



Godkendelsesmateriale for personlig og praktisk hjælp:

- Hjemmehjælp
- Madservice

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
1.1 Lovgrundlaget	3
1.2 Model for frit valg	3
1.3 Persongruppen for frit valg	3
1.4 Ydelseskategorierne	3
1.5 Distrikterne	4
1.6 Serviceniveau, afgørelser og levering	4
2. Godkendelsesprocedure	5
2.1 Ansøgningsmuligheder	5
2.2 Tidsfrist for behandling af ansøgning	5
2.3 Fritvalgsblanket	5
2.4 Klageadgang for leverandører	6
3. Generelle kvalitetskrav til leverandører	7
3.1 Beredskab	7
3.2 Pligt til at reagere ved ankomst til låst dør	8
3.3 Informationspligt / meddelelsespligt	8
3.4 Tavshedspligt m.v.	9
3.5 Leverandørens pligt til at levere til alle	9
3.6 Forpligtelser i forhold til arbejdsmiljø	10
3.7 Forpligtelser i forhold til kommunale målsætninger	10
3.8 Forpligtelser i forhold til det rummelige arbejdsmarked	10
3.9 Forpligtelser i forhold til borgerens adgang til at klage eller reklamere	11
3.10 Forpligtelse til at stille sikkerhed for levering af ydelsen i form af en anfordringsgaranti	11
4. Specifikke krav til leverandører	12
4.1 Krav til leverandører af hjemmehjælp	12
4.2 Krav til leverandører af udbringning af dagligvarer	14
4.3 Krav til leverandører af madservice	15
5. Priskrav	18
5.1 Regler vedrørende beregning og efterkalkulation	18
5.2 Udgifter inkluderet i priskravene	18
5.3 Priskravene	18
5.4 Afregningsprincip	18
6. Bilag	19
Bilag 1. Kort over områdeinddelinger af Aabenraa Kommune .	19
Bilag 2. Socialministeriets Fritvalgsblanket	19
Bilag 3. Aabenraa Kommunes fritvalgsleverandør-ansøgningsblanket	19
Bilag 4: Oversigt over hvad der er inkluderet i timeprisen	19

1. Indledning

1.1 Lovgrundlaget

Lovgrundlaget for det frie valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp findes pr. august 2008 i følgende bestemmelser:

- a. Lov om social service (nr. 1117 af 26/9 2007), §§ 91-93
- b. Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp m.v. (nr. 1614 af 12/12 2006)
- c. Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse m.v. (nr. 94 af 5/12 2006)

Disse dokumenter vil i det følgende blive refereret til som "loven", "bekendtgørelsen" og "vejledningen". Personlig og praktisk hjælp omfatter både personlig hjælp og pleje, hjælp til mad og drikke, hjælp til indkøb, vask af tøj, rengøring, udbringning af dagligvarer og madservice.

1.2 Model for frit valg

Ifølge bekendtgørelsens § 3 skal kommunalbestyrelsen vælge, om de vil benytte "godkendelsesmodellen" eller "udbudsmodellen". I godkendelsesmodellen godkender og indgår kommunalbestyrelsen kontrakt med alle kvalificerede leverandører. I udbudsmodellen bringes leverandøropgaverne i udbud.

Uanset hvilken model man vælger, skal indgåelsen af kontrakter ske på baggrund af de kvalitetskrav til leverandørerne og leveringen af ydelserne, der fastsættes i nærværende dokument.

Aabenraa Kommune har valgt indtil videre at anvende godkendelsesmodellen.

1.3 Persongruppen for frit valg

Det fremgår af bekendtgørelsens § 6, stk. 1, at modtagere af personlig og praktisk hjælp efter lovens § 83 skal vælge, hvilken godkendt leverandør der skal udføre de opgaver, der er truffet afgørelse om.

Af § 6, stk. 3 fremgår, at beboere i plejehjem, plejeboliger og lignende boligheder ikke er omfattet af retten til selv at vælge leverandør af hjemmehjælp.

I Aabenraa Kommune var der i april 2008 2.275 modtagere af personlig og praktisk hjælp, heraf ca. 965 personer, der alene modtager praktisk hjælp, 226 personer, der alene modtager personlig pleje og 1.084 personer, der modtager både praktisk hjælp og personlig pleje.

1.4 Ydelseskategorierne

Det fremgår af bekendtgørelsens § 10, at kommunalbestyrelsen skal fastsætte selvstændige kvalitetskrav for ydelseskategorierne personlig pleje, madservice med udbringning, madservice uden udbringning til hjemmet og øvrig praktisk hjælp.

Af vejledningens kapitel 44 fremgår, at kommunalbestyrelsen skal fastsætte særskilte kvalitetskrav for madservice med tilbud om almindelige måltider og madservice med tilbud om ernæringstætte menuer og særlige diæter.

Derudover skal kommunalbestyrelsen fastsætte særskilte kvalitetskrav for alle ydelser, der produceres udenfor hjemmet.

Endelig kan kommunalbestyrelsen vælge at fastsætte kvalitetskrav for flere ydelseskategorier end disse. Aabenraa Kommune har valgt ikke at fastsætte kvalitetskrav for flere end de obligatoriske.

