

Vejledning til at blive godkendt som leverandør af personlig og praktisk hjælp

Københavns Kommune
Sundheds- og omsorgsforvaltningen

Oktober 2009

Indhold

1.	INDLEDNING	1
1.1	MATERIALETS OPBYGNING	1
1.2	BESKRIVELSE AF SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN	2
1.3	VÆRDIGRUNDLAG SAMT MISSION OG VISION	2
1.4	ORGANISATION	3
1.5	DE ÆLDRE BORGERE.....	5
2.	GODKENDELSESPROCEDURE	5
2.1	GODKENDELSESFORM	5
2.2	BINDINGSPERIODE.....	6
2.3	FRIST FOR AFGIVELSE AF ANMODNING	6
2.4	BEHANDLING AF ANMODNINGER.....	6
3.	SÆRLIGE KLAGEREGLER.....	6

1. Indledning

I henhold til § 83 lov om social service LBK nr. 941 af 01/10/2009 med senere opdateringer har Københavns Kommune pligt til at sørge for, at der tilbydes hjælp til personlig og/eller praktisk hjælp i hjemmet til borgere, der ikke selv kan udføre disse opgaver på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller på grund af særlige sociale problemer.

Pr. 1. januar 2003 har Folketinget indført frit leverandørvalg af pleje og praktisk hjælp mv. Dette dokument er en vejledning til, hvordan man kan blive godkendt som leverandør i Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen .

Sundheds- og omsorgsforvaltningen har indført det frie leverandørvalg ved hjælp af såvel godkendelses- som udbudsmodellen. Leverandørerne vedrørende ydelserne til tøjvaskeordning og indkøbsordning er fundet via udbud. Dette dokument vedrører derfor alene godkendelse af leverandører af personlig og praktisk hjælp samt madservice med udbringning.

En leverandør kan blive godkendt til at levere en eller flere af følgende ydelser:

- Personlig hjælp
- Praktisk hjælp
- Madservice med udbringning

1.1 Materialets opbygning

Foruden nærværende dokument findes en anmodning om at blive godkendt. Anmodningen skal altid udfyldes af leverandøren. Derudover findes der en dokumenter, som leverandøren skal have kendskab til. Hvilke bilag, der er relevante, afhænger af ydelsen/ydelserne, leverandøren anmoder om godkendelse til.

Bilag:

- Katalog over visitationskriterier og ydelser, 2009
- Leverandørkrav personlig hjælp
- Leverandørkrav praktisk hjælp
- Kontrakt vedr. madservice
- Leverandørkrav madservice
- Kvalitetskrav til madservice
- Prisoversigt

1.2 Beskrivelse af Sundheds- og omsorgsforvaltningen

Sundheds og omsorgsforvaltningen varetager de kommunale opgaver, der hører under Sundheds- og Omsorgsudvalget. Sundheds- og Omsorgsforvaltningens budget for 2009 udgør 6,3 mia. kr.

Antallet af ansatte i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er ca. 11.500 ansatte – fordelt på ca. 8.300 fastansatte og 3.200 timelønnede (december 2008).

Det er opgaver inden for to hovedområder:

- tilbud til ældre borgere over 65 år dvs. folkepension, personlige tillæg, helbredstillæg, boligydelse, hjemmepleje, dagtilbud, hjælpemidler, almindelige ældreboliger, plejeboliger, aflastningsboliger, madservice, omsorgstandpleje og træningscentre m.v.
- Sundhedsfremme og sygdomsforebyggelse for samtlige borgere i Københavns Kommune. Endvidere hører Børne- og Ungdomstandplejen, Voksens tandpleje og kommunens arbejdsmiljørådgivning hører under udvalget.

Desuden har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ansvaret for kommunens relationer til Sygehusvæsenet i Region Hovedstaden.

