

LEVERANDØRKRAV

Brønderslev Kommunes fritvalgsordning

 Praktisk hjælp

 Personlig pleje

 Rehabilitering

INDHOLD

1	LÆSEVEJLEDNING.....	1
1.1	Forkortelser og benævnelser.....	1
1.2	Om rehabilitering	1
2	INDLEDNING	1
3	GODKENDELSE	2
3.1	Hvad kan der søges om godkendelse til.....	2
3.2	Godkendelsesform og bindingsperiode.....	2
3.3	Kontraktgrundlag og aftaleperiode	3
3.4	Ændringer og opdateringer af serviceniveau	3
4	KRAV.....	4
4.1	Kvalitative krav.....	4
4.2	Krav til opgavens udførelse	4
4.3	Krav til informationsmateriale om leverandøren	5
4.4	Særlige krav til leverandøren	5
4.5	Underleverandører	6
4.6	Samarbejds møder.....	6
5	TILSYN.....	6
6	KLAGESAGSBEHANDLING	7
7	AKTINDSIGT	7
8	PERSONALEFORHOLD	7
8.1	Uddannelsesmæssige krav	7
8.2	Mødet med borgeren.....	7
9	UDVEKSLING AF DATA	8
10	UTILSIGTEDE HÆNDELSER	9
11	VILKÅR FOR ARBEJDETS TILRETTELÆGGELSE.....	9
11.1	visitation og bestilling af ydelserne.....	9
11.2	Kontakt til kommunen	9
11.2.1	Pligt til indberetning af ændringer i behov mv.	10
11.3	Krav til ydelserne.....	10
11.3.1	Fleksibilitet i ydelserne.....	10
11.3.2	Information til borgerne.....	10
11.3.3	Leveringstid	11
11.3.4	Aflysning og flytning af hjælpen	11
11.3.5	Samarbejdsbogen	12
11.3.6	Kontaktperson	12
11.3.7	Krav om sproglighed.....	12
11.3.8	Dokumentation og registrering	12

11.3.9 Nødkald.....	13
11.3.10 Fald	13
11.3.11 Arbejdspladsvurdering (APV)	13
11.3.12 Delegerede sygeplejeopgaver	14
11.3.13 Godkendelse som praktikplads.....	15
12.4 Særlige forhold	15
12.4.1 Ledsagelse til sygehus, læge, speciallæge mv.	15
12.4.2 Samarbejde med pårørende	15
12.4.3 Oplysningspligt	15
12.4.4 Omsorgspligt og magtanvendelse	15
12.4.5 Ophør af hjælp	16
12.4.6 Skift af leverandør	16
12.4.7 Akut hjælp	16
12.4.8 Låst dør.....	16
12.4.9 borgers akutte sygdom eller død.....	16
12.4.10 Opfølgning.....	17
12.5 Afregning.....	17
12.5.1 Prisfastsættelse	18
12.5.2 Krav til faktura.....	18

1 LÆSEVEJLEDNING

1.1 FORKORTELSER OG BENÆVNELSER

I det følgende vil Lov om Social Service – også kendt under populærtitlen serviceloven – konsekvent blive forkortet til SEL.

Samtidig vil Brønderslev Kommune blive benævnt "kommunen".

1.2 OM REHABILITERING

Leverandørkravene dækker over både SEL § 83 – praktisk hjælp og personlig pleje samt SEL § 83a - rehabilitering. I de tilfælde, hvor der stilles specifikke krav til SEL § 83a – rehabilitering, vil dette fremgå i et separat afsnit.

2 INDLEDNING

I henhold til SEL § 83 skal kommunalbestyrelsen tilbyde personlig hjælp og pleje samt hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp.

Kommunen tilbyder borgere med behov for personlig og praktisk hjælp og pleje samt hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet frit valg blandt kommunens godkendte private leverandører samt kommunens egen hjemmepleje.

Alle godkendte leverandører og deres medarbejdere forpligter sig til at sætte sig ind i nærværende vilkår for samarbejdet.

Brønderslev Kommunes indsats hos ældre og handicappede er præget af en række værdier og principper formuleret som en del af kvalitetsstandarden, og som kommunen gerne vil kendes ved og kendes på.

Værdigrundlag:

- Livet er et personligt ansvar.
- Samvær og samarbejde gennem gensidig respekt
- Hensyn til den enkeltes baggrund og vaner
- Den enkelte har retten til at blive spurgt
- Den enkelte har retten til at vælge til og fra

Overordnede formål:

- Hjælpen foregår i samarbejde med borgeren og dennes pårørende/nærtstående
- Hjælpen tager udgangspunkt i borgerens egen formåen og udøves sammen med borgeren

- Hjælpen har til hensigt at styrke borgerens selvstændighed og derved uafhængighed af andre
- Hjælpen tilrettelægges således, at den ældre oplever reel indflydelse på de kommunale tilbud
- Hjælpen ydes indenfor de lovgivnings- og ressourcemæssige rammer

Omsorg:

Omsorg er ikke en ydelse, men defineres som den måde ydelsen udføres på, og det forudsættes altid, at ydelsen udføres i respekt for og i samarbejde med borgeren. Respekt for borgerens valg herunder respekt for borgerens livsstil og vaner. Nøgleordene er – tillid, dialog, respekt, ansvarlighed, engagement, indlevelse og almindelig takt og tone.

Kommunen lægger vægt på, at hjælpen altid udføres af et engageret og ansvarligt personale, der respekterer disse værdier, således at borgeren kan have tillid til, at den ansatte er nærværende i den enkelte situation, og at den ansatte gennem dialog med borgeren udfører ydelserne med omtanke, så borgerens værdighed, selvbestemmelse og ansvar for egen tilværelse bevares og respekteres.

Udgangspunktet for kommunens indsats er sundhedsfremme og forebyggelse. Omsorg, pleje og aktivitet til de svageste borgere prioriteres højt og ressourcerne anvendes, så de svageste borgere altid tilgodeses. Hjælpen skal tilrettelægges, så den bidrager til, at borgeren anvender og vedligeholder egne ressourcer gennem aktiv inddragelse i gennemførelsen af praktisk og personlig hjælp.

For alle leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje i Brønderslev Kommune gælder, at de i mødet med borgeren skal efterleve disse værdier og principper.

3 GODKENDELSE

3.1 HVAD KAN DER SØGES OM GODKENDELSE TIL

Der kan søges om godkendelse til levering af personlig pleje og praktisk hjælp inkl. rehabilitering eller udelukkende praktisk hjælp inkl. rehabilitering efter SEL §§ 83 og 83a.

Der kan geografisk enten søges om godkendelse i kommunens østlige eller vestlige del eller godkendelse for hele kommunen.

