



Leverandørkrav

Rehabilitering, praktisk hjælp, personlig pleje og delegeret sygepleje

VESTHIMMERLANDS
KOMMUNE
- lyst til at gøre en forskel



Indholdsfortegnelse

1. LOVGRUNDLAG	4
2. VÆRDIGRUNDLAG	4
3. GODKENDELSE	4
3.1. HVAD KAN DER SØGES GODKENDELSE TIL	4
3.2. ANSØGNING OM GODKENDELSE SOM LEVERANDØR.....	5
3.3. GODKENDELSESFORM	6
4. UNDERLEVERANDØRER	7
5. INFORMATION TIL BORGERNE OM FRIT VALG AF LEVERANDØR.....	7
6. GENERELLE KRAV TIL LEVERANDØREN.....	8
6.1. SAMARBEJDE	8
6.1.1. Samarbejde mellem leverandør og kommunale samarbejdspartnere.....	8
6.1.2. Samarbejde mellem borger, bevillingsenheden og leverandør	8
6.1.3. Samarbejde mellem fysio-/ergoterapeuter og bevilling af hjælpemidler.....	9
6.1.4. Samarbejde mellem leverandør og eksterne samarbejdspartnere.....	9
6.1.5. Udskrivelse fra sygehus.....	9
6.1.6. Praktiserende læger	9
6.1.7. Koordinering af hjælp leverandørerne imellem.....	9
6.2. BEREDSKAB	9
6.2.1. Nødkald og nøglebokse	9
6.3. PERSONALPOLITIK.....	10
6.4. ARBEJDSMILJØ OG ARBEJDSBETINGEDE HJÆLPEMIDLER	10
6.5. SKADER/FORSIKRINGER	11
6.6. KOMPETENCE.....	12
6.7. TAVSHEDSPLIGT.....	13
6.8. GAVE- OG LÅNEFORBUD	13
6.9. MAGTANVENDELSE	13
6.10. STRAFFEATTEST	13
6.11. SOCIALT ANSVAR	13
6.12. DOKUMENTATION	14
6.12.1. Sundhedsfaglig dokumentation.....	14
6.12.2. Egenkontrol	14
6.13. SYSTEMANVENDELSE	14
6.14. DATASIKKERHED	15
6.15. ÅRLIGE KRAV TIL LEVERANDØREN.....	15
7. YDELSESSPECIFIKKE LEVERANDØRKRAV	15
7.1. REHABILITERING.....	15
7.1.1. Hvem kan godkendes som leverandør af ydelsen rehabilitering.....	15
7.1.2. Kompetencekrav til medarbejdere som udfører rehabiliteringsindsatser.....	16
7.1.3. Samarbejde om handleplan og evaluering af rehabiliteringen.....	17
7.2. PRAKTISK HJÆLP/RENGØRING	17
7.2.1. Hvem kan godkendes som leverandør af ydelsen praktisk hjælp	17
7.2.2. Kompetencekrav til medarbejdere som udfører praktisk hjælp	17
7.3. PERSONLIG PLEJE	17
7.3.1. Hvem kan godkendes som leverandør af ydelsen personlig pleje	17
7.3.2. Kompetencekrav til medarbejdere som udfører personlig pleje	17
7.4. DELEGERET SYGEPLEJE	18
7.4.1. Hvem kan godkendes som leverandør af ydelsen delegeret sygepleje.....	18
7.4.2. Kompetencekrav til medarbejdere som udfører delegeret sygepleje.....	18
7.4.3. Øvrigt.....	18
8. LEVERINGSBETINGELSER.....	20
8.1. OPSTART OG OPHØR	20
8.2. LEVERANDØRSKIFT	20

8.3. ÆNDRINGER MV	20
8.3.1 Akut, midlertidig og varig ændring.....	20
8.3.2 Hospitalsindlæggelse og ferie mv.	21
8.3.3 Flytning af aftale.....	21
8.3.4 Forsinkelse	21
8.3.5 Forgæves gang	21
8.3.6 Død	21
8.3.7 Uheld og ulykker.....	22
8.4. SPØRGESKEMAUNDERSØGELSER	22
9. TILSYN, BRUGERTILFREDSHED OG KLAGER	22
9.1. TILSYN	22
9.2. BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSER	22
9.3. KLAGER.....	23
10. VEDERLAG	23
10.1. PRIS	23
10.2. OPGØRELSE AF LEVERET TID	24
10.3. AFREGNING AF LEVEREDE YDELSER	24
11. OPSIGELSE/OPHÆVELSE AF KONTRAKT.....	25
12. KLAGER	26

BILAG:

1. Databehandleraftale
2. Tekniske krav - omsorgssystem

1. LOVGRUNDLAG

Lovgrundlaget for Kommunens levering af rehabilitering, praktisk hjælp, personlig pleje samt delegerede sygeplejeydelser er følgende:

Ydelser	Lovgrundlag
Rehabilitering	Serviceoven § 83 a
Rengøring	Serviceovens § 83
Praktisk hjælp	Serviceoven § 83
Personlig pleje	Serviceoven § 83
Delegeret sygepleje	Sundhedslovens § 138

Som udgangspunkt vil en borger, der søger om praktisk hjælp og/eller personlig pleje, altid blive tilbudt et rehabiliteringsforløb med henblik på at afdække, om borgeren kan forbedre sit funktionsniveau og dermed blive mere selvhjulpent. Hvis borgeren efter endt rehabiliteringsforløb fortsat har behov for hjælp, vil der blive taget stilling til, hvilken hjælp borgeren har behov for. Bevilling af hjælp sker ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov og inden for rammerne af Vesthimmerlands Kommunes serviceniveau, som er beskrevet i Kvalitetsstandard for ældreområdet.

Kommunen er forpligtet til at føre tilsyn med, at opgaverne udføres tilfredsstillende jf. nedenstående krav, og at der sker re-visitering, hvis borgerens behov ændres.

2. VÆRDIGRUNDLAG

Tilgangen til levering af ydelserne er rehabiliterende og aktiverende, hvilket vil sige, at borgernes ressourcer skal inddrages og nyttiggøres i opgaveløsningen, så hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang.

Borgerne skal som udgangspunkt deltage i et rehabiliteringsforløb, inden der tages stilling til, om der kan bevilges hjælp. Leverandøren er en del af dette rehabiliteringsforløb, såfremt leverandøren er godkendt til levering af rehabiliteringsindsatser. Borgeren kan ikke skifte leverandør i rehabiliteringsforløbet.

Borgerens rettigheder er beskrevet i Kvalitetsstandard for ældreområdet.

3. GODKENDELSE

3.1. Hvad kan der søges godkendelse til

Der kan søges godkendelse til levering af følgende ydelser:

Ydelser	Hvornår skal ydelsen leveres
Rehabilitering	Dag
Rengøring	Dag
Praktisk hjælp	Dag
Personlig pleje	Dag, aften og nat
Delegeret sygepleje	Dag, aften og nat

Leverandøren kan fravælge levering af personlig pleje og delegeret sygepleje om natten. Hvis dette sker, leveres ydelsen om natten, af den kommunale hjemmepleje. Hvis borgeren ønsker det, kan der udstedes et fritvalgsbevis, så borgeren kan vælge en cvr. Registreret leverandør, der kan opfylde kommunens kvalitetsstandarder.

