

Vesthimmerlands Kommune

"Frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp"

Kvalitetskrav til leverandører

af ydelseskategorierne

Personlig hjælp og pleje

og/eller

Praktisk hjælp

Indholdsfortegnelse

1	Grundlag	4
2	Godkendelse og kontraktperiode.....	4
3	Krav til leverandørens virksomhed	5
3.1	Gæld til det offentlige.....	5
3.2	Økonomisk bæredygtighed	5
3.3	Forsikringsforhold	5
4	Underleverandører	5
5	Omfang	5
6	Tildeling af hjælpen.....	6
6.1	Visitation og afgørelse om Hjemmehjælp	6
6.2	Aftale om personlig hjælp og pleje og/eller praktisk hjælp	7
6.3	Ophør af hjælp	8
6.4	Midlertidig hjælp.....	8
6.5	Skift af leverandør	8
7	Krav til arbejdets udførelse	9
7.1	Overordnede værdier	9
7.2	Kvalitetsstandard.....	9
7.3	Tidspunktet for udførelse af Personlig/praktisk hjælp og pleje k hjælp	
7.4	Leverandørens telefontid	9
7.5	Levering	
7.6	Underretningspligt	10
7.7	Arbejdets tilrettelæggelse	11
7.8	Beredskab	11
7.9	Afbestilling.....	12
8	Kvalitetskrav	12
9	Kvalitetssikring	12
10	Kvalitetskontrol	12
10.1	Kommunalt tilsyn	12
10.2	Kontrolbesøg.....	13
11	Samarbejde	13
12	Priskrav	15
12.1	Prisregulering.....	16
12.2	Betaling til leverandøren.....	16
13	Personalemæssige forhold.....	16
13.1	Uddannelseskrav	16
13.2	Socialt ansvar	17
13.3	Straffeattest	17
13.4	Arbejdsmiljø	17
13.5	Krav om sproglighed i mødet med brugeren.....	178
13.6	Beklædning m.v.	18
14	Behandling af klagesager.....	18
15	Tavshedspligt	19
15.1	Tavshedspligt i forhold til brugere	19
15.2	Fortrolige oplysninger	20

16	Aktindsigt	20
17	Gave- og låneforbud.....	20
18	Arbejdsskader og forsikring.....	20
19	Ansvarsskader og forsikring	20
20	Tilkøbsydelse	20
21	Klagevejledning	21

1 Grundlag

Ved lov om social service § 83 har kommunen pligt til at tilbyde personlig hjælp og pleje, og hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.

I henhold til lov om social service § 91 har kommunen pligt til at godkende og indgå kontrakt med enhver leverandør, der opfylder de offentliggjorte kvalitets- og prismæssige krav for udførelse af personlig og praktisk hjælp herunder.

I overensstemmelse med lovbestemmelserne har Vesthimmerlands Kommune udarbejdet:

- Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje og/eller praktisk hjælp
- Kvalitetskrav til leverandører af personlig hjælp og pleje og/eller praktisk hjælp i Vesthimmerlands Kommune
- Priskrav for personlig hjælp og pleje og/eller praktisk hjælp

2 Godkendelse (og kontraktperiode)

For at blive godkendt som leverandør af personlig hjælp og pleje og/eller praktisk hjælp efter lov om Social Service § 83, skal private leverandører såvel som den kommunale leverandør kunne leve op til

- kvalitetsstandard
- kvalitetskrav
- al relevant lovgivning såsom arbejdsmiljøloven, forvaltningsloven, offentlighedsloven m.v.

Derudover skal private leverandører opfylde kravene vedr.

- gæld til det offentlige
- økonomisk bæredygtighed
- forsikringsforhold

som beskrevet i kvalitetskrav til leverandørerne

Kvalitetskravene revideres mindst én gang årligt eller når der opstår behov herfor pga. et ændret lovgrundlag eller en kommunalpolitisk beslutning.

Mulige leverandører skal udfylde et ansøgningsskema for at blive godkendt. Ansøgningsskemaet kan rekvireres ved henvendelse til Vesthimmerlands Kommunes Sundhedsforvaltning eller udskrives fra Vesthimmerlands Kommunes hjemmeside – www.Vesthimmerland.dk.

Vesthimmerlands Kommune vurderer på grundlag af ansøgningen og et supplerende møde med ansøgeren, om vedkommende kan godkendes som leverandør. Alle ansøgere, der opfylder kvalitetskravene, skal godkendes. Der skal tegnes kontrakt med alle godkendte, private leverandører.

Der godkendes nye leverandører én gang i kvartalet.

Leverandører, som ikke kan godkendes, får et skriftligt og begrundet afslag.

Vesthimmerlands Kommune vil max. én gang i kvartalet informere brugerne om, hvilke leverandører der er godkendte. Leverandørfortegnelsen offentliggøres også på Vesthimmerlands Kommunes hjemmeside. Leverandørens informationsmateriale vil blive udleveret til brugeren i.f.m. visitationen.

