

## Bilag 1: Kravsspecifikation

### Indholdsfortegnelse

Generelt .....	3
Omfang og overordnede krav til leverandøren .....	3
Værdier og politikker i Lejre Kommune .....	4
Aktiv inddragelse af borgeren.....	4
Samarbejde med borgerne og pårørende.....	5
Kvalitet – social- og sundhedsfaglige krav .....	5
Kvalitetsstandarder .....	5
Kontinuitet i indsatserne .....	6
Adgang til borgers bolig.....	7
Nødkald.....	7
Tværfagligt samarbejde .....	8
Kvalitet – krav til personaleforhold .....	10
Kompetencer.....	10
Legitimation og fremtræden .....	10
Tavshedspligt .....	11
Arbejds miljø .....	11
APV.....	11
Kvalitet – Krav til visitation og levering .....	12
Visitation .....	12
Opstart af Indsats .....	13
Midlertidig indsats.....	15
Fleksibel hjemmehjælp .....	15
Akutte situationer .....	15
Ophør af indsats og skift af leverandør.....	16
Beredskab.....	16
Hjælpe midler, boligændringer og arbejdsredskaber .....	16
Kvalitet – Omsorgssystem .....	17
Kvalitet – Krav til dokumentation .....	18
Kontakt til kommunen .....	20
Informations- og underretningspligt.....	20
Kvalitet – Krav til kvalitetssikring og udvikling.....	21
Tilsyn .....	21
Egenkontrol.....	22
Håndtering af klager.....	22
Utsigtede hændelser - UTH .....	23
Magtanvendelse .....	23

## Generelt

Lejre Kommune har et areal på 240 km<sup>2</sup> og et befolkningstal på ca. 29.000. Prognosen for udviklingen i antallet af ældre over 65 år kan ses i Befolkningsprognosen for Lejre Kommune som findes her: [befolkningsprognose 2021-2027](#).

### Omfang og overordnede krav til leverandøren

Lejre Kommunes godkendelsesordning omfatter levering af indsatser til personlig pleje, praktisk hjælp eller dele af indsatserne under praktisk hjælp og afløsning i hjemmet med en hverdagsrehabiliterende tilgang i henhold:

- Personlig hjælp og pleje efter Servicelovens § 83, stk. 1, nr. 1
- Hjælp eller støtte til praktiske opgaver efter Servicelovens § 83, stk. 1, nr. 2
- Afløsning i hjemmet efter servicelovens §84 stk. 1.

De indsatser, som Leverandøren er godkendt til at udføre under godkendelsesordningen, er fastsat i Kontrakten. Nærværende kravspecifikation indeholder de nærmere krav til Leverandørens ydelser under kontrakten.

Kontrakten omfatter ikke personlig pleje og praktisk hjælp til beboerne på plejehjem m.v. jvf. §192a i Serviceloven, lejere i plejeboligbebyggelse, der er omfattet af lov om almene boliger samt støttede private andelsboliger m.v. eller lov om boliger til ældre og personer med handicap, og lejere i tilsvarende boligenheder.

Praktisk hjælp omfatter ikke levering af dagligvarer, men leverandøren skal efter aftale forestå bestilling af dagligvarer for borgeren. Indkøb af dagligvarer kan forekomme ved akut behov, f.eks. ved udskrivning fra hospital.

Den kommende leverandør skal året rundt kunne levere alle ovenstående indsatser i overensstemmelse med gældende lovgivning hos visiterede borgere bosiddende i Lejre kommune.

Indsats til personlig pleje og tilberedning/anretning af måltider leveres alle årets dage mellem kl. 07.00-23.00. Andre praktiske opgaver leveres på hverdage mellem kl. 07.00-17.00.

Falder leveringen af de andre praktiske opgaver, på en helligdag, så skal borgerne tilbydes støtten senest 3 hverdage efter uden yderligere omkostninger for kommunen.

Borgeren kan højst vælge to leverandører af alle indsatser omfattet af Kontrakten.

Leverandøren har mulighed for at tilbyde borgerne tilkøbsydelse, såfremt borgeren giver udtryk for interesse i dette.

Det skal bemærkes, at kravene vedrørende støtte og omsorg i vid udstrækning er underlagt både landspolitisk og kommunalpolitisk regulering i form af henholdsvis lovgivning og regulering og udmøntning af det kommunale serviceniveau – som til enhver tid skal overholdes af leverandørerne.

Leverandøren skal forestå den samlede opgave, både de fysiske rammer samt tilrettelæggelse, planlægning og koordinering af opgaverne. Leverandøren skal stille alt nødvendigt driftsudstyr til rådighed for medarbejderne, herunder f.eks. transportmidler, arbejdsbeklædning, IT-udstyr mv. Leverandøren indkøber selv hardware, herunder arbejdsplads, skærm, printer, mobile devices samt nødvendige licenser.

### **Værdier og politikker i Lejre Kommune**

Opgaven tager udgangspunkt i Vores Sted, som er Lejre kommunes strategiske grundlag, og Værdighedspolitikken.

Vi lægger vægt på, at alle borgere kan leve et aktivt liv, hvor de er i stand til at klare sig selv og hvor det at blive ældre aldrig må betyde tab af værdighed, selvom man bliver afhængig af andre. Vi ønsker at sikre kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen.

Borgernes skal mødes med respekt, anerkendelse og forståelse samt faglig kompetence. Borgerne skal inddrages i tilrettelæggelsen og udførelsen af støtten.

### **Aktiv inddragelse af borgeren**

Formålet med hjælp efter §83 i Lov om social service er, at indsatsen vil gøre borgeren selvhjulp. Er dette ikke muligt, vil indsatsen sigte mod at gøre borgeren i stand til at klare så mange opgaver som muligt. Det er et krav til leverandørerne at der udøves støtte, pleje og omsorg med en rehabiliterende tilgang.