1.5 Distrikterne

Af bekendtgørelsens § 11 fremgår, at kommunalbestyrelsen skal træffe beslutning om, hvorvidt kommunen skal opdeles i distrikter. Vælger kommunalbestyrelsen af distriktsopdele kommunen, skal denne opdeling afspejles i kravene til leverandørerne.

Aabenraa Kommune har valgt at opdele kommunen i 4 distrikter vedr. personlig pleje og praktisk hjælp, samt (indtil den fremtidige organisering af området for madservice er endeligt besluttet) i 5 distrikter svarende til kommunegrænserne før kommunalreformen vedr. madservice. Distriktsopdelingen for personlig pleje og praktisk hjælp fremgår af bilag 1: Kort over områder i Aabenraa Kommune.

1.6 Serviceniveau, afgørelser og levering

Leverandører af alle former for personlig og praktisk hjælp beskrevet i nærværende materiale skal være opmærksomme på og bevidste om, at de som leverandører indgår i en større sammenhæng. Alle leverandører skal udvise den fornødne samarbejdsvilje i forhold til såvel andre leverandører af personlig og praktisk hjælp som kommunale leverandører af andre former for hjælp, eksempelvis hjemmesygepleje eller socialpædagogisk støtte.

Serviceniveauet for personlig og praktisk hjælp - forstået som beslutningen om, hvem der kan få hvilke ydelser og hvor ofte – træffes politisk via godkendelse af kvalitetsstandard.

De konkrete myndighedsafgørelser om bevilling af eller afslag på personlig og praktisk hjælp træffes af sagsbehandlere, også kaldet "visitatorer".

Leverandørernes opgave er, i samarbejde med borgeren og inden for kvalitetsstandardens rammer, at sikre, at borgeren får den hjælp, der er truffet afgørelse om, og at sikre, at visitator får besked, hvis væsentlige forhold vedrørende borgerens behov ændrer sig.

Tilsynet med personlig og praktisk hjælp føres af afdelingen Myndighed og Visitation i samarbejde og dialog med leverandørerne.

2. Godkendelsesprocedure

2.1 Ansøgningsmuligheder

En potentiel leverandør i Aabenraa Kommune kan, hvis vedkommende mener at kunne leve op til de kvalitetskrav og priskrav, der fremgår af nærværende materiale, ansøge om godkendelse indenfor kombinationer af følgende ydelser og distrikter:

For ydelserne "personlig pleje" og "øvrig praktisk hjælp" (rengøring, tøjvask og hjælp til bestilling af dagligvarer) kan man anmode om godkendelse i eet eller flere af distrikterne Nord, Midt, Syd og Centrum.

For ydelserne indenfor madservice kan man anmode om godkendelse i eet eller flere af distrikterne Gl. Aabenraa, Gl. Rødekro, Gl. Tinglev, Gl. Lundtoft og Gl. Bov. Man kan anmode om godkendelse til levering af madservice med og uden udbringning samt med og uden diætkost.

2.2 Tidsfrist for behandling af ansøgning

Kommunalbestyrelsen er forpligtet til inden for rimelig tid at forholde sig til alle ansøgninger om godkendelse. Aabenraa Kommune har valgt at følge vejledningens minimumskrav om kvartalsvis behandling af ansøgninger om godkendelse.

2.3 Fritvalsblanket

Aabenraa Kommune kræver, at den af Socialministeriet og KL udarbejdede fritvalsblanket anvendes. Blanketten, der findes på www.virk.dk, søg på "fritvalsblanket", giver bl.a. leverandøren mulighed for at dokumentere henholdsvis erklære, at vedkommende opfylder nogle grundlæggende krav om orden i deres økonomi, hæderlighed i deres erhvervsudførelse og opfyldelse af deres økonomiske forpligtigelser med hensyn til betaling af skatter og sociale ydelser m.v. Endvidere giver den leverandøren mulighed for at give en række oplysninger, såsom medarbejdernes fordeling på uddannelseskategorier m.m., som typisk vil indgå i kommunens krav. Blanketten skal indsendes til kommunen 1 gang årligt efter afslutningen af hvert regnskabsår.

Udover en udfyldt fritvalsblanket kræver Aabenraa Kommune, at ansøgningen indeholder følgende yderligere oplysninger:

- Erklæring om, at leverandøren inden/ved kontraktunderskrivelse vil stille en økonomisk sikkerhed for leverancen svarende til 10 % af den forventede årlige omsætning (ekskl. moms). De nærmere forhold vedrørende sikkerhedsstillelsen vil fremgå af standardkontrakten
- Erklæring om, at leverandøren er positivt indstillet overfor at påtage et socialt ansvar, eksempelvis ved oprettelse af særlige stillinger, jf. afsnittet "Forpligtelser i forhold til det rummelige arbejdsmarked".
- Leverandørens udkast til eget bidrag til det informationsmateriale, som kommunalbestyrelsen, jf. vejledningens kapitel 38, skal udarbejde og ajourføre i samarbejde med leverandørerne. Informationsmaterialet skal indeholde "en grundig præsentation af de enkelte leverandører". Hvis leverandøren anvender underleverandører, skal dette også oplyses i bidraget til informationsmaterialet.

2.4 Klageadgang for leverandører

Udgangspunktet for reglerne om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp er, at der ikke må ske konkurrenceforvridning mellem leverandører.