3.2 GODKENDELSESFORM OG BINDINGSPERIODE

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

Brønderslev Kommune
Visitationen Ældre og Hjælpemidler
Ny Rådhusplads 1
9700 Brønderslev

Visitationen aftaler herefter et møde med leverandøren, hvor det afklares, om leverandøren kan godkendes. Hvis leverandøren ikke kan godkendes, får leverandøren tilsendt et skriftligt afslag med angivelse af årsagen/årsagerne til at godkendelsen ikke kunne gives.

Hvis godkendelse kan gives, meddeles dette skriftligt, når følgende er på plads:

- Referat fra godkendelsessamtalen er godkendt skriftligt af leverandøren.
- Plan for opkobling til Fagenheden for Sundhed og Velfærds elektroniske omsorgssystem foreligger.
- Informationsmateriale er udarbejdet og fremsendt elektronisk
- Der foreligger dokumentation for leverandørens beredskab ved leveringssvigt.

Senest 1 måned efter at Visitationen har fremsendt den skriftlige godkendelse til leverandøren, skal Brønderslev Kommune have modtaget den underskrevne kontrakt. Er underskrevet kontrakt ikke modtaget inden for fristen, bortfalder godkendelsen.

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

Nye leverandører godkendes løbende.

Spørgsmål vedr. godkendelsesproceduren/-materialet skal rettes til Line Hessellund pr. e-mail på Line.Hessellund@99454545.dk.

3.3 KONTRAKTGRUNDLAG OG AFTALEPERIODE

På baggrund af godkendelsen bliver der indgået en kontrakt mellem leverandøren og Visitationen. Kontrakten er gældende i 3 år. Kommunen har option på forlængelse af kontrakten i 2 gange 12 måneder.

Aftaleparterne kan til enhver tid i løbet af aftaleperioden opsige aftalen med 6 måneders skriftlig varsel til den 1. i en måned. Som følge af lovændringer gælder en opsigelsesfrist for begge parter på tre måneder.

Såfremt en part i væsentlig grad misligholder sine forpligtelser, kan den anden part ophæve kontrakten med øjeblikkelig virkning eller – efter eget valg – opsige kontrakten med forkortet varsel.

Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. manglende overholdelse af kvalitetsstandard eller leverandørkrav, herunder gentagne overskridelser af tidsfristerne.

Kommunen forpligter sig til at orientere godkendte leverandører af personlig og praktisk hjælp efter SEL §§ 83 og 83a om væsentlige ændringer på området.

3.4 ÆNDRINGER OG OPDATERINGER AF SERVICENIVEAU

Leverandøren er forpligtet til at udføre hjælp, pleje og rehabiliterende indsats med baggrund i kommunens kvalitetsstandarder for personlig og praktisk hjælp efter SEL § 83 og rehabiliterende indsats efter SEL § 83a samt med baggrund i "Håndbog vedr. rehabilitering i Brønderslev Kommune".

Kommunen er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer eller tilføjelser i kvalitetsstandarderne eller kvalitetsmålene. Ved større ændringer vil der dog være et varsel.

Kommunen vil løbende orientere, når der er foretaget ændringer.

4 KRAV

Samtlige af leverandørens medarbejdere skal være uddannede i at kunne varetage rehabilitering og skal kunne dokumentere dette ved uddannelsesbevis fra en godkendt uddannelsesinstitution, fx SOSU Nord. Uddannelsens omfang skal som minimum svare til 2 arbejdsdage.

4.1 KVALITATIVE KRAV

Leverandøren skal, inden godkendelse som leverandør kan ske og til enhver tid opfylde følgende krav:

- Overholde og arbejde efter gældende beskrivelser af kommunens arbejdsgangsbeskrivelser herunder melde tilbage til Visitationen, Brønderslev Kommune, hvis leverandøren ikke ser sig i stand til at løfte opgaven.
- Overholde regler og retningslinier for dokumentation i kommunens omsorgssystem, så det sikres at dataudtræk er valide.
- Håndtere og udføre egenkontrol i forhold til dokumentation af indsats og resultater i kommunens omsorgssystem.

4.2 KRAV TIL OPGAVENS UDFØRELSE

Overordnet gælder det, at leverandøren skal sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaven, herunder god og effektiv borgerbetjening og borgerservice målrettet ældre og handicappede.

Leverandøren skal sikre, at ydelsen leveres i overensstemmelse med bevillingen, som modtages fra Visitationen, Brønderslev Kommune samt de i kommunens kvalitetsstandards og arbejdsgangsbeskrivelser på området fastsatte krav og deadlines.

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den trufne afgørelse, så borgere der modtager hjælp, ikke mærker til de problemer, der måtte være i forhold til ledelse af eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren. Leverandøren skal således have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende. Leverandøren er forpligtet til at have beredskab for håndtering af anden akut hjælp hos de borgere, der har valgt leverandøren.

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

Hjælp bevilget af Brønderslev Kommune skal altid leveres med et rehabiliterende og forebyggende sigte. Dvs. at leverandørens medarbejdere altid skal inddrage borger så meget som muligt i hjælpen med det sigte, at borger forbliver så selvhjulpne som muligt i så lang tid som muligt.

Hjælp bevilget af kommunen, bestilles hos leverandøren i pakker. Det er leverandørens ansvar at planlægge besøgene hos borger svarende til tiden i den bevilgede pakke under hensyntagen til de antal besøg, som visitator har beskrevet. For nærmere beskrivelse af kommunens pakkesystem henvises til "Visitationsredskab for Brønderslev Kommune".

Leverandøren skal tilstræbe i videst mulig omfang, at opgaverne hos den enkelte borger, der modtager personlig og praktisk hjælp udføres af den samme medarbejder, og at hjælpen udføres af personale, der kender den aftalte hjælp og mål.

Leverandøren skal oprette faste arbejdsrutiner, der sikrer, at alle ændringer i borgerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer/justeringer i behovet for hjælp, registreres, dokumenteres og videregives til Visitationen via omsorgssystemet.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at borgere der modtager personlig og/eller praktisk hjælp, der deltager i aktiviteter på dagcentre, træning, beskyttet beskæftigelse, skoleophold m.m. er klar til afhentning og evt. modtagelse i hjemmet igen på det aftalte tidspunkt. Dette aftales konkret med borger eller pårørende.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at borgere, der modtager personlig og/eller praktisk hjælp, der skal til undersøgelse, behandling eller lignende på sygehus, hos egen læge, hos speciallæge m.v., er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt og efterfølgende evt. modtaget i hjemmet igen. Tidspunktet aftales mellem borgeren og leverandøren.

Rehabilitering

Leverandøren skal planlægge arbejdet således, at de bevilgede ydelser udføres i overensstemmelse med målene som beskrevet i rehabiliteringsplanen og de konkrete handleplaner for borgeren. Se nærmere beskrivelse af rehabiliteringsindsatsen i "Håndbog vedr. rehabilitering i Brønderslev Kommune".