3 Krav til leverandørens virksomhed

3.1 Gæld til det offentlige

En leverandør må ikke have forfalden ubetalt gæld til det offentlige, der overstiger kr. 100.000 kr. I forbindelse med ansøgning om godkendelse skal ansøgeren derfor udfylde og underskrive en tro- og loveerklæring.

3.2. Økonomisk bæredygtighed

Ansøgere skal kunne dokumentere, at de ikke er i betalingsstandsning eller på anden måde i en økonomisk situation, der vanskeliggør en opfyldelse af de forpligtelser, der følger med en godkendelse som leverandør. Ansøgeren skal derfor vedlægge ansøgningen en bankerklæring, som skal være udfyldt og underskrevet af ansøgerens pengeinstitut. Der kan desuden stilles krav om etablering af en bankgaranti.

3.2 Forsikringsforhold

Leverandøren skal i forbindelse med ansøgningen gøre rede for relevante forsikringsforhold.

4 Underleverandører

Leverandøren har ret til at indgå aftaler med underleverandører. Der stilles samme krav til eventuelle underleverandører som til hovedleverandøren, der er endeligt ansvarlig for, at alle krav overholdes. Alle underleverandører skal fremgå af kontrakten. Såfremt leverandøren indgår aftaler med nye underleverandører i kontraktperioden, skal Kommunen underrettes herom skriftligt. Kommunen er berettiget til at betragte en sådan ændring som en ansøgning om godkendelse. I givet fald underretter Kommunen leverandøren skriftligt herom og iværksætter godkendelsesproceduren.

5 Omfang

Godkendelse som leverandør i Vesthimmerlands Kommune medfører, at leverandøren har pligt til at levere de ydelser, som leverandøren har tegnet kontrakt på, hos **alle** hjemmeboende brugere i **hele** kommunen, og uanset om der er tale om en midlertidig eller varig foranstaltning hos den enkelte bruger.

Ydelsen omfatter

1. Personlig hjælp og pleje

Personlig pleje
Psykisk pleje og omsorg
Ernæring
Træning
Anden hjælp til borgeren

Leverandører af personlig hjælp er forpligtet til at leverer ydelsen hele døgnet alle ugens 7 dage.

2. Hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet

Rengøring
Tøjvask
Indkøb

Leverandøren af praktisk hjælp er forpligtet til at levere ydelsen i dagtimer på hverdage.

Der kan søges om godkendelse til personlig og/eller praktisk hjælp.

Personlig og/eller praktisk hjælp skal leveres i henhold til afgørelsen fra Sundhedsforvaltningens visitatorer samt den politisk vedtagne kvalitetsstandard for Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp.

Leverandøren kan ikke fravælge enkelte borgere, hvilket vil sige, at leverandøren er forpligtet til at modtage alle henvisninger fra Sundhedsforvaltningens visitatorer.

Alle borgere, der er visiteret til Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp efter Servicelovens § 83, kan frit vælge mellem de af Vesthimmerlands Kommune godkendte leverandører. Brugene har ret til at skifte leverandør jf. pkt. 6.5.

Beboere på plejehjem/ældrecentre er ikke omfattet af lovbestemmelsen om frit leverandørvalg.

6 Tildeling af hjælpen

6.1 Visitation og afgørelse om Hjemmehjælp

Sundhedsforvaltningens visitatorer visiterer på baggrund af en konkret, individuel vurdering af brugerens samlede behov og situation og træffer beslutning

om ydelsernes omfang. Visitatorerne udarbejder herefter en Afgørelse om Hjemmehjælp. Afgørelsen meddeles brugeren skriftligt og skal indeholde en skriftlig begrundelse, jfr. Lov om Social Service § 89.

Der foretages revisitation efter behov, dog mindst en gang årligt.

Leverandøren er forpligtet til at acceptere resultatet af visitation og revisitation.

I visse situationer kan der uden varsel ske bortfald af hjælpen, f.eks.:

- midlertidig standsning pga. brugerens indlæggelse
- standsning af hjælpen i forbindelse med revisitation
- standsning af hjælpen pga. brugerens fraflytning
- standsning af hjælpen pga. brugerens død

Sundhedsforvaltningens visitatorer er forpligtet til at ligestille alle godkendte leverandører af Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp. Visitator skal ved tildeling af hjælpen oplyse brugeren om navnene på alle godkendte leverandører og udlevere leverandørernes informationsmateriale samt gøre brugeren bekendt med muligheden for at vælge mellem de forskellige leverandører. Visitator skal i den forbindelse sikre en afklaring af, hvilken leverandør brugeren ønsker at anvende.

6.2 Aftale om Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp

På baggrund af afgørelsen udarbejder visitator en Aftale om Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp. Aftalen indeholder en udtømmende beskrivelse af de ydelser, som leverandøren skal levere.