3.2. Ansøgning om godkendelse som leverandør

Vesthimmerlands Kommune indgår kontrakter med nye leverandører løbende. Leverandøren skal for at søge om at blive godkendt indsende en korrekt udfyldt og underskrevet frit valgs blanket, som findes på; www.vesthimmerland.dk

Leverandøren indkaldes herefter til en godkendelsessamtale.

Til godkendelsessamtalen skal medbringes følgende materiale:

- En erklæring om virksomhedens samlede omsætning gennem de seneste 3 år
- Kopi af virksomhedens seneste årsregnskab
- Kopi af relevante forsikringspolicer herunder erhvervsansvarsforsikring og arbejdsskadeforsikring
- Uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer samt relevante autorisationer hos virksomheden og de af dens medarbejdere, der indgår i opgaveløsningen
- Oplysninger om virksomhedens kapacitet til at løse opgaverne, herunder medarbejdernes uddannelse og antal
- En liste over de betydeligste opgaver gennem de seneste 3 år af den art, som godkendelsen vedrører
- En beskrivelse af de foranstaltninger, som virksomheden har truffet til sikring af kvaliteten, herunder:
 - foretages der brugertilfredshedsundersøgelser
 - hvordan sikrer ledelsen, at medarbejderne udfører arbejdet i den ønskede kvalitet
 - hvordan samles der op på kvalitetsbrister og foretages korrigerende handlinger
- En beskrivelse af virksomhedens nødberedskab samt dokumentation herfor
- Hvis der søges om godkendelse til levering af personlig pleje, skal ansøger tillige beskrive, hvordan nødkald håndteres i virksomheden
- Tro- og love erklæring om, at tilbudsgiveren ikke har ubetalt, forfalden gæld til det offentlige jf. lovbekendtgørelse nr. 336 af 13/05/1997, § 1, stk. 3 med efterfølgende ændringer
- Serviceattest udstedt af Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, der er udstedt inden for de seneste 6 måneder. Såfremt der er tale om en nystartet virksomhed, kan der i stedet indleveres erklæring fra bank og revisor.

3.3. Godkendelsesform

På baggrund af godkendelsessamtalen træffes der afgørelse, om ansøger kan godkendes som leverandør. Den endelige godkendelse træder først i kraft, når følgende foreligger:

- Referat fra godkendelsessamtalen er godkendt af leverandøren skriftligt
- Informationsmateriale jf. afsnit 5 er udarbejdet og fremsendt elektronisk
- Der foreligger dokumentation for leverandørens beredskab ved leveringssvigt. Dette kan f.eks. være en skriftlig aftale med et vikarbureau
- Tro- og love erklæring skal foreligge i underskrevet stand
- Anfordringsgaranti stor kr. 250.000 skal foreligge. Følgende skal fremgå af garantien:
 - At garantien kan gøres gældende uden forudgående rettergang
 - At garantien vedrører kontrakt indgået med Vesthimmerlands Kommune vedr. levering af de aftalte ydelser hhv. rehabilitering, personlig og /eller praktisk hjælp samt delegeret sygepleje. Der skal præciseres, hvilke ydelser der er tale om
 - Garantens størrelse kr. 250.000
 - Anfordringsgarantiens løbetid. Garantien skal være gældende indtil 6 mdr. efter kontraktforholdet ophør

Garantien skal indsendes sammen med den af leverandøren underskrevne kontrakt.

- Dokumentation for tegnet relevante forsikringer. Der skal foreligge både erhvervsansvarsforsikring og arbejdsskadeforsikring senest i forbindelse med underskrivelse af kontrakt. Det er vigtigt, at der er overensstemmelse mellem antal medarbejdere, der er forsikret, og det faktiske antal ansatte i virksomheden.
- Kontrakten er underskrevet og returneret
- Databehandleraftale (Bilag 1) er underskrevet og returneret.

Senest 1 måned efter at Vesthimmerlands Kommune har fremsendt den skriftlige godkendelse til leverandøren, skal Vesthimmerlands Kommune have modtaget den underskrevne kontrakt, garanti m.v. jf. ovenfor. Er underskrevet kontrakt ikke modtaget inden for fristen, bortfalder godkendelsen.

Godkendelsesproceduren gælder også for leverandører, som i forvejen er godkendt af en anden kommune, idet Vesthimmerlands Kommune vil sikre sig, at de leverandører, som Kommunen indgår kontrakt med, kan leve op til de kvalitetskrav, der gælder for Vesthimmerlands Kommune.

Når leverandøren er godkendt, er leverandøren forpligtet til at leve op til de til enhver tid gældende leverandørkrav og kvalitetsstandarder for området.

På baggrund af godkendelsen vil Vesthimmerlands Kommune indgå kontrakt med leverandøren om opgaveudførelsen. Leverandørens omkostninger i

forbindelse med udarbejdelsen af godkendelsesansøgning og kontrakt er Vesthimmerlands Kommune uvedkommende.

4. UNDERLEVERANDØRER

Den godkendte leverandør kan indgå aftaler med underleverandører om levering af dele af ydelserne eller om fælles levering af ydelserne. Eksempelvis hvis leverandøren ikke ønsker at have et døgnberedskab, kan leverandøren indgå aftale med en underleverandør.

Leverandøren skal kunne dokumentere, at en underleverandør lever op til samtlige leverandørkrav.

Leverandøren er ansvarlig for, at underleverandøren til enhver tid efterlever leverandørkravene og kvalitetsstandarderne på samme måde, som leverandøren selv er forpligtet til.

Leverandøren er forpligtet til at oplyse Vesthimmerlands Kommune om eventuelle underleverandører, samt i hvilket omfang opgaverne løses af underleverandører.

Underleverandøraftaler skal fremsendes til Vesthimmerlands Kommune, inden de træder i kraft, idet underleverandørerne samt de indgåede underleverandøraftaler skal godkendes af Vesthimmerlands Kommune. I underleverandøraftaler skal der også forholdes til Europa-Parlamentets og Rådets forordningen 2016/679 af 27. april 2016 (Databeskyttelsesforordningen).

Der må påregnes en måneds sagsbehandlingstid i forbindelse med evt. godkendelse af underleverandører.

En leverandør kan således ikke overdrage opgaver til en anden aktør uden en godkendelse fra Vesthimmerlands Kommune.

5. INFORMATION TIL BORGERNE OM FRIT VALG AF LEVERANDØR

Informationsmateriale om leverandøren udarbejdes af leverandøren, og omkostningerne hertil er Vesthimmerlands Kommune uvedkommende. Informationsmaterialet offentliggøres på Vesthimmerlands Kommunes hjemmeside.

Leverandøren skal selv sørge for at fremsende informationsmateriale til Kommunen, der kan medbringes ved visitationsbesøg hos borgerne.

Bevillingsenheden i Vesthimmerlands Kommune medbringer informationsmateriale fra alle Kommunens leverandører ved visitationen. Borgeren får altid et eksemplar af informationsmaterialet fra den leverandør, der vælges.

Der er samtidig en samlet leverandørliste på Vesthimmerlands Kommunes hjemmeside. Herfra kan der laves link til den enkelte leverandørs hjemmeside, hvis dette ønskes.

Hvis iværksættelse af hjemmehjælp er uopsættelig, og såfremt borgeren ikke umiddelbart har ønske om en bestemt leverandør, vil hjælpen blive iværksat af den kommunale hjemmepleje. En præsentation af valgmulighederne blandt de forskellige leverandører vil derfor udskydes til det tidspunkt, hvor visitator aflægger et nyt besøg i hjemmet. Borgeren har til enhver tid ret til at vælge en anden leverandør.