4.3 KRAV TIL INFORMATIONSMATERIALE OM LEVERANDØREN

Informationsmateriale om leverandøren udarbejdes af leverandøren. Udgifter hertil afholdes af leverandøren. Informationsmaterialet lægges på Brønderslev Kommunes hjemmeside i pdf.

4.4 SÆRLIGE KRAV TIL LEVERANDØREN

Leverandøren skal overholde gældende lovgivning på området.

Leverandøren udfører opgaven på vegne af kommunen. Derfor er leverandøren forpligtet til at udføre arbejdet i overensstemmelse med principperne i offentlig forvaltning, herunder overholdelse af tavshedspligt, klageadgang, notatpligt m.v. Leverandørens samarbejde med kommunen er ligeledes omfattet af forvaltningsloven, persondataloven og offentlighedsloven.

Leverandøren og dennes medarbejdere har tavshedspligt med hensyn til forhold, som leverandøren i medfør af opgaveløsningen bliver bekendt med og hvis hemmeligholdelse i sagens natur er påkrævet. Tavshedspligten gælder forhold omhandlende den enkelte borger.

Leverandøren og kommunen er gensidigt forpligtede til at behandle oplysninger om hinandens forretningsforhold samt om andre forhold, hvorom der med rimelighed kan kræves diskretion, fortrolighed i det omfang offentlighedsloven gør dette muligt. Denne pligt består også efter, at kontrakten er bragt til ophør, uanset årsagen hertil.

Alle leverandørens ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderne har tavshedspligt jf. straffeloven. Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved kontraktperiodens ophør.

4.5 UNDERLEVERANDØRER

Leverandøren er ikke berettiget til at anvende underleverandører. Leverandøren er dog berettiget til undtagelsesvis at benytte vikarbureauer under forudsætning af, at disse løser opgaven på tilsvarende vis.

4.6 SAMARBEJDSMØDER

Leverandøren forpligter sig til at deltage i samarbejds møder med kommunen efter behov.

Brønderslev Kommune har til hensigt at gennemføre et dialogbaseret samarbejde med alle godkendte leverandører. I den sammenhæng er leverandørerne forpligtet til at deltage i minimum 2 årlige samarbejds møder. Det nærmere indhold og formen for disse møder aftales med leverandørerne.

Leverandøren skal endvidere være indstillet på at kunne stille en lokal kontaktperson med ledelseskompetence til rådighed. Dette er nødvendigt blandt andet for at kunne sikre et hurtigt og smidigt samarbejde med kommunen.

Ligeledes skal leverandørens medarbejdere indgå i et konstruktivt samarbejde med tværfaglige samarbejdspartnere fra kommunen (fx hjemmesygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter, bostøtte medarbejdere samt demens- og hjerneskadekoordinators) samt med Visitationen for at sikre optimal kvalitet i planlægningen og udførelsen af hjælpen hos borgere med omfattende fysisk og/eller psykisk funktionsnedsættelse.

Leverandøren er her forpligtet til uden særskilt honorering at deltage i nødvendig mødevirksomhed for at opfylde ovennævnte krav herunder også tværfaglige opstarts- og statusmøder, visitationsbesøg, besøg med VISO m.v. hos borgeren.

Rehabilitering

Det tværfaglige samarbejde tager udgangspunkt i de mål, der er beskrevet i rehabiliteringsplanen og varetages af et tværfagligt team, bestående af en visitator, en ergoterapeut, leverandørens medarbejdere samt eventuelle ad hoc fagpersoner, der er nødvendige for at målene nås.

Samarbejdet koordineres på ugentlige tværfaglige konferencer, som afholdes hos leverandøren. Se nærmere beskrivelse af rehabiliteringsindsatsen i "Håndbog vedr. rehabilitering i Brønderslev Kommune". Deltagelse i disse møder indgår ligeledes i den beregnede pris og afregnes derfor ikke særskilt. Det nærmere indhold og formen for disse møder aftales løbende.

5 TILSYN

Kommunen vil løbende kontrollere opgavens udførelse og forbeholder sig ret til at foretage såvel anmeldt som uanmeldt tilsyn. Tilsynet udføres som stikprøvekontrol.

Leverandøren er desuden forpligtet til i fornødent omfang at stille sig til rådighed i forbindelse med Brønderslev Kommunes tilsyn med de opgaver leverandøren varetager.

6 KLAGESAGSBEHANDLING

Klager vedrørende afgørelsen (visitationen) behandles af Visitationen. Modtager leverandøren klager vedrørende afgørelsen, henvises til Visitationen. Visitationen behandler klagen som beskrevet i Procedure for sagsbehandling af klager fra borgere over afgørelser.

Klager fra borgere over leverandørens udførelse af ydelserne besvares af leverandøren. Ved modtagelse af en klage orienteres Visitationen inden for den først komne hverdag og leverandøren udarbejder udkast til svar på klagen. Hvis Visitationen, Brønderslev Kommune kan godkende udkastet, sender Visitationen svaret til borgeren og journaliserer klagen. Hvis borgeren herefter fastholder at ville indgive en egentlig klage over udførelsen af genoptræningen, henviser Visitationen til Patientombuddet. De nærmere retningslinier for behandling af klager vedrørende leverandøren er beskrevet i Procedure for sagsbehandling af klager vedrørende leverandører/udførere.

7 AKTINDSIGT

Modtager en leverandør ansøgning om aktindsigt i en borgersag videregives denne i løbet af først komne hverdag til Visitationen, Brønderslev Kommune, som behandler ansøgningen som beskrevet i Procedure for aktindsigt i borgersager.

8 PERSONALEFORHOLD

8.1 UDDANNELSESMÆSSIGE KRAV

Med udgangspunkt i Brønderslev Kommunes mål for Ældreområdet, skal leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp kunne dokumentere, at samtlige medarbejdere har en sundhedsfaglig uddannelse som fx sygeplejerske, social- og sundhedsassistent eller –hjælper.

8.2 MØDET MED BORGEREN

Samtlige medarbejdere leverandøren benytter, som kommer i kontakt med borgerne:

- Skal have mulighed for relevant faglig vejledning i dagligdagen.
- Må hverken ved eller under ansættelsen have anmærkninger i deres straffeattest, der gør det uskikket, om de kan varetage deres erhverv.

Ved møde med borgeren, er der følgende krav til medarbejderen:

- Han/hun udviser korrekt adfærd og er sømmeligt og passende klædt. Han/hun bærer ID-kort med foto og oplysninger om navn og arbejdssted. Han/hun optræder med forståelse for almindelig god hygiejne.
- Han/hun viser hensyn over for brugerens funktionsnedsættelse og evt. psykiske reaktioner.
- Han/hun er underlagt tavshedspligt mht. de fortrolige oplysninger, han/hun får kendskab til under sit arbejde. Tavshedspligten bortfalder ikke, hvis han/hun fratræder.

