverandøren er ansvarlig for at sikre, at underleverandøren opfylder samtlige krav jf. rammeaftalen.

Leverandøren er personligt og direkte ansvarlig for eventuelt anvendte underleverandører i samme omfang, som hvis Leverandøren selv havde udført ydelsen.

16. Leverandørkodeks i Frederikssund Kommune

Frederikssund Kommune ønsker at indgå i et professionelt samarbejde med eksterne leverandører, som er værdiskabende for begge parter. Kommunen har derfor vedtaget et leverandørkodeks, der gælder for alle indkøb af varer og tjenesteydelser i kommunen.

Som leverandør i Frederikssund Kommune:

- Skal du indgå i et loyalt samarbejde baseret på tillid og gensidighed – hvad enten det er i implementerings-, rammeaftale-, afviklingsperiode mv.
- Skal du udvise en ansvarlig adfærd overfor kommunen, hvad enten det er kommunens borgere og/eller ansatte samt deltage aktivt i at fremme samarbejdet.
- Er det alene tilladt at rette direkte henvendelse til kommunens borgere, personale mv., hvis det på forhånd skriftligt er aftalt med kommunen og markedsføringsmateriale er godkendt.
- Har du ubegrænset tavshedspligt med hensyn til oplysninger tilgået i forbindelse med samarbejdet. Tavshedspligten er ikke begrænset til en eventuel aftaleperiode.
- Må du ikke uden forudgående skriftlig accept gøre brug af kommunen og/eller kommunens logo i din markedsføring og eventuel anden brug som reference. Det er imidlertid tilladt at medtage kommunens navn (ekskl. logo) på en generel referenceliste.

Kommunen forventer, at leverandører overholder nationale love og bestemmelser såvel som denne bestemmelse og kommunens øvrige krav indeholdt i bl.a. en skriftlig aftale. Kommunen forventer ligeledes, at Leverandøren sikrer, at personale samt eventuelle underleverandører er bekendt med og efterlever kodekset.

17. Manglende overholdelse af leverandørkodeks

I tilfælde hvor det vurderes, at Leverandøren ikke lever op til Kommunens leverandørkodeks, vil Kommunen indlede en dialog med Leverandøren og indkalde til et møde med det formål at få klarlagt de nærmere omstændigheder omkring den observerede afvigelse/forsømmelse fra kodekset. Hvis afvigelsen vedrører en enkelt person hos Leverandøren, er Leverandøren forpligtet til at finde anden medarbejder til ydelsen, såfremt Kommunen anmoder herom.

Hvis Leverandøren herefter fortsat ikke overholder leverandørkodekset, ikke formår at afhjælpe afvigelsen jf. dialogen med Kommunen eller ved afvigelse af grov karakter, er Kommunen berettiget til at opsige aftalen med Leverandøren med øjeblikkelig virkning og uden yderligere varsel efter Kommunens konstatering af afvigelsen.

18. Misligholdelse og beføjelser

Enhver tilsidesættelse af Leverandørens forpligtigelser, det være sig en hvilken som helst mangel, som er i uoverensstemmelse i forhold til bl.a. bestillingen af ydelsen eller betaling/fakturering, er at betragte som en misligholdelse i henhold til rammeaftalen.

Foreligger der misligholdelse, skal Leverandøren uden ugrundet ophold meddele Kommunen dette, og Leverandøren skal ved samme lejlighed underrette Kommunen ved Voksenstøtte og Hjælpebidrag om, hvad der vil blive gjort for at afhjælpe misligholdelsen, og hvad Leverandøren vil gøre for at undgå, at tilsvarende misligholdelser indtræder i fremtiden. Hvis Leverandøren ikke har mulighed for at afhjælpe, kan Kommunen vælge hvilke øvrige misligholdelses beføjelser, Kommunen vil bringe i anvendelse.

Kommunen kan stille krav til den måde, hvorpå misligholdelsen skal bringes til ophør, og de skridt der skal tages for at undgå tilsvarende misligholdelse fremover. Kommunen kan i den forbindelse fastsætte en rimelig frist, indenfor hvilken Leverandøren skal opfylde sine forpligtigelser i henhold til denne rammeaftale. Undlader Leverandøren herefter at opfylde sine forpligtigelser, indenfor den af Kommunen fastsatte frist, er det at betragte som en væsentlig misligholdelse.