1.3 Værdigrundlag samt mission og vision

De ansatte i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen arbejder ud fra Københavns Kommunes værdigrundlag. Det betyder, at de ansatte skal være bevidste om kvaliteten i serviceydelserne, og kommunen skal møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har en mission og vision for organisationen. Missionen er ledestjernen - det overordnede mål, som alle aktiviteter i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen søger at opfylde. Visionen er de karakteristika ved vores virksomhed, som vi ønsker at være kendt for.

Mission:

- Sundheds- og Omsorgsforvaltningen skal skabe vilkår for et godt, sundt og langt liv for københavnere

Vision:

- Borgerne som en ressource: de er en del af løsningen
- Gennemsigtighed: tydelige afgørelser, serviceniveau og kvalitet
- Faglighed: den bedste viden, læring og kunnen omsat til handling

Sundheds- og Omsorgsudvalget har i ældrepolitikken uddybet missionen og visionerne på ældreområdet i følgende overordnede målsætninger.

- Oplever flere gode leveår med godt helbred
- Oplever livskvalitet uanset livssituation
- Oplever at være en ressource der bliver brugt
- Oplever at der bliver taget hensyn til deres individuelle behov og ønsker.
- Oplever mulighed for at indgå i sociale fællesskaber og oplever kvalitet i mødet med kommunen.

1.4 Organisation

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har siden 1999 arbejdet på at organisere hele ældreområdet efter BUM-modellen (Bestiller-Udfører-Modtager modellen). BUM-modellen er indført inden for personlig og praktisk hjælp og er under implementering på madserviceområdet. Der arbejdes endvidere på fuldt ud at implementere BUM-modellen i forhold til plejehjemsområdet. Efterfølgende integreres dagtilbudsområdet (træning, dagcentre mv.).

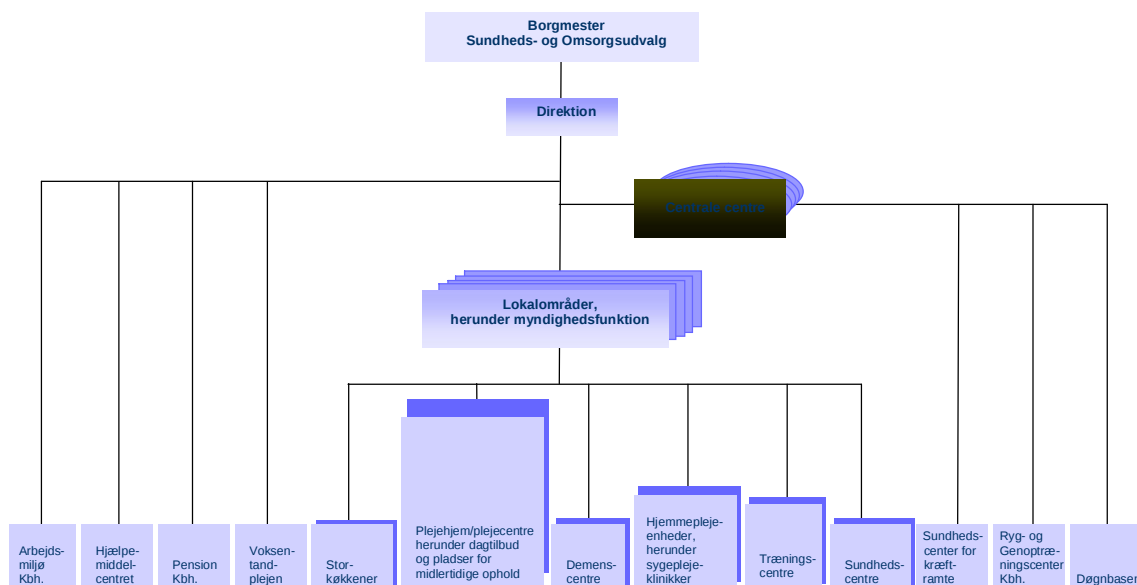
BUM modellen betyder, at Bestillerne vurderer borgernes individuelle behov for hjælp, og visiterer til hjælp ud fra ensartede principper, Udførerne leverer de aftalte ydelser i samspil med borgerne og Modtagerne er de borgere, som får hjælpen. Formålet er, at adskillelsen af bestiller- og udførerfunktionerne medvirker til en klar opdeling imellem myndighedsudøvelsen og den udførende funktion.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens administrative organisation består overordnet set af fire niveauer:

1. Direktionen
2. Fem centrale centre og Administrationscentret
3. Lokalområdekontorer, Hjælpemiddelcentret, Voksentandplejen og Arbejdsmiljø København
4. Decentrale enheder: plejehjem/plejecentre, dagtilbud, pladser for midlertidige ophold, demenscentre, hjemmeplejeenheder, sygeplejeklinikker, træningscentre, sundhedscentre, tekniske enheder og storkøkkener

Leverandørerne daglige kontakt vil primært være til lokalområdekantorene.

Organisationsdiagram for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen pr. 1.juli 2009



Forvaltningen er på decentralt plan opdelt i 5 lokalområder med følgende geografiske udstrækning.

1. Valby/Vesterbro/Kgs. Enghave
2. Vanløse/Brønshøj/Husum
3. Bispebjerg/Nørrebro
4. Østerbro/Indre By/ Christianshavn
5. Amager

Udvalgte aktivitetstal fordelt på de 5 lokalområder

Tabellen nedenfor viser de 5 lokalområder i Sundheds- og omsorgsforvaltningen samt udvalgte aktivitetstal.

Tabel 1. Modtagere af hjemmepleje, fordelt på lokalområde og ydelsestyper i 1. kvartal 2009		
Lokalområde	Personlig pleje	Praktisk hjælp
Amager	1.397	2.465
Bispebjerg/Nørrebro	1.453	2.606
IndreBy/Vesterbro/Kgs.Enghave	1.036	1.826
Valby	824	1.396
Vanløse/Brønshøj/Husum	1.266	2.388
Østerbro	886	1.635
I alt	6.846	12.300

Kilde, Sundheds og Omsorgsforvaltningen , Dokumentationsstaben 1 kvartalsrapport 2009 s. 26

Der er en betydelig større andel af de ældre der modtager praktisk end personlig hjælp. Modtagere af praktisk hjælp får typisk få timer om ugen, hvor modtagerne af personlig hjælp ofte er mere plejekrævende og får mange timer om ugen. Dette fremgår også af nedenstående tabel for antal visiterede timer.

Tabel 2. Visiterede timer ifølge Serviceloven, fordelt på lokalområder og ydelsestyper i 1. kvartal 2009							
Lokalområde	Personlig pleje hverdag		Personlig pleje øvrige tid		Praktisk hjælp		I alt
Amager	49.792	49%	32.605	32%	20.178	20%	102.575 100%
Bispebjerg/Nørrebro	42.587	47%	28.337	31%	20.435	22%	91.359 100%
Indre By/Vesterbro/Kgs. Enghave	36.246	47%	23.631	31%	16.576	22%	76.453 100%
Valby	23.522	46%	16.925	33%	10.661	21%	51.109 100%
Vanløse/Brønshøj/Husum	34.981	44%	24.744	31%	18.931	24%	78.657 100%
Østerbro	28.477	44%	21.874	34%	14.007	22%	64.358 100%
I alt	215.606	46%	148.116	32%	100.788	22%	464.510 100%

Kilde, Sundheds og Omsorgsforvaltningen , Dokumentationsstaben 1 kvartalsrapport 2009 s. 29

1.5 De ældre borgere

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har foretaget et estimat over forventede demografiske ændringer i perioden 2009-2020. Estimatet er alene vejledende og ikke bindende for kommunen i forhold til den udbudte ydelse.

Den primære målgruppe for ydelsen er borgere over 65 år. I årene 2009-2020 forventes i Københavns Kommune som helhed en stigning i antallet af borgere på 65+ på over 5423 personer.

Den forventede stigning i antallet af ældre dækker over en stigning i antallet af personer i alderen 65-79 år på 10.766 personer og et fald i antallet af personer på over 80 år på 5.343 personer. Særligt den sidstnævnte gruppe er plejekrævende.