- Han/hun må som udgangspunkt ikke gå ind i en tom bolig, uden hjemmeplejen eller en repræsentant for rekvirenten fx en pårørende er til stede og kun efter forudgående aftale med borgeren.
- Er orienteret om retningslinierne i kontrakten og dennes bilag
- Være uden misbrugsproblemer.

Generelle krav

Det er et krav til alle leverandører, at deres medarbejdere i mødet med borgeren og i forbindelse med opgaveudførelsen kan foretage relevante faglige observationer og anvende deres erfaringer og viden til at optimere kvaliteten i opgaveudførelsen.

Det er et generelt krav til alle leverandører, at deres medarbejdere og ledere på en professionel måde er i stand til at formidle de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet angående serviceniveauet.

Det er tilsvarende et krav, at medarbejderne og lederne er loyale i forhold til de konkrete afgørelser, som den centrale visitation har truffet og optræder loyalt overfor eventuelle andre leverandører i den enkelte borgers hjem.

Medarbejderne skal kunne trække grænsen mellem en personlig og en faglig fremtræden. Det er således ikke interessant for den enkelte borger, hvilke personlige holdninger medarbejderen har til den service, kommunen eller andre leverandører leverer. Som medarbejder hos en godkendt leverandør må man stå inde for den kvalitet og det serviceniveau, som kommunalbestyrelsen har besluttet.

Leverandøren skal sikre sine medarbejdere løn - og arbejdsvilkår, der som minimum svarer til de vilkår, som er gældende efter danske overenskomster på området.

9 UDVEKSLING AF DATA

Indtil Brønderslev Kommune har implementeret KMD Nexus foregår udveksling af data som beskrevet i bilaget "Udveksling af data indtil implementering af KMD Nexus". Brønderslev Kommune orienterer leverandørerne forud for overgangen til KMD Nexus. Herefter er nedenstående retningslinier gældende.

Udveksling af data mellem Brønderslev Kommune og leverandøren foregår elektronisk. Teknisk vil udvekslingen af informationer ske via en direkte opkobling til Fagenheden for Sundhed og Velfærds elektroniske omsorgssystem. Leverandøren skal selv sørge for en Windows PC med internetopkobling og vil via Brønderslev Kommune modtage en brugerlicens, som sætter leverandøren i stand til at kommunikere med kommunen.

Kommunen tilbyder undervisning i brugen af omsorgssystemet ved godkendelsen af leverandøren. Leverandøren er forpligtet til at deltage i undervisningen med relevante medarbejdere.

Ved leverandørens fremtidige ansættelse af nye medarbejdere, er det leverandørens forpligtelse at oplære nye medarbejdere i brugen af omsorgssystemet.

Det er leverandørens forpligtelse for egen regning at anskaffe computere, telefoner, internetforbindelse mv. for at kunne anvende kommunens omsorgssystem.

Udveksling af data foregår som minimum som beskrevet i "Håndbog vedr. rehabilitering i Brønderslev Kommune". Leverandøren skal i forbindelse med godkendelsen for egen regning deltage i et

kursus i omsorgssystemet Ved efterfølgende ansættelse af nye medarbejdere er leverandøren selv ansvarlig for oplæring af disse.

10 UTILSIGTEDE HÆNDELSER

Alle utilsigtede hændelser skal indberettes til Dansk Patient Sikkerheds Database med henblik på at forebygge lignende hændelser.

Leverandøren skal have en kontaktperson, som han handle på og indberette utilsigtede hændelser. Alle utilsigtede hændelser, som leverandøren er involveret i, skal indberettes til Dansk Patient Sikkerheds Database, så hurtigt som muligt efter hændelsen. Leverandøren skal orientere Visitationen, Brønderslev Kommune om alle utilsigtede hændelser, som leverandøren er involveret i.

11 VILKÅR FOR ARBEJDETS TILRETTELÆGGELSE

11.1 VISITATION OG BESTILLING AF YDELSERNE

Det er Visitationen som på baggrund af en faglig, individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation, visiterer og dermed afgør ydelsernes omfang.

Leverandøren modtager en elektronisk bestilling af de bevilgede ydelser.

11.2 KONTAKT TIL KOMMUNEN

Leverandøren vil primært skulle kommunikere med kommunens visitation. De øvrige kontaktflader mellem leverandøren og kommunen vil afhænge af opgavernes karakter. Leverandøren vil fx skulle kommunikere med kommunens øvrige fagpersonale, hjemmesygeplejersker, terapeuter m.v. under arbejde med rehabilitering. Såfremt leverandøren ikke ved, hvilken enhed i kommunen der skal kontaktes, kan der rettes kontakt til Visitationen pr. tlf.

Al anden kommunikation foregår som udgangspunkt skriftligt via kommunens elektroniske omsorgssystem.

Leverandøren skal så vidt muligt undgå at kontakte visitationen pr. tlf.

Al kommunikation mellem leverandør og visitation foregår elektronisk i kommunens omsorgssystem.

Visitationen skal kunne komme i kontakt med leverandøren via kommunens omsorgssystem samt i telefonisk kontakt kl. 8-15 på hverdage.

Udenfor visitationens åbningstid (kl. 8-15, 8-17 torsdag) kan den vagthavende sygeplejerske i hjemmesygeplejen iværksætte hjælp, hvorfor leverandøren skal kunne træffes telefonisk i dette tidsrum.

Leverandøren er forpligtet til løbende at tjekke adviser i kommunens omsorgssystem og handle på disse. Der skal som minimum tjekkes adviser fra visitationen morgen, middag og eftermiddag (indtil kl. 14.30).

Visitationen kan bestille opstart af hjælp samme dag til og med kl. 14.30 pr. advis. Ved behov for kontakt herefter, vil dette ske pr. telefon.

Leverandøren kan på vegne af borgeren ansøge kommunen om mere hjælp, hvis borgeren giver leverandøren samtykke hertil. Det skal fremgå af leverandørens henvendelse til visitationen, hvorvidt borger har givet samtykke til henvendelsen.

Rehabilitering

Leverandøren vil primært have kontakt til det tværfaglige team, der varetager rehabiliteringsforløbet og skal samarbejde som beskrevet i "Håndbog vedr. rehabilitering i Brønderslev Kommune".

11.2.1 PLIGT TIL INDBERETNING AF ÆNDRINGER I BEHOV MV.

Leverandøren er forpligtet til at meddele til Visitationen, såfremt borgeren selv tilkendegiver eller observeres at have problemer eller ændringer i behov (f.eks. behov for hjælp til mad, pleje, nye eller ændrede hjælpemidler, træning, aktiviteter). Samme forpligtigelse gælder, hvis leverandøren observerer, at borgeren har fået det bedre.

Leverandøren er ligeledes forpligtet til at indberette til Visitationen, hvis der sker ændringer i husstanden fx hvis ægtefællen flytter, en søn/datter flytter hjem – eller hvis borger aflyser hjælpen i mere end 7 dage.

