

Krav til leverandører af personlig hjælp og pleje

1.1 Lovgrundlag

Kommunen har pligt til at sørge for, at der tilbydes hjælp til personlig hjælp og pleje jf. servicelovens § 83, stk. 1. nr. 1. og kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje.

Det er kommunen, der som offentlig forvaltning træffer afgørelse om tildeling og udmåling af hjælpen. Det sker ud fra en konkret vurdering af den enkelte brugers behov og indenfor rammerne af Ældre- og Handicapforvaltningens serviceniveau.

Ældre- og Handicapforvaltningen er forpligtet til at føre tilsyn med, at opgaverne udføres jf. nedenstående krav, og at der sker revisitering, hvis brugerens behov ændres.

1.2 Brugerens rettigheder

Brugerens rettigheder er beskrevet i kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje.

2. Godkendelse

2.1 Hvad kan der søges godkendelse til

Der kan søges om godkendelse til levering af personlig hjælp og pleje jf. Ældre- og Handicapforvaltningens kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje.

2.2 Godkendelsesform

Aalborg Kommune vil løbende indgå kontrakter med nye leverandører.

Leverandøren skal for at kunne blive godkendt indsende en korrekt udfyldt og underskrevet fritvalgsblanket til:

Myndighedssekretariatet
Ældre- og Handicapforvaltningen
Danmarksgade 17
9000 Aalborg

Leverandøren indkaldes herefter til en godkendelsessamtale. Den endelige godkendelse træder først i kraft, når følgende er på plads:

- Referat fra godkendelsessamtalen er godkendt af leverandøren skriftligt
- Informationsmateriale jf. afsnit 2.4 er udarbejdet og fremsendt elektronisk
- Der foreligger dokumentation for leverandørens beredskab ved leveringssvigt jf. afsnit 4.4. Dette kan f.eks. være en skriftlig aftale med et vikarbureau
- Plan for opkobling til Ældre- og Handicapforvaltningens pleje/omsorgssystem Care forelægges jf. afsnit 4.7
- Kontrakten er underskrevet og returneret

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

2.3 Opsigelsesvarsel

Godkendelsesprocessen er at betragte som en tilbudsproces, hvor den afgivne anmodning om godkendelse er at betragte som et tilbud med de forpligtelser, der gælder ved en sædvanlig tilbudsforretning.

Når en kontrakt er indgået, er der en opsigelsesfrist for leverandørerne på en måned (den løbende måned plus en måned frem). Kommunen kan opsiges kontrakten som følge af væsentlig misligholdelse.

Ældre- og Handicapforvaltningen tilbageholder betaling for leverede ydelser, hvis leverandøren stopper uden opfyldelse af opsigelsesvarslet.

2.4 Informationsmateriale om leverandøren

Informationsmateriale om leverandøren udarbejdes af leverandøren.

Informationsmaterialet lægges på Aalborg Kommunes hjemmeside. Visitator udskriver materialer (sort /hvid) herfra, medmindre leverandøren eksempelvis ønsker materialerne udleveret i farver eller som folder. I de tilfælde skal leverandøren selv levere materialerne i bevillingsenhederne, så visitator kan medbringe det til brugerne.

Der medbringes informationsmateriale fra alle kommunens leverandører ved visitationen. Brugeren får altid et eksemplar af informationsmaterialet fra den leverandør, der vælges.

Der er samtidig en samlet leverandørliste på Ældre- og Handicapforvaltningens hjemmeside. Herfra kan der laves link til den enkelte leverandørs hjemmeside.

I Dit Blad bliver der oplyst hvilke godkendte leverandører Aalborg Kommune har. Leverandøren har mulighed for at annoncere i bladet. Dit Blad bliver udsendt til alle pensionister i Aalborg Kommune hvert kvartal.

Brugeren kan altid få en opdateret leverandørliste, ved at kontakte visitatoren.

2.5 Kontraktgrundlag

På baggrund af godkendelsen vil Ældre- og Handicapforvaltningen indgå kontrakt med leverandøren om opgaveudførelsen. Leverandørens omkostninger i forbindelse med udarbejdelsen af godkendelsesanmodning og kontrakt er Aalborg Kommune uvedkommende.