I øvrigt er leverandøren selv ansvarlig for løbende at opdatere informationsmateriale hos de borgere, som har valgt leverandøren.

Leverandøren er ligeledes forpligtet til vederlagsfrit at medtage informationsmateriale fra kommunen ud til borgerne.

6. GENERELLE KRAV TIL LEVERANDØREN

6.1. Samarbejde

6.1.1. Samarbejde mellem leverandør og kommunale samarbejdspartnere

Opgaveløsningen hos den enkelte borger tager udgangspunkt i at skabe helhed. Der forudsættes derfor en vilje til at kunne samarbejde på tværs af faggrænser og mellem interne og eksterne samarbejdspartnere. Samarbejdet skal bygge på respekt, loyalitet og tillid til, at beslutninger og handlinger hos samarbejdspartnere sker ud fra et ønske om at finde de bedste løsninger for borgeren.

De involverede samarbejdspartner informeres primært via sikker-mail, kommunens omsorgssystem og i nogle tilfælde pr. telefon, hvis det er af hastende karakter.

6.1.2 Samarbejde mellem borger, bevillingsenheden og leverandør

Samarbejde mellem borger, bevillingsenheden og leverandør er nærmere beskrevet i kvalitetsstandard for ældreområdet.

De aftalte tidspunkter, for hvornår ydelsen leveres hos borgeren, skal overholdes +/- en halv time, når det drejer sig om dag/aften. Hvis tidspunktet afviger fra dette, skal leverandøren kontakte borgeren og oplyse om, hvornår hjælpen leveres. Det er Bevillingsenheden, der inden opstart af borgeren ved leverandøren, som skal sikre alle relevante oplysninger, så det sikres, at borgeren kan få den fornødne hjælp også i forbindelse med et leverandørskift.

Leverandøren tilrettelægger arbejdet sammen med borgeren og, hvor det er nødvendigt, med interne og eksterne samarbejdspartnere. Der skal tages hensyn til borgerens individuelle behov. Hvis borgeren deltager i aktiviteter

eller træning eller skal til undersøgelse, tilrettelægges hjælpen, så borgeren er klar til at blive hentet på det aftalte tidspunkt.

6.1.3 Samarbejde mellem fysio-/ergoterapeuter og bevilling af hjælpemidler

Samarbejde mellem leverandøren og Vesthimmerlands Kommune omkring genoptræning, vedligeholdelsestræning samt bevilling af hjælpemidler formidles gennem Bevillingsenheden.

6.1.4. Samarbejde mellem leverandør og eksterne samarbejdspartnere

Ved borgere, som er ind visiteret i hjemmesygeplejen, og hvor der samarbejdes med Gerontopsykiatrisk team, Geriatisk team, Palliativ team eller Distriktpsykiatrisk team, foregår samarbejdet gennem hjemmesygeplejen.

6.1.5. Udskrivelse fra sygehus

Når en borger udskrives fra sygehus, vurderer Bevillingsenheden i Vesthimmerlands Kommune, om borgeren skal tilbydes et rehabiliteringsforløb, eller om hjælpen skal reguleres. Leverandøren modtager herefter besked fra Bevillingsenheden. I forbindelse med udskrivelse skal leverandøren være parat til at være i borgerens hjem på det tidspunkt, at borgeren meldes udskrevet.

6.1.6. Praktiserende læger

Samarbejde med praktiserende læger foregår gennem hjemmesygeplejen eller gennem den leverandør, der har fået videredelegeret en opgave fra hjemmesygeplejen.

Kontakt med egen læge foregår via omsorgssystemet. Kun leverandørens medarbejdere med sundhedsfaglig autorisation kan få adgang til at benytte denne del af omsorgssystemet.

6.1.7. Koordinering af hjælp leverandørerne imellem

En borger kan modtage hjælp fra forskellige leverandører. Her forventes det, at hjælpen koordineres i et samarbejde mellem de forskellige leverandører for at sikre et kontinuerligt forløb for borgeren.

6.2. Beredskab

Leverandøren skal sikre, at aftalte ydelser altid leveres i overensstemmelse med visitationen til borgeren. Leverandøren skal derfor kunne råde over tilstrækkelige personaleressourcer, så leverancerne også er sikret i forbindelse med f.eks. ferie, kursus, sygdom og personaleafgang.

6.2.1. Nødkald og nøglebokse

Leverandører af personlig pleje skal have et beredskab til at assistere ved nødkald og til at yde den nødvendige og akutte hjælp i forbindelse med dette. Leverandøren skal kunne yde akut hjælp ved f.eks. fald, eller hvis borgeren på anden måde har brug for hjælp.

Dette fremgår af visitationen, hvorvidt borgeren også er visiteret til nødkald.

Dette er et krav, at alle leverandører af personlig pleje, kan tilkaldes døgnet rundt til omgående hjælp til borgere, når der anmodes om det. Svigt i forbindelse med assistance til kald vil blive betragtet som væsentlig misligholdelse. Betjening af nødkald er indeholdt i timeprisen.

Hvis leverandøren har fravalgt levering om natten jf. § 3.1., varetages nødkald om natten af den kommunale hjemmepleje eller den valgte leverandør i henhold til fritvalgsbevis.

Leverandøren skal i godkendelsesmaterialet oplyse, hvordan man vil håndtere beredskabet.

Leverandøren forestår selv indkøb af nøgleboks/elektroniske nøglesystemer herunder opsætning/nedtagning og administration af disse. Udgifterne hertil afholdes af leverandøren selv.

6.3. Personalepolitik

Leverandøren skal i sin personalepolitik tilgodese de krav, som Vesthimmerlands Kommune stiller til personale, der skal udføre ydelser ved kommunens borgere herunder også gældende arbejdsmiljøregler, når borgerens hjem er en arbejdsplads.

Kommunen kræver at:

- personalet er bekendt med Vesthimmerlands Kommunes mål og værdier som beskrevet i Kommunens kvalitetsstandard for ældreområdet og er i stand til at efterleve det
- personalet udviser situationsfornemmelse og altid er venlige og imødekommende
- personalet er velsoignerede samt bekendt med og overholder hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen
- det er dansktalende personale, som udfører ydelserne i borgerens hjem. Konkret skal personalet kunne:
 - tale dansk, så borgerne forstår det
 - skrive dansk, så opgaven løftes fagligt forsvarligt
 - læse dansk, så opgaven løftes fagligt forsvarligt.
- personalet skal være forsynet med billedlegitimation, der skal forevises på forlangende. Billede og tekst skal udformes, så svagtseende kan læse det.
- personalet skal bærer uniform samt navneskilt med tydelig angivelse af medarbejderens navn og leverandørens navn og logo.

6.4. Arbejdsmiljø og arbejdsbetingede hjælpemidler

Leverandøren er ansvarlig for at sikre, at rehabilitering, personlig pleje og praktisk hjælp samt delegeret sygepleje udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt herunder udarbejde en egentlig APV (arbejdspladsvurdering).

Leverandøren er endvidere forpligtiget til løbende at følge op på APV og handle derefter. I tilfælde af ændringer af betydning for arbejdsmiljøet og behovet for hjælpemidler skal leverandøren kontakte Bevillingsenheden i Vesthimmerlands Kommune. De arbejdsbetingede hjælpemidler, der vurderes nødvendige for at overholde gældende lov om arbejdsmiljø, stilles til rådighed af Vesthimmerlands Kommune uden udgift for leverandøren.