Leverandøren har, hvis der er begrundet tvivl om, hvorvidt dette princip er overholdt, flere klagemuligheder:

Klage over, at de fastsatte priskrav indenfor godkendelsesmodellen indeholder konkurrenceforvridende støtte kan rettes til Konkurrencerådet.

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.

En klage over, at udbudsregler ikke er overholdt i forbindelse med gennemførelse af udbud indenfor udbudsmodellen, kan rettes til Klagenævnet for Udbud.

En leverandør, der har fået afslag på godkendelse, kan klage til kommunalbestyrelsen.

Endelig kan manglende, for sen eller forkert beregnet efterbetaling og derigennem forskelsbehandling af leverandørerne være omfattet af konkurrenceloven. Henvendelse herom kan ske til Konkurrencestyrelsen.

3. Generelle kvalitetskrav til leverandører

De kvalitetskrav, som kommunalbestyrelsen stiller til leverandører af personlig og praktisk hjælp efter lovens § 83 skal ifølge § 8 i bekendtgørelsen "afspejle den af kommunalbestyrelsen fastsatte kvalitetsstandard for indholdet og leveringen af ydelserne".

Aabenraa Kommune forudsætter, at leverandøren kan leve op til og stå inde for de krav, der er beskrevet i Kvalitetsstandard for hjemmehjælp og Kvalitetsstandard for madservice. Kvalitetsstandarderne er grundlaget – godkendelsesmaterialet er overbygningen, som beskriver en række yderligere krav til leverandørerne, som det ikke er interessant for borgerne at læse om.

3.1 Beredskab

Kommunalbestyrelsen skal, jf. lovens § 91 og bekendtgørelsens § 9, stille krav om, at leverandøren skal stille et beredskab til rådighed for at sikre leveringen af de ydelser, der er truffet afgørelse om, og for at sikre, at aftalen om levering af ydelser overholdes.

Aabenraa Kommunes krav til hvor hurtigt leverandøren kan iværksætte hjælp til nye modtagere af personlig og praktisk hjælp, der har valgt at benytte pågældende leverandør fremgår af Kvalitetsstandard for hjemmehjælp, afsnittet "Hvornår udføres hjælpen?" samt Kvalitetsstandard for madservice, afsnittet "Hvornår leveres madservice?".

Aabenraa Kommune stiller endvidere krav om, at leverandøren i sin bemanding tager højde for afvikling af ferie, kurser, sygdom og lignende, ligesom leverandøren skal være i stand til at håndtere pludseligt opståede ændring i behovet for hjælp hos de modtagere af hjælp, der har valgt den pågældende leverandør.

Leverandører af personlig pleje skal være i stand til at levere hjælp til alle de borgere, der har valgt dem som leverandør, døgnet rundt, alle årets dage, herunder også hjælp i forbindelse med besvarelse af nødkald og andre akutte opgaver.

Leverandører af madservice både med og uden udbringning skal være i stand til at levere mad til borgerne, så de kan få mad alle årets dage. Akut behov, levering samme dag.

Leverandører af praktisk hjælp skal kunne levere denne hjælp til alle de borgere, der har valgt dem som leverandør, på hverdage mellem kl. 8.00 og kl. 17.00. Disse krav fremgår ligeledes af kvalitetsstandard for hjemmehjælp, afsnittet "Hvornår udføres hjælpen?".

Når leverandører får udleveret en nøgle til nøgleboks skal den opbevares og anvendes med største omhu. Nøglen må IKKE mærkes.

Mindre leverandører (virksomheder med 2 eller færre ansatte) skal overfor Aabenraa Kommune redegøre skriftligt for, hvilke planer de har lagt, eksempelvis i form af forhåndsftaler med andre leverandører godkendt til at levere de samme ydelser, om at vikariere, hvis den ene eller begge medarbejdere bliver syge samtidigt.

Kommunalbestyrelsen skal endvidere, jf. § 9 i bekendtgørelsen, stille krav til leverandøren om overholdelse af de generelle retningslinier, kommunen har fastsat for erstatningshjælp, jf. lovens § 90. Aabenraa Kommunes retningslinjer for erstatningshjælp fremgår af Kvalitetsstandard for hjemmehjælp, afsnittet "Erstatningshjælp". Leverandøren skal være opmærksom på, at visitator i den konkrete afgørelse kan fastsætte en individuel tidsfrist, der afviger fra den generelle.

3.2 Pligt til at reagere ved ankomst til låst dør

Aabenraa Kommune stiller krav om følgende handlemåde, hvis leverandørens medarbejder ankommer til en låst dør, hvor borgeren ikke svarer og ikke lukker op:

- Medarbejderen prøver at ringe pr. telefon til borgeren
- Medarbejderen prøver at ringe på hos evt. naboer og høre om de ved, hvor borgeren er
- Medarbejderen prøver at kontakte evt. vicevært
- Medarbejder prøver at gå rundt om huset (ved etplans-boliger) for at se, om det er muligt at se noget ind af et vindue.

Hvis det lykkes at komme ind i boligen ved hjælp fra andre med en nøgle skal medarbejderen og 1 yderligere person gå ind sammen. Der kræves følgende handlemåde i følgende situationer:

- Borgeren er ikke i boligen – så kontaktes hjemmesygeplejersken med henblik på evt. efterlysning
- Borgeren er i boligen, er syg og ikke i stand til at hjælpe sig selv – så kontaktes hjemmesygeplejersken, egen læge eller der ringes 112, afhængig af situationen
- Borgeren findes død – så kontaktes politiet, der overtager sagen. Derefter informeres hjemmesygeplejersken med henblik på evt. videreformidling af informationen til andre leverandører.

