

Krav til leverandører af praktisk hjælp (rengøring og tøjvask)

1.1 Lovgrundlag

Kommunen har pligt til at sørge for, at der tilbydes praktisk hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet (rengøring og tøjvask) jf. servicelovens § 83, stk. 1. nr. 2. og Ældre- og Handicapforvaltningens kvalitetsstandard for praktisk hjælp.

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.

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

1.2 Brugerens rettigheder

Brugerens rettigheder er beskrevet i kvalitetsstandard for praktisk hjælp.

2. Godkendelse

2.1 Hvad kan der søges godkendelse til

Der kan søges om godkendelse til levering af praktisk hjælp (rengøring og tøjvask) jf. Ældre- og Handicapforvaltningens kvalitetsstandard for praktisk hjælp.

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
- Virksomhedssignatur / sikker e-mail jf. afsnit 4.7.1 er funktionsdygtig
- 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 opsig kontrakten som følge af væsentlig misligholdelse.

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

2.4 Informationsmateriale om leverandøren

Informationsmateriale om leverandørerne 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 visitator.

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 ydelser inden for praktisk hjælp er nærmere beskrevet i Ældre- og Handicapforvaltningens kvalitetsstandard for praktisk hjælp.

3.2 Leverancen omfatter

Brugerne har forskellige behov for hjælp afhængigt af deres funktionsniveau. Leverancen omfatter planlægning og levering af praktisk hjælp ud fra hjælp til selvhjælpsprincippet jf. kvalitetsstandard for praktisk hjælp.

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

3.2.1 Tidspunkter for levering af ydelsen

Arbejdet udføres fra mandag til fredag mellem kl. 6.00-17.00.

3.2.2 Leverandørens telefontræffetid

Leverandøren skal kunne træffes telefonisk alle hverdage i det tidsrum ydelserne leveres.

3.3 Opdeling i godkendelsesdistrikter

Aalborg Kommune er opdelt i tre godkendelsesdistrikter. Leverandøren kan blive godkendt til at udøve praktisk hjælp i 1-3 af kommunens godkendelsesdistrikter.

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

3.4 Visitation og revisitation/opfølgning

Visitationen er nærmere beskrevet i kvalitetsstandard for praktisk hjælp.

3.5 Tilbage melding til visitationen

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, giver leverandøren eller visitator 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, er leverandøren ansvarlig for at finde ud af årsagen, handle derpå og give visitator

besked i fald der er sket noget, der har indflydelse på hjælpen fremadrettet. I tidsrummet fra kl. 15.00 til 17.00 gives besked til Ældre- og Handicapforvaltningens vagtcentral på telefon 99 31 72 07.

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 sygehusindlæggelse

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. 06.00 – 08.00 og fra 15.00 til kl. 17.00 kontaktes Ældre- og Handicapforvaltningens vagtcentral på telefon 99 31 72 07, som informerer relevante samarbejdspartnere. Hvis leverandøren ikke er involveret i indlæggelsen, kontakter visitator leverandøren hurtigst muligt for at stille hjælpen i bero.

3.6.6 Ved udskrivelse fra sygehus

Sygehuset kontakter områdesygeplejersken, som videregiver information til leverandøren.

3.7 Samarbejde mellem leverandør og kommunale samarbejdspartnere

Opgaveløsningen ved den enkelte bruger tager udgangspunkt i at skabe helhed. Der forudsættes derfor 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 samarbejdspartnere informeres pr. tlf., e-mail eller advis.

3.7.1 Samarbejde mellem bruger, visitator og leverandør

Samarbejde mellem bruger, visitator og leverandør er nærmere beskrevet i kvalitetsstandard for praktisk hjælp.

Leverandøren tilrettelægger arbejdet sammen med brugeren, og hvor det er nødvendigt, med interne og eksterne samarbejdspartnere

Det aftalte tidspunkt skal overholdes, plus/minus en halv time, ellers gives brugeren besked. Når aftalen er på plads, orienterer leverandøren visitator om aftalen.

3.7.2 Samarbejde mellem hjemmesygeplejen, øvrige samarbejdspartnere og leverandøren

Hos de brugere, hvor både hjemmesygeplejen, øvrige samarbejdspartnere og leverandøren har opgaver, aftales, hvordan samarbejdet skal forløbe.

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.
- Leverandøren udfører opgaven på vegne af kommunen. Derfor er leverandøren forpligtet til at udføre arbejdet i overensstemmelse 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 strafforhold, 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 praktisk hjælp. 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, som kan gennemføre opgaven.

4.5 Oplysningspligt

Leverandøren har pligt til ud over de nævnte situationer jf. Fritvalgsblanketten straks at underrette Ældre- og Handicapforvaltningen om:

- alvorlige svigt - hvis brugerens behov for praktisk hjælp ikke tilgodeses, eller hvis en bruger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb, jf. servicelovens bestemmelser
- ved uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens udførelse (indlæggelse, afbestilling af aktiviteter, træning, mad og dødsfald)
- ved uheld eller større ulykker af hensyn til forespørgsler fra pårørende, presse o.l.

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 brugerne. For praktisk hjælp gælder at leverandøren, efter konkret vurdering af kommunen, skal være indstillet på at blive koblet på IT-løsningen, så visitering og afregning imellem leverandøren og kommunen kan foregå automatisk, samt samarbejde med f.eks. hjemmesygeplejen i forbindelse med indlæggelser og udskrivninger til/fra sygehus.

Teknisk vil udvekslingen af informationer ske via en direkte opkobling til Ældre- og Handicapforvaltningens IT-løsning til ældreområdet. Leverandøren skal for egen regning købe en G/ON nøgle af kommunen, som sætter leverandøren i stand til at kommunikere med kommunen. (G/ON nøglen er en USB-nøgle, som skaber en sikker forbindelse til Aalborg Kommunes netværk).

Leverandøren skal for egen regning deltage i et kursus i Ældre- og Handicapforvaltningens IT-løsning. Kurset udbydes minimum 2 gang 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.

Visitator 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. Ældre- og Handicapforvaltningen stiller som minimum krav om, at leverandørens medarbejdere har uddannelsesniveau/kompetenceniveau svarende til det, Ældre og Handicapforvaltningens faste medarbejdere med samme opgaver har. Leverandøren kan anvende samme kurser som Ældre- og Handicapforvaltningen udbyder til sine medarbejdere på grundkursus og opkvalificeringskurser.

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 opgaveudførslen 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 forpligtet 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- 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, hvis 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. For afbud, der er givet dagen før efter kl. 15.00, afregnes med 50 % af prisen for den planlagte ydelse. Hvis forgæves fremmøde har udløst 50 % afregning, kan der kun gives erstatningshjælp til brugeren efter aftale med visitator.

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.