Det er terapeuterne i Vesthimmerlands Kommune, der er ansvarlige for vurdering, bevilling, indkøb, udbringning/installation og hjemtagning af hjælpemidler, herunder APV-hjælpemidler. Det er således terapeuterne, der har retten til at anvise den korrekte løsning ud fra en vurdering af medarbejdernes og borgernes behov.

I forbindelse med bevilling af et hjælpemiddel indgås der aftale mellem borger, terapeut og medarbejder vedr. instruktion og vedligeholdelse af hjælpemidlet.

Efter at et APV-hjælpemiddel er stillet til rådighed for leverandøren, og instruktion er givet, er det leverandørens ansvar, at hjælpemidlet fremover anvendes som aftalt ved instruktionen.

Leverandøren og dennes medarbejdere er forpligtiget til:

- at følge generel brugervejledning og individuel vejledning i forbindelse med APV-hjælpemidler
- at sørge for at medarbejdere gennem instruktion får generelt kendskab til brug af hjælpemidler og løbende holdes ajour med udviklingen indenfor området

Leverandøren stiller selv værnemidler til rådighed for sine medarbejdere.

Leverandøren følger op på og indberetter arbejdsskader efter gældende regler.

Leverandøren har det fulde ansvar i forbindelse med anvendelse af APV-hjælpemidler, der stilles til rådighed af Vesthimmerlands Kommune.

6.5. Skader/forsikringer

Hvis leverandøren/underleverandøren eller dennes medarbejdere i forbindelse med udførelse af sine arbejdsopgaver i henhold til kontrakten forårsager skader på personer eller gods, er alene leverandøren og/eller eventuelt dennes medarbejdere ansvarlig for sådanne skader. Leverandørens erhvervsansvarsforsikring skal således omfatte leverandøren/underleverandøren og dennes medarbejdere.

Forsikringspolice skal vedlægges i kopi i forbindelse med godkendelse som leverandør og skal til enhver tid kunne fremlægges på forlangende. 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 forpligtet til at være dækket af de nødvendige og lovpligtige forsikringer i hele kontraktperioden. Kommunen er til enhver tid berettiget til at kræve dokumentation herfor i form af kopier af forsikringspolice.

6.6. Kompetence

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at hjælpen til enhver tid ydes af kvalificeret personale, der er i stand til at yde hjælpen efter "hjælp-til-selvhjælp" princippet, hvorved borgeren aktivt inddrages i opgaveløsningen. Medarbejderen skal tillige være i stand til at observere ændringer i almentilstanden og handle derefter. Leverandøren skal ved anmodning om godkendelse dokumentere, at leverandøren er i besiddelse af den relevante faglige kompetence i forhold til det samlede opgavekompleks.

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

Leverandøren skal sikre, at medarbejdere, der er ansvarlig for rehabilitering i forhold til praktisk og personlig hjælp, har den sundhedsfaglige og pædagogiske indsigt til at levere hjælpen, så borgerne kan generhverve tabte eller udvikle nye funktioner/kompetencer, så den ældre helt eller delvist selv kan varetage opgaverne efterfølgende.

Leverandøren skal sikre, at medarbejderen, der er hovedansvarlig for kommunikation med Vesthimmerlands Kommune via Kommunens omsorgssystem og hermed får adgang til sundhedsoplysninger, har en sundhedsfaglig autorisation og sundhedsfaglig uddannelse svarende til minimum Social og sundhedsassistent niveau.

Personalet skal bl.a. være bekendt med og arbejde ud fra følgende regler og retningslinjer:

- gældende regler om tavshedspligt
- gældende regler om oplysnings- og tilbagemeldingspligt
- Vesthimmerlands Kommunes kvalitetsstandarder
- gældende regler om notatpligt og dokumentationspligt
- gældende regler om magtanvendelse og rapporteringspligt i.h.t. Lov om social service og underliggende bekendtgørelser
- de til enhver tid gældende retningslinjer for området.

6.7. Tavshedspligt

Der påhviler de ansatte tavshedspligt jf. Straffeloven LBK nr. 977 af 09.08.2017 § 152 og 152a. Leverandøren og dennes medarbejdere har således tavshedspligt med hensyn til fortrolige oplysninger, som leverandøren bliver bekendt med i forbindelse med arbejdets udførelse.

Alle leverandørens ansatte og eventuelle underleverandørers ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderne har tavshedspligt. Forpligtelsen omfatter ligeledes andre medarbejdere, der har adgang til fortrolige oplysninger f.eks. via leverandørens eller underleverandørens IT-system.

Leverandøren har ansvaret for, at alle ansatte og eventuelle underleverandører lever op til disse krav. Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved kontraktperiodens eller ansættelsens ophør.

6.8. Gave- og låneforbud

Leverandøren skal sikre, at de ansatte er vidende om, at de ikke må modtage eller give gaver herunder arv eller låne penge til eller af borgeren. Der må desuden ikke gennemføres køb og salg mellem ansat og borger. Endvidere må de ansatte ikke opholde sig i borgerens hjem uden borgerens tilstedeværelse og samtykke. Dette gælder også de ansattes ægtefæller /børn eller andre nærtstående.

6.9. Magtanvendelse

Leverandøren skal sikre, at medarbejderne er orienteret om reglerne om magtanvendelse i Lov om Social Service. Endvidere er leverandøren ansvarlig for, at der sker indberetning af eventuelle magtanvendelsessager til Bevillingsenheden i Sundheds- og Kulturforvaltningen.

6.10. Straffeattest

Såfremt Vesthimmerlands Kommune på et tidspunkt beslutter, at Vesthimmerlands Kommunes medarbejdere skal afgive straffeattest, vil samme krav blive stillet til private leverandører.

6.11. Socialt ansvar

Vesthimmerlands Kommune har i forbindelse med det rummelige arbejdsmarked påtaget sig en forpligtelse til at modtage medarbejdere med nedsat arbejdsevne på særlige vilkår f.eks. personer i jobtræning, i arbejdsprøvning og i fleksjob.

Leverandører med over 10 fuldtidsansatte medarbejdere er forpligtet til at modtage disse persongrupper i deres virksomhed efter en konkret aftale med Vesthimmerlands Kommunes jobcenter. Såfremt leverandøren beskæftiger deltidsansat personale, sker timeomregning til fuldtidsstillinger.

Kvalifikationskravene ved personlig pleje og praktisk hjælp skal også være opfyldt for disse personer, hvis de skal arbejde selvstændigt.

6.12. Dokumentation

6.12.1 Sundhedsfaglig dokumentation

Leverandøren skal overholde den til enhver tid gældende lovgivning, vejledninger og retningslinjer om sundhedsfaglig dokumentation herunder vejledninger, der måtte være udarbejdet af Vesthimmerlands Kommune.

6.12.2 Egenkontrol

Leverandøren skal have et egenkontrolprogram, der sikrer, at ydelserne leveres i overensstemmelse med visitationsbeslutninger, hvad angår omfang og kvalitet i henhold til Kommunens til enhver tid gældende kvalitetsstandarder. Leverandøren skal på anmodning fra Vesthimmerlands Kommune kunne dokumentere dette.

