

Kravspecifikation

1 Indledning

Hvidovre, Rødovre samt Glostrup Kommune (herefter Ordregiver- /ne) udbyder varetagelsen af personlig pleje og praktisk hjælp til borgere i eget hjem.

Leverandøren skal leve op til de krav der stilles i kravspecifikationen samt Ordregivernes respektive kvalitetsstandarder. Der accepteres ikke at der tages forbehold herfor.

Leverandøren skal udføre opgaverne i overensstemmelse med de til enhver tid gældende kvalitetsstandarder i de enkelte kommuner.

De borgere der er målgruppen for dette udbud, er borgere der er visiteret af de respektive Ordregivere til at modtage personlig og/eller praktisk hjælp efter serviceloven (SL) § 83 samt rehabiliteringsforløb efter SL § 83 A (rehabiliteringsforløb er dog ikke gældende for Hvidovre Kommune). Borgerne bliver visiteret på baggrund af varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller andre sociale problemer der gør dem ude af stand til at udføre de opgaver som leverandøren skal varetage.

De visiterede borgere har jf. servicelovens bestemmelser om frit valg, ret til at vælge mellem minimum to leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp.

Rødovre og Glostrup Kommune vil med dette udbud sikre borgerne mulighed for at vælge mellem to leverandører samt Ordregivernes egen leverance af personlig pleje og praktisk hjælp, mens der i Hvidovre Kommune vil sikres borgerne mulighed for at vælge mellem tre leverandører samt Ordregivers egen leverance af personlig pleje og praktisk hjælp.

På baggrund af henvendelse fra borgeren, vil den enkelte Ordregivers visitator bestille opgavens udførsel hos den leverandør borgeren vælger. Således kan de vindende tilbudsgivere ikke garanteres nogen minimumomsætning på aftalen, da hele eller dele af omsætningen kan gå til øvrigt valgte leverandører eller Ordregiverne selv.

De udbudte ydelser omfatter:

- Personlig pleje i henhold til SL § 83
- Praktisk hjælp i henhold til SL § 83
- Hverdagsrehabilitering i henhold til SL § 83 A (ikke i Hvidovre Kommune)
- Afløsning og aflastning i henhold SL § 84 (i Glostrup Kommune)

Foruden ovennævnte ydelser skal leverandøren i forbindelse med levering af personlig pleje og praktisk hjælp kunne varetage politisk vedtagne delegerede sundhedslovsydelser i henhold til sundhedsloven § 138.

Leverandøren skal kunne levere både personlig pleje og praktisk hjælp, samt delegerede sundhedslovsydelser.

Sundhedslovsopgaver omfatter pt.:

- Medicingivning
- Kompressionsbehandling
- Kateter pleje
- Stomi pleje

Leverandøren skal til enhver tid kunne håndtere yderligere politisk delegerede sundhedslovsydelser i henhold til Sundhedslovens § 138, jf. LBK nr. 913 af 13/07/2010.

1.1 Kvalitetsstandarder

I henhold til Lov om social service skal Kommunalbestyrelsen i hver enkelt kommune mindst én gang årligt revidere kvalitetsstandarderne for personlig pleje og praktisk hjælp. Således afspejler de nuværende kvalitetsstandarder alene Ordregivernes for indeværende kvalitetsstandarder, som i kontraktperioden må forventes at ændre sig løbende.

Kvalitetsstandarderne definerer Ordregivernes serviceniveau. De respektive kommunalbestyrelser har således mulighed for at hæve eller sænke serviceniveauet individuelt. En forøgelse af serviceniveauet vil naturligvis betyde et yderligere behov for tidsforbrug til at løse opgaverne, mens en nedsættelse vil betyde det modsatte. Det er Ordregiverne der definerer det tidsforbrug der er afsat til at løse opgaverne hos de visiterede borgere.

Ordregiverne har hver deres særskilte kvalitetsstandarder.

1.2 Visitation

Visitationen vil foretage en individuel konkret vurdering af borgerens behov for personlig pleje og praktisk hjælp. Disse vurderinger foretages ud fra gældende lovgivning og Ordregivers specifikke serviceniveauer som er defineret i kvalitetsstandarderne. Visitator bestiller efterfølgende opgavernes udførsel hos den leverandør borgeren vælger.

Når en borger har taget stilling til, hvilken leverandør der ønskes, sender visitationen en besked via Ordregivers omsorgssystem til leverandøren med en angivelse af:

- Hvilken hjælp der er bevilget
- Retningsgivende mål
- Begrundelse for afgørelsen
- Visiterede ydelser og hvilken vejledende tidsramme der er fastsat til ydelsen
- Hvornår hjælpen skal startes op og evt. afsluttes

Borgeren oplyses ikke om omfanget af den tildelte tid.

Når visitationen har foretaget visitation og tildelt ydelser på baggrund af funktionsvurderingen, udregnes den tid borgeren vurderes at have behov for på visitationstidspunktet. Udgangspunktet for visitationen, vil til hver en tid være, at efterleve Ordregivers målsætning om at bruge borgers ressourcer aktivt. Der vil derfor i funktionsvurderingen og i de retningsgivende mål for hjælpen altid være det videst mulige rehabiliterende sigte med hjælpen.

