

Favrskov Kommune

Leverandør- og kvalitetskrav
-personlig pleje og praktisk hjælp

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
1.1 Frit valg – og godkendelsesmodellen	3
1.2 Ældreområdet i Favrskov Kommune	3
1.2.1. Antallet af ældre og visiterede	3
1.2.2 Tildeling af personlig pleje og praktisk hjælp	4
1.2.3 Midlertidig hjælp eller varig hjælp.....	4
1.2.4 Fleksibel hjemmehjælp	4
1.3 Godkendelsesprocedure	5
1.3.1 Mindst 4 godkendelsesrunder årligt	5
1.3.2 Ansøgning på særlig formular	5
1.3.3 Indgåelse af kontrakt eller afslag	5
1.4 Det samlede godkendelsesmateriale	5
2. Leverandør- og kvalitetskrav	7
2.1 Krav, der relaterer sig til ydelsen	7
2.1.1 Vedtagne kvalitetsmål	7
2.1.2 Brugertilfredshedsundersøgelse	7
2.1.3 Ydelsesbeskrivelser og leveringsfrekvenser	8
2.1.4 Leveringstider.....	12
2.1.5 Nødkald.....	12
2.2 Krav, der relaterer sig til leverandøren	12
2.2.1 Gæld til det offentlige.....	12
2.2.2 Økonomisk situation.	13
2.2.3 Organisering af opgaven	13
2.2.4 Beredskabsplan	14
2.2.5 Socialt ansvar.....	14

1. Indledning

1.1 Frit valg – og godkendelsesmodellen

I henhold til lov om social service skal en kommune skabe grundlag for, at hjemmehjælpsmodtagere kan få valgfrihed mellem forskellige leverandører.

Det frie valg omfatter de borgere, der tildeles hjælp i henhold til § 83 i lov om social service, dog ikke beboere i plejeboliger og lignende boligenheder.

Byrådet i Favrskov Kommune har besluttet at implementere det frie valg via den såkaldte godkendelsesmodel. Modellen indebærer, at alle leverandører, der opfylder de fastsatte krav, kan blive godkendt som leverandører i kommunen.

De godkendte leverandører er ikke garanteret et vist minimum af ydelserne. Visitation til ydelserne sker af Favrskov Kommunes visitation (i det følgende benævnt Visitationen) efter en konkret individuel vurdering.

Visitationen præsenterer leverandørernes tilbud over for de visiterede modtagere af ydelser.

Nærværende dokument indeholder bl.a. en beskrivelse af de krav, som såvel den kommunale som den private leverandør skal leve op til for at opnå godkendelse som leverandør af personlig pleje og/eller praktisk hjælp i Favrskov Kommune.

1.2 Ældreområdet i Favrskov Kommune

1.2.1 Antallet af ældre og visiterede

Nedenfor ses forventningerne til udviklingen i antallet af ældre i Favrskov Kommune i perioden 2010-2014:

Aldersgruppe	2010	2011	2012	2013	2014
65-79 år	5.096	5.367	5.661	5.933	6.213
80+ år	1.498	1.561	1.596	1.641	1.672
I alt	6.594	6.928	7.257	7.574	7.885

Tabel 1. Udviklingen i antallet over 65 år. **Kilde:** Befolkningsprognosen pr. 17. marts 2010.

Af tabel 2 fremgår antallet af borgere, der er visiteret til de enkelte ydelser pr. 1. april 2010:

Ydelse	Antal visiterede
Praktisk hjælp (alene)	455
Personlig pleje (alene)	158
Både praktisk hjælp og personlig pleje	389

Tabel 2. Antallet af visiterede borgere til de enkelte ydelser. **Kilde:** Vitae Statistik.

1.2.2 Tildeling af personlig pleje og praktisk hjælp

Visitationen er ansvarlig for tildeling af serviceydelser til borgerne. Tildeling af hjælp sker på baggrund af en ansøgning foranlediget af borgeren selv, dennes læge, sygehusene, pårørende eller andre interessenter.

Den konkrete tildeling af hjælp sker ud fra de fastsatte kvalitetsstandarder for serviceydelserne sammenholdt med en individuel, konkret helhedsvurdering af borgerens situation.