Såvel brugeren som leverandøren modtager et eksemplar af Aftalen om Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp.

Leverandøren har udelukkende krav på betaling for leverede ydelser. Undtaget er dog tilfælde, hvor brugeren aflyser hjælpen for sent – se afsnit Afbestilling, pkt. 7.9.

Leverandøren skal løse de opgaver, brugeren er visiteret til, indenfor summen af visiterede timer, herunder opgaver som nævnt under beredskabskrav.

Fleksibel hjemmehjælp

Brugeren har mulighed for helt eller delvis at vælge en anden hjælp end den, der er truffet aftale om i visitationen. For eksempel kan støvsugning byttes med en gåtur.

Når brugeren har fravalgt en ydelse, som for eksempel støvsugning, kan brugeren ikke efterfølgende kræve, at ydelsen bliver leveret. Og der kan ikke ændres på den tid, som leverandøren normalt er hos borgeren.

Borgeren kan bytte til anden hjælp og pleje inden for de arbejdsområder, der normalt bevilges hjemmehjælp til, eller til andre arbejdsområder.

Det er leverandørens opgave hele tiden at vurdere, om det er forsvarligt helt eller delvist at bytte en ydelse til fordel for andre ønsker. Hvis leverandøren er i tvivl, skal han/hun give den hjælp, som brugeren er tildelt i kommunens afgørelse.

Aftalte ændringer skal noteres i samarbejdsbogen.

Hvis brugeren gentagne gange fravælger en bestemt tildelt ydelse, skal visitatoren vurdere, om der skal ændres i den bevilgende hjælp. – kan vi forpligte leverandøren til at kontakte os?

6.3 Ophør af hjælp

Ophør af hjælp kan kun finde sted

- efter revisitation
- efter ønske fra brugeren
- i forbindelse med ændringer i Vesthimmerlands Kommunes serviceniveau

6.4 Midlertidig hjælp

Leverandøren skal også udføre hjælp, som gives i en begrænset, nærmere defineret periode. Perioden fremgår af Aftalen om Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp.

Ved udløb af perioden stopper leverandøren hjælpen. Hvis brugerens situation gør, at der fortsat er behov for hjælp, skal leverandøren kontakte Sundhedsforvaltningens visitatorer, der herefter revurderer behovet for hjælp.

6.5 Skift af leverandør

Brugeren har ret til at skifte mellem godkendte leverandører.

Skift af leverandør kan ske med 30 dages varsel til den første i en måned. I særlige tilfælde kan kommunen dog godkende brugerens ønske om skift af leverandør med kortere varsel. Leverandøren kan ikke kræve ekstra betaling i denne forbindelse.

Der er ingen begrænsning på, hvor ofte en bruger må skifte leverandør, så længe fristen for leverandørskift overholdes.

7 Krav til arbejdets udførelse

7.1 Overordnede værdier

For alle leverandører i Vesthimmerlands Kommune gælder, at de i mødet med brugeren skal efterleve de overordnede værdier der fremgår af den til enhver tid gældende kvalitetsstandard.

7.2 Kvalitetsstandard

Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp skal leveres i henhold til visitationen og ud fra Vesthimmerlands Kommunes serviceniveau for Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp.

Serviceniveauet fremgår af kvalitetsstandarden. Byrådet udarbejder kvalitetsstandarder mindst én gang årligt eller når der opstår behov herfor pga. ændringer i lovgivningen eller en byråds beslutning.

Sundhedsforvaltningen orienterer leverandøren om ændringer i serviceniveau m.v., og leverandøren er forpligtet til at sætte sig ind i disse ændringer i serviceniveauet.

Leverandøren skal implementere ændringer i kravene med de tidsfrister, som følger af lovgivningen eller er fastsat af Kommunalbestyrelsen.

7.3 Tidspunktet for udførelse af Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp

Tidspunktet for udførelse af Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp aftales mellem brugeren og leverandøren indenfor de i afgørelsen og kvalitetsstandardens fastsatte tidsrum. Hjælpen leveres kun, når brugeren er til stede i hjemmet.

Leverandøren skal sikre, at der kommer så få personer som muligt i brugeren hjem.

Leverandøren skal være indstillet på at organisere sin hjælp, så brugere der er visiteret til dagcenter, har tid ved lægen, skal på sygehus m.v. er klar til afhentning på det aftalte tidspunkt, og efterfølgende modtages i hjemmet igen.

Der vil være tale om en visiteret ydelse, som fremgår af bevillingen, men leverandøren aftaler selv de nøjagtige tidspunkter med brugeren.

7.4 Leverandørens telefontid

Leverandører skal kunne træffes telefonisk i det tidsrum som ydelsen skal kunne leveres.