Ydelserne tager udgangspunkt i, at hjælpen tildeles efter det behov borgeren har på visitationstidspunktet. Der skal være løbende tæt dialog mellem borger, Ordregiver og leverandør.

Ydelser kan visiteres enten som enkeltydelser eller som pakker, hvilket defineres i kvalitetsstandarderne. Såfremt ydelser er visiteret som enkeltydelser indebærer dette at samtlige visiterede ydelser skal leveres. Er ydelser visiteret som pakker afgør borgeren, i samarbejde med fagpersonen, hvilke konkrete ydelser der skal udføres den pågældende dag, blot disse ligger inden for de visiterede pakker.

Rødovre Kommune visiterer de af tilbudsindhentningen omfattede ydelser som pakker, mens Hvidovre og Glostrup Kommune i øjeblikket visiterer ydelserne enkeltvis. Begge kommuner regner dog med at overgå til pakker i starten af 2016. Tilbudsgiver skal derfor være indstillet på denne

ændring og de hermed naturlige sammenhængende ændringer i afregning og fakturering mv., uden at det må give anledning til ændringer i pris.

1.3 Revisitation

Det påhviler visitationen, at alle borgere løbende revideres ligesom visitationen løbende følger op, når borgere har større funktionsændringer, i henhold til gældende lovgivning og Ordregivers serviceniveau.

Leverandøren er forpligtet til hurtigst muligt at rette henvendelse til visitationen;

- Hvis borgerens funktionsniveau ændres i væsentlig grad. Det gælder uanset, om der er tale om et nedsat eller et øget funktionsniveau, blandt andet inden for områderne ernæringstilstand, aktivitetsniveau, sindstilstand, tegn på demens og gentagne infektioner.
- Hvis borgeren ønsker ændringer i den tildelte personlig pleje og praktisk hjælp.

Ophør med ydelser efter denne kontrakt kræver altid en forudgående aftale med visitationen.

Tilbage meldingen skal altid ske hurtigst muligt, så borgeren sikres den rette indsats.

2 Faglige krav til levering af ydelserne til borgerne

2.1 Ydelseskategorier

Leverandøren skal levere både personlig pleje og praktisk hjælp i henhold til SL § 83 samt for Glostrup Kommune også SL § 84 ydelser.

Personlig pleje skal leveres alle døgnets timer alle ugens dage.

Praktisk hjælp levers fortrinsvist i hverdagstimerne, men kan visiteres til at blive leveret på andre tidspunkter i det omfang visitationen vurderer behovet herfor.

2.2 Uddannet personale

Leverandøren skal sørge for, at der som udgangspunkt anvendes sundhedsfagligt uddannet personale ved levering af personlig pleje og praktisk hjælp.

På Ordregivers forlangende skal leverandøren dokumentere i hvilket omfang, der anvendes sundhedsfagligt uddannet personale til leverancerne af personlig og praktisk hjælp.

Der henvises i øvrigt til krav herom i Ordregivers kvalitetsstandarder.

2.3 Opgaveoverdragelse af sundhedslovsydelser fra sundhedslovens § 138

Leverandøren skal ved levering af visiterede sundhedslovsydelserne, medicingivning, kompressionsstrømper, kateterpleje og stomipleje, til borgere med grundlæggende sygeplejebehov, sikre sig at personalet er kvalificeret til at løse opgaven.

Grundlæggende kommunal sygepleje består af opgaver, der er relateret til et stabilt og delvist forudsigeligt plejeforløb. Plejeforløbet forandrer sig langsomt og som forventet. Enkelte opgaver kan være præget af en vis uforudsigelighed

Leverandøren har ansvaret for:

- At udvælge, instruere og føre tilsyn med personalet der udfører opgaven
- At opgaven bliver udført med baggrund i kvalitetsstandarderne
- At sikre at medarbejderne der udfører de delegerede ydelser, har de relevante kvalifikationer
- At sikre at personaler der udfører opgaver efter sundhedslovens § 138 varetager sin tilbagemeldingspligt ved ændringer i borgerens tilstand
- At sikre at der bliver udvist omhu og samvittighedsfuldhed i opgaveløsningen
- At sikre at der gennemføres dokumentation i opgaveløsningen
- At udarbejde og vedligeholde instrukser til løsning af delegerede sundhedslovsydelser efter til enhver tid gældende retningslinjer fra Sundhedsstyrelsen

Ansvar for løsning af opgaven påhviler leverandøren

2.4 Kvalitetsstandarder

Ordregivernes kvalitetsstandarder og de i disse beskrevne serviceniveauer udgør rammerne for leverandørens opgaveløsning.

2.5 Principper for ydelsestildeling og levering af ydelser

Leverandøren skal efterleve de til enhver tid gældende kvalitetsstandarder og principper som besluttet af de respektive Ordregivere.

3 Personaleforhold

3.1 Værdigrundlag

Personalet skal være bekendt med og arbejde inden for rammerne af de respektive Ordregiveres værdigrundlag.