På baggrund heraf træffes afgørelse om omfang og indhold af de bevilgede ydelser. Afgørelsen, der meddeles borgeren skriftligt, indeholder desuden en klagevejledning.

Fristen for visitation til personlig pleje er op til 3 hverdage efter henvendelse. Fristen for visitation til praktisk hjælp er senest 14 dage efter henvendelse.

Den personlige pleje skal igangsættes straks efter visitation, mens den praktiske hjælp skal igangsættes senest 14 dage efter visitation.

Leverandører må ikke afvise visiterede borgere og skal kunne levere ydelser i hele kommunen i alle ugens dage. Leverandører af personlig pleje skal have døgndækning.

1.2.3 Midlertidig hjælp eller varig hjælp

Borgerne kan være visiteret til at modtage henholdsvis midlertidig hjælp og varig hjælp.

Midlertidig hjælp ydes, hvor der er behov for hjælp i en kortere periode. For eksempel kan borgere i forbindelse med hjemkomst fra hospital midlertidigt have behov for hjælp.

Varig hjælp ydes til borgere, hvor hjælpen vedvarende er nødvendig.

For såvel modtagere af midlertidig hjælp som modtagere af varig hjælp sker der løbende opfølgning fra Visitationens side.

1.2.4 Fleksibel hjemmehjælp

Serviceoven fastlægger, at borgere som er tildelt hjemmehjælp har mulighed for at tilrettelægge hjælpen fleksibelt, så de selv har indflydelse på, hvilke opgaver der bliver løst i hjemmet. Den fleksible hjemmehjælp medfører, at borgerne kan bytte sig til andre opgaver end dem, der er truffet afgørelse om.

Medarbejderen skal ud fra et socialfagligt hensyn vurdere, om det vil være forsvarligt at fravælge den tildelte hjælp til fordel for en anden ydelse. Viser det sig, at en bestemt ydelse tre gange i træk er blevet byttet, kan Visitationen vurdere, om der er behov for at træffe en ny afgørelse ud fra en ny vurdering af borgerens behov.

1.3 Godkendelsesprocedure

1.3.1 Mindst 4 godkendelsesrunder årligt

Favrskov Kommune behandler ansøgninger fra nye leverandører løbende, dog minimum én gang i kvartalet. Der kan således være en sagsbehandlingstid på op til 3 måneder.

Godkendelsesproceduren gælder også for leverandører, der er godkendt af andre kommuner, idet Favrskov Kommune vil sikre sig, at leverandørerne lever op til de af kommunen fastsatte krav for området.

1.3.2 Ansøgning på særlig formular

Ansøgning om godkendelse skal indgives via et særligt skema og følge anvisninger heri. Ansøgningsskemaet er vedlagt som bilag 2, men kan også rekvireres ved henvendelse til sekretariatet i Social og Sundhed.

Leverandørers ansøgning skal være bindende i tre måneder regnet fra modtagelsen.

Ansøgninger sendes i ét eksemplar til:

Favrskov Kommune
Social- og sundhedssekretariatet
Skovvej 20
8382 Hinnerup

Mrk. ”Anmodning om godkendelse – Frit Valg”

1.3.3 Indgåelse af kontrakt eller afslag

Såfremt Favrskov Kommune vurderer, at en leverandør kan godkendes under fritvalgsordningen indbydes leverandøren til et samarbejds møde med henblik på at indgå endelig kontrakt.

Endelig aftale er først indgået, når skriftlig kontrakt er underskrevet af begge parter. Leverandøren afholder selv alle egne omkostninger i forbindelse med indgåelse af kontrakt.

Leverandøren har mulighed for at påklage kommunens eventuelle afslag om godkendelse jf. Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv. nr. 94 af 5. december 2006, punkt 272. Klagen behandles af Favrskov Kommune.

1.4 Det samlede godkendelsesmateriale

Nærværende dokument ”Leverandør- og kvalitetskrav” udgør sammen med bilagene:

Bilag 1: Kontrakt
Bilag 2: Ansøgningsskema

Bilag 3: Favrskov Kommunes kvalitetsstandard

det samlede godkendelsesmateriale.