6.13. Systemanvendelse

Leverandøren skal anvende det til enhver tid værende omsorgssystem i Vesthimmerlands Kommune til;

- planlægning
- disponering af ydelser
- kommunikation
- dokumentation

i relation til de ydelser, som leverandøren varetager.

Systemet stilles vederlagsfrit til rådighed for leverandøren. Der uddannes vederlagsfrit 3 superbrugere.

Leverandøren skal selv afholde evt. udgifter, der måtte være i forbindelse med såvel teknisk som organisatorisk implementering af systemet hos leverandøren. Leverandøren skal selv anskaffe og finansiere mobile enheder. Andre driftsomkostninger og uddannelse finansieres ligeledes af leverandøren.

Leverandørens adgang til løsningen fra såvel PC som mobile enheder skal gå gennem leverandørens IP- adresse.

Leverandøren er selv ansvarlig for at installere og vedligeholde den seneste version af systemet på deres mobile enheder.

Oprettelse af brugere varetages af Vesthimmerlands Kommune indtil brugeroprettelse direkte i systemet er teknisk muligt. Leverandøren er ansvarlig for at indsende autorisationsblanket til Vesthimmerlands Kommune ved ansættelse af nye medarbejdere eller ved ændringer i brugerrettigheder.

Så snart brugeroprettelse direkte i systemet er teknisk muligt, er leverandøren selv ansvarlig for al brugerstyring og anskaffelse af autorisations-ID til FMK.

Vesthimmerlands Kommune foretager autorisationskontrol efter Kommunens til en hver tid gældende sikkerhedsregler.

For en uddybning af de tekniske krav se bilag 2.

6.14. Datasikkerhed

Indgåelse af en leverandørkontrakt indebærer, at Vesthimmerlands Kommune overdrager behandlingen af almindelige og personfølsomme oplysninger til Leverandøren.

Leverandøren skal gennemføre de fornødne tekniske og organisatoriske foranstaltninger på en sådan måde, at behandlingen af persondata opfylder kravene i Europa-Parlamentets og Rådets forordning 2016/679 af 27. april 2016 (Databeskyttelsesforordningen) og sikrer beskyttelse af den registreres rettigheder.

Leverandøren har pligt til at indgå og overholde Vesthimmerlands Kommunes databehandleraftale i bilag 1. Databehandleraftalen skal indgås i forbindelse med indgåelse af kontrakt.

Leverandøren skal på anmodning fra kommunen give tilstrækkelige oplysninger, så kommunen kan påse, at tilstrækkelige organisatoriske og tekniske foranstaltninger er truffet f.eks. ved indhentelse af en årlig ledelseserklæring.

Leverandøren skal overholde de til enhver tid gældende IT-regulationer og IT-politikker i Vesthimmerlands Kommune.

6.15. Årlige krav til leverandøren

Leverandøren skal årligt fremsende godkendt revideret skatteregnskab samt årsregnskab, så snart dette foreligger, til Vesthimmerlands Kommune

7. YDELSESSPECIFIKKE LEVERANDØRKRAV

7.1. Rehabilitering

7.1.1. Hvem kan godkendes som leverandør af ydelsen rehabilitering

Leverandør, som i forvejen er godkendt til levering af praktisk- og personlig hjælp, kan godkendes som leverandør, hvis de dokumenterer, at de nedenfor nævnte krav kan opfyldes.

7.1.2. Kompetencekrav til medarbejdere som udfører rehabiliteringsindsatser

Medarbejdere, som udfører rehabilitering, skal ud over de krav, der generelt er stillet til medarbejdere hos leverandører af praktisk og personlig hjælp, være uddannet som social- og sundhedshjælper/assistent og opfylde følgende krav:

Rehabilitering som arbejdsform

Medarbejderne skal bidrage til en målrettet rehabiliteringsindsats for borgeren, forstå individuelle rehabiliteringsplaner, kende lovgrundlaget for rehabiliteringsindsatsen samt kunne handle i overensstemmelse med centrale værdier og elementer i rehabilitering. Medarbejderne skal endvidere på baggrund af sin viden om rehabilitering som arbejdsform medvirke til at forebygge begrænsninger i borgerens fysiske, psykiske og sociale funktionsevne, således at dette fremmer dennes selvstændige og meningsfulde liv.

Træning af borgeren i eget hjem

Medarbejderne kan som del af det daglige omsorgsarbejde tilrettelægge en forebyggende, vedligeholdende og udviklende træningsindsats med et rehabiliterende sigte som del af det daglige omsorgsarbejde. På baggrund af viden om effekten af fysisk aktivitet og de sociale relationers betydning for borgerens sundhed kan medarbejderne selvstændigt arbejde aktiverende med udgangspunkt i borgerens ressourcer og derved bidrage til, at borgerens ADL-funktioner vedligeholdes, og fysisk svækkelse og social isolation undgås.

Desuden kan medarbejderne understøtte borgerens genoptræning af funktioner på krops-, aktivitets- og deltagelsesniveau herunder observere og videreformidle relevant information til samarbejdspartnere. Arbejdet tager udgangspunkt i borgerens mål for genoptræningen og udføres under vejledning fra relevante fagpersoner, eksempelvis terapeuter.

Anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet

I det daglige arbejde kan medarbejderne påtage sig det professionelle ansvar for at etablere anerkendende relationer i arbejde med sundhed, omsorg og pleje eller i pædagogisk arbejde. I det arbejde kan deltageren tage udgangspunkt i de relevante værdier, der afspejles i formålsparagraffen for enten sundhedsloven, serviceloven eller dagtilbudsloven.

På baggrund af forståelse for anerkendende grundprincipper kan medarbejderne i sin daglige praksis anvende grundlæggende anerkendende kommunikationsredskaber.

Medarbejderne kan endvidere bidrage til og tage ansvar for respektfuld, værdig og udviklende dialog med borgere/børn/patienter, pårørende og kollegaer.

Selvstændigt arbejde med rehabilitering

Medarbejderne skal på baggrund af viden om fysiske, psykiske og sociale udviklingsmuligheder i det tværfaglige samarbejde og i samarbejde med

borgeren medvirke ved udarbejdelse af rehabiliteringsplaner samt i det tværfaglige samarbejde bidrage til en koordineret og helhedsorienteret indsats.

Medarbejderne kan i træningsindsatsen aktivt medvirke til, at borgeren opnår målene i rehabiliteringsplanen, herunder på baggrund af viden om specifikke kognitive dysfunktioner medvirke til styrkelse af borgernes kognitive ressourcer.

Endelig kan medarbejderne i samarbejde med borgeren og dennes pårørende arbejde selvstændigt ud fra rehabiliteringsprincipper, så borgerens aktivitet og deltagelse i såvel eget liv som i samfundslivet fremmes.

Leverandøren skal til enhver tid kunne dokumentere, at medarbejderne er efteruddannet indenfor rehabilitering i overensstemmelse med ovennævnte krav.

7.1.3. Samarbejde om handleplan og evaluering af rehabiliteringen

Leverandøren skal ligeledes indgå i samarbejde omkring handleplan og evaluering af rehabiliteringen uden særskilt afregning af den medgåede tid hertil.

7.2. Praktisk hjælp/rengøring

7.2.1. Hvem kan godkendes som leverandør af ydelsen praktisk hjælp

Leverandører som kan dokumentere at have erfaring med udførsel af praktisk hjælp samt som kan opfylde de generelle leverandørkrav.