3.2 Personalets præsentation

Personalet skal bære synlig legitimation, følge de til enhver tid gældende principper for uniformering, samt være bekendt med og overholde hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen, jf. regler og retningslinjer på området.

3.3 Sproglige færdigheder

Personalet der er til stede ved udførelse af opgaven i borgerens hjem skal kunne:

- Tale dansk så modtagerne af hjælpen kan forstå det
- Skrive og læse dansk så opgaverne løftes fagligt forsvarligt

3.4 Fast hjælp

Af hensyn til borgerens tryghed og kontinuitet i ydelserne skal leverandøren i videst muligt omfang tilstræbe, at opgaverne hos den enkelte borger udføres af den samme medarbejder, og at det ligeledes tilstræbes, at eventuelle afløsere er de samme.

3.5 Tavshedspligt

Der påhviler efter retssikkerhedsloven leverandøren og dennes ansatte tavshedspligt jf. forvaltningsloven, offentlighedsloven og straffeloven omkring fortrolige forhold, som de ansatte i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratreden eller ved kontraktforholdets ophør.

3.6 Gaver

Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende må ikke modtage arv, gaver eller på anden måde opnå økonomiske fordele fra borgerne. Ligeledes må nævnte ikke låne hinanden penge, eller sælge varer til hinanden.

3.7 Straffeattest

Der skal foreligge en straffeattest for alle de af leverandørens medarbejdere, der udfører arbejdet for Ordregiver ude hos borgerne. Børneattest skal foreligges, hvor denne efterspørges. Leverandøren må ikke benytte medarbejdere dømt for vold, svindel eller berigelseskriminalitet til at udføre tjenesteydelserne ved Ordregiver. Det er leverandørens ansvar at indhente de krævede attester.

3.8 Arbejdstagerrettigheder

Leverandøren forpligter sig til at sikre, at de ansatte, som leverandøren og eventuelle underleverandører beskæftiger i Danmark med henblik på opgavens udførelse, har løn- og ansættelsesforhold, der ikke er mindre gunstige løn- og ansættelsesforhold end dem der gælder på den egn hvor arbejdet udføres, jf. ILO konvention nr. 94.

3.9 Samlede kompetencer, herunder kompetencer ifht. aktiverende tilgang til borgeren

Leverandøren skal være i besiddelse af den relevante faglige kompetence i forhold til det samlede opgavekompleks, hvilket blandt kan sikres gennem efter- og/eller videreuddannelse.

Leverandørens medarbejdere skal have sundhedsfaglige og pædagogiske kompetencer, der sikrer, at hjælpen ydes på en måde, så borgeren fysiske, sociale og kognitive evner understøttes og den aldersbetingede svækkelse udskydes.

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at hjælpen til enhver tid ydes af kvalificeret personale, der er i stand til at inddrage borgeren aktivt i opgaveløsningen, ligesom medarbejderen skal være i stand til at observere ændringer i almentilstanden, herunder ændringer, der påvirker ydelsestildelingen og eventuelt træningspotentialer og behov for sygepleje og handle derefter.

3.10 Sygeplejefaglige kompetencer

Leverandøren skal have sygeplejefaglige kompetencer i virksomheden på et niveau, der som minimum svarer til en professionsbachelor i sygepleje, som medarbejderne kan rådføre sig med og modtage vejledning hos i dagtimerne på hverdage.

3.11 Kendskab til regler og retningslinjer

Personalet skal bl.a. være bekendt med og arbejde ud fra til enhver tid gældende regler og retningslinjer:

- Ordregivernes kvalitetsstandarder med tilhørende retningslinjer
- Politiske målsætninger og indsatsområder på områderne.
- Ordregivernes værdigrundlag
- Gældende regler og retningslinjer vedrørende håndtering af personoplysninger, dokumentation og faglige standarder mv.

Ovennævnte liste er ikke dækkende. På Ordregivernes hjemmesider kan der læses om Ordregivernes oplysninger.

www.hvidovre.dk

www.glostrup.dk

www.rk.dk

3.12 Kendskab til Ordregivernes tilbud til målgruppen

Personalet skal have et overordnet kendskab til Ordregivernes øvrige tilbud, svarende til det niveau, der er beskrevet i de respektive Ordregivers kvalitetsstandarder, herunder aktivitets- og træningstilbud. Kendskabet skal sikre, at leverandøren ved, hvilke muligheder borgeren har, samt hvornår og hvordan disse iværksættes.

4 Kvalitetssikring og sundhedsfaglig dokumentation

4.1 Faglig dokumentation

Leverandøren skal dokumentere omfanget og kvaliteten af de leverede ydelser og leve op til lovgivningens og Ordregivernes til enhver tid gældende krav til dokumentation, herunder Ordregivers særskilte retningslinjer og vejledninger for sundhedsfaglig dokumentation, medicinadministration og tilbagemeldingspligt mv.

Leverandøren forpligter sig til at underkaste sig kontrol og tilsyn, som Ordregiverne og Sundhedsstyrelsen fastsætter, herunder ved behandling af klagesager, at medvirke til sagens oplysning, bl.a. ved videregivelse af oplysninger til brug for Ordregivers sagsbehandling.

