



LEVERANDØRKRAV

Brønderslev Kommunes
fritvalgsordning:

Praktisk hjælp
Personlig pleje
Nødkald
Afløsning
Klippekort

September 2020

Indhold

1. Læsevejledning	4
1.1. Forkortelser og benævnelser	4
2. Indledning	4
2.1. Byrådet vision for 2025.....	4
2.2. Brønderslev Kommune – i samspil med borgeren	4
2.3. Værdier	5
3. Ændringer og opdatering af serviceniveau	5
4. Krav	6
4.1. Kvalitative krav	6
4.2. Krav til opgavens udførelse	6
4.3. Informationsmateriale om leverandøren.....	7
4.4. Særlige krav til leverandøren	7
4.5. Underleverandører	7
4.6. Samarbejds møder	8
5. Tilsyn	8
5.1. Løbende kontrol/tilsyn og brugerundersøgelser	8
6. Klagesagsbehandling	9
7. Aktindsigt	9
8. Personaleforhold	9
8.1. Uddannelsesmæssige krav.....	9
8.2. Mødet med borgeren.....	10
8.3. Generelle krav til alle leverandører.....	10
9. Udveksling af data	11
9.1. Superbrugere i EOJ-systemet.....	11
10. Utsigtede hændelser	11
11. Vilkår for arbejdets tilrettelæggelse	12
11.1. Visitation og bestilling af ydelserne.....	12
11.2. Kontakt til kommunen.....	12
11.3. Pligt til indberetning af ændringer i behov m.v.	12
11.4. Krav til ydelserne	13
11.4.1. Flexibilitet i ydelserne	13
11.4.2. Information til borgerne.....	13

11.4.3.	Leveringstid	13
11.4.4.	Aflysning og flytning af hjælpen	14
11.4.5.	Samarbejdsbogen	14
11.4.6.	Kontaktperson	15
11.4.7.	Krav om sproglighed	15
11.4.8.	Dokumentation og registrering.....	15
11.4.9.	Nødkald.....	16
11.4.10.	Fald	16
11.4.11.	Arbejdspladsvurdering (APV)	16
11.4.12.	Delegerede sygeplejeopgaver	17
11.4.13.	Godkendelse som praktikplads	18
11.5.	Særlige forhold	18
11.5.1.	Ledsagelse til sygehus, læge, speciallæge mv.....	18
11.5.2.	Samarbejde med pårørende	18
11.5.3.	Oplysningspligt	18
11.5.4.	Omsorgspligt og magtanvendelse	18
11.5.5.	Ophør af hjælp	19
11.5.6.	Skift af leverandør	19
11.5.7.	Akut hjælp.....	19
11.5.8.	Låst dør.....	19
11.5.9.	Borgers akutte sygdom eller død	20
11.5.10.	Opfølgning	20
11.6.	Afregning.....	20

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 visiteret efter servicelovens §§ 83 og 84 stk. 1, klippekortsordningen og nødkald.

I henhold til servicelovens § 83 skal kommunalbestyrelsen tilbyde praktisk hjælp og personlig pleje 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. Al hjælp og pleje visiteret efter servicelovens § 83 skal leveres med et rehabiliterende sigte, medmindre der foreligger aftale om andet mellem kommunen og leverandøren.

Kommunen tilbyder borgere med behov for praktisk hjælp og personlig pleje samt hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet frit valg blandt kommunens godkendte private leverandører samt kommunens egen hjemmepleje.

For borgere, der tilbydes afløsning i hjemmet jf. servicelovens § 84 stk. 1 følger leverandørvalget det valg, der i øvrigt er truffet omkring levering af personlig pleje.

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, således at 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.



- Vi undersøger nye muligheder, når vi skal lave vores arbejde.
- Vi løser opgaverne sammen med borgerne.
- Vi fokuserer på løsninger og resultater.



- Vi inddrager borgerne og civilsamfundet i at løse opgaven.
- Vi arbejder tværfagligt.
- Vi fokuserer på gensidigt engagement og fælles ansvar.



- Vi tør tage chancer.
- Vi gør op med 0-fejlskulturen.
- Vi løser vores opgaver kreativt.

3. Ændringer og opdatering af serviceniveau

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

Ydelsesbeskrivelserne i kvalitetsstandarderne 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.