Sker der leveringssvigt, fordi leverandøren ikke kan kontaktes i den fastsatte telefontid, vil Sundhedsforvaltningen foranledige opgaven udført på leverandørens regning. Leveringssvigt i gentagelsestilfælde betragtes som væsentlig misligholdelse af kontrakten.

7.5 Levering

Leverandøren skal omhyggeligt sikre, at den enkelte bruger får den ydelse, brugeren er visiteret til, samt den vejledning/information, der hører til ydelsen.

Sker der leveringssvigt, fordi leverandøren ikke kan kontaktes i den fastsatte telefontid, vil Sundhedsforvaltningen foranledige opgaven udført på leverandørens regning. Leveringssvigt i gentagelsestilfælde betragtes som væsentlig misligholdelse af kontrakten.

7.6. Underretningspligt

Leverandøren er forpligtet til at underrette Sundhedsforvaltningens visitatorer, hvis brugeren enten selv tilkendegiver eller observeres at have problemer eller ændringer i behov, f.eks. behov for hjælp til spising, pleje, nye eller ændrede hjælpemidler. Samme forpligtelse gælder, hvis leverandøren observerer, at brugeren har fået det bedre, og behovet derfor er blevet mindre.

Leverandøren skal straks underrette Sundhedsforvaltningens visitatorer om:

- et ændret behov hos brugeren
- alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for hjælpens planmæssige udførelse, herunder indlæggelse der skal føre til afbestilling af f.eks. pleje, aktiviteter, træning m.v.
- hvis det observeres, at en bruger bliver udsat for fysiske eller psykiske overgreb
- dødsfald

Hvis en bruger findes død i sin bolig, skal der straks indgives anmeldelse til lægen. Medarbejderen bliver på stedet, til lægen møder og overtager ansvaret. Medarbejderen er behjælpelig med oplysninger. Opholder medarbejderen sig hos en bruger der dør, tilkaldes egen læge. Dødsfaldet indberettes til visitator straks eller på førstkommande hverdag.

Leverandøren skal omgående underrette lederen af Sundhedsforvaltningen ved uheld eller ulykker, der kan føre til forespørgsler fra pårørende eller presse. Ved henvendelse fra presse eller pårørende af generel eller principiel karakter skal leverandøren altid henvise til lederen af Sundhedsforvaltningen.

Manglende overholdelse af underretningspligten anses som væsentlig misligholdelse af kontrakten, både for så vidt angår leverandørens som Sundhedsforvaltningens manglende gensidige underretningspligt.

Leverandøren og Sundhedsforvaltningen skal gensidigt informere hinanden om forhold, der har relation til udførelsen af hjælpen.

7.7. Arbejdets tilrettelæggelse

Leverandøren skal sikre kvalitet i udførelsen af opgaven, herunder god og effektiv brugerbetjening og brugerservice målrettet ældre og handicappede. Leverandøren står inde for, at alt arbejde, der udføres for Sundhedsforvaltningen, udføres i overensstemmelse med Sundhedsforvaltningens overordnede værdier samt god skik i branchen.

Leverandøren skal oprette faste arbejdsrutiner, der sikrer, at alle ændringer i brugerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre behov for ændringer i hjælpen, registreres og videregives til Sundhedsforvaltningen.

7.8. Beredskab

Leverandøren skal sikre, at aftalte ydelser af Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp altid leveres i overensstemmelse med Aftalen om Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp. Leverandøren skal derfor kunne råde over tilstrækkelige personaleressourcer, således at leverancerne også er sikret i forbindelse med f.eks. ferie, kursus, sygdom og personaleafgang.

Leverandøren skal have et beredskab til at assisterer ved nødkald, og til at yde den nødvendige og akutte hjælp i forbindelse med dette. Leverandøren skal således kunne yde akut hjælp ved fx fald eller hvis brugeren på anden måde har brug for hjælp.

Udløser kaldet behov for personlig hjælp, kontaktes den leverandør, som brugeren har valgt til at yde personlig hjælp.

Det fremgår af afgørelsen til personlig hjælp, om brugeren også er visiteret til nødkald.

Det er et krav, at alle leverandører af personlig hjælp, kan tilkaldes døgnet rundt til omgående hjælp til brugere, når der anmodes om det. Svigt i forbindelse med assistance til kald vil blive betragtet som væsentlig misligholdelse.

Betjening af kald er indeholdt i timeprisen.

Uddannelseskravene skal også være opfyldt for disse personer.

Leverandøren skal i godkendelsesmaterialet oplyse, hvordan man vil håndtere beredskabet.

7.9. Aflysning/udsættelse af Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp

Brugeren kan aflyse eller udsætte hjælp efter kriterierne angivet i kvalitetsstandarden.

8 Kvalitetskrav

Der henvises til den til enhver tid gældende kvalitetsstandard i Vesthimmerlands Kommune.