Det er målet i Lejre Kommune at tilbyde hjælp og støtte på en måde, der giver borgeren størst mulig selv- og medbestemmelse over eget liv. Det omfatter mulighed for selv at klare hverdagen og selv bestemme over eget liv.

Indsatsen skal derfor gives og tilrettelægges i samarbejde med borgeren og skal medvirke til at

vedligeholde og/eller genvinde det fysiske og/eller psykiske funktionsniveau.

### **Samarbejde med borgerne og pårørende**

I Lejre Kommune lægger vi vægt på at have et godt samarbejde med borgerne, borgernes pårørende og med deres netværk. Det er med til at sikre, at vores tilstedeværelse i borgernes hjem sker med respekt for, hvordan borgerne og deres pårørende lever.

Borgerne vil altid blive bedt om samtykke til at inddrage deres pårørende eller deres netværk, da det er borgerne, der bestemmer, hvem og hvor meget andre skal inddrages.

Borgere og pårørende skal opleve at de altid kan henvende sig til leverandøren, og at leverandøren er imødekommende overfor alle henvendelser både telefonisk og på skrift. SMS er ikke en acceptabel kommunikationsform.

Det forventes, at leverandøren er tilgængelig for borgeren og dennes pårørende fra kl. 07.00 – 23.00, så det er muligt at komme i kontakt med en medarbejder hos leverandøren.

### **Kvalitet – social- og sundhedsfaglige krav**

#### **Kvalitetsstandarder**

Alle indsatser skal leveres med udgangspunkt i gældende lovgivning og Lejre Kommunes kvalitetsstandarder.

Lejre Kommunes kvalitetsstandarder beskriver hvilken støtte, borgeren kan forvente at få, hvis de har behov for støtte til personlig pleje og/eller praktiske opgaver. Kvalitetsstandarden er et styringsredskab, der skal bruges til at skabe overensstemmelse mellem de politisk fastsatte serviceniveauer og de konkrete afgørelser. De revideres årligt eller ved konkrete behov.

Kvalitetsstandarden skal sikre ensartethed og tydelighed i visitationen til de enkelte indsatser.

Indsatsen skal ikke være mere omfattende end der er behov for, og borgeren skal selv tage aktiv del i indsatsen i det omfang, det er muligt.

Opgaverne under Kontrakten skal leveres i forhold til de enhver tid gældende kvalitetsstandarder:

For Lejre Kommune gælder følgende standarder:

[Kvalitetsstandard personlig pleje og praktiske opgaver](#)

Lejre kommune har ikke en kvalitetsstandard på afløsning i hjemmet efter servicelovens §84 stk.

1.

§84 er afløsning af ægtefælle, forældre eller nær pårørende, der passer en person med nedsat fysisk og psykisk funktionsevne.

Afløsning leveres i hjemmet og afhænger af en individuel vurdering af den syge borgers funktionsniveau, og den raske pårørendes belastningsgrad.

Afløsningen kan være

- Tilstedeværelse i hjemmet så den raske pårørende kan forlade hjemmet.
- Praktiske opgaver, som f.eks. tøjvask og rengøring.

### **Kontinuitet i indsatserne**

Lejre Kommune betragter kontinuitet som et væsentligt parameter for borgeren og deres pårørendes oplevelse af kvaliteten i leverede indsatser.

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

Leverandøren skal tilstræbe i videst muligt omfang, at opgaverne hos den enkelte borger som modtager støtte til personlig pleje og/eller praktiske opgaver udføres af den samme medarbejder, og at hjælpen udføres af personale, der kender den aftalte støtte.

Leverandøren skal oprette faste arbejdsrutiner, der sikrer, at alle ændringer i borgerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer/justeringer i behovet for støtte, registreres og videregives til kommunens myndighedsfunktion via det elektroniske omsorgssystem.

Leverandøren skal organisere indsatsen således, at borgere som deltager i aktiviteter eller træning eller skal til undersøgelse/behandling, får tilrettelagt deres indsats således, at de kan komme af sted til dette uden at miste deres indsats.

Leverandøren skal oplyse borgeren om, hvem deres kontaktperson er, og hvordan denne træffes, samt notere det i omsorgssystemet. Det skal tilstræbe at kontaktpersonen er den gennemgående medarbejder hos borgeren, så der kommer så få medarbejdere hos borgeren som muligt. Undtaget er dog ved sygdom og ferie.

Med udgangspunkt i visitators afgørelse, tilrettelægger leverandøren i samarbejde med borgeren indsatsen inden for den enkelte indsats ramme. Handlingsanvisninger dokumenteres i omsorgssystemet af udfører.

## **Adgang til borgers bolig**

Det er leverandørens ansvar at indgå aftale med borgeren om adgang til borgers bolig. For Lejre Kommune er det vigtigt at borgeren, hvis det er muligt, selv åbne deres dør for leverandøren, da dette ses som en del af borgers medbestemmelse og samtidigt er en aktivitet, der kan være med til at vedligeholde funktionsniveauet.

Er det ikke muligt for borgeren selv at åbne døren for leverandøren, skal der etableres adgang til boligen via nøgleboks. Lejre kommune accepterer ikke, at leverandøren har borgers nøgler, hvis borger ikke selv kan åbne og ikke får nøgleboks. I disse tilfælde vil borger/pårørende opfordres til at indkøbe en nøgleboks med kode, hvor nøglen kan opbevares.

Hvis borger er visiteret til et nødkald vil der være etableret nøgleboks.

I Lejre kommune anvendes aktuelt nøgleboks:

Borgeren får via myndighedsfunktionen, opsat en nøgleboks, hvor borgerens nøgle ligger. Leverandøren får udleveret en systemnøgle til boksen efter behov og er ansvarlig for den udleverede nøgle både til boksen og til borgerens hjem. Leverandøren skal rette henvendelse til Visitation & Hjælpemidler for at få udleveret nøglen.