Kommunen forbeholder sig ret til at ændre timeprisen med udgangen af marts, juni, september og december, hvis der kan dokumenteres årsager, der har betydning for timeprisen – både i opadgående og nedadgående retning.

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 Hjælpebidler, hvis leverandøren ikke ser sig i stand til at løfte opgaven.
- Overholde regler og retningslinjer for dokumentation i kommunens omsorgssystem, så det sikres, at dataudtræk er valide.
- 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 af eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren. Leverandøren skal således have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende. Leverandøren er forpligtet til at have beredskab for håndtering af anden akut hjælp hos de borgere, der har valgt leverandøren.

Hjælp bevilget af kommunen skal altid leveres med et rehabiliterende og forebyggende sigte. Det vil sige, at leverandørens medarbejdere altid skal inddrage borger så meget som muligt i hjælpen med det sigte, at borger forbliver så selvhjulpne som muligt i så lang tid som muligt.

Hjælp bevilget af kommunen bestilles hos leverandøren i pakker. Det er leverandørens ansvar at planlægge besøgene hos borger svarende til tiden i den bevilgede pakke under hensyntagen til de antal besøg, som visitator har beskrevet. For nærmere beskrivelse af kommunens pakkesystem henvises til "Visitationsredskab for Brønderslev Kommune".

Leverandøren skal i videst muligt omfang tilstræbe, at opgaverne hos den enkelte borger, der modtager personlig pleje og praktisk hjælp udføres af den samme medarbejder, og at hjælpen udføres af personale, der kender den aftalte hjælp og mål.

Leverandøren skal oprette faste arbejdsrutiner, der sikrer, at alle ændringer i borgerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer/justeringer i behovet for hjælp,

registreres, dokumenteres og videregives til Visitationen, Ældre og Hjælpemidler via omsorgssystemet.

Leverandøren skal organisere hjælpen således at borgere, der modtager personlig og/eller praktisk hjælp, der deltager i aktiviteter på dagcentre, træning, beskyttet beskæftigelse, skoleophold m.m. er klar til afhentning og evt. modtagelse i hjemmet igen på det aftalte tidspunkt. Dette aftales konkret med borger eller pårørende.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at borgere, der modtager personlig og/eller praktisk hjælp, der skal til undersøgelse, behandling eller lignende på sygehus, hos egen læge, hos speciallæge m.v., er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt og efterfølgende evt. modtaget i hjemmet igen. Tidspunktet aftales mellem borgeren og leverandøren.

4.3. Informationsmateriale om leverandøren

Informationsmateriale om leverandøren udarbejdes af leverandøren.

Udgifter hertil afholdes af leverandøren. Informationsmaterialet lægges på kommunens hjemmeside i pdf.

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. Underleverandører

Leverandøren er ikke berettiget til at anvende underleverandører. Leverandøren er dog berettiget til undtagelsesvis at benytte vikarbureauer under forudsætning af, at disse løser opgaven på tilsvarende vis.

4.6. 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 2 årlige samarbejds møder. Det nærmere indhold og formen for disse møder aftales med leverandørerne.

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

Ligeledes skal leverandørens medarbejdere indgå i et konstruktivt samarbejde med tværfaglige samarbejdspartnere fra kommunen (fx hjemmesygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter, bostøttemedarbejdere samt demens- og hjerneskadekoordinatorer) samt med Visitationen, Ældre og Hjælpemidler for at sikre optimal kvalitet i planlægningen og udførelsen af hjælpen hos borgere med omfattende fysisk og/eller psykisk funktionsnedsættelse.

Leverandøren er her forpligtet til uden særskilt honorering at deltage i nødvendig mødevirksomhed for at opfylde ovennævnte krav herunder også tværfaglige opstarts- og statusmøder, visitationsbesøg, besøg med VISO m.v. hos borgeren.

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 og afløsning efter § 84 stk. 1. Leverandørerne skal derfor være indforstået med, at der udføres kvalitetskontrol bl.a. ved registrering af klagesager, brugerundersøgelser, gennemgang af journaloplysninger, afvigelsesregistreringer, stikprøvekontrol og revurderinger 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 Hjælpemidler.

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 udvalgmøder, men dette er ikke en udtømmende liste.