Forskydningerne i ældrebefolkningen forventes at få betydning for behovet for hjemmepleje i de kommende år. I perioden 2009 til 2020 forventes behovet for praktisk og personlig hjælp at udvise et mindre fald som en følge af faldet i antallet af ældre over 80 år.

2. Godkendelsesprocedure

2.1 Godkendelsesform

Københavns Kommune behandler ansøgninger fra leverandører 4 gange årligt og i forbindelse med eksisterende kontrakters udløb. Sundheds- og Omsorgsudvalget har den 16. september 2004 delegeret bemyndigelsen vedrørende godkendelse/afslag af anmodninger om godkendelse fra leverandører af personlig og praktisk hjælp mv. til Sundheds- og omsorgsforvaltningen .

Godkendelsesproceduren gælder også for leverandører, der er godkendt i en anden kommune, idet Københavns Kommune skal sikre sig, at også disse leverandører opfylder kommunens krav.

Godkendelsesmaterialet kan findes på Københavns Kommunes hjemmeside på adressen: www.kk.dk/fritvalg.

2.2 Bindingsperiode

Københavns Kommune betragter godkendelsesprocessen som en tilbudsproces, hvor den afgivne anmodning betragtes som et tilbud med de forpligtelser, der gælder ved en sædvanlig udbudsforretning.

Anmodning om godkendelse skal derfor være bindende i to måneder gældende fra fristen for indlevering af anmodning.

2.3 Frist for afgivelse af anmodning

Anmodninger om at blive godkendt som leverandør af personlig hjælp, praktisk hjælp og madservice skal afleveres/fremsendes på papir til

Københavns Kommune
Sundheds- og omsorgsforvaltningen
Myndighedscenteret
Henrik Pontopidansvej 6, 1
2200 København N
Mrk.: Anmodning om godkendelse

2.4 Behandling af anmodninger

Anmodninger om at blive godkendt vil blive behandlet af Sundheds og omsorgsforvaltningen i forbindelse med fornyelse af leverandørkontrakter samt 4 gange årligt. Ansøgningsfristen for de 4 årlige ansøgninger er henholdsvis første hverdag i februar, maj, august samt november. De leverandører, der har anmodet om at blive godkendt, vil modtage et skriftligt svar fra Sundheds- og omsorgsforvaltningen vedrørende godkendelse/afslag.

3. Særlige klageregler

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 leverandør-

valg 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 (klage)myndighed – altid bør rette henvendelse til forvaltningen eller kommunalbestyrelsen i den kommune, som leverandøren har indgået eller ønsker at indgå kontrakt med. Herved får kommunen mulighed for at genoverveje sine beslutninger, inden en egentlig klageprocedure iværksættes.

Klage over fastsættelse af priskrav

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

Hvis Konkurrencerådet finder, at der foreligger konkurrenceforvridende støtte, hører rådet tilsynsmyndigheden (det almindelige kommunale tilsyn) om lovligheden af støtten.

Hvis der foreligger en ulovlig konkurrenceforvridende støtte, kan rådet udstede påbud til kommunalbestyrelsen om, at støtten skal ophøre, hvis:

- 1) støtten direkte eller indirekte har til formål eller til følge at forvride konkurrencen og
- 2) ikke er lovlig i henhold til offentlig regulering.

Konkurrencestyrelsen er sekretariat for Konkurrencerådet. Henvendelse vedrørende spørgsmål om konkurrenceforvridende støtte kan ske til Konkurrencestyrelsen.

Konkurrencestyrelsen har udgivet en vejledning om konkurrenceforvridende støtte. Vejledningen kan findes på Konkurrencestyrelsens hjemmeside www.konkurrencestyrelsen.dk under » konkurrence, regler, vejledninger «.

Klage over fastsættelse af kvalitetskrav

En 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. Tidligere afgørelser om dette emne kan findes på www.konkurrencestyrelsen.dk.