Med udlevering af systemnøgle underskriver leverandøren en erklæring for modtagelse og ansvar for nøglen. Systemnøglen skal opdateres 1 gang ugentligt og dette gøres i et af hjemmeplejens grupperummene i de 3 distrikter i kommunen.

Hvis systemnøgle mistes, kontaktes myndighedsfunktionen. Udgift til en ny systemnøgle pålægges leverandøren.

Leverandøren skal sikre håndtering af forgæves gang hos borgerne, dvs. når borgeren ikke åbner døren i forbindelse med et planlagt besøg (se afsnittet om Information og Underretningspligt).

## **Nødkald**

Det er kommunens myndighedsfunktion der visiterer nødkald.

Brandvæsenet opsætter og afprøver nødkaldeanlægget og informerer borgeren om brugen af dette.

Det er den kommunale hjemmepleje der besvarer nødkaldene.

Hjemmesygeplejen i Lejre kommune kan dog kontakte leverandøren og bede denne om, at tilse borgeren oftere efter vurderet behov, såfremt borgeren er kendt af leverandøren i forvejen.

### **Tværfagligt samarbejde**

Lejre Kommune ønsker at indgå i et tillidsbaseret samarbejde med Leverandøren omkring indsatsen til borgerne og udviklingen af plejeområdet. Samarbejdsrelationen mellem Kommunen og leverandøren skal bygge på tillid, fleksibilitet og åbenhed.

Det skal være muligt at komme i telefonisk og på skrift med en medarbejder hos Leverandøren fra kl. 07:00 til kl. 23.00, blandt andet i forhold til akutte opkald.

Kommunen ønsker at etablere en mødestruktur, der relaterer sig til generel faglig udvikling samt kontraktlige forhold, så der årligt afholdes mindst 2 samarbejds møder. Leverandøren skal indgå i udvikling og undervisning i udvalgte udviklingsindsatser i det nære sundhedsvæsen, i det omfang kommunen ønsker det. I konkrete borgersager er der løbende dialog mellem Leverandøren og myndighedsfunktionen.

De primære samarbejdsrelationer er skitseret nedenfor (listen er vilkårlig og ikke udtømmende):

- *Visitationen*: Leverandøren er forpligtet til at meddele myndighedsfunktionen, hvis medarbejderen observerer ændringer i borgerens funktionsniveau eller andre forhold af betydning for den oprindelige visitation. Det forudsættes desuden, at medarbejderne er i stand til at henvise borgerne til relevante medarbejdere/afdelinger, hvis borgeren tilkendegiver at have problemer, eller hvis medarbejderen observerer problemer.

- *Hjælpemidler*:

Leverandøren er forpligtet til at meddele myndighedsfunktionen, hvis medarbejderen observerer ændringer i borgerens funktionsniveau eller andre forhold af betydning for de hjælpemidler som borgeren anvender eller anvendes som APV-redskaber. Det forudsættes desuden, at medarbejderne er i stand til at henvise borgerne til relevante medarbejdere/afdelinger, hvis borgeren tilkendegiver at have problemer, eller hvis medarbejderen observerer problemer.

- *Hjemmesygepleje*: Modtager borgeren sygeplejeindsatser skal hjemmesygeplejen

kontaktes, hvis der forekommer ændringer i borgerens helbredstilstand. Leverandøren er forpligtet til at følge hjemmesygeplejens anvisninger for observationer, og kontakt i forbindelse med ændringer i borgerens tilstand.

- *Faglige specialister:* På en række områder, kan leverandøren i konkrete tilfælde få faglig sparring af kommunens specialister, hvis der er behov for dette. Det kunne f.eks. være inden for områderne: demens, inkontinens, sår, forflytninger, hjerneskader og ensomhed.
- *Ansøgningskemaer:* Det forudsættes at leverandøren efter behov er borgeren behjælpelig med at udfylde diverse ansøgningskemaer.

Kommunen forventer, at Leverandøren har en ressourceperson inden for det fagspecifikke og systemtekniske område.

### **Elever, studerende og praktikanter**

Det er vigtigt for kommunen at leverandøren, der leverer personlig pleje, medvirker til at rekruttere og uddanne fremtidens sundhedspersonale.

Der stilles krav om,

- At Leverandøren stiller sig til rådighed som praktikplads for såvel lønnede som ulønnede elever inden for det arbejdsområde, kontrakten omfatter.
- At Leverandøren sørger for uddannelse af det fornødne antal praktikvejledere. Kurser afholdes på Social- og sundhedsskolerne.
- At Leverandøren stiller den fornødne tid til rådighed for praktikvejledning og øvrige elevrelaterede opgaver.

Godkendelse som praktiksted kan kun ske af Fællesbestyrelsen for Social- og sundhedsuddannelserne.

Antallet af elever skal stå i forhold til antallet af elever på et tilsvarende område i Ældreområdet plejeområder og vil afhænge af sammensætningen i personalegruppen og de borgere, Leverandøren yder hjælp til. Antal og typer af elever aftales løbende med kommunen.

I forbindelse med opstart som leverandør fritages Leverandøren i en periode på et halvt år fra fuld forpligtelse med hensyn til elever.



Efter et halvt år tages det op til vurdering, om Leverandøren har et tilstrækkeligt kundegrundlag til at gøre forpligtelsen gældende.

## **Kvalitet – krav til personaleforhold**

### **Kompetencer**

Leverandøren skal sikre, at medarbejdere der varetager opgaver omkring personlig pleje hovedsageligt, er sundhedsfagligt uddannet personale. Hvis enkelte af medarbejderne er uddannet efter den gamle hjælperuddannelse, er det et krav, at disse medarbejdere har modtaget relevant supplerende sundhedsfaglig efteruddannelse. Det påhviler leverandøren til enhver tid at kunne fremvise dokumentation (autorisation/bevis) for medarbejdernes sundhedsfaglige uddannelse.