Der føres løbende tilsyn med området. Kommunens aftalte tilsyn forestås i 2021 af BDO Statsautoriseret Revisionselskab.

BDO's tilsyn er struktureret i en række fokuspunkter, som kan variere fra år til år. For hvert fokusområde opnår leverandøren scoren 1-5. Hvis leverandøren scorer 3 eller derunder i et af tilsynets fokusområder, skal leverandøren, senest 14 dage efter leverandøren har modtaget den endelige tilsynsrapport, fremsende en handleplan for udbedring af de kritikpunkter, der er blevet påpeget i tilsynsrapporten til kommunen.

Derudover kan der gennemføres ikke planlagte tilsyn fra Visitationen, Ældre og Hjælpemidlers side.

6. Klagesagsbehandling

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 vedrørende leverandører/udførere.

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. Uddannelsesmæssige krav

Med udgangspunkt i kommunens mål for Ældreområdet, skal leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp kunne dokumentere, at samtlige udekørende medarbejdere har en sundhedsfaglig uddannelse som fx sygeplejerske, social- og sundhedsassistent eller -hjælper.

Endvidere skal samtlige af leverandørens udekørende medarbejdere være uddannede i at kunne varetage rehabilitering og skal kunne dokumentere dette ved uddannelsesbevis fra en godkendt uddannelsesinstitution, fx SOSU Nord. Uddannelsens omfang skal som minimum svare til 2 arbejdsdage.

Leverandørerne har dog mulighed for at benytte ufaglærte medarbejdere i mindre omfang til varetagelse af praktisk hjælp. Således må ufaglærte ansættes i vikariater af op til 3 måneders varighed primært i forbindelse med afvikling af hovedferie blandt leverandørens faste medarbejdere.

8.2. 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 uskikket, om de kan varetage deres erhverv.

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.
- Han/hun optræder med forståelse for almindelig god hygiejne.
- Han/hun viser hensyn over for brugerens funktionsnedsættelse og evt. psykiske reaktioner.
- 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.

8.3. Generelle krav til alle leverandører

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.

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.

9.1. Superbrugere i EOJ-systemet

Hver leverandør er selv ansvarlig for at stille en EOJ-superbruger til rådighed for egne medarbejdere og for den tværkommunale superbrugerorganisation.

Superbrugerorganisationen bidrager til at gøre udnyttelsen af EOJ-systemet så optimal som mulig. Superbrugerorganisationen sikrer ligeledes, at kommunikationen til den enkelte bruger foregår så effektivt som muligt. Den tværgående koordinering sikres i netværksgruppen, som styres af de systemansvarlige. Superbrugeren refererer i forhold til EOJ-systemet til systemadministratorerne i Visitationen og for Ældreområdet.

Det er superbrugerens opgaver, at:

- Have et dybdegående kendskab til systemets brugerdel
- Kende funktionaliteten af systemet
- Kende arbejdsgangene og medvirke til at sikre korrekt registreringspraksis
- Kombinere de faglige arbejdsgange og systemarbejdsgang
- Oprette nye brugere af systemet
- Sidemandsoplære nye medarbejdere og gennemføre undervisning lokalt
- Sikre at kollegaerne kender og anvender gældende retningslinjer
- Sparre med systemadministrator

10. Utilsigtede hændelser

Leverandøren skal have en kontaktperson, som kan indberette og sagsbehandle utilsigtede hændelser samt deltage i det årlige møde, hvor alle UTH-sagsbehandlere samles.

Kommunen samler alle utilsigtede hændelser i 4 kvartalsvise rapporter samt en årsrapport omfattende alle kommunens leverandører.

Alle utilsigtede hændelser skal indberettes til Dansk Patient Sikkerheds Database så hurtigt som muligt efter hændelsen med henblik på at forebygge lignende hændelser.

11. Vilkår for arbejdets tilrettelæggelse

11.1. 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.

11.2. Kontakt til kommunen

Leverandøren vil primært skulle kommunikere med kommunens visitation. De øvrige kontaktflader mellem leverandøren og kommunen vil afhænge af opgavernes karakter. Leverandøren vil fx skulle kommunikere med kommunens øvrige fagpersonale, hjemmesygeplejersker, terapeuter m.v. under arbejde med rehabilitering.

