



Kvalitetskrav til private leverandører af personlig pleje og delegerede sygeplejeydelser

Tillæg til

"Kvalitetskrav til private leverandører af
personlig hjælp og pleje, praktisk hjælp,
madservice"

September 2014

1. Indhold

1	Indledning.....	3
1.1	Sygeplejeydelser.....	3
1.2	Opgavens art.....	3
2	Delegerede sygeplejeydelser.....	3
2.1.1	Utsigtede hændelser.....	4
3	Visitation til delegerede sygeplejeydelser.....	4
4	Krav til leverandører.....	4
4.1.1	Leverandørens forpligtigelse	4
4.1.2	Borgerbog	5
4.2	Kvalitetsindikatorer	5
4.2.1	Fleksibilitet i ydelserne	5
4.2.2	Afbud og aflysning	6
4.2.3	Procedure ved sygehusophold	6
4.3	Øvrige krav.....	6
4.3.1	Uddannelseskrav	6
4.3.2	Anvendelse af Elektronisk Omsorgs Journal (EOJ)	7
5	Kvalitetskontrol	7
6	Bibliografi.....	8

1 Indledning

1.1 Sygeplejeydelser

Sygeplejeydelser i hjemmeplejen defineres som sundhedslovsydelser, ydet jf. Sundhedsloven (1) og Bekendtgørelse om hjemmesygepleje (2), og Stevns Kommunes kvalitetsstandard på området.

Formålet med hjemmesygepleje er ”at forebygge sygdom, fremme sundhed, yde sygepleje og behandling, rehabilitering og palliation til patienter, der har behov for det” (3).

Stevns Kommune kan i henhold til Bekendtgørelse af lov om autorisation af sundhedspersoner og om sundhedsfaglig virksomhed (4) og Bekendtgørelse om autoriserede sundhedspersoners benyttelse af medhjælp (5) uddelegere sygeplejeydelser, og den lovpligtige dokumentation (6)(7) i forhold til disse ydelser, hvis det skønnes fagligt forsvarligt.

Dette dokument er et tillæg til ”Krav til private leverandører af personlig pleje, praktisk hjælp, madservice”, og skal læses i sammenhæng med de krav der fremgår her i.

Tillægget henvender sig til private leverandører af personlig pleje, der tillige ønsker at blive godkendt til at levere delegerede sygeplejeydelser, og beskriver de ekstra krav der gælder for ydelser på dette område.

1.2 Opgavens art

En leverandør har mulighed for at udvide sit servicetilbud fra alene at gælde praktisk hjælp, eller praktisk hjælp og personlig pleje, til at gælde personlig pleje og delegerede sygeplejeydelser.

Leverandøren har mulighed for at afgrænse sin opgaveløsning tidsmæssigt, til ydelser der ligger i tidsrummet fra kl. 07.00 til kl. 15.00 , alternativt til kl. 23.

Leverandøren tillige mulighed for at afgrænse sit tilbud til geografiske dele af kommunen. Afgrænsningen skal ske i forhold til kommunens eksisterende døgnplejedistrikter. Afgrænsningen gælder dog ikke for natydelser, hvor leverancer skal kunne leveres til hele kommunen. Borgeren har altid ret til at ændre sit leverandørvalg, og leverandøren er ikke garanteret en bestemt mængde opgaver.

2 Delegerede sygeplejeydelser

Stevns Kommune har defineret en ramme for delegerede sygeplejeydelser som kommunalt ansatte social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter, der varetager opgaver indenfor Servicelovens § 83 og 84 (8) , skal kunne løse.

Stevns Kommune har tillige udarbejdet en særlig ramme for sygeplejeydelser, der kan delegeres til social- og sundhedshjælpere og -assistenter, ansat hos private leverandører.

Det drejer sig om følgende ydelser:

- dokumentere i Stevns Kommunes elektroniske omsorgsjournalsystem,
- hjælpe med at tage kompressionsstrømper på,
- udlevere og give doseret medicin.

Social- og sundhedsassistenter skal desuden kunne udføre pleje ved:

- urinkateter,
- stomi.

Arten af rammedelegerede sygeplejeydelser er ikke stationært.

Den private leverandør forpligter sig til at leve op til de forpligtelser i forhold til

- tilsyn,
- uddannelse og
- dokumentation,

der påhviler sygeplejeydelser, samt at beskrive det sygeplejefaglige ansvar i virksomheden.