Godkendelsesmaterialet udleveres til leverandører, der ønsker at ansøge om godkendelse som leverandør i kommunen.

Eventuelle spørgsmål til materialet kan rettes til Social- og sundhedssekretariatet via kontaktoplysningerne angivet i punkt 1.3.2.

2. Kvalitets- og leverandørkrav

2.1 Krav, der relaterer sig til ydelsen

Byrådet i Favrskov Kommune har fastlagt det generelle serviceniveau for ældreområdet. Serviceniveauet fremgår af kvalitetsstandarden.

Nedenfor gennemgås uddrag af kvalitetsstandarden for så vidt angår **personlig pleje og praktisk hjælp**, nemlig:

- de vedtagne kvalitetsmål og
- ydelsesbeskrivelser og leveringsfrekvenser

I øvrigt henvises til kvalitetsstandarden, som indgår som bilag 3 til nærværende dokument og dermed er en del af aftalegrundlaget.

2.1.1 Vedtagne kvalitetsmål

For personlig pleje og praktisk hjælp gælder følgende kvalitetsmål:

- Aftaler skal overholdes. Der aflyses ikke aftaler om personlig eller praktisk hjælp. Aftaler om praktisk hjælp kan i særlige tilfælde ændres/udsættes. Dog skal den praktiske hjælp leveres med en maksimal afvigelse på 5 hverdage.
- Aftalte tidspunkter skal overholdes. Såfremt tidspunktet for levering af hjælpen i særlige tilfælde ændres med mere end 30 minutter, skal der gives telefonisk meddelelse til modtageren om ændringen.
- Omfanget af hjælpen skal tilpasses den enkelte borgers behov. 90% af alle hjemmehjælpsmodtagere skal være meget tilfredse eller tilfredse med omfanget af den tildelte hjælp.
- 90% af alle hjemmehjælpsmodtagere skal være meget tilfredse eller tilfredse med udførelsen af den personlige eller praktiske hjælp.
- 90% af alle hjemmehjælpsmodtagere skal opleve medarbejdere i Favrskov Kommunes ældrepleje som venlige og imødekommende.

2.1.2 Brugertilfredshedsundersøgelse

Leverandøren skal være opmærksom på, at der hvert andet år gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelse, og at resultaterne heraf offentliggøres. Brugertilfredshedsundersøgelsen omfatter alle modtagere af personlig pleje og praktisk hjælp.

Hvis det viser sig, at borgernes tilfredshed med leverandørens udførelse af henholdsvis pleje og praktisk hjælp ikke er tilfredsstillende, får leverandøren en

frist til at forbedre borgertilfredsheden, hvorefter der gennemføres en ny undersøgelse for denne leverandør alene.

Det betragtes som ikke tilfredsstillende, hvis andelen af borgere, som er tilfredse eller meget tilfredse med henholdsvis den personlige pleje og den praktiske hjælp er under 70%.

Leverandøren afholder udgiften til den ekstra brugertilfredshedsundersøgelse.

2.1.3 Ydelsesbeskrivelser og leveringsfrekvens

Skema 1 og skema 2 nedenfor angiver de ydelser, der hører under personlig pleje og praktisk hjælp. Oplysningerne i skema 1 og 2 er uddrag af kvalitetsstandarden.

For hver af ydelserne er frekvensen for levering angivet.

Skema 1: Personlig pleje		
❖ Hel eller delvis hjælp til udførelse af personlig hygiejne		
Formål	Aktiviteter	Frekvens
At der gives helt eller delvist hjælp til, at borgeren oplever at kunne opretholde en god personlig hygiejne	- Bad i form af brusebad eller sengebade - Øvre og nedre hygiejne - Hårvask - Mundhygiejne - Hudpleje - Soignering - Af- og påklædning - Toiletbesøg - Opgaver i forbindelse med kropsbårne hjælpemidler - Forflytning, vending og lejrning - Sengeredning - Medicingivning - Psykisk pleje og omsorg - Tilsynsbesøg - Vejledning og rådgivning - Hjælp og støtte til struktur i hverdagen. - Ikke omfattet: - Hjælp til hårpleje (udføres af uddannet frisør). - Hjælp til neglepleje (udføres af faguddannede inden for dette område).	Personlig hygiejne kan udføres døgnet rundt afhængig af borgerens vurderede behov. Hjælp til bad gives som udgangspunkt én gang om ugen.

