



ROSKILDE
KOMMUNE

Leverandørkrav

- Praktisk hjælp og personlig pleje

Version af 10. januar 2012

1. Indledning.....	2
2. Afgørelsesprocedure og tildeling af hjælp	2
3. Formål med hjælpen	3
4. Hjælp ydes i pakker.....	3
5. Krav for at blive godkendt som leverandør	4
6. Iværksættelse af hjælpen	4
7. Levering af hjælpen og krav i forhold til kontakt med borgeren	5
8. Beredskab og kontinuitet i hjælpen.....	5
9. Overholdelse af myndighedsafgørelse om behov for hjælp og tilbagemeldingspligt.....	6
10. Akutte behov.....	6
11. Økonomisk sikkerhedsstillelse og forsikring.....	7
12. Kvalifikationskrav til medarbejderne	7
13. Krav til arbejdsmiljø	8
14. Samarbejde mellem leverandører og Roskilde Kommune	8
15. Fleksibilitet	9
16. Pris, fakturering og afregning.....	9
17. Love, regler og klager	10
18. Klager	10
19. Uddannelse af elever	10
20. Sociale forpligtigelser	10
21. Kvalitetssikring	10
22. Roskilde Kommunes opfølgning.....	11

Krav til leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp i Roskilde Kommune

1. Indledning

1. januar 2003 trådte loven om frit valg af personlig pleje og praktisk hjælp i kraft. Loven giver mulighed for at ydelser der er tildelt efter servicelovens § 83 kan leveres af private leverandører.

Roskilde Kommune godkender kommunal samt private leverandører ved brug af godkendelsesmodellen, hvilket betyder, at leverandører, der lever op til de pris- og kvalitetskrav Roskilde Kommune som myndighed stiller til henholdsvis personlig pleje og praktisk hjælp, kan godkendes til at levere disse ydelser. Kravene er beskrevet nedenstående.

Frit Valg er baseret på, at borgeren selv vælger om vedkommende ønsker hjælpen udført af en privat leverandør eller af Roskilde Kommune. Som følge heraf er leverandøren ikke garanteret et fast timetal.

Leverandører skal være opmærksomme på, at Byrådet er forpligtet til at udarbejde kvalitetsstandarder mindst én gang årligt. Roskilde Kommune varsler løbende leverandøren om ændringer i kvalitetskrav og/eller kvalitetsstandarder.

Roskilde Kommune har som kommunal myndighed mulighed for at adskille visse ydelser i delydelser. Dette er gjort i forhold til indkøb, madservice og vask af tøj. Der er udarbejdet særskilte pris- og kvalitetskrav for sådanne delydelser. Leverandører af delydelser er også forpligtet i forhold til nærværende leverandørkrav, da delydelserne under alle omstændigheder er en del af den praktiske hjælp.

Roskilde Kommune har kvartalsvis godkendelse og kontraktindgåelse med nye leverandører.

Både kommunal leverandør samt private leverandører skal overholde nærværende krav og vil blive målt på disse. Visse krav har dog udelukkende private leverandører som målgruppe, herunder krav om anfordringsgaranti.

2. Afgørelsesprocedure og tildeling af hjælp

Ved anmodning om personlig pleje eller praktisk hjælp, aftales et vurderingsbesøg med den kommunale sagsbehandler fra Myndighedsservice senest 2 hverdage efter henvendelsen. Aftalen meddeles borgeren mundtlig eller skriftlig, og borgeren informeres om muligheden for at have bisidder med ved vurderingsbesøget.

Efter vurderingsbesøget, udarbejder sagsbehandleren en afgørelse med begrundelse og formålet med den bevilgede hjælp. Borgeren vil modtage afgørelse indenfor 14 dage.

Alle borgere, der bevilges ydelser til personlig pleje og praktisk hjælp, vil ved selve vurderingsbesøget blive oplyst om muligheden for at kunne vælge mellem privat og kommunal leverandør. Borgeren får udleveret informationsmateriale om de politisk fastlagte kvalitetsstandarder, og en kort præsentation af de leverandører, der er godkendt til at levere henholdsvis personlig pleje og praktisk hjælp.

Borgerne informeres om klagemulighed og vejledning udleveres.

Alle borgere informeres om muligheden for at vælge en privat udpeget person til at udføre den hjælp, som er blevet udmålt. Den udpegede person skal godkendes af og ansættes af den kommunale myndighed.

Personlig pleje og praktisk hjælp dækker behov for hjælp til ydelser som borgeren ikke selv kan udføre. Det kan både være varigt og midlertidigt. Sagsbehandleren foretager en samlet vurdering af borgerens fysiske og psykiske funktionsniveau, og denne vurdering ligger til grund for, hvilke ydelser borgeren kan modtage. Alle ydelser tildeles således efter behov og individuel funktionsvurdering af borgeren. Vurderingen sker i samråd med borgeren og evt. pårørende.

Borgeren, der er bevilget hjælp har pligt til at kontakte sagsbehandleren ved ændringer i tilstanden, som betyder, at hjælpen skal justeres.