9 Kvalitetssikring

Der foretages løbende brugertilfredshedsundersøgelser. Leverandøren skal i fornødent omfang stille sig til rådighed for udlevering og indsamling af spørgeskemaer. Resultater af brugerundersøgelser kan offentliggøres.

Kommunen er til enhver tid og uden forudgående varsel berettiget til at føre kontrol med, at der er overensstemmelse mellem leverede og visiterede ydelser.

Registrering af klagesager, stikprøvekontroller, samt revisitation er en del af den løbende kvalitetssikring.

Leverandøren er forpligtet til at medvirke ved sagsbehandling af klagesager. Der må i den forbindelse påregnes tidsforbrug på dialog med pårørende og andre såsom Socialudvalget, Ældrerådet og Klagerådet.

Endvidere må der påregnes tidsforbrug til det løbende samarbejde med pårørende.

Tidsforbruget er indregnet i kostprisen.

10 Kvalitetskontrol

Kommunen har fastsat servicemål samt en række krav til kvaliteten af de leverede ydelser. Service- og kvalitetsmålene skal overholdes. Kommunen foretager derfor kvalitetsopfølgninger og kvalitetsmålinger.

Der foretages stikprøvekontrol af f.eks. visiteret/leveret tid, rettidig opstart af visiteret tid, erstatningshjælp, forsinkelser af besøg i forhold til det aftalte besøg, anvendelse af brugerbøger, kontrol i forbindelse med fakturering m.v.

10.1 Kommunalt tilsyn

I medfør af Retssikkerhedslovens § 16 har Kommunen en generel tilsynsforpligtelse til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter Servicelovens §

83 og § 86 løses i overensstemmelse med afgørelser om hjemmehjælp/aftaler om madservice samt den vedtagne kvalitetsstandard, jfr. § 139.

Kommunen udfører almindelig kvalitetskontrol ved bl.a. registrering af

- antal klagesager i Klagerådet
- brugertilfredshedsundersøgelser

Derudover gennemføres stikprøvevis kvalitetskontrol, som indebærer, at leverandøren skal være indforstået med at levere nødvendige oplysninger til brug for særskilte analyser inden for levering af Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp

10.2 Kontrolbesøg

Kommunen er til enhver tid, og uden forudgående anmeldelse, berettiget til at føre kontrol med leverandørens opfyldelse af de indgåede aftaler, blandt andet ved kontrolbesøg hos brugerne.

Leverandøren er forpligtet til, uden særskilt vederlag, at bistå i forbindelse med sådanne kontrolbesøg.

11 Samarbejde

Leverandøren skal respektere brugerens ønsker om enten inddragelse eller udelukkelse af brugerens pårørende.

Leverandøren skal fortrinsvis kommunikere med Sundhedsforvaltningens visitatorer.

Sundhedsforvaltningen forventer at kommunikere med en person hos leverandøren/underleverandøren, som er bemyndiget til at handle på leverandørens vegne.

Leverandøren/underleverandøren skal have e-mail og fax til rådighed, så det er muligt for visitatorerne at kommunikere på en smidig måde samt omgående at kunne faxe aftaler om de visiterede ydelser under hensyntagen til datalovens krav om behandling af personfølsomme data.

Det er et gensidigt forpligtende krav, at der etableres et positivt samarbejde mellem leverandøren og Sundhedsforvaltningens visitatorer.

Hvis der indgår elementære eller grundlæggende sygeplejeydelser i visiteringen er leverandøren ansvarlig for at udførerne er uddannet eller oplært til at løse opgaven.

Vesthimmerland kommunes hjemmesygepleje kan vejlede og rådgive. Hjemmesygeplejen er ansvarlig for at angive retningslinier for al sygepleje.

Den kommunale hjemmesygepleje kan gennem visitator uddelegere komplekse opgaver til leverandøren af personlig og praktisk hjælp. Uddelegeringen er skriftlig vedrørende den konkrete bruger og den konkrete udfører.

Hvis der indgår træning i ydelserne, leveres ydelsen i samarbejde med de kommunale terapeuter. Terapeuterne vejleder udførerne.

Aktørerne er gensidigt forpligtiget til at informere hinanden og planlægge, så brugeren får kontinuitet i ydelsen.

Brugerbog

I hjem, hvor der udføres personlig og/eller praktisk hjælp, oprettes der en brugerbog. Brugerbogen skal anvendes af alle leverandører og faggrupper, for at medvirke til sikring af sammenhæng og koordinering af den samlede sociale og sundhedsmæssige indsats overfor brugeren.

Vejledning til brugerbogen følges.

Brugerbogen opbevares i brugerens hjem under iagttagelse af gældende regler for personoplysninger.

Brugerbogen skal afleveres til visitator, når brugeren afslutter hjælpen fra leverandøren.