2.6 Fremtidige godkendelser

For leverandører, som allerede er godkendt og har indgået kontrakt med kommunen, forenkles processen for yderligere godkendelse til levering i flere godkendelsesdistrikter jf. afsnit 3.3.

3. Krav til leverandøren

3.1 Ydelsesbeskrivelse

De forskellige ydelsestyper inden for personlig hjælp og pleje er nærmere beskrevet i Ældre- og Handicapforvaltningens kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje.

3.2 Leverancen omfatter

Brugerne har forskellige behov for hjælp og pleje afhængig af deres funktionsniveau og har behov for hjælp på forskellige tidspunkter i løbet af døgnet.

Leverandøren skal planlægge arbejdet således, at de bevilgede ydelser udføres på en sådan måde, at de mål med hjælpen, som fremgår af den skriftlige afgørelse, kan nås.

3.2.1 Tidspunkter for levering af ydelser

Leverandøren skal levere ydelserne dag/aften/nat, dvs. alle døgnets 24 timer, alle ugens dage, året rundt.

3.2.2 Leverandørens telefontræffetid

Leverandøren skal kunne træffes telefonisk indenfor det tidsrum, den enkelte leverandør er godkendt til. Telefonnummer til videregivelse af nødkald oplyses til Ældre- og Handicapforvaltningens vagtcentral på telefon 99 31 72 07. Det er vagtcentralen, der besvarer kald og videresender til leverandøren. Se afsnit 3.7.1.1 for uddybning af nødkald.

3.3 Opdeling i godkendelsesdistrikter

Aalborg Kommune er opdelt i tre godkendelsesdistrikter. Leverandøren kan blive godkendt til at udøve personlig pleje dag/aften eller hele døgnet i 1 - 3 godkendelsesdistrikter.

Den enkelte leverandør skal være parat til at levere til alle visiterede brugere i hele godkendelsesdistriktet.

3.4 Visitation/Opfølgning på visitationen

Visitation og opfølgning på visitationen er nærmere beskrevet i kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje.

Ældre- og Handicapforvaltningen stiller personlige hjælpemidler/arbejdsredskaber vederlagsfrit til rådighed for brugeren/leverandøren. Hvis leverandøren vurderer, at brugeren har behov for yderligere hjælpemidler, kontaktes visitator ved plejerelaterede hjælpemidler. Ved øvrige hjælpemidler kontaktes den bevilgende terapeut. Leverandøren har pligt til at meddele, hvis der er hjælpemidler i hjemmet, som ikke bruges.

3.5 Tilbage melding til visitationen

Leverandøren har frihed til at afvige visitators samlede tidsbevilling pr. uge til den enkelte bruger med 10 % i op eller nedadgående retning uden, at der tages kontakt til visitator (inkl. akutte kald).

Leverandøren kontakter visitator ved kortvarige akutte ændringer, der overstiger 10 % af bevillingen. Visitator foretager en revurdering.

Leverandøren kontakter visitator ved vedvarende funktionsændringer. Leverandøren kontakter også visitator hvis leverandøren oplever, at den tildelte hjælp ikke modsvarer brugerens funktionsniveau. Der foretages en revurdering.

3.6 Ændringer vedrørende brugere

3.6.1 Ved permanent ændring

Leverandøren og visitator har gensidig informationspligt. Ved dødsfald, eller hvis brugeren ønsker hjælpen stoppet, gives straks besked til hinanden.

3.6.2 Ved midlertidig ændring

I tilfælde af planlagt indlæggelse/ophold på selvindskrivningspladser, sommerhusophold eller andet aflyser brugeren selv til leverandøren, som herefter giver visitator besked.

3.6.3 Hvis brugeren ikke er hjemme – "døren åbnes ikke"

Hvis leverandøren går forgæves til brugeren (kommer til en lukket dør) på selve dagen, hvor ydelsen skulle leveres, er leverandøren ansvarlig for at finde ud af årsagen, handle derpå og give besked til visitator i fald der er sket noget, der har indflydelse på hjælpen fremadrettet. I tidsrummet fra kl. 15.00 til 07.00 og i weekenden gives besked til Ældre- og Handicapforvaltningens vagtcentral på telefon 99 31 72 07, som orienterer relevante samarbejdspartnere.