Hvis alle disse forsøg er forgæves kontakter medarbejderen områdekantoret eller hjemmesygeplejerskerne i Aabenraa Kommune på et telefonnummer, der udleveres til leverandøren. Områdekantoret eller hjemmesygeplejerskerne har herefter ansvaret for, hvad der skal gøres.

- Pårørende forsøges kontaktet
- Evt. aftales, at medarbejderen vender tilbage til boligen inden for kort tid.

Hvis der ikke er adgang til boligen, og der er begrundet mistanke om, at borgeren er i boligen og har behov for hjælp kontaktes politiet.

- Politiet tager stilling til, hvorvidt der skal bestilles låsesmed eller døren skal brydes op og/eller der skal iværksættes en efterlysning.

3.3 Informationspligt / meddelelsespligt

Ifølge bekendtgørelsens § 9, stk. 2, skal kommunalbestyrelsen stille krav om, at leverandøren informerer myndigheden om ændringer i modtagerens behov for hjælp, samt om hvordan denne information fra leverandøren skal formidles.

Aabenraa Kommune kræver, at leverandøren udviser stor omhu i forhold til at informere Visitationscentret om ændringer i modtagerens behov og/eller funktionsniveau, uanset om behovet bliver større eller mindre eller

funktionsniveauet forbedres eller forringes. Denne information bedes formidlet via fælles omsorgssystem, for så vidt angår de leverandører, der har dette system, og via telefonisk besked, for så vidt angår de leverandører, der ikke har dette system.

Leverandøren skal også videregive information om ændringer i sammensætningen af husstanden, da sådanne kan have betydning for udmåling af hjælpen.

3.4 Tavshedspligt m.v.

Ifølge vejledningen, kapitel 40, bør kommunalbestyrelsen, ved udarbejdelsen af kvalitetskravene sikre, at leverandørerne gøres bekendt med de særlige forvaltningsretlige hensyn, der skal tages i forbindelse med levering af sociale ydelser som personlig og praktisk hjælp. Kommunalbestyrelsen skal derfor stille krav til leverandørerne om overholdelse af reglerne om bl.a. tavshedspligt, jf. retssikkerhedslovens § 43, stk. 2 og 3.

Aabenraa Kommune henviser i den forbindelse til sin kvalitetsstandard for hjemmehjælp, afsnittet "Hvem udfører hjælpen?", hvor der stilles krav om at alle medarbejdere hos leverandører inden ansættelse har underskrevet en tavshedserklæring.

Endvidere gør Aabenraa Kommune leverandørerne opmærksom på, at ovenstående betyder, at også private leverandører er omfattet af reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven i forhold til den opgave, der udføres, og at de i forhold til indhentelse og videregivelse af oplysninger er omfattet af forvaltningslovens §§ 27, 29, 31 og 32.

Offentligt ansatte og andre med offentlige hverv – altså også private leverandører af hjemmehjælp – har en pligt til at underrette kommunen, når de i deres virke bliver bekendt med forhold for et barn eller en ung under 18 år, der må give formodning om, at barnet eller den unge har behov for særlig støtte.

De private leverandører har ligeledes pligt til at indberette til kommunen (Aabenraa Kommune, Pleje og Omsorg, att. souschefen), hvis de i forbindelse med udførelsen af hjemmehjælpen bliver nødt til at anvende magt i forhold til borgeren i form af fastholdelse i hygiejnesituationer, Kommunen vil herefter træffe en afgørelse om magtanvendelse til borgeren.

Leverandøren skal respektere borgerens ønsker om inddragelse eller udelukkelse af borgerens pårørende.

3.5 Leverandørens pligt til at levere til alle

Kommunalbestyrelsen kan, jf. bekendtgørelsens §9, stk. 3, stille krav om, at leverandøren skal acceptere alle modtagere, der vælger den pågældende leverandør.

Aabenraa Kommune stiller dette krav. Leverandører kan principielt ikke nægte at levere hjemmehjælp i et hjem og kan ikke opsige en aftale med en modtager af hjemmehjælp. Det er kun modtageren, der kan iværksætte et skift til en anden leverandør. Skift af leverandør kan ske med 4 ugers varsel, gældende fra førstkommande mandag og 4 uger frem. Pligten til at levere til alle indebærer

også et krav om en vis minimumskapacitet, set i forhold til hvilke ydelseskategorier og hvilke distrikter leverandøren ønsker godkendelse til.

3.6 Forpligtelser i forhold til arbejdsmiljø

Ifølge vejledningens kapitel 41 kan kommunalbestyrelsen betinge sin godkendelse af en leverandør af, at leverandøren lever op til de lovgivningsmæssigt fastsatte arbejdsmiljøkrav m.v. Dette indebærer bl.a., at kommunalbestyrelsen kan kræve, at den enkelte leverandør skal sørge for/afholde udgiften til de hjælpemidler (eksempelvis plejesenge, lifte og lignende), der er nødvendige for at sikre arbejdsmiljøet i hjemmehjælpsmodtagerens hjem.