Stevns Kommune yder i begrænset omfang sygeplejefaglig støtte og vejledning i konkrete borgerforløb.

Delegering vil medføre opfølgning på ydelsen fra Stevns Kommunes sygeplejersker jf. Retssikkerhedsloven § 16 (9).

2.1.1 Utilsigtede hændelser

Leverandører af sygeplejeydelser er forpligtiget til at indberette utilsigtede hændelser jf. lovgivningen på området(10), og Stevns Kommunes retningslinje.

3 Visitation til delegerede sygeplejeydelser

I Stevns Kommune har hjemmesygeplejen under Døgnsplejen ansvaret for at visitere til sygeplejeydelser.

Det betyder, at hjemmesygeplejen giver besked til visitationen om nye delegerede sygeplejeydelser, visitationen giver herefter besked til den private leverandør.

Øget behov for sygeplejeydelser skal kunne leveres omgående.

Ophør kan ske med øjeblikkelig varsel, og betaling ophører med opgaven.

4 Krav til leverandører

4.1.1 Leverandørens forpligtigelse

Hvis borgerens behov ændrer sig, uanset om der er tale om et nedsat eller øget behov for hjælp, har leverandøren pligt til at give visitationen og hjemmesygeplejen besked om de ændrede forhold.

Visitationen og hjemmesygeplejen vil herefter vurdere, om det ændrede behov medfører ændringer i indsatsen.

4.1.2 Borgerbog

Hos borgere der modtager personlig pleje og delegerede sygeplejeydelser, skal der foreligge en borgerbog med følgende indhold:

Stamdata ark

- Døgnrytmeplan
- Ark til lægens dokumentation
- Skema til evt. målinger
- Evt. forflytningsskema
- kontaktoplysninger til hjemmesygeplejen

Hjemmesygeplejen opretter borgerbogen, den private leverandør har ansvar for at den er opdateret.

4.2 Kvalitetsindikatorer

Personlig pleje og delegerede sygeplejeydelser skal kunne leveres alle årets dage.

Leverandøren skal:

- sikre, at hjælpen sættes i gang indenfor de frister, der fremgår af kvalitetsstandard for ydelsen;
- sikre, at hjælpen tilrettelægges ud fra en plan, så de bevilligede ydelser planlægges og udføres, så de overordnede mål med hjælpen kan opnås indenfor den tildelte ressourceramme;
- lave en plan for hjælpen, så den udføres ud fra visitationens retningsgivende mål, med opfølgning efter behov, minimum hver tredje måned, opfølgningen skal dokumenteres skriftligt;
- meddele borgeren, på hvilket tidspunkt hjælpen udføres: ugedag og tidspunkt;
- tilstræbe, at opgaverne hos den enkelte borger bliver udført af en fast medarbejder, så der bliver kontinuitet i måden indsatsen leveres på, og at antallet af forskellige medarbejdere minimeres;
- oprette faste arbejdsrutiner, der sikrer, at alle ændringer i borgerens tilstand og funktionsniveau, der kan medføre ændringer eller justeringer i behovet for hjælp, registreres og videregives til visitationen og hjemmesygeplejen;
- aftale tidspunktet for hjælpen med borgeren, og organisere hjælpen, så borgere, der deltager i aktiviteter eller træning på et center, eller skal til undersøgelse, behandling eller lignende hos egen læge, speciallæge, sygehus m.v. er klar til transport på det aftalte tidspunkt;
- selv stille afløsere til rådighed i tilfælde af ferie, sygdom, kurser og andet fravær.

4.2.1 Fleksibilitet i ydelserne

Sygeplejeydelser ydes ud fra Sundhedsloven § 138 (1) og er ikke omfattede af Servicelovens ret til fleksibilitet i ydelserne.

4.2.2 Afbud og aflysning

Borgeren skal give besked om afbud til leverandøren så hurtigt som muligt, senest dagen før det aftalte tidspunkt. Senere afbud betragtes som uanmeldt afbud.

Uanmeldt afbud

Såfremt leverandøren ikke træffer borgeren hjemme til det aftalte tidspunkt, skal leverandøren, i samarbejde med visitationen, hurtigst muligt undersøge årsagen til fraværet.