❖ Hel eller delvis hjælp til indtagelse af mad og drikke		
Formål	Aktiviteter	Frekvens
At borgeren oplever at få varetaget sine ernæringsmæssige behov på en god og værdig måde At skabe en god ramme omkring måltidet	- Forberedelse af måltidet - Anretning af mad og drikkevarer - Hjælp til indtagelse af mad og drikkevarer - Oprydning efter måltid - Opvask. - Ikke omfattet: - Tilberedning af varmt måltid (skrælle kartofler o.lign.) - Opvask efter gæster	Hjælpen kan ydes alle dage flere gange dagligt afhængig af den enkelte borgers helhedssituation
❖ Anretning af mad		
Formål	Aktiviteter	Frekvens
At borgeren får den mad og drikke, han/hun har brug for	- Hjælp og støtte til at anrette mad og drikke til måltiderne (inkl. mellemmåltider) og opvask. - Opvarmning i mikroovn og servering af færdigretter - Tilberedning og servering af morgenmad - Smøre og servere brød mv. - Hjælp til at kassere gamle madvarer - Følge til og fra spisestedet. - Ikke omfattet: - Tilberedning af varmt måltid (skrælle kartofler o.lign.) - Afhentning og udbringning af mad.	Som udgangspunkt dagligt

Skema 2: Praktisk hjælp		
❖ Hjælp til bestilling af dagligvarer		
Formål	Aktiviteter	Frekvens
At borgerne har de fornødne dagligvarer i hjemmet	- Hjælp til at skrive indkøbsseddel, bestille varer telefonisk og sætte dem på plads Ikke omfattet: - Hente varer.	Som udgangspunkt én gang om ugen på hverdage
Særlige forhold: - Hjælpen gives som udgangspunkt kun i forbindelse med levering af andre ydelser - Hvis hjælpen skulle være ydet på en søgne-helligdag tilbydes hjælpen i stedet på en hverdag. - Eventuelle klager over varerne rettes til den pågældende købmand - Leveringen af varerne er vederlagsfri		
❖ Hjælp til tøjvask		
Formål	Aktiviteter	Frekvens
At borgeren oplever at tøjet er vasket og rent	- Vask, ophængning, tumbling og sammenlægning af vasketøj Ikke omfattet: - Strygning og rulning af tøj.	Som udgangspunkt én gang om ugen på hverdage
Særlige forhold: - Hjælpen gives som udgangspunkt kun i forbindelse med levering af andre ydelser - Hvis hjælpen skulle være ydet på en søgne-helligdag tilbydes hjælpen i stedet på en hverdag.		
❖ Hjælp til rengøring og daglig husførelse		
Formål	Aktiviteter	Frekvens
At borgeren oplever boligen som ren	- Støvsugning og gulvvask af et areal svarende til en to værelses lejlighed - Aftørring af vandrette flader - Rengøring af sanitet på badeværelset - Optørring på badeværelse efter bad	Som udgangspunkt hver 14. dag på hverdage

	- Sengeredning samt skift af sengelinned - Renholdelse af hjælpemidler - Tømme skraldepose. - Ikke omfattet: - Rengøring i hjem der kan udgøre en sundhedsrisiko for personalet. - Renholdelse af udendørsarealer.	
Særlige forhold: - Hvis hjælpen skulle være ydet på en søgne-helligdag tilbydes hjælpen i stedet på en hverdag.		

2.1.4 Leveringstider

Personlig pleje og praktisk hjælp leveres i henhold til Visitationens bestilling og afgørelse om tildeling af hjælp.

Tidspunktet for levering af hjælp og øvrige praktiske forhold omkring leveringen af hjælpen aftales mellem borgeren og leverandøren.

Levering af praktisk hjælp skal ske i tidsrummet mellem kl. 6.00 – 17.00 på hverdage (mandag - fredag). Morgenpleje skal være påbegyndt senest kl. 11.00 med mindre borgeren har andre ønsker.