I det omfang der anvendes anden arbejdskraft, skal leverandøren sikre, at medarbejderen på anden vis har de nødvendige kompetencer i forhold til den indsats der varetages.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at alle medarbejdere får relevant efteruddannelse, således at alle medarbejdere hele tiden er fagligt opdateret og har ajourført relevant viden.

Leverandøren skal være i besiddelse af de relevante faglige kompetencer i forhold til det samlede opgavekompleks.

Det er Lejre Kommunens opfattelse at der minimum bør være 80 % faglærte personale, når aftalen med leverandøren alene omfatter personlig pleje.

Det er Lejre Kommunes opfattelse at der minimum bør være 60 % faglærte personale, når aftalen med leverandøren omfatter både personlig pleje og praktisk hjælp.

### **Legitimation og fremtræden**

Medarbejderne skal bære synlig legitimation. Legitimationskortet skal som minimum indeholde firmanavn, foto og navn.

Leverandøren skal opfylde Sundhedsstyrelsen gældende vejledning om arbejdsdragt inden for social- og plejesektoren (VEJ nr. 9204 af 07. juni 2011).

Medarbejderne skal have ren straffeattest.

Medarbejderne skal kunne tale, forstå, læse og skrive dansk.

## **Tavshedspligt**

Leverandørens medarbejdere skal være bekendt med tavshedspligten og ved ansættelsesstart have underskrevet en tavshedserklæring jf. borgerlig straffelov.

Forpligtelsen til at underskrive tavshedserklæringen gælder såvel medarbejdere hos leverandøren som hos eventuelle underleverandører, der i forbindelse med opgaveløsningen bliver bekendt med fortrolige oplysninger. Forpligtelsen omfatter ligeledes andre medarbejdere, der har adgang til fortrolige oplysninger, f.eks. via leverandørens eller underleverandørens IT-system.

Tavshedspligten gælder alle forhold omhandlende den enkelte borger.

Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved en kontraktperiodes ophør.

Leverandøren er forpligtet til, til enhver tid, at overholde de gældende om behandling af personoplysninger.

## **Arbejds miljø**

Leverandøren skal sikre og fastholde et sikkert og sundt fysisk, psykisk og socialt arbejdsmiljø.

Det er leverandørernes ansvar at overholde gældende lovgivning om arbejdsmiljø, herunder retningslinjer for Ensidigt Gentaget Arbejde og "tunge løft".

Alle medarbejdere der arbejder med personlig pleje, skal undervises i forflytninger efter gældende regler – denne omkostning dækkes af leverandøren.

Leverandøren gøres endvidere opmærksom på Arbejdstilsynets Arbejds miljøvejviser nr. 45, for Hjemmepleje og døgninstitutioner for voksne, der beskriver de vigtigste arbejdsmiljøproblemer inden for hjemmeplejen.

## **APV**

Leverandøren er forpligtet til at udarbejde en APV hos den enkelte borger med fokus på både fysisk og psykisk arbejdsmiljø.

Hvis der er behov for et arbejdsredskab/APV-hjælpemiddel til brug for udførelsen af de visiterede indsatser til personlig pleje, retter leverandøren henvendelse til kommunen via omsorgssystemet. Arbejdsredskaber/APV-hjælpemidler leveres i det omfang, der svarer til kommunens standard herfor.

Leverandøren er forpligtet til at stille personlige værnemidler til rådighed for personalet og afholder alle udgifter til anskaffelse, vedligeholdelse og renholdelse af disse og har

ejendomsretten hertil. Leverandøren skal sikre, at de personlige værnemidler, der anvendes, er i overensstemmelse med bestemmelserne i Arbejdstilsynets bekendtgørelse om sikkerhedskrav m.v. til personlige værnemidler. Leverandøren skal sørge for, at de ansatte får instruktion i brugen af personlige værnemidler samt oplysninger om risici.

Leverandøren skal overholde Sundhedsstyrelsens retningslinjer for smitsomme sygdomme og under helt særlige situationer, som f.eks. en pandemi, følges nationale retningslinjer.

Lejre kommune er røgfri arbejdsplads, hvorfor Leverandørens medarbejdere ikke må ryge i arbejdstiden.

Borgerne bedes om ikke at ryge, når medarbejderne er i hjemmet. Borgerne bedes om så vidt muligt at lufte ud inden de får besøg af medarbejderen.

### **Kvalitet – Krav til visitation og levering**

I Lejre Kommune er den kommunale hjemmepleje organiseret efter BUM-modellen. Det vil sige, at indsatsen visiteres af kommunens myndighedsfunktion, og leveres af den kommunale hjemmepleje, samt de leverandører kommunen indgår kontrakt med.

### **Visitation**

Kommunen kan give indsatser til borgere, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne, eller særlige sociale problemer er ude af stand til at udføre disse opgaver.

I kommunen er der fokus på hverdagsliv, borgerinddragelse og sundhedsfremme i forhold til den støtte der ydes. Det stilles derfor som krav til Leverandøren om, at borgernes ressourcer inddrages, både de fysiske, sociale og mentale. Det betyder, at når borgeren søger om indsatser, som borgeren kun vanskeligt eller ikke selv kan klare, vil visitator vurdere, om borgerne gennem træning eller med et hjælpemiddel kan blive helt eller delvist selvhjulpne igen og deltage i dele af opgaveløsningen.

Vurderer visitator, at borgeren har mulighed for at blive selvhjulpne, vil hjælpen indledningsvis blive givet som et rehabiliteringsforløb efter service lovens §83 a.

I Lejre kommune er det rehabiliteringsteamet og Lejre Kommunes hjemmeplejen der varetager indsatsen efter §83a.

Det er en visitator fra myndighedsfunktionen, der på baggrund af en konkret og individuel

vurdering af borgerens samlede situation og behov for støtte visiterer og dermed afgør indsatsens omfang. Visitationen tager udgangspunkt i funktionsvurderingsmetoden "Fælles sprog III". Der tages i visitationen udgangspunkt i husstandens samlede situation, hvorfor eventuelle andre medlemmer i familien inddrages så vidt muligt.