7.2.2. Kompetencekrav til medarbejdere som udfører praktisk hjælp

Hvis der alene leveres praktisk hjælp til rengøring, stilles der ikke uddannelsesmæssige krav til det udførende personale. Der er ikke krav om, at det er den samme medarbejder, der udfører hjælpen hver gang

Medarbejdere, der udfører praktisk hjælp, skal dog have kompetencer/erfaringer indenfor praktisk hjælp.

7.3. Personlig pleje

7.3.1 Hvem kan godkendes som leverandør af ydelsen personlig pleje

Leverandører som kan dokumentere at have erfaring med udførsel af personlig pleje samt som kan opfylde de generelle leverandørkrav.

7.3.2. Kompetencekrav til medarbejdere som udfører personlig pleje

Medarbejdere, der udfører personlig pleje, skal være uddannet eller under uddannelse indenfor social- og sundhedsområdet. I vikariater og til afløsning kan der være uuddannet personale, som er introduceret til arbejdet. Det forventes, at den personlige pleje, der tilbydes, så vidt muligt udføres af den/de samme medarbejdere.

7.4. Delegeret sygepleje

7.4.1. Hvem kan godkendes som leverandør af ydelsen delegeret sygepleje

Leverandører, som er godkendt til personlig pleje, skal efter aftale kunne påtage sig opgaver af sygeplejefaglig karakter på det grundlæggende niveau, som efter kommunal visiterende hjemmesygeplejerskes vurdering kan delegeres /opgaveoverdrages til leverandørens ansatte i henhold til Vesthimmerlands Kommunes gældende instruks for delegering af ydelser efter Sundhedsloven. Dog kan opgaver i forhold til støttestrømper mv. efter aftale delegeres til Social- og Sundhedshjælpere.

7.4.2. Kompetencekrav til medarbejdere som udfører delegeret sygepleje

Medarbejdere, der udfører delegeret sygepleje, skal mindst være uddannet social- og sundhedsassistent.

7.4.3. Øvrigt

Hjemmesygepleje er vederlagsfrit for borgeren, udføres efter lægehenvi-
sning og er omfattet af sundhedslovens regler.

Videredelegerede sygeplejeydelser er konkrete handlinger med opfølgning, observation, forebyggelse og rådgivning implicit i alle ydelser herunder også journalføringspligten. Leverandøren er ansvarlig for, at social - og sundhedsassistenterne og øvrige sundhedsmedarbejdere, der handler efter videredelegation, dokumenterer jf. dokumentationsstandarden.

Leverandøren er ansvarlig for, at ydelsen udføres korrekt og af medarbejdere med kvalifikationer svarende til de i instruksen beskrevne retningslinjer samt i henhold til Kvalitetsstandard for Sygepleje i Vesthimmerlands Kommune.

Når leverandøren har fået videredelegeret en sygeplejeydelse, har leverandøren ansvaret for opgaven.

Den sygeplejerske, der delegerer ydelsen, kan ved delegationen tilkendegive, at delegationen ikke kan videredelegeres. Delegation kan finde sted, når følgende betingelser er opfyldt:

1. at sygeplejersken/social- og sundhedsassistenten har vurderet om ydelsen kan delegeres
2. at pågældende, der skal varetage ydelsen, vurderes at være i stand til at udføre denne
3. at der undervises i:
 - hvordan ydelsen skal udføres
 - hvad der skal observeres, rapporteres og dokumenteres
 - hvornår der evalueres

Hvis der sker ændringer i borgerens tilstand eller i forhold til udførelsen af ydelsen, kontaktes hjemmesygeplejen, som har ansvaret for rådgivning og vejledning i forhold til sygeplejeydelsen hos den konkrete borger. Hvis

behandlingen/ ydelsen afsluttes, kontaktes hjemmesygeplejen, som har ansvaret for at orientere borgerens egen læge. De videredelegerede sygeplejeydelser fordrer et tæt samarbejde med hjemmesygeplejen og en fleksibilitet i opgaveløsningen.

Leverandøren er ansvarlig for at give den kommunale visiterende hjemmesygeplejerske besked, hvis en borgers plejebenhov ændrer karakter i retning af et mere komplekst sygeplejeniveau som i henhold til delegationsinstruksen kræver særlige sygeplejefaglige kompetencer eller oplæring til at løse.

Der stilles krav om, at leverandør og dennes medarbejdere handler efter de godkendte lovpligtige instrukser, som gælder alle ansatte i Sundheds- og Kulturforvaltningen herunder leverandører godkendt til personlig pleje og praktisk hjælp.

Leverandøren er ansvarlig for, at medarbejderen bliver oprettet til FMK.

Leverandøren og dennes medarbejdere skal til enhver kende og leve op til:

- autorisationsloven
- sundhedsloven kapitel 38
- vejledning om sygeplejefaglige optegnelser.

Der gøres opmærksom på, at ydelser efter Sundhedsloven ikke er omfattet af frit valgs ordningen, og den kommunale visiterende hjemmesygeplejerske kan efter individuel vurdering delegerede ydelser efter Sundhedsloven til anden medarbejder i Vesthimmerlands Kommune.

Leverandøren skal overholde Kvalitetsstandard for Sygepleje samt Delegerings- og medicininstruks.

Videredelegering fra hjemmesygeplejen

Videredelegering fra hjemmesygeplejen til leverandøren skal ske skriftligt. Der udarbejdes beskrivelse af helbredstilstand(e), hvor dertilhørende handlingsanvisninger beskrives, herunder hvad der skal gøres af hvem, hvornår og hvordan, samt hvornår der følges op. Hjemmesygeplejen har fortsat det overordnede ansvar for den videredelegerede opgave, hvis det ikke er indenfor social- og sundhedsassistentens selvstændige kompetenceområde.

Ved sygeplejeopgaver, som er videredelegeret fra hjemmesygeplejen til leverandøren, kan der afhentes relevante sygeplejeartikler til behandling af sygeplejeopgaver. Dette gælder dog ikke handsker til almindelige plejeopgaver. Udgiften til handsker afholdes af leverandøren.

Patientsikkerhed

Leverandøren skal have en nøgleperson, der kan sagsbehandle utilsigtede hændelser. Leverandøren skal i forbindelse med godkendelsen fremsende navn på nøglepersonen til Vesthimmerlands kommune.

8. LEVERINGSBETINGELSER

8.1. Opstart og ophør

Leverandøren bliver kontaktet af Bevillingsenheden, når en borger ønsker at modtage rehabilitering, personlig/praktisk hjælp fra den pågældende leverandør.

Det fremgår af den til enhver tid gældende kvalitetsstandard, hvornår de enkelte ydelser skal igangsættes.

En leverandør kan ikke nægte at levere ydelser til en borger, der har ønsket den pågældende leverandør, uanset hvor i kommunen borgeren er bosat.

8.2. Leverandørskift

Borgeren har mulighed for at skifte leverandør med en måneds varsel fra den 1. i en måned. Borgeren skal henvende sig til Bevillingsenheden 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. i forbindelse med alvorlige uoverensstemmelser mellem leverandør og borger.

8.3. Ændringer mv.

Leverandøren skal straks underrette Bevillingsenheden om:

- et ændret behov hos borgeren
- alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for hjælpens planmæssige udførelse herunder indlæggelse, der skal føre til afbestilling af f.eks. pleje, aktiviteter, træning m.v.
- alvorlige svigt - hvis borgerens behov for omsorg og pleje ikke tilgodeses, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb jf. service-lovens bestemmelser.
- uheld eller større ulykker af hensyn til forespørgsler fra pårørende, presse o. lign.
- dødsfald.