Leverandører af personlig pleje er forpligtede til at kunne levere personlig pleje 24 timer i døgnet alle ugens dage.

Definitionen på ”hverdage” (i forhold til afregning af personlig pleje) er mandag - fredag kl. 6.00 – 17.00 samt lørdag kl. 6.00 – 11.00.

Definitionen på ”øvrige tid” (i forhold til afregning af personlig pleje) er alle dage i tidsrummet kl. 17.00 – 6.00. Lørdage kl. 11.00 – 24.00. Søn- og helligdage kl. 00.00 – 24.00.

2.1.5 Nødkald

Fra borgere, som har nødkald installeret, går nødkaldene direkte til et mobilnummer hos den leverandør af personlig pleje, som borgeren har valgt. Hvis borgeren kun modtager praktisk hjælp vil nødkald blive besvaret af den kommunale leverandør. Nødkald besvares døgnet rundt. Ved kald på nødkald skal leverandøren tage telefonisk kontakt til borgeren for at afklare, om der er behov for at aflægge besøg. Hvis borgeren ikke svarer aflægges besøg hurtigst muligt inden for 30-40 minutter. Leverandøren skal kalde 112, hvis leverandør-

rens faglige vurdering af borgeren taler for dette. Hvis der er behov for en hjemmesygeplejerske kontaktes kommunens/distriktets hjemmesygepleje.

Nødkald er indregnet i de samlede visiterede timer til borgeren. Der skal således i planlægningen af hjælp til borgeren indregnes nødkald, da der jf. § 5 i bilag 1 maksimalt kan opkræves betaling svarende til antallet af visiterede timer, og der afregnes kun for timer, der faktisk er leveret hos borgeren.

2.2 Krav, der relaterer sig til leverandøren

Favrskov Kommune har nedenstående krav til leverandører, der leverer praktisk hjælp og/eller personlige pleje i kommunen.

Såfremt opgaven påtænkes løst af et konsortium, gælder kravene for alle konsortiets deltagere. Der skal i så fald vedlægges relevant dokumentation for samtlige deltagere.

2.2.1 Gæld til det offentlige

Ifølge lov nr. 1093 af 21. december 1994 om begrænsning af skyldnerens muligheder for at deltage i offentlige udbudsforretninger som ændret ved love nr. 336 af 13. maj 1997 gælder følgende:

- Offentlige ordregivere **skal** ved køb af varer og tjenesteydelser kræve, at enhver tilbudsgiver afgiver en erklæring på tro og love om, i hvilket omfang tilbudsgiveren har ubetalt, forfalden gæld til det offentlige.
- Offentlige ordregivere **må ikke** kontrahere med tilbudsgivere, der har en ubetalt forfalden gæld på mere end 100.000 kr. til det offentlige og **kan vælge** ikke at kontrahere med tilbudsgivere, der har en ubetalt forfalden gæld på mindre end 100.000 kr.

Med gæld til det offentlige menes skatter, afgifter og bidrag til sociale sikringsordninger i henhold til lovgivningen i Danmark eller det land, hvor tilbudsgiveren er etableret.

Leverandører som ansøger om godkendelse i Favrskov Kommune skal, jf. ansøgningsskemaet, bilag 2:

- afgive en erklæring på tro og love om ikke at have en ubetalt forfalden gæld til det offentlige på over nul kr.

Favrskov Kommune vil afvise leverandører, der ikke afgiver erklæringen, eller som har en gæld på over nul kr.

2.2.2 Økonomisk situation

Leverandører som ansøger om godkendelse i Favrskov Kommune skal, jf. ansøgningsskemaet, bilag 2:

- vedlægge dokumentation, fx serviceattest (max 6 måneder gammel ved kommunens modtagelse), for ikke at være – eller være begæret taget under – konkurs, likvidation, skifte, betalingsstandsning, tvangsakkord eller at være i en lignende økonomisk vanskelig situation.

Favrskov Kommune vil afvise leverandører, der ikke vedlægger relevant dokumentation.

2.2.3 Organisering af opgaven

Leverandører som søger om godkendelse i Favrskov Kommune skal jf. ansøgningsskemaet, bilag 2:

- beskrive, hvordan opgaveløsningen tænkes organiseret.