Manglende overholdelse heraf anses som en alvorlig misligholdelse af kontrakten.

11.3 KRAV TIL YDELSERNE

11.3.1 FLEKSIBILITET I YDELSERNE

Borgere, der modtager personlig og praktisk hjælp, har ifølge § 94a i Lov om social service ret til helt eller delvist at vælge en anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om.

Hvis borgeren ønsker at bytte mellem personlig og praktisk hjælp, forudsætter det dog, at der er truffet afgørelse om tildeling af begge ydelsesformer.

Denne ret til at bytte mellem personlig og praktisk hjælp begrænses dog, hvis borgeren vælger en leverandør til personlig hjælp og en anden leverandør til praktisk hjælp. I disse tilfælde kan der kun byttes indenfor den type ydelser, som leverandøren er valgt til. Leverandøren skal i denne forbindelse:

- Give borgeren mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af hjælpen konkret skal tilrettelægges.
- Sikre at bytteretten holdes inden for den forventede samlede tidsramme, som er afsat til at udføre de behovsbestemte ydelser, som der er truffet afgørelse om.
- I den konkrete situation fagligt vurdere, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge de behovsbestemte ydelser til fordel for andre ydelser.

Såfremt borgeren ønsker ændringer i den tildelte hjælp, som ændrer væsentligt ved hjælpens form og/eller sigte, skal leverandøren orientere Visitationen herom med henblik på eventuelt at revurdere brugerens behov (ny visitation). Leverandøren er endvidere forpligtet til at meddele Visitationen herom, hvis borger bytter den samme ydelse mere end 3 gange indenfor kvartalet.

11.3.2 INFORMATION TIL BORGERNE

Borgerne informeres om fritvalgsordningen herunder godkendte leverandører, umiddelbart efter kontraktindgåelsen via annoncering på kommunens hjemmeside. Herefter informeres borgeren om

mulige leverandører af visitator, når de visiteres til hjælp. Borgerne informeres både mundtligt og skriftligt ud fra informationsmaterialet, som leverandøren selv udarbejder.

11.3.3 LEVERINGSTID

Praktisk hjælp:

Tidspunktet for levering af praktisk hjælp aftales mellem borgeren og leverandøren af ydelsen, men leverandøren er udelukkende forpligtet til at kunne levere praktisk hjælp i tidsrummet hverdage mellem kl. 07.00 - 16.00. Leverandører af praktisk hjælp skal kunne træffes telefonisk af borgeren min. 1 time dagligt på hverdage.

Leverandører af praktisk hjælp skal igangsætte rengøring hos borgeren maks. 3 uger efter, at visitator har truffet afgørelse. Hjælp til tøjvask og indkøb skal igangsættes max 7 dage efter, at visitator har truffet afgørelse.

Personlig pleje:

Tidspunktet for levering af personlig pleje aftales mellem borgeren og leverandøren af ydelsen. Leverandøren er forpligtet til at kunne levere personlig hjælp 24 timer i døgnet alle ugens dage. Leverandører af personlig hjælp skal kunne træffes telefonisk af borgeren min. 1 time om morgenen og 1 time over middag alle ugens dage. Daglig morgenpleje skal være påbegyndt inden kl. 11:00. Borgerne, som ikke selv kan stå op og anrette/spise morgenmad, skal dog have hjælpen påbegyndt inden kl. 10:00.

Leverandører af personlig hjælp skal igangsætte ydelsen hos borgeren maks. 3 dage efter, der er truffet afgørelse, når det ikke er daglig hjælp. Hjælpen iværksættes samme dag, når det er daglig hjælp, som er bestilt inden kl. 14:30 og senest dagen efter ved daglig hjælp bestilt efter kl. 14:30.

For såvel praktisk hjælp som personlig pleje gælder, at hjælpen skal leveres indenfor +/- 30 minutter i forhold til det aftalte tidspunkt med borgeren.

Nødkald:

Borgere, der er visiteret til nødkald, skal kunne komme i kontakt med leverandøren 24 timer i døgnet.

11.3.4 AFLYSNING OG FLYTNING AF HJÆLPEN

Leverandøren kan ikke aflyse hjælpen.

Ved sygdom og akut opståede situationer, kan der ske flytning af hjælpen. Disse meddeles borger, hvis det er muligt dagen før og senest 1 time før, at hjælpen skulle have været leveret. Der gives erstatningshjælp indenfor:

- 3 dage fra den dag, hjælpen var planlagt ved ugentlig hjælp
- Samme dag hjælpen var planlagt ved daglig hjælp

For ydelser, der ikke leveres dagligt, kan hjælp, der er planlagt til en helligdag, flyttes til 3 dage før eller efter den planlagte dag. Borger skal modtage besked herom senest 7 dage før flytningen.

Borger kan flytte den planlagte hjælp, hvis vedkommende meddeler ønsket til leverandøren:

- 3 dage før for ugentlig hjælp
- 24 timer før for daglig hjælp

Anmoder borger om flytning senere end ovenstående frister, kan leverandøren afvise ønsket.

Aflyser borgeren selv hjælpen på grund af f.eks. bortrejse, sygehusophold og lignende, skal leverandøren ikke yde erstatningshjælp.

11.3.5 SAMARBEJDSBOGEN

Leverandøren sikrer, at der hos hver enkelt borger, der modtager personlig pleje og/eller praktisk hjælp, er oprettet en samarbejdsbog (mappe). Samarbejdsbogen skal:

- Indeholde notater om alle væsentlige oplysninger, opdaterede handleplaner, inkl. forflytningsbeskrivelser, APV, observationer og aftaler i forhold til borgeren
- Indeholde leverandørens telefonnummer og træffetid samt evt. særligt telefonnummer til aflysning/ved udeblivelse af hjælpen samt navn på borgerens kontaktperson hos leverandøren.
- Bruges til kommunikation mellem borgeren, pårørende og medarbejdere hos leverandøren.
- Bruges af alle medarbejdere, der kommer i borgerens hjem, herunder evt. hjemmesygeplejerske, medlemmer af rehabiliteringsteam, hvis borger er i rehabiliteringsforløb
- Sikre, at der arbejdes målrettet og bliver evalueret.

Leverandøren skal sikre, at der senest 3 døgn efter opstart af hjælp hos borger foreligger en handleplan for hjælpen inkl. forflytningsbeskrivelse i samarbejdsbogen. Det er leverandørens forpligtelse, at der til enhver tid foreligger en aktuel og opdateret handleplan, forflytningsbeskrivelse samt APV i borgerens samarbejdsbog.

Rehabilitering:

Er borger bevilget rehabiliteringsforløb, vil fagpersoner fra det tværfaglige team sikre, at der foreligger handleplaner indenfor de aktuelle fagområder i borgers samarbejdsbog.