Aabenraa Kommune stiller krav om at leverandøren sikrer sig, at lov om arbejdsmiljø overholdes i forbindelse med dennes udførelse af hjemmehjælpsopgaver. Branchearbejdsmiljørådet for Social og Sundhed har udgivet en række vejledninger og anbefalinger, som Aabenraa Kommune anbefaler, at leverandørerne følger.

Det betyder, udover det i kvalitetsstandard for hjemmehjælp, afsnittet "Hvor udføres hjælpen?", nævnte krav om udarbejdelse af Arbejdspladsvurderinger i hjemmehjælpsmodtagernes hjem, at leverandøren skal sikre, at personalet til enhver tid har opdateret viden om arbejdsstillinger og forflytningsteknik.

Aabenraa Kommune stiller ikke krav om, at den enkelte leverandør skal afholde udgiften til større arbejdsredskaber/plejehjælpemidler (lifte, senge m.m.). Ud fra hensynet til hjemmehjælpsmodtageren stilles disse vederlagsfrit til rådighed af Aabenraa Kommunes hjælpemiddeldepot(er). Mindre arbejdsredskaber, såsom koste og støvsuger, stilles til rådighed af hjemmehjælpsmodtageren, ligesom denne sørger for rengøringsmidler. Private leverandører kan dog medbringe egne rengøringsmidler og mindre arbejdsredskaber, hvis dette sker efter aftale med hjemmehjælpsmodtageren.

3.7 Forpligtelser i forhold til kommunale målsætninger

Kommunalbestyrelsen kan ved hjælp af kvalitetskravene bl.a. skabe sikkerhed for, at alle leverandører af personlig og praktisk hjælp lever op til de målsætninger, kommunalbestyrelsen har sat for forhold som arbejdsmiljø, personalepolitik, uddannelse m.v.

Aabenraa Kommune stiller krav om at leverandørens personale arbejder ud fra en opdateret viden om deres respektive arbejdsfelter. Personalets kompetencer skal ajourføres løbende.

3.8 Forpligtelser i forhold til det rummelige arbejdsmarked

Kommunalbestyrelsen kan stille kvalitetskrav, der fremmer formålet i lov om aktiv social politik og lov om en aktiv beskæftigelsesindsats om at bevare og udbygge arbejdspladsens rummelighed – initiativer, der medvirker til forebyggelse og fastholdelse på arbejdsmarkedet.

Aabenraa Kommune ønsker ikke at medvirke til social dumping eller ulige konkurrence, der grundlæggende truer velfærdssamfundet eksistens.

Derfor kræver Aabenraa Kommune, at leverandøren i sin løn- og personalepolitik som minimum følger de regler, der svarer til de kollektive/lokale overenskomster på det danske arbejdsmarked.

Derudover kræver Aabenraa Kommune, at leverandører af hjemmehjælp i forbindelse med ansøgningen om godkendelse afgiver en erklæring om, at de er positivt indstillede på at påtage sig et socialt ansvar. Dette kan eksempelvis ske ved at oprette "særlige stillinger" (skånejob, flexjob, revalidering, servicejob, jobtræning, jobs til etniske minoriteter eller handicappede).

3.9 Forpligtelser i forhold til borgerens adgang til at klage eller reklamere

I afsnittet "Klager" i Kvalitetsstandard for hjemmehjælp er såvel borgerens adgang til at klage over afgørelser om hjælp som borgerens adgang til at reklamere – altså klage over hjælpens udførelse – beskrevet.

Leverandøren og dennes medarbejdere skal være bekendt med reglerne for klageadgang og være i stand til at svare på spørgsmål fra borgeren om disse.

Endvidere skal leverandøren behandle såvel mundtlige som skriftlige reklamationer på en god og ordentlig måde.

Leverandøren erklærer i fritvalgsblanketten at ville deltage i klagesagsbehandling samt besvare alle klagehenvendelser i overensstemmelse med de lokalt fastsatte retningslinjer.

3.10 Forpligtelse til at stille sikkerhed for levering af ydelsen i form af en anfordringsgaranti

Kommunalbestyrelsen kan ifølge bekendtgørelsen kræve, at leverandøren stiller sikkerhed for kontraktens opfyldelse. Sikkerhedsstillelsen skal stå i et rimeligt forhold til den forventede omsætning hos leverandøren.

Aabenraa Kommune stiller krav om, at leverandøren ved kontraktens indgåelse stiller en uigenkaldelig anfordringsgaranti svarende til 10 % af den forventede årlige omsætning (ekskl. moms), dog minimum 5.000 kr. Sikkerhedsstillelsen skal herefter tilpasses en gang årligt i april måned. Se i øvrigt kontrakten.

4. Specifikke krav til leverandører

4.1 Krav til leverandører af hjemmehjælp

4.1.1 Krav til personalets uddannelse

Aabenraa Kommune stiller følgende krav om faglært personale, jf. Kvalitetsstandard for hjemmehjælp, afsnittet "Hvem udfører hjemmehjælpen?":

Som udgangspunkt udføres hjemmehjælpen af social- og sundhedsfagligt uddannet personale eller for den praktiske hjælps vedkommende medarbejdere med et grundlæggende AMU-kursus i rengøring (varighed ca. 3 uger). I perioder kan der imidlertid være behov for vikarer. Derfor accepterer Aabenraa Kommune, at leverandørerne har ufaglært personale svarende til max. 10 % af det samlede årsværk. Det ufaglærte personale må aldrig udgøre mere end 50 % af det fremmødte personale. Alle nyansatte gennemfører et individuelt introduktionsprogram.