Notatpligt, dokumentation og kommunikation

Leverandøren er forpligtiget til at anvende brugerbogen til:

- Kontaktpersoner og telefonliste
- Personlige data
- Brugerens aftaler med leverandør / plejebolig
- Plejeplan
- Notater mellem faggrupper
- Træning og aktivitet
- Sygepleje
- Madservice / måltidsservice / ernæring
- Information fra kommunen
- Afgørelser

Brugerbogen skal på forlangende kunne forevises en myndighedsperson fra Vesthimmerlands Kommune.

Brugerbogen skal sikre, at der samarbejdes målrettet til gavn for brugeren, og at der følges op på den tildelte hjælp.

Brugerbogen indgår i Vesthimmerlands Kommunes kvalitetssikring.

Kontaktperson

Leverandører af såvel personlig som praktisk hjælp, er forpligtiget til at udpege en kontaktperson for hver bruger.

Navn og telefonnummer på kontaktperson og leverandør skal meddeles brugeren samt noteres i brugerbogen.

Navn og telefonnummer på kontaktperson udleveres til visitator på forlangende.

Det forventes, at hjælpen til den enkelte bruger så vidt muligt udføres af den/de samme medarbejdere, og at der foreligger tilstrækkelig instruktion om den aftalte hjælp.

Såfremt en bruger modtager både praktisk og personlig hjælp fra samme leverandør, har brugeren krav på, at ydelsen udføres af samme medarbejder.

Hvis der kommer flere leverandører hos den samme bruger, er leverandørerne forpligtet til at informere hinanden og koordinere indsatsen, så brugeren får sammenhæng i ydelserne.

Mødevirksomhed

Leverandøren er forpligtet til at deltage i nødvendig mødevirksomhed uden særskilt honorering for at opfylde dette krav.

Endvidere er det Sundhedsforvaltningens hensigt at etablere et løbende samarbejde med alle leverandører gennem formaliseret mødevirksomhed, hvis form og indhold kan aftales. Som udgangspunkt skal alle leverandører være indstillet på minimum ét møde i kvartalet. Der udbetales ikke særskilt vederlag for disse møder.

Statistik

Sundhedsforvaltningen skal løbende foretage indberetning til bl.a. Danmarks Statistik. Alle leverandører er forpligtet til at levere det nødvendige materiale i samme omfang som den kommunale leverandør.

Tidsforbruget er indregnet i timeprisen.

12 Priskrav

Prisfastsættelsen for Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp dækker de gennemsnitlige, langsigtede produktions- og leveringsomkostninger til Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp i Vesthimmerlands Kommune. Priserne dækker samtlige omkostninger, dvs. såvel direkte som indirekte omkostninger samt fælles omkostninger.

12.1 Prisregulering

Mindst én gang årligt fastsætter Vesthimmerlands Kommune priskrav for Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp for at sikre sammenhængen mellem prisfastsættelsen og Vesthimmerlands Kommunes serviceniveau, som det bl.a. kommer til udtryk ved den årlige udarbejdelse af kvalitetsstandard for Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk.

Det kan være nødvendigt at revidere priskravene i mellemprioriteten, hvis det konstateres, at priserne ikke er i overensstemmelse med de faktiske omkostninger. Ekstraordinære ændringer i kvalitetsstandard, herunder kvalitetskravene, kan ligeledes begrunde en ekstraordinær revision af priskravet.

12.2 Betaling til leverandøren

Aftalerne om Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk med de afvigelser der er sket udgør afregningsgrundlaget. Leverandøren sender månedsvise fakturaer -webbetaling -for de leverede ydelser i den forløbne måned til Vesthimmerlands Kommune, Sundhedsforvaltningen, Frederik IX Plads 1, 9640 Farsø.

Leverandøren har udelukkende krav på betaling for leverede ydelser af Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk. Undtaget er dog tilfælde, hvor brugeren aflyser besøget for sent jf. kvalitetsstandard.

Betalingsfristen er senest 30 dage fra fakturadato. Sker dette ikke, kan leverandøren opkræve forrentning af fordringen efter rentelovens § 5.

13 Personalemæssige forhold

13.1 Uddannelseskrav

Kvalifikationskravet er, at medarbejderen har en uddannelse som social- og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistent, hjemmehjælper, sygehjælper, plejehjemsassistent eller plejer.

Leverandøren er ansvarlig for, at medarbejderen med en af ovennævnte uddannelser, har den viden, erfaring og holdning, der er nødvendig for at give den konkrete bruger en professionel, kvalificeret og værdig behandling.

Social- og sundhedspersonale uden en social- og sundhedsfaglig grunduddannelse kan dog varetage hjælpen, når følgende kriterier er opfyldt:

- det har ikke været muligt at rekruttere uddannet personale
- ansættelse er af midlertidig karakter f.eks. en sommerferie

Når der anvendes uddannet personale skal følgende kriterier være opfyldt:

- hjælpen gives i form af praktisk hjælp samt personlig hjælp til brugere, der ikke er syge eller stærkt handicappede
- medarbejderen er oplært til at give de ydelser der er visiteret til hos brugeren

- Vesthimmerlands Kommune er underrettet om, at der anvendes medarbejdere uden en social- og sundhedsfaglig grunduddannelse

Leverandøren er forpligtet til løbende at efteruddanne og opkvalificere sine medarbejdere.