Dersom Leverandøren gentagne gange ikke opfylder sine forpligtigelser i henhold til denne rammeaftale anses dette som væsentlig misligholdelse. En væsentlig misligholdelse er derudover, hvis Leverandøren ikke opfylder sine dokumentations-, notat-, indberetnings- og tilbagemeldeforpligtigelser i øvrigt.

Opkræves der for ikke-leverede ydelser eller forkerte eller uberettigede takster, er dette ligeledes at betragte som en misligholdelse, hvor Leverandøren er forpligtet til straks at kreditere Kommunen, såfremt der er sket betaling herfor.

Ved væsentlig misligholdelse er Kommunen efter første skriftlig advarsel berettiget til at ophæve rammeaftalen med øjeblikkelig virkning for Leverandøren.

Går Leverandøren konkurs eller indtræder der betalingsvanskeligheder, insolvens, betalingsstandsning eller likvidation, vil dette/disse forhold være at betragte som væsentlig misligholdelse, og de i tilknytning hertil fastsatte beføjelser vil kunne bringes i anvendelse i såvel umiddelbar forlængelse af Kommunens kendskab hertil, som senere i forløbet, eksempelvis under en betalingsstandsning eller likvidation.

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

Der foreligger en misligholdelse, hvis Kommunen ikke har betalt til tiden i henhold til betalings- og faktureringsbestemmelsen. Såfremt der foreligger en misligholdelse, som skyldes Kommunens manglende betaling, kan Leverandøren kræve morarenter af det skyldige beløb, jf. LBK nr. 743 af 04/09/2004 med senere ændringer (Renteloven).

19. Force majeure

Force Majeure reguleres i overensstemmelse med dansk rets almindelige bestemmelser herom.

20. Erstatning og forsikring

Leverandøren er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler for de skader og tab, Leverandøren eller dennes personale påfører Kommunen eller borgeren, herunder regler om arbejdsgiveransvar for enhver person- og tingskade, som måtte opstå i forbindelse med opgaveudførelsen.

I tilfælde, hvor en af Leverandørens personaler er dømt for tyveri hos en visiteret borger, er Leverandøren pligtig til straks at dække borgernes tab. Leverandøren har det fulde ansvar for at inddrive erstatning fra den dømte. Leverandøren hæfter også for arbejdsskader på elever og praktikanter, så længe de er under Leverandørens instruktionsbeføjelse. Leverandørens arbejdsskadeforsikring skal således omfatte denne persongruppe.

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.

Leverandøren er ansvarlig for til enhver tid at have det anvendte materiel behørigt ansvarsforsikret i overensstemmelse med reglerne for erhvervsmæssig transport. Leverandøren er efter lovgivningens almindelige regler forpligtet til at tegne arbejdsskadeforsikring m.v. for sine ansatte samt at være medlem af den pr. 1.1.1999 lovpligtige Arbejdsmarkedets Erhvervssygdomsforsikring (AES).

Leverandøren er forpligtet til i rammeaftaleperioden at opretholde sædvanlig erhvervsansvars-forsikring i anerkendt forsikringsselskab dækkende tingskade på ikke mindre end kr. 5 mio. pr. skadebegivenhed og dækkende personskade på ikke mindre end 10 mio. kr. pr. skades-begivenhed. Leverandørens ansvar er dog ikke begrænset hertil. Efter begæring fra Kommunen, har Leverandøren pligt til at dokumentere, at de nødvendige og relevante forsikringer forsat er i kraft. Leverandøren har pligt til at meddele Kommunen om eventuelle ændringer eller ophør af disse forsikringer.

21. Konkurs

Ved meddelelse om Leverandørens konkurs, betalingsstandsning, insolvens, likvidation eller anden manglende økonomisk rådighedsevne kan Kommunen straks hæve rammeaftalen i det omfang Konkursloven ikke forhindrer det. Hvis konkursboet har ret til at indtræde i rammeaftalen i medfør af konkursloven, skal konkursboet inden for en frist af 5 hverdage regnet fra og med datoen for afsigelse af konkursdekret give Kommunen meddelelse om, hvorvidt det vil indtræde.