Ved godkendelse som leverandør af personlig hjælp og pleje stiller Aabenraa Kommune desuden krav om ansættelse af minimum én sygeplejerske i virksomheden. Dette krav stilles med henblik på, at medarbejderne kan modtage supervision og døgnet rundt har adgang til kvalificeret råd og vejledning, samt med henblik på, at leverandørens medarbejdere også kan udføre delegerede sygeplejeopgaver.

4.1.2 Øvrige krav til det udførende personale

Medarbejdere hos leverandører, der udfører personlig pleje og praktisk hjælp, skal jf. afsnittet "Hvem udfører hjemmehjælpen?" i Kvalitetsstandard for hjemmehjælp, opfylde følgende krav:

Medarbejderen skal

- være velsoigneret
- have en god håndhygiejne og må ikke bære ringe og smykker under arbejdet
- være påklædt passende til arbejdet og i tøj, der skal kunne vaskes ved op til 60 grader
- om nødvendigt tage fodtøj af i entre/bryggers
- afpasse sin adfærd i hjemmet til den enkelte borgers ønsker
- kunne tale dansk, så hjemmehjælpsmodtagerne kan forstå det
- kunne læse og skrive dansk, så opgaven kan løses fagligt forsvarligt
- kunne tale tysk, hvor hjemmehjælpsmodtagerne ønsker det

Medarbejderen må ikke

- ryge i hjemmet
- færdes i andre dele af boligen, end der hvor der skal udføres opgaver.

4.1.3 Telefontid

Aabenraa Kommune stiller krav om, at borgere, der modtager hjemmehjælp kan komme i telefonisk kontakt med leverandører af personlig og praktisk hjælp 2 timer dagligt på hverdage. Leverandøren fastlægger selv den konkrete telefontid og informerer herom i sit bidrag til informationsmaterialet om frit valg af leverandører af hjemmehjælp. Uden for telefontiden skal der som minimum være en telefonsvarer, der bliver aflyttet i forbindelse med vagtskifte. Det oplyses på telefonsvareren, hvornår vagtskifte finder sted.

4.1.4 EOJ-system

I vejledningens kapitel 41 hedder det, at kommunalbestyrelsen kan stille krav om, at leverandøren kan dokumentere, at hjemmehjælpsmodtageren har fået de ydelser, der er truffet afgørelse om, samt at dokumentation, kommunikation og indberetning til kommunalbestyrelsen sker på en bestemt måde, eksempelvis via elektronisk indberetning eller lignende. Kommunalbestyrelsen kan i den forbindelse kræve, at leverandøren anskaffer de nødvendige arbejdsredskaber hertil.

Aabenraa Kommune stiller krav om, at leverandør på kommunens anmodning kan redegøre for sit system til egenkontrol af, at de visiterede ydelser rent faktisk bliver leveret.

Aabenraa Kommune stiller også krav om, leverandører anskaffer redskaber til kommunikation med kommunens omsorgssystem, Rambøll Care, samt at de anvender systemet i overensstemmelse med Aabenraa Kommunes retningslinjer herfor, på følgende måde:

- Alle leverandører af pleje skal anvende systemet
- Leverandører af praktisk hjælp, der er valgt af mere end 40 borgere, skal anvende systemet senest pr. 1. juli 2009
- Leverandører af praktisk hjælp, der er valgt af 40 borgere eller færre, skal anvende systemet senest pr. 1. januar 2010
- Leverandører, der bliver godkendt efter 1. november 2008, skal tage systemet i anvendelse 6 måneder efter godkendelsen

Iværksættelse af systemanvendelse sker i dialog mellem leverandøren og kommunen.

Aabenraa Kommune forventer i løbet af de kommende år at overgå til afregning efter dokumenteret leveret hjælp, hvilket vil kræve anvendelse af IT-redskaber også i forbindelse med udførelsen af hjælpen, dette kunne eksempelvis være registrering af tidspunkt for ankomst og afgang fra bopælen ved hjælp af såkaldte "Palm pilots".

4.1.5 Delegerede opgaver

Aabenraa Kommune kan ikke stille krav om, at leverandører af hjemmehjælp er villige til mod betaling at udføre opgaver på delegation fra hjemmesygeplejersker i Aabenraa Kommunes hjemmesygepleje eller fra terapeuter i Aabenraa Kommunes Sundhedsforvaltning, da disse opgaver ikke tildeles og løses i medfør af § 83 i serviceloven.

Af hensyn til den sammenhængende indsats overfor borgeren, mener Aabenraa Kommune dog, at det er en fordel, hvis leverandører af personlig hjælp og pleje er villige til at levere delegerede opgaver. Det fremgår af "Fælles Sprog II Håndbog", hvad der er delegerede opgaver.

På Aabenraa Kommunes fritvalgsleverandør-ansøgningsblanket kan leverandører af personlig hjælp og pleje tilkendegive om de er villige til at levere disse opgaver.

Delegerede opgaver afregnes efter samme timepris som personlig hjælp og pleje.