Ved evt. iværksættelse af udviklingsopgaver på ældreområdet i hele kommunen dvs. på tværs af alle leverandører, er leverandør forpligtet til at medvirke efter nærmere aftale.

Det er et krav, at leverandører af personlig hjælp tilstræber at blive godkendt som praktikplads inden for det første år.

Vesthimmerlands Kommunen skal dimensionere uddannelsespladser i overensstemmelse med dels egne behov, dels det samlede behov for færdiguddannede.

Såfremt andet ikke aftales, skal leverandøren påtage sig uddannelsesforpligtelse svarende til leverandørens andel af den samlede opgavemængde i Vesthimmerlands Kommune.

13.2 Socialt ansvar

Vesthimmerlands Kommune har i forbindelse med det rummelige arbejdsmarked påtaget sig en forpligtelse til at modtage medarbejdere med nedsat arbejdsevne på særlige vilkår: f.eks. personer i jobtræning, på arbejdsprøvning og i fleksjob.

Leverandører med over 10 fuldtidsansatte medarbejdere er forpligtet til at modtage disse persongrupper i deres virksomhed efter en konkret aftale med Vesthimmerlands Kommunes jobcenter. Såfremt leverandøren beskæftiger deltidsansat personale, sker timeomregning til fuldtidsstillinger.

Kvalifikationskravene ved personlig og praktisk hjælp skal også være opfyldt for disse personer, hvis de skal arbejde selvstændigt.

13.3 Straffeattest

Såfremt Vesthimmerlands Kommune på et tidspunkt beslutter, at Vesthimmerlands Kommunes medarbejdere skal afgive straffeattest, vil samme krav blive stillet til private leverandører.

13.4 Arbejdsmiljø

Leverandøren er ansvarlig for, at arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt inden for rammerne af arbejdsmiljøreglerne.

Er der flere aktører i hjemmet, er alle forpligtet til at koordinere indsatsen for et godt arbejdsmiljø.

"APV-hjælpemidler" stilles gratis til rådighed af Vesthimmerlands Kommune. Det er kommunens terapeuter, der er ansvarlige for vurdering, bevilling, indkøb, udbringning / installation og hjemtagning af hjælpemidler, herunder "APV-hjælpemidler". Det er således terapeuterne, der har retten til at anvise den korrekte løsning udfra en vurdering af medarbejdernes og brugerens behov.

I forbindelse med bevilling af et hjælpemiddel indgås der aftale mellem bruger, terapeut, og medarbejder vedr. instruktion og vedligeholdelse af hjælpemidlet.

Efter at et "APV-hjælpemiddel er stillet til rådighed for leverandøren, og instruktion er givet, er det leverandørens ansvar at hjælpemidlet fremover anvendes som aftalt ved instruktionen.

Leverandøren er forpligtet til:

- At følge generel brugervejledning og individuel vejledning
- At sørge for, at medarbejdere gennem instruktion får generelt kendskab til brug af hjælpemidler og løbende holdes ajour med udviklingen indenfor området

Leverandøren stiller selv værnemidler til rådighed for sine medarbejdere.

Leverandør følger op på og indberetter arbejdsskader efter gældende regler.

13.5 Krav om sproglighed i mødet med brugeren

Medarbejdere skal kunne kommunikerer mundtlig og skriftligt på dansk, for at undgå misforståelser i mødet med brugeren.

13.6 Beklædning m.v.

Personalet, der udfører Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp, skal bære navneskilt med tydelig angivelse af medarbejderens navn og leverandørens navn eller logo. Der er ikke uniformskrav, men beklædningen skal være hensigtsmæssig og ren med henblik på opfyldelse af de hygiejnemæssige krav, ligesom medarbejderen skal være velsoigneret.

14 Behandling af klagesager

Leverandøren skal anvende et formaliseret system for klagesager. Registrering af klager skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, således at gentagelsestilfælde undgås.

Modtager leverandøren klager vedr. visitationen af hjælp, henvises til lederen af Myndighedsafdelingen i Sundhedsforvaltningen.

Mundtlige og skriftlige klager fra brugere til leverandøren vedrørende forhold ved udførelse af den aftalte hjælp besvares af leverandøren. Hvis brugeren øn-

sker det, skal klagen sendes i Klagerådet. Leverandøren skal medvirke til behandlingen af klagesager i forbindelse med behandling i Klagerådet. Dette sker blandt andet ved videregivelse af relevante oplysninger.