Leverandøren har pligt til at tilbyde erstatningshjælp indenfor en rimelig tid jf. Stevns Kommunes kvalitetsstandard ((11) kap 10).

Hvis der er gentagne uanmeldte afbud, skal leverandøren kontakte visitationen med henblik på en aftale om den videre håndtering.

Aflysning og ændring af tidspunkt

Hvis et besøg aflyses af leverandøren, skal borgeren tilbydes et erstatningsbesøg jf. Stevns Kommunes kvalitetsstandard.

4.2.3 Procedure ved sygehusophold

Indlæggelse

I tilfælde af at leverandøren er involveret forud for en borgers indlæggelse, skal leverandøren kontakte:

- hjemmesygeplejen med henblik på vurdering af borgerens tilstand og behov for indlæggelse, samt aftale, hvordan de pårørende kontaktes;
- visitationen, med henblik på, at øvrige samarbejdspartnere bliver orienterede.

Leverandøren skal desuden sikre, at borgeren medbringer toiletsager og evt. medicin.

Hvis leverandøren ikke er involveret i indlæggelsen, er det visitationens ansvar at orientere leverandøren samt øvrige samarbejdspartnere snarest muligt.

Udskrivning

Sygehuset orienterer visitationen om borgerens udskrivelse.

Visitationen er forpligtiget til straks at orientere leverandøren om udskrivelsen, og aftale hvornår hjælpen skal genoptages og i hvilket omfang. Delegerede sygeplejeydelser skal kunne genoptages straks efter udskrivning.

4.3 Øvrige krav

4.3.1 Uddannelseskrav

Af Stevns Kommunes kvalitetsstandards fremgår det, hvilke formelle kompetencer, der er nødvendige for at kunne varetage indsatserne. For delegerede sygeplejeydelser gælder, at de kan varetages af autoriserede sygeplejersker og andet sundhedsfagligt personale med de nødvendige uddannelsesmæssige kvalifikationer, jf. Bekendtgørelse om autoriserede sundhedspersoners benyttelse af medhjælp (5).

Leverandøren skal udarbejde kompetenceprofiler, der afspejler sammenhængen mellem borgerens behov og medarbejderens kompetencer, eller anvende Stevns Kommunes kompetenceprofiler.

Leverandøren skal sikre den fornødne efteruddannelse og kompetenceudvikling hos sine medarbejdere.

Medarbejderne skal tale, læse og skrive dansk.

4.3.2 Anvendelse af Elektronisk Omsorgs Journal (EOJ)

Leverandører, der er godkendt til at yde personlig pleje og delegerede sygeplejeydelser, skal anvende Stevns Kommunes Elektroniske Omsorgsjournalsystem (EOJ) som kommunikations- og dokumentationsværktøj jf. Stevns Kommunes instruks på området.

Leverandøren skal indgå en aftale med Stevns Kommune om databehandling.

5 Kvalitetskontrol

Social, Sundhed og Ældre er til enhver tid, og uden forudgående anmeldelse, berettiget og forpligtet til at føre kontrol med leverandørens opfyldelse af de indgåede aftaler, blandt andet ved kontrolbesøg hos borgeren (jf. Sundhedsloven(1), Retssikkerhedsloven (9) og Bekendtgørelse om hjemmesygepleje (2) samt Vejledning om hjemmesygepleje (3)).

I tilfælde af klager, skal leverandøren orientere Afsnit Myndighed om borgerens klage og leverandørens svar.

Leverandøren skal være indforstået med, at der udføres stikprøvevis kvalitetskontrol ud over den almindelige kvalitetskontrol, der blandt andet gennemføres ved registrering af antal klagesager og registrering af afvigelser.

Derudover skal leverandøren være indforstået med at levere nødvendige oplysninger til brug for særskilte analyser.