Favrskov Kommune vil afvise leverandører såfremt planen for organisering af opgaven ikke dokumenterer, at Favrskov Kommunes krav til uddannelsesniveau for leverandørens medarbejdere er overholdt (se bilag 1 § 18).

Overordnet gælder det, at leverandøren skal sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaven, herunder overholde serviceniveauet, og give god og effektiv borgerbetjening og borgerservice, der er målrettet ældre og handicappede. Leverandøren skal tilstræbe, at opgaverne hos den enkelte modtager af pleje og praktisk hjælp udføres af færrest mulige medarbejdere samt at hjælpen udføres af personale, der kender den aftalte hjælp. Leverandøren skal have faste arbejdsrutiner, der sikrer, at alle ændringer i borgerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer/justeringer i behovet for hjælp, registreres i Vitae journalen og videregives til kommunen via advis (elektronisk kommunikation).

Leverandøren skal tilstræbe at organisere hjælpen således, at modtagere af personlig pleje og/eller praktisk hjælp, der deltager i aktiviteter på plejecentrene eller i visiteret træning, er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet og aftalen fremgår af afgørelsen om hjælp til borgeren. Leverandøren skal organisere hjælpen således, at modtagere af pleje og/eller praktisk hjælp, der skal til undersøgelse, behandling eller lignende på sygehus, hos egen læge, eller hos speciallæge, er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt.

2.2.4 Beredskabsplan

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den trufne afgørelse, så modtagerne af hjælpen ikke mærker til de problemer, der måtte være i forhold til ledelse eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren (jf. Lov om Social Service § 90 b).

Leverandøren skal således have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende.

For leverandører af personlig pleje gælder, at beredskabet er gældende i de perioder, hvor borgerne i henhold til afgørelserne om tildeling af hjælp er visiteret til ydelser. Der kan være krav om levering af personlig pleje 7 dage om ugen og 24 timer i døgnet.

For leverandører af praktisk hjælp gælder, at beredskabet er gældende i de perioder, hvor borgerne i henhold til afgørelserne om tildeling af hjælp er visiteret til ydelser. Praktisk hjælp leveres på hverdage inden for tidsrummet 6.00 – 17.00.

Leverandører som ansøger om godkendelse skal jf. ansøgningsskemaet, bilag 2:

- beskrive hvilken beredskabsplan der anvendes i relation til løsning af opgaven.

Favrskov Kommune vil afvise leverandører, såfremt beredskabsplanen ikke kan dokumentere en tilstrækkelig leveringssikkerhed.

2.2.5 Socialt ansvar

Favrskov Kommune ønsker, at samarbejde med leverandører, der er villige til og kan påtage sig et socialt ansvar.

Det er således et ønske fra kommunens side at leverandøren indgår i et samarbejde med Favrskov Kommunes Jobcenter om en social klausul med følgende mulige indhold:

- Besætte en eller flere af de stillinger, der anvendes til at opfylde denne kontrakt, med arbejdstagere fra særlige persongrupper, fx ledige. Samarbejdet kan fx udmøntes i arbejdsprøvningspladser, jobtræningspladser og fleksjob eller lignende i leverandørens virksomhed.
- Initiativer der kan afhjælpe sygdom hos leverandøren, dvs. initiativer der kan afhjælpe kommunens omkostninger til sygedagpenge.

Udmøntningen af nærværende sociale klausul vil ske i et konkret samarbejde mellem kommunen og leverandøren. Omfanget og indholdet af den sociale klausul skal dermed aftales nærmere mellem parterne.

Såfremt leverandøren ikke kan ansætte arbejdstagere mv. til opfyldelse af denne sociale klausul, skal leverandøren rette henvendelse til kommunes jobcenter og anmode om at få formidlet sådanne arbejdstagere.

Leverandører som ansøger om godkendelse i Favrskov Kommune skal, jf. ansøgningsskemaet, bilag 2:

- Erklære at være indstillet på at indgå i et samarbejde vedrørende en social klausul.

Favrskov Kommune vil afvise leverandører, der ikke afgiver ovenstående erklæring.