4.2 Krav til leverandører af udbringning af dagligvarer

Som det fremgår af Kvalitetsstandard for hjemmehjælp, afsnit 11, Hjælp til indkøb, så omfatter den hjælp til indkøb, der udføres af leverandører af hjemmehjælp hjælp til at vurdere behov for indkøb og skrive indkøbsliste, hjælp til bestilling af dagligvarer hos købmand og hjælp til at sætte kolonialvarer på plads.

Udbringning af dagligvarer omfatter:

- Modtagelse af bestilling
- Indsamling af varer i butikken
- Transport af varerne til borgeren
- At stille køle/frostvarer i køleskab/fryser
- Afregning med borgeren for de leverede varer.

I forhold til denne opgave, der her kaldes "udbringning", har Aabenraa Kommune godkendt et antal købmænd og dagligvareforretninger, der mod en kommunal betaling, der er borgeren uvedkommende, bringer varer ud, som borgeren naturligvis betaler for.

4.2.1 Varernes kvalitet

Af hensyn til, at leveringen kun sker ugentligt, og varerne derfor bør kunne holde sig 6-7 dage, stiller Aabenraa Kommune krav om, at købmænd og dagligvareforretninger leverer de mest friske varer til modtagerne.

For så vidt angår varer med en holdbarhedsdato ("Bedst før" eller "Mindst holdbar til") må denne ikke være før end datoen for den næste levering.

4.2.2 Selve udbringningen

Leverandøren skal sikre at:

- fødevarelovens krav til den hygiejnemæssige sikkerhed overholdes
- kølekæden ikke brydes under varernes transport til borgeren
- varen sættes på køl og frost, når dette er aftalt med borgeren eller dennes hjælper.

4.2.3 Krav til det udførende personale

Kørslen udføres så vidt mulig af faste, kvalificerede og ansvarsfulde chauffører/udbringningshjælpere, der ved ansættelse er forpligtet til at forevise straffeattest.

De er velsoignerede og kan legitimere sig.

Chaufførerne/udbringningshjælpere kan læse, skrive og tale og forstå dansk.

4.3 Krav til leverandører af madservice

Ifølge vejledningens kapitel 44 er der tre særlige forhold, der gør sig gældende for godkendelse af leverandører af madservice, idet kommunalbestyrelsen

- ikke kan fastsætte kvalitetskrav, der betyder, at alle leverandører skal benytte den samme produktionsform
- ikke kan stille krav om, at alle leverandører skal kunne tilbyde madservice med udbringning
- skal stille særskilte kvalitetskrav til almindelige måltider (fx hovedret og bilet) samt til ernæringstætte menuer og særlige diæter.

4.3.1 Overholdelse af regler indenfor fødevarelovgivningen

Aabenraa Kommune stiller som udgangspunkt krav om, at alle leverandører af madservice, både madservice med og uden udbringning, holder sig orienteret om og lever op til de til enhver tid gældende regler indenfor fødevarelovgivningen, bl.a. regler vedrørende egenkontrol, fødevarehygiejne, mærkning af fødevarer og emballage.

4.3.2 Generelle krav til maden

Aabenraa Kommune stiller krav om, at maden fra leverandører af såvel madservice med udbringning som madservice uden udbringning:

- svarer til modtagernes ernæringsmæssige behov
- er velsmagende
- har en høj ernæringsmæssig og fødevarehygiejnisk kvalitet
- er varieret i forhold til menu- og råvaresammensætning
- er afpasset årstiderne.

Borgerne skal have mulighed for at vælge forskellige måltider, som minimum både hovedret og bilet, ud fra en ernæringsrigtig sammensat dagskost. Som eksempel på andre måltider kan nævnes pålægspakker til det kolde måltid.

Borgerne skal have mulighed for at vælge mellem forskellige portionsstørrelser.

På de dage, hvor hovedretten er fisk eller indmad, skal der være mulighed for at vælge et alternativ.

4.3.3 Krav til almindelige måltider (normalkost) og til ernæringstætte menuer og særlige diæter (diætkost)

For normalkosten gælder, at en menu bestående af normal hovedret, den almindelige portion samt en bilet i løbet af en måned skal leve op til de krav der gælder for "normalkost til ældre", som de er beskrevet i "Anbefalinger for den danske institutionskost" (Fødevaredirektoratet, 3. udgave, marts 2000).

Leverandører, der ønsker at blive godkendt til at levere diætkost, skal kunne levere hovedparten af de diæter, der er beskrevet i "Anbefalinger for den danske institutionskost" og den konkrete mad skal naturligvis leve op til anbefalingerne for den givne diæt.

Hvis en borgeren bliver visiteret til ernæringstæt mad, skal maden leve op til anbefalingerne vedrørende "kost til småtspisende", hvis borgeren bliver visiteret til diabeteskost, skal menuen leve op til dette, osv.

4.3.4 Krav til personalets kompetencer

Leverandøren skal, bl.a. med henblik på ernæringsberegninger og sikring af overholdelse af lovkrav m.m., have et tilstrækkeligt antal medarbejdere med en relevant kostfaglig uddannelse samt dokumenteret viden om ernæring til at opgaverne kan varetages på betryggende vis.

Alle medarbejdere involveret i produktionen af mad skal som minimum have en uddannelse med certifikat i fødevarerhygiejne etableret efter reglerne i lov om arbejdsmarkedsuddannelser ("pølsemandskursus").

For leverandører af madservice med udbringning gælder, at chauffører/udbringningshjælpere ved ansættelse er forpligtet til at forevise straffeattest. De skal være velsoignerede, skal kunne legitimere sig og kunne læse, skrive, tale og forstå dansk.