Andre spørgsmål om lovligheden af kommunalbestyrelsens fastsættelse af kvalitetskrav kan indbringes for den tilsynsførende direktør for statsforvaltningen, jf. lov om kommunernes styrelse § 47, stk. 2. Der henvises til afsnit 11.2. Hvis statsforvaltningen beslutter, at der er grundlag for at rejse en tilsynssag, vil denne kunne tage stilling til, om fastsættelsen af kvalitetskravene er i overensstemmelse med lovgivningen, herunder om reglerne i bekendtgørelsen generelt er opfyldt. Se www.statsforvaltning.dk.

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 § 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.

Det er en forudsætning, at leverandøren opfylder nogle grundlæggende krav til økonomisk og faglig hæderlighed. Leverandøren skal have orden i økonomien, være hæderlig i sin erhvervsudøvelse og opfylde sine økonomiske forpligtelser med hensyn til betaling af skatter og sociale ydelser mv.

Offentlige myndigheder kan stille krav om hæderlighed ved udbud efter EU's udbudsregler. Det er hensigtsmæssigt, jf. bekendtgørelsen § 17, stk. 2, at den samme standard for økonomisk og faglig hæderlighed anvendes ved de kommunale myndigheders vurdering af, om der er grundlag for godkendelse af leverandører for personlig og praktisk hjælp.

Det fremgår af EU's udbudsregler, at enhver tjenesteyder kan udelukkes fra deltagelse i en udbudsprocedure:

- a) hvis bo er under konkurs, likvidation, skifte eller tvangsakkord uden for konkurs, som har indstillet sin erhvervsvirksomhed eller befinder sig i en lignende situation i henhold til en tilsvarende procedure, der er fastsat i national lovgivning,
- b) hvis bo er begæret taget under konkursbehandling eller behandling med henblik på likvidation, skifte eller tvangsakkord uden for konkurs eller enhver tilsvarende behandling, der er fastsat i national lovgivning,
- c) som ved en retskraftig dom er dømt for en strafbar handling, der rejser tvivl om hans faglige hæderlighed,
- d) som i forbindelse med udøvelsen af sit erhverv har begået en alvorlig fejl, som de ordregivende myndigheder bevisligt har konstateret,
- e) som ikke har opfyldt sine forpligtelser med hensyn til betaling af bidrag til sociale sikringsordninger i henhold til retsfor skrifterne i det land, hvor han er etableret, eller i den ordregivende myndigheds land.
- f) som ikke har opfyldt sine forpligtelser med hensyn til betaling af skatter og afgifter i henhold til retsfor skrifterne i den ordregivende myndigheds land, eller
- g) som svigagtigt har givet urigtige oplysninger ved meddelelsen af de oplysninger, der kan kræves i henhold til dette kapitel, eller som har undladt at give disse oplysninger.

Den endelige vurdering af, om en leverandør kan godkendes af kommunalbestyrelsen, vil derfor fortsat skulle ske med udgangspunkt i de konkrete kvalitetskrav for de enkelte ydelseskategorier, der stilles i den pågældende kommune.

Desuden skal de offentlige myndigheder ved ethvert udbud sikre sig, at kravene i lov om begrænsning af skyldnerens muligheder for at deltage i offentlige udbudsforretninger, lov-

bekendtgørelse nr. 336 af 13. maj 1997 (restanceloven) er opfyldt, før der indgås kontrakt med en leverandør. Kravene går i hovedtræk ud på, at det offentlige i forbindelse med udbud skal kræve en tro- og loveerklæring fra tilbudsgiverne om, at de ikke skylder over 100.000 kr. i skat mv. Det er hovedreglen, at en virksomhed, der skylder mere, ikke må antages som leverandør. Der kan dog accepteres sikkerhedsstillelse.

Klage over efterbetaling

En klage over manglende, for sen, eller forkert beregnet efterbetaling, og at der derfor sker forskelsbehandling af leverandørerne, kan være omfattet af konkurrenceloven. Henvendelse herom skal ske til Konkurrencestyrelsen.