Det er leverandørens forpligtelse at orientere sig i den aktuelle rehabiliteringsplan og handleplaner for at sikre, at levering af ydelserne hos borgeren er rettet mod opfyldelse af målene i planerne. Se nærmere beskrivelse af rehabiliteringsindsatsen i "Håndbog vedr. rehabilitering i Brønderslev Kommune".

11.3.6 KONTAKTPERSON

Leverandøren skal udpege en fast kontaktperson (fast hjælper) for hver borger senest 3 døgn efter opstart af hjælpen hos borger. Navnet på kontaktpersonen og leverandørens hovedtelefonnummer skal på en klar og letlæselig måde fremgå af samarbejdsbogen i borgerens hjem.

Leverandøren skal ligeledes tydeliggøre i borgerens elektroniske journal, hvem der er borgerens faste kontaktperson.

Leverandøren skal informere om permanente og midlertidige ændringer i navne på kontaktpersoner og telefonnumre til såvel borgere som kommunen.

11.3.7 KRAV OM SPROGLIGHED

Leverandørens medarbejdere skal for at undgå misforståelser i mødet med borgeren, pårørende og samarbejdspartnere kunne gøre sig forståelig på mundtlig og skriftlig dansk.

11.3.8 DOKUMENTATION OG REGISTRERING

Leverandøren har pligt til at dokumentere komme- og gå-tider hos borgerne elektronisk. Komme/gå-tiderne skal på ethvert tidspunkt kunne udleveres til Visitationen på forlangende. Komme- og gå-tiderne vil samtidig kunne indgå som dokumentation i en evt. klagesag.

Leverandøren har journalpligt jf. offentlighedslovens § 6. Leverandøren skal anvende Brønderslev Kommunes elektroniske omsorgssystem til daglig dokumentation og kommunikation med Visitationen og øvrige samarbejdspartnere.

Leverandøren har pligt til at dokumentere i borgers journal i følgende situationer:

- Afvigelser hos borgeren i forhold til funktionsniveau, borgers helbred og behov for hjælp

- Ændringer i husstanden, som har betydning for den bevilgede hjælp – fx indflytning af flere beboere på adressen mv,
- Borger benytter sig af fleksibel hjemmehjælp
- Borger aflyser eller flytter hjælp
- Borger ikke er i hjemmet

11.3.9 NØDKALD

Det er kun leverandører godkendt til personlig pleje samt kommunens hjemmesygepleje, der kan varetage nødkald hos borgerne. Det er visitators afgørelse, hvorvidt kaldet skal gå til hjemmeplejeleverandøren eller hjemmesygeplejen.

Nødkald fra borgeren, går direkte til den leverandør, som borgeren har valgt som leverandør eller hjemmesygeplejen – eksempelvis til et mobilnummer.

Ved nødkald til hjemmesygeplejen, som sygeplejersken vurderer, at hjemmeplejeleverandøren bør handle på (fx fald uden sygeplejefaglige problemstillinger involveret), vil sygeplejersken kontakte hjemmeplejeleverandørens vagthavende medarbejder telefonisk. Det er da hjemmeplejeleverandøren, der handler på nødkaldet.

Det er leverandørens pligt at følge op på alle opkald fra nødkald. Leverandøren skal besvare disse ved:

- Selv at reagere på, vurdere og sende hjælp til den pågældende borger.
- At rekvirere hjemmesygeplejerske og evt. assistere denne i tilfælde af behov for hjemmesygeplejeydelser.
- At kontakte borgers egen læge, vagtlæge eller alarmcentralen tlf. 112, såfremt nødkaldet har en karakter, der kræver dette.

Leverandøren skal sikre, at kald besvares ved at etablere mindst 2 til 3 mobiltelefoner pr. vagt til nødkald, som altid besvares ved at ringe til borger og afstille nødkaldet.

Såfremt et kald ikke besvares, betragtes det som misligholdelse af kontrakten. Leverandøren skal afgive en skriftlig begrundelse over for kommunen inden for 2 dage.

Såfremt det indenfor samme måned to gange sker, at et kald ikke besvares, betragtes det som grov mislighold af kontrakten, hvorfor denne kan opsiges af kommunen jf. gældende regler..

Test af nødkald

Alle nødkald skal som minimum testes hver 3. måned. Det er den leverandør, som leverer den personlige plejes ansvar at teste nødkaldet.

De borgere, som ikke modtager personlig pleje, får testet nødkaldene af kommunens hjælpemiddelchauffører.

11.3.10 FALD

Hvis borger er faldet i hjemmet og ikke kan hjælpes op manuelt uden risiko for at skade leverandørens medarbejder, anvendes personløfter. Forefindes der ikke personløfter i hjemmet, kan leverandøren låne akutlift eller løftepude fra kommunens akutdepoter.

11.3.11 ARBEJDSPLADSVURDERING (APV)

Arbejds miljøet i borgerens hjem er leverandørens ansvar.

Leverandører af såvel personlig pleje som praktisk hjælp skal i alle hjem udarbejde en arbejdspladsvurdering (APV), som dokumenteres i borgerens elektroniske omsorgsjournal.

Kommunen vægter, at borgers individuelle hjem og indretning i videst mulige omfang respekteres, og at der kun foretages de ændringer af APV-mæssige hensyn samt installation af APV-hjælpemidler, som er nødvendige. Det er i forbindelse med opstart af hjælp i borgers hjem vigtigt, at leverandøren er i dialog med borger på en respektfuld måde, hvor der tages individuelle hensyn til borgers hjem og behov for hjælp.

Visitationen har ansvaret for at udarbejde en retningsgivende pjece til borgere, som skal opstarte med hjælp i hjemmet, vedrørende leverandørens arbejdsmiljø og indretning af hjemmet. Visitator udleverer pjecen ved personlig kontakt med borger, ligesom leverandøren får pjecen til udlevering i øvrige tilfælde.

Ved visitationsbesøg i borgers hjem, vurderer visitator, om den nødvendige hjælp kan gives i hjemmet, og om denne forudsætter APV-hjælpemidler eller anden indretning. Visitationen bevilger APV-hjælpemidler til alle fritvalgs-leverandører under hensyntagen til bedst og billigst egnede produkt. Ved opstart af hjælp uden visitationsbesøg i hjemmet, er det leverandørens forpligtelse at vurdere hjemmet og evt. behov for APV-hjælpemidler.

Alle leverandører af personlig pleje skal selv have en forflytningsvejleder tilknyttet og selv sørge for uddannelse af samtlige medarbejdere i ergonomisk korrekte forflytningsteknikker og brug af hjælpemidler hertil. Ved forflytningsproblematikker, som kræver APV-hjælpemidler, ansøges Visitationen om disse, efter at leverandørens egen forflytningsvejleder har vurderet og handlet på problematikken. Leverandøren er ansvarlig for instruktion i brug af det konkrete hjælpemiddel i borgerens hjem. Leverandørerne har pligt til at rengøre disse hjælpemidler samt sikre sig, at de er funktionsdygtige. Eventuelle reparationer af APV-hjælpemidler bestilles ved Visitationen.