Al kommunikation mellem leverandør og visitation foregår elektronisk i kommunens omsorgssystem.

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 skal kunne komme i kontakt med leverandøren via kommunens omsorgssystem samt i telefonisk kontakt kl. 8:00-15:00 på hverdage.

Visitationen kan bestille opstart af hjælp samme dag til og med kl. 14.30 pr. advis. Ved behov for kontakt herefter, vil dette ske pr. telefon.

Udenfor Visitationens åbningstid (kl. 8:00 – 15:00, 8:00-17:00 torsdag) kan den vagthavende sygeplejerske i Hjemmesygeplejen iværksætte hjælp, hvorfor leverandøren også skal kunne træffes telefonisk i dette tidsrum.

Leverandøren er forpligtet til løbende at tjekke adviser i kommunens omsorgssystem og handle på disse. Der skal som minimum tjekkes adviser fra visitationen morgen, middag og eftermiddag (indtil kl. 14.30).

Leverandøren kan på vegne af borgeren ansøge kommunen om mere hjælp, hvis borgeren giver leverandøren samtykke hertil. Det skal fremgå af leverandørens henvendelse til Visitationen, Ældre og Hjælpemidler, hvorvidt borger har givet samtykke til henvendelsen.

11.3. 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 hjælp til mad, pleje, nye eller ændrede hjælpemidler, træning, aktiviteter). Samme forpligtigelse gælder, hvis leverandøren observerer, at borgeren har fået det bedre. Leverandøren er ligeledes forpligtiget 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 heraf anses som en alvorlig misligholdelse af kontrakten.

11.4. Krav til ydelserne

11.4.1. Fleksibilitet i ydelserne

Borgere, der modtager personlig og praktisk hjælp, har ifølge § 94a i Lov om social service ret til helt eller delvist at vælge en anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om. Hvis borgeren ønsker at bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp, forudsætter det dog, at der er truffet afgørelse om tildeling af begge ydelsesformer. Denne ret til at bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp begrænses dog, hvis borgeren vælger en leverandør til personlig hjælp og en anden leverandør til praktisk hjælp. I disse tilfælde kan der kun byttes indenfor den type ydelser, som leverandøren er valgt til. Leverandøren skal i denne forbindelse:

- Give borgeren mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af hjælpen konkret skal tilrettelægges.
- Sikre at bytteretten holdes inden for den forventede samlede tidsramme, som er afsat til at udføre de behovsbestemte ydelser, som der er truffet afgørelse om.
- I den konkrete situation fagligt vurdere, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge de behovsbestemte ydelser til fordel for andre ydelser. Såfremt borgeren ønsker ændringer i den tildelte hjælp, som ændrer væsentligt ved hjælpens form og/eller sigte, skal leverandøren orientere Visitationen herom med henblik på eventuelt at revurdere brugerens behov (ny visitation). Leverandøren er endvidere forpligtet til at meddele Visitationen, hvis borger bytter den samme ydelse mere end 3 gange indenfor kvartalet.

11.4.2. 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.

11.4.3. Leveringstid

Praktisk hjælp

Tidspunktet for levering af praktisk hjælp aftales mellem borgeren og leverandøren af ydelsen, men leverandøren er udelukkende forpligtet til at kunne levere praktisk hjælp i tidsrummet hverdage mellem kl. 07.00 - 16.00.

Leverandører af praktisk hjælp skal kunne træffes telefonisk af borgeren min. 1 time dagligt på hverdage.

Leverandører af praktisk hjælp skal igangsætte rengøring hos borgeren maks. 3 uger efter, at visitator har truffet afgørelse.

Hjælp til tøjvask og indkøb skal igangsættes max 7 dage efter, at visitator har truffet afgørelse.

Personlig pleje

Tidspunktet for levering af personlig pleje aftales mellem borgeren og leverandøren af

ydelsen. Leverandøren er forpligtet til at kunne levere personlig hjælp 24 timer i døgnet alle ugens dage.

Leverandører af personlig hjælp skal kunne træffes telefonisk af borgeren min. 1 time om morgenen og 1 time over middag alle ugens dage.