Manglende overholdelse af underretningspligten anses som væsentlig misligholdelse af kontrakten.

8.3.1 Akut, midlertidig og varig ændring

Leverandøren er forpligtet til at observere og indberette ændringer i borgerens funktionsevne hurtigst muligt efter den observerede ændring til Bevillingsenheden. Det gælder såvel forbedringer som forværringer i borgerens tilstand med betydning for en eventuel re-visitiation.

En borgers behov for hjælp kan ændres akut, midlertidigt eller varigt. En akut ændring kræver en øjeblikkelig handling. Hvis den nødvendige hjælp er

uopsættelig og ikke kan ydes indenfor det i forvejen visiterede tidsrum, skal Bevillingsenheden kontaktes efterfølgende. Ved midlertidige ændringer, fx hvis en borger får behov for yderligere hjælp i forbindelse med midlertidig sygdom, kontaktes Bevillingsenheden. Ved varig ændring, f.eks. når borgerens funktionsevne ændres, skal der ske henvendelse til Bevillingsenheden, der efterfølgende foretager en re-visitation.

8.3.2 Hospitalsindlæggelse og ferie mv.

I tilfælde af planlagt hospitalsindlæggelse aftales aflysning mellem borger og leverandør. Leverandøren er forpligtet til at registrere fravær i omsorgssystemet.

Ved udskrivning fra hospital er Vesthimmerlands Kommune ansvarlig for at sikre, at leverandøren orienteres herom typisk via kommunes omsorgssystem.

8.3.3 Flytning af aftale

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, og betaling finder ikke sted, når ydelsen ikke leveres. Hvis borgeren melder afbud, skal der som udgangspunkt ikke tilbydes erstatningstid med mindre andet er aftalt med Bevillingsenheden, og leverandøren modtager ikke betaling for den aflyste tid. Leverandøren må ikke flytte aftaler vedrørende personlig pleje og delegerede sygeplejeydelser.

8.3.4 Forsinkelse

Leverandøren skal kontakte borgeren, hvis hjælperen er forsinket mere end 30 minutter i forhold til det aftalte tidspunkt.

8.3.5 Forgæves gang

Går leverandøren forgæves, dvs. at borgeren ikke åbner døren, og det ikke har været muligt at opnå kontakt med borgeren, skal leverandøren umiddelbart derefter undersøge om de på anden vis kan finde informationer om, hvor borgeren opholder sig. Hvis sådanne informationer ikke foreligger, er leverandøren forpligtet til omgående at orientere Bevillingsenheden og Sygeplejen uden for kontorets åbningstid. Manglende eller for sen kontakt til Bevillingsenheden/Sygeplejen betragtes som væsentlig misligholdelse af kontrakten.

8.3.6 Død

Hvis en borger findes død i sin bolig, skal der straks indgives anmeldelse til lægen. Medarbejderen bliver på stedet, til lægen kommer frem og overtager ansvaret. Medarbejderen er behjælpelig med oplysninger. Opholder medarbejderen sig hos en borger der dør, tilkaldes borgerens egen læge straks. Dødsfaldet indberettes til Bevillingsenheden straks eller på førstkommande hverdag.

8.3.7 Uheld og ulykker

Leverandøren skal omgående underrette direktøren for Sundheds- og Kulturforvaltningen ved uheld eller ulykker, der kan føre til forespørgsler fra pårørende eller presse. Ved henvendelse fra presse eller pårørende af generel eller principiel karakter skal leverandøren altid henvise til direktøren for Sundheds- og Kulturforvaltningen.

8.4. Spørgeskemaundersøgelser

Leverandøren er forpligtet til i fornødent omfang at stille sig til rådighed ved udlevering/indsamling af spørgeskemaer herunder ved folkeafstemning til Folketings- og Kommunalvalg. Ved folkeafstemning skal leverandøren være Borgerservice behjælpelig med at tilbyde visiterede borgere mulighed for at brevstemme. Dette foregår ved, at borgerne tilbydes et skema til ansøgning om at stemme hjemme. Medarbejderen skal tilbyde borgeren hjælp til at udfyldning af skemaet, hvis der er behov for det. Leverandøren sørger for, at skemaerne returneres til Borgerservice. Hvis leverandøren ikke har nogen borgere, der ønsker at brevstemme, skal Borgerservice have besked om dette. Leverandøren modtager nærmere instruktioner op til de enkelte folkeafstemninger

9. TILSYN, BRUGERTILFREDSHED OG KLAGER

Leverandøren forpligter sig til at underkaste sig den kontrol, som Vesthimmerlands Kommune fastsætter. Herunder ved behandling af klagesager at medvirke til sagens oplysning, bl.a. ved videregivelse af oplysninger til brug for Kommunens sagsbehandling.

9.1. Tilsyn

Vesthimmerlands Kommune har pligt til at sikre, at den ydelse, borgeren modtager, er i overensstemmelse med de trufne myndighedsafgørelser og Kommunens kvalitetsstandarder.

Tilsynet udføres af et eksternt tilsynsfirma. Tilsynet udfører løbende uanmeldte tilsyn hos leverandører, der skal være bekendt med Kommunens tilsynskoncept. Grundlaget for tilsynet er Kommunens kvalitetsstandarder og leverandørkrav på området.

Derudover foretager visitator altid kontrol af levering af ydelsen ved re-visitation eller borgerhenvendelser. Derudover kan Vesthimmerlands Kommune foretage stikprøvekontrol på udvalgte områder

9.2. Brugertilfredshedsundersøgelser

Vesthimmerlands Kommune undersøger brugertilfredshedsundersøgelser ad hoc, hvorved borgernes tilfredshed og oplevelse af kvalitet af de visiterede og leverede ydelser belyses.

9.3. Klager

Leverandøren skal uden ugrundet ophold videresende enhver klage over leverandørens varetagelse af de af kontrakten omfattede opgaver til Bevillingsenheden i Vesthimmerlands kommune, når leverandøren har modtaget eller på anden måde fået kendskab til klagen. Kommunen har til enhver tid pligt til at afklare, om der er tale om en klage over en afgørelse eller over de leverede ydelser.

Klagesager rettet mod den kommunale myndighed (visitationen) skal uden ugrundet ophold videresendes til Vesthimmerlands Kommune.

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. Borge- ren informeres om, at klager over den bevilgede hjælp sendes til Bevillingsen- heden, der har udmålt hjælpen, med henblik på revurdering og eventuel vide- resendelse af klagen til Ankestyrelsen.

10. VEDERLAG

10.1. Pris

Ydelse	Pris
Rehabilitering – praktisk hjælp	Afregnes som frit valgs prisen på praktisk hjælp.
Rehabilitering – personlig pleje	Afregnes som frit valgs prisen på personlig pleje.
Rengøring	Afregnes som frit valgs prisen ren- gøring.
Praktisk hjælp	Afregnes som frit valgs prisen på praktisk hjælp.
Personlig pleje	Afregnes som frit valgs prisen på personlig pleje.
Personlig pleje – Øvrig tid	Afregnes som frit valgs prisen på personlig pleje – Øvrig tid.
Delegeret sygepleje - Hverdagstimer	Afregnes som frit valgs prisen på de- legeret sygepleje ydelser.