Ovennævnte gælder tillige ved Leverandørens betalingsstandsning, eller hvis der åbnes forhandling om tvangsakkord eller Leverandørens økonomiske forhold i øvrigt viser sig at være således, at Leverandøren må antages ikke at kunne opfylde rammeaftalen.

Er Leverandøren en virksomhed der kræves opløst af Erhvervsstyrelsen, kan Kommunen hæve rammeaftalen

22. Tavshedspligt, markedsføring og aktindsigt

Rammeaftalen er efter indgåelse fortrolig og må hverken helt eller delvist offentliggøres, med mindre Leverandøren og Kommunen skriftligt har indgået aftale herom. Rammeaftalen er undergivet aktindsigt efter lovgivningens almindelige regler. Leverandøren og dennes personale skal henvise til Voksenstøtte og Hjælpebidler, hvis en borger anmoder om aktindsigt eller indsigt i personoplysninger.

Leverandøren må ikke uden Kommunens forudgående skriftlige tilladelse udsende offentlig meddelelse om aftalen, offentliggøre noget om aftalens indhold eller rette direkte henvendelse til Kommunens borgere, personale mv. omkring aftalen. Leverandøren må under ingen omstændigheder rette direkte henvendelse til borgere, der ikke har valgt Leverandøren. Overtrædelse heraf betragtes som misligholdelse af aftalen. Leverandøren skal ved henvendelse udvise god markedsføringsetik under hensyntagen til borgere, øvrige fritvalgsleverandører og Kommunens interesser i øvrigt, jf. Markedsføringslovens § 1.

Leverandøren og dennes personale mv. har ubegrænset tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som de måtte blive bekendt med i forbindelse med opfyldelse af aftalen, jf. relevante bestemmelser i hhv. Straffelov, Forvaltningslov og Retssikkerhedslov. Ved ansættelse skal medarbejdere skrive under på, at de har tavshedspligt. Kommunen kan i aftaleperioden anmode om dokumentation herfor.

Tavshedspligten gælder også efter aftalens udløb og efter den enkelte medarbejders evt. fratreden hos Leverandøren.

Enhver person, der gennem sin tilknytning til Leverandøren er beskæftiget med udførelsen af opgaverne i henhold til aftalen eller på anden måde får kendskab til fortrolige oplysninger i tilknytning til opgaverne, er undergivet den samme tavshedspligt. Tilsvarende gør sig gældende for evt. underleverandør og dennes personale.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at Leverandørens personale og andre personer, samt underleverandører og dennes personale, som gennem tilknytning til Leverandøren får kendskab til oplysninger i tilknytning til aftalen, kender og overholder de forpligtelser, som følger af tavshedspligten.

23. Ændringer og overdragelse

Ændringer til Rammeaftalen kan kun ske skriftligt mellem Kommunen og Leverandøren.

Eventuelle ændringer skal fremgå skriftligt af et ændringsprotokollat, der er underskrevet af begge parter, medmindre ændringen fremgår af Kommunens hjemmeside eller øvrige offentligt tilgængelige hjemmesider. Protokollatet vil herefter indgå som en del af selve rammeaftalen.

De kommunale kvalitetsstandarder evalueres og godkendes én gang årligt, men ændringer af lovgivning og f.eks. byrådsbeslutninger kan medføre hyppigere ændringer.

Kommunens visitation vil orientere leverandørerne om ændringer i serviceniveau m.v. og leverandørerne er forpligtet til at sætte sig ind i disse ændringer i serviceniveauet. Ændringer af serviceniveauet undervejs i kontraktperioden samles der som udgangspunkt op på én gang årligt, hvor Kommunen vurderer, om der skal foretages ændringer i kravene til leverandørerne og / eller i timeprisen. Leverandørerne skal implementere ændringer i kravene med de tidsfrister, som fastsættes af Byrådet, eller som følger af lovgivningen. Væsentlige indskrænkninger i serviceniveauet vil blive gennemført med 90 dages varsel til den 1. i en måned. Ved væsentlige indskrænkninger forstås her en nedgang i den hidtidige almindelige afregning til leverandøren på over 10%.