3.6.4 Dødsfald

Findes en person død i sin bolig, skal det straks meldes til politiet. Medarbejderen bliver på stedet, til politiet møder og overtager ansvaret. Medarbejderen er politiet behjælpelig med oplysninger. Opholder en medarbejder sig hos en person, der forventet dør, tilkaldes hjemmesygeplejen, der vurderer det videre forløb. Dør en borger uventet skal der ringes 112. Der henvises i øvrigt til instruktion vedr. dødsfald og akut opstået sygdom.

3.6.5 Ved akut hospitalsindlæggelse

Hvis leverandøren er involveret i indlæggelsen eller på anden vis får kendskab til at brugeren er indlagt, giver leverandøren straks besked til visitator. I tidsrummet fra kl. 15.00 til 08.00 og i weekenden kontaktes Ældre- og Handicapforvaltningens vagtcentral på telefon 99 31 72 07, som orienterer relevante samarbejdspartnere. Hvis leverandøren ikke er involveret i indlæggelsen, kontakter visitator leverandøren hurtigst muligt for at stille hjælpen i bero.

3.7 Samarbejde mellem leverandør og kommunale samarbejdspartnere

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

De involverede samarbejdsparter informeres pr. tlf., e-mail eller avis. På baggrund af indførslen af PDA'er i hjemmeplejen er samarbejdsbøger blevet udfaset. Der kan stadig opstå behov for en skriftlig kommunikation med andre samarbejdspartnere. Det påhviler i disse tilfælde leverandøren af personlig hjælp og pleje at anskaffe en bog e.l., der kan benyttes til formålet hos brugeren.

3.7.1 Samarbejde mellem bruger, visitator og leverandør

Samarbejde mellem bruger, visitator og leverandør er nærmere beskrevet i kvalitetsstandarden for personlig hjælp og pleje.

De aftalte tidspunkter for, hvornår ydelsen leveres hos brugeren, skal overholdes plus/minus en halv time, når det drejer sig om dag/aften. Ellers giver den pågældende leverandør brugeren besked.

Leverandøren tilrettelægger arbejdet sammen med brugeren, og hvor det er nødvendigt, med interne og eksterne samarbejdspartnere. Der skal tages hensyn til brugerens individuelle behov. Hvis brugeren deltager i aktiviteter eller træning eller skal til undersøgelse, tilrettelægges hjælpen, så brugeren er klar til at blive hentet på et aftalt tidspunkt. Dag og tidspunkt fremgår af funktionsvurderingen.

3.7.1.1 Bevilling af kald

Visitator bevilger nødkald. Nødkald bevilges til brugere, som på grund af faldtendens eller eksempelvis dårligt hjerte har brug for hjælp her og nu. Brugere udstyres med et kropsbåret kald.

Nødkald går gennem Ældre- og Handicapforvaltningens vagtcentral, der besvarer kaldet og videresender enten til leverandør eller Falck.

Vagtcentralen har en liste over, hvilke leverandører, der betjener kald i dag/aftenvagte og nattevagt.

Kaldet betjenes af den kaldte leverandør inden for 20 minutter. Det vil sige leverandøren skal kunne nå frem til brugerens hjem inden for 20 minutter fra kaldet er gået ind til leverandøren.

Udgangspunktet er, at leverandøren betjener brugerkald inden for det tidsrum i døgnet, hvor leverandøren er godkendt til at levere ydelsen.

Det skal fremgå af afgørelsen inden for hvilket tidspunkt, leverandøren kan tilkaldes. Betjening af kald er indregnet i timeprisen og indrapporteres til afregning som en afvigelse.

Leverandøren om dagen skal afprøve kaldet hver tredje måned for at sikre, at det virker.

3.7.1.2 Elektronisk nøglesystem

Når brugeren bevilges nødkald, bevilges der samtidigt elektronisk nøglesystem. Det betyder, at brugeren får udskiftet sin nøglecylinder og der indsættes i stedet en elektronisk nøglecylinder. Leverandøren vil herefter kunne benytte samme elektroniske nøgle til at opnå adgang hos alle brugere med nødkald indenfor et afgrænset geografisk område. Brugeren vil ikke selv skulle udlevere en nøgle til leverandøren.

Systemet er nærmere beskrevet i "Retningslinjer for elektronisk nøglesystem", som leverandøren skriver under på at acceptere i forbindelse med udlevering af elektroniske nøgler.

3.7.2 Samarbejde mellem hjemmesygeplejen og leverandøren

Hjemmesygeplejen er vederlagsfrit og udføres efter lægehenvielse.

Hos de brugere, hvor både hjemmesygeplejen og leverandøren har opgaver, aftales, hvordan samarbejdet skal forløbe. Hjemmesygeplejen har ansvaret for løsningen af hjemmesygeplejeopgaver, herunder delegation af visse opgaver til leverandørens medarbejdere. Hjemmesygeplejen skal desuden rådgive og vejlede leverandørens medarbejdere i sygeplejespørgsmål omkring den enkelte bruger.

Leverandøren og områdesygeplejersken har i samarbejde ansvaret for, at henholdsvis

leverandørens medarbejdere og hjemmesygeplejen har fået delegeret kompetence til at indgå i det daglige tværfaglige samarbejde med hinanden.

3.7.2.1 Uddelegering fra hjemmesygeplejen

Uddelegering fra hjemmesygeplejen til leverandøren skal ske skriftligt.

Hjemmesygeplejen har fortsat det overordnede ansvar for den uddelegerede opgave.

Uddelegering af hjemmesygeplejeopgaver kan kun finde sted, hvor brugeren i forvejen modtager pleje og har valgt leverandør.

3.7.2.2 Udvisitering fra hjemmesygeplejen

Når hjemmesygeplejen skønner, at en opgave er af en sådan karakter, at den kan overtages af leverandørens medarbejder, kontakter hjemmesygeplejen brugerens egen læge for at få accept for, at opgaven overgår til leverandørens medarbejder.

Leverandøren har herefter ansvaret for opgaven og skal selvstændigt reagere, hvis der sker ændringer. Hvis der igen er brug for hjemmesygepleje kontaktes egen læge.

Uddelegerede og udvisiterede opgaver fra hjemmesygeplejen sker gennem visitationsenheden. Rene sygeplejeopgaver udført af hjemmeplejen udløser ikke betaling for brugere, der får midlertidig hjælp. Visitator udmåler hjælpen og registrerer den som en visiteret ydelse.

3.7.2.3 Sygeplejeartikler

Ved behov for sygeplejeartikler hos brugere, som ikke er indvisiterede i hjemmesygeplejen skal brugeren selv købe disse.

Ved sygeplejeopgaver som er uddelegerede eller udvisiterede fra hjemmesygeplejen til leverandøren, kan der afhentes relevante sygeplejeartikler til behandling af sygeplejeopgaver.

Dette gælder dog ikke handsker til almindelige plejeopgaver. Udgiften til handsker afholdes af leverandøren.

3.7.3 Samarbejde mellem fysio/ergoterapeuter og leverandøren

Samarbejde mellem leverandøren og ældreområdet fysio/ergoterapeuter og optræningscentre vedr. genoptræning, vedligeholdelsestræning og hjælpemidler formidles gennem visitator.

3.7.4 Madleverance

Hvis brugeren ikke selv er i stand til at afbestille eller genbestille mad, skal leverandøren være behjælpelig.

3.7.5 Praktisk hjælp

Hvis brugeren får hjælp til praktisk hjælp af en leverandør og personlig pleje af en anden leverandør, koordineres hjælpen mellem de to leverandører, evt. gennem en bog e.l. hos brugeren, se endvidere afsnit 3.7.

3.8 Samarbejde mellem leverandør og eksterne samarbejdspartnere

Ved brugere som er indvisiterede i hjemmesygeplejen og hvor der samarbejdes med Gerontopsykiatrisk team, Geriatisk team, Palliativ team eller Distriktskykiatrisk team foregår samarbejdet gennem hjemmesygeplejen.

Hvor brugerens behov varetages af leverandøren af personlig hjælp og pleje foregår samarbejdet mellem leverandør og visitator.

3.8.1 Udskrivelse fra sygehus

Sygehuset kontakter områdesygeplejersken, som videregiver information

- til leverandøren, hvis der ikke er ændringer i brugerens tilstand
- til leverandør og visitator, hvis der er ændringer i brugerens tilstand. Leverandøren starter hjælpen op. Visitator regulerer eller revisiterer indenfor den aftalte tidsramme (7 dage), og giver herefter leverandøren besked på den visiterede hjælp.

I forbindelse med udskrivelse skal leverandøren være parat til at være i brugerens hjem på det tidspunkt sygehuset melder udskrivelse.

3.8.2 Praktiserende læger

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

3.9 Koordinering dag, aften og nat

Hos brugere, der modtager personlig pleje dag/aften, nat og praktisk hjælp, vil det kunne forekomme, at den praktiske hjælp udføres af en leverandør, den personlige hjælp og pleje i dag/aftentimerne af en anden leverandør og nattevagt af en tredje leverandør. I disse situationer er parterne gensidigt forpligtiget til at indrette sig efter hinanden, være loyale overfor hinanden og informere hinanden om brugerens situation, således at brugeren oplever kontinuitet i plejen.

4. Krav til leverandøren

4.1 Værdier og etik

Leverandøren forpligter sig til at tage udgangspunkt i de politisk vedtagne målsætninger, hvorved den enkelte brugers ressourcer inddrages mest muligt.

Leverandøren forpligter sig til at efterleve Ældre- og Handicapforvaltningens værdigrundlag.

4.2 Særlige krav til leverandøren fra Aalborg Kommune

- Leverandøren skal overholde gældende love, bekendtgørelser, cirkulærer og vedtægter indenfor erhvervsområdet.
- Ved en brugers fald i hjemmet, hvor leverandøren er tilkaldt for at hjælpe brugeren op igen og hvor det af arbejdsmiljømæssige hensyn er nødvendigt at rekvirere hjælp udefra, afholder leverandøren udgiften hertil.
- Leverandøren udfører opgaven på vegne af kommunen. Derfor er leverandøren forpligtet til at udføre arbejdet i overensstemmelserne med principperne i offentlig forvaltning, dvs. overholdelse af tavshedspligt, klageadgang, notatpligt m.v. Leverandørens samarbejde med kommunen er ligeledes omfattet af offentlighedsloven og forvaltningslovens regler om aktindsigt.

- Leverandøren skal ved ansættelse af medarbejderne sikre, at medarbejderne ikke har forhold, der gør dem uegnet til arbejdet.
- Leverandøren forpligter sig til at følge reglerne i kommunens kasse- og regnskabsregulativ, hvis leverandørens medarbejdere administrerer brugerens penge.
- Leverandøren skal sikre, at alle Medarbejdere udstyres med synlig billedlegitimation.
- Klager der rettes direkte til leverandøren, skal videresendes til Den Åbne Linie, Danmarksgade 17, 9000 Aalborg, telefon 98 110 111.
E-mail: denaabnelinie@aalborg.dk

4.3 Underleverandører

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

Leverandøren er forpligtet til at oplyse om eventuelle underleverandører, samt i hvilket omfang opgaverne løses af underleverandører. Underleverandørerne skal godkendes af Aalborg Kommune, Ældre- og Handicapforvaltningen (Myndighedsafdelingen).

4.4 Beredskab ved leveringssvigt

Ældre- og Handicapforvaltningen skal i forbindelse med godkendelsen af leverandøren have dokumentation for, at leverandøren er i stand til at levere erstatningsmedarbejdere til udøvelsen af plejeopgaver. Dette skal ske i form af dokumentation for, at andre medarbejdere i virksomheden kan gennemføre opgaven som erstatning for de fastansatte medarbejdere, eller at virksomheden har aftale med et vikarbureau, der kan gennemføre opgaven.

4.5 Oplysningspligt

Leverandøren har udover de allerede nævnte situationer pligt til straks at underrette Ældre- og Handicapforvaltningen om:

- Alvorlige svigt - hvis brugerens behov for omsorg og pleje ikke tilgodeses, eller hvis en bruger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb, jf. servicelovens bestemmelser.
- Uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens udførelse (indlæggelse, afbestilling af aktiviteter, træning, mad og dødsfald).
- Uheld eller større ulykker af hensyn til forespørgsler fra pårørende, presse o. lign.

4.6 Dokumentation

Leverandøren skal opbevare funktionsvurdering og afgørelse i minimum fem år.

4.7 Administrativ kommunikation mellem leverandør og Ældre- og Handicapforvaltningen

Ældre- og Handicapforvaltningen anvender en IT-løsning til visitering, planlægning og afregning af de ydelser der leveres til borgerne. For personlig pleje gælder at leverandøren skal kobles på Ældre- og Handicapforvaltningens IT-løsning, så visitering og

afregning imellem leverandøren og kommunen kan foregå automatisk og samarbejde med f.eks. sygeplejen i forbindelse med indlæggelser og udskrivninger til/fra sygehus kan finde sted.

Teknisk vil udvekslingen af informationer ske via en direkte opkobling til Ældre- og Handicapforvaltningens IT-løsning til ældreområdet. Leverandøren skal selv sørge for en Windows PC med internetopkobling og for egen regning købe en G/ON nøgle af kommunen, som sætter leverandøren i stand til at kommunikere med kommunen.

Leverandøren skal for egen regning deltage i et kursus i Ældre- og Handicapforvaltningens IT-løsning. Kurset udbydes minimum 2 gange årligt og Ældre- og Handicapforvaltningens IT-afsnit står for undervisningen.

For yderligere beskrivelse af udvekslingen af informationer mellem leverandør og kommune se bilag vedr. Care – Ældre- og Handicapforvaltningens pleje- og omsorgssystem.

En vejledning til G/ON kan rekvireres hos forvaltningens IT-afsnit.

4.7.1 Sikker e-mail

Indtil leverandøren er opkoblet til Aalborg Kommunes IT-løsning på ældreområdet, skal udveksling af personfølsomme informationer foregå elektronisk via en sikker elektronisk postkasse. Leverandøren skal derfor have en digital virksomhedssignatur, inden godkendelsen træder i kraft. En virksomhedssignatur kan rekvireres via www.danid.dk

Udgifter i forbindelse med oprettelsen af en digital virksomhedssignatur er Ældre- og Handicapforvaltningen uvedkommende.

Visitor fremsender afgørelse og ny afgørelse ved revisitering elektronisk til leverandøren og leverandøren sender dokumentation og afregning for leverede ydelser elektronisk til Myndighedsafdelingen.

4.7.2 Håndholdte computere (PDA)

Leverandøren har mulighed for at anvende håndholdte computere (PDA'er) til dokumentation af arbejdet i hjemmeplejen. De håndholdte computere skal leverandøren selv finansiere og anskaffelsen skal finde sted i samarbejde med Aalborg Kommune. Driftsomkostninger og uddannelse finansieres ligeledes af leverandøren. Support vil kunne købes af Aalborg Kommune. For yderligere informationer om drift, support og uddannelse kan Ældre- og Handicapafdelingens IT-afsnit kontaktes.

5. Vilkår

5.1 Det rummelige arbejdsmarked

Leverandøren er forpligtet til at følge Aalborg Byråds vedtagne politik for det rummelige arbejdsmarked.

5.2 Uddannelse

Leverandøren er forpligtet til, at hjælpen til enhver tid ydes af kvalificeret personale, der er i stand til at yde hjælpen efter hjælp til selvhjælpsprincippet, ligesom medarbejderen skal være i stand til at observere ændringer i brugerens almentilstand.

Leverandørens fastansatte medarbejdere skal som minimum have gennemført en sundhedsfaglig uddannelse. Herudover stilles krav om, at de enkelte opgaver løses af personale med den fornødne faglige uddannelse, hver enkelt opgave kræver. Der visiteres til opgaver, der som minimum kræver uddannelse som eksempelvis hjemmehjælper, sygehjælper, social- og sundhedshjælper eller social- og sundhedsassistent. Leverandøren skal være opmærksom på, at jo højere kompetenceniveau medarbejderne har, jo flere opgaver kan overlades til leverandøren.

Hvis leverandøren ikke har mulighed for at skaffe uddannede medarbejdere til afløsning, kan leverandøren bruge uuddannede medarbejdere, hvis følgende muligheder er udtømte.

- Muligheder for at rekruttere uddannede medarbejdere er udtømte
- Jobcenteret har oplyst, at der ikke kan skaffes uddannede afløsere
- Muligheder for at sætte uddannede op i tid skal være undersøgt

Hvis leverandøren undtagelsesvis anvender ikke-uddannede medarbejdere (bortset fra hovedferien), skal der ske indberetning til Ældre- og Handicapforvaltningen. Uddannede ferieafløsere skal gennemgå et tre dages vejledningsforløb. Den private leverandør har mulighed for at anvende de kurser Ældre- og Handicapforvaltningen udbyder til sine ferieafløsere.

Leverandøren skal forpligte sig til at uddanne social- og sundhedselever i et omfang, der er svarende til det samme forholdsmæssige niveau, som er i Ældre- og Handicapforvaltningen. Leverandøren skal stille den fornødne tid til rådighed for praktikvejledning og øvrige elevrelaterede opgaver. Vejlederne skal have vejlederkurser svarende til det skolen i Hammer Bakker udbyder.

5.3 Tilsyn

Leverandøren er forpligtet til i fornødent omfang at stille sig til rådighed i forbindelse med Aalborg Kommunes tilsyn med de opgaver leverandøren varetager. Tilsynet udføres som stikprøvekontrol dels hjemme hos leverandørens brugere dels hos den enkelte leverandør.

Leverandøren forpligter sig ydermere til én gang årligt at udfylde og underskrive et opfølgningsskema. Opfølgningsskemaet følger op på de oplysninger, der indhentes via fritvalgsblanketten i forbindelse med godkendelsen.

5.4 Analyser m.m.

Leverandøren er forpligtet til i fornødent omfang at stille sig til rådighed ved udlevering/indsamling af spørgeskemaer m.m.. Bl.a. udføres én gang årligt en brugertilfredshedsundersøgelse, hvor det samlede resultat offentliggøres til leverandøren.

6. Prisforhold

Betaling for opgaveudførelsen er et anliggende mellem Ældre- og Handicapforvaltningen og den enkelte leverandør.

Leverandøren er ansvarlig for styringen af ydelserne, ligesom leverandøren er ansvarlig for registrering af bestillinger og afbestillinger.

Leverandøren er ansvarlig for indberetning til Ældre- og Handicapforvaltningen af den leverede tid. Aalborg Kommune er forpligtiget til at føre tilsyn med, at der er overensstemmelse mellem opkrævning og levering.

6.1 Pris for ydelsen

Afregningsprisen for ydelserne jf. www.fritvalgsdatabasen.dk.

6.2 Leverandørafregning

Leverandøren afregnes månedsvis bagud på baggrund af antal faktisk leverede ydelser. Betalingsbetingelserne er, at Ældre- og Handicapforvaltningen overfører betalingen den sidste bankdag i måneden. Antal leverede ydelser indrapporteres til Ældre- og Handicapforvaltningen efter nærmere retningslinjer.

Der afregnes ikke for planlagte (ikke udførte) ydelser i forbindelse med eksempelvis akut hospitalsindlæggelse eller dødsfald, såfremt leverandøren har modtaget afmelding før ydelsen er udført.

Der afregnes med en betaling på 50 % af prisen for den planlagte ydelse, hvis leverandøren går forgæves til brugeren (kommer til en lukket dør) på selve dagen, hvor ydelsen skulle leveres. For afbud, der er givet dagen før inden kl. 15.00, gives der ingen betaling. Ved afbud efter kl. 15.00 betaling på 50 % af prisen for den planlagte ydelse. Den samlede afregning for de leverede indrapporterede ydelser kan afvige med 10 % i op eller nedadgående retning i forhold til den visiterede (inkl. akutte kald).

Er brugeren bevilget midlertidig hjælp, beregnes der evt. egenbetaling for hjælpen. Brugerens betaling har ingen indflydelse på afregningen mellem Ældre- og Handicapforvaltningen og leverandøren. Det er dog leverandørens indberetninger i Care, der danner grundlaget for brugeropkrævningen. For leverandører, der ikke er på Care, skal det fremgå tydeligt af den indsendte faktura, når der er tale om levering af midlertidig hjælp. Uoverensstemmelse mellem opkrævningen og den leverede tid er et anliggende mellem leverandøren og bruger