Ordregiver skal dokumentere funktionsændringer hos hver enkelt visiteret borger, således at bedring og forværring af de visiteredes borgeres funktionsniveau og helbred kan følges.

4.2 Faglig dokumentationsansvar

Leverandøren skal have en sundhedsfaglig dokumentationsansvarlig. Den dokumentationsansvarlige skal have en sundhedsfaglig autorisation og sundhedsfaglig uddannelse, svarende til minimum SOSU-assistent niveau.

4.3 Adgang til sundhedsfaglig dokumentation

Leverandøren skal sikre at relevante medarbejdere med borgerkontakt har adgang til korrekt sundhedsfaglige dokumentation.

Leverandøren skal i særdeleshed sikre at medarbejderne, der leverer hjælp i borgers hjem, har adgang til opdateret sundhedsfaglige information, således at opgaven kan løftes fagligt forsvarligt. Leverandøren skal endvidere sikre at dokumentation af borgerens tilstand og hjælpen, er tilgængelig for andre samarbejdspartnere.

4.4 Kvalitetssikringssystem

Leverandøren skal have et kvalitetssikringssystem, der sikrer, at hjælpen leveres i overensstemmelse med visitationsbeslutningen, både hvad angår omfang og kvalitet.

Kvalitetssikringssystemet skal:

- Sikre, understøtte og følge op på, om kvalitetsstandarderne og kravene heri opfyldes
- Sikre, understøtte og følge op på Ordregivers kvalitetskrav i forhold til såvel administrative snitflader og samarbejder, som borgerrettede funktioner.
- Indberette og følge op på utilsigtede hændelser.
- Sikre et effektivt tilsyn og kontrol med sikkerhed og sundhed i forbindelse med den forsvarlige håndtering af de særlige, væsentlige arbejdsmiljøforhold, jf. AT vejledning F.1.1.
- Være tilgængeligt og gennemskueligt, så det kan efterprøves ved fx kommunale tilsyn.

På anmodning fra Ordregiver skal leverandøren kunne dokumentere det løbende kvalitetssikringsarbejde, herunder levere de krævede oplysninger om hjælpen til den enkelte borger.

4.5 Tilsyn og opfølgning

Ordregiver er tilsynsmyndighed og fører tilsyn med leverandører af ydelser efter SL § 83 og §84. Tilsynet udfører årligt minimum et uanmeldte tilsyn hos leverandører, der skal være bekendt med Ordregivers tilsynskoncept. Grundlaget for tilsynet er Ordregivers kvalitetsstandarder, kravspecifikationen, kontrakt og faglige retningslinjer mv. på området.

Leverandøren skal samarbejde med den kommunale tilsynsmyndighed og medvirke til den praktiske gennemførelse af tilsyn og opfølgning herpå.

Derudover foretager visitator altid kontrol af ydelsesleveringen ved revisitation eller borgerhenvendelser.

Endelig har forvaltningen som tilsynsmyndighed ret til at foretage stikprøvekontrol og til enhver tid, på eget initiativ, at kontrollere ydelsesleveringen til borgere i kommunen, eksempelvis som følge af uregelmæssigheder ved indberetninger eller informationer fra pårørende, personale og andre samarbejdspartnere.

4.6 Brugertilfredshedsundersøgelse

Ordregiver undersøger brugernes tilfredshed med leverandøreren ved undersøgelser af brugernes oplevelse af kvaliteten af de leverede ydelser. Leverandøren er forpligtet til at medvirke til gennemførelse af undersøgelserne og indgå i dialog med Ordregiverne om opfølgning på undersøgelsens resultater.

Såfremt leverandøren ønsker at foretage brugertilfredshedsundersøgelse, skal disse forinden godkendes af Ordregiver.

4.7 Klager

Leverandøren er forpligtet til, at holde Ordregiver orienteret om klager over leverandørens varetagelse af de af kontrakten omfattede opgaver. Det sker ved at indsende kopi af klage og leverandørens besvarelse heraf til visitationen, senest samtidig med at klagen besvares. Klagesager, der er rettet mod den kommunale myndighed, skal uden ugrundet ophold videregives til visitationen. Der henvises i øvrigt til Ordregivers retningslinjer vedrørende klager. Ved behandling af klagesager er leverandøren underlagt forvaltningslovens bestemmelser – herunder notatpligt, vejledningspligt og pligt til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling og registrering af klager. Borgeren informeres om at klager over den udmålte hjælp sendes til visitationen, der har udmålt hjælpen, med henblik på revurdering og eventuel videresendelse af klage til den rette klageinstans.

4.8 Deltagelse i analyser mv.

Leverandøren skal medvirke til analyser ved Ordregivers anmodning.

5 Beredskab og nødkald

Leverandøren skal have et beredskab, der gør leverandøren i stand til at håndtere fraværsperioder (ferie, sygdom mv.).

Leverandøren skal have et beredskab, der gør leverandøren i stand til at håndtere løbende til- og afmeldinger samt akut opståede ændringer i behov hos leverandørens tildelte borgere.