Myndighedsfunktionen i kommunen træffer afgørelse om indsatsens omfang og indhold ud fra gældende lovgivning, kvalitetsstandarder, indsatskataloger og serviceniveau.

Leverandøren skal overholde afgørelsen om visiteret indsats, ligesom en revisitation er bindende for Leverandøren.

Det er politisk besluttet, at borgeren ikke oplyses om tiden til den visiterede indsats til personlig pleje og praktiske opgaver. Borgeren skal alene forholde sig til om indsatsen til de aftalte opgaver er leveret.

Der foretages en fornyet visitation efter behov, eller i henhold til kvalitetsstandarderne.

Det fremgår udspecificeret i indsatskatalogerne hvad de enkelte indsatser indeholder.

Visitor visiterer den konkrete tid, der er knyttet til indsatsen i borgerens hjem. Tidsnormen indeholder således ikke transport/køretid. Alle indsatser indeholder, at hjælperne kommer ind og ud af boligen, hilser på og siger farvel, tager overtøj af og på, tænder og slukker lys, ruller gardiner til og fra samt sikrer håndhygiejne.

Alle indsatser har en samhørighed forstået således, at f.eks.

- Vending og lejring er indeholdt i indsatsen udskillelse/toiletbesøg og forflytning.
- Tøjet af og på er indeholdt i indsatsen forflytning til og fra middagshvil

Ved tildelingen af tid tages hensyn til om det er en enkeltindsat, dvs. den eneste indsats, der bliver leveret ved besøget, eller om det er en kombinationsindsats, dvs. om der er flere indsatser, der bliver leveret ved besøget.

Tildelingen af tiden er fremkommet på basis af gældende praksis, og tager udgangspunkt i funktionsvurderingen samt handlingsanvisningerne for indsatsen.

Der kan være individuelle forhold, som påvirker den konkrete udmåling af tiden.

### **Opstart af Indsats**

I forbindelse med visiteringen af indsats orienteres borgeren om muligheden for at vælge mellem kommunens hjemmepleje og godkendte private Leverandører.

Der udleveres informationsmateriale fra leverandørerne. Det er leverandørens ansvar at fremstille og ajourføre sit informationsmateriale, både i papirudgave og elektronisk samt sikre at kommunen til enhver tid kan få det antal eksemplarer, der er nødvendig. Ud fra informationen om leverandørerne foretager borgeren sit valg af leverandør. Leverandøren modtager derefter opgaven og kontakter borgeren med henblik på opstart efter gældende kvalitetsstandarder/leverancesikkerhed.

Leverandøren aftaler med borgeren på hvilke tidspunkter hjælpen udføres under hensyntagen til borgerens ønsker og behov, men også under hensyntagen til Leverandørens opgavetilrettelæggelse samt arbejdsmiljø.

Leverandøren forpligter sig til at overholde følgende krav til leverancesikkerhed:

- Opstart af indsatsen indenfor 5 hverdage efter besked fra visitator.
- Indsatsen skal iværksættes samme dag efter behov. Akut behov for personlig pleje iværksættes altid samme dag.
- Leverandøren er forpligtet til at kontakte borgeren, hvis den aftalte indsats bliver ændret med +/- 1 time.
- Den visiterede indsats kan ikke aflyses. Det kan undtagelsesvis være nødvendigt at aftale en anden dag for udførelsen. Regler for aflysning fremgår af kvalitetsstandarder.
- Eventuelle afregning, hvis borgeren selv aflyser hjælpen senere end 12 timer før hjælpen skulle have være leveret. Aflysninger, der meddelelse tidligere end 12 timer, før hjælpen skal leveres, honoreres ikke. Der noteres i overensstemmelse med dokumentationskravene, jvf. afsnittet herom.

### **Levering af indsatsen**

Leverandøren er forpligtet til at levere indsats til personlig pleje og tilberedning/anretning af måltider alle årets dage mellem kl. 07.00-23.00. Andre praktiske opgaver leveres på hverdage mellem kl. 07.00-17.00. Indsatserne må kun leveres når borgeren er i hjemmet.

Generelt gælder det, at der ryddes op efter leverandørens besøg i hjemmet.

Forefaldende arbejdsopgaver i form af situationsbestemt rengøring, forventes altid løst, uanset hvilken omsorgskategori, der er årsagen til at medarbejderen er i borgerens hjem. Hvis en medarbejder f.eks. er ude for at løse en personlig plejeopgave, og borger har væltet en sodavand skal medarbejder tørre op mv.

### **Midlertidig indsats**

Leverandøren skal også udføre indsatser, som udelukkende gives for en nærmere defineret periode i form af midlertidig hjemmehjælp (fremgår af visitering og indsats).

Ved udløb af perioden stopper leverandøren leverancen. Hvis borgerens situation gør, at der fortsat er behov for indsatsen, skal leverandøren kontakte myndighedsfunktionen, der herefter revurderer behovet for indsats. Dette bør ske så tidligt, at kontinuiteten i indsatsen kan opretholdes.

Har borgerne en midlertidig sygdom, der gør dem ude af stand til at kontakte myndighedsfunktionen, kan leverandøren på vegne af borgeren anmode om midlertidig indsats, hvis borgerne har givet samtykke til det.

### **Fleksibel hjemmehjælp**

Borgere, der modtager indsatser til personlig pleje og praktiske opgaver, har ret til at bytte til en helt eller delvis anden indsats end den, der er truffet afgørelse om, når disse indsatser ikke overskrider det visiterede tidsforbrug og kan løses af den samme medarbejder.

Vilkår for fleksibel hjemmehjælp fremgår at kommunens kvalitetsstandarder.

Hvis borgere der er visiteret til en indsats gentagne gange bytter deres indsats til andre ting, skal myndighedsfunktionen underrettes og de vil så vurdere om der er behov for en revisitation med henblik på om borgeren modtager den korrekte indsats.