6 Bibliografi

1. **Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse.** LBK nr 913 af 13/07/2010 Sundhedsloven. *Retsinformation*. [Online] 13. juli 2010. [Citeret: 25. august 2014.] <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=130455>.
2. —. BEK nr 1601 af 21/12/2007 Bekendtgørelse om hjemmesygepleje. [Online] 21. december 2007. [Citeret: 25. august 2014.] <https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=114395>.
3. —. VEJ nr 102 af 11/12/2006 Vejledning om hjemmesygepleje. *Retsinformation.dk*. [Online] 11. december 2006. [Citeret: 25. august 2014.] <https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=11026>.
4. **Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse .** LBK nr 877 af 04/08/2011 Bekendtgørelse af lov om autorisation af sundhedspersoner og om sundhedsfaglig virksomhed. *Retsinformation.dk*. [Online] 4. august 2011. [Citeret: 25. august 2014.] <https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=138178>.
5. **Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse.** BEK nr 1219 af 11/12/2009 Bekendtgørelse om autoriserede sundhedspersoners benyttelse af medhjælp (delegation af forbeholdt sundhedsfaglig virksomhed). *Retsinformation*. [Online] 11. december 2009. [Citeret: 25. august 2014.] <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=129042>.
6. —. BEK nr 3 af 02/01/2013 Journalføringsbekendtgørelsen. *Retsinformation.dk*. [Online] 2. januar 2013. [Citeret: 15. september 2014.] <https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=144978>.
7. —. VEJ nr 9019 af 15/01/2013 Vejledning om sygeplejefaglige optegnelser. *Retsinformation.dk*. [Online] 15. januar 2013. [Citeret: 15. september 2014.] <https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=144979>.
8. **Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold.** LBK nr 254 af 20/03/2014 Serviceloven. [Online] 20. marts 2014. [Citeret: 14. august 2014.] <https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=161883>.
9. —. LBK nr 983 af 08/08/2013 Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (Retssikkerhedsloven). [Online] 8. august 2013. [Citeret: 14. august 2014.] <https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=158024>.
10. **Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse.** BEK nr 1 af 03/01/2011 Bekendtgørelse om rapportering af utilsigtede hændelser i sundhedsvæsenet m.v. [Online] 03. januar 2011. [Citeret: 21. august 2014.] <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=134520>.
11. **Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold .** VEJ nr 9441 af 24/06/2014 Vejledning om hjælp og støtte efter serviceloven. [Online] 24. juni 2014. [Citeret: 16. august 2014.] <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=164079>.
12. **Justitsministeriet.** LOV nr 606 af 12/06/2013 Lov om offentlighed i forvaltningen (Offentlighedsloven). [Online] 12. juni 2013. [Citeret: 14. august 2014.] <https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=152299>.
13. **Justitsministeriet .** LBK nr 433 af 22/04/2014 Forvaltningsloven. [Online] 22. april 2014. [Citeret: 14. august 2014.] <https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=161411>.
14. **Justitsministeriet.** LBK nr 871 af 04/07/2014 Straffeloven. [Online] 4. juli 2014. [Citeret: 21. august 2014.] <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=164192#Kap16>.
15. **Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter.** LBK nr 1023 af 21/08/2013 Almenboligloven. [Online] 21. august 2013. [Citeret: 21. august 2014.] <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=151792#Kap9b>.
16. **Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter .** LBK nr 666 af 17/06/2010 Ældreboligloven. [Online] 17. juni 2010. [Citeret: 21. august 2014.]
17. **Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold .** BEK nr 344 af 26/03/2013 Bekendtgørelse om frit valg af leverandør af hjemmehjælp og fritvalgsbevis efter servicelovens § 91 og om kvalitetskrav til leverandører af hjemmehjælp efter servicelovens § 83. [Online] 26. marts 2013. [Citeret: 22. august 2014.] <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=146153> .

18. **Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse.** BEK nr 3 af 02/01/2013 Gældende Journalføringsbekendtgørelsen. *Retsinformation.dk*. [Online] 2. januar 2013. [Citeret: 25. august 2014.] <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=144978>.
19. **Kommunernes Landsforening.** Fælles sprog II Fælles. *kl.dk*. [Online] 1. udgave 2004, juli 2004. [Citeret: 25. august 2014.] http://www.kl.dk/ImageVault/Images/id_39034/ImageVaultHandler.aspx.
20. **Justitsministeriet.** LOV nr 1457 af 17/12/2013 Lov om forbrugeraftaler. *Retsinformation.dk*. [Online] 17. december 2013. [Citeret: 25. august 2014.] <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=160666>.
21. **Erhvervs- og Vækstministeriet .** LBK nr 1216 af 25/09/2013 Markedsføringsloven. [Online] 25. september 2013. [Citeret: 2. september 2014.] <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=158302>.