4.3.5 Krav vedrørende udbringningen af maden

Leverandører, der ønsker at levere madservice med udbringning, skal kunne leve op til følgende krav:

Maden skal transporteres i biler, der er indrettet til formålet og ikke anvendes til transport af andet end mad. Bilerne skal være rengjorte før hver udbringningstur.

Madens temperatur skal i forbindelse med transporten holdes inden for følgende minimums- og maximumtemperaturer:

Produktionsform	Krav til temperatur
Kølemad	Max. 5 grader
Frostmad	Max. -18 grader
Varmholdt mad	Minimum 65 grader

Emballagen, som maden leveres til borgeren i, skal leve op til de relevante lovgivningskrav vedrørende emballage til mad. Derudover skal den være nem at åbne og håndtere, også for svage hænder, og den skal sikre, at de forskellige dele af maden ikke flyder sammen.

Varmholdt mad skal leveres hos borgeren i tidsrummet mellem kl. 10 og kl. 13. Kølemad og frostmad skal leveres hos borgeren i tidsrummet mellem kl. 8.00 og kl. 17.00.

Afbestilling af maden i en eller flere dage skal foretages af borgeren senest dagen før kl. 12.00 ved frost- og kølemad og inden kl. 9.00 den pågældende dag ved varmholdt mad.

Hvis chaufføren/udbringningsmedarbejderen kommer til en låst dør, og borgeren ikke har framellet maden den pågældende dag, skal medarbejderen følge de krav, der er beskrevet i afsnit 3.2 i nærværende dokument "Pligt til at reagere ved ankomst til låst dør".

Leverandører af madservice skal stille varmeplade, mikroovn, servtherm og/ eller fryseskab til rådighed, hvis det er relevant i forhold til produktionsformen samt instruere borgeren i anvendelse af disse.

4.3.6 Øvrige krav

Leverandører af såvel madservice med udbringning som madservice uden udbringning skal være indstillet på at deltage i kostråd eller lignende former for brugerinddragelse.

Leverandøren skal kontakte borgeren telefonisk, hvis det bliver nødvendigt at flytte aftalen om udbringning mere end 1 time.

5. Priskrav

5.1 Regler vedrørende beregning og efterkalkulation

Priskravene skal ifølge bekendtgørelsens § 14 fastsættes ud fra en kalkulation af alle direkte som indirekte gennemsnitlige, langsigtede omkostninger ved den kommunale leverandørvirksomhed af personlig og praktisk hjælp, medmindre kommunalbestyrelsen vælger at anvende udbudsmodellen.

Ifølge bekendtgørelsens § 19 skal kommunalbestyrelsen efterbetale private leverandører i de tilfælde, hvor det efterfølgende viser sig, at de fastsatte priskrav er lavere end den kommunale leverandørvirksomheds gennemsnitlige, langsigtede omkostninger. Senest to måneder efter at kommunalbestyrelsen bliver bekendt med, at der er et misforhold mellem priskravet og de gennemsnitlige, langsigtede omkostninger skal priskravet justeres (§14, stk. 4), og der skal ske en efterbetaling til eventuelle private leverandører (§ 19).

5.2 Udgifter inkluderet i priskravene

Skal udarbejdes på grundlag af budgetkontorets beregninger, der skal laves i overensstemmelse med Budget- og regnskabssystem for kommuner kapitel 9, Vejledning om udarbejdelse af omkostningskalkulationer.

5.3 Priskravene

På hjemmesiden <http://www.fritvalgsdatabasen.dk> findes de til enhver tid gældende priskrav (timepriser) på følgende de ydelser, der er beskrevet i nærværende materiale.

5.4 Afregningsprincip

Det fremgår af bekendtgørelsens § 18, at kommunalbestyrelsen betaler alle godkendte leverandører af personlig og praktisk hjælp mv. i overensstemmelse med de offentliggjorte priskrav og de nærmere betingelser i kontrakten mellem kommunalbestyrelsen og den enkelte leverandør.

Aabenraa Kommune vil indarbejde et afregningsprincip om månedlig bagudrettet betaling pr. leveret time i standardkontrakten.

Afregningsprincippet for udbringning af dagligvarer fremgår af standardkontrakten om dette.

Afregningsprincippet for madservice er ligeledes månedlig bagudrettet betaling for leverede måltider. Der kan være en difference mellem priskravet og den takst borgeren skal betale. Differencen udgør kommunalbestyrelsens tilskud til madservice og betales af kommunen til leverandøren.

Borgerens betaling for madservice skal ske i overensstemmelse med reglerne i bekendtgørelse om betaling for generelle tilbud og for tilbud om personlig og praktisk hjælp m.v. og således, at borgeren betaler en eventuel difference mellem og prisen på det valgte tilbud.

6. Bilag

Følgende dokumenter vedlægges godkendelsesmateriale ved udsendelse til leverandører, der måtte ønske at søge om godkendelse.

Bilag 1. Kort over områdeinddelinger af Aabenraa Kommune

Bilag 2. Socialministeriets Fritvalgsblanket

Bilag 3. Aabenraa Kommunes fritvalgsleverandør-ansøgningsblanket

Bilag 4: Oversigt over hvad der er inkluderet i timeprisen