Leverandøren er forpligtet til at levere hjælp hele døgnet på alle årets dage. Det gælder såvel planlagte ydelser som akutydelser og assistance ved nødkald i forbindelse med personlig pleje og praktisk hjælp.

Leverandøren skal kunne kontaktes døgnet rundt hele året.

Borgerne skal kunne kontakte leverandøren telefonisk for planlægning og spørgsmål minimum 2 timer om formiddagen og 2 timer om eftermiddagen alle hverdage.

Leverandøren skal følge Ordregivers retningslinjer for nødkald, håndtering af nøgler samt kommunikation med de respektive Ordregivers vagtcentraler, aften, nat, weekend og helligdage.

Leverandøren er forpligtet til at have en beredskabsplan for nødsituationer, f.eks. ved vejrlige forhold, giftudslip, mv.

6 Information til borgerne

I forbindelse med visitationen gives borgeren information om valgmuligheden mellem kommunale og private leverandører. Visitor udleverer informationsmateriale omkring selve valget og uddeler samtidig beskrivelser af de enkelte leverandører. Leverandør skal udarbejde relevant informationsmateriale til borgerne omkring deres tilbud, der er i overensstemmelse med kravspecifikationen. Materialet skal kunne fremsendes elektronisk via digitalpostkasse.

Alle direkte eller afledte udgifter til udarbejdelse, fremstilling og distribution af leverandørbeskrivelsen afholdes af leverandøren. Leverandørbeskrivelsen skal udfærdiges i overensstemmelse med gældende lovgivning på området herunder markedsføringsloven.

Informationsmateriale skal vedlægges tilbudsgivers tilbud.

Alt materiale skal godkendes af Ordregiver inden distribution.

7 Leveringsbetingelser

7.1 Iværksættelse af hjælp før borgerne har valgt leverandør

Såfremt den visiterede borger ikke har valgt leverandør, vil ydelserne blive leveret af den respektive Ordregivers egen hjemmepleje.

7.2 Opstart og ophør

Leverandøren bliver kontaktet af visitationen, når en borger ønsker at modtage personlig eller praktisk hjælp fra den pågældende leverandør. Hjælp til personlig pleje skal iværksættes umiddelbart efter, at leverandøren har modtaget afgørelsen om ydelsestildelingen. Mindre omfattende hjælp, som fx praktisk hjælp i form af rengøring iværksættes inden for en uge. En leverandør kan ikke nægte at levere ydelser til en borger, der har ønsket den pågældende leverandør.

7.3 Leverandørskift

Borgeren har mulighed for at skifte leverandør med mindst 2 ugers varsel. Borgeren skal henvende sig til visitationen ved ønske om leverandørskift. Mundtlig anmodning er tilstrækkelig. Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end ovenstående herunder bl.a. alvorlige uoverensstemmelser mellem leverandør og borger, eller situationer hvor leverandøren i forbindelse med ydelsesleveringen i alvorlig grad har misligholdt sine forpligtelser over for borgeren.

7.4 Ændringer

Generelt: En borgers behov for hjælp kan ændres. En akut ændring kræver en øjeblikkelig handling. Hvis den nødvendige hjælp er uopsættelig og ikke kan ydes indenfor den visiterede ramme, skal hjælpen ydes og visitationen kontaktes efterfølgende.

Der henvises endvidere til afsnit 11.1 vedrørende afregning.

Ved øvrige ændringer, f.eks. når borgerens funktionsevne ændres, skal der ske henvendelse til visitationen, der efterfølgende foretager en revisitation.

7.5 Hospitalsindlæggelse og ferie

Borger aftaler planlagt fravær eksempelvis ved ferie, direkte med leverandøren. Ved planlagt eller akut indlæggelse henvises til Ordregivernes kvalitetsstandard, da dette praktiseres forskelligt. Ved udskrivelse fra hospitalet er visitationen ansvarlig for at sikre, at leverandøren orienteres herom, og hvornår hjælpen skal starte. Orienteringen sker via Ordregivers omsorgssystem og leverandøren er forpligtet til at holde sig orienteret minimum 3 gange i dag- og aftenvagte og minimum 2 gange i nattevagt.

7.6 Flytning af aftaler

Ønsker en borger en aftale flyttet til et andet tidspunkt, og det er muligt for leverandøren, er det en aftale, der alene træffes mellem borger og leverandør. I tilfælde, hvor det ikke er muligt for leverandøren at imødekomme borgerens ønsker, betragtes det som en aflysning fra borgerens side.

Hvis borgeren melder afbud, skal der som udgangspunkt ikke tilbydes erstatningstid medmindre andet er aftalt med visitationen. Leverandøren må ikke af egen drift aflyse eller flytte aftaler vedrørende personlig hjælp. Leverandøren må flytte aftaler vedrørende praktisk hjælp, borgeren skal informeres herom og ny aftale indgås.

I øvrigt henvises til Ordregivers kvalitetsstandarder.

7.7 Forsinkelse

I henhold til Ordregivers kvalitetsstandarder.