### **Akutte situationer**

Hvis en borger bliver akut dårlig, skal leverandørens medarbejder kontakte kommunens hjemmesygeplejersker med henblik på sparring og/eller vurdering. Er det så alvorligt at det skønnes, at der er behov for hjælp nu og her tilkaldes en ambulance via 112.

Leverandøren har pligt til at handle i disse situationer, og det er uanset, om de nødvendige indsatser er visiteret. Leverandøren skal umiddelbart derefter dokumentere det i omsorgssystemet og kontakte myndighedsfunktionen, så snart som muligt. Denne mætid er leverandøren berettiget til at fakturere kommunen for.

Opstår der akutte og helt nødvendige behov for opgaveløsninger, skal opgaven altid løses, og

der kan efterfølgende ske betaling for denne opgaveløsning, forudsat at myndighedsfunktionen er kontaktet og det øgede behov for støtte dokumenteres i omsorgssystemet.

### **Ophør af indsats og skift af leverandør**

Ophør af indsats kan kun finde sted efter en re-visitation udarbejdet af myndighedsfunktionen, eller i forbindelse med ændringer i kommunens serviceniveau.

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger. Det er kun borgeren, der kan iværksætte et skift til en anden leverandør.

Varsel for skift af leverandør er i Lejre Kommune 14 dages varsel.

I særlige tilfælde kan kommunen dog godkende borgerens ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel.

### **Beredskab**

Hvis der hos leverandører opstår problemer i forhold til arbejdstilrettelæggelse, må det ikke påvirke den indsats, som borgeren er visiteret til.

Leverandøren er forpligtet til at have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel el.lign., så borgeren får indsatsen inden for de fastsatte leveringstidspunkter.

Leverandøren er forpligtet til at have et beredskab, der kan håndtere hændelser som it-nedbrud, så borgeren får indsatsen inden for de fastsatte leveringstidspunkter.

Leverandøren forventes at indgå i kommunens sundhedsberedskabsplan på linje med den kommunale hjemmepleje. I situationer, hvor sundhedsberedskabet træder i kraft og hvor der eksempelvis sker en ekstraordinær udskrivning fra sygehusene forpligter leverandøren sig til at stille medarbejdere til rådighed, ligesom den kommunale hjemmepleje.

Beredskabet skal tages i anvendelse, når force majeure situationer påbyder det, f.eks. når vejrlig eller lign. hindrer almindelig færdsel eller forekomst af voldsom kulde eller varme mm.

### **Hjælpemidler, boligændringer og arbejdsredskaber**

Kommunen bevilger hjælpemidler til borgerne og samarbejder med Fælles Hjælpemiddeldepot om levering, afhentning og reparationer af disse. Leverandøren forpligter sig til at have en særlig opmærksomhed på de hjælpemidler, der er i borgerens hjem og som ikke længere bliver benyttet. Hjælpemidler der ikke længere benyttes, skal retur til Fælles Hjælpemiddeldepot.

Leverandøren er forpligtet til, ved behov, at bistå borgeren med at ansøge om hjælpemidler/boligændringer, som denne måtte have behov for, herunder hjælp med at udfylde ansøgningsblanketter og at kontakte myndighedsfunktionen. Derudover forventes det, at leverandøren yder råd og vejledning om indkøb af små hjælpemidler, der kan lette hverdagen for den enkelte borger. Henvendelser til myndighedsfunktionen skal ske via omsorgssystemet.

Kommunen forventer, at Leverandøren, som en del af den praktiske hjælp, varetager renholdelse af kommunens hjælpemidler.

Kommunen forventer, at leverandøren indgår i en dialog med myndighedsfunktionen omkring ansøgninger af hjælpemidler. Leverandøren skal stå til rådighed ift. instruktion i forbindelse med lift af borger, samt afprøvning af hjælpemidler m.m. Hvis hjælpemidlet går i stykker, er leverandøren forpligtet til, uden ophold, at formidle kontakt mellem borgeren og kommunen, hvis borgeren ikke selv er i stand til dette.

Uden for myndighedsfunktionens åbningstid skal leverandøren følge kommunens instruks omkring reparation eller bestilling af hjælpemidler.

### **Kvalitet – Omsorgssystem**

Leverandøren skal anvende og dermed opkobles til kommunens omsorgssystem. Lejre Kommune benytter i dag KMD Nexus som omsorgssystem.

Følgende er gældende:

- **Mobile devices:**

Leverandøren skal stille mobile devices til rådighed for deres medarbejdere, disse mobile devices skal være sikret med adgangskode. Leverandørens mobile devices skal fra kontraktstart være iOS/webOS 15 eller Android 11, og skal løbende kunne opdateres til nyeste versioner af styresystem.

Der skal være netværk på leverandørens mobile devices, således at der kan opdateres med kommende apps fra kommunen. Det skal tillige være muligt for Lejre Kommune at tilgå leverandørens mobile devices via MDM (Intune) i forbindelse med opdatering af programmer/apps.

Ved kontraktindgåelse skal leverandøren oplyse sin offentlige IP-adresse.



- Ved kontraktstart underviser kommunen leverandøren i, hvorledes der løbende skal dokumenteres i omsorgssystemet. Såfremt Leverandøren ønsker support vedrørende omsorgssystemet ud over det indledende kursus, kan Leverandøren købe support fra kommunen til en pris på 1.000 kr. eksklusive moms pr. time. Kommunen forbeholder sig ret til prisændringer på konsulentytelser.
- Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at medarbejderne får undervisning i nødvendige systemer, ligesom der kan være obligatoriske kurser som medarbejderne skal deltage i. Dette sker for leverandørens egen regning. Såfremt Lejre Kommune afholder intern undervisning vil Leverandøren blive orienteret herom således at medarbejderne kan deltage. Deltagelse i intern undervisning er gratis, dog skal leverandøren selv forestå betaling af medarbejderens tid.
- Leverandøren skal selv forestå eventuel IT teknisk support. Alternativt kan der mod betaling ske brug af Lejre Kommunes IT support, mandag – onsdag 8.00-15.15, torsdag kl. 8-8.30, 9.30-16, fredag 8.00-12.00.