Såfremt ændringer i lovgivningen og/eller myndighedskrav medfører, at der skal foretages korrektioner/ændringer, er leverandør forpligtiget til at ændre indsætterne som påkrævet hurtigst muligt og orientere Kommunen om dette. Ændringer som følge af nye lovkrav eller ændret offentlig regulering skal ske i overensstemmelse med eventuelle frister i den pågældende lov eller offentlige regulering.

Rettigheder og forpligtelser i henhold til rammeaftalen kan ikke overdrages til andre uden skriftlig forudgående accept fra Kommunen. Såfremt den bestemmende indflydelse i Leverandørens virksomhed overgår til ny ejer, skal Kommunen ved Voksenstøtte og Hjælpemidler orienteres herom. Leverandørens fordringer på Kommunen kan ikke på nogen måde overdrages til tredjemand uden dette forudgående er skriftligt godkendt af Kommunen. Dette gælder også fakturabelåning.

24. Opsigelse

Kommunen kan til enhver tid opsig rammeaftalen som helhed med et varsel på 6 måneder ved skriftligt at meddele Leverandøren dette.

De første 6 måneder af kontrakten kan Kommunen, efter en periode med dialog vedr. relevante forhold, opsig kontrakten med én måneds varsel.

Kommunen forbeholder sig ret til at opsig rammeaftalen med fire måneders varsel til den sidste dag i en måned, hvis opsigelsen er begrundet i ændret lovgivning, struktur- eller organisationsændringer eller en beslutning i Byrådet. Kommunen vil til enhver tid tilstræbe at informere/varsle i så god tid som muligt.

Leverandøren kan til enhver tid opsig rammeaftalen som helhed med et varsel på 6 måneder ved skriftligt at meddele kommunen dette.

Hvis Kommunen konstaterer, at Leverandøren har handlet svigagtigt i forhold til samarbejdet med Kommunen bl.a. ved bevidst fejlfakturering, er Kommunen berettiget til at opsig rammeaftalen med øjeblikkelig virkning.

Kommunen har derudover ret til at opsig samarbejdet med Leverandøren vedrørende konkrete borgere uden varsel i de tilfælde, hvor leverancen efter Kommunens individuelle og konkrete vurdering hos den/de pågældende

borger(e) er så fejlbehæftet eller mangelfuld, at det kan medføre psykiske eller fysiske problemer for borgeren på enten kortere eller længere sigt.

Leverandøren kan ikke opsige en borger. Borgeren kan imidlertid til enhver tid med varsel på løbende måned + 30 dage skifte fritvalgsleverandør. Der kan være situationer, hvor det er mest hensigtsmæssigt at leverandørskiftet sker hurtigere. Dette er efter aftale med leverandøren. Umiddelbart efter opsigelsen er modtaget af Voksenstøtte og Hjælpemidler, sendes den videre til Leverandøren.

Uanset opsigelse er Leverandøren fortsat forpligtet til at levere visiterede ydelser for Kommunens borgere, indtil borgeren har valgt ny fritvalgsleverandør, og levering af ydelser fra den nye fritvalgsleverandør kan iværksættes. Overdragelse af relevante dokumenter mm. fra Leverandøren til ny fritvalgsleverandør sker via Kommunen.

25. Tvistløsning

Rammeaftalen er underlagt dansk ret med værneting i Hillerød. Parterne er forpligtet til at søge uoverensstemmelser forligt ved direkte forhandling. Den part, der ønsker forhandling, skal meddele dette skriftligt til den anden part med angivelse af, hvori tvisten består. 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 en tvist ikke kan løses ved forhandling eller mægling, kan Parterne lade tvisten afgøre i byretten i Hillerød.

26. Underskrift

Nærværende rammeaftale træder i kraft ved Parternes underskrift.
Rammeaftalen findes i to eksemplarer, hvoraf Parterne modtager et eksemplar hver.

For Leverandøren

For Kommunen

Dato:

Dato:

[Navn]

[Navn]

[Titel]

[Titel]

VOKSENSTØTTE OG ÆLDRE
Torvet 2
3600 Frederikssund

Telefon: 47 35 19 00

www.frederikssund.dk