7.8 Forgæves gang

Går leverandøren forgæves, det vil sige hvis borgeren ikke åbner døren, og det ikke har været muligt at få kontakt til borgeren, skal leverandøren umiddelbart derefter undersøge om det på anden vis er muligt at finde informationer om, hvor borgeren opholder sig og agere derefter.

Leverandøren er forpligtet til at overholde Ordregivers til enhver tid gældende kvalitetsstandarder for forgæves gang.

8 Udvikling og samarbejde

8.1 Koordinering af borgerens ydelser

Leverandøren er forpligtet til at koordinere hjælpen til borgeren og samarbejde med andre leverandører, herunder også understøtte borgerens samlede patientforløb. Leverandøren skal endvidere samarbejde med visitationen i sit daglige virke, således at borgeren sikres sammenhængende hjælp, den visiterede hjælp, og hjælpes til at forblive aktiv og selvhjulpent længst muligt. Tidspunktet for hjælpen må ikke afskære borgeren fra andre tilbud og ydelser. Leverandøren skal koordinere hjælpen med sygeplejen således snitfladeproblematikker omkring bl.a. medicinbehandling løses hensigtsmæssigt. Leverandøren er også forpligtet til at indgå i andre former for tværfagligt samarbejde herunder med træningscentre om rehabiliteringsforløb og træning.

Leverandøren er forpligtet til at samarbejde med træningscentrene og holde sig ajour med, hvordan plejen bedst muligt understøtter borgerens genoptræningsplan og -indsats.

8.2 Borgerinddragelse

Hjemmehjælp skal i henhold til SL § 83 bidrage til at fremme og/eller vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder hos borger. Rehabilitering skal derfor være fast integreret i udførelsen af ydelserne. Leverandøren vil fra visitationen sammen med bestilling af ydelserne modtage det retningsgivende mål, hvormed de enkelte ydelser skal leveres.

Leverandøren skal i samarbejde med borger aftale, hvordan hjælpen planlægges, og hvordan borger inddrages i opgaveløsningen.

Leverandøren skal som udgangspunkt levere hjælpen som aktiverende / inddragende. Hos enkelte borgere vil ydelserne blive leveret som kompenserende uden borger inddragelse, dette vil være beskrevet i informationen fra visitationen.

Glostrup og Rødovre Kommune har desuden egentligt rehabiliteringsforløb, hvor leverandøren i samarbejde med Ordregivers terapeut skal levere et trænende tidsbegrænset forløb. Glostrup og Rødovre Kommune forventer at leverandøren har uddannet personale med de relevante kompetencer til rehabiliteringsforløb.

8.3 Opstart som ny leverandør

Leverandøren forpligter sig til umiddelbart efter kontraktunderskrivelse at indgå i implementeringsarbejde og projektgruppe med deltagelse af andre leverandører og relevante parter fra Ordregiveren.

8.4 Deltagelse i samarbejde om implementering af nye tiltag

Leverandøren skal loyalt implementere ændringer som følger af nye kvalitetsstandarder og nye politiske indsatser. Leverandøren er endvidere forpligtiget til at deltage i brugerundersøgelser og opfølgning på projekter.

8.5 Deltagelse i udviklingsprojekter

Leverandøren skal efter nærmere aftale stille sig til rådighed for kommunale udviklingsprojekter. Formålet er at sikre vidensdeling og ideudvekling mellem Ordregiver og private leverandører, samt sikre tidlig dialog og deltagelse i udvikling frem mod implementering af nye tiltag.

8.6 Deltagelse i møder med de respektive Ordregivere

Leverandøren er forpligtet til at deltage i møder med visitationen og de respektive Ordregivere efter behov. Formålet med møderne er at optimere samarbejdet mellem de involverede parter. Der er mulighed for at drøfte samarbejdsrelationer og mulighed for gensidig erfaringsudveksling.

8.7 Deltagelse i møder med senior- og handicapråd

Leverandøren er forpligtet til at deltage i møder med henholdsvis senior- og handicapråd bruger- og ælde råd, når rådene ønsker sager belyst, hvor leverandøren besidder nyttig viden.

8.8 Uddannelse af social- og sundhedshjælpere

Ordregiver ønsker at samarbejde med virksomheder der påtager sig et socialt ansvar, etablerer lære- og praktikpladser og har formuleret personalepolitikker om fastholdelse af medarbejdere med længerevarende sygdom, truet arbejdsevne mv.

Leverandøren kan pålægges at uddanne social- og sundhedshjælperelever hvis de opnår mere end 10 % af den samlede leverance (på baggrund af antal af visiterede timer) af både personlig pleje og praktisk hjælp i kommunen. Dimensioneringen kan være op til 1 elev / 6 % af leverancerne i kommunen. Leverandøren skal opfylde de til enhver tid gældende regler til godkendelse som praktiksted. Leverandøren kan eventuelt indgå i samarbejde med Ordregiveren om uddannelse af praktikvejledere. Kun Leverandører der faktisk har elever får en timepris, der dækker udgiften til disse.