I forbindelse med opdatering af omsorgssystemet/nedetid er det leverandørens ansvar at tilrettelægge sig ud af opgaveløsningen, så borgeren får leveret de visiterede indsatser.

### **Kvalitet – Krav til dokumentation**

Leverandøren skal benytte omsorgssystemet når der disponeres. Alle informationer og dokumentation vedrørende borgeren registreres i omsorgssystemet. Ligeledes sendes alle opgaver mellem partnerne vedr. borgerne gennem omsorgssystemet.

Leverandøren har pligt til at dokumentere sine handlinger i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning. Leverandøren skal sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation lever op til Sundhedsstyrelsens vejledning om sygeplejefaglige optegnelser, samt gældende retningslinjer udarbejdet af KL.

Leverandøren er forpligtet til at følge retningslinjer og vejledning vedrørende dokumentation jf. Fælles sprog III.

Leverandøren har pligt til at dokumentere:

- alle relevante informationer vedr. borgeren.
- alle ændringer i borgerens tilstand og orientere relevante samarbejdspartnere med information efter behov.

- alle observationer der giver anledning til bekymring.
- afvigelser i den leverede indsats, f.eks. aflyst bad.
- når borgeren er indlagt eller er på ferie så indsatsen er inaktiv og ikke faktureres.
- byttede indsatser og afmeldinger fra borgeren.
- og følge kommunens retningslinje vedrørende triagering.

Al dokumentation skal registreres i omsorgssystemet, herunder også i tilfælde af, at der undtagelsesvis modtages SMS-beskeder skal disse også journaliseres.

Leverandøren har pligt til at og holde sig orienteret om:

- opgaver på egne og nye borger.
- MED-COM meddelelser om borger.

Leverandøren skal overholde krav til akuthjælp, indlæggelse samt udskrivelse fra sygehus mv., som er beskrevet i Kvalitetsstandarden.

Leverandøren informeres elektronisk via omsorgssystemet om indlæggelse og udskrivelse. (MED-COM adviser fra sygehuset). Leverandøren er forpligtet til at holde sig ajour med oplysninger i omsorgssystemet.

Leverandøren skal holde sig orienteret med plejeforløbsplaner, så leverandøren har overblik over, hvilke borgere som forventes udskrevet.

Leverandøren skal holde sig orienteret om udskrivningsrapporter, som sendes samme dag som borger udskrives fra hospitalet.

Borgere, der er indlagt, inaktiveres automatisk i omsorgssystemet.

I forbindelse med udskrivning fra sygehus, er det myndighedsfunktionen, der modtager henvendelse fra sygehuset, kommunikerer med sygehuset og iværksætter hjælp. Dette dokumenteres i omsorgssystemet og leverandøren orienteres via avis. Det er Myndighedsfunktionen, der afslutter den inaktive periode.

Myndighedsfunktionen varetager udskrivelserne i tidsrummet fra kl. 8.00 – 15.00 på alle hverdage.

I forbindelse med udskrivelser uden for myndighedsfunktionens åbningstid er leverandøren forpligtet til at holde sig ajour og tjekke udskrivelsesadviseringer og plejeforløbsplaner i forbindelse med borgeres udskrivelse. Leverandøren er forpligtet til at genoptage hjælpen, uanset om ydelserne er aktiveret fra Myndighedsenhedens side i tidsrummet fra kl. 15.00-8.00 på alle hverdage samt i weekender, helligdage samt lukkedage.

## **Kontakt til kommunen**

Leverandøren er forpligtet til umiddelbart efter en kontraktindgåelse at udpege en kontaktperson, som varetager den almindelige kontakt til kommune omkring kontrakten. Kontaktpersonen forudsættes at have et godt kendskab til den del af den kommunale opgaveløsning, der overtages, og skal i øvrigt have gode forudsætninger for at kommunikere og samarbejde med kommunen.

Kommunen skal kunne komme i kontakt med kontaktpersonen inden for det tidsrum, hvor der leveres indsatser. Enten pr. sikker e-mail eller telefon.

Generelt set er det afgørende, at der er sammenhæng og koordinering i den samlede sociale og sundhedsmæssige indsats over for borgerne. Dette forpligter gensidigt både Leverandøren og kommunen og forsøges sikret gennem et godt samarbejde omkring indsatsen til borgerne.

## **Informations- og underretningspligt**

Der er gensidig informations- og orienteringspligt mellem kommunen og leverandøren om forhold, der har relation til udførelsen af de aftalte indsatser.

Leverandøren skal underrette myndighedsfunktionen, hvis borgeren selv tilkendegiver, eller det observeres, at der er problemer eller ændringer i behov (f.eks. behov for hjælp til mad, pleje, nye eller ændrede hjælpemidler). Samme forpligtigelse gælder, hvis Leverandøren observerer, at borgeren har fået det bedre.

Leverandøren skal straks underrette myndighedsfunktionen samt hjemmesygeplejerskerne via omsorgssystemet – eller hvis det er akut pr. telefon om:

- Alvorlige svigt – hvis borgerens grundlæggende behov for omsorg, pleje og praktisk støtte ikke er tilgodeset, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb.

Leverandøren skal straks give Myndighedsfunktionen oplysninger om samtlige forhold, som kan hindre eller true opfyldelsen af den indgåede kontrakt.

Leverandøren har især pligt til straks at underrette Myndighedsfunktionen om

- alvorlige svigt – hvis borgerens grundlæggende behov for personlig hjælp og pleje samt praktisk hjælp og afløsning ikke tilgodeses, eller hvis en borger bliver udsat for fysiske eller psykiske overgreb
- alle væsentlige uregelmæssigheder som har betydning for opgavens planmæssige

udførelse (herunder eksempelvis indlæggelse, afbestilling af aktiviteter, træning, mad og dødsfald)

- alle større uheld eller ulykker af hensyn til besvarelse af forespørgsler fra pårørende, presse mv.
- andre forhold, såsom brand, der har betydning for opgavernes udførelse.