Ydelse	Pris
Delegeret sygepleje - Øvrig tid	Afregnes som frit valgs prisen på delegeret sygepleje ydelser - Øvrig tid.

De til enhver tid gældende priser vil fremgå af kommunens hjemmeside.

10.2. Opgørelse af leveret tid

Betaling sker for visiterede udførte ydelser i overensstemmelse med Kommunens kvalitetsstandard. Leverandøren afregnes på basis af den af Kommunen fastsatte fritvalgspris samt pris for delegerede sygeplejeydelser. Der afregnes for leveret tid, dog kan der maksimalt ydes betaling for visiteret tid, med mindre særlige forhold gør sig gældende, og dette er forhåndsgodkendt af Bevillingssenheten.

Leverandøren er ansvarlig for styringen af ydelserne, ligesom leverandøren er ansvarlig for registrering af bevillinger og afvigelser. Leverandøren er ansvarlig for indberetning til Vesthimmerlands Kommune af den leverede tid. Vesthimmerlands Kommune fører kontrol med, at der er overensstemmelse mellem opkrævning og levering.

Såfremt der opstår uoverensstemmelser om afregningen for de leverede ydelser og tid i den aktuelle afregningsmåned, skal uoverensstemmelsen være afklaret og afregnet til næstkommende afregning.

Opstår der herefter den situation, at Kommunen har et økonomisk krav imod leverandøren, kan Kommunen foretage modregning i næstkommende afregningsmåned, såfremt de almindelige betingelser for modregning er opfyldte.

Der afregnes ikke for planlagte (ikke udførte) ydelser i forbindelse med eksempelvis akut hospitalsindlæggelse eller dødsfald, såfremt leverandøren har modtaget afmelding før ydelsen er udført. Der afregnes med en betaling på 50 % af prisen for den planlagte ydelse, hvis leverandøren går forgæves til borgeren (kommer til en lukket dør) på selve dagen, hvor ydelsen skulle leveres. For afbud, der gives dagen før inden kl. 13.00, gives der ingen betaling. Ved afbud efter kl. 13.00 sker der betaling på 50 % af prisen for den planlagte ydelse.

10.3. Afregning af leverede ydelser

Leverandøren skal senest 10 hverdage efter månedens udgang sende Vesthimmerlands Kommune en elektronisk faktura over det skyldige beløb for den forudgående måned. Fakturaen skal overholde gældende standarder for elektronisk afregning med offentlige myndigheder jf. Økonomitstyrelsens retningslinjer herfor. Fakturaen skal indeholde en oversigt over ydelser og tid leveret i den pågældende måned fordelt på priskategorier: Praktisk hjælp, personlig

pleje, personlig pleje øvrig tid samt delegerede sygeplejeydelser, og delegerede sygeplejeydelser øvrig tid.

Vesthimmerlands Kommune skal samtidig med den elektroniske faktura have tilsendt et bilag med fakturagrundlag, der udspecificerer fakturaen med angivelse af borgers CPR-nr., navn, dato for levering af ydelsen, ydelsen og leveret tid for alle borgere, der har fået ydelser den pågældende måned. I det omfang leverandøren opkræver for forgæves gang, skal dette også klart være specificeret. Bilaget skal kunne leveres som en elektronisk fil i et struktureret format velegnet til videre elektronisk databehandling og controlling.

Fakturaen skal være opdelt på borgere under 67 år og borger på 67 år og derover.

Der afregnes månedsvis bagud med betalingsbetingelsen netto + 30 dage. Vederlag afregnes under forudsætning af korrekt opgjort fakturakrav. Såfremt fakturakravet senere viser sig at være behæftet med fejl, skal disse fejl berigtiges.

Aftaler mellem en leverandør og borgeren om tilkøbsydelser vil i relation til betaling være Vesthimmerlands Kommune uvedkommende.

11. OPSIGELSE/OPHÆVELSE AF KONTRAKT

Når en kontrakt er indgået, kan leverandøren til enhver tid opsig kontrakten med et varsel på 3 måneder til den 1 i en måned regnet fra Vesthimmerlands Kommunes modtagelse af leverandørens opsigelse.

Ved væsentlige ændringer i love eller bekendtgørelser af betydning for frit valgs området, kan Vesthimmerlands Kommune opsig kontrakten med et varsel på 3 måneder til den 1. i en måned regnet fra leverandørens modtagelse af Vesthimmerlands Kommunes opsigelse. Dette opsigelsesvarsel gælder tillige for leverandøren i sådanne situationer.

Endvidere kan Vesthimmerlands Kommune opsig kontrakten med 3 måneders varsel til den 1. i en måned, hvis Byrådet ikke længere ønsker at anvende godkendelsesmodellen.

Hvis Vesthimmerlands Kommune konstaterer uregelmæssigheder af væsentlig karakter, kan leverandøren komme under skærpet tilsyn. Dette betyder at Vesthimmerlands Kommune vil bede den eksterne tilsynsmyndighed om at foretage flere uanmeldte tilsyn i en periode.

Såfremt en part i væsentlig grad misligholder sine forpligtelser, kan den anden part ophæve kontrakten med øjeblikkelig virkning.

Vesthimmerlands Kommune tilbageholder betaling for leverede ydelser, hvis leverandøren stopper uden opfyldelse af opsigelsesvarslet.

12. KLAGE

Udgangspunktet for reglerne om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp er, at der ikke må ske konkurrenceforvridning mellem leverandører. I tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om, hvorvidt dette princip er overholdt, eller reglerne om frit leverandørvalg er overtrådt på anden vis, har leverandøren flere klagemuligheder. Nedenfor beskrives disse muligheder.

Det bemærkes generelt, at en leverandør, inden vedkommende eventuelt retter henvendelse til en anden klagemyndighed, altid bør rette henvendelse til Sundheds- og Kulturforvaltningen eller kommunalbestyrelsen. Herved får kommunen mulighed for at genoverveje sin beslutning, inden en egentlig klageprocedure iværksættes.

12.1. Klage over fastsættelse af priskrav

Klage over at de fastsatte priskrav jf. Servicelovens § 91 vedrørende godkendelsesmodellen indeholder konkurrenceforvridende støtte, rettes til Konkurrencerådet.

12.2. Klage over fastsættelse af kvalitetskrav

Klage, over at der stilles forskellige kvalitetskrav til leverandørerne, og at der derfor sker en forskelsbehandling af leverandørerne, vil i visse tilfælde være omfattet af konkurrenceloven. Henvendelse herom kan ske til Konkurrencestyrelsen.

Andre spørgsmål om lovligheden af kommunalbestyrelsens fastsættelse af kvalitetskrav kan indbringes for Ankestyrelsen jf. Lov om kommunernes styrelse § 47, stk. 2.

12.3. Klage over afslag på godkendelse til at levere personlig og praktisk hjælp

En leverandør, der har fået afslag på godkendelse, kan klage til kommunalbestyrelsen. Efter servicelovens § 91, stk. 2 har kommunalbestyrelsen som udgangspunkt pligt til at godkende og indgå kontrakt med enhver leverandør, der opfylder de af kommunalbestyrelsen fastsatte kvalitets- og priskrav.



Vesthimmerlands Kommune
Vestre Boulevard 7
9600 Aars

Telefon 99 66 70 00

www.vesthimmerland.dk
post@vesthimmerland.dk