Daglig morgenpleje skal være påbegyndt inden kl. 11:00. Borgere, som ikke selv kan stå op og anrette/spise morgenmad, skal dog have hjælpen påbegyndt inden kl. 10:00.

Leverandører af personlig hjælp skal igangsætte ydelsen hos borgeren maks. 3 dage efter, der er truffet afgørelse, når det ikke er daglig hjælp. Når det er daglig hjælp iværksættes hjælpen samme dag, som den er bestilt inden kl. 14:30 og senest dagen efter ved daglig hjælp bestilt efter kl. 14:30.

For såvel praktisk hjælp såvel som for personlig pleje gælder det, at hjælpen skal leveres indenfor +/- 30 minutter i forhold til det aftalte tidspunkt med borgeren.

Nødkald

Borgere, der er visiteret til nødkald, skal kunne komme i kontakt med leverandøren 24 timer i døgnet.

11.4.4. Aflysning og flytning af hjælpen

Leverandøren kan ikke aflyse hjælpen.

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

Der gives erstatningshjælp indenfor:

- 3 dage fra den dag, hjælpen var planlagt ved ugentlig hjælp
- Samme dag hjælpen var planlagt ved daglig hjælp

For ydelser, der ikke leveres dagligt, kan hjælp, der er planlagt til en helligdag, flyttes til 3 dage før eller efter den planlagte dag. Borger skal modtage besked herom senest 7 dage før flytningen.

Borger kan flytte den planlagte hjælp, hvis vedkommende meddeler ønsket til leverandøren:

- 3 dage før for ugentlig hjælp
- 24 timer før for daglig hjælp

Anmoder borger om flytning senere end ovenstående frister, kan leverandøren afvise ønsket.

Aflyser borgeren selv hjælpen på grund af fx bortrejse, sygehusophold og lignende, skal leverandøren ikke yde erstatningshjælp.

11.4.5. Samarbejdsbogen

I takt med at Brønderslev kommune implementerer fællessprog III, udfases samarbejdsbogens i sin fysiske form og al dokumentation foregår herefter elektronisk.

Leverandøren vil dog fortsat kunne have brug for at kunne finde specifikke dokumenter i fysisk form i enkelte hjem. Her er det op til leverandøren at finde en funktionel og lovlig metode til at håndtere dette.

Efter samarbejdsbogens udfasning er det fortsat leverandørens opgave at sikre, at der i tilknytning til hver enkelt borger, der modtager personlig pleje og/eller praktisk hjælp:

- Foreligger notater om alle væsentlige oplysninger, handleplaner, inkl. forflytningsbeskrivelser, APV, observationer og aftaler i forhold til borgeren.
- Sikres, at der arbejdes målrettet og bliver evalueret i forhold til de opstillede mål.

Leverandøren skal sikre, at der senest 3 døgn efter opstart af hjælp hos borger foreligger en handleplan for hjælpen inkl. forflytningsbeskrivelse.

Det er leverandørens forpligtelse, at der til enhver tid foreligger en aktuel og opdateret handleplan, forflytningsbeskrivelse samt APV i borgerens samarbejdsbog.

11.4.6. Kontaktperson

Leverandøren skal udpege en fast kontaktperson (fast hjælper) for hver borger senest 3 døgn efter opstart af hjælpen hos borger. Navnet på kontaktpersonen og leverandørens hovedtelefonnummer skal på en klar og letlæselig måde fremgå af samarbejdsbogen i borgerens hjem.

Leverandøren skal ligeledes tydeliggøre i borgerens elektroniske omsorgsjournal, hvem der er borgerens faste kontaktperson. Leverandøren skal informere om permanente og midlertidige ændringer i navne på kontaktpersoner og telefonnumre til såvel borgeren som kommunen.

11.4.7. 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.

11.4.8. Dokumentation og registrering

Leverandøren har pligt til at dokumentere komme- og gåtider hos borgerne elektronisk.

Komme/gåtiderne skal på ethvert tidspunkt kunne udleveres til Visitationen, Ældre og Hjælpemidler på forlangende. Komme- og gåtiderne vil samtidig kunne indgå som dokumentation i en evt. klagesag.

Leverandøren har journalpligt jf. offentlighedslovens § 6.