Leverandøren bedes derfor så tidligt som muligt inden leverancens udførelse, tage kontakt til Ordregiver, med henblik på at vurdere om der kan indgås samarbejde om kommunens beskæftigelsesindsats

9 Arbejdsmiljø og erhvervsskade

9.1 Arbejdsmiljø

Leverandøren er ansvarlig for at sikre, at personlig pleje og praktisk hjælp udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt, herunder at udarbejde en APV (arbejdspladsvurdering). Leverandøren er forpligtet til løbende at følge op på APV'en og handle derefter. I tilfælde af væsentlige ændringer af betydning for arbejdsmiljøet og behovet for arbejdsbetingende hjælpemidler, skal leverandøren kontakte den respektive Ordregiver.

9.2 Rengøringsmidler

Leverandøren skal anvende miljøvenlige rengøringsmidler til arbejdets udførelse. Det er borgeren, som er ansvarlig for at anskaffe rengøringsmidlerne leverandøren anvender i borgers hjem.

9.3 Personlige værnemidler

Hvis leverandøren ikke på anden måde kan planlægge, tilrettelægge og udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, må leverandøren kun lade arbejdet udføres, såfremt der anvendes personlige værnemidler. Leverandøren er forpligtet til at stå for indkøb af og dække omkostninger til personlige værnemidler, i henhold til Sundhedsstyrelsens vejledninger.

9.4 Arbejdsbetingede hjælpemidler og redskaber

Arbejdsbetingede hjælpemidler og redskaber, ud over de i ovennævnte afsnit "Personlige værnemidler", der er nødvendige for at overholde gældende lov om arbejdsmiljø, stilles til rådighed af Ordregiver uden udgift for leverandøren.

Tildeling af arbejdsbetingede hjælpemidler sker på baggrund af begrundet indstilling fra leverandøren til Ordregiver, der vurderer indstillingen og stiller de arbejdsbetingede hjælpemidler og redskaber, der er nødvendige for at overholde arbejdsmiljøloven, til rådighed i borgers hjem.

9.5 Dokumentation

Forhold med betydning for arbejdsmiljøet i borgers hjem skal dokumenteres i de respektive Ordregivers omsorgssystemer, med henblik på vidensdeling med andre leverandører i hjemmet.

Leverandøren skal på forlangende dokumentere arbejdsmiljø og arbejdsmiljøarbejdet for ansatte der udfører arbejdsopgaver for Ordregiver i henhold til nærværende kontrakt.

Leverandøren skal straks orientere Ordregiver om eventuelle påbud fra Arbejdstilsynet.

9.6 Arbejdsmiljø lovgivning, vejledning og instruks

Leverandøren skal overholde de til enhver tid gældende arbejdsmiljølovgivning med tilhørende bekendtgørelser samt vejledninger fra BAR Social & Sundhed.

Manglende overholdelse af ovennævnte, kan af Ordregiver betragtes som væsentligt misligholdelse af kontrakten.

9.7 Skader/forsikringer

Såfremt leverandøren, dennes medarbejdere og/eller underleverandør(er) i forbindelse med opfyldelsen af kontrakten forårsager skader på personer eller gods, er alene leverandøren over for Ordregiver ansvarlig for sådanne skader.

Leverandøren skal inden leveringsopstart tegne en erhvervsskadeforsikring.

Såfremt en skadelidt rejser krav mod Ordregiver i anledning af skader, som er forårsaget af Leverandøren, dennes medarbejdere og/eller underleverandør(er), skal leverandøren friholde Ordregiver for ethvert krav og enhver udgift, herunder erstatning, sagsomkostninger, renter mv.,

som et sådant krav måtte medføre. Leverandørens forpligtelse til at holde Ordregiver skadesløs omfatter både sådanne udgifter, som Ordregiver skal betale til tredjepart, samt Ordregivers egne udgifter til sagens varetagelse.

10 IT

10.1 Omsorgssystem

Leverandøren er forpligtiget til at anvende de af Ordregivers anvendte omsorgssystemer. Der anvendes pt.:

- KMD Care
- CSC Vitae Suite

Leverandøren er forpligtiget til flere gange dagligt at holde sig orienteret og handle på avis, leverandørmeddelelser og ændringer i borgers journaloplysninger samt at dokumentere i omsorgssystemet jf. Ordregivers særskilte retningslinjer og vejledninger for sundhedsfaglig dokumentation.

Leverandøren skal overholde Ordregivers enhver tid gældende IT-sikkerhedsregulativer og IT-sikkerhedspolitik.

Leverandørens skal stille relevant hardware til rådighed med online-adgang og afholder alle udgifter for oprettelse og drift af hard- og software samt brugeradministration, herunder licenser.

Leverandørerne er forpligtet til at disponere i Ordregivers omsorgssystemer.

10.2 IT-superbruger

Leverandøren skal have mindst en superbruger inden for hver af de fagligt anvendte omsorgssystemer.

10.3 Online bestilling af varer i indkøbsordning

Leverandøren er forpligtet til at hjælpe visiterede borgere med bestilling af varer. Bestilling skal kunne foregå online eller via fax efter de til enhver tid gældende aftaler med Ordregiveren og dennes leverandører af indkøbsordningen.