Ved alvorlige hændelser, ulykke/dødsfald/brand og lignende i borgerhjem skal myndighedsfunktionen kontaktes omgående pr. telefon. Uden for myndighedsfunktionens åbningstid kontaktes hjemmesygeplejen.

### **Hvis borger ikke er hjemme**

Hvis medarbejderen ved et aftalt besøg ikke kan komme i kontakt med borgeren og/eller der observeres tegn på at noget er galt f.eks. urørt mad ved døren, skal følgende gøres i nævnte rækkefølge:

- Tjek omsorgssystem om borger er indlagt eller kontakt sygehuset.
- Skab kontakt til de pårørende eller naboer.
- Kontaktes hjemmesygeplejen for faglig drøftelse og handling.
- Såfremt der ikke kan findes en forklaring på fraværet, er leverandøren forpligtiget til at kontakte politiet.

### **Kvalitet – Krav til kvalitetssikring og udvikling**

Ved tildeling af opgaven er det et krav, at leverandøren har udarbejdet et kvalitets-sikringssystem, der som minimum omhandler:

- Tilsyn
- Egenkontrol
- Håndtering af klager
- Utilsigtede hændelser – UTH
- Magtanvendelse

### **Tilsyn**

Det er Kommunalbestyrelsens pligt at godkende og føre tilsyn med fritvalgsleverandører. Kommunen gennemfører den lovpligtige tilsynsforpligtelse af kommunale og private leverandører i overensstemmelse med gældende lovgivning, jf. servicelovens § 151 samt godkendte tilsynspolitik, som omhandler tilsyn med leveringen af støtte til personlig pleje og praktiske opgaver efter Servicelovens § 83 og § 83a.

Kommunen fører tilsyn med visiteret indsats efter Servicelovens § 83 og § 83a leveret af kommunal og/eller privat leverandør.

Lejre Kommune har en ekstern leverandør, som udfører de lovpligtige tilsyn.

### **Egenkontrol**

Leverandøren har pligt til at fastsætte egenkontrolprocedurer, der på en detaljeret måde internt i leverandørens organisation skal sikre, at alle borgerrelaterede indsatser leveres korrekt i overensstemmelse med de i kvalitetsstandarderne og i kravspecifikationen opstillede krav samt den afgørelse, der er truffet.

Leverandøren skal derudover fastsætte egenkontrolprocedurer, der sikrer, at faktureringen er i overensstemmelse med den leverede indsats.

Kommunen er til enhver tid berettiget til at gennemgå og kontrollere, at Leverandøren overholder sine egenkontrolprocedurer, og er i denne sammenhæng berettiget til at kræve data for dokumentationen udleveret.

### **Håndtering af klager**

Leverandøren skal anvende et formaliseret system for reklamationer og klagesager.

Registrering af disse skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, således at gentagelsestilfælde undgås.

Leverandøren skal, uden særskilt honorering, medvirke til behandlingen af alle reklamationer og klagesager. Det sker bl.a. ved videregivelse af relevante oplysninger. I forbindelse med reklamationer vil der skulle påregnes tidsforbrug på dialog med pårørende etc., hvilket der ikke afregnes særskilt for.

Klager vedrørende afgørelsen behandles af myndighedsfunktionen, og modtager Leverandøren klager vedrørende selve afgørelsen, henvises til kommunen.

Klager vedrørende forhold omkring Leverandøren, leveringen af den personlig pleje og praktiske opgaver, leverandørens medarbejdere, fejl, aflysninger eller andet besvares af Leverandøren. Men med orientering til kommunens kontaktperson i myndighedsfunktionen.

Væsentlige henvendelser direkte til Leverandøren vedrørende driftsforhold og hændelser besvares af Leverandøren og kommunen underrettes ved fremsendelse af kopi heraf samt leverandørens svar.

Henvendelser direkte til Leverandøren af principiel eller generel karakter fremsendes til kommunen til besvarelse i samråd med Leverandøren.

### **Utilsigtede hændelser - UTH**

Leverandøren er forpligtet til at indberette utilsigtede hændelser, der afregnes ikke særskilt herfor.

Ifølge L82, lov nr. 288 af 15. april 2009 har autoriserede sundhedspersoner, eller personer der er delegeret af en sundhedsperson, rapporteringspligt i forbindelse med medicinering, fald, ulykker og ved sektorovergange (udskrivninger).

Utilsigtede hændelser, som opstår i forbindelse med personlig pleje, er, ifl. Sundhedsstyrelsens vejledning nr. 67 af 14/7 2010, pkt. 4.1.1 dog ikke som udgangspunkt rapporteringspligtige. Utilsigtede hændelse skal indrapporteres af leverandøren til Dansk Patient Sikkerheds-Databasen.

### **Magtanvendelse**

Leverandøren skal sikre at medarbejderne har kendskab til lovgivningen omkring magtanvendelse. Der må ikke anvendes magt i forbindelse med udøvelsen af plejen på området. Magtanvendelse skal altid være undtagelsen, og må aldrig erstatte omsorg, pleje og socialpædagogisk bistand.

Modsætter borgeren sig den nødvendige hjælp, skal der først prøves med pædagogisk tiltag inden der undtagelsesvis anvendes magt efter reglerne herom.

Leverandøren kan i særlige akutte tilfælde fastholde eller føre en person til et andet opholdsrum (udøvelse af magt), hvis det er absolut påkrævet for at undgå personskade. Foretages et sådant indgreb skal leverandøren i henhold til de gældende regler registrere og indberette dette til myndighedsfunktionen jf. arbejdsgangene i kommunen.