Leverandører af personlig pleje skal herudover have kendskab til og kunne anvende borgerens personlige hjælpemidler, som indgår i hjælpen til borgeren. I tvivlstilfælde kan Brønderslev Kommunes kommunale terapeuter kontaktes. De kan i sådanne tilfælde kan yde instruktion i det pågældende hjælpemiddel mod betaling.

Leverandører af praktisk hjælp skal selv medbringe ergonomisk rigtige arbejdsredskaber og anvende miljørigtige rengøringsmidler. Borger skal selv stille støvsuger til rådighed. Udgifter til leverandørens arbejdsredskaber og rengøringsmidler er indeholdt i den kommunalt fastlagte timepris.

Eventuelle tvister mellem borger og leverandør i forhold til arbejdsmiljøet i borgers hjem, er leverandørens ansvar at håndtere.

Leverandøren er selv forpligtet til at stille engangshandsker til rådighed.

11.3.12 DELEGEREDE SYGEPLEJEOPGAVER

Kommunens hjemmesygepleje leverer alle sygeplejeydelser, som skal varetages af sygeplejersker. Hjemmesygeplejen kan delegere sygeplejeopgaver ud, som kan varetages af social- og sundhedshjælpere og –assistenter. Det er hjemmesygeplejen, som er ansvarlig for at oplære og lave delegationsaftaler med leverandøren og dennes medarbejdere.

Kommunen arbejder aktuelt med at indføre rammedelegationer på et antal sygeplejeydelser, som kan delegeres til medarbejdere på enten social- og sundhedshjælperniveau eller social- og sundhedsassistentniveau. Når denne rammedelegation er på plads, vil kommunens leverandører af personlig pleje skulle indgå i dette arbejde og oplæres indenfor rammedelegationernes ydelsesområder.

Leverandører af personlig pleje skal sikre, at der i alle vagter altid er tilstrækkeligt antal medarbejdere på sygeplejerske- eller social- og sundhedsassistentniveau på arbejde til at varetage delegerede sygeplejeopgaver.

11.3.13 GODKENDELSE SOM PRAKTIKPLADS

Efter Lov om erhvervsuddannelser påhviler det kommunen at ansætte elever efter behovet for uddannet personale. Der afventes en politisk aftale om fast dimensionering af social- og sundhedslever samt en kommunal fordelingsnøgle udmeldt i november 2015

For de leverandører, der ønsker godkendelse til levering af personlig hjælp, gælder, at de, med mindre andet aftales, skal påtage sig en uddannelsesforpligtelse svarende til leverandørens andel af den samlede opgavemængde. Det er Social- og Sundhedsskolen i Region Nord, der foretager godkendelse af en arbejdsplads som praktikplads, hvilket sker efter nærmere retningslinjer herfor.

12.4 SÆRLIGE FORHOLD

12.4.1 LEDSAGELSE TIL SYGEHUS, LÆGE, SPECIALLÆGE MV.

I akutte situationer, eksempelvis i forbindelse med akut indlæggelse af borgeren, skal leverandøren foretage en faglig, individuel vurdering og overveje, hvorvidt personalet skal blive hos borgeren og i givet fald sikre, at borgeren ikke efterlades alene.

Kommunen yder ikke hjælp til ledsagelse, så hvis leverandøren vurderer, at borgeren skal ledsages, kontaktes de pårørende med henblik på, om de kan varetage opgaven.

12.4.2 SAMARBEJDE MED PÅRØRENDE

Leverandøren skal respektere borgerens ønsker om inddragelse eller udelukkelse af borgerens pårørende.

12.4.3 OPLYSNINGSPLIGT

Leverandøren skal give kommunen oplysninger om samtlige forhold, der kan hindre, forstyrre eller true opfyldelse af den indgåede kontrakt.

Leverandøren har pligt til uopholdeligt at underrette kommunens visitation om:

- Alvorlige svigt - hvis borgerens grundlæggende behov for omsorg, pleje eller praktisk hjælp ikke tilgodeses, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb.
- Alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse (herunder eksempelvis indlæggelse, udrejse, afbestilling af aktiviteter, træning, mad og dødsfald).

Endvidere skal kommunen omgående underrettes om alle større uheld eller ulykker af hensyn til besvarelse af forespørgsler fra pårørende, presse osv. Henvendelse af generel eller principiel karakter samt andre henvendelser fremsendes til Visitationen.

I kontraktperioden er der gensidig informations-/orienteringspligt mellem leverandøren og kommunen om forhold, der har relation til udførelsen af hjælpen.

12.4.4 OMSORGSPLIGT OG MAGTANVENDELSE

For den hjælp Brønderslev Kommune tilbyder, gælder at det altid er frivilligt for borgerne, om de vil modtage denne hjælp. Der må derfor ikke på nogen måde anvendes tvang eller skjules noget for

borgeren under udførelsen af hjælpen. Kun i ganske særlige situationer og for særligt udsatte grupper kan servicelovens paragraffer om omsorgspligt og anden magtanvendelse anvendes. Det er altid Visitationen, der træffer afgørelse om dette samt sikrer, at den lovpligtige indberetning foretages.

Hvis en medarbejder hos en leverandør har anvendt nødret eller nødværge indberettes dette straks til Visitationen. Manglende overholdelse betragtes som grov misligholdelse.

Lov om patienters retsstilling – regler vedrørende samtykke og videregivelse af oplysninger skal altid overholdes. Manglende overholdelse betragtes som grov misligholdelse.

12.4.5 OPHØR AF HJÆLP

Ophør af hjælp kan kun finde sted efter en revurdering, efter dokumenterbar aftale med borgeren eller i forbindelse med ændringer i Brønderslev Kommunes serviceniveau.

12.4.6 SKIFT AF LEVERANDØR

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger. Det er kun borgeren, der kan iværksætte et skift til en anden leverandør, hvilket normalvis kan ske med en måneds frist fra den dato, hvor anmodningen fra borgeren er modtaget. I særlige tilfælde kan kommunen dog godkende borgerens ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel.

12.4.7 AKUT HJÆLP

Leverandører af personlig hjælp skal have en vagthavende medarbejder, der er til stede i alle døgnets 24 timer.

Leverandøren skal ved henvendelser uden for tidsrummet kl. 7:00 – 17:00 samt i weekender/helligdage kunne iværksætte akutte foranstaltninger som følge af akutte ændringer hos borgeren eller udskrivelser fra sygehuset.

Ved udskrivelser fra sygehuset udenfor Visitationens åbningstid, vil hjælpen blive bestilt hos leverandøren af den vagthavende sygeplejerske fra kommunens hjemmesygepleje. Der vil efterfølgende blive foretaget visitation af Visitationen ved førstkommande hverdag.

12.4.8 LÅST DØR

Oplever leverandøren at komme til en låst dør hos borger uden nøgleboks kontaktes borger og alternativt pårørende pr. telefon samtidig med at der kigges efter borger igennem vinduerne i boligen. Lykkes det ikke at træffe borger eller pårørende pr. telefon kontaktes Visitationen. Lokaliseres borger i boligen via vinduer uden mulighed for at skabe kontakt, kontaktes alarmcentralen via tlf. 112 og dennes anvisninger følges. Leverandøren må aldrig forlade boligen uden kontakt til borger eller Visitationen.

12.4.9 BORGERS AKUTTE SYGDOM ELLER DØD

Hvis leverandørens medarbejder konstaterer, at borgerens helbred afviger væsentligt fra normalen, og at der er behov for akut lægekontakt, kontaktes vagthavende hjemmesygeplejerske, alternativt borgers egen læge eller vagtlægen. Leverandørens medarbejder bliver i hjemmet hos borger, indtil ankomst af sygeplejerske eller læge.

Hvis borgeren findes død eller bevidstløs, skal leverandørens medarbejder omgående kontakte alarmcentralen på tlf. 112 og følge dennes anvisninger.

12.4.10 OPFØLGNING

Leverandøren forpligter sig til at registrere eventuelle afvigelser fra mål og krav beskrevet i nærværende kontrakt og dens bilag. Afvigelserne samles og leveres til Visitationen i forbindelse med de omtalte samarbejds møder. På baggrund af afvigelserne drøftes redegørelse for samt tiltag med henblik på forebyggelse af fremtidige afvigelser. Det påhviler leverandøren at anvise handlinger til forebyggelse af afvigelser.

Manglende levering af denne ledelsesinformation samt manglende aktiv deltagelse i samarbejds møderne anses for misligholdelse.

12.5 AFREGNING

Som grundlag for afregningen stilles der krav om, at leverandøren benytter det af Brønderslev Kommune til enhver tid anvendte omsorgssystem. Systemet bruges til formidling og registrering af bevilling og udførte opgaver i henhold til nærværende kontrakt.

Den fastsatte timepris dækker det gældende serviceniveau i Brønderslev Kommune, som fremgår af kvalitetsstandarderne samt visitationsredskabet.

Alle krav nævnt i nærværende kontraktgrundlag er indeholdt i timeprisen.

Der visiteres og afregnes i Brønderslev Kommune efter ydelsespakker. Den definerede tid er baseret på gennemsnitstider for levering af ydelsespakkerne hos den enkelte borger. Dette betyder, at hos nogle borgere kan ydelsespakken tage lidt længere tid og hos andre brugere lidt kortere tid. Yderligere beskrivelse heraf findes i visitationsredskabet.

Der afregnes på baggrund af de visiterede timer – minus hjælp aflyst rettidigt af borger + hjælp ikke aflyst rettidigt/indlagt.

Det forventes, at kortvarige ændringer i borgerens situation fx infektionssygdomme kan klares indenfor den tid, der er tildelt i ydelsespakkerne – kun hvis behovet strækker sig udover 14 dage, skal der ske en revurdering og evt. tildeling af en anden ydelsespakke. Undtaget er – hvor en borger kun modtager praktisk hjælp og har valgt en leverandør, der kun leverer praktisk hjælp. Denne borger skal derfor modtage denne hjælp fra en anden leverandør. Visitationen vil foretage en vurdering og tildeling af en ydelsespakke.

Der visiteres ikke til omfanget af besvarelse af nødkald. Denne er indeholdt i timeprisen – i særlige tilfælde kan der aftales regning med Visitationen, hvis besøget overstiger 2 timer.

Såfremt en borger er visiteret til nødkald uden samtidig at være visiteret til daglig personlig hjælp, vil kald blive afregnet særskilt, efter nærmere aftale med Visitationen.

Afregning efter visiterede timer afviges i følgende situationer:

- Hvis en leverandør over en periode på 14 dage vedvarende ikke kan holde leverance af en visiteret ydelse inden for personlig pleje, uden akut opståede ændringsbehov hos borgeren, inden for det angivne tidsforbrug, rettes henvendelse til Visitationen med henblik på revisitation af borgeren.
- I tilfælde af at Visitationen træffer afgørelse om ændring af brugerens hjælp, honoreres leverandørens ekstra tidsforbrug med fremadrettet virkning.

- Har borgeren ikke behov for personlig og/eller praktisk hjælp i en periode, som følge af f.eks. indlæggelse på hospital, ferie eller ophold hos familie uden for kommunen, sker der ikke afregning for hjælpen i denne periode.

Afregning ophører ved borgerens dødsfald, flytning fra kommunen samt optagelse i plejebolig eller på aflastningsplads.

Med mindre andet er aftalt, har leverandøren krav på fuld afregning, hvis hjælpen aflyses efter kl.12.00 dagen før hjælpen skulle have været leveret. Aflysninger og ophør af hjælp, der meddeles inden kl.12.00 dagen før hjælpen skulle have været leveret, honoreres ikke.

Der foretages ikke korrektion i afregning for eventuelle flytninger af ydelser eller ved borgerens udnyttelse af fleksibel hjemmehjælp – det er den hjælp borgeren er visiteret til, der afregnes.

12.5.1 PRISFASTSÆTTELSE

Priserne er udarbejdet i overensstemmelse med serviceloven og tilhørende bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp m.v.

Grundlaget for timeprisen er Brønderslev Kommunes udgiftsniveau i den kommunale hjemmepleje, og indeholder således alle gennemsnitlige langsigtede omkostninger, som den kommunale leverandør har ved at producere og levere ydelserne.

Såfremt der i aftalens løbetid vedtages love, gennemføres praksisændringer eller vedtages politiske beslutninger, der medfører behov for prisændringer har kommunen ret til at gennemføre prisændringer som følge heraf.

Byrådet i kommunen har godkendt, at timepriserne reguleres ved årsskiftet med pris- og lønfremskrivning fra Kommunernes Landsforening. Timepriserne godkendes således sammen med kommunens øvrige budget.

Hvert år den 1. april foretages efterberegning af timepriserne ved en omkostningskalkulation.

12.5.2 KRAV TIL FAKTURA

Afregning sker månedsvis bagud, og faktura skal fremsendes elektronisk til EAN nr. 579 800 365 2016.

Fakturaen skal indeholde en samlet personspecificeret opgørelse over antal ydede timer, opdelt i forhold til ydelseskategorier, som der opkræves betaling for, ligesom fakturaen skal indeholde en samlet pris for opgavens udførelse.

Afregning til leverandøren finder sted senest den 15. i måneden efter modtagelse af faktura til det det pengeinstitut, girokonto eller andet, som leverandøren har angivet.

Hvis der er uenighed om fakturaens grundlag, tager Visitationen kontakt til leverandøren med henblik på en afklaring af problemstillingen.