11 Afregning

11.1 Afregning

Der afregnes for de visiterede ydelser, som er leveret, med det antal minutter der er visiteret. Dokumentation skal forefindes i Ordregivers omsorgssystemer.

For tjenesteydelser udført i henhold til kontrakten gælder de af tilbudsgivers angivne enhedspriser.

Personlig pleje

Timepriserne afspejler således den visiterede tid hos borgeren, hvorfor der i prisen er indregnet alle følgeomkostninger f.eks. til samarbejds møder mellem Ordregiver og leverandører, uddannelse af elever.

Timeprisen skal være iberegnet almindeligt udsving i tidsforbrug hos borger som følge af uforudsete hændelser. Der afregnes for visiterede indsatser. Indsatser som følge af akut opståede situationer hos borgeren af op til en halv times varighed pr. besøg afregnes ikke. Dette tidsforbrug anses som indeholdt i den afgivne timepris.

Ved akutte situationer forstås, f.eks. nødkald af længere varighed og akut opstået funktionstab.

Det forudsættes at den akutte situation, funktionstabet og tidsforbruget er dokumenteret.

Undtagelsen herfor er hvis:

- Akutte opgaver varer over en halv time og Ordregiver efterfølgende godkender tidsforbruget. I dette tilfælde afregnes der med det tidsforbrug, der ligger over en halv times varighed.

Praktisk hjælp

Der afregnes for visiteret tid, der er leveret.

Generelt

Afregningen ophører samtidig med ophør af leveringen af ydelsen.

Aftaler mellem en privat leverandør og borgeren om tilkøbsydelse vil i relation til betaling være Ordregiverne uvedkommende. Ved tilkøbsydelse skal der forinden indgås skriftlig aftale, der skal kunne foreligges Ordregiver.

11.2 Afregning ved forgæves gang og afbud

Forgæves gang og afbud leverandøren ikke er informeret om, og som konstateres på selve det aftalte tidspunkt, f.eks. ingen hjemme eller akut hospitalsindlæggelse, afregnes til 100 % af det beløb, leverandøren ville have været berettiget til, hvis opgaven var blevet udført.

Såfremt leverandøren først modtager afbud samme dag, som der er aftalt tid for opgavens udførelse, afregnes med 50 % af det beløb, leverandøren ville have været berettiget til, hvis opgaven var blevet udført.

Ordregiver betaler for akutydelser såfremt betingelserne er opfyldt.

Leverandøren modtager ikke betaling i forbindelse med varige ændringer i borgernes behov for hjælp, med mindre der forefindes en visitationsbeslutning for ændringer i hjælpen.

11.3 Fakturering og underbilag

Leverandøren skal månedligt sende elektroniske fakturerer over det skyldige beløb.

Fakturaen skal overholde gældende standarder for elektronisk afregning med offentlige myndigheder, jf. Økonomistyrelsens retningslinjer.

Faktura betales under forudsætning af korrekt opgjort fakturakrav. Såfremt fakturakravet senere viser sig at være behæftet med fejl, skal fejlene berigtiges.

Faktura og fakturagrundlaget for leverede ydelser skal senest være modtaget den 10. dag inde i den efterfølgende måned.

Såfremt der er uenighed mellem leverandør og Ordregiver om dele af det fakturerede beløb, skal leverandøren aktivt bidrage til at løse konflikten. Såfremt parterne ikke inden for betalingsfristen kan nå til enighed om fakturaen, skal leverandøren fremsende ny faktura der udelader de dele af fakturaen som der er uenighed om. For den del af fakturaen der er uenighed om, skal der fremsendes separat faktura, der alene indeholder disse ydelser. Der vil ikke ske afregning før parterne er nået til enighed.

11.4 Fakturaspecifikation og fakturagrundlag

Fakturaen skal indeholde en aggregeret oversigt over tid, pris og skyldigt beløb fordelt på priskategorierne: praktisk hjælp, personlig pleje og personlig pleje øvrig tid vedrørende den måned, der skal afregnes for.

Ordregiver skal samtidig med den elektroniske faktura have tilsendt fakturagrundlag senest den 10. i den efterfølgende måned, der udspecificerer fakturaen med angivelse af borgers, CPR-nr. navn, relevant måned og tid leveret til hver borger fordelt på priskategorierne: praktisk hjælp, personlig pleje og personlig pleje øvrig tid i den pågældende afregningsperiode. Levering af delegerede sundhedslovsydelser afregnes som personlig hjælp.

Leverandøren er i forhold til fakturagrundlaget forpligtiget til at anvende den til enhver tid gældende afregningsskabelon og følge retningslinjerne for udfyldelse af denne, herunder også de af Ordregivers angivne afregningsperioder og frister for fremsendelse af faktura.

11.5 Supplerende dokumentation

Leverandøren skal på opfordring fra Ordregiverne specificere fakturagrundlaget yderligere med oplysninger om den leverede hjælp på borgerniveau herunder, dato for levering, ydelser og tidspunkt på døgnnet der er leveret.