Leverandøren skal anvende kommunens elektroniske omsorgssystem til daglig dokumentation og kommunikation med Visitationen, Ældre og Hjælpemidler og øvrige samarbejdspartnere.

Leverandøren har pligt til at dokumentere i borgers journal i følgende situationer:

- Afvigelser hos borgeren i forhold til funktionsniveau, borgers helbred og behov for hjælp
- Ændringer i husstanden, som har betydning for den bevilgede hjælp – fx indflytning af flere beboere på adressen

- Borger benytter sig af fleksibel hjemmehjælp
- Borger aflyser eller flytter hjælp
- Borger er ikke i hjemmet

11.4.9. Nødkald

Det er kun leverandører godkendt til personlig pleje samt kommunens hjemmesygepleje, der kan varetage nødkald hos borgerne. Det er visitators afgørelse, hvorvidt kaldet skal gå til hjemmeplejeleverandøren eller Hjemmesygeplejen. Nødkald fra borgeren, går direkte til den leverandør, som borgeren har valgt som leverandør eller Hjemmesygeplejen.

Ved nødkald til Hjemmesygeplejen, som sygeplejersken vurderer, at hjemmeplejeleverandøren bør handle på (fx fald uden sygeplejefaglige problemstillinger involveret), vil sygeplejersken kontakte hjemmeplejeleverandørens vagthavende medarbejder telefonisk. Det er da hjemmeplejeleverandøren, der handler på nødkaldet.

Det er leverandørens pligt at følge op på alle opkald fra nødkald. Leverandøren skal besvare disse ved:

- Selv at reagere på, vurdere og sende hjælp til den pågældende borger
- At rekvirere hjemmesygeplejerske og evt. assistere denne i tilfælde af behov for hjemmesygeplejeydelser
- At kontakte borgers egen læge, vagtlæge eller alarmcentralen på tlf. 1-1-2, såfremt nødkaldet har en karakter, der kræver dette.

Leverandøren skal sikre, at kald besvares ved at etablere mindst 2 til 3 mobiltelefoner pr. vagt til nødkald, som altid besvares ved at ringe til borger og afbestille nødkaldet.

Såfremt et kald ikke besvares, betragtes det som misligholdelse af kontrakten. Hvis leverandøren ikke besvarer et nødkald, skal denne afgive en skriftlig begrundelse over for kommunen inden for 2 dage.

Såfremt det indenfor samme måned to gange sker, at et kald ikke besvares, betragtes det som grov mislighold af kontrakten, hvorfor denne kan opsiges af kommunen jf. gældende regler.

11.4.10.Fald

Hvis borger er faldet i hjemmet og ikke kan hjælpes op manuelt uden risiko for at skade leverandørens medarbejdere anvendes personløfter. Forefindes der ikke personløfter i hjemmet, kan leverandøren låne forflytningshjælpemidler fra kommunens akutdepoter.

11.4.11.Arbejdspladsvurdering (APV)

Arbejds miljøet i borgerens hjem er leverandørens ansvar.

Leverandører af såvel personlig pleje som praktisk hjælp skal i alle hjem udarbejde en arbejdspladsvurdering (APV), som dokumenteres i borgerens elektroniske omsorgsjournal.

Kommunen vægter, at borgers individuelle hjem og indretning i videst mulige omfang respekteres, og at der kun foretages de ændringer af APV-mæssige hensyn samt installering af APV-hjælpemidler, som er nødvendige. Det er i forbindelse med opstart af

hjælp i borgers hjem vigtigt, at leverandøren er i dialog med borger på en respektfuld måde, hvor der tages individuelle hensyn til borgers hjem og behov for hjælp.

Visitationen har udarbejdet en retningsgivende pjece til borgere, som skal opstarte med hjælp i hjemmet, vedrørende leverandørens arbejdsmiljø og indretning af hjemmet. Visitator udleverer pjecen ved personlig kontakt med borger eller sender pjecen sammen med afgørelsen.

Ved visitationsbesøg i borgers hjem, vurderer visitator, om den nødvendige hjælp kan gives i hjemmet, og om denne forudsætter APV-hjælpemidler eller anden indretning. Visitationen bevilger APV-hjælpemidler til alle fritvalgsleverandører under hensyntagen til bedst og billigst egnede produkt. Se evt. liste over APV-hjælpemidler, som Visitationen kan bevilge. Ved opstart af hjælp uden visitationsbesøg i hjemmet, er det leverandørens forpligtelse at vurdere hjemmet og evt. behov for APV-hjælpemidler.