I forbindelse med klager må der påregnes tidsforbrug på dialog med pårørende m.v. Tidsforbruget er inkluderet i de beregnede timepriser.

15 Tavshedspligt

Kontraktens parter er omfattet af bestemmelserne i Forvaltningsloven og Straffeloven.

15.1 Tavshedspligt i forhold til brugere

Videregivelse og indhentning af oplysninger vedr. brugerne er omfattet af Forvaltningslovens §§ 28, 29 og 32.

Af Forvaltningslovens § 28, stk. 1, fremgår følgende: "Oplysninger om enkeltpersoners rent private forhold, herunder oplysninger om race, religion og hudfarve, om politiske, foreningsmæssige, seksuelle og strafbare forhold samt oplysninger om helbredsforhold, væsentlige sociale problemer og misbrug af narkotika og lignende, må ikke videregives til anden forvaltningsmyndighed."

Med hensyn til undtagelser henvises til Forvaltningslovens § 28, stk.2 og 3.

Forvaltningsloven foreskriver således, at Leverandøren og dennes medarbejdere har tavshedspligt med hensyn til den enkelte brugers personlige forhold, som Leverandøren og dennes medarbejdere i medfør af opgaveløsningen måtte blive bekendt med, og hvis hemmeligholdelse i sagens natur er påkrævet.

Tavshedspligten gælder ikke i samarbejdet mellem Leverandøren og Kommunen, hvis brugeren har givet samtykke til videregivelse af oplysninger, jfr. Forvaltningsloven § 29.

Alle Leverandørens ansatte og eventuelle underleverandørers ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderne har tavshedspligt, jfr. Borgerlig Straffelovs § 152. Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved kontraktperiodens ophør.

Tavshedspligten omfatter ligeledes andre medarbejdere, der har adgang til fortrolige oplysninger, f.eks. via Leverandørens IT-system.

Forvaltningslovens § 32 medfører, at Leverandøren og dennes ansatte kun må skaffe sig fortrolige oplysninger, som er nødvendige for udførelsen af pågældendes opgaver.

Leverandøren har ansvaret for, at alle ansatte samt eventuelle underleverandører og deres ansatte lever op til disse krav.

15.2 Fortrolige oplysninger

Kommunen og Leverandøren anerkender, at oplysninger om den anden part og dennes virksomhed, som modtages i forbindelse med indgåelse af kontrakten og igennem kontraktperioden, er af fortrolig karakter og omfattet af tavshedspligt.

16 Aktindsigt

Offentlighedsloven giver brugeren ret til aktindsigt.

17 Gave- og låneforbud

Leverandøren og dennes medarbejdere, og deres pårørende, må ikke modtage arv, gaver eller lån eller have lignende økonomiske mellemværender med de brugere, der ydes hjælp. Overtrædelse heraf betragtes som væsentlig misligholdelse af kontrakten, som kan medføre ophævelse af kontrakten.

18 Arbejdsskader og forsikring

Leverandøren har pligt til at tegne en arbejdsskadeforsikring og indberette eventuelle arbejdsskader efter gældende regler. Antallet af arbejdsskader skal indgå i afrapporteringen til Vesthimmerlands Kommune.

19 Ansvarsskader og forsikring

Leverandøren har pligt til at tegne en ansvarsskadeforsikring.

Hvis leverandøren eller dennes medarbejdere i forbindelse med udførelse af opgaverne i henhold til kontrakten ved enten handlinger eller undladelser forårsager skader på personer eller ejendele, bærer leverandøren ansvaret for sådanne skader.

Hvis skadelidte rejser krav mod Vesthimmerlands Kommune i anledning af ansvarsskader af enhver art, vil kommunen henvise skadelidte bruger til leverandøren.

20 Tilkøbsydelse

Private leverandører har mulighed for at tilbyde brugerne tilkøbsydelse, der går ud over de opgaver, der er indeholdt i Aftalen om Personlig hjælp og pleje og/eller Praktisk hjælp.

Tilkøbsydelse, som aftales mellem leverandøren og brugeren, er Vesthimmerlands Kommune uvedkommende og uden økonomiske forpligtelser for kommunen.

21 Klagevejledning

Leverandøren har følgende klagemuligheder:

- Klage over fastsættelse af priskrav kan rettes til Konkurrencerådet.
- Klage over fastsættelse af kvalitetskrav kan rettes til Kommunalbestyrelsen.
- Klage over udbud af ydelser kan rettes til Konkurrencestyrelsen, klagenævnet for udbud.
- Klage over udbud af ydelser kan desuden indgives til Klagenævnet for Udbud.
- Klage over afslag på godkendelse kan indgives til Kommunalbestyrelsen.

Der henvises i øvrigt til Vejledning nr. 28 af 5. april 2006 om supplement til vejledning om sociale tilbud til ældre m.fl. efter Lov om Social Service.