Alle borgere vil få revurderet deres behov for hjælp mindst hver andet år samt efter behov. Ved nye borgere sker revurdering første gang efter tre måneder enten telefonisk eller ved besøg. Revurderingen kan give anledning til ændring af borgerens ydelser. Disse ændringer meddeles leverandøren i form af en ny afgørelse.

Borgeren kan til en hver tid vælge mellem at få personlig pleje og praktisk hjælp fra den kommunale leverandør eller en privat leverandør, som er godkendt til at levere ydelserne i Roskilde Kommune. Hvis borgeren ønsker at skifte leverandør, dvs. til anden privat eller kommunal leverandør, skal borgeren meddele dette til Myndighedsservice i Roskilde Kommune. Myndighedsservice sender samme dag meddelelse til de involverede leverandører. Skift til anden leverandør kan ske med tredive dages varsel. Ved særlige forhold kan der afviges fra denne frist, således at skift til anden leverandør kan ske hurtigere. Det er Myndighedsservice der afgør, om der er særlige forhold, der kan begrunde et hurtigere skift.

3. Formål med hjælpen

Folketinget har besluttet, at den personlige pleje og praktiske hjælp, der leveres til borgere med behov skal gives som hjælp til selvhjælp, dvs. hjælpen skal gives og tilrettelægges i nært samarbejde med borgeren og støtte borgeren i at vedligeholde eller genvinde et fysisk eller psykisk funktionsniveau eller afhjælpe særlige sociale problemer.

Den hjælp som ydes fra Roskilde Kommune har derfor som primært mål, at gøre borgeren selvhjulp. Er dette ikke muligt, vil indsatsen have sigte mod at gøre borgeren i stand til at klare så mange opgaver som muligt.

Roskilde Kommune har derfor fokus på hverdagsliv, borgerinddragelse og sundhedsfremme i forhold til den hjælp, der tilbydes. Det er målet i Roskilde Kommune at tilbyde hjælp og støtte på en måde, der giver borgeren størst mulig selv- og medbestemmelse over eget liv. Roskilde Kommune stiller derfor som krav til enhver leverandør, at borgerens egne ressourcer inddrages, både de fysiske, sociale og mentale. Det betyder, at når borgeren søger om hjælp eller støtte til opgaver, som borgeren kun vanskeligt eller ikke selv kan klare, vil sagsbehandleren vurdere, om borgeren gennem træning eller med et hjælpemiddel kan blive helt eller delvis selvhjulp igen samt deltage i dele af opgaveløsningen.

Vurderer sagsbehandleren, at borgeren har mulighed for at blive selvhjulp vil hjælpen indledningsvist blive givet som optræning efter servicelovens § 86 (kommunal træning). Et træningsforløb kan i udgangspunktet tage op til 13 uger eller efter konkret og individuelt behov. Efter træningsforløb vil borgeren, hvis personlig pleje og/eller praktisk hjælp stadig er nødvendig efter servicelovens § 83, kunne vælge mellem en privat eller kommunal leverandør.

Ovenstående fokus på hjælp til selvhjælp er ligeledes forudsætningen for den fortsatte efterfølgende levering af enten kommunal eller privat leverandør. Det betyder, at enhver leverandør løbende kan blive vurderet i forhold til i hvilken grad hjælpen til den enkelte borgere ydes som hjælp til selvhjælp. Leverandøren skal dermed sikre, at personlig pleje og praktisk hjælp, tager udgangspunkt i den trænende indsats af borgeren. Dette skal gøres ved at inddrage borgeren i udførelsen af opgaverne. Det er derfor formålet med ydelserne, at borgeren styrker, bevarer eller løbende optræner funktioner til at kunne klare flest opgaver selv. Borgeren skal således i videst muligt omfang medvirke aktivt i funktionerne, med henblik på, at borgeren bliver i stand til selv, at klare så mange opgaver som muligt.

4. Hjælp ydes i pakker

I de politiske vedtagne kvalitetsstandards i Roskilde Kommune er det besluttet, at leverandøren modtager ydelsen som pakkeløsning. Det betyder, at leverandøren modtager afgørelsen om hjælp på et mere overordnet niveau. Det er herefter leverandørens ansvar, i samarbejde med borgeren, at "åbne pakken" og inden for den disponerede tid, der er afsat til pakken, afklare, hvad borgeren har behov for i forhold til det overordnede mål, sagsbehandleren har besluttet med hjælpen.

Fordelene ved at arbejde i pakker er:

- at borgeren og leverandør får indflydelse på levering af ydelserne
- en enklere afgørelsesproces, fordi det bliver mindre behov for løbende justeringer ved indførelse af pakker

At arbejde i pakker medfører et betydeligt udvidet ansvar til daglig tilrettelæggelse af opgaverne. Det sikrer dog samtidig en højere grad af fleksibilitet til opgaveløsningen. Når hjælpen leveres i pakker ændres der ikke ved borgerens ret til at modtage ydelser i henhold til den konkrete afgørelse. Leverandøren kan således ikke suverænt selv bestemme, hvilken form for hjælp som leveres. Dette skal altid ske med fuld medinddragelse af borgeren. Leverandøren skal have fuldt ud kendskab til pakkernes forskellige indhold i det samlede pakkekatalog, som er besluttet af byrådet i Roskilde Kommune.

5. Krav for at blive godkendt som leverandør

Leverandører kan godkendes til udelukkende at levere praktisk hjælp, eller til både at levere personlig pleje og praktisk hjælp. Leverandører af praktisk hjælp forpligtes til at kunne levere hjælpen alle hverdage mellem kl. 8.00-16.00. Leverandører af personlig pleje skal kunne levere hjælpen alle ugens 7 dage hele døgnet, året rundt.

Leverandøren er forpligtet til at levere personlig pleje og praktisk hjælp i overensstemmelse med den kommunale myndigheds afgørelse om hjælp. Leverandøren skal levere ydelserne i overensstemmelse med de politisk fastlagte kvalitetsstandarder. Enhver leverandør er forpligtet til og har ansvaret for at kende de politiske fastlagte kvalitetsstandarder grundigt samt forpligtet til og har ansvaret for, at enhver medarbejder ligeledes er grundigt orienteret om de til enhver tid gældende kvalitetsstandarder, leverandør og den politisk fastlagte ældrepolitik. I forhold til kvalitetsstandarderne gælder dette både den borgerrettede publikation om kvalitetsstandarderne samt beskrivelse og indhold af de pakker som er udtryk for serviceniveauet i Roskilde Kommune, jf. afsnit 4

De private og kommunale leverandører må ikke iværksætte tiltag, der kan forårsage konkurrenceforvridning leverandørerne imellem.

6. Iværksættelse af hjælpen

Leverandøren er forpligtet til at indgå en aftale med borgeren om, på hvilken dag/dage og tidspunkt ydelsen leveres.

Personlig pleje

Kan iværksættes samme dag og efter behov. Akut behov for personlig pleje iværksættes altid samme dag.

Praktisk hjælp

Iværksættes hurtigst muligt. Udføres i tidsrummet mellem kl. 8.00 og 16.00 på hverdage. I tilfælde af flytning af besøg ydes erstatningshjælp snarest. Leverandøren er forpligtet til at oplyse om hjælpen leveres formiddag eller eftermiddag. Sker der ændringer i dette, skal borgeren have besked senest samme morgen inden kl. 9.00.

Der er udarbejdet specifikke leverandørkrav i forhold til nedenstående delydelser:

Indkøb

Borgere kan få indkøb 1 gang om ugen. Borgerne i Roskilde Kommune kan indkøbe varer via indkøbsordningen. Leverandøren af praktisk hjælp kan ved behov hjælpe med at bestille varer og sætte varer på plads.

Tøjvask

Tøjvask tilbydes som udgangspunkt hver 14. dag. Leverandøren af tøjvask vasker tøj centralt. Det er Myndighedsservice som afgør, hvorvidt den enkelte borger indgår i den centrale vaskeordning. Borgere med mindre hjælp til vask, herunder fx kun hjælp til ophængning af tøj, vil i udgangspunktet ikke være omfattet af vaskeordningen, men modtage ydelsen i hjemmet. Dette vil dog bero på en konkret og individuel vurdering.

Det påhviler leverandøren af personlig pleje og praktisk hjælp at lægge snavset tøj i lærredsposer, sætte det udenfor døren på et aftalt tidspunkt med leverandøren af tøjvask, tage det rene vasketøj leveret ved hoveddør ind samt eventuelt lægge på plads. Der henvises til V2-pakken i Roskilde Kommunes politisk vedtagne serviceniveau.

Det påhviler ligeledes leverandøren af personlig pleje og praktisk hjælp at give besked til leverandøren af tøjvask, hvis borgere, af forskellige årsager, har ændret tidspunkt, i forhold til hvornår leverandøren af vask

skal aflevere vasketøjet. Rent vasketøj må ikke efterlades hos borgeren med mindre der er sikkerhed for at enten borger er hjemme eller leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp den pågældende dag er hos borgeren.

Madservice

Der skal som minimum kunne tilbydes valg mellem mindst to forskellige hovedretter og biretter pr. dag. Der skal tillige være valgmuligheder for diæter og anden specialkost. Der er tilbud om levering og anretning af mad, klar til at spise, midt på dagen. Daglig levering foregår i tidsrummet kl. 11.00 til 13.30. Andre leveringstidspunkter aftales konkret med Roskilde Kommune.

Generelt

Selvom der er udarbejdet specifikke leverandørkrav for både indkøb, tøjvask og madservice, er enhver leverandør ligeledes forpligtet af nærværende leverandørkrav.

7. Levering af hjælpen og krav i forhold til kontakt med borgeren

Hvis en planlagt ydelse skal leveres på en helligdag eller anden officiel fridag, skal leverandøren aftale et alternativt besøg med borgeren. Det alternative besøg, skal leveres snarest. Denne bestemmelse gælder kun praktisk hjælp.

Hvis en leverandør flytter ydelsen praktisk hjælp, skal borgeren have tilbudt erstatningsbesøg snarest. Flytning af besøg skal meddeles borgeren senest samme morgen inden kl. 9.00.

Ønsker borgeren at aflyse et planlagt besøg skal dette ske, senest dagen før til leverandøren.

Leverandøren skal, når der indgås aftale med en borger om leveringen af personlig pleje og praktisk hjælp oplyse, hvor borgeren skal henvende sig, hvis borgeren ønsker at ændre et aftalt besøg, samt hvis den aftalte hjælp udebliver.

Borgere, der alene modtager praktisk hjælp eller ydelser som kun leveres på hverdage indenfor normal arbejdstid, skal kunne komme i telefonisk kontakt med leverandøren mellem kl. 8.00 og 15.00. For borgere, der modtager personlig pleje, som gives uden for normal arbejdstid, skal det være muligt at komme i telefonisk kontakt med den valgte leverandør hele døgnet. Leverandøren skal derfor oplyse, hvor borgeren skal henvende sig for at komme i kontakt med leverandøren.

Såfremt leverandørens medarbejder ved et aftalt besøg ikke kan komme i kontakt med borgeren, skal medarbejderen omgående undersøge årsagen til fraværet, herunder kontakte pårørende eller sygehuset. Såfremt dette ikke giver resultat, er leverandøren forpligtet til at kontakte politiet for at oplyse, at der rekvireres låsesmed. Udgiften forbundet hermed er et anliggende mellem borger og leverandør, herunder også en eventuel ventetid for leverandørens medarbejder. Borgeren betaler, hvis den manglende tilstedeværelse skyldes forglemmelse hos borgeren, mens leverandøren betaler, hvis borgeren har aflyst besøget eller i nødsituationer, f.eks. hvis hjælperen konstaterer, at borgeren ligger hjælpeløs i sit hjem.

Hvis Myndighedsservice bliver bekendt med, at borgeren er indlagt meddeles dette leverandøren.

I udgangspunktet skal leverandøren ved besøg have fysisk kontakt med borgeren i de situationer, hvor leverandøren er inde i borgerens hjem. Det er dog muligt for borger og leverandør at indgå aftale om, at levering af mad og levering af indkøbsvarer og lign. foregår uden, at borgeren er hjemme. Aftale herom påhviler leverandøren, som skal kunne dokumentere, at der er indgået aftale mellem borger og leverandør. Er der ikke indgået aftale herom, skal der være fysisk kontakt mellem borger og leverandør.

På trods af aftale, skal en leverandør straks benytte ovenstående beskrevne fremgangsmåde, hvis for eksempel mad fra dagen før står uberørt uden for boligen.

Leverandør afholder selv eventuelle udgifter ved behov for adgang til borgers bolig med nøgle.

8. Beredskab og kontinuitet i hjælpen

Leverandøren skal beskrive og garantere en beredskabsplan i tilfælde af nye borgers valg af leverandør. Beredskabsplan skal indeholde følgende:

- Beskrivelse af, at tidsfrister nævnt under afsnit 6 kan leveres
- Beredskab ved akutte ændringer i borgeres hjælpebehov
- Beredskab i forhold til fravær, ferie og sygdom hos leverandørens personale.

Roskilde Kommune skal have kopi af beredskabsplanen.

Udgifter til beredskab er indregnet i den timepris Roskilde Kommune afregner leverandører med.

Leverandøren skal tilstræbe, at der er kontinuitet i hjælpen og færrest mulige hjælpere hos borgeren. Leverandøren er forpligtet til at udpege en fast hjælper til borgeren, således at det hovedsageligt er denne hjælper, der yder den tildelte hjælp til borgeren. Kontaktpersonen er ansvarlig for kontakten til borgeren samt at hjælperne i hjemmet er bekendt med de konkrete forhold hos borgeren.

Ved den faste medarbejders sygdom, ferie eller andet fravær, skal leverandøren garantere afløsning. For at sikre størst mulig kontinuitet i leveringen af ydelsen, skal leverandøren tilstræbe, at afløsningen sker med en fast afløser eller, som minimum, fra en begrænset kreds af leverandørens samlede personale. Leverandøren skal kunne dokumentere kontinuitet i afløsningen.

Nogle borgere har installeret nødkald. Alle nødkald besvares af Beredskabsstationen som efterfølgende kalder vagthavende personale hos den leverandør, som borgeren har valgt. Leverandøren skal have beredskab til at reagere på nødkald, hos borgere, der har valgt leverandøren.

9. Overholdelse af myndighedsafgørelse om behov for hjælp og tilbagemeldingspligt

Afgørelse om tildelte ydelser er grundlaget for leverancen og kan som udgangspunkt ikke fraviges. Aftale om den konkrete tilrettelæggelse af hjælpen indgås mellem leverandør og borger inden hjælpen iværksættes første gang, jf. afsnit 6.

Leverandøren er forpligtet til at indberette ændringer i borgerens hjælpebehov og har ansvar for straks at melde væsentlige sociale eller helbredsmaessige ændringer hos borgeren til Myndighedsservice. Dette gælder både ved en forbedring og ved forværring af borgerens tilstand, pårørendes hjælpeindsats m.v. Indberetningen skal ske til Myndighedsservice senest mellem kl. 8.00 og 9.00, dagen efter ændringen konstateres.

Mindre afvigelser, både øget og formindsket behov for hjælp, afpasses af leverandøren og ændrer ikke ved afregningen med den kommunale myndighed. Leverandøren skal således være i stand til at variere varigheden af et besøg hos en borger for en hensigtsmæssig arbejdstilrettelæggelse og tilpasning til borgerens individuelle behov.

Hvis borgeren akut får behov for yderligere hjælp, ved f.eks. pludseligt opstået sygdom, skal leverandøren iværksætte den fornødne hjælp. Alle akutte ændringer skal samtidig indberettes til Myndighedsservice.

10. Akutte behov

Akutte behov defineres som behov, der ikke er planlagte, og der kan være tale om behov, der ønskes dækket uden en forudgående afgørelse fra Myndighedsservice. Hvis brugeren har akutte behov pga. af akut sygdom, skal leverandøren yde brugeren den nødvendige hjælp af personale med de fornødne kvalifikationer uden yderligere betaling, hvis opgavens dækningsgrad ligger indenfor leverandørens kompetence. Ligger opgavens dækningsgrad ud over leverandørens kompetence, skal leverandøren sikre at sagsbehandler eller det kommunale beredskab straks får besked. Hvis brugeren ikke modtager hjælp til personlig pleje og akut på grund af sygdom har behov for personlig pleje, skal der træffes afgørelse om behov for hjælp til personlig pleje, og den valgte leverandør vil få betaling for leveringen. Brugere, som modtager hjælp til personlig pleje, og akut på grund af sygdom har behov for personlig pleje, skal der ikke træffes afgørelse om akut hjælp, hvis behovet er af kortere varighed op til 7 dage. Leverandøren af den personlige pleje skal yde brugeren den nødvendige hjælp af personale med de fornødne kvalifikationer uden yderligere betaling. Ved behov i længere tid end 7 dage, skal der træffes konkret afgørelse om hjælp, og leverandøren vil herefter få betalt for leveringen. Hvis det akutte behov er meget omfattende med markant mere pleje, end leverandøren normalt leverer, kan leverandøren henvende sig til sagsbehandler og aftale omfang, registrering og betaling af den ekstra plejeindsats.

Leverandøren er forpligtet til at registrere i hvilket omfang der forekommer ændringer af hjælpen. Ændringer registreres. Leverandøren har pligt til at dokumentere fravigelser fra den hjælp, der er truffet afgørelse om i forbindelse med fakturering for ydelser, jf. afsnit 16.

11. Økonomisk sikkerhedsstillelse og forsikring

For at sikre levering af ydelser til visiterede borgere, i tilfælde af konkurs eller svigtende beredskab hos leverandører, vil kommunen for at kunne godkende en leverandør, stille krav om at leverandøren stiller en økonomisk sikkerhed. Beløbet afhænger af antallet af borgere, der vælger leverandøren og det antal timer, som leverandøren forpligter sig til at yde. Som udgangspunkt stilles der en sikkerhed svarende til ca. fire fuldtidsstillinger i en måned. Ved en omsætning på mere end 100.000 kr. pr. måned stilles garanti på 5 % af den stipulerede årlige omsætning i Roskilde Kommune.

Opdatering af anfordringsgaranti på baggrund af ovenstående påhviler leverandøren og er der behov for udarbejdelse af ny anfordringsgaranti, skal det være Roskilde Kommune i hænde ved førstkommande kvartalsskifte, dvs. 31. marts, 30. juni., 30. september eller 31. december.

Leverandører er ansvarlige efter de almindelige erstatningsregler, herunder om arbejdsgiveransvar for enhver person- og tingskade. Leverandøren forpligtes til at tegne en sædvanlig erhvervsansvars-forsikring med forsikringssummer på ikke mindre end kr. 5.000.000,- pr. skadesbegivenhed. Leverandøren skal skriftligt give sit forsikringsselskab meddelelse om, at ophør eller ændringer i forsikringen skal meddeles Roskilde Kommune omgående.

12. Kvalifikationskrav til medarbejderne

For den praktiske hjælp, stilles der ikke uddannelseskrav til medarbejderne. Medarbejderne skal besidde en basal sundhedsfaglig og socialfaglig indsigt. Leverandørernes medarbejdere skal kunne levere ydelser i overensstemmelse med Roskilde Kommunes politisk fastlagte kvalitetsstandarder samt den politisk fastlagte ældrepolitik. Det er leverandørens ansvar at sikre, at medarbejderne har kendskab til kvalitetsstandarder og ældrepolitik.

For den personlige pleje gælder, at leverandørens medarbejdere, der tilknyttes borgeren, skal kunne dokumentere relevant sundhedsfaglig erfaring, have relevant faglig uddannelse, hjemmehjælper eller sundhedshjælperuddannelse, eller erfaring svarende til dette. Hvis leverandøren anvender ufaglært personale stilles der et minimumskrav til oplæring af medarbejderne. Dette minimumskrav omhandler deltagelse i introduktion og oplæring for nyt personale. Leverandøren er selv ansvarlig for oplæring af medarbejderne, dog stilles der betingelse om, at der etableres oplæring indenfor nedenstående emner:

- Introduktion til områdets værdigrundlag, herunder politisk fastlagte kvalitetsstandarder og leverandørkrav.
- Skal kunne forstå, skrive og tale dansk
- Hygiejniske principper
- Principper for udførelse af hjælp og pleje hos borgeren, herunder principper for hjælp til selvhjælp.
- Kost og ernæring/ernæringsrigtig kost.
- God kommunikation med borgeren
- Almindelige aldringsprocesser
- Observation af ændringer i borgerens sundhedstilstand og aktivitetsniveau
- At arbejde sygdomsforebyggende og sundhedsfremmende
- Samarbejde med andre faggrupper
- Dokumentation via borgerbøger og plejeplaner
- Løfte – og forflytningsteknik samt hjælpemidler
- Arbejdsmiljø

Det ufaglærte personale arbejder ud fra de samme overordnede kriterier og værdigrundlag som det fastansatte personale. Der underskrives erklæring om tavshedspligt.

Leverandøren skal sikre, at medarbejderne har adgang til at få den fornødne sundhedsfaglige støtte og viden fra personer med relevant sundhedsfaglig uddannelse.

Medarbejderne skal kunne identificere sig over for borgeren i form af billedlegitimation udstedt af leverandøren.

Leverandøren er forpligtet til at indhente straffeattest ved ansættelse af personale og i den forbindelse vurdere, at indholdet i straffeattesten ikke er til hinder for, at personen selvstændigt varetager besøgene hos borgerne.

Leverandøren skal sikre, at alle medarbejdere er vidende om, at de ikke må handle med borgeren, modtage eller give gaver (herunder arv) eller låne penge til eller af borgeren.

13. Krav til arbejdsmiljø

Leverandørens arbejde i private hjem er underlagt bekendtgørelse af lov om arbejdsmiljø nr. 1072 af 7. september 2010 og den herefter altid gældende arbejdsmiljølovgivning.

Ved sagsbehandlerens besøg hos borgeren undersøger sagsbehandler om der er redskaber der er brug for, for at levere ydelsen, og hvorvidt redskaberne lever op til arbejdsmiljølovgivningen. Borgeren gøres opmærksom på eventuelle forhold, der skal bringes i orden inden hjælpen påbegyndes. Dette omfatter bl.a. anskaffelse af godkendte rengøringsmidler og redskaber, evt. istandsættelse af installationer og anskaffelse af nødvendige hjælpemidler.

Leverandøren foretager ved hjælpens opstart en arbejdspladsvurdering af borgerens hjem. I særlige tilfælde kan der være behov for påbegyndelse af hjælpen inden alle forhold er bragt i orden. Arbejdspladsvurdering udarbejdes af leverandøren minimum hvert 3. år eller, hvis der sker ændringer i hjemmet af betydning for arbejdsforholdene.

14. Samarbejde mellem leverandører og Roskilde Kommune

Møder

Der afholdes løbende møder mellem Myndighedsservice og private samt kommunale leverandører for at sikre samarbejde og dialog mellem Roskilde Kommune og leverandørerne. Møderne indkaldes af Myndighedsservice. Møderne vil have kompetence til afgørelse af praktiske spørgsmål. Spørgsmål af principiel karakter vil skulle forelægges chefgruppe eller evt. forelægges politisk. Møderne er en del af den politisk fastlagte tilsynspolitik i forhold til hjemmeboende borgere. Tilsynspolitikken vedlægges som bilag til leverandørkravene.

Dokumentation

Leverandører, som vil godkendes til praktisk hjælp og personlig pleje, skal anvende og dermed kobles til Roskilde Kommunes omsorgssystem. Omkostningerne til udstyr og licenser til programmet samt undervisning er indeholdt i timeprisen og afholdes af leverandøren. Adgang til opkobling til EOJ-systemet og lignende afholdes af den enkelte leverandør.

Ved skift af omsorgssystem skal leverandøren selv betale for eventuelle ekstra udgifter forbundet hermed. Det er muligt, mod betaling, at købe undervisning i EOJ-systemet af it-medarbejder ansat i Roskilde Kommune. EOJ-system skal anvendes efter Roskilde Kommunes beskrevne arbejdsgange og vejledninger. Det er krav, at leverandøren orienterer sig om leverandørmeddelelser og dokumenterer ændringer i borgerens tilstand, og der sendes advis. Det forventes endvidere, at leverandøren hver dag, indtil minimum kl. 15.00, i EOJ-systemet, undersøger om der er sendt adviser på egne borgere. Krav om opkobling til EOJ-systemet for så vidt angår praktisk hjælp er gældende fra 1. maj 2012.

Efteruddannelse, kompetenceudvikling og udviklingsprojekter

Samarbejdet mellem leverandører og Roskilde Kommune kan også komme til at omfatte forskellige fællesprojekter, der tilstræber udvikling af fælles interesseområder, fx ved indførelse af IT-løsninger, velfærdsteknologi, og lign. I sådanne tilfælde vil Roskilde Kommune opfordre leverandørerne til at indgå i projekterne med henblik på en gensidig udvikling af leveringen af personlig pleje og praktisk hjælp.

Hjælpemidler

Leverandøren stiller mindre redskaber f. eks. handsker og overtrækssko og hjælpemidler, der relaterer sig til udførelsen af hjælpen til rådighed. Roskilde Kommune stiller større hjælpemidler som f. eks. senge og lifte til rådighed. Dette gøres for at sikre, at en borger ikke skal have nye hjælpemidler ved valg af privat leverandør. Det er dog muligt, at Roskilde Kommune på længere sigt, hvis borgere vælger private leverandører i større skala, vil ændre dette, således at det alene påhviler leverandøren at stille redskaber og hjælpemidler, der relaterer sig til udførelsen af hjælpen til rådighed. En sådan justering vil samtidig afspejles i den timepris Roskilde Kommune afregner leverandører med.

Hjemmesygepleje

Hjemmesygeplejeydelser er ikke underlagt fritvalgslovgivningen. Der kan derfor være situationer, hvor en borger har valgt en privat leverandør til levering af praktisk hjælp og/eller personlig pleje, og hvor den kommunale leverandør er ansvarlig for hjemmesygeplejeydelser. I sådanne situationer skal privat leverandør og hjemmesygeplejerske samarbejde med det formål at sikre en helhedsorienteret og sundhedsfaglig forsvarlig indsats overfor borgeren.

Får en borger behov for hjemmesygepleje i dag-, aften- eller nattetimerne, skal vagthavende sygeplejerske i borgerens lokalområde kontaktes.

15. Fleksibilitet

Leverandøren er forpligtet til at levere ydelser i overensstemmelse med de afgørelser om hjælp, der træffes af Myndighedsservice. Forpligtelsen er som udgangspunkt ufravigelig. Forpligtelsen kan dog fraviges ved ønske fra borgeren, jf. servicelovens § 94a. Borgere der modtager hjælp, kan vælge en helt eller delvis anden ydelse, end den, der er truffet afgørelse om. En ydelse der fravælges, kan ikke efterfølgende kræves leveret.

Borgeren har således ret til at bytte ydelser, og leverandøren skal kunne imødekomme borgerens krav om fleksibilitet. Hvis borgeren ønsker at bytte mellem praktisk hjælp og personlig pleje, forudsætter det dog, at borgeren modtager begge typer ydelser og har samme leverandør. Hvis borgeren modtager hjælp fra forskellige leverandører, mindskes muligheden for at bytte mellem ydelser. Borgeren vil blive oplyst om dette, når vedkommende skal vælge leverandør.

Det er til en hver tid den enkelte hjemmehjælperes faglige vurdering i den konkrete situation, der afgør om det er forsvarligt at efterkomme borgerens ønske om at bytte ydelser.

Hvis en borger gentagne gange eller over en længere periode ønsker at bytte ydelser, skal leverandøren meddele Myndighedsservice dette, og der vil så blive foretaget en revurdering af borgerens behov.

Foruden muligheden for at bytte ydelser, vil leverandøren i forbindelse med afgørelse om hjælp modtage denne beskrevet i pakkeløsning, jf. ovenstående afsnit 4. Dette betyder, at leverandøren, i samarbejde med borgeren, i det daglige beslutter, hvilke opgaver, der er mest behov for bliver løst. Hvis borgeren f.eks. ønsker støvsugning i stedet for gulvvask, så aftales dette nærmere med borgeren. Hermed sikres, at hjælpen ydes på en fleksibel måde, der hænger sammen med borgerens behov og ønsker. Borgeren kan ikke modtage andre ydelser end dem, som er beskrevet inden for pakkens indhold, med mindre borgeren undtagelsesvist vil bytte ydelser.

16. Pris, fakturering og afregning

Aktuelle fritvalgspriser vil fremgå på www.fritvalgsdatabasen.dk

Der offentliggøres priser i forhold til:

- Pr. time praktisk hjælp
- Pr. time personlig hjælp og pleje, bekvemme tider (mandag – fredag 06.00-17.00)
- Pr. time personlig hjælp og pleje, ubekvemme tider (øvrige tider)
- Pris for delydelsen central vask
- Pris for delydelsen madservice
- Pris for delydelsen indkøb

Der kan ske regulering af priserne oftere end 1 gang om året.

Den hjælp, som der er truffet afgørelse om skal ydes, er altid defineret som konkrete opgaver/ydelser, der skal løses. Borgeren har krav på at modtage ydelser og ikke en fast tidsperiode. De enkelte ydelser er dog angivet med en standard tidsnormering for den enkelte pakke, jf. ydelseskatalog. Denne standardnormering anvendes til en fastsættelse af hvor meget tid, der samlet skal anvendes for at kunne levere de ydelser, borgeren skal modtage. Det er afgørende, at leverandøren kan løse de nødvendige og tildelte opgaver, inden for summen af den samlede tid afsat under de enkelte pakker. Samtidig skal leverandøren dog være i stand til at afpasse tiden hos den enkelte borger i forhold til borgerens behov.

Afregning for leverede ydelser sker månedsvis og bagudrettet. Leverandørens fakturering skal afspejle de leverede ydelser og indeholde oplysninger om CPR-nr., ydelse og periode for levering. I forbindelse med fakturering redegøres for ændringer og aflysninger af hjælp.

Ydelser til borgeren, og dermed afregning, ophører med øjeblikkelig virkning ved dødsfald.

17. Love, regler og klager

Alle leverandører udfører opgaven med levering af personlig pleje og praktisk hjælp for Roskilde Kommune. Det er derfor et krav til leverandørerne, at medarbejderne underskriver erklæring på at have modtaget information om gældende lov om tavshedspligt.

Leverandøren er ved opgavevaretagelsen, jf. retssikkerhedsloven § 43, stk. 2 omfattet af reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven. Leverandøren forpligter sig endvidere til at overholde sikkerhedsforskrifter m.v. i forbindelse med behandling af personoplysninger, jf. lov om behandling af personoplysninger.

18. Klager

Hvis en borger er utilfreds med den afgørelse, der er truffet om tildeling af hjælp, kan borgeren indbringe en klage til Myndighedsservice. Her vil den pågældende borgers sag blive vurderet, og hvis afgørelsen ikke kan ændres, sendes klagen videre til Det Sociale Nævn i Statsforvaltningen Sjælland.

Klager over udførelsen af den tildelte hjælp behandles af den ansvarlige leverandør. Klager videregives umiddelbart til leverandøren, der er forpligtet til snarest til Myndighedsservice at fremkomme med et fyldestgørende svar til borgeren. Ved klager er leverandøren forpligtet til at videregive alle relevante oplysninger til sagens behandling. Såfremt klagen skønnes berettiget, er leverandøren forpligtet til umiddelbart at bringe de påklagede forhold i orden uden beregning.

Leverandøren registrerer alle skriftlige og mundtlige klager, som leverandøren måtte modtage fra borgerne og indberetter disse kvartalsvis til Myndighedsservice. Klager opdeles i følgende kategorier:

- Klager over udførelsen af hjælpen
- Klager over medarbejdere
- Klager over borgerens samarbejde med leverandøren

19. Uddannelse af elever

Private leverandører kan godkendes som uddannelsessted. Dette kræver dog, at leverandøren yder en vis mængde timer pr. uge for at sikre en faglig forsvarlig uddannelse med tilstrækkelig alsidighed i opgaverne. Er dette tilfældet er det vigtigt, at leverandørerne påtager sig et praktikpladsansvar. De nærmere retningslinjer herfor drøftes løbende med leverandøren.

20. Sociale forpligtigelser

Leverandøren er forpligtet til at sikre overholdelse af grundlæggende rettigheder, herunder må leverandøren ikke forskelsbehandle som følge af køn, race, religion, seksuel orientering, politisk anskuelse, handicap, alder og etnisk tilhørsforhold. Leverandøren skal endvidere bestræbe sig på at deltage i integrationen af udsatte grupper, eksempelvis længerevarende ledige, personer med anden etnisk baggrund end dansk og personer med nedsat arbejdssevne.

21. Kvalitetssikring

Leverandørens egen dokumentation og opfølgning

Leverandøren er forpligtet til at kunne dokumentere, at arbejdet er udført på grundlag af kontraktens fastsatte vilkår. Ændringer og afvigelser i hjælpen indberettes ved faktureringen jf. afsnit 16. Klager der modtages af leverandøren registreres og indberettes kvartalsvis jf. afsnit 17.

22. Roskilde Kommunes opfølgning

Byrådet i Roskilde Kommune har besluttet en tilsynspolitik. Det er leverandørens ansvar at have kendskab til tilsynspolitikken, som skal revideres mindst en gang årligt, jf. servicelovens § 151

Roskilde Kommune vil løbende sikre sig at leverandøren overholder kontraktens betingelser og de kvalitetskrav, som Byrådet stiller til leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp. Leverandøren er forpligtet til at stille alle de oplysninger til rådighed, der er nødvendige for at foretage tilsyn med leverandørens løsning af opgaven. Roskilde Kommunes tilsyn og opfølgning vil ikke på nogen måde fritage leverandøren fra denne forpligtelse.

Som et led i tilsynspolitikken gennemfører Roskilde Kommune mindst en gang i hver byrådsperiode en brugertilfredshedsundersøgelse, hvor borgere, der modtager personlig pleje og praktisk hjælp spørges ind til tilfredsheden med de ydelser de modtager.

Roskilde Kommune foretager desuden kontrol af fakturaer.

Endelig vil Roskilde Kommune foretage opfølgning på konkrete problemområder i samarbejde med leverandørerne.