Leverandøren er selv forpligtet til at stille engangshandsker til rådighed

Alle leverandører af personlig pleje skal selv have en forflytningsvejleder tilknyttet og selv sørge for uddannelse af samtlige medarbejdere i ergonomisk korrekte forflytningsteknikker og brug af hjælpemidler hertil. Ved forflytningsproblematikker, som kræver APV-hjælpemidler, ansøges Visitationen, Ældre og Hjælpemidler om disse, efter at leverandørens egen forflytningsvejleder har vurderet og handlet på problematikken.

Leverandøren er ansvarlig for instruktion i brug af det konkrete hjælpemiddel i borgerens hjem.

Leverandørerne har pligt til at rengøre disse hjælpemidler samt sikre sig, at de er funktionsdygtige.

Eventuelle reparationer af APV-hjælpemidler bestilles ved Visitationen, Ældre og Hjælpemidler.

Leverandører af personlig pleje skal herudover have kendskab til og kunne anvende borgerens personlige hjælpemidler, som indgår i hjælpen til borgeren. I tvivlstilfælde kan kommunens terapeuter kontaktes. De kan i sådanne tilfælde yde instruktion i det pågældende hjælpemiddel mod betaling.

Eventuelle tvister mellem borger og leverandør i forhold til arbejdsmiljøet i borgers hjem, er leverandørens ansvar at håndtere.

11.4.12.Delegerede sygeplejeopgaver

Kommunens hjemmesygepleje leverer alle sygeplejeydelser, som skal varetages af sygeplejersker.

Hjemmesygeplejen kan uddelegere sygeplejeopgaver, som kan varetages af social- og sundhedshjælpere og –assistenter jf. kommunens kompetenceprofiler. Det er Hjemmesygeplejen, som er ansvarlig for at oplære og lave delegationsaftaler med leverandøren og dennes medarbejdere. Lederen af den enkelte leverandør er ansvarlig for at gennemgå kommunens kompetenceprofiler med hver enkelt medarbejder og efterfølgende søge hjælp hos Hjemmesygeplejen, hvor der måtte være behov.

Leverandører af personlig pleje skal sikre, at der i alle vagter altid er tilstrækkeligt antal medarbejdere på sygeplejerske- eller social- og sundhedsassistentniveau på arbejde til at varetage delegerede sygeplejeopgaver.

11.4.13. Godkendelse som praktikplads

Efter Lov om erhvervsuddannelser påhviler det kommunen at ansætte elever efter behovet for uddannet personale. For de leverandører, der ønsker godkendelse til levering af personlig hjælp, gælder, at de medmindre andet aftales, skal påtage sig en uddannelsesforpligtelse svarende til leverandørens andel af den samlede opgavemængde. Det er Social- og Sundhedsskolen i Region Nord, der foretager godkendelse af en arbejdsplads som praktikplads, hvilket sker efter nærmere retningslinjer herfor.

11.5. Særlige forhold

11.5.1. Ledsagelse til sygehus, læge, speciallæge mv.

I akutte situationer, fx i forbindelse med akut indlæggelse af borgeren, skal leverandøren foretage en faglig, individuel vurdering og overveje, hvorvidt personalet skal blive hos borgeren og i givet fald sikre, at borgeren ikke efterlades alene.

Kommunen yder ikke hjælp til ledsagelse, så hvis leverandøren vurderer, at borgeren skal ledsages, kontaktes de pårørende med henblik på, om de kan varetage opgaven.

11.5.2. Samarbejde med pårørende

Leverandøren skal respektere borgerens ønsker om inddragelse eller udelukkelse af borgerens pårørende.

11.5.3. 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.

Endvidere skal kommunen 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.

11.5.4. 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.

11.5.5. 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.

11.5.6. 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.

11.5.7. Akut hjælp

Leverandører af personlig pleje skal have en vagthavende medarbejder til stede i alle døgnets 24 timer.

Leverandøren skal ved henvendelser uden for tidsrummet kl. 7:00 – 15:00 (torsdag kl. 7:00-16:30) samt i weekender og på helligdage kunne iværksætte akutte foranstaltninger som følge af akutte ændringer hos borgeren eller udskrivelser fra sygehuset. Ved udskrivelser fra sygehuset udenfor Visitationen, Ældre og Hjælpemidlers åbningstid, vil hjælpen blive bestilt hos leverandøren af den vagthavende sygeplejerske fra kommunens hjemmesygepleje.

Der vil efterfølgende blive foretaget visitation af Visitationen, Ældre og Hjælpemidler den førstkommande hverdag.

11.5.8. Låst dør

Hvis borger ikke har meldt afbud til leverandøren og ikke åbner døren, vil medarbejderen af hensyn til borgers sikkerhed undersøge årsagen, fx ved at kontakte pårørende, kigge ind ad vinduer i boligen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor borger befinder sig, vil medarbejderen som sidste udvej kontakte politiet og følge politiets anvisninger.

Lokaliseres borger i boligen via vinduer uden mulighed for at skabe kontakt, kontaktes alarmcentralen via tlf. 1-1-2 og dennes anvisninger følges.

11.5.9. Borgers akutte sygdom eller død

Hvis leverandørens medarbejder konstaterer, at borgerens helbred afviger væsentligt fra normalen, og at der er behov for akut lægekontakt, kontaktes vagthavende hjemmesygeplejerske, alternativt borgers egen læge eller vagtlægen.

Leverandørens medarbejder bliver i hjemmet hos borger, indtil ankomst af sygeplejerske eller læge.

Hvis borgeren findes død eller bevidstløs, skal leverandørens medarbejder omgående kontakte alarmcentralen på tlf. 1-1-2 og følge dennes anvisninger.

11.5.10. 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.

11.6. Afregning

Som grundlag for afregningen stilles der krav om, at leverandøren benytter det af kommunen til enhver tid anvendte omsorgsjournalssystem. Systemet bruges til formidling og registrering af bevilling og udførte opgaver i henhold til nærværende kontrakt. Den fastsatte timepris dækker det gældende serviceniveau i kommunen, som fremgår af kvalitetsstandarderne samt visitationsredskabet. Alle krav nævnt i nærværende kontraktgrundlag er indeholdt i timeprisen.

Der visiteres og afregnes i kommunen efter ydelsespakker. Den definerede tid er baseret på gennemsnitstider for levering af ydelsespakkerne hos den enkelte borger. Dette betyder, at hos nogle borgere kan ydelsespakken tage lidt længere tid og hos andre brugere lidt kortere tid. Yderligere beskrivelse heraf findes i visitationsredskabet.

Det forventes, at kortvarige ændringer i borgerens situation fx infektionssygdomme kan klares indenfor den tid, der er tildelt i ydelsespakkerne – kun hvis behovet strækker sig udover 14 dage, skal der ske en revurdering og evt. tildeling af en anden ydelsespakke. Undtaget er – hvor en borger kun modtager praktisk hjælp og har valgt en leverandør, der kun leverer praktisk hjælp. Denne borger skal derfor modtage denne hjælp fra en anden leverandør. Visitationen vil foretage en vurdering og tildeling af en ydelsespakke.

Afregning efter visiterede timer afviges i følgende situationer:

- Hvis en leverandør over en periode på 14 dage vedvarende ikke kan holde leverance af en visiteret ydelse inden for personlig pleje, uden akut opståede ændringsbehov hos borgeren rettes henvendelse til Visitationen, Ældre og Hjælpemidler med henblik på re-visitation af borgeren.

- I tilfælde af at Visitationen, Ældre og Hjælpemidler træffer afgørelse om ændring af brugerens hjælp, honoreres leverandørens ekstra tidsforbrug med fremadrettet virkning.
- Har borgeren ikke behov for personlig og/eller praktisk hjælp i en periode, som følge af fx indlæggelse på hospital, ferie eller ophold hos familie uden for kommunen, sker der ikke afregning for hjælpen i denne periode.
- Ved indlæggelser over flere dage afregnes for indlæggelses- og udskrivningsdagen, men ikke for de mellemliggende dage.
- Afregning ophører ved borgerens dødsfald, flytning fra kommunen samt optagelse i plejebolig